

# Workshop 'Klachten binnen werkveld'

**Kwaliteit is blij zijn met een klacht**



# Agenda

1. Introductie
2. Uitkomsten informele- en formele klachtenrapportage OBL
3. Klachten bij hulpverlening
  - a) Oorzaken klachten
  - b) Ervaringen delen over klachten
  - c) Afwegingen - hoe te handelen bij een klachtgevoelig traject
4. Uitkomsten SKJ **Tuchtcollege**
5. Tips / aanbevelingen ter voorkoming van klachten
6. Vragen / opmerkingen

# 1. Introductie

Wie is er bang voor een (tuchtrechtelijke) klacht?



### 3. Uitkomsten informele- en formele klachtenrapportage OBL

- ▶ Uitkomsten klachten inventarisatie uitgevoerd door Landelijke Vereniging OBL

## 2a. Oorzaken klachten

1. Het ervaren van partijdigheid van de bemiddelaar / begeleider;
2. Het gebrek aan voldoende erkenning of zich onvoldoende gehoord voelen;
3. Ontevredenheid over het gegeven advies en / of de vervolgstappen en;
4. De handelswijze van de medewerker.

## 2b. SKJ Tuchtcollege

- ▶ Toetsing n.a.v. beroepscode en richtlijn & eigen reflectie
- ▶ Tuchtmaatregelen SKJ
  - waarschuwing
  - berisping
  - voorwaardelijke schorsing
  - schorsing
  - doorhaling

## 2c: Klachten SKJ 2017

1. 264 klachten totaal, aantal geregistreerden ca. 31.000;
2. 100 klachten leiden tot zitting; 39 daarvan (deels) gegrond;
  1. 11 beroepsgenoten: geen maatregel
  2. 17 beroepsgenoten: waarschuwing
  3. 7 beroepsgenoten : berisping;
  4. 3 beroepsgenoten : voorwaardelijke schorsingen
  5. 1 beroepsgenoot : schorsing
3. 77% ouders uit elkaar- 46% complexe echtscheiding;
4. Meest geschonden artikelen: D, F, M/E

## 2b. Stel; je krijgt een tuchtklacht

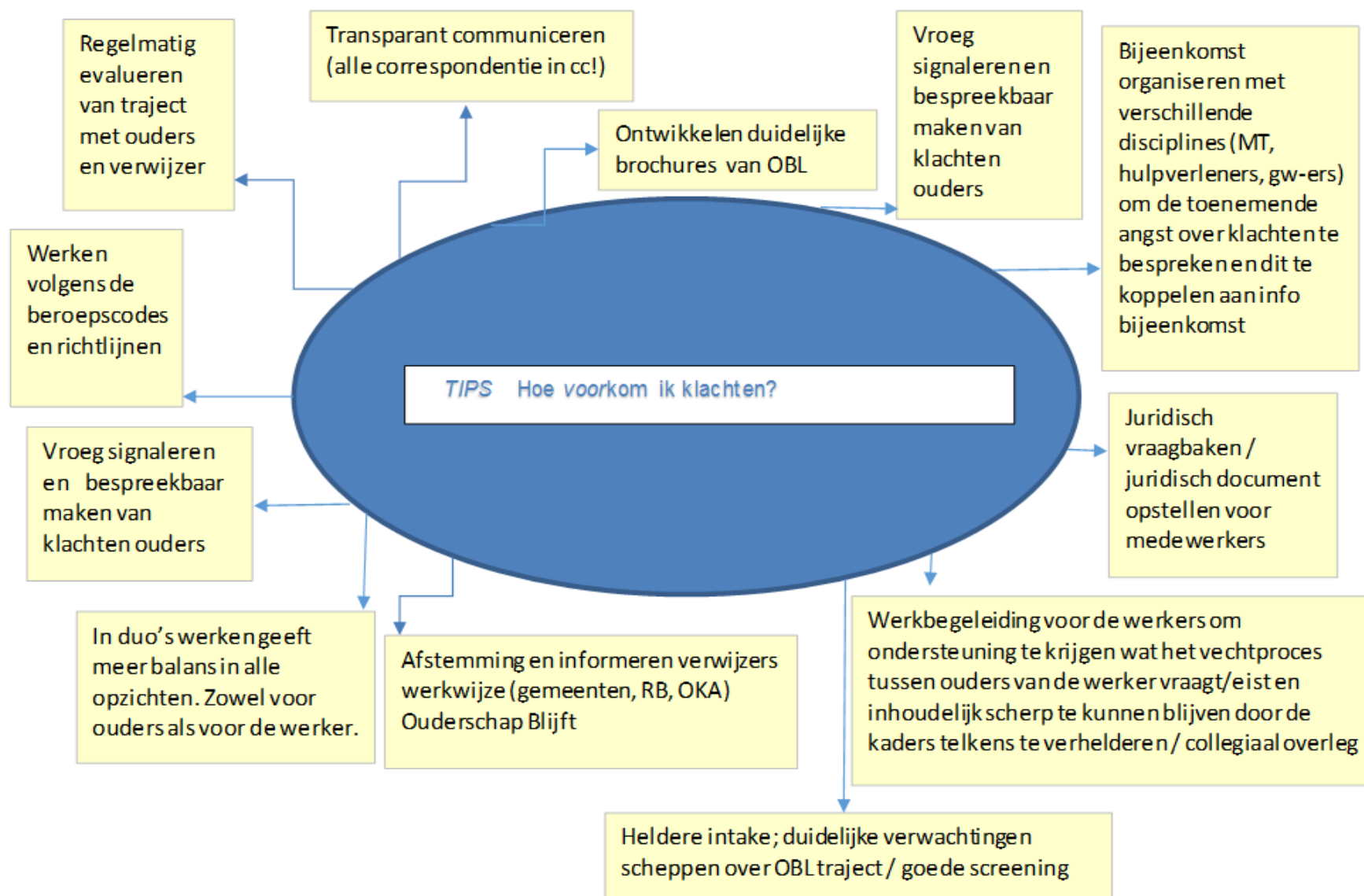
- ▶ Je werkt in een casus met een complexe echtscheiding en je krijgt - in jouw ogen onterecht- een klacht van vader; hij vindt dat je opstelling partijdig is. Wat zou je doen?
- ▶ Uitwisseling in tweetallen



## 2c. afwegingen; hoe te handelen in een klachtgevoelig traject?

Goed afgewogen	Slecht afgewogen
Goede uitkomst	Slechte uitkomst

# 5. Tips/aanbevelingen ter voorkoming van klachten



Zijn er nog vragen?