



‘Wat zijn mijn opties als ik ontevreden ben?’

Handleiding bij praatplaat over klacht- en tuchtprocedures voor professionals en instanties in de jeugdbeschermingsketen

Inhoudsopgave

Vorbereiding	4
Het gesprek	4
Stap 1 – Introductie / ‘Samen praten’	4
Stap 2 – Mogelijke routes en opties bepalen	6
1. Interne afhandeling (‘ga verder in gesprek’)	6
2. Aard van de onvrede	8
3. Klachtencommissie of klachtadviescommissie	9
4. Tuchtcollege	10
Afronding	11

Inleiding

In Nederland hebben veel jeugdigen en (pleeg-)ouders regelmatig te maken met verschillende instanties in de jeugdbeschermingsketen. Hierbij kan onvrede ontstaan over het handelen van deze instanties. Iedere instantie heeft een andere en eigen vorm van omgaan met onvrede. Het is voor jeugdigen en (pleeg-)ouders niet altijd duidelijk welke route zij kunnen volgen op het moment dat zij vragen, problemen of klachten hebben. Om jeugdigen, (pleeg-)ouders en professionals te ondersteunen bij het begrijpen en afwegen van de verschillende routes en mogelijkheden, is de praatplaat 'Wat zijn mijn opties als ik ontevreden ben' ontwikkeld.

De praatplaat geeft een (visueel) overzicht van de mogelijkheden die jeugdigen en (pleeg-)ouders hebben om onvrede over een instantie of medewerker in de jeugdbeschermingsketen aan te kaarten. De praatplaat is bedoeld als hulpmiddel tijdens gesprekken tussen professionals, jeugdigen en (pleeg-)ouders over onvrede. Aan de hand van de praatplaat kan duidelijk gemaakt worden welke routes er zijn, welke optie het best past bij de (aard van de) onvrede en wat zij hiervan (afgestemd op hun onvrede) kunnen verwachten. De praatplaat kan ook al met de cliënt besproken worden aan het begin van het hulpverleningstraject, als er nog geen sprake is van onvrede.

Om aan de hand van de praatplaat het gesprek met de cliënt te voeren over diens mogelijkheden voor het aankaarten van vragen of klachten is deze handleiding geschreven. De handleiding is bedoeld voor professionals die werkzaam zijn in de jeugdbeschermingsketen. Neem als professional de ruimte om de tips naar eigen inzicht te benutten en toe te passen, aan de hand van jouw eigen gesprekstechnieken. Er is namelijk niet maar één manier om het gesprek te voeren.

Jeugdstem – vertrouwenspersonen AKJ

Juli 2023

Vorbereiding

Leg voorafgaand aan het gesprek uit wat het doel van het gesprek is en waartoe de praatplaat dient. Dit biedt de cliënt de juiste verwachting over de richting van het gesprek, waardoor de verschillende routes en mogelijkheden eenvoudiger kunnen worden doorlopen.

Denk vooraf na over een prettige en veilige omgeving voor de cliënt om het gesprek te voeren. Bespreek wat de voorkeur heeft van de cliënt en probeer de omgeving zo goed als mogelijk hierop af te stemmen. Houd er daarnaast rekening mee dat er voldoende tijd wordt ingepland voor het gesprek. Geef de cliënt tot slot de ruimte om tijdens het gesprek pauze(s) te nemen, zodat deze zich zoveel mogelijk op zijn/haar gemak voelt.

Het gesprek

Met behulp van onderstaande stappen kan het gesprek met de cliënt gevoerd worden. Als het nodig is kan de volgorde vanwege het natuurlijke verloop van het gesprek worden losgelaten, maar het blijft van belang dat alle onderwerpen aan de orde komen.

Stap 1 – Introductie / ‘Samen praten’

Om in grote lijnen de benodigde informatie te krijgen, kun je gebruik maken van de volgende (open) richtingsvragen:

- Wat zijn de vragen/problemen/klachten van de cliënt?
- Wanneer hebben de kwesties of problemen zich afgespeeld?
- Wat heeft de cliënt al ondernomen om het probleem te verhelpen en waar kan deze nog ondersteuning bij gebruiken?
- Zijn er nog andere instanties betrokken en lopen er nog andere (tucht-/klacht-/bezwaar-/beroep-)procedures? Zo ja, bespreek dan of je hierin iets kunt betekenen.
- Welk doel wil de cliënt met de behandeling van zijn klachten bereiken?
- Wanneer is de vraag/probleem/klacht voor de cliënt opgelost?
- En wat is volgens de cliënt de beste aanpak van de onvrede?

Probeer het doel van de cliënt zoveel mogelijk te verhelderen door een goed beeld van de vraag, klacht of het probleem te krijgen. Wat is er feitelijk aan de hand en welke emoties ervaart de cliënt daarbij? Waar ziet de onvrede precies op? Zit er een klacht achter de klacht? Wat is de oorzaak van de onvrede? Focus tijdens het gesprek voornamelijk op de kernvraag en ga niet te uitgebreid in op de bijzaken. Zorg dat er sprake is van een wederkerig gesprek; laat de cliënt het woord doen en luister aandachtig naar wat diegene te zeggen heeft. Een open, empathische en oplossingsgerichte houding is hierbij van groot belang.



Als het doel van de cliënt is verhelderd, kun je het doel naar hem/haar samenvatten, om te toetsen of je de cliënt echt goed hebt begrepen.

Mogelijk dat je gedurende het eerste gesprek al samen tot een oplossing van de onvrede komt. Als dat zo is, leg dan vast wat er is afgesproken om deze oplossing vast te houden. Sta vervolgens ook stil bij de wijze waarop eventuele onduidelijkheid of onvrede in de toekomst voorkomen kan worden. Maak je hierover afspraken, leg deze dan ook vast. Dit geeft een goede basis voor de verdere samenwerkingsrelatie en maakt het makkelijker elkaar aan te spreken op wat is afgesproken.

Stap 2 – Mogelijke routes en opties bepalen

Nadat het doel van de cliënt duidelijk is, kunnen de opties en routes die passen bij het probleem, de vraag of klacht van de cliënt besproken worden. Het is hierin belangrijk om eerlijk te zijn over de (on)mogelijkheden over de door de cliënt gevraagde oplossingen, zodat de verwachtingen vooraf duidelijk gekaderd worden. Is iemand bijvoorbeeld boos over een uithuisplaatsing, dan zal het indienen van een (tucht)klacht niet leiden tot het ongedaan maken hiervan.

Interne afhandeling ('ga verder in gesprek')

Zorg ervoor dat wordt uitgesloten dat de onvrede enkel kan worden opgelost door een juridische procedure. Hulp nodig bij het uitsluiten van een juridische procedure? Het oranje kader hieronder kan je daarbij ondersteunen.

Juridische procedure van toepassing?

Verken bij de problemen, klachten of vragen die de cliënt heeft of een juridische procedure de meest passende weg is om diens doel te bereiken. Hierbij kun je denken aan de volgende situaties:

- Cliënt wil de uithuisplaatsing of ondertoezichtstelling (vroegtijdig) beëindigen.
- Cliënt is het niet eens met een schriftelijke aanwijzing.
- Cliënt wil dat een andere Gecertificeerde Instelling (GI) aangesteld wordt.
- Cliënt wil het ouderlijk gezag over zijn kind(eren) herstellen.
- Cliënt wil een wijziging van een door de rechter vastgestelde omgangsregeling.
- Cliënt heeft bezwaar tegen de afwijzing van zijn dossierverzoek/ AVG klacht op basis van het privacy beleid.

Op het moment dat er sprake is van (één van) de bovenstaande situatie(s), wijs de cliënt dan op de juridische procedure. Een interne behandeling, klacht- of tuchtprocedure gaat immers geen uitkomst bieden voor de cliënt. Indien nodig, kun je de cliënt verwijzen naar het juridisch loket of een advocaat.



Is er geen sprake van een juridische procedure die gevolgd moet worden om het probleem op te lossen, kijk dan samen met de cliënt of de vragen/problemen of klachten binnen de organisatie kunnen worden opgelost.



De volgende vragen kunnen leiden tot een overzichtelijke afweging van de aanpak:

- Kan het doel van de cliënt bereikt worden met een gesprek? Past het doel van de cliënt binnen het doel van een gesprek, namelijk het herstellen van de communicatie of samenwerkingsrelatie?
- Passen de verwachtingen van de cliënt binnen de mogelijkheden van een gesprek?
- Wat vindt de cliënt zelf van het aangaan van een gesprek?

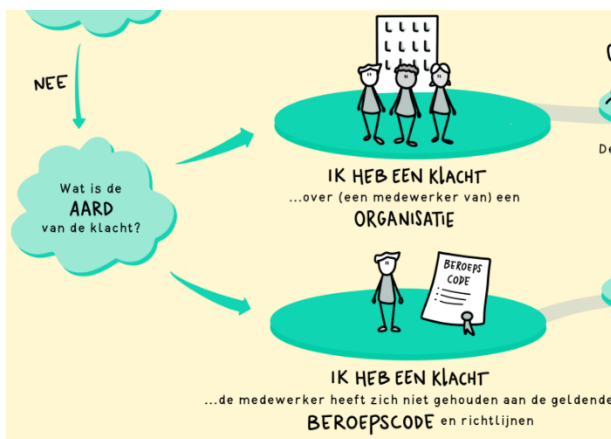
Een (intern) gesprek is geen verplichte stap die doorlopen moet worden voordat een cliënt zijn klacht kan laten beoordelen door een klachtencommissie. De uiteindelijke keuze hangt af van wat de cliënt wil bereiken. Een gesprek is een goede eerste stap op het moment dat de cliënt een (directe) oplossing wenst. Een oplossing kan bijvoorbeeld een bemiddelingsgesprek inhouden, maar ook het bieden van excuses, het aanspreken van de betrokken medewerker, het samen zoeken naar een oplossing, het beantwoorden van vragen van de cliënt, of het uitleggen van de werkwijze. Een gesprek kan plaatsvinden met de medewerker waarover de onvrede bestaat, met de medewerker en diens leidinggevende, met een klachtbehandelaar of met een andere medewerker van de instantie afhankelijk van hoe de instantie dat heeft ingericht.



Als de cliënt open staat voor een gesprek, wijs dan ook op de mogelijkheid om een familielid, vriend of onafhankelijke vertrouwenspersoon (van JeugdStem of Zorgbelang) mee te nemen naar het gesprek ter ondersteuning.

Aard van de onvrede

Op het moment dat de klacht/ het probleem niet intern kan worden opgelost, is het belangrijk om de aard van de klacht vast te stellen. De aard van de klacht bepaalt namelijk of de klacht beter in behandeling kan worden genomen door het College van Toezicht via het tuchtrecht, of door de klachtencommissie via het klachtrecht. In de factsheet: '[Verschil klachtrecht en tuchtrecht in de jeugdzorg](#)', wordt het onderscheid tussen het tuchtrecht en het klachtrecht gedetailleerd uiteengezet. Het is van belang om deze afweging te maken om te zorgen dat de klacht met de juiste verwachtingen op de juiste plek wordt behandeld. Om een (onterechte) stapeling van procedures te voorkomen is het van belang dat hierin duidelijk onderscheid wordt gemaakt.



Via het klachtrecht kan een cliënt bij en over een instantie klagen als deze het niet eens is met de gang van zaken rond de hulp-, dienst- of zorgverlening die ontvangen wordt. De klacht gaat vaak over de bejegening, procedures en beslissingen (door een medewerker) van een instantie.

Via het tuchtrecht kan een cliënt (en ieder ander die daarbij belang heeft) klagen als deze vindt dat een jeugdprofessional (die geregistreerd is) de gedragsregels niet goed heeft nageleefd en/ of niet via de gestelde beroepsnormen heeft gehandeld. De klacht gaat over de kwaliteit van het beroepsmatig handelen van een individuele jeugdprofessional.

De volgende stappen kunnen behulpzaam zijn bij de afweging tussen het klacht- en het tuchtrecht:

- Analyseer de klacht van de cliënt. Gaat de klacht over de handeling, bejegening of procedure van de instantie (hiervoor kun je naar de klachtencommissie), of om de handeling van één jeugdprofessional (hiervoor kun je naar het voorportaalcollege (SKJ))?

- Analyseer het doel van de klacht. Wil de cliënt dat de instantie wordt aangesproken en er iets verandert aan de gang van zaken/ bejegening/ procedure (hiervoor kun je naar de klachtencommissie), of wil de cliënt dat gekeken wordt naar (de kwaliteit) van de gedraging van één specifieke jeugdprofessional (hiervoor kun je naar het tuchtrecht).

Indien de beste route voor de cliënt, gezien de aard van de klacht, het tuchtcollege is, bespreek dan of de klacht aan de voorwaarden voor tuchtrechtelijke behandeling voldoet. Denk hierbij aan:

- Is de jeugdprofessional geregistreerd ten tijde van het handelen waar de klacht over gaat?
- Is er sprake van een (mogelijke) schending van de beroepscode of veldnormen?
- Kan de klacht feitelijk worden onderbouwd met bewijsmiddelen (mails/rapportages)?

Zijn beide routes mogelijk, bespreek dan met welke route de cliënt de beste aanpak van de klacht vindt en wat de verschillende uitwerkingen en consequenties zijn.

Klachtencommissie of klachtadviescommissie

Als de cliënt ervoor kiest om zijn klacht in te dienen bij de (externe) klachtencommissie of klachtadviescommissie, kan in het kort worden toegelicht wat de cliënt van de procedure kan verwachten. Wijs de cliënt erop dat de klachtenprocedure afhankelijk is van de instelling, en leg aan hem/haar uit hoe het in zijn werk gaat bij de instantie waar de klacht overgaat. De volgende zaken kunnen tijdens het gesprek worden toegelicht:

De cliënt moet zijn klacht schriftelijk voorleggen aan de klachtencommissie.

De klachtencommissie kijkt eerst of zij de klacht kunnen en mogen behandelen (bijvoorbeeld ingediend binnen de verjaringstermijn), voordat zij overgaan op inhoudelijke behandeling ter zitting.

Wijs de cliënt op het bestaan en de vindplaats van de klachtenregeling.

Heeft de cliënt al eerder een klacht ingediend bij de klachtencommissie, is de gehele procedure doorlopen en heeft de instantie niets met de klacht gedaan of de cliënt ontevreden is over de afhandeling, dan kan hij/zij gewezen worden op de mogelijkheid de klacht voor te leggen aan de Nationale ombudsman of Kinderombudsman. De Nationale ombudsman behandelt klachten over het (nalatig) handelen van overheidsinstanties. De Kinderombudsman behandelt klachten over het niet naleven van kinderrechten door overheidsinstanties en organisaties met een taak op jeugdgebied (jeugdzorg, scholen, kinderopvang etc.). Beide partijen zijn onafhankelijk en onpartijdig.

Tuchtcollege

Als de cliënt een tuchtklacht wil indienen bij het College van Toezicht kan in het kort worden toegelicht wat de cliënt van de procedure kan verwachten. Wijs de cliënt op de tuchtprocedure, de [SKJ vereisten](#) aan een klacht en waar het registratienummer van een professional te vinden is. Leg aan hem/haar uit hoe het in zijn werk gaat. De volgende zaken kunnen in het gesprek worden besproken:

- Een klacht kan enkel [digitaal](#) worden ingediend.
- Er kunnen maximaal vijf klachten worden ingediend. De client moet iedere klacht kort toelichten (200 woorden).

Het voorportaal college van SKJ kijkt eerst of de klacht in behandeling genomen kan worden. Pas daarna volgt een verdere inhoudelijke beoordeling om te bepalen hoe de klacht behandeld gaat worden. Er zijn drie mogelijkheden: (1) mediation op vrijwillige basis, (2) behandeling door de Commissie van Consultatie of (3) een oordeel en beslissing van het [College van Toezicht](#) (SKJ). Als mediation geen optie of niet gewenst is, bepaalt het voorportaalcollege of de klacht door de Commissie van Consultatie of door het College van Toezicht behandeld wordt.

Als de cliënt het echter niet eens is met de uitspraak van het college van toezicht, kan deze hiertegen binnen 6 weken in beroep. Tegen de beslissing over de klachtbehandeling van het voorportaalcollege (SKJ) staat geen beroep open.

Afronding

Neem voldoende tijd om het gesprek af te ronden. Vraag de cliënt om de stappen die deze nu gaat nemen kort samen te vatten, zodat het inzichtelijk wordt of de cliënt de uitleg heeft begrepen. Evalueer samen met de cliënt het verloop van het gesprek met de praatplaat, is alles duidelijk of heeft de cliënt nog vragen? Op deze manier kan de cliënt achteraf nog vragen stellen en aangeven wat voor hem/haar nog onbesproken is. Maak, indien nodig, (vervolg)afspraken met de cliënt over de te nemen stappen en zijn/haar verantwoordelijkheid hierin.

Behoeftte aan ondersteuning?

Als jullie er samen niet uitkomen, of de cliënt de behoefte heeft om met een onafhankelijke partij te praten over zijn onvrede en de mogelijkheden om hiermee om te gaan, kun je hem/haar verwijzen naar de [vertrouwenspersoon van Jeugdstem](#). Jeugdstem kan tevens ondersteuning bieden aan cliënten bij gesprekken over onvrede, klacht- en tuchtprocedures.