

Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

899

Vragen van het lid **Peters** (CDA) aan de Staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport en de Minister voor Rechtsbescherming over *het bericht «Belastingdienst gaf advies over omgaan met klagers in Jeugdzorg»* (ingezonden 17 november 2021).

Antwoord van Minister **Dekker** (Rechtsbescherming), mede namens de Staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (ontvangen 26 november 2021).

Vraag 1

Heeft u kennisgenomen van het bericht dat jeugdzorg aan de Belastingdienst advies heeft gevraagd over de vraag hoe om te gaan met klachten van ouders?¹

Antwoord 1

Ja.

Vraag 2 en 3

Klopt dit bericht en zo ja, wanneer is dat advies gevraagd en wat was hiervoor de (directe) aanleiding?

Waarom is uitgerekend aan de Belastingdienst, die in de toeslagenaffaire heeft laten zien niet of slecht met klachten van ouders om te gaan, om advies gevraagd?

Antwoord 2 en 3

Het klopt dat de Belastingdienst om advies is gevraagd. De directe aanleiding daarvoor was de door uw Kamer aangenomen motie Tielen/Peters waarnaar in vraag zes wordt verwezen. In deze motie wordt de regering verzocht te onderzoeken hoe de verschillende procedures met betrekking tot klachtbemiddeling en/of geschilbeslechting bij elkaar te voegen en te stroomlijnen zijn met als doel de zorgprofessional zo veel mogelijk te ontlasten. Op 7 maart 2019 hebben de Ministeries van JenV en VWS ter uitvoering van deze motie een rondetafelbijeenkomst georganiseerd waarbij naar verschillende aspecten van klachten is gekeken. Een van die aspecten betrof de vraag hoe een

¹ Algemeen Dagblad, 13 november 2021, «Belastingdienst gaf advies over omgaan met klagers in jeugdzorg» <https://www.ad.nl/gezin/belastingdienst-gaf-advies-over-omgaan-met-klagers-in-jeugdzorg~a1e1cd9a/>

organisatie zou kunnen omgaan met situaties waarin sprake is van een zwaar verstoorde verhouding tussen organisatie en cliënt. De Belastingdienst is om advies gevraagd, omdat deze hiervoor destijds een gespecialiseerde aanpak had ontwikkeld met als doel om ook bij zwaar verstoorde verhoudingen zo goed mogelijk op klachten te kunnen reageren en daarmee de rechtsbescherming van de cliënten te verbeteren. Op het moment van de bijeenkomst was het rapport «Ongekend Onrecht» van de in juli 2020 ingestelde parlementaire ondervragingscommissie Kinderopvangtoeslag nog niet uitgebracht. Dit is in december 2020 gepresenteerd.

Vraag 4 en 5

Is het juist dat het advies van de Belastingdienst ertoe heeft geleid dat de regels voor het indienen van klachten over professionals zijn aangescherpt? Zo ja, hoe zien deze regels er precies uit?

Antwoord 4 en 5

De presentatie van de Belastingdienst over hun aanpak heeft er niet toe geleid dat de regels voor het indienen van (tucht)klachten zijn aangescherpt. De jeugdbescherming is met eigen oplossingsrichtingen aan de slag gegaan bij het verbeteren van de klachtafhandeling.

Vraag 6

Herinnert u zich de ingediende en aangenomen motie Tielen/Peters van 21 juni 2018 bij de evaluatie van de Jeugdwet, waarin de regering wordt verzocht om te onderzoeken hoe de verschillende procedures met betrekking tot klachtbemiddeling en/of geschilbeslechting bij elkaar gevoegd en gestroomlijnd kunnen worden?²

Antwoord 6

Ja.

Vraag 7

Hoe staat het met de uitvoering van deze motie, waarin tevens wordt aangegeven dat «het indienen van een klacht en het voeren van hoger beroep altijd mogelijk moet zijn en blijven»?

Antwoord 7

Met de in de Voortgangsbrief Jeugd van 17 juni 2021 onder «Klacht en tucht» beschreven acties is aan deze motie tegemoetgekomen.³ De inhoud van de motie blijft evenwel onze voortdurende aandacht hebben. Te weten de vraag hoe de verschillende procedures met betrekking tot klachtbemiddeling en/of geschilbeslechting bij elkaar te voegen en te stroomlijnen zijn met als doel de zorgprofessional zo veel mogelijk te ontlasten. En daarbij wel voor ogen te houden dat het indienen van een klacht en het voeren van hoger beroep altijd mogelijk moet zijn en blijven. Zoals ik in de meest recente Voortgangsbrief Jeugd van 22 november jl.⁴ heb aangegeven, wordt er hard gewerkt aan het verbeteren en stroomlijnen van klacht en tuchtrecht, dit met het oog op zowel het belang van de cliënt als van de professional. Zo werkt het Advies en Klachtenbureau (AKJ) in samenwerking met de partners uit het Actieplan Verbetering Feitenonderzoek (RvdK, VT en GI) een aantal actielijnen uit die moeten leiden tot beter voorgelichte cliënten en beter voorbereide (toekomstige) jeugdprofessionals. Om het «stapelen» van klachten te voorkomen kan een klager bij Stichting Kwaliteitsregister Jeugd (SKJ) vanaf 1 oktober jl. (uitzonderingen daargelaten) niet-ontvankelijk worden verklaard in het geval de klacht is ingediend over het individueel handelen van de beklagde en datzelfde handelen van de beklagde al aanhangig is gemaakt of is beoordeeld door een andere klachtinstantie. Daarbij is wel aandacht voor het feit dat het ingewikkeld kan zijn om een klacht helder te formuleren en met feiten te onderbouwen.

² Kamerstuk 34 880, nr. 10 (motie Tielen/Peters)

³ Kamerstuk 31 839, nr. 784

⁴ Kamerstuk 31 839, nr. 812

Vraag 8

Deelt u de mening dat ouders met klachten niet gezien en afgedaan moeten worden als «klagers», maar dat zij serieus moeten worden genomen in de door hen ervaren zorgen over het welzijn van hun kinderen?

Antwoord 8

Ja, die mening deel ik. In de jeugdbescherming is een belangrijk uitgangspunt dat ieder kind en iedere ouder het recht heeft een klacht in te dienen, waarbij zij recht hebben op ondersteuning van een vertrouwenspersoon via bijvoorbeeld het Advies en Klachtenbureau (AKJ). Het AKJ biedt ondersteuning bij het verwoorden, indienen en afhandelen van klachten over de jeugdhulp. Ook organisaties binnen de jeugdbeschermingsketen zijn zich bewust van het feit dat klachten serieus moeten worden genomen. Zo loopt bij Jeugdbescherming west het project «Klacht als Waardewerk», dat als doel heeft om effectiever te reageren op onvrede en beter in staat te zijn om te leren van klachten. Dit kan en wordt als goed voorbeeld gedeeld met andere gecertificeerde instellingen. Ook de Raad voor de Kinderbescherming is bezig met een traject gericht op verbetering van zijn klachtenprocedure, waarbij men het lerend effect van klachten wil vergroten.

Vraag 9

Waar kunnen ouders met hun zorgen en/of klachten terecht? Moeten zij nog steeds de voor zowel ouders als zorgprofessionals te lange route bewandelen door eerst bij de jeugdbeschermer zelf hun zorgen en/of klachten neer te leggen, dan bij de interne klachtencommissie en dan bij de SKJ (Stichting Kwaliteitsregister Jeugd)?

Antwoord 9

Als een ouder of kind niet tevreden is over het handelen van een instelling, kan hij of zij daarover direct een formele klacht indienen bij de klachtencommissie van die instantie. De ervaring leert dat het goed is een klacht eerst te bespreken met bijvoorbeeld de gezinsvoogd om samen naar een oplossing te zoeken, maar dat hoeft niet. Als de klager niet tevreden is over de wijze waarop de formele klacht is afgehandeld, dan kan deze zich wenden tot de Nationale ombudsman.

Als een ouder of kind een klacht heeft over het individueel beroepsmatig handelen van een professional kan hij of zij rechtstreeks een tuchtklacht indienen bij het College van Toezicht van SKJ. Daarbij moet het wel gaan om ernstige beroepsfouten of het overschrijden van ethische grenzen.

Het is niet het geval (geweest), zoals het bericht van het Algemeen Dagblad van 13 november 2021 vermeldt, dat een cliënt eerst elders een klachtenprocedure moet doorlopen, voordat deze met een klacht over het handelen van een professional bij het SKJ terecht kan.

Vraag 10

Wat is uw reactie op de mening van ervaringsdeskundigen dat de SKJ er meer lijkt te zijn voor de bescherming van de professional dan voor de zorgen van de ouder?

Antwoord 10

Die mening deel ik niet. Het SKJ is er voor ouders die een klacht hebben over het handelen van een professional. Het SKJ heeft veel oog voor de bescherming van klagers. Omdat het ingewikkeld kan zijn om een klacht helder te formuleren en met feiten te onderbouwen, wordt een klager vaak benaderd door het SKJ met advies om de klacht beter te formuleren. Als dit klager zelf niet lukt, wordt die doorverwezen naar professionele, en doorgaans kosteloze, ondersteuning, bijvoorbeeld van het AKJ. Ook bijvoorbeeld het terugbrengen van het aantal klachtonderdelen waarover in het bericht van het Algemeen Dagblad van 13 november 2021 wordt gesproken is niet bedoeld om de positie van de klager te beperken. De verwachting is dat dit ontlastend is voor zowel klager als beklagde. Ook de pilot die in januari 2022 start waarbij klachten over het handelen van SKJ-geregistreerde professionals niet meer per definitie worden behandeld door het tuchtcollege, maar vooral in de vorm van professionele consultatie waar het lerend vermogen – zowel individueel als van de hele beroepsgroep – voorop staat, is in het belang van zowel cliënten als professionals. Immers, deze pilot moet leiden tot het

hogere doel: betere zorg. Ook als een klacht wordt afgehandeld door de zogenoemde commissie van consultatie wordt de klager gehoord. Het gesprek zal evenwel een andere insteek hebben dan bij behandeling door het tuchtcollege. De tuchtcolleges tot slot zijn onafhankelijk en toetsen aan de hand van de beroepscode en de richtlijnen of een SKJ-geregistreerde professional volgens deze professionele standaarden juist gehandeld heeft.

Vraag 11

Wat is uw reactie op het beeld dat het indienen van een klacht ertoe kan leiden dat een ouder bestempeld wordt als een strijdende ouder die niet meewerkt met jeugdzorg?

Antwoord 11

Uitgangspunt is, zoals hierboven al aangegeven, dat iedere cliënt het recht heeft een klacht in te dienen. Iedere klager dient serieus te worden genomen. Tegelijkertijd bestaat het risico dat door de ruime mogelijkheden voor het indienen hiervan een stapeling van klacht- en tuchtprocedures ontstaat die professionals onnodig zwaar belast. Ook dit belang dient goed voor ogen te worden gehouden. Uw Kamer heeft hier onder meer in bovengenoemde motie Tielen/Peters terecht aandacht voor gevraagd. Bij het verbeteren van klacht- en tuchtrecht zullen dan ook steeds beide belangen moeten worden gewogen. Wat overigens niet wil zeggen dat een maatregel niet beide belangen kan dienen. Dat een cliënt zo goed mogelijk wordt geholpen de juiste weg van een procedure te bewandelen, komt zowel de cliënt als de jeugdprofessional ten goede.

Vraag 12

Hoe gaat u ervoor zorgen dat ouders snel en adequaat geholpen worden met het melden en behandelen van zorgen en/of klachten over jeugdzorg en «hun verhaal» kunnen doen, zonder dat zij bang hoeven te zijn dat dit tegen hen gebruikt wordt door jeugdzorg?

Antwoord 12

Organisaties binnen de jeugdbeschermingsketen willen graag leren van klachten. Een klager heeft, als deze een klacht wil indienen, recht op ondersteuning van een vertrouwenspersoon. Kinderen en ouders kunnen als ze vragen hebben over het indienen van een klacht of als ze ontevreden zijn over de afhandeling ervan ook terecht bij het Landelijk Meldpunt Zorg van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd. Ik verwijs voor het antwoord op deze vraag verder naar het antwoord op vraag 8.