

## Samenvatting onderzoeksrapport 'Help, een klacht'

### Jongeren worden vergeten in klachtenprocedures

#### Samenvatting

In klachtenprocedures is er te weinig aandacht voor jongeren en kinderen. Jeugdige cliënten dienen minder klachten in, maar dit betekent niet dat de onvrede kleiner is. Zij ervaren juist een opeenstapeling van drempels in de klachtenprocedures, leidend tot een gevoel van machteloosheid en de herhaalde bevestiging dat men niet ontvankelijk is voor wat zij te zeggen hebben. Regelmatig contact met de professional, het vertrouwen dat de professional hem serieus neemt en dat hij keuzevrijheid heeft om hierbij ondersteund te worden, helpen de jeugdige een plek in de procedure te krijgen. Zo krijgen zij de mogelijkheid om, op een manier die past bij hun leeftijd en ontwikkeling, hun mening te geven en te participeren in de besluitvorming over hun leven. De onderzoekers vragen de professionals om bij de klachtbehandeling in de beleveniswereld van de jeugdige te stappen en hier zoveel mogelijk bij aan te sluiten.

Ook wordt in het onderzoek geconstateerd dat in vrijwel alle communicatie vanuit de instantie onvoldoende wordt aangesloten bij de cliënt. Dit geldt des te meer ten aanzien van jeugdige cliënten en cliënten met een licht verstandelijke beperking. Informeer cliënten actief en op passende wijze, zodat de klachtenprocedure voor alle cliënten toegankelijk en begrijpelijk is.

- Uit het onderzoek blijkt dat de negatieve aspecten aan het klachtrecht en de negatieve gevoelens hierover bij professionals overheersen; het neemt veel tijd in beslag en een klacht kan ook veel impact hebben op de professional. Daarnaast worden (pleeg)ouders te vaak weggezet als lastig of niet meewerkend als zij onvrede uiten. Het is voor alle partijen van belang dit om te draaien en een reflectieve houding te hebben ten aanzien van klachten. Klachten zijn inherent aan het werkveld van de jeugdbeschermingsketen en de jeugdhulp. Het gaat erom hoe de professional en de instantie naar klachten kijken, hoe klachten worden opgepakt en hoe klachten kunnen worden ingezet als kwaliteitsinstrument. Daar zit de ruimte voor verandering en verbetering. De aanbeveling aan professionals is om het klachtrecht te normaliseren en onvrede actief te signaleren en vroegtijdig op te pakken, ook als de cliënt dit niet zelf doet. Het is essentieel om een gelijkwaardige samenwerking na te streven tussen de jeugdige en zijn (pleeg)ouders en de professional. Het structureel evalueren van deze samenwerking en het stilstaan bij onvrede is daar onderdeel van. Dit voorkomt een escalatie van klachten. Daarnaast is het essentieel om meer te investeren in de informele procedure. Daar worden de meeste klachten geuit, kan tevens gede-escaleerd worden en het verschil gemaakt worden door klachten serieus te behandelen.



- Een goede opvolging van klachten is essentieel: kom gemaakte afspraken en gedane beloften na. Ook dit voorkomt een verzwaring van de procedure naar bijvoorbeeld een klachtencommissie of het tuchtcollege en het aangaan van meerdere procedures. Dit zijn voor alle partijen belastende procedures, die wel noodzakelijk kunnen zijn, maar ook voorkomen kunnen worden door onvrede eerder aan te gaan.
- Ten aanzien van de formele procedure komen de meeste aanbeveling neer op: houd je aan de wet. Uit het onderzoek blijkt dat maar twee instanties met hun klachtenregeling volledig voldoen aan het wettelijk kader. Door het wettelijk kader te volgen krijgen cliënten optimale rechtsbescherming tegen overheidsingrijpen. Als alle instanties in de jeugdbeschermingsketen dit op eenzelfde wijze doen, is er ook geen sprake meer van rechtsongelijkheid.
- Daarbij is het essentieel dat instanties emotionele, praktische en juridische ondersteuning bieden aan professionals, zodat zij optimaal met klachten van cliënten kunnen omgaan. Hierdoor wordt klachtbehandeling minder belastend is voor alle partijen. Daarnaast doen de onderzoekers een dringende oproep aan het onderwijs: neem het klachtrecht en omgaan met klachten op in de opleiding! Professionals worden nu onvoldoende voorbereid op dit onvermijdelijke onderdeel van de jeugdhulp: klachten. Zo kan in de opleiding al de actieve en reflectieve houding van professionals worden gestimuleerd, wat ten goede komt aan alle cliënten en klachtenprocedures waarbij zij betrokken zijn.
- (Vrije toegang tot) onafhankelijke ondersteuning van jeugdigen en (pleeg)ouders bij klachtenprocedures is een belangrijke vereiste voor een goede uitvoering van het klachtrecht. Hieraan is ook grote behoefte, zo bleek uit dit praktijkonderzoek. De toegevoegde waarde van ondersteuning zit voor volwassen cliënten in de emotionele steun, het formuleren van de klacht, procesbegeleiding en bewaking, vragen stellen en aanvullingen geven en opkomen voor de cliënt. Kennis en deskundigheid van de onafhankelijke vertrouwenspersoon is mede van belang. Voor jeugdigen is het essentieel dat deze nabijheid en een vertrouwensband ervaart bij de keuze voor een ondersteuner.
- Wat ten slotte ook leidt tot veel frustratie en een grote belasting voor alle partijen zijn de lange doorlooptijden bij klachtbehandeling. Een snelle klachtenprocedure is in het belang van alle betrokkenen, maar de praktijk wijst uit dat hiervan niet altijd sprake is. Het invoeren van een wettelijke maximale behandeltermijn is aan te bevelen.

### De tien gouden regels voor goede klachtbehandeling

- Neem iedere klacht serieus: zorg dat er écht wordt geluisterd en erkenning wordt gegeven en behandel iedere klacht vanuit gelijkwaardigheid en wederzijds respect.
- Werk oplossingsgericht: zoek altijd naar oplossingen en bespreek deze.



- Behandel klachten snel(ler): houd de doorlooptijd van zowel de informele als de formele procedure zo kort mogelijk.
- Bied iedere cliënt en professional actief de mogelijkheid tot ondersteuning in de gehele klachtenprocedure.
- Zorg voor reflectie en correctie: houd altijd je eigen handelen tegen het licht en zorg voor herstel als er fouten zijn gemaakt.
- Leg vast wat wordt afgesproken en zorg ervoor dat de afspraken ook worden nagekomen: dit voorkomt onduidelijkheid, teleurstelling en opschaling van klachten.
- Hanteer duidelijke procedures en zorg voor rolduidelijkheid ten aanzien van alle personen die een rol hebben in de klachtbehandeling.
- Schep duidelijke verwachtingen bij de cliënt en de professional over de klachtbehandeling: leg uit wat hij kan verwachten van de klachtenprocedure (informeel en formeel).
- Zorg voor voldoende kennis en expertise in de klachtbehandeling.
- Behoud altijd ruimte voor maatwerk: stem bij de start van een klachtenprocedure met de cliënt af wat hij wenselijk acht.

