

Als u een klacht heeft

Over de Raad voor de Kinderbescherming

Aan de informatie in deze brochure kunnen geen rechten worden ontleend.

Uitgave

Raad voor de Kinderbescherming

Landelijk Bureau

Postbus 19202

3501 DE Utrecht

www.kinderbescherming.nl

Oktober 2009 (gewijzigde herdruk van Januari 2009)



Ministerie van Justitie

Raad voor de Kinderbescherming

Als u een klacht heeft over de Raad voor de Kinderbescherming

De Raad voor de Kinderbescherming (in deze brochure kortweg de Raad genoemd) probeert zorgvuldig om te gaan met de belangen van kinderen en ouders. Toch kan het voorkomen dat u ontevreden bent over de wijze waarop een medewerker van de Raad zich tegenover u heeft gedragen. Het is in dat geval belangrijk om dat zo snel mogelijk te bespreken met de medewerker en/of zijn leidinggevende. Zij proberen vervolgens met u een oplossing te zoeken. Als dat niet lukt, kunt u een officiële klacht indienen.

In deze brochure leest u hoe de officiële klachtenprocedure verloopt en hoe u een klacht kunt indienen.

Voor het gemak is de tekst in de mannelijke vorm geschreven. Overal waar hij staat, kunt u ook zij lezen.

Inhoudsopgave

Een klacht indienen	5
De procedure	6
De klachtencommissie	8
Klachten over gedragsdeskundigen	10
Adressen	11
Nationale ombudsman	11
Regeling en toelichting	11

Een klacht indienen

Als u niet tevreden bent over de wijze waarop een medewerker van de Raad zich tegenover u heeft gedragen en overleg daarover met de betrokken medewerkers uw ontevredenheid niet heeft weggenomen, kunt u een officiële klacht indienen. Hieronder leest u hoe dat in zijn werk gaat.

Waarover kunt u een klacht indienen?

U kunt een klacht indienen over de wijze waarop een rapport tot stand is gekomen; over het handelen – of het nalaten ervan – van een medewerker; over een beslissing die hij genomen heeft bij het uitvoeren van zijn taak; over een besluit om een zaak niet in onderzoek te nemen; over een besluit om de rechter niet om een kindbeschermingsmaatregel te verzoeken. Iedereen heeft het recht om een klacht in te dienen over de manier waarop een medewerker van de Raad zich heeft gedragen. Voorwaarde is dat uw klacht betrekking heeft op een zaak die bij de Raad in behandeling is (of is geweest) en waar u bij betrokken bent (of bent geweest).

Andere klachten

- Klachten over de inhoud van een advies of verzoek dat de Raad doet (of gedaan heeft), kunt u indienen bij de persoon of instantie aan wie dat advies of verzoek is gericht: de rechter, de officier van justitie of de Minister van Justitie.
- Klachten over het algemeen beleid van de Raad kunt u richten aan de Minister van Justitie, die verantwoordelijk is voor dat beleid.

Hoe en waar kunt u een klacht indienen?

Uw klacht kunt u schriftelijk of mondeling indienen. Een klacht over een medewerker van de Raad kunt u indienen bij de directeur van de regio waar de betrokken medewerker werkzaam is. Een klacht over een regiodirecteur of een medewerker van het Landelijk Bureau kunt u indienen bij de algemeen directeur van de Raad. Kijk voor een actueel overzicht van de regio's en het Landelijk Bureau van Raad op www.kinderbescherming.nl

Termijn

Uw klacht kunt u indienen binnen één jaar na het plaatsvinden van de gedraging waarover u wilt klagen. Na die termijn neemt de Raad uw klacht alleen in behandeling als u deze vanwege een gegronde reden niet eerder kon melden.

De procedure

De directeur behandelt uw officiële klacht. Hij nodigt u uit voor een gesprek waarin u uw klacht kunt toelichten. In principe zes weken nadat u uw klacht heeft ingediend, neemt hij een beslissing.

Behandeling door directeur

Zodra uw schriftelijke of mondelinge klacht bij de Raad binnenkomt, ontvangt u daarvan een schriftelijke bevestiging. De directeur* nodigt u uit voor een gesprek waarin u uw klacht kunt toelichten. U kunt zich daarbij laten bijstaan door een advocaat en/of een vertrouwenspersoon of een andere persoon in wie u vertrouwen heeft (zie kader pag. 7) Bij dat gesprek is meestal ook een juridisch deskundige van de Raad aanwezig. Het gesprek is erop gericht om een oplossing te vinden die voor u en de Raad acceptabel is. Komt er geen oplossing, dan neemt de directeur een beslissing. Hij doet dat nadat hij ook de betreffende

* (of de persoon die door hem wordt aangewezen om de klacht te behandelen)

medewerker en/of zijn leidinggevende heeft gesproken. Vervolgens stuurt de directeur u zijn beslissing toe. Als hij het helemaal of gedeeltelijk eens is met uw klacht – dus uw klacht gegrond vindt – dan laat hij u weten of hij gevolgen aan zijn beslissing verbindt en welke dat dan zijn. Het kan voorkomen dat de directeur beslist dat uw klacht (of een onderdeel ervan) ongegrond is. Als u het daarmee niet eens bent, kunt u de klachtencommissie om een oordeel vragen. Meer informatie over de klachtencommissie vindt u op pagina 8.

Cliëntvertrouwenspersoon

Cliënten kunnen zich bij hun contacten met de Raad voor de Kinderbescherming laten bijstaan door iemand in wie zij vertrouwen hebben: een familielid, vriend, advocaat of hulpverlener. Er zijn wel enkele spelregels. Zo mag de cliëntvertrouwenspersoon niet uit naam van de cliënt optreden en mag hij niets doen zonder toestemming van de cliënt. De Raad mag een cliëntvertrouwenspersoon weigeren als deze het onderzoek verstoort.

Vertrouwenspersoon

Naast de cliëntvertrouwenspersoon is er voor cliënten ook nog een onafhankelijke vertrouwenspersoon beschikbaar. Hun taak is om cliënten te informeren en te adviseren over hun (rechts-)positie en hen te ondersteunen bij vragen, problemen en klachten over de Raad. De vertrouwenspersonen zijn hiervoor speciaal opgeleid en gekwalificeerd. Bij elke locatie van de Raad voor de Kinderbescherming is een folder over de vertrouwenspersoon beschikbaar. De vertrouwenspersonen zijn in dienst van het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ), Zorgbelang Brabant of Zorgbelang Groningen. Meer informatie kunt u vinden op de volgende websites: www.akj.nl, www.zorgbelang-brabant.nl of www.zorgbelang-groningen.nl.

Termijnen

De directeur behandelt uw klacht binnen zes weken nadat de Raad de klacht heeft ontvangen; deze termijn kan verlengd worden tot tien weken. Neemt de directeur binnen deze termijn geen beslissing, dan kunt u naar de klachtencommissie stappen. Dat moet u doen binnen zes weken na het verlopen van die termijn.

Raad informeert rechter

Is uw zaak nog bij de rechter in behandeling op het moment dat u uw klacht indient? Dan bericht de Raad zo snel mogelijk aan de rechter dat u een klacht heeft ingediend. Dat betekent overigens niet dat het raadsonderzoek automatisch wordt opgeschort. De directeur stuurt de beslissing over uw klacht later ook naar de rechter. Wilt u niet dat de beslissing van de directeur op uw klacht naar de rechter gestuurd wordt, dan moet u dat tijdens het gesprek met de directeur laten weten.

De klachtencommissie

U kunt de klachtencommissie inschakelen als u het niet eens bent met de beslissing van de directeur. Daaraan zijn enkele voorwaarden verbonden. Tijdens een zitting van de commissie kunt u uw klacht toelichten; ook kunnen de medewerkers van de Raad hun mening geven.

De commissie beslist binnen tien weken na de zitting.

Samenstelling klachtencommissie

De klachtencommissie bestaat uit drie leden. De voorzitter is bij voorkeur afkomstig uit de rechterlijke macht. De andere leden zijn deskundig op het terrein van het jeugdwelzijn en de jeugdbescherming. De klachtencommissie is onafhankelijk. De leden zijn niet in dienst van de Raad voor de Kinderbescherming. Ze zijn benoemd door de Minister van Justitie. Er zijn vijf regionale klachtencommissies die gebruik maken van één postadres.

Procedure starten

Als u een klachtencommissie om een oordeel wilt vragen, stuurt u de commissie een brief waarin u uw klacht omschrijft; de beslissing van de directeur sluit u als bijlage bij. Dat moet gebeuren binnen zes weken nadat u de beslissing van de directeur heeft ontvangen. Het algemene postadres van de klachtencommissies vindt u op bladzijde 11.

Voorwaarden

De klachtencommissie beoordeelt alleen klachten (of onderdelen daarvan) die de directeur ongegrond heeft verklaard.

De commissie oordeelt eerst of uw klacht ontvankelijk is (dat wil zeggen uw klacht kan en mag behandelen). Uw klacht moet daartoe voldoen aan de volgende voorwaarden:

- U heeft uw klacht eerst bij de Raad ingediend, zodat de directeur die heeft kunnen behandelen; u kunt zich niet rechtstreeks tot de commissie wenden.
- U heeft uw klacht schriftelijk bij de commissie ingediend.
- De commissie heeft de klacht binnen de gestelde termijn ontvangen (dus binnen zes weken nadat de directeur een beslissing heeft genomen of had behoren te nemen).

Indien de commissie vindt dat de klacht niet aan deze voorwaarden voldoet en dus niet-ontvankelijk is, dan krijgt u hiervan schriftelijk bericht.

Zitting

Is uw klacht ontvankelijk, dan komt de klachtencommissie bijeen in een zogenaemde zitting*. U krijgt een uitnodiging om uw klacht toe te lichten; uw advocaat en/of vertrouwenspersoon mag daarbij aanwezig zijn. In principe verschijnen ook de medewerker over wie u klaagt en de directeur die de klacht behandeld heeft. Beiden kunnen hun visie geven. De commissie kan ook anderen om (aanvullende) informatie vragen en alle stukken raadplegen die op de klacht betrekking hebben.

* Is uw klacht van eenvoudige aard? Dan kan de klachtencommissie beslissen dat de voorzitter deze zelfstandig beoordeelt. Er is dan geen zitting.

Beslissing

Uiteindelijk neemt de klachtencommissie een beslissing. Binnen tien weken nadat de klacht bij de commissie is binnengekomen, krijgt u daarvan schriftelijk bericht. In bepaalde gevallen kan deze termijn met vier weken verlengd worden.

Bent u geheel of gedeeltelijk in het gelijk gesteld door de commissie, dan laat de directeur van de Raad u binnen vier weken na ontvangst van de beslissing schriftelijk weten of hij gevolgen aan de uitspraak verbindt en welke dat dan zijn.

Dat hoeft niet te betekenen dat het onderzoek (of een gedeelte ervan) waarbij u betrokken bent (geweest) altijd opnieuw gedaan wordt. Daarvoor kunnen verschillende redenen zijn, bijvoorbeeld omdat de rechter inmiddels een beslissing genomen heeft of omdat een nieuw onderzoek niet in het belang van het kind is. Een (gedeeltelijke) gegrondverklaring van een klacht heeft dus soms geen gevolgen voor de klager. Toekomstige cliënten in vergelijkbare situaties hebben er dan wel voordeel van.

Klachtbeslissing naar rechter?

Als uw klacht gaat over een zaak die nog bij de rechter in behandeling is, informeert de directeur de rechter over de beslissing van de klachtencommissie. Wilt u niet dat deze beslissing naar de rechter gestuurd wordt, kunt u dat tijdens de zitting van de commissie laten weten.

Klachten over gedragsdeskundigen

Elke gedragsdeskundige die bij de Raad voor de Kinderbescherming werkt, is geregistreerd in het kader van de Wet BIG (Wet op de Beroepen in de Individuele Gezondheidszorg) of ingeschreven bij de beroepsorganisaties NIP of NVO. Zij zijn daardoor bij de uitvoering van hun onderzoekswerkzaamheden ook onderworpen aan de tuchtrechtspraak van de Wet BIG of aan het tuchtrecht van de beroepsorganisatie.

Adressen

De regiodirecteur is bereikbaar via de locatie van de Raad voor de Kinderbescherming die bij uw zaak betrokken is. Kijk voor een actueel overzicht van de adressen op www.kinderbescherming.nl.

Alle *klachtencommissies* zijn bereikbaar via één adres:

Klachtencommissie van de Raad voor de Kinderbescherming
Postbus 8541
3503 RM Utrecht

Nationale ombudsman

Alle burgers kunnen klachten over een overheidsorganisatie voorleggen aan de Nationale ombudsman, dus ook klachten over de Raad voor de Kinderbescherming. Het adres is:

Postbus 93122
2509 AC Den Haag
0800-3355555
www.nationaleombudsman.nl

De Nationale ombudsman neemt een klacht in beginsel pas in behandeling als de gehele klachtprocedure, zoals hiervoor is besproken, is doorlopen.

Regeling en toelichting

De algemene informatie op de voorgaande bladzijden is gebaseerd op de officiële *Interne klachtenregeling van de Raad voor de Kinderbescherming* en de officiële wettekst *Besluit externe klachtencommissie Raad voor de Kinderbescherming*. U kunt beiden vinden op www.kinderbescherming.nl.