

Cliënten kunnen zowel een klacht indienen bij de instelling of gemeente als bij het Kwaliteitsregister Jeugd. Wat is het verschil?

KLACHTRECHT

TUCHTRECHT



OVER WIE?

de instelling

de professional

WAAROVER?

over de manier waarop u geholpen wordt

over het handelen van de jeugdzorgwerker

WIE KAN EEN KLACHT INDIENEN?

ouders

jongeren

wettelijk vertegenwoordigers

iedereen die er belang bij heeft

WIE OORDEELT?

klachtencommissie

tuchtcollege

WAT IS MOGELIJK?

wijziging procedures

maatregel hulpverlener

DOEL?

hulp aan gezin verbeteren

verbeteren kwaliteit beroep

In de nieuwe jeugdwet zijn jeugdzorginstellingen verplicht om met **geregistreeerde jeugdzorgwerkers en gedragswetenschappers te werken. Deze professionals moeten zich houden aan de in het beroep geldende afspraken over wat hoort en wat niet hoort in het werk en kunnen daar via het tuchtrecht ook op aangesproken worden.**

Wij geven u een overzicht van de verschillen.

KLACHTRECHT TUCHTRECHT

Wat?

Klachten over de manier waarop de **instelling, het wijkteam of jeugd- en gezinsteam** u helpt, dit kan gaan over de manier waarop u benaderd wordt, maar ook over procedures of beslissingen.

Wanneer?

Als u het niet eens bent met de gang van zaken rond de hulpverlening **door de instelling** kunt u een klacht indienen *tegen de instelling* door een beroep te doen op

Klachten over het handelen van een **professional** zoals over de naleving van de gedragsregels (incl. ethisch normen), vastgelegd in de Beroepscode en het handelen volgens de Richtlijnen jeugdhulp en jeugdbescherming
Zie: <https://skjeugd.nl/professionele-standaarden/richtlijnen-jeugdzorg>

U vindt dat een **professional** zijn gedragsregels niet goed naleeft. U wilt toetsen of de professional volgens de gestelde beroepsnormen goed handelt. U denkt dat

Klacht- of tuchtrecht?

Als u ontevreden bent over de hulp kunt u (als praten niet geholpen heeft) een klacht indienen bij de instelling. U maakt dan gebruik van het klachtrecht. Sinds kort kunt u ook een klacht indienen bij het tuchtcollege (College van toezicht) van de Stichting Kwaliteitsregister Jeugd. U maakt dan gebruik van het tuchtrecht. Wat is het verschil tussen klachtrecht en tuchtrecht en wanneer kunt u een klacht indienen bij de instelling en wanneer gaat u naar het tuchtcollege?

de klachtenprocedure van de instelling.

Zie: website van de instelling

Bij klachten over het **wijkteam of jeugd- en gezinsteam** kunt u - afhankelijk van hoe dat in uw gemeente geregeld is - een klacht indienen *tegen de gemeente of tegen de instelling*, waarvoor de professional werkt door een beroep te doen op de klachtenprocedure. De gemeente of het AKJ / Zorgbelang kan u informeren hoe het in uw gemeente geregeld is. Zie: www.akj.nl

de professional de kwaliteit van het werk schaadt en wil de professional hier persoonlijk op aanspreken. Zie: <https://skjeugd.nl/professionele-standaarden/klacht-over-een-professional>

Een voorbeeld

Jeugdzorgwerker Hans - werkzaam bij een instelling voor jeugdzorg - spreekt op een wijkoverleg de huisarts van Sunita en Fred en vertelt hem over hun opvoedingsproblemen met twee dochters. Dit met toestemming van Sunita en Fred. Maar Hans vertelt ook -en dit zonder toestemming- dat Fred vreemd is gegaan met de buurvrouw. Was dit voor de hulp en samenwerking noodzakelijk? De huisarts snijdt op het eerstvolgend consult van Fred het vreemdgaan aan. Tot verbijstering van Fred. Hij is woedend op Hans. Wat gaan Sunita en Fred doen? Dienen zij een klacht in bij de instelling of dienen ze een klacht in bij het tuchtcollege van de Stichting Kwaliteitsregister Jeugd?

KLACHTRECHT TUCHTRECHT

Wie kunnen er klagen?

Ouders/verzorgers en jongeren of hun (wettelijke) vertegenwoordiger.

Iedereen die er belang bij heeft kan klagen, als hij van mening is dat de professional door handelen of nalaten zijn beroepscode en/of de Richtlijnen jeugdhulp en jeugdbescherming heeft geschonden.

Over wie kan worden geklaagd?

Over de **instelling** of **gemeente** kan worden geklaagd. De instelling of gemeente is wettelijk verplicht verantwoorde zorg te bieden.

Tegen de **individuele professional** kan een klacht worden ingediend. Deze dient zich te houden aan zijn beroepscode en professionele richtlijnen.

Wie mag oordelen?

De instelling of gemeente komt – na advies van een klachtencommissie – met een uitspraak: klacht gegrond of niet gegrond en een eventuele inhoudelijke reactie. De instelling of gemeente kan vervolgens gevolgen verbinden aan deze uitspraak, bijvoorbeeld door wijziging van interne procedures, maar is niet verplicht om dat te doen.

Het tuchtcollege (College van Toezicht) oordeelt na horen van betrokkenen: klacht gegrond of niet gegrond en eventuele maatregel: 'waarschuwing'; 'berisping', 'schorsing' of 'verwijdering uit Register'.

KLACHTRECHT TUCHTRECHT

Terug naar Sunita en Fred

En wat kunnen Sunita en Fred doen? Ze willen een andere hulpverlener. Als zij daar in eerste instantie in overleg met de instelling niet uitkomen, kunnen ze een klacht bij de instelling indienen. Na de uitspraak kan een instelling besluiten om het verzoek al dan niet te honoreren. Als ze daarnaast vinden dat Hans wegens het schenden van de privacy onprofessioneel heeft gehandeld, kunnen ze een klacht indienen bij het tuchtcollege (College van toezicht). De klacht- en tuchtprocedures staan los van elkaar.

Wie kan erbij helpen?

Het AKJ/ Zorgbelang kan ondersteunen bij het indienen van een klacht bij de instelling of de gemeente.

Als u ontevreden bent over de klachtafhandeling kunt u in een aantal gevallen de klacht voorleggen aan de Nationale ombudsman dan wel de Gemeentelijke ombudsman. Voor informatie en advies kunt u contact opnemen met AKJ/ Zorgbelang
Zie: www.akj.nl

Het AKJ / Zorgbelang kan adviseren bij het indienen van een klacht bij het tuchtcollege (College van toezicht)

Zie: www.akj.nl

Waarom klagen?

'Genoegdoening', gehoord worden en de hulp aan het (eigen) gezin verbeteren.

Bijdrage leveren aan het verbeteren van de kwaliteit van de beroepsuitoefening in het algemeen en eventueel aan het verbeteren van de kwaliteit van de hulp in een bepaalde situatie.

Wat staat centraal?

Bij klachtrecht staat het *recht van cliënt* in zijn relatie tot de instelling centraal.

Bij tuchtrecht staat het toetsen van het *beroepsmatig handelen* centraal. Alle professionals kunnen van uitspraken van het tuchtcollege (College van toezicht) leren.

Deze folder is ontwikkeld door:

LOC Zeggenschap in Zorg

www.loc.nl

AKJ

www.akj.nl

Jeugdzorg Nederland

www.jeugdzorgnederland.nl

Design:

Nina Schouten

KLACHT- EN TUCHTRECHT



Een klacht?
Informatie voor cliënten klacht- en tuchtrecht
in de jeugdhulp en jeugdbescherming