



de Kinderombudsman.

wij laten van je horen

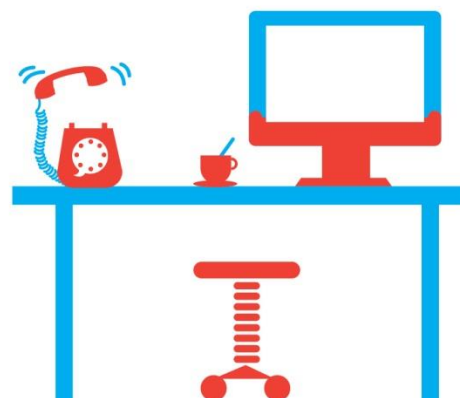
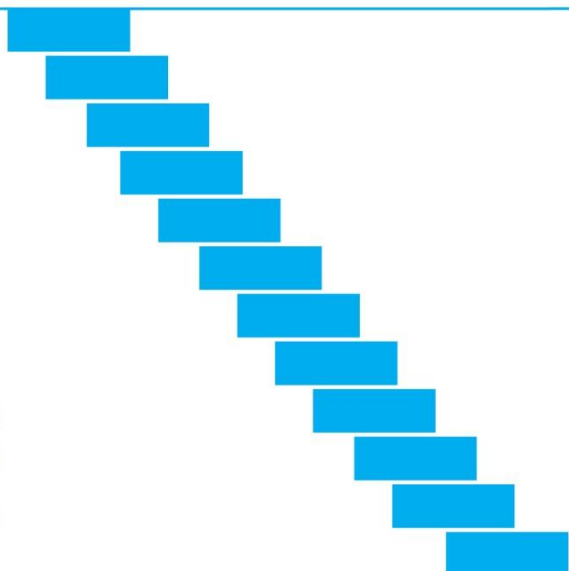


Neem mij(n klacht) serieus!



Nummer: KOM006/2016

Datum: 12 februari 2016



Inhoudsopgave

SAMENVATTING	3
1 INLEIDING	4
2 HET ONDERZOEK.....	6
2.1 DOEL VAN HET ONDERZOEK.....	6
2.2 ONDERZOEKSVRAGEN	6
2.3 BETROKKENHEID VAN HET VELD	6
2.4 AFBAKENING EN WERKWIJZE	6
2.5 BETROKKEN INSTELLINGEN EN INRICHTINGEN	8
2.6 BETROKKENEN / EXPERTS.....	8
3 KLACHTRECHT VAN OPGESLOTEN JONGEREN OP BASIS VAN HET INTERNATIONAAL VERDRAG INZAKE DE RECHTEN VAN HET KIND	9
3.1 WAT HOUDT HET KLACHTRECHT VOOR JONGEREN IN GESLOTENHEID OP BASIS VAN HET IVRK IN?	9
3.2 HET INTERNATIONAAL VERDRAG INZAKE DE RECHTEN VAN HET KIND.....	9
3.3 CONCLUSIE	10
3.4 DE 10 REGELS VOOR HET KLACHTRECHT VAN JONGEREN IN GESLOTENHEID	11
4 WETTELIJK KADER KLACHTPROCEDURE	12
4.1 WETTELIJK KADER KLACHTRECHT GESLOTEN JEUGDHULP.....	12
4.2 WETTELIJK KADER JUSTITIËLE JEUGDIRICHTINGEN.....	13
5 KLACHTPROCEDURE IN DE PRAKTIJK.....	14
5.1 DE PRAKTIJK VOORDAT DE KLACHT IS INGEDIEND.....	14
5.2 DE PRAKTIJK NADAT DE KLACHT IS INGEDIEND	20
5.3 DE PRAKTIJK NADAT DE KLACHT IS AFGEHANDELD.....	28
6 CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN.....	34
6.1 DE PRAKTIJK VOORDAT DE KLACHT IS INGEDIEND.....	34
6.2 DE PRAKTIJK NADAT DE KLACHT IS INGEDIEND	36
6.3 DE PRAKTIJK NADAT DE KLACHT IS AFGEHANDELD.....	41
BIJLAGE 1: HET INTERNATIONAAL VERDRAG INZAKE DE RECHTEN VAN HET KIND.....	44
BIJLAGE 2: AANBEVELINGEN EN RICHTLIJNEN.....	46
BIJLAGE 3: NEDERLANDSE WET- EN REGELGEVING	49
BIJLAGE 4: SCHEMA KLACHTRECHT	57

SAMENVATTING

Uit de bepalingen van het IVRK vloeit voort dat het klachtrecht een fundamenteel recht is voor jongeren die rehtens van hun vrijheid zijn beroofd. Dat klachtrecht een wezenlijk recht is voor deze jongeren volgt ook uit de internationale aanbevelingen, regels en richtlijnen van de VN en de Raad van Europa.

Uit de samenstel van de aanbevelingen, regels en richtlijnen en de bepalingen van het IVRK volgt een aantal minimale vereisten waaraan de klachtprocedure voor jongeren die van hun vrijheid zijn beroofd, ongeacht op welke titel, vanuit het kinderrechtenperspectief moet voldoen. Deze vereisten heeft de Kinderombudsman in tien regels geformuleerd.

1. De klachtprocedure is bekend en begrijpelijk
2. De klachtprocedure is toegankelijk
3. Jongeren kunnen elke klacht naar voren brengen
4. De klacht wordt in beginsel informeel behandeld en jongeren worden gehoord
5. De klachtprocedure is onafhankelijk en onpartijdig
6. De klachtprocedure is afgestemd op de jongeren
7. Jongeren worden adequaat geïnformeerd over de voortgang en de beslissing
8. De klacht wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld
9. Een gegronde klacht leidt tot herstel en er wordt van geleerd
10. Er is toegang tot een tweede en onafhankelijke instantie om de klacht aan voor te leggen

De Kinderombudsman heeft door middel van gesprekken met onder meer betrokken jongeren en instellingen onderzocht in hoeverre het klachtrecht van jongeren die in instellingen voor gesloten jeugdhulp en justitiële jeugdinrichtingen verblijven in de praktijk voldoet aan de tien regels.

De conclusie is dat het klachtrecht in de praktijk op veel onderdelen voldoet aan de eisen die regels voor het klachtrecht daaraan stellen. Op een aantal essentiële punten echter niet. Deze aspecten maken dat het klachtrecht van jongeren die in geslotenheid verblijven nog niet ten volle wordt benut en effectiever zou kunnen zijn.

Met name:

- de onnodige drempels bij de toegang tot het klachtrecht;
 - het gebrek aan onafhankelijkheid, onpartijdigheid en eenduidigheid bij de informele afhandeling;
 - het gebrek aan informatie over en de onbegrijpelijkheid van de procedure, voortgang en beslissing;
 - dat er onvoldoende van klachten wordt geleerd;
 - en de lange duur van de procedure,
- maken dat bijna alle jongeren nu roepen:

"Neem mij(n klacht) serieus!"

1 INLEIDING

Aanleiding

De rechter kan bepalen dat jongeren in een gesloten setting geplaatst moeten worden. Het kan dan gaan om plaatsing in een instelling voor gesloten jeugdhulp of in een justitiële jeugdinrichting. Deze jongeren zijn in zo'n setting extra kwetsbaar. Op grond van het Internationaal Verdrag inzake de Rechten van het Kind (IVRK) hebben zij dan ook recht op extra bescherming. 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. Het indienen en de afhandeling van klachten is wettelijk geregeld. De Kinderombudsman kreeg in 2013 verschillende zorgwekkende signalen over hoe het klachtrecht in de praktijk functioneert en heeft op basis daarvan besloten hier onderzoek naar te doen.

Zo ontving de Kinderombudsman een signaal van een jongere die tot kort daarvoor in een instelling voor gesloten jeugdhulp had verbleven. Het meisje had tijdens haar verblijf in de instelling een klacht in willen dienen over een pedagogisch medewerker. De pedagogisch medewerker en het afdelingshoofd hebben geprobeerd het meisje daarvan te weerhouden. Zowel door emotionele druk uit te oefenen als door geld of een cadeaubon te bieden als zij geen klacht zou indienen. Zij voelde zich hierdoor enorm onder druk gezet. Het meisje heeft het signaal bij de Kinderombudsman neergelegd omdat zij vindt dat jongeren die in instellingen verblijven altijd het recht moeten hebben om klachten in te dienen. Het mag niet toegestaan worden om enige vorm van druk uit te oefenen om hem of haar hiervan te weerhouden.

Tegelijk viel op dat het totaal aantal klachten, vragen en signalen dat de Kinderombudsman ontving van jongeren die gesloten zitten beperkt bleef. Dat leidde tot de vraag of deze doelgroep voldoende op de hoogte was van de mogelijkheden om klachten in te dienen en hun rechten daarbij.

Naar aanleiding van de signalen en het uitblijven van signalen heeft de Kinderombudsman overleg gevoerd met het AKJ (Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg), die de rol van de vertrouwenspersoon in een deel van de instellingen voor gesloten jeugdhulp invult. Het AKJ bevestigde het beeld dat het voorkomt dat jongeren in instellingen voor gesloten jeugdhulp ontmoedigd worden om een klacht in te dienen.

Bij de praktijk van het klachtrecht voor jongeren die in geslotenheid verblijven zijn er meerdere aspecten die het proces niet eenvoudig maken. Vaak kampen deze jongeren met meervoudige gedrags- en persoonlijkheidsproblematiek. Deze problematiek vraagt in bepaalde gevallen om specifieke behandeling van de jongere. Vanuit pedagogisch oogpunt gezien kan het wenselijk zijn dat met een jongere eerst het gesprek wordt aangegaan en dat de klacht van de jongere nog niet (op een formele wijze) in behandeling wordt genomen. Jongeren die in geslotenheid verblijven hebben over het algemeen ook weinig vertrouwen in volwassenen, waaronder de groepsleiding en directies. Daardoor zijn zij geneigd om zich tegen hen af te zetten. Verder wordt het klachtrecht soms instrumenteel door jongeren ingezet: om te pesten of om een vergoeding te krijgen. Bij het klachtrecht gaat het ook over de percepties van jongeren over hoe ze behandeld worden. Ook al vinden volwassenen dat de jongeren serieus worden genomen, dan nog kan het beeld bij de jongeren bestaan dat dat niet het geval is. Dit alles maakt het klachtrecht van jongeren in geslotenheid een inherent complex proces.

Dat het klachtrecht complex is laat onverlet dat jongeren die in een instelling voor gesloten jeugdhulp of een justitiële jeugdinrichting moeten verblijven kwetsbaar en afhankelijk zijn. Het is

dan ook belangrijk dat zij zelf kunnen opkomen voor hun rechten en belangen. Een goed functionerend klachtrecht is hierbij onontbeerlijk. De Kinderombudsman vroeg zich af hoe de klachtprocedure en het klachtrecht in de praktijk werkt en of het klachtrecht voldoende geborgd is conform de eisen die het IVRK hieraan stelt. Dit onderzoeksrapport zoekt een antwoord op deze vraag,

2 HET ONDERZOEK

2.1 Doel van het onderzoek

Het doel van het onderzoek van de Kinderombudsman is antwoord te krijgen op de vraag in hoeverre het klachtrecht van jongeren die in instellingen voor gesloten jeugdhulp en justitiële jeugdinrichtingen verblijven voldoet aan de eisen van het IVRK. Hierbij gaat het niet zozeer om wat er op papier staat, zoals in de wet en in klachtreglementen, maar juist ook hoe het klachtrecht in de praktijk werkt en door de jongeren zelf en de professionals wordt ervaren.

Het uiteindelijke doel is om te komen tot een analyse van de praktijk met de eventueel ervaren knelpunten en succesfactoren. Op basis daarvan kan gewerkt worden aan de verdere versterking van het klachtrecht voor jongeren die in geslotenheid moeten verblijven.

2.2 Onderzoeksvragen

Het onderzoek van de Kinderombudsman richt zich op de volgende deelvragen:

- Wat houdt het klachtrecht voor jongeren in geslotenheid volgens het IVRK in? (Hoofdstuk 3)
- Hoe is de klachtprocedure in de Nederlandse wet geregeld? (Hoofdstuk 4)
- Wat zijn de ervaringen van de jongeren en de professionals met de klachtprocedure in de praktijk? (Hoofdstuk 5)
- In hoeverre wordt in de praktijk aan de vereisten van het klachtrecht voldaan? (Hoofdstuk 6)
- Welke knelpunten en succesfactoren doen zich voor? (Hoofdstuk 6)

2.3 Betrokkenheid van het veld

De Kinderombudsman heeft voorafgaand aan en tijdens het onderzoek veel bij het klachtrecht betrokken partijen gesproken. Al deze partijen bevestigden het belang van een goed functionerend klachtrecht. Dit geldt ook voor de bij dit onderzoek betrokken instellingen; de instellingen hebben zich zonder uitzondering coöperatief opgesteld en volledige medewerking verleend. De Kinderombudsman heeft vooraf de door hem verzochte informatie ontvangen en de instellingen hebben het onderzoeksteam gedurende een hele dag ontvangen en de verschillende interviews mogelijk gemaakt. Tijdens de gesprekken die gevoerd zijn met de diverse directies spraken zij de intentie uit voortdurend te willen blijven werken aan het verbeteren van het klachtrecht in hun instellingen. De Kinderombudsman bedankt allen die betrokkenen waren bij de totstandkoming van dit rapport.

2.4 Afbakening en werkwijze

De Kinderombudsman heeft alleen onderzoek gedaan naar het klachtrecht in instellingen voor gesloten jeugdhulp en justitiële jeugdinrichtingen. De resultaten zijn dus niet zondermeer toepasbaar op instellingen die kinderen en jongeren anderszins jeugdhulp aanbieden of opvangen. Anderzijds kunnen de resultaten wel handvatten bieden voor andere instanties om

hun eigen klachtrecht nog eens tegen het licht te houden. Het doel van het onderzoek is een algemeen beeld van de praktijk te verkrijgen en niet het functioneren van de individuele betrokken instellingen te beoordelen. Daarom wordt bij de onderzoeksresultaten niet toegelicht welke specifieke instelling of inrichting het betreft.

2.5 Betrokken instellingen en inrichtingen

Er zijn vier instellingen voor gesloten jeugdhulp en vier justitiële jeugdinrichtingen (JJl) bij dit onderzoek betrokken:

Instellingen voor gesloten jeugdhulp	
Wilster	Groningen
Icarus	Cadier en Keer
Transferium	Heerhugowaard
Hoenderloo Groep	Hoenderloo

Justitiële jeugdinrichtingen	
De Hartelborgt	Rotterdam
De Hunnerberg	Nijmegen
Juvoid (Het Poortje)	Veenhuizen
Rentray	Lelystad

De keuze voor deze instellingen en inrichtingen (hierna: een instelling in (een van) beide gevallen) heeft plaatsgevonden op basis van geografische ligging (noord, zuid, oost en west) en op basis van navraag bij partijen uit het veld. Daarmee is diversiteit en representativiteit beoogd. Het feit dat een instelling is uitgekozen, wil niet zeggen dat het beeld bestond dat het klachtrecht daar niet naar behoren functioneerde.

In alle instellingen zijn gesprekken gevoerd met:

- meerdere jongeren, zowel afzonderlijk als in de context van de jongerenraad;
- de directie;
- een afdelingshoofd / unitmanager;
- een groepsleider;
- een lid van de klachtencommissie / commissie van toezicht;
- een vertrouwenspersoon.

2.6 Betrokkenen / experts

- Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ)
- Raad voor Strafrechtstoepassing en Jeugdbescherming (RSJ)
- Universiteit Leiden en Rotterdam
- Hoge School Leiden en Rotterdam
- Inspectie Jeugdzorg
- Inspectie Veiligheid en Justitie (V&J)
- Ministerie van Volksgezondheid Welzijn en Sport
- Ministerie van Veiligheid en Justitie
- Jeugdzorg Nederland
- Defence for Children

De voorlopige resultaten van de gesprekken die hebben plaatsgevonden zijn voorgelegd en gesproken met experts vanuit de instellingen en daarbuiten. Dit tijdens twee bijeenkomsten; één over de gesloten jeugdhulp en één over de justitiële jeugdinrichtingen. Daarnaast zijn de voorlopige resultaten ter toetsing voorgelegd aan jongeren binnen Teylingereind voor zover dit de bevindingen over de JJl's betrof.

3 KLACHTRECHT VAN OPGESLOTEN JONGEREN OP BASIS VAN HET INTERNATIONAAL VERDRAG INZAKE DE RECHTEN VAN HET KIND

3.1 Wat houdt het klachtrecht voor jongeren in geslotenheid op basis van het IVRK in?

De eerste vraag die in dit onderzoek dient te worden beantwoord, is welk recht jongeren, die door een uitspraak van de rechter in geslotenheid verblijven, op grond van het IVRK hebben om te klagen. Daarnaast is relevant, voor zover dat klachtrecht bestaat, welke eisen de kinderrechten daaraan stellen. Beide vragen komen in dit hoofdstuk aan de orde.

3.2 Het Internationaal Verdrag inzake de Rechten van het Kind

Het IVRK¹ bevat meerdere artikelen die relevant zijn voor de beantwoording van de eerste onderzoeksvraag.

- Artikel 3 van het IVRK: Daarin is bepaald dat de belangen van het kind voorop moeten staan bij alle maatregelen die kinderen aangaan. Als belangen conflicteren dienen de belangen van kinderen in de regel te prevaleren. De belangen van jongeren kunnen in het kader van klachtrecht als volgt nader worden geduid. De overheid moet waarborgen dat de instellingen, diensten en voorzieningen die verantwoordelijk zijn voor de zorg voor of de bescherming van kinderen voldoen aan de door de bevoegde autoriteiten vastgestelde normen, zo vloeit voort uit artikel 3, derde lid, van het IVRK.
- Artikel 12 en 13 van het IVRK: Op grond van deze artikelen heeft het kind recht op vrijheid van meningsuiting en dient de overheid ervoor zorg te dragen dat het kind zijn mening kan uiten.
- Artikel 20 van het IVRK: Dit artikel bepaalt dat kinderen die (tijdelijk) niet in hun eigen gezin kunnen opgroeien recht hebben op bijzondere bescherming en bijstand van staatswege.
- Artikel 37 van het IVRK: Dit artikel, de kernbepaling in dit verband, onderkent de gevolgen van vrijheidsbeneming voor kinderen en onderstreept de noodzaak tot een kind specifieke, mensenrechtelijke benadering ten aanzien van gedetineerde kinderen. Ieder kind dat van zijn of haar vrijheid is beroofd, heeft het recht onverwijld te beschikken over juridische en andere passende bijstand, alsmede het recht de wettigheid van zijn vrijheidsberoving te betwisten ten overstaan van een rechter of een andere bevoegde, onafhankelijke en onpartijdige autoriteit, en op een onverwijld beslissing ten aanzien van dat beroep.

Het recht van jongeren om te klagen wanneer zij in geslotenheid verkeren is niet expliciet in het IVRK vastgelegd. In diverse op de kinderrechten ziende internationale aanbevelingen, regels en richtlijnen² wordt wel expliciet aangegeven dat jongeren die in geslotenheid verblijven het recht hebben om een klacht in te dienen. Ook staat hierin voorgeschreven aan welke vereisten de klachtprocedure minimaal moet voldoen wil er sprake zijn van daadwerkelijke toegang tot en implementatie van het fundamentele klachtrecht. Zo zijn onder meer normen geformuleerd over de informatievoorziening over, de onpartijdigheid en onafhankelijkheid bij en de toegankelijkheid, effectiviteit en doorlooptijd van de klachtprocedure. De klachtprocedure moet ook afgestemd zijn op jongeren en jongeren moeten zonder censuur hun klacht kunnen indienen. Het recht op bijstand van een derde en het recht om te worden gehoord moet in de klachtprocedure zijn geborgd. Er moet ook een mogelijkheid zijn om hoger beroep in te stellen.

¹ www.dekinderombudsman.nl. De relevante bepalingen van het IVRK zijn opgenomen in bijlage 1.

² Deze aanbevelingen, regels en richtlijnen zijn opgenomen in bijlage 2.

3.3 Conclusie

Het recht van jongeren om te klagen wanneer zij in geslotenheid verkeren is niet expliciet in het IVRK vastgelegd. Naar het oordeel van de Kinderombudsman volgt dit evenwel impliciet uit de bepalingen van het IVRK.

Daarbij staat voorop dat de overheid ingevolge het IVRK de plicht heeft om ervoor te zorgen dat de jeugdhulp instellingen en justitiële jeugdinrichtingen goed functioneren en dat een kind zijn mening kan uiten. Op het moment dat een kind door de overheid is opgesloten, worden deze plichten des te belangrijker en rust op de overheid een verzwaarde zorgplicht zo blijkt uit het IVRK.

Daarnaast heeft volgens het IVRK ieder kind dat van zijn vrijheid is beroofd het recht op een menswaardige behandeling en het recht om te beschikken over juridische en andere passende bijstand. Aan jongeren die in geslotenheid verkeren komt dus een uitdrukkelijke rechtsbescherming toe. Klachtrecht is een wezenlijk aspect van deze rechtsbescherming. Vrijheidsontneming zonder rechtsbescherming - waaronder klachtrecht - is in strijd met het IVRK.

De Kinderombudsman is dan ook van oordeel dat uit de bepalingen van het IVRK voortvloeit dat het klachtrecht een fundamenteel recht is voor jongeren die rechtens van hun vrijheid zijn beroofd. Dat klachtrecht een wezenlijk recht is voor deze jongeren volgt ook uit de internationale aanbevelingen, regels en richtlijnen van de VN en de Raad van Europa.

Uit de samenstel van de aanbevelingen, regels en richtlijnen en de bepalingen van het IVRK kan een aantal gemene delers worden gedestilleerd van minimale vereisten waaraan de klachtprocedure voor jongeren die van hun vrijheid zijn beroofd, ongeacht op welke titel, vanuit het kinderrechtenperspectief moet voldoen. Deze vereisten heeft de Kinderombudsman in tien regels geformuleerd, die hierna zijn weergegeven. Daarnaast brengen deze vereisten volgens de Kinderombudsman enkele nadere verplichtingen met zich. Deze zijn als aanvullingen op de vereisten toegevoegd. De tien regels bieden het toetsingskader voor de praktijk.

3.4 De 10 regels voor het klachtrecht van jongeren in geslotenheid

DE 10 REGELS

De klachtprocedure is bekend en begrijpelijk

- 1 Jongeren moeten weten dat de klachtprocedure bestaat en hoe geklaagd kan worden. Zij moeten hierover zo spoedig mogelijk en blijvend geïnformeerd worden. Op de instelling rust hierbij een actieve informatieplicht, waarbij informatiemateriaal en -diensten beschikbaar worden gesteld. De informatie moet afgestemd zijn op de leeftijd en het ontwikkelingsniveau van de jongeren.

De klachtprocedure is toegankelijk

- 2 a. De procedure moet laagdrempelig zijn. Instellingen mogen het indienen van een klacht niet ontmoedigen.
b. Jongeren mogen zich laten bijstaan en vertegenwoordigen door een derde.

Jongeren kunnen elke klacht naar voren brengen

- 3 Er worden geen restricties gesteld aan het soort klachten dat kan worden ingediend. Instellingen mogen daar niet op sturen of het indienen van bepaalde klachten belemmeren. Jongeren kunnen zelf beslissen waarover zij klagen en kunnen hun mening vrijelijk en veilig uiten.

De klacht wordt binnen de klachtprocedure in beginsel informeel behandeld en jongeren worden gehoord

- 4 Binnen de klachtprocedure heeft informele behandeling de voorkeur, tenzij het belang van de jongeren daarmee niet is gediend of dit gezien de aard van de klacht niet passend is. De voorkeur voor informele behandeling mag echter geen obstakel zijn voor de (uiteindelijke) toegang van jongeren tot een formele procedure. Jongeren hebben ook altijd het recht om te worden gehoord.

De klachtprocedure is onafhankelijk en onpartijdig

- 5 De personen die de klachten behandelen zijn toegeruste professionals die niet werken voor en niet in dienst zijn van de betrokken instelling.

De klachtprocedure is afgestemd op de jongeren

- 6 Het belang van de jongeren wordt voorop gesteld. De klachtprocedure wordt uitgevoerd door competente mensen die zijn opgeleid voor het werken en communiceren met de doelgroep. Jongeren worden behandeld met inachtneming van leeftijd, speciale behoeften, rijpheid en bevattingvermogen en van eventuele communicatiemoelijkheden die zij kunnen ondervinden.

Jongeren worden adequaat geïnformeerd over de voortgang en de beslissing

- Jongeren moeten op een adequate en actieve wijze geïnformeerd worden, zowel over
- 7 a. de voortgang van de behandeling van hun klacht als over
b. de inhoud van de beslissing. Dat betekent dat de beslissing goed gemotiveerd moet zijn, dat het taalgebruik afgestemd is op de leeftijd en het ontwikkelingsniveau van de jongeren en begrijpelijk voor hen is.

De klacht wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld

Een gegronde klacht leidt tot herstel en er wordt van geleerd

- 9 De klachtprocedure biedt de mogelijkheid om een fout te herstellen. Indien nodig worden er daarbij excuses gemaakt en worden (herstel)maatregelen genomen. De procedure fungeert als terugkoppelingsmechanisme waardoor de instantie kan leren van fouten. De klachten worden gemonitord.

- 10 **Er is toegang tot een tweede en onafhankelijke instantie om de klacht aan voor te leggen**

4 WETTELIJK KADER KLACHTPROCEDURE

Het klachtrecht van jongeren die in geslotenheid verblijven is in de nationale wetgeving geïmplementeerd. Voor een goed begrip van de klachtprocedure in de praktijk wordt in dit hoofdstuk kort stilgestaan bij de vraag hoe de klachtprocedure is verankerd in Nederlandse wet- en regelgeving. De belangrijkste relevante wetsartikelen zijn opgenomen in bijlage 3.

Er zijn verschillende wettelijke klachtprocedures voor jongeren die in een gesloten jeugdhulp instelling verblijven en jongeren die in een JJI verblijven. In bijlage 4 is een schema opgenomen dat een beknopt overzicht van de verschillende (meest voorkomende) klachtprocedures in de gesloten jeugdhulpinstellingen en JJI's biedt.

4.1 Wettelijk kader klachtrecht gesloten jeugdhulp

Het klachtrecht voor jongeren die in een instelling voor gesloten jeugdhulp verblijven, is vastgelegd in de Jeugdwet en in het Besluit Jeugdwet. Er bestaat een algemene en een bijzondere klachtprocedure.

Bij de bijzondere klachtprocedure (artikel 6.5.1 van de Jeugdwet) gaat het om klachten over beslissingen omtrent (de toepassing van):

- beperkende maatregelen,
- jeugdhulpverlenings-programma's,
- geneeskundige behandelingsmethodes,
- beperkingen van de communicatie,
- controlemaatregelen en inbeslagname,
- maatregelen ter overbrugging van tijdelijke noodsituaties,
- maatregelen tijdens vervoer en
- verlof.

Indien de jongere daar om verzoekt wordt in het kader van de bijzondere klachtprocedure de klacht ter kennis gebracht van één lid van de klachtencommissie om te bemiddelen. Indien de jongere daar niet om verzoekt of indien de bemiddeling niet tot een oplossing heeft geleid, wordt de klacht door de klachtencommissie beoordeeld. Verder worden in de Jeugdwet en het Besluit Jeugdwet eisen omtrent de samenstelling van de klachtencommissie gesteld. De jongere kan zich laten bijstaan door een vertrouwenspersoon of een andere persoon. Tegen een beslissing van de klachtencommissie kan bij de RSJ beroep worden ingesteld.

Bij de algemene klachtprocedure (artikel 4.2.1 van de Jeugdwet) kan er geklaagd worden over alle overige gedragingen. In de Jeugdwet staat niet expliciet vermeld dat bemiddeling ook mogelijk is in het kader van de algemene klachtprocedure. De Kinderombudsman is in deze algemene klachtprocedure, na het oordeel van de klachtencommissie en de reactie van de instelling hierop, de tweedelijnsinstantie voor behandeling van klachten die betrekking hebben op aantasting van de kinderrechten zoals opgenomen in het IVRK. De Nationale ombudsman is de tweedelijnsinstantie inzake behandeling van de overige klachten. De Jeugdwet verplicht de gemeentes om ervoor zorg te dragen dat jeugdigen een beroep kunnen doen op een onafhankelijke vertrouwenspersoon.

4.2 Wettelijk kader justitiële jeuginrichtingen

Het klachtrecht voor jongeren die in JJI's verblijven staat uitgebreid beschreven in de Beginselenwet justitiële jeuginrichtingen (Bjj). De onafhankelijke commissie van toezicht heeft de taak kennis te nemen van door de jeugdigen naar voren gebrachte klachten en ter zake te bemiddelen. Bij toerbeurt treedt één van haar leden hiertoe op als maandcommissaris. De maandcommissaris vervult tevens de taken van de vertrouwenspersoon, als bedoeld in de Jeugdwet. Ook de Bjj kent onder meer een algemene en een bijzondere klachtprocedure.³ De algemene klachtprocedure (artikel 64 van de Bjj) ziet op alle gedragingen van de directeur en medewerkers van de inrichting, met uitzondering van beslissingen van de directeur genoemd in artikel 65 van de Bjj. Daarvoor geldt de bijzondere klachtprocedure. Deze beslissingen zijn bijvoorbeeld uitsluiting van verblijf op de groep, plaatsing in afzondering, beperking en intrekking van verlof. De maandcommissaris onderzoekt in beide procedures eerst of bemiddeling mogelijk is. Als bij de bijzondere klachtprocedure geen (succesvolle) bemiddeling heeft plaatsgevonden, wordt de klacht behandeld door een door de commissie van toezicht uit haar midden benoemde beklagcommissie. De jongere kan ook in het kader van de algemene klachtprocedure een klacht aan de beklagcommissie voorleggen. In dat geval moeten eerst bemiddelingsmogelijkheden door de maandcommissaris onderzocht zijn en moet er wel sprake zijn van een beslissing van de directeur in de zin van artikel 64, zesde lid, van de Bjj. De jongere kan namelijk na afloop van de bemiddelingsfase alleen klagen over de beslissing van de directeur, te weten zijn oordeel over de gegrondheid van de klacht en eventueel door hem genomen maatregelen.

De jongere kan zich laten bijstaan door een rechtsbijstandverlener of een andere vertrouwenspersoon. Tegen de beslissing van de beklagcommissie kan bij de RSJ beroep worden ingesteld. Indien geen beklag bij de beklagcommissie of beroep bij de RSJ mogelijk is omdat er - bijvoorbeeld - geen sprake is van een beslissing van de directeur (als bedoeld in artikel 64, zesde lid, van de Bjj en artikel 65, tweede en derde lid, van de Bjj) dan kunnen de klachten door de Kinderombudsman (bij schending van kinderrechten) of Nationale ombudsman (bij overige klachten) worden behandeld.

³ Er bestaan verder ook aparte procedures voor beslissingen van de selectiefunctionaris en de minister van Justitie en handelingen van de inrichtingenarts. Tegen deze beslissingen en handelingen staat beroep bij de RSJ open.

5 KLACHTPROCEDURE IN DE PRAKTIJK

Binnen de betrokken instellingen zijn gesprekken geweest met de jongeren, de directie, de afdelingshoofden, unitmanagers en groepsleiders, vertrouwenspersonen en leden van de klachtencommissies en commissies van toezicht over hoe de klachtprocedures in de praktijk verlopen. De uitkomsten van de gesprekken zijn in dit hoofdstuk verwerkt. Bekeken wordt in hoeverre de praktijk voldoet aan de tien regels voor het klachtrecht van jongeren in geslotenheid. Daarbij is een onderscheid gemaakt in de fase voordat de klacht is ingediend, de fase nadat de klacht is ingediend en de fase na afhandeling van de klacht. De beoordeling van de praktijk vindt plaats in hoofdstuk 6.

5.1 De praktijk voordat de klacht is ingediend

5.1.1 Regel 1: De klachtprocedure is bekend en begrijpelijk

Regel 1: De klachtprocedure is bekend en begrijpelijk
Jongeren moeten weten dat de klachtprocedure bestaat en hoe geklaagd kan worden. Zij moeten hierover zo spoedig mogelijk en blijvend geïnformeerd worden. Op de instelling rust hierbij een actieve informatieplicht, waarbij informatiemateriaal en -diensten beschikbaar worden gesteld. De informatie moet afgestemd zijn op de leeftijd en het ontwikkelingsniveau van de jongeren.

Een jongere, David⁴, verblijft in een gesloten instelling. Hij is het niet eens met iets dat de groepsleiding heeft gedaan. Ze hadden hem beloofd dat hij maandag op stage mocht gaan. Hij had het de vrijdag daarvoor nog voor de zekerheid gecheckt bij de groepsleiding. Die maandag bleek dat er niets was geregeld. Zijn stage ging niet door. David vindt dit niet eerlijk, hij had erg zijn best gedaan om op stage te kunnen gaan en door een fout van de groepsleiding ging het niet door. Hij wil daarom een klacht indienen. Hij vraagt zich af hoe dat moet.

Over de gevolgen van het niet bekend zijn met de klachtprocedure vertelt een jongere:

"Soms weet je niet dat je een klacht kunt indienen. Tegen de tijd dat je dat weet, is de termijn verstreken en dan zeggen ze dat ze daarom je klacht niet meer in behandeling nemen."

Hoe gaat het in de praktijk vroegen we allereerst de jongeren. Hoe weet je dat je een klacht in kunt dienen? De meeste jongeren gaven aan dat zij bij binnenkomst een boekje of een informatiemap kregen waarin staat beschreven hoe en op welke wijze je een klacht kan indienen. Deze jongeren gaven aan dat de informatie fysiek aan hen werd gegeven en niet met hen werd besproken. Niet iedereen had de informatie vervolgens gelezen. Een jongere zegt daarover: "Toen ik binnenkwam in de instelling is mij niks gezegd. Ik heb wel een boekje gekregen maar daar niet in gekeken. Ik wist namelijk alles al. Jongens die nieuw zijn gaan er meestal wel in kijken." Een aantal gaf aan dat zij geen informatie van de instelling hierover hadden gekregen. Zo vertelde een jongere dat zij pas over de klachtprocedure was geïnformeerd toen er iets gebeurd was wat zij niet

⁴ David is een fictieve voorbeeldjongere. De klachten en ervaringen van David zijn wel gebaseerd op echte klachten van de jongeren die betrokken waren bij het onderzoek en hun ervaringen en de ervaringen van de instellingen bij de behandeling daarvan.

eerlijk vond. Zij kreeg daarop van de leiding een klachtenformulier. Zij zat er toen al ongeveer een maand. Een andere jongere die wel informatie had gekregen gaf aan dat hij eigenlijk niet precies wist hoe de klachtprocedure verliep. Hij vertelde dat als alles goed gaat het ook niet interessant is om dit te weten en dat het, als het moment daar is dat je wil klagen, pas belangrijk wordt.

Vrijwel alle jongeren gaven aan dat ze de meeste informatie over het bestaan en de werking van de klachtprocedure niet van de instelling, maar van elkaar verkregen. In een instelling hangen foto's van de vertrouwenspersonen op de groep. Een aldaar verblijvende jongere zegt daarover: "De klachtprocedure weet ik ook van het papier met die foto van die mevrouw."

De directie, het management en de groepsleiding (hierna: de leiding) van de diverse betrokken instellingen bevestigen in grote lijnen het beeld van de jongeren. Zij denken dat de klachtprocedure bij de jongeren bekend is. De jongeren krijgen hierover schriftelijke informatie bij binnenkomst. In een aantal instellingen wordt de procedure wel bij het intakegesprek besproken. De leiding van een van deze instellingen maakt hierbij wel de kanttekening dat de informatie dan vaak niet blijft hangen. Onderaan schriftelijke beslissingen en maatregelen staat bij de meeste instellingen dat de jongere een klacht kan indienen. Ook wordt hierover doorgaans informatie in de huisregels gegeven. De leiding denkt ook dat de jongeren niet zozeer de informatie van de instelling maar via elkaar verkrijgen.

David zou moeten kunnen weten dat er een klachtprocedure bestaat. Zo niet via informatie verkregen van de instelling, dan wel omdat hij dit van andere jongeren heeft vernomen. Zou hij ook weten wat de klachtprocedure precies inhoudt en wat hij ermee kan bereiken?

Een jongere vertelt dat veel jongeren niet weten wat zij met een klacht kunnen bereiken. Een andere jongere bevestigt dit: "Veel jongeren hebben een verkeerd beeld van wat een klacht tot stand kan brengen." Jongeren weten niet wat de mogelijkheden voor bemiddeling zijn en hoe de formele klachtprocedure verloopt. De leiding van een instelling denkt dat jongeren vaak een te hoge verwachting hebben. Een succeservaring van de ene jongere nodigt uit tot het indienen van klachten, soms ook met oog op compensatie. De leiding van een andere instelling twijfelt of jongeren weten wat de procedure precies inhoudt: "Alle jongeren hebben erover gehoord, maar ja... De vertrouwenspersonen zijn wel heel bekend bij de jongeren."

5.1.2 Regel 2a: De klachtprocedure is toegankelijk (laagdrempelig)

Regel 2a: De klachtprocedure is toegankelijk (laagdrempelig)
De procedure moet laagdrempelig zijn. Instellingen mogen het indienen van een klacht niet ontmoedigen.

David weet dat er een klachtprocedure is. Wat het precies inhoudt weet hij niet en wat hij er mee kan bereiken ook niet. Hij weet wel wat hij wil. Hij wil gerechtigheid en ze moeten hem excuses aanbieden! Van andere jongeren heeft hij begrepen dat er weleens compensatie wordt verleend. Dat lijkt hem ook wel wat. Hij vindt ook dat zo iets niet meer mag gebeuren. Hij wil weten wat er niet goed is gegaan en vindt dat er maatregelen

genomen moeten worden voor de toekomst. Kan hij zomaar zijn klacht indienen en hoe moet dat? David is ook een beetje bang dat de groepsleiding boos op hem wordt als zij erachter komen dat hij een klacht over hen indient.

De manier waarop een klacht kan worden ingediend verschilt in de betrokken instellingen. In de meeste instellingen en gevallen moet de klacht fysiek, schriftelijk en via een standaard klachtenformulier worden ingediend. In sommige instellingen liggen die formulieren op de groep, bij andere instellingen moet de jongere hierom bij de groepsleiding vragen. Bij de ene instelling kan de jongere de klacht zelf in een brievenbus deponeren. Deze bus wordt dan doorgaans een keer per week door de (secretaris van de) klachtencommissie of commissie van toezicht (hierna: in beide gevallen de commissie) geleegd. Bij de andere instelling moet de klacht via de groepsleiding worden ingediend. De groepsleiding verstuurt de brieven dan naar de commissie. Bij een instelling kunnen de klachten direct aan de commissie van toezicht worden verstuurd. Ook bieden een paar instellingen de jongere de mogelijkheid om de klacht digitaal in te dienen.

Jongeren verklaren verschillend over of zij van de groepsleiding een formulier krijgen als de formulieren niet op de groep liggen en zij daarom dus moeten vragen. Een jongere zegt dat je altijd een formulier krijgt als je erom vraagt. Een andere jongere zegt dat je die niet altijd meteen krijgt. Dan wordt bijvoorbeeld eerst gevraagd of al geprobeerd is het met de groepsleiding op te lossen. Zo ook een andere jongere: "De groepsleiding geeft het formulier niet altijd meteen: ze willen eerst met je praten, ze moeten het nog printen, etc. In afzondering krijg je geen pen en dan kun je ook geen klacht opschrijven." Een andere jongere vertelde dat de groepsleiding soms gewoon weigert een formulier af te geven.

De leiding geeft aan dat soms juist wel heel snel een formulier wordt verstrekt ter voorkoming van discussie. Een jongere beaamt dit met een voorbeeld:

"Jongere: Ik vind het niet kunnen dat dit rookmoment niet doorgaat.
Groepsleider: Vul je toch een formuliertje in.
Jongere:.....
Groepsleider: Toe dan, vul dan zo'n formuliertje in."

De leiding van de betrokken instelling erkent ook dat niet altijd meteen een klachtenformulier wordt afgegeven maar eerst het gesprek met de jongere wordt aangegaan. De motieven hiervoor zijn vaak pedagogisch van aard, in het belang van de jongere en de bedoeling is het conflict snel en adequaat op te lossen:

"Het 'ontmoedigen' van het indienen van een klacht kan soms ook bestaan uit het aangaan van een goed gesprek, zoals in de normale maatschappij, of eerst even afkoelen om daarna te bekijken wat nu het beste oplossing is voor datgene waar je het niet mee eens bent."

"Als een groep gericht is op samenwerken, komt het niet zo snel tot klachten. Dan ga je makkelijk met de jongeren in gesprek, over de klacht en

wat er achter zit. Je moet de klacht altijd serieus nemen en dus niet per se een jongere afhouden van het indienen van een klacht."

"Soms grijpt een medewerker te snel naar een klachtformulier. Je moet eerst met jongere in gesprek over het probleem. Pas als je er niet samen uitkomt, is de klachtprocedure een mogelijkheid."

Ook via het formulier en de huisregels wordt bij sommige instellingen benadrukt dat het de voorkeur heeft om eerst het gesprek met elkaar aan te gaan. In de huisregels van een instelling staat dat de jongere eerst zelf moet proberen om zijn ontevredenheid met de betrokken persoon te bespreken. In een formulier van een van de instellingen wordt de jongere gevraagd wat hij zelf heeft gedaan om het probleem op te lossen. Een vertrouwenspersoon geeft daarover aan dat dit de jongere helpt te reflecteren. Het dwingt de jongere ook om na te denken over zijn eigen aandeel in het conflict.

Meerdere jongeren, vertrouwenspersonen en leiding van verschillende betrokken instellingen onderkennen dat de groepsleiding de jongere soms bewust en vanwege andere dan de hiervoor geschetste redenen ontmoedigt bij het indienen van een klacht. De jongeren geven aan dat de groepsleiding hen door middel van het niet geven van formulieren, het bieden van compensatie en ompraten hiervan probeert te weerhouden. Jongere: "Ik heb wel gezien dat de groepsleiding gaat slijmen om een klacht te voorkomen." Ook verdwijnen volgens deze jongeren wel eens klachten die via de groepsleiding zijn ingediend en opent de leiding soms enveloppen waar de ingevulde klachtformulieren in zitten.

Een jongere vertelt dat hij een klacht wilde indienen over verkeerde medicatie die hij had gekregen. Zijn instelling probeerde hem daarvan te weerhouden. Ze zeiden: "Doe niet zo moeilijk, wil je een pakje shag?" Hij heeft uit principe toch doorgezet. De medicatie gaat langs zeven controlemomenten, toch is het bij hem mis gegaan. Hij wilde weten hoe dit kon. Hij is door de verkeerde medicatie twee weken lang erg ziek geweest. Hij heeft ook eerst een gesprek gehad met zijn mentor. Zijn mentor zei: "Het is fout geweest, daar zijn excuses voor aangeboden en het is opgelost, daarom moet je geen klacht meer indienen, wat heb je er nog aan?"

Twee jongeren vertelden dat ze met een hele groep een klacht wilde indienen over het niet geven van compensatie. Toen zei de groepsleiding tegen hen: "Prima, dan gaan wij ons strak houden aan het dagprogramma." Zo werden ze ontmoedigd om de klacht door te zetten.

Een groepsleider zegt: "Je merkt wel dat collega's het vervelend vinden als er een klacht is ingediend. Dan wordt er al direct naar oplossingen gezocht." Daarover vertelt een andere groepsleider: "Ik weet wel dat sommigen de jongere proberen te ontmoedigen en zeggen: wacht even met dat formulier, laten we eerst praten en kijken of we het intern kunnen oplossen."

Twee groepsleiders gaven aan dat het met enige regelmaat gebeurt dat als iemand van de leiding niet wil dat de klacht wordt ingediend, de jongere

hiervan wordt weerhouden door hem te compenseren. Op deze manier worden jongeren ook bewogen om hun al ingediende klachten in te trekken.

Een groepsleider vertelt dat het is gebeurd dat een collega zei: "Dien maar niet in, want dan krijg ik problemen."

De leiding van diverse instellingen, commissies en de vertrouwenspersonen bevestigden dat er klachten kwijt raken. Een vertrouwenspersoon gaf aan dat het soms gebeurt dat een groepsleider een via hem ingediende klacht bewust niet aan de commissie geeft of dat de klachtenformulieren 'op' zijn.

Meerdere jongeren hebben aangegeven dat ze ook door de mogelijke negatieve gevolgen worden ontmoedigd om een klacht in te dienen. Ze voelen zich daardoor niet vrij om een klacht in te dienen. Zo geeft een jongere aan dat door een klacht in te dienen je meteen een 'wij-zij situatie' krijgt: "De groepsleiding is bang dat ze op het matje geroepen worden en dan ben jij het haasje."

Een jongere vertelt: "Sommige jongeren zijn bang om een klacht in te dienen. Ze zijn bang dat ze genaaid worden. Meestal is dat ook zo. De groepsleiding gaat anders doen."

Een andere jongere zegt dat als je een klacht indient, je van de groepsleiding te horen krijgt dat je negatieve sfeer brengt. Weer een andere jongere beaamt dit: "Als je een klacht indient, word je meteen in een negatief daglicht gezet, dan ben je moeilijk en lastig en staat in de rapportages dat je negatief bent."

De leiding van een instelling heeft aangegeven dat zij als verbeterpunt zien dat jongeren zelf de klacht in de brievenbus kunnen indienen en niet via de groepsleiding. Een andere instelling meent dat van belang is dat de jongere niemand hoeft te vragen om een klachtenformulier en dat het mogelijk moet zijn om te klagen via het internet. Een andere instelling heeft de procedure zo gewijzigd dat de jongere de klacht zelf direct naar de commissie kan sturen. Die instelling heeft sindsdien geen problemen meer ondervonden met het verdwijnen van klachten. Bovendien verloopt de procedure nu sneller. Een van de instellingen heeft doordrukboekjes ingevoerd, zodat de jongere bewijs heeft dat hij een klacht heeft ingediend. Volgens een lid van de commissie werkt dit echter niet omdat de doordrukboekjes met de klacht worden meegezonden. Een andere gehanteerde oplossing voor het verdwijnen van klachten was het verkleinen van de gleuf van de brievenbus. Ook de toegankelijkheid van de brievenbus behoeft volgens een aantal instellingen en jongeren verbetering. In een aantal gevallen konden sommige groepen er niet zelf bij komen of werd de brievenbus niet gebruikt omdat deze kapot was of er steeds werd afgetrapt. Een aantal jongeren vindt het vervelend dat de brievenbus midden op de groep staat. Iedereen kan dan zien dat je een klacht indient, aldus deze jongeren.

5.1.3 Regel 3: Een jongere kan elke klacht naar voren brengen

Regel 3: Een jongere kan elke klacht naar voren brengen

Er worden geen restricties gesteld aan het soort klachten dat kan worden ingediend. Instellingen mogen daarop niet sturen of het indienen van bepaalde klachten belemmeren. Jongeren kunnen zelf beslissen waarover zij klagen en kunnen hun mening vrijelijk en veilig uiten.

David heeft zijn klacht via de groepsleiding bij de commissie ingediend omdat de brievenbus stuk was. De groepsleiding deed helemaal niet moeilijk, zoals hij van anderen had gehoord. Zij vonden het juist goed dat hij een klacht ging indienen. Het was in het geval van David misgegaan omdat er geen overdracht tussen de groepsleiding onderling was geweest. De groepsleiding van de instelling krijgt in verband met de bezuinigingen geen tijd meer voor goede overdracht bij wisseling van diensten. De groepsleiding hoopte dat dit door de klacht van David zou gaan veranderen. De klacht is vervolgens door de commissie aan de unitmanager van de instelling voor verweer voorgelegd. De unitmanager vond dat David gelijk had. Het was niet goed gegaan en het lag aan de instelling dat David niet op stage kon gaan. De instelling bood David excuses aan. Ook mocht hij extra op verlof ter compensatie. David was hiermee blij. Hij was wel toe aan extra verlof. David besloot daarop de klacht in te trekken. Dit succes zette David op een nieuw spoor. Hij vindt de hagelslag van de instelling niet zo lekker. De hagelslag die hij thuis altijd krijgt is veel lekkerder. Kan hij hier ook over klagen, vraagt hij zich af.

In hoofdstuk vier is uiteengezet dat de wettelijke procedures voor klachten over algemene en bijzondere gedragingen en beslissingen verschillend zijn. De wet sluit echter niet het indienen van een bepaald soort klachten over gedragingen van (medewerkers van) een instelling uit. Bijna elke instelling is ook van mening dat in beginsel over elke gedraging een klacht kan worden ingediend. Er dient vervolgens bekeken te worden of de klacht terecht is. Ook is van belang te bezien wat er achter de (soms ogenschijnlijk futiele) klacht speelt. Zo gaf de leiding van een instelling aan dat een klacht over voedsel mede heeft gezorgd voor een ander beleid. Een leidinggevende van een andere instelling gaf aan dat met een jongere die zeer veel klaagde is gesproken over de reden van al zijn klachten. Hij vertelde hen dat hij hiermee zou gaan stoppen als hij de verlofstatus zou krijgen. Dat bleek ook achteraf het geval te zijn toen hij, op het moment dat hij er recht op had, de verlofstatus ontving. Klachten indienen was voor hem een tijdverdrijf. Door (tijdig) achter de oorzaak van het indienen van klachten te komen kun je passende maatregelen nemen.

Bij een instelling, een JJI, is de leiding echter van mening dat niet geklaagd kan worden over bejegening of over klachten zoals die van David. De leiding van deze instelling vindt bejegening niet klachtwaardig en is van mening dat de formele klachtprocedure niet opengesteld moet worden voor klachten over gedragingen: "Het duurt vaak even voordat jongeren gewend zijn aan de structuur en regels binnen de JJI en zij zitten in het begin heel erg in de weerstand. Ze willen niet in de JJI zijn, willen geen behandeling en zien alles negatief. Dan hebben ze vaak over elke bejegening een klacht en vinden ze alles een slechte bejegening. Hun onvrede wordt vertaald in klachten. Dit kunnen voorleggen in de klachtprocedure zou contraproductief zijn." Wel kijkt deze instelling zelf of de klacht

terecht is en of er maatregelen moeten worden genomen. Ook kan de jongere de klacht bespreken met de maandcommissaris, die tevens kan bemiddelen.

5.2 De praktijk nadat de klacht is ingediend

5.2.1 Regel 2b: De klachtprocedure is toegankelijk (recht op bijstand van een derde)

Regel 2b: De klachtprocedure is toegankelijk (recht op bijstand van een derde). Jongeren mogen zich laten bijstaan en vertegenwoordigen door een derde.

David wil graag zijn klacht met iemand van buiten de instelling, iemand die hij kan vertrouwen, bespreken. Hij vraagt zich af wat hier de mogelijkheden van zijn.

De mogelijkheid voor jongeren om zich bij de klachtbehandeling te laten bijstaan door een derde wordt door alle instellingen onderkend. Een lid van de klachtencommissie stelt dat deze mogelijkheid van belang is omdat hiermee kan worden voldaan aan de behoefte van jongeren om iets te kunnen vragen.

Een vertrouwenspersoon benoemt dat de jongeren via een vertrouwelijk gesprek hun verhaal vrijelijk kunnen vertellen: "Je kan een luisterend oor bieden en de jongere serieus nemen. Klachten blijken dan minder groot te zijn dan de jongeren aanvankelijk dachten en de angel is er dan vaak uit. Vertrouwenspersonen zijn makkelijk te benaderen en nemen zo veel klachten weg. Het management stimuleert gesprekken met vertrouwenspersonen daarom ook."

Volgens meerdere jongeren helpt een groepsleider nooit met het indienen van hun klacht. Dit wordt ook bevestigd door de inspectie van V&J: "Het is een utopie dat de groepsleider helpt met het indienen van een klacht." Een vertrouwenspersoon kan wel echt helpen volgens de jongeren: "De leiding wilde mijn klacht per e-mail afdoen, na hulp van de vertrouwenspersoon kreeg ik pas een gesprek met de directeur."

In de instellingen voor de gesloten jeugdhulp is de toegang tot de vertrouwenspersonen verschillend geregeld. De vertrouwenspersoon komt volgens de leiding van de gesloten instellingen wekelijks of tweewekelijks langs op de groep. Bij een instelling kunnen de jongeren ook rechtstreeks e-mailen met een vertrouwenspersoon. Dit wordt door hen als zeer positief ervaren. Een vertrouwenspersoon geeft aan dat de jongeren haar altijd kunnen bellen.

De meeste jongeren van de gesloten instellingen vinden dat er wel goed wordt geluisterd door de vertrouwenspersonen, maar dat zij onvoldoende bereikbaar zijn. Een jongere zou eigenlijk willen dat de vertrouwenspersoon een eigen kantoor bij de instelling heeft. Nu duurt het volgens hem meestal wat langer voordat het gesprek plaatsvindt: "Wel een week of twee." Deze jongere zou graag direct kunnen e-mailen met de vertrouwenspersoon, zodat hij het meteen kwijt kan. Een andere jongere zegt: "Het zou perfect zijn als je iemand elke dag kan bellen en dat je de volgende dag of de dag erna dan meteen een gesprek kan krijgen en dat iemand dan naar je luistert en iemand wat

doet." Volgens een jongere komt de vertrouwenspersoon bij hen maar een keer per maand langs.

In de JJI's fungeren de maandcommissarissen als vertrouwenspersonen. De daar verblijvende jongeren voelen zich over het algemeen serieus genomen door de maandcommissarissen en vinden dat zij goed naar hen luisteren. Deze jongeren en de leiding menen echter dat ook de maandcommissaris onvoldoende toegankelijk is. Een jongere vertelt daarover: "De maandcommissaris komt langs als je een klacht hebt. Los daarvan is de maandcommissaris niet beschikbaar. Je kunt hem niet zomaar spreken of aan hem vragen hoe het met je zaak staat of wat hij van een klacht vindt voordat je die indient." De jongeren vinden dan ook dat de maandcommissaris vaker moet langskomen. Dit wordt door de leiding van de instellingen bevestigd:

"De maandcommissarissen komen elke twee weken langs, maar alleen als er een klacht is ingediend. Als in een bepaalde periode geen klachten zijn ingediend, dan komen ze ook niet langs."

"De maandcommissaris bezoekt alleen degene die een klacht heeft ingediend of die om een gesprek met de maandcommissaris heeft gevraagd. Dat laatste gebeurt zelden."

Een lid van de commissie van toezicht beaamde dit: "De commissieleden zouden meer herkenbaar moeten zijn en misschien meer geprofileerd worden als vertrouwenspersoon." Een groepsleider: "Ik vraag me af of de maandcommissarissen wel voldoende contact maken met de jongeren." Meerdere jongeren bevestigden dat zij inderdaad niet wisten dat een gesprek met de maandcommissaris mogelijk was.

Jongeren roepen ook wel eens de hulp van hun advocaat in. Een jongere: "Als mijn advocaat bij de hoorzitting zit gaat het beter. Dan praat de unitmanager anders." Een andere jongere: "Ik voel me bij de hoorzitting niet altijd serieus genomen. Behalve als mijn advocaat erbij zit."

5.2.2 *Regel 4: De klacht wordt in beginsel informeel behandeld en jongeren worden gehoord*

Regel 4: De klacht wordt in beginsel informeel behandeld en jongeren worden gehoord. Binnen de klachtprocedure heeft informele behandeling de voorkeur, tenzij het belang van de jongeren daarmee niet is gediend of dit gezien de aard van de klacht niet passend is. De voorkeur voor informele behandeling mag echter geen obstakel zijn voor de (uiteindelijke) toegang van jongeren tot een formele procedure. Jongeren hebben ook altijd het recht om te worden gehoord.

Bij de meeste betrokken instellingen wordt slechts een zeer beperkt deel van de klachten uiteindelijk door een uitspraak van de commissie afgehandeld. Het overgrote deel van de klachten wordt op een informele wijze afgedaan. Dit gebeurt bij de betrokken instellingen gedurende meerdere fases van de klachtprocedure op een verschillende wijze en door verschillende personen. De groepsleiding probeert meestal eerst het gesprek met de jongere aan te gaan. Vervolgens worden mentoren, vertrouwenspersonen en

afdelingsmanagers bij de informele behandeling betrokken. De commissieleden vervullen tot slot soms ook een rol hierbij.

De genoemde redenen voor informele afhandeling zijn veelvuldig. Informele afdoening is laagdrempelig, praktisch en de doorlooptijd is vele malen korter. In een goed gesprek is er ruimte voor het verhaal van de jongere, is veel helderheid te scheppen en kunnen er door de korte lijnen snel afspraken worden gemaakt over mogelijke oplossingen. De jongere heeft baat bij duidelijkheid en concrete oplossingen op korte termijn.

Een jongere geeft aan: "Meestal gaat het om een conflict tussen jou en de groepsleiding. Dat zou je ook onderling kunnen oplossen." De jongeren vinden ook dat het lang duurt voordat er een zitting komt: "Dan heeft het vaak geen zin meer." "Als de klacht formeel wordt behandeld duurt het heel lang, als het informeel wordt opgelost gaat het snel." Een groepsleider: "Als ik de klacht terecht vind en ik kan het oplossen, dan regel ik het."

Andere redenen voor het niet meteen aansturen op een formele procedure zijn de hiervoor al aan de orde gekomen pedagogische redenen, zoals het bieden van een afkoelperiode, reflecteren op het eigen aandeel en het bezien van de achterliggende oorzaken van de klacht. De leiding van een instelling: "Als een jongere snel en overal klachten over indient, dan gaat groepsleider met hem praten of dit de juiste manier is om aandacht te vragen voor zijn situatie."

Een instelling vindt het belangrijk om uit te dragen dat je met elkaar in contact treedt bij klachten: "Je gaat in gesprek en lost zo je problemen op. Zo gaat dat ook in de echte maatschappij, je gaat met elkaar praten. Jongeren in de JJI maken die stap soms niet en dienen meteen een klacht in. Dat zet relatie op het spel, is niet terecht, zonde van de tijd en ook niet pedagogisch verantwoord".

Een vertrouwenspersoon: "Een goed gesprek kan al veel oplossen en jongeren laten in een dergelijk gesprek zelfinzicht zien. Als ze vinden dat ze te ver zijn gegaan, dan zijn ze over het algemeen bereid dat toe te geven."

De jongeren en de overige betrokkenen zien echter ook risico's en nadelen bij informele afdoening van de klacht. Een jongere: "Ik voel me vaak niet serieus genomen bij gesprekken over mijn klachten. Zo is het gebeurd dat ik in gesprek wilde met de unitmanager over een kwestie. Die verwees mij door naar mijn mentor en de mentor verwees mij weer door naar de unitmanager." Een andere jongere meent dat de leiding tijdens de bemiddeling zijn klacht probeert te ontcrachten. Een vertrouwenspersoon denkt dat jongeren zich wel serieus genomen voelen als ze bij de klachtencommissie komen: "In het voortraject kan het zijn dat ze minder het gevoel hebben serieus te worden genomen. Volgens de jongeren wordt de groepsleider dan eerder geloofd." Een jongere werd gevraagd wat hij ervan vond als geprobeerd werd de kwestie op te lossen door er over te praten in plaats van een formele klachtprocedure:

"Ik wil er het liefst samen uitkomen, maar niet als de groepsleiding niet wil toegeven als ze iets fout hebben gedaan. Ik wil niet omgekocht worden, ik wil dat er serieus naar mijn zaak wordt gekeken."

De jongeren, de leiding en de commissieleden menen dat sommige zaken zich ook niet lenen voor informele afdoening. Als een klacht ernstig is hoort de klacht door de commissie te worden behandeld, zo wordt door hen aangegeven. Ook als de jongere andere verwachtingen heeft, biedt bemiddeling geen oplossing. Door problemen direct op te lossen komen deze vaak ook niet aan het licht bij de directie, aldus de leiding van een instelling. Door een klacht informeel op te lossen wordt soms ook het onderliggende probleem niet (structureel) opgelost. Een jongere vertelt:

"Ik mocht mijn advocaat niet bellen omdat de groepsleiding aan het pingpongen was. Daar wilde ik over klagen. Mij werd toen 2 pakjes shag aangeboden en een lunch in de kantine. Maar het probleem is er nog steeds en wordt niet opgelost."

In een eerdere paragraaf is reeds geschetst dat leidinggevenden de jongeren soms bewust en vanwege andere dan de hiervoor geschetste redenen, zoals angst voor hun eigen positie, een conflict in de minne proberen te beslechten. Angst voor de klachten en angst voor de jongeren zelf speelt daarbij volgens de leiding van een instelling een rol. In dat kader geeft de leiding van een andere instelling aan: "Ik signaleer wel dat er collega's zijn die soms teveel maatjesgedrag vertonen met de jongeren. Dan kan het voorkomen dat ze iets beloven aan jongeren, maar dat niet kunnen nakomen. In bepaalde gevallen kan dat leiden tot het aanbieden van compensatie."

Meerdere jongeren bekenden ook wel eens een klacht te hebben ingediend enkel om compensatie te krijgen. Een leidinggevende van een instelling bevestigde dit en gaf aan dat sommige jongeren hier een sport van maken en hiermee personeel willen pesten en proberen te dwingen iets te doen door te zeggen: "Als je dit niet doet, dan dien ik een klacht in."

Een aantal jongeren denkt dat als de compensatie wegvalt jongeren geen klacht meer indienen. Twee jongeren vertellen:

"Het probleem als je in een JJI zit is dat je makkelijk bent om te kopen. Maar je kunt dan ook vragen wat je wil en je krijgt het. Dat is niet goed, want de klacht wordt niet opgepakt en er wordt niets van geleerd. Jongeren worden structureel gecompenseerd. We hebben allebei wel eens een klacht ingediend niet zozeer om de inhoud maar om compensatie te krijgen."

Een groepsleider denkt zelfs dat compensatie krijgen doorgaans het voornaamste doel van de jongeren is. Een andere groepsleider bij een JJI: "Klagen kan toch behoorlijk lonen. De compensatie bij de beklagcommissie is altijd geldelijk. Bij een interne oplossing is de compensatie vooral materieel: douchegel, chips, meer tv kijken, een ander dekbed, etc." Om oneigenlijk gebruik van de klachtprocedure tegen te gaan heeft een instelling zijn beleid gewijzigd. In het verleden kregen jongeren in deze instelling een financiële vergoeding als een klacht gegrond werd verklaard. Hiermee is deze instelling gestopt. Nu krijgen de jongeren een tegemoetkoming die tegemoet komt aan de klacht, zoals een nieuw boek als hun boek door toedoen van de instelling zoek is geraakt. Dit heeft volgens deze instelling geleid tot een afname van het aantal klachten. In een instelling is besloten

dat de groepsleiding geen compensatie meer mag aanbieden. Daarmee wil de instelling voorkomen dat de groepsleiding om oneigenlijke redenen de jongere probeert te bewegen tot intrekking van zijn klacht.

Een ander nadeel is dat er door verschillende leiding op een verschillende wijze en met een verschillende mate wordt gecompenseerd: "Het is een terugkerend thema dat de ene medewerker strikt is en een ander (te) veel meebuigt met een jongere. In de teamvergaderingen en bij intervisies wordt gekeken naar de vraag: waarom ga je mee met de jongere, waarom geef je die extra shag, cola, etc.? Het blijkt dat sommigen het spannend vinden, de dreiging en manipulatie van jongeren en daarom meebuigen." Meerdere jongeren gaven aan dat regels en compensatie voor de diverse groepen ongelijk waren, dat hier steeds geen duidelijke reden voor was en dat zij er veel moeite mee hadden dit te accepteren. Een voorbeeld van een jongere:

"In verband met een begrafenis van een groepsleider moesten alle jongeren op hun kamer blijven. Dat mag niet volgens de regels. Deze jongeren dienden een klacht in. De ene groep jongeren werd gecompenseerd met chips en cola. Bij de groep werd gezegd dat het indienen van een klacht 'respectloos' was, zij hebben de klacht uiteindelijk ook niet ingediend."

Er bestaat bij de verschillende instellingen veel onduidelijkheid over wat bemiddeling precies inhoudt. Wie heeft welke rol, wie bepaalt de hoogte van de compensatie, wordt dit met de overige leidinggevendenden besproken? Ook de invulling door de maandcommissaris als bemiddelaar roept vragen op. Een leiding van een instelling: "De maandcommissaris zit weleens op een vreemde stoel. De jeugdige vertelt hem zijn versie van het verhaal, maar er wordt vervolgens niet gedaan aan wederhoor. Deze wijze van handelen scheidt verwachtingen bij de jeugdige." Een lid van de commissie: "Er zijn maar weinig maandcommissarissen die bemiddelen, dit is wel hun taak. De meeste praten alleen maar met jongere en vragen daarna soms iets na."

Een aantal jongeren van verschillende JJI's hadden een vergelijkbare ideale procedure voor ogen. Namelijk dat zij eerst zouden praten met de maandcommissaris en daarna pas het klachtenformulier zouden invullen. "Door dit voorgesprek over je klacht kun je bekijken of het indienen van een klacht nuttig is of dat het op een andere wijze kan worden opgelost", aldus de jongeren. Een leiding vertelt:

"Een maandcommissaris kan samen met de jongere naar de (huis)regels kijken en dan trekt de jongere soms zijn klacht in. Het overgrote deel van de klachten, misschien wel 75%, wordt zo afgevangen."

Volgens de leiding krijgen jongeren wel een onbevooroordeeld antwoord van de maandcommissaris en kijken zij wel serieus tegen de maandcommissaris aan. Jongeren hechten namelijk veel waarde aan de onpartijdigheid, onafhankelijkheid en betrouwbaarheid van de maandcommissaris.

Een lid van de commissie vertelt dat het altijd een beperkte groep jongeren betreft die klaagt. Doordat hij altijd eerst het gesprek met ze aangaat leert hij ze steeds beter

kennen en in te schatten of het de jongere puur om compensatie gaat of dat er meer speelt. Bij een instelling voor de gesloten jeugdhulp was het ook mogelijk om eerst een gesprek met een lid van de commissie te hebben. Volgens deze instelling biedt dit de mogelijkheid voor een jongere om zijn verhaal kwijt te kunnen en afspraken te maken. Het werkt prettig voor de jongeren, is sneller en ook laagdrempeliger, een jongere heeft veel baat bij extra uitleg door een onafhankelijke derde. Een lid van een commissie:

"Soms is het voor jongeren alleen nodig om van een neutraal persoon te horen dat ze ongelijk hebben."

5.2.3 Regel 5 en 6: De klachtprocedure is onafhankelijk en onpartijdig en afgestemd op de jongeren

Regel 5: De klachtprocedure is onafhankelijk en onpartijdig
De personen die de klachten behandelen zijn toegeruste professionals die niet werken voor en niet in dienst zijn van de betrokken instelling.

Regel 6: De klachtprocedure is afgestemd op de jongeren
Het belang van de jongeren wordt voorop gesteld. De klachtprocedure wordt uitgevoerd door competente mensen die zijn opgeleid voor het werken en communiceren met de doelgroep. Jongeren worden behandeld met inachtneming van leeftijd, speciale behoeften, rijpheid en bevattingvermogen en van eventuele communicatiemoeilijkheden die zij kunnen ondervinden.

Nadat David zijn klacht over de hagelslag had ingediend heeft hij zijn klacht met een vertrouwenspersoon besproken. Hij begrijpt nu dat een klacht hierover indienen eigenlijk kansloos is. Iedereen heeft een andere voorkeur voor hagelslag en zijn lievelingshagelslag schijnt in verhouding heel duur te zijn. Hij besluit om deze klacht in te trekken. Intussen is het alleen weer mis gegaan met zijn stage. Hij kon weer niet op stage omdat er weer niets was geregeld. Als hij nog een keer niet komt opdagen, dan mag hij van het bedrijf waar hij stage loopt, helemaal niet meer komen. David is er klaar mee. Nu moet er echt iets worden veranderd. Het verlot wat hem opnieuw ter compensatie wordt aangeboden is onvoldoende. Het is nu een principekwestie, als het niet wordt opgelost gaat het de volgende keer opnieuw mis en dan is hij zijn stageplek kwijt. David dient zijn klacht in bij de commissie. Nadat hij hier met een lid van de commissie over heeft gesproken wordt besloten de klacht aan de commissie voor te leggen. Hij krijgt te horen dat de instelling op de klacht mag reageren en dat er een hoorzitting wordt gepland. Hij vindt het spannend en hoopt dat hij alles begrijpt en dat het er eerlijk aan toe gaat.

Bij de instellingen waren ten tijde van het onderzoek de commissieleden niet in dienst van of op een andere wijze werkzaam voor de instellingen. Er waren zorgen over het feit dat in de 'nieuwe' Jeugdwet alleen wordt vereist dat de voorzitter onafhankelijk is. Aanvullende voorwaarde is dan verder alleen dat de leden van de klachtencommissie niet betrokken zijn geweest bij de situatie waarover geklaagd wordt. De betrokkenen meenden dat van belang was dat in de praktijk na de invoering van de Jeugdwet alle leden onafhankelijk bleven.

De leden van de commissies achten zichzelf onafhankelijk en onpartijdig. Een lid van de commissie benoemde wel de frictie tussen de benodigde afstand van en betrokkenheid bij de instelling: "Je hebt afstand nodig, maar bent ook gesprekspartner om samen verbetering te bewerkstelligen." Een ander lid gaf aan dat je moet oppassen dat je geen onderdeel van de organisatie wordt, er moet ruimte zijn om kritisch met de directie in gesprek te gaan.

Over het algemeen bevestigen de leiding en de jongeren dat de commissies zich betrokken maar ook onafhankelijk en onpartijdig opstellen. Dat het ook van belang is de schijn van partijdigheid te vermijden bleek uit hetgeen een jongere vertelde:

"Als ze zitting hebben, dan zitten de unitmanagers altijd met de commissieleden te praten."

Als het komt tot een klachtbehandeling is het belangrijk dat de klachtencommissie zich goed voorbereidt en een goede toon weet te vinden voor de klachtbehandeling, aldus een vertrouwenspersoon. Volgens de leiding van een instelling spreken de commissies steeds beter de taal van de jongeren. Daar is de afgelopen jaren veel verbetering in gekomen.

Volgens nagenoeg alle betrokkenen is de (schriftelijke) procedure om de hoorzitting heen echter vaak te ingewikkeld voor de jongeren. Het taalgebruik in de schriftelijke communicatie van de instelling en de commissie, zoals het verweerschrift, de uitspraak en de overige brieven zijn vaak te juridisch en onvoldoende afgestemd op het taalgebruik en -begrip van de jongere. Sommige klachtenformulieren bevatten volgens de jongeren onbegrijpelijke teksten. Volgens een groepsleider moet zij regelmatig aanvullend in eenvoudige bewoordingen aan de jongeren uitleggen hoe de klachtprocedure verloopt en wat zij moeten opschrijven. Bij een instelling heeft de jongerenraad het klachtenformulier becommentarieerd en vereenvoudigd. Volgens de jongeren heeft dat geholpen. Een lid van een commissie geeft aan dat de jongeren vaak voor hen moeilijke vragen op de hoorzitting krijgen. Jongeren moeten beter geholpen worden met en gewezen worden op een goede voorbereiding van de hoorzitting. Een tip van dit commissielid was dat de jongere een soort informatieblad krijgt met antwoord op de vragen als: "Wat moet je weten en wat kun je als vragen verwachten?" Een andere geopperde verbetering is het plaatsen van een klachtenformulier aan de achterzijde van een schriftelijke beslissing. Dit zou ook heel praktisch kunnen werken voor met name ook de minder mondige jongere: "Die ziet meteen wat zijn mogelijkheden zijn."

5.2.4 Regel 7a: Jongeren worden adequaat geïnformeerd over de voortgang

Regel 7a: Jongeren worden adequaat geïnformeerd over de voortgang.
Jongeren moeten op een adequate en actieve wijze geïnformeerd worden over de voortgang van de behandeling van hun klacht.

Nadat David het lid van de commissie had gesproken heeft hij niets meer gehoord over zijn klacht. Dat was toch al heel lang geleden voor Davids gevoel. Hij vraagt zich af hoe hij erachter kan komen hoe lang het nog duurt.

Zowel de leiding, de jongeren als andere bij de klachtprocedure betrokkenen geven aan dat jongeren in het geheel niet of onvoldoende geïnformeerd worden over de voortgang van de behandeling van hun klacht.

Zo geeft de leiding van een instelling aan dat jongeren vooraf onvoldoende beeld hebben van de procedure en zitten te wachten op een reactie. Een groepsleider benoemt dat jongeren vaak klagen dat ze maar niets horen over hun klachten. Daar doet zij als groepsleider verder niets mee, omdat het in beginsel aan de jongeren zelf is om te achterhalen wat de stand van zaken is met betrekking tot hun klacht. Een jongere: "Je hoort nooit meer wat, je voelt je machteloos." Een van de achterliggende problemen is, zoals eerder in dit hoofdstuk is geconstateerd en door alle betrokkenen wordt onderkend, dat klachten 'kwijt raken' of dat de groepsleiding 'vergeten' is de klacht voor de jongere bij de commissie in te dienen. Het gebeurt ook wel dat een klacht op het verkeerde bureau terecht komt en daar blijft liggen, of dat de brievenbussen niet worden geleegd.

Niet alle commissies bevestigen de ontvangst van een klacht aan de jongere. De jongeren krijgen meestal ook geen tussentijds 'stand van zaken' bericht. Soms is een groepsleider wel bereid om navraag voor de jongere te doen. Als een vertrouwenspersoon betrokken is, dan kan de jongere daar navraag doen. De maandcommissaris komt volgens een jongere maar een keer per maand en: "Kan je ook niet vertellen hoe het met je klacht staat." Bij een instelling heeft een nieuwe aanpak van registratie van klachten vruchten afgeworpen. De maandcommissaris beschikt over een digitaal overzicht van alle klachten en kan de jongere desgevraagd direct de stand van zaken met betrekking tot zijn klacht doorgeven.

5.2.5 *Regel 8: De klacht wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld*

Regel 8: De klacht wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld

Alle betrokkenen hebben aangegeven dat klachtafhandeling door de commissies te lang duurt. De wettelijke termijnen voor beslissingen en uitspraken worden nagenoeg nooit gehaald. De overschrijding is bovendien vaak aanzienlijk. Het is eerder regel dan uitzondering dat de wettelijke termijn minimaal met een factor twee wordt overschreden. Jongeren:

"Het duurde alleen al 3 of 4 weken voordat de commissie mij belde, toen hoefde het voor mij niet meer."

"Ik kreeg de uitspraak vijf maanden na de hoorzitting! Dit moet echt veel sneller. Het is een ontmoediging voor heel veel jongeren. Ze moeten gewoon horen en direct uitspraak doen."

"Het duurt te lang. Zeker 3 à 4 maanden. Jongeren op Kort Verblijf kunnen soms niet eens zo lang wachten en zijn tegen die tijd al weg. Hun klacht wordt dan niet meer behandeld. Ons is toegezegd dat klachten die betrekking hebben op de hele groep nog wel worden bekeken. We vragen ons af of dat wel gebeurt."

De instellingen bevestigen dat de klachtprocedure in sommige gevallen dermate lang duurt dat de jongeren dan niet meer bij hen verblijven. Een instelling over de lange duur:

"De duur van de procedure is zo lang dat de jongeren soms niet eens meer weten waarover hun klacht ging."

In een aantal instellingen is vanwege de lange duur van de klachtprocedure zelfs de vaste werkwijze ingesteld dat de secretaris van de commissie standaard naar de jongere belt om te vragen of zijn klacht nog wel relevant is en of het inmiddels al is opgelost.

5.3 De praktijk nadat de klacht is afgehandeld

Drie maanden nadat David zijn klacht heeft ingediend en nadat er een hoorzitting van de commissie is geweest krijgt David een schriftelijke beslissing op zijn klacht. Zijn klacht is gegrond. Hij krijgt € 40. Hij is blij dat hij gelijk heeft gekregen en geld is altijd welkom, maar weet niet waarom dit zo is besloten. Daar staat in de uitspraak helemaal niets over, althans niets dat hij begrijpt. Het ging hem ook niet om geld. En hoe zit het met de excuses van de groepsleiding en hoe weet hij nou of het in de toekomst niet nog een keer gebeurd?

5.3.1 Regel 7b: Jongeren worden adequaat geïnformeerd over de beslissing

Regel 7b: Jongeren worden adequaat geïnformeerd over de beslissing. Jongeren moeten op een adequate en actieve wijze geïnformeerd worden over de inhoud van de beslissing. Dat betekent dat de beslissing goed gemotiveerd moet zijn, dat het taalgebruik afgestemd is op de leeftijd en het ontwikkelingsniveau van de jongeren en begrijpelijk voor hen is.

Volgens een vertrouwenspersoon is de motivatie van de beslissing vaak niet te begrijpen en / of minimaal. Dit werkt volgens haar demotiverend voor de jongeren. De uitspraken van klachtencommissies bevatten volgens deze vertrouwenspersoon vaak technisch en formeel taalgebruik en zijn niet afgestemd op de belevingswereld van de jongere. Hierdoor kan het voor jongeren lastig zijn om de uitspraak te begrijpen. Diverse jongeren bevestigen dit beeld. De jongeren vinden de schriftelijke beslissingen formeel en lastig te begrijpen. Soms wordt het volgens hen niet (op een begrijpelijke wijze) uitgelegd, maar 'gewoon' een beslissing gegeven. In andere gevallen zijn de uitspraken van de commissies juist erg langdradig met veel technisch juridisch taalgebruik.

Een lid van een beklagcommissie gaf aan dat zij in beginsel direct mondeling uitspraak deden met een verkorte schriftelijke weergave. Het voordeel daarvan is dat het taalgebruik eenvoudiger op dat van de jongere kan worden afgestemd. Ook gaat dit veel sneller dan als er een schriftelijke uitspraak wordt gedaan en de jongere weet bovendien direct waar hij aan toe is. Als hoger beroep wordt ingesteld dan wordt de beslissing nader uitgeschreven ten behoeve van de toetsing door de RSJ.

Wat volgens veel jongeren ook ontbreekt, is een reactie van de instelling op de uitspraak van de commissie. Zij vinden dat als zij gelijk hebben gekregen, excuses moeten krijgen van de instelling. Doordat zij die excuses niet krijgen, ervaren de jongeren niet dat zij gelijk hebben gekregen, aldus een vertrouwenspersoon. Een jongere:

"Als zijn klachten gegrond worden verklaard, dan krijgt hij bijna nooit excuses van de groepsleiding. Dat vindt hij onterecht. Hij moet namelijk wel altijd excuses aanbieden als hij iets heeft gedaan wat niet mag."

De regel van het klachtrecht om een beslissing op een klacht adequaat te motiveren geldt niet alleen voor de commissies, maar ook voor de instelling zelf. Ongemotiveerde beslissingen lokken (nadere) klachten uit. Een jongere: "Als je op ongebeleid verlof gaat, moet je nadien via internetbankieren aan je mentor inzage geven in je bestedingen. Daar was ik het niet mee eens en van mijn advocaat mocht het ook niet. Mijn advocaat heeft toen een klacht ingediend bij de instelling. Hij heeft er niets meer op gehoord. Ze zeiden: "Als je geen inzicht geeft, mag je niet meer op verlof", maar hij weet niet of hij straks weer op verlof mag en of hij dan toch weer inzage moet geven. Op het moment dat blijkt dat hij niet meer op verlof mag, gaan ze daar tegen in beklag. Nu is het onduidelijk. Hij heeft deze klacht besproken met de maandcommissaris. Die vond het ook een vreemde regel en vond dat het eerst intern besproken en getoetst moest worden."

Zoals eerder in dit hoofdstuk aangegeven is het voor jongeren onbegrijpelijk dat er voor dezelfde gedragingen verschillende (compensatie)beslissingen door de instellingen worden genomen. Een commissie benoemt dat dit ook bij hen een probleem is:

"Er vindt geen uitwisseling met andere commissies plaats over het bepalen van de wijze en mate van compensatie. Er wordt geen jurisprudentie over bijgehouden. Voor kinderen is het onbegrijpelijk dat de commissies verschillend met compensatie omgaan."

5.3.2 Regel 9: Een gegronde klacht leidt tot herstel en er wordt van geleerd

Regel 9: Een gegronde klacht leidt tot herstel en er wordt van geleerd. De klachtprocedure biedt de mogelijkheid om een fout te herstellen. Indien nodig worden er daarbij excuses gemaakt en worden (herstel)maatregelen genomen. De procedure fungeert als terugkoppelingsmechanisme waardoor de instantie kan leren van fouten. De klachten worden gemonitord.

De jongeren, de leiding en de leden van de commissies gaven diverse doelen van het indienen van een klacht aan.

Doelen jongeren	Doelen leiding	Doelen commissie
Dat een klacht werd opgelost	Dan hebben jongeren een rechtsmiddel	Verbetering van de hulpverlening
De leiding zwart maken of pesten	Een blinde vlek in organisatie vinden	Een blinde vlek aan het licht brengen
Dat dingen veranderen en het de volgende keer beter gaat en dat niemand anders hetzelfde hoeft mee te maken	Dat de dingen die niet goed gaan veranderen	Dat dingen tot z'n recht komen en dat er iets verandert
Dat onafhankelijke mensen op een neutrale wijze kijken	Dat jongeren voor zichzelf opkomen	Dat jongeren het gevoel hebben dat er rechtvaardig

of het wel goed gaat		en betrouwbaar met ze wordt omgesprongen
Gelijk krijgen en winnen	Dat jongeren hun gedrag veranderen	Dat ze van een onafhankelijk persoon kunnen horen of ze gelijk hebben
Dat men zich aan de wet houdt	Dat jongeren hun kritiek of frustratie kwijt kunnen	Dat ze zien dat er mensen zijn die zich aan de regels willen houden
Serius genomen worden, naar hun wordt geluisterd en zij horen en zien dat er wat mee wordt gedaan	Dat jongeren serieus worden genomen en herstel van vertrouwen	Dat jongeren serieus worden genomen en kunnen opkomen voor hun rechten
Compensatie krijgen	Dat jongeren worden gehoord	Dat jongeren worden gehoord

Vrijwel alle jongeren gaven aan dat zij het belangrijkste vonden dat zij en hun klacht serieus genomen werd.

Een groepsleider benoemt de functie van herstel van vertrouwen: "Kenmerk van al deze jongeren is dat ze geen vertrouwen hebben in de wereld om zich heen. Waarom zou je dan een klacht indienen? Door elke klacht serieus te nemen en oprecht naar het verhaal van de jongere te luisteren werk je hieraan."

De vraag of de doelen die de jongeren met de klachtbehandeling voor ogen hebben worden bereikt, wordt door hen wisselend beantwoord. Een aantal jongeren voelt zich wel serieus genomen, maar de meeste onvoldoende of niet. De jongeren die zich niet serieus genomen voelden, gaven aan dat dit onder andere kwam omdat ze geen gelijk kregen, er vaak veel onduidelijkheid is over de behandeling van de klacht, de procedure onbegrijpelijk is, ze weten dat er toch niets mee wordt gedaan, je er niets van hoort en ze zoet worden gehouden door de leiding. Eveneens verschillend werden de vragen beantwoord of de klachtprocedure effectief was, of er zaken die niet goed gingen veranderden naar aanleiding van hun klacht. Een jongere: "Ze leren niets van de klachten. Nieuwe jongeren dienen dezelfde klachten in omdat het nog steeds niet goed gaat." De jongere die een klacht had ingediend over het krijgen van verkeerde medicatie en wilde weten wat de oorzaak van de fout was (zie paragraaf 5.1.2) had zijn klacht doorgezet en kreeg een gesprek met de maandcommissaris:

"De maandcommissaris zei mij: "We zijn niet van medische zaken". Vervolgens heb ik de klacht voorgelegd bij beklagcommissie. De beklagcommissie zei hem hetzelfde. Er is daarop een gesprek geweest met het hoofd van de medische dienst. Die wilde de zaak afdoen met € 25. Het ging mij niet om geld. Toen heb ik de RSJ aangeschreven. Er is een zitting geweest bij de RSJ, met mij en mijn advocaat. Er kwam niemand namens de JJI. De RSJ vroeg mij ook: "Er zijn excuses aangeboden, wat wil je nog meer?". Ik wilde dat het systeem zou verbeteren, dat niet nog eens zo'n fout gemaakt zou kunnen worden. RSJ achtte de klacht gegrond en kende een compensatie toe van € 40. Of er door mijn klacht iets is veranderd? Nee, helemaal niets."

Andere jongeren gaven aan dat hun klacht wel het beoogde effect heeft gehad en dat er zaken structureel verbeterd waren. In de gevallen dat met de klacht niet het gewenste doel werd bereikt, vonden de jongeren het wel waardevol indien er naar hen geluisterd was. Jongere: "Toen ik de klacht indiende wist ik al dat er niets mee zou gebeuren. Ik heb wel kunnen zeggen wat ik vind. Dat heeft wel geholpen."

Volgens de meeste instellingen worden er naar aanleiding van gegronde klachten met enige regelmaat wijzigingen in het beleid doorgevoerd. De wijzigingen hebben dan vaak betrekking op aanpassing van de procedures, scholing, professionaliteit van en bejegening door het personeel. Een leidinggevende van een instelling: "Bij een klacht weet je dat het team dingen laat liggen."

De instellingen benoemden ook een aantal aspecten die met zich brengen dat de klachtprocedure aan effectiviteit inboet. Daarbij worden onder meer de notoire klagers genoemd. Zij kosten de instellingen veel tijd en inspanning en de commissies zijn niet altijd op de hoogte van de bij deze jongeren spelende problematiek. Volgens een instelling is de klachtprocedure tegenwoordig overbodig geworden. Door alle inspecties is er volgens hen al voldoende zicht op de instelling. Een leidinggevende van een instelling was van mening dat de klachtprocedure zonde van het geld is. Klachten worden vanuit het budget van de betreffende instelling gefinancierd en gaan gepaard met veel kosten. Meerdere leidinggevendens gaven aan dat het feit dat sommige medewerkers bang zijn voor klachten maakt dat ingediende klachten een negatief effect hebben op hun functioneren. Een instelling:

"Bepaalde collega's worden handelingsverlegen als er een klacht tegen hen is ingediend. Ze gaan twifelen en worden te terughoudend."

In alle instellingen worden het soort en het aantal klachten dat door de commissies wordt behandeld geregistreerd. Ook wordt vastgelegd wat het onderwerp van de klacht was en of de klacht gegrond is bevonden. De commissies rapporteren hierover en bespreken periodiek de klachten met de directie van de instellingen. In een aantal instellingen voor gesloten jeugdhulp vindt er tussen de vertrouwenspersonen en de leiding van de instelling eveneens periodiek overleg plaats.

Bij een aantal instellingen worden klachten die bij de commissie zijn ingediend, maar niet door middel van een uitspraak, oordeel of beslissing van de commissie zijn afgehandeld, niet (volledig) geregistreerd. Klachten die uiteindelijk niet zijn ingediend bij de commissie, doordat deze in de voorfase op een alternatieve wijze zijn afgedaan, worden in geen enkele instelling (volledig) gemonitord.

Als gevolg daarvan is er weinig zicht op de informele en alternatieve afhandeling van klachten door de instelling. Deze klachten worden dus niet geëvalueerd, zijn vaak niet bekend bij de directie, de commissie of andere (verantwoordelijke) betrokkenen en van deze klachten wordt niet (organisatie breed) geleerd.

Een ander knelpunt dat een paar instellingen benoemde was het gebrek aan terugkoppeling van de klachtafhandeling aan de organisatie van de instelling waaronder

de (betrokken) groepsleiding. De groepsleiding heeft daardoor weinig zicht op het aantal en soort klachten dat wordt ingediend. Zo gaf een groepsleider aan:

"Gegronde klachten worden niet met de groepsleiders gedeeld. Er kan hiervan door hen dus niet geleerd worden."

De verschillende (voorzitters van de) commissies van toezicht van de JJI's hebben periodiek overleg met elkaar. Dit is volgens een vertrouwenspersoon van het AKJ voor instellingen voor de gesloten jeugdhulp anders: "Tussen de instellingen voor gesloten jeugdhulp en de klachtencommissies is er geen uitwisseling van kennis en expertise met betrekking tot de klachtbehandeling. De verschillende instellingen zouden veel van elkaar kunnen leren." Ook wisselen de klachtencommissies en commissies van toezicht geen kennis en expertise uit. Slechts bij een enkele instelling werd met de jongeren (de jongerenraad) zelf het functioneren van de klachtprocedure besproken.

Een vertrouwenspersoon van het AKJ over de wijze van klachtbehandeling bij instellingen voor gesloten jeugdhulp: "Instellingen zijn bezig met de veiligheid van de jongeren en andere zaken, waardoor klachten geen prioriteit krijgen. Ook door pedagogische medewerkers wordt verschillend naar klachten gekeken. Er moet volgens de wet een klachtprocedure zijn, maar de invulling hiervan moeten de instellingen zelf regelen. Soms regelen ze dit intern en soms kopen ze tijd in bij een andere klachtencommissie. In deze laatste gevallen heeft het AKJ geluiden gehoord dat het geld kost als jongeren een klacht indienen. Dan wordt het ontmoedigd om een klacht in te dienen. Klachten worden door instellingen vaak niet gezien als leermoment."

5.3.3 *Regel 10: Er is toegang tot een tweede en onafhankelijke instantie om de klacht aan voor te leggen*

Regel 10: Er is toegang tot een tweede en onafhankelijke instantie om de klacht aan voor te leggen.

Er is blijkens hoofdstuk 4 in alle gevallen sprake van een onafhankelijke instantie aan wie de jongeren hun klacht kunnen voorleggen. Klachten van jongeren die zien op - kort gezegd - (vrijheidsbeperkende) maatregelen en beslissingen kunnen in eerste instantie aan de commissie en in tweede instantie aan de RSJ worden voorgelegd. De overige klachten kunnen in eerste instantie aan de klachtencommissie en indien er sprake is van een beslissing van de directeur aan de beklagcommissie worden voorgelegd. Wanneer beroep bij de RSJ niet mogelijk is en de kinderrechten in het geding zijn of indien over de wijze van klachtafhandeling wordt geklaagd kunnen de klachten (in tweede instantie) aan de Kinderombudsman worden voorgelegd. In de resterende gevallen kunnen de overige klachten in de tweede instantie aan de Nationale ombudsman worden voorgelegd.

Alle instellingen onderkennen dit behoudens één instelling. Volgens deze instelling (een JJI) kunnen de overige klachten met betrekking tot de bejegening in het geheel niet door de beklagcommissie worden beoordeeld.

Jongeren maken relatief weinig gebruik van de toegang tot een tweede onafhankelijke instantie. Belangrijkste reden daarvoor lijkt te zijn dat het merendeel van de klachten

reeds op een informele wijze is afgedaan. Oorzaak daarvan is volgens de jongeren daarnaast de onbekendheid van (de toegang tot en de werkzaamheden van) de RSJ, de Kinderombudsman en de Nationale ombudsman. Daarnaast maakt ook de lange duur van de klachtenbehandeling in eerste aanleg dat jongeren de klachtprocedure niet in tweede aanleg voortzetten. Een vertrouwenspersoon van het AKJ:

"De klachtprocedure kan erg lang duren, helemaal als de klacht ook aan de RSJ wordt voorgelegd. Het AKJ probeert hen hierop voor te bereiden. Als jongeren hun klacht helemaal doorzetten, zijn ze echt gemotiveerd en hebben ze vaak een sterk gevoel voor onrechtvaardigheid met betrekking tot de situatie waarover ze klagen."

De vertrouwenspersoon van David vertelde hem dat hij, omdat hij het niet eens was met de beslissing van de commissie, in beroep kon gaan. Dat zag David echt niet zitten, weer zo lang wachten. Bovendien mag hij over twee weken naar huis, van de problemen bij de instelling heeft hij dan in ieder geval geen last meer.

6 CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN

6.1 De praktijk voordat de klacht is ingediend

6.1.1 Regel 1: De klachtprocedure is bekend en begrijpelijk

Het bestaan van de klachtprocedure is de jongeren bekend. Het daarmee bekend worden gebeurt zowel via de formele weg (informatie verstrekt door de instelling) als de informele weg (via de jongeren onderling). Jongeren lijken niet altijd standaard bij binnenkomst informatie te krijgen. Het zou beter zijn als dit wel het geval was. Het bespreken van de informatie met de jongere heeft de voorkeur boven het alleen geven van schriftelijke informatie. Schriftelijke informatie wordt niet altijd gelezen of begrepen door de jongeren. In een gesprek kan de informatie beter worden afgestemd op (het ontwikkelingsniveau van) de jongere. Daarnaast zouden jongeren herhaaldelijk door de instelling op de klachtprocedure gewezen moeten worden. De informatie blijft bij de jongere niet hangen zolang het niet aan de orde is. Het moet de jongere ook bekend zijn dat en hoe zij kunnen klagen op het moment dat er zich een klachtwaardige situatie voordoet. Duidelijke en zichtbare informatie op de groep kan hierbij helpen. Wat in de praktijk goed lijkt te werken is een foto van de vertrouwenspersonen aan de muur. Het verdient aanbeveling om een dergelijke poster op de groep te hangen en daarbij aan te geven dat en hoe je een klacht kan indienen en wie, wie is. Omdat jongeren vaak niet weten wat de klachtprocedure precies inhoudt, is van belang dat hierover (meer) informatie vanuit de instelling wordt gegeven. Het moet de jongeren onder meer duidelijk zijn op welke wijze en binnen welke termijnen de klacht wordt behandeld, wat met het indienen van een klacht kan worden bereikt en wat de mogelijkheden van bemiddeling zijn. Indien het de jongere niet bekend was dat hij een klacht kon indienen en hem dit niet valt te verwijten mag overschrijding van de termijnen aan de jongere niet worden tegengeworpen.

Conclusie

De jongeren weten dat er een klachtprocedure bestaat, maar niet wat het precies inhoudt. De klachtprocedure is dan ook onvoldoende bekend. De instellingen informeren de jongeren hierover onvoldoende.

Aanbeveling

De Kinderombudsman beveelt de instellingen aan:

- om de jongeren direct bij aankomst zowel schriftelijk als mondeling te informeren over het bestaan, de mogelijkheden en de inhoud van de klachtprocedure;
- de jongeren ook na aankomst actief en blijvend over de klachtprocedure te informeren, door bijvoorbeeld zichtbare informatie over de klachtprocedure en de betrokken personen op de groep te plaatsen en het periodiek te bespreken tijdens het groepsoverleg;
- soepel om te gaan met termijnoverschrijding indien jongeren dit niet valt te verwijten.

6.1.2 Regel 2a: De klachtprocedure is toegankelijk (laagdrempelig)

Binnen de instellingen is de wijze waarop een klacht bij de commissie kan worden ingediend verschillend geregeld. Daarbij is er bij veel instellingen sprake van onwenselijke drempels voor het indienen van een klacht. Zoals het voor iedereen zichtbaar moeten indienen van een klacht (brievenbus midden op de groep) of niet

kunnen indienen van klachten (formulieren op of brievenbus stuk). Deze praktische drempels kunnen en moeten op een eenvoudige wijze opgelost worden. Uit de praktijk blijkt dat het direct en digitaal kunnen indienen van de klacht bij de commissie een goede oplossing biedt voor deze praktische drempels.

Soms zijn er juist goede redenen om de jongere niet meteen op de formele wijze van klachtafhandeling te wijzen indien hij een klacht wil indienen. Dat eerst met de jongere wordt gesproken om te bezien waar het hem om gaat, hem een afkoelperiode wordt geboden en om de jongere te wijzen op zijn eigen verantwoordelijkheid, aandeel en kracht is begrijpelijk en wenselijk. De Kinderombudsman juicht ook toe dat eerst met jongeren wordt gesproken als zij een klacht willen indienen of hebben ingediend (hierna: het intakegesprek).

Het aangaan van een gesprek met de jongeren naar aanleiding van hun klacht en aldus 'ontmoedigen' een formele klacht in te dienen mag echter niet voor een oneigenlijk doel worden gebruikt. Dat gebeurt nu wel. De groepsleiding ontmoedigt de jongere in sommige gevallen bewust en vanwege andere dan de hiervoor geschetste redenen bij het indienen van een klacht, zoals angst voor hun eigen positie. De groepsleiding probeert hen hiervan te weerhouden door middel van het niet geven van formulieren, het bieden van compensatie en door hen om te praten.

De meeste jongeren die in een gesloten instelling verblijven zijn pubers. Pubers zijn vooral gericht op de korte termijn, kunnen de consequenties van hun gedrag op de lange termijn niet goed overzien en zijn erg vatbaar voor direct geboden beloningen.⁵ Aan principes en langetermijndoelen wordt door jongeren vaak voorbij gegaan op het moment dat aan hen drinken, eten, tabak, verlof, geld of andere materiële zaken wordt aangeboden in ruil voor het intrekken van een klacht. Achteraf kunnen jongeren er spijt van krijgen dat zij hun klacht niet hebben doorgezet. Zij voelen zich dan omgekocht en niet serieus genomen. Het doel dat de jongeren met hun klacht voor ogen hadden wordt niet bereikt. De jongeren krijgen daarmee ook een verkeerd voorbeeld. Namelijk dat het geoorloofd is dat schuld wordt afgekocht, fouten worden verdoezeld en dat geen verantwoording voor gedrag afgelegd hoeft te worden. Een ander risico is dat misstanden niet aan het licht komen en niet structureel worden opgelost.

Er moeten waarborgen in de procedure komen om dit te voorkomen. Een dergelijke waarborg is het gesprek met de jongere naar aanleiding van zijn klacht standaard uit te laten voeren door een niet bij de klacht betrokken en bij voorkeur onafhankelijke derde. Dat de groepsleiding dit op zich neemt en de mogelijkheid heeft om de jongeren compensatie te bieden is niet wenselijk. De groepsleiding is niet onpartijdig of onafhankelijk, is vaak direct bij de klacht betrokken en heeft een eigen en soms met de jongere tegenstrijdig belang. Ook gelet op het belang van bescherming van de groepsleiding is het wenselijk hier verandering in aan te brengen: het kan hen in ingewikkelde posities brengen. Om deze redenen is het ook niet wenselijk dat de jongere de groepsleiding om een klachtformulier moet vragen en dat klacht via de groepsleiding moet worden ingediend.

⁵ Zie hiervoor diverse publicaties en de boeken 'Het puberende brein' (2008) en 'Het sociale brein van de puber' (2012) van prof. dr. E.A.M. (Eveline) Crone.

Conclusie

De klachtprocedure is onvoldoende toegankelijk door onnodige drempels. De instellingen ontmoedigen het indienen van een klacht soms zonder goede reden. Er zijn onvoldoende waarborgen om dit te voorkomen.

Aanbeveling

De Kinderombudsman beveelt de instellingen, vertrouwenspersonen en commissies aan ervoor te zorgen dat:

- jongeren hun klachten direct bij commissie, en niet via de groepsleiding, kunnen indienen;
- jongeren hun klacht digitaal bij de commissie kunnen indienen;
- de groepsleiding geen compensatie voor de klacht geeft;
- met jongeren, nadat zij kenbaar hebben gemaakt dat zij een klacht willen indienen of hebben ingediend, eerst een gesprek (het intakegesprek) wordt aangegaan. Daarbij wordt geluisterd naar het verhaal van de jongeren, kunnen zij onder meer bevraagd worden naar de achtergrond van de klacht en hun motivatie voor het indienen hiervan, hun eigen aandeel en kunnen mogelijke oplossingen worden gezien.
- Het intakegesprek met de jongeren niet door de groepsleiding maar standaard en enkel door een niet bij de klacht betrokken en bij voorkeur onafhankelijke derde wordt uitgevoerd.

6.1.3 Regel 3: Jongeren kunnen elke klacht naar voren brengen

Er bestaat geen wettelijke grond om een klacht van een jongere over een gedraging van (een medewerker van) een instelling, vanwege de aard van de klacht, niet in behandeling te nemen. Dat vanwege de aard van de klacht of het gedrag of problematiek van de jongere eerst geprobeerd wordt de klacht op een alternatieve informele wijze te behandelen is begrijpelijk en niet onwenselijk en bovendien in een aantal gevallen wettelijk voorgeschreven. De instelling dient echter de klacht van de jongere, indien die dat wenst, conform de formele wettelijk voorgeschreven procedure te behandelen.

Conclusie

Bij bijna alle instellingen kunnen jongeren elke klacht naar voren brengen.

Aanbeveling

De Kinderombudsman beveelt alle instellingen en de commissies aan ervoor zorg te dragen dat:

- elke klacht van jongeren, indien zij dat wensen, conform de formele wettelijk voorgeschreven procedure wordt behandeld.

6.2 De praktijk nadat de klacht is ingediend

6.2.1 Regel 2b: De klachtprocedure is toegankelijk (recht op bijstand van een derde)

De vertrouwenspersonen worden door de jongeren en de instellingen als zeer waardevol ervaren. Zij zijn onafhankelijk, hebben een de-escalerende functie, bieden een luisterend oor, kunnen bemiddelen en de jongeren van informatie voorzien en adviseren. De vertrouwenspersonen zijn echter niet altijd voldoende toegankelijk. De redenen daarvoor zijn dat de vertrouwenspersonen onvoldoende (zichtbaar) aanwezig zijn en / of alleen als

er een klacht is ingediend langskomen en de jongeren niet weten dat zij een gesprek met hen kunnen aanvragen. Bij sommige instellingen is het ook in het geheel niet mogelijk om met de vertrouwenspersoon te spreken als er geen sprake is van een ingediende klacht. De jongeren hebben behoefte aan een vertrouwenspersoon die frequent aanwezig is en die zij kunnen bellen of e-mailen. Zij willen de vertrouwenspersoon ook kunnen spreken als zij (nog) geen klacht hebben ingediend. Met de jongeren en de instellingen is de Kinderombudsman van mening dat de bereikbaarheid en toegankelijkheid van de vertrouwenspersonen verbetering behoeft.

Conclusie

Jongeren kunnen zich in de instellingen laten bijstaan door een derde, zoals een vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon vervult die rol goed, maar is onvoldoende toegankelijk.

Aanbeveling

De Kinderombudsman beveelt de instellingen, vertrouwenspersonen en commissies aan om samen de toegankelijkheid en bereikbaarheid van de vertrouwenspersonen te vergroten. Daarbij dragen zij er in ieder geval zorg voor dat:

- jongeren in beginsel in alle gevallen een gesprek met een vertrouwenspersoon kunnen krijgen indien zij daarom verzoeken en dat de jongeren hiervan op de hoogte zijn;
- de vertrouwenspersoon wekelijks en onafhankelijk van een lopende klachtprocedure bij de jongeren langsgaat;
- de vertrouwenspersoon door de jongeren gebeld en / of gemaïld kan worden.

6.2.2 Regel 4: De klacht wordt in beginsel informeel behandeld en jongeren worden gehoord

De regels schrijven voor dat informele afhandeling van de klacht de voorkeur heeft, tenzij het belang van de jongeren daarmee niet is gediend of dit gezien de aard van de klacht niet passend is. Informele afdoening is laagdrempelig, praktisch en de doorlooptijd is vele malen korter. Jongere hebben baat bij duidelijkheid en concrete oplossingen op korte termijn.

Bij de instellingen wordt slechts een zeer beperkt deel van de klachten uiteindelijk door een uitspraak of beslissing van de commissie afgehandeld. Het overgrote deel van de klachten wordt op een informele en alternatieve wijze afgedaan. Dit gebeurt bij de betrokken instellingen gedurende meerdere fases van de klachtprocedure op een verschillende wijze en door verschillende personen.

Blijkens de praktijk kleven aan de informele behandeling van klachten een aantal risico's en nadelen. Zoals in dit hoofdstuk eerder is aangegeven zijn jongeren snel geneigd om compensatie te accepteren, ook in de gevallen dat het hen daar eigenlijk niet om gaat. Daardoor voelen ze zich niet serieus genomen en wordt het onderliggende probleem niet (structureel) opgelost. Door bij de klacht betrokken - niet onafhankelijke - personen de mogelijkheid te geven om compensatie te bieden bestaat er een risico dat deze mogelijkheid door hen oneigenlijk wordt gebruikt. Misbruik van de klachtprocedure door jongeren ten behoeve van het pesten van groepsleiding en het verkrijgen van

compensatie wordt hiermee eveneens bevorderd. Door problemen direct op te lossen komen deze vaak ook niet aan het licht bij de directie van de instelling. Sommige klachten lenen zich ook niet voor informele afhandeling, zoals wanneer de klacht ziet op ernstige misstanden of indien de jongere andere verwachtingen heeft. Een ander nadeel is dat er door en binnen de instellingen op een verschillende wijze en met verschillende mate wordt gecompenseerd. Daar doorgaans voor de verschillen geen (redelijke) grond lijkt te bestaan, is dit voor jongeren logischerwijs onbegrijpelijk.

Een groot aantal van deze nadelen en risico's kan worden opgeheven of verminderd door de groepsleiding de mogelijkheid te ontnemen om compensatie te bieden. Daarbij zouden de jongeren met een onafhankelijke derde een intakegesprek kunnen voeren om na te gaan wat hun motieven zijn, zoals hiervoor reeds is aanbevolen. De jongeren voelen zich ook het meest gehoord als een onafhankelijke derde en niet de groepsleiding dit gesprek met hen voert. Deze derde dient er ook voor te waken dat de belangen van de jongere door de wijze van de behandeling van de klacht worden gediend. Deze rol van de derde wordt nu in de praktijk vaak al vervuld door de vertrouwenspersonen (in de rol van maandcommissarissen). Daar de ervaringen van de jongeren en de instellingen daarover zeer positief zijn, omdat de vertrouwenspersoon (als het goed is) toegankelijk, onpartijdig en onafhankelijk is en snel kan handelen, is de vertrouwenspersoon ook de meest aangewezen persoon om het intakegesprek te voeren. Daarnaast is het wenselijk binnen de instelling de klachten die informeel worden afgedaan en het verlenen van compensaties centraal te organiseren, te registreren en te monitoren. Hierdoor kan gezorgd worden voor een meer eenduidige en gelijkwaardige compensatieverlening en ontstaat beter zicht op het soort en aantal klachten, alsmede de wijze van afdoening. Tot slot blijkt uit de praktijk dat indien de aard van de geboden compensatie in relatie tot de aard van de klacht staat, jongeren de klachtprocedure minder vaak op een oneigenlijke wijze gebruiken.

Ook eventuele bemiddeling dient door een onafhankelijke derde plaats te vinden. Bij een bij de instelling of klacht betrokken bemiddelaar kan de jongere het gevoel krijgen dat er sprake is van partijdigheid. Daar de vertrouwenspersoon met name dient te waken voor de belangen van de jongere en niet die van de instelling, verdient het de voorkeur de bemiddeling door een andere onafhankelijke derde, zoals een (ander) lid van de commissie uit te laten voeren. Bij de bemiddeling dient bij uitstek sprake te zijn van processuele rechtvaardigheid, zoals het op een gelijkwaardige wijze toepassen van hoor en wederhoor. Dat is onvoldoende geborgd indien de maandcommissaris bij een klacht zowel de rol van vertrouwenspersoon als van bemiddelaar heeft.

Conclusie

Bij de instellingen worden klachten conform de regels in beginsel informeel behandeld en wordt de jongere gehoord. In strijd met de regels worden klachten met enige regelmaat ook op deze wijze behandeld indien dit niet in belang van de jongere is en gezien de aard van de klacht niet passend is. De informele behandeling is onvoldoende onafhankelijk, onpartijdig, eenduidig, inzichtelijk en effectief. De informele behandeling vormt soms een onterechte obstakel voor de (uiteindelijke) toegang tot een formele procedure.

Aanbeveling

De Kinderombudsman beveelt de instellingen, vertrouwenspersonen en commissies aan ervoor te zorgen dat:

- de vertrouwenspersoon (in de rol van maandcommissaris) het intakegesprek voert;
- de bemiddeling niet door de bij de klacht betrokken persoon wordt uitgevoerd, maar door een andere niet bij de klacht betrokken onafhankelijke derde;
- de bevoegdheid en uitvoering van compensatieverlening centraal binnen de instelling wordt belegd;
- de aard van de geboden compensatie in relatie met de aard van de klacht staat;
- de klachten die op een alternatieve informele wijze worden afgedaan, worden geregistreerd en gemonitord;
- de aard en mate van verleende compensaties worden geregistreerd en gemonitord.

6.2.3 Regel 5 en 6: De klachtprocedure is onafhankelijk en onpartijdig en afgestemd op de jongeren

Bij de instellingen waren ten tijde van het onderzoek de commissieleden niet in dienst van of op een andere wijze werkzaam voor de instellingen. Ondanks dat nu, met de invoering van de Jeugdwet, niet meer is vereist dat alle leden van de commissie onafhankelijk zijn, verdient dit wel sterk de voorkeur. De commissieleden vervullen immers in de praktijk ook andere rollen waarbij onafhankelijkheid een vereiste is, zoals de rol van vertrouwenspersoon of bemiddelaar. In de huidige praktijk bestaat al frictie tussen de benodigde afstand en betrokkenheid bij een instelling. Dat deze frictie toeneemt indien commissieleden ook anderszins voor de instelling werkzaam zijn, is aannemelijk. Onafhankelijkheid is een vereiste voor objectieve en gedegen klachtbehandeling. Bovendien dient ook alle schijn van partijdigheid vermeden te worden. Afhankelijkheid van een instelling roept de schijn van partijdigheid op. Periodieke zelfevaluatie en reflectie van de commissies is noodzakelijk om te toetsen in hoeverre zij aan de vereisten voor klachtbehandeling voldoen en om de kwaliteit hiervan te borgen en te verbeteren.

Het taalgebruik van de commissies tijdens onder meer de hoorzittingen is voldoende afgestemd op de jongeren. De (schriftelijke) procedure om de hoorzitting heen wordt door de jongeren als te ingewikkeld ervaren en dit behoeft verbetering. Het taalgebruik in de klachtenformulieren en de schriftelijke communicatie van de instelling en de commissie, zoals het verweerschrift, de uitspraak en de overige brieven zijn te juridisch en onvoldoende afgestemd op het taalgebruik en -begrip van de jongere. Uit de praktijk blijkt dat jongeren zelf ook succesvol ingezet kunnen worden om het taalgebruik te vereenvoudigen.

Conclusie

De leden van de commissies zijn onafhankelijk en onpartijdig. Door de wetswijziging en frictie tussen de benodigde afstand en betrokkenheid bij een instelling bestaat er zorg dat dit kan veranderen.

Het schriftelijk taalgebruik bij de klachtprocedures is onvoldoende afgestemd op de jongeren.

Aanbeveling

De Kinderombudsman beveelt de instellingen, vertrouwenspersonen en commissies aan:

- er voor te zorgen dat alle commissieleden niet in dienst van, of anderszins werkzaam zijn voor, de instelling;
- te borgen dat er periodieke reflecties en zelfevaluaties van de commissies plaatsvinden;
- bij de klachtprocedures (al dan niet met behulp van de jongeren) het schriftelijk taalgebruik aan te passen zodat er duidelijke, op het taalbegrip van de jongere afgestemde informatie wordt gegeven.

6.2.4 Regel 7a: Jongeren worden adequaat geïnformeerd over de voortgang

Jongeren worden in het geheel niet of onvoldoende geïnformeerd over de voortgang van de behandeling van hun klacht. De vertrouwenspersonen en maandcommissarissen kunnen doorgaans de jongeren hier desgevraagd niet over informeren omdat zij geen inzicht in de voortgang hebben.

Conclusie

Jongeren worden niet (goed) geïnformeerd over de voortgang van de klachtprocedure.

Aanbeveling

De Kinderombudsman beveelt de instellingen, vertrouwenspersonen en commissies aan:

- de jongeren periodiek proactief te informeren over de voortgang van hun klacht;
- de vertrouwenspersonen inzicht en overzicht van de voortgang van de lopende klachten te geven.

6.2.5 Regel 8: De klacht wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld

Klachtafhandeling door de commissies duurt te lang. De wettelijke termijnen voor beslissingen en uitspraken worden nagenoeg nooit gehaald. De overschrijding is bovendien vaak aanzienlijk. De lange doorlooptijd van de formele klachtprocedure betreft een hardnekkig en al jarenlang bestaand en bekend probleem. Het blijkt ook steeds uit diverse inspecties bij gesloten instellingen van de Inspectie Jeugdzorg en de Inspectie V&J.⁶ De lange doorlooptijd werkt afschrikwekkend voor jongeren en wordt in veel gevallen door hen gezien als een te hoge drempel en belemmert daarmee het klachtrecht van jongeren. Het is voor jongeren bovendien lastig om reacties goed te kunnen begrijpen, te accepteren en ervan te leren als deze laat op hun klacht volgen. De instellingen en de commissies moeten hier echt verbetering in aan brengen. Een van de mogelijkheden hiervoor is het sneller bepalen of bemiddeling een serieuze optie is of niet. Dit zou in beginsel snel, een week, na het intakegesprek bepaald moeten kunnen worden.

Conclusie

De klachtafhandeling door de commissies duurt veel te lang.

Aanbeveling

De Kinderombudsman beveelt de instellingen en commissies aan:

- de formele klachtprocedure te versnellen, opdat ten minste de wettelijke termijnen gehaald worden, door onder meer kort na het intakegesprek, bij voorkeur een week, te bezien of bemiddeling mogelijk is.

⁶ www.inspectiejeugdzorg.nl; www.jeugdinspecties.nl; www.ivenj.nl.

6.3 De praktijk nadat de klacht is afgehandeld

6.3.1 *Regel 7b: Jongeren worden adequaat geïnformeerd over de beslissing*

De motivatie van de beslissingen, oordelen en uitspraken van de commissies zijn voor jongeren vaak niet te begrijpen of minimaal. Ze bevatten vaak technisch en formeel taalgebruik en zijn niet afgestemd op de belevingswereld van de jongere.

Het verdient aanbeveling om na de hoorzitting in beginsel direct mondeling uitspraak te doen met een (verkorte) schriftelijke weergave van de uitspraak. Het voordeel daarvan is dat het taalgebruik eenvoudiger op dat van de jongere kan worden afgestemd. Ook gaat dit veel sneller dan als er een schriftelijke uitspraak wordt gedaan en de jongere weet direct waar hij aan toe is. Ook is het van belang dat instellingen en commissies jurisprudentie over toegekende compensaties bijhouden en dit onderling uit wisselen.

De instelling dient ook excuses aan te bieden als de uitspraak daartoe aanleiding geeft, dat gebeurt nu onvoldoende. Ook instellingen moeten hun beslissingen goed motiveren, zo kunnen klachten voorkomen worden.

Conclusie

De beslissingen zijn onvoldoende begrijpelijk voor de jongeren.

Aanbeveling

De Kinderombudsman beveelt de instellingen en commissies aan:

- in beginsel direct na de hoorzitting mondeling uitspraak te doen (met een schriftelijk afschrift);
- jurisprudentie over verleende compensaties bij te houden en met andere instellingen en commissies uit te wisselen;
- excuses aan de jongeren aan te bieden indien de uitspraak, beslissing of het oordeel van de commissie daartoe aanleiding geeft.

6.3.2 *Regel 9: Een gegronde klacht leidt tot herstel en er wordt van geleerd*

Een klachtprocedure biedt de mogelijkheid om een fout te herstellen. Een ander belangrijk doel hiervan is dat het fungeert als terugkoppelingsmechanisme en dat de instantie kan leren van fouten. Klachtenbehandeling is een onmisbaar element voor een goed functionerende overheidsinstelling.

Het belangrijkste doel van de klachtprocedure voor jongeren is dat zij en hun klacht serieus genomen worden. De meeste jongeren voelden zich in de praktijk onvoldoende serieus genomen bij de behandeling van hun klachten. Onduidelijkheid over de behandeling van de klacht, de onbegrijpelijkheid van de procedure en het uitblijven van structureel effect zijn daaraan debet.

Volgens de meeste instellingen worden er wel naar aanleiding van gegronde klachten met enige regelmaat wijzigingen in het beleid doorgevoerd. De wijzigingen hebben dan vaak betrekking op aanpassing van de procedures, scholing, professionaliteit van en bejegening door het personeel. Een aantal instellingen vindt de klachtprocedure als terugkoppelingsmechanisme echter overbodig of te duur. Het feit dat sommige

medewerkers bang zijn voor klachten maakt dat ingediende klachten een negatief effect hebben op hun functioneren. Aandacht voor en het bespreekbaar maken van dergelijke situaties kan bijdragen aan het verminderen van mogelijke angst onder de medewerkers voor klachten.

In alle instellingen worden het soort en het aantal klachten dat door de commissies wordt behandeld, geregistreerd, teruggekoppeld aan en periodiek besproken met de directie van de instellingen. Bij een aantal instellingen worden klachten die bij de commissie zijn ingediend, maar niet door middel van een uitspraak of beslissing van de commissie zijn afgehandeld, niet (volledig) geregistreerd. Klachten die uiteindelijk niet zijn ingediend bij de commissie, doordat deze in de voorfase op een alternatieve wijze zijn afgedaan, worden in geen enkele instelling (volledig) gemonitord. Dit is onwenselijk omdat er daardoor weinig zicht is op en niet wordt geleerd van de informele afhandeling van klachten, terwijl veruit het merendeel van de klachten op deze manier wordt afgehandeld. Dit kan worden ondervangen door ook informele afdoeningen van klachten, zoals reeds aanbevolen, te registreren en te monitoren. Een ander knelpunt is het gebrek aan terugkoppeling van de klachtafhandeling aan de (betrokken) groepsleiding en overige medewerkers. Tot slot is er tussen de verschillende instellingen voor gesloten jeugdhulp en de verschillende klachtencommissies geen uitwisseling van kennis en expertise met betrekking tot de klachtbehandeling. Dat geldt ook voor de klachtencommissies en commissies van toezicht. Slechts bij een enkele instelling werd met de jongeren (de jongerenraad) zelf het functioneren van de klachtprocedure besproken.

Conclusie

Klachten worden onvoldoende gemonitord en teruggekoppeld aan de organisatie. Er vindt tussen de instellingen en commissies onvoldoende uitwisseling van kennis en ervaringen plaats.

Aanbeveling

De Kinderombudsman beveelt de instellingen, vertrouwenspersonen en commissies aan:

- afgehandelde klachten periodiek aan de betrokken en overige medewerkers terug te koppelen;
- jongeren (de jongerenraad) te betrekken bij de evaluaties over de klachtprocedures;
- kennis en expertise omtrent klachtbehandeling uit te wisselen met andere instellingen en commissies.

6.3.3 Regel 10: Er is toegang tot een tweede en onafhankelijke instantie om de klacht aan voor te leggen

Jongeren moeten, al dan niet nadat bemiddeling is geprobeerd, uiteindelijk altijd de mogelijkheid hebben om hun klacht aan een onafhankelijke instantie, zoals een klachtencommissie, een commissie van toezicht, de RSJ, de Kinderombudsman of de Nationale ombudsman voor te leggen. Het recht om te klagen verliest aanzienlijke waarde indien de klacht niet aan een onafhankelijke en onpartijdige instantie kan worden voorgelegd. Het is voor jongeren die in geslotenheid verkeren in beginsel in alle gevallen ook wettelijk mogelijk om een klacht voor te leggen aan een onafhankelijke en onpartijdige instantie. Voor zover instellingen een andere mening zijn toegedaan, miskennen zij deze wettelijke mogelijkheden.

Jongeren maken relatief weinig gebruik van de toegang tot een tweede onafhankelijke instantie. Belangrijkste reden daarvoor lijkt te zijn dat het merendeel van de klachten reeds en op een informele wijze is afgedaan. Oorzaak daarvan is daarnaast dat de jongeren niet bekend zijn met (de toegang tot en de werkzaamheden van) de RSJ, de Kinderombudsman en de Nationale ombudsman. Daarnaast maakt ook de lange duur van de klachtenbehandeling in eerste aanleg dat jongeren de klachtprocedure niet in tweede aanleg voortzetten.

Conclusie

Er is toegang tot een tweede en onafhankelijke instantie om de klacht aan voor te leggen. Deze toegang en de instanties zijn echter onvoldoende bekend bij de jongeren.

Aanbeveling

De Kinderombudsman beveelt de instellingen, vertrouwenspersonen en commissies aan:

- de jongeren schriftelijk en mondeling te informeren over de mogelijkheden voor beroep bij de RSJ en behandeling van de klacht (in tweede instantie) door de Kinderombudsman en Nationale ombudsman.
- onderaan elk klachtenformulier en elke beslissing aan te geven of beroep bij de RSJ of behandeling in tweede instantie bij de Kinderombudsman of Nationale ombudsman mogelijk is.

De eindconclusie is dat het klachtrecht in de praktijk op veel onderdelen voldoet aan de eisen die regels voor het klachtrecht daaraan stellen. Op een aantal essentiële punten echter niet. Deze aspecten maken dat het klachtrecht van jongeren die in geslotenheid verblijven nog niet ten volle wordt benut en effectiever zou kunnen zijn.

Met name:

- de onnodige drempels bij de toegang tot het klachtrecht;
- het gebrek aan onafhankelijkheid, onpartijdigheid en eenduidigheid bij de informele afhandeling;
- het gebrek aan informatie over en de onbegrijpelijkheid van de procedure, voortgang en beslissing;
- dat er onvoldoende van klachten wordt geleerd;
- en de lange duur van de procedure,

maken dat bijna alle jongeren nu roepen: **"Neem mij(n klacht) serieus!"**

BIJLAGE 1: HET INTERNATIONAAL VERDRAG INZAKE DE RECHTEN VAN HET KIND

Artikel 3

1. Bij alle maatregelen betreffende kinderen, ongeacht of deze worden genomen door openbare of particuliere instellingen voor maatschappelijk welzijn of door rechterlijke instanties, bestuurlijke autoriteiten of wetgevende lichamen, vormen de belangen van het kind de eerste overweging.
2. De Staten die partij zijn, verbinden zich ertoe het kind te verzekeren van de bescherming en de zorg die nodig zijn voor zijn of haar welzijn, rekening houdend met de rechten en plichten van zijn of haar ouders, wettige voogden of anderen die wettelijk verantwoordelijk voor het kind zijn, en nemen hiertoe alle passende wettelijke en bestuurlijke maatregelen.
3. De Staten die partij zijn, waarborgen dat de instellingen, diensten en voorzieningen die verantwoordelijk zijn voor de zorg voor of de bescherming van kinderen voldoen aan de door de bevoegde autoriteiten vastgestelde normen, met name ten aanzien van de veiligheid, de gezondheid, het aantal personeelsleden en hun geschiktheid, alsmede bevoegd toezicht.

Artikel 12

1. De Staten die partij zijn, verzekeren het kind dat in staat is zijn of haar eigen mening te vormen, het recht die mening vrijelijk te uiten in alle aangelegenheden die het kind betreffen, waarbij aan de mening van het kind passend belang wordt gehecht in overeenstemming met zijn of haar leeftijd en rijpheid.
2. Hiertoe wordt het kind met name in de gelegenheid gesteld te worden gehoord in iedere gerechtelijke en bestuurlijke procedure die het kind betreft, hetzij rechtstreeks, hetzij door tussenkomst van een vertegenwoordiger of een daarvoor geschikte instelling, op een wijze die verenigbaar is met de procedureregels van het nationale recht.

Artikel 13

1. Het kind heeft het recht op vrijheid van meningsuiting; dit recht omvat mede de vrijheid inlichtingen en denkbeelden van welke aard ook te vergaren, te ontvangen en door te geven, ongeacht landsgrenzen, hetzij mondeling, hetzij in geschreven of gedrukte vorm, in de vorm van kunst, of met behulp van andere media naar zijn of haar keuze.
2. De uitoefening van dit recht kan aan bepaalde beperkingen worden gebonden, doch alleen aan de beperkingen die bij de wet zijn voorzien en die nodig zijn:
 - a. voor de eerbiediging van de rechten of de goede naam van anderen; of
 - b. ter bescherming van de nationale veiligheid of van de openbare orde, de volksgezondheid of de goede zeden.

Artikel 20

1. Een kind dat tijdelijk of blijvend het verblijf in het gezin waartoe het behoort, moet missen, of dat men in zijn of haar belang niet kan toestaan in het gezin te blijven, heeft het recht op bijzondere bescherming en bijstand van staatswege.
2. De Staten die partij zijn, waarborgen, in overeenstemming met hun nationale recht, een andere vorm van zorg voor dat kind.

3. Deze zorg kan, onder andere, plaatsing in een pleeggezin omvatten, kafalah volgens het Islamitische recht, adoptie, of, indien noodzakelijk, plaatsing in geschikte instellingen voor kinderzorg. Bij het overwegen van oplossingen wordt op passende wijze rekening gehouden met de wenselijkheid van continuïteit in de opvoeding van het kind en met de etnische, godsdienstige en culturele achtergrond van het kind en met zijn of haar achtergrond wat betreft de taal.

Artikel 37

De Staten die partij zijn, waarborgen dat:

- a. geen enkel kind wordt onderworpen aan foltering of aan een andere wrede, onmenselijke of ontorende behandeling of bestraffing. Doodstraf noch levenslange gevangenisstraf zonder de mogelijkheid van vrijlating wordt opgelegd voor strafbare feiten gepleegd door personen jonger dan achttien jaar;
- b. geen enkel kind op onwettige of willekeurige wijze van zijn of haar vrijheid wordt beroofd. De aanhouding, inhechtenisneming of vangenneming van een kind geschiedt overeenkomstig de wet en wordt slechts gehanteerd als uiterste maatregel en voor de kortst mogelijke passende duur;
- c. ieder kind dat van zijn of haar vrijheid is beroofd, wordt behandeld met menselijkheid en met eerbied voor de waardigheid inherent aan de menselijke persoon, en zodanig dat rekening wordt gehouden met de behoeften van een persoon van zijn of haar leeftijd. Met name wordt ieder kind dat van zijn of haar vrijheid is beroofd, gescheiden van volwassenen tenzij het in het belang van het kind wordt geacht dit niet te doen, en heeft ieder kind het recht contact met zijn of haar familie te onderhouden door middel van correspondentie en bezoeken, behalve in uitzonderlijke omstandigheden;
- d. ieder kind dat van zijn of haar vrijheid is beroofd het recht heeft onverwijld te beschikken over juridische en andere passende bijstand, alsmede het recht de wettigheid van zijn vrijheidsberoving te betwisten ten overstaan van een rechter of een andere bevoegde, onafhankelijke en onpartijdige autoriteit, en op een onverwijld beslissing ten aanzien van dat beroep.

BIJLAGE 2: AANBEVELINGEN EN RICHTLIJNEN

Rules for the Protection of Juveniles Deprived of their Liberty

Naast het IVRK zijn de Rules for the Protection of Juveniles Deprived of Their Liberty (ook wel de Havana Rules) uit 1990 voor (de omvang van het) klachtrecht van belang. Dit betreft een aanbeveling van de VN met bepalingen omtrent waarborgen voor alle personen jonger dan achttien jaar die van hun vrijheid zijn beroofd. De regels gelden zowel voor vrijheidsbeneming in een justitiële jeugdinrichting als in een instelling voor gesloten jeugdhulp. Het klachtrecht staat geregeld in de artikelen 75 tot en met 78. Hierin staat dat elke minderjarige het recht moet hebben verzoeken of klachten in te dienen bij de directeur van de instelling, en zijn of haar gevolmachtigde vertegenwoordiger, de centrale administratie en de rechtelijke autoriteit, zonder dat er op de inhoud censuur wordt toegepast. Stappen moeten worden ondernomen om een onafhankelijke instantie in te stellen waar minderjarigen klachten kunnen indienen.

The Guidelines for the Alternative Care of Children

Deze internationale richtlijnen voor 'alternatieve zorg voor kinderen' zijn ontwikkeld door de VN en zien op kinderen die opgroeien buiten de ouderlijke zorg en/of het ouderlijk huis. Ze hebben dus betrekking op kinderen binnen het jeugdrecht en de gesloten jeugdhulp. De richtlijnen zijn een praktische vertaling en uitwerking van de rechten van kinderen in alternatieve zorg, zoals vastgelegd in het IVRK, en zijn bedoeld om de implementatie van het IVRK te bevorderen. Zij richten zich niet alleen op overheden maar ook op internationale organisaties, beroepskrachten en vrijwilligers die betrokken zijn bij kinderen in alternatieve zorg. De richtlijnen geven basisbeginselen en minimumnormen waar de alternatieve zorg voor kinderen aan moet voldoen. Uit richtlijnen volgt dat kinderen in de zorg toegang moeten hebben tot een bekend, effectief en onpartijdig mechanisme waar zij klachten of zorgen over hun behandeling of plaatsingsvoorwaarden kenbaar kunnen maken. Deze mechanismen moeten onder andere bestaan uit initieel overleg, feedback, implementatie en verder overleg. Jongeren met eerdere zorgervaringen moeten bij dit proces betrokken worden en er moet rekening worden gehouden met hun opvattingen. Dit proces moet uitgevoerd worden door competente personen die zijn opgeleid voor het werken met kinderen en jongeren.

General Comment 10 'Children's Rights in Juvenile Justice'

Het toezicht op het IVRK is in handen van het VN Comité inzake de Rechten van het Kind. Het VN-Kinderrechtencomité kan onder andere aanbevelingen doen aan regeringen en daarnaast algemene commentaren rond een bepaald thema van het IVRK formuleren.

Het VN-Kinderrechtencomité heeft een General Comment uitgebracht over jeugdstrafrecht: General Comment 10 'Children's Rights in Juvenile Justice'. General Comment nummer 10 besteedt aandacht aan de rechten van kinderen in het jeugdstrafrecht. Het recht van jongeren om hun zienswijze vrijelijk kunnen uiten in alle zaken die hen betreffen moet volledig gerespecteerd en geïmplementeerd zijn gedurende elke fase van het jeugdstrafrecht. In de General comment staat over het klachtrecht geschreven: "Every child should have the right to make requests or complaints, without censorship as to the substance, to the central administration, the judicial authority or

other proper independent authority, and to be informed of the response without delay; children need to know about and have easy access to these mechanisms."

On the rights of children living in residential institutions

In de aanbeveling 'On the rights of children living in residential institutions', door het Comité van Ministers van de Raad van Europa aangenomen op 16 maart 2005, is specifiek bepaald dat alle kinderen die in een instelling verblijven (onafhankelijk van de grondslag van het verblijf) het recht hebben om klachten in te dienen bij een 'identifiable, impartial and independent body in order to assert children's fundamental rights'.

The European rules for juvenile offenders subject to sanctions or measures

Op 5 november 2008 heeft het Comité van Ministers van de Raad van Europa een aanbeveling aangenomen over jeugdstrafrechttoepassing in Europa. Doel van de 'European Rules for juvenile offenders subject to sanctions or measures' is om de jeugdstrafrechtssystemen van Europese landen te harmoniseren en gezamenlijk te werken aan een kinderrechtenvriendelijk justitieel systeem. Deze regels benadrukken, naast het recht op juridisch advies, dat er een uitgebreid geheel van regels moet zijn dat een effectieve mogelijkheid biedt om te klagen. Daarnaast moet er toegang zijn tot gerechtelijke herziening van de besluiten die gemaakt zijn door instanties die verantwoordelijk zijn voor de uitvoering van communautaire sancties of door de instellingen waarin de minderjarige wordt vastgehouden.

Guidelines on child friendly justice

Deze richtlijnen zijn vastgesteld door het Comité van Ministers van de Raad van Europa op 17 november 2010. In de richtlijnen wordt ingegaan op de plaats, rol, meningen, rechten en behoeften van het kind in gerechtelijke en buitengerechtelijke procedures. De richtsnoeren dienen van toepassing te zijn op alle wijzen waarop kinderen, ongeacht de reden en in welke hoedanigheid dan ook, in contact kunnen komen met alle bevoegde organen en diensten die betrokken zijn bij de tenuitvoerlegging van het strafrecht, burgerlijk recht of bestuursrecht.

In de richtlijnen staat dat kinderen toegang moeten hebben tot geschikte onafhankelijke en doeltreffende klachtenmechanismen. De richtlijnen bepalen verder dat kinderen vanaf het moment dat zij voor het eerst te maken krijgen met het justitieel systeem en de bevoegde instanties (zoals instellingen voor gesloten jeugdhulp en justitiële jeugdinrichtingen) zij terstond en passend worden geïnformeerd over, onder andere, hun rechten en over de beschikbare instrumenten om mogelijke schendingen van hun rechten te verhelpen, zoals de onafhankelijk functionerende klachtenmechanismen. De informatie en het advies moeten rechtstreeks aan het kind worden gegeven op een wijze die past bij de leeftijd en rijpheid van het kind en in voor hem begrijpelijke taal, waarbij de boodschap op een gender- en cultuurvriendelijke wijze wordt overgebracht. Er moet volgens de richtlijnen kindvriendelijk materiaal met juridische informatie beschikbaar worden gesteld dat breed verspreid moet worden. Er moeten daarbij op kinderen gerichte informatiediensten worden opgezet, zoals speciale websites en hulplijnen.

Wanneer het belang van het kind daarmee gediend kan zijn, moeten alternatieven voor formele klachtbehandeling, zoals bemiddeling en alternatieve geschillenbeslechting, worden aangemoedigd. De voorafgaande toepassing van dergelijke alternatieven mag

echter geen obstakel zijn voor de toegang van het kind tot een formele klachtprocedure. In deze richtlijnen staat verder dat indien er informele alternatieven bestaan, kinderen hierover geïnformeerd en geraadpleegd dienen te worden. Ook de mogelijke gevolgen van elke optie moeten worden uitgelegd. Kinderen moeten juridisch advies en andere hulp kunnen inwinnen om de geschiktheid en wenselijkheid van de voorgestelde alternatieven te bepalen. Bij het nemen van een besluit hierover moet rekening worden gehouden met de mening van het kind. Bij alternatieven voor de formele procedure moet tot slot een gelijkwaardig niveau van rechtsbescherming gewaarborgd zijn.

Tijdens een procedure waar sprake kan zijn van een belangenconflict tussen het kind en een andere betrokkenpartij moet een kind ingevolge de richtlijnen recht hebben op een eigen raadsman en vertegenwoordiging namens henzelf. Een kind heeft het recht om te worden gehoord zij moeten de informatie krijgen die nodig is om dit recht doeltreffend uit te oefenen. In alle procedures moeten kinderen worden behandeld met inachtneming van leeftijd, speciale behoeften, rijpheid en bevattingsvermogen, en van eventuele communicatiemoeilijkheden die zij kunnen ondervinden. Zaken waar kinderen bij betrokken zijn, moeten worden behandeld in een kindvriendelijke omgeving waarin zij zich niet geïntimideerd voelen. Personen die beroepsmatig met en voor kinderen werken, moeten goed worden opgeleid in de rechten en behoeften van kinderen uit verschillende leeftijdscategorieën en in communicatie met kinderen in alle leeftijdscategorieën en ontwikkelingsstadia, alsook met kinderen in bijzonder kwetsbare situaties. Uitspraken en beslissingen die kinderen betreffen, met name beslissingen waarbij de meningen en opvattingen van het kind niet zijn gevolgd, moeten voldoende worden gemotiveerd en uitgelegd in taal die kinderen kunnen begrijpen. In alle procedures waarbij kinderen betrokken zijn, moet het urgentiebeginsel worden toegepast met het oog op een snelle respons en de bescherming van de belangen van het kind, onder eerbiediging van de rechtsstaat.

BIJLAGE 3: NEDERLANDSE WET- EN REGELGEVING

De Jeugdwet

Artikel 4.2.1

2. De jeugdhulpaanbieder en de gecertificeerde instelling treffen een regeling voor de behandeling van klachten over gedragingen van hen of van voor hen werkzame personen jegens een jeugdige, ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of een pleegouder in het kader van de verlening van jeugdhulp, de uitvoering van een kindbeschermingsmaatregel of jeugdreclassering. Zij brengen de regeling op passende wijze onder hun aandacht.
3. De in het eerste lid bedoelde regeling:
 - a. voorziet erin dat de klachten van de jeugdige, ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of de pleegouder worden behandeld door een klachtencommissie die bestaat uit ten minste drie leden, waaronder een voorzitter die niet werkzaam is voor of bij de jeugdhulpaanbieder of de gecertificeerde instelling;
 - b. waarborgt dat aan de behandeling van een klacht niet wordt deelgenomen door een persoon op wiens gedraging de klacht rechtstreeks betrekking heeft;
 - c. waarborgt dat de klachtencommissie binnen een in de regeling vastgelegde termijn na indiening van de klacht de klager, degene over wie is geklaagd en, indien dit niet dezelfde persoon is, de jeugdhulpaanbieder of de gecertificeerde instelling, schriftelijk en met redenen omkleed in kennis stelt van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen;
 - d. waarborgt dat bij afwijking van de onder c bedoelde termijn de klachtencommissie daarvan met redenen omkleed mededeling doet aan de klager, degene over wie is geklaagd en, indien dit niet dezelfde persoon is, de jeugdhulpaanbieder of de gecertificeerde instelling, onder vermelding van de termijn waarbinnen de klachtencommissie haar oordeel over de klacht zal uitbrengen;
 - e. waarborgt dat de klager en degene over wie is geklaagd door de klachtencommissie in de gelegenheid worden gesteld mondeling of schriftelijk een toelichting te geven op de gedraging waarover is geklaagd, en
 - f. waarborgt dat de klager en degene over wie is geklaagd zich bij de behandeling van de klacht kunnen laten bijstaan.
4. De jeugdhulpaanbieder en de gecertificeerde instelling zien erop toe dat de klachtencommissie, bedoeld in het tweede lid, onderdeel a, haar werkzaamheden verricht volgens een door deze commissie op te stellen reglement.
5. Bij de klachtencommissie, bedoeld in het tweede lid, onderdeel a, kan een klacht tegen een jeugdhulpaanbieder of een gecertificeerde instelling worden ingediend over een gedraging van hen of van voor hen werkzame personen jegens een jeugdige, ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of een pleegouder:
 - a. door of namens de jeugdige, ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of de pleegouder, of

- b. door een nabestaande, indien de jeugdige, ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of de pleegouder is overleden.
6. De jeugdhulpaanbieder en de gecertificeerde instelling delen de klager en de klachtencommissie, bedoeld in het tweede lid, onderdeel a, binnen een maand na ontvangst van het in het tweede lid, onderdeel c, bedoelde oordeel van de klachtencommissie schriftelijk mee of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja welke. Bij afwijking van de in de eerste volzin genoemde termijn, doen de jeugdhulpaanbieder en de gecertificeerde instelling daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en de klachtencommissie, onder vermelding van de termijn waarbinnen de jeugdhulpaanbieder of de gecertificeerde instelling zijn standpunt aan hen kenbaar zal maken.
7. Titel 9.1 van de Algemene wet bestuursrecht is niet van toepassing op klachten als bedoeld in dit artikel.

Artikel 6.5.1

1. Onverminderd artikel 4.2.3 kan een jeugdige of degene die het gezag over hem heeft binnen een redelijke termijn tegen een beslissing als bedoeld in de artikelen 6.3.1, eerste lid, 6.3.2, eerste lid, 6.3.3, eerste lid, en 6.3.4, eerste en derde lid, de toepassing van artikel 6.3.5, eerste lid, 6.3.7 of een beslissing aangaande verlof als bedoeld in artikel 6.4.1 een schriftelijke klacht indienen bij de klachtencommissie, bedoeld in artikel 4.2.1, tweede lid.
2. Bij algemene maatregel van bestuur worden regels gesteld met betrekking tot de samenstelling van de klachtencommissie bij de behandeling van klachten als bedoeld in het eerste lid en de wijze waarop deze klachten worden behandeld.
3. De klachtencommissie neemt zo spoedig mogelijk, doch in ieder geval binnen vier weken, te rekenen vanaf de datum waarop de klacht is ontvangen, een beslissing op de klacht.
4. De beslissing van de commissie strekt tot:
 - a. onbevoegdverklaring van de commissie,
 - b. niet-ontvankelijkverklaring van de klacht,
 - c. ongegrondverklaring van de klacht, of
 - d. gegrondverklaring van de klacht.
5. Indien de commissie de klacht gegrond verklaart, vernietigt zij de bestreden beslissing geheel of gedeeltelijk. Gehele of gedeeltelijke vernietiging brengt vernietiging van de rechtsgevolgen van de beslissing of het vernietigde gedeelte van de beslissing mee.
6. Indien de commissie de klacht gegrond verklaart, kan zij degene die de beslissing heeft genomen opdragen een nieuwe beslissing te nemen en voor het nemen daarvan een termijn stellen.
7. Indien de commissie de klacht gegrond verklaart, kan zij bepalen dat enige tegemoetkoming, die geldelijk van aard kan zijn, aan de klager geboden is en stelt zij deze tegemoetkoming vast.
8. Titel 9.1 van de Algemene wet bestuursrecht is niet van toepassing op klachten als bedoeld in dit artikel.

Beginselenwet justitiële jeugdinrichtingen

Artikel 7

1. Bij elke inrichting dan wel afdeling wordt door Onze Minister een commissie van toezicht ingesteld.
2. De commissie van toezicht heeft tot taak:
 - a. toezicht te houden op de wijze van tenuitvoerlegging van de vrijheidsbeneming in de inrichting of afdeling;
 - b. kennis te nemen van door de jeugdigen, ouders of voogd, stiefouder of pleegouders, naar voren gebrachte grieven en ter zake te bemiddelen;
 - c. zorg te dragen voor de behandeling van klaagschriften ingevolge hoofdstuk XIII;
 - d. aan Onze Minister, de Raad en de directeur advies en inlichtingen te geven omtrent het onder a gestelde.
3. Indien het advies of de inlichtingen een particuliere inrichting betreffen en zijn bestemd voor Onze Minister of de Raad, voegt de commissie de desbetreffende opmerkingen van het betrokken bestuur daarbij, tenzij naar het oordeel van Onze Minister, de Raad of de commissie bijzondere spoed geboden is dan wel het bestuur zijn opmerkingen naar het oordeel van de commissie niet binnen een redelijke termijn op schrift heeft gesteld.
4. De commissie van toezicht stelt zich door persoonlijk contact met de jeugdigen regelmatig op de hoogte van onder hen levende wensen en gevoelens. Bij toerbeurt treedt één van haar leden hiertoe op als maandcommissaris. De maandcommissaris vervult tevens de taken van de vertrouwenspersoon, bedoeld in artikel 1.1 van de Jeugdwet.
5. Bij algemene maatregel van bestuur worden regels gesteld over de bevoegdheden, de samenstelling en de werkwijze van de commissie, de benoeming en het ontslag van haar leden alsmede over de werkzaamheden van de maandcommissaris.

Artikel 64

1. De jeugdige heeft het recht zich, mondeling of schriftelijk, tot de maandcommissaris, bedoeld in artikel 7, vierde lid, te wenden met het verzoek te bemiddelen terzake van een grief omtrent de wijze waarop de directeur zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem heeft gedragen of een bij of krachtens deze wet gestelde zorgplicht heeft betracht. Een gedraging van een personeelslid of medewerker van de inrichting jegens de jeugdige wordt met het oog op de toepassing van deze bepaling als een gedraging van de directeur aangemerkt.
2. Indien de grief een beslissing betreft waartegen beklag openstaat, dient dit verzoek uiterlijk op de zevende dag na die waarop de jeugdige kennis heeft gekregen van die beslissing te worden ingediend.
3. De maandcommissaris streeft ernaar binnen zes weken een voor partijen aanvaardbare oplossing te bereiken.
4. De maandcommissaris stelt de jeugdige en de directeur in de gelegenheid, al dan niet in elkaars tegenwoordigheid, hun standpunt mondeling toe te lichten. Indien de jeugdige de Nederlandse taal niet voldoende beheerst, draagt de maandcommissaris zorg voor de bijstand van een tolk.
5. Hij legt de resultaten van de bemiddeling neer in een schriftelijke mededeling en zendt een gedagtekend afschrift daarvan aan de directeur en de jeugdige. De datum van die toezending of uitreiking wordt op dit afschrift aangetekend. Indien de

jeugdige de Nederlandse taal niet voldoende begrijpt, draagt de maandcommissaris zorg voor een vertaling van de mededeling. In de gevallen, bedoeld in artikel 65, wordt de jeugdige gewezen op de mogelijkheid van beklag en de wijze waarop en de termijn waarbinnen dit moet worden gedaan.

6. De directeur deelt, binnen vier weken na ontvangst van de mededeling, bedoeld in het vijfde lid, de jeugdige alsmede de commissie van toezicht mede of hij het oordeel van de maandcommissaris over de grief deelt en of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja welke.
7. Tegen de beslissing, bedoeld in het zesde lid, kan de jeugdige een klacht indienen bij de beklagcommissie. In dat geval is het bepaalde in artikel 68, vierde lid, niet van toepassing.
8. De ouders of voogd, stiefouder of pleegouders hebben het recht als bedoeld in het eerste lid ter zake van een grief omtrent de wijze waarop de directeur zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hen heeft gedragen. Het eerste en derde tot en met zevende lid is van overeenkomstige toepassing.

Artikel 65

1. Een jeugdige kan bij de beklagcommissie beklag doen over een hem betreffende door of namens de directeur genomen beslissing betreffende:
 - a. de weigering op het verzoek tot deelname aan een scholings- en trainingsprogramma, bedoeld in artikel 3, zesde lid, alsmede de beëindiging van de deelname aan een scholings- en trainingsprogramma, bedoeld in artikel 3, vijfde lid;
 - b. de weigering of de intrekking van de toestemming om een kind in de inrichting onder te brengen, bedoeld in artikel 16;
 - c. de voortzetting van het verblijf op een afdeling voor intensieve zorg, bedoeld in artikel 22a, derde lid, op een afdeling voor intensieve behandeling, bedoeld in artikel 22b, derde lid, of een individuele trajectafdeling, bedoeld in artikel 22c, vijfde lid;
 - d. de uitsluiting van het verblijf in de groep of van deelname aan activiteiten en de verlenging daarvan, bedoeld in artikel 23, derde lid, en 24, eerste lid, aanhef en onder a of b, onderscheidenlijk artikel 23, vierde lid en 24, tweede lid, alsmede verlenging van de uitsluiting van verblijf in de groep, bedoeld in artikel 23, tweede lid;
 - e. de plaatsing in afzondering en de verlenging hiervan, bedoeld in artikel 25, eerste lid, op de grond van artikel 24, eerste lid, onder a of b, onderscheidenlijk artikel 25, derde lid, en de toepassing van artikel 26;
 - f. de tijdelijke plaatsing en de verlenging hiervan, bedoeld in artikel 27, eerste onderscheidenlijk derde lid;
 - g. de beperking en de intrekking van verlof, bedoeld in de artikelen 29, tweede lid, 30, derde en vierde lid;
 - h. het onderzoek in het lichaam, bedoeld in artikel 36, eerste lid;
 - i. het gedogen van een geneeskundige handeling, bedoeld in artikel 37;
 - j. de bevestiging door mechanische middelen, bedoeld in artikel 38, eerste lid;
 - k. de oplegging van een disciplinaire straf, bedoeld in artikel 55 en de toepassing van de artikelen 56 en 57, derde lid;
 - l. de observatie door middel van een camera, bedoeld in de artikelen 25a, eerste lid, en 55a, eerste lid;

- m. enige andere beslissing die een beperking inhoudt van een recht dat de jeugdige op grond van een bij of krachtens deze wet of een een ieder verbindende bepaling van een in Nederland geldend verdrag toekomt.
2. Met een beslissing als bedoeld in het eerste lid wordt gelijkgesteld een verzuim of weigering om te beslissen. Het nemen van een beslissing wordt geacht te zijn verzuimd of geweigerd, indien niet binnen de wettelijke of, bij het ontbreken daarvan, binnen een redelijke termijn een beslissing is genomen.
3. De directeur draagt zorg dat een jeugdige die beklag wenst te doen daartoe zo spoedig mogelijk in de gelegenheid wordt gesteld.

Artikel 66

1. De jeugdige doet beklag door de indiening van een klaagschrift bij de beklagcommissie bij de inrichting waar de beslissing waarover hij klaagt is genomen.
2. De indiening van het klaagschrift kan door tussenkomst van de directeur van de inrichting waar de jeugdige verblijft geschieden. De directeur draagt in dat geval zorg dat het klaagschrift, of, indien het klaagschrift zich in een envelop bevindt, de envelop van een dagtekening wordt voorzien, welke geldt als dag van indiening.
3. Het klaagschrift vermeldt zo nauwkeurig mogelijk de beslissing waarover wordt geklaagd en de redenen van het beklag.
4. De beklagcommissie stelt de maandcommissaris onverwijld op de hoogte van de klacht en doet hem deze onverwijld in een gesloten enveloppe toekomen. Indien de indiening van het klaagschrift heeft plaatsgevonden door tussenkomst van de directeur, dan stelt deze de maandcommissaris onverwijld op de hoogte van de klacht en doet deze toekomen aan de maandcommissaris.
5. De maandcommissaris onderzoekt of terzake het onderwerp van de klacht tussen de jeugdige en de directeur kan worden bemiddeld. Artikel 64, derde tot en met zevende lid, zijn van overeenkomstige toepassing.
6. Indien de jeugdige de Nederlandse taal niet voldoende beheerst kan hij het klaagschrift in een andere taal indienen. De voorzitter van de beklagcommissie kan bepalen dat het klaagschrift in de Nederlandse taal wordt vertaald. De vergoeding van de voor de vertaling gemaakte kosten geschiedt volgens regelen te stellen bij algemene maatregel van bestuur.
7. Het klaagschrift wordt uiterlijk op de zevende dag na die waarop de jeugdige kennis heeft gekregen van de beslissing waarover hij zich wenst te beklagen ingediend. Een na afloop van deze termijn ingediend klaagschrift is niettemin ontvankelijk, indien redelijkerwijs niet kan worden geoordeeld dat de jeugdige in verzuim is geweest.
8. Indien de jeugdige een verzoek tot bemiddeling heeft gedaan, wordt, in afwijking van het zevende lid, het klaagschrift ingediend uiterlijk op de zevende dag na die waarop de jeugdige de schriftelijke mededeling van bevindingen van de maandcommissaris heeft ontvangen. Het indienen van een verzoek tot bemiddeling, stuit de in het vorige lid genoemde termijn voor het indienen van een klaagschrift.

Artikel 68

1. De secretaris van de beklagcommissie zendt de directeur een afschrift van het klaagschrift toe.

2. De directeur geeft dienaangaande desgevraagd zo spoedig mogelijk schriftelijk de nodige inlichtingen aan de beklagcommissie. Hij voegt daaraan de opmerkingen toe, waartoe het klaagschrift hem overigens aanleiding geeft.
3. Aan de klager geeft de secretaris van de beklagcommissie schriftelijk kennis van de inhoud van deze inlichtingen en opmerkingen.
4. Indien de commissie van toezicht omtrent de beslissing waarover wordt geklaagd heeft bemiddeld en zij haar bevindingen schriftelijk aan de klager en de directeur mede heeft gedeeld, voegt de secretaris van de beklagcommissie de bevindingen bij de processtukken.

Artikel 69

1. De beklagcommissie stelt de klager en de directeur in de gelegenheid omtrent het klaagschrift mondeling opmerkingen te maken, tenzij zij het beklag aanstonds kennelijk niet-ontvankelijk, kennelijk ongegrond of kennelijk gegrond acht.
2. De klager en de directeur kunnen de voorzitter van de beklagcommissie de vragen opgeven die zij aan elkaar gesteld wensen te zien.
3. De beklagcommissie kan de directeur en de klager buiten elkaars aanwezigheid horen. In dat geval worden zij in de gelegenheid gesteld vooraf de vragen op te geven die zij gesteld wensen te zien en wordt de zakelijke inhoud van de aldus afgelegde verklaring door de voorzitter van de beklagcommissie aan de klager onderscheidenlijk de directeur mondeling medegedeeld.
4. De beklagcommissie kan ook bij andere personen mondeling of schriftelijk inlichtingen inwinnen. Indien mondeling inlichtingen worden ingewonnen, zijn het tweede en derde lid, tweede volzin, van overeenkomstige toepassing.

Artikel 70

1. De klager heeft het recht zich te doen bijstaan door een rechtsbijstandverlener of een andere vertrouwenspersoon, die daartoe van de beklagcommissie toestemming heeft gekregen. Indien aan de klager een advocaat is toegevoegd, geschieden diens beloning en de vergoeding van de door hem gemaakte kosten volgens regelen te stellen bij algemene maatregel van bestuur.
2. Indien de klager de Nederlandse taal niet voldoende beheerst, draagt de voorzitter zorg voor de bijstand van een tolk. De beloning en de vergoeding van de door de tolk gemaakte kosten geschieden volgens regelen te stellen bij algemene maatregel van bestuur.
3. Tijdens de beklagprocedure staat de beklagcommissie aan de klager op diens verzoek toe van de gedingstukken kennis te nemen.
4. Indien de klager elders verblijft, kunnen de opmerkingen, bedoeld in artikel 69, eerste lid, op verzoek van de beklagcommissie ten overstaan van een lid van een andere beklagcommissie worden gemaakt.
5. Van het horen van de betrokkenen maakt de secretaris een schriftelijk verslag, dat door de voorzitter en de secretaris wordt ondertekend. Bij verhindering van een van hen wordt de reden daarvan in het verslag vermeld.

Artikel 72

1. De beklagcommissie doet zo spoedig mogelijk, doch in ieder geval binnen een termijn van vier weken te rekenen vanaf de datum waarop het klaagschrift is ontvangen, uitspraak. In bijzondere omstandigheden kan de beklagcommissie deze

- termijn met ten hoogste vier weken verlengen. Van deze verlenging wordt aan de directeur en de klager mededeling gedaan.
2. De uitspraak is met redenen omkleed en gedagtekend. Zij bevat een verslag van het horen van personen door de beklagcommissie. Zij wordt door de voorzitter, alsmede door de secretaris ondertekend. Bij verhindering van een van hen wordt de reden daarvan in de uitspraak vermeld. Aan de klager en de directeur wordt onverwijld en kosteloos een afschrift van de beslissing van de beklagcommissie toegezonden of uitgereikt. De datum van die toezending of uitreiking wordt op dit afschrift aangetekend.
 3. De uitspraak vermeldt de mogelijkheid van het instellen van beroep bij de beroepscommissie, de wijze waarop en de termijn waarbinnen dit moet worden gedaan alsmede de mogelijkheid tot schorsing van de tenuitvoerlegging van de uitspraak, bedoeld in artikel 75, tweede lid.
 4. Indien de klager de Nederlandse taal niet voldoende beheerst en in de inrichting niet op andere wijze in een vertaling kan worden voorzien, draagt de voorzitter van de beklagcommissie zorg voor een vertaling van de uitspraak en de mededeling, bedoeld in het tweede, onderscheidenlijk derde lid. De vergoeding van de voor de vertaling gemaakte kosten geschiedt volgens regelen te stellen bij algemene maatregel van bestuur.
 5. De voorzitter van de beklagcommissie kan de uitspraak ook mondeling mededelen aan de klager en de directeur. Deze worden daarbij gewezen op de mogelijkheid tot het instellen van beroep bij de beroepscommissie, de wijze waarop en de termijn waarbinnen dit moet worden gedaan, alsmede op de mogelijkheid tot schorsing van de tenuitvoerlegging van de uitspraak, bedoeld in artikel 75, tweede lid. Als dag van de uitspraak geldt de dag van het doen van deze mededeling. Indien mondeling uitspraak wordt gedaan, wordt de uitspraak op het klaagschrift aangetekend.
 6. Indien het vijfde lid toepassing heeft gevonden en beroep wordt ingesteld als voorzien in artikel 74, eerste lid, vindt uitwerking van de beslissing van de beklagcommissie plaats op de wijze, bedoeld in het tweede lid. De secretaris van de beklagcommissie zendt een afschrift van deze uitspraak toe aan de directeur, de klager en de beroepscommissie.
 7. De secretaris zendt van alle uitspraken van de beklagcommissie een afschrift naar Onze Minister. Een ieder heeft recht op kennisneming van deze uitspraken en het ontvangen van een afschrift daarvan. Onze Minister draagt zorg dat dit afschrift geen gegevens bevat waaruit de identiteit van de jeugdige kan worden afgeleid. Met betrekking tot de kosten van het ontvangen van een afschrift is het bij of krachtens de Wet griffierechten burgerlijke zaken bepaalde van overeenkomstige toepassing.

Artikel 73

1. De uitspraak van de beklagcommissie strekt tot gehele of gedeeltelijke:
 - a. niet-ontvankelijkverklaring van het beklag;
 - b. ongegrondverklaring van het beklag;
 - c. gegrondverklaring van het beklag.
2. Indien de beklagcommissie van oordeel is dat de beslissing waarover is geklaagd:
 - d. in strijd is met een in de inrichting geldend wettelijk voorschrift of een een ieder verbindende bepaling van een in Nederland geldend verdrag, dan wel
 - e. bij afweging van alle in aanmerking komende belangen, waaronder de veiligheid van de samenleving en de belangen van slachtoffers en

nabestaanden, onredelijk of onbillijk moet worden geacht, verklaart zij het beklag gegrond en vernietigt zij de beslissing geheel of gedeeltelijk.

3. Bij toepassing van het tweede lid kan de beklagcommissie:
 - f. de directeur opdragen een nieuwe beslissing te nemen met inachtneming van haar uitspraak;
 - g. bepalen dat haar uitspraak in de plaats treedt van de vernietigde beslissing;
 - h. volstaan met de gehele of gedeeltelijke vernietiging.
4. Bij toepassing van het derde lid, onder a, kan de beklagcommissie in haar uitspraak een termijn stellen.
5. De beklagcommissie kan bepalen dat de uitspraak buiten werking blijft totdat deze onherroepelijk is geworden.
6. Indien het tweede lid toepassing vindt, worden de rechtsgevolgen van de vernietigde beslissing, voor zover mogelijk, door de directeur ongedaan gemaakt, dan wel in overeenstemming gebracht met de uitspraak van de beklagcommissie.
7. Voor zover de in het zesde lid bedoelde gevolgen niet meer ongedaan te maken zijn, bepaalt de beklagcommissie dan wel de voorzitter, na de directeur te hebben gehoord, of enige tegemoetkoming aan de klager geboden is. Zij stelt de tegemoetkoming, die geldelijk van aard kan zijn, vast.

BIJLAGE 4: SCHEMA KLACHTRECHT

