# Protocol klachtrecht en tuchtrecht

Het kan voorkomen dat je ontevreden bent over de werkwijze, communicatie of zorg die Equikids & coaching levert. Wij gaan hier graag met je over in gesprek. In stappenplan A leggen wij uit welke stappen je kan ondernemen bij ontevredenheid of een klacht over Equikids & coaching.

Wanneer je als cliënt niet tevreden bent over het handelen van één van onze coaches, dan kun je een tuchtklacht indienen bij het College van Toezicht van Stichting Kwaliteitsregister Jeugd (SKJ). Daarmee wordt een tuchtrechtelijke procedure gestart. In stappenplan B leggen wij uit welke stappen je kan ondernemen bij een klacht over het beroepsmatig handelen van een van ons coaches.

In het protocol is ook het recht van ons als professional opgenomen.

## Stappenplan A

Stap 1: Gesprek   
Deel je ontevredenheid met de coach. We maken de klacht bespreekbaar en gaan gezamenlijk opzoek naar een oplossing. Gemaakte afspraken leggen wij vast en worden gedeeld met de betrokkenen.

Stap 2: Bemiddeling   
Wanneer we er niet samen uit komen is er de mogelijkheid om een afhankelijke klachtenfunctionaris vanuit de Nederlandse Federatie Gezonheidszorg (de NFG) te betrekken. Deze onpartijdige en onafhankelijke klachtenfunctionaris houdt (meestal) eerst afzonderlijke gesprekken met beide partijen. Als de bemiddelaar een kans van slagen ziet, wordt er een gezamenlijk gesprek gepland. Het doel van dit gesprek is het vinden van een oplossing. Binnen 6 tot 10 weken deelt hij een afsluitbericht met gemaakte afspraken met de betrokkenen.

Stap 3: In beroep  
Wanneer je niet tevreden bent over hoe de klacht in behandeling is genomen, kan dit gemeld worden bij de Geschilleninstantie Zorggeschil (GZ). De GZ zal beide partijen horen, de klacht onderzoeken en uitspraak doen. De zorgaanbieder moet zich houden aan de uitspraak van de GZ. Wanneer er niet tot een overeenstemming wordt gekomen kan de geschillencommissie een bindend oordeel (met eventuele schadeclaim) vellen.

Voor ondersteuning tijdens de afhandeling van de klacht kan je terecht bij Landelijk Meldpunt Zorg ([www.zorgklacht.nl](http://www.zorgklacht.nl)), de rechtsbijstandverzekering of je kan contact opnemen met de vertrouwenspersoon van de NFG: [vertrouwenspersoon@de-nfg.nl](mailto:vertrouwenspersoon@de-nfg.nl)

Stap 5: In hoger beroep  
Mocht je niet naar tevredenheid te zijn geholpen in de voorgaande stappen, dan kan je binnen twee maanden contact opnemen met de Kantonrechter.

*\*Equikids & coaching is aangesloten bij de klachten- en geschillenregeling van de Nederlandse Federatie Gezondheidszorg, Quasir. Voor adresgegevens van de klachtenfunctionaris kun je contact opnemen met het NFG-secretariaat via het mailadres* [*info@de-nfg.nl*](mailto:info@de-nfg.nl)

## Stappenplan B

Equikids & coaching handelt volgens de professionele standaard (de gedrags- en beroepsregels) vanuit de SKJ. Hierdoor zijn wij onderworpen aan het Tuchtreglement.

Een tuchtklacht gaat altijd over het beroepsmatig handelen van een individuele jeugdprofessional, geregistreerd bij het SKJ. Enkele voorbeelden zijn:

* De jeugdprofessional informeert de ouders niet over het kind.
* Er wordt geen inzage gegeven in de contactjournaals of het dossier.
* Informatie wordt niet vertrouwelijk behandeld.

Stap 1: Ik wil een tuchtklacht indienen  
Het is voor iedere betrokken partij belangrijk om de klacht zo helder en duidelijk mogelijk te omschrijven. De feiten en de exacte periode waarover de klacht gaat moet daarbij ook vermeld worden. Als je hulp nodig hebt bij het opstellen van de tuchtklacht, kun je (gratis) hulp inschakelen van een vertrouwenspersoon van het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ). Eventueel kan ook de rechtsbijstandverzekering of een advocaat worden ingeschakeld, kosten zijn dan voor eigen rekening.

Als je je tijdens de tuchtprocedure laat ondersteunen door een gemachtigde, dient deze gemachtigde een account aan te maken (via bovenstaande link). De gemachtigde kan dan klikken op ‘Bestaande tuchtklacht’.

Het indienen van een tuchtklacht is alleen digitaal mogelijk via de onderstaande link: <https://mijn.skjeugd.nl/mijn-skj/tuchtklachten>

### Stap 2: Bemiddeling

Aan beide partijen wordt gevraagd of zij open staan voor bemiddeling. Dit wordt eerst voorgesteld aan degene die een klacht heeft, vervolgens aan de jeugdprofessional. Bemiddeling zorgt ervoor dat de klacht sneller wordt afgehandeld, met behoud van de verhouding.

Bij instemming van beide partijen wordt de tuchtrechtelijke behandeling van de klacht gestopt. In overleg wordt een afspraak gemaakt met de SKJ-bemiddelaar. De afspraak zal plaatsvinden op neutraal terrein in de buurt van de woonplaats van de klachtindiener. De bemiddelaar houdt (meestal) eerst afzonderlijke gesprekken met klachtindiener en jeugdprofessional. Als de bemiddelaar een kans van slagen ziet, wordt er een gezamenlijk gesprek gepland. Het doel van dit gesprek is het vinden van een oplossing.

Bij een succesvolle uitkomst zet de SKJ-bemiddelaar de gemaakte afspraken op papier. Een samenvatting daarvan wordt geanonimiseerd weergegeven op de SKJ website. Bemiddeling is altijd vrijwillig en vertrouwelijk.

### Stap 3: Behandeling door het College van Toezicht

Mocht één van beide partijen zich tijdens de bemiddeling terugtrekken, of er wordt geen oplossing gevonden, dan stopt de bemiddeling. De klacht wordt dan door het College van Toezicht in behandeling. Het college van Toezicht is een onafhankelijk college, bestaande uit een voorzitter en een lid, beiden met juridische achtergrond, en leden uit de beroepsgroep van de aangeklaagde jeugdprofessional. Het college oordeelt of de jeugdprofessional volgens de geldende normen heeft gehandeld.

In de tuchtprocedure gelden vaste termijnen voor de reacties van zowel betrokkenen als SKJ, hierdoor krijgt de procedure een vast tijdsverloop. SKJ streeft ernaar klachten binnen zes maanden te behandelen. Echter is iedere tuchtklacht maatwerk en heeft de SKJ de mogelijkheid om de termijnen te verlengen.

### Stap 4: Verloop van de tuchtklacht

* Voorportaal: Als een tuchtklacht wordt ingediend, wordt er een eerste toetsing gedaan.
* Hoorzitting: Tijdens de hoorzitting wordt de tuchtklacht behandeld.
* Beslissing: Uiterlijk zes weken na de hoorzitting wordt de definitieve beslissing genomen door het College van Toezicht. Een geanonimiseerde versie van de beslissing en de samenvatting komen op de website van SKJ.

### Stap 5: In beroep

Als je het niet eens bent met de beslissing van het College van Toezicht, dan kun je binnen acht werken beroep instellen bij het College van Beroep. Je kunt in beroep gaan door een beroepschrift in te dienen per post of per e-mail. In het beroepschrift moet in ieder geval het volgende staan:

* je naam, voornamen, (werk)adres, geboortedatum, (mobiel) telefoonnummer en e-mailadres
* datum van de beslissing waartegen het beroep zich richt
* de redenen voor het beroep; je geeft hier aan waarom je het niet eens bent met de beslissing van het College van Toezicht
* je handtekening en dagtekening

Als het College van Beroep de klacht gegrond vindt, kan er een maatregel worden opgelegd, bijvoorbeeld een waarschuwing, (voorwaardelijke) schorsing of ontzegging tot inschrijving in het register. Als een maatregel (behalve een waarschuwing) wordt opgelegd, kan er een aantekening worden geplaatst in het register. De werkgever van de beklaagde jeugdprofessional wordt in dat geval ook geïnformeerd en ontvangt een samenvatting van de beslissing.

## Wat doen wij als jeugdprofessional?

Nadat er een tuchtklacht tegen een van ons is ingediend, worden wij per e-mail op de hoogte gesteld door de SKJ. De behandelend secretaris en/of het voorportaal behandelt de klacht. Wanneer de klacht voldoet aan de vereisten van het tuchtreglement, de jeugdprofessional in de gelegenheid gesteld om een verweerschrift in te dienen. In het verweerschrift licht de jeugdprofessional haar handelen en keuzes toe. Het verweer kan mondeling worden onderbouwd. Alle ingediende stukken worden in het klachtendossier opgenomen en zijn op te vragen.

Na ontvangst van het verweerschrift beslist het College of de klacht schriftelijk afgehandeld of tijdens een hoorzitting wordt behandeld. Als de jeugdprofessional het niet eens is met de beslissing van het College van Toezicht, kan zij ook beroep instellen bij het College van Beroep.

Gedurende de afhandeling van de tuchtklacht mag de jeugdprofessional de werkzaamheden binnen Equikids & coaching voortzetten. De uitspraak van het College van Toezicht (of Beroep) is leidend voor de voortzetting van de werkzaamheden als jeugdprofessional.