**(hier naam en adres instelling invullen)**

**(hier plaats en datum invullen)**

Betreft: ongevraagd advies over *de klachtenprocedure van de organisatie*

Geachte / Beste **(hier naam noemen van de bestuurder of manager aan wie je advies uitbrengt)**,

In mei 2021 publiceerde het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ) het rapport [‘Help, een klacht’](https://www.akj.nl/wp-content/uploads/2021/05/AKJ_Rapport_JV_2021_print.pdf), een praktijkonderzoek naar een betere klachtbehandeling voor

cliënten en professionals in de jeugdbeschermingsketen. Sander Dekker (Minister voor Rechtsbescherming) gaf onlangs in [antwoord](https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2021/09/29/antwoorden-kamervragen-over-rammelende-feitenonderzoeken-in-de-jeugdbescherming) op Kamervragen aan dat het huidige klachtensysteem niet altijd optimaal functioneert. Knelpunten zijn onder andere de ontoegankelijkheid van de te volgen procedures - met name ook voor jeugdigen. Ook de stapeling van klacht- en tuchtprocedures kan leiden tot onduidelijkheid bij ouders en jeugdigen en werkbelasting bij instellingen en professionals. Onze cliëntenraad is van mening dat de huidige situatie ongewenst is, omdat het de rechtspositie van jongeren en ouders niet ten goede komt. Zij moeten altijd hun onvrede kenbaar kunnen maken. Voor een organisatie zijn klachten ook bruikbaar. Een klacht kan juist gebruikt worden om te leren van situaties, dus zou het juist omarmd moeten worden.

Voor de cliëntenraad voldoende aanleiding om de klacht- en tuchtprocedures binnen de eigen organisatie kritisch tegen het licht te houden en te verbeteren. Omdat het hier de belangen van (een groot aantal) cliënten betreft, vraagt de cliëntenraad als belangenbehartiger van die cliënten hiervoor uw aandacht. Op basis van artikel 9 Wmcz 2018 brengt de cliëntenraad een ongevraagd advies uit.

**Klachtenprocedure langs de meetlat**

Vanuit het perspectief van jongeren, ouders en professionals zijn tien voorwaarden voor een goede klachtbehandeling geformuleerd: [de tien gouden regels](https://www.akj.nl/wp-content/uploads/2021/05/AKJ_Rapport_JV_2021_print.pdf) (pag. 15). Deze verbindende en overkoepelende voorwaarden zijn voor alle betrokkenen essentieel voor een goede klachtbehandeling. Los daarvan zijn er natuurlijk wettelijke verplichtingen waaraan de klacht- en tuchtprocedures binnen de organisatie moeten voldoen. Hiervoor heeft het AKJ een handige en toegankelijke [checklist](https://www.akj.nl/wp-content/uploads/2021/05/AKJ_Rapport_JV_2021_print.pdf) (pag. 106) toegevoegd aan hun rapport.

De wens is dat de organisatie deze checklist en de overige aanbevelingen uit het rapport naast de eigen klacht- en tuchtprocedure legt. Zodat er kritisch wordt gekeken of en hoe deze procedures (nog meer) kunnen worden ingericht zodat betrokkenen zich zo goed mogelijk geholpen voelen. Vragen die gesteld kunnen worden zijn: Is er een klachtenregeling? Heeft de cliëntenraad daarmee ingestemd? Wordt er opvolging gegeven aan een klacht die ontvankelijk is verklaard? Krijgt de cliëntenraad daar (jaarlijks) informatie over? Zijn cliënten vertegenwoordigd in de klachtencommissie? Is de verstrekte informatie begrijpelijk?

**Het advies**

De cliëntenraad adviseert u daarom:

* Om aan de hand van de checklist in het rapport van het AKJ en de tien gouden regels de eigen klacht- en tuchtprocedures te evalueren;
* Om waar nodig de klacht- en tuchtprocedures in lijn te brengen met de wettelijke maatstaven;
* Bij dit proces jongeren en ouders te betrekken.

De cliëntenraad stelt voor om dit advies in de eerstvolgende overlegvergadering toe te lichten. Twee weken daarna ontvangt de cliëntenraad graag schriftelijk uw besluit. Wanneer u afwijkt van ons advies dient u daarvoor de redenen te geven, bij voorkeur schriftelijk.

Met vriendelijke groet,

namens de cliëntenraad

**…………………………….(hier naam en functie noemen van degene die ondertekent)**

**(handtekening)**