



Raad voor de Kinderbescherming  
*Ministerie van Veiligheid en Justitie*

.....

# Klachtenanalyse

## 2015

.....

# Inhoudsopgave

- 3 > Inleiding
- 5 > Hoe vaak wordt er een klacht ingediend?
- 6 > Succesvolle bemiddelingen en formele klachtbeslissingen
- 7 > A4, bijstand en termijnen
- 8 > Beoordeling klachtonderdelen
- 8 > Ik verklaar uw klacht gegrond en...
- 9 > En de externe klachtencommissie?
- 10 > De Nationale Ombudsman: rapport en interventies
- 10 > Een klacht in 0,5% van alle onderzoeken? Lekker belangrijk!
- 10 > Terugkerend patroon, 2014 versus 2015
- 12 > Samenvatting



---

# Klachtenanalyse

## 2015

### Inleiding

In 2015 is de Raad voor de Kinderbescherming (verder ook: RvdK) in de meeste regio's gestart met klachtbehandeling volgens de methode van Prettig Contact Met de Overheid (PCMO). In deze methode staat de persoon die een klacht indient centraal en wordt een meer informele en oplossingsgerichte aanpak van klachten gestimuleerd.

Is de recente start met deze methode terug te zien in de wijze waarop klachten zijn afgedaan in 2015? Mogelijk wel! Hoewel in 2016 nog 4 regio's worden opgeleid in de methode, zijn er in 2015 duidelijk meer (succesvolle) bemiddelingen geweest en zijn er minder formele klachtbeslissingen gegeven dan in de jaren daarvoor. Ten opzichte van 2013 is er zelfs een stijging van meer dan 100 % van klachten die succesvol bemiddeld zijn.

In deze klachtenanalyse zijn de klachten die in 2015 zijn afgehandeld door de RvdK terug te vinden. Dit zijn klachten die zijn ingediend in 2014 of in 2015. Klachten die in 2015 zijn ingediend en waarover in datzelfde jaar nog niet is beslist, zijn in de analyse buiten beschouwing gelaten.

### Formele klachtenbeslissingen

Op inhoud (waar werd over geklaagd en was de klacht terecht?) is alleen gekeken naar de formele klachtbeslissingen. Van de geslaagde bemiddelingen is bekend dat de klacht tot tevredenheid is opgelost, echter, wat de klacht behelsde en wat heeft bijgedragen aan een oplossing, is in veel gevallen niet vastgelegd in de afsluitende brief. Deze informatie kan daarentegen wel een inspiratiebron zijn voor de wijze waarop oplossingsgericht een klager kan worden benaderd en kan leerpunten geven om klachten op informele wijze af te doen en formele klachtbehandeling te voorkomen. In die zin is het belangrijk om best practices omtrent (succesvolle) informele klachtbehandeling te blijven verzamelen en te delen binnen de RvdK.

In een aantal formele klachtbeslissingen valt op dat ook tijdens de formele klachtbehandeling een oplossingsgerichte benadering wordt nagestreefd. Zo wordt bijvoorbeeld in het klachtgesprek gevraagd en in de klachtbeslissing benoemd wanneer volgens cliënt de klachtenprocedure naar tevredenheid zou zijn afgerond.

Wat nog meer opvalt? In klachtbeslissingen wordt beschreven welk gevolg het gegrond verklaren van een klacht heeft, denk bijvoorbeeld aan het maken van excuses. Echter, niet altijd wordt ook voldoende concreet gemaakt wat de gegronde klacht vervolgens betekent voor het onderliggende raadsrapport. Leidt de conclusie van de regiodirecteur al dan niet tot het herzien van het besluit of rectificeren van het rapport?

### Nieuwe klachtenregeling

Sinds september 2016 is de nieuwe klachtenregeling van kracht. In de nieuwe regeling komt de informele wijze van klachtbehandeling door de klachtbehandelaar aan bod, alsmede de formele klachtbehandeling door de directeur. Het oordeel van de directeur kan zijn dat een klacht ongegrond of gegrond is. Nieuw ten opzichte van de oude klachtenregeling is dat de directeur zich tevens van een uitspraak over de gegrondheid van de klacht onthoudt "indien de lezingen van partijen tegenover elkaar staan en geen aanwijzingen bestaan dat de ene lezing aannemelijker is dan de andere."

Wie denkt dat dit laatste besluit formeel in 2015 niet bestond, heeft zeker gelijk. Echter, het heeft directeuren er in 2015 (en ook in jaren daarvoor) in ieder geval niet van weerhouden om onder de oude klachtregeling hierop vooruit te lopen en in voorkomende gevallen in plaats van een klacht gegrond of ongegrond te verklaren, zich te onthouden van een beslissing op de klacht.

“De Raad is één organisatie als het gaat om het maken van afspraken, echter, de verantwoordelijkheid voor de inhoud blijft bij de professionals die het onderzoek uitvoeren.”

## Hoe vaak wordt er een klacht ingediend?

In 2015	In 2014	In 2013
Doet de RvdK <b>48.591 onderzoeken</b> .	Verrichtte de RvdK <b>58.470 onderzoeken</b> .	Stond de teller op <b>64.783</b> onderzoeken.
Zijn er <b>246 klachten ingediend</b> (m.b.t. het handelen van de RvdK n 2015 en/of 2014).	Werden er <b>233 klachten</b> ingediend bij de RvdK.	
Heeft de RvdK <b>227 klachten behandeld</b> . Dit betreffen zowel in 2015 ingediende klachten ingediend alsmede klachten die zijn ingediend in 2014 en in 2015 zijn behandeld.	Werden er <b>217 klachten behandeld</b> door de RvdK.	Behandelde de RvdK <b>182 klachten</b> .
Is het percentage behandelde klachten (227) gerelateerd aan het aantal onderzoeken (48.591) <b>0,5%</b> .	Lag het percentage behandelde klachten (217) gerelateerd aan het aantal onderzoeken (58.470) op <b>0,4%</b> .	Het percentage behandelde klachten (182) gerelateerd aan het aantal onderzoeken (64.783) was dat jaar <b>0,3%</b> .

De RvdK heeft in 2015 minder onderzoeken verricht en relatief meer klachten behandeld in vergelijking met voorgaande jaren.

### 2015: 246 ingediende klachten, wat is daarmee gebeurd?

<b>36 klachten</b>	zijn op 31 december 2015 nog in behandeling en komen terug in de klachtenanalyse 2016.
<b>13 klachten</b>	zijn ingetrokken.
<b>107 klachten</b>	zijn succesvol bemiddeld.
<b>90 klachten</b>	Zijn formeel afgedaan door het geven van een klachtbeslissing.



“Het doel van het klachtgesprek is om te beoordelen of het onderzoek voldoende zorgvuldig is uitgevoerd om het gegeven advies te kunnen dragen.”

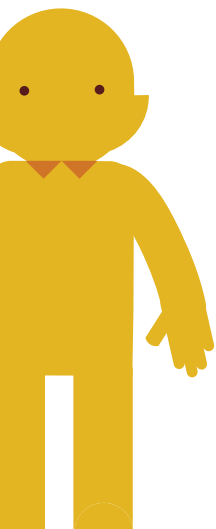
## Succesvolle bemiddelingen en formele klachtbeslissingen

In 2015	In 2014	In 2013
Wordt er <b>107</b> keer succesvol bemiddeld.	Was er sprake van <b>65</b> geslaagde bemiddelingen.	Werd <b>38</b> keer succesvol bemiddeld.
Is in bijna de helft van de in dat jaar behandelde klachten, namelijk in <b>47%</b> , de klacht succesvol op informele wijze is afgedaan.	Was er in <b>30%</b> van het aantal in dat jaar behandelde klachten sprake van succesvolle bemiddeling.	Lag het percentage klachten dat positief werd afgedaan door bemiddeling op <b>21%</b> .
Hebben de regiodirecteuren op <b>118</b> klachten beslist.	Stond de teller op <b>152</b> formele klachtbeslissingen.	Werd er door regiodirecteuren <b>144</b> keer formeel beslist op een klacht.
29 Klachtbeslissingen hebben betrekking op klachten die zijn ingediend in 2014.		
Heeft de Algemeen Directeur naar aanleiding van <b>2</b> klachten beslist. Een van deze klachten was ingediend in 2014.	Behandelde de Algemeen Directeur <b>3</b> klachten.	Waren er <b>5</b> klachtbeslissingen afkomstig van de Algemeen Directeur.

Ten opzichte van 2013 is er in 2015 een stijging van meer dan 100 % van het aantal succesvolle bemiddelingen. In absolute getallen is het aantal succesvolle bemiddelingen ten opzichte van 2013 zelfs bijna verdrievoudigd.

In 2015 wordt door de RvdK een start gemaakt met klachtbehandeling volgens de methode van PCMO: niet de klacht, maar de persoon van de klager staat centraal. Weliswaar wordt in 2015 deze methode nog niet in alle regio's gebruikt in klachtzaken, toch zou de invoering van 'PCMO' kunnen verklaren dat het aantal (succesvolle) bemiddelingen dit jaar al is gestegen.

In 2015 zijn (absoluut en relatief) minder klachten afgedaan middels een formele klachtbeslissing dan in 2014.



“De klachtencommissie gaat alleen over het handelen van een raadsmedewerker en de totstandkoming van besluiten, niet over de inhoud van informatie en de gevolgen van gegrondverklaring door de commissie.”

## A4, bijstand en termijnen

In 2015	In 2014	In 2013
<p>Bedraagt het aantal A4 klachtbeslissingen in totaal zo'n <b>826</b>. Dat is ruim <b>4 kilo</b> aan papier. Een klachtbeslissing in 2015 telt gemiddeld ongeveer <b>7 A4</b>.</p>		
<p>Hebben <b>6</b> klachtbeslissingen betrekking op een ander onderzoek dan een Gezag&amp;Omgang (G&amp;O) onderzoek of Kinderbeschermings (KB) onderzoek.</p>	<p>Had <b>51 %</b> van het <u>aantal behandelde klachten</u> betrekking op een G&amp;O zaak en <b>31%</b> op een KB onderzoek. <b>10%</b> van de behandelde klachten had betrekking op combi zaken.</p>	<p>Had <b>46%</b> van het <u>aantal behandelde klachten</u> betrekking op een G&amp;O zaak, <b>32%</b> op een KB onderzoek en <b>16%</b> op combi zaken</p>
<p>Dat betekent dat in <b>95%</b> van de <u>klachtbeslissingen</u> het een G&amp;O en/of een KB onderzoek betrof.</p>		
<p>Laten klagers zich in <b>53%</b> van de formele klachtgesprekken bijstaan door een (formele dan wel informele) vertrouwenspersoon.</p>	<p>Lieten klagers zich in <b>42%</b> van de klachtgesprekken en/of bemiddelingsgesprekken bijstaan door een vertrouwenspersoon.</p>	<p>Werd in <b>38%</b> van de gesprekken de klager bijgestaan door een vertrouwenspersoon.</p>
<p>Wordt <b>25%</b> van de klachtbeslissingen gegeven binnen 6 weken na binnenkomst van de klacht, <b>24%</b> binnen 10 weken en is in 1 zaak onbekend hoe lang de behandeling van de klacht heeft geduurd.</p>	<p>Werd in <b>18%</b> van de klachtbeslissingen de beslissing genomen binnen 6 weken. In <b>31%</b> van de klachtbeslissingen werd binnen 10 weken na binnenkomst de beslissing genomen.</p>	
<p>Is in zo'n <b>50%</b> van de klachtbeslissingen meer dan 10 weken nodig geweest om tot een formele beslissing te komen.</p>		<p>Werd <b>51%</b> van de klachtbeslissingen buiten de termijn van 10 weken afgehandeld.</p>
<p>Wordt in ongeveer <b>de helft</b> van de klachtbeslissingen, gegeven langer dan 10 weken na indienen van de klacht, de overschrijding van deze 10 weken termijn niet vermeld in de klachtbeslissing.</p>		<p>Is, zover bekend, in ongeveer <b>een kwart</b> van de klachtbeslissingen, gegeven langer dan 10 weken na indienen van de klacht, klager niet op de hoogte gesteld van de overschrijding van deze termijn.</p>

Het percentage formele klachten waarin klagers zich hebben laten bijstaan door een vertrouwenspersoon blijft stijgen. Aandachtspunt blijft de termijn waarbinnen de RvdK klachten afhandelt.

“Je kunt klagen over de wijze waarop het onderzoek is uitgevoerd of de wijze waarop het rapport tot stand is gekomen, je kunt echter niet klagen over de afwegingen die leiden tot het advies, dat is aan de rechter.”

Het vereiste van professionaliteit houdt in dit geval in dat de Raad op verzoek van de rechter, zorgvuldig onderzoekt welke hoofdverblijfplaats en welke zorgregeling het meest in het belang is van haar zoon. De Raad maakt daarbij een afweging in het al dan niet betrekken van informanten en de betrokken raadsonderzoeker neemt de ouders serieus en wekt geen verwachtingen die niet worden waargemaakt.

## Beoordeling klachtonderdelen

In 2015 zijn er in totaal 583 klachtonderdelen ingediend en beoordeeld.: (deels) gegrond of ongegrond? Geen oordeel, niet-ontvankelijk en/of niet in behandeling? Een scala aan combinaties hiervanb passeert in 2015 de revue in de beoordeling van de klachtonderdelen.

In 2015	In 2014	In 2013
<b>Is er sprake van 583</b> klachtonderdelen, waarvan <b>99 klachtonderdelen</b> gegrond en nog eens <b>63 klachtonderdelen</b> deels gegrond zijn verklaard.	Behelsde de klachtbeslissingen in totaal <b>859</b> klachtonderdelen, waarvan in totaal <b>252</b> (deels) gegrond werden verklaard.	Waren er <b>754</b> klachtonderdelen.
Is in totaal <b>28%</b> van alle klachtonderdelen (deels) gegrond verklaard.	Is <b>29%</b> van alle klachtonderdelen (deels) gegrond verklaard.	Is <b>28%</b> van alle klachtonderdelen (deels) gegrond verklaard.

Het aantal klachtonderdelen schommelt de laatste 5 jaar tussen de 583 (2015) en 859 (2014), echter, het percentage (deels) gegrond verklaarde klachtonderdelen is sinds in ieder geval 2011 stabiel, rond de 28%.

## Ik verklaar uw klacht gegrond en ..

Bied u mijn excuses aan, zorg voor een terugkoppeling aan betrokkenen, zorg ervoor dat een andere raadsonderzoeker de zaak overneemt, of vraag een andere regio het onderzoek opnieuw te doen, zal zorgdragen voor het nog beter nakomen van afspraken, organiseer intern een evaluatie, zeg toe dat er alsnog een onderzoek wordt gestart, zal ervoor zorgen dat, waar nodig, het rapport en de beantwoording nog wordt aangevuld of aangepast, of dat aanvullend onderzoek zal plaatsvinden, vraag aandacht bij het adviesteam om ouders actiever te informeren bij wachtlijsten, zie erop toe dat het rapport wordt aangepast, hecht de klachtbeslissing aan het rapport, ga onder de aandacht brengen dat het van belang is om altijd te verifiëren of en zo ja op welke wijze een zorgmelding besproken is met de betrokkenen, zal raadsmedewerkers erop attenderen om spoedig te reageren op verzoeken tot inzage van het dossier, vraag binnen de organisatie aandacht voor het opnemen van het meest recente adres. En als adreswijzigingen plaatsvinden tijdens het onderzoek is het van belang dat kort voor het indienen van een verzoek nogmaals een controle in de basisregistratie personen plaatsvindt: zo kun je beschikken over de meest actuele adresgegevens, ik maak een oplegnota voor het rapport nu de zaak niet meer onder de rechter ligt, hoor in het vervolg, als een klachtbeslissing ook gevolgen heeft voor de andere ouder, deze andere ouder alvorens ik een klachtbeslissing neem, zie als aandachtspunt voor de RvdK dat het goed is om in bepaalde zaken te overwegen het eigen gespreksverslag van betrokkenen al direct toe te sturen met de vraag hierop te reageren: Dan kan die reactie in het rapport verwerkt worden, rectificeer, zal aandacht vragen voor het voorkomen van administratieve fouten, zal, in het kader van mogelijk verkeerde beeldvorming bij ouders, onder de aandacht brengen het belang van het gelijktijdig ouders ophalen uit de wachtruimte, ga het belang onderstrepen dat als binnen het onderzoek informatie wordt aangedragen door een belanghebbende, hier niet alleen inhoudelijk kennis van wordt genomen maar ook gemotiveerd dient te worden wat er met aangedragen informatie is gedaan, vraag aandacht voor het belang van cliënt dat de RvdK staat voor duidelijke en zorgvuldige communicatie mb.t. de wijze van en de voortgang van het onderzoek.



“De insteek van het raadsgeprek vormt het verzamelen van onderzoeksmateriaal waarmee de vragen van de rechtbank beargumenteerd kunnen worden beantwoord. In de selectie en de waardering van het materiaal is de Raad vrij. Het is aan de Raad om de relevantie en het onderzoeksbelang daarvan vast te stellen. Dat brengt mee dat de raad de vrijheid heeft de relevantie van informatie en de bevindingen van het onderzoek anders te wegen dan betrokkenen.”

## En de externe klachtencommissie?

In 2015	In 2014	In 2013
Heeft de externe klachtencommissie in totaal <b>57</b> beslissingen gegeven, waarvan 25 van deze beslissingen gaat over klachten waarover de RvdK in 2014 heeft beslist.	Gaf de externe klachtencommissie in totaal <b>54</b> klachtbeslissingen.	Heeft de externe klachtencommissie in totaal op <b>55</b> klachten een beslissing gegeven.
Worden in de klachtbeslissingen van de externe klachtencommissie <b>326</b> klachtonderdelen beoordeeld. In dit aantal zit ook een aantal reeds door de RvdK gegrond verklaarde klachten, waarover de klachtencommissie zich inhoudelijk niet uitspreekt.	Werden door de externe klachtencommissie <b>350</b> klachtonderdelen beoordeeld.	Werden door de externe klachtencommissie <b>338</b> klachtonderdelen beoordeeld.
Is de externe klachtencommissie in <b>57</b> klachtonderdelen (= in <b>17,5% van de klachtonderdelen</b> ), in tegenstelling tot de RvdK, van oordeel dat er wel sprake is van een gegronde klacht.	Is de externe klachtencommissie in <b>70</b> klachtonderdelen (= in <b>20% van de klachtonderdelen</b> , in tegenstelling tot de RvdK, van oordeel dat er wel sprake is van een gegronde klacht.	Is de externe klachtencommissie in <b>91</b> klachtonderdelen (= in <b>27% van de klachtonderdelen</b> ), in tegenstelling tot de RvdK, van oordeel dat er wel sprake is van een gegronde klacht.

De afgelopen jaren is er weinig verschil in het absolute aantal klachtbeslissingen afkomstig van de externe klachtencommissie. Het percentage (alsnog) gegrond verklaarde klachtonderdelen is de laatste 3 jaar afgenomen.



## De Nationale Ombudsman: rapport en interventies

In 2015	In 2014	In 2013
1 rapport	0 rapporten	2 rapporten
5 interventies	5 interventies	

In 2015 heeft de Nationale Ombudsman (NO) **5 interventies** uitgevoerd en **1 rapport** uitgebracht n.a.v. klachten over de RvdK. De klacht die aan dit rapport ten grondslag ligt gaat over het niet benaderen van informanten door de RvdK. In dit rapport komt naar voren dat de Nationale Ombudsman “begrijpt dat het teleurstellend voor verzoekster was dat de professionals die haar situatie goed kenden niet door de Raad zijn bevestigd “ De NO concludeert dat er binnen het onderzoek plaats is geweest voor de wens van verzoekster om aanvullend informanten te benaderen en dat de kritiek die verzoekster had op het concept-raadsrapport en de door haar meegezonden verklaring van de psycholoog door de RvdK is bijlagen zijn gehecht aan het raadsrapport en verzonden aan de rechtbank. Alles overziend is de Nationale Ombudsman van oordeel dat de RvdK in dit onderzoek niet in strijd heeft gehandeld met het vereiste van professionaliteit.

### Nieuwsgierig geworden? Kijk op:

Voor uitleg procedure en vormen van onderzoek kijk op <https://www.nationaleombudsman.nl/procedure>

Voor publicaties, onder meer bovenstaand rapport 2015 kijk op <https://www.nationaleombudsman.nl/themas-en-publicaties?zoekterm=%22raad+voor+de+kinderbescherming%22> (zoekterm RvdK).

Voor publicaties van de kinderoombudsman kijk op <https://www.dekinderombudsman.nl/78/zoekresultaten/?query=raad%20voor%20de%20kinderbescherming&start=0> (zoekterm RvdK).

### Een klacht in 0,5 % van alle onderzoeken? Lekker belangrijk!

Zeker! En niet alleen voor onze cliënten. Voor de RvdK zijn klachten immers een bron van feedback op de werkwijze van de RvdK en de bejegening door medewerkers. Het is een stimulans om het nog beter te doen.

### Terugkerend patroon, 2015 versus 2014 en blijvende leerpunten

In 2015 gaan de meeste (en de meest gegrond verklaarde) klachten die formeel zijn afgehandeld door de RvdK en de externe klachtencommissie over de inhoud van het raadsonderzoek en het rapport. Er is met name (terecht) geklaagd over onzorgvuldig (niet objectief) onderzoek, onvoldoende onderzoek, onvoldoende onderbouwde adviezen, de wijze waarop informanten (wel of niet) zijn betrokken en over het niet opnemen van aangedragen informatie. Dit beeld zie je **ook in 2014 en 2013**.

In de klachtanalyses van **2014 en 2013** komt naar voren dat een groot aantal gegrond verklaarde klachten gaat over onvoldoende motiveren van het handelen van de RvdK binnen het onderzoek en in het rapport. Dit geldt ook voor **2015**.

“Het beginsel van hoor en wederhoor dat in art. 6 EVRM voor gerechtelijke procedures is opgenomen geldt niet voor het raadsonderzoek. Ouders kunnen reageren op het gespreksverslag en op het conceptrapport. Het definitieve rapport wordt tijdens de rechtszitting besproken.”



## 2015 versus 2014

### In 2015 meer

Relatief gezien zijn in 2015 klachten over de procedure vaker dan in 2014 gegrond verklaard. Het aantal klachten over de lange duur van het onderzoek en de reden tot onderzoek is zelfs verdubbeld. De externe klachtencommissie is het in 2015 met nog eens in een kwart van de voorgelegde klachtonderdelen eens met klager als het gaat om procedurele fouten.

Ten opzichte van 2013 is er in 2014 een stijging van 5% van klachten die gaan over de attitude van raadsmedewerkers. Opvallend is dat in 2015 deze stijging doorzet met nog eens ruim 6% naar in totaal 28% van het aantal klachtonderdelen. Ongeveer een kwart van deze klachten is gegrond verklaard.

De externe klachtencommissie behandelt ten opzichte van 2014 (absoluut en relatief) meer klachten over de attitude van raadsmedewerkers.

### In 2015 minder

In 2015 worden (absoluut en relatief) veel minder klachten over feitelijke onjuistheden ingediend en zijn deze ook minder vaak gegrond verklaard dan in 2014. Ook bij de externe klachtencommissie wordt hierover minder geklaagd in 2015.

In 2015 is (absoluut en relatief) minder geklaagd over zittingsvertegenwoordiging in vergelijking met 2014.

*“Het wijzen op mogelijke uitkomsten van het raadsonderzoek betekent niet dat de raadsonderzoeker vooringenomen is.”*

## Blijvende leerpunten

Waarom wordt een bepaalde beslissing in het onderzoek genomen? Het motiveren van het hoe en waarom lijkt zo vanzelfsprekend, maar blijft een jaarlijks terugkerend punt van aandacht in de klachtenanalyse. Ook zorgvuldige en open communicatie naar cliënten blijft om aandacht vragen.

## Samenvatting

In 2015 zijn er **246 klachten ingediend** bij de RvdK. De RvdK heeft in dat jaar **227 klachten behandeld**.

0,5 % is het percentage in 2015 behandelde klachten gerelateerd aan het aantal onderzoeken in 2015. In vergelijking met 2014 zijn er **minder onderzoeken** uitgevoerd en zijn er **relatief meer klachten** ingediend. En ook: in 2015 is er sprake van **meer succesvolle bemiddelingen en minder formele klachtbeslissingen**. Ten opzichte van 2013 is er in 2015 een stijging van meer dan 100 % van het aantal succesvolle bemiddelingen. In absolute getallen is het **aantal succesvolle bemiddelingen ten opzichte van 2013 zelfs bijna verdrievoudigd**.

Afgelopen jaren verschilt het aantal klachtonderdelen sterk, **het percentage (deels) gegronde klachten verandert** daarentegen **niet**: van alle klachtonderdelen wordt sinds in ieder geval 2011 **iets minder dan een derde gegrond** verklaard. Er is sprake van een **lichte stijging van het aantal klagers dat gebruik maakt van een (al dan niet professionele) vertrouwenspersoon**. De **termijn van afdoening** is, net als in 2014, in de helft van de gevallen meer dan 10 weken en **blijft** daarmee **een punt van aandacht**. Het aantal formele klachtbeslissingen kan per jaar verschillen, het aantal door de externe klachtencommissie behandelde klachten blijft echter al jaren ongeveer gelijk.

In 2015 wordt, net als in voorgaande jaren, het **meest geklaagd over de inhoud van het raadsonderzoek: het rapport is onzorgvuldig, er is onvoldoende onderzoek gedaan en** adviezen zijn onvoldoende onderbouwd. En, net als in 2014, wordt veel geklaagd **over de rol van informanten**.

Er wordt ten opzichte van 2014 **minder geklaagd over feitelijke onjuistheden** en vanaf 2013 is een **stijging zichtbaar van klachten die gaan over de attitude van raadsmedewerkers**.

In de laatste 5 jaar hebben veel gegrond verklaarde klachten niet direct betrekking op de inhoud, maar op het **niet goed motiveren van keuzes, afwegingen en besluiten**.

Bronnen: klachtbeslissingen en overzichten 2015 (RvdK en externe klachtencommissie), klachtenanalyse 2014

De quotes aan de zijkant van de pagina's 5 t/m 11 zijn afkomstig en geheel willekeurig overgenomen (uit klachtbeslissingen) van regiodirecteuren en de externe klachtencommissie van regiodirecteuren, de externe klachtencommissie en van de Nationale Ombudsman.

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

Januari 2017

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