

# Een recht, een averechts?

## De rol van klachtrecht bij ernstige conflicten tussen internaatsjongeren en groepsleiders of stafleden<sup>1</sup>

*Michel van den Bogaard*

### **Inleiding**

Een van de manieren waarop internaatsjongeren ernstige conflicten met groepsleiders en stafleden kunnen beslechten, is door klachten tegen hen in te dienen (Van den Bogaard, Elbers & Van Nijnatten, 2003; Van den Bogaard, 2005; Van Nijnatten, Elbers & Van den Bogaard, 2006). Deze formele wijze van conflictbeslechting stelt hen in staat tegenwicht te bieden aan het overwicht van de groepsleiding en stafleden. Door ernstige conflicten bij klachtencommissies aanhangig te maken, kunnen zij namelijk de legitimiteit van het doen en (na)laten van de groepsleiding en staf toetsen. Zo zijn zij bij machte hun ongenoegen over het vermeende onrecht te uiten, erkenning voor de geleden schade te krijgen en (im)materiële genoegdoening te krijgen. Het ultieme doel van de genoegdoening is herstel van het verstoorde evenwicht in de relatie met de leidinggevenden.

Internaatsjongeren zijn door de instelling van klachtrecht rechtssubjecten geworden. Zij worden geacht mondig te zijn en zelfstandig voor hun rechten te kunnen opkomen. Om in dat verband iemand aan te klagen, moeten zij drie stappen zetten: (1) *naming*, (2) *blaming* en (3) *claiming*. Als zij hun ongenoegen uiten over iets ernstig dat hen in een conflictsituatie overkomt ('naming'), de groepsleiding of staf daarvan de schuld geven ('blaming') en die aanklagen om

**Michel van den Bogaard** is werkzaam als gezondheidszorgpsycholoog in kinder- en jeugdpsychiatrisch en orthopedagogisch instituut De La Salle te Boxtel, dat onderdeel van de Koraal Groep is.

Correspondentieadres: [mbogaard@delasalle.koraalgroep.nl](mailto:mbogaard@delasalle.koraalgroep.nl).

tot de orde te roepen en genoegdoening te eisen ('claiming'), kunnen ze zich namelijk tegen het onrecht verweren.

Alhoewel er op gezette tijden ernstige misstanden in internaten aan het licht komen, blijkt toch dat normaalbegaafde internaatsjongeren tussen twaalf en achttien jaar oud zelden tot nooit een groepsleider of staflid aanklagen (Konijn, 1991; Waterhouse, 2000; Holmes & Kriek, 2002). Hoe komt dat? De meeste tehuisjongeren zijn op de hoogte van het bestaan van klachtrecht en weten in hoofdlijnen hoe zij klachten kunnen indienen. Dat is dus niet de reden. Dat er van klachtrecht een algemeen preventieve werking uitgaat, is evenmin een afdoende verklaring, gezien de ernstige misstanden die op gezette tijden aan het licht komen. Wat heeft het met de – al dan niet tekortschietende – kennis, houding en vaardigheden van tehuisjongeren te maken om de stappen van 'naming', 'blaming' en 'claiming' te zetten?

### **'Naming'**

Als aan internaatsjongeren gevraagd wordt wat zij zich echt niet van groepsleiders en stafleden zouden laten welgevalen, stelt het gros zonder problemen een Top 5 samen, zo blijkt uit een onderzoek onder 67 tehuisjongeren, tien groepsleiders en vijf stafleden (Van den Bogaard, Elbers & Van Nijnatten, 2003; Van den Bogaard, 2005; Van Nijnatten, Elbers & Van den Bogaard, 2006). Op nummer één komt seksueel misbruik te staan, op twee onnodig lichamelijk geweld, op drie discriminatie, op vier bedreiging en op vijf ongewenste intimiteiten.

Als aan hen gevraagd wordt waarom zij het echt niet van de groepsleiding of staf zouden pikken, wijst de overgrote meerderheid op het immorele karakter van de Top 5. Of zoals een zestienjarig meisje het verwoordt: "Als zo'n groepsleider mij echt zou dwingen tot seks (...), dan zou ik hem haten. Als je groepsleider bent, heb je nog niet het recht om te doen wat je wilt. Echt niet. Het is mijn lichaam, mijn leven. Ik zou gek worden. Je zou mij in een gekkenhuis moeten stoppen. Ik zou dat echt niet uit mijn kop krijgen. Het zou een trauma zijn, toch? En waarom? Alleen omdat zo'n klootzak niet van mij af kan blijven. In plaats van mij te helpen, wat zijn werk is, zou hij mijn leven verknallen."

De meeste tehuisjongeren blijken – evenals het zestienjarige meisje – hun ongenoegen te kunnen uiten over iets ernstig dat hen overkomt of zou kunnen overkomen ('naming'). De eerste hindernis op het klachtentraject zouden zij dus moeten kunnen nemen.

### **'Blaming'**

Als dezelfde jongeren daarna gevraagd wordt wie zij de schuld van de kwesties in de Top 5 zouden geven, zeggen zij in koor: "de leiding". In die gevallen houden zij de leiding volledig verantwoordelijk, want voor seksueel misbruik, onnodig lichamelijk geweld en dergelijke zijn geen excuses, zo betogen zij.

Als het overduidelijk is, hebben zij dus geen problemen met het goed beantwoorden van de schuldvraag. Maar als op hun dagelijkse conflicten met de groepsleiding of stafleden doorgevraagd wordt, ontstaat toch een iets ander beeld. Veel van hen blijken dan een wat vertroebelde blik te hebben. Ten eerste hebben zij dikwijls slechts oog voor de negatieve consequenties voor zichzelf. Hun eigen aandeel in het geheel verdwijnt daarmee naar de achtergrond of zelfs buiten beeld. Ten tweede gaan zij er doorgaans vanuit dat ze onnodig of welbewust dwarsgezet worden, zonder dat ze uit zichzelf alternatieve verklaringen bedenken en die controleren. Ten derde vinden zij de bedoelingen van de leidinggevendenden en een ongelukkige samenloop van omstandigheden vaak van ondergeschikt of zelfs niet van belang. Wat bij hen veelal de doorslag geeft, zijn de negatieve gevolgen die zij aan den lijve ervaren. Deze eenzijdige blik en de neiging van het negatieve uit te gaan, zijn kenmerkend voor de achterstand (deficiënties) en scheefgroei (distorties/vertekeningen) in hun ontwikkeling.

Ter illustratie een extreem voorbeeld van een veertienjarige jongen. “Nee, hè, hè. Die vent zit fout, want hij doet mij pijn. Dat is toch zijn schuld, of niet soms?” Dat de jongen ’s nachts eerst iedereen wakker maakt door zijn geschreeuw, vervolgens de dienstdoende groepsleider uitscheldt zonder dat deze iets gedaan of (na)gelaten heeft en die met een schaar dreigt te steken voordat hij gefixeerd kan worden, doet er volgens hem niet toe. De groepsleider zou in zijn ogen van hem moeten afblijven, ongeacht de situatie. Nu loopt hij door zijn blauwe plekken voor schut; dat is de schuld van de groepsleider, die dat ongetwijfeld opzettelijk doet om hem hem een lesje te leren en te laten zien wie er de baas is.

Als hij in dezelfde conflictsituatie de groepsleider was, zou hij de jongen “direct platleggen en in bed stampen”. Hij zou immers de orde moeten handhaven; de jongen moet dan maar luisteren. Dat hij geen dwarsverbanden legt en met twee maten meet, ontgaat hem nog – ook als hij erop gewezen wordt dat hij in de praktijk juist zo ageert tegen fysiek ingrijpen. Het zijn volgens hem twee verschillende rollen die om twee verschillende reacties vragen.

Als we dezelfde vragen voorgelegd zouden krijgen, komen we vermoedelijk bij de zwart-wit kwesties uit de Top 5 tot dezelfde oordelen. Maar – in tegenstelling tot de meeste jongeren – geven we waarschijnlijk iemand pas volledig de schuld als de consequenties en intenties negatief zijn en die persoon de schade had kunnen voorzien en voorkomen. Dat is voor de meeste tehuisjongeren echter een brug te ver. Het gros haakt dus af voor of struikelt over de tweede horde op het klachtentraject, uitgezonderd de zwart-wit kwesties uit de Top 5.

### **‘Claiming’**

Als dezelfde jongeren vervolgens de vraag voorgelegd krijgen wat zij met kwesties uit de Top 5 zouden doen, blijkt de kans op eenzijdige antwoorden wederom groot. Mochten zij hun kans schoon zien, dan zouden ze namelijk proberen hun gram te halen of zin door te drijven door (te dreigen met) verbaal en fysiek

geweld; sommigen geven juist de voorkeur aan het beschadigen van spullen of het in diskrediet brengen van de persoon in kwestie. Zo blijkt ook uit de praktijk. Aangezien klachtrecht op korte termijn niet tot genoegdoening leidt, valt het al snel af. Zo stelt de jongen van net: "Ik heb zo mijn eigen manieren. Ik pak gewoon zijn sleutels weg, en dan wordt hij ontslagen. Dat is de regel hier. Of ik verkoop hem een dreun samen met een paar maten."

Maar degenen die de strijd niet durven aan te gaan of die dreigen te verliezen, kiezen eerder eieren voor hun geld, bijvoorbeeld door niets te doen of weg te lopen. Zo hopen zij erger te voorkomen. Omdat zij bang zijn dat ze dan nog meer in de problemen komen en denken dat de leiding toch wel aan het langste einde trekt, vinden ze klachten indienen meestal geen goede optie. Of die angst en denkbeelden kloppen, is maar de vraag. Sommigen zien namelijk bijna overal beren op de weg en gaan bij voorbaat confrontaties uit de weg; negatieve verhalen van anderen en slechte ervaringen van zichzelf schrikken extra af.

Als tot slot op meer alledaagse conflicten doorgevraagd wordt, blijkt dat de meeste jongeren ook dan hetzelfde patroon van vechten of vluchten vertonen. Dit is nu juist typerend voor de achterstand (een eenzijdig en op korte termijn gericht blikveld) en scheefgroei (de macht van de sterkste geeft de doorslag) in hun ontwikkeling. Problemen constructief aanpakken, bijvoorbeeld door uit zichzelf alternatieve interpretaties te bedenken en te controleren, ruzies uit te praten, compromissen te sluiten, de hulp van een vertrouwenspersoon in te roepen of desnoods klachten in te dienen, is voor de meesten nog te hoog gegrepen. Zodoende hebben zij grote problemen met het nemen van de derde horde.

## Samenvatting en discussie

De competenties van de meeste internaatsjongeren blijken inderdaad nog tekort te schieten om groepsleiders en stafleden volgens de regels en voorschriften van klachtrecht aan te klagen. Toch schieten hun kennis, houding en vaardigheden niet over de gehele linie tekort. De eerste vraag – is het echt zo erg? ('naming') – weten zij immers goed te beantwoorden, terwijl ze op de tweede vraag met betrekking tot de zwart-wit kwesties uit de Top 5 – is het echt de schuld van de leiding? ('blaming') – eveneens een juist antwoord weten te geven.

Als het niet om zwart-wit kwesties gaat, levert de tweede vraag voor veel jongeren wel problemen op. Zij leggen de oorzaak van de problemen al snel bij de leiding neer, zonder zich al teveel te bekommeren over de vraag of dat wel klopt. Ook de derde vraag – is het echt nodig? ('claiming') – is voor velen moeilijk, zo niet te moeilijk. Meestal komen zij niet eens aan die vraag toe of leggen ze die al snel terzijde, omdat ze die te ingewikkeld of niet terzake doende vinden. Vaak grijpen zij dan op vecht- of vluchtreacties terug, afhankelijk van de vraag hoe ze hun kansen inschatten om de conflictsituatie naar hun hand te zetten.

Dat zij met klachtrecht een effectief middel in handen hebben om voor hun rechten op te komen, zoals vaak verondersteld wordt, blijkt in de praktijk dus lang niet altijd te kloppen. Sterker nog: klachtrecht zou zelfs averechts kunnen uitpakken. Het zou namelijk onzorgvuldigheid in de hand kunnen werken, met als rechtvaardiging dat zij immers altijd nog een klacht kunnen indienen! Tegelijkertijd zijn er jongeren die – zelfstandig of met hulp – de stappen al wel kunnen zetten. Voor hen is klachtrecht een belangrijk instrument en vaak een laatste redmiddel.

Hoe kan de kloof tussen theorie en praktijk van het klachtrecht overbrugd worden? Een van de maatregelen die getroffen kan worden, betreft het zoveel mogelijk voorkomen van ernstige misstanden, zoals jongeren die in de Top 5 noemen. Dit houdt onder andere goede ‘screening’ van sollicitanten in, waarbij referenties en verklaringen omtrent gedrag opgevraagd en gecontroleerd worden; iets wat nog niet altijd gedaan wordt.

Een andere maatregel betreft goede (bij)scholing en training, zoals de training in het omgaan met angst voor agressie (AVA-training) en die in het omgaan met dreigend, destructief gedrag (DDG-training). Dat is, getuige het voorbeeld van de veertienjarige jongen, geen overbodige luxe. Vergeleken met de kinderen jeugdpsychiatrie en (licht) verstandelijk gehandicaptensector, houden de aandacht en het geld daarvoor in de jeugdzorg niet altijd over.

De derde maatregel heeft betrekking op het scheppen van een stimulerend pedagogisch klimaat. Wat blijkt, is dat in een autoritair, bestraffend pedagogisch klimaat met een negatieve, vijandige houding en opstelling van groepsleiders en stafleden ten opzichte van internaatsjongeren het recht van de sterkste geldt. Enerzijds vergroot een dergelijk klimaat de kans op machtsmisbruik door leidinggevenden en vecht- en vluchtreacties van jongeren; anderzijds verkleint het juist de kans op klachten, omdat jongeren zich – in het licht van de macht van sterkste en het risico van een boemerangeffect – wel tweemaal bedenken.

Mocht het klimaat meer op een onderhandelings- dan op een bevelshuishouding lijken, dan geldt eerder het tegenovergestelde. Het kenmerkt zich door sensitieve, responsieve opvoedingspatronen en strikte morele en sociaalconventionele regels en voorschriften, die voor iedereen gelden. Daarin komt het zich inleven in anderen terug, evenals het gezamenlijk bedenken van oplossingen om tot een vergelijk te komen, waarin iedereen zich kan vinden. Zo wordt de competentievergroting van jongeren gestimuleerd en de kans op ernstige voorvallen verkleind.

Wat als er zich toch ernstige voorvallen voordoen? Hoe kunnen jongeren dan zo goed mogelijk bijgestaan worden? Veel instellingen hebben daar een cliëntvertrouwenspersoon voor (CVP). Deze kan als onafhankelijk deskundige jongeren met raad en daad bijstaan. Maar juist die onafhankelijke positie blijkt in de praktijk een knelpunt te zijn. De meeste jongeren zoeken bij ernstige problemen namelijk eerder hulp en steun bij mensen die zij goed kennen, die ze aardig en

eerlijk vinden, die ze goed vinden luisteren en die ze vertrouwen. Meestal is dat geen CVP-er. Onbekend maakt per slot van rekening onbemind. Wat beter lijkt te werken, is dat de mensen naar wie de jongeren uit zichzelf gaan – de echte vertrouwenspersonen dus – de drempel naar de CVP-er verlagen door de jongeren naar hem of haar te verwijzen of samen met hen naar de CVP-er te gaan.

Tegelijkertijd zou geprobeerd kunnen worden de kennis, houding en vaardigheden van jongeren te verbeteren. Projecten om jongeren met klachtrecht te leren omgaan, lijken weinig zin te hebben. De specifieke achterstand en scheefgroei in de ontwikkeling komen in dergelijke projecten namelijk weinig tot niet aan bod, terwijl die toch grote struikelblokken blijken te vormen. Nieuwe trainingen en therapieën die zich daar wel op richten, bieden meer perspectief om de competenties te vergroten (Van Manen, 2001; Utens & Ferdinand, 2003; Van de Wiel, Hoppe & Matthys, 2003). Om zich binnen en buiten het internaatswezen te redden, moeten internaatsjongeren zich namelijk in anderen kunnen inleven, bij machte zijn met anderen te onderhandelen en in staat zijn tijdig hulp in te schakelen. Dat leren zij juist in die trainingen en therapieën.

De meeste internaatsjongeren hebben dus pas iets aan klachtrecht als het in een breder kwaliteitsbeleid ingebed is. Het volstaat niet om een klachtenprocedure en een klachtencommissie te hebben en daar informatie tijdens de intake of opname over te geven. Om tehuisjongeren recht te doen, moeten er extra maatregelen genomen worden.

‘Last but not least’ mag niet uit het oog verloren worden wat groepsleiders en stafleden vanuit de organisatie mogen verwachten als zij aangeklaagd worden. (Rechts)bijstand behoort integraal onderdeel van het kwaliteits- en personeelsbeleid te zijn, maar op dat vlak valt vaak ook nog wel wat te verbeteren.

## Noot

- 1 Het artikel betreft een bewerkte versie van een artikel met gelijknamige titel dat in 2005 in het *Tijdschrift voor SPH*, 10:65, 4-7 verschenen is.

## Literatuur

- Bogaard, M. van den (2005). Een recht, een averechts? De (in)competenties van tehuisjongeren om voor hun rechten op te komen door klachten in te dienen. *Tijdschrift voor Orthopedagogiek, Kinderpsychiatrie en Klinische kinderpsychologie*, 30, 73-88.
- Bogaard, M. van den, Elbers, E. & Nijnatten, C. van (2003). Waarom tehuisjongeren (g)een klacht indienen: de rol van denkpatronen. *Kind & Adolescent*, 24, 64-76.
- Holmes, B. & Kriek, F. (2002). *Evaluatie klachtrecht en medezeggenschap in de jeugdhulpverlening en de jeugdbescherming. Eindrapportage*. Leiden: Research voor Beleid.
- Konijn, C. (1991). De zaak 'F': het falen van de kindbescherming. *TJJ*, 34, 15-20.
- Manen, T. van (2001). *Zelfcontrole. Een sociaal-cognitief interventieprogramma voor kinderen met agressief en oppositioneel gedrag*. Houten/Diegem: Bohn Stafleu Van Loghum.

- Nijnatten, C. van, Elbers, E. & Bogaard, M. van den (in 2006). Complaining or not complaining? Reasoning about conflicts by juvenile inhabitants of residential care. *Journal of Social Welfare and Family Law*, 28, 307-320.
- Utens, E. & Ferdinand, R. (2003). *Vrienden. Werkboek voor jongeren*. Rotterdam: Erasmusuniversiteit, afdeling kinder- en jeugdpsychiatrie.
- Waterhouse, R., Clough, M. & Le Fleming, M. (2000). *Lost in care. Report of the tribunal of Inquiry into the abuse of children in care in the former county council areas of Gwynedd and Clwyd since 1974*. London: The Stationary Office.
- Wiel, N.W. van, Hoppe, A. & Matthys, W. (2003). *Minder boos en opstandig. Een gedragstherapeutisch programma voor kinderen met disruptieve gedragsstoornissen en hun ouders. Deel 1*. Utrecht: Universitair Medisch Centrum, afdeling kinder- en jeugdpsychiatrie.