



# Handreiking voorkomen en omgaan met klachten

Tips over het omgaan met klachten  
en het voorkomen daarvan

# Inhoud

Voorwoord	3
Vooraf	4
Klachtrecht	4
Tuchtrecht	5
Samenloop van procedures	5
Gang van zaken bij de klacht- en tuchtprocedures	6
TIPS	
I. Voorkomen van klachten	8
II. Omgaan met onvrede en klachten	14
III. Opstelling in een klachtenprocedure	15

# Voorwoord

Bij de ambitie van pedagogen om een 'goed pedagoog' te zijn, hoort een zorgvuldige omgang met onvrede en klachten van cliënten. In deze handreiking staan tips over het omgaan met klachten en het voorkomen daarvan. Het is niet de bedoeling van de handreiking om cliënten te ontmoedigen om een klacht in te dienen. Het klachtrecht is een belangrijk recht van cliënten dat de kwaliteit van de dienstverlening van pedagogen kan verbeteren. Toch kunnen sommige klachten worden voorkomen. Iedere keer als dat lukt, is dat winst voor de cliënt én voor de pedagoog: een tevreden cliënt én geen onnodige en tijdrovende procedures die (ook) voor de pedagoog zeer belastend kunnen zijn.

# Vooraf

---

Een cliënt die een klacht heeft over een pedagoog en die zich ook na een gesprek met de pedagoog niet voldoende gehoord voelt, kan meestal kiezen uit twee verschillende typen procedures: een klachtprocedure of een tuchtprocedure. Is de cliënt niet tevreden over de *organisatie of praktijk* van de pedagoog, dan wendt hij zich tot een klachtencommissie. Meent de cliënt dat een NVO-lid of een SKJ- of BIG-geregistreerde pedagoog zich niet heeft gehouden aan de gedragsnormen van de beroepsgroep, dan wendt hij zich tot een tuchtcollege<sup>1</sup>.

## Klachtrecht

---

### **Jeugdhulp / jeugdbescherming**

Biedt de pedagoog jeugdhulp of jeugdbescherming dan moet de instelling op grond van de Jeugdwet voor de afhandeling van klachten beschikken over een klachtencommissie met een onafhankelijke voorzitter. Ook dient de instelling een onafhankelijke vertrouwenspersoon te hebben die cliënten ondersteunt bij het formuleren van hun klachten, bij het zoeken naar informele oplossingen en bij het voeren van een klachtenprocedure. Deze verplichtingen gelden ook voor pedagogen die jeugdhulp bieden in een eigen praktijk.

### **Onderwijs**

Werkt de pedagoog in het primair of in het voortgezet onderwijs, dan geldt dat (het bestuur van) de school behoort te zorgen voor een klachtencommissie waar ouders terecht kunnen met klachten over gedragingen en beslissingen van medewerkers en van het schoolbestuur. Heeft de school zelf geen klachtencommissie dan is de school verplicht zich aan te sluiten bij een regionale of landelijke klachtencommissie.

### **Ggz of langdurige zorg**

Is de pedagoog werkzaam in *de (langdurige) zorg, of in de ggz- zorg*, dan geldt de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Deze wet verplicht de instelling om een klachtenregeling te hebben. Komen de pedagoog en de cliënt er samen niet uit, dan moet de instelling ervoor zorgen dat de klacht op een effectieve en laagdrempelige manier wordt afgehandeld.

---

<sup>1</sup> Voor meer informatie over het verschil tussen klachtrecht en tuchtrecht zie [https://skjeugd.nl/wp-content/uploads/2016/12/Factsheet\\_tuchtrecht\\_klachtrecht.pdf](https://skjeugd.nl/wp-content/uploads/2016/12/Factsheet_tuchtrecht_klachtrecht.pdf).

Daarbij behoort de instelling te beschikken over een onafhankelijke klachtenfunctionaris die de cliënt in dit traject adviseert en ondersteunt. Is de cliënt niet tevreden over de afhandeling van de klacht, dan kan hij een klacht indienen bij een onafhankelijke geschillencommissie. De verplichting om een onafhankelijke klachtenfunctionaris te hebben en om aangesloten te zijn bij een geschillencommissie geldt niet alleen voor zorginstellingen maar ook voor pedagogen met een eigen praktijk<sup>2</sup>.

## Tuchtrecht

---

### **NVO-lid**

Een cliënt kan zich tot het College van Toezicht van de NVO wenden als hij meent dat een *NVO-lid* strijd heeft gehandeld met de NVO-beroepscode. Na de uitspraak van het College van Toezicht is hoger beroep mogelijk bij het College van Beroep. Zie voor de tuchtprocedure en voor de tekst van de NVO Beroepscode [www.nvo.nl](http://www.nvo.nl)

### **SKJ-geregistreerd**

Is een pedagoog *SKJ geregistreerd*, dan kan een cliënt met zijn klacht over het handelen van een pedagoog terecht bij het College van Toezicht van SKJ en in beroep bij het College van Beroep van SKJ.

### **BIG-geregistreerd**

Is een pedagoog *BIG-geregistreerd* dan kan de cliënt zich wenden tot een Regionaal Medisch Tuchtcollege en in beroep bij het Centraal Medisch Tuchtcollege.

## Samenloop van procedures

---

In geval van onvrede over het handelen van een geregistreerde pedagoog kan een cliënt vaak kiezen tussen een klacht- of een tuchtprocedure. De cliënt mag ook beide procedures (tegelijk of na elkaar) voeren.

Is een pedagoog SKJ geregistreerd en NVO-lid, dan kan de cliënt ook nog kiezen tussen het tuchtrecht van de NVO en het SKJ tuchtrecht. Is de pedagoog BIG-geregistreerd en NVO-lid, dan kan de cliënt kiezen tussen het tuchtrecht van de NVO en het medisch tuchtrecht.

---

<sup>2</sup> Voor zelfstandig werkende pedagogen en pedagogen met een kleine praktijk die werkzaam zijn in de langdurige zorg of in de ggz, is aansluiting mogelijk bij de landelijke klachtencommissie van p3nl. Zie <https://www.p3nl.nl/klachtenregeling>.

Als er twee tuchtprocedures mogelijk zijn, geldt voor het NVO-tuchtrecht dat de cliënt maar één tuchtzaak tegelijk kan voeren. Kiest hij voor het SKJ of het medisch tuchtrecht, dan zal het NVO-tuchtcollege met de behandeling van de klacht wachten tot de andere procedure is afgerond.

## Gang van zaken bij de klacht- en tuchtprocedures

---

Hoewel de verschillende klacht- en tuchtprocedures op onderdelen verschillen, geldt voor alle klacht- en tuchtprocedures:

- › Als er een klacht wordt ingediend, ontvangt de pedagoog een afschrift daarvan met het verzoek om binnen een bepaalde termijn te reageren. Deze schriftelijke reactie noemt men het *verweerschrift*.
- › Het verweerschrift en alle andere stukken die de pedagoog aan de klachtencommissie of het tuchtcollege toezendt, gaan in kopie naar de cliënt. Alle informatie die de cliënt verstrekt, gaat in kopie naar de pedagoog.
- › Na het verweerschrift beoordeelt de klachtencommissie of het tuchtcollege of de klacht op basis van de stukken wordt afgedaan of dat er een hoorzitting komt.
- › In de hoorzitting worden vragen gesteld aan de pedagoog en de cliënt en zij krijgen beiden de gelegenheid om hun standpunt toe te lichten. Beide partijen mogen een vertrouwenspersoon meenemen naar de hoorzitting.
- › Enige tijd na de klachtbehandeling geeft de klachtencommissie of het tuchtcollege een schriftelijk oordeel over de klacht. Is de klacht *gegrond*, dan wil dit zeggen dat men vindt dat de klager gelijk heeft met zijn klacht, *ongegrond* betekent dat de klacht wordt afgewezen. Een klacht kan ook gedeeltelijk gegrond of ongegrond worden verklaard.
- › De verschillende tuchtcolleges kunnen, als de klacht (gedeeltelijk) gegrond is, een maatregel opleggen. Het NVO-tuchtrecht kent de volgende maatregelen: waarschuwing, berisping, schorsing of ontzetting uit de vereniging. Schorsing en ontzetting worden (een week) gepubliceerd op de website van de NVO. Deze maatregelen worden vermeld bij de registratiegegevens van het NVO-lid.

## Juridisch advies en ondersteuning voor NVO-leden

NVO-leden kunnen in geval van een klachtprocedure een beroep doen op de NVO voor ondersteuning, bijvoorbeeld bij het opstellen van een verweerschrift. Het gaat om strikt juridische ondersteuning; de NVO mengt zich niet inhoudelijk in de zaak.

Daarnaast kan de NVO desgewenst een 'buddy' voor een NVO-lid zoeken, dit is een supervisor die kennis van zaken en/of ervaring heeft met tuchtzaken. Een buddy kan zinvol zijn omdat een klacht zeer belastend kan zijn. Het NVO-lid betaalt zelf voor de diensten van deze buddy/supervisor.

## Cliëntondersteuning

Een cliënt die hulp nodig heeft bij een klachtprocedure kan worden doorverwezen naar het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ): [www.akj.nl](http://www.akj.nl), of naar Zorgbelang Nederland: [www.zorgbelang-nederland.nl](http://www.zorgbelang-nederland.nl).

## I. Voorkomen van klachten

---

### COMMUNICATIE

#### 1. Informeer de cliënt<sup>3</sup>

- › Leg vooraf uit wat de professionele relatie<sup>4</sup> inhoudt, wat uw rol is, wat de cliënt van u mag verwachten en wat u van de cliënt verwacht. Vraag ook expliciet naar de verwachtingen van de cliënt en geef in reactie daarop duidelijk aan wat wel en wat niet mogelijk is.
- › Is er een externe opdrachtgever (school, gemeente, Raad voor de Kinderbescherming) ga dan expliciet in op de rol van deze opdrachtgever en leg uit, of en zo ja, welke informatie u over de professionele relatie aan de opdrachtgever zult verstrekken.
- › Maak duidelijke afspraken over de kosten als de cliënt voor uw inzet moet betalen en maak nieuwe afspraken als de kosten veranderen.
- › Communiceer helder over iedere wijziging in de professionele relatie. Bijvoorbeeld als het behandeldoel verandert, als uw rol anders wordt, of als u een andere professional bij de hulp betreft.
- › Evalueer de professionele relatie en wees daarbij attent op signalen van teleurstelling of onvrede en ga daarover in gesprek.

#### NB:

- › Check of de cliënt uw informatie begrijpt en of hij deze op zijn situatie kan toepassen.
- › Beschrijf concreet en in gewone taal wat u met voor u vertrouwde vaktermen zoals *screening*, *second opinion* en *intake* bedoelt.
- › Bespreek de informatie daadwerkelijk met uw cliënt, een verwijzing naar uw website of naar een folder is *niet voldoende*.

---

<sup>3-4</sup> Met de term *professionele relatie* wordt bedoeld op de relatie die een pedagoog aangaat met een cliënt gericht op advies, consult, diagnose, begeleiding, mediation, behandeling of wetenschappelijk onderzoek.



## 2. Leg de gemaakte afspraken schriftelijk vast

- › Leg de afspraken die u met de cliënt maakt schriftelijk vast: het doel van de professionele relatie, de voorwaarden waaronder de professionele relatie wordt aangegaan, de tussentijdse evaluatiemomenten en de kosten voor zover deze voor rekening van de cliënt komen.

## Geheimhouding

### 3. Ga zorgvuldig om met uw geheimhoudingsplicht

- › Vraag gericht toestemming als u informatie met anderen wilt delen. Gericht wil zeggen dat u eerst beschrijft met wie u welke informatie wilt delen en waarom u dit nodig vindt, voordat u toestemming vraagt.
- › Gebruik geen algemene toestemmingsverklaringen waarin de cliënt in het algemeen om toestemming wordt gevraagd voor overleg met derden. Deze algemene verklaringen zijn ongeldig omdat ze niet voldoende gericht zijn.
- › Als u geen toestemming hebt, kunt u geen informatie delen. Alleen in zeer bijzondere gevallen kunt u overwegen om toch informatie te delen vanwege de ernst van de situatie waarin de cliënt zich bevindt<sup>5</sup>. Als u besluit dit te doen, informeer uw cliënt dan over uw besluit, zo mogelijk voordat u de informatie deelt.

### 4. Wees open t.o.v. de cliënt als u een meldrecht gebruikt

- › Informeer uw cliënt vooraf als u informatie gaat verstrekken op basis van een wettelijk meldrecht<sup>6</sup> en leg uit waarom u dit doet.
- › Volg bij signalen van kindermishandeling en huiselijk geweld de stappen van de meldcode.

---

<sup>5</sup> Zie voor de afweging die u in een dergelijk geval maakt, artikel 13 van de NVO Beroepscode.

<sup>6</sup> Er gelden meldrechten voor het verstrekken van informatie aan Veilig Thuis, de Raad voor de Kinderbescherming en de gezinsvoogd én voor het opnemen van het bsn van een jeugdige in de verwijzindex risicjongeren. Een meldrecht wil zeggen dat de pedagoog geen toestemming nodig heeft voor het verstrekken van informatie aan deze instanties. Voor een zorgvuldige afweging bij het verstrekken van informatie op basis van een meldrecht, zie artikel 12 van de NVO Beroepscode.

## Gezaghebbende ouders<sup>7</sup>

### 5. Vraag bij de start van de professionele relatie met een jeugdige cliënt wie het gezag uitoefenen en leg uit waarom dit voor u van belang is.

- › Als u geen duidelijk antwoord krijgt, vraag dan goed door. Raadpleeg zo nodig schriftelijk of telefonisch het Centraal Gezagsregister dat bij de rechtbank wordt bijgehouden. Dit register bevat alle rechterlijke uitspraken over gezag en voogdij.

### 6. Ga pas een professionele relatie aan met een jeugdige cliënt als u toestemming hebt van beide gezaghebbende ouders.

- › Is de cliënt nog geen 12 jaar, dan heeft u toestemming nodig van beide gezaghebbende ouders.
- › Is de cliënt al wel 12 maar nog geen 16 jaar, dan heeft u de toestemming van beide gezaghebbende ouders en van de jeugdige cliënt nodig.
- › Vanaf 16 jaar geeft de cliënt zelf toestemming<sup>8</sup>.

#### NB:

In een vrijwillig kader kunt u géén uitzonderingen maken: er is altijd toestemming nodig van beide gezaghebbende ouders en van de jeugdige vanaf 12 jaar<sup>9</sup>.

---

<sup>7</sup> Voor meer informatie over de positie van ouders zie de bijlage 'Ouderschap, gezag en scheiding' in de NVO Beroepscode.

<sup>8</sup> Tenzij de jeugdige wilsonbekwaam wordt geacht, zie daarover artikel 7 van de NVO Beroepscode.

<sup>9</sup> Wel kan, in geval van een meningsverschil tussen twee gezaghebbende ouders, de rechter op verzoek van één van de ouders vervangende toestemming geven. Zie daarover de bij voetnoot 4 genoemde bijlage.

## 7. Behandel beide gezaghebbende ouders op gelijke wijze

- › Zorg dat beide gezaghebbende ouders over dezelfde informatie beschikken.
- › Nodig hen beiden uit voor alle oudergesprekken.
- › Bewaak neutraliteit en meervoudige partijdigheid in uw dossier en in uw rapportages.

## Rolvast

### 8. Wees rolvast en voorkom rolvermenging of -verwarring

- › Houd u aan de rol waarmee u de professionele relatie bent gestart. Komt u bedoeld of onbedoeld in een andere rol terecht, beoordeel dan of de rollen verenigbaar zijn. Zo niet, kies dan voor één rol. Zijn de rollen volgens u verenigbaar, communiceer over uw nieuwe rol met uw cliënt.
- › Vermeng de rol van behandelaar / zorgverlener niet met de rol van onafhankelijke deskundige. Ga daarom niet in op verzoeken van uw cliënt met wie u een behandel- / hulpverleningsrelatie heeft om een verklaring op te stellen waaraan hij rechten kan ontleen, of die hij wil gebruiken in een juridische procedure.

## 9. Bewaak uw onafhankelijkheid en uw professionaliteit bij 'diagnosedruk'

- › Wees bij verzoeken om diagnostiek waaraan cliënten rechten kunnen ontlene, bijvoorbeeld op zorg of op financiering, vooraf duidelijk over de rol die u hebt: Op basis van professionele standaarden vaststellen of er sprake is van een beperking of een aandoening.
- › Maak vooraf ook duidelijk dat u vanuit deze rol geen hulpverleningsrelatie heeft met uw cliënt waarin u zo goed mogelijk inspeelt op hun wensen, maar dat van u in deze rol wordt gevraagd om een onafhankelijk oordeel dat uw cliënten wellicht teleur zal stellen.
- › Ga, om uw onafhankelijke rol te bewaken en de diagnosedruk te beperken, niet in op verzoeken om diagnostiek waaraan uw cliënt rechten op zorg of op financiering kan ontlene, als u ook een behandel- of zorgrelatie hebt met de cliënt. Verwijs in dat geval door naar een andere pedagoog.
- › Bewaak het vertrouwen in de professionaliteit van pedagogen: weersta de druk om onterechte diagnoses te stellen om zo aan dringende wensen van de cliënt te voldoen.
- › Weersta deze druk ook in die gevallen waarin een diagnose de enige manier is om noodzakelijke hulp voor een cliënt te realiseren. Leg uw besluit en de redenen voor dit besluit zorgvuldig vast in uw dossier.

## Richtlijnen

### 10. Volg de richtlijnen van de beroepsgroep en de sector of leg uit waarom u dat in een bepaald geval niet doet

- › Mocht u bij wijze van uitzondering in een bepaald geval afwijken van de richtlijnen, voer daarover dan vooraf overleg met minimaal één deskundige collega. Leg zorgvuldig vast in uw dossier waarom u meent dat het nodig was om anders te handelen en wie u daarover heeft geraadpleegd.

## Dossiervorming<sup>10</sup>

### 11. Leg alle informatie die voor de professionele relatie van belang is vast in het dossier

- › Leg niet alleen uw besluiten vast maar ook de afwegingen die u hebt gemaakt en de eventuele adviezen die u van collega's of deskundigen hebt gekregen.
- › Als u in de beschrijving van uw afwegingen gebruik maakt van algemene termen zoals *'belang van het kind'* of *'veiligheid'*, vul deze termen dan zo concreet mogelijk in, toegespitst op de betreffende casus.
- › Leg afwijkingen van richtlijnen zorgvuldig vast, vermeld daarbij waarom u meende te moeten afwijken, wie u daarover vooraf hebt geraadpleegd en welk advies u kreeg.
- › Leg meningsverschillen met uw cliënt en zijn eventuele onvrede zo objectief mogelijk vast. Leg ook de afspraken vast die u met uw cliënt maakt naar aanleiding van het meningsverschil of zijn onvrede.

---

<sup>10</sup> Zie voor meer informatie over dossiervorming de artikelen 31 tot en met 36 van de NVO Beroepscode.

## II. Omgaan met onvrede en klachten

---

### 1. Wees alert op signalen van mogelijk onvrede

- › Als u onvrede bij uw cliënt vermoedt, ga dan zo snel mogelijk in gesprek en vraag of uw indruk klopt dat de cliënt niet (helemaal) tevreden is. Zo ja, geef hem de ruimte om te beschrijven wat hem dwars zit.

### 2. Kijk kritisch naar uw aandeel in de onvrede

- › Probeer u te verplaatsen in de cliënt en kijk vanuit die blik terug op uw handelen en uw mogelijke aandeel in de onvrede.

### 3. Maak excuses of uit uw spijt en zoek samen naar oplossingen

- › Wees royaal met excuses als u tot de conclusie komt dat u niet zorgvuldig hebt gehandeld.
- › Is er iets misgegaan zonder dat u iets verkeerd hebt gedaan, spreek dan uit dat het u spijt voor de cliënt dat het anders is gelopen dan hij had verwacht of gehoopt.
- › Zoek samen naar oplossingen om nieuwe onvrede te voorkomen en maak daar afspraken over.
- › Opper de mogelijkheid van een doorverwijzing naar een andere pedagoog en help de cliënt zo nodig om deze te vinden.

### 4. Wijs de cliënt de weg als hij een klacht wil indienen

- › Wil de cliënt een klacht indienen, wijs hem dan op een klachtfunctionaris en/of op informatie die hem daarbij kan helpen.

# III. Opstelling in een klachtenprocedure

---

## 1. Voer zakelijk verweer tegen de klachten

- › Weerleg feiten uit de klacht die naar uw oordeel niet juist of onvolledig zijn en verwijs daarvoor zo mogelijk naar aantekeningen in uw dossier.
- › Laat zien dat u bereid en in staat bent om kritisch te reflecteren op uw professioneel handelen: sta voor het handelen dat naar uw oordeel zorgvuldig was, geef eventueel kort uitleg bij gemaakte keuzes en toon begrip dat uw handelen, ook al was het naar uw oordeel zorgvuldig, toch moeilijk of pijnlijk kan zijn geweest voor de cliënt
- › Benoem ook wat achteraf gezien beter had gekund. Bied voor eventuele fouten en onzorgvuldigheden excuses aan.
- › Benoem, indien aan de orde, wat u van de klacht hebt geleerd en tot welke aanpassing in uw werkwijze de klacht heeft geleid.

## 2. Bejegen de cliënt correct

- › Als de cliënt in verband met de klacht een andere pedagoog wenst, of als u zelf meent dat u de professionele relatie niet meer voort kunt zetten, help de cliënt dan desgevraagd bij het vinden van een andere pedagoog.
- › Uit in uw verweer en tijdens de hoorzitting geen beschuldigingen en verwijten richting cliënt.
- › Betuig in de hoorzitting uw spijt dat de professionele relatie niet aan de verwachtingen van de cliënt heeft beantwoord.
- › Beoordeel of nazorg aan de cliënt en/of zijn wettelijk vertegenwoordigers gewenst is en als dit het geval is, vraag u af of wie deze nazorg kan bieden.



**NVO**  
Utrecht, 2018