kinderombudsman

‘Je bent maar een kind, je durft gewoon niet’

Wat jongeren nodig hebben om zich uit te spreken tijdens hun verblijf in de residentiële jeugdhulp

12 februari 2026

Kinderen hebben rechten
Deze zijn onder meer vastgelegd in het Verdrag inzake de Rechten van het Kind. De rechten gelden voor iedereen onder de 18 jaar.

De Kinderombudsman controleert of de overheid de kinderrechten in Nederland naleeft. Wij doen dit ook bij organisaties in het onderwijs, de kinderopvang, de jeugdzorg en de gezondheidszorg. De Kinderombudsman heeft verschillende taken die te maken hebben met onderzoek, advies en bewustwording over kinderrechten.

Onderzoek
De Kinderombudsman doet onderzoek naar onderwerpen die te maken hebben met de schending van kinderrechten. Wij kunnen ook een onderzoek beginnen naar aanleiding van klachten die binnenkomen over individuele gevallen.

Advies
Op basis van signalen en onderzoeken adviseert de Kinderombudsman – gevraagd en ongevraagd – het parlement en verschillende instanties. Wij proberen structurele oplossingen te vinden voor problemen die met de rechten van kinderen te maken hebben.

Bewustwording kinderrechten
Het is belangrijk dat iedereen weet dat er kinderrechten zijn en wat deze inhouden. Dat geldt voor de kinderen en jongeren zelf, maar ook voor hun ouders, scholen, de overheid en instanties. Daarom wil de Kinderombudsman volwassenen, kinderen en jongeren bewust maken van de rechten van kinderen.

Meer informatie, rapporten en adviezen zijn te vinden op www.kinderombudsman.nl

Inhoud

Samenvatting voor jongeren **4**

Voorwoord **7**

1 Inleiding **10**
1.1 Aanleiding 10
1.2 Focus 11
1.3 Opbouw rapport 11

2 Klachtrecht in kinderrechtelijk perspectief **12**

3 Wat onderzoekers en experts zeggen **15**
3.1 Inleiding 15
3.2 De klachtprocedure 15
3.3 Leefklimaat: context waarin jongeren zich bevinden 17
3.4 Een cultuur van reflectie en leren van klachten 20
3.5 Alternatieve vormen om onvrede te uiten 21
3.6 Conclusie 23

4 Wat we hoorden van jongeren **24**
4.1 Inleiding 24
4.2 Ervaringen met de klachtprocedure 24
4.3 Een veilig pedagogisch klimaat 27
4.4 Een cultuur van reflectie en leren van klachten 30
4.5 Alternatieve vormen om onvrede te uiten 31
4.6 Conclusie 34

5 Conclusies en aanbevelingen **36**
Conclusies 36
Aanbevelingen 39

Bijlage 1: Werkwijze **41**
Bijlage 2: Opzet interviews **43**

Samenvatting voor jongeren

Waar gaat dit rapport over?
Soms gaat het niet goed bij jongeren thuis. Bijvoorbeeld omdat er problemen zijn waardoor een jongere thuis niet veilig is. Dan kan besloten worden dat een jongere ergens anders gaat wonen. Dat kan voor een korte of een langere tijd zijn. Het is niet bedoeld als straf. Het doel is om de jongere een veilige plek te geven om op te groeien. Dat heet: jeugdhulp met verblijf.

Jongeren wonen dan tijdelijk op een andere plek, waar begeleiders voor hen zorgen. Ze wonen bijvoorbeeld samen met andere jongeren op een woongroep. Soms bepaalt een rechter dat het beter is voor een jongere om op een 'gesloten' groep te wonen. Bijvoorbeeld als een jongere meerdere grote problemen heeft. Op zo'n plek kun je niet zomaar weg en er zijn strenge regels.

Jongeren die op deze plekken wonen, maken soms vervelende dingen mee. Bijvoorbeeld met hun begeleiders, of met andere jongeren die er wonen. Dat kunnen kleine dingen zijn, maar ook grote dingen. Je moet bijvoorbeeld apart op je kamer zitten, of je wordt vastgepakt. Het is heel belangrijk dat jongeren daarover kunnen praten. Je moet het gewoon kunnen zeggen als je het er niet mee eens bent.

Daarom hebben jongeren het recht om te klagen. Maar wij merkten dat zij dit niet vaak doen. Terwijl we ook weten dat er veel problemen zijn in de jeugdhulp. We hebben hier tien jaar geleden ook al onderzoek naar gedaan. Toen schreef de Kinderombudsman tien regels op. In die regels staat hoe volwassenen moeten omgaan met klachten van jongeren. En nu willen we hier nog een keer naar kijken. Om te weten hoe het nu gaat. We vinden het namelijk heel belangrijk dat jongeren hun stem kunnen laten horen.

Wat hebben we gedaan?
We hebben eerst gelezen wat er allemaal al geschreven is over de jeugdhulp. Want daar is al veel onderzoek naar gedaan. Verder hebben we met mensen gepraat die veel weten over dit onderwerp.

Daarna kwam het belangrijkste deel van ons project. We hebben met jongeren gepraat die zelf in de jeugdhulp wonen of hebben gewoond. Zij vertelden aan ons hoe het voor hen was om daar te wonen. En ze vertelden wat zij belangrijk vinden. Wat zij nodig hebben om hun verhaal te kunnen doen.

Wat hebben we gevonden?
Uit het onderzoek en de gesprekken met jongeren kwamen veel belangrijke punten naar boven. De belangrijkste zijn:

- De regels die we tien jaar geleden opschreven zijn nog steeds belangrijk. Maar het lukt niet altijd om te werken volgens die regels.
- Jongeren vinden het moeilijk om een klacht in te dienen als ze ergens niet tevreden over zijn. Bijvoorbeeld omdat ze niet goed weten hoe ze dat moeten aanpakken, of omdat ze het spannend vinden om iets over hun begeleider te zeggen.
- Jongeren vertellen pas wat er niet goed gaat als ze zich veilig en vertrouwd voelen op de groep waar ze wonen.
- Jongeren vinden het ook het belangrijk dat er echt naar hen wordt geluisterd en dat er iets met hun onvrede of klacht wordt gedaan. Ze hebben een open sfeer nodig waarin ze weten dat ze gewoon mogen vertellen wat er niet goed gaat.

- Jongeren geven aan dat je niet alle verantwoordelijkheid bij hen kunt leggen. Organisaties moeten zelf ook moeite doen om te weten te komen wat er niet goed gaat en wat er beter kan. Dat kan bijvoorbeeld met een jongerenraad. Of door jongeren anonieme vragenlijsten te laten invullen.

Wat moet er veranderen en wie moet dat doen?
In het rapport vertellen we de organisaties die jeugdhulp geven wat ze moeten doen om het beter te doen. Zodat jongeren makkelijk hun onvrede en klachten kunnen uiten.

Wij vragen daarom aan de jeugdhulporganisaties om ervoor te zorgen dat:
- jongeren op een makkelijke manier een klacht kunnen indienen. Dat de procedure goed wordt uitgelegd en niet te lang duurt. En dat jongeren altijd een antwoord krijgen op hun klacht;
- er meerdere manieren zijn om jongeren aan het woord te laten. Zoals groepsgesprekken op de woongroep. Of een exitgesprek als een jongere naar huis of naar een andere plek gaat, waarin de jongere ruimte krijgt om te vertellen wat er beter kon.
- de plek waar jongeren wonen huiselijk en veilig is voor hen, zodat zij zich hier goed voelen en zich kunnen ontwikkelen;
- er een open cultuur is waarin jongeren zich durven uit te spreken. Waarin er naar jongeren wordt geluisterd en waarin actief naar een mogelijke oplossing wordt gezocht.

Voorwoord

Vrijwel iedere jongere groeit het liefst op bij zijn eigen ouders, met zijn eigen broertjes en zusjes in zijn eigen vertrouwde omgeving. Zelfs als het thuis niet altijd fijn is. En soms kan dat niet. Bijvoorbeeld als het thuis onveilig is. Het Kinderrechtenverdrag geeft aan dat de plek waar je dan gaat wonen zo thuis mogelijk moet zijn. Dit rapport gaat over jongeren die uit huis geplaatst zijn in de residentiële jeugdhulp. Zo'n plaatsing kan vrijwillig of gedwongen zijn. Het kan gaan om een open of een gesloten plek. De jongeren wonen voor kortere of langere tijd op een leef- en behandelgroep. Ze krijgen zorg en hulp van hun begeleiders. De bedoeling is dat de plek waar ze wonen zo thuis mogelijk is.

En toch is dit lang niet altijd het geval. Veel jongeren beschouwen een residentiële plaatsing niet als een thuis. Ze voelen zich niet veilig en vertrouwd genoeg om zich vrij te kunnen uiten. Ze durven daarom niet goed aan te geven wat hen dwars zit en waar ze tegenaan lopen. Ze zijn te bang dat het negatieve gevolgen heeft voor hun leven op de groep. Dat heeft tot gevolg dat tijdens hun residentiële verblijf niet naar buiten komt wat er misgaat, als het misgaat.

In dit onderzoek wilden we van jongeren weten wat zij nodig hebben om wel uit te spreken wat er tijdens hun uithuisplaatsing niet goed gaat. Dat kan gaan om kleinere en praktische zaken, maar vooral om zaken die met hun veiligheid en welzijn te maken hebben. Dat zijn zaken waar ze heel veel last van hebben, soms nog lang nadat ze de residentiële setting hebben verlaten.

De beslissing dat een jongere niet thuis kan wonen is een ingrijpende beslissing. Daarom is het een belangrijk kinderrecht dat deze jongeren hun stem kunnen laten horen als er iets niet goed gaat op de plek waar zij geplaatst zijn. Begeleiders hebben een machtspositie ten opzichte van de jongeren en de inperking van rechten en vrijheden van jongeren (vooral in de gesloten jeugdhulp) is ingrijpend. Daarom moet hier heel veel bescherming tegenover staan. Rechtsbescherming in deze context is dus van essentieel belang, net als voldoen

aan de voorwaarden waarbinnen deze rechtsbescherming ingeroepen kan worden.

Een onderdeel van deze rechtsbescherming is het recht van jongeren om zich uit te spreken of een klacht in te dienen in situaties waarin zij onvrede ervaren. Met dit recht hebben jongeren inspraak in hun situatie. Jeugdhulpaanbieders zijn mede hierdoor alert op de kwaliteit van hun hulpverlening. In dit rapport vertellen we hoe deze vorm van rechtsbescherming werkt in de praktijk en over de ervaringen van jongeren hiermee. Wat hebben zij nodig om hun verhaal te kunnen doen en om eventueel een beroep te doen op het klachtrecht?

De Kinderombudsman heeft in 2016 onderzocht hoe het klachtrecht in instellingen waar jongeren verblijven functioneert. Uit de gesprekken die we recentelijk hebben gevoerd en de onderzoeken die we hebben gelezen, blijkt dat de regels en aanbevelingen van de Kinderombudsman over de (informele en formele) klachtbehandeling[1] nog steeds relevant zijn. De praktijk voldoet namelijk nog niet of onvoldoende aan de vereisten. Deze regels verdienen dan ook blijvende aandacht.

Regels naleven is voor een jongere echter niet genoeg om zijn of haar stem te laten horen. In onze gesprekken geven jongeren aan wat

1 Kinderombudsman 2016, Neem mijn klacht serieus, te raadplegen via: www.kinderombudsman.nl/publicaties/neem-mijn-klacht-serieusserieus | De Kinderombudsman

ze echt nodig hebben om zich te durven en kunnen uitspreken. Als niet is voldaan aan belangrijke basisvoorwaarden zullen jongeren geen gebruik maken van het klachtrecht. De belangrijkste voorwaarde voor een effectief werkend klachtrecht is volgens jongeren dat ze zich veilig voelen en zich gezien voelen. Ze hebben een klimaat nodig waarin hun welzijn en ontwikkeling voorop staan. Daarvoor hebben zij ook behoefte aan een open cultuur waarin hun begeleiders kunnen reflecteren en leren van signalen en klachten. De jongeren die wij spraken vertelden ons dat er niet (voldoende) aan deze voorwaarden wordt voldaan.

De Kinderombudsman pleit ervoor dat jeugdhulporganisaties en betrokken medewerkers een pedagogisch klimaat creëren waarin het welzijn en de ontwikkeling van jongeren centraal staan. Dit impliceert een reflecterende en lerende cultuur waarin het aankaarten van ongewenste situaties en misstanden niet (alleen) bij jongeren wordt gelegd. Organisaties en hun medewerkers hebben een grote verantwoordelijkheid om proactief en regelmatig bij jongeren te polsen wat er goed gaat en wat er beter of anders zou moeten.

Het is bijzonder wrang dat we tien jaar na ons eerste onderzoek over dit onderwerp moeten concluderen dat er voor jongeren die uit huis geplaatst zijn eigenlijk niets wezenlijks veranderd is. Nog steeds kunnen de meeste jongeren hun verhaal niet vertellen. Dit schept de verplichting aan ons als volwassenen dit eindelijk te veranderen. Laten we dit samen doen, zodat er over tien jaar niet opnieuw een rapport ligt waarin we vaststellen dat verbeteringen zijn uitgebleven.

We willen alle jongeren bedanken die aan dit project hebben meegewerkt. Met hun openheid hebben zij een cruciale bijdrage geleverd aan deze publicatie. En of het nu lange of korte gesprekken waren, elke keer maakte hun verhaal indruk. Tot slot bedanken we ook het Jeugdwelzijnsberaad en de jeugdhulporganisatie die we hebben bezocht voor hun openheid en gastvrije ontvangst.

Margrite Kalverboer
Kinderombudsvrouw

1 Inleiding

1.1 Aanleiding

De Kinderombudsman heeft een toezichthoudende taak op eerstelijns klachtbehandeling.[2] Meer dan tien jaar geleden ontving de Kinderombudsman voor het eerst zorgelijke signalen over het functioneren van het klachtrecht voor jongeren in geslotenheid. Het aantal klachten en signalen van deze jongeren aan de Kinderombudsman en/of andere instanties bleef echter beperkt. Dat was toentertijd aanleiding om te gaan onderzoeken hoe het klachtrecht van jongeren in de gesloten jeugdhulp en justitiële jeugdinrichtingen in de praktijk werkt. Uit het onderzoek bleek dat het klachtrecht van jongeren die in geslotenheid verbleven niet ten volle werd benut en effectiever zou kunnen zijn. In het rapport *'Neem mij(n klacht) serieus!'* (2016) formuleerde de Kinderombudsman daarom tien regels waaraan het klachtrecht vanuit het kinderrechtenperspectief moest voldoen. Per regel deden we een aantal aanbevelingen om de praktijk van het informele en formele klachtrecht te verbeteren (zie hoofdstuk 2).

We zijn nu tien jaar verder. Er is veel gebeurd in de tussentijd. De rapporten van bijvoorbeeld de Commissie de Winter[3] en Jason Bhugwandass (*Eenzaam gesloten*[4]) beschrijven op een indringende manier wat jongeren in de gesloten jeugdhulp hebben meegemaakt. Inmiddels heeft de overheid besloten om de gesloten jeugdhulp af- en om te bouwen. Dit levert nieuwe dilemma's op, zoals het al dan niet toepassen van vrijheidsbeperkende maatregelen in de open residentiële jeugdhulp.

Hoewel we weten dat de kwaliteit van de gesloten jeugdhulp nog steeds onder druk staat, ontving de Kinderombudsman de afgelopen jaren – net als in het verleden – een beperkt aantal klachten, vragen en signalen van en namens jongeren. Wel weten we vanuit de verhalen die in de loop der jaren naar buiten zijn gekomen dat jongeren geen meldingen maken (zie o.a. het hiervoor genoemde rapport van Jason). We zien dus hetzelfde gebeuren als in het verleden: we weten dat er dingen misgaan, maar we ontvangen hier weinig klachten over.

2 In artikel 11b, onder d, van de Wet Nationale ombudsman staat dat de Kinderombudsman toezicht houdt op de wijze waarop klachten van jeugdigen of hun wettelijke vertegenwoordigers door instanties worden behandeld.

3 Te raadplegen via de website van de Rijksoverheid: Eindrapport Commissie Onderzoek - De Winter: kinderen werden vanaf 1945 in de jeugdzorg onvoldoende beschermd tegen geweld | Nieuwsbericht | Rijksoverheid.nl

4 Te raadplegen via de website van Expex: 06032024_Jason_Gesloten-jeugdzorg_drukker2.pdf

1.2 Focus

De Kinderombudsman heeft naar recente rapporten en onderzoeken gekeken en gesprekken gevoerd met allerlei partijen in het veld over het klachtrecht in de praktijk, met name in de gesloten jeugdzorg. We wilden achterhalen of de praktijk voldoet aan de vereisten van een goed functionerend klachtrecht. Daarvoor heeft de Kinderombudsman de uitgangspunten voor goede klachtbehandeling uit het rapport 'Neem mij(n klacht) serieus' als vertrekpunt genomen.

De ervaringen, idealen en behoeften van jongeren[5] staan centraal in het werk van de Kinderombudsman, en dus ook in deze publicatie. Wij hebben met jongeren en ervaringsdeskundigen zelf gesproken, waarbij we de input vanuit de gesprekken met partijen in het veld hebben meegenomen en getoetst. Daarnaast kregen wij de mogelijkheid om een dag mee te kijken op een locatie voor open residentiële jeugdhulp.
Vanwege de ontwikkelingen in de jeugdhulp (de afbouw van geslotenheid) lag de focus tijdens de gesprekken met jongeren niet langer alleen op de gesloten jeugdhulp, maar breder, namelijk op residentiële jeugdhulp.[6] Daarbij was de belangrijkste vraag voor de Kinderombudsman of de praktijk voldoet aan de vereisten van een goed functionerend klachtrecht. We vroegen ook wat er volgens jongeren nodig is om tijdens hun verblijf in residentiële jeugdhulp hun verhaal te doen en misstanden of ongewenste situaties bespreekbaar te maken.

1.3 Opbouw rapport

Dit rapport is als volgt opgebouwd. In **hoofdstuk 2** beschrijven we het kinderrechtelijk kader.
In **hoofdstuk 3** bespreken we wat we van gesprekspartners hebben gehoord over het klachtrecht in de praktijk. We kijken ook naar relevante onderzoeken en ontwikkelingen in de afgelopen periode. In **hoofdstuk 4** beschrijven we wat we van jongeren zelf hoorden over het klachtrecht en over wat zij nodig hebben om zich uit te spreken. We sluiten in **hoofdstuk 5** het rapport af met onze conclusies en daaraan gerelateerde aanbevelingen.

5 We spreken in dit rapport over jongeren, omdat we vooral met jongeren en jongvolwassenen hebben gesproken.

6 Gelet op deze ontwikkelingen hebben we ervoor gekozen om ons na de gesprekken met partijen uit het veld en in deze publicatie te richten op de residentiële jeugdzorg, en niet op de Justitiële Jeugdinrichtingen. Voor deze publicatie hebben wij dus niet met jongeren uit Justitiële Jeugdinrichtingen gesproken.

2 Klachtrecht in kinderrechtelijk perspectief

Het klachtrecht is een fundamenteel recht en vormt een belangrijke rechtswaarborg voor jongeren die in de residentiële jeugdhulp verblijven. Het is essentieel dat jongeren hier gebruik van kunnen maken, hun mening kunnen uiten en op kunnen komen voor hun rechten. De plicht om dit goed te regelen weegt des te zwaarder nu het gaat om jongeren die in hun vrijheid beperkt kunnen worden, gescheiden zijn van hun gezinsleden en zich in een ongelijke machtspositie bevinden. Daarom beschrijven we hieronder welke kinderrechten relevant zijn als het gaat om het klachtrecht van jongeren in de residentiële jeugdzorg. Daarna geven we een kort overzicht van de Nederlandse regelgeving op dit gebied.

Kinderrechten als kader

De Kinderombudsman heeft de rechten uit het Kinderrechtenverdrag (IVRK) en daarop gebaseerde aanbevelingen en richtlijnen in het eerdergenoemde rapport uit 2016 als uitgangspunt genomen bij het opstellen van de vereisten waaraan de klachtprocedure moet voldoen.

Hoe ziet goede eerstelijns klachtbehandeling er volgens de Kinderombudsman uit?

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 jongeren.
7. Jongeren worden adequaat geïnformeerd over de voortgang en 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 artikelen 2, 3, 6 en 12 van het Kinderrechtenverdrag vormen de grondbeginselen van het verdrag. Deze vier rechten moeten in onderlinge samenhang worden gezien en alle andere kinderrechten moeten aan de hand van deze vier rechten worden geïnterpreteerd. Daarnaast zijn enkele andere rechten relevant als het gaat om (het klachtrecht van) jongeren in de residentiële jeugdhulp.

Juridisch kader klachtrecht
Het klachtrecht is geregeld in de Jeugdwet en het onderliggende Besluit Jeugdwet. Er gelden bijzondere regels voor de gesloten instellingen en voor de toepassing van vrijheidsbeperkende maatregelen in de gesloten setting (hoofdstuk 6 van de Jeugdwet). Daarnaast geldt een algemene procedure voor alle overige handelingen die niet onder het bijzondere klachtrecht vallen.

Bijzonder klachtrecht
De bijzondere klachtprocedure uit hoofdstuk 6 van de Jeugdwet geldt specifiek voor een aantal handelingen binnen de gesloten jeugdzorg, zoals beslissingen over vrijheidsbeperkende maatregelen (ook tijdens vervoer) en beslissingen over verlof.

Artikel 2: Alle kinderrechten gelden voor alle kinderen. De overheid moet er alles aan doen om de rechten voor alle kinderen te realiseren, en moet ervoor zorgen dat kinderen beschermd worden tegen discriminatie.
Artikel 3: De belangen van het kind moeten voorop staan bij alle maatregelen die kinderen aangaan. Als belangen conflicteren, moeten de belangen van kinderen een eerste overweging zijn.
Artikel 6: Ieder kind heeft het recht op leven en het recht om zich te ontwikkelen.
Artikel 12: De overheid moet ervoor zorgen dat kinderen betekenisvol kunnen participeren. Dat betekent dat je voorwaarden moet scheppen waarin een kind alles kan zeggen, en inspraak en invloed heeft.
Artikel 19: Kinderen moeten beschermd worden tegen alle vormen van lichamelijk en geestelijk geweld, mishandeling en verwaarlozing. De overheid moet maatregelen nemen om dit te voorkomen, en moet zorgen voor opvang en behandeling van kinderen die hiervan slachtoffer zijn.
Artikel 20: Kinderen die (tijdelijk) niet in hun eigen gezin kunnen opgroeien hebben recht op bijzondere bescherming en bijstand van staatswege.
Artikel 37: Kinderen die van hun vrijheid worden beroofd, moeten met menselijkheid en op een waardige manier worden behandeld, en zodanig dat rekening wordt gehouden met hun leeftijd.

De jongere of degene met wettelijk gezag kan binnen een redelijke termijn een klacht indienen bij de klachtencommissie. De klachtencommissie moet binnen vier weken een beslissing nemen over de klacht. Daarna is beroep mogelijk bij de Raad voor Strafrechtstoepassing en Jeugdbescherming (RSJ). De jongere of degene met wettelijk gezag kan een verzoek indienen voor bemiddeling bij de klachtencommissie. De klachtencommissie kan zelf ook bemiddeling voorstellen.

Met de Wet rechtspositie gesloten jeugdhulp zijn per 1 januari 2024 enkele wijzigingen doorgevoerd in hoofdstuk 6 van de Jeugdwet. De rechten van jongeren in de gesloten jeugdhulp zijn duidelijker vastgelegd. Zo moet de jeugdhulpverantwoordelijke de jongere informeren over onder andere de klachtenregeling en de mogelijkheid een vertrouwenspersoon in te schakelen (artikel 6.2.4 Jeugdwet).

Algemene klachtprocedure
De algemene klachtprocedure in de Jeugdwet (artikel 4.2.1) gaat over alle overige handelingen die niet onder het bijzondere klachtrecht vallen, bijvoorbeeld zaken met betrekking tot bejegening. Deze procedure is een stuk minder gedetailleerd dan de bijzondere klachtregeling. Er is vastgelegd dat er een klachtenregeling moet zijn en dat er een klachtencommissie is die klachten kan behandelen. Er is geen termijn vastgesteld voor het behandelen van klachten. Na klachtbehandeling op grond van de algemene klachtprocedure kan een jongere (of diens vertegenwoordiger) voor tweedelijns klachtbehandeling naar de Kinderombudsman of de Nationale ombudsman.

3 Wat onderzoekers en experts zeggen

3.1 Inleiding

Tijdens het onderzoek hebben we relevante onderzoeksrapporten (zie voetnoten) bestudeerd en verschillende gesprekspartners (zie bijlage 1) geraadpleegd. Op basis van deze input schetsen we in dit hoofdstuk hoe het er volgens hen voorstaat met klachtbehandeling in de residentiële jeugdhulp. Wat we in dit hoofdstuk schrijven over de ervaringen en behoeften van jongeren is dus gebaseerd op de indrukken die de gesprekspartners hebben opgedaan in hun werk en in hun contact met jongeren. Hieronder beschrijven we eerst hoe het klachtproces wordt ervaren en daarna de context waarbinnen jongeren hun onvrede uiten. Vervolgens komt de cultuur binnen organisaties aan bod en tenslotte alternatieve vormen om onvrede te uiten.

3.2 De klachtprocedure

Drempels bij de toegang tot het klachtrecht
Er wordt volgens gesprekspartners ingezet op laagdrempelig contact leggen met jongeren. Zo komen de vertrouwenspersonen van Jeugdstem regelmatig op de groep om de jongeren te bezoeken. Zij kunnen naar behoefte ondersteuning bieden. Buiten die bezoeken kan een jongere op elk moment zelf contact zoeken met de vertrouwenspersoon, omdat de contactgegevens op posters staan die op de groep hangen. Een gesprekspartner benadrukte het belang van een toegankelijke procedure:

> **‘Als het gaat om jongeren in een gesloten setting, is het belangrijk je steeds te realiseren dat zij tegen hun zin in zo’n setting zitten. Dat er inbreuk wordt gemaakt op hun grondrechten. En dat als het over klachtbehandeling gaat, het de jongeren zo makkelijk mogelijk moet worden gemaakt om hun ongenoegen naar voren te kunnen brengen.’**

Verschillende onderzoeksrapporten[7] benadrukken dat jongeren geholpen moeten worden om laagdrempelig te kunnen melden en om hun ervaringen te delen (bijvoorbeeld met een vertrouwenspersoon of begeleider). Uit een recent rapport blijkt dat de meeste jongeren weten waar ze terechtkunnen als er iets misgaat, maar dat zij hier nog steeds terughoudend in zijn.[8] Onze gesprekspartners benoemen deze terughoudendheid eveneens. Jongeren ervaren volgens hen drempels om een klacht in te dienen, mede doordat zij hun onvrede niet direct willen koppelen aan een 'klacht'. Dat voelt zwaar voor hen. Een andere belangrijke reden is dat jongeren in de residentiële jeugdhulp zich in een afhankelijkheidspositie bevinden. Daardoor voelen zij zich minder vrij en veilig om een klacht in te dienen. Jongeren hebben bovendien vaak een loyaliteitsgevoel naar hun begeleider(s); het is ze er niet om te doen dat hun begeleider 'op z'n kop krijgt'. Daarbij komt dat jongeren vaak moedeloos zijn en denken dat klagen toch geen zin heeft. Een klachtprocedure zegt hen weinig.

Informele klachtbehandeling en het gesprek met jongeren

Uit de gesprekken blijkt dat onvrede of klachten grotendeels informeel worden afgehandeld, dat wil zeggen buiten formele klachtenprocedures om.[9] Slechts een klein deel van de klachten komt bij een klachtencommissie terecht. Jongeren hebben volgens hen eerder behoefte aan een goed gesprek over wat hen dwars zit dan dat zij een formele klachtprocedure in willen gaan. Zij hebben in gevallen van onvrede vooral behoefte aan een snelle oplossing. Vaak lukt het ook om klachten op een informele manier op te lossen: er worden bijvoorbeeld nieuwe afspraken gemaakt tussen de jongere en diens begeleider of er wordt (meer) uitleg gegeven waarom een medewerker in een bepaalde situatie zo heeft gehandeld.

Gesprekspartners geven aan dat er meer geïnvesteerd moet worden in het voeren van een goed gesprek met jongeren door de professional, of het nu een (formele) klacht betreft of niet. Volgens meerdere gesprekpartners voelen jongeren zich hierdoor gehoord en serieus genomen. Daarbij is het voor jongeren belangrijk dat er in een probleemsituatie snel een oplossing wordt gevonden. Een goed gesprek voeren is daar een geschikt middel voor.

'Jongeren hebben weinig met de "procedure", zij willen met iemand die zij vertrouwen bespreken wat er is gebeurd en wat er aan de hand is.'

7 Rapport *'Veilig zijn en veilig voelen. Onderzoek veiligheidsbeleving jeugdhulp met verblijf'* (AEF 2021), Veilig zijn en veilig voelen en het rapport '*Help, een klacht*! (AKJ, 2021), AKJ - Help, een klacht! | Rapport | voor Jeugd & Gezin

8 Rapport *'Veilig zijn en veilig voelen, 2024. Onderzoek veiligheidsbeleving jeugdhulp met verblijf'* (AEF 2025), Veilig zijn en veilig voelen, 2024 - Onderzoek naar veiligheidsbeleving in jeugdhulp met verblijf | Rapport | Rijksoverheid.nl

9 Onder informele klachtbehandeling verstaan we dat onvrede buiten de formele klachtenprocedure mondeling is opgelost of afgehandeld. Zo valt bemiddeling, die voorkomt dat onvrede wordt doorgezet naar een formele klachtenprocedure, onder informele klachtbehandeling.

Gesprekspartners benoemen wel een spanningsveld bij informele klachtbehandeling. Een laagdrempelige en informele oplossing is fijn, maar heeft ook een aantal risico's. Zo kan het leereffect bij informele klachtbehandeling kleiner zijn. Het zou daarom goed zijn als organisaties dit soort gesprekken registreren en labelen. Dat kan veel meer inzicht bieden in ongewenste situaties die jongeren ervaren. Verder blijft de opvolging na zo'n informeel gesprek nog wel eens uit. Gesprekspartners zien dat in zo'n geval jongeren geregeld afhaken. Ze benoemen ook dat er juist wel behoefte kan zijn aan toetsing en beoordeling door een klachtencommissie of de RSJ. Dit levert juridische duidelijkheid op over een kwestie of werkwijze. Op die manier kunnen organisaties beter worden aangesproken.

'Het enkele bestaan van een klachtencommissie als een extern serieus genomen instantie kan ook effect hebben op de cultuur en de kwaliteit binnen instellingen (kwaliteitsverbetering). Dit omdat men zich er binnen instellingen van bewust is dat die klachtencommissie aanwezig is.'

Lange procedure bij klachtencommissies sluit niet aan bij leefwereld jongeren
Gesprekspartners ervaren dat jongeren over het algemeen weinig vertrouwen hebben in klachtencommissies. Dat een klachtprocedure bij de klachtencommissie lang duurt is ook een grote drempel om zo'n procedure te starten. Daarnaast is zo'n klachtencommissie hoogdrempelig omdat het een formele setting betreft die niet aansluit bij de leefwereld van jongeren. Er zijn drie klachtencommissieleden aanwezig en zittingen worden vaak op niet passende momenten gepland, waardoor jongeren eerder zullen kiezen voor een verlofdag dan op die dag naar de klachtencommissie te gaan.

Over klachtencommissies wordt verder aangegeven dat er winst kan worden behaald door meer informatie en expertise uit te wisselen tussen klachtencommissies. Dit gebeurt bijvoorbeeld wel bij de commissies van toezicht in de Justitiële Jeugdinrichtingen.

3.3 Leefklimaat: context waarin jongeren zich bevinden

Aard van klachten en context van onvrede
Als jongeren onvrede uiten of klagen, gaat dat volgens gesprekspartners over uiteenlopende kwesties. Denk aan vrijheidsbeperkende maatregelen, bejegening/grensoverschrijdend gedrag of een gebrek aan passende hulp. Ze klagen ook over de ervaren onveiligheid, het aanbod van dagbesteding, dat ze zich niet

serieus genomen voelen en dat er niet naar hen wordt geluisterd. Uit de gevoerde gesprekken en de geraadpleegde onderzoeksrapporten blijkt dat de onderwerpen waarover onvrede bestaat, samenhangen met een aantal bredere ontwikkelingen en omstandigheden in de residentiële jeugdhulp.

Gevolgen van om- en afbouw gesloten jeugdhulp

Door de om- en afbouw van de gesloten jeugdhulp komt de kwaliteit van zorg binnen de gesloten jeugdhulp onder druk te staan.[10] Daarnaast kan de afbouw van de gesloten jeugdhulp leiden tot een onveiliger klimaat binnen de open jeugdhulp, omdat een verschuiving plaatsvindt van de doelgroep met complexe problematiek naar verblijf in een open setting.[11] De gesprekspartners noemden dit ook.

Daarbij komt dat nu al steeds vaker vrijheids-beperkende maatregelen worden toegepast in de open setting terwijl daar geen wettelijke basis aan ten grondslag ligt. Gesprekspartners constateren dat jeugdhulporganisaties op voorhand al aangeven vrijheidsbeperkende maatregelen in te zetten bij bijvoorbeeld pittige gedragsproblematiek, zoals de deur op slot doen of een telefoon verbieden.

10 Zie brief van de Kinderombudsman aan de Tweede Kamer van 7 november 2024: Kinderombudsvrouw uit weer zorgen over kwaliteit gesloten jeugdzorg | De Kinderombudsman

11 Zie ook de Kabinetsreactie van 13 juni 2025 op het rapport van het Europees Comité inzake de voorkoming van foltering en onmenselijke en of vernederende behandelingen of bestraffingen, Response of the Dutch government to the report of the European Committee for the prevention of torture and inhuman or degrading treatment or punishment (CPT) | Publicatie | Rijksoverheid.nl

Inmiddels hebben de verantwoordelijke bewindspersonen aangekondigd dat de Jeugdwet gewijzigd zal worden om toepassing van vrijheidsbeperkende maatregelen in de open setting mogelijk te maken.[12] Verschillende partijen hebben gewezen op de noodzaak van normen, kwaliteitseisen en goede rechtsbescherming (waaronder goede klachtbehandeling).[13]

Personeelstekort - kwantitatief en kwalitatief

Daarnaast kunnen onvrede en klachten voortkomen uit personeelstekort. Dit tekort is zowel kwantitatief als kwalitatief. Er is te weinig personeel, er is een hoog verloop onder het personeel en er wordt veel gebruik gemaakt van (onervaren) zzp'ers en flexwerkers. Dat leidt niet alleen tot een hoge werkdruk, maar personeel bouwt ook weinig kennis en expertise op. Deze omstandigheden maken het lastiger om een veilige plek te creëren en een vertrouwensband op te bouwen met jongeren. Omdat personeel korte tijd op een groep staat, komt het voor dat problemen onopgelost blijven. Men denkt dan dat de volgende collega het wel oplost.

Druk op veiligheid en leefbaarheid

Belangrijke oorzaken van onvrede onder jongeren zijn de veiligheid en leefbaarheid op de woongroepen en het ontbreken van een pedagogisch klimaat. Uit verschillende rapporten blijkt dat jongeren regelmatig te maken krijgen met geweld en onveilige situaties.[14] Mede door capaciteitsgebrek wordt prioriteit gegeven aan het handhaven van de veiligheid binnen met name de gesloten jeugdhulp. Daardoor is er weinig ruimte om jongeren op individueel niveau de zorg en aandacht te geven die zij nodig hebben. Jongeren krijgen niet de zorg en passende hulp waar zij recht op hebben.[15]

'Personeel staat bijvoorbeeld kort op een groep, kent de jongeren niet en lost problemen niet op: "Daar ga ik me nu niet in mengen, dat doet degene voor of na mij wel".'

Verder geven gesprekpartners aan dat in de harder wordende wereld situaties sneller escaleren en er vaak onveiligheid in instellingen wordt ervaren. Er is ook veel sprake van drugsgebruik. Bovendien is de onlinewereld onveiliger geworden in de afgelopen jaren. Door wat er online gebeurt is een heel nieuwe laag toegevoegd aan de veiligheidsbeleving van jongeren.

12 Zie brief aan de Tweede Kamer 13 juni 2025, Kamerbrief over voortgang beleid jeugdzorg | Kamerstuk | Rijksoverheid.nl

13 Advies RSJ 13 november 2023, Advies Vrijheidsbeperkende maatregelen in de open residentiële jeugdhulp? | Advies | Raad voor Strafrechtstoepassing en Jeugdbescherming, Rapport IGJ 25 april 2024 Zorgen over jongeren met een complexe hulpvraag buiten de gesloten jeugdhulp | Rapport | Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd.

14 Commissie de Winter (2019), AEF (2021), Rapport *'Ik ben het niet waard, dus droppen ze me maar hier'*, Vergeten Kind 2022 Onderzoeksrapport-_Ik-ben-het-niet-waard-dus-droppen-ze-mij-maar-hier_-Het-Vergeten-Kind-2022.pdf, Jason Bhugwandass (2024), AEF (2025)

15 Vergeten Kind (2022), Jason Bhugwandass (2024), Rapport *'Onvoldoende goede en passende hulp aan jongeren met complexe hulpvragen in open (residentieel) aanbod,* Inspectie Gezondheidszorg 2025 Onvoldoende goede en passende hulp aan jongeren met complexe hulpvragen in open (residentieel) aanbod | Rapport | Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd

3.4 Een cultuur van reflectie en leren van klachten

Leren van klachten is doel van het klachtrecht
Eén van de doelen van het klachtrecht is het leren van gemaakte fouten. Daarbij hoeft het niet alleen te gaan om formele klachten maar ook om andere – informele – uitingen van onvrede. Voorwaarde is wel dat de jeugdhulporganisatie hiervoor openstaat en in staat is om te reflecteren op haar eigen handelen.

‘Het is heel belangrijk wat de cultuur is binnen instellingen ten opzichte van klachten. Worden klachten gezien als iets wat je moet vermijden, of als mogelijkheid om van te leren?’

Sommige gesprekspartners benoemen dat (informele) klachten vanuit een defensieve houding worden teruggelegd bij het gedrag van de jeugdige zelf. Dan is het niet mogelijk om te leren van een klacht.

Cultuur van leren en reflectie is essentieel
Volgens gesprekspartners moet er meer reflectie en lerend vermogen komen bij organisaties. Hierbij geven gesprekspartners wel aan dat er grote verschillen kunnen zijn tussen organisaties en locaties, en dat dit zelfs persoonsgebonden kan zijn: het maakt echt uit hoe de leiding hiermee omgaat. Om voor een lerende en reflectieve cultuur te zorgen, zou omgaan met kritiek en klachten al in de opleiding van professionals meegenomen moeten worden.[16] Op die manier weten medewerkers dat kritiek en klachten erbij horen en hoe dat werkt. Tijdens ons bezoek aan een jeugdhulporganisatie werd benadrukt hoe belangrijk het is dat medewerkers leren elkaar aan te spreken. Daarmee help je elkaar als collega’s en geef je tegelijkertijd het goede voorbeeld naar jongeren toe.

‘Het komt bij sommige instellingen geregeld voor dat de klacht wordt verklaard door het gedrag van de jongere. Dan zit de instelling meteen in de verdediging: het zal wel aan het gedrag van de jongere gelegen hebben. Er is dan geen sprake van reflectie of een goed gesprek.’

16 Zie ook AKJ (2021).

3.5 Alternatieve vormen om onvrede te uiten

Vormen van inspraak en participatie waarin jongeren onvrede kunnen uiten
Uitgaande van het gegeven dat jongeren drempels ervaren om te klagen, geven gesprekspartners aan dat er wordt gewerkt met en verder nagedacht over alternatieve manieren om jongeren hun onvrede te laten uiten, hun stem te laten horen en inspraak te laten hebben in hun situatie. Hieronder noemen we een aantal vormen die kunnen bijdragen om de drempels weg te nemen.

Jongerenraden
Verschillende gesprekspartners geven aan dat jongerenraden een effectief middel kunnen zijn voor jongeren om inspraak te hebben. Zij kunnen zich daar actief inzetten voor de belangen van de jongeren. Het is dan ook belangrijk dat instellingen jongerenraden faciliteren en betrekken om input op te halen. De jeugdhulporganisatie die wij hebben bezocht, betrekt de jongeren via een zogenaamde tweetrapsraket. De jongeren voeren in eerste instantie zelf gesprekken op de woongroep. Zij gebruiken daarbij een format waarin allerlei verschillende onderwerpen aan de orde komen (zoals gebreken aan gebouwen, financiële issues of de sfeer op de groep). Zijn er problemen die tijdens de jongerenvergadering niet kunnen worden opgelost dan worden de signalen in tweede instantie doorgegeven aan de jongerenraad. De jongerenraad bespreekt deze in een overleg waarbij ook het management aanwezig is. Dit werkt goed. Jongeren worden enthousiast van het gevoel dat zij anderen kunnen helpen en dat ze belangrijk werk doen.

Mentorschap en continu evalueren
Andere mogelijkheden die gesprekspartners noemen voor meer inspraak voor jongeren zijn het mentorschap en het continu ophalen en evalueren van signalen binnen organisaties.

‘Je moet eigenlijk continu zicht houden op hoe het gaat en daar het gesprek over voeren. Een goed voorbeeld daarvan is het mentorsysteem, waarin jongeren één keer per week met een mentor spreken. Het zou heel mooi zijn als daar standaard de toepassing van vrijheidsbeperkende maatregelen wordt besproken, zodat daarop gereflecteerd kan worden. Je wil eigenlijk dat er continu wordt geëvalueerd, en dat steeds de vraag is of een vrijheidsbeperkende maatregel een pedagogische interventie is.’

Periodieke vragenlijst over veiligheidsbeleving
Een volgende optie is om via een anoniem in te vullen digitale vragenlijst aan jongeren te vragen naar hun veiligheidsbeleving. In de locatie voor residentiële jeugdhulp die wij bezochten, wordt dit tweemaal per jaar gedaan; volgens de organisatie maken jongeren hier goed gebruik van.

Exitgesprekken en inzet van ervaringsdeskundigen
Daarnaast geven enkele gesprekspartners mee dat het zinvol is om exitgesprekken te voeren met jongeren. Dan is de drempel om te praten over ervaringen tijdens het verblijf lager. Er ligt een bron van informatie bij jongeren die al weg zijn uit de jeugdhulp en meer vrijheid voelen om zich uit te laten over hun negatieve maar ook positieve ervaringen. Eén van de aanbevelingen uit het rapport *'Eenzaam gesloten'* sluit hierop aan, namelijk om de IGJ ook te laten spreken met jongeren die langer geleden op een gesloten afdeling verbleven. De IGJ heeft na een reflectie op haar eigen toezicht aangekondigd dat zij de verhalen en kennis van ervaringsdeskundigen beter wil gaan benutten in het toezicht.[17]

17 Rapportage *'Reflectie IGJ toezicht op ZIKOS,* IGJ 5 november 2024, Rapportage reflectie IGJ toezicht op ZIKOS | Publicatie | Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd

3.6 Conclusie

Uit onze gesprekken met stakeholders en de bestudeerde onderzoeksrapporten volgt dat het klachtrecht nog steeds niet effectief werkt en niet laagdrempelig genoeg is. Zo spelen nog steeds soortgelijke drempels en belemmeringen als in 2016. Hoewel wordt ingezet op toegankelijkheid van de procedure, horen we van gesprekspartners ook dat jongeren de klachtenprocedure om allerlei redenen moeilijk weten te vinden (regel 1 en 2 uit 2016).

Jongeren voelen zich niet vrij om elke klacht naar voren te brengen (regel 3). Over de klachtenprocedure wordt gezegd dat deze formeel is, niet voldoende afgestemd is op jongeren en lang duurt (regel 6 en 8). Daarbij komt dat jongeren eerder behoefte hebben aan de mogelijkheid om een goed gesprek te voeren over wat hen dwars zit, dan dat zij een formele klachtprocedure ingaan (regel 4). Daarnaast zijn er verbeteringen mogelijk op het gebied van het leren van klachten (regel 9): er is nog onvoldoende sprake van een cultuur van reflectie en leren.

Tegelijkertijd weten we dat jongeren onvrede ervaren en klachten hebben. De vele onderzoeken en rapporten van de afgelopen jaren maken duidelijk dat geweld en onveiligheid regelmatig voorkomen. Er is een gebrek aan passende zorg, er zijn personeelstekorten en het stelsel maakt een moeizame transitie door. Dit maakt goede rechtsbescherming en een goed werkend klachtrecht des te belangrijker. Daarvoor is essentieel dat er een cultuur is waarin organisaties en hun medewerkers open staan voor klachten en daarvan willen leren.

Tot slot kunnen organisaties ook inzetten op andere middelen om jongeren inspraak te geven en een volledig beeld te krijgen van wat er speelt op de woongroepen. Er werden verschillende alternatieven genoemd, zoals jongerenraden, exitgesprekken en de inzet van ervaringsdeskundigen.

4 Wat we hoorden van jongeren

4.1 Inleiding

Naast bestudering van relevante onderzoeksrapporten en gesprekken met stakeholders hebben we met jongeren en jongvolwassenen gesproken die in de residentiële jeugdhulp verblijven of hebben verbleven (ervaringsdeskundigen). We hebben ook enkele gesprekken gehad met jongvolwassenen die geen ervaring hadden in de residentiële jeugdhulp, maar wel in een GGZ-instelling, verslavingskliniek of begeleid wonen. In deze gesprekken zagen we dezelfde rode draden terugkomen. Daarom hebben we ook de input van deze gesprekken meegenomen in onze analyse.

Op basis van deze verhalen schetsen we hoe het ervoor staat met het klachtrecht in de praktijk. De beleving, de ervaringen en de behoeften van jongeren staan centraal in dit hoofdstuk. Waar hebben jongeren behoefte aan om zich te (kunnen) uiten in situaties waarin zij onvrede ervaren, en hoe kan het klachtrecht voor hen effectief werken? De jongeren dragen naast het klachtrecht alternatieve vormen van inspraak aan.

4.2 Ervaringen met de klachtprocedure

Geen bekendheid met de klachtenprocedure en geen transparant proces

Veel jongeren geven aan dat ze niet op de hoogte waren van de mogelijkheid om een klacht in te dienen. De informatie hierover wordt niet altijd gegeven of is slecht beschikbaar. Maar ook als ze op de hoogte waren of waren geweest, dienen jongeren niet snel een klacht in. Daar geven ze diverse argumenten voor. Los van de psychologische obstakels (zie paragraaf 4.3)

zijn er procedurele obstakels. Het officiële kanaal voor het indienen van een klacht voelt ver weg. Het is vaak niet duidelijk hoe en waar een klacht ingediend kan worden. Soms gaat dit via de begeleiding en dat ervaren jongeren als een drempel, juist omdat de klacht gaat over de begeleiding. Bovendien heeft de procedure vaak een lange doorlooptijd waarbij niet altijd duidelijk is wat er achter de schermen precies gebeurt. Voor jongeren is het juist belangrijk dat het snel gaat en dat het proces transparant is.

‘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.’

Roos

De paar jongeren die wel een klacht hebben ingediend zijn niet positief over hun ervaringen. Zo vond één van de jongeren de behandeling door de klachtencommissie teleurstellend omdat de commissie er niet veel mee heeft gedaan. Ze had het fijn gevonden als het niet alleen online was gegaan maar dat de commissie fysiek met haar gesproken had. Ze heeft het zo gelaten omdat ze van plek wisselde. De andere jongeren geven aan dat ze na het indienen van de klacht niets meer hebben gehoord en het zo hebben gelaten, mede omdat ze inmiddels al van plek waren gewisseld.

‘Maar het is heel onpersoonlijk. Zo begint het in ieder geval zeker. (...) Het kost weer heel veel moeite. En wat als het, want dat zie ik ook al gebeuren, dan toch nergens op uitkomt.’

Janna over haar ervaring met het indienen van een klacht

Wisselende ervaringen met vertrouwenspersonen

Uit de interviews met de jongeren blijkt verder dat er zeer wisselende ervaringen zijn met de functie van vertrouwenspersoon. Een groot deel van de jongeren geeft aan dat ze niet op de hoogte waren van het bestaan ervan of dat ze er geen contact mee hebben gehad. Ze vertellen ook dat niet goed

‘Ik denk dat het persoonsgebonden is, met wie jij een band wilt gaan opbouwen, of je diegene mag ja of nee... Bijvoorbeeld met die van mij is dat hetzelfde type humor. Allebei uit Suriname. We kunnen alleen maar daarover grappen maken. Dat is de klik tussen mij en hem.’

Jay over zijn vertrouwenspersoon

werd uitgelegd waar de vertrouwenspersoon precies voor was. Daarnaast bleef het vaak bij een minimaal contact waarbij de vertrouwenspersoon contact zocht met de jongere om te vragen of deze ‘nog iets had’. Als dat niet het geval was, vertrok de vertrouwenspersoon weer. Jongeren geven aan dat het belangrijk is om een band met deze persoon te hebben. Dat het niet alleen gaat over problemen, maar dat je het ook kunt hebben over gewone dingen.

Ideeën voor een meer toegankelijke klachtprocedure

Ondanks dat jongeren aangeven niet snel een klacht in te dienen, hebben ze wel ideeën over de wijze waarop dit op een toegankelijke manier zou kunnen. Zorg bijvoorbeeld dat de klachtenprocedure bekend is en vermijd drempels (niet via de begeleiding). Leg de procedure stap voor stap uit, bijvoorbeeld door middel van een QR-code op de telefoon. Maak duidelijk wat er achter de schermen gebeurt als er een klacht wordt ingediend en leg uit dat het geen consequenties heeft voor de indiener, ook als de klacht ongegrond wordt verklaard. Het zou ook mogelijk moeten zijn om een klacht in te dienen zonder dat daar iets mee gebeurt. Dus een soort melding kunnen maken waarmee je aangeeft dat er iets niet klopt, zonder dat het gelijk over jouw persoonlijke situatie gaat.

‘Zorg dat iedereen toegang heeft tot anonieme klachtenbehandeling. Degene die de klacht opneemt en behandelt, zet die klacht om in feedback en bespreekt dat met het team. Dus diegene, die klachtenofficer, die heeft veel verantwoordelijkheid. Dat zou een psycholoog of pedagoog moeten zijn. Iemand die weet hoe je met kinderen om moet gaan. En zorg dat klachten geen repercussies kunnen hebben. Bescherm een kind daartegen.’

Melody

4.3 Een veilig pedagogisch klimaat

Het belang van een veilige huiselijke setting als basis

Van de jongeren die we hebben gesproken hebben de meesten op verschillende plekken in de jeugdhulp of andere vormen van verblijf gewoond. Dat varieert van open en gesloten jeugdhulp, jeugd-GGZ, begeleide kamer-bewoning tot pleegzorg. Uit de gesprekken met hen komt duidelijk naar voren dat ze in de basis een grote behoefte hebben aan een veilige, huiselijke en open woonsetting. Een plek waar ze daadwerkelijk gezien en gehoord worden. Waar je niet als 'product' of 'lastig dossier' wordt gezien, maar als kind. Waar het vertrouwd en veilig is. Waar begeleiders een persoonlijke band met je opbouwen en je het gevoel geven dat ze naast je staan, er voor jou zijn en met je meedenken.

'En bij die woongroep was het in plaats van wij beslissen *over* jou, wij beslissen *met* jou. En wij zijn er altijd voor jou.'

Roos over haar positieve ervaring in de jeugdhulp

Dit hebben de jongeren niet altijd zo ervaren. Los van het feit dat ze vaak van locatie wisselen komen ze veelal op een plek terecht waar ze zich niet veilig en vertrouwd voelen. Dat komt niet alleen door het gedrag van medebewoners, maar ook door het gebrek aan vertrouwen in de begeleiding. Ze geven aan dat ze niet het gevoel hebben dat begeleiders hen echt zagen en hoorden. Jongeren hadden het gevoel dat zij de schuld kregen van de situatie, terwijl zij uit complexe thuissituaties kwamen en als kind juist behoefte hadden aan zorg en nabijheid. Het is op dat moment ook moeilijk te overzien wat er allemaal gebeurt en wat er wel of niet klopt. Pas later ga je zien dat het niet aan jou lag, dat je niet ongewoon bent en dat je normaal reageerde op een onveilige situatie. Maar op het moment zelf voelden jongeren zich eenzaam en stonden zij er alleen voor.

'Ik heb dat verteld aan de psycholoog, aan de begeleiding. En toen zeiden ze: "oké, we gaan kijken, we gaan in gesprek met z'n allen". En als resultaat kwam eruit dat ik kleurplaten kreeg. Als ik 's nachts dood wou kon ik kleurplaten gaan kleuren om me af te leiden.'

Tom, die kampte met suïcidale gedachten

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

Helena

Hiërarchisch systeem waar over je wordt bepaald
Jongeren benoemen ook dat er vaak geen band werd opgebouwd, waarbij de wisselingen van personeel en het personeelstekort ook een rol spelen. Ze ervoeren het niet als een relatie van mens tot mens. Ze voelden het als een hiërarchisch systeem waar de begeleiders macht over ze hadden. Waar er over hen werd besloten in plaats van samen met hen. Dit zorgde er in sommige gevallen voor dat jongeren in zichzelf keerden en in de overlevingsstand stonden. Vaak was het systeem gericht op de dingen die je als kind 'fout deed'. Er wordt alleen gekeken naar gedrag. Er was geen open houding, in de zin dat er met oprechte belangstelling werd gevraagd hoe ze zich voelden, hoe het met ze ging en waar bepaald gedrag vandaan kwam.

'De medewerkers staan voor je gevoel boven je. Er is een veel te groot hiërarchisch verschil. Je bent maar een kind, en dan durf je dat gewoon niet. Je kunt ook niet van een kind verwachten dat het dingen aangeeft.'

Susanna

Weinig vertrouwen in uitkomst en bang voor gevolgen van klacht
Door een gebrek aan veiligheid en vertrouwen en een hiërarchische verhouding voelen jongeren zich vaak eenzaam en onbegrepen. Ze spreken zich niet snel uit. Je weet immers niet wat de consequenties kunnen zijn. Bovendien hebben jongeren er vanwege al hun ervaringen weinig vertrouwen in dat er iets met hun verhaal wordt gedaan. Zeker als je in de basis al voelt dat je als een probleem wordt gezien of dat er wordt gevonden dat het allemaal je eigen schuld is. Een klacht indienen is dan een te grote stap. Jongeren zijn bang dat ze de toch al wankele relatie met de begeleiding en/of organisatie alleen maar kunnen verslechteren.

'Ze (lees: begeleiding) baseerden het heel erg op wat correct en incorrect was en heel weinig op gevoel naar mijn ervaring. En dat miste ik heel erg. Want we zijn letterlijk mensen en als wij een gevoel hebben moet dat erkend en geaccepteerd en bespreekbaar worden. Maar als je alleen gaat kijken: maar wij hebben het volgens protocol geregeld. Dat is misschien zo, maar dat verandert niet dat je misschien jongeren hebt gekwetst of zich onveilig hebt laten voelen.'

Tom

Daarbij voelt een klacht die betrekking heeft op het gemis aan een veilige en vertrouwde omgeving ‘te groot’ om een concrete klacht over in te dienen. Het gaat dan ook over wat er niet wordt gedaan: geen aandacht, niet gehoord en niet gezien worden. Daarover klagen voelt raar, omdat het over jouw leven gaat. En je weet vaak niet wat normaal is. Dus hoe verwoord je dat dan op een goede manier?

‘Een klacht klinkt soms een beetje als een gek woord, omdat het over mijn leven gaat... Waar klaag je nou over? Over het feit dat je niet gezien wordt? En dat behelst 24 uur lang, zeven dagen per week.’

Janna

Jongeren die wel een positieve ervaring hebben, kunnen juist goed aangeven dat het aan de basale dingen ligt die het verschil kunnen maken of jij je durft uit te spreken of niet. Dat het gaat om begeleiders die met een open en betrokken houding met jou omgaan. Die erkennen dat je gevoelens hebt en dat je gekwetst kunt zijn. Die ruimte en begrip hebben om met jou daarover te praten. Die zorgen dat je niet bang bent voor de gevolgen als je je uitspreekt.

Liever een goed gesprek dan een formele klacht

Als de jongeren wel een veilige en betrokken omgeving ervaren, vinden ze het alsnog lastig om hun onvrede te uiten of een klacht in te dienen. Ze willen de goede relatie met de begeleiding behouden. Liever kaarten ze het aan in een gesprek met de begeleider. Met verbinding en oprechtheid is het gemakkelijker om je uit te spreken als je iets dwars zit. Zoals je doet binnen een vriendschapsrelatie. Het zit vaak in de gewone huiselijke interacties.

‘Er was een begeleider die had een nagellakset. Die nam ze eens in de zoveel tijd mee. En dan ineens zit iedereen met elkaar te praten. Je kan over alles praten, er is gelijk vertrouwen. Ook was er een begeleider die soms, als je wou, met je mee ging sporten. En dan ben je met z’n tweeën iets aan het doen en dan is er gelijk zoveel meer vertrouwen.’

Tom

4.4 Een cultuur van reflectie en leren van klachten

Open houding en ruimte voor feedback ontbreekt
Een van de doelen van het klachtrecht is van gemaakte fouten leren en de huidige situatie herstellen. Daarbij hoeft het niet alleen te gaan om formele klachten maar ook om andere – informele – uitingen van onvrede. Voorwaarde is wel dat jeugdhulporganisaties en de professionals hiervoor openstaan en in staat zijn om te reflecteren op het eigen handelen.

De meeste jongeren ervaren geen open cultuur in de jeugdhulp. Ze ervaren het niet als een cultuur waarin oprechte interesse wordt gevoeld en waar ruimte is voor feedback. Jongeren geven aan dat er nauwelijks gevraagd wordt hoe het met ze gaat of hoe ze zich voelen. Er wordt weinig naar hun mening gevraagd, bijvoorbeeld bij belangrijke beslissingen over een plaatsing of een behandeling. Er wordt ook niet naar hun mening gevraagd over de begeleiding of mogelijke verbeterpunten. Jongeren hebben het gevoel dat er weinig ruimte is voor reflectie en dat organisaties niet echt open stonden om te horen wat er niet goed ging om daarvan te leren. Jongeren benoemen daarbij ook dat het hen niet gaat om schuld, maar om menselijke erkenning en begrip. Het gaat erom dat je daadwerkelijk ziet dat er iets wordt gedaan om het in de toekomst beter te doen.

Omdat ze op veel plekken hebben gezeten, hebben de meeste jongeren ook ervaringen waarbij ze zich wel gehoord voelden, waar ze serieus werden genomen en er met hun feedback iets werd gedaan. Dat kan zijn een setting waarin de cultuur structureel zorgde voor een open houding, warme sfeer en een veilige omgeving. Maar vaker is het die ene professional die op hun pad kwam en door wie ze zich gehoord en gezien voelden. Iemand die daadwerkelijk het verschil maakte voor ze.

‘En eigenlijk door gesprekken met haar te hebben gehad ben ik terechtgekomen waar ik nu ben, door haar hulp. En daar ben ik zo blij mee. Zij was echt daarin een soort reddende hand die me uit de sloot trok.’

Amanda over haar nieuwe pleegzorgmedewerker

4.5 Alternatieve vormen om onvrede te uiten

De verantwoordelijkheid om onvrede aan te kaarten niet bij jongeren leggen
Een aantal jongeren gaf aan dat de organisatie en de begeleiding verantwoordelijk zijn voor hoe het met je gaat en dat actief in de gaten moeten houden. Dat kan bijvoorbeeld door regelmatig gesprekken te voeren. Denk aan mentorgesprekken, groepsgesprekken, maar ook aan gesprekken met personen die daarvoor opgeleid zijn, zoals psychologen of ortho-pedagogen. Mensen die onafhankelijk zijn, niet de begeleiders zelf.

Jongeren willen een gesprek waarin er echt gevraagd wordt hoe het met je gaat en er verder wordt gekeken dan alleen je gedrag. Een gesprek waarin ook gevraagd wordt hoe je je verblijf op de woongroep ervaart. En waar met de input daadwerkelijk iets gebeurt als dat nodig is. Als ze dat structureel en met iedereen op een groep zouden doen, krijg je echt wel een beeld van wat er speelt en wat er niet goed gaat. Er zou een standaard moment voor moeten zijn of een vaste structuur, zodat het niet alleen bij jongeren wordt gelegd om naar voren te komen als ze een klacht hebben.

‘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?’

Melody

Bewonersoverleg pas zinvol als sprake is van veilige en open cultuur
De meeste jongeren hebben wel ervaring met enige vorm van bewonersparticipatie. Dat kan bijvoorbeeld een wekelijkse of maandelijkse huisvergadering zijn op de woongroep, waarin gesproken wordt over praktische zaken als het weekmenu. Het kan ook een bewonersoverleg zijn waarbij het bestuur van de organisatie aanwezig is. Voor alle vormen geldt dat jongeren pas bereid zijn zich uit te spreken als er sprake is van een veilige en open cultuur. Aangezien het hier vaak aan ontbreekt, houden jongeren zich ook hier op de vlakte.

‘Als we dan zo’n bewonersvergadering of huisvergadering hadden, zit je natuurlijk met heel veel: alle begeleiders die op dat moment aan het werk zijn en een soort van teamcoördinator. Dus dan voelen die jongeren al die ogen op zich gericht en hebben zoiets van laat maar.’

Helena over haar ervaring met een bewonersoverleg

Exitgesprek moet voortbouwen op eerdere gesprekken over ervaringen

Op de vraag of ze een exitgesprek hebben gehad aan het einde van een verblijf antwoorden de meeste jongeren dat ze dit niet hebben gehad. Wanneer ze zo'n gesprek wel hadden, ging het vaak meer over henzelf en de 'overdracht' naar een nieuwe plek, dan dat werd gevraagd hoe zij het verblijf hadden ervaren en of dingen beter hadden gekund. Daarbij geven ze vaak ook aan dat ze daar geen behoefte aan zouden hebben gehad. Los van het feit dat ze daar emotioneel niet toe in staat waren, werd het ook als mosterd na de maaltijd ervaren. Er is nooit naar me geluisterd, waarom zouden ze dat dan in zo'n laatste gesprek ineens wel doen? Bovendien switchen ze zo vaak van plek in de jeugdhulp dat ze er het nut niet van inzien omdat ze toch weer weggaan. Desondanks zien sommige jongeren ook wel voordelen van een exitgesprek, mits dit een logisch vervolg is op eerdere gesprekken en onderdeel van een cultuur waarin om je mening wordt gevraagd.

'Maar ik denk dat het altijd wel, rondom de afsluitingsperiode van een jongere, heel essentieel en belangrijk is, ook voor de eigen groei van de organisatie. Het lijkt mij dat een organisatie in positieve zin natuurlijk ook verder wil groeien en wil kijken van: hoe kunnen we ons verder ontwikkelen?'

Helena over het nut van een exitgesprek

Feedbackgesprekken in verschillende vormen
Er zijn positieve ervaringen met bijvoorbeeld feedbackgesprekken eens in de zoveel tijd waarin het gaat over iemands persoon en behandeling, maar ook over de groep en de begeleiding. Daarvoor geldt sowieso als voorwaarde dat er sprake is van een veilige en open cultuur. Jongeren geven ook aan dat het helpend is als daar een derde onafhankelijke persoon bij aanwezig is die hun belangen behartigt, bijvoorbeeld een JIM (Jouw Ingebrachte Mentor). Wat ook kan helpen is als de gesprekken worden gevoerd door iemand met een functie binnen de jeugdhulporganisatie die verder afstaat van de begeleiding, zoals een pedagoog of psycholoog.

‘En dan heb je nog tenminste iemand die een soort van naast je zit. Kan vertalen in volwassen mensen taal, om het zo te zeggen. Of die jou dan begrijpt en het net anders verwoordt, maar wel nog steeds wat je bedoelt.’

Jay over zijn JIM

Serieus omgaan met de inbreng van de jongerenraad
Een jongerenraad kan er eveneens voor zorgen dat er wordt geluisterd naar de inbreng van jongeren, mits het daar ook over de brede ervaringen van jongeren gaat en niet alleen over dingen zoals het groepsuitje. Enkele jongeren hadden hier een positieve ervaring mee, waarbij vooral belangrijk is dat de organisatie serieus omgaat met de inbreng van de jongerenraad. Zo zegt één jongere dat de jongerenraad door de organisatie actief wordt gevraagd om mee te denken over bepaalde onderwerpen, en de raad krijgt daar ook feedback op terug. Daarnaast hebben jongeren zelf veel aan hun deelname aan de jongerenraad. Je leert ervan, denkt samen na over oplossingen en het voelt fijn om anderen te helpen.

Betrekken van ervaringsdeskundigen helpt voor herkenning
Tot slot noemen jongeren dat ook de inzet van ervaringsdeskundigen kan helpen om je open te stellen en uit te spreken. Jongeren kunnen met hen praten vanuit gedeelde ervaringen en een gevoel van herkenbaarheid.

4.6 Conclusie

Uit de gesprekken met jongeren komt naar voren dat de voorwaarden om je bij onvrede te durven uitspreken of een klacht in te dienen onvoldoende geborgd zijn. Jongeren ervaren vaak geen veilig pedagogisch leefklimaat om zich te kunnen uiten. Daarnaast geven ze aan dat het ontbreekt aan een cultuur van reflectie en leren van klachten. Terwijl het klachtrecht alleen toegankelijk en effectief is als aan deze voorwaarden wordt voldaan.

Een veilig pedagogisch leefklimaat ontstaat volgens jongeren in een huiselijke setting waarin ze als mens worden gezien en niet als een 'dossier'. Een klimaat waarin een vertrouwensband wordt opgebouwd met betrokken begeleiders en hulpverleners op basis van oprechtheid, wederzijdse uitwisseling, belangstelling, begrip voor waar bepaald gedrag vandaan komt en erkenning van hoe zij zich voelen. Een omgeving waarin hun welzijn en ontwikkeling meer leidend is dan protocollen en regels. In de ervaring van de geïnterviewde jongeren en jongvolwassenen ontbreekt het hier vaak aan. Een positief voorbeeld hoorden we tijdens ons bezoek aan een locatie voor open residentiële jeugdhulp. Daar is een activiteitencentrum ingericht waar jongeren kunnen chillen of sporten, muziek maken, etc. Daar zien medewerkers dat jongeren zich tijdens de activiteiten of het chillen vrij voelen om hun hart te luchten en te vertellen wat hen dwars zit.

Een cultuur waarin ruimte is voor reflectie en waar geleerd wordt van klachten vraagt om een open houding van medewerkers en ruimte voor feedback. Dat jongeren worden meegenomen en mogen participeren in beslissingen die hen raken. En dat als ze hun onvrede uiten, ze op z'n minst een terugkoppeling krijgen over wat ermee is gedaan en wat de overwegingen daarin zijn geweest. Dat zorgt ervoor dat jongeren zich gehoord en serieus genomen voelen.

Hoewel jongeren de voorkeur hebben voor een goed gesprek (regel 4 uit 2016) in plaats van een formele klacht in te dienen, geven ze mee dat de klachtenprocedure toegankelijker kan dan nu het geval is. Hoe een klachtenprocedure (stapsgewijs) werkt is niet altijd bekend bij jongeren (regel 1). Daarbij gaat de procedure vaak gemoeid met een lange doorlooptijd, waardoor de situatie volgens jongeren niet tijdig kan worden hersteld (regel 8 en 9). Bovendien is de route naar klachtbehandeling al gauw een drempel als het niet via een onafhankelijke partij gaat (regel 5). Daarbij komt dat de rol van de vertrouwenspersoon niet altijd duidelijk is voor jongeren. Verder is een vertrouwensband met de vertrouwenspersoon essentieel voor

jongeren om zich open te stellen en hun verhaal te doen. Ook dat lijkt te ontbreken. Soms vinden jongeren het fijn als ze in het algemeen een melding mogen maken van wat er volgens hen niet klopt zonder dat het meteen persoonlijk wordt. Die ruimte is er vaak niet. De inrichting van de klachtenprocedure mag volgens jongeren meer afgestemd worden op hun behoeften (regel 6). Tenslotte hebben jongeren behoefte aan duidelijkheid over wat er achter de schermen gebeurt als er een klacht wordt ingediend en aan een terugkoppeling (regel 7). Ze willen er tevens van verzekerd worden dat een klacht indienen geen consequenties heeft voor de indiener.

Jongeren dragen ook alternatieve vormen aan om onvrede te uiten. Ze benadrukken daarbij dat de verantwoordelijkheid om onvrede aan te kaarten niet bij jongeren moet liggen. En dat het hem in de basale dingen zit of je je durft uit te spreken of niet. De daarbij genoemde aspecten raken vaak aan een veilige open cultuur die volgens jongeren nodig is om (bewoners) participatie zinvol te laten zijn.

5 Conclusies en aanbevelingen

Conclusies

Klachtrecht is een belangrijke rechtswaarborg voor jongeren
Het is essentieel dat jongeren gebruik kunnen maken van het klachtrecht, dat ze hun mening kunnen uiten en op kunnen komen voor hun rechten. De plicht om dit goed te regelen weegt des te zwaarder omdat het gaat om jongeren die in hun vrijheid beperkt kunnen worden, gescheiden zijn van hun gezinsleden en zich in een afhankelijke positie bevinden. De belangrijkste vraag voor de Kinderombudsman was of de praktijk voldoet aan de vereisten van een goed functionerend klachtrecht. En wat er volgens jongeren nodig is om tijdens hun verblijf in residentiële jeugdhulp hun verhaal te doen en misstanden of ongewenste situaties bespreekbaar te maken.

Het eerdere rapport van de Kinderombudsman is nog steeds relevant: klachtprocedures voldoen nog niet aan de vereisten
Om meer zicht te krijgen op hoe het klachtrecht in de praktijk functioneert, heeft de Kinderombudsman relevante onderzoeksrapporten bestudeerd, experts geraadpleegd en tenslotte gesproken met jongeren zelf die ervaring hebben met residentiële jeugdhulp. De opbrengst daarvan hebben we getoetst aan de tien regels die de Kinderombudsman in 2016 opstelde voor een goed functionerend klachtrecht.

Deze bronnen laten veel overeenstemming zien in wat er beter kan voor een effectief werkend klachtrecht. Zo komt uit alle voornoemde bronnen duidelijk naar voren dat jongeren de klachtprocedure om allerlei redenen moeilijk weten te vinden (regel 1 en 2 uit 2016), ondanks dat er actief wordt ingezet op toegankelijkheid van de klachtprocedure. Jongeren voelen zich niet vrij om elke klacht naar voren te brengen (regel 3). Over de klachtenprocedure wordt

genoemd dat deze formeel is, niet voldoende afgestemd is op jongeren en lang duurt (regel 6 en 8). Daarbij komt dat jongeren eerder behoefte hebben aan de mogelijkheid om een goed gesprek te voeren over wat hen dwars zit dan dat zij een formele klachtprocedure in willen gaan. Daarnaast kan het leren van klachten beter (regel 9): er is nog onvoldoende sprake van een cultuur van reflectie en leren.

Wat jongeren naast bovengenoemde punten nog expliciet meegeven, is dat de route naar klachtbehandeling al gauw een drempel is als het niet via een onpartijdige, onafhankelijke partij gaat (regel 5). Ze geven ook mee dat ze behoefte hebben aan duidelijkheid over wat er achter de schermen gebeurt als er een klacht wordt ingediend, hoe daarmee wordt omgegaan en wat daarin de overwegingen zijn. Jongeren hechten veel waarde aan terugkoppeling hierover (regel 7). Daardoor voelen ze zich gehoord en serieus genomen. Tenslotte benadrukken jongeren dat ze ervan verzekerd willen zijn dat het geen consequenties heeft als ze een klacht indienen of hun onvrede uiten.

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.

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 het gevoel dat ze serieus genomen worden. Naast een toegankelijke en laagdrempelige procedure zijn twee basisvoorwaarden bepalend voor een effectief werkend klachtrecht: 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 als eerste dat een veilig pedagogisch klimaat een belangrijke voorwaarde is voor jongeren om zich durven te uiten als ze onvrede ervaren. Een gevoel van veiligheid, geborgenheid en vertrouwelijkheid is essentieel voor de ontwikkeling van kinderen en jongeren, en de basis om zich te durven uitspreken. Jongeren hebben behoefte aan een veilige plek. Een empathische omgeving waar ze als mens worden gezien, een band met hun begeleiders en hulpverleners hebben, waarbij er geluisterd en niet geoordeeld wordt, en zij niet als een

probleem of de schuldige worden gezien. Waar niet vanuit hiërarchie wordt gedacht en gehandeld, maar waar begeleiders en hulpverleners naast hen staan en met hen meedenken. Waar besluiten samen met jongeren worden genomen en niet over hen. In de gesprekken met jongeren blijkt dat zij dit vaak niet zo hebben ervaren.

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 vaak geen open en lerende cultuur (hebben) ervaren; dat er weinig aandacht is voor reflectie en leren.

Reflectie en leren van klachten kan op allerlei manieren, bijvoorbeeld door exitgesprekken bij het vertrek uit de woongroep. Daarin kan jongeren expliciet worden gevraagd hoe zij hun verblijf hebben ervaren, wat ze fijn vonden en wat ze nog ter verbetering willen meegeven. Met zo'n gesprek kan bovendien ondervangen worden dat jongeren 'de situatie zo laten' of geen klacht indienen of doorzetten, omdat ze vaak wisselen van plek. Belangrijker is natuurlijk om tijdens hun verblijf structureel te monitoren en te evalueren door actief en met regelmaat aan jongeren te vragen hoe ze het vinden gaan op de woongroep. Dit kan gedaan worden in wekelijkse gesprekken met een mentor, maar ook in gezamenlijkheid. Daarnaast zijn de jongerenraad of de betrokkenheid van een JIM (Jouw Ingebrachte Mentor) voorbeelden van werkwijzen die het gevoel van eigenwaarde, invloed en regie van jongeren versterken.

Aanbevelingen

De druk op jeugdhulp (vraag naar jeugdhulp) en de schaarste in capaciteit (gebrek aan deskundig personeel, geld, bevoegdheid, etc.) maken het niet gemakkelijk voor organisaties en hun medewerkers om met volle kracht de gewenste basis voor jongeren in residentiële jeugdhulp te creëren. De betrokken ministeries (VWS en J&V) dragen als systeemverantwoordelijken de verantwoordelijkheid om jeugdhulporganisaties en hun werknemers te faciliteren in de ruimte en de middelen die nodig zijn om deze jongeren beter te kunnen voorzien van een basis.

De Kinderombudsman is zich bewust van de schaarste en de daaruit voortvloeiende uitdagingen. Tegelijkertijd vindt de ombudsman dat de huidige situatie het urgent maakt om – uitgaande van de ervaringen, behoeften en idealen van jongeren – een reeks aanbevelingen te doen richting de sector. Hierbij richt de Kinderombudsman zich op de hulpverleners, maatschappelijk werkers, gedragswetenschappers, begeleiders, vertrouwenspersonen, mentoren en klachtencommissies. Met de aanbevelingen streeft de Kinderombudsman naar een praktijk die voldoet aan de vereisten van een goed functionerend klachtrecht én naar een betere basis voor jongeren die in residentiële jeugdhulp verblijven. Hierbij onderstreept de Kinderombudsman dat de aanbevelingen van Commissie de Winter voor jeugdzorg met verblijf nog onverkort gelden.

Zorg voor een laagdrempelige en toegankelijke klachtenprocedure door:

- jongeren standaard en begrijpelijk (op hun niveau) te informeren over de mogelijkheid om een klacht in te dienen;
- de kanalen voor het indienen van een klacht te laten aansluiten op de behoefte van jongeren, zoals de mogelijkheid online een klacht in te dienen of door online feedback te geven over hun verblijf waarbij jongeren anoniem kunnen blijven;
- praktische drempels om gebruik te maken van het klachtrecht zoveel mogelijk weg te nemen, zoals formele zittingslocaties of onhandige tijdstippen;
- bij jongeren expliciet na te gaan of voor hen duidelijk is wat de rol van de vertrouwenspersoon is;
- als klachtencommissies meer samen te werken en kennis en expertise te delen.

Zorg voor een veilig pedagogisch klimaat waarin het welzijn en de ontwikkeling van jongeren voorop staan zodat ze zich durven uitspreken door:

- een huiselijke sfeer te creëren en jongeren daarin inspraak en verantwoordelijkheid te geven;
- in te zetten op een vertrouwensband vanuit nabijheid, betrokkenheid, oprechtheid, belangstelling en erkenning van hun worstelingen;
- jongeren serieus te nemen en ze te betrekken in besluiten die hen raken: dat wil zeggen hun belangen expliciet meenemen en in de afweging hun welzijn en ontwikkeling leidend laten zijn ten opzichte van regels, voorschriften en protocollen. Gebruik daarbij het stappenplan 'Het Beste besluit voor het kind'.

Zorg voor een cultuur van reflectie en leren van klachten door:

- een open houding te tonen bij feedback en signalen vanuit jongeren en daarop terug te komen door ze op korte termijn een terugkoppeling te geven;
- bewust te investeren in een goed gesprek met jongeren om bij misstanden of onenigheid samen en informeel tot een oplossing te komen, of op z'n minst hun gevoel van onvrede te erkennen en begrip te tonen;
- verschillende vormen van participatie en inspraak te ondersteunen, zoals jongerenraden, de inzet van JIMs, mentorgesprekken op regelmatige basis, gezamenlijke bijeenkomsten met jongeren op de woongroep en exitgesprekken waarin jongeren expliciet feedback wordt gevraagd over hun verblijf;
- als professionals elkaar onderling aan te spreken bij misstanden en ongewenste situaties, zodat jongeren als voorbeeld meekrijgen dat je uitspreken bij onenigheid of verschil van mening normaal en veilig is. Neem dit ook mee in scholing, training en intervisie.

Bijlage 1: Werkwijze

Deskresearch en gesprekken met betrokken partijen
Het doel van dit project was om te achterhalen of de praktijk voldoet aan de vereisten van een goed functionerend klachtrecht. Daarnaast wilden we achterhalen wat er volgens jongeren nodig is om tijdens hun verblijf in residentiële jeugdhulp veilig en vertrouwd hun verhaal te doen en misstanden of ongewenste situaties bespreekbaar te maken.

Om een beeld te krijgen hiervan zijn we begonnen met een deskresearch. De onderzoeksrapporten en (beleids)documenten die we hebben geraadpleegd, zijn opgenomen in voetnoten. Naast onze deskresearch hebben we gesproken met de volgende partijen:

- Jeugdstem
- Raad voor Strafrechtstoepassing en Jeugdbescherming (RSJ)
- Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ)
- Jeugdwelzijnsberaad (JWB)
- Klachtencommissies van drie organisaties voor residentiële jeugdhulp
- Universitair docent Jeugdrecht en Familierecht, Universiteit Leiden
- Medewerker van een locatie voor open residentiële jeugdhulp (ook begeleider van de jongerenraad)

Landelijke dag Jeugdwelzijnsberaad
Na raadpleging van deze bronnen hebben we tijdens de landelijke JWB-dag op 4 juni 2025 input gekregen van zo'n honderd jongeren, waarvan het grootste deel in de residentiële jeugdhulp verblijft of heeft verbleven.

Het Jeugdwelzijnsberaad is een landelijk platform voor jongerenraden van jeugdzorgorganisaties. Zij organiseren jaarlijks een dag waar jongerenraden samenkomen en waar ook bestuurders aanwezig zijn om te luisteren naar wat jongeren te zeggen hebben. Wij hebben een deelsessie verzorgd waarbij wij met groepen jongeren in gesprek gingen. Wij vroegen hen naar drie onderwerpen: (1) hun ervaringen bij het aankaarten van ontevredenheid, (2) hun ideale situatie en (3) wat wij aan andere jongeren

kunnen vragen in verdiepende interviews. De input op deze laatste vraag hebben we meegenomen in verdiepende gesprekken met jongeren en jongvolwassenen die in de residentiële jeugdhulp verblijven of hebben verbleven.

Verdiepende gesprekken

Vervolgens hebben we verdiepende gesprekken gevoerd met jongeren en jongvolwassenen die in de residentiële jeugdhulp verblijven of hebben verbleven (ervaringsdeskundigen). We hebben de jongeren deels geworven tijdens de landelijke JWB-dag en deels via Expex Amsterdam en Rotterdam.[18]

De jongeren die we hebben gesproken hadden naast de open en gesloten plaatsingen in de jeugdhulp vaak ook ervaring met andere vormen van hulp en verblijf, zoals pleeggezinnen, kamertraining, GGZ, uitwijkhuizen, etc. We hebben ook enkele gesprekken gehad met jongvolwassenen die geen ervaring hadden in de residentiële jeugdhulp, maar wel in de GGZ, een verslavingskliniek of begeleid wonen. In deze gesprekken zagen we echter dezelfde rode draden terugkomen, waardoor we ook de input van deze gesprekken hebben meegenomen in onze analyse.

De verdiepende gesprekken zijn gevoerd aan de hand van semigestructureerde interviews.[19] In deze interviews lag de focus op drie thema's: hun ervaringen in residentiële jeugdhulp en dan met name in situaties waarin zij onvrede (hebben) ervaren, hoe de ideale situatie volgens hen eruitziet om onvrede bespreekbaar te (kunnen) maken, en welke alternatieve manieren van inspraak zij naast het klachtrecht zien. De uitwerking van de verdiepende interviews hebben we ter controle voorgelegd aan de respondenten.

Bezoek aan een locatie voor open residentiële jeugdzorg

Tot slot hebben we een bezoek gebracht aan een locatie voor open residentiële jeugdhulp. Daar hebben we enkele woongroepen en een activiteitencentrum bezocht. Daarnaast hebben we gesproken met een begeleider van de jongerenraad en met enkele jongeren die daar op een woongroep verblijven.

18 We hebben ook via andere kanalen geprobeerd om jongeren te werven, maar daar hebben we geen respons op gekregen.

19 Zie bijlage 2 voor de opzet van de interviews.

Bijlage 2: Opzet interviews

Introductie
Uitleg over het werk van de Kinderombudsman en het onderzoek, de vertrouwelijkheid van de interviews en het gebruik van pseudoniemen.

Algemeen
- Kun je iets vertellen over jezelf?
- Kun je iets vertellen over de plek waar je nu woont of waar je woonde?

Ervaringen
- Wat doe/deed je als je niet tevreden was over een situatie op de plek waar je woonde?
- Heb je wel eens een situatie meegemaakt die je niet fijn vond?
- Wat heb je gedaan toen? Hoe heb je dat aangepakt? Hoe ben je daarmee omgegaan?
- Wist je wat je rechten waren en waar je terecht kon?
- Hoe kijk je terug op deze ervaring(en)?
- Heb je het gevoel dat gesprekken of klachten helpen om de situatie te veranderen?

De ideale situatie
- Hoe ziet voor jou de ideale situatie eruit als je iets wil bespreken waar je het niet mee eens bent of niet tevreden over bent?
- Wat maakt dat het voor jou veilig en vertrouwd voelt om je verhaal te vertellen en je uit te spreken als je het ergens niet mee eens bent?
- Wat is daarin voor jou belangrijk?
- Wat voor oplossing verwacht je na een gesprek of een klacht?

Alternatieven
- Zijn er andere manieren waarop jij zou kunnen vertellen wat er niet goed gaat of is gegaan?
- Voorbeelden van alternatieve vormen: jongerenraad, exitgesprek, standaard mentorgesprek, etc.

Afsluiting
- Zijn er dingen die niet aan bod zijn gekomen in ons gesprek, maar die je wel belangrijk vindt en graag wil vertellen?
- Hoe heb je het gesprek ervaren? (tips en tops)
- Hoe sta je ervoor? (dit vragen als we bij de afronding van het gesprek twijfelen aan de gemoedstoestand van de respondent).

kinderombudsman

De Kinderombudsman
Postbus 93122
2509 AC Den Haag
0800-876 54 32 (maandag tot en met vrijdag van 12.00 tot 17.00 uur)

Onderzoeksteam
Ayeh Zarrinkhameh
Christine Tromp
Henriëtte Hemels

Hoofd Onderzoek
Laura van den Heuvel

Kinderombudsvrouw
Margrite Kalverboer

www.kinderombudsman.nl

Colofon

Dit is een publicatie van de **Kinderombudsman**

Rapport ‘Je bent maar een kind, je durft gewoon niet’
Wat jongeren nodig hebben om zich uit te spreken tijdens hun verblijf in de residentiële jeugdhulp

© Kinderombudsman, 12 februari 2026