

Verslag dialoogbijeenkomst over klachtrecht in de jeugdbescherming

Geplaatst op 13 augustus 2021



Op vrijdag 23 juli 2021 organiseerde LOC Waardevolle zorg een dialoogbijeenkomst over klachtrecht. De aanleiding was het onlangs verschenen **rapport** ‘Help een Klacht’ van het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg, (AKJ). Zeven cliëntenraadsleden en een adviseur jeugd van LOC spraken over klachten. Dit verslag vertelt over ervaringen en adviezen vanuit de praktijk.

Aanleiding en doel

Een klacht, ofwel een uiting van onvrede over geleverde hulp, komt vaak voort uit onduidelijkheid over procedures en onduidelijkheid in de communicatie. Er is volgens de deelnemers vaak weinig tijd voor jeugdbeschermers om goed uit te leggen wat een kind en een gezin kunnen verwachten van de hulp. Aan de andere kant is het niet altijd duidelijk wat er van het kind en het gezin wordt verwacht.

Jeugdbeschermers reageren regelmatig niet of te laat op mailtjes, telefoontjes of verzoeken tot een gesprek. Dit leidt tot onvrede.

Het doel van een klacht is dat je wordt gehoord in de dingen die je als cliënt niet fijn vindt. En dat je erkenning krijgt voor zaken die niet goed zijn gegaan. Een ander doel is dat de hulpverlening verbetert. Organisaties kunnen leren van klachten en daarmee de kwaliteit van de hulp en dienstverlening verbeteren. *“Geen gehoor geven aan een klacht is een gemiste kans!”*

Men noemde verschillende redenen om een klacht in te dienen:

- Het versnellen van procedures;
- Het verkrijgen van duidelijkheid en/of informatie krijgen over met wie je moet samenwerken. Bijvoorbeeld wie je voogd is;
- De juiste informatie bij de juiste persoon krijgen. Helder krijgen wie wat heeft geschreven of heeft gezegd, zodat onjuiste informatie (meningen in plaats van feiten) verwijderd kan worden;
- Erkenning en excuses krijgen voor fouten die zijn gemaakt door hulpverleners;

- Weer positie krijgen als ouder van je kind, de regie en houvast terugkrijgen en de grip terugkrijgen op je leven met je kind;
- Je gelijkwaardig willen voelen;
- Het oplossen van het probleem;
- Dingen verbeteren binnen de organisaties (bewustwording en inzicht).

Een informele of een formele klacht?

Een vraag die vaak wordt gesteld is: *“Maken we er een informele of een formele klacht van?”*

Bij een informele klacht gaat de cliënt in gesprek met de hulpverlener en eventueel met een leidinggevende erbij. Cliëntenraadsleden vertellen dat een informele klacht soms meer resultaat geeft voor de cliënt dan een formele klacht. Er is rechtstreeks contact tussen cliënt en hulpverlener en beiden vertellen direct wat er dwars zit en wat niet goed gaat. De hulp en dienstverlening kan snel worden bijgesteld en worden verbeterd.

In sommige organisaties wordt aan een cliënt die een formele klacht indient eerst de mogelijkheid tot een bemiddelingsgesprek aangeboden. De cliënt stuurt een mail naar de jeugdbeschermer en vraagt het gesprek aan. De cliënt mag iemand meenemen naar het gesprek.

Een van de cliëntenraadsleden vertelt als ervaringsdeskundige regelmatig bij een bemiddelingsgesprek gevraagd te worden door de cliënt en door de organisatie. Het helpt als er iemand bij zit die ervaring heeft met jeugdhulp en/of jeugdbescherming: het biedt steun aan de cliënt, maar ook aan de jeugdhulpverlener. De ervaringsdeskundige kan feedback geven, delen van het gesprek terughalen en er met de cliënt en de organisatie op terugkomen. Cliënten en organisaties ervaren dit als zeer positief.

Formele klacht

Als een informele klacht geen oplossing biedt, kan een formele klacht worden ingediend. De klacht komt dan bij een klachtencommissie. Deze commissie bekijkt eerst of een klacht ontvankelijk is (of de klacht door de klachtencommissie wordt behandeld). Vervolgens beoordeelt de klachtencommissie de klacht en komt men met een besluit: de klacht wordt toegewezen (de cliënt krijgt gelijk) of afgewezen (de cliënt krijgt geen gelijk). Zowel de cliënt als de organisatie krijgen schriftelijk te horen wat het besluit van de klachtencommissie is. De organisatie krijgt ook een advies over hoe er met de klacht moet worden omgegaan. De organisatie kan dit advies opvolgen of naast zich neerleggen.

Klachtenprocedures worden door de cliëntenraadsleden ervaren als zeer langdurend: soms duurt het maanden voordat je klacht wordt behandeld en er een uitspraak is van een klachtencommissie. Ook levert een formele procedure niet altijd op wat de cliënt er van verwacht of waar een cliënt op hoopt.

Als een cliënt het woord *klacht* in een mail zet, gaan alle alarmbellen rinkelen bij de jeugdbeschermers. Dan volgt er meestal snel een gesprek met de cliënt. Dit nodigt uit om het woordje *klacht* te gebruiken om in gesprek te komen. Bij een klacht lijkt het vaak alsof de jeugdbeschermer zich terugtrekt en zich vastklampt

aan protocollen. Dat is jammer, want een jeugdige of ouder wil vaak nog in gesprek met de jeugdbeschermer over wat er dwars zit.

Klagen, een klacht indienen, zou normaal moeten zijn. Dan wordt onvrede mogelijk in een vroeger stadium besproken en lopen frustraties minder hoog op. De *stem-app* is een instrument waarbij cliënten direct feedback geven op de hulpverlening en dit verlaagt de drempel om met elkaar in gesprek te gaan. De app wordt in verschillende organisaties gebruikt.

Ondersteuning

Kinderen, jongeren en ouders durven niet altijd in te gaan tegen hulpverleners door de afhankelijkheidsrelatie die ze hebben met de jeugdzorgwerker. Er is angst voor een hardere opstelling van de organisatie en angst dat er naar het gedwongen kader wordt doorverwezen.

Een cliëntenraadslid vertelt dat het belangrijk is dat iemand je de ruimte geeft om je boosheid te uiten. Die persoon hoeft het niet persoonlijk te nemen, maar kan luisteren en uitleg geven over waarom dingen gaan zoals ze gaan.

Zwijgen over onvrede, lost niets op. Klachten stapelen zich op. Als er onvrede is bij de toegang, over het wijkteam, en de cliënt wordt doorverwezen dan komen boosheid en het verdriet soms pas bij nieuwe hulpverleners. De klacht is niet uitgesproken tegen de mensen die het betreft, de boosheid is toegenomen. Het advies is om je onvrede te uiten bij de persoon en de organisatie waar het om gaat.

Cliëntenraad

Iedere organisatie heeft moet een klachtenprocedure hebben. Dit is wettelijk geregeld. Cliëntenraden hebben instemmingsrecht over deze procedure. Als de cliëntenraad onvolkomenheden signaleert in de procedure kan de raad ongevraagd advies geven (zie [Basisinformatie Wmcz](#)). Cliëntenraadsleden vertellen dat de klachtenregeling elke twee jaar wordt doorgenomen met de cliëntenraad. De organisatie moet in haar jaarverslag beschrijven hoeveel klachten er waren in dat jaar en wat (ongeveer) de aard van de klachten was. Eén cliëntenraad kreeg een klachtenjaarverslag. Daarin was duidelijk beschreven hoeveel klachten er waren, waar de klachten over gingen en wat er binnen de organisatie was gedaan met de klachten.

Een cliëntenraadslid stelt vast dat het belangrijk is om iemand van de cliëntenraad 'aan tafel te krijgen' bij de klachtencommissie!

Tot slot

In het [rapport](#) van het AKJ staat een checklist met de wettelijke eisen waar een klachtenprocedure aan moet voldoen. Cliëntenraden kunnen deze lijst gebruiken om naast de klachtenprocedure van hun eigen organisatie te leggen. De deelnemende cliëntenraadsleden adviseerden om een (animatie)film te maken voor cliënten over informele en formele klachten, klachtenregelingen en klachtenprocedures.

Samengevat kan een cliëntenraad:

- De checklist in het rapport van het AKJ gebruiken (Bijlage 2, pagina 106, *Checklist klachtenprocedure Jeugdwet en Wmo 2015 (gecertificeerde instelling en Veilig Thuis)*);
- Instemmingsrecht gebruiken bij het opstellen of de doorontwikkeling van een klachtenregeling;
- Vragen stellen aan de bestuurder en organisatie over de klachtenregeling;
- Vragen om transparantie;
- Ongevraagd advies geven, zie ook [Ongevraagd advies klachtprocedures jeugdzorg](#);
- Een lid van de cliëntenraad aan tafel zetten bij de klachtencommissie;

Meer weten?

- Neem contact op met de vraagbaak 030-2843200 of vraagbaak@loc.nl.
- LOC ondersteunt cliëntenraden in de jeugdzorg bij het uitoefenen van hun rol. In 2022 kun je kosteloos gebruikmaken van deze ondersteuning en aan de slag gaan om de medezeggenschap binnen jouw organisatie te versterken. Zie voor meer informatie: [medezeggenschap in de jeugdzorg](#)

Meer artikelen over de thema's met trefwoorden:

Thema's: [Wet medezeggenschap \(Wmcz\)](#), [Adviesonderwerpen van de cliëntenraad](#), [Kwaliteit jeugdzorg](#), [Vorzitters cliëntenraden](#), [Ondersteuners cliëntenraden](#), [Hulpmiddelen voor de cliëntenraad](#), [Dienstverlening aan cliëntenraden](#)