

Klachten van geplaatste jongeren

Wie luistert en lost op?

Esther de Graaf, Els Dumortier, Jenneke Christiaens

08-04-2015

*gebruiker,
jong,
tie van zorg*

Een jongere heeft een klacht over de hulpverlening van de instelling waar hij verblijft. Hoe kan die best beluisterd en beantwoord worden? Via een formele of informele klachtenafhandeling? Tot op vandaag kiest Vlaanderen voor de informele weg met veel aandacht voor overleg binnen de instelling. Dat ziet er dus in alle instellingen anders uit. Als het van onze beleidsmakers afhangt, komt daar snel verandering in.



© Bas Bogers

CONCEPTNOTA

Twee jaar geleden werd bij het Vlaams Parlement een conceptnota ingediend over de invoering van extern toezicht en een externe klachtenbehandeling voor de hulp- en dienstverlening aan kinderen, jongeren en hun gezinnen. Vlaanderen wil komen tot de oprichting van een 'Commissie van Toezicht' en een klachtenbureau. De initiatiefnemers halen de mosterd uit Nederland dat met de 'Beginselenwet' al langer beschikt over een duidelijk formeel en wettelijk kader om met klachten van jongeren om te gaan. Eind 2014 wogen onderzoekers, beleidsmedewerkers en veldwerkers tijdens een studiemoment af welke piste te verkiezen valt.

DE PRAKTIJK

De Mechelse jeugdrechter Nicole Caluwé ontvangt vooral klachten van jongeren die in private, door de overheid gesubsidieerde instellingen uit de jeugdzorg verblijven. Dat is ook logisch: federale en gemeenschapsinstellingen zoals in Mol, Beernem, Ruiselede of Everberg zijn opgebouwd vanuit een duidelijke structuur en regels. Jongeren die daar verblijven, worden uitgebreid geïnformeerd en weten goed waar de grenzen liggen. Uiteraard vinden jongeren de inrichtingen te streng, maar zo'n vragen komen niet tot bij de jeugdrechter.

Voor private instellingen ligt dat anders. Daar leven jongeren met elkaar samen en moet iedereen voortdurend aftasten welke regels en afspraken nodig zijn om dat groepsgebeuren leefbaar te houden. Jongeren ervaren soms dat hun experimenteerruimte ten onrechte beknot wordt. Vinden ze binnen de instelling geen antwoord op hun klacht, dan richten sommigen zich tot de jeugdrechter om uitzonderingen te krijgen die de instelling niet toekende.

“Via inspraak doe je een appel op de krachten van jongeren.”

Bieke Vandercruys is coördinator hulpverlening in zo'n private voorziening. Binnen Plan-aid, een multifunctionele afdeling van het Brusselse Tonuso, zijn er formele en informele manieren om met klachten om te gaan. Voor de informele kant is de individuele begeleider een belangrijk spilfiguur. Hij houdt de vinger aan de pols en gaat voortdurend met de jongere aan de slag. Eventuele fricties en klachten komen aan de oppervlakte, worden besproken en weggemasseed. Maar Tonuso werkte ook de meer formele kant van klachtmechanismen uit. Zo is er een klachtenbus en een groepsvergadering waar klachten, bezorgdheden en wrevels verder besproken worden.

Of het nu over een formele of informele procedure gaat, belangrijker is om klachten steeds te koppelen aan inspraak. Want via inspraak doe je een appel op de krachten van jongeren. De focus ligt dan op de talrijke mogelijkheden die jongeren hebben om de richting van hun levens te bepalen. En dat is meer constructief dan hen instrueren over uitvalswegen voor het geval ze niet akkoord zijn met een genomen beslissing of opgelegde afspraak.

EEN RESEM KLACHTEN

Die relatie tussen klacht en inspraak is gesneden koek voor Kinderrechtencommissaris Bruno Vanobbergen. Het Kinderrechtencommissariaat krijgt te maken met verschillende soorten klachten. Een eerste reeks gaat over het dagelijkse leven zoals afspraken rond het verlaten van de instelling of het toelaten van bezoek. Deze klachten kan je makkelijk bespreken en aanpakken, bijvoorbeeld door na het nodige overleg een afspraak te verhelderen of bij te stellen.

Dat ligt anders voor klachten die de dagelijkse werking overstijgen, zoals bijvoorbeeld het feit van de plaatsing zelf. Door plaatsing dreigen breuklijnen met school, gezin, vrienden of sportclub nog groter te worden. De plaatsing valt de jongeren zwaar of ze struikelen over het gebrek aan verantwoording en informatie over de locatie van hun plaatsing. Waarom in deze instelling en niet elders? Of juridische beslissingen zijn niet helder genoeg en op vragen naar het eindpunt van de plaatsing volgt geen sluitend antwoord. Jongeren herformuleren die onzekerheid in de vorm van een klacht. Jammer genoeg valt die niet meteen op te lossen met een pasklaar antwoord.

“Niet elke jongere die een klacht overweegt, dient er daadwerkelijk één in.”

De Kinderrechtencommissaris ontvangt slechts weinig klachten van jongeren die in instellingen verblijven. Dat komt omdat voorzieningen zelf heel wat klachten formeel of informeel oppikken en aanpakken. Bovendien dient niet elke jongere die een klacht overweegt er daadwerkelijk één in. Jongeren wegen af of de context voldoende veilig is om een klacht te formuleren. Doorheen de tijd bouwen ze vertrouwen op ten aanzien van een proces of systeem om te ‘mogen’ klagen. Wordt een nieuwe toezichtscommissie geïnstalleerd, dan valt te voorspellen dat die niet meteen een berg aan klachten zal ontvangen. Eerst moet er vertrouwen groeien. Toen Nederland startte met de vernieuwing van haar klachtrecht, kreeg het belang van zo'n inlooptijd bijzondere aandacht.

CASE CLOSED

Nederland koos voor een formele klachtenafhandeling. Dat gebeurt onder andere via een Commissie van Toezicht die regelmatig instellingen bezoekt. De commissie behandelt op een onafhankelijke manier klachten van jongeren over de instelling. Wat denkt de jeugdhulpverlener van deze formalisering?

Volgens Bieke Vandercruys is er niks mis met een zekere vorm van formaliseren. Op die manier krijgen meer formeel geuite klachten ook een duidelijk formeel antwoord. Het zorgt voor zekerheid dat alle klachten waar jongeren een duidelijk antwoord op verwachten ook beantwoord worden. Bovendien kan een formele klachtafhandeling ervoor zorgen dat bijvoorbeeld een conflict tussen een begeleider en een jongere tijdelijk gekanaliseerd wordt. Zo kan het formaliseren van een ernstige grief of een aanslepende klacht zorgen voor nieuwe rust in de leefgroep. En zo weten jongeren ook dat er effectief iets met hun klacht gebeurt.

“Formalisering heeft een keerzijde: administratie en rapportering.”

Formalisering heeft ook een keerzijde: administratie en rapportering, zonder enige garantie dat de klacht constructief kan afgesloten worden. Bij formalisering blijven jongeren met vragen zitten over de timing van de beslissing en op welke basis men de beslissing neemt. En ervaart de jongere een formeel genomen beslissing als negatief, dan is dat een tegenvaller waarover nog weinig discussie mogelijk is. Case closed. Zolang je in gesprek blijft, kan je zoeken naar compromis en consensus. Van zodra een klacht officieel wordt, is er niet veel onderhandelingsruimte meer. Het antwoord maakt duidelijk of je het gelijk aan je kant hebt. Ook al heeft het formaliseren van klachtafhandeling voordelen, eerst moeten alle mogelijkheden uitgeput worden om via gesprek tot een consensus te komen.

MEER TRANSPARANTIE

Jeugdrechters zijn gebaat bij een meer transparant beleid rond klachtafhandeling, aldus Nicole Caluwé. In dat kader is de installatie van een onafhankelijk toezichtsorgaan een pluspunt. Krijtlijnen rond de afhandeling van klachten worden dan meer zichtbaar. Want al moet de informele debattruimte maximaal benut worden, dat mag niet uitmonden in een onwerkbaar grijze zone. Zo houdt elke private instelling er een eigen huishoudelijk reglement op na. Dat creëert voor jongeren veel onduidelijkheid, vragen en wrevel. Kunnen ze via de informele kanalen niet tot een oplossing komen, dan kan de klacht op het bureau van de jeugdrechter terecht komen. Die moet met beperkt inzicht in de dagelijkse werking van de instelling een oordeel vellen. Dat is geen sinecure. Meer transparantie in het klachtenbeleid zou bijzonder ondersteunend zijn om in individuele gevallen toch de juiste grenzen te trekken.

“Een voorziening moet duidelijk aangeven bij wie de jongere terecht kan.”

Kunnen ombudspersonen de mist rond klachten doen opklaren zonder een overdaad aan formalisering? Deze piste werd al voorzien in het Decreet betreffende de Rechtspositie van de Minderjarige in de jeugdhulp.¹ Elke voorziening moet bij opname duidelijk aangeven bij welke instellingsmedewerker of ombudspersoon de jongere met zijn klacht terecht kan. Voelt hij zich onvoldoende gehoord, dan kan hij bij iemand anders binnen de instelling aankloppen. In de praktijk is dat meestal de directie. Brengt ook die geen oplossing, dan kan iemand buiten de voorziening aangesproken worden. Bedoeling is dat deze persoon luistert en alle partijen bevraagt.

SPANNINGEN OVERSTIJGEN

Ook de Kinderrechtencommissaris is voorstander van een meer geformaliseerd klachtrecht.² Toch plaatst Bruno Vanobbergen twee belangrijke kanttekeningen. Op het moment dat er over klachtrecht gesproken wordt, is het belangrijk om te bekijken vanuit welke logica dit vertrekt. Vandaag is een bestuurslogica dominant. Binnen deze logica is klachtrecht een prima zaak want op die manier krijgt de overheid feedback om voorzieningen beter te organiseren. Maar klachtrecht moet uit de schaduw van die bestuurslogica treden. Klachtrecht moet vooral geïnstalleerd worden om de rechtspositie van jongeren te versterken. De jongere is niet alleen een klant die zo efficiënt mogelijk bediend moet worden, maar ook een burger met rechten die maximaal versterkt moeten worden.

“Klachtenprocedures zijn een welkome aanvulling zolang ze een open debattruimte niet vertrappen.”

De Kinderrechtencommissaris ziet nog een tweede spanningsveld bij de formalisering van klachten: het juridisch versus het pedagogisch denken. De uitdaging is om een evenwichtig systeem te vinden waarin zowel het juridisch als pedagogisch handelen voldoende ruimte behouden. Zo moet een juridisch geïnspireerd klachtrecht ook een instrument zijn om de communicatie met jongeren vorm te geven. Het kan eveneens voor de instellingen een goed instrument zijn om op afstand naar de eigen werking te kijken. Klachtenprocedures en een commissie van toezicht zijn een welkome aanvulling zolang ze een open debattruimte niet vertrappen.

HELDERE AANBEVELING

Dat evenwicht is een mooie illustratie van de rode draad doorheen dit debat. Vlaanderen behandelt klachten van geplaatste jongeren vooral op een informele manier. Omdat elke instelling op een eigen manier omgaat met die klachten, ontstaat een gevarieerde en mistige praktijk. Deze diversiteit kan meer transparant en uniform gemaakt worden met een gezonde portie geformaliseerde klachtmechanismen. Het Nederlandse voorbeeld kan daarbij ter inspiratie dienen. Al wordt gewaarschuwd voor een overdaad aan formalisering en juridisering. Dat laatste zou namelijk het pedagogisch handelen in de instellingen in het gedrang brengen. Dat is een heldere aanbeveling voor beleidsverantwoordelijken.

1 De Vlaamse overheid bouwde rond dit Decreet een informatieve [website](#).

2 Het Kinderrechtencommissariaat formuleerde hierover een uitgebreid [advies](#).

ESTHER DE GRAAF is onderzoeker aan de vakgroep criminologie van de Vrije Universiteit Brussel. Ze werkt aan een doctoraat over het klachtrecht van jongeren die beroofd zijn van hun vrijheid. ELS DUMORTIER en JENNEKE CHRISTIAENS zijn haar promotoren. Ze zijn verantwoordelijk voor het jeugdcriminologisch onderzoek binnen de onderzoeksgroep Crime & Society van de Vrije Universiteit Brussel.

edegraaf@vub.ac.be

Deze bijdrage is een beknopt verslag van het debat dat op 3 november 2014 georganiseerd werd door de Vrije Universiteit Brussel, in samenwerking met het Kenniscentrum Kinderrechten (KeKi).

