



Schriftelijke vragen

Jaar 2018
Volgnummer 179
Datum indiening 10 juli

Onderwerp

Schriftelijke vragen van de leden Grooten en Hammelburg inzake de klachtenregeling in de jeugdhulp

Aan het college van burgemeester en wethouders

Toelichting door vragenstellers:

Binnen de jeugdhulp treffen de jeugdhulpaanbieders en de gecertificeerde instellingen een regeling voor de behandeling van klachten over gedragingen van hen of van voor hen werkzame personen jegens een jeugdige, ouder of pleegouder in het kader van de verlening van jeugdhulp, de uitvoering van een kinderschermingsmaatregel of jeugdreclassering.

In de jeugdwet is opgenomen dat de klachtenregeling erin voorziet dat de klachten worden behandeld door een klachtencommissie die bestaat uit ten minste drie leden, waaronder een voorzitter die niet werkzaam is voor of bij de jeugdhulpaanbieder. Dit zou moeten waarborgen dat aan de behandeling van een klacht niet wordt deelgenomen door een persoon op wiens gedragingen de klacht rechtstreeks betrekking heeft.

Echter, de vragenstellers hebben vraagtekens bij de onafhankelijkheid van de klachtencommissies waardoor jongeren met hun klachten terecht komen en over de toegankelijkheid van klachtenregelingen binnen de jeugdhulp.

Uit een rapport van de Kinderombudsman 2016 over het klachtrecht blijkt dat in bijna alle instellingen klachten naar voren gebracht kunnen worden, maar dat de klachtprocedures onvoldoende bekend en toegankelijk zijn.

Ook toegang tot een tweede, onafhankelijke instantie om de klacht aan voor te leggen, is onvoldoende bekend bij de jongeren.

Gezien het vorenstaande stellen ondergetekenden, respectievelijk namens de fracties van GroenLinks en D66, op grond van artikel 45 van het Reglement van orde voor de raad van Amsterdam, de volgende schriftelijke vragen:

1. Kan het college inzicht geven in de onafhankelijkheid van klachtencommissies binnen de jeugdhulp in Amsterdam? Zijn enkel de voorzitters onafhankelijk of pakken instellingen dit anders aan?
2. Speelt diversiteit een rol in het samenstellen van deze commissies?
3. Wat is de visie van het college op de conclusie van de Kinderombudsman dat het voor jongeren in de jeugdhulp lang niet altijd bekend is wat de procedure is voor het indienen van een klacht?
4. Heeft het college signalen waaruit zou blijken dat jongeren worden ontmoedigd klachten in te dienen?

5. Hoe kan de gemeente ervoor zorgen dat de klachtenprocedure laagdrempeliger wordt, zoals in de wet verankerd? Welke acties heeft het college na het rapport van de ombudsman hierin ondernomen?
6. Hoe kan de gemeente jeugdhulpinstellingen stimuleren de klachtencommissies onafhankelijker en diverser te maken zoals in de jeugdwet is voorgeschreven?

De leden van de gemeenteraad,

L. Grooten

A.R. Hammelburg

Jaar	2018
Afdeling	1
Nummer	685
Datum indiening	10 juli 2018
Datum akkoord	21 augustus 2018
Publicatiedatum	24 augustus 2018

Onderwerp

Beantwoording schriftelijke vragen van de leden Grooten en Hammelburg inzake de klachtenregeling in de jeugdhulp.

Aan de gemeenteraad

Toelichting door vragenstellers:

Binnen de jeugdhulp treffen de jeugdhulpaanbieders en de gecertificeerde instellingen een regeling voor de behandeling van klachten over gedragingen van hen of van voor hen werkzame personen jegens een jeugdige, ouder of pleegouder in het kader van de verlening van jeugdhulp, de uitvoering van een kinderschermingsmaatregel of jeugdreclassering.

In de jeugdwet is opgenomen dat de klachtenregeling erin voorziet dat de klachten worden behandeld door een klachtencommissie die bestaat uit ten minste drie leden, waaronder een voorzitter die niet werkzaam is voor of bij de jeugdhulpaanbieder. Dit zou moeten waarborgen dat aan de behandeling van een klacht niet wordt deelgenomen door een persoon op wiens gedragingen de klacht rechtstreeks betrekking heeft.

Echter, de vragenstellers hebben vraagtekens bij de onafhankelijkheid van de klachtencommissies waardoor jongeren met hun klachten terecht komen en over de toegankelijkheid van klachtenregelingen binnen de jeugdhulp.

Uit een rapport van de Kinderombudsman 2016 over het klachtrecht blijkt dat in bijna alle instellingen klachten naar voren gebracht kunnen worden, maar dat de klachtprocedures onvoldoende bekend en toegankelijk zijn.

Ook toegang tot een tweede, onafhankelijke instantie om de klacht aan voor te leggen, is onvoldoende bekend bij de jongeren.

Gezien het vorenstaande hebben de leden Grooten en Hammelburg, respectievelijk namens de fracties van GroenLinks en D66, op grond van artikel 45 van het Reglement van orde voor de raad van Amsterdam, de volgende schriftelijke vragen aan het college van burgemeester en wethouders gesteld:

1. Kan het college inzicht geven in de onafhankelijkheid van klachtencommissies binnen de jeugdhulp in Amsterdam? Zijn enkel de voorzitters onafhankelijk of pakken instellingen dit anders aan?

Antwoord:

Uit een snelle rondvraag bij 13 instellingen blijkt dat vrijwel altijd alle leden van de klachtencommissie ook onafhankelijk zijn.

De instellingen waarbij dit is nagegaan zijn JBRA, Leger des Heils, Spirit, Altra, Arkin, Bascule, Hoenderloo, WSG, Lijn 5, Cordaan, Prinsensichting, Opvoedpoli, MOC Kabouterhuis.

In het contract met de aanbieders voor specialistische jeugdhulp heeft de gemeente als voorwaarde gesteld dat aan de eisen van de jeugdwet dient te worden voldaan.

Met de inschrijving heeft elke instelling aangegeven aan die voorwaarden te voldoen. Daarmee gaat het college er van uit dat elke aanbieder en gecertificeerde instelling een klachtcommissie heeft conform de jeugdwet, waarbij minimaal de voorzitter onafhankelijk is.

2. Speelt diversiteit een rol in het samenstellen van deze commissies?

Antwoord:

Het college heeft geen informatie omtrent de samenstelling van deze commissies.

3. Wat is de visie van het college op de conclusie van de Kinderombudsman dat het voor jongeren in de jeugdhulp lang niet altijd bekend is wat de procedure is voor het indienen van een klacht?

Antwoord:

Het college vindt een goede en onafhankelijke klachtafhandeling belangrijk voor de zorg van jongeren en de kwaliteit van zorg en het stelsel.

De conclusie van het rapport van de landelijke Kinderombudsman gaat over 8 landelijk werkende instellingen voor gesloten jeugdhulp. Ook de landelijke Kinderombudsman erkent in haar rapport dat de doelgroep van deze instellingen vraagt om een specifieke benadering, ook in de afhandeling van klachten.

Het AKJ (Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg) bezoekt (als vertrouwenspersoon) jongeren die in instellingen verblijven (op basis van de jeugdwet). Zij bezoeken zowel open instellingen, gesloten instellingen, dagbehandelingen en gezinshuizen. Daarbij geven zij voorlichting aan jongeren over het vertrouwenswerk en gaan zij, indien een jongere daarom vraagt, in gesprek met de jongere over hun vragen, problemen en klachten. In open en gesloten instellingen delen zij tevens een boekje uit waarin staat welke rechten jongeren hebben als ze op een groep wonen. Indien een jongere aangeeft een vraag, probleem of klacht te hebben en daar iets mee te willen, dan leggen zij uit wat hun rechtspositie is, waar ze terecht kunnen en welke (klacht)mogelijkheden er zijn. Een vertrouwenspersoon kan daarbij ondersteuning bieden. Indien een klachtprocedure onbekend is, of moeilijk toegankelijk, dan zoeken zij dit (samen met de jongere) uit.

De taak om jongeren in residentiele instellingen te bezoeken is niet letterlijk gegeven door het ministerie aan het AKJ. In het contract met de VNG (die AKJ t/m 2017 financierde) staan enkele randvoorwaarden over voorlichting geven aan jongeren. De uitvoering daarvan ligt bij AKJ. Binnen die randvoorwaarden heeft het AKJ er, voor een goede dienstverlening en taakuitoefening, voor gekozen om jongeren op groepen te bezoeken (frequentie verschilt per vorm). Dit contract heeft VWS overgenomen (VWS heeft de financiering in 2018 op zich genomen).

Instellingen, AKJ, Jeugdplatform en de Ombudsman hebben –ieder vanuit haar eigen rol- inspanningen te verrichten om jeugdigen te helpen de juiste procedure te volgen als het gaat om het oplossen van problemen die jeugdigen ondervinden en het eventueel indienen van klachten.

Ook het recht om de uitspraak van de klachtenprocedure voor te leggen aan een

tweede onafhankelijke instantie is voor het college belangrijk. Voor de instellingen genoemd in het rapport van de landelijke Kinderombudsman is dat de Landelijke Kinderombudsman en niet de gemeentelijke.

4. Heeft het college signalen waaruit zou blijken dat jongeren worden ontmoedigd klachten in te dienen?

Antwoord:

Het college heeft geen signalen waaruit kan blijken dat jongeren ontmoedigd worden om klachten in te dienen. Wel is het zo dat veel instellingen een werkwijze hanteren waarbij klachten via bemiddeling tot een oplossing worden gebracht. Deze werkwijze is sneller en laagdrempeliger dan een meer juridische procedure bij een klachtcommissie en verdient dan ook indien mogelijk de voorkeur. Het is echter aan de cliënt zelf om te bepalen of een klacht via bemiddeling of formele afhandeling door de klachtcommissie dient te worden afgehandeld.

5. Hoe kan de gemeente ervoor zorgen dat de klachtenprocedure laagdrempeliger wordt, zoals in de wet verankerd? Welke acties heeft het college na het rapport van de ombudsman hierin ondernomen?

Antwoord:

In het Inkoopdocument (15-04-2014) en in het programma van eisen en wensen is opgenomen: "opdrachtnemer draagt zorg voor een klachtenregeling die voldoet aan de wettelijk daaraan gestelde eisen".

De (landelijk ingekochte) vertrouwenspersonen hebben een belangrijke functie in het slechten van drempels rond het indienen van klachten; maar ook om verwachtingen over de uitkomsten van de klachtenprocedures reëel in te schatten. Zij geven voorlichting en staan jeugdigen bij in hun klachtenprocedure. Ook hebben zij een belangrijke taak als het gaat om het signaleren van trends. Deze bespreken zij met de instellingen. Instellingen zijn over het algemeen zeer te spreken over de hulp en de signalen van het AKJ.

De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd hanteert het toetsingskader Verantwoorde Hulp voor Jeugd.

Onder cliëntpositie zijn de volgende verwachtingen opgesteld:

De aanbieder onderneemt actie indien jeugdigen en/of hun ouders aangeven ontevreden te zijn over de geboden hulp.

Jeugdigen en hun ouders kunnen gebruikmaken van een onafhankelijke vertrouwenspersoon.

Jeugdigen en hun ouders kunnen een klacht indienen bij een onafhankelijke klachtencommissie.

De gemeente heeft over de toetsing door de Inspectie intensief contact als het gaat over het ingekocht aanbod.

Het rapport van de landelijke Kinderombudsman geeft een inkijkje in de behandeling van klachten bij vier justitiële jeugdinrichtingen en vier instellingen voor gesloten jeugdzorg. In 2016 (het moment waarop dit rapport verscheen) had de gemeente Amsterdam geen inkooprelatie met deze instellingen voor Jeugdzorg plus.

Zij heeft dan ook geen acties ondernomen richting deze instellingen.

De gemeente Amsterdam beschouwt wel de inhoud van de klachten en klachtafhandeling als waardevolle informatie over de kwaliteit van de inrichting van het stelsel. U wordt hierover geïnformeerd door middel van de bestuursrapportage van het nieuwe jeugdstelsel. In het proces naar de

bestuursrapportage is verankerd dat niet alleen de getallen maar ook het gesprek over de getallen waardevol is. Vandaar dat de gemeente Amsterdam in het kader van de bestuursrapportage analysegesprekken organiseert over (trends en aantallen) klachten en klachtafhandeling met de Kinderombudsman, het AKJ en het Jeugdplatform. In deze analysegesprekken over klachten met AKJ, Clientplatform en Kinderombudsman worden ook de aanvullend kwaliteitsindicatoren zoals het aantal klachtondersteuning trajecten AKJ en de signalen van het AKJ, Ombudsman en jeugdplatform besproken. Deze instellingen geven niet aan dat jongeren wordt ontmoedigd om klachten in te dienen, de gemeente heeft deze signalen dus niet ontvangen. De gemeente meet klanttevredenheid ook middels een cliëntervaringsonderzoek.

6. Hoe kan de gemeente jeugdhulpinstellingen stimuleren de klachtencommissies onafhankelijker en diverser te maken zoals in de jeugdwet is voorgeschreven?

Antwoord:

Het college is er trots op dat Amsterdam een zeer diverse stad is en vindt het belangrijk dat gemeente en instellingen een afspiegeling zijn van die diversiteit. Dat geldt voor hulpverleners werkzaam in de jeugdzorg, maar ook voor het bestuur, management en klachtafhandeling.

In de Jeugdwet zijn waarborgen gegeven voor de onpartijdigheid van deze commissies. Ook in de handhaving daarvan is voorzien (zie antwoord vraag 5). In de Algemene Subsidieverordening Amsterdam zijn bij Weigeringsgronden en bij Verplichtingen wel zaken benoemd die niet mogen (zoals discrimineren of het schending van internationale verdragen) en dat een subsidie-aanvrager moet voldoen aan de in zijn branche geldende governance code.

Voor Inkoop geldt het non-discriminatie beginsel.

Burgemeester en wethouders van Amsterdam

Femke Halsema, burgemeester

Femke Halsema, burgemeester
Wil Rutten, waarnemend secretaris