kinder ombudsman
het beste besluit:
geef kinderen invloed

Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

Aan: College van Burgemeester en Wethouders

Datum
12 februari 2026

Onderwerp
Aanbieden rapport *Je bent maar een kind, je durft gewoon niet*

Ons nummer
2066734

Contactpersoon
[redacted]

Betreft: Aanbieding rapport *"Je bent maar een kind, je durft gewoon niet"*

Geacht College,

Hierbij bied ik u het rapport "*Je bent maar een kind, je durft gewoon niet*" aan. Dit rapport gaat over het recht van kinderen en jongeren om zich uit te spreken tijdens hun verblijf in de residentiële jeugdhulp. Op welke wijze draagt het klachtrecht daaraan bij? En wat hebben kinderen en jongeren nodig om hun verhaal te kunnen doen als er iets niet goed gaat?

In het rapport leest u mijn bevindingen en de aanbevelingen die ik doe aan aanbieders van residentiële jeugdhulp. Voor gemeenten is dit rapport relevant omdat u afspraken zou moeten maken met gecontracteerde jeugdhulpaanbieders over de aanpak van de klachtbehandeling en over de terugkoppeling daarvan.

De belangrijkste bevindingen

Het klachtrecht is een belangrijke rechtswaarborg
Het is een belangrijk kinderrecht dat kinderen en jongeren die niet thuis kunnen wonen, hun stem kunnen laten horen als er iets niet goed gaat op de plek waar zij geplaatst zijn. Het is essentieel dat zij hier gebruik van kunnen maken, kunnen vertellen wat er aan de hand is en op kunnen komen voor hun rechten. Een goed functionerend klachtrecht draagt er ook aan bij dat jeugdhulpaanbieders alert zijn op de kwaliteit van hun dienstverlening.

De klachtprocedures voldoen nog steeds niet aan de vereisten
In het rapport *"Neem mijn klacht serieus"* (2016) formuleerde de Kinderombudsman tien regels waaraan het klachtrecht vanuit kinderrechtelijk perspectief moet voldoen.[1] Ik constateer dat deze ook nu nog relevant zijn. De praktijk voldoet namelijk nog niet of onvoldoende aan de vereisten. Deze regels en de daarbij horende aanbevelingen verdienen dan ook blijvende aandacht

Voorwaarden om het klachtrecht te kunnen en durven gebruiken
Om te zorgen voor een goed functionerend en effectief klachtrecht, moet worden voldaan aan de volgende voorwaarden.

[1] Zie pagina 12 van het rapport.

Kinderombudsman
Bezuidenhoutseweg 151
2594 AG Den Haag

Postbus 93122
2509 AC Den Haag

T 070 356 35 63
info@kinderombudsman.nl
www.kinderombudsman.nl

De Kinderombudsman is onderdeel van de Nationale ombudsman

Een toegankelijke en laagdrempelige procedure
Het is voor jongeren belangrijk dat de (formele) klachtenprocedure toegankelijk en laagdrempelig is. De procedure moet bekend, snel en duidelijk zijn. Daarnaast moeten jongeren altijd een terugkoppeling krijgen over wat er met hun klacht is gedaan en welke afwegingen daarin zijn gemaakt. Dit geeft jongeren een gevoel van regie en zorgt ervoor dat ze zich serieus genomen voelen.

> [redacted] *'Als jongere dien je een klacht in, en dan kan er misschien zelfs met de beste intenties heel veel achter de schermen gebeuren. Maar als jongere heb je daar niks van door…heb je geen weet van.'*

Naast een toegankelijke en laagdrempelige procedure zijn twee basisvoorwaarden bepalend voor een effectief werkend klachtrecht. Het gaat dan met name om een veilig pedagogisch klimaat waarin het welzijn en de ontwikkeling van jongeren voorop staan én een reflecterende cultuur binnen de jeugdhulporganisaties.

Een veilig pedagogisch klimaat
Uit de gesprekken met jongeren blijkt dat een veilig pedagogisch klimaat - waarin hun welzijn en ontwikkeling voorop staan - een belangrijke voorwaarde is om zich durven te uiten als ze onvrede ervaren. Een gevoel van veiligheid, geborgenheid en vertrouwelijkheid is basaal voor de ontwikkeling van kinderen en jongeren, en om zich uit te durven uitspreken. In de gesprekken met jongeren blijkt dat zij dit vaak niet zo hebben ervaren.

> [redacted] *'Maar wat ik heel erg gemist heb binnen de jeugdzorg, is eigenlijk de nabijheid en betrokkenheid van de begeleiding.'*

Een cultuur van reflecteren en leren
Verder blijkt uit de gesprekken met jongeren dat het ook bepalend is of er sprake is van een cultuur waarin medewerkers en organisaties openstaan voor feedback, en hiervan willen leren. Waarin jongeren niet bang hoeven te zijn voor de gevolgen als zij zich uitspreken. En waar ook echt iets wordt gedaan met hun inbreng. Uit de gesprekken met jongeren blijkt dat zij die open en lerende cultuur vaak niet (hebben) ervaren, en dat er weinig aandacht is voor reflectie en leren.

[redacted] *'Ik denk dat je als instelling altijd verantwoordelijkheid hebt om te weten wat er speelt. En jij hebt als instelling de verantwoordelijkheid om naar de kinderen toe te gaan en te vragen: hoe vind je dit en hoe voelt dit, en hoe is dit?'*

De aanbevelingen
Over de wijze waarop bovengenoemde voorwaarden geconcretiseerd kunnen worden, doe ik in het bijgaande rapport een reeks aanbevelingen. Hierbij richt ik mij tot de sector: de aanbieders van residentiële jeugdhulp, de professionals die werken in die sector en ook de klachtencommissies.

Het rapport met een aanbiedingsbrief is ook verstuurd aan de demissionair Staatssecretaris Jeugd, Preventie en Sport, de demissionair staatssecretaris Justitie en Veiligheid en de voorzitter van Jeugdzorg Nederland.

Heeft u nog vragen?
Als u nog vragen heeft over deze brief dan kunt u contact opnemen met [redacted]
@nationaleombudsman.nl) of [redacted]
[redacted]@nationaleombudsman.nl).

[redacted]
Kinderombudsvrouw