

## Jeugd en Gezin

> Retouradres Postbus 16166 2500 BD Den Haag

De Voorzitter van de Tweede Kamer  
der Staten-Generaal  
Postbus 20018  
2500 EA DEN HAAG

Bezoekadres:  
Parnassusplein 5  
2511 VX Den Haag  
T 070 340 50 30  
F 070 340 78 34  
[www.rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl)

**Ons kenmerk**  
JZ/GJ-3014690

**Bijlagen**  
1

**Uw brief**

*Correspondentie uitsluitend  
richten aan het retouradres  
met vermelding van de datum  
en het kenmerk van deze  
brief.*

Datum 19 augustus 2010

Betreft klachtbehandeling jeugdzorg

Geachte voorzitter,

Hierbij doe ik u de handreiking "Goede klachtbehandeling in de jeugdzorg" toekomen. In mijn brief van 3 november 2009 (TK 31 839, nr. 22) over klachtrecht in de jeugdzorg heb ik toegezegd u nader te informeren over deze handreiking.

De Nationale ombudsman heeft in samenwerking met drie bureaus jeugdzorg de handreiking opgesteld en heeft deze op een symposium dit voorjaar gepresenteerd en aangeboden aan de MOgroep.

Het doel van deze handreiking is dat de bureaus jeugdzorg tot een meer eenduidige klachtafhandeling komen. De handreiking bevat een visie op klachtbehandeling en diverse uitgangspunten voor een goede klachtbehandeling. Hierin staat "het verhaal achter de klacht" centraal. Als een klacht bij een bureau jeugdzorg binnenkomt, neemt een medewerker persoonlijk contact op met betrokkene om het verhaal achter de klacht te achterhalen. Op basis van dit gesprek zoeken medewerker en betrokkene een passende vorm van klachtbehandeling. Het belang van betrokkene en de aard van de klacht zijn hierbij leidend.

In de handreiking komen verder aan de orde: wie kan klagen?, waarover?, termijnen, onderzoek, doorgeleiding en terugkoppeling.

Ik heb inmiddels de eenduidige klachtbehandeling door de bureaus jeugdzorg met de MOgroep besproken. Daarbij heeft de MOgroep toegezegd de klachtbehandeling met de bureaus jeugdzorg te bespreken. Ik zal in het Landelijk beleidskader jeugdzorg de provincies verzoeken toe te zien op het gebruik van de handreiking.

De Nationale ombudsman zal de daar binnenkomende klachten toetsen op de gevolgde wijze van klachtafhandeling door de bureaus jeugdzorg.

Hoogachtend,  
de Minister voor Jeugd en Gezin,

mr. A. Rouvoet

Pagina 1 van 1