



**Ik ben ontevreden
over de hulp**

Bezwaar-, klacht-
en tuchtprocedures
bij jeugdhulp en
jeugdbescherming



Professionalisering
Jeugdhulp en
Jeugdbescherming

Wat u kunt doen als u niet tevreden bent over jeugdhulp of jeugdbescherming

Informatiefolder over bezwaar-, klacht- en tuchtprocedures

Als kind, jongere, ouder of verzorger wilt u goede hulp krijgen. Deze folder gaat over wat u kunt doen als u ontevreden bent over de hulp. Dit deel van de folder geeft kort de belangrijkste informatie. U kunt bij de uitleg doorklikken voor meer informatie.

Een gesprek

Als u niet tevreden bent kunt u het beste eerst in gesprek gaan met uw hulpverlener of met de betrokken medewerker. Hoe doet u dat?

Stap 1: Bereid het gesprek voor



TIP

- Zet uw klacht(en) op papier. Dan vergeet u niets tijdens het gesprek. U kunt de klacht(en) eventueel voor het gesprek aan de hulpverlener of betrokken medewerker sturen.
- Bedenk vooraf wat u wilt bereiken met het gesprek. Wanneer bent u tevreden?

Stap 2: Ga het gesprek met uw hulpverlener of de betrokken medewerker aan



TIP

- Vraag iemand mee naar het gesprek. Bijvoorbeeld iemand uit uw omgeving. Ook kunt u een vertrouwenspersoon van het [AKJ](#) (Vertrouwenspersonen in de Jeugdhulp) mee vragen. Deze hulp van het AKJ is gratis.
- Misschien is de leidinggevende van uw hulpverlener of van de betrokken medewerker aanwezig bij het gesprek. Vraagt u hier vooraf naar.
- U kunt ook aan uw hulpverlener of bij de organisatie vragen wat u kunt doen als een gesprek niet geholpen heeft.

Wat als een gesprek niet geholpen heeft?

Soms helpt een gesprek niet. U kunt dan een klacht indienen. Het is belangrijk dat u dat bij de juiste organisatie of persoon doet. Kijk daarom:

- Waarover u een klacht heeft?
- Over wie of welke organisatie uw klacht gaat?

De schema's in deze folder kunnen u hierbij helpen. Komt u er niet uit? Vraagt u dan hulp van het AKJ of een advocaat. Of kijk [hier](#) voor een overzicht met organisaties die u kunnen helpen.

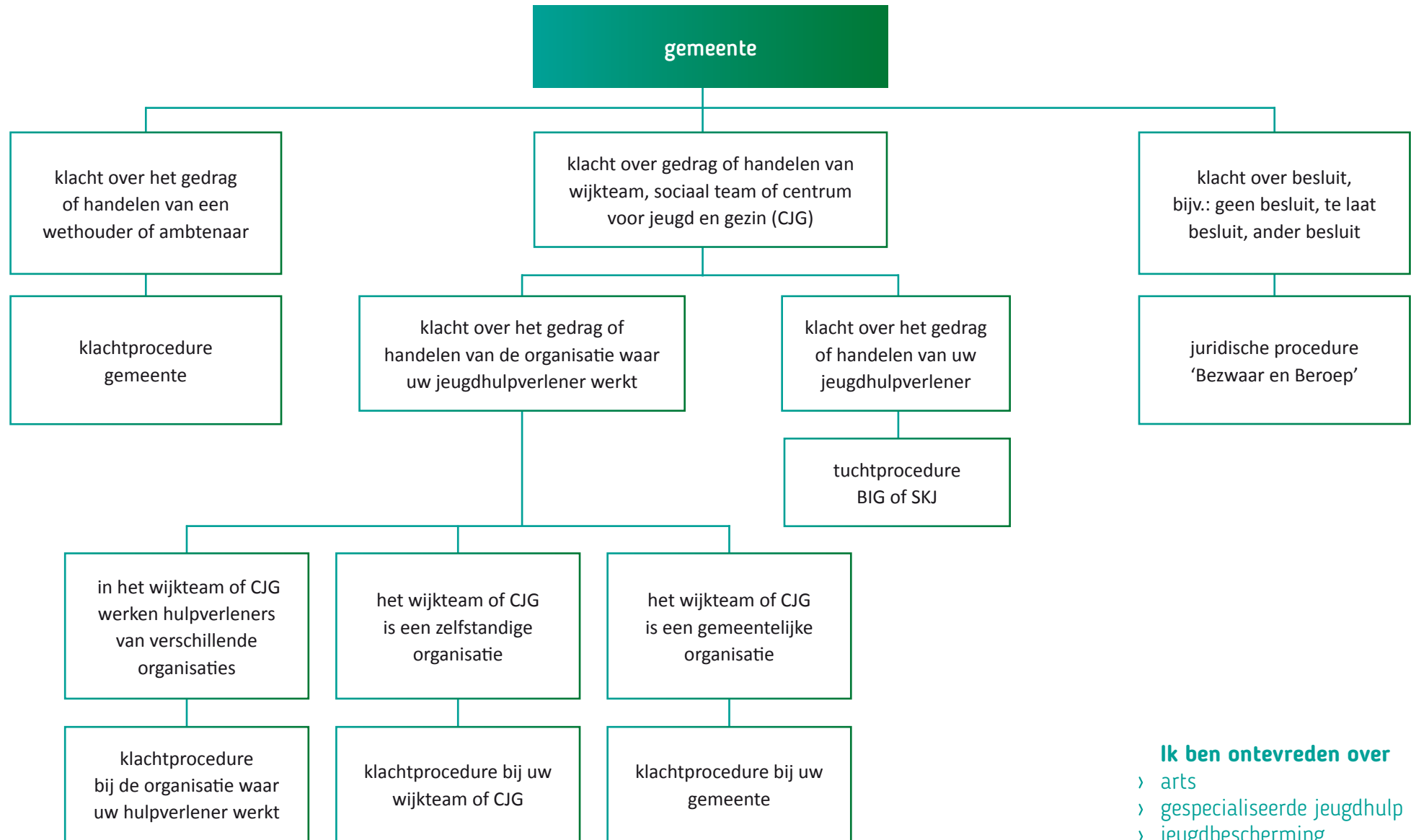
› Ga naar schema gemeente

› Ga naar schema arts

› Ga naar schema gespecialiseerde jeugdhulp

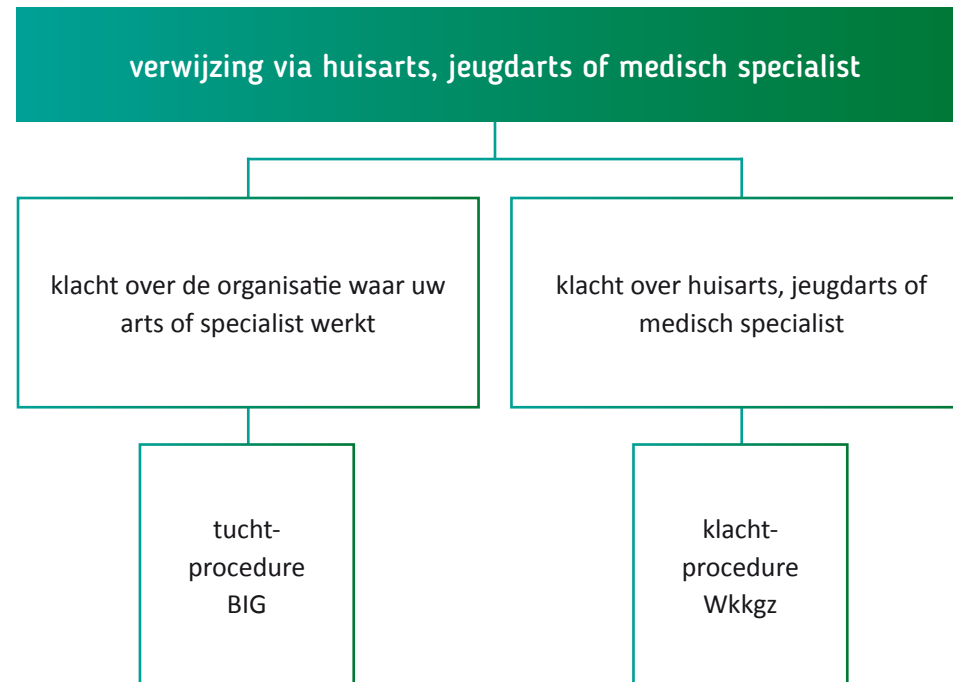
› Ga naar schema jeugdbescherming

Bent u ontevreden over



- Ik ben ontevreden over**
- › arts
 - › gespecialiseerde jeugdhulp
 - › jeugdbescherming

Bent u ontevreden over



- Ik ben ontevreden over**
- › gemeente
 - › gespecialiseerde jeugdhulp
 - › jeugdbescherming

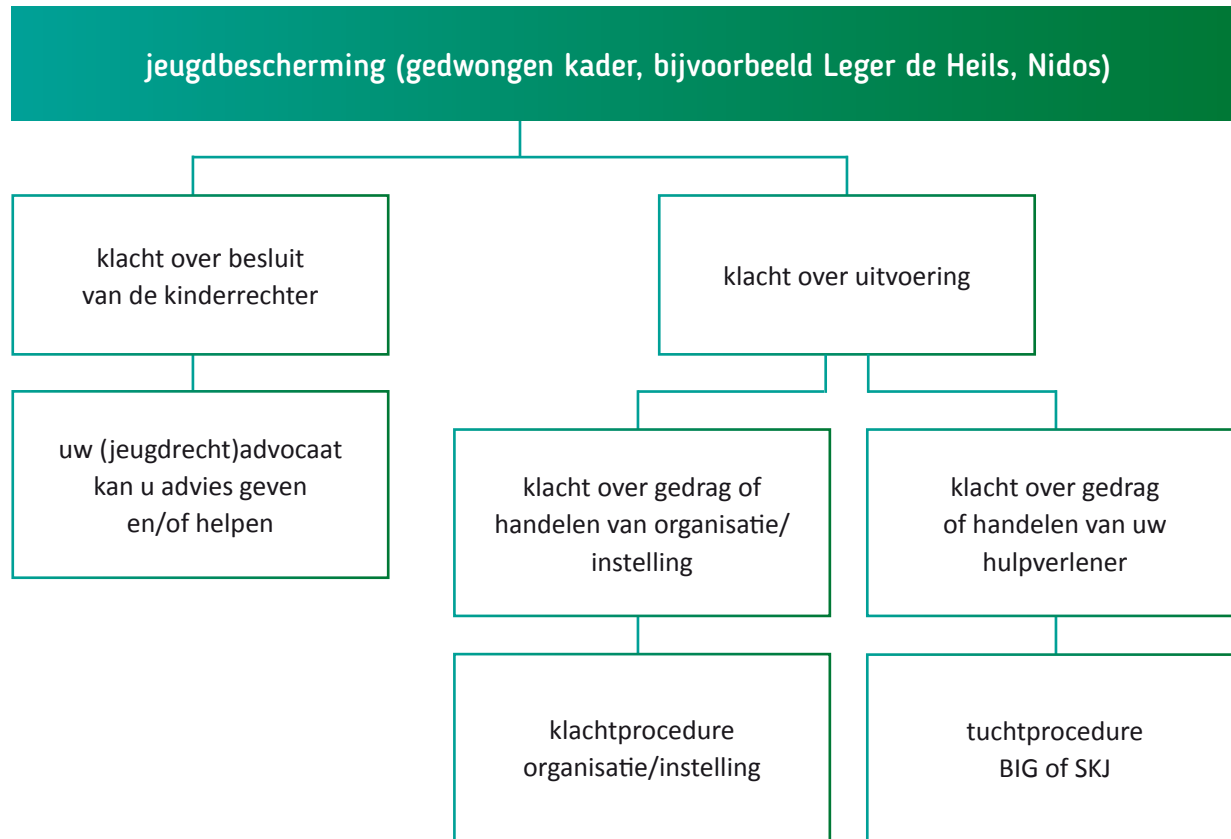
Bent u ontevreden over



Ik ben ontevreden over

- › gemeente
- › arts
- › jeugdbescherming

Bent u ontevreden over



- Ik ben ontevreden over**
- › gemeente
 - › arts
 - › gespecialiseerde jeugdhulp

Een korte uitleg bij bezwaarprocedure tegen het besluit van een gemeente

Bezwaarprocedure: Juridische procedure tegen een besluit van uw gemeente

Wanneer u een aanvraag voor jeugdhulp doet, moet de gemeente binnen 8 weken schriftelijk reageren, gerekend vanaf het moment waarop de de aanvraag voor hulp is gedaan. Bent u het niet eens met het besluit van de gemeente over de jeugdhulp die u wel of juist niet krijgt? Dan kunt u hiertegen bezwaar maken.

Hoe maakt u bezwaar?

1

U ontvangt een brief van de gemeente. Hierin staat het besluit van uw gemeente over de hulp. Die brief noemen we: een beschikking.

2

In de beschikking van de gemeente staat waar u bezwaar kunt maken tegen het besluit.

Er staat ook een datum tot wanneer dat kan.



Wanneer u een aanvraag voor jeugdhulp doet, moet de gemeente binnen 8 weken schriftelijk reageren, gerekend vanaf het moment waarop de de aanvraag voor hulp is gedaan.

3

Uw bezwaar schrijft u in een brief. Deze brief noemen we: bezwaarschrift.

Op de website van de Nationale Ombudsman vindt u een voorbeeld voor een bezwaarschrift.



TIP

De voorbeeldbrief van de Nationale Ombudsman vult u zelf aan met meer informatie. U beschrijft de voorgeschiedenis. En u legt uit waarom u bezwaar maakt. Ook stuurt u documenten met belangrijke informatie mee. Eventueel neemt u ook informatie op over de proceskostenvergoeding. Een goed bezwaar schrijven is moeilijk. Vraagt u hierbij hulp.

4

U stuurt het bezwaarschrift aan de juiste afdeling van uw gemeente. Vraag om een ontvangstbevestiging.

5

De gemeente zal een besluit nemen op het bezwaarschrift.

6

Bent u niet tevreden over dit besluit? Dan kunt u “in beroep gaan”. De Nationale Ombudsman kan u adviseren als u er met de gemeente niet uitkomt.

Een korte uitleg bij klacht- en tuchtprocedures

Klachtprocedure tegen een arts:

- de huisarts
- de jeugdarts
- de medisch specialist

U kunt een klachtprocedure starten als u het niet eens bent met een besluit van de arts over de verwijzing naar hulp voor u en uw kind. Een klachtprocedure tegen artsen loopt via de Wkkgz. Dit is de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg. Op de website van uw arts staat hoe u een klacht kunt indienen.

Meer

Klachtprocedure tegen een organisatie:

- een wijkteam of Centrum voor Jeugd en Gezin
- een instelling die jeugdhulp biedt
- een jeugdbeschermingsorganisatie
- Veilig Thuis
- Raad voor de Kinderbescherming

U kunt een klachtprocedure starten als u niet tevreden bent over het handelen van de organisatie of instelling. De organisatie geeft u informatie over deze procedure. De procedure is meestal op de website van de organisatie te vinden. U dient een klacht in met een brief. Deze stuurt u aan de klachtenfunctionaris of de klachtencommissie van de organisatie. Bij de Raad voor de Kinderbescherming stuurt u de klacht naar de directeur.

Meer

Tuchtprocedure tegen een geregistreerde hulpverlener

U kunt een tuchtklacht indienen als u een klacht heeft over uw geregistreerde hulpverlener. Bijvoorbeeld als u vindt dat hij/zij niet heeft gehandeld volgens de beroepsnormen.

De hulpverlener moet dan geregistreerd staan in:

- Het BIG-register: artsen, gezondheidszorgpsychologen, psychotherapeuten en verpleegkundigen. Zij vallen onder het medisch tuchtrecht. U dient een tuchtklacht in bij een van de regionale Tuchtcolleges. Op de [website](#) van de tuchtcolleges staat hoe u dit doet. Deze informatie vindt u ook in de informatiefolder "[Tuchtrecht hoe werkt het?](#)"

Of uw hulpverlener staat geregistreerd in:

- Het Kwaliteitsregister Jeugd (SKJ): psychologen, pedagogen en jeugdzorgwerkers¹. Zij vallen onder het tuchtrecht van het SKJ. Op de [website](#) staat het adres waar u uw klacht kunt indienen. Daar vindt u ook een formulier voor het opschrijven van uw klacht.

Meer

1 Vanaf 1 januari 2018 zullen vrijwel alle jeugdhulpverleners die werkzaam zijn op hbo-niveau geregistreerd staan in het Kwaliteitsregister Jeugd.

Informatie over organisaties die u kunnen helpen als u ontevreden bent

Het AKJ

Een vertrouwenspersoon van het AKJ kan gratis helpen:

- bij het voeren van een gesprek met uw hulpverlener of de organisatie waar u ontevreden over bent;
- bij klachtprocedures;
- bij tuchtprocedures;
- bij bezwaar- en beroepsprocedures.

Het AKJ is bereikbaar via 088-555 1000, info@akj.nl en via de chatfunctie op www.akj.nl.

Juridisch loket

Het Juridisch loket kan u gratis juridisch advies geven. Informatie vindt u op de [website](#) van het juridisch loket.

Rechtsbijstand

Rechtsbijstand kunt u krijgen als u daarvoor een verzekering heeft. Heeft u een rechtsbijstandsverzekering? Vraag dan aan uw verzekeraar of ze u ondersteunen bij een procedure.

Nationale ombudsman

Op de [website](#) van de Nationale Ombudsman staan organisaties die u kunnen helpen bij verschillende klachten. Op de website van de Nationale ombudsman vindt u ook voorbeelden van een klachtbrief, een voorlopig bezwaarschrift en een definitief bezwaarschrift.

Advocaat

Wilt u advies van een advocaat? Het AKJ of het juridisch loket kunnen u helpen bij het vinden van de juiste advocaat. Hoeveel een advocaat kost hangt af van uw inkomen. Vraag de advocaat naar de kosten of lees hierover meer op de [website](#).

Onafhankelijke cliëntondersteuning gemeenten

De wijze waarop gemeenten onafhankelijke cliëntondersteuning bieden verschilt. Vraagt u bij uw gemeente hoe dit geregeld is.

Meer informatie over bezwaar-, klacht- en tuchtprocedures in jeugdhulp en jeugdbescherming

In dit deel van de folder vindt u meer informatie over:

- klacht- en bezwaarprocedures bij uw gemeente
- klachtprocedures bij organisaties in de jeugdhulp en jeugdbescherming
- tuchtprocedures tegen jeugdhulpverleners

Klachtprocedure én procedure van bezwaar en beroep tegen gemeente

Klachtprocedure gemeente

Wanneer u ontevreden bent over de gemeente, of over het gedrag of handelen van een wethouder of ambtenaar, dan kunt een klachtprocedure starten tegen de gemeente. Iedere gemeente moet een klachtenregeling hebben. De regeling staat meestal op de website van de gemeente. Vaak vindt u daar ook een klachtenformulier waarop u kunt aangeven waarover u een klacht hebt. De gemeente laat u weten of, en zo ja wat ze doen met uw klacht.

Als u niet tevreden met de uitspraak van de gemeente dan kunt u naar de gemeentelijke Ombudsman, als uw gemeente deze heeft. U kunt dit bij uw gemeente navragen. Heeft uw gemeente geen eigen ombudsman, dan kunt u naar de [Nationale Ombudsman](#).

Klachtprocedure wijkteam, sociaal team of Centrum voor Jeugd en Gezin

In de meeste gemeenten is een wijkteam, een sociaal team of een Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG). Zij bespreken met u welke hulp zij kunnen bieden of verwijzen u door naar een specialistische aanbieder van jeugdhulp.

Indien u ontevreden bent over het gedrag of handelen van een van deze organisaties dan kunt u bij die organisatie een klacht indienen.

De jeugdhulpverleners van de teams in gemeenten kunnen:

- in dienst zijn van de gemeente,
- in dienst zijn van het wijkteam, het sociaal team of het CJG,
- of vanuit verschillende organisaties samenwerken in een team of CJG. In dat geval zijn ze in dienst van hun 'moederorganisatie'.

Bent u ontevreden over het gedrag of handelen van een geregistreerde hulpverlener? Dan kunt u een [tuchtklacht](#) indienen.

Procedure van bezwaar en beroep tegen besluit gemeente

Het besluit over de jeugdhulp die u krijgt, of juist niet krijgt, is een besluit van de gemeente. Vaak mag de medewerker van het wijkteam dit besluit nemen namens de gemeente. Over zo'n besluit kunt u geen klacht indienen. U kunt wel een bezwaarschriftprocedure starten (zie ook [pagina 7](#) van deze folder). Als u een bezwaarschrift heeft ingediend, dan moet de gemeente hierop binnen zes weken een besluit nemen. De gemeente mag uitstel vragen. De gemeente, of degene die namens de gemeente het besluit mag nemen, moet dit met de redenen ervoor op papier zetten.

Op de [website](#) van de Nationale ombudsman vindt u een voorbeeld van een (voorlopig) bezwaarschrift.



Soms heeft u heel veel haast met het krijgen van het besluit, bijvoorbeeld omdat uw kind gevaar loopt. Schrijf dat in uw bezwaarschrift.

U heeft geen advocaat nodig om in bezwaar of beroep te gaan, maar u kunt wel altijd een advocaat om hulp vragen. Als de gemeente bij haar oorspronkelijke besluit blijft, dan kunt u in beroep bij de bestuursrechter. Onderaan de brief met het besluit van de gemeente op uw bezwaarschrift staat bij welke rechtbank u beroep kunt instellen. Daar staat ook voor welke datum uw beroepsschrift bij de rechtbank moet zijn.

Wilt u hulp van een advocaat, zoekt u dan een advocaat die deskundig is op het gebied van bestuursrecht en kennis heeft van de Jeugdwet. Informeert u vooraf naar de kosten. U leest meer in de [folder](#) over bezwaar en beroep.

Klacht over de huisarts, jeugdarts of medisch specialist

12



Naast het wijkteam, mogen de huisarts, jeugdarts of medisch specialist ook verwijzen naar jeugdhulp. Deze aanbieders van medische hulp moeten op grond van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg ([Wkkgz](#)) een klachtenregeling hebben. Dit betekent dat deze artsen of de instelling waar deze arts werkt, een klachtenfunctionaris moeten hebben. En zij moeten aangesloten zijn bij een geschilleninstantie. Een uitspraak van een geschilleninstantie is bindend. Hoe u een klacht kunt indienen leest u op deze [website](#).



Op jeugdhulp of jeugdbescherming zelf is de Wkkgz niet van toepassing

Heeft u een klacht over het gedrag of handelen van de arts dan kunt u een tuchtklacht [interne link naar onderdeel in deze folder] indienen.

Klachtprocedures tegen een (gespecialiseerde) aanbieder van jeugdhulp en jeugdbescherming



Als uw kind of u hulp nodig heeft, krijgt u die hulp van: een aanbieder van jeugd- en opvoedhulp, een aanbieder van jeugd-ggz of een organisatie die gespecialiseerd is in specifieke problematiek.

Iedere jeugdhulpaanbieder is verplicht een klachtenregeling te hebben. De regeling vindt u meestal op de website van de aanbieder. U kunt er ook naar vragen. In de Jeugdwet staat dat er een klachtencommissie moet zijn. Deze bestaat uit minstens drie leden en heeft een onafhankelijk voorzitter. Degene over wie u een klacht heeft, mag niet in de commissie zitten. De organisatie of instelling laat u weten of, en zo ja wat ze doet met de uitspraak van de klachtencommissie.

Via dit klachtrecht op grond van de Jeugdwet kunt u geen schadevergoeding krijgen. Als de klachtencommissie meent dat er sprake is van onverantwoorde jeugdhulp, dan meldt zij dat bij de Inspectie Jeugdzorg.

Heeft u een klacht over het gedrag of handelen van de arts dan kunt u een [tuchtklacht](#) indienen.

Klachtprocedure gecertificeerde instelling



Als u te maken heeft met een kindbeschermingsmaatregel, bijvoorbeeld omdat de rechter een ondertoezichtstelling heeft uitgesproken, of met de jeugdreclassering dan heeft u te maken met een 'gecertificeerde instelling'. Op deze [website](#) ziet u welke instellingen een certificaat hebben.

De gecertificeerde instellingen moeten een klachtenregeling hebben. De regeling vindt u meestal op de website van de instelling. U kunt er ook naar vragen. In de Jeugdwet staat dat er een klachtencommissie moet zijn. Deze bestaat uit minstens drie leden en heeft een onafhankelijk voorzitter. Degene over wie u een klacht heeft, mag niet in de commissie zitten. De organisatie of instelling laat u weten of, en zo ja wat ze doet met de uitspraak van de klachtencommissie.

Via dit klachtrecht op grond van de Jeugdwet kunt u geen schadevergoeding krijgen. Als de klachtencommissie meent dat er sprake is van onverantwoorde jeugdhulp, dan meldt zij dat bij de Inspectie Jeugdzorg.

Over het handelen of gedrag van een geregistreerde professional die werkt bij een gecertificeerde instelling kunt u een [tuchtklacht](#) indienen.



Krijgt u van de jeugdbeschermer een schriftelijke aanwijzing? Dan heeft u het recht om met behulp van een advocaat bij de kinderrechter in beroep te gaan.



Als u het niet eens bent met de beslissing van de kinderrechter, dan kunt u met behulp van een advocaat in hoger beroep gaan bij het gerechtshof. Als u vindt dat een beslissing van de kinderrechter herzien moet worden, omdat de omstandigheden gewijzigd zijn, dan kunt u hiertoe een verzoek indienen.

organisaties die kunnen helpen

Klachtprocedure van de Raad voor de Kinderbescherming

15



De Raad voor de Kinderbescherming onderzoekt, namens de overheid, samen met de jeugdige, het gezin en het sociale netwerk wat nodig is om het kind veilig te laten opgroeien. Zij geven advies en vragen, zo nodig, aan de rechter om in te grijpen.

[De Raad voor de kindbescherming](#) heeft een eigen [klachtenregeling](#).

U kunt een klacht indienen over:

- de wijze waarop een raadsonderzoek is uitgevoerd;
- de wijze waarop een rapport tot stand is gekomen;
- de wijze waarop een medewerker van de Raad zich tegenover u heeft gedragen.

Bent u het niet eens met de inhoud van het advies of verzoek van de Raad? Dan kunt u dit voorleggen bij de instantie aan wie het advies of verzoek is gericht: de rechter, de officier van justitie of de minister van Veiligheid en Justitie. Waar u moet zijn staat in het advies/verzoek van de Raad.

Een formele klacht over de Raad voor de Kinderbescherming dient u in bij de directie van de Raad. Wordt uw klacht hiermee niet opgelost, dan kunt u zich wenden tot de klachtencommissie van de Raad. Meer informatie vindt u op de [website](#) van de Raad voor de Kinderbescherming. Geregistreerde medewerkers van de Raad voor de kindbescherming vallen onder het [tuchtrecht](#).

Klachtprocedure Veilig Thuis



Veilig Thuis adviseert iedereen die een vermoeden heeft dat er sprake is van kindermishandeling en huiselijk geweld. Als er op grond van een melding reden is om nader onderzoek te doen dan doet Veilig thuis dat en organiseert zo nodig hulp. Hierover leest u meer op de website van [Veilig Thuis](#).



Heeft u een klacht over de melding bij Veilig Thuis? In dat geval volgt u niet de klachtprocedure van Veilig Thuis, maar dient u een klacht in bij de organisatie die de melding heeft gedaan.

De klachtprocedure van Veilig Thuis staat open als u niet tevreden bent over het handelen van de Veilig Thuis organisatie.

Heeft u een klacht over het gedrag of handelen van de arts dan kunt u een [tuchtklacht](#) indienen.

Tuchtprocedure tegen een geregistreeerde professional

Het tuchtrecht

Het doel van het tuchtrecht is de kwaliteit van het beroepsmatig handelen van de individuele beroepsbeoefenaar te bewaken. Als er een klacht is ingediend tegen een geregistreeerde professional, dan kijkt het tuchtcollege onder meer of het handelen of nalaten van de professional in strijd was met de kwaliteitseisen waaraan een professional moet voldoen. Het tuchtcollege kijkt dan of de hulpverlener rekening heeft gehouden met de geldende beroepsnormen, zoals de beroepscode en professionele richtlijnen.

Betekenis van het tuchtrecht

Het indienen van een tuchtklacht verandert uw situatie niet. Het tuchtcollege kan wel een maatregel opleggen aan de hulpverlener tegen wie u een klacht indient. Iemand kan echter niet ontslagen worden door het tuchtcollege. Uitspraken door het tuchtcollege worden anoniem gepubliceerd, zodat ervan geleerd kan worden door de hele beroepsgroep. Met het tuchtrecht wil men op die manier de kwaliteit van de hulpverlening bewaken.

Over wie kunt u een tuchtklacht indienen?

U kunt alleen een tuchtklacht indienen als het gaat om het handelen van een geregistreeerde hulpverlener. Artsen, gezondheidszorgpsychologen, psychotherapeuten of verpleegkundigen staan in het [BIG-register](#) en vallen onder het medisch [tuchtrecht](#). Psychologen, pedagogen en jeugdzorgwerkers² staan geregistreeerd in het [Kwaliteitsregister Jeugd](#) (SKJ) en vallen onder het tuchtrecht van het [SKJ](#).

Op de website van het [BIG-register](#) of het [Kwaliteitsregister Jeugd](#) kunt u nagaan of uw hulpverlener geregistreeerd is. Met het BIG- of SKJ-registratienummer van uw hulpverlener kunt u dat eenvoudig controleren. U kunt ook zoeken op naam. BIG-geregistreeerden vermelden vooruitlopend op een wettelijke verplichting, hun BIG-nummer al vaak op correspondentie. Van [SKJ-geregistreeerden](#) wordt verwacht dat ze hun registratienummer geven, als u daarom vraagt.

Wat toetst het tuchtcollege?

In de wet Beroepen in de gezondheidszorg (BIG) staat de [tuchtrechnorm](#) waaraan het Tuchtcollege voor de gezondheidszorg toetst. U kunt onder andere een klacht indienen over:

- Verkeerde diagnose of onjuiste behandeling
- Onvoldoende informatie over de behandeling
- Afgifte van een onjuiste verklaring of een onjuist rapport
- Voorschrijven of verstrekken van verkeerde medicijnen
- Schenden van het beroepsgeheim
- Ten onrechte niet doorverwijzen naar een andere beroepsbeoefenaar
- Seksueel- of ander grensoverschrijdend gedrag

Stichting Kwaliteitsregister Jeugd (SKJ) kent een soortgelijke [tuchtrechnorm](#).

Lees verder

² vanaf 2018 zullen vrijwel alle jeugdhulpverleners die op een hbo-niveau werken in de jeugdhulp of jeugdbescherming geregistreeerd staan in het Kwaliteitsregister Jeugd

Welke maatregelen kan het tuchtcollege opleggen?

Het **medisch tuchtcollege** kan een waarschuwing, berisping of geldboete van ten hoogste € 4.500,- opleggen. Daarnaast kan zij een schorsing van de inschrijving in het register voor ten hoogste één jaar opleggen. Ook heeft zij de mogelijkheid tot een gedeeltelijke ontzegging van de bevoegdheid om het betreffende beroep uit te oefenen.

De zwaarste maatregel is dat de hulpverlener uit het register moet. De hulpverlener mag dan de titel arts, gezondheidspsycholoog, verpleegkundige of psychotherapeut niet meer gebruiken. Op de website van het [BIG register](#) staat een uitleg over de maatregelen die het medisch tuchtcollege kan opleggen.

Het **tuchtcollege van het SKJ** kan een waarschuwing, een berisping of een schorsing van de registratie voor ten hoogste één jaar opleggen. Daarnaast kan het tuchtcollege als maatregel opleggen dat een hulpverlener uit het register moet. Het SKJ kan ook een voorwaardelijke schorsing van de registratie met een proeftijd van ten hoogste twee jaar opleggen. De zwaarste maatregel die zij kan opleggen is ontzegging van het recht weer in het register te worden ingeschreven. Op de website van het SKJ leest u meer over de [maatregelen](#) die opgelegd kunnen worden door het tuchtcollege.

Hoe dient u een tuchtklacht in?

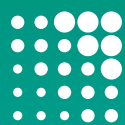
U dient een tuchtklacht over een BIG-geregistreeerde beroepsbeoefenaar in bij een van de vijf Regionale Tuchtcolleges. De woonplaats van degene over wie u een tuchtklacht wilt indienen, bepaalt bij welk van de vijf colleges u moet zijn. Hoe u een klacht indient staat op de [website](#) van de tuchtcolleges voor de gezondheidszorg, en in de informatiefolder '[Klachten over uw zorg](#)'.

Een klacht over een geregistreeerde beroepsbeoefenaar in het Kwaliteitsregister Jeugd dient u in bij het Tuchtcollege van het SKJ. Op de [website](#) vindt u het adres waar u uw klacht kunt indienen en een [formulier](#) dat u kunt gebruiken bij het opschrijven van uw klacht.

Wat als u het niet eens bent met de uitspraak?

Als u het niet eens bent met de uitspraak van een Regionaal Tuchtcollege kunt u [in beroep gaan](#) bij het Centraal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg.

Als u het niet eens bent met de beslissing van het College van Toezicht van het SKJ, staat beroep open bij het [College van Beroep](#) van het SKJ.



Professionalisering
Jeugdhulp en
Jeugdbescherming