



Raad voor de Kinderbescherming  
Ministerie van Justitie en Veiligheid



---

# Klachtenanalyse Raad voor de Kinderbescherming 2022

---

## Colofon

### Afzendgegevens

#### **Landelijke Staforganisatie**

Turfmarkt 147  
2511 DP Den Haag  
Postbus 20301  
2500 EH Den Haag  
[www.kinderbescherming.nl](http://www.kinderbescherming.nl)

### Contactpersoon

Mark Lookman  
Maria Rijke-Michalitsis  
Maartje Stults

### Projectnaam

Klachtenanalyse 2022

### Auteurs

Mark Lookman  
Sanne Graat  
Maria Rijke-Michalitsis  
Maartje Stults

Datum oktober 2023

# Inhoudsopgave

- 4 > Inleiding
  
- 7 > **Kwantitatieve analyse**
- 7 > Hoeveelheid ingediende klachten
  
- 17 > **Kwalitatieve analyse**
- 17 > Waar gaan de klachten over?
- 17 > De aanloop naar het raadsonderzoek
- 21 > Inhoud van het raadsonderzoek en het raadsrapport
- 30 > Bejegening
- 33 > Privacy en beveiligd mailen
- 34 > Gevolgen van gegrond verklaarde klachten
- 34 > Algemene aanbevelingen



---

# Klachtenanalyse Raad voor de Kinderbescherming 2022

## Inleiding

Dit is de klachtenanalyse 2022. Hierin zijn de door de Raad voor de Kinderbescherming (hierna RvdK) geregistreerde klachten opgenomen. Er zijn in deze analyse twee delen te vinden: de kwantitatieve analyse, die gaat over het aantal klachten en de kwalitatieve analyse, die gaat over de inhoud van de klachten.

## Kwantitatieve analyse

In deze klachtenanalyse vindt u eerst informatie over het aantal klachten. Daarnaast vindt u uitleg over deze aantallen. Zo kunt u de volgende zaken zien:

- > Bij hoeveel klachten bemiddeling is ingezet.
- > Bij hoeveel klachten de bemiddeling ervoor heeft gezorgd dat formele behandeling en daarmee een beslissing door de directeur niet meer nodig was.
- > Bij hoeveel klachten de klachtadviescommissie (hierna: de commissie, of KAC) heeft geadviseerd en de directeur een beslissing heeft genomen.
- > Hoeveel klachten de Nationale Ombudsman vervolgens in behandeling heeft genomen.

Daarnaast is gekeken hoe vaak de RvdK binnen de termijnen die daarvoor staan een beslissing heeft genomen.

## Kwalitatieve analyse

In het tweede deel van deze klachtenanalyse wordt ingegaan op de manier waarop is beslist: gegrond of ongegrond. Er wordt aandacht besteed aan zaken die goed gaan. Er wordt uitgelegd wat de gevolgen zijn van gegrond verklaarde klachten en wat er beter kan. Hierbij worden leerpunten betrokken die in het hele land naar voren zijn gekomen. Dit is iets wat we als RvdK belangrijk vinden en ook een veelgehoorde wens van cliënten: dat de RvdK leert van klachten.

(Ook) bij het kwalitatieve deel van de analyse is een vergelijking gemaakt met de analyse van 2021. De onderwerpen waarover geklaagd wordt, zijn voor een deel dezelfde als de onderwerpen waarover in de vorige jaren geklaagd werd. Directeuren wijzen de raadsmedewerkers via de klachtbeslissing op verbeterpunten. Daarnaast benoemen directeuren leerpunten die breder voor verandering en verbetering kunnen zorgen. Zo worden leerpunten meteen voorgelegd aan beleidsmedewerkers, of aan kwaliteitsgroepen die een leerpunt door kunnen voeren in de wijze waarop de RvdK zijn taken uitvoert.

Het aantal ingediende klachten is klein ten opzichte van het aantal onderzoeken dat de RvdK uitvoert. Er kunnen daarom geen algemene conclusies worden getrokken over de kwaliteit van de raadsonderzoeken. Wel komen er in de leerpunten belangrijke onderwerpen naar voren, wat de RvdK de kans geeft om de kwaliteit van de onderzoeken te verbeteren. Het is daarom van belang dat de RvdK zijn voordeel doet met de resultaten van alle ingediende klachten.



Deze analyse laat de leerpunten op een algemene manier zien. Het is namelijk niet de bedoeling dat persoonlijke gegevens terecht komen in een analyse die voor iedereen toegankelijk is. Toch zullen cliënten en raadsmedewerkers zich waarschijnlijk kunnen herkennen in de thema's en leerpunten die aan bod komen.

Klachtonderdelen en leerpunten komen daarnaast meer uitgebreid terug in de deskundigheidsbevordering van medewerkers. De RvdK is bezig met het ontwikkelen van leermiddelen die gaan over klachten, bijvoorbeeld in de vorm van brochures per onderwerp, maar ook in de vorm van informatieverschaffing op het intranet van de RvdK. Het komende jaar worden deze leermiddelen uitgewerkt. Ook krijgen leerpunten een plaats in de Raadsacademie, waar nieuwe raadsmedewerkers opgeleid worden en leermodules worden ontwikkeld.

## Bemiddeling

Als er een klacht binnenkomt, legt een bemiddelaar contact met de cliënt en de betrokken raadsmedewerker met als doel een oplossing te vinden voor de onvrede. Het streven is dat de bemiddelaar binnen vijf werkdagen contact opneemt met een cliënt om te bespreken wat er moet gebeuren om weer vertrouwen te hebben in de RvdK.

Bemiddeling vindt plaats volgens de methode 'Prettig Contact met de Overheid'. Soms is het bieden van een luisterend oor of uitleg over de algemene werkwijze van de RvdK voldoende om het ongenoegen weg te nemen. Er kunnen in een bemiddelingsgesprek afspraken gemaakt worden met betrokken raadsmedewerkers en er kunnen zaken toegelicht of recht gezet worden als dat nodig is. Geregeld is de klacht daarmee opgelost en wordt de klachtenprocedure afgerond. Bemiddeling kan ook helpen om de klacht meer helder te krijgen of om te bespreken wat een cliënt, maar ook een raadsmedewerker, kan verwachten van het vervolg. Het is dan alleen niet het einde van de klachtenprocedure.

## Klachtadviescommissie

Als de onvrede na bemiddeling niet (helemaal) is weggenomen, staat de weg naar een formele klachtbehandeling open. Ook als de cliënt geen bemiddeling wenst, kan de klacht direct voorgelegd worden aan de commissie voor behandeling en advies. Eerst zal dan beoordeeld worden of de klacht voldoet aan de voorwaarden om in behandeling genomen te worden.



De commissie – bestaande uit leden die niet werkzaam zijn voor de RvdK en daarmee een onafhankelijke en neutrale positie waarborgen – nodigt de cliënt en de betrokken raadsmedewerker(s) uit voor een klachtbehandeling. Tijdens de klachtbehandeling wordt de klacht besproken. Er volgt een schriftelijk advies aan de directeur, waarna de directeur een beslissing neemt op de klacht.

Als de directeur van mening is dat een klacht (deels) gegrond is, dan zal daar een gevolg aan verbonden moeten worden. De directeur benoemt in zijn beslissing ook de eventuele leerpunten die in de klachtbehandeling te vinden zijn.

## Coronapandemie

In 2020 en 2021 heeft de klachtbehandeling veel vertraging opgelopen als gevolg van de coronamaatregelen. Klachten waarvan de behandeling was opgeschoven werden laat behandeld en er kwam een lange wachlijst. Dit heeft zijn doorwerking gehad in 2021 en voor een deel ook in 2022. Hierbij is het voorstelbaar dat de lange duur van klachtbehandeling het vertrouwen van de cliënt in de RvdK geen goed heeft gedaan. Raadsmedewerkers vonden deze situatie ook vervelend, omdat zij het belangrijk vinden om snel te reageren op een klacht. Tegelijkertijd was te zien dat een aantal cliënten ook begrip had voor de situatie, omdat iedereen met dezelfde beperkingen te maken had.

## Afgeronde klachten in 2022

Deze klachtenanalyse gaat in op alle klachten waar in 2022 een beslissing op is genomen, dus:

- > Klachten uit 2021 (met uitzondering van 1 klacht uit 2020) waarover pas in 2022 een beslissing is genomen;
- > Klachten uit 2022 die ook in 2022 zijn afgerond.

Klachten die in 2022 zijn ingediend, maar niet in dat jaar konden worden behandeld, krijgen een plaats in de analyse van 2023.



# Kwantitatieve analyse

## Hoeveelheid ingediende klachten

In 2022 is 429 keer een klacht gemeld bij de RvdK. De meeste mensen hebben online het webformulier van de RvdK ingevuld. Een aantal mensen heeft hun klacht op een andere manier aan de RvdK laten weten, bijvoorbeeld door een e-mail of brief te schrijven, of door hun onvrede te delen met een raadsmedewerker. Naar al deze berichten is goed gekeken.

## Klachten in 2022

Zoals hiervoor vermeld krijgen enkel de in 2022 afgeronde klachten een plek in deze analyse, omdat we na afronding het beste kunnen bekijken welke onderdelen goed zijn gegaan en waar we nog van kunnen leren.

- > Bij 64 berichten heeft de RvdK verwezen naar een andere instantie of een andere medewerker binnen de RvdK, omdat het over iets anders ging dan een klacht over de RvdK. Deze berichten komen in deze analyse niet verder naar voren. Het betreft bijvoorbeeld de reactie op het raadsrapport, een vraag over hoe de RvdK omgaat met persoonlijke gegevens of onvrede over een persoon die niet bij de RvdK werkt. Uiteraard hebben deze berichten wel onze aandacht en ontvangen cliënten altijd een reactie van de klachtenafdeling/RvdK.
- > In 2022 is er een beslissing genomen over 138 klachten die zijn ingediend in 2021 en in 1 situatie nog in 2020.
- > Er zijn in 2022 426 klachten afgerond waarbij er een oplossing gevonden is, of waarop een beslissing is genomen.

## Wat zijn de oplossingen en beslissingen geweest voor deze 426 klachten?

- > Bij 179 klachten is het gelukt om in gezamenlijk overleg een oplossing te vinden (bemiddeling), of hebben cliënten om diverse redenen besloten de klacht niet verder door te zetten voor formele behandeling.
- > Raadsmedewerkers kijken in bemiddelingsgesprekken professioneel naar hun eigen handelen en kunnen daarbinnen soms iemand tegemoetkomen. Cliënten die een klacht hadden, voelen zich door/na de bemiddelingsfase veelal beter gehoord of meer serieus genomen.
- > Voor 50 klachten is de beslissing genomen dat de RvdK deze niet zal behandelen. Deze beslissingsruimte is in lijn met de klachtenregeling.
- > Een reden daarvoor kan zijn dat het gedrag waar de klacht over gaat te lang geleden heeft plaatsgevonden, bijvoorbeeld meer dan een jaar. Dan is niet meer te achterhalen wat er precies gebeurd is. Een cliënt wordt altijd gevraagd naar de reden waarom de klacht nu pas wordt ingediend. De directeur kan dan alsnog beslissen om de klacht te behandelen.
- > Een andere reden kan zijn dat het de RvdK niet duidelijk genoeg is geworden waar de klacht over gaat, ook niet nadat de cliënt gevraagd is om een uitleg en/of onderbouwing. De inhoud van deze klachten kan daardoor niet behandeld worden.
- > 12 klachten zijn in behandeling genomen, maar er is uiteindelijk geen beslissing genomen. Er is ook geen overeenstemming of tevredenheid bereikt. Hoe dat kan? Soms laten mensen het erbij. Mensen maken dan de keuze om de procedure te stoppen, om uiteenlopende redenen. Of mensen zien na het gesprek met de bemiddelaar geen meerwaarde in verdere behandeling van hun klacht, bijvoorbeeld omdat wat ze graag zouden willen, niet bereikt kan worden in de klachtenprocedure.
- > Bij 185 klachten heeft de directeur een beslissing genomen, nadat is geadviseerd door de klachtadviescommissie.

## Hoe was het verdeeld in de vorige jaren?

In vergelijking met 2020 en 2021, zijn er in 2022 iets minder klachten afgerond dan in 2021 en iets meer dan in 2020. Het webformulier wordt in het algemeen vaker door cliënten ingevuld. Dit kan komen doordat er begin 2022 aanpassingen zijn gedaan in het webformulier, waardoor de klachtenprocedure beter toegankelijk is geworden.

Het lukt steeds beter om klachten in de fase van bemiddeling op te lossen. Dit blijkt uit de cijfers van 2022: ten opzichte van de vorige jaren zijn er meer klachten afgerond nadat er gesprekken zijn geweest met de klachtbemiddelaar en eventueel met de betrokken raadsmedewerkers. Het blijkt hierbij niet altijd om een klacht te gaan die kan worden behandeld. Soms betreft het een persoonlijke vraag of een ervaring die de cliënt wenst te delen. In de meeste gevallen wil de cliënt echter wel zijn onvrede uiten.



In de tabel is te zien wat de verhouding is van deze aantallen ten opzichte van 2021 en 2020.

	2022	2021 <sup>1</sup>	2020
Totaal aantal onderzoeken	37.172	39.903	39.957
Percentage van het totaal aantal waarin een klacht is ingediend	1,32 %	1,15 %	1,12 %
Percentage van het totaal met klachtbeslissing	0,63 %	0,73 %	0,50 %
Klachten in 2022 behandeld en afgerond	490	518	348
Klachten afgesloten na bemiddeling	179	140	120
Klachten die niet konden worden behandeld (niet ontvankelijk)	50	61	62
Klachten behandeld door de directeuren van de RvdK	185	182	148
Klachten door de algemeen directeur behandeld	0	1	1

## Bemiddeling

Meestal begint de behandeling van een klacht met bemiddeling. Of bemiddeling wordt ingezet heeft onder andere te maken met de wens van klagers, sommigen slaan deze stap over. De RvdK kiest er soms ook voor om geen bemiddeling in te zetten, bijvoorbeeld in zaken waar dreiging speelt, of als er al vaker bemiddeling is ingezet.

Van de 426 klachten is er bij 372 klachten geprobeerd te bemiddelen, dat is 87%. Van deze klachten is in 179 gevallen de klacht afgerond na bemiddeling. Het percentage afgeronde klachten na bemiddeling ten opzichte van het totale aantal klachten: 42%. In 2021 was dit 31%. Het percentage afgeronde klachten ten opzichte van klachten waar bemiddeling is ingezet: 48%. In 2021 was dit 39%.

Ten opzichte van de vorige jaren zijn deze percentages gestegen. We zien dat er door de klachtbemiddelaars snel contact wordt gelegd als er sprake is van ontevredenheid. Dit kan het geval zijn als er een klacht is ingediend, maar ook (steeds meer) als raadsmedewerkers ontevredenheid van ouders ervaren tijdens het onderzoek. Zij vragen de klachtbemiddelaar dan om mee te zoeken naar oplossingen voor deze ontevredenheid, wat ook helpend kan zijn voor de voortgang en een prettiger verloop van het onderzoek. Daarnaast wordt in 2022 in méér gevallen bemiddeling ingezet, waardoor iemand die ontevreden is snel de gelegenheid heeft om zijn verhaal te vertellen.

<sup>1</sup> Er lijkt een sterke stijging te zijn in het aantal klachtzaken. In 2020 is de klachtprocedure gewijzigd, waardoor het voor de cliënt laagdrempeliger is geworden zijn klacht voor te leggen aan een onafhankelijke commissie. Daarnaast biedt de website van de RvdK de mogelijkheid om – naast het indienen van een klacht – ook een vraag of ervaring te delen. Tot slot is er een inhaalslag gemaakt met het behandelen van de klachten uit 2020 en het wegwerken van de – als gevolg van de corona pandemie – ontstane wachtlijst. Dit verklaart en vertekent het beeld.



Tabel: Aantal klachten waarin bemiddeling is ingezet, de klacht hierna is afgerond en welk percentage dit is.

Per cluster <sup>2</sup> behandeld:	Aantal klachten waarin bemiddeling is ingezet	Aantal klachten na bemiddeling afgerond	Percentage afgerond na bemiddeling
Totaal cluster Midden-West	96	32	33%
Totaal cluster West	67	37	55%
Totaal cluster Zuid	99	45	45%
Totaal cluster Noord-Oost	105	61	58%
Totaal Locatie onbekend	5	4	80%
<b>Totaal landelijk</b>	<b>372</b>	<b>179</b>	<b>48%</b>

## Behandeling van de inhoud van de klacht

Er zijn in 2022 426 klachten in behandeling genomen. In onderstaand tabel is te zien hoe de klachten zijn behandeld. Een aantal klachten is afgerond nadat er in de bemiddelingsfase goed over gesproken is, of nadat er een oplossing is gevonden. Op andere klachten is een beslissing genomen, of er waren redenen om de klacht niet (verder) te behandelen.

In het tabel is te zien hoeveel klachten er op de verschillende manieren behandeld zijn:

Cluster, totaal aantal zaken behandeld door klachten-afdeling	Bemiddeling afgerond, niet door naar behandeling KAC	Niet ontvankelijk of niet behandelen (geheel)	Klacht afgebroken/ ingetrokken/ overig	KAC
Cluster Midden-West	37	14	6	51
Cluster West	32	8	1	36
Cluster Zuid	45	11	1	54
Cluster Noord-Oost	61	14	4	44
Onbekend	4	3	0	0
Landelijk	179	50	12	185

Cluster, totaal aantal zaken behandeld door klachtenafdeling	Klachten uit 2020, behandeld in 2022	Klachten uit 2021, behandeld in 2022	Ingediend en behandeld in 2022
Cluster Midden-West	0	25	83
Cluster West	0	30	47
Cluster Zuid	0	45	65
Cluster Noord-Oost	0	36	87
Onbekend	1	2	5
Landelijk	1	138	287

<sup>2</sup> Cluster Midden-West omvat de locaties: Amsterdam, Haarlem, Alkmaar, Utrecht en Lelystad; cluster West omvat de locaties: Den Haag en Rotterdam; cluster Zuid omvat de locaties: Middelburg, Breda, Eindhoven, Den Bosch, Roermond en Maastricht; cluster Noord-Oost omvat de locaties: Almelo, Arnhem, Zwolle, Leeuwarden en Groningen.

## Inhoudelijk oordeel van de verschillende klachtonderdelen

Onderstaande cijfers gaan over klachten waarop is besloten in het kalenderjaar 2022.

In totaal heeft de directeur als volgt geoordeeld over de klachtonderdelen die aan hem voorlagen:

Locatie	Totaal	Volledig gegrond	Deels gegrond	Niet gegrond	Niet ontvan- kelijk/ niet behandelen	Geen oordeel
Totaal cluster Midden-West	182	8	13	151	7	3
Totaal cluster West	228	60	28	119	14	7
Totaal cluster Zuid <sup>3</sup>	305	37	27	225	5	11
Totaal cluster Noord-Oost	175	24	22	121	3	5
<b>Totaal landelijk</b>	<b>890</b>	<b>129</b>	<b>90</b>	<b>616</b>	<b>29</b>	<b>26</b>

<sup>3</sup> In cluster Zuid is een relatief groot aantal klachten afgerond in 2022. Dit komt doordat de wachtlijst bij de klachtadviescommissie in cluster Zuid het grootst was. Dit vertekent het totale beeld daarom enigszins.



## Contrair

In principe neemt de directeur het advies van de commissie over. Dit doet de directeur als hij dit advies goed kan volgen. Er zijn ook voorbeelden waarin de directeur het advies niet overneemt. Dit wordt 'contrair' genoemd. De directeur legt dan uit waarom hij anders oordeelt. Hoe vaak dit gebeurt, is hieronder te zien.

- > Bij 51 klachtonderdelen heeft de directeur anders beslist dan geadviseerd door de commissie. Contrair kan van alles inhouden. Elk ander oordeel is hieronder als contrair bestempeld. Niet gegrond in plaats van gegrond of andersom, maar ook niet ontvankelijk in plaats van een inhoudelijke beslissing of andersom.

In het tabel staat het aantal klachtonderdelen waarover een beslissing is genomen en welke beslissing dat is.

Locatie	Kg, Dng <sup>4</sup>	Kdg, Dng	Kg, Ddg	Kg, Dgo	Kgo, Dg	Kng, Dg	Kng, Ddg	Kdg, Dg	Kgo, Dng
Totaal cluster Midden-West	1	1	0	0	0	0	0	0	1
Totaal cluster West	8	7	1	1	0	2	1	1	1
Totaal cluster Zuid	4	2	0	0	5	0	0	0	3
Totaal cluster Noord-Oost	2	3	2	2	0	0	0	0	3
<b>Totaal landelijk</b>	<b>15</b>	<b>13</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>8</b>

Het aantal klachtonderdelen waarop de directeur contrair heeft beslist ten opzichte van het gegeven advies van de commissie, afgezet tegen het aantal klachtonderdelen waarop beslist is, geeft het volgende beeld:

Locatie Aantal klachtonderdelen	Aantal klachtonderdelen contrair	% contrair t.o.v. klachtonderdelen
Totaal cluster Midden-West	3	2,19 %
Totaal cluster West	22	12,94 %
Totaal cluster Zuid	14	6,28 %
Totaal cluster Noord-Oost	12	3,42 %
<b>Totaal landelijk</b>	<b>51</b>	<b>5,79 %</b>

De procesregisseur klachten en de directeur zullen met de commissies in gesprek gaan over de verschillen in bovenstaande tabel.

4 Kg,Dng = KAC gegrond & directeur niet gegrond; Kdg,Dng = KAC deels gegrond & directeur niet gegrond; Kg,Ddg = KAC gegrond & directeur deels gegrond; Kg,Dgo = KAC gegrond & directeur geen oordeel; Kgo,Dg = KAC geen oordeel & directeur gegrond; Kng,Dg = KAC niet gegrond & directeur gegrond; Kng,Ddg = KAC niet gegrond & directeur deels gegrond; Kdg,Dg = KAC deels gegrond & directeur gegrond; Kgo,Dng = KAC geen oordeel & directeur niet gegrond.



## In welke 'soort' zaken worden klachten ingediend?

Locatie en totaal	KB <sup>5</sup>	GBMa & voogdij	G&O	Combi G&O en KB	IKO	Straf & ASAA	overig
Totaal cluster Midden-West	32	4	39	15	0	6	5
Totaal cluster West	27	1	21	16	1	2	1
Totaal cluster Zuid	29	4	45	20	0	0	7
Totaal cluster Noord-Oost	36	9	49	26	0	3	3
<b>Totaal landelijk</b>	<b>124</b>	<b>18</b>	<b>154</b>	<b>77</b>	<b>1</b>	<b>11</b>	<b>16</b>

## De vertrouwenspersoon

Een cliënt heeft altijd het recht om een vertrouwenspersoon te vragen om hem te helpen in de klachtenprocedure. Een vertrouwenspersoon kan bijstaan in een gesprek, helpen met het formuleren van de klachten en uitleg geven over wat een cliënt kan verwachten van de procedure. Een vertrouwenspersoon kan iemand uit het eigen netwerk zijn, maar ook iemand die vanuit zijn werk cliënten bijstaat. We noemen dit een professionele vertrouwenspersoon, omdat deze vanuit zijn professie (zijn beroep) cliënten ondersteunt. Dit zijn vaak medewerkers van het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (per 1 maart 2023: Jeugdstem) of Zorgbelang. Ook advocaten kunnen vanuit hun betrokkenheid ondersteunen in een klachtenprocedure.

In het overzicht is te zien hoe vaak er in het afgelopen jaar vertrouwenspersonen zijn betrokken (per cluster) en hoe vaak er personen uit het netwerk zijn geweest om cliënten te ondersteunen.

In totaal hebben 115 professionele vertrouwenspersonen ondersteuning geboden in klachten. Daarnaast hebben 35 vertrouwenspersonen uit het netwerk cliënten ondersteund. Dit betekent dat in 35% van de klachten gebruik is gemaakt van een vertrouwenspersoon.

Uit het jaarverslag 2022 van het AKJ blijkt dat er 419 cliënten bij het AKJ hebben aangegeven vragen over, problemen met of klachten over de RvdK te hebben. Het zwaartepunt ligt bij de klachten. De meeste vragen hadden betrekking op de werkwijze van de RvdK en worden direct telefonisch afgehandeld.<sup>6</sup>

5 KB = kindbeschermingsmaatregel; GBMa = gezagsbeëindigende maatregel; G&O = gezag en omgang; IKO = internationale kinderontvoering; Straf = strafzaken en taakstraffen; ASAA = Adoptie, Screening, Afstamming en Afstand.

6 Bron: Jaarverslag AKJ 2021 [Definitief-jaarverslag-2021-AKJ.pdf](#)



Locatie	Totaal	Vertrouwens- persoon AKJ of Zorgbelang	Vertrouwens- belang Advocaat	Andere vertrouwens- persoon (bijv. hulpverlener, mentor)	Vertrouwens- persoon netwerk
Totaal cluster Midden-West	31	14	10	2	5
Totaal cluster West	27	16	3	2	6
Totaal cluster Zuid:	39	19	6	3	11
Totaal cluster Noord-Oost	51	34	4	1	12
Onbekend/ overig	2			1	1
<b>Totaal</b>	<b>150</b>	<b>83</b>	<b>23</b>	<b>9</b>	<b>35</b>

## Nationale Ombudsman

De Nationale Ombudsman is er voor iedereen die een probleem heeft met de overheid of een overheidsinstantie. In de klachtbeslissing van de directeur staat beschreven dat een cliënt zich kan wenden tot de Nationale Ombudsman als hij het niet eens is met de beslissing. In 2022 is de Nationale Ombudsman 14 keer betrokken geweest. Er zijn vragen gesteld die de RvdK beantwoord heeft en de Nationale Ombudsman heeft interventies gedaan. Dit betekent dat de Nationale Ombudsman in overleg met de RvdK en de cliënt een uitkomst zoekt die naar tevredenheid is. De RvdK voert de afspraken uit en pakt leerpunten op die hieruit naar voren komen. Geen enkele klacht die bij de Nationale Ombudsman is aangemeld, heeft geleid tot een officieel onderzoek.

## Termijnen

De termijnen die staan voor klachtbehandeling zijn in het jaar 2022 veelal niet gehaald. Dit heeft te maken met de achterstand die in de voorgaande jaren is ontstaan. In 2020 is er sprake geweest van een langzame start met de onlinebehandeling van klachten, na de eerste coronamaatregelen. Hierdoor is een wachtlijst ontstaan, wat heeft doorgewerkt in 2021 en zelfs in 2022. Een aantal cliënten wilde een persoonlijk gesprek, waardoor de klachtbehandeling lang uitgesteld moest worden.

Doordat de jaren 2021 en 2022 zoveel afwijken van andere jaren, is het niet zinvol de termijnen met elkaar te vergelijken. In 2020 is een relatief klein aantal klachten behandeld door de commissies en directeur. Dit werd in 2021 en 2022 ingehaald. Eind 2021 is ingezet op versterking en ophogen van de capaciteit van de klachtenafdeling, om opnieuw een inhaalslag te bewerkstelligen. Deze inhaalslag werd in 2022 afgerond. De laatste maanden van 2022 was er daardoor nauwelijks meer een wachtlijst bij de commissies. We zien de termijnen daardoor korter worden, al worden deze nog niet gehaald.

Hieronder wordt weergegeven welke termijnen gehaald zijn en welke niet. Vanaf dit punt moet de RvdK verbeteringen doorvoeren om de klachtenprocedure vlotter te laten verlopen, zodat cliënten en raadsmedewerkers een klacht sneller met elkaar kunnen afronden.

### Wat valt op aan de termijnen in 2022?

De termijn waarbinnen een klacht moet worden behandeld is in de klachtenregeling van de RvdK 10 weken. Die termijn kan verlengd worden met 4 weken. Bij een verlenging wordt aan cliënten een brief geschreven waarin dit wordt uitgelegd.

- > Positief aan de cijfers is dat de termijnen in 2022 overwegend al iets vaker zijn gehaald dan het voorgaande jaar. Daarnaast is te zien dat in meer klachten de termijnoverschrijding minder groot is dan voorheen.
- > Als een klacht **niet te behandelen** is, wordt de termijn in 82,4% van de gevallen gehaald (in 76,5% binnen 10 weken en in 5,9% tussen de 10 en 14 weken). In het geval van 'niet ontvankelijkheid' wordt in een brief uitleg gegeven over waarom de directeur zich heeft voorgenomen om de klacht niet te behandelen. Een cliënt kan dan uitleggen waarom het niet is gelukt om aan de voorwaarden te voldoen, of kan de klacht aanvullen of concreter maken.

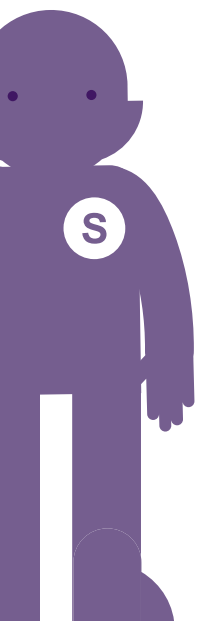
- > Als een klacht kan worden afgesloten na **bemiddeling**, wordt de termijn in 93,6% van de gevallen gehaald (in 88,2% binnen 10 weken en in 5,34% tussen de 10 en 14 weken). In 6,4% van de gevallen wordt de 14-weken-termijn overschreden. Dit gebeurt in de meeste gevallen in goed overleg met degene die een klacht heeft ingediend. Uitloop komt o.m. doordat de bemiddelingsfase relatief veel tijd in beslag heeft genomen, bijvoorbeeld doordat het lastig is om een (bemiddelings)gesprek te plannen met betrokken cliënt (en zijn vertrouwenspersoon) en raadsmedewerkers. Of doordat de inhoud van de klacht vraagt om een intensieve investering aan de vóórkant van klachtbehandeling.
- > Dat afsluiten van de klacht na een positieve bemiddeling meestal lukt binnen de termijnen is verder logisch, omdat er minder stappen te zetten zijn als een cliënt geen advies van de commissie en beslissing van de directeur wenst.
- > De klachten waarin de directeur een beslissing neemt, hebben in 2022 bijna allemaal een te lange looptijd gehad. In 13,7% van de gevallen wordt de termijn gehaald (in 3,3% binnen 10 weken en in 10,4% tussen de 10 en 14 weken). De termijnen worden aldus nauwelijks gehaald bij advisering door de commissie en een beslissing door de directeur. Veelal na een lang durende bemiddelingsfase of doordat het plannen van de hoorzitting veel tijd kostte. Daarnaast is er sprake van complexe zaken, waardoor het langer duurt om een goede beslissing te nemen op de klacht.

In onderstaand tabel is per cluster inzichtelijk gemaakt binnen welke termijn klachten worden behandeld. Om te monitoren of er voortgang zit in de verbetering van de termijnen, is ervoor gekozen de cijfers en percentages van 2022 naast die van 2021 te zetten.

Termijnen	Bemiddeling 10/14/>14 2021	Bemiddeling 10/14/>14 2022	Niet ontvankelijk 10/14/>14 2021	Niet ontvankelijk 10/14/>14 2022	KAC en Directeur 10/14/>14 2021	KAC en Directeur 10/14/>14 2021
Midden-West	24/5/10	32/3/2	16/2/2	9/0/5	0/5/50	1/3/47
Percentage binnen 10 weken	61%	87%	80%	64%	0%	2%
Percentage gehaald tussen 10 en 14 weken	13%	8%	10%	0%	9%	6%
Percentage niet gehaald	26%	5%	10%	36%	91%	92%

Termijnen	Bemiddeling 10/14/>14 2021	Bemiddeling 10/14/>14 2022	Niet ontvankelijk 10/14/>14 2021	Niet ontvankelijk 10/14/>14 2022	KAC en Directeur 10/14/>14 2021	KAC en Directeur 10/14/>14 2021
West	17/4/3	30/0/2	8/1/0	5/2/1	0/1/50	0/3/33
Percentage binnen 10 weken	71%	94%	89%	63%	0%	0%
Percentage gehaald tussen 10 en 14 weken	17%	0%	11%	25%	2%	8%
Percentage niet gehaald	12%	6%	0%	12%	98%	92%



Termijnen	Bemiddeling 10/14/>14 2021	Bemiddeling 10/14/>14 2022	Niet ontvankelijk 10/14/>14 2021	Niet ontvankelijk 10/14/>14 2022	KAC en Directeur 10/14/>14 2021	KAC en Directeur 10/14/>14 2021
Zuid	20/7/5	42/0/3	13/1/0	10/0/1	0/1/50	0/1/53
Percentage binnen 10 weken	62%	93%	93%	91%	0%	0%
Percentage gehaald tussen 10 en 14 weken	22%	0%	7%	0%	2%	2%
Percentage niet gehaald	16%	7%	0%	9%	98%	98%
Termijnen	Bemiddeling 10/14/>14	Bemiddeling 10/14/>14 2022	Niet ontvankelijk 10/14/>14	Niet ontvankelijk 10/14/>14 2022	KAC en Directeur 10/14/>14	KAC en Directeur 10/14/>14 2021
Noord-Oost	33/8/4	52/5/4	13/3/1	11/0/3	0/1/50	9/9/26
Percentage binnen 10 weken	73%	85%	76%	79%	0%	20%
Percentage gehaald tussen 10 en 14 weken	18%	8%	18%	0%	2%	20%
Percentage niet gehaald	9%	7%	6%	21%	98%	60%
Termijnen	Bemiddeling 10/14/>14 2021	Bemiddeling 10/14/>14 2022	Niet ontvankelijk 10/14/>14 2021	Niet ontvankelijk 10/14/>14 2022	KAC en Directeur 10/14/>14 2021	KAC en Directeur 10/14/>14 2021
Totaal	94/24/22	156/8/11	51/7/3	35/2/10	1/7/223	10/16/159
Percentage binnen 10 weken	67%	89%	84%	75%	0,5%	5%
Percentage gehaald tussen 10 en 14 weken	17%	5%	11%	4%	3,5%	9%
Percentage niet gehaald	16%	6%	5%	21%	96%	86%

## Aanbevelingen termijnen

### *Termijnen, gezamenlijke verantwoordelijkheid*

De termijnen zijn in 2022 meestal niet gehaald, net zoals in voorgaande jaren. In de loop van 2022 is er in plaats van een wachtlijst wel sprake van een gezonde werkvoorraad. Het is van belang dat de termijn van klachtbehandeling binnen de organisatie als een gezamenlijke verantwoordelijkheid gezien wordt. Daar waar bij bemiddeling of elders in de procedure de termijn overschreden wordt omdat de inhoud van de klacht dit vraagt, zou in de volgende stappen bijvoorbeeld op de termijn kunnen worden verkort. Nu er geen sprake meer is van een wachtlijst, kan worden ingezet op deze gezamenlijke verantwoordelijkheid. In 2023 wordt verder gewerkt aan het in kaart brengen van de diverse werkprocessen en oorzaken van vertraging in de afhandeling van klachten. De verwachting is dat meer zicht op knelpunten én het versterken van de dingen die juist goed werken in de verschillende fasen van klachtbehandeling, zal leiden tot een betere stroomlijning hiervan en daarmee tot verbetering van de totale termijnen van de klachtenprocedure. Een aan te stellen transitie-manager zal dit met het klachtenteam prioriteren.

Hierbij wordt opgemerkt dat niet op alle oorzaken van vertraging invloed uitgeoefend kan worden. Denk hierbij aan oorzaken van vertraging aan de zijde van de cliënt, of aan verschillende en beperkte beschikbaarheid van betrokkenen waardoor het moeilijk is een bemiddelingsgesprek of een klachtbehandeling te organiseren. Waar we wel meer invloed op kunnen uitoefenen, is het vastleggen en monitoren van vertraging in klachtbehandeling.

### *Meer ondersteuning van cliënten*

Voor sommige cliënten is het moeilijk om klachten duidelijk te omschrijven. Als cliënten hierbij ondersteund worden door een professionele vertrouwenspersoon, dan heeft dat meerwaarde. Allereerst voor de cliënt zelf, die met de neutrale vertrouwenspersoon kan overleggen over wensen en verwachtingen van de klachtenprocedure. Daarbij kan betrokkenheid van de vertrouwenspersoon van positieve invloed zijn op de kwaliteit en termijnen van klachtbehandeling, omdat klachten en verwachtingen duidelijk in kaart gebracht zijn. Het is voor alle betrokkenen duidelijk waar het binnen de behandeling van de klacht écht over moet gaan.

Cliënten werden in 2022 actief verwezen naar een vertrouwenspersoon, onder meer op de publieke website van de RvdK, bij de ontvangstbevestiging van de klacht en/of door de klachtbemiddelaar. Er werd ook vaker dan voorheen een professionele vertrouwenspersoon betrokken. Het verdient aanbeveling om nog vaker, in meerdere fasen van raadsonderzoek en klachtbehandeling, te verwijzen naar bijvoorbeeld AKJ (inmiddels genaamd Jeugdstem) of Zorgbelang.

### *Overleg met cliënten over termijn*

In 2022 is er in het overleg met cliënten aandacht besteed aan de termijnen. Cliënten kiezen steeds vaker voor een langere termijn om hun klacht goed met de bemiddelaar en raadsmedewerkers te kunnen bespreken. In de analyse is dit niet tot uitdrukking gebracht. Het verdient aanbeveling om bij te houden of de termijnoverschrijding in overleg met cliënten tot stand is gekomen en of zij hiermee hebben ingestemd.





# Kwalitatieve analyse

## Waar gaan de klachten over?

Cliënten van de RvdK hebben een kwetsbare positie, omdat zij afhankelijk zijn van de RvdK voor een advies of een beslissing die van groot belang is voor hun kinderen. Voor een ouder kan het moeilijk te begrijpen zijn hoe een onderzoek verloopt en hoe en waarom een bepaalde beslissing genomen wordt. Medewerkers van de RvdK moeten zich bewust zijn van deze positie. Zij moeten beseffen wat een beslissing van de RvdK betekent voor een ouder, een kind, een gezin. Zij hebben de verantwoordelijkheid om hier zo zorgvuldig en transparant als zij kunnen, mee om te gaan.

Als een cliënt een klacht heeft over gedragingen of het handelen van raadsmedewerkers, dan moet dit goed onderzocht en beoordeeld worden. Dit geeft namelijk de kans om zaken recht te zetten. Dit kan het vertrouwen van een cliënt in de RvdK helpen herstellen. Ook geeft het de kans om als organisatie te leren van klachten. Zo kunnen fouten in het vervolg voorkomen worden.

Hieronder volgt een uiteenzetting per klachtonderwerp. De RvdK heeft steeds bijgehouden over wat voor soort onderwerpen geklaagd wordt, om te zien of er terugkerende thema's zijn waarvan geleerd kan worden. In totaal is er door de directeur op 890 klachtonderdelen beslist. Eerst bekijken we in hoeveel van die gevallen er over een bepaald onderwerp is geklaagd (in % van het totale aantal klachtonderdelen). Hierin is te zien dat er over sommige onderwerpen percentageel gezien weinig geklaagd wordt. Omdat het wel onderwerpen betreft waarover vaker dan een enkele keer geklaagd wordt, vindt de RvdK het belangrijk om ook deze onderwerpen te noemen en te analyseren. Vervolgens bekijken we in hoeveel gevallen van dat specifieke onderwerp het klachtonderdeel gegrond (of deels gegrond) is verklaard en in hoeveel gevallen van dat specifieke onderwerp het klachtonderdeel ongegrond (of geen oordeel/ niet ontvankelijk) is verklaard. Voor de leesbaarheid van de tekst spreken we alleen over het percentage gegronde en niet gegronde klachten<sup>7</sup>.

## De aanloop naar het raadsonderzoek

Voordat het onderzoek door de RvdK van start gaat, is er vaak al veel gebeurd. Een onderzoek komt bij de RvdK binnen via de rechtbank (bij gezag- en omgangsonderzoeken) of via de jeugdbeschermingstafel onder regie van de gemeente (bij kinderschermingsmaatregelen). Daarnaast komen jeugdstrafzaken bij de RvdK binnen via het Openbaar Ministerie (OM) en de leerplichtambtenaar. Spoedzaken komen meestal bij de RvdK binnen doordat er een acute situatie ontstaat waarvoor gebeld wordt met de bureaudienst van de RvdK.

Waar zijn cliënten ontevreden over? De informatie van de melder is het uitgangspunt voor het raadsonderzoek. Cliënten zijn het niet altijd eens met de manier waarop de RvdK deze informatie betreft in zijn onderzoek. Cliënten zijn het ook niet altijd eens met het feit dat de RvdK een onderzoek start. Verder kunnen klachten in de aanloop tot een raadsonderzoek gaan over het handelen van een zittingsvertegenwoordiger op een (initiële) zitting (over bejegening, objectiviteit, voorbereiding of de onderbouwing van het advies, maar ook over de rol van de RvdK ter zitting). Daarnaast klagen cliënten over de wachtlijsten omdat zij het te lang vinden duren voordat het daadwerkelijke onderzoek start en/of tot een afronding komt.

## Wachtlijst

Helaas is er bij een aantal locaties nog steeds sprake van een wachtlijst. Er zijn klachten ingediend over hoe er omgegaan wordt met cliënten van wie het onderzoek nog niet begonnen is.

- > Hoeveel procent van alle klachtonderdelen gaat over dit onderwerp: 0,8%
- > Gegronde: 71%
- > Ongegrond: 29%

<sup>7</sup> Omdat voor de leesbaarheid van de tekst alleen gesproken wordt over het percentage gegronde en niet gegronde klachten, tellen de percentages niet in alle gevallen op tot 100%. Er kan (naast gegrond en ongegrond) ook beslist worden dat een klacht niet-ontvankelijk is of dat de directeur zich van een oordeel onthoudt. In die gevallen waar de percentages zich niet tot 100% laten optellen is daar sprake van.



#### *Aandachtspunten voor de RvdK:*

- > Raadsmedewerkers moeten voldoende op de hoogte zijn van de actuele stand van zaken van de wachtlijsten, zodat ter zitting de juiste verwachting wordt gewekt over de termijn waarbinnen het onderzoek kan worden opgepakt.
- > Het is van belang dat contacten met ouders van wie het onderzoek nog niet is gestart, zorgvuldig worden geregistreerd.
- > In het kader van werkvoorraadbeheer dient de RvdK aandacht te hebben voor onderzoeken die voortkomen uit een kortgeding (spoed-)procedure.

#### **Jeugdbeschermingstafel, verzoek tot onderzoek, samenvatting informatie voorafgaand aan het onderzoek**

De RvdK doet onderzoek nadat een instantie bij de RvdK heeft gemeld. Vaak is dat de gemeente of Veilig Thuis. Aan het begin van een onderzoek analyseert de RvdK de informatie die in de melding staat. De analyse hiervan wordt in het rapport weergegeven om een beeld te geven van de informatie die bij de start van een onderzoek bekend is. Daarbij worden onder meer de zorgen benoemd die er bestaan bij aanvang van het onderzoek, op basis van de beschikbare informatie. Op dat moment worden daarover nog geen conclusies getrokken. Tijdens het onderzoek kunnen deze zorgen worden ontkracht of bevestigd, dat wordt nader onderzocht.

Het gebeurt geregeld dat ouders het niet eens zijn met de informatie uit de melding. Soms zijn zij hier zelfs niet goed van op de hoogte. Het is belangrijk dat de RvdK daar aandacht voor heeft in de beginfase van het onderzoek, om onduidelijkheid en onzekerheid zoveel mogelijk weg te nemen.

- > Hoeveel procent van de klachtonderdelen gaat over dit onderwerp: 3%
- > Gegrond: 8%
- > Ongegrond: 88%

#### *Belangrijke aandachtspunten voor de RvdK:*

- > **Onderzoeksplan:** Een onderzoeksplan beschrijft de zorgen, geformuleerd op basis van de beschikbare voorinformatie, en wie de RvdK als informanten wil raadplegen. Dit is belangrijke informatie voor cliënten. De RvdK wil samen met ouders onderzoeken wat deze zorgen betekenen en welke oplossingsrichting er is. Het is belangrijk dat de RvdK aan ouders uitlegt hoe omgegaan wordt met de beschikbare voorinformatie.
- > In het eerste gesprek met een ouder worden meteen inhoudelijke onderwerpen besproken. Daarnaast wordt veel informatie gegeven. Het is goed voor te stellen dat dit veel is om te bevatten. Het is belangrijk dat raadsmedewerkers bij ouders en kinderen checken of de informatie goed begrepen is. Als raadsmedewerkers vinden dat dat meerwaarde heeft, kunnen zij de informatie of het onderzoeksplan ook schriftelijk aan ouders geven.

- > **Eerste gesprek:** De manier waarop je het onderzoek en de samenwerking met het gezin start kan bepalend zijn voor het verloop van het raadsonderzoek. De eerste 'indruk' is belangrijk. Ouders krijgen in het eerste gesprek veel informatie die ze in korte tijd tot zich moeten nemen en moeten begrijpen. Daarnaast hebben ze lang niet altijd een beeld van de informatie die in het verzoek tot onderzoek staat (al zou dat wel zo moeten zijn). Het helpt om genoeg aandacht te besteden aan de visie van betrokkenen op de informatie die de RvdK heeft aan het begin van het onderzoek. Daarnaast is het eerste gesprek belangrijk om de verwachtingen te bespreken: wat mogen ouders verwachten van jou als raadsmedewerker, hoe gaat het onderzoek precies in zijn werk? Dit kost misschien veel tijd, maar op den duur win je deze tijd weer terug doordat voor alle betrokkenen duidelijk is wat er staat te gebeuren.
- > **Veiligheidsplan:** Het is belangrijk dat er altijd aandacht is voor de veiligheid van kinderen. Bij de beoordeling hoe snel de RvdK het onderzoek oppakt, moet de RvdK inzichtelijk maken welke afwegingen er worden gemaakt. De veiligheid moet geborgd zijn, ook als de RvdK nog niet met het onderzoek kan beginnen. In het Protocol Beschermingszaken staat dat de RvdK per onderzoek afspraken moet maken met betrokkenen over de wijze waarop de veiligheid van het kind tijdens het onderzoek wordt geborgd. Het is niet de verantwoordelijkheid van de RvdK om een veiligheidsplan te maken, maar de RvdK moet er wel voor zorgen dat er veiligheidsafspraken zijn, als dat nodig is.
- > **Feiten en meningen:** Het is van belang om bij de samenvatting van de beschikbare informatie duidelijk onderscheid te maken tussen feiten en meningen.

## Zittingsvertegenwoordiging

Er is ook in 2022 onvrede geuit over de zittingsvertegenwoordiging. Het is voor cliënten niet altijd duidelijk of de RvdK bij een zitting aanwezig zal zijn of niet. Daarnaast is het onduidelijk wat de rol van de zittingsvertegenwoordiger precies is. Ook wordt ter zitting een besluit van de RvdK weleens aangepast of veranderd, terwijl cliënten uitgaan van de visie van de RvdK in het rapport. Klachten betreffen ook de informatievoorziening. Ter zitting worden afspraken gemaakt die niet, of niet volledig worden doorgegeven aan de raadsmedewerker die het onderzoek doet. Andersom is de zittingsvertegenwoordiger ook niet altijd goed op de hoogte van wat er kort voor de zitting heeft plaatsgevonden.

- > Hoeveel procent van de klachtonderdelen gaat over dit onderwerp: 5%
- > Gegrond: 11%
- > Ongegrond: 83%



### *Een aantal belangrijke aandachtspunten voor de RvdK:*

- > **Voorbereiding zitting:** De voorbereiding van de zittingsvertegenwoordigers verschilt per regio, omdat er andere afspraken zijn tussen de rechtbank en de RvdK. In een regio is de afspraak gemaakt dat de zittingsvertegenwoordiger van de RvdK alleen in bijzondere omstandigheden vooraf kennisneemt van een verzoek- en verweerschrift en eventuele andere stukken uit het dossier van de rechtbank. In andere arrondissementen nemen zittingsvertegenwoordigers wel standaard kennis van de beschikbare stukken. Dit betekent dat cliënten op verschillende plekken in het land geconfronteerd worden met een verschillende werkwijze. Hier is intern aandacht voor gevraagd.
- > Bij het komen tot een verzoek of advies door de RvdK dienen de bepalingen uit het kwaliteitskader te worden gewaarborgd. Zo moet er onder meer een heldere en navolgbare onderbouwing aanwezig zijn, omdat een advies of verzoek van de RvdK gevolgen heeft voor de rechtspositie van ouders. De normen uit het kwaliteitskader moeten ook in acht worden genomen bij zittingsvertegenwoordiging.
- > Volgens het kwaliteitskader van de RvdK en de behoorlijkheidswijzer van de Nationale Ombudsman stelt de RvdK zich onpartijdig op en gaat hij onpartijdig te werk. De rol van zittingsvertegenwoordiger brengt met zich mee dat hij zijn neutrale rol als adviseur van de rechter met betrekking tot de belangen van kinderen bewaakt, zowel tijdens als ook voorafgaand aan een zitting. Hierbij moet hij elke schijn van partijdigheid vermijden. Bijvoorbeeld door je voorafgaand aan de zitting aan beide partijen voor te stellen (en niet aan één van hen).
- > Een terugkerend onderwerp in klachten is dat er onduidelijkheid bestaat over de rol en taken van de zittingsvertegenwoordiger. Het verdient aanbeveling om samen met de rechtbanken te bekijken op welke wijze cliënten zo goed mogelijk geïnformeerd kunnen worden over de rol van de RvdK op zittingen. Met name waar het gaat om zittingen waarbij de RvdK gevraagd wordt om aanwezig te zijn en te adviseren, maar waarin door de RvdK niet eerder geadviseerd werd of een onderzoek werd gedaan; de zogenoemde 'initiële' zittingen.
- > Bij de taak van zittingsvertegenwoordiger is het belangrijk dat de rechtszekerheid van cliënten gewaarborgd is en dat het hierbij voor de uitvoering en werkwijze van deze taak niet uitmaakt in welke regio iemand woonachtig is. Cliënten moeten – lokaal relevante nuances uitgezonderd – allen hetzelfde kunnen verwachten van de RvdK. Hier moet de RvdK in (intern en extern) beleid en aansturing (meer) aandacht voor hebben.
- > Het is algemene werkwijze van de RvdK om in het digitaal dossier van de RvdK inhoudelijke contacten over de uitvoering van de raadstaken (ook tussen medewerkers onderling) vast te leggen. Als er een overdrachtsgesprek is tussen de zittingsvertegenwoordiger en een betrokken onderzoeksteam, dan moet dit genoteerd worden in het registratiesysteem.
- > Het is van belang dat raadsonderzoekers de meest actuele informatie tijdig verwerken in de daarvoor beschikbare systemen, zodat de zittingsvertegenwoordiger hiervan op de hoogte kan zijn voor de zitting.



# Inhoud van het raadsonderzoek en het raadsrapport

Cliënten hebben het vaakst onvrede over de inhoud van het raadsonderzoek. Hier gaan dan ook veel klachtonderdelen over.

## Uitvoering van het onderzoek

Bij deze klachtonderdelen gaat het erover dat cliënten vinden dat er niet genoeg onderzoek is gedaan, of dat het onderzoek niet goed genoeg uitgevoerd is. Ze vinden het onderzoek onvolledig, er is niet zorgvuldig of niet transparant gehandeld.

In het onderzoek worden verschillende keuzes gemaakt. Het onderzoek kan ook anders lopen dan van tevoren gedacht en afgesproken. Het is belangrijk om cliënten mee te nemen in het verloop van het onderzoek en keuzes met hen te bespreken. Het helpt om deze ook schriftelijk uit te leggen, na een gesprek hierover.

Een aantal van de klachtonderdelen gaat over het benaderen van informanten en het omgaan met informatie van informanten. Er zijn ook klachten die gaan over uitbreiding van het onderzoek. De RvdK doet bijvoorbeeld een onderzoek in het kader van gezag en omgang, maar vindt het op een bepaald moment belangrijk om ook te onderzoeken of een kindbeschermingsmaatregel nodig is. Ook komt het voor dat de RvdK het onderzoek uitbreidt naar een onderzoek naar (half)broertjes en -zusjes. Een aantal belangrijke onderwerpen wordt hieronder op een rij gezet.

## Zorgvuldigheid, volledigheid

De meeste klachten gaan over dit onderwerp. Cliënten vinden het onderzoek onvolledig of vinden dat de RvdK niet zorgvuldig is geweest. Vaak heeft dit te maken met verwachtingen. Zij verwachten een zeer uitgebreid onderzoek van de RvdK waarbij details worden onderzocht. Dit is niet reëel en niet haalbaar. Het is belangrijk dat we ouders aan het begin van het onderzoek duidelijk maken hoe het onderzoek eruitziet en wat we wel en niet kunnen en gaan doen. Het helpt ook om hier tijdens het onderzoek op terug te komen en ouders in te lichten over de stand van zaken en de planning.

Hoeveel klachtonderdelen gaan over dit onderwerp (in %):

- > Hoeveel procent van de klachtonderdelen gaat over dit onderwerp: 23%
- > Gegrond: 22%
- > Ongegrond: 72%

### *Een aantal belangrijke aandachtspunten voor de RvdK:*

- > **Betrekken van het netwerk bij een raadsonderzoek:**
  - Bij het start mdo (multidisciplinair overleg) moet de RvdK nadrukkelijker stilstaan bij de mogelijkheid om het netwerk te betrekken in het onderzoek, aangezien onder 'werkwijze' de verwachting wordt geschept dat het netwerk een rol zal spelen. Het is van belang met ouders te bespreken wie betrokken zal worden en of het netwerk (familie en vrienden) daar onderdeel van zal zijn. Het is ook belangrijk om uit te leggen waarom dit wel of niet gebeurt.
  - Wanneer ouders vragen om hun netwerk te betrekken, moet de RvdK deze vraag als verzoek behandelen en ook – zowel mondeling als in het rapport - uitleggen hoe de RvdK tot een beslissing hierop is gekomen.
- > **Onderzoek gezagsbeëindiging lange tijd na verstrijken van de aanvaardbare termijn**
  - Indien de gecertificeerde instelling (GI) uitgestelde verzoeken tot onderzoek doet, is het belangrijk om hierover in gesprek te gaan om de voor- en nadelen ervan te bespreken. Bij een uitgesteld verzoek is het belangrijk om de GI kritisch te bevragen op het proces, waarbij gedacht kan worden aan het moment van indienen van het verzoek tot onderzoek, het concretiseren van actuele zorgen en de redenen waarom een terugplaatsing niet meer tot de mogelijkheden behoort.
- > **Omgaan met gestandaardiseerde brieven:** Brieven behoeven maatwerk. De RvdK moet bij het verzenden van brieven steeds nagaan of de standaardtekst passend is bij de situatie van cliënten. Zo staat er in de standaardbrief over gezag en omgang dat ook het gezag wordt onderzocht, terwijl dat niet het geval is als de rechtbank alleen onderzoek vraagt naar het contact tussen ouders en kinderen. Dit kan onnodig voor onrust zorgen. In een standaardbrief over bescherming stond onterecht niet de mogelijkheid dat de RvdK tot de conclusie komt dat er *geen* ondertoezichtstelling verzocht wordt.
- > Uit klachten komt vaak naar voren dat het een aandachtspunt blijft om bij het **eerste gesprek** te benadrukken dat de RvdK transparant werkt. Dat betekent dat een ouder informatie mag delen met de RvdK, maar dat de andere ouder daar ook altijd inzicht in krijgt. Aangeboden informatie kan niet worden achtergehouden van de andere ouder of belanghebbende. Cliënten beseffen dit vaak niet. Het is belangrijk om dit te blijven herhalen.

- > Als een cliënt laat blijken dat hij geen vertrouwen heeft in het raadsonderzoek door een bepaald onderzoeksteam of door een bepaalde raadsmedewerker, moet de RvdK met de cliënt afstemmen om te bekijken welke mogelijkheden er zijn om het vertrouwen zo goed mogelijk te herstellen. Zeker als dit gebrek aan vertrouwen aan de start van een onderzoek blijkt, zou één van de mogelijkheden kunnen zijn om een ander onderzoeksteam of een andere raadsonderzoeker te vragen het onderzoek over te nemen, mits dit redelijk en haalbaar is.

## Informatie voor cliënten, uitleggen wat we doen

- > Hoeveel procent van de klachtonderdelen gaat over dit onderwerp: 5%
- > Gegrond: 43%
- > Ongegrond: 50%

### Belangrijke aandachtspunten voor de RvdK:

- > Leg goed uit wat er met de informatie gedaan wordt van andere instanties. Vaak betreft dit 'oude' informatie en het beeld kan ontstaan dat 'geknipt en geplakt' wordt.
- > Leg goed uit waarom onderzoek door de RvdK (in beginsel) kort duurt en hoe de RvdK dat korte tijdsbestek benut voor goed onderzoek.
- > Houd er rekening mee dat de conclusies in een rapport grote impact op mensen hebben. Let hierop bij het schrijven en formuleren van die conclusies. Het is belangrijk om bij het uitleggen van bepaalde besluiten aan ouders en/of kinderen niet in algemeenheden of containerbegrippen te spreken, maar ons toe te spitsen op de specifieke situatie. We moeten ons bewust zijn van de (achterliggende) vragen die bepaalde besluiten van de RvdK kunnen oproepen bij ouders en/of kinderen en proberen daar een concreet antwoord op te geven.
- > Een belangrijk aandachtspunt dat naar voren komt vanuit verschillende klachten is het verstrekken van de goede brochures, passend bij het uit te voeren onderzoek. Het is belangrijk om te checken of ouders en kinderen de brochure hebben ontvangen. Meestal wordt deze verzonden bij de uitnodigingsbrief. Dit blijkt niet altijd het geval te zijn. Ook als gekozen wordt voor uitbreiding naar een andere categorie onderzoek, is het van belang om de goede brochures alsnog te verstrekken, als dat nog niet gebeurd is. Verwijzing naar de digitale vindplaats van deze brochures is ook een optie. Het is niet voldoende om te verwijzen naar de website in het algemeen.
- > Het is van belang om in het rapport te beschrijven **wat we doen** (of niet doen) **met stukken die ouders aandragen en waarom we dat doen**.
- > Het is belangrijk dat raadsmedewerkers alert blijven op **het juist vastleggen van besproken zaken**. Daarnaast moeten raadsmedewerkers alert blijven op het volgende: als een onderzoek wordt uitgesteld en tegelijkertijd het onderzoek naar een broertje of zusje voortgezet wordt, moeten de onderzoeksvragen van het aangehouden onderzoek en het voortgezette onderzoek gescheiden en zuiver blijven.
- > De (standaard) zin in het rapport: 'Vervolgens wordt samen met het kind/de jongere, de ouders en het netwerk van mensen rond het gezin (zoals familie, vrienden en hulpverleners) onderzocht wat de zorgen zijn in het gezin en de omgeving van het kind/de jongere' kan voor valse verwachtingen en verwarring zorgen, indien in het onderzoek daarvan afgeweken wordt en er geen familieleden, vrienden of hulpverleners worden betrokken. De RvdK moet zorgvuldig omgaan met dit soort standaardformuleringen. Als hiervan afgeweken wordt, moet de raadsmedewerker uitleggen waarom dat zo is.
- > Het is belangrijk dat een raadsmedewerker eerst met beide ouders het doel van een kindgesprek bespreekt en vervolgens toestemming vraagt, voordat er een gesprek met een minderjarige wordt ingepland.
- > **Informatievoorziening bij (overweging tot) aangifte:** Als er sprake is van strafbare kindermishandeling, heeft de RvdK de plicht om hier aangifte van te doen. De RvdK stelt degene tegen wie aangifte gedaan wordt op de hoogte van die aangifte. Het is belangrijk om bij deze mededeling voldoende context te geven, bijvoorbeeld door uit te leggen tegen wie, waarvan en wanneer aangifte wordt/is gedaan. De RvdK is niet verplicht de details van de aangifte te bespreken, aangezien dit nu juist onderwerp van onderzoek is dat door de politie wordt gedaan. Als er sprake is van een overweging tot het doen van aangifte, moet dit ook met betrokkenen worden besproken. In alle gevallen is het van belang in het rapport duidelijk weer te geven wat er overwogen en gedaan is en wat de visie van betrokkenen hierop is.



## Waarheidsvinding en feitenonderzoek

Er wordt veel informatie op papier gezet en volgens cliënten klopt die informatie niet altijd. Het is moeilijk om iets wat eenmaal genoteerd is, weer te veranderen. Cliënten vinden het belangrijk dat hun visie op de situatie of op wat er gebeurd is op een goede manier wordt weergegeven. Informatie waar een cliënt niet achter staat, wordt door instanties in rapporten 'doorgegeven'. Dit zorgt voor onbegrip en onvrede. Er is echter sprake van meerdere waarheden van de verschillende betrokkenen.

Een ander punt waar regelmatig over geklaagd wordt, is dat de RvdK verweten wordt niet goed onderzocht te hebben of er sprake is van dreigend contactverlies met één van de ouders, of wat de oorzaak is van contactverlies tussen de kinderen en een ouder.

Waarheidsvinding en feitenonderzoek zijn ook thema's die in het maatschappelijk en politiek debat veel aandacht krijgen. Het is opvallend dat er relatief weinig formele klachten over deze onderwerpen worden ingediend na onderzoek/betrokkenheid door de RvdK, waarvan vervolgens het overgrote deel ongegrond is.

- > Hoeveel procent van de klachtonderdelen gaat over dit onderwerp: 5%
- > Gegrond: 15%
- > Ongegrond: 85%

### *Belangrijke aandachtspunten voor de RvdK:*

- > In artikel 3,3 van de Jeugdwet is onder meer bepaald dat de RvdK verplicht is in rapportages de van belang zijnde feiten volledig en naar waarheid aan te voeren. Voor het raadsonderzoek geldt het uitgangspunt dat de RvdK, binnen de grenzen van het kwaliteitskader en de daarvoor bestaande protocollen, vrij is in de selectie en waardering van de onderzoeksgegevens. Strikte waarheidsvinding is geen taak voor de RvdK. Vanzelfsprekend dient de RvdK voldoende relevante en accurate gegevens aan het raadsadvies c.q. raadsbesluit ten grondslag te leggen. Daarbij is van belang dat onderscheid wordt gemaakt tussen feiten en meningen van alle betrokkenen. Ieders eigen visie op de werkelijkheid wordt in een rapport weergegeven. Feiten die belangrijk zijn voor de besluitvorming moeten uiteraard worden gecontroleerd. De RvdK moet daarin een actieve onderzoekshouding aannemen. Bij het onderzoek staat de veiligheid van de minderjarige centraal. Signalen die ernstige twijfel oproepen over de veilige leefomgeving van een kind bij de ouders moeten goed worden onderzocht. Het gaat er uiteindelijk om dat het rapport voldoende informatie geeft aan de rechter die een beslissing neemt. Het is daarbij voorstelbaar dat de RvdK informatie anders waardeert dan een ouder dat doet. Kortom, het is de taak van de RvdK om zoveel mogelijk de waarheid te onderzoeken, met name waar het gaat om de veiligheid van kinderen. Het is niet de taak van de RvdK om zelfstandig aan te tonen dat van bepaald (zorgelijk) gedrag sprake is geweest als daar geen concrete aanknopingspunten voor zijn.
- > In een onderzoek kan het voorkomen dat betrokken informanten een bepaald beeld schetsen over een persoon, over iemands houding en denkpatronen. De RvdK herkent vaak op basis van eigen waarnemingen het geschetste beeld. Dat de RvdK zich zorgen maakt over deze houding en denkpatronen, omdat dat niet altijd bijdraagt aan een oplossing, is voorstelbaar en toegestaan. De RvdK mag dan, zonder nadere onderbouwing, *niet* concluderen dat psychische en psychiatrische problematiek niet uit te sluiten valt. Als de RvdK zo'n vermoeden deelt, moet dat zeer goed worden onderbouwd.
- > Onjuistheden of wijzigingen in het rapport kunnen niet alleen aangebracht worden naar aanleiding van een reactie die gegeven is gedurende de inzagertermijn. Als eerder, bijvoorbeeld uit gesprekken met een ouder, blijkt dat er sprake is van informatie die niet klopt of die niet volledig is, is het belangrijk om dat alvast aan te passen.
- > In onderzoeken over gezag en omgang is het vaak moeilijk om individuele problematiek te scheiden van de onderlinge conflicten. Vaak zeggen ouders veel nare dingen over elkaar en vinden ze dat de ander vervelende eigenschappen heeft. De RvdK ziet dit dan in het licht van de complexe echtscheiding. Soms is dat niet terecht, dan is er sprake van (meer) persoonlijke problematiek bij (één van de) ouders. Er moet dan goed gekeken worden naar wanneer onvoldoende feitelijke beschuldigingen en zorgen over de (andere) ouder niet meer gezien kunnen worden in het licht van een complexe echtscheiding, maar gewaardeerd moeten worden als objectiveerbare feiten die de veiligheid van de kinderen in gevaar kunnen brengen. Dit is niet makkelijk, omdat de aantijgingen van ouders over en weer zo op de voorgrond staan. Het is daarom van groot belang dat raadsmedewerkers zich telkens de vraag stellen of de beschuldigingen en zorgen die door de ene ouder naar voren worden gebracht (over de andere ouder) geobjectiveerd kunnen worden door de informatie die gedurende het onderzoek naar voren komt.

## Informanten

- > Hoeveel procent van de klachtonderdelen gaat over dit onderwerp: 8%
- > Gegrond: 32%
- > Ongegrond: 67%

### *Belangrijke aandachtspunten voor de RvdK:*

- > Het is aan de RvdK om te bepalen hoe het onderzoek vormgegeven wordt. Daarbij hoort ook de keuze en de afweging welke informanten wel/niet gesproken worden. Op elk verzoek van een ouder moet een gemotiveerde beslissing volgen. Deze moet ook worden opgenomen in het rapport. De RvdK moet ook uitleggen wat hij doet met een eventueel bezwaar tegen het horen van een informant en uitleggen waarom hij daar eventueel overheen stapt.
- > Het is belangrijk om ouders goed te informeren wat het doel van het ophalen van informatie bij informanten is en wat de RvdK vervolgens met de vergaarde informatie doet (wat komt er wel en niet in het raadsrapport en wie krijgt die informatie onder ogen).
- > Het is uit oogpunt van transparantie en zorgvuldigheid belangrijk om in het rapport te **vermelden dat informanten zijn ingelicht over het bezwaar van een ouder om deze informant te benaderen.**
- > Een **informantenverslag kan alleen worden opgenomen in het raadsrapport, als vaststaat dat de informant akkoord gaat met het verslag.** Dit geldt ook in het geval een informant in een bepaald stadium akkoord gaat, maar op een later moment toch aangeeft niet achter de informatie te staan. De informatie moet dan worden verwijderd uit het rapport. Dit kan de moeilijke situatie geven dat er zorgen zijn over een kind, die de RvdK wel weet, maar die niet kunnen worden weergegeven in het raadsrapport. Dit betreft altijd een belangenafweging in die specifieke zaak, maatwerk dus. Het is in ieder geval van belang om met de informant in gesprek te gaan over ieders verantwoordelijkheid om informatie te geven als het gaat om de veiligheid en het belang van een kind.





- > Als de RvdK een instantie benadert voor informatie, bepaalt die instantie welke medewerker de informatie aan de RvdK verstrekt. Zo kan een school besluiten dat de directeur contactpersoon is voor de RvdK terwijl de docent de meeste contacten met de minderjarige heeft. Het ligt weliswaar voor de hand dat de medewerker die het meest bij het gezin betrokken is de informatie verstrekt, maar dit is niet noodzakelijk. Medewerkers in dienst van een instantie leggen alle relevante informatie vast in hun eigen dossier of zorgen voor een goede overdracht. Wanneer zij informatie geven, spreken ze namens de instantie.
- > Bij een aantal klachten komt naar voren dat het erg belangrijk is om een akkoordverklaring van informanten te kunnen laten zien. Dit voorkomt dat er later discussie is over de vaststelling van de tekst en hierdoor kun je aantonen dat de informatie zo objectief mogelijk is verkregen, met instemming van de informant. Hierbij is een aantal zaken van belang:
  - De concepttekst van een informantensverslag is niet ter inzage voor ouders. De RvdK moet deze concepttekst wel bewaren, om aan een informant te kunnen laten zien dat de wijzigingen zijn doorgevoerd. Bij inzage door ouders of kinderen wordt dit concept uit het dossier verwijderd. Het belangrijkste is dat de RvdK moet kunnen aantonen dat de definitieve tekst door de informant akkoord bevonden is. En dat die akkoordverklaring dus daadwerkelijk afkomstig is van de informant: de akkoordverklaring moet te verifiëren zijn.
  - Het is belangrijk dat een informant akkoord geeft op de definitieve tekst van het verslag. Het komt veel voor dat de informant wijzigingen in de concepttekst aanbrengt. Het is het meest wenselijk om de informant de definitieve tekst nogmaals voor te leggen en daar akkoord voor te vragen. Dit vergt wel een extra stap, binnen de beperkte tijd van het onderzoek.
- > **Minderjarige als informant:** De raadsonderzoeker, gedragsdeskundige en eventueel jurist moeten goed afspreken wat het doel is van het benaderen van een minderjarige als informant in een onderzoek, zelfs als ouders graag willen dat een minderjarige gesproken wordt. Het is belangrijk om goed te weten waarom een minderjarige gesproken wordt, wat voor informatie wordt verwacht en welke gevolgen dit kan hebben voor zijn gevoel ten opzichte van de ouders. Het is belangrijk om goed na te vragen hoe het gesprek voor een minderjarige is en hoe de vragen overkomen. Het is belangrijk dat er open vragen gesteld worden, waar een minderjarige zonder druk te voelen een antwoord op kan geven.

## Dreigend contactverlies

In gezag- en omgangszaken komt het voor dat kinderen geen contact hebben met een ouder, of dat dat dreigt te gebeuren. Dat is een ernstige situatie, omdat het vaak zo is dat kinderen noodgedwongen hebben moeten kiezen tussen hun ouders. Dit komt doordat hun loyaliteit ernstig onder druk staat vanwege de strijd tussen ouders. De afwegingen in dergelijke zaken zijn uiterst ingewikkeld voor raadsmedewerkers en er zijn alleen maar verliezers. In klachten komt dit onderwerp ook naar voren. Wat er gebeurd is, wordt dan door ouders vaak ouderverstoting of oudervervreemding genoemd. De RvdK spreekt van (dreigend) contactverlies, omdat het niet gaat om een actie van een kind maar om de dynamiek (tussen ouders) in een belastende of complexe scheidingssituatie.

- > Hoeveel procent van de klachtonderdelen gaat over dit onderwerp: 2%
- > Gegrond: 10%
- > Ongegrond: 90%

### *Belangrijke aandachtspunten voor de RvdK:*

- > **Informatie van een informant die bij één van beide ouders betrokken is.** Als een informant zich uitspreekt over 'ouders' terwijl deze nog nooit met de andere ouder heeft gesproken, dan is het belangrijk dat de RvdK alert is. De RvdK kan bij een informant dan doorvragen hoe deze zijn opmerking ziet in relatie tot het feit dat er slechts contact is met één van beide ouders.
- > De RvdK gebruikt vaak het woord 'ouders' in plaats van één van de ouders aan te spreken, om te zorgen dat de strijd en verdeeldheid die er al is tussen de ouders niet erger wordt. Daardoor bestaat het risico dat beide ouders te veel over één kam worden geschoren. Het is belangrijk dat de RvdK alert is op momenten en situaties waarin het mogelijk toch zinvoller is om expliciet te benoemen welke rol elke ouder heeft in het escalierend handelen.

## Spoezaken

In spoedzaken is snelheid vereist. De situatie is te onveilig om te wachten, een kind heeft direct hulp nodig. Ook in die situatie moet de RvdK de geldende richtlijnen zoveel mogelijk volgen. De RvdK maakt afwegingen in het belang van het kind.

- > Hoeveel procent van de klachtonderdelen gaat over dit onderwerp: 1%
- > Gegrond: 20%
- > Ongegrond: 80%



### *Belangrijke aandachtspunten voor de RvdK:*

- > Wanneer een onderzoeksteam overweegt om een spoedmachtiging uithuisplaatsing te verzoeken, is het van belang dat inzichtelijk wordt gemaakt of en zo ja welke alternatieven er overwogen zijn.
- > Na een spoedverzoek en vóór de indiening van de definitieve verzoeken tot ondertoezichtstelling en machtiging uithuisplaatsing moet er overwogen worden of er nog onderzoekshandelingen moeten plaatsvinden en zo ja welke onderzoekshandelingen dan nog nodig zijn.
- > Het uitgangspunt is dat een vergaand advies op dezelfde dag besproken wordt met beide ouders. De RvdK moet zich daarvoor inspannen, ook als dat betekent dat het adviesgesprek voor beide ouders moet worden uitgesteld. Tegelijkertijd mag de RvdK verwachten dat ouders zich binnen het redelijke inspannen om aan dit uitgangspunt invulling te geven. Als het niet mogelijk of wenselijk is dat beide ouders op dezelfde dag gesproken worden, dan moet de RvdK dit afhankelijk van de situatie toelichten of onderbouwen.
- > In een spoedsituatie moet de RvdK alles in het werk stellen om ouders te bereiken. Beperk het contactleggen niet tot één medium, maar gebruik verschillende middelen, bij voorkeur op variërende dagen c.q. dagdelen. Voor zover er geen andere contactmiddelen bekend zijn, informeer bij ketenpartners en/of informanten naar alternatieve contactmogelijkheden. Een neutraal WhatsApp bericht zonder verwijzing naar persoonsgegevens kan helpend zijn voor een eerste contactlegging.

### **Psychologisch onderzoek en omgaan met gestelde diagnoses**

Het komt geregeld voor dat er sprake is van een gestelde diagnose in het verleden. Bij kinderen, ouders of betrokkenen. De informatie uit diagnostiek of onderzoeksrapporten is privacygevoelig en de RvdK moet dan ook voorzichtig zijn met het gebruik ervan.

- > Hoeveel procent van de klachtonderdelen gaat over dit onderwerp: 1%
- > Gegrond: 46%
- > Ongegrond: 54%

### *Belangrijke aandachtspunten voor de RvdK:*

- > **Verouderde diagnose:** Het uitgangspunt is dat diagnostische onderzoeken waarvan de geldigheidsduur is verstreken, slechts worden genoemd als feitelijke informatie. Dat wil zeggen als een feitelijke gebeurtenis in het verleden, onder de tijdlijn in de paragraaf 'analyse van de informatie die bekend is bij het begin van het onderzoek'. Het is belangrijk om de geldigheidsduur van een diagnose in acht te nemen. Een aantal punten is hierbij van belang:

- > Als er in het onderzoek zelf geen geldigheidsduur wordt vermeld, hanteert de RvdK een maximale duur van ongeveer twee jaar. Als het gaat om een verouderde diagnose, moet de RvdK terughoudend zijn bij het gebruikmaken daarvan. Als de diagnose of conclusies toch worden gebruikt in de onderbouwing van de onderzoeksresultaten, moet de RvdK goed uitleggen waarom dat gebeurt. Het is dan van belang dat er wordt uitgelegd hoe de diagnose wordt gewogen. Een reden om de verouderde diagnose toch te willen gebruiken, kan gelegen zijn in het bestaan van een ontwikkelingsstoornis die in principe altijd aanwezig zal blijven, in combinatie met de omstandigheid dat de betrokkene zich nog in de diagnose herkent.
- > Het betreffende diagnoserapport moet worden opgevraagd en een gedragsdeskundige van de RvdK zal het diagnoserapport moeten toetsen. Onder paragraaf 7 van ons standaard rapportageformat ('Verloop van het onderzoek: keuzes en besluiten') moet aangegeven worden met welk doel de verouderde diagnose is opgevraagd en of/hoe het onderzoeksteam dit gebruikt heeft (waarbij kan worden verwezen naar de beantwoording van de onderzoeksvragen). Deze stappen moeten goed met de betrokkene worden besproken. Het is belangrijk om te bespreken wat iemand nog herkent in zijn eerdere diagnose. Als er gedragingen zijn die de raadsmedewerker opvallen in het onderzoek en die doen denken aan kenmerken van de diagnose, dan moet dat met de betrokkene worden besproken.
- > Bij een verouderde diagnose moet in een noot vermeld worden dat het gaat om een verouderde diagnose, die met voorzichtigheid moet worden geïnterpreteerd. Daarbij moet de datum van de diagnose en de onderzoeksinstantie worden vermeld. Hierbij geldt dat deze noot telkens opnieuw moet worden geplaatst daar waar van de diagnose melding wordt gemaakt.

## (Taak)straf

Over strafzaken en taakstraffen worden niet vaak klachten ontvangen. Meestal lukt het goed om in samenwerking met ouders en jongeren het onderzoek te doorlopen en/of een taakstraf tot een goed einde te brengen. Afgelopen jaar is er een belangrijk aandachtspunt aan de orde gekomen in een klacht.

- > Hoeveel procent van de klachtonderdelen gaat over dit onderwerp: 0,4%
- > Gegrond: 25%
- > Ongegrond: 75%

### *Belangrijk aandachtspunt voor de RvdK:*

- > In een taakstraf van een achttienjarige moet worden gezocht naar manieren om ook met de ouder af te stemmen, als de taakstraf niet goed verloopt. De coördinator taakstraffen heeft hierin een lastige rol. Immers, de jongere heeft de leeftijd van 18 jaar bereikt en heeft daarmee de rechten en plichten van een meerderjarige. Het is niet toegestaan om zonder zijn toestemming informatie over hem te delen. Er kan dan gekeken worden naar wat wél mogelijk is in de communicatie met een ouder. Zo is er juridisch wel ruimte om informatie met een ouder te delen als de jongere (inmiddels meerderjarige) daar expliciet toestemming voor geeft en is het ook een optie om samen met hem en een ouder te praten. Dit is uiteraard geen standaard werkwijze in elke zaak, maar het kan wenselijk zijn als de coördinator op de hoogte is van bijvoorbeeld de voorgeschiedenis en kwetsbaarheid van de jongere of het gegeven dat er voor hem verlengde jeugdhulp is verleend. De RvdK kan zo aandacht hebben voor de **mogelijkheden van het betrekken van het netwerk bij de coördinatie van taakstraffen bij kwetsbare 18-plussers, zodat de coördinatoren taakstraffen goed toegerust zijn om het contact met ouders van 18-plussers vorm te geven.**

## Toetsende taak

Als de GI een lopende ondertoezichtstelling en/of een uithuisplaatsing niet langer nodig vindt, en om die reden niet van plan is verlenging van de maatregel te verzoeken, toetst de RvdK of de gronden voor die maatregel inderdaad niet meer aanwezig zijn. Ook toetst de RvdK het besluit van de GI om een machtiging uithuisplaatsing tussentijds te beëindigen. Een tussentijdse beëindiging van een ondertoezichtstelling verloopt via de kinderrechter; deze wordt niet getoetst door de RvdK.

De RvdK toetst in eerste instantie het voornemen op basis van de informatie die door de GI wordt verstrekt. De RvdK bepaalt of de informatie volstaat om een beslissing te nemen of een advies te geven. Als bekend is dat ouders het niet eens zijn met het voornemen van de GI, betreft de RvdK hen bij de toetsing. Indien nodig vergaart de RvdK aanvullende informatie. Op basis van de volledige informatie weegt de RvdK af of hij instemt met het voornemen van de GI of dat het starten van een raadsonderzoek noodzakelijk is.

- > Hoeveel procent van de klachtonderdelen gaat over dit onderwerp: 1%
- > Gegrond: 63%
- > Ongegrond: 37%

### Belangrijke aandachtspunten voor de RvdK:

- > Als bij een toetsing einde ondertoezichtstelling overwogen wordt om een beschermingsonderzoek te starten, weeg dan specifiek de impact van dit besluit op cliënten. Weeg af welke onderzoekshandelingen passend zijn vanuit de toetsing, en welke onderzoekshandelingen gedaan moeten worden vanuit een kindbeschermingsonderzoek. Leg dit goed uit aan cliënten, zodat zij worden meegenomen in de gemaakte afwegingen.
- > Als in de analyse van de informatie zorgen uit het verleden worden beschreven, is een aantal zaken belangrijk:
  - Bronvermelding.
  - Vermelding of deze zorgen achteraf bevestigd zijn gebleken.
  - Er moet een zuivere afweging zijn welke informatie noodzakelijk is om op te nemen voor de uitvoering van de wettelijke taak.
  - Bekijk kritischer of het in het belang van kind en/of ouders is om hoor en wederhoor toe te passen.
- > Informatie binnen de jeugdzorgketen wordt van instantie op instantie doorgegeven, soms ook als deze informatie onjuistheden bevat. Voor ouders kunnen constante herhalingen van foutieve beweringen zeer belastend zijn. Hiertoe is reeds sector breed een verbeterprogramma gestart en afgerond: het Actieplan Verbetering Feitenonderzoek in de jeugdbeschermingsketen, dat tot en met 2021 heeft gelopen. Dit onderwerp verdient blijvende aandacht.

### Onderbouwing van de beslissing

Er kan niet geklaagd worden over het besluit van de RvdK, omdat de rechter hier meestal over beslist. Het besluit van de RvdK wordt door de rechtbank belangrijk gevonden. Daarom kan de RvdK wel klachten behandelen die gaan over de totstandkoming van het besluit. Kunnen de conclusies wel leiden tot het besluit, is het besluit wel op de goede manier genomen? Is het besluit goed uitgelegd? Ook als er sprake is van een spoedverzoek, moet heel helder zijn waarom de RvdK tot zijn besluit komt.

- > Hoeveel procent van de klachtonderdelen gaat over dit onderwerp: 8%
- > Gegrond: 32%
- > Ongegrond: 58%

### Belangrijke aandachtspunten voor de RvdK:

- > Beantwoording van de **onderzoeksvragen van de rechtbank bij gezag en omgang**: De (afwegings)vragen die in de raadsrapportage en –methodiek naar voor komen, zijn niet altijd dezelfde als de vragen van de rechtbank in een gezag- en omgangssituatie. Het is belangrijk om hier bedacht op te zijn. Hierover is de volgende afspraak gemaakt: in gezag- en omgangsonderzoeken hanteren we de specifieke vragen van de rechtbank zoals die in de beschikking worden geformuleerd. Indien de rechtbank geen specifieke vragen heeft geformuleerd, gebruiken we per deelonderwerp de onderzoeksvragen uit de methodiek.
- > De RvdK moet aandacht moeten hebben voor de werkwijze en het onderzoek inzake de **herstelrekest** en de afspraken met de ketenpartners daarover. Niet bij elke locatie voldoet de werkwijze aan de kwaliteitseisen en waarborgen voor cliënten, zoals die in het kwaliteitskader zijn vastgelegd. Dit aandachtspunt is voorgelegd aan de betreffende locatie.
- > De RvdK moet tijdens onderzoeken voldoende aandacht hebben voor de gevolgen van adviezen van de RvdK waarbij er sprake is van (dreigend) **contactverlies tussen ouders en kinderen**, zoals in het geval van een advies tot gezagsbeëindiging en/of het advies om geen omgangsregeling tussen ouders en kinderen vast te leggen. In die gevallen moet de RvdK op zijn minst overwegen of een **informatieregeling** om ouders te informeren over hun kinderen passend is. Ouders moeten hier goed over worden voorgelicht.
- > De RvdK moet bij de afsluiting van een beschermingsonderzoek, waarbij hij van oordeel is dat een kindbeschermingsmaatregel niet noodzakelijk is maar hulpverlening binnen een vrijwillig kader nog mogelijk is, voldoende duidelijkheid geven over de te voeren regie en dit in het rapport opnemen. De RvdK moet bij het afsluiten van een beschermingsonderzoek zonder verder vervolg de regie over die vrijwillige hulpverlening beleggen bij de gemeente, die daarvoor op grond van de Jeugdwet de verantwoordelijkheid draagt.

### Tussen rapport en afronding: conceptrapport

Al in een vroeg stadium van het onderzoek vinden de gesprekken met de ouders en de kinderen plaats. Daarna worden vaak informanten benaderd en wordt er intern overleg gevoerd. Het is belangrijk dat ouders en kinderen zicht hebben op de voortgang van het onderzoek. Dit gebeurt niet altijd, waardoor ouders en kinderen wekenlang niet op de hoogte zijn van wat er speelt. Dit is niet wenselijk.

Als het raadsonderzoek bijna klaar is, krijgen cliënten inzage in het conceptrapport. Als cliënten dan al enige tijd niets meer hebben vernomen van de RvdK, kunnen zij zich hierdoor overvallen voelen. Dit gebeurt vooral als de RvdK conclusies trekt die cliënten niet verwachten of die een grote impact hebben.

Clënten krijgen de gelegenheid om te reageren op het conceptrapport. In het kwaliteitskader staat hoe de RvdK omgaat met de reactie van cliënten. Het is goed om te beseffen dat deze fase van het onderzoek voldoende tijd en aandacht moet krijgen. Niet alleen onjuistheden moeten worden aangepast, maar er moet ook ruimte zijn voor een heroverweging van de inhoud van het rapport en het besluit/advies naar aanleiding van de reactie van de cliënt.

- > Hoeveel procent van de klachtonderdelen gaat over dit onderwerp: 4%
- > Gegrond: 26%
- > Ongegrond: 66%

#### *Belangrijke aandachtspunten voor de RvdK:*

- > Calculeer tijd in voor de verwerking van de reactie van ouders. Zij zien het hele rapport voor het eerst en het gaat over hen en hun gezin. Ze willen dus graag dat het klopt. In zaken over gezag en omgang zullen ze het vaak niet eens zijn met wat de andere ouder zegt.
- > Als ouders een uitgebreide reactie op een raadsrapport geven, is het belangrijk om te bekijken welk karakter de punten in de reactie hebben.
- > Lees de reactie en maak een onderverdeling. Wat zijn feiten? Wat zijn meningen over de informatie van de andere ouder? Wat zijn meningen over de informatie van informanten? Wat wil een cliënt graag veranderd zien in zijn eigen gespreksverslag? Is er ook nieuwe informatie waarover een afweging gemaakt moet worden? Leg uit hoe je de reactie leest en wat je ermee doet. Het is van belang dat cliënten ervaren dat je hun reactie serieus neemt en dat uitgelegd wordt wat met hun reactie op het conceptrapport wordt gedaan en wat niet.
- > Een feitelijke onjuistheid is in deze context een objectief vast te stellen feit dat onjuist genoteerd staat, zoals een verkeerde datum, een verkeerde naam, adres, etc.



## Bejegening

Communicatie kan ingewikkeld zijn. Zo heeft de RvdK met veel verschillende doelgroepen te maken, gaat het vaak om ingrijpende onderwerpen en is het niet altijd vanzelfsprekend dat gesprekspartners (RvdK, cliënt) elkaar kunnen vinden in het contact en samenwerking. De RvdK heeft in het trainen en scholen van medewerkers veel aandacht voor de omgang met onze cliënten. We zien daarbij dat medewerkers van de RvdK hun werk met bevoegenheid en inzet doen en een goed contact met cliënten hoog in het vaandel hebben staan. Voor wat betreft het percentage klachten dat gaat over de omgang met cliënten (bejegening), valt het op dat hier niet erg vaak in een formele klachtenprocedure over geklaagd wordt.

Klachten over bejegening zijn moeilijk te beoordelen, omdat een klachtbemiddelaar of de klachtadviescommissie en de directeur er niet bij zijn geweest. Daarnaast is de manier waarop de cliënt heeft ervaren hoe de betrokken raadsmedewerker met hem of haar omging, subjectief. Voor het beoordelen van deze klachten wordt gekeken naar het handelen in het onderzoek dat wel zichtbaar is, zoals correspondentie en de uitleg van cliënten en raadsmedewerkers bij de klachtbehandeling.

### Bejegening algemeen

- > Hoeveel procent van de klachtonderdelen gaat over dit onderwerp: 4%
- > Gegrond: 5%
- > Ongegrond: 74%

#### *Belangrijke aandachtspunten voor de RvdK:*

- > Ouders en kinderen weten vaak niet wat de rol van de RvdK precies is. In de keten van jeugdhulpverlening en jeugdbescherming zijn de taken van de verschillende organisaties lang niet altijd helder. Het is daarom van groot belang om in het eerste contact met ouders en kinderen de rol en taken van de RvdK te bespreken. En daarin ook aandacht te hebben voor de verhouding tot de hulpverlening.
- > De bron boven een gespreksverslag moet passen bij de inhoud. Als de inhoud gaat over een persoonlijk gesprek én de inhoud van telefoongesprekken, moet dat in de bron vermeld staan.

### Gesprekken met kinderen

Er is een aantal klachten geweest over gesprekken die de raadsmedewerkers hebben met kinderen. Als een kind een klacht indient (wat niet vaak gebeurt) is het meestal mogelijk om er in een bemiddelingsgesprek samen uit te komen.

De klachten die zijn ingediend over gesprekken met kinderen gaan over de invloed van de mening van het kind ten aanzien van het advies of over de manier waarop het gesprek is gevoerd, bijvoorbeeld al dan niet in aanwezigheid van ouders.

De raadsmedewerkers leggen keuzes ten opzichte van het spreken van een kind veelal goed uit, zowel mondeling als schriftelijk. Zij leven de richtlijnen hiervoor strikt na. Daardoor zijn klachten over dit onderwerp meestal niet gegrond.

- > Hoeveel procent van de klachtonderdelen gaat over dit onderwerp: 2%
- > Gegrond: 13%
- > Ongegrond: 69%

### Cliënt serieus nemen, omgaan met onvrede, hoor en wederhoor

Cliënten voelen zich in deze klachten niet gehoord. Dit kan ertoe leiden dat zij zich niet serieus genomen voelen. De klachten kunnen gaan over hoe cliënten gehoord zijn in vergelijking tot anderen in het onderzoek, over hoe er is omgegaan met informatie die zij hebben gegeven of over wat er is gedaan met hun zorgen.

- > Hoeveel procent van de klachtonderdelen gaat over dit onderwerp: 7%
- > Gegrond: 24%
- > Ongegrond: 76%

#### *Belangrijke aandachtspunten voor de RvdK:*

- > Zorg dat er evenwicht is in de gevoerde gesprekken met beide ouders, als ouders gescheiden zijn. Evenveel contact met beiden, een in omvang vergelijkbaar gespreksverslag, voldoende aandacht voor de belangrijke onderwerpen in beide gespreksverslagen. Als er met de ene ouder meer contact is dan met de andere, dan zorgt dat er snel voor dat een ouder zich niet voldoende gehoord voelt.

- > **Inzage in eigen gespreksverslag voor verzending conceptrapport:** Vaak wordt in klachten opgemerkt dat het prettig is dat cliënten hun eigen informatie te lezen krijgen voordat het conceptrapport naar alle betrokkenen wordt gestuurd. Dit is niet de standaard werkwijze en wordt niet voorgeschreven in het kwaliteitskader. Er zijn raadsmedewerkers die hiervoor kiezen, er zijn er ook die dit bewust niet doen.
- > Als je inzage geeft in het eigen gespreksverslag kan dat vragen of discussie voorkomen in de conceptfase van het onderzoek. Het is na inzage duidelijk dat aan het eigen gespreksverslag (meestal) geen veranderingen meer nodig zijn.
- > Om te voorkomen dat ouders het verslag 'herschrijven' is het wel belangrijk om van tevoren te bespreken wat die inzage inhoudt. De RvdK maakt het gespreksverslag en is daarvoor verantwoordelijk. Het is van belang dat een ouder of kind zich hierin kan herkennen. Een gespreksverslag is een overstijgende weergave van hetgeen in het gesprek naar voren is gekomen, geen woordelijke samenvatting. De RvdK rapporteert de onderwerpen die voor het raadsonderzoek van belang zijn.
- > Er zijn ook redenen om het gespreksverslag niet voor te leggen. Het blijft maatwerk. Als onderzoeksteam kun je het beste inschatten wat in welke zaak het beste werkt.
- > Als een eerste gesprek met een ouder moeizaam verloopt, vraagt dat naderhand extra inspanning van de RvdK. Helemaal als dat gesprek het enige inhoudelijke gesprek is met de ouder. De RvdK doet er dan goed aan om overleg te voeren over de verwachtingen van de ouder over het vervolg. In zo'n situatie mag van de RvdK verwacht worden dat er extra aandacht is voor de juistheid van het verslag van het gesprek, ook omdat dit inzicht geeft in de vraag of er een extra gesprek nodig is.
- > Gescheiden ouders uiten regelmatig zorgen over de opvoedsituatie bij de andere ouder. Het is van belang deze zorgen al tijdens het onderzoek met de andere ouder te bespreken, zodat deze zijn of haar versie van het gebeurde kan delen. Dit zorgt ervoor dat uitspraken die opgenomen worden in het (concept) raadsrapport van beide kanten belicht zijn.
- > **Informatie over anderen dan ouders en kinderen:** Het komt voor dat er in een raadsonderzoek informatie naar voren komt over anderen dan de betrokken ouders en kinderen. Het kan bijvoorbeeld gaan om ex-partners, nieuwe partners van gescheiden ouders, grootouders of pleegouders. Deze personen krijgen niet allemaal automatisch inzage in de raadsrapportage. De RvdK moet hier alert op zijn om te voorkomen dat er privacygevoelige informatie in rapporten staat, waar de personen om wie het gaat geen inzage in hebben gekregen. In dergelijke gevallen moet de RvdK kiezen of de informatie belangrijk genoeg is om op te nemen in de rapportage. Als dat zo is, dan moet deze voorgelegd worden aan de betreffende personen.

## Onafhankelijkheid en onpartijdigheid

Bij deze klachtonderdelen zijn cliënten van mening dat er niet onafhankelijk en objectief is gehandeld. Zij vinden dat er partijdigheid speelt, of dat het erop lijkt dat het onderzoek partijdig is uitgevoerd (schijn van partijdigheid). Dit speelt ook als cliënten vinden dat er een te negatief beeld van hen naar voren komt in het rapport. Het is van belang om informatie die aan de RvdK wordt gegeven over cliënten tijdig aan hen voor te leggen, zodat zij hier hun visie op kunnen geven. Dit vergroot het vertrouwen in een objectief onderzoek.

- > Hoeveel procent van de klachtonderdelen gaat over dit onderwerp: 13%
- > Gegrond: 14%
- > Ongegrond: 76%

### *Belangrijke aandachtspunten voor de RvdK:*

- > Raadsmedewerkers moeten zich altijd bewust zijn van de impact die uitspraken kunnen hebben op ouders en kinderen. Het werk van de RvdK is mensenwerk. Het kan gebeuren dat je iets zegt wat niet handig uitpakt. Je bedoelt dat niet zo, maar achteraf valt het bij de cliënt verkeerd. De cliënt is sterk afhankelijk van het besluit van de RvdK, of in ieder geval kan het zijn/haar leven en dat van de kinderen beïnvloeden. Het helpt dan om hierop terug te komen en erkenning te geven voor het gevoel van de cliënt. Dit kan het gevoel van vertrouwen in de RvdK herstellen.
- > Ook wanneer een gesprek met één ouder lastig te voeren is, doordat het alleen maar met een tolk of telefonisch gevoerd kan worden, is het belangrijk om er als multidisciplinair team oog voor te hebben dat de visie van beide ouders op de onderzoeksvragen en op de door de andere ouder verstrekte informatie voldoende naar voren komt in de gesprekken.
- > Scheiding van feiten en meningen is van groot belang. Uit gebruikte informatie moet herleidbaar zijn wat de bron is van de gebruikte gegevens. Het moet duidelijk zijn wie, wat, wanneer gezegd/opgeschreven heeft en wat de bron is van deze informatie. Als dat niet helder is, is het belangrijk om dat erbij te vermelden en dit mee te wegen bij te trekken conclusies en de verantwoording hiervan.



- > Wanneer in een onderzoek informanten of betrokkenen anoniem willen blijven wegens een mogelijke dreiging, kan het niet zo zijn dat de RvdK daaruit conclusies trekt over het daadwerkelijke bestaan van deze dreiging. Wel kan dit aanleiding zijn voor de RvdK om aan de betreffende persoon/organisatie nadere vragen te stellen over wat maakt dat zij de dreiging als reëel inschatten. Deze informatie kan vervolgens worden meegenomen in het onderzoek.

## Klachtbehandeling

Cliënten dienen soms ook klachten in over de klachtbehandeling. Zij zijn dan niet tevreden over de manier waarop de RvdK de klacht heeft behandeld of de snelheid van de klachtbehandeling. Het kan ook gaan over de houding van een raadsmedewerker tijdens de klachtbehandeling. Het is de realiteit dat we fouten maken in ons werk, dit gebeurt iedereen. Als je achteraf op een zaak terugkijkt is het logisch dat je zaken ziet die beter hadden gekund. Achteraf heb je meer kennis dan op het moment dat je er nog volop in zit. Als we dat constateren en ervan leren voor het vervolg, of als we iets rechtzetten als dat nog kan, maakt dat de kwaliteit van ons werk beter.

- > Hoeveel procent van de klachtonderdelen gaat over dit onderwerp: 2%
- > Gegrond: 44%
- > Ongegrond: 56%

### *Belangrijke aandachtspunten voor de RvdK:*

- > Het is belangrijk dat voor de cliënt en voor betrokken raadsmedewerkers in elke fase van klachtbehandeling duidelijk is hoe de procedure (verder) verloopt. Zo voorkom je dat er perioden zijn van radiostilte, waarin op de achtergrond van alles gebeurt maar waarbij er geen contactmomenten zijn met betrokkenen. Dit kan spannend zijn of ergernis opleveren, wat eenvoudig te voorkomen is door transparant te zijn over wat de RvdK aan het doen is of waardoor er vertraging opgelopen wordt in de klachtbehandeling.
- > Een overweging kan zijn om betrokken raadsmedewerkers te informeren over de reden dat een klacht (niet) ontvankelijk wordt verklaard. In beginsel wordt dit nu alleen aan cliënt zelf medegedeeld, waardoor betrokken raadsmedewerkers langere tijd in afwachting zijn van het vervolg van de procedure of waardoor het voor hen niet navolgbaar is waarom een bepaalde klacht (niet) in behandeling wordt genomen.
- > Investeer in de termijnbewaking en doorloop van klachten.



## Privacy en beveiligd mailen

Privacy van cliënten is van groot belang. Een aantal klachten gaat hierover.

- > Hoeveel procent van de klachtonderdelen gaan over dit onderwerp: 3%
- > Gegrond: 61%
- > Ongegrond: 39%

Belangrijke aandachtspunten voor de RvdK:

- > **Verifiëren adresgegevens + extra check bij geheim adres:** De RvdK werkt met een geautomatiseerd systeem voor persoonsgegevens. Een extra check hierop is nodig om te voorkomen dat vertrouwelijke informatie gedeeld wordt. Als er sprake is van een geheim adres van een ouder, moet de RvdK te allen tijde **alert zijn**. De gevolgen van een datalek zijn groot als het gaat om een geheim adres. De RvdK moet ook alert blijven bij het noemen **van instanties die herleidbaar zijn naar de woonplaats** van de betreffende ouder of het kind met een geheim adres.
- > **Delen van informatie van en met de minderjarige:** Als een minderjarige (van 16 of 17 jaar) gesproken wordt als informant in het onderzoek, moet hij of zij toestemming geven voordat de informatie van de minderjarige wordt gedeeld (bijvoorbeeld met ouders).
- > Als informatie van ouders met minderjarigen gedeeld wordt, is het van belang dat ouders daar (zo mogelijk) van op de hoogte zijn. Voor betrokkenen is het niet altijd helder dat wat zij tegen ons zeggen, wordt opgeschreven in de rapportage. En dat we dat (als dat van toepassing is) delen met de rechtbank en soms ook met de betrokken minderjarige. De RvdK moet ouders en andere betrokkenen daarover informeren.
- > **Beveiligd mailen:** Totdat een definitieve oplossing voor beveiligd e-mailen voorhanden is, moet er zoveel mogelijk gebruik worden gemaakt van veilige voorzieningen die er al zijn (Webapp van Zivver en de bestandenpostbus). Ook wanneer met zekerheid vastgesteld kan worden dat de juiste e-mailadressen gebruikt worden, is er geen sprake van beveiligd e-mailen. Een derde kan, met kennis van zaken over hacken, immers de correspondentie onderscheppen, waardoor er persoonsgegevens in de openbaarheid kunnen komen. Zo lang de RvdK nog niet over de technische middelen beschikt om beveiligd te e-mailen, moeten de raadsmedewerkers de ouders er expliciet op wijzen dat verzending per e-mail niet beveiligd is. De enkele toestemming van een ouder om via e-mail te corresponderen, zonder deze expliciete mededeling, is onvoldoende zorgvuldig. De bestandenpostbus is een beveiligde manier van digitale uitwisseling.
- > **Verwerken van medische gegevens:** Aan het verwerken van medische gegevens, die in beginsel vertrouwelijk zijn en zeer gevoelige informatie bevatten, zijn zware zorgvuldigheidseisen verbonden. De RvdK moet altijd zeer voorzichtig, zorgvuldig en terughoudend zijn als het gaat over het opnemen van deze zogenoemde bijzondere persoonsgegevens. Als deze worden opgenomen in een raadsrapport kan dit immers een enorme impact op iemands leven hebben en de gevolgen hiervan kunnen nog lang doorwerken. Alleen informatie die nodig is voor het beantwoorden van de onderzoeksvragen mag worden opgenomen in het raadsrapport. Het is belangrijk om ouders goed te informeren over het doel van het ophalen van dit soort gevoelige informatie bij informanten en wat de RvdK vervolgens met de vergaarde informatie doet (wat komt er wel en niet in het raadsrapport en wie krijgt die informatie onder ogen).
- > **Gebruik van informatie van het ene kind in het rapport van het halfbroertje of -zusje:** Zorg ervoor dat je expliciet motiveert en onderbouwt waarom het noodzakelijk is om privacygevoelige informatie op te nemen in het raadsrapport van het andere kind. Het is niet voldoende om aan te geven dat het van belang is voor het begrip van de situatie om alle informatie rondom het ene kind over te nemen in het rapport van het andere kind, en dat alle gegevens hierin zorgvuldig zijn afgewogen. Het is van belang dat zichtbaar is wat en hoe er is afgewogen en waarom het noodzakelijk is om dergelijke gevoelige informatie over te nemen. Je kunt je bijvoorbeeld afvragen of de informatie in zijn geheel moet worden overgenomen in het rapport van een broertje of zusje, of dat je ook zou kunnen volstaan met een samenvatting of beperktere weergave.
- > **Als een gesprek plaatsvindt op een precair moment**, bijvoorbeeld net na een bevalling of opname in een ziekenhuis of instelling, wordt er van de RvdK een **hoge mate van zorgvuldig handelen** verwacht. Een ouder is op dat moment erg kwetsbaar en overziet mogelijk bepaalde zaken niet, zeker als er ook sprake is van persoonlijke problematiek. In een dergelijke situatie is het belangrijk om ouders (op meerdere momenten) goed te informeren over welke privacygevoelige informatie er opgenomen zal worden in het raadsrapport. Dit gesprek moet in ieder geval plaatsvinden na het opstellen van het raadsrapport, als bekend is om welke concrete informatie het gaat, maar vóórdat het rapport ter inzage wordt verzonden. Dit kan voorkomen dat voor een ouder onverwacht zeer privacygevoelige informatie inzichtelijk wordt, zonder dat de ouder dat van tevoren weet.

## Gevolgen van gegrond verklaarde klachten

Bij de gevolgen die worden verbonden aan gegrond verklaarde klachten wordt er geprobeerd te streven naar maatwerk. Er wordt gekeken naar wat een cliënt kan helpen en hoe de RvdK kan repareren wat er niet goed genoeg is gegaan. Overigens gaat het bij deze gevolgen niet alleen over gegrond verklaarde klachten. De gevolgen die hieronder genoemd worden, zijn ook vaak een goede oplossing gebleken bij klachten die eerder, bijvoorbeeld in de bemiddelingsfase, worden afgerond. Deze gevolgen zijn:

- > De directeur of betrokken medewerker biedt excuses aan voor hetgeen niet goed is gegaan, legt uit waarom dit zo gegaan is en legt ook uit hoe het wel had gemoeten. De directeur spreekt de raadsmedewerkers aan zodat zij dit in hun werkwijze kunnen verbeteren.
- > Een nieuw of aanvullend onderzoek door andere raadsmedewerkers of een andere locatie. Dit gebeurt als er fundamentele fouten zijn gemaakt, waardoor een raadsrapport niet (of niet op zichzelf staand) in stand kan blijven.
- > Er wordt door de directeur in de klachtbeslissing aan raadsmedewerkers gevraagd of opgedragen om aanpassingen te doen in het raadsrapport.
- > Een stuk schrijven dat aan het rapport wordt gehecht (een zogenaamde oplegger of oplegnotitie), zodat het rapport in de toekomst alleen nog samen met dit stuk gelezen wordt.
- > Vaak wordt naast bovenstaande zaken opgenomen dat onderwerpen aangekaart worden in de organisatie, zodat er breder van geleerd wordt.
- > De directeur brengt zaken onder de aandacht bij kwaliteitsgroepen en beleid.

## Algemene aanbevelingen

- > **Versterk wat goed gaat:** Cliënten en medewerkers hebben er baat bij dat wat goed gaat, vergroot en verbreed wordt. Het delen van positieve ervaringen kan hierbij helpend zijn. Het verdient aanbeveling om intern in gesprek te gaan over het belang van klachtbehandeling, de manier waarop daar uitvoering aan kan worden gegeven en wat een klachtbehandeling kan opbrengen en bijdragen aan de kwaliteit van het werk. Dit gebeurt in 2022 (en 2023) op alle locaties van de RvdK in het kader van Waarderend Onderzoeken. Deze gesprekken zijn gericht op de positieve ervaringen of positieve aspecten. Het uitwisselen van deze ervaringen geeft energie en stimuleert een positieve houding ten aanzien van (gesprekken over) klachten. Dit zorgt voor een prettigere afhandeling van klachten.
- > **Merk onvrede in een vroeg stadium op:** Het is belangrijk dat er oog is voor onvrede van cliënten, ook al is het goed gegaan of gedaan. Er zijn steeds meer voorbeelden van raadsmedewerkers die dan in gesprek gaan, maar ook de onvrede kenbaar maken bij de klachtenafdeling zodat in een vroeg stadium een bemiddelaar kan worden ingeschakeld. Dit draagt bij aan een snelle, serieuze aanpak van ongenoegen. Daarnaast zijn er steeds meer voorbeelden dat er in de bemiddelingsfase handelingen plaatsvinden om wat er niet goed is gegaan, recht te zetten. Dit zorgt in een vroeg stadium voor herstel van het vertrouwen in de RvdK.
- > **Deel over en weer verwachtingen:** Elk jaar komt het belang van dit onderwerp terug. Het is belangrijk dat raadsmedewerkers ouders en kinderen goed informeren over wat er gebeurt in het onderzoek en wat niet. Als de verwachtingen duidelijk zijn en cliënten beter weten wat zij mogen verwachten, geeft dit meer rust en vertrouwen. Dit jaar is het duidelijk geworden dat er na de gesprekken met de ouders en kinderen een lange periode van radiostilte ontstaat. Een periode waarin cliënten niet weten welke informatie de RvdK verkrijgt en welke kant het onderzoek op gaat. Het verdient aanbeveling om cliënten regelmatig op de hoogte te houden van de stand van zaken van het onderzoek.
- > **Leg uit wat je doet:** Het is belangrijk om in het eerste gesprek uitgebreid de tijd te nemen om te bespreken hoe het raads-onderzoek eruit zal zien. In dat gesprek kan dan ook aan de orde komen welke informanten cliënten zelf willen aandragen. Leg daarnaast keuzes en stappen in het onderzoek goed uit. Controleer ook of de informatie echt begrepen is. Schriftelijke herhaling van afspraken en keuzes werkt om deze duidelijk te maken. Zorg dat de cliënt altijd naar de goede brochures en/of informatie op de website verwezen wordt, zodat hij informatie op een later moment nog kan nalezen.
- > **Geef (meer) aandacht aan de reactie van cliënten op het conceptrapport:** Cliënten zien de informatie veelal pas bij het conceptrapport. Dit is vaak het enige moment dat zij hier invloed op kunnen hebben. Zorgvuldig omgaan met reacties op het conceptrapport zorgt ervoor dat cliënten beter gehoord worden. Dit kan er ook voor zorgen dat er meer draagvlak is voor de uiteindelijke beslissing van de RvdK. Het verdient aanbeveling om met de cliënt af te stemmen wanneer hij of zij kan reageren en maak daar van tevoren concrete afspraken over. Bespreek ook wat er vervolgens met de reactie gebeurt (denk aan een aanvullend gesprek).

- > **Zorg voor gelijkwaardigheid van alle betrokkenen in het onderzoek:** Het is belangrijk om ouders gelijkwaardig te betrekken bij het onderzoek en hun gelijke mogelijkheden en kansen te geven. Denk hierbij bijvoorbeeld aan hoe omgegaan wordt met door een ouder aangedragen informanten, zich laten bijstaan door een vertrouwenspersoon of het inbrengen van stukken. Zorg er ook voor dat ouders gelijktijdig geïnformeerd worden over wanneer gesprekken met hun kind(eren) plaatsvinden en wanneer de uitkomst van het onderzoek wordt gedeeld. Denk verder aan een gelijkwaardige reactietermijn op het concept-rapport en een gelijkwaardige bijdrage van de ouder aan het onderzoek. Dit zorgt ervoor dat er geen gevoel ontstaat dat de RvdK partijdig is ten gunste van de ene of de andere ouder.
- > **Geef meer duidelijkheid over aanwezigheid bij zittingen:** Het verdient aanbeveling te onderzoeken op welke wijze cliënten worden geïnformeerd en of de informatievoorziening compleet is. En deze aan te vullen als blijkt dat er onduidelijkheid blijft bestaan over de taak en rol van de RvdK ter zitting. Het is raadzaam om hierover met de rechtbanken in overleg te gaan.
- > **Inventariseer en neem in een volgende klachtenanalyse op welke oplossingen voor klachten er specifiek in de bemiddelingsfase werkend zijn gebleken.** Bij klachtbehandeling is het herstel van vertrouwen in de RvdK één van de leidende principes. In de bemiddelingsfase is er vaak (nog) ruimte voor laagdrempelig contact met de bemiddelaar en eventueel de betrokken raadsmedewerkers, met de grootste kans op herstel van vertrouwen. Of in elk geval op meer wederzijds begrip en erkenning. Het is goed om in het analyseren van klachten meer aandacht te besteden aan helpende acties aan de vóórkant van klachtbehandeling.



Dit is een uitgave van  
Ministerie van Justitie en Veiligheid  
Raad voor de Kinderbescherming | Landelijke Staforganisatie  
Postbus 20301 | 2500 EH Den Haag  
[www.kinderbescherming.nl](http://www.kinderbescherming.nl)

Oktober 2023

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