

31839          Jeugdzorg  
24587          Justitiële Inrichtingen  
Nr. 509          Brief van de staatssecretaris van Veiligheid en Justitie

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 12 april 2016

Op 12 februari 2016 heeft De Kinderombudsman het rapport ‘Neem mij(n klacht) serieus!’<sup>1</sup> gepubliceerd over het klachtrecht in gesloten jeugdhulp instellingen en justitiële jeugdinstellingen (JJI’s). Door het klachtrecht krijgt de jongere de gelegenheid om zaken waarmee hij het niet eens is aan een onafhankelijke instantie voor te leggen. Vanuit pedagogisch oogpunt is het wenselijk dat de ruimte er is om, net als in het normale leven, niet standaard naar procedures te grijpen maar het gesprek te voeren over wat er is gebeurd, dat bespreekbaar te maken en hier wederzijds van te leren.

Op 18 februari 2016 heeft het lid Kooiman (SP) van uw Kamer schriftelijke vragen gesteld over dit rapport. Deze heb ik in mijn brief van 14 maart 2016 (Aanhangsel Handelingen II 2015/16, nr. 1888) deels beantwoord. In onderhavige brief geef ik, mede namens de staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, mijn reactie op de aanbevelingen van de Kinderombudsman en de gestelde vragen.

### **Aanbevelingen van de Kinderombudsman**

De Kinderombudsman constateert dat het klachtrecht in instellingen voor gesloten jeugdhulp en JJI’s op hoofdlijnen goed functioneert. Ter verbetering van de huidige praktijk heeft de Kinderombudsman aanbevelingen gedaan op de volgende onderwerpen:

- Toegang tot het klachtrecht:
  - informeer jongeren gedurende hun verblijf actiever over de klachtenprocedure;
  - laat jongeren hun klachten rechtstreeks bij de commissie van toezicht of de klachtencommissie indienen; en
  - vergroot de toegankelijkheid van de vertrouwenspersoon.
  
- Onafhankelijkheid, onpartijdigheid en eenduidigheid bij informele afhandeling van klachten:
  - waarborg dat de groepsleiding geen compensatie voor de klacht geeft, maar dat informele klachten door een onafhankelijke derde worden afgehandeld.

---

<sup>1</sup> Raadpleegbaar via [www.tweedekamer.nl](http://www.tweedekamer.nl)

- Informatie over en begrijpelijkheid van de procedure, voortgang en beslissing:
  - pas het schriftelijke taalgebruik, bijvoorbeeld in de beslissing, binnen de klachtenprocedures zodanig aan dat dit begrijpelijk is voor de jongeren; en
  - houd de jongere gedurende de procedure op de hoogte van de voortgang van zijn klacht.
  
- Het leren van klachten:
  - laat instellingen ervaringen en informatie over klachtafhandeling uitwisselen; en
  - betrek de jongerenraad bij het evalueren van de klachtenprocedure.
  
- De duur van de procedure:
  - handel klachten binnen de wettelijke termijn af.

### **Beleidsreactie**

Met belangstelling heb ik kennis genomen van de aanbevelingen van de Kinderombudsman.

De conclusie van de Kinderombudsman dat het klachtrecht in JJI's en instellingen voor gesloten jeugdhulp goed functioneert, onderschrijf ik. Deze conclusie baseer ik ook op de bevindingen van de inspecties die belast zijn met het toezicht op deze instellingen. Zo heeft de Inspectie Jeugdzorg in oktober 2014 een verslag uitgebracht van zes jaar toezicht op de gesloten jeugdhulp (Kamerstuk 31839, nr. 417). In dit verslag stelde de Inspectie vast dat alle instellingen voldoen aan de verwachtingen over de rechtspositie van jeugdigen in een instelling voor gesloten jeugdhulp. In de recente rapporten van doorlichtingen van JJI's door de Inspectie van Veiligheid en Justitie wordt tevens gesteld dat de klachtenprocedures aan de verwachtingen voldoen.

Het voorgaande laat onverlet dat het goed is om de signalen van jeugdigen die ten grondslag liggen aan de bevindingen van de Kinderombudsman serieus te nemen. De eerste verantwoordelijkheid daarvoor ligt bij de instellingen. Om het belang daarvan te onderstrepen zal ik een afschrift van deze beleidsreactie en het rapport van de Kinderombudsman onder de aandacht brengen van de JJI's. De staatssecretaris van VWS zal dat doen met aanbieders van gesloten jeugdhulp en de gemeenten, die vanaf 2015 verantwoordelijk zijn voor de instellingen voor gesloten jeugdhulp.

Hieronder ga ik in op de specifieke aanbevelingen. Desgevraagd heeft de Kinderombudsman aangegeven dat de bevindingen en conclusies van toepassing zijn op de situatie van zowel de instellingen voor gesloten jeugdhulp als de justitiële jeugdinrichtingen in 2014, toen het onderzoek is uitgevoerd.

### *Toegang tot het klachtrecht*

Instellingen informeren jeugdigen bij binnenkomst over het klachtrecht. Dit gebeurt veelal mondeling tijdens de intake en via schriftelijke informatie. Tevens kunnen zij een onafhankelijke derde benaderen, in de persoon van de vertrouwenspersoon (gesloten jeugdhulp) of de maandcommissaris (JJI). Over de toegang tot de vertrouwenspersoon binnen de gesloten jeugdhulp geeft de Inspectie Jeugdzorg aan dat er sprake is van onbelemmerde toegang. Voor de JJI's geldt dat daar onder meer posters hangen over de mogelijkheid om klachten in te dienen en staat gemeld wie de maandcommissaris is. De maandcommissaris is bovendien twee maal per maand aanwezig. Binnen alle instellingen is het mogelijk een klacht rechtstreeks bij de commissie in te dienen. Met bovenstaande maatregelen is dus reeds aan de aanbevelingen van de Kinderombudsman voldaan.

### *Onafhankelijkheid, onpartijdigheid en eenduidigheid bij informele afhandeling van klachten*

De Kinderombudsman juicht toe dat er eerst met de jongere wordt gesproken als zij een klacht willen indienen. Jeugdigen die zich in een instelling voor gesloten jeugdhulp of een JJI bevinden hebben, net als kinderen die thuis wonen, een pedagogische benadering nodig om onderling problemen te bespreken. Dit is de belangrijkste reden om de mogelijkheid te bieden aan de groepsleidingklachten van jeugdigen zelf informeel af te handelen door in gesprek te gaan. Zoals de Kinderombudsman zelf ook aangeeft, is deze manier sneller en minder bureaucratisch dan het bewandelen van een formele klachtenprocedure en kan dan ook betere leerresultaten opleveren voor zowel de jeugdige als de medewerkers van de instelling. Waar dit op zijn plaats is heeft de groepsleiding dan ook de mogelijkheid hiervoor een vorm van compensatie te bieden. Deze compensatie is zoveel mogelijk aansluitend bij de belevingswereld van de jongere en passend bij zijn behandeltraject. U kunt hierbij denken aan bijvoorbeeld extra recreatiemogelijkheden of belminuten. Indien er meer jongeren zijn betrokken, of in het geval van ernstige klachten, stemt de groepsleiding af met een leidinggevende. Het onderwerp klachtenafhandeling is bovendien structureel onderdeel van deskundigheidsbevordering binnen de instellingen.

Informele klachtbehandeling mag echter nooit de weg naar de formele klachtencommissie voor jongeren of ouders belemmeren. Een jongere en/of diens ouder heeft vanzelfsprekend het recht om rechtstreeks een klacht in te dienen bij een klachtencommissie van de desbetreffende instelling. De jongere en diens ouder kan zich daarbij laten bijstaan door een onafhankelijke derde in de persoon van de vertrouwenspersoon in de gesloten jeugdhulp, dan wel de maandcommissaris in een JJI. De vertrouwenspersoon c.q. maandcommissaris is onafhankelijk. Hij kan meegaan naar gesprekken met professionals en behulpzaam zijn bij het indienen van een klacht. De rol van de onafhankelijke vertrouwenspersoon is essentieel in het waarborgen van de onpartijdigheid van de klachtprocedure, in het bijzonder voor jongeren in geslotenheid.

### *Informatie over en begrijpelijkheid van de procedure, voortgang en beslissing*

De jeugdigen zijn positief over de rol die de maandcommissaris c.q. vertrouwenspersoon speelt en over de gang van zaken tijdens een formele hoorzitting van een klachtencommissie of Commissie van Toezicht. De taal die daar wordt gebruikt is begrijpelijk en toegankelijk voor de jeugdige. Ik onderschrijf het belang van begrijpelijke informatie voor de jongeren rondom de klachtenprocedure. Het voorbeeld dat in de rapportage wordt genoemd om deze informatie met behulp van de jongerenraad te bezien op begrijpelijkheid, is een goed voorbeeld van hoe dit verder verbeterd kan worden. Ik zal dit dan ook bespreken met de instellingen. Tevens kunnen eventueel de vertrouwenspersoon c.q. maandcommissaris en uiteraard de groepsleiding de jongere helpen de uitspraak van de commissie te begrijpen. Met betrekking tot de voortgang van klacht kan de vertrouwenspersoon c.q. maandcommissaris bij verschillende instellingen reeds direct inzage geven in de voortgang.

### *Het leren van klachten*

In alle instellingen worden ingediende klachten bij een klachtencommissie geregistreerd en teruggekoppeld aan de directie om ervan te kunnen leren. Procedures worden hierdoor aangepast en het instellingsbeleid wordt verbeterd. De aanbeveling die de Kinderombudsman doet om expertise omtrent klachtbehandeling uit te wisselen met andere instellingen en commissies is reeds ten uitvoer gebracht; de RSJ heeft gemeenschappelijke bijeenkomsten georganiseerd voor de klachtencommissies van instellingen voor gesloten jeugdhulp en JJI's om kennis en ervaringen met elkaar te delen. Ik heb de Dienst Justitiële Inrichtingen (DJI) verzocht om voor de zomer gevolg te geven aan de aanbeveling, om de jongeren(raad) te betrekken bij het verbeteren van de klachtprocedure.

### *De duur van de procedure*

Ik onderschrijf het belang van een zo spoedig mogelijke afhandeling van klachten van jongeren in geslotenheid. Ik begrijp dat de wettelijke termijnen niet altijd worden gehaald. Ik heb DJI gevraagd om voor de zomer een verbeterplan op te stellen om de doorlooptijden te verkorten.

### **Afsluitend**

Wanneer jongeren geplaatst zijn in een JJI of een instelling voor gesloten jeugdhulp, betekent dat dat zij in hun vrijheid beperkt zijn. Op grond van het Internationaal Verdrag inzake de Rechten van het Kind worden hun rechten dan ook extra beschermd. Deze bescherming wordt onder meer geboden door de jongeren de mogelijkheid te bieden een klacht in te dienen als zij vinden dat hun rechten zijn geschonden. Dit is wettelijk geregeld. De signalen van de Kinderombudsman leren dat er veel goed gaat, maar dat er in de praktijk van alledag bij de instellingen nog winst te behalen valt. De aanbevelingen van de

Kinderombudsman reiken de JIJ's en instellingen voor gesloten jeugdhulp handvatten aan om te bezien waar zij de bestaande praktijk kunnen verbeteren. Jongeren moeten zich serieus genomen voelen en leren van het gezamenlijk zoeken naar een oplossing. Het spoedig en constructief afhandelen van klachten is hierin een belangrijk instrument.

De Staatssecretaris van Veiligheid en Justitie,  
K.H.D.M. Dijkhoff