



## Verschil klachtrecht en tuchtrecht

In deze factsheet leggen de drie beroepsverenigingen in de jeugdzorg aan de hand van een eenvoudige casus het verschil uit tussen klachtrecht en tuchtrecht. Dit document is gericht op **professionals** binnen organisaties voor jeugdzorg: jeugdzorgwerkers en gedragswetenschappers.

*Casus: **jeugdzorgwerker Hans** spreekt op een wijkoverleg de huisarts van Sunita en Fred en vertelt hem over hun opvoedingsproblemen met twee dochters. Dit met instemming van het ouderpaar. Maar Hans vertelt ook – en dit zonder instemming - dat Fred vreemd is gegaan met de buurvrouw. Was dit voor de hulp en samenwerking noodzakelijk? De huisarts snijdt op het eerstvolgend consult van Fred het vreemdgaan aan. Tot verbijstering van Fred. Hij is woedend op Hans.*

De jeugdzorg werkt per 2014 met geregistreerde jeugdzorgwerkers en gedragswetenschappers. De in het beroepsregister ingeschreven professionals houden zich aan de in het beroep geldende afspraken over wat hoort en wat niet hoort in het werk. Dat zijn de gedragsregels van het beroep, zoals vastgelegd in de **Beroepscode voor de jeugdzorgwerker** (NVMW), de **Beroepscode voor de psychologen** (NIP) en de **Beroepscode voor de (ortho)pedagogen en onderwijskundigen** (NVO) en in de gezamenlijk uitgegeven landelijke **Richtlijnen Jeugdzorg**. De consequentie van de beroepscodes en richtlijnen is niet alleen dat jeugdzorgwerkers en gedragswetenschappers die gedragsregels naleven, maar zich op basis daarvan ook kunnen verantwoorden; sterker: en daar via het tuchtrecht ook op kunnen worden aangesproken.

*Wat gaan Sunita en Fred doen? Dienen zij een klacht in bij de instelling of dienen ze een klacht in bij het tuchtcollege binnen de jeugdzorg? Wat is het verschil tussen klachtrecht en tuchtrecht?*

	<b>Klachtrecht</b>	<b>Tuchtrecht</b>
Doel:	Het klachtrecht heeft als doel dat cliënten bij en over de instelling die hen helpt kunnen klagen over de manier waarop de instelling hen helpt, zoals over bejegening, procedures of beslissingen (zie ook klachtenprocedure eigen instelling).	Het tuchtrecht heeft als hoofddoel de belangen van de cliënten te beschermen. Dit gebeurt door het professioneel handelen van een professional te toetsen op naleving van de gedragsregels (incl. ethisch normen), zoals vastgelegd in de <i>Beroepscode</i> en de <i>Richtlijnen jeugdzorg</i> ; landelijk vastgestelde professionele richtlijnen.
Kenmerk:	Cliënt/klager is het niet eens met de gang van zaken rond de hulpverlening die hij/zij ontvangt. De cliënt kan dan een klacht indienen <i>tegen de organisatie</i> en doet dit in het kader van klachtrecht ook binnen dezelfde organisatie waar hij/zij over klaagt en de hulp- dienst of zorgverlening van ontvangt. De instelling voorziet in deze klachtenafhandeling via een helder beschreven procedure. Er volgt een uitspraak/conclusie. De instelling leert van klachten.	Klager geeft aan dat een jeugdzorgwerker zijn gedragsregels niet goed zou naleven. Of wil toetsen of de werker volgens de gestelde beroepsnormen goed handelt. Klager vermoedt dat de werker mogelijk de kwaliteit van het werk schaadt en spreekt de professional hier persoonlijk op aan. Klager wil dat er (door de beroepsgroep) wordt getoetst of er al dan niet sprake is van <i>'professioneel juist handelen'</i> volgens de gedragsregels, i.c. normen die de beroepsgroep zelf hanteert. <i>Alle professionals leren van klachten.</i>
Wie kunnen er klagen?	De cliënt of diens (wettelijke) vertegenwoordiger.	Iedereen die er belang bij heeft kan klagen, als hij van mening is dat de jeugdzorgwerker of gedragswetenschapper door handelen of nalaten zijn beroepscode en/of de Richtlijnen jeugdzorg heeft geschonden.

Wie kan worden aangeklaagd?	De <b>instelling</b> kan worden aangeklaagd. De instelling is wettelijk verplicht verantwoorde zorg te bieden.	De <b>individuele professional</b> kan worden aangeklaagd. Deze dient zich te houden aan zijn beroepscode en professionele richtlijnen.
Wie oordelen?	De instelling komt – na advies van een klachtencommissie – met een uitspraak: klacht gegrond of niet gegrond en een eventuele inhoudelijke reactie. De instelling kan vervolgens gevolgen verbinden aan deze uitspraak, bijvoorbeeld door wijziging van interne procedures.	Het tuchtcollege (College van Toezicht) oordeelt na horen van betrokkenen: klacht gegrond of niet gegrond en eventuele maatregel: ‘waarschuwing’; ‘berisping’, ‘schorsing’ of ‘verwijdering uit Register’.
Belang cliënt:	‘Genoegdoening’ en de hulp aan eigen cliëntstelsel verbeteren.	Bijdrage leveren aan verbeteren kwaliteit van de beroepsuitoefening in het algemeen en eventueel in een specifieke casus in het bijzonder.
Belang werkers:	Met klachtrecht staat de <i>instelling</i> – en niet de professional - garant voor de klachtmogelijkheid van de cliënt.	Met tuchtrecht – rechtspraak van, voor en door professionals – borgen professionals de <b>kwaliteit</b> van hun beroepsbeoefening. Dit is in het belang van werkers en cliënten.
Wat staat centraal?	Bij klachtrecht staat het recht van cliënt centraal.	Bij tuchtrecht staat het toetsen van het beroepsmatig handelen centraal. Alle professionals kunnen van uitspraken van het tuchtcollege leren.

*Terug naar Sunita en Fred: ze willen een andere hulpverlener. Als zij daar in eerste instantie in overleg met de instelling niet uitkomen, kunnen ze een klacht bij de instelling indienen. Na de uitspraak in het klachtrecht kan een instelling besluiten om het verzoek al dan niet te honoreren. Als ze daarnaast vinden dat Hans wegens het schenden van de privacy onprofessioneel heeft gehandeld, kunnen ze een klacht indienen bij het tuchtcollege. De klacht- en tuchtprocedures staan los van elkaar.*

### **Drie beroepsverenigingen: NVMW, NVO en NIP**

De drie beroepsverenigingen in de jeugdzorg bevorderen, borgen en bewaken de kwaliteit van de beroepsuitoefening. Zij behartigen op diverse manieren de belangen van hun leden, onder andere door overleg met brancheverenigingen en de overheid en kennisverwerving en -deling. Via allerlei kanalen informeren de beroepsverenigingen hun leden over ontwikkelingen in de vereniging en hun beroep.

De drie beroepsverenigingen zijn ook verantwoordelijk voor hun respectievelijke beroepscodes, landelijke richtlijnen, de beroepsregistratie en het tuchtrecht in de jeugdzorg. Voor de registratie en het tuchtrecht hebben ze een onafhankelijke stichting in het leven geroepen: de **Stichting Kwaliteitsregister Jeugd**.

**NVMW.** De Nederlandse Vereniging van Maatschappelijk Werkers is voor jeugdzorgwerkers (hbo) dé aangewezen beroepsvereniging. De NVMW (opgericht in 1946) verbreedt zich sinds 2012 naar een brede beroepsvereniging voor sociale professionals: [www.nvmw.nl](http://www.nvmw.nl) & [www.platformjeugd.com](http://www.platformjeugd.com)

**NVO.** De Nederlandse vereniging van pedagogen en onderwijskundigen is de beroepsvereniging voor academisch opgeleide (ortho)pedagogen en onderwijskundigen: [www.nvo.nl](http://www.nvo.nl)

**NIP.** Het Nederlandse Instituut van Psychologen is de beroepsvereniging van (kinder- en jeugd-) psychologen: [www.psynip.nl](http://www.psynip.nl)

Zie verder: [www.professionaliseringjeugdzorg.nl](http://www.professionaliseringjeugdzorg.nl) Voor cliënten ontwikkelen we een aparte factsheet.

Uitgave: **NVMW/NIP/NVO** 2014. Samenstelling & redactie: Jaap Buitink. Deze uitgave is samengesteld in het kader van het Implementatieplan Professionalisering Jeugdzorg.