

Ministerie van Justitie en Veiligheid

> Retouradres Postbus 20301 2500 EH Den Haag

Aan de Nationale Ombudsman en
de Kinderombudsman
Postbus 93122
2509 AC DEN HAAG

**Directoraat-Generaal
Straffen en Beschermen**
Directie Jeugd, Familie en
Aanpak
Criminaliteitsfenomenen

Turfmarkt 147
2511 DP Den Haag
Postbus 20301
2500 EH Den Haag
www.rijksoverheid.nl/jenv

Datum 8 juni 2022
Onderwerp Klachtafhandeling binnen de jeugdbeschermingsketen

Ons kenmerk
4026051

Uw kenmerk
2022.05932

*Bij beantwoording de datum
en ons kenmerk vermelden.
Wilt u slechts één zaak in uw
brief behandelen.*

Geachte heer/mevrouw,

Op 14 april jl. heeft u mij een brief gestuurd over de klachtafhandeling binnen de jeugdbeschermingsketen. In uw brief benoemt u een aantal knelpunten die u ziet en doet u enkele aanbevelingen ter verbetering van de klachtafhandeling in de jeugdbeschermingsketen. In deze brief reageer ik, mede namens de Staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, op uw aanbevelingen.

Naast de brief die u aan mij heeft gestuurd, heeft u ook brieven gestuurd aan de bij de jeugdbescherming betrokken organisaties. Uw brief heb ik met de Raad voor de Kinderbescherming, het Landelijk Netwerk Veilig Thuis, Jeugdzorg Nederland en de VNG besproken en mijn reactie is met deze organisaties afgestemd aangezien een deel van de aanbevelingen onder hun verantwoordelijkheid vallen. De Staatssecretaris van VWS en ik zijn stelselverantwoordelijk voor de jeugdzorg en -bescherming, waaronder een goede inrichting van het klachtrecht. Daarnaast ondersteunen wij zo nodig de sector hierin.

Allereerst wil ik aangeven dat ik uw signalen en aanbevelingen zeer op prijs stel. In de jeugdbescherming heeft iedere cliënt het recht een klacht in te dienen en daarbij ondersteund te worden door een vertrouwenspersoon via bijvoorbeeld het Advies en Klachtenbureau (AKJ). Ik vind het van belang dat ouders en kinderen hierover goed geïnformeerd zijn. Ik ben het met u eens dat nog verbetering mogelijk is ten aanzien van de informatiepositie van cliënten en de klachtafhandeling. Recent heb ik de Tweede Kamer dan ook toegezegd om samen met u en de sector hier over door te praten. Op korte termijn zal hierover contact worden opgenomen met de medewerkers die u in uw brief noemt.

Samen met en door de bij de jeugdbescherming betrokken organisaties wordt ook nu al gewerkt aan het verbeteren en stroomlijnen van klacht- en tuchtrecht om te zorgen dat de cliënt zo goed mogelijk wordt geholpen de juiste procedure te volgen. Om de bescherming van kinderen en gezinnen in bredere zin te verbeteren, wordt voorts in gezamenlijkheid gewerkt aan het toekomstscenario kind- en gezinsbescherming. Een van de vier principes waar dit scenario op is gestoeld is rechtsbeschermend en transparant. Een goede klachtafhandeling is wat mij betreft

wezenlijk onderdeel van een transparant stelsel waarin de rechtsbescherming is geborgd.

**Directoraat-Generaal
Straffen en Beschermen**
Directie Jeugd, Familie en
Aanpak
Criminaliteitsfenomenen

Dan ga ik nu in op de door u gedane aanbevelingen. Het betreft een eerste reactie op basis waarvan ik graag met u en de sector het gesprek aan ga:

Datum
8 juni 2022

Betrek kinderen op een goede manier bij informele en formele klachtenprocedures
Uiteraard onderschrijf ik het belang van deze aanbeveling. Ook de betrokken organisaties doen dat. Het is belangrijk dat kinderen hun zorgen of onvrede kenbaar kunnen maken. Hiervoor is een belangrijke rol voor de professional weggelegd. Het betrekken van de zienswijze van het kind is neergelegd in professionele kaders, zoals de richtlijn 'Samen met ouders en jeugdige beslissen over passende hulp' waarin nader is benoemd dat professionals jeugdigen in de gelegenheid moeten stellen om te praten, om te klagen over een beslissing en de jongere een duidelijke terugkoppeling te geven wat er met hun verhaal is gedaan. Kinderen kunnen daarnaast voor ondersteuning terecht bij vertrouwenspersonen, zoals het AKJ.

Ons kenmerk
4026051

Creëer een duidelijke en eenduidige klachtenregeling binnen de gehele jeugdbescherming

Heldere en toegankelijke klachtenregelingen acht ik belangrijk in het kader van de rechtsbescherming van cliënten. Een wettelijk uniforme klachtenregeling kan hieraan bijdragen. Dit wordt dan ook een aandachtspunt in de uitwerking van het toekomstscenario kind- en gezinsbescherming, waarmee verbetering en vereenvoudiging van de jeugdbeschermingsketen wordt beoogd. Tot die tijd zetten de betrokken organisaties in de jeugdbescherming in op het beter informeren van cliënten. Hierin is namelijk nog winst te behalen. Ik ben met AKJ in gesprek over ondersteuning van de organisaties hierin.

Zet in op integrale klachtbehandeling (behandel de klacht vanuit zijn geheel)

Op lokaal niveau zijn er initiatieven voor een betere samenwerking tussen de betrokken ketenpartners om klachten integraler op te pakken. Deze ontwikkelingen volg ik met interesse. Ik ben met de betrokken partijen in gesprek over de knelpunten waar cliënten en professionals in de praktijk tegenaan lopen en denk graag mee over of en zo ja hoe een integrale klachtbehandeling een uitkomst kan bieden. Uw zienswijze hierop bespreek ik graag met u in het nog te plannen overleg.

Informeer volwassenen en kinderen over de vervolgstappen na een gegronde verklaarde klacht

Het is uitermate belangrijk dat cliënten een goede terugkoppeling krijgen wat het voor het vervolg betekent als hun klacht gegronde wordt verklaard. Mijn beeld is dat organisaties dat ook in veel gevallen doen, maar verbeteringen zijn mogelijk, zoals ik al eerder schreef. Dit hebben de betrokken organisaties op hun netvlies. In het te plannen overleg is dit een onderwerp dat ik nader met de sector en u wil bespreken.

Tot slot wil ik u meegeven dat niet alleen de klachtafhandeling, maar de brede rechtsbescherming van kinderen en ouders in de jeugdbescherming mijn volle aandacht heeft. Uw brief zie ik als een aansporing om mij hier hard voor te blijven maken. U heeft in ons gesprek van 23 mei jl. uitdrukkelijk aangeboden om met ons mee te denken hoe we kinderen kunnen betrekken bij het tot stand komen van verbeteringen binnen de jeugdbescherming. Samen met de betrokken organisaties ga ik graag met u in gesprek op welke wijze we dat kunnen doen.

**Directoraat-Generaal
Straffen en Beschermen**
Directie Jeugd, Familie en
Aanpak
Criminaliteitsfenomenen

Datum
8 juni 2022

Ons kenmerk
4026051

De Minister voor Rechtsbescherming,

F.M. Weerwind