



Raad voor de Kinderbescherming
Ministerie van Justitie en Veiligheid



Raad voor de Kinderbescherming

Jaarrapportage klachten 2023

Inhoudsopgave

Inleiding	3
Leeswijzer	4
1 Cijfers duiden	5
2 Analyse per fase van klachtbehandeling	7
3 Waar gingen klachten in 2023 over en wat kan de RvdK hiervan leren?	11
Tot slot	15

Inleiding

De Raad voor de Kinderbescherming (RvdK) komt op voor de rechten van kinderen voor wie veilig opgroeien niet vanzelfsprekend is.

Cliënten van de RvdK hebben een kwetsbare positie, omdat zij afhankelijk zijn van de RvdK voor een advies over bijvoorbeeld een omgangsregeling of een standpunt over de noodzaak van een kinderschermingsmaatregel. De medewerkers van de RvdK beseffen wat een beslissing of advies van de RvdK kan betekenen voor het kind, hun ouders, hun gezin. Als RvdK hebben we de verantwoordelijkheid en het streven om zo zorgvuldig en transparant als we kunnen om te gaan met onze bevoegdheden en de mensen voor wie we werken.

Het kan voorkomen dat iemand vindt dat de RvdK iets niet goed heeft gedaan. Dan kan daarover een klacht bij de RvdK worden ingediend. Meestal gebeurt dat via het webformulier op www.kinderbescherming.nl.

De RvdK hecht veel waarde aan een goede klachtbehandeling en volgt hierin de klachtenregeling¹ 2021 van de RvdK. Eerst wordt onderzocht of er samen met de klager tot een oplossing gekomen kan worden. Als dat niet lukt, dan kan de klacht behandeld worden door een onafhankelijke klachtadviescommissie. Na behandeling geeft de commissie een advies over

de afdoening van de klacht aan de directeur. De directeur neemt vervolgens een beslissing op de klacht.

We vinden het bij de RvdK belangrijk om het verhaal van onze cliënten te horen, om naar een oplossing te zoeken en om te leren van wat zij ons meegeven over hoe we ons werk hebben gedaan of hoe zij dit hebben ervaren. Daarom publiceert de RvdK elk jaar een rapportage waarin wordt uitgelegd hoe de RvdK met klachten uit het voorgaande kalenderjaar is omgegaan.

Voor een deel bestaat deze rapportage uit 'cijfers'. Hoeveel klachten ontving de RvdK eigenlijk en in hoeveel situaties is het gelukt om tot een oplossing te komen? Daarnaast leggen we uit waar klachten inhoudelijk over gaan en wat de RvdK hiervan kan leren om de kwaliteit van het werk te verbeteren.

¹ Klachtenregeling Raad voor de Kinderbescherming 2021 | Publicatie | Raad voor de Kinderbescherming. Hierna: 'de klachtenregeling van de RvdK'.

Leeswijzer

In deze jaarrapportage blikken we terug op de klachten die in 2023 werden behandeld én afgerond². We zullen in algemene zin en per fase van klachtbehandeling bekijken wat opvalt en wat we de lezers van deze rapportage – cliënten, ketenpartners, geïnteresseerden en alle professionals bij de RvdK - graag mee willen geven. Dit document wordt bij de RvdK ook gebruikt om intern te bekijken wat er beter of anders kan. Bijvoorbeeld door ons beleid, interne leermiddelen en communicatiemiddelen aan te passen.

Het is goed om te vermelden dat de informatie in deze jaarrapportage op een algemene manier is verwerkt. Het is namelijk niet de bedoeling dat persoonlijke gegevens van klagers of medewerkers terechtkomen in een rapportage die voor iedereen toegankelijk is.

² De jaarrapportage 2023 betreft klachten die in 2021 en 2022 werden ontvangen en in 2023 werden afgerond, en klachten die in 2023 werden ontvangen en afgerond. Klachten die in 2023 werden ontvangen en in 2024 worden afgerond krijgen een plaats in de jaarrapportage van 2024.

1

Klachten in 2023: cijfers duiden

Hoeveel klachten werden er in 2023 behandeld?

In 2023 werden 334 klachten ontvangen door de RvdK. 263 van deze klachten werden in 2023 afgerond³. In 2023 werden ook nog 74 klachten afgerond, die in 2022 werden ontvangen, en 1 klacht uit 2021. In 2023 heeft de RvdK in totaal 338 klachten behandeld en afgerond.

Ter vergelijking: in 2022 werden 426 klachten afgerond en in 2021 werden 518 klachten afgerond. De RvdK constateert voor het tweede jaar achtereen een afname van zowel ontvangen als afgehandelde klachten. Wat hierin een rol kan spelen, is dat de landelijke instroom van beschermingsonderzoeken en onderzoeken naar gezag en omgang, in welke onderzoeken verreweg de meeste klachten worden ingediend, ook is afgenomen. Verder werd in 2021 en 2022 nog een inhaalslag gemaakt met de behandeling van klachten die door de coronapandemie werden uitgesteld en wat een vertekend beeld gaf⁴. Dit was in 2023 niet meer aan de orde.

Hoewel er in 2023 minder klachten werden behandeld dan in de jaren ervoor, signaleert de RvdK wel een toename van complexe klachten.

Afgezet tegen het totaal aantal onderzoeken dat de RvdK in 2023 heeft uitgevoerd (43.196), werd in ongeveer 0,77% van de onderzoeken een klacht ingediend⁵. Dit is een relatief klein

percentage. Uit de 338 behandelde klachten komt wel een aantal belangrijke leer- en aandachtspunten naar voren. Ook mag niet vergeten worden dat niet iedereen de moeite neemt of de mogelijkheid heeft om een klacht in te dienen en dat er meerdere manieren zijn om ongenoegen te uiten. Denk hierbij aan social media. Omdat de RvdK in die gevallen geen mogelijkheden heeft om de onvrede te onderzoeken en te toetsen, worden andere uitingen van ongenoegen niet meegenomen in deze jaarrapportage.

Naast klachten worden er via de website van de RvdK jaarlijks ook enkele tientallen ervaringen of vragen van cliënten ontvangen. Een klachtbemiddelaar van de RvdK neemt dan contact op om een luisterend oor te bieden. Soms gaat het om cliënten die lang geleden te maken hebben gehad met de RvdK, toen ze zelf kind waren. Soms zijn er cliënten die geen klacht in willen dienen, maar de RvdK mee willen geven hoe zij de betrokkenheid van de RvdK hebben ervaren. De klachtbemiddelaars nemen al deze ervaringen mee en geven waar nodig de hieruit voortvloeiende informatie of aandachtspunten terug aan specifieke medewerkers of afdelingen binnen de RvdK, zodat hiervan geleerd kan worden.

³ Dat niet alle klachten die binnenkomen ook in hetzelfde jaar worden afgerond, heeft met name te maken met het feit dat een klacht die bijvoorbeeld in november wordt ontvangen, meestal doorloopt in het nieuwe jaar.

⁴ Zoals ook uitgelegd in de jaarrapportage (toen nog genaamd: klachtenanalyse) van 2022.

⁵ NB In 2022 was dit 1,32%.

Handelde de RvdK in 2023 klachten af binnen de wettelijke termijn?

De klachtenregeling van de RvdK valt onder de reikwijdte en de termijnen van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Dat betekent dat een klacht binnen 10 tot maximaal 14 weken moet worden behandeld en afgerond. De RvdK streeft ernaar om deze termijn te behalen. Zo hebben alle betrokkenen zo snel mogelijk duidelijkheid en is er de meeste kans om iets recht te zetten of nog ergens invloed op te hebben, bijvoorbeeld bij een lopende rechtszaak.

59%
van de klachten is binnen de wettelijke termijn afgerond

In 2023 werden 201 van de in totaal 338 behandelde klachten, of 59%, binnen de termijn afgerond. Verderop in deze jaarrapportage zal per fase van klachtbehandeling worden aangegeven hoe vaak de termijn werd behaald en welke belemmerende factoren hierin een rol speelden.

Het is in algemene zin goed om hierbij op te merken dat het logisch is dat een klacht die niet behandeld kan worden of die afgerond wordt na klachtbemiddeling, een kortere doorloop heeft dan een klacht die door de klachtadviescommissie en de directeur behandeld wordt. Hoe meer 'stappen' de procedure telt, hoe langer de klachtbehandeling duurt.

Ook kan het per situatie verschillen hoe lang het duurt voordat de klacht afgerond wordt. Soms is het klachtdossier complex, waardoor een zorgvuldige behandeling meer (voorbereidings) tijd kost dan bij andere klachten. Soms is het niet duidelijk waarover geklaagd wordt, omdat de klacht in te algemene bewoordingen ingediend wordt. De klager krijgt dan de mogelijkheid om zijn klacht aan te vullen of toe te lichten, waardoor er vertraging opgelopen wordt in de behandeltermijn van de klacht. Wat ook voorkomt, is dat het niet goed lukt om de agenda's van de klager en de RvdK op elkaar af te stemmen om snel een hoorzitting te plannen.

De klachtenafdeling probeert per processtap van de klachtenprocedure steeds te bekijken of vertraging voorkomen kan worden of dat een inhaalslag gemaakt kan worden.

Hoe vaak werd de klager in 2023 tijdens de klachtenprocedure bijgestaan door een vertrouwenspersoon?

Door de eerdergenoemde kwetsbare positie van de cliënt ten opzichte van de RvdK vindt de RvdK het belangrijk om een toegankelijke en laagdrempelige klachtenprocedure te bieden. Desondanks kan een klachtenprocedure als spannend of ingewikkeld worden ervaren. Ondersteuning door een vertrouwenspersoon kan dan helpend zijn. In 2023 was er in 96 van de 338 behandelde klachten, of 28%, een vertrouwenspersoon betrokken. Bij 15 klachten was dit een advocaat, bij 18 klachten iemand uit het netwerk (bijvoorbeeld een familielid of een hulpverlener) en bij 61 klachten een onafhankelijke vertrouwenspersoon (veelal Jeugdstem/Zorgbelang). In 2 situaties was er sprake van een combinatie van vertrouwenspersonen.

De RvdK moedigt ondersteuning door een vertrouwenspersoon aan, onder meer door op onze website (www.kinderbescherming.nl) en in onze correspondentie te verwijzen naar het recht hierop. Een vertrouwenspersoon kan helpend zijn in de klachtbemiddelingsfase of bij de hoorzitting van de klachtadviescommissie. Een helder omschreven klacht draagt bovendien bij aan een goede behandeling hiervan, omdat dan duidelijk is waar het écht om gaat en er zo binnen de procedure voldoende aandacht besteed kan worden aan deze onderwerpen.

Daarnaast kan het ook prettig zijn als er iemand meeluistert en meedenkt gedurende het proces van klachtbehandeling. Dit geldt ook voor betrokken raadsmedewerkers. Ook zij kunnen op hun locatie ondersteuning vragen aan een collega of leidinggevende en mogen iemand meenemen naar de hoorzitting.

In 28% van de klachten werd de klager bijgestaan door een vertrouwenspersoon

2

Klachten in 2023: analyse per fase van klacht- behandeling

Hieronder bekijken we per fase van klachtbehandeling wat er opviel bij de klachten die in 2023 behandeld werden.

Klachtbemiddeling

Klachtbemiddeling is een aanbod binnen de klachtenprocedure met als doel om voor de klager en de betrokken raadsmedewerkers op een laagdrempelige manier tot een oplossing te komen. Door samen naar de klacht te kijken en te onderzoeken wat een passende vorm van klachtbehandeling is, wordt de kwaliteit en effectiviteit hiervan vergroot en kan het geschonden vertrouwen van de klager in de RvdK hersteld worden.

In de fase van klachtbemiddeling probeert de klachtbemiddelaar zo snel mogelijk, bij voorkeur binnen twee tot vijf werkdagen, contact op te nemen met de klager en de betrokken raadsmedewerker(s). De klachtbemiddelaar onderzoekt samen met hen of er een oplossing mogelijk is. Er wordt met elkaar een concreet doel voor bemiddeling afgestemd, zodat de verwachtingen aan beide kanten helder zijn.

Klachtbemiddeling kan in verschillende vormen plaatsvinden. Door een brief met uitleg bijvoorbeeld, een telefoongesprek met de bemiddelaar of een bemiddelingsgesprek

met betrokken raadsmedewerkers. Als klachtbemiddeling een oplossing biedt en het ongenoegen is weggenomen, dan wordt het klachtdossier gesloten en vindt er geen verdere klachtbehandeling plaats.

In 2023 werden 136 klachten, of 45%⁶, afgerond na bemiddeling. Dit betekent meestal dat de klager tevreden was over de uitkomst van de bemiddelingsfase, en soms dat hij om een andere reden de klachtenprocedure niet verder wil vervolgen. Bijvoorbeeld als iemand het nog steeds niet eens is met de RvdK, maar dat door het contact met de klachtbemiddelaar en/of betrokken raadsmedewerkers wel duidelijk is geworden waarom bepaalde keuzes werden gemaakt.

In 127 van de 136 bemiddelde klachten, of 93,5%⁷, werd de klacht afgehandeld binnen de wettelijke termijn. In 2022 waren deze aantallen vergelijkbaar: in 48% van de aan klachtbemiddeling aangeboden klachten werd de procedure afgesloten na bemiddeling en in 93,5% gebeurde dit binnen de wettelijke termijn.

Wat geen wettelijke termijn is, maar wel een streven dat de RvdK voor zichzelf heeft bepaald⁸, is dat de klachtbemiddelaar binnen twee tot vijf werkdagen contact opneemt met de klager en de betrokken raadsmedewerker(s). In 2023 heeft de klachtbemiddeling door onderbezetting te maken gehad met een forse

⁶ Er zijn 35 klachten van het totaal aantal van 338 in 2023 behandelde klachten niet voorgelegd aan de klachtbemiddelaars. Om te duiden hoeveel klachten afgerond werden na bemiddeling, wordt daarom geteld met het aantal klachten dat daadwerkelijk werd voorgelegd aan de klachtbemiddelaars: 303.

⁷ In 114 van de 136 bemiddelde klachten, of 84%, binnen 10 weken na ontvangst van de klacht en in 13 van de 136 bemiddelde klachten, of 9,5%, binnen 10 tot 14 weken na ontvangst van de klacht.

⁸ Mede op basis van het eerdere landelijke project 'Prettig contact met de overheid', waarmee door overheidsinstanties beoogd werd met een actieve en oplossingsgerichte houding, samen met de burger, naar ongenoegen te kijken in plaats van (enkel) door middel van formele procedures.

werkvoorraad. Hierdoor duurde het met name in de tweede helft van 2023 langer dan twee tot vijf werkdagen voordat contact met betrokkenen opgenomen kon worden.

Al met al lijkt klachtbemiddeling een stevige positie te hebben ingenomen als vorm van klachtbehandeling. Het lukt steeds vaker om met en dankzij de inzet van de klagers, de betrokken raadsmedewerkers en professionele klachtbemiddelaars tot een oplossing te komen. Klachtbemiddeling leidt inmiddels in bijna de helft van de klachten niet tot een verdere formele behandeling.

Het kan ook voorkomen dat bemiddeling de onvrede niet (helemaal) wegneemt, of dat klachtbemiddeling in een bepaalde situatie geen passende vorm van klachtbehandeling is. In dat geval wordt getoetst of de klacht voldoet aan de voorwaarden voor formele klachtbehandeling.

Toetsing van de klacht: niet in behandeling nemen/ niet-ontvankelijke klacht

Als klachtbemiddeling niet (volledig) tot een oplossing leidt of niet passend is, toetsen de juristen van de klachtenafdeling namens de directeur of de klacht voldoet aan de voorwaarden om in behandeling te nemen

en aan de klachtadviescommissie te sturen. Wat deze voorwaarden zijn, staat in de klachtenregeling van de RvdK.

Er zijn situaties waarin de RvdK de klacht niet hoeft of kan behandelen, ook als deze in beginsel voldoet aan de formele voorwaarden. De RvdK vindt het belangrijk om kritisch naar het eigen handelen te kijken en gaat daarom terughoudend om met het niet in behandeling nemen van een klacht. Als een klacht niet behandeld wordt, dan wordt dit altijd aan de klager en de betrokken raadsmedewerkers toegelicht.

In 2023 besloot de RvdK 37 keer om een klacht - zonder of na een bemiddelingsfase - niet in behandeling te nemen. Voor de reden hiervan kan gedacht worden aan een klacht over een gedraging die lang geleden heeft plaatsgevonden, waardoor een goede klachtbehandeling niet meer mogelijk is. Bijvoorbeeld omdat het dossier niet meer bestaat of omdat bepaald handelen in de tijdsgeest en maatschappelijke context van 'toen' gezien moet worden en het niet redelijk is om nu nog te toetsen of dat handelen destijds klachtwaardig was. Hierbij geldt ook dat medewerkers zich na verloop van tijd niet meer hoeven te verantwoorden voor hun handelen als een klacht hierover niet tijdig⁹ wordt ingediend. In andere situaties was de klacht in te algemene bewoordingen omschreven, waardoor niet duidelijk was wat de RvdK volgens de klager verkeerd had gedaan of anders had moeten

doen. De klager krijgt dan de mogelijkheid om uit te leggen wat hij bedoelt, in een gesprek met de klachtbemiddelaar of (daarna) door te reageren op een brief die de RvdK aan de klager stuurt. Als er dan nog steeds geen aanknopingspunten zijn voor de RvdK om te toetsen of de RvdK klachtwaardig heeft gehandeld, of als de klager niet reageert op verzoeken van de RvdK om in contact te komen, dan kan het zijn dat de klacht niet in behandeling wordt genomen. In andere klachten die niet behandeld werden, gingen deze hoofdzakelijk over de inhoud van het besluit van de RvdK; waar de rechter – en niet de directeur van de RvdK - over oordeelt. Of er werd al eerder op een klacht beslist, die qua inhoud over hetzelfde ging als de 'nieuwe' klacht. De RvdK hoeft niet twee keer over dezelfde klacht te oordelen.

In 87%¹⁰ van de klachten die – al dan niet na een bemiddelingstraject - niet (verder) in behandeling werden genomen, werd de wettelijke termijn behaald. Dit is meer dan in 2022, toen in 79% van de niet-behandelde klachten de termijn werd behaald, en minder dan in 2021, toen dit percentage 95% was.

Als de klager het niet eens is met de beslissing van de directeur om de klacht niet te behandelen, dan kan hij hierover een klacht indienen bij de Nationale ombudsman.

Behandeling door de klachtadviescommissie

Als de klacht voldoet aan de voorwaarden voor behandeling, dan wordt deze aan de klachtadviescommissie gestuurd. De klachtbehandeling door de RvdK is een vorm van intern klachtrecht, wat betekent dat de directeur van de RvdK zelf een beslissing op de klacht neemt. De directeur maakt hierbij gebruik van een onafhankelijke klachtadviescommissie, die hem of haar een advies geeft over de afdoening. De leden en voorzitter van deze commissie werken niet bij de RvdK, of zijn langer dan drie jaar niet meer in dienst van de RvdK. Zij hebben door hun werkervaring (bijvoorbeeld als kinderrechter) veel kennis over het werkveld van de RvdK en/of over de jeugdzorg in bredere zin.

De RvdK heeft in 2023 in 141 van de 338 klachten advies gevraagd aan de onafhankelijke klachtadviescommissie. Dit zijn de klachten die niet eerder in de klachtenprocedure werden afgerond, bijvoorbeeld na bemiddeling, een besluit tot niet-behandelen van de klacht of omdat de klager de klacht tussentijds introk.

Voordat de commissie tot een advies komt, houdt zij een hoorzitting. Op deze zitting worden de klager en de RvdK in elkaars aanwezigheid gehoord over de klacht. In 2023 heeft de klachtadviescommissie bijna alle klachten kunnen behandelen in een fysieke hoorzitting.

⁹ De klachtenregeling van de RvdK hanteert voor het indienen van klachten een termijn van één jaar na de gedraging of het handelen van de RvdK. Hiervan kan in specifieke omstandigheden, ter beoordeling door de directeur, worden afgeweken.

¹⁰ In 24 van de 37 niet-behandelde klachten, of 65%, binnen 10 weken na ontvangst van de klacht en in 8 van de 37 niet-behandelde klachten, of 22% binnen 10 tot 14 weken na ontvangst van de klacht.

Dit heeft ook de voorkeur van de RvdK, omdat dit de meeste kans biedt op het goed begrijpen van elkaars visie of standpunten.

Het inplannen van een hoorzitting kost tijd. Om de wettelijke behandeltermijn te behalen, is het van belang dat een hoorzitting binnen vier weken na ontvangst van de klacht door de commissie wordt ingepland. Het blijkt in de praktijk echter vaak lastig om de agenda's van de klager, de betrokken raadsmedewerkers en de klachtadviescommissie op elkaar af te stemmen, wat drukt op het behalen van de termijn.

Na de hoorzitting brengt de klachtadviescommissie schriftelijk een advies uit. Als de klacht (of een onderdeel daarvan) volgens de klachtadviescommissie terecht is, dan adviseert zij om de klacht (deels) gegrond te verklaren. Is de klacht niet terecht, dan adviseert zij om de klacht (deels) ongegrond te verklaren. In een aantal gevallen verbindt de klachtadviescommissie aan het advies een aanbeveling, waarbij het aan de directeur is om te bepalen of en hoe de aanbeveling overgenomen wordt.

Beslissing door de directeur¹¹ van de RvdK

In 2023 heeft de directeur in 143¹² klachten een beslissing genomen. In 26 van de door de directeur behandelde klachten, of 18%¹³, werd de wettelijke termijn behaald. Ter vergelijking: in 2022 werd in 14% van de door de directeur behandelde klachten de wettelijke termijn behaald.

Eerder werd al uitgelegd dat ongeveer de helft van de klachten afgerond wordt in de fases vóór behandeling door de klachtadviescommissie en de directeur. De RvdK vindt het belangrijk om in te zetten op een laagdrempelige aanpak van klachten. De bemiddelingsfase kan daardoor, in overleg met betrokkenen, lang(er) duren. Als daarna nog de weg naar de klachtadviescommissie en een beslissing door de directeur gevolgd wordt, blijkt het lastig om binnen de wettelijke termijn voor klachtbehandeling te blijven.

Eén klacht bestaat vaak uit meerdere klachten. Deze noemen we de 'klachtonderdelen'. Iemand klaagt bijvoorbeeld over hoe het gesprek met een medewerker is verlopen en ook over de wijze van het verwerken van informatie in het rapport. Wanneer de directeur een beslissing neemt op de klacht, dan betekent dit dat het handelen van de RvdK per klachtonderdeel beoordeeld wordt. Het kan dus zo zijn dat in dezelfde klacht,

één onderdeel gegrond verklaard wordt en één onderdeel ongegrond. Gegrond betekent dat de gedraging van de RvdK, waarover geklaagd wordt, klachtwaardig is. De klager heeft gelijk en de RvdK had iets beter of anders moeten doen. Een ongegronde klacht (onderdeel) betekent het tegenovergestelde: de RvdK heeft in die situatie gedaan wat de cliënt van de RvdK mocht verwachten.

Soms is er reden voor de directeur om geen oordeel te geven. Dit kan het geval zijn als de visie of mening van de klager en de betrokken raadsmedewerkers op wat er precies gebeurd is, tegenover elkaar staan en de klachtadviescommissie en de directeur geen aanwijzingen zien dat de ene visie aannemelijker is dan de andere.

Het uitgangspunt bij de klachtbeslissing is dat de directeur het advies van de klachtadviescommissie volgt. Als de directeur het niet eens is met het advies of een onderdeel daarvan, dan zal hij of zij dit uitleggen in de beslissing. In 2023 werd in 60 van de 684 door de directeur behandelde klachtonderdelen afgeweken van het advies van de klachtadviescommissie. Dit kwam dan met name doordat de directeur tot een andere weging van de feiten en omstandigheden in het klachtdossier kwam dan de klachtadviescommissie.

We zien vervolgens dat 100 van de 684 behandelde klachtonderdelen, of 14,5%, gegrond werden verklaard. 459 klachtonderdelen, of 67%, werden ongegrond verklaard. 81 klachtonderdelen, of 12%, werden *deels* gegrond en *deels* ongegrond verklaard. Er waren ook 44 klachtonderdelen, of 6,5%, met een andere uitkomst. De directeur onthield zich dan van een oordeel, of besloot dat de klacht (alsnog) niet-ontvankelijk was of niet behandeld kon worden. Dit kan bijvoorbeeld voorkomen als er tijdens de hoorzitting een klachtonderdeel blijkt, dat eerder niet door de juristen van de klachtenafdeling werd getoetst.

67%
**van de klacht-
onderdelen is
ongegrond verklaard**

Bovenstaande lijkt het beeld te geven dat de RvdK het vaker 'goed' doet dan 'niet goed'. Toch kijken we niet op deze manier naar klachten. Als een klacht gegrond is, dan gaat het over de *klachtwaardigheid* van de klacht. Ook als de RvdK de regels en kaders wel heeft nageleefd, is het

¹¹ Zoals in de klachtenregeling van de RvdK staat, wordt een klacht behandeld door de (regio)directeur van het team dat bij de klacht betrokken is. Een klacht over het handelen van een directeur wordt afgedaan door de algemeen directeur van de RvdK. In 2023 werd er één klacht over een directeur ingediend bij de algemeen directeur en deze klacht werd conform de klachtenregeling niet in behandeling genomen. Deze klacht is niet meegeteld in de percentages en totalen van deze jaarrapportage.

¹² In 2 klachten werd een beslissing genomen zonder advies van de klachtadviescommissie.

¹³ In 3 van de 143 door de directeur behandelde klachten, of 2%, binnen 10 weken na ontvangst van de klacht en in 23 van de door de directeur behandelde klachten, of 16%, binnen 10 tot 14 weken na ontvangst van de klacht.

goed om je te realiseren dat ons werk op een bepaalde manier is overgekomen, of dat het niet gelukt is om duidelijk genoeg te zijn over onze stappen en keuzes. Bij zowel gegronde als ongegronde klachten bekijken we goed wat we hiervan kunnen leren. Om klachten te voorkomen, maar vooral om nog beter aan te sluiten bij wat cliënten in de uitvoering van onze taken van de RvdK nodig hebben.

Bij een gegronde klacht zal de directeur beoordelen of hieraan een gevolg verbonden moet worden. Een gegronde klacht kan onder andere leiden tot excuses of een ‘herstelopdracht’ van de directeur aan de betrokken medewerker(s). Bijvoorbeeld door alsnog een aanpassing te doen in het conceptrapport, een aanvullende onderzoeksstap te zetten of door een zogenaamde ‘oplegnotitie’ met meer uitleg/informatie te schrijven.

Ook worden signalen en feedback uit klachten onder de aandacht gebracht van beleids- en kwaliteitsgroepen van de RvdK, of (anoniem) besproken met ketenpartners. Verder wordt er niet alleen jaarlijks, maar ook tussentijds aandacht besteed aan het analyseren van klachten en worden leer- en aandachtspunten verwerkt in voorlichting aan medewerkers en op het intranet van de RvdK. Zo kunnen alle medewerkers van de RvdK leren van klachten.

In 2023 werd bijvoorbeeld een volgende stap gezet in het aanpassen van de klachtenpagina op de publieke website van de RvdK. Om deze beter toegankelijk te maken en meer relevante informatie te geven over de klachtenprocedure, zodat cliënten weten wat zij van de RvdK kunnen verwachten. Ook werden signalen over onduidelijkheid in rollen/taken van de RvdK (onder meer bij zittingsvertegenwoordiging) of over bepalingen in het Kwaliteitskader¹⁴ van de RvdK die verwarring oproepen bij cliënten en/of medewerkers, doorgegeven aan de betreffende beleidsafdelingen.

Als de klager het niet eens is met de beslissing van de directeur op de klacht, dan kan hij een klacht hierover indienen bij de Nationale ombudsman. In 2023 werd de Nationale ombudsman vier keer betrokken. In één klacht wordt in 2024 een moreel beraad¹⁵ opgestart. In een ander dossier werd de klacht terugverwezen naar de RvdK, omdat eerst de klachtenprocedure van de RvdK zelf doorlopen moet worden voordat hierover geklaagd kan worden bij de Nationale ombudsman. In een derde klacht werd een gesprek gevoerd met de klager en de Nationale ombudsman en heeft de RvdK nog een brief met nadere uitleg aan de klager gestuurd. Eén klacht heeft ertoe geleid dat de instanties die betrokken waren bij de afstemming rondom de hulpverlening gezamenlijk een financiële tegemoetkoming hebben toegezegd en verstrekt aan de klager.

Geen enkele klacht die in 2023 bij de Nationale ombudsman is aangemeld, heeft geleid tot een officieel onderzoek.

Klachten gaan, tot slot, meestal over het handelen van een raadsonderzoeker, het multidisciplinair team of een zittingsvertegenwoordiger van de RvdK. Zij zijn contactpersoon voor de cliënten en/of het ‘gezicht’ van de RvdK. Een enkele keer betreft een klacht het handelen van een andere medewerker, bijvoorbeeld een telefonist of een administratief medewerker.

Bij de klachtenprocedure van de RvdK gaat het over het handelen van een medewerker(s) *onder verantwoordelijkheid* van de RvdK als organisatie. Daarom leidt een gegronde klacht vrijwel nooit tot personele gevolgen voor een medewerker, maar vaak wel tot leer- en aandachtspunten voor de organisatie en alle medewerkers. Waar dat aan de orde is, wordt intern uiteraard met betrokken medewerkers gesproken over hun handelen en de klachtbeslissing.

Ingetrokken klachten en andere niet-behandelde klachten

In 2023 werden er 19 klachten gaandeweg ingetrokken. Dit gebeurde op verschillende momenten binnen de klachtenprocedure.

In 7 gevallen lag het klachtdossier al bij de klachtadviescommissie, wat van invloed is op de doorlooptijd van de klacht.

Tot slot werden 3 klachten niet behandeld om andere redenen (dan hierboven genoemd), bijvoorbeeld omdat de klacht eigenlijk toch niet over de RvdK ging maar over een andere instantie.

De medewerkers operationele ondersteuning klachten (MOO-K) zijn de spin in het web van de klachtenafdeling. Zij ontvangen en administreren de klacht, bewaken termijnen, versturen brieven namens de klachtenafdeling en ondersteunen de klachtenafdeling in brede zin, van begin tot eind. De MOO-K geeft de RvdK als aandachtspunt mee: *‘Wij kregen (ook) in 2023 met enige regelmaat klachten van mensen die eigenlijk een klacht hebben over een andere organisatie. Bijvoorbeeld de jeugdbescherming. We verwijzen mensen dan naar de juiste instantie. Wellicht is het goed als de RvdK hier nog meer aandacht aan besteedt op de publieke website.’*

¹⁴ Het Kwaliteitskader van de RvdK biedt handvatten, richtlijnen en uitleg over de taken en werkwijze van de RvdK.

¹⁵ Hierin wordt onderzocht welke perspectieven er zijn ten aanzien van een bepaalde situatie en welke stappen met de uitkomst ervan worden gezet, bijvoorbeeld het wijzigen van beleid en/of aanscherping van het Kwaliteitskader van de RvdK.

3

Klachten in 2023: waar gingen klachten in 2023 over en wat kan de RvdK hiervan leren?

In wat voor soort onderzoeken van de RvdK werd in 2023 geklaagd?

In 0,77% van het totaal aantal onderzoeken van de RvdK (43.196) volgde een klacht. Het totaal aantal in 2023 behandelde klachten afgezet tegen de verschillende onderzoeken van de RvdK geeft het volgende beeld:

Soort onderzoek/taak	Aantal	Percentage klachten
Beschermingsonderzoeken ¹⁶	151	45%
Onderzoeken naar gezag en omgang ¹⁷	109	32%
Combinatie van beschermingsonderzoek en onderzoek naar gezag en omgang	45	13,5%
Strafonderzoek ¹⁸	9	2,5%
Aanwezigheid van de RvdK bij een (eerste) zitting bij de rechtbank ¹⁹	12	3,5%
Overig ²⁰	12	3,5%
Totaal	338	100%

Een detailbeeld is in de bijlage beschikbaar.

Het adviseren van de rechter of het verzoeken van een kindbeschermingsmaatregel is een wettelijke taak van de RvdK. Toetsing van het raadsbesluit is dan ook voorbehouden aan de rechter²¹. Met een klachtenprocedure kan getoetst worden of de RvdK bij de totstandkoming van het besluit het Kwaliteitskader van de RvdK heeft nageleefd en of de RvdK zich in de uitvoering van zijn taken heeft gehouden aan (andere) geldende regelingen, wetten en kaders.

¹⁶ Onderzoek na een zorgmelding door (veelal) Veilig Thuis of de gemeente.

¹⁷ Onderzoek na een verzoek om advies door de rechter.

¹⁸ Onderzoek na melding van verdenking van een strafbaar feit door een jongere.

¹⁹ Hier wordt enkel bedoeld: los van een onderzoek door de RvdK.

²⁰ Bijvoorbeeld onderzoeken in adoptiedossiers of de aanwezigheid van de RvdK bij de Jeugdbeschermingstafel.

²¹ Art. 5 lid 1 sub c klachtenregeling RvdK.

Waar gingen klachten bij de RvdK in 2023 over²² en wat kunnen we hier bij de RvdK van leren?

1. Volledigheid en zorgvuldigheid van een onderzoek.

De klager vond bijvoorbeeld dat de RvdK nog iemand anders had moeten betrekken in het onderzoek, of dat informatie verder uitgezocht had moeten worden. In sommige gevallen bleek dat de RvdK dit inderdaad, achteraf gezien, anders moeten doen. Meestal kwam echter uit klachtbehandeling naar voren dat de RvdK de geldende werkwijze gevolgd heeft, maar dat er een visieverschil bestond voor wat betreft de reikwijdte hiervan. Het is voor sommige cliënten moeilijk om te accepteren dat de onderzoekstaak van de RvdK beperkingen kent, of dat de RvdK een andere afweging maakt. Wat de RvdK van deze klachten kan leren, is dat het erg belangrijk is om mensen mee te nemen in wat de RvdK wel en niet kan doen:

- Leg goed uit hoe het onderzoek van de RvdK eruitziet en waarom iets wat iemand wil, niet mogelijk of niet noodzakelijk is voor een weloverwogen besluit.
- Schrijf in het rapport uit welke keuzes de RvdK gaandeweg heeft gemaakt en met welke redenen. Dan kunnen cliënten dit teruglezen

2. Hoe de RvdK omgaat met keuzes in het betrekken van informanten.

Informanten zijn de mensen – professionals of iemand uit het sociale netwerk van de cliënt – die de RvdK tijdens het onderzoek om informatie vraagt over het kind en/of zijn gezin. Er werd in 2023 meerdere keren geklaagd over het feit dat de cliënt een informant had voorgesteld, maar dat (tussentijds en in het rapport) niet uitgelegd werd waarom aan dit verzoek niet tegemoetgekomen werd. Cliënten verwachten dan dat deze persoon informatie mag geven, en zijn teleurgesteld als dit achteraf niet zo blijkt te zijn. Dit kan het beeld geven dat de RvdK het onderzoek onzorgvuldig heeft gedaan, of dat onvoldoende informatie betrokken werd om een goed beeld van de situatie te krijgen. Terwijl er goede redeneren kunnen zijn om (later) te besluiten een informant niet te betrekken. Ook werd er door informanten geklaagd dat er nog veranderingen aangebracht werden in tekst, nadat deze door de informant geaccordeerd was. Of de klager klaagde erover dat hij in de veronderstelling was dat bijvoorbeeld de huisarts gevraagd zou worden naar de medische informatie over het kind, terwijl later bleek dat óók gevraagd werd naar verslaving of andere persoonlijke/medische informatie over de ouder zelf.

Wat de RvdK van dit soort klachten kan leren, houdt verband met het hiervoor genoemde klachtonderwerp: transparant handelen en goed communiceren.

- Als afgeweken wordt van een eerder voornemen om een informant te betrekken, leg dit dan zo snel mogelijk uit en omschrijf de redenen hiervoor ook in het rapport.
- Leg van tevoren goed uit naar welke informatie gevraagd zal worden en dat dit over het kind kan gaan, maar óók over de ouders en de opvoedomgeving van het kind. En waarom de RvdK dit belangrijk vindt om te vragen.

3. De manier waarop de RvdK uitleg geeft over het onderzoek of hoe de bemoeienis van de RvdK eruitziet, en wat iemand van de RvdK kan verwachten (en wat niet).

Klachten gaan geregeld niet over *wat* de RvdK precies gedaan heeft (of niet), maar *hoe* en *waarom*. Vaak is het voor een onderzoeksteam duidelijk waarom een bepaalde stap gezet wordt of een beslissing genomen wordt, maar wordt dit niet of niet goed genoeg in het rapport beschreven. Of is het wel aan de cliënt uitgelegd, maar is onderschat hoeveel informatie een cliënt tijdens een onderzoek krijgt en dat niet alles even goed onthouden wordt. Wat van dit soort klachten geleerd kan worden, is tijdens het onderzoek blijven nagaan of het duidelijk is wat de RvdK doet, en om alles goed uit te leggen in het rapport.

Klagers hebben ook geregeld een ander beeld of andere verwachting van de onderzoeksmogelijkheden of –werkwijze van de RvdK. Met name in onderzoeken naar gezag en omgang komt in de klachtenprocedure de teleurstelling van mensen naar voren over het

onderzoek. Er is bijvoorbeeld al lange tijd sprake van een complexe echtscheiding. Dan verzoekt de rechter de RvdK om een onderzoek. Mensen verwachten en hopen dat de RvdK zal zien hoe de situatie ‘echt’ is, en met name welk aandeel de andere ouder hierin heeft. Als verwachtingen van het onderzoek en de mogelijkheden van de RvdK niet helder zijn, kan dit ertoe leiden dat de RvdK weliswaar de werkwijze heeft gevolgd, maar dat de onzorgvuldigheid van het handelen van de RvdK zit in de manier waarop de cliënt werd meegenomen in het onderzoek en dat voor hem onduidelijk was wat hij van de RvdK mocht verwachten.

- Ga er niet van uit dat uitleg (de eerste keer) meteen duidelijk is of beklijft: voor deze cliënt is het onderzoek nieuw en misschien spannend of stressvol. Herhaal belangrijke uitleg gedurende het onderzoek en check of mensen dit begrepen hebben.
- Laat cliënten tussentijds weten wat de stand van zaken is. Wat in klachten naar voren komt, is dat mensen soms een aantal weken niets van de RvdK horen en dan – voor hun gevoel plots - een (concept)rapport krijgen. Het is aan te raden om cliënten, al is het met een korte e-mail, mee te nemen in de voortgang van het onderzoek. Dit geeft het vertrouwen dat de RvdK serieus en zorgvuldig met het onderzoek bezig is.
- Geef, waar dat mogelijk en passend is, cliënten de gelegenheid om hun gespreksverslag te lezen voordat het in een conceptrapport komt te staan dat ook aan de andere ouder

wordt gestuurd. Uit klachten komt geregeld naar voren dat het voor cliënten niet duidelijk (genoeg) was dat de andere ouder het gespreksverslag direct zou kunnen lezen en dat zij niet eerst in de gelegenheid zouden zijn om te bekijken of de weergave klopt.

4. De onderbouwing van de rapportage en beantwoording van de onderzoeksvragen.

De klager was in dit soort klachten bijvoorbeeld van mening dat de conclusie, die het onderzoeksteam van de RvdK trok, niet gedragen kon worden door de informatie in het rapport. Of dat er onvoldoende werd ingegaan op ernstige zorgen of juist te weinig aandacht was voor sterke kanten en positieve factoren in het gezin.

- Als er in het rapport belastende of persoonlijke/beladen informatie naar voren komt, zorg er dan voor dat deze informatie in de beantwoording van de onderzoeksvragen (of elders, waar passend) gewogen wordt. Is het noodzakelijk om deze informatie op te nemen? Wat betekent deze informatie voor het kind en zijn mogelijkheden om veilig op te groeien? Hoe werd in het onderzoek omgegaan met zorgen van ouders?
- Geef sterke kanten uitdrukkelijk een plaats in de beantwoording van de onderzoeksvragen. Elke gezin kent beschermende factoren. Geef ouders en opvoeders erkenning voor deze positieve kanten. En probeer in het formuleren van wat er moet gebeuren voor het kind, deze kanten in te zetten en te vergroten.

5. De wijze waarop de RvdK optreedt bij rechtszittingen (zittingsvertegenwoordiging).

Deze klachten gingen met name over onduidelijkheid over de rol van de RvdK tijdens de zitting en wat de bevoegdheden en taken daar precies zijn. Ook werd er geklaagd over de voorbereiding van de RvdK en de regionale verschillen in werkafspraken hierover met de rechtbanken.

- Zittingsvertegenwoordigers hebben als taak om bij een rechtszitting aan te sluiten bij wat zij gelezen hebben en horen/zien gebeuren ter zitting. Dit vraagt om vrijheid om ad hoc mee te denken en de rechter (indien noodzakelijk zelfs afwijkend van het raadsrapport) te adviseren, waarbij de visie van de zittingsvertegenwoordiger altijd goed uitgelegd en onderbouwd moet worden.
- Naar aanleiding van klachten over onduidelijkheid over rollen of taken van de RvdK worden doorlopend beleidsafdelingen geïnformeerd, om te bezien of de informatievoorziening voor cliënten duidelijker kan en om regionale verschillen waar mogelijk te beperken in het kader van rechtsgelijkheid.

6. Objectiviteit, (schijn van) partijdigheid of vooringenomenheid.

Bij deze klachten waren cliënten van mening dat er niet onafhankelijk en objectief door de RvdK werd gehandeld. De klager was bijvoorbeeld van mening dat de uitkomst van het onderzoek op voorhand al vaststond, of dat de RvdK partijdig was ten opzichte van de andere ouder van het kind. Wat kan helpen, is om er alert op te zijn dat beide ouders dezelfde kansen en dezelfde informatie krijgen, bij voorkeur gelijktijdig. Waar dit niet mogelijk is, is het belangrijk om dit goed uit te leggen. Licht in een gesprek en in het rapport toe als hier verschil in bestaat en waarom dit nodig is.

7. Bejegening.

Klachten over bejegening zijn vaak moeilijk te behandelen omdat de klachtadviescommissie of de directeur niet bij het contact/gesprek, waar de klacht over gaat, aanwezig was. Ook voelen cliënten zich niet altijd voldoende gehoord of serieus genomen, waar dat helemaal niet de bedoeling was. Dit soort klachten heeft vaak te maken met gevoel of beleving. Voor het beoordelen van deze klachten wordt gekeken naar het handelen van de RvdK dat zichtbaar of aannemelijk is, bijvoorbeeld bestaande correspondentie of de uitleg die de raadsmedewerker (evenals de klager) tijdens de hoorzitting geeft.

- Bij respectvolle communicatie hoort dat niet alleen in gesprek, maar ook in schriftelijke communicatie gelet wordt op toon en taal. Zo kan een korte en bondige e-mail ook als bot overkomen. Lees altijd goed na wat je stuurt, of laat een collega meelesen.
- Zeg wat je doet, en doe wat je zegt. Afspraken nakomen lijkt een vanzelfsprekend onderdeel van een respectvolle omgang met mensen, maar in tijden van hoge werkdruk kan soms vergeten worden om iemand te informeren waar dat wel had gemeeten.
- Ook als iets wel goed is gegaan/gedaan, betekent dit nog niet per definitie dat dit ook zo door iemand beleefd of ervaren wordt. Houd er rekening mee dat je als medewerker een andere positie in het onderzoek hebt dan de cliënt, en dat je voldoende aandacht hebt voor hoe houding of handelen op iemand overkomt. Ga hierover in gesprek; hoe eerder de lucht geklaard kan worden, hoe meer vertrouwen iemand (weer) in het onderzoek en de medewerker heeft.

8. Feitenonderzoek, waarheidsvinding.

Een onderwerp waar meerdere klachten over waren, is onderzoek in situaties waarin sprake is van dreigend contactverlies tussen een kind en een van zijn ouders. De klagende ouder vond dan dat de RvdK te weinig deed om contact met het kind mogelijk te maken, of de andere ouder vond dat de RvdK te weinig deed om het kind tegen dat – in zijn of haar ogen schadelijke – contact te beschermen. Dit zijn verdrietige en ingrijpende situaties. In dit soort klachten gaat het meestal over verwachtingen: de klager verwachtte van de RvdK een oordeel over (veelal) het handelen van de andere ouder en vond het niet terecht dat dit oordeel uitbleef.

Er bestaan echter vaak ‘meerdere waarheden’ en het is de taak van de RvdK om vanuit het kind te bekijken wat er nodig is voor hem om veilig op te groeien, waar mogelijk met beide ouders die een rol spelen in zijn leven.

Een ander terugkerend onderwerp in klachten is het opnemen van informatie, die keer op keer overgenomen wordt in rapportages van verschillende instanties. Soms zijn ouders van mening dat informatie niet juist is, en wordt hij of zij ‘achtervolgd’ door deze informatie.

In een onderzoek door de RvdK staan de (fysieke) veiligheid en ontwikkeling van het kind centraal. De beweringen van betrokkenen worden serieus genomen en binnen multidisciplinair overleg wordt de reikwijdte van het onderzoek bepaald. De rapportage van de RvdK moet concrete en feitelijke informatie bevatten, die door meerdere bronnen is bevestigd. Er wordt afgewogen of het – voor zover mogelijk – achterhalen van de ware

toedracht van belang is voor een beslissing. Ook moet in het rapport vermeld worden waarom bepaalde (door cliënten aangedragen) acties niet uitgevoerd zijn, bijvoorbeeld het horen van een informant.

- Leg uit hoe ver het onderzoek reikt en wat de RvdK wel gaat onderzoeken en wat niet.
- Leg bij situaties van dreigend contactverlies goed uit, in gesprek en in het rapport, hoe de RvdK tot zijn overwegingen is gekomen en hoe de visie van beide ouders hierin is gewogen.
- Overweeg of het noodzakelijk is om belastende informatie uit andere rapportages over te nemen in dit rapport. Klopt de informatie nog, of moet dit nagegaan worden? Als het nodig is om deze informatie over te nemen, leg dan in het rapport uit waarom dit (in het belang van het kind) nodig is.

Leren van elkaar

Klachten leveren leer- en aandachtspunten op voor de dagelijkse uitvoering van de taken van de RvdK, maar geven ook input voor het verbeteren van de klachtenprocedure en –behandeling zelf.

Zo is een aandachtspunt binnen de RvdK, voortkomend uit de ervaring van raadsmedewerkers, dat er duidelijkheid moet komen over hoe er met geluidsopnamen omgegaan wordt in een klachtenprocedure. Ook komt naar voren dat klagers tijdens het onderzoek soms erg boos waren en dat dit een klachtbehandeling voor medewerkers spannend kan maken, of als onredelijk of onrechtvaardig

kan aanvoelen; zowel in belasting (een klachtbehandeling komt bovenop andere onderzoeken en taken) als in het gevoel dat cliënten soms (te) veel of vaak ruimte krijgen om hun verhaal te doen.

De klachtenafdeling probeert, samen met de directie, de procedure en werkwijze van klachtbehandeling steeds aan te scherpen zodat klagers én medewerkers zich hierin gehoord en gezien voelen.

Tot slot

Het is een onhaalbaar streven om klachten te voorkomen. De RvdK doet immers ‘mensenwerk’ en er zullen altijd situaties zijn waarin van mening verschild wordt of waarin iets achteraf gezien anders of beter had moeten gaan. Daarom is het van groot belang dat de RvdK op een goede en zorgvuldige manier met klachten omgaat, waarbij er oog is voor de kwetsbare positie van de klager ten opzichte van de RvdK. De bereidheid om terug te kijken naar het eigen handelen, om dit toe te lichten en nog eens tegen het licht te houden, draagt bij aan een zorgvuldige klachtbehandeling, herstel van vertrouwen van de cliënt in de RvdK en deskundigheidsbevordering van de betrokken professionals.

De hiervoor genoemde aandachtspunten bij de onderwerpen waarover het meest wordt geklaagd, geven goede handvatten om het werk van de RvdK te blijven verbeteren.

Om te kunnen leren van klachten, moeten de aandachtspunten uit klachten hun weg vinden naar de locaties van de RvdK, zodat de raadsmedewerkers met nóg meer aandacht stil kunnen staan bij de impact van hun werk en bij wat elke nieuwe cliënt van hen nodig heeft en mag verwachten. Bijvoorbeeld door nieuwe medewerkers goed mee te nemen in het perspectief en de beleving van cliënten wanneer de RvdK in beeld komt. En door ervaren medewerkers even een stap terug te laten doen en met elkaar te laten bekijken: waarom doen we dingen eigenlijk ‘zo’ en hoe komt dit over?

De klachtenafdeling wil graag samen met de vestigingsmanagers en de locaties onderzoeken hoe omgaan met en leren van klachten nog verder verstevigd kan worden binnen de organisatie.

Voor 2024 en verder wordt tot slot het behalen van de wettelijke termijn voor klachtbehandeling een speerpunt voor de RvdK. Zoals hiervoor werd uitgelegd, maken stappen c.q. keuzes in het klachtproces dat het behalen van deze termijn een uitdaging is. Uitgangspunt moet echter zijn dat de wet ook hierin nageleefd wordt. De RvdK stelt zichzelf tot doel om in kaart te brengen welke vertragende factoren een rol spelen en om waar mogelijk verbeteringen door te voeren.