



Universiteit  
Leiden  
The Netherlands

## **Informele klachtbehandeling: tussen hulpverlening en formele klachtprocedures**

Boven, H.J. van; Klep, K.F.M.

### **Citation**

Boven, H. J. van, & Klep, K. F. M. (2023). Informele klachtbehandeling: tussen hulpverlening en formele klachtprocedures. *Tijdschrift Voor Klachtrecht*, 2023(1), 3-5. doi:10.5553/TvK/1871-41022023019001002

Version: Publisher's Version

License: [Leiden University Non-exclusive license](#)

Downloaded from: <https://hdl.handle.net/1887/3673969>

**Note:** To cite this publication please use the final published version (if applicable).

# Informele klachtbehandeling: tussen hulpverlening en formele klachtprocedures

Jolien van Boven en Katrien Klep

Soms verloopt hulpverlening in het jeugddomein niet zoals cliënten hadden gehoopt of mochten verwachten. Deze cliënten staan in een afhankelijkheidsrelatie tot hun hulpverlener, ook als die hulpverlening vrijwillig is. Daarom is het klachtrecht als vorm van rechtsbescherming in het leven geroepen.<sup>1</sup> Cliënten kunnen een klacht indienen bij de instantie van wie zij jeugdhulp ontvangen. Informele klachtbehandeling blijkt hier waardevol te zijn. Jolien van Boven en Katrien Klep geven aan wat de meerwaarde ervan is en wat belangrijke randvoorwaarden zijn.

In verschillende onderzoeken is geconstateerd dat het klachtrecht in het jeugddomein niet als vanzelfsprekend werkt.<sup>2</sup> In deze bijdrage richten we ons op de informele klachtbehandeling en de meerwaarde ervan. Ten eerste heeft het toegevoegde waarde omdat een formele klachtbehandeling minder geschikt lijkt voor het jeugddomein. Onvrede kan namelijk niet altijd eenvoudig naar een formele klacht worden vertaald en een formele juridische aanpak kan de probleemoplossing belemmeren. Bovendien dienen cliënten in het jeugddomein niet snel een formele klacht in, bijvoorbeeld uit angst om een bepaald imago te krijgen of omdat ze de routes naar de juiste procedures niet kunnen vinden.<sup>3</sup> Ten tweede blijkt een informele klachtbehandeling effectief te zijn, in die zin dat de klacht wordt opgelost voordat het tot een formele klacht komt. Hoewel het voorkomen van klachten niet het doel van een informele klachtbehandeling is, kan dit wel het gevolg zijn.<sup>4</sup> Deze bijdrage richt zich op professionals die te maken krijgen met informele klachtbehandeling. We laten zien dat hulpverlening, informele klachtbehandeling en formele klachtbehandeling in elkaar overlopen en dat dit voor onduidelijkheid zorgt onder professionals en cliënten. Deze bijdrage, gebaseerd op recent literatuuronderzoek, laat zien welke vragen je moet stellen om de drie

fasen helder te krijgen. Ten slotte gaan we in op de meerwaarde en de randvoorwaarden van informele klachtbehandeling.

## De fase van informele klachtbehandeling

In klachtbehandeling zijn drie fasen te onderscheiden: 1) uitingen van onvrede binnen een hulpverleningsrelatie, 2) informele klachtbehandeling en 3) formele klachtbehandeling. Een eerste stap om optimaal gebruik te maken van informele klachtbehandeling in de praktijk is de afbakening van deze fasen helder voor ogen te hebben. Het is nu voor zowel cliënten als professionals niet altijd duidelijk in welke van deze drie fasen gesprekken plaatsvinden.

De meeste instanties lijken onderscheid te maken tussen informele en formele klachtbehandeling, waarbij de meeste klachten binnen de informele vorm worden behandeld.<sup>5</sup> Tegelijkertijd bestaat onduidelijkheid over dit onderscheid. Voor een (informele) klachtbehandeling moet namelijk gesignaleerd zijn dat een cliënt een klacht heeft. Maar wat is de scheidslijn tussen 'onvrede' en een 'klacht'? Dat is vaak voor zowel cliënten als professionals niet helder.<sup>6</sup> Wanneer begint de fase van informele klachtbehandeling? Is een uiting van ongenoegen van cliënten een terugkoppeling



binnen de hulpverleningsrelatie of een (potentiële) klacht? Anders gezegd: beschouwen professionals het op informele wijze bespreken van het ongenoegen als onderdeel van de hulpverleningsrelatie, of als de start van de informele klachtbehandeling? Niet alle klachtbehandelaars blijken op de hoogte te zijn van het verschil tussen informele en formele klachtbehandeling.<sup>7</sup>

## Vaak is onduidelijk wanneer een informele klachtbehandeling begint en eindigt

‘Informele klachtbehandeling’ wordt in brede zin gezien als de klachtbehandeling door de organisatie zelf, zonder dat hierbij de stap naar de klachten(advies)commissie wordt gezet.<sup>8</sup> Desondanks zijn de inhoud van informele klachtbehandeling en de eisen die eraan gesteld worden vaak allesbehalve eenduidig, met name op de volgende punten. Ten eerste is de vraag wat de positie van de klachtbehandelaar is. Sommige organisaties of gemeenten hebben de informele klachtbehandeling zo ingericht dat de teammanager tevens klachtbehandelaar is. Maar dat roept vragen op over de onpartijdigheid en onafhankelijkheid van de klachtbehandelaar.<sup>9</sup>

Ten tweede is vaak onduidelijk wanneer een informele klachtbehandeling begint en eindigt. Zo bieden sommige instanties pas enige vorm van bemiddeling aan nadat een formele klacht is ingediend bij de klachtencommissie.<sup>10</sup> Wat betreft de beëindiging wordt enerzijds gesteld dat klachtbehandeling kan worden gestaakt als de klager tevreden is met de geboden oplossing.

Anderzijds wordt het belang van opvolging benadrukt, ook na een informeel klachtgesprek, omdat opvolging bepalend is voor de uitkomst van klachtprocedures.<sup>11</sup>

Ten derde verschilt het per organisatie of gemeente of de informele klachtbehandeling een optionele of een verplichte route is. Volgens ombudsmannen moet op basis van een klachtverkenning worden besloten of de klacht informeel of formeel wordt behandeld.<sup>12</sup> Sommige organisaties kiezen echter automatisch voor informele klachtbehandeling, in plaats van samen met klager de klachtroute te bepalen.<sup>13</sup>

Ten slotte is de vraag of de toegang goed is geregeld. Cliënten hebben erop gewezen dat het daadwerkelijk gebruikmaken van de

informele klachtbehandeling soms wordt bemoeilijkt. Zo kwamen gesprekken niet of moeizaam tot stand omdat de instantie het niet nodig vond, niet wilde of geen overleg met de cliënt werd gepland.<sup>14</sup>

Wat is de meerwaarde van informele klachtbehandeling volgens cliënten en professionals? Beide groepen geven aan dat de belangrijkste meerwaarde is dat er dan snel een gesprek volgt over de onvrede.<sup>15</sup> Voor cliënten geldt dat zij onvrede of een klacht graag willen bespreken met de direct betrokkenen(n). Het doel van dit gesprek is hun situatie, de samenwerking of de communicatie met de betrokken professional te verbeteren of veranderen. Hierbij is van wezenlijk belang dat professionals de cliënt serieus nemen en naar hen luisteren. Daarbij is een terugkoppeling en het maken, vastleggen en nakomen van vervolgafspraken heel belangrijk.

Professionals zien de toegevoegde waarde van informele klachtbehandeling vooral in het voorkomen van (formele) klachten en de focus op (het verbeteren van) de samenwerking. Daarnaast beschouwen ze het als sneller, laagdrempeliger en meer oplossingsgericht dan de formele klachtbehandeling. Volgens professionals is het bij uitstek een manier om cliënten goed te horen: er is meer tijd en ruimte om bij cliënten stil te staan dan in de formele klachtprocedure. Professionals met ervaring met de informele klachtbehandeling zijn hier overwegend positief over, met name als ze als professional vanuit de instantie zijn ondersteund.<sup>16</sup>

### Wenk voor informele klachtbehandeling

Als meer duidelijk is geworden hoe de fasen zich in jouw organisatie van elkaar onderscheiden, komt de tweede stap: bekijken of is voldaan aan

de randvoorwaarden voor een optimale informele klachtbehandeling.

Ten eerste moet voor professionals duidelijk zijn wat ieders verantwoordelijkheden, rollen en bevoegdheden zijn. Dit veronderstelt kennis over de verschillende mogelijke klachtroutes en het verschil tussen informele en formele klachtbehandeling. Welke acties volgen en wie zijn daarbij betrokken?<sup>17</sup>

## Het verdient aanbeveling om in samenspraak met de cliënt de klachtroute te bepalen

Ten tweede moeten professionals toegerust zijn om inhoudelijk goede gesprekken te voeren. Zowel professionals als cliënten geven immers aan dat positieve ervaringen met informele klachtbehandeling hierop zijn gestoeld. Bovendien is ruimte voor uitleg en het komen tot concrete afspraken en oplossingen van belang. Vanuit dit perspectief is het – gezien de vereisten van onpartijdigheid en onafhankelijkheid – niet passend dat een eventuele leidinggevende (op informele wijze) als klachtbehandelaar wordt betrokken.<sup>18</sup> Aan de andere kant moeten professionals zich gesteund voelen door hun organisatie. Ten derde verdient het aanbeveling om in samenspraak met de cliënt de klachtroute te bepalen. Ten slotte is terugkoppeling en opvolging essentieel. In lijn hiermee is helderheid vereist over wanneer informele klachtbehandeling is afgerond en wat de afspraken of vervolgstappen zijn.

### Tot slot

Samengevat lijkt investeren in informele klachtbehandeling een zoektocht naar een praktijk waarin enerzijds voldoende aandacht is voor een informele vorm, waar daadwerkelijk ruimte is voor een dialoog tussen professional en cliënt. Anderzijds moet de rechtsbescherming van de cliënt geborgd zijn en mag voor klachtbehandeling niet onnodig een drempel worden opgeworpen. Een sterkere informele klachtbehandeling mag cliënten het klachtrecht niet ontnemen. Sterker nog: het zou cliënten juist duidelijkheid kunnen geven over waar precies hun onvrede vandaan komt, wat hen beter in staat stelt hun klacht te formuleren als het uiteindelijk wel tot een formele klachtprocedure komt. Het stemt positief dat de

minister voor Rechtsbescherming wil investeren in het vroegtijdig signaleren van ontevredenheid en het verder opleiden van jeugdprofessionals.<sup>19</sup>

### Noten

- 1 Vergelijk R.D. Friele e.a., *Eerste evaluatie Jeugdwet. Na de transitie nu de transformatie*, Den Haag: ZonMw 2018, p. 80.
- 2 Y. Nass, *De weg kwijt in een oerwoud van klachtregelingen. Praktijkonderzoek naar de toegang tot en behandeling van jeugdklachten in de gemeente Den Haag*, Den Haag: Jeugdbondsman Den Haag juni 2022, p. 3 en 29; Verslag expertbijeenkomst klacht- en tuchtprocedures in de jeugdzorg d.d. 18 mei 2021, p. 5; Nationale ombudsman, *Terug aan tafel, samen de klacht oplossen. Onderzoek naar klachtbehandeling in het sociaal domein na de decentralisaties*, Den Haag: Bureau Nationale ombudsman maart 2017, p. 22 en 50; Friele e.a. 2018, p. 100 en 554; J. Hellinga & C. Rueb, *Help, een klacht!*, Amsterdam: AKJ mei 2021, p. 13-14.
- 3 Nationale ombudsman 2017, p. 22 en 50; Friele e.a. 2018, p. 81, 100 en 554.
- 4 Hellinga & Rueb 2021, p. 13-14.
- 5 Hellinga & Rueb 2021, p. 71 en 101.
- 6 Nationale ombudsman 2017, p. 19 en 22; Hellinga & Rueb 2021, p. 64, 100 en 102; Nass 2022, p. 15.
- 7 Nass 2022, p. 18.
- 8 Hellinga & Rueb 2021, p. 31.
- 9 Nass 2022, p. 16-17.
- 10 Hellinga & Rueb 2021, p. 36-37.
- 11 Hellinga & Rueb 2021, p. 13; Nass 2022, p. 10 en 21-22.
- 12 Nass 2022, p. 11; Nationale ombudsman 2017, p. 18-22.
- 13 Nass 2022, p. 15.
- 14 Hellinga & Rueb 2021, p. 13, 53-56 en 64.
- 15 Hellinga & Rueb 2021, p. 69-70; Verslag expertbijeenkomst klacht- en tuchtprocedures in de jeugdzorg d.d. 18 mei 2021, p. 3-4.
- 16 Hellinga & Rueb 2021, p. 71-73.
- 17 Zie Nass 2022, p. 16, over klachtverkenning.
- 18 Vergelijk Nass 2022, p. 16-17.
- 19 *Kamerstukken II 2022/23*, 31839, nr. 913, brief van de minister voor Rechtsbescherming van 18 november 2022.

Mr. H.J. van Boven is als promovenda verbonden aan de afdeling Jeugdrecht van de Universiteit Leiden. Zij werkt aan een proefschrift waarin uithuisplaatsingsprocedures worden gezien in het licht van het *equality of arms*-beginsel. Mr. dr. K.F.M. Klep is universitair docent bij de afdeling Jeugdrecht van de Universiteit Leiden. Deze bijdrage is onderdeel van haar project *Kinderrechten op decentraal niveau: access to (social) justice in het jeugddomein op gemeentelijk niveau* en is mede mogelijk gemaakt door het Leids Universiteits Fonds / Kroese-Duijsters Fonds, [www.luf.nl](http://www.luf.nl).