

# Een korte toelichting op bezwaar-, klacht- en tuchtprocedures

## Bezwaarprocedure: Juridische procedure tegen een besluit van uw gemeente

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 heeft een brief ontvangen van de gemeente. Hierin staat het besluit van uw gemeente over de hulp. Die brief noemen we: *een beschikking*.
- 2 In de brief van de gemeente staat waar u bezwaar kunt maken tegen het besluit. Er staat ook een datum tot *wanneer* dat kan.
- TIP:** Is het al bijna de uiterste datum voor het maken van bezwaar? Dan kunt u een voorlopig bezwaarschrift indienen. Hierin zegt u dat u bezwaar maakt tegen de brief van de gemeente. En u vraagt om uitstel voor het definitieve bezwaar.
- 3 Uw bezwaar schrijft u in een brief. Deze brief noemen we: *bezwaarschrift*. Op de website van de Nationale Ombudsman staat een voorbeeld voor een bezwaarschrift: [www.nationaleombudsman.nl/voorbeeldbrieven](http://www.nationaleombudsman.nl/voorbeeldbrieven).

**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 naar de juiste afdeling van uw gemeente. Vraagt u 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.

## 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 hulp aan u en uw kind. Een klachtprocedure tegen artsen loopt via de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg. Op de website van uw arts staat hoe u een klacht kunt indienen.

## Klachtprocedure tegen een organisatie:

- Wijkteam of Centrum voor Jeugd en Gezin
- Instelling die jeugdhulp biedt
- 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 de procedure. Deze vindt u meestal ook op de website van de organisatie. 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.

## Tuchtprocedure tegen een geregistreerde hulpverlener

U kunt een tuchtklacht indienen als u een klacht heeft over een 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: [www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl/ik-heb-een-klacht](http://www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl/ik-heb-een-klacht).

Of de hulpverlener staat geregistreerd in:

- Het Kwaliteitsregister Jeugd (SKJ): psychologen, pedagogen en jeugdzorgwerkers<sup>1</sup>. Zij vallen onder het tuchtrecht van het SKJ. Op de website [www.skjeugd.nl](http://www.skjeugd.nl) staat het adres waar u uw klacht kunt indienen. Daar vindt u ook een formulier voor het opschrijven van uw klacht.

# Informatie over organisaties die u kunnen helpen als u ontevreden bent

## Vertrouwenspersoon van het AKJ

Het AKJ kan 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](mailto:info@akj.nl) en via de chatfunctie op [www.akj.nl](http://www.akj.nl).

## Onafhankelijke cliëntondersteuning gemeenten

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

## Juridisch loket

Het Juridisch loket kan u gratis juridisch advies geven. Informatie vindt u op de website van het juridisch loket: [www.juridischloket.nl/hoe-we-werken/advocaat-nodig](http://www.juridischloket.nl/hoe-we-werken/advocaat-nodig).

## 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. Kijkt u hiervoor op [www.nationaleombudsman.nl/aan-het-juiste-adres](http://www.nationaleombudsman.nl/aan-het-juiste-adres). 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 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 [www.rechtsbijstand.nl/over-mediation-en-rechtsbijstand/hoeveel-moet-ik-zelf-betalen](http://www.rechtsbijstand.nl/over-mediation-en-rechtsbijstand/hoeveel-moet-ik-zelf-betalen).

Naam organisatie: \_\_\_\_\_

Plaats organisatie: \_\_\_\_\_

Website organisatie: \_\_\_\_\_

Naam hulpverlener: \_\_\_\_\_

Beroepsregister hulpverlener: \_\_\_\_\_

Registratienummer hulpverlener: \_\_\_\_\_

Opmerkingen: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



**Ik ben ontevreden over de hulp**

Bezwaar-, klacht- en tuchtprocedures bij jeugdhulp en jeugdbescherming

1. Vanaf 1 januari 2018 worden ook andere hulpverleners in het Kwaliteitsregister Jeugd geregistreerd. Vraag uw hulpverlener of hij/zij geregistreerd is. Of kijk op de website van het SKJ of uw hulpverlener geregistreerd staat.

# 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 de mogelijkheden die u hebt als u niet tevreden bent over de hulp. Hier vindt u daarover uitleg. Ook vindt u informatie over organisaties die u kunnen ondersteunen.

### Een gesprek

Als u niet tevreden bent, kunt u altijd 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 klachten op papier. Dan vergeet u niets tijdens het gesprek. U kunt de klachten 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) vragen mee te gaan. Kijkt u daarvoor op de website [www.akj.nl](http://www.akj.nl).
- Misschien is de leidinggevende van uw hulpverlener of van de betrokken medewerker bij het gesprek. Vraagt u hier vooraf naar.

### 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?

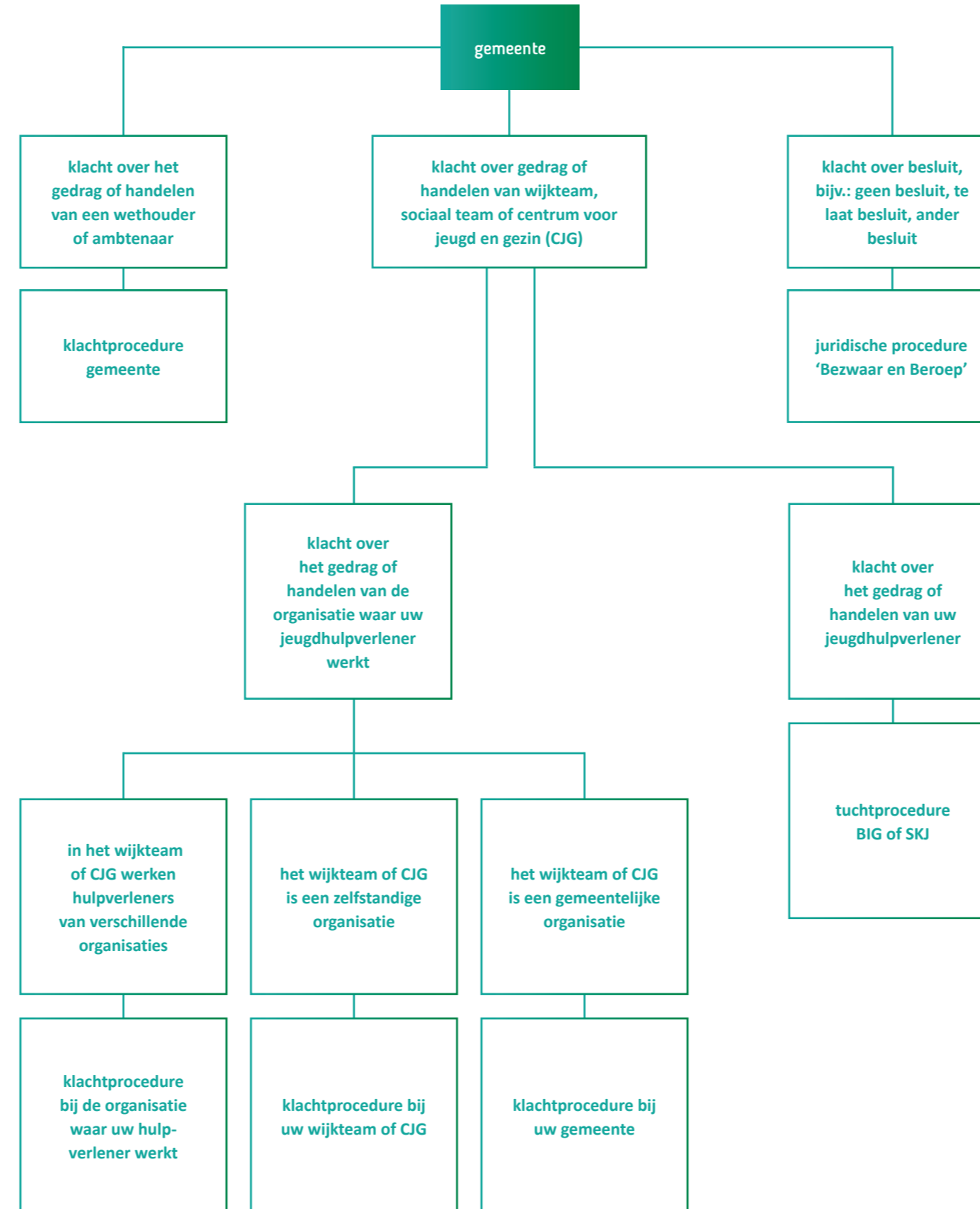
De schema's in deze folder kunnen u hierbij helpen. Komt u er niet uit? Vraagt u dan hulp van het AKJ of van een advocaat. Meer informatie over wat u kunt doen, vindt u in de digitale folder. Deze vindt u op de website [www.professionaliseringjeugdhulp.nl/cliënten](http://www.professionaliseringjeugdhulp.nl/cliënten).



#### TIP

- U kunt ook aan uw hulpverlener of bij de organisatie vragen wat u kunt doen als een gesprek niet geholpen heeft.

## Bent u ontevreden over



## Bent u ontevreden over

