

In dit document vind je een voorbeeld van een goed ingediende klacht en twee niet goed ingediende klachten.

Beschrijving van de klacht

Het is belangrijk om onder het kopje 'Geschetste beeld van de situatie' duidelijk te schrijven sinds wanneer de jeugdprofessional waarover je een klacht wilt indienen betrokken is, en in welk kader (bijvoorbeeld een ondertoezichtstelling). Ook dien je onder dit kopje aan te geven wat er is gebeurd wat maakt dat je de klacht indient.

Beschrijving van de klacht

Geschetste beeld van de situatie

Periode 01-07-2020 - 16-04-2021

Toelichting Op 1 juli 2020 zijn mijn kinderen onder toezicht gesteld. De jeugdprofessional is onze jeugdbeschermer. In het begin leek de samenwerking goed te gaan. Waarom ik nu een klacht indien is dat ik vind dat zij de kant van de vader kiest. Na het voeren van een bemiddelingsgesprek bij de GI is de situatie niet veranderd.

Het formuleren van een klacht

- In een goede **klacht** staat kernachtig en duidelijk beschreven welk handelen (of welke nalatigheid) de jeugdprofessional wordt verweten. Wanneer een klacht bestaat uit meerdere verwijten, is het belangrijk dat je voor elk verwijt een apart **klachtonderdeel** indient.
- In de **toelichting** wordt het klachtonderdeel verder uitgewerkt. Je kunt daar belangrijke feiten opnemen en een 'paar' voorbeelden noemen, waaruit volgens jou het verwijtbare handelen van de jeugdprofessional blijkt en wanneer dat plaatsvond.
- Verder moet ieder klachtonderdeel worden onderbouwd met **bijlagen** waarnaar je in de toelichting verwijst. Deze bijlagen moeten in zijn geheel en goed leesbaar worden meegestuurd. In de bijlagen dien je bovendien aan te geven welk deel van de tekst de klacht onderbouwt. Dat kun je doen door het betreffende deel te arceren, dik te drukken, te onderstrepen, te voorzien van een handgeschreven opmerking in de kantlijn of met een digitale markering.
- Het is niet nodig om in de klacht te verwijzen naar artikelen uit de beroepscode en/of naar de richtlijnen jeugdhulp en jeugdbescherming.

Klachtonderdeel 1 is een voorbeeld van een goed ingediende klacht:

1. Het klachtonderdeel bestaat uit één verwijt

De klager klaagt er alleen over dat het dossier niet wordt verstrekt.

2. De toelichting is helder en er wordt naar de bijlagen verwezen

In de toelichting staat duidelijk beschreven waaruit het verwijtbare handelen bestaat, wanneer dat heeft plaatsgevonden en er wordt verwezen naar de drie bijlagen, die het klachtonderdeel ondersteunen.

3. De bijlagen zijn compleet

In de toelichting is naar de relevante bijlagen verwezen. Alle bijlagen zijn toegevoegd en zijn duidelijk genummerd. Hier verwijzen wij je voor de goede orde naar het eerder beschreven kopje '**Het formuleren van de klacht**', welke je bovenstaand kunt lezen onder '**bijlagen**'.

Wat zijn de klachten over de professional?

Klachtonderdeel 1

ik krijg het dossier niet

Toelichting / bewijs / onderbouwing klachtonderdeel 1

Ik heb op 2 januari 2021 het dossier van mijn kinderen bij de jeugdprofessional opgevraagd (zie bijlage 1: e-mail 2 januari 2021). Zij heeft mij toen gezegd dat ik het dossier binnen zes weken zou krijgen (zie bijlage 2: e-mail 5 januari 2021). Na zes weken had ik het dossier nog steeds niet ontvangen. Ik heb tijdens het evaluatiegesprek op 2 maart 2021 gezegd dat ik het dossier nog steeds niet heb ontvangen. De jeugdprofessional heeft toen gezegd dat zij het druk had en er nu mee aan de slag gaat (zie bijlage 3: verslag evaluatiegesprek). Tot nu heb ik het dossier nog niet ontvangen. Het lijkt alsof ze het mij niet wil geven.

Bijlagen over klachtonderdeel 1

[bijlage 1 e-mail 2 januari 2021](#)

[bijlage 2 e-mail 5 januari 2021](#)

[bijlage 3. gespreksverslag](#)

Klachtonderdeel 2 is een voorbeeld van een niet goed ingediende klacht:

1. Dit klachtonderdeel bestaat uit twee verwijten

Het is de bedoeling dat voor elk verwijt een apart klachtonderdeel wordt ingediend. In dit geval had de klager twee klachtonderdelen moeten indienen, namelijk;

1. De jeugdprofessional kiest de kant van de vader.
2. De jeugdprofessional komt haar afspraken niet na.

2. De toelichting is niet helder en er wordt niet naar de bijlagen verwezen

In de toelichting staat niet duidelijk beschreven waaruit het verwijtbare handelen bestaat en wanneer dat heeft plaatsgevonden. De klager heeft twee bijlagen toegevoegd maar daar wordt niet naar verwezen en het is daarom niet duidelijk hoe deze bijlagen het klachtonderdeel ondersteunen.

3. De bijlagen zijn niet compleet

De feiten en voorbeelden die in de toelichting worden genoemd moeten worden ondersteund met bijlagen. Dat is in dit klachtonderdeel niet goed gebeurd. Zo had deze klager als bijlage de e-mails over de zomervakantie en het huwelijksfeest, en haar herinneringen kunnen toevoegen.

Klachtonderdeel 2	De jeugdprofessional kiest de kant van de vader en zij komt afspraken niet na
Toelichting / bewijs / onderbouwing klachtonderdeel 2	De jeugdprofessional komt haar afspraken niet na. Zij reageert niet of heel laat op mijn e-mails. Tijdens het bemiddelingsgesprek hebben we afgesproken dat zij binnen 5 werkdagen zou reageren. Dit doet ze niet bij mij, maar wel bij de vader. Bijvoorbeeld op zijn verzoek om de eerste drie weken van de zomervakantie de kinderen te hebben. Dit heeft zij gelijk toegezegd zonder overleg met mij. Toen wilde ik de kinderen meenemen naar het huwelijksfeest van mijn ouders in het omgangswekend van de vader. Na drie weken, en vier herinneringen van mij, zei ze dat dit niet kon, omdat het het omgangswekend van de vader is en hij al plannen had.
Bijlagen over klachtonderdeel 2	Bijlage 4 meerdere mails Bijlage 5 verslag bemiddelingsgesprek

Klachtonderdeel 3 is ook een voorbeeld van een niet goed ingediende klacht:

1. In het klachtonderdeel is geen verwijt geformuleerd

Uit het woord 'dreigen' blijkt niet wat de jeugdprofessional wordt verweten. Het is beter om het verwijt in een zin te formuleren. Bijvoorbeeld: "De jeugdprofessional dreigt met een uithuisplaatsing van de kinderen."

2. De toelichting is niet helder en er wordt niet naar de bijlagen verwezen

In dit geval had de klager duidelijk moeten opschrijven in welke situatie de jeugdprofessional heeft gezegd dat zij de kinderen bij de klager weghaalt. Bijvoorbeeld tijdens een gesprek, in een e-mail of tijdens een procedure bij de rechtbank. Kortom: de feiten en de voorbeelden ontbreken in de toelichting op dit klachtonderdeel.

Bovendien is in de toelichting een voorbeeld gegeven dat niet past bij het klachtonderdeel. Het klachtonderdeel gaat over het dreigen met een uithuisplaatsing en in de toelichting wordt het voorbeeld gegeven dat de vader altijd te laat op gezamenlijke gesprekken komt en de jeugdprofessional daar niks van zegt. Dat is een ander verwijt namelijk 'altijd te laat komen', en heeft geen betrekking op de klacht.

3. Er zijn geen bijlagen toegevoegd

De bijlagen dienen ter onderbouwing van het klachtonderdeel. In de toegevoegde bijlagen moeten de genoemde feiten en voorbeelden uit de toelichting blijken. Vergeet ook niet in de toelichting naar de bijlagen te verwijzen.

Klachtonderdeel 3	Dreigen
Toelichting / bewijs / onderbouwing klachtonderdeel 3	De jeugdprofessional zegt dat als ik niet luister, zij mijn kinderen bij mij weghaalt. Ook komt de vader altijd te laat op gesprekken of zegt de gesprekken op het laatste moment af. De jeugdprofessional zegt hier nooit wat van. Maar als ik te laat kom, krijg ik het wel te horen. Zij is partijdig naar de vader.
Bijlagen over klachtonderdeel 3	