

Vergaderjaar 2009–2010

**31 839**

**Jeugdzorg**

**Nr. 67**

## **BRIEF VAN DE MINISTER VOOR JEUGD EN GEZIN**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 19 augustus 2010

Hierbij doe ik u de handreiking «Goede klachtbehandeling in de jeugdzorg» toekomen<sup>1</sup>. In mijn brief van 3 november 2009 (TK 31 839, nr. 22) over klachtrecht in de jeugdzorg heb ik toegezegd u nader te informeren over deze handreiking.

De Nationale ombudsman heeft in samenwerking met drie bureaus jeugdzorg de handreiking opgesteld en heeft deze op een symposium dit voorjaar gepresenteerd en aangeboden aan de MOgroep. Het doel van deze handreiking is dat de bureaus jeugdzorg tot een meer eenduidige klachtafhandeling komen. De handreiking bevat een visie op klachtbehandeling en diverse uitgangspunten voor een goede klachtbehandeling. Hierin staat «het verhaal achter de klacht» centraal. Als een klacht bij een bureau jeugdzorg binnenkomt, neemt een medewerker persoonlijk contact op met betrokkene om het verhaal achter de klacht te achterhalen. Op basis van dit gesprek zoeken medewerker en betrokkene een passende vorm van klachtbehandeling. Het belang van betrokkene en de aard van de klacht zijn hierbij leidend. In de handreiking komen verder aan de orde: wie kan klagen?, waarover?, termijnen, onderzoek, doorgeleiding en terugkoppeling.

Ik heb inmiddels de eenduidige klachtbehandeling door de bureaus jeugdzorg met de MOgroep besproken. Daarbij heeft de MOgroep toegezegd de klachtbehandeling met de bureaus jeugdzorg te bespreken. Ik zal in het Landelijk beleidskader jeugdzorg de provincies verzoeken toe te zien op het gebruik van de handreiking. De Nationale ombudsman zal de daar binnenkomende klachten toetsen op de gevolgde wijze van klachtafhandeling door de bureaus jeugdzorg.

De minister voor Jeugd en Gezin,  
A. Rouvoet

<sup>1</sup> Ter inzage gelegd bij het Centraal Informatiepunt van de Tweede Kamer der Staten-Generaal.