



# KLACHT- OF TUCHTRECHT?

Informatie voor cliënten over klacht- en tuchtrecht  
in de jeugdhulp en jeugdbescherming



**JEUGDBESCHERMING  
& RECLASSERING**

In de 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.

### 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. U kunt ook een klacht indienen bij het tuchtcollege van SKJ. 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? Wij geven u een overzicht van de verschillen.



## KLACHTRECHT

### 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 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 Jeugdstem/Zorgbelang kan u informeren hoe het in uw gemeente geregeld is. Zie: [www.jeugdstem.nl](http://www.jeugdstem.nl)

### Wie kunnen er klagen?

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

### Over wie kan worden geklaagd?

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

### Wie kijkt naar de klacht?

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.

### Wie kan erbij helpen?

Jeugdstem/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 Jeugdstem/Zorgbelang. Zie: [www.jeugdstem.nl](http://www.jeugdstem.nl)

### Waarom klagen?

Gehoord worden en de hulp aan het (eigen) gezin verbeteren.

### Wat staat centraal?

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

## TUCHTRECHT

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://www.bpsw.nl/app/uploads/BPSW-Beroepscode-2021.pdf>

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

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.

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

Er zijn drie mogelijke routes. Het Voorportaalcollege oordeelt welke route er wordt genomen. De drie mogelijke routes zijn:

- Het College van Toezicht oordeelt over de klacht;
- De Commissie van Consultatie kijkt naar de klacht;
- Er wordt ingezet op mediation.

Jeugdstem/Zorgbelang kan adviseren en ondersteunen bij het indienen van een klacht bij het tuchtcollege. Zie: [www.jeugdstem.nl](http://www.jeugdstem.nl)

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.

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