



Vlaams
Parlement

stuk **2312** (2013-2014) – Nr. 2
ingediend op 13 februari 2014 (2013-2014)

Conceptnota voor nieuwe regelgeving

van de dames Katrien Schryvers, Vera Jans, Cindy Franssen en
Sonja Claes

over extern toezicht en externe klachtenbehandeling
inzake hulp- en dienstverlening
aan kinderen en jongeren en hun gezinnen

Hoorzitting

Verslag

namens de Commissie voor Welzijn, Volksgezondheid, Gezin en
Armoedebeleid
uitgebracht door mevrouw Helga Stevens

Samenstelling van de commissie:

Voorzitter: mevrouw Katrien Schryvers.

Vaste leden:

de dames Sonja Claes, Cindy Franssen, Vera Jans, Katrien Schryvers;
mevrouw Marijke Dillen, de heren Felix Strackx, Erik Tack;
de heer Peter Gysbrechts, mevrouw Vera Van der Borght;
de dames Mia De Vits, Else De Wachter;
de dames Lies Jans, Helga Stevens;
mevrouw Ulla Werbrouck;
mevrouw Mieke Vogels.

Plaatsvervangers:

de dames Caroline Bastiaens, Griet Coppé, Kathleen Helsen, Tinne Rombouts;
de heren Frank Creyelman, Wim Van Dijck, Wim Wienen;
de dames Gwenny De Vroe, Lydia Peeters;
mevrouw Güler Turan, de heer Bart Van Malderen;
de dames Danielle Godderis-T'Jonck, Goedele Vermeiren;
de heer Jurgen Verstrepen;
de heer Bart Caron.

Stukken in het dossier:

2312 (2013-2014) – Nr. 1: Conceptnota voor nieuwe regelgeving

INHOUD

I.	Toelichting door de heer Bruno Vanobbergen, kinderrechtencommissaris	5
1.	Toezicht en klachtrecht binnen de gesloten opvang	5
1.1.	Context	5
1.2.	Aanbevelingen	5
2.	Regionale klachtenbureaus	7
2.1.	Context	7
2.2.	Aanbevelingen	7
II.	Vragen van de leden.....	8
III.	Uiteenzetting door de heer Stefaan Van Mulders, administrateur-generaal van het Agentschap Jongerenwelzijn	10
1.	Kwaliteit	10
2.	Klachten.....	10
3.	Toezicht	11
4.	Extern toezicht en externe klachtenbehandeling inzake vrijheidsberovende opvang.....	11
4.1.	Algemeen	11
4.2.	Extern toezicht duidelijk	11
4.3.	Externe klachtenafhandeling is complex	11
4.4.	Voorstel.....	11
5.	Externe, regionale klachtenbehandeling inzake hulp- en dienstverlening	12
IV.	Vragen van de leden.....	12
V.	Uiteenzetting door de dames Barbara Glorieux, Tessa Boesmans, Xenia Langen en Ness Buggenhoudt namens Cachet vzw	13
1.	Ervaringen van jongeren.....	13
2.	Veel voorkomende klachten	14
2.1.	Leefgroep.....	14
2.2.	Persoonlijk traject	14
3.	Van klacht naar kracht	15
VI.	Vragen van de leden.....	15

VII. Uiteenzetting door de heer Jan Bosmans, sectorcoördinator Bijzondere Jeugdzorg, Gezinsondersteuning en Kinderopvang, Vlaams Welzijnsverbond ..	16
1. Minoriusproject 1994	16
2. De regels van het huis (2000)	17
3. Toezicht en klachtenbehandeling	17
4. Kritische succesfactoren	17
5. Externe regionale klachtenbehandeling	18
5.1. Doelstellingen en organisatie.....	18
5.2. Werking	18
6. Extern toezicht en externe klachtenbehandeling vrijheidsberovende opvang kinderen en jongeren	18
7. Conclusie.....	18
VIII. Vragen van de leden.....	19
IX. Uiteenzetting door het Kenniscentrum van de Commissie van Toezicht.....	19
1. Inleiding	19
2. Commissie van Toezicht in Nederland.....	19
2.1. Samenstelling, organisatie en werking.....	19
2.2. Taken	19
2.3. Verloop van grieven en klachten	20
2.4. Uitspraak beklagcommissie	20
2.5. Reikwijdte van het beklag	20
2.6. De beperking van het beklagrecht	20
X. Vragen van de leden.....	22
Gebruikte afkortingen	24
Bijlage: zie dossierpagina op www.vlaamsparlement.be	

De Commissie voor Welzijn, Volksgezondheid, Gezin en Armoedebelief hield op woensdag 29 januari 2014 een hoorzitting over de conceptnota voor nieuwe regelgeving over extern toezicht en externe klachtenbehandeling inzake hulp- en dienstverlening aan kinderen en jongeren en hun gezinnen.

De sprekers op deze hoorzitting waren de heer Bruno Vanobbergen, kinderrechtencommissaris, de heer Stefan Van Mulders, administrateur-generaal van het agentschap Jongerenwelzijn, de heer Stef Van Eekert van het agentschap Zorginspectie, mevrouw Barbara Glorieux, mevrouw Ness Buggenhoudt, mevrouw Xenia Langen en mevrouw Tessa Boesmans van vzw Cachet, de heer Jan Bosmans, sectorcoördinator Bijzondere Jeugdzorg, Gezinsondersteuning en Kinderopvang van het Vlaams Welzijnsverbond, en ten slotte, mevrouw Klop, mevrouw Kok en de heer Van Ommen van het Kenniscentrum Commissie van Toezicht. U vindt het advies van het Kinderrechtencommissariaat op de [dossierpagina](#) van dit stuk op www.vlaamsparlement.be.

I. TOELICHTING DOOR DE HEER BRUNO VANOBBERGEN, KINDERRECHTENCOMMISSARIS

1. Toezicht en klachtrecht binnen de gesloten opvang

1.1. Context

De heer *Bruno Vanobbergen* wijst op de lange voorgeschiedenis van toezicht en klachtrecht in de gesloten opvang. Het Vlaams Parlement, de Vlaamse Regering, het agentschap Jongerenwelzijn, het agentschap Zorginspectie en het KRC zijn de voorbije jaren ernstig met het thema bezig geweest. Het verheugt de spreker dat de conceptnota enkele aanbevelingen van het KRC-dossier ‘Binnen(ste)buiten. Rechtswaarborgen voor minderjarigen in detentie doorgelicht’ (*Parl. St.* Vl.Parl. 2010-11, nr. 742/1) overneemt. Voorts wijst hij op de internationale inbedding van het klachtrecht in de Havana Rules en de European Rules for Juvenile Offenders subject to sanctions, op het toezicht van het Europees Comité voor de Preventie van Foltering en Onmenselijke of Vernederende Behandeling of Bestrafningen, op het Subcomité voor Preventie en Foltering en op de nationale preventiemechanismen. Het KRC trekt ook de aandacht op het optioneel protocol bij het VN-verdrag tegen foltering en andere wrede, onmenselijke en onterende behandelingen en bestraffingen dat internationale en nationale toezichtmechanismen naar voren schuift. België heeft dat nog niet bekrachtigd, maar Vlaanderen wel. De conceptnota geeft uitvoering aan de daarin gevraagde nationale preventiemechanismen.

In voorbereiding op ‘Binnen(ste)buiten. Rechtswaarborgen voor minderjarigen in detentie doorgelicht’ voerde het KRC gesprekken met jongeren in de instellingen in Mol, Ruislede, Beernem en Everberg. De kinderrechtencommissaris in het Verenigd Koninkrijk heeft in 2012 onderzoek verricht bij jongeren in detentie. Daaruit blijkt onomstotelijk het belang van een onafhankelijke belangenbehartiger en een variatie aan mogelijkheden om ongenoegen en klachten te signaleren. Ook het agentschap Zorginspectie heeft gewezen op het belang van die variatie. Wat de conceptnota voorstelt, sluit nauw aan bij internationale tendensen en richtlijnen en bij onderzoek over wat jongeren in detentie willen.

1.2. Aanbevelingen

In zijn advies belicht het KRC de functies van het klachtrecht. In de bestuurslogica is het een feedbackinstrument voor de overheid. Daarnaast is het uiteraard een vorm van jongerenrechtsbescherming. Op die manier wordt klachtrecht kracht-recht, een manier waarop jongeren voor hun rechten kunnen opkomen. Daarvoor moet het voldoende bekend zijn, maar ook een totaalpakket zijn van kwaliteitsvolle rapportage, toezicht, inspectie, klach-

tenbehandeling, supervisie en monitoring. Een tweede belangrijke premisse voor het KRC is dat klachtrecht en ethisch-pedagogische reflecties hand in hand gaan. Sommigen hebben schrik voor juridisering. De evaluatie van het decreet van 7 mei 2004 betreffende de rechtspositie van de minderjarige in de integrale jeugdhulp heeft echter duidelijk aangetoond dat de rechtspositiebescherming van jongeren in instellingen eerder juridisering tegengaat. Ook de ervaring met klachtrecht in andere landen bewijst dat het eerder de ethisch-pedagogische reflectie van instellingen en het beleid stimuleert. Een laatste premisse is dat een klacht niet mag verworden tot een klucht. Kinderen en jongeren moeten weten dat een klacht serieus dient te zijn.

De conceptnota geeft een ruime beoordelingsvrijheid aan het klachtenbureau en aan de commissie van toezicht. Toetssteen voor klachtrecht en toezicht zijn de ombudsnormen, mensenrechtelijke bepalingen, decretale bepalingen, interne elementen en het decreet van 7 mei 2004 betreffende de rechtspositie van de minderjarige in de integrale jeugdhulp. Waar jongeren van hun vrijheid beroofd worden, geeft dit meer spanningen met directie, opvoeders en andere jongeren. De Nederlandse commissie-Samson die zich boog over seksueel misbruik, wijst er ook op dat er in een institutionele context grote gevaren van geweld en misbruik schuilen. Op dat moment is het mensenrechtenperspectief een bijzonder belangrijke toetssteen. Tegelijk zijn klachten vaak complex en niet te reduceren tot geschonden beleidsregels.

Het KRC is het ook eens met de ruime definitie van vrijheidsberoving in de conceptnota. Toezicht en klachtenmechanismen zouden dan ook gelden in de gemeenschapsinstellingen, de Grubbe, de jeugdgevangenis van Tongeren, de besloten opvang in de jeugdhulpverlening en de K-diensten, jongeren in besloten settings, in proeftuinen of projecten, in de intensieve behandel eenheden in de forensische kinder- en jeugdpsychiatrie, maar ook voor het stijgende aantal POS-jongeren in de gesloten opvang. Er moet nagedacht worden over jongeren die op een volwassenenafdeling in de psychiatrie verblijven. De conceptnota doet daar geen uitspraak over.

Klachtrecht voor jongeren in gesloten opvang moet voor het KRC ook gelden voor jongvolwassenen, voor ouders en vertrouwenspersonen, maar dan wel met een mandaat van de minderjarige. Klachten moeten kunnen zowel tijdens als na de gesloten opvang. Dat om jongeren die zich geremd voelen tijdens hun verblijf de kans te geven een klacht in te dienen.

De conceptnota wil ook een eenduidig en toegankelijk regionaal klachtenmechanisme. Voor het KRC zijn transparantie, toegankelijkheid en eenduidigheid belangrijk. Jongeren in jeugdhulp weten immers vaak niet waar ze ongenoegen kunnen ventileren. Een vlotte overgang tussen informele en formele klachtenbehandeling is een ander aandachtspunt. Het KRC pleit ervoor de procedures niet te strikt af te bakenen zodat niet alleen de jongeren maar ook de andere betrokken partijen voldoende bewegingsruimte hebben. Het KRC legt een parallel met enkele wetsvoorstellen die van de Hoge Raad voor Justitie een beroepsinstantie met ombudsfunctie maken.

De conceptnota vindt het voorts belangrijk dat het externe regionale klachtenbureau en de interne klachtenmechanismen naast elkaar kunnen opereren. Het KRC ziet beide eerder als partners op afstand. Wanneer het interne klachtenmechanisme zich op voorzieningsniveau en niet op agentschapsniveau bevindt, kunnen beide naast elkaar functioneren. Speelt het interne klachtenmechanisme zich op voorzienings- en agentschapsniveau af, dan brengt dit de eenduidigheid van het volledige klachtenmechanisme in het gedrang. De maandcommissaris voor minderjarigen in gesloten opvang zal belangrijke functies vervullen: het ongenoegen van jongeren kanaliseren en hen stimuleren en begeleiden om

conflicten aan te kaarten. Tegelijk moet de maandcommissaris kunnen bemiddelen en een oplossing zoeken met alle betrokkenen. Daarnaast moet hij, zo nodig, ook de stap naar het externe klachtenbureau vergemakkelijken. Voor het KRC moet er minstens één maandcommissaris zijn per gesloten voorziening. Eén bezoek aan de instelling per maand is voor het KRC niet genoeg. Omdat jongeren er soms maar een korte periode blijven, maar ook omdat het niet volstaat om vertrouwen te laten groeien. De maandcommissaris verzorgt ook het contact met het comité van toezicht en het klachtenbureau.

Het klachtenbureau is volgens de conceptnota niet de pendant van de Nederlandse beklagcommissie. Dat onderdeel van de Nederlandse commissies van toezicht kan bindende uitspraken doen en functioneert eigenlijk als eerste rechter. Het hier voorgestelde klachtenbureau werkt herstelgericht, wat ook de voorkeur van het KRC wegdraagt. Het kan aanbevelingen doen. Voor het KRC moet de voorziening motiveren wat ze met de aanbeveling doet. Het agentschap Zorginspectie dient er dan voor te zorgen dat de bijsturingen effectief gebeuren. Het KRC wil zich engageren om, zo dat gevraagd wordt, het klachtenbureau in zijn werking te integreren.

De commissie van toezicht is voor het KRC geen visitatiecommissie, geen groep peers die een instantie doorlicht. De term visitatiecommissie zou alleen maar verwarring creëren. De commissie van toezicht moet multidisciplinair samengesteld zijn, maar ook voldoende divers zijn. Voor het KRC kunnen er ook jongeren die ervaring hebben met gesloten opvang, gepensioneerde onderwijzers enzovoort deel van uitmaken. De commissie van toezicht moet immers de samenleving een raam geven op de gesloten opvang. De commissie van toezicht is de verzameling van de maandcommissarissen. Ze rapporteert aan het Vlaams Parlement, de Vlaamse Regering, aan het agentschap Jongerenwelzijn en aan het agentschap Zorginspectie. Anders dan de commissies van toezicht voor volwassenen die ressorteren onder de minister van Justitie, zou het KRC deze commissie van toezicht liever ingebed zien in het Vlaams Parlement. Op die manier is haar onafhankelijkheid beter gegarandeerd. Als het gevraagd wordt, zal het KRC het secretariaat en de coördinatie ervan waarnemen.

2. Regionale klachtenbureaus

2.1. Context

In eerdere adviezen pleitte het KRC voor het recht op zelfstandige uitoefening van jongeren, gezien hun handelingsonbekwaamheid, voor een transparant en toegankelijk klachtenmechanisme en, recent nog in het advies over het decreet van 12 juli 2013 betreffende de integrale jeugdhulp (*Parl. St.* VI.Parl. 2012-13, nr. 1952/2), voor een extern klachtrecht en toezicht op de integrale jeugdhulp. De internationale standaarden zijn de aanbevelingen van de Raad van Europa waarin jongeren het recht wordt toegekend om hun hulpverleningsproces in vraag te stellen en te laten herevalueren. Het VN-Comité voor de Rechten van het Kind vraagt in 2009 in een algemene commentaar over het belangrijke artikel 12 van het Kinderrechtenverdrag, dat gaat over participatierechten en het recht om gehoord te worden, om het klachtrecht als een proces te zien. Ook onderzoek wijst op het belang van kindspecifieke kenmerken van het klachtenmechanisme.

2.2. Aanbevelingen

Een algemeen klachtrecht kan voor het KRC een antwoord bieden op een kluwen van sectorale klachtenmechanismen in de welzijns- en gezondheidssector. Dergelijke intersectorale aanpak biedt mogelijkheden voor een integraal kwaliteitsbeleid. Zo zouden regionale klachtenbureaus de verschillen tussen regio's en instellingen kunnen signaleren. Klachten van minderjarigen passen daarnaast niet altijd binnen de beleids- of sectorgrenzen. Tege-

lijk spoort een intersectoraal regionaal klachtenbureau perfect met de beleidsontwikkelingen die aansturen op integrale samenwerking, zoals in het kader van het decreet van 12 juli 2013 betreffende de integrale jeugdhulp, maar ook in het decreet van 29 november 2013 houdende de organisatie van preventieve gezinsondersteuning bij de Huizen van het Kind, Kind en Gezin en andere gezinsondersteunende diensten.

Het klachtenbureau en de interne klachtenbehandeling mogen voor het KRC naast elkaar staan als het klachtenmechanisme op voorzieningsniveau wordt geplaatst. Het KRC-advies benadrukt ook het belang van een vertrouwenspersoon, dus wat de maandcommissaris in de gesloten hulpverlening is. Volgens het decreet van 12 juli 2013 betreffende de integrale jeugdhulp en het decreet van 7 mei 2004 betreffende de rechtspositie van de minderjarige in de integrale jeugdhulp heeft de jongere daar trouwens recht op. Het KRC heeft al beklemtoond dat de vertrouwenspersonen professionals dienen te zijn.

Het toepassingsgebied van de regionale klachtenbureaus wordt in de conceptnota op ambitieuze wijze beschreven. Het KRC is het daarmee eens, maar acht een stapsgewijze aanpak aangewezen, waarbij de regionale klachtenbureaus in eerste instantie enkel instaan voor de integrale jeugdhulp. Het KRC pleit er wel voor om ook de toegangspoort, de sociale dienst van de gerechtelijke jeugdhulp en de VK's in het toepassingsgebied op te nemen.

II. VRAGEN VAN DE LEDEN

Mevrouw *Helga Stevens* wil, zoals het KRC voorstelt, dat de klachten over de toegangspoort tot de integrale jeugdhulp ook behandeld kunnen worden. De toegangspoort is immers een essentiële stap in het recht op hulp, ook voor kinderen met een handicap. Ze stelt voor om de conceptnota op dit punt aan te passen of aan te vullen.

Daarnaast hanteert de conceptnota misschien te veel een bestuurlijke logica, waarbij het klachtrecht een soort feedbackinstrument voor de overheid wordt in plaats van het kind of de jongere centraal te plaatsen. Iedere klacht is een signaal, maar de feedback mag geen doel op zich zijn. Een goede klachtenbehandeling moet de werking verbeteren zodat het aantal klachten afneemt.

Procedures zijn nodig. Ze vormen het afsprakenkader voor kind, jongere, ouder, voogd, instelling en overheid, maar het mag niet zo zijn dat formeel alles in orde is, maar er op het terrein niets verandert. Ze informeert of het KRC suggesties heeft om formalisme tegen te gaan.

De partij van mevrouw *Else De Wachter* is altijd voor een klachtrecht geweest. Ook voor dit lid moet het kind centraal staan in een eenvoudig, duidelijk en gegarandeerd systeem. Klachtrecht mag geen bureaucratische aangelegenheid zijn. In die zin mist de spreekster de mogelijkheid om mondeling klacht te kunnen uitbrengen. Niet alleen moet de maandcommissaris de jongeren opzoeken. Jongeren moeten op elk moment in contact kunnen treden met de maandcommissaris. Uiteraard is een goede klachtenprocedure wezenlijk, maar de jongere moet ook weten dat hij er niet alleen met klachten, maar ook met vragen of adviezen terecht kan. Tot slot vraagt ze de kinderrechtencommissaris hoe hij de rol van het KRC ziet. Ze wil vermijden dat het KRC een dubbele functie krijgt.

Mevrouw *Mieke Vogels* vindt het vreemd dat het toepassingsgebied van de klachtenprocedure intersectoraal is maar tegelijk beperkt blijft tot de niet rechtstreeks toegankelijke jeugdhulp. Ze is het ermee eens dat ook de toegangspoort eronder moet vallen. In een tweede fase zou ook de rechtstreeks toegankelijke jeugdhulp gevat moeten worden. Jongeren moeten ook klachten over het CLB kunnen melden. Ze vraagt naar de redenen voor die beperking.

De relatie tussen de klachtencommissie, het KRC en het agentschap Zorginspectie is mevrouw Mieke Vogels evenmin duidelijk. In Nederland kan de maandcommissaris over belangrijke problemen rechtstreeks contact opnemen met de verantwoordelijke van de voorziening zodat een interventie van de inspectie vermeden wordt. Dat maakt het mogelijk snel in te grijpen en verhindert dat de administratieve molen meteen in gang gezet wordt. De spreekster informeert naar de visie van de kinderrechtencommissaris.

De toegang van de jongeren tot de klachteninstantie hangt samen met de frequentie waarmee de maandcommissaris aanwezig is in een gesloten setting, maar ook met de bekendmaking, de rol, de functie en de organisatie van die vertrouwenspersoon. Het decreet van 12 juli 2013 betreffende de integrale jeugdhulp bevat enkel een vrijblijvende definitie van vertrouwenspersoon: iemand uit de omgeving van de jongeren. Die jongeren zijn vaak maatschappelijk zwakkere jongeren in wier netwerk er zelden iemand is die voldoende weegt om in de klachtenprocedure mee te draaien. Ze pleit ervoor dat de vertrouwenspersoon een professional moet zijn.

Mevrouw *Katrien Schryvers* legt uit dat uit de discussies over een conceptnota verbeteringen worden gedistilleerd om een zo goed mogelijk voorstel van decreet te kunnen schrijven. Dat neemt niet weg dat een conceptnota wel degelijk krijtlijnen trekt.

Aan mevrouw Stevens zegt ze dat noch de inhoud van de conceptnota, noch de commentaar van de KRC doet veronderstellen dat het de bedoeling is het klachtrecht enkel als feedbackinstrument aan te wenden. Het is integendeel in eerste instantie een instrument voor individuele en effectieve rechtsbescherming voor de jongeren of anderen die bij de hulpverlening betrokken zijn. Het zou echter fout zijn die informatie niet te gebruiken om de jeugdhulp te verbeteren.

Juridisering is evenmin de bedoeling, wel integendeel, het moet een gemakkelijke procedure worden met een naadloze overgang tussen formele en informele klachtenbehandeling. Natuurlijk moeten maandcommissarissen ter plaatse gaan, dat maakt hen zichtbaar en aanspreekbaar, ook voor mondelinge klachten. Het lid zegt volmondig ja aan bereikbaarheid, toegankelijkheid, aanspreekbaarheid en laagdrempeligheid.

Ook de opstellers van de conceptnota willen het toepassingsgebied zo breed mogelijk maken. De regionale klachtenbehandeling is zeker niet beperkt tot de niet-rechtstreeks toegankelijke hulp. Daartegenover staat de praktische haalbaarheid. Ze stelt voor het voorstel van het KRC te overwegen om te starten met de integrale jeugdhulp en dan stapsgewijs te vorderen, dat om niet te verdrinken in de veelheid der dingen. Ook de indieners vinden dat het klachtrecht moet gelden voor kinderopvang, CLB's enzovoort, maar dat kan niet allemaal dadelijk.

Ze stelt met genoeg vast dat het KRC dat kennis heeft en vertrouwen wekt, het voorzitterschap en het secretariaat wil opnemen van de commissie van toezicht en het klachtenbureau. Uiteraard wil ook mevrouw Katrien Schryvers weten hoe het KRC die rol precies ziet.

De heer *Bruno Vanobbergen* benadrukt de kwaliteiten van de maandcommissaris, die niet alleen regelmatig aanwezig moet zijn in de instellingen, maar ook het vertrouwen van de jongere moet wekken. Het KRC kan die maandcommissarissen voordragen aan het Vlaams Parlement, kan een huishoudelijk reglement voor de commissie van toezicht voorstellen en een ontmoetingsplaats zijn voor de maandcommissarissen. De rapportage van de commissie van toezicht kan deel uitmaken van de jaarlijkse rapportering van het KRC aan het Vlaams Parlement om zo tendensen onder de aandacht te brengen.

De heer Bruno Vanobbergen ziet geen conflict met de taken van het agentschap Zorginspectie. De commissie van toezicht en de maandcommissarissen houden de vinger aan de pols bij de minderjarigen in een gesloten context, terwijl het agentschap Zorginspectie eerder focust op andere thema's binnen de instellingen. Het is belangrijk om naar de commissie van toezicht te blijven kijken als nationaal preventiemechanisme, zoals gedefinieerd in het optioneel protocol bij het VN-verdrag tegen foltering en andere wrede, onmenselijke en ontorende behandelingen en bestraffingen.

Het KRC kan gewoon onder eigen naam optreden als extern klachtenbureau. De maandcommissaris dient dan slechts die klachten in waar hij zelf geen oplossing voor vindt. Jaarlijks kan het KRC dan een derde onderdeel toevoegen aan het jaarverslag, namelijk over klachten van jongeren in gesloten instellingen.

Het KRC steunt de vraag om regionale klachtenbureaus verantwoordelijk te maken voor klachten over de toegangspoort, aldus mevrouw *Leen Ackaert*. Ze ziet daarvoor twee redenen: de minderjarige kan niet rechtstreeks communiceren met de toegangspoort en de trajectbegeleiding in de integrale jeugdhulp is de verantwoordelijkheid van iedereen.

Mevrouw Leen Ackaert ziet de rol van de maandcommissaris zoals mevrouw Ineke Glissenaar van het Nederlandse Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg die de vertrouwenspersoon vergelijkt met een fileerder die uit de vaak emotionele grief van de minderjarige de klacht probeert te distilleren en oordeelt of het ongenoegen met de directeur te bespreken valt of voer is voor een klacht bij het klachtenbureau. Ook het KRC is voorstander van professionele vertrouwenspersonen.

III. UITEENZETTING DOOR DE HEER STEFAAN VAN MULDER, ADMINISTRATEUR-GENERAAL VAN HET AGENTSCHAP JONGERENWELZIJN

1. Kwaliteit

Voor de heer *Stefaan Van Mulders* maken klachten en toezicht integraal deel uit van kwaliteitsmanagement van elke organisatie. De Vlaamse overheid hanteert bepaalde kwaliteitsmodellen. Vooreerst zijn er de organisatiebeheersing en de interne controle waar Audit Vlaanderen toezicht op houdt. Die vertalen zich in projecten en trajecten die elke Vlaamse entiteit, ook het agentschap Jongerenwelzijn, moet doorlopen. Elke organisatie krijgt een maturiteitsniveau voor de mate waarin ze zich conformeert aan die standaarden. Audit Vlaanderen heeft het agentschap Jongerenwelzijn een meer dan aanvaardbaar kwaliteitsniveau toegekend.

Elke private dienstverlener is ertoe gehouden het kwaliteitsconcept van het decreet van 17 oktober 2003 betreffende de kwaliteit van de gezondheids- en welzijnsvoorzieningen te hanteren. De overheid heeft zich (in de ondernemingsplannen) ertoe verbonden om haar gemeenschapsinstellingen ook aan die kwaliteitsvoorwaarden te laten beantwoorden. Dat vergt, net als bij private instellingen, een traject om kwaliteitsnormen te borgen, waarbij momenteel gewerkt wordt aan een interne klachtenbehandeling. Als eerste stap heeft het agentschap Jongerenwelzijn afspraken gemaakt met het agentschap Zorginspectie en Onderwijsinspectie om de gemeenschapsinstellingen op bepaalde punten te controleren.

2. Klachten

Volgens het decreet van 1 juni 2001 houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van de bestuursinstellingen moet elke bestuursinstelling van de Vlaamse overheid een eigen klachtenbehandeling organiseren. Voor het agentschap Jongerenwelzijn is dat de JO-lijn. De perceptie dat de JO-lijn objectiviteit mist, is inherent aan dat opzet. Naast een klachtendienst is de JO-lijn ook een bemiddelingsinstantie en informatiepunt over

jeugdzorg. Informatie en bemiddeling maken het grootste deel van zijn taak uit. De JO-lijn is onafhankelijk van de gemeenschapsinstellingen of de verwijzers, en heeft een aparte positie bij de diensten van de administrateur-generaal wat de noodzakelijke functiescheiding garandeert. De JO-lijn maakt een onderscheid tussen klachten over het agentschap Jongerenwelzijn en klachten over voorzieningen.

3. Toezicht

Ook bepaalde aspecten van het toezicht op het agentschap Jongerenwelzijn zijn al operationeel. Naast het toezicht door Audit Vlaanderen zal ook het agentschap Zorginspectie toezicht houden op de voorzieningen, volgens bepaalde thema's. Aangezien de publieke sector hetzelfde kwaliteitsconcept hanteert, zal het agentschap Zorginspectie in beide circuits dezelfde rol spelen. Daarnaast wijst de heer Stefaan Van Mulders op de andere vormen van overheidstoezicht zoals onder meer het KRC, de Vlaamse Ombudsdienst en het Rekenhof.

4. Extern toezicht en externe klachtenbehandeling inzake vrijheidsberovende opvang

4.1. Algemeen

De heer Stefaan Van Mulders benadrukt dat het agentschap Jongerenwelzijn het absoluut eens is met de klachtenbehandeling en het toezichtorgaan voor vrijheidsberovende jongerenopvang van de conceptnota. Hij sluit zich ook aan bij de argumenten van het KRC over de internationale context, maar vooral over het recht van de minderjarige om gehoord te worden. Zowel de klachtenbehandeling door de maandcommissaris en de commissie van toezicht als het toezicht op de instellingen beantwoordt aan een verzuchting van het agentschap Jongerenwelzijn. Hij suggereert om de complexiteit van het huidige systeem te verzoenen met de conceptnota.

4.2. Extern toezicht duidelijk

Vooreerst is het nodig de complementariteit van de commissie van toezicht met het agentschap Zorginspectie te garanderen. De maandcommissaris spreekt dagelijks met de jongere en de voorziening, terwijl het agentschap Zorginspectie op een metaniveau en veel minder frequent de toets kan maken. Het agentschap Zorginspectie heeft een decretale visitatieopdracht. Om overlap en onduidelijkheid te vermijden is het aangewezen om die kerntaak bij het agentschap Zorginspectie te laten en de commissie van toezicht – op basis van individuele vaststellingen – suggesties te laten doen aan het agentschap Zorginspectie.

4.3. Externe klachtenafhandeling is complex

De klachtenafhandeling moet minder complex. Momenteel is het KRC al een aanspreekpunt voor minderjarigen, ook in voorzieningen. De maandcommissarissen en de commissie van toezicht zullen daar een belangrijke rol bij opnemen. Daarnaast is er de JO-lijn, maar heeft ook de Vlaamse Ombudsdienst een taak. Als er dan ook nog een interne klachtenprocedure per instelling komt, zal de minderjarige amper nog weten tot wie zich te wenden.

4.4. Voorstel

Het agentschap Jongerenwelzijn stelt een traject voor waarbij een klacht bij de kinderrechtencommissaris terechtkomt. De maandcommissaris blijft de draaischijf, is ter plaatse in de instelling en onderhoudt contacten met zowel de minderjarigen als de medewerkers van de instelling. Hij kan bemiddelen, problemen oplossen, onderhandelen met de directie enzovoort, maar ook de jongere helpen een formele klacht in te dienen die dan altijd

afgehandeld wordt onder de supervisie van de kinderrechtencommissaris. Hij stelt voor om zowel de JO-Lijn als de Vlaamse Ombudsdienst geen taak hierin meer toe te kennen.

Het agentschap Jongerenwelzijn onderschrijft het belang van bemiddeling. De cijfers van JO-lijn bevestigen dat. De maandcommissaris kan de schakelfiguur zijn tussen de minderjarige en de dienst waartegen de klacht geldt. Met een vlot bereikbare maandcommissaris is een interne klachtenprocedure in de publieke voorzieningen voor het agentschap Jongerenwelzijn niet meer nodig. Die afschaffing zou niet ingaan tegen het Klachtendecreet van 1 juni 2001. De JO-lijn zou dan niet langer een klachtenafhandelingsinstrument zijn voor de gemeenschapsinstellingen en bijgevolg is een wijziging van het Klachtendecreet van 1 juni 2001 noodzakelijk. Een duidelijk klachtentraject zal onduidelijkheden over rapportage, aansturende overheid, opvolging enzovoort automatisch verhelderen.

5. Externe, regionale klachtenbehandeling inzake hulp- en dienstverlening

Het agentschap Jongerenwelzijn sluit zich aan bij de bedenking van het KRC. Momenteel is de klachtenbehandeling in de jeugdhulp een kluwen. Bij de jeugdhulpverlening alleen zijn onder meer CLB's, CAW's, Kind en Gezin, het agentschap Jongerenwelzijn en het VAPH betrokken. Het is geen sinecure te weten waar iemand met zijn vraag terecht kan. Aangezien verwacht wordt dat bij de start van de integrale jeugdhulp de klachten intersectoraal en complex zullen zijn, hebben de partijen van de integrale jeugdhulp afgesproken dat de JO-lijn de frontoffice kan zijn en het ene aanspreekpunt voor de cliënt. De backoffice blijft ingewikkeld maar zo wordt de vraagsteller niet van hot naar her gestuurd. Het gebeurt immers geregeld dat bij één hulptraject vier of vijf organisaties een rol spelen. Dat moet absoluut eenvoudiger. De vraag is of de conceptnota die duidelijkheid biedt.

De visietekst van de Staten-Generaal Jeugdhulp 'Met de kracht van de jeugd!' (*Parl. St. Vl. Parl. 2012-13, nr. 1798/1*) gaat ervan uit dat jeugdhulp en -zorg in Vlaanderen één moeten worden en daarvan is klachtenbehandeling een onderdeel. Elke jeugdhulpaanbieder valt dan onder de regionale klachtenbureaus zonder ander klachtentraject. Dat vergt wijzigingen aan de interne klachtenbehandeling van elk agentschap of elke organisatie, en aan de rol van de ombudsman volgens het Klachtendecreet van 1 juni 2001.

Daarnaast is het agentschap Jongerenwelzijn er voorstander van dat elkeen, de toegangspoort, het ondersteuningscentrum Jeugdzorg en de sociale dienst bij de jeugdrechtbank, onder dezelfde procedures valt. Anders blijft de situatie voor de rechtszoekende dubieus. De klachtenafhandeling in de jeugdhulp moet harmonieuzer. Van een eventueel voorstel van decreet verwacht hij vooreerst duidelijkheid.

IV. VRAGEN VAN DE LEDEN

Voor mevrouw *Mieke Vogels* gaat de conceptnota uit van het kind en de jongere, maar krijgen de ouders er geen plaats in. Om die reden vindt ze de aanvullingen en aanbevelingen van het agentschap Jongerenwelzijn bijzonder interessant en waardevol. Hoe denkt de heer Van Mulders over het voorstel om het agentschap Zorginspectie in de klachtencommissie met een adviserende stem op te nemen? Is het voor het agentschap Jongerenwelzijn een meerwaarde dat de klachtenprocedure onder de verantwoordelijkheid valt van het KRC, een tentakel van de decreetgevende macht?

Mevrouw *Else De Wachter* begrijpt waarom de heer Van Mulders de interne klachtenprocedure overbodig vindt als de procedure van de conceptnota in voege treedt. Het mag echter niet zo zijn dat de maandcommissaris geïntegreerd wordt in de voorziening. Hij moet onafhankelijk het belang van het kind en de jongere behartigen. De complexiteit van de klachtenbehandeling valt weg als de jongere centraal komt te staan en niet de organisatie.

De heer *Stefaan Van Mulders* beaamt dat de maandcommissaris niet in de voorziening geïntegreerd wordt, maar hij moet er wel perfect de weg kennen en alle betrokkenen rechtstreeks kunnen aanspreken. Dat het KRC onder de wetgevende macht valt heeft het voordeel van de eenheid van structuur en organisatie, en de onafhankelijkheid. De bekendheid en de uitstraling van het KRC bevorderen daarenboven de toegankelijkheid.

De heer *Stef Van Eekert*, agentschap Zorginspectie, is tevreden dat de conceptnota bevestigt dat het agentschap Zorginspectie in alle geledingen van de jeugdhulpverlening zijn controletaak kan uitoefenen. De conceptnota besteedt daarnaast terecht veel aandacht aan de communicatie tussen het agentschap Zorginspectie en de nieuwe organen. Die is belangrijk om overlap met de visitatieopdracht te vermijden. De klachtencommissie, het extern toezicht en de maandcommissarissen kunnen het agentschap Zorginspectie vragen om bepaalde thema's te onderzoeken. Het agentschap Zorginspectie is gespecialiseerd in organisatiebreed onderzoek en de maandcommissaris in individuele klachtenbegeleiding. Als ze delen van elkaars rol overnemen kan dat voor beide tot een minder efficiënt of onafhankelijk optreden leiden.

Artikel 78 van het decreet van 12 juli 2013 betreffende de integrale jeugdhulp stelt dat het agentschap Zorginspectie niet bevoegd is voor de sociale dienst van de jeugdrechtbank, de gemandateerde voorzieningen en de toegangspoort. De spreker pleit ervoor om naast één kwaliteitsconcept ook één toezichtsvorm in te voeren en om bijgevolg de bevoegdheid van het agentschap Zorginspectie uit te breiden tot deze actoren van de integrale jeugdhulp. Een integrale jeugdhulpverlening verdient een integraal kwaliteitskader en een integraal toezicht.

V. UITEENZETTING DOOR DE DAMES BARBARA GLORIEUX, TESSA BOESMANS, XENIA LANGEN EN NESS BUGGENHOUDT NAMENS CACHET VZW

Mevrouw *Barbara Glorieux* legt uit dat Cachet een organisatie is van jongeren en jongvolwassenen met ervaringen in de jeugdhulp. Het motto waaronder Cachet dit advies uitbrengt is 'Van klacht naar kracht'. De spreker woonde tussen haar veertiende en haar twintigste in een begeleidingstehuis en is na haar studies aan de slag gegaan in voorzieningen van de bijzondere jeugdzorg. Momenteel werkt ze voor Cachet.

Mevrouw *Xenia Langen* heeft van haar 14 tot 17 jaar in een voorziening gewoond, waarna ze beschut zelfstandig ging wonen van een OCMW-leefloon. Ze heeft met dat leefloon haar bachelor in het sociaal werk behaald. Na er een poosje vrijwillig voor geweest te zijn, is ze nu in dienst bij Cachet.

Mevrouw *Ness Buggenhoudt* leefde van haar 12 tot 21 jaar onder de hoede van de bijzondere jeugdzorg. Ze werkt momenteel als ervaringsdeskundige, na daarvoor vier jaar opgeleid te zijn.

Mevrouw *Tessa Boesmans* heeft van haar 15 tot 18 jaar in een voorziening gewoond. Na een half jaar voor Cachet te hebben gewerkt, werkt ze nu als opvoedster in de voorziening waar ze zelf heeft verbleven.

1. Ervaringen van jongeren

Mevrouw *Xenia Langen* weet dat jongeren in voorzieningen totaal niet op de hoogte zijn van klachtenprocedures. Daarenboven worden klachten vaak niet ernstig genomen, zelfs niet door de JO-lijn. Zo heeft een medewerker geweigerd om een jongere ernstig te nemen omdat die niet verdrietig genoeg klonk. Jongeren voelen zich machteloos en alleen, en weten niet waar ze terecht kunnen met hun klacht. Als er dan al klachtenformulieren zijn,

zijn die vaak niet op maat van de jongeren. De drempel is te hoog, ook omdat ze afhankelijk zijn van de voorziening en van de opvoeders. Ze kunnen immers nergens anders terecht. Ze zijn ook bang dat de anonimiteit niet gegarandeerd wordt.

2. Veel voorkomende klachten

2.1. Leefgroep

Veel voorkomende klachten in de leefgroep zijn volgens mevrouw *Barbara Glorieux* conflicten met een begeleider, die vaak escaleren tot conflicten met het hele team, dat meestal de kant van de begeleider kiest. Andere klachten gaan over conflicten met andere bewoners, de veiligheid in de leefomgeving of de privacy. Zo heeft de spreker het meegemaakt dat haar kamer doorzocht was en haar dagboek meegenomen. Mevrouw *Xenia Langen* vult vanuit haar ervaring aan dat ook conversaties op de sociale media door opvoeders gecontroleerd worden.

Mevrouw *Barbara Glorieux* vervolgt met de klachten over in de ogen van jongeren absurde regels, bijvoorbeeld een vaste plaats aan de tafel of geen televisie mogen kijken onder een dekentje. Mevrouw *Tessa Boesmans* heeft weet van een instelling die jongeren na een time-out vraagt schriftelijk de redenen te geven waarom hij zou mogen terugkomen. Een onmogelijke vraag aangezien geen enkele jongere graag in een instelling zit. Voorts wordt het zakgeld soms ingehouden, terwijl dat enkel kan als de minderjarige iets stuk gemaakt heeft.

Mevrouw *Barbara Glorieux* vervolgt met de topper van de klachten: het sluitingsweekend. De instelling, hun thuis, sluit en de jongeren moeten elders terecht. Mevrouw *Ness Buggenhoudt* weet dat heel veel voorzieningen het eten bij ziekenhuisgrootkeukens bestellen. Het is niet lekker en zelfs als de jongeren protesteren of voorstellen het zelf klaar te maken, blijft alles bij het oude. Mevrouw *Barbara Glorieux* besluit dat kleine problemen in een leefgroep tot grote absurde problemen kunnen leiden, waardoor de jongere uit de instelling weg moet. Ook die kleine problemen moeten ernstig genomen worden.

2.2. Persoonlijk traject

Veel voorkomende klachten bij het persoonlijke traject gaan over de naleving van het decreet van 7 mei 2004 betreffende de rechtspositie van de minderjarige in de integrale jeugdhulp, aldus mevrouw *Barbara Glorieux*. Uit een project van Cachet blijkt dat zowel jongeren als begeleiders die regeling amper kennen. De voorbeelden over het zakgeld en de privacy illustreren dat. Jongeren hebben vaak het gevoel dat ze geen inspraak hebben in hun traject. Zo wordt er naar hun voorkeur van voorziening niet geluisterd. Mevrouw *Tessa Boesmans* heeft weet van een begeleidingstehuis dat zonder medeweten van een 13-jarige het VK inschakelde en hem op een wachtlijst plaatste voor een mpi. Na een time-out werd hem botweg geweigerd om terug te komen naar het begeleidingstehuis.

Mevrouw *Barbara Glorieux* wijst er ook op dat wachtlijsten ervoor kunnen zorgen dat de jongere ver van zijn vertrouwde omgeving in een voorziening geplaatst wordt. De afhandeling van de hulpverlening verloopt ook niet altijd naar wens. Mevrouw *Xenia Langen* heeft op haar zeventiende te horen gekregen dat ze oud genoeg was om alleen te wonen terwijl ze zich daar zelf nog te jong voor voelde. Ze kwam in een vreemde omgeving terecht waar slechts twee keer per maand een begeleider langskwam.

Mevrouw *Barbara Glorieux* haalt tot slot aan dat veel jongeren geen weet hebben van een dossier laat staan dat ze weten wat erin staat. Heel wat klachten gaan dan ook over inspraak in het dossier. Cachet haalt de klachten over het traject aan omdat heel wat

jongeren zich machteloos voelen en de hulpverlening ondergaan, terwijl inspraak hen net sterker kan maken.

3. Van klacht naar kracht

Voor Cachet moet het klachtenbureau ook een ideeën-bureau zijn, aldus mevrouw *Ness Buggenhoudt*. Dat verhindert een exclusief negatieve benadering. Cachet wil ook dat jongeren het bureau op verschillende manieren kunnen bereiken: persoonlijk contact, telefoon, mail, sms, sociale media of brief. Een jongere moet ook anoniem kunnen blijven. Niet met elke klacht moet iets ondernomen worden, soms heeft een jongere gewoon een klankbord nodig en wil hij zijn ongenoegen over zijn situatie ventileren. Het klachtenbureau moet deskundig zijn, maar ook de autoriteit hebben om bij de instellingen of bij het kabinet een oplossing te vragen. Allerbelangrijkst is dat het volledig onafhankelijk kan functioneren.

VI. VRAGEN VAN DE LEDEN

Mevrouw *Helga Stevens* onthoudt dat jongeren geen weet hebben van hun klachtenmogelijkheden. Niet alleen moet de procedure eenvoudiger maar de jongeren moeten er ook meer inspraak in krijgen. Instellingen moeten meer inspanningen leveren om op maat te werken. Hoe is dat waar te maken? Duidelijke afspraken kunnen klachten vermijden. Wisten de jongeren bijvoorbeeld vooraf dat het computergebruik gecontroleerd werd? Uiteraard staat een aantal zaken niet open voor discussie, maar over de vraag welke punten dat wel zijn moeten voorziening, jongeren en het agentschap Jongerenwelzijn overleggen.

Het weren van de minderjarige op basis van zijn gedrag druist in tegen de taak van de instelling om de minderjarige te steunen. Ze kent zelf een 17-jarige die vrijwillig hulp zocht, maar zowel de jongeren als zijn ouders klagen over de betrokkenheid van de consultant die de ernst van het probleem niet inziet. Over het algemeen heerst goede wil, maar de procedures overheersen al te veel.

Voor mevrouw *Mieke Vogels* drukken de voorbeelden de parlementsleden met de neus op de praktijk, wat een goede zaak is. Ze onthoudt dat jongeren hun ongenoegen of klacht liefst in een vertrouwelijk gesprek uiten. Vinden de vertegenwoordigers van Cachet dat de maandcommissarissen een stap in de goede richting zijn? En wat vinden ze over het adviescomité en de supervisie van het KRC? Daarnaast is het goed dat Cachet erop wijst hoe klachtmogelijkheden jongeren kracht kunnen geven. Dat ziekenhuisvoedsel jongeren ertoe aanzet zelf te willen koken, is daar het beste voorbeeld van.

Voor mevrouw *Else De Wachter* tonen de voorbeelden aan waar het om draait. Het is net de bedoeling om met de inbreng van de sprekers de conceptnota te verbeteren. Dat het kind en de jongere centraal staan, is voor sp.a belangrijk, alsook dat er naar hen geluisterd wordt, dat ze mogen klagen en informatie vragen. Het gaat niet alleen om klachten, soms ook om suggesties voor een betere werking. Precies daarom moet het klachtrecht eenvoudig georganiseerd zijn, maar jongeren moeten ook merken dat er iets gedaan wordt met hun inbreng. Het is belangrijk dat Cachet de gelegenheid grijpt om verbeteringen aan de conceptnota te suggereren.

Mevrouw *Xenia Langen* ziet de conceptnota als een goede basis. Eens de procedure geïnstalleerd, komt het erop aan de jongeren ervoor warm te maken. Ze ziet nog wel wat verbeteringen mogelijk aan de JO-lijn. Zo moeten jongeren het gevoel krijgen dat ze er terecht kunnen, dat er naar hen geluisterd wordt en dat er, zo nodig, ook iets met hun verzuchtingen gebeurt. De contactmogelijkheden moeten verruimd worden met bijvoorbeeld mail of sms, en de anonimiteit moet gegarandeerd zijn. Daarnaast zou het interessant zijn

jongeren zelf te vragen hoe ze best bereikt worden. Ook kleine klachten moeten ernstig genomen worden zodat de jongere zich thuis kan voelen. Zelf eten maken en televisie kijken onder een dekentje dragen bij tot de huiselijkheid. Het klachtenbureau moet niet alleen klachten behandelen maar ook gewoon luisteren. Het mag natuurlijk niet verworpen tot een klucht.

Wat ze zelf mist, is dat er niets gedaan wordt aan het basisprobleem. Zij heeft haar jeugd doorgebracht ver van haar familie, geplaatst in een instelling, maar aan de oorzaken daarvan is niets gedaan.

Een maandcommissaris die één keer per maand langskomt en dan in een bureautje gaat zitten, zal bij jongeren de indruk wekken onder één hoedje te spelen met de opvoeders. Het is beter dat hij in de leefgroep aan de slag gaat met de jongeren. Het is gemakkelijk te zeggen dat de jongere centraal staat, maar echt inspraak realiseren is nog een andere zaak. Mevrouw *Barbara Glorieux* vindt dat het niet bij een nota mag blijven. Een goede klachtenprocedure en een goede participatieve werking in de leefgroep zelf blijven wezenlijk. Al te veel hangt de kwaliteit van de hulp af van de voorziening.

Mevrouw *Tessa Boesmans* wijst erop dat het agentschap Zorginspectie weinig weet heeft van het echte reilen en zeilen in een voorziening.

VII. UITEENZETTING DOOR DE HEER JAN BOSMANS, SECTORCOÖRDINATOR BIJZONDERE JEUGDZORG, GEZINSONDERSTEUNING EN KINDEROPVANG, VLAAMS WELZIJSVERBOND

Volgens de heer *Jan Bosmans* is de integrale jeugdhulp ruimer dan Welzijn, ook Onderwijs en de geestelijke gezondheidszorg zijn betrokken. Het concept raakt veel agentschappen, veel regelgeving en decreten. Het gaat ook over het versterken van de rechtspositie van cliënten in alle voorzieningen. Het Vlaams Welzijnsverbond heeft weinig tijd gehad om de nota door te nemen en heeft ze enkel met de medewerkers besproken. De algemene eerste bevinding is dat het een indrukwekkende analyse is. Noch de leden, noch de raad van bestuur hebben er zich echter kunnen over uitspreken.

De commentaar van het Vlaams Welzijnsverbond gaat vooral over de externe klachtenafhandeling, een thema dat het na aan het hart ligt. In 1994 heeft het Vlaams Welzijnsverbond het charter van het Minoriusproject gelanceerd in de voorzieningen die met minderjarigen werken, hoofdzakelijk in de bijzondere jeugdzorg. Het bevat een protocol over de jongerenrechten, maar ook over de ouderrechten (met klachtenprocedure) en de deontologische stimulans van de hulpverleners.

1. Minoriusproject 1994

De getuigenissen van Cachet bewijzen dat het Minoriuscharter, met uitzondering van de terminologie misschien, niet aan actualiteitswaarde ingeboet heeft. Het Vlaamse Welzijnsverbond heeft in 1994 al aan voorzieningen aanbevolen om zowel een intern als een extern klachtrecht te installeren en om jongeren het recht te verlenen om klachten in te dienen. Het Vlaams Welzijnsverbond heeft zelfs doelen voor die klachtregeling geformuleerd. In eerste instantie moet recht gedaan worden aan de individuele klager, maar daarnaast kunnen klachten ook helpen om structuren en/of hulpverlening te verbeteren. Bij een interne procedure kan men klagen bij het betrokken personeelslid of bij de directie. Het Vlaams Welzijnsverbond suggereert ook een klachtencommissie met minstens één lid van buiten de voorziening. De externe klachtenprocedure wordt best in handen gelegd van instanties die rechtstreeks aanspreekbaar zijn zoals de consulent, de bemiddelingscommissie, het agentschap Zorginspectie, de JO-lijn enzovoort.

Het blijkt duidelijk dat de uitgangspunten van het charter overeenstemmen met de conceptnota. Het Vlaams Welzijnsverbond wil zijn steentje bijdragen aan de decreetsvoorbereiding en de uitvoering. Een goede klachtenregeling maakt de relatie tussen jongere en voorziening niet onwerkbaar, maar biedt een kans tot dialoog, tot structurele verbeteringen.

2. De regels van het huis (2000)

Zes jaar na het charter heeft het verbond een onderzoek laten uitvoeren onder het motto ‘De regels van het huis’. De studie had als thema ‘Omgaan met vrijheidsbeperking in de gehandicaptenzorg en de bijzondere jeugdzorg’. Er werden onder meer enquêtes uitgevoerd over hulpverlening, directies en voorzieningen. De term vrijheidsbeperking werd breed geïnterpreteerd.

3. Toezicht en klachtenbehandeling

Het toezicht en de klachtafhandeling vormen het sluitstuk van de rechtsbescherming, waarbij het onderscheid tussen indirecte en directe rechtsbescherming voor de spreker belangrijk is. De klachtenprocedure moet een externe component hebben. Klachtenafhandeling en toezicht zijn ook de ultieme waarborg van de rechtspositieregelingen en van de rechtenverdragen over kinderen, personen met een handicap en burgerrechten. Klacht-recht mag niet enkel gelden eens de jongere zich in de hulp- of dienstverlening, bevindt. Hij moet ook zijn ongenoegen kunnen uiten over het uitblijven van hulp of over onjuiste hulp. Kwaliteit in de hulpverlening is altijd voor verbetering vatbaar, maar vergt de juiste kaders. Het Vlaams Welzijnsverbond is er zich van bewust dat de kaders voor de hulpverlening vrij complex zijn.

De voorzieningen zijn aan tal van regels gebonden. Zo beperken het Federale Agentschap voor de veiligheid van de voedselketen en de inspecties de bewegingsvrijheid van voorzieningen om bijvoorbeeld de kinderen zelf te laten koken. Hulpverlening dekt veel perspectieven en situaties, maar steeds moet de bejegening van de jongere door de hulpverlener centraal staan. De goede relatie tussen de partijen moet alle kansen krijgen, maar de methodieken, doelgroepen en structuren stellen daar beperkingen aan.

4. Kritische succesfactoren

Enkele kritische succesfactoren zijn de onafhankelijkheid, ook van de overheid, en het goed functioneren van de externe klachtenbehandelaar, die de hulpverlening steeds positief dient te benaderen en te betrekken. Het zal niet eenvoudig zijn om de expertise te vinden voor de bemanning van dergelijke organen. In ieder geval zijn een goede vorming, kennis, domein- en terreinkennis nodig. Voorts moeten de doelen van de klachtafhandeling duidelijk zijn. In de conceptnota worden bemiddeling, herstel, kwaliteitsverbetering of tegemoetkoming aan de klacht als mogelijke niet-juridische oplossingen naar voren geschoven, maar de vraag is natuurlijk wat de ultieme remedie van de klachtbehandelaar is. Voor het Vlaams Welzijnsverbond is de transparantie van de structuur wezenlijk, in eerste instantie voor de klagers, maar ook voor de hulpverleners. De verschillende klachtmogelijkheden (intern, extern en gerechtelijk) moeten blijven bestaan. Daarnaast moet de signaalfunctie van de klacht serieus genomen worden op het microniveau, op het mesoniveau (in de voorziening), maar ook op macro- of samenlevingsniveau. Een goede rapportage en verwerking van collectieve klachten kan immers de basis vormen voor verbeteringen.

5. Externe regionale klachtenbehandeling

5.1. Doelstellingen en organisatie

Het Vlaams Welzijnsverbond begrijpt de motieven voor de externe regionale klachtafhandeling, een terechte bijkomende procedure, maar is desalniettemin bezorgd om een transparante juridische en bestuurlijke vertaling ervan voor hulpverleningsvoorzieningen, hulpverleners, kinderen en jongeren. De conceptnota behoudt heel wat klachtenprocedures: het KRC, de interne klachtenbehandeling van de agentschappen en de Vlaamse Ombudsdienst. Het Vlaams Welzijnsverbond vraagt een stroomlijning in het kluwen van bevoegdheden, actoren en communicatielijnen. Daarnaast vraagt het eenduidigheid en coherentie in het toepassingsgebied. Jongeren en gezinnen doorlopen trajecten en komen daarbij met verschillende voorzieningen in aanraking. De bestuurlijke aanpak van de klacht moet coherent zijn voor alle toepassingsgebieden.

5.2. Werking

De suggestie om de regionale klachtenbehandeling bij de justitiehuizen onder te brengen, maakt het Vlaams Welzijnsverbond bezorgd om een te justitieel imago. De spreker wijst er daarnaast op dat agentschappen nog altijd zelf een klachtenafhandeling moeten waarborgen maar toch middelen overhevelen. Voorts hoopt het Vlaams Welzijnsverbond betrokken te worden bij de samenstelling van de bureaus om niet alleen de onafhankelijkheid maar ook de betrokkenheid van de diverse perspectieven te waarborgen. Het Vlaams Welzijnsverbond vraagt een goede operationele werking, waarop uiteraard ook toezicht gehouden wordt. De conceptnota maakt duidelijk wie de regionale klachtenbureaus niet mag bemannen, maar niet wie wel. Ook hier benadrukt de spreker het belang van vorming, vaardigheden, dialoog, praktijkkennis enzovoort.

6. Extern toezicht en externe klachtenbehandeling vrijheidsberovende opvang kinderen en jongeren

Het Vlaams Welzijnsverbond is tevreden dat in de conceptnota enkele begrippen worden afgelijnd: vrijheidsberoving, detentie, opsluiting, gesloten en besloten werken, en afzonderingsruimte. Een goede begripsomschrijving en een duidelijke begrenzing van het toepassingsgebied zijn cruciaal. Uiteraard zijn de internationale standaarden het uitgangspunt. Een scheiding tussen toezicht en klachtenafhandeling lijkt ook zinvol. Vrijwillige hulp en gedwongen hulp vergen een andere aanpak. Private voorzieningen en de gemeenschapsinrichtingen moeten dan weer onder een zo gelijk mogelijke procedure vallen.

7. Conclusie

Het Vlaams Welzijnsverbond vindt de conceptnota onderbouwd en belangrijk. Bij het toezicht en de klachtenafhandeling in de vrijheidsberovende opvang moeten het begripkader en het toepassingsgebied nader omschreven worden. Het onderscheid tussen inspectie, toezicht en klachtenbehandeling moet duidelijk zijn. Voor de externe regionale klachtenbehandeling vraagt het Vlaams Welzijnsverbond bestuurlijke transparantie voor gebruikers, klagers en voorzieningen in een coherent en toegankelijk systeem. Klachtenafhandeling moet gebeuren met zowel individuele als structurele doelen. Zowel over het recht op hulp als over het recht in hulp moeten er klachten ingediend kunnen worden. Tot slot blijven interne en externe procedures best bestaan, weliswaar beter op elkaar afgestemd.

VIII. VRAGEN VAN DE LEDEN

Mevrouw *Helga Stevens* is het eens met het pleidooi voor een eenvoudig, transparant, coherent en transparant systeem. Ze onthoudt dat het Vlaams Welzijnsverbond waarschuwt voor een te complexe regeling.

De heer *Jan Bosmans* beaamt dat stroomlijning en duidelijkheid in het belang van de kinderen maar ook van de hulpverlenende voorzieningen zijn eerste zorgen zijn.

Mevrouw *Katrien Schryvers* onthoudt dan weer dat het Vlaams Welzijnsverbond dezelfde klachtenprocedure wil in de vrijheidsberovende en andere voorzieningen.

IX. UITEENZETTING DOOR HET KENNISCENTRUM VAN DE COMMISSIE VAN TOEZICHT

1. Inleiding

Drie van de vijf leden van het landelijke kenniscentrum zijn aanwezig, aldus de heer *Van Ommen*. Mevrouw Kok is naast redacteur van het kenniscentrum ook secretaris van de commissie van toezicht bij een jeugdinrichting. Gezien hun expertise zullen ze hun commentaren beperken tot het klachtrecht over en het extern toezicht op de vrijheidsbeneming van jeugd. Het landelijke kenniscentrum geeft informatie over de taken van de commissies van toezicht aan de leden ervan. Er is ruimte om ervaring uit te wisselen. Ook aan de secretarissen wordt kennis overgedragen en een platform geboden om van gedachten te wisselen. Dit jaar wordt in Nederland het 200-jarig toezicht op het gevangeniswezen gevierd. Het was één van de eerste verwezenlijkingen van koning Willem I.

2. Commissie van Toezicht in Nederland

2.1. Samenstelling, organisatie en werking

Mevrouw Kok legt uit dat Nederland momenteel negen justitiële jeugdinrichtingen telt, waarvan vier rijksinrichtingen en vijf particuliere inrichtingen. Elke inrichting heeft een eigen commissie van toezicht. De commissie bestaat uit een voorzitter, die met rechtspraak belast is, bijvoorbeeld een rechter of een advocaat, en zes tot acht leden. Elke commissie moet een lid tellen dat met rechtspraak belast is, een advocaat, een gedragswetenschapper en een deskundige op het gebied van de pedagogische hulpverlening. Vaak zit er ook een maatschappelijk werker in, of iemand die op andere manieren met kinderen werkt. In beginsel vervult elk lid afwisselend de rol van maandcommissaris. De maandcommissaris bezoekt minstens twee keer per maand alle afdelingen van de inrichting.

Voorts is er de beklagcommissie, samengesteld uit leden van de commissie van toezicht. De voorzitter van de commissie van toezicht is vaak ook de beklagrechter. Hij wordt bijgestaan door twee bijzitters: meestal iemand met een pedagogische achtergrond en een jurist. De voorwaarde is dat ze niet betrokken zijn geweest bij de voorafgaande bemiddeling. Afhankelijk of het een moeilijke klacht is, kan de voorzitter ook beslissen de klacht enkelvoudig af te doen. Elke commissie heeft een secretaris, die doet de coördinerende ondersteuning van de commissie: correspondentie voeren, de commissievergaderingen en beklagzittingen voorbereiden of de maandcommissaris ondersteunen. De secretaris is full-time aan de slag bij de rechtbank terwijl het voor de leden van de commissie van toezicht en de voorzitter een bijfunctie is.

2.2. Taken

De taken van de commissie van toezicht zijn wettelijk bepaald in de beginselenwet justitiële jeugdinrichtingen: toezicht houden op de inrichting, kennis nemen van grieven en

klachten, adviseren en inlichtingen verstrekken aan de directie en aan de minister van Veiligheid en Justitie. De commissieleden krijgen een vergoeding van het ministerie van Justitie en Veiligheid. Desondanks zijn ze onafhankelijk en onpartijdig en geen verantwoordiging verschuldigd aan hogere instanties. De secretaris is ondergebracht bij de rechtbank en krijgt door de rechtbank salaris uitbetaald.

2.3. *Verloop van grieven en klachten*

Jongeren kunnen grieven of klachten kenbaar maken bij de commissie van toezicht, nadat ze geprobeerd hebben op afdelingsniveau het probleem op te lossen. Ze kunnen een gesprek aanvragen bij de maandcommissaris door een sprekersbriefje in te dienen of de maandcommissaris aan te spreken bij zijn bezoek, maar ze kunnen ook rechtstreeks naar de beklagcommissie stappen en er eventueel een advocaat bij vragen. In beide gevallen wordt er toch eerst geprobeerd te bemiddelen. Daarna beslist de jongere, al dan niet samen met de maandcommissaris, of de klacht afgesloten kan worden. Als de klacht gehandhaafd wordt, oordeelt de beklagcommissie erover nadat er een mondelinge behandeling heeft plaatsgevonden. Het is de bedoeling dat de beklagcommissie de klacht toetst aan de in de inrichting geldende voorschriften, aan de redelijkheid en billijkheid. De klacht is meestal gericht tegen een beslissing van de directie. De directie wordt in de gelegenheid gesteld om vooraf te reageren op de klacht en de secretaris zorgt ervoor dat iedereen alle stukken krijgt.

2.4. *Uitspraak beklagcommissie*

Eens er zitting geweest is en de beklagcommissie overlegd heeft over de uitspraak, heeft ze de wettelijke bevoegdheid om tussen drie uitspraken te kiezen: de klacht niet ontvankelijk verklaren, bijvoorbeeld omdat ze te laat ingediend is of omdat ze te vaag is; de klacht ongegrond verklaren meestal omdat de commissie het eens is met de directie; de klacht gegrond verklaren. In het laatste geval wordt de beslissing van de directie vernietigd. Ook dan heeft de beklagcommissie drie mogelijkheden. Ze kan de directie opdragen een nieuwe beslissing te nemen met inachtneming van de uitspraak. Ze kan bepalen dat haar uitspraak in de plaats treedt van de vernietigde beslissing. Ze kan de beslissing ook enkel vernietigen.

2.5. *Reikwijdte van het beklag*

De uitspraak heeft rechtsgevolg. Als de klager of de directie het er niet mee eens is, is er een beroepsmogelijkheid bij de Raad van de Strafrechttoepassing en Jeugdbescherming. Die geeft een nieuw oordeel over de zaak. Diezelfde instantie heeft de mogelijkheid om een aanvraag van voorlopige voorziening te doen, waardoor bijvoorbeeld een afzonderingsmaatregel geschorst kan worden.

2.6. *De beperking van het beklagrecht*

Volgens mevrouw Klop zijn er in de beginselenwet Justitiële Jeugdinrichtingen enkele specifieke beslissingen genoemd waartegen in ieder geval beklag open staat, bijvoorbeeld een beslissing van de directeur die raakt aan een wettelijk recht van een jeugdige. Het is de zorgplicht van de directeur om rekening te houden met de levensovertuiging van de jeugdige en om voedzame maaltijden aan te bieden. Dus zal een klacht over een maaltijd die strijdig is met de geloofsovertuiging van een jeugdige, steeds in behandeling genomen worden door de beklagcommissie. Een klacht over de smaak van de maaltijd zal niet behandeld worden. Dat betekent echter niet automatisch dat het signaal zonder gevolg geklasseerd wordt.

Voor een beklagwaardige situatie is dus een beslissing van of namens de directeur noodzakelijk. Dit neemt niet weg dat een jongere een klaagschrift mag indienen over ieder denkbaar onderwerp. De secretaris neemt kennis van alle inkomende grieven en speelt een cruciale rol in de vroegsignalering van situaties en incidenten die beklagwaardig zijn. Een klacht tegen het feitelijk handelen van een inrichtingsmedewerker, een zogenaamde bejegeningsklacht, wordt doorgaans door de beklagcommissie niet-ontvankelijk verklaard. Vaak is immers niet met zekerheid te reconstrueren wie op welke wijze gehandeld heeft. Dat betekent niet dat de commissie er niets mee doet. Dergelijke kwesties lenen zich daarom meer tot behandeling door de maandcommissaris of voor informeel overleg met de directie.

De Nederlandse wetgever heeft ouders, voogd, stiefouders en pleegouders tevens het recht van beklag gegeven, tenzij de beklagcommissie oordeelt dat zwaarwegende belangen van de jeugdige zich hiertegen verzetten. Die vorm van beklag komt weinig voor. Als een ouder een klacht indient, dan heeft de jongere dat vaak al zelf gedaan.

In de conceptnota wordt gekozen voor één commissie van toezicht met verschillende afdelingen. In Nederland is ervoor gekozen om per jeugdinrichting een commissie in te stellen. Het toezicht geschiedt zo op inrichtingsniveau, waarbij de leden van de commissie volledig op de hoogte zijn van hetgeen zich in hun inrichting afspeelt door hun bezoeken als maandcommissaris, door hun rol in de beklagcommissie en hun aanwezigheid op vergaderingen. Enkele keren per jaar hebben ze de gelegenheid om met leden van andere commissies van toezicht van gedachten te wisselen. De dynamiek van iedere inrichting verhindert dat ze maandelijks gevallen met elkaar bespreken.

De commissie van toezicht vergadert maandelijks geheel of deels in aanwezigheid van de directeur, waarbij gestreefd wordt naar een onafhankelijke samenwerking tussen de commissie en de directie. Zo kunnen commissie en directie elkaar informeren over bijzonderheden in de werking. Daarnaast bestaat de mogelijkheid om de toezichthoudende taak in te vullen door buiten een formele klachtenprocedure om de directie in overweging te geven bepaalde zaken anders te organiseren. Van onaangekondigde bezoeken of visitatiebezoeken is in Nederland geen sprake. In onafhankelijke gezamenlijkheid met zowel de jeugdige als de directie wordt gestreefd naar de voorkoming en oplossing van klachten.

Ieder jaar maakt de commissie van toezicht een jaarverslag met alle cijfers en de meest belangrijke gebeurtenissen. De jaarverslagen zijn openbaar en staan op de website van de dienst Justitiële Inrichtingen. De Nederlandse jeugdige heeft van de wetgever een termijn gekregen waarbinnen hij, na kennisname van de hem betreffende beslissing, een klacht kan indienen. Indien een klacht na de termijn binnenkomt, kan de secretaris alsnog oordelen dat de klacht ontvankelijk is als er sprake is van een verschoonbare termijnoverschrijding. In praktijk blijkt dat jongeren zich goed bewust zijn van de termijn en een eventuele overschrijding vaak goed kunnen motiveren. Een jeugdige kan na zijn invrijheidstelling geen klacht meer indienen.

Zoals eerder gezegd is de beslissing van een beklagcommissie bindend. De procedure heeft als primaire doel de finale beslechting waarbij wordt gestreefd naar een herstelgerichte conflictoplossing. Daarnaast kan een commissie in haar beslissing een overweging ten overvloede opnemen met een aanbeveling aan de directie of de jeugdige. De beklagcommissie deelt bij voorkeur haar uitspraak mondeling ter zitting mee zodat de jongere in een voor hem begrijpelijke taal kennis kan nemen van de beslissing. De beklagvoorzitter kan dan enkele zaken eventueel nog verduidelijken.

De beklagcommissie van een jeugdinrichting wordt samengesteld uit leden van de commissie van toezicht. Hierbij wordt de onafhankelijkheid van de beklagcommissie gewaarborgd door de bemiddelende maandcommissaris niet te laten plaatsnemen in de beklagcommissie. Door de maandelijkse vergaderingen met de directie zijn de leden op de hoogte van de meest recente ontwikkelingen in de inrichting. Bij haar rechtsprekende taak kunnen de beklagcommissieleden situaties en incidenten signaleren en terugkoppelen in de maandelijkse vergadering met de directie. Tevens kunnen zij tijdens de beklagzitting putten uit de informatie die hen uit hoofde van hun functie van maandcommissaris en lid van de commissie bekend is.

Dat commissieleden zowel binnen het toezicht als de rechtsprekende taak van de commissie als één geheel samenwerken wordt in praktijk als een groot voordeel ervaren. De vastgestelde jurisprudentielijn kan tevens worden benut in het maandcommissariaat bij veelvoorkomende klachten.

De heer *Van Ommen* hoopt op een goede samenwerking met de Vlaamse commissies om te komen tot een goede rechtsbescherming van ingesloten jeugd.

X. VRAGEN VAN DE LEDEN

De heer *Peter Gysbrechts* vraagt of de opmerking van Cachet dat de maandcommissaris moeilijk het vertrouwen van de jongeren zal winnen, terecht is. Hij maakt zich zorgen over hoe de instellingen met die pottenkijker zullen omgaan.

Mevrouw *Else De Wachter* informeert naar de mening van de Nederlandse bezoekers over een niet-bindend karakter van sommige beslissingen. Vinden zij het beter een commissie per instelling of per regio te hebben? Onder welke instantie valt de Nederlandse maandcommissaris?

Het valt mevrouw *Katrien Schryvers* op dat de Nederlandse klachtenprocedure formeel en zelfs juridisch is, terwijl de meeste andere sprekers pleiten voor een eenvoudige procedure. Worden de Nederlandse jongeren door de procedures afgeschrikt? Vinden zij het bijvoorbeeld onrechtvaardig dat een klacht niet behandeld wordt als ze niet binnen de zeven dagen ingediend is.

Mevrouw *Kok* heeft de ervaring dat de maandcommissarissen heel nauw bij de jongeren betrokken zijn. De maandcommissaris komt snel nadat hij een spreekbriefje ontvangt langs, maar bezoekt daarnaast ook frequent de inrichting. Hij luncht met de jongeren, drinkt een kopje thee met hen, wat het gesprek vergemakkelijkt.

Mevrouw *Klop* heeft ervaren dat jongeren het fijn vinden dat een buitenstaander op bezoek komt van wie ze weten dat hij niets met de directie te maken heeft en bij wie ze hun verhaal kwijt kunnen. De maandcommissaris maakt wel verslagen van de ontmoetingen, maar jongeren weten dat ze alles met hem kunnen bespreken.

De beslissing is bindend, dat is nodig gezien het beslissingsniveau, anders zou een en ander te vrijblijvend zijn. De Nederlandse commissies van toezicht ervaren het als een groot voordeel dat iedereen een eigen inrichting heeft die ze door en door kennen. Het secretariaat is gekoppeld aan het arrondissement en de meeste commissieleden wonen in de buurt. Die kleinschaligheid zorgt voor een grotere betrokkenheid.

Mevrouw *Kok* zegt dat de meeste klachten worden afgehandeld door de maandcommissaris. Die gaat meestal eerst met de jongere praten en probeert dan met iemand van de inrichting over het probleem te spreken. Meestal slagen ze er samen in een oplossing te

vinden. Daarnaast heeft de maandcommissaris het recht om de jongere in te lichten over de vermoedelijke afhandeling van een klacht, waardoor de jongere weet of het zin heeft zijn klacht door te zetten. Dat neemt niet weg dat de beslissing bij de jeugdige blijft. Ter zitting stelt de voorzitter de jongere gerust, hij vraagt naar de algemene gang van zaken en komt dan pas tot de klacht. Zo formeel is het dus niet.

Mevrouw *Klop* vult aan dat de juridische procedure de jongere net het gevoel geeft serieus te worden genomen. Ze beseffen dat de commissie er voor hen is.

De heer *Van Ommen* benadrukt dat de maandcommissaris geen belangenbehartiger is van de jeugdige maar zowel onafhankelijk is van de jeugdinstelling als van de jeugdige. Dat hij degelijk advies geeft maakt dat de jongere hem vertrouwt. Hij is lid van de commissie van toezicht, maar valt onder geen enkele andere instantie en is aan niemand verantwoording verschuldigd. Een commissie van toezicht zoekt zelf haar leden.

Een deel van de commissie van toezicht vormt de beklagcommissie en iedereen is afwisselend maandcommissaris, aldus mevrouw *Klop*. De voorzitter meestal niet omdat hij naast voorzitter vaak ook beklagrechter is.

Mevrouw *Helga Stevens* vraagt of het risico niet bestaat op een te hechte band tussen de commissieleden en de directie. Hypothekeert dat de klachtenprocedure? Voor mevrouw *Helga Stevens* is justitie niet noodzakelijk complex of formalistisch. Goede afspraken en informatie kunnen veel frustratie vermijden. Een justitiële afhandeling maakt de zaak minder vrijblijvend. De directie kan de uitspraak niet naast zich neerleggen. Ook in Vlaanderen moet de opvolging gegarandeerd zijn.

De heer *Van Ommen* beaamt dat het risico bestaat dat commissieleden te vertrouwelijk omgaan met directies. Om die reden is het goed dat een commissie meerdere leden heeft, zowel ervaren als nieuwe mensen. Daarnaast is er de hogere beroepsinstantie die waakt over de rechtseenheid. Als de commissie in uitspraken toeschietelijk is voor de directie, wordt ze teruggefloten. Mevrouw *Kok* vult aan dat elk lid drie keer vijf jaar zitting kan hebben. Vaak vertrekken leden eerder waardoor de commissie voortdurend vernieuwd wordt.

Katrien SCHRYVERS,
voorzitter

Helga STEVENS,
verslaggever

Gebruikte afkortingen

CAW	centrum algemeen welzijnswerk
CLB	centrum voor leerlingenbegeleiding
JO-lijn	de informatie- en klachtenlijn van het agentschap Jongerenwelzijn
K-dienst	Kinderpsychiatrische dienst
KRC	Kinderrechtencommissariaat
mpi	medisch-pedagogisch instituut
POS	problematische opvoedingssituatie
VAPH	Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap
VK	vertrouwenscentrum kindermishandeling
VN	Verenigde Naties