



Raad voor de Kinderbescherming
Ministerie van Justitie en Veiligheid



.....

Klachtenanalyse Raad voor de Kinderbescherming 2017

.....

Colofon

Afzendinggegevens

Landelijke Staforganisatie

Turfmarkt 147

2511 DP Den Haag

Postbus 20301

2500 EH Den Haag

www.kinderbescherming.nl

Contactpersoon

mr. G. Ijpelaar

T 030 888 24 00

Auteurs

Gieke Ijpelaar

Datum Augustus 2018

Status Definitief

Inhoudsopgave

- 4 > Inleiding
- 5 > De cijfers: Hoe vaak wordt een klacht ingediend?
- 6 > De cijfers: Succesvolle klachtbehandeling middels PCMO oftewel 'de klachtbemiddeling'
- 7 > De cijfers: Onderscheid naar aard van de zaak bij de regiodirecteur
- 7 > De cijfers: Wie klaagt?
- 8 > De cijfers: de Vertrouwenspersoon
- 8 > De cijfers: Termijnen
- 9 > De cijfers: Beoordeling van klachtonderdelen
- 10 > De cijfers: Bij de externe klachtencommissie (EKC) ingediende klachten
- 11 > De cijfers: Termijnen bij de externe klachtencommissie (EKC)
- 11 > Wat kunnen we van de klachten leren?
- 11 > Terugkerende leerpunten
- 12 > Wat kunnen we leren over: 'Waarheidsvinding' oftewel feitenonderzoek
- 13 > Wat kunnen we leren over: 'Het horen van kinderen/ouders'
- 14 > Wat kunnen we leren over: 'Privacyschending'
- 14 > Wat kunnen we leren over: 'Betrekken van informanten'
- 15 > Wat kunnen we leren over: 'Bejegening en Partijdigheid'
- 15 > Wat moeten we weten over: 'Termijnen van het onderzoek'
- 16 > Wat kunnen we leren over: 'de Klachtenprocedure'
- 17 > Wat kunnen we leren over ons: 'Optreden ter zitting'
- 17 > Nationale Ombudsman en de Kinderombudsman
- 18 > Tuchtklachten
- 18 > Samenvatting
- 19 > Aanbevelingen

.....



Klachtenanalyse Raad voor de Kinderbescherming 2017

Inleiding

“De Raad voor de Kinderbescherming staat voor een zorgvuldige, oplossingsgerichte en respectvolle manier van klachtbehandeling. Het uiteindelijke doel van het behandelen van een klacht is het vertrouwen van de burger in de Raad voor de Kinderbescherming te versterken en voor zover nodig te herstellen. Zorgvuldige klachtbehandeling kan bijdragen aan het herstel van het geschonden vertrouwen van de klager in de Raad voor de Kinderbescherming.” Dit is het vertrekpunt van de interne klachtenregeling van de Raad voor de Kinderbescherming (hierna: RvdK).

Bij het zorgvuldig behandelen van klachten past ook een periodieke reflectie op eigen handelen. Om die reden maakt de RvdK ieder jaar naar aanleiding van de afgeronde klachten een analyse. Klachten zijn indicatoren voor de kwaliteit van het werk van de RvdK. Het doel van de klachtenanalyse is versterking van het leerproces binnen de RvdK en daarnaast transparantie van en controle op de RvdK. Voor de RvdK ontstaat op deze manier een beeld van de klachten die bij de RvdK zijn behandeld en welke daarvan (deels) gegrond zijn verklaard. Ook wordt de analyse vergeleken met voorgaande jaren om te zien of er opvallende ontwikkelingen zijn.

De Algemene Wet Bestuursrecht schrijft voor dat geregistreerde klachten ieder jaar moeten worden gepubliceerd. Middels deze openbare analyse voldoet de RvdK ook aan deze verplichting.

De klachtbehandeling bij de RvdK is momenteel in een periode van transitie omdat er een nieuwe manier van klachtafhandeling komt. Dit heeft te maken met de organisatieverandering die de RvdK thans doormaakt. Door deze aanstaande veranderingen zullen sommige conclusies en aanbevelingen in deze analyse, vooral wanneer die zien op het huidige proces van de klachtbehandeling, in een ander licht komen te staan.

In de huidige procedure handelt de regiodirecteur, danwel een door de regiodirecteur gemandateerde klachtafhandelaar, de klacht af waarna, als de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, de klager zich kan richten tot een onafhankelijke externe klachtencommissie (hierna: EKC). Als de klachtafhandeling door deze commissie niet naar tevredenheid heeft geleid, kan de klager zich wenden tot de Nationale ombudsman (No).

Deze klachtenanalyse gaat in op alle klachten die in 2017 zijn afgerond. Dit zijn zowel de klachten die middels de PCMO- methodiek (verder: *klachtbemiddeling*) zijn behandeld als de klachten die door een formele procedure (verder *klachtafhandeling*) zijn afgedaan én klachten die zijn behandeld door de externe klachtencommissie. Deze klachtenanalyse gaat ook in op de door de Landelijke Directie van de RvdK behandelde klachten en de klachten ingediend bij de Nationale ombudsman en Kinderombudsman.

Klachten die in 2017 zijn ingediend maar ten tijde van de analyse (1^e helft 2018) nog in behandeling waren, zijn niet meegenomen in deze analyse, maar zullen worden meegenomen in de analyse van 2018.



De cijfers: Hoe vaak wordt een klacht ingediend?

In 2017	In 2016	In 2015
Verrichtte de RvdK 46.556 onderzoeken .	Verrichtte de RvdK 55.427 onderzoeken .	Verrichtte de RvdK 48.591 onderzoeken .
Zijn er 314 ingediende klachten geregistreerd bij de RvdK. Daarvan werden 33 klachten zonder tussenkomst van de RvdK weer ingetrokken .	Zijn er 246 klachten bij de RvdK geregistreerd. Daarvan zijn 8 klachten zonder tussenkomst van de RvdK weer ingetrokken .	Zijn er 246 klachten ingediend bij de RvdK.
Heeft de RvdK 281 klachten inhoudelijk behandeld , waarvan 258 klachten in 2017 ook afgedaan zijn. De rest van die klachten zijn afgedaan in 2018.	Heeft de RvdK 238 klachten inhoudelijk behandeld.	Werden er 227 klachten behandeld door de RvdK.
Zijn 106 klachten afgedaan door klachtbemiddeling (PCMO) waardoor er geen klachtbeslissing genomen hoefde te worden.	Zijn 85 klachten succesvol bemiddeld .	Zijn 107 klachten succesvol bemiddeld .



¹ Conform artikel 2 van de Interne klachtregeling van de RvdK 2016 kan over een gedraging van een medewerker van een locatie beklag worden gedaan bij de directeur. Over een gedraging van een medewerker van de landelijke staforganisatie of van een directeur kan beklag worden gedaan bij de algemeen directeur.

In 2017	In 2016	In 2015
Zijn 152 klachten formeel afgedaan door het nemen van een klachtbeslissing door een regiodirecteur. Daarvan werden 16 klachten in het geheel niet-ontvankelijk verklaard .	Zijn 153 klachten formeel afgedaan , waarvan 4 klachten in het geheel niet-ontvankelijk werd verklaard.	Zijn 90 klachten formeel afgedaan.
Zijn er 5 klachten ingediend bij de algemeen directeur van de RvdK ¹ . Hiervan zijn 3 klachten vanwege de aard van de klacht doorgestuurd naar een raadslocatie en afgedaan door de regiodirecteur. De algemeen directeur behandelde zelf 2 klachten .	Behandelde de algemeen directeur 2 klachten .	Behandelde de algemeen directeur 2 klachten .

In 2017 leidde **0,4% van de raadsonderzoeken tot een klacht**. In 2016 was dit ook 0,4%, in 2015 was dit 0,5%.

De cijfers: Succesvolle klachtbehandeling middels PCMO oftewel ‘de klachtbemiddeling’

In 2017	In 2016	In 2015
Worden 106 klachten (41%) succesvol bemiddeld	Was er sprake van 85 (36%) geslaagde bemiddelingen .	Werd 107 keer (47%) succesvol bemiddeld.

PCMO² staat voor Prettig Contact met de Overheid. Dit is een manier waarop de RvdK sinds eind 2016 omgaat met klachten en/of ontevreden cliënten. In 2017 waren het teamleiders die bij klachten of onvrede snel contact legden met de cliënt om te komen tot herstel van het vertrouwen of een modus om verder te kunnen. Met het opheffen van de functie teamleider per 1-1-2018 zijn andere medewerkers getraind in de PCMO methodiek. Hiermee is tegemoet gekomen aan de aanbeveling van de analyse van 2016 om opnieuw te investeren in deze werkwijze.

In **41%** van de in 2017 afgedane zaken was de bemiddeling succesvol³. De geconstateerde daling van het aantal succesvolle bemiddelingen in 2016 (**36%**) zet dus niet door. Een mogelijke verklaring voor de daling in 2016 is dat in 2016 de overgang heeft plaatsgevonden tussen het oude bemiddelen naar de nieuwe PCMO-methode. Hoewel er dus een zichtbare toename is sinds 2016 blijkt uit de cijfers van 2017 (nog) niet dat de PCMO-methode tot op heden meer effect heeft dan de bemiddelingen in het verleden.

Er zijn ook niet succesvolle bemiddelingen geweest in 2017. Deze cliënten wensten hun klachten na een gesprek met een klachtbemiddelaar toch voor te leggen aan de regiodirecteur. In 2017 kwam dit 67 keer voor. Van alle in 2017 ondernomen klachtbemiddelingen (173) is **61% succesvol**, ten opzichte van 59% in 2016.

De registratie van klachtbemiddelingen laat ruimte voor verbetering. In de door de raadslocaties aangeleverde data ten behoeve van de klachtenanalyse was een duidelijk verschil zichtbaar per regio in aantal geregistreerde succesvolle bemiddelingen en in aangeleverde afsluitbrieven. Ook stonden zaken geregistreerd als zijnde succesvol bemiddeld terwijl uit de bijgeleverde correspondentie bleek dat de klacht om andere reden niet tot een formele klachtafhandeling had geleid (bijvoorbeeld doordat er door de cliënt niet meer werd gereageerd op een uitnodiging voor een gesprek of de cliënt gaf aan nog niet tevreden te zijn maar geen meerwaarde te zien in een formele klachtenprocedure). Het is in die gevallen niet juist om de klacht als zijnde succesvol bemiddeld te registreren maar beter om de klacht als ingetrokken te noteren.

2 Volgens de methode ‘Prettig Contact met de Overheid’ staat niet de klacht maar de klager centraal en gaat de RvdK op zoek naar het verhaal achter de klacht. Met deze wijze van werken wordt bevorderd dat cliënten zich gehoord weten en dat de tevredenheid van de cliënt wordt vergroot.

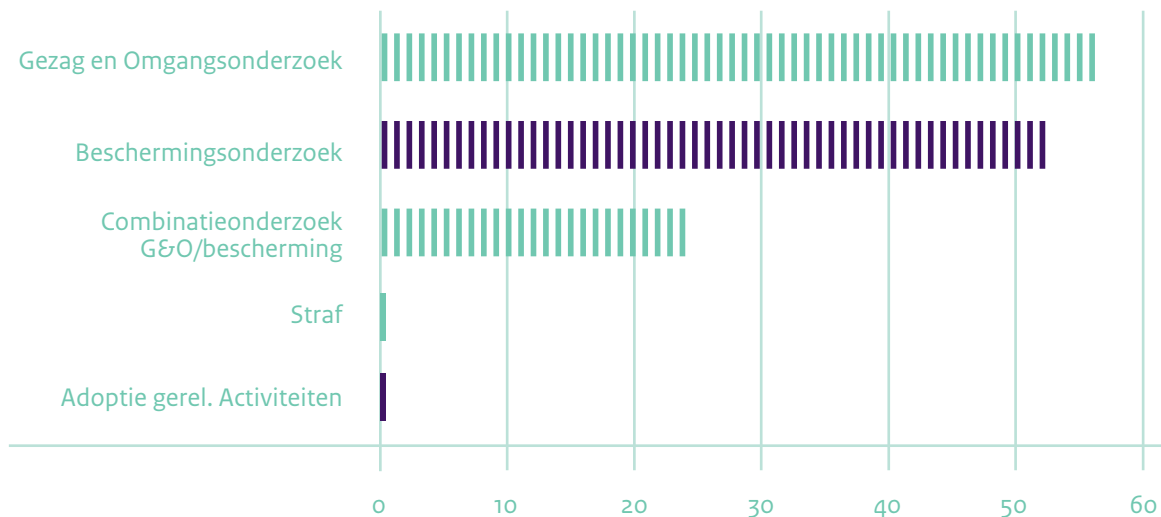
3 Er is sprake van een succesvolle klachtbemiddeling als de cliënt tevreden is met de uitkomst van het gesprek met de klachtbemiddelaar en met de door de klachtbemiddelaar eventueel geboden oplossing en de cliënt geen officiële klachtbeslissing van de regiodirecteur meer nodig vindt.

De cijfers: Onderscheid naar aard van de zaak bij de regiodirecteur

Net als in voorgaande jaren komen de meeste klachten voort uit Gezag & Omgangsonderzoeken (G&O). Afgezet tegen het totaal aantal afgeronde G&O onderzoeken in 2017 (5321) leidde een kleine 1,5 % van deze onderzoeken (81) tot een formele klachtbeslissing van een directeur. Afgezet tegen het totaal aantal afgeronde beschermingsonderzoeken (17285) leidde 0,5% van deze onderzoeken (78) tot een formele klachtbeslissing van een directeur. In straf- en ASAA-zaken werd net als voorgaande jaren het minst geklaagd.

In 2017 betroffen 99% van de formele klachtbeslissingen een G&O en/of een beschermings onderzoek⁴.

Tabel 1: Overzicht aantal klachten met onderscheid naar aard van de zaak bij de regiodirecteur

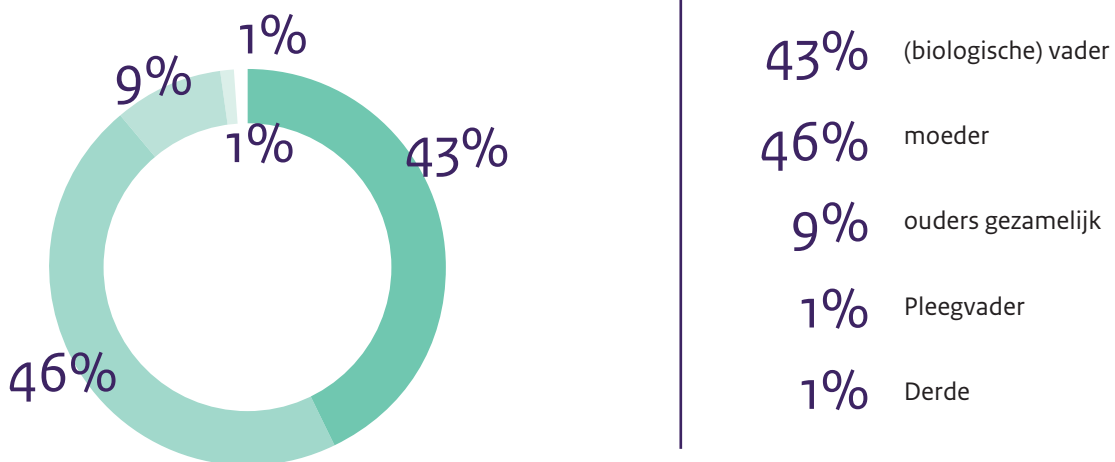


De cijfers: Wie klaagt?

In 2017 dienden, net als in 2016, moeders de meeste klachten in bij de RvdK (46%), gevolgd door de (biologisch) vaders (43%). In een aantal zaken klaagden ouders gezamenlijk (9%). De overige klachten werden ingediend door pleegouders en een bijzonder curator. Geen van de klachten werd ingediend door het kind zelf.

Het is niet duidelijk waarom kinderen niet vaak zelf een klacht indienen. Mogelijk vormt het voor kinderen een te hoge drempel om een klacht in te dienen bij een instantie zoals de RvdK. Ter vergelijking is gekeken naar de Kinderombudsman. Uit een overzicht van [contacten met de Kinderombudsman](#) blijkt ook dat ouders relatief veel vaker contact op nemen dan kinderen zelf.

Tabel 2. Overzicht van wie er heeft geklaagd



⁴ Beschermingsonderzoeken vallen uiteen in opvoedingsonderzoeken en overige zaken. Onderzoeken rondom opvoedingsproblemen kunnen leiden tot een kinderbeschermingsmaatregel. Onder de overige zaken vallen onder andere de toetsende taak en voogdijzaken.

De cijfers: de Vertrouwenspersoon

Iedere cliënt kan een vertrouwenspersoon inschakelen bij een klachtprocedure. Deze vertrouwenspersoon mag ter ondersteuning meegenomen worden naar de (klacht- of bemiddelings) gesprekken tussen de RvdK en de cliënt. Naast cliëntvertrouwenspersonen (bijvoorbeeld partners of familieleden) zijn er voor cliënten ook onafhankelijke vertrouwenspersonen beschikbaar. Hier is aansluiting gezocht bij de Jeugdwet (art 4.1.9. Jw). Het is hun taak om cliënten te informeren en te adviseren over hun (rechts)positie en om hen te ondersteunen bij vragen, problemen en klachten over de RvdK. De professionele vertrouwenspersonen zijn hiervoor speciaal opgeleid en gekwalificeerd. Het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ) voert dit vertrouwenswerk landelijk uit in opdracht van de RvdK. Daarbij werkt het AKJ samen met een aantal Zorgbelangorganisaties die als onderaannemer optreden. Dit zijn Zorgbelang Groningen en Zorgbelang Brabant.

Voor zover dat uit de klachtbeslissingen viel op te maken lieten klagers zich in **59%** van de formele klachtgesprekken **bij staan door een (cliënt)vertrouwenspersoon**. In die zaken betrof het in **39%** gevallen een **professioneel vertrouwenspersoon**, in **27%** van de zaken een **advocaat** en in de overige zaken betrof het een persoonlijke bekende van klager. In **2016** liet **42%** van de klagers zich gedurende een formeel klachtgesprek bijstaan door een (cliënt) vertrouwenspersoon. Een toename van de betrokkenheid van (cliënt)vertrouwenspersoon derhalve.

Dit blijkt ook uit de jaarrapportage 2017⁵ van het AKJ. Daaruit blijkt dat in **2017 370 cliënten** zich bij het AKJ en Zorgbelang hebben gemeld met vragen en klachten over de Raad. In **2016** waren dat in totaal **290 cliënten**. In totaal zijn er 198 vragen gesteld en 793 klachten geuit. Dit is een stijging ten opzichte van in 2016 (respectievelijk 179 en 653).

In voorgaande jaren was het altijd zo dat de meerderheid van de vragen en klachten afkomstig waren vanuit de Beschermingsonderzoeken. In 2016 was er sprake van een ommekeer met meer cliënten met vragen en klachten over Gezag en Omgang. In 2017 zijn er weer meer cliënten vanuit Beschermingsonderzoeken die zich bij het AKJ/Zorgbelang hebben gemeld.

De cijfers: Termijnen

De Interne klachtenregeling van de RvdK schrijft voor dat de RvdK een klacht binnen zes weken na ontvangst van het klaagschrift afhandelt. De termijn kan voor ten hoogste vier weken worden verdaagd. Van deze verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft onder vermelding van de redenen van verdaging.

In 2017	In 2016	In 2015
Werd slechts 14% van de klachtbeslissingen genomen binnen 6 weken na binnenkomst van de klacht, 34% binnen 10 weken.	Werd slechts 17% van de klachtbeslissingen genomen binnen 6 weken na binnenkomst van de klacht, 28% binnen 10 weken.	Werd in 25% van de klachtbeslissingen de beslissing genomen binnen 6 weken. In 24% van de klachtbeslissingen werd binnen 10 weken na binnenkomst de beslissing genomen.
Wordt meer dan de helft (52%), buiten de termijn van 10 weken afgehandeld.	Werd 55% van de klachtbeslissingen buiten de termijn van 10 weken afgehandeld.	Werd 50% van de klachtbeslissingen buiten de termijn van 10 weken afgehandeld.
Voor zover het uit de klachtbeslissing op te maken is, is er in ongeveer een kwart van de beslissingen waarbij de termijn van 10 weken is overschreden schriftelijk uitleg gegeven, al dan niet met excuses , over de termijnoverschrijding.	Voor zover het uit de klachtbeslissingen op te maken was, werd er in 21% van de te laat afgedane zaken schriftelijk uitleg gegeven, al dan niet met excuses , over de termijnoverschrijding.	Werd in ongeveer de helft van de klachtbeslissingen gegeven langer dan 10 weken na indienen van de klacht, de overschrijding van deze 10 weken niet vermeld in de klachtbeslissing

Er is een toename zichtbaar van de termijnoverschrijdingen. Werd in 2015 nog 25% van de klachten binnen de termijn van 6 weken afgehandeld is dat inmiddels nog slechts 14%. Daar staat tegenover dat er in verhouding wel meer klachten binnen de termijn van 10 werden afgehandeld. Het aantal klachten dat buiten de termijn van 10 weken is afgehandeld is dus relatief niet erg toegenomen sinds 2015 en zelfs gedaald ten opzichte van 2016.

5 Bron: 'Jaarrapportage 2017, vertrouwenswerk Raad voor de Kinderbescherming', een rapportage van het AKJ en Zorgbelang 15 maart 2018

In veel gevallen werd gezien dat de termijnoverschrijding het gevolg is van een lang PCMO traject. Dit bleek ook uit de klachtenanalyse 2016. Conform artikel 8 van de Interne klachtregeling van de RvdK moet de klachtbemiddelaar in het geval van een klacht binnen twee tot vijf werkdagen telefonisch contact opnemen met de klager om de mogelijkheden voor bemiddeling te onderzoeken. Voor zover uit de aangeleverde stukken is op te maken werd de klager slechts in 14% van de klachten binnen 5 dagen gebeld. Overschrijding van deze termijn gaat direct ten koste van de termijn die nog rest voor de afhandeling door een regiodirecteur indien de klacht niet naar tevredenheid van cliënt is bemiddeld. Ook voortdurende onduidelijkheid of de bemiddeling naar ieders tevredenheid is zorgt voor termijnoverschrijdingen. Zie hierover het leerpunt in de klachtenanalyse 2016. Deze werkelijkheid is in strijd met de methode PCMO, waarbij spoedig, proactief en persoonlijk contact op de voorgrond staat. Een **leerpunt** in deze is om toe te zien op naleving van artikel 8 van de Interne Klachtenregeling.

Een klachttraject kan, door deze termijnoverschrijdingen, maanden in beslag nemen voordat klachten zijn afgehandeld. De RvdK kan, indien de klacht verband houdt met een lopend onderzoek, het onderzoek tijdelijk opschorten gedurende de klachtbehandeling. In de praktijk wordt het onderzoek niet vaak opgeschort en krijgt (afronding van) het onderzoek prioriteit, vaak vanwege het belang van het kind. Doordat er veel tijd over een klachttraject heen gaat kan het zijn dat andere uitvoerende instanties zoals de geïndiceerde jeugdhulpinstelling aannames doen op basis van onderzoeken die dan pas veel later gerectificeerd worden.⁶ Dit is een direct negatief gevolg van trage klachtafhandeling. Een ander direct negatief gevolg van trage klachtafhandeling is dat de relatie tussen de RvdK en cliënt langer dan gewenst onder druk komt te staan. Dit draagt niet bij aan een constructieve samenwerking met cliënt en kan afbreuk doen aan een effectief en gedragen advies. Het verdient daarom **aanbeveling** om toe te zien op een striktere naleving van de termijnen.

Opgemerkt dient te worden dat het overschrijden van termijnen niet altijd de RvdK te verwijten valt. Cliënten kunnen afspraken afzeggen of verzetten om diverse redenen waardoor een beslissing op een klacht niet binnen de gestelde termijn kan worden gegeven.

De cijfers: Beoordeling van klachtonderdelen

Van de 150 door de regiodirecteur beoordeelde klachten werd 62% (deels) gegrond verklaard. Om goed beeld te krijgen is het beter om niet te kijken naar de klacht als geheel maar naar de verschillende klachtonderdelen. Een klacht bestaat in de meeste gevallen uit meer dan één onderdeel. Ieder klachtonderdeel wordt afzonderlijk beoordeeld, waarna het klachtonderdeel gegrond, ongegrond, of deels gegrond/deels ongegrond kan worden verklaard. Het kan ook dat de regiodirecteur zich onthoudt van een uitspraak over de klacht. Dit kan hij/zij doen wanneer de lezingen van partijen tegenover elkaar staan en er geen aanwijzingen bestaan dat de ene lezing aannemelijker is dan de andere. Een klacht kan ook niet-ontvankelijk worden verklaard. Meestal gaat het dan om een verjaarde klacht of een klacht over de inhoud van het advies of besluit waarover volgens de interne klachtregeling van de RvdK niet geklaagd kan worden. In 2017 werd 11% van de klachten in het geheel niet-ontvankelijk verklaard.

In 2017	In 2016	In 2015
Namen de regiodirecteuren over 671 klachtonderdelen een beslissing. Van deze klachtonderdelen werden er 219 (deels) gegrond verklaard.	Behelsde de klachtbeslissingen in totaal 761 klachtonderdelen waarvan 217 (deels) gegrond werd verklaard.	Waren er 583 klachtonderdelen . In totaal werd 162 hiervan (deels) gegrond verklaard .
Is in totaal 33% van alle klachtonderdelen (deels) gegrond verklaard.	Werd 29% van alle klachtonderdelen (deels) gegrond verklaard.	Werd 28% van alle klachtonderdelen (deels) gegrond verklaard.

Hoewel het aantal klachtonderdelen per jaar flink kan variëren, bleef het percentage gegrond verklaarde klachtonderdelen sinds 2014 (29%) ongeveer gelijk. In 2017 is hier een relatieve toename zichtbaar.

Bijna de helft van alle ingediende klachtonderdelen (42%) heeft betrekking op de inhoud van het raadsonderzoek en het rapport. Dit beeld is ook duidelijk terug te zien in de analyses over 2016, 2015 en 2014. Cliënten klagen veelal over onvoldoende en niet professionele onderzoeken, onzorgvuldige rapportages, onvoldoende onderbouwde adviezen en niet objectieve conclusies. Meer dan een kwart van deze klachten werd gegrond verklaard.

6 Bron: 'Jaarrapportage 2017, vertrouwenswerk Raad voor de Kinderbescherming', een rapportage van het AKJ en Zorgbelang 15 maart 2018.



Ruim een kwart (26%) van de ingediende klachtonderdelen had betrekking op de attitude van de raadsmedewerker. Van dit aantal klachten werd meer dan een kwart gegrond verklaard door de directeur.

Ruim 10 % van de klachtonderdelen gaat over procedurefouten. Dit zijn klachten over het niet naleven van de eigen normen, voorschriften en werkwijzen door de RvdK. Hiervan werd iets minder dan de helft van gegrond verklaard.

Dit is nagenoeg hetzelfde beeld als in 2016.

De cijfers: Bij de externe klachtencommissie (EKC) ingediende klachten

Indien klager het niet eens is met de beslissing van de regiodirecteur is er de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de externe klachtencommissie.

In 2017	In 2016	In 2015
Heeft de externe klachtencommissie in totaal 47 beslissingen gegeven.	Gaf de externe klachtencommissie in totaal 58 beslissingen.	Heeft de externe klachtencommissie in totaal op 57 klachten een beslissing gegeven.
Worden door de externe klachtencommissie 225 klachtonderdelen beoordeeld.	Werden door de externe klachtencommissie 280 klachtonderdelen beoordeeld.	Werden door de externe klachtencommissie 326 klachtonderdelen beoordeeld.
Is de externe klachtencommissie bij 54 klachtonderdelen, in tegenstelling tot de RvdK, van oordeel dat er <i>wel</i> sprake is van een gegronde klacht.	Is de externe klachtencommissie bij 74 klachtonderdelen, in tegenstelling tot de RvdK, van oordeel dat er <i>wel</i> sprake is van een gegronde klacht.	Is de externe klachtencommissie in 57 klachtonderdelen van oordeel dat er sprake is van een gegronde klacht.
Wordt uiteindelijk 24% van de aan de externe klachtencommissie voorgelegde klachtonderdelen alsnog gegrond verklaard.	Is 26% van de voorgelegde klachtonderdelen alsnog gegrond verklaard.	Is 17,5% van de voorgelegde klachtonderdelen alsnog gegrond verklaard.

De afgelopen jaren was er weinig verschil in het absolute aantal klachtbeslissingen afkomstig van de EKC, maar in 2017 is een daling zichtbaar. Het percentage (alsnog) gegrond verklaarde klachtonderdelen is iets lager dan 2016 (26% in 2016 t.o.v. 24% in 2017).

De EKC wijst cliënten er veelal op dat zij het raadsonderzoek slechts marginaal kan toetsen, wat betekent dat de EKC niet 'op de stoel van de raadsonderzoeker gaat zitten'. Als uitgangspunt bij het onderzoek geldt dat de RvdK vrij is – vanzelfsprekend binnen de grenzen van het Kwaliteitskader en de daarvoor bestaande protocollen- in de selectie en waardering van de onderzoeksgegevens. Over de inhoud van het advies mag de EKC niet oordelen. Een oordeel geeft zij alleen over de vraag of het onderzoek dat advies kan dragen en voldoet aan de eisen van een zorgvuldig onderzoek zoals onder meer neergelegd in de protocollen en het Kwaliteitskader.

De door de klachtencommissie beoordeelde klachtonderdelen hadden, net als bij de regiodirecteur, voor het overgrote deel (**48%**) betrekking op **de inhoud van het raadsonderzoek en het rapport**. In deze categorie werden ook de meeste klachten door de EKC gegrond verklaard. De EKC oordeelde dan concreet dat een rapport niet voldoende zorgvuldig of onvoldoende onderbouwd was. Ook werden door de EKC relatief vaak klachten over de **feitelijke onjuistheden in het raadsrapport** gegrond verklaard. Klachten hierover gaan over het onjuist of onvolledig verwerken van reacties van betrokkenen op het (concept)rapport.

De cijfers: Termijnen bij de externe klachtencommissie (EKC)

Conform art. 12 van het Besluit externe klachtencommissie Raad voor de Kinderbescherming onderzoekt de commissie de klacht en geeft haar bevindingen en haar oordeel binnen 6 weken of, indien de klager zijn zienswijze mondeling naar voren heeft gebracht, binnen 10 weken na ontvangst van het klaagschrift. De klachtencommissie kan de afhandeling van de klacht voor ten hoogste 4 weken verdagen.

Binnen 43 dgn	Binnen 71 dgn	Binnen 91 dgn	Buiten termijn
9%	30%	27%	34%

Net als bij de interne klachtafhandeling worden bij de EKC termijnen overschreden. Ruim een derde van de klachten werd buiten de termijn afgedaan. De klager moet ervan uit kunnen gaan dat een klacht binnen een redelijke termijn wordt behandeld. Om de kwaliteit van het klachtenmanagement te verbeteren verdient het de aanbeveling om de oorzaak van de termijnoverschrijdingen bij de EKC nader te onderzoeken. Een mogelijke oorzaak kan zijn dat het plannen van de zitting bij de EKC veel tijd in beslag neemt. Immers het is de ervaring dat als de zitting geweest is, vrij snel daarna de beslissing volgt. De RvdK kan bijdragen aan het versnellen van het planningsproces door meer prioriteit te geven aan het aanwezig zijn bij de behandeling van de klacht door de EKC.

Wat kunnen we van de klachten leren?

De positie van cliënten binnen een raadsonderzoek is vaak geen gemakkelijke, aangezien zij in grote mate afhankelijk zijn van het handelen van de RvdK. Op hun positie, signalen en klachten moet serieus worden ingegaan.

De RvdK moet vervolgens ook, daar waar het kan, van de klachten leren. In algemene zin wordt uit de klachtenanalyse duidelijk dat het erg belangrijk is om zorgvuldig en transparant te werken en om hierbij oog te hebben voor verschillende belangen. Onzorgvuldigheden en een gebrek aan transparantie kunnen leiden tot achterdocht en een gevoel van machteloosheid bij onze cliënten.

Als de cliënt zich gehoord voelt en het gevoel heeft dat er een gedegen en zorgvuldig onderzoek plaatsvindt, dan zal hij/zij ook eerder in staat zijn te luisteren naar een advies dat tegenstrijdig is met zijn/haar verwachting en zal hij/zij eerder in staat zijn dit te aanvaarden.

Terugkerende leerpunten

Het staat vast dat, net als in voorgaande jaren, een groot aantal gegrond verklaarde klachten gaat over het informeren en onderbouwen door de RvdK. Terugkerend leerpunt is dat een klacht gegrond wordt verklaard, niet op de inhoud van de overwegingen van de RvdK, maar op het onvoldoende vermelden of onderbouwen van het advies in het rapport. Concrete voorbeelden hiervan zijn:

- > Het raadsrapport geeft te weinig zicht op de motieven van de RvdK om bepaalde informanten niet te horen.
- > Het is onduidelijk waarom de kinderen niet zijn gehoord in het onderzoek.
- > Het is onduidelijk waarom het onderzoek is uitgebreid.
- > Het is onduidelijk waarom een informant geraadpleegd is terwijl daarvoor geen toestemming gegeven is.
- > Het is onduidelijk wat de gronden zijn geweest om, ondanks het verzoek daartoe, het onderzoek niet uit te laten voeren door aan andere vestiging danwel een andere raadsmedewerker.
- > Het 'wikken en wegen' uit mdo's is onvoldoende in het rapport is opgenomen.
- > Belangrijke informatie is niet opgenomen in het rapport onder het kopje: 'Factoren die van invloed zijn geweest op het verloop van het onderzoek'.
- > Feitelijke onjuistheden zijn niet gewijzigd in het rapport.
- > Het is onduidelijk of de reactie van de betrokkene op het conceptrapport tot feitelijke wijzigingen in het besluit of advies heeft geleid.
- > Het is onduidelijk hoe de RvdK informatie heeft laten meewegen en welke waardering hij heeft gehecht aan deze informatie.
- > In het rapport is gebruik gemaakt van algemene (subjectieve) termen die niet gespecificeerd worden, zoals 'huiselijk geweld' of 'standaard omgangsregeling'.

Naast deze terugkerende leerpunten zijn er ook bepaalde onderwerpen waar veel over geklaagd wordt. Hieronder volgt een uiteenzetting van leerpunten uit deze klachten per onderwerp.

Wat kunnen we leren over: ‘Waarheidsvinding’ oftewel feitenonderzoek

Met de invoering van de Jeugdwet in 2015 zijn eisen ten aanzien van het feitenonderzoek wettelijk verankerd. In artikel 3.3 van de Jeugdwet is opgenomen dat de RvdK verplicht is om in rapporten of verzoekschriften de van belang zijnde feiten volledig en naar waarheid aan te voeren. Het idee achter dit wetsartikel is dat de kinderrechter goed geïnformeerd een beslissing kan nemen als een jeugdbeschermingsmaatregel aan de orde is. Dit betekent dat de RvdK zich moeten richten op het verzamelen van feiten, gebeurtenissen en omstandigheden die objectiveerbaar zijn. Dit geldt voor zowel rapportages als verzoekschriften aan de kinderrechter. De besluitvorming in de rapportages dient te zijn onderbouwd, waarbij de feiten, visies van betrokkenen en de interpretaties van de RvdK of de gecertificeerde instelling duidelijk zijn gescheiden. Het uitvoeren van goed feitenonderzoek is overigens een opdracht voor de gehele keten van jeugdhulp en jeugdbescherming.

Klachten over waarheidsvinding komen vaak voor bij de RvdK, zo ook in 2017. Voorbeelden zijn klachten over de beschikbare informatie bij de start van het onderzoek. Deze informatie uit de voorgeschiedenis wordt bij aanvang samengevat in het raadsrapport. Hierdoor ervaren betrokkenen dat deze (negatieve) informatie hen blijft achtervolgen en ontstaat snel de veronderstelling dat de RvdK dit als vaststaand feit aanneemt.

Maar ook klachten over het niet aannemen van door betrokkenen aangedragen stukken, of het niet spreken met door de betrokkenen aangedragen informanten wordt door betrokkene vaak vertaald naar dat de RvdK niet aan waarheidsvinding heeft gedaan.

In de klachtbeslissingen van de RvdK wordt over het doen van waarheidsvinding veel uitleg gegeven. De strekking hiervan is dat raadsonderzoeken doorgaans gaan over onderwerpen die niet of nauwelijks objectief verifieerbaar zijn, maar waar verschillende meningen of visies kunnen bestaan. Wanneer van verschillende visies sprake is, en zeker als het gaat om informatie die relevant is voor de beantwoording van de onderzoeksvragen, zal de RvdK naast betrokkenen ook informanten bevragen op hun visie hierover. Op deze manier probeert de RvdK de waarheid zo veel mogelijk boven tafel te krijgen. Feiten en meningen worden daarbij gescheiden, er wordt hoor en wederhoor toegepast en de meest actuele informatie wordt uitsluitend geaccordeerd opgenomen in het rapport.

De externe klachtencommissie heeft zich in 2017 ook een aantal keer uitgesproken over het onderwerp waarheidsvinding. Daarbij werd onder andere geoordeeld dat: “De mogelijkheden van de RvdK om aan waarheidsvinding te doen zijn beperkt. Het onderzoek van de RvdK is nu eenmaal geen politieonderzoek; de RvdK heeft daarvoor ook niet in alle gevallen de bevoegdheden noch middelen. Binnen deze beperkingen moet de RvdK voldoen aan de eisen van het kwaliteitskader en de bijhorende protocollen om de relevante feiten boven tafel te krijgen.” Daarnaast stelt de commissie dat: “de RvdK een actieve onderzoekshouding aan dient te nemen waarbij de veiligheid van de minderjarige centraal staat. Dat brengt niet mee dat de RvdK verplicht is om alles wat door ouders wordt gezegd, te toetsen. Feiten die relevant zijn voor de besluitvorming verdienen echter speciale onderzoeks aandacht.” En ten aanzien van zorgvuldige feitenweergave en weging daarvan: “Als uitgangspunt voor het onderzoek geldt dat de RvdK, binnen de grenzen van het kwaliteitskader en de daarvoor bestaande protocollen, vrij is in de selectie en waardering van onderzoeksgegevens. Vanzelfsprekend moet de RvdK voldoende relevante en accurate gegevens aan het raadsadvies ten grondslag leggen. De selectie van gegevens mag daarbij niet leiden tot een onevenwichtige weergave, laat staan weging. Ook mogen er geen gegevens worden weggelaten die een wezenlijk ander licht (kunnen) werpen op de onderzochte casus en het gegeven advies”. En ten aanzien van de mogelijkheid voor cliënten om feitelijke onjuistheden aan te passen in het raadsrapport meent de commissie dat: “...vanuit het principe van waarheidsvinding, een dergelijke strikte uitleg van de richtlijn niet altijd bevredigend is. Bepaalde reacties kunnen zo begrepen worden dat het weliswaar geen feitelijke onjuistheden zijn, maar dat deze toch als ‘onjuist geformuleerd’ moeten worden opgevat. Handhaving van die ‘onjuistheid’ in het rapport kan dan in bepaalde gevallen tot onzorgvuldigheid leiden”. Van de raadsonderzoeker mag- volgens de externe klachtencommissie- in dergelijke gevallen een nadere onderzoeksactiviteit verlangd worden. Het komt de commissie logisch voor dat reacties die zien op de tekst van derden, en dan met name van de andere ouder, niet voor correctie in aanmerking komen. Bij het bepalen of een bepaalde formulering in het rapport aangepast dient te worden, dient verder leidend te zijn dat de belangen van derden niet geschaad worden.

Op 6 juni 2018 heeft de Tweede Kamer het *Actieplan Verbetering Feitenonderzoek in de jeugdbeschermingsketen* ontvangen. Het actieplan is opgesteld door Jeugdzorg Nederland (JN) namens de Gecertificeerde Instellingen (GI), de Raad voor de Kinderbescherming en het Landelijk Netwerk Veilig Thuis (VT) namens Veilig Thuis, in nauwe samenwerking met het LOC Zeggenschap in de Zorg (LOC). Het vormt de start van een reeks maatregelen die het feitenonderzoek in de jeugdbescherming (waarheidsvinding) op korte termijn moeten verbeteren.



Het doel van het plan is te komen tot goed feitenonderzoek en onderbouwde besluiten in de jeugdbeschermingsketen, met betrokkenheid van ouders en kinderen. De uitvoering van het plan ligt in handen van Jeugdzorg Nederland, de Raad voor de Kinderbescherming en het Landelijk Netwerk Veilig Thuis. De uitvoering van het actieplan voorziet in circa 20 acties, die aanzienlijk kunnen bijdragen aan het verbeteren van het feitenonderzoek en de rapportages in de jeugdbescherming. Dit betekent dat de organisaties de basisbeginselen van deugdelijk feitenonderzoek in de praktijk beter gaan toepassen: het doel van rapporten en verzoekschriften verduidelijken en in begrijpelijk taal opstellen, altijd hoor en wederhoor toepassen, foutieve informatie verwijderen of aanmerken als niet bruikbaar, inzage verlenen en de procescriteria hiervoor naleven. Daarnaast zijn er acties afgesproken om de informatieverstrekking aan kinderen en ouders op het gebied van cliëntondersteuning, vertrouwenswerk en klachtprocedures te verbeteren en om samenwerking tussen kinderen, ouders en professionals te bevorderen.

Wat kunnen we leren over: ‘Het horen van kinderen/ouders’

Cliëntparticipatie heeft een grote rol binnen de jeugdbeschermingsketen. Binnen het raadsonderzoek staat samenwerken met de ouder ook centraal. Het Kwaliteitskader neemt als uitgangspunt dat de RvdK de ouders spreekt en het kind spreekt of ziet tijdens het raadsonderzoek vanuit een oplossingsgerichte houding (open en belangstellend en gericht op het benutten van de sterke kanten en hulpbronnen van kind en ouders).

In 2017 is geklaagd over het horen van betrokkenen. Klachten gingen bijvoorbeeld over het gevoel *onvoldoende* gehoord te zijn, over de *wijze* waarop (met name kinderen) gehoord zijn en ook over de keuze om een ouder of kind *niet te spreken*.

Klachten over onvoldoende horen zien onder meer op het aspect van hoor/wederhoor. In G&O-onderzoeken zal hoor en wederhoor toegepast moeten worden om aantijgingen over en weer van beide kanten te kunnen belichten. Klachten over onvoldoende horen kunnen ook gaan over de frequentie en duur van de gesprekken tussen betrokkenen en de RvdK. Soms kiest de RvdK er voor om betrokkenen niet (meer) te spreken. De RvdK is gebonden aan kwaliteitseisen, waaronder ook is begrepen de duur van het onderzoek. Tijdens een onderzoek staat daarbij het belang van het kind altijd voorop. Daarbij kan het voorkomen dat afronding van het onderzoek, na het bieden van voldoende mogelijkheid voor een gesprek, op een gegeven moment prioriteit krijgt om het kind duidelijkheid te kunnen geven over het besluit/advies van de RvdK. Houdt stand dat, zoals opgenomen in de klachtenanalyse 2016, tijd geïnvesteerd in een extra gesprek met ouders positief kan bijdragen in het draagvlak voor het raadsadvies.

Op grond van het IVRK hebben kinderen die in staat zijn hun mening te vormen het recht die mening vrijelijk te geven in alle aangelegenheden die hem betreffen. Er wordt daarbij geen leeftijdsgrens bepaald voor het geven van die mening. Dat hangt af van de ontwikkeling van het kind, de omstandigheden en zijn of haar belangen.

Het gezamenlijke rapport ‘Casusonderzoek Drenthe’ uit mei 2016 van de Inspectie Jeugdzorg, de Inspectie voor de gezondheidszorg en de Inspectie veiligheid en justitie bevestigen het belang van spreken met kinderen: *“De inspecties verwachten dat hulpverleners het belang van het kind centraal stellen en dat zij bij signalen van kindermishandeling en/of bij gezinsproblemen niet alleen over maar ook mét het kind in gesprek gaan over wat er in zijn/haar leven gebeurt. Ook verwachten de inspecties dat hulpverleners zorgen dat zij beschikken over die informatie die nodig is voor een compleet beeld van de problematiek van het kind en de omstandigheden waarin het leeft.”*

De RvdK heeft de taak én de plicht zich over de situatie van het kind een gefundeerd en actueel beeld te vormen door het kind zelf te zien of te spreken, tenzij er zwaarwegende redenen zijn om hiervan in belang van het kind af te wijken. Aan de RvdK de taak om daarvoor alle gelegenheid in te ruimen in het raadsonderzoek.

De RvdK weegt anderzijds mee dat het horen van een kind belastend kan zijn voor het kind. In sommige gevallen leidt dit er toe dat de RvdK er voor kiest het kind niet te horen of geen adviesgesprek te voeren met het kind. Klachten over het om die reden niet spreken van kinderen leren dat aan professionals die met kinderen werken in dit kader eisen mogen worden gesteld, in die zin dat van hen mag worden verwacht dat zij het gesprek met het kind op zodanige wijze uitvoeren dat het kind door het horen niet op onacceptabele wijze wordt belast. De klachten bevestigen dat aan het recht van een kind om gehoord te worden slechts voorbij kan worden gegaan in het geval daarvoor zwaarwegende redenen zijn, welke overwegingen duidelijk in het rapport moeten worden verwoord.

Klachten over horen gaan ook over *de plek* waar het kind wordt gehoord. Bijvoorbeeld het kind spreken in het huis van de ouder waar het kind op dat moment verblijft gedurende een echtscheidingsprocedure. Of het kind spreken op school zonder aanwezigheid van ouders.

Wanneer ouders tijdens een onderzoek geen toestemming geven aan de raadsmedewerker om met het kind in gesprek te gaan, is het streven van de RvdK om ouders te overtuigen van het belang van zo'n gesprek. Het uitgangspunt is echter dat de ouder met gezag weet moet hebben van het voornemen tot een gesprek met het kind en hiervoor toestemming moet geven. Slechts zeer uitzonderlijke omstandigheden zouden ertoe kunnen leiden dat het toestemmingsvereiste doorbroken wordt. Te denken valt aan een situatie waarin zich een conflict van plichten voordoet en waarin ter voorkoming van een noodsituatie het kind gesproken wordt. Deze afweging moet vervolgens duidelijk in het rapport worden opgeschreven. Klachten over het spreken van kinderen zonder toestemming van ouders worden door de RvdK verschillend afgedaan. Het wordt enerzijds gezien als het recht van het kind om gehoord te worden wat leidt tot een ongegrondverklaring, anderzijds wordt er veel waarde gehecht aan het toestemmingsvereiste van de ouder met gezag wat leidt tot gegrondverklaring van de klacht. Een eenduidig standpunt hierin is wenselijk. Opneming van voornoemd uitgangspunt in het Kwaliteitskader kan hieraan bijdragen.

Vast staat dat het aan de RvdK- vanuit de specifieke taak van het onderzoeksgebied- is om te bepalen op welke wijze en plaats het kind wordt gezien of gesproken. Het valt ook onder de deskundigheid en professionaliteit van de raadsonderzoekers om signalen van beïnvloeding of ongemak te herkennen en daar alert op te zijn. Het gaat er uiteindelijk om dat het onderzoek op een zodanig zorgvuldige wijze wordt gevoerd dat de belangen van betrokkenen op een evenwichtige wijze worden gewogen.

Wat kunnen we leren over: 'Privacyschending'

Het lekken van telefoonnummers, geheime adressen of het verwerken van een combinatie van gegevens in het raadsrapport zodat de vindplaats van een ouder makkelijk achterhaald kan worden leidde in 2017 tot klachten. Het verdient aanbeveling bij aanwezigheid van geheime gegevens hier uitermate zorgvuldig mee om te gaan. Ook verdient het aandacht om bewuster na te gaan wanneer persoonsgegevens van niet direct betrokken moeten worden verwerkt in het raadsrapport, bijvoorbeeld wanneer het gaat om volwassen kinderen of nieuwe partners. Overige klachten over privacy zagen met name op de informatieuitwisseling van persoonsgegevens tussen de RvdK en ketenpartners. Het is een aantal keer voorgekomen dat via de Raad en de rechtbank een raadsrapportage al naar een gecertificeerde instelling (hierna: GI) is verzonden terwijl tijdens de zitting blijkt dat er geen kindbeschermingsmaatregel is opgelegd en in een andere situatie er geen reclasseringstraject is opgelegd. Cliënten beklagden zich erover dat er wel privacy gevoelige rapportages naar de instellingen zijn verzonden.⁷ Het kwaliteitskader schrijft voor dat wanneer het onderzoek is afgerond en dit voor opvolgende hulpverlening noodzakelijk is, het raadsrapport naar deze hulpverleningsinstantie wordt gestuurd. En als de RvdK een onderzoek afsluit zonder dat hier een kindbeschermingsmaatregel uit voortvloeit, de RvdK voor een duidelijke overdracht zorgt van relevante informatie naar de benodigde hulpverleners in de gemeente waar het kind woonachtig is.

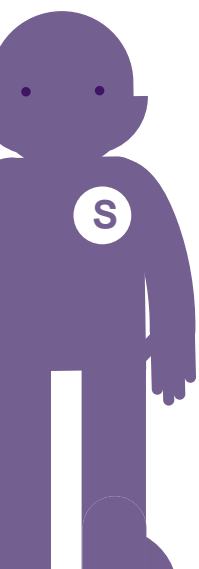
Mede door de inwerkingtreding van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) zijn vragen gerezen over de houdbaarheid van deze werkwijze. Deze staat namelijk nu niet specifiek en expliciet in de jeugdwet vermeld. Omdat er wel behoefte is aan die specifieke en expliciete wettelijke grondslag, wordt aan het departement gevraagd om een wetsaanpassing.

De directie heeft in mei 2018 besloten in de tussentijd het belang van het kind leidend te laten zijn. In dit kader is het mogelijk de GI voorafgaand aan de zitting te informeren. Aan ouders dient te worden gevraagd of zij bezwaar hebben tegen het verstrekken van de rapportage. Is dit het geval dan kan ervoor worden gekozen het rapport niet naar de GI te versturen. Met de GI zijn of worden afspraken gemaakt om de rapportage uit het systeem te verwijderen wanneer de maatregel door de rechter niet wordt uitgesproken.

Wat kunnen we leren over: 'Betrekken van informanten'

Het al dan niet benaderen van informanten binnen het raadsonderzoek zorgt jaarlijks voor veel klachten. Het belang van zorgvuldig en transparant werken wordt hier vaak duidelijk. Naast de terugkerende leerpunten die hierboven zijn benoemd heeft de EKC zich in 2017 uitgesproken over dat de RvdK zich soms – noodgedwongen- tot andere personen binnen de organisatie moet wenden dan de direct betrokken hulpverlener. De commissie gaat er in het algemeen vanuit dat de raadsonderzoekers voldoende professioneel zijn om een onderzoeksoopdracht uit te voeren. De RvdK heeft daarbij een grote vrijheid om te bepalen welke informanten- gelet op de relevantie van hun informatie voor de onderzoeksvragen – worden benaderd.

⁷ Bron: 'Jaarrapportage 2017, vertrouwenswerk Raad voor de Kinderbescherming', een rapportage van het AKJ en Zorgbelang 15 maart 2018.



De commissie neemt als uitgangspunt dat de RvdK erop mag vertrouwen dat de informatie van een professionele organisatie betrouwbaar materiaal bevat en dat de betrokkenen van deze organisaties zelf voldoende professioneel en deskundig zijn om te beoordelen of de informatie relevant kan zijn voor de onderzoeksvraag van de RvdK.

De commissie is van mening dat: “de RvdK zich soms noodgedwongen tot andere personen binnen een organisatie moet wenden dan de direct betrokken hulpverleners, bijvoorbeeld omdat de beoogd informant niet meer werkzaam is bij de organisatie. Omdat het om professionele organisaties gaat die informatie vastleggen in verslagen, is het niet onzorgvuldig wanneer daarover personen worden gesproken die niet persoonlijk bij de behandeling zijn betrokken. Het gaat er de RvdK om een goed beeld te krijgen van wat er is ingezet aan hulpverlening. Er moet op vertrouwd kunnen worden dat de dossiers op orde zijn, zodat de informatie niet afhangt van individuele personen.”

Er rust bij de RvdK ook een actieve taak in het betrekken van de ouders bij het onderzoeksplan, de fase waarin informanten worden geselecteerd. Dit werd in een klachtbeslissing door een regiodirecteur als volgt verwoord: “Naar mijn oordeel dient de raadsonderzoeker tijdens het bespreken van het onderzoeksplan, waarbij wordt besproken welke informanten de RvdK wil benaderen, ook aan de ouders te vragen of er informanten zijn die wat hen betreft gehoord moeten worden. Hierin mag inspanning van de raadsonderzoeker worden verwacht.”

Wat kunnen we leren over: ‘Bejegening en Partijdigheid’

Cliënten die ontevreden zijn geven regelmatig aan dat ze zich onheus bejegend voelen door de medewerker van de RvdK. Veelal wordt er in die gevallen ervaren dat er druk op hen uitgeoefend wordt om mee te werken aan het onderzoek. Binnen de jeugdbescherming ervaren ouders soms een gevoel van (machts)ongelijkheid wat invloed heeft op de gelijkwaardigheid binnen het onderzoek. Terwijl die gelijkwaardige positie tussen de RvdK en cliënt van groot belang is voor het verkrijgen van volledige en accurate onderzoeksinformatie.

In de afdoening van klachten over bejegening ligt voor de regiodirecteur een uitdaging. Immers klachten over bejegening gaan vaak over beleving. Ten aanzien van de klachtenafhandeling bij deze klachten is het leerpunt vanuit de EKC dat wanneer uit overgelegde stukken niets naar voren komt wat aanleiding geeft om meer waarde te hechten aan het standpunt van klaagster of raadsonderzoeker, en je dus slechts beschikt over de versies van beide partijen en geen nadere informatie hebt, de directeur zich zal moeten onthouden van een oordeel. Door de klacht ongegrond te verklaren kun je er ten onrechte blij van geven meer waarde te hechten aan de beleving van de raadsonderzoeker dan die van klaagster. Dit kan het gevoel van (machts)ongelijkheid in de hand werken.

Partijdigheid werkt ook dat gevoel in de hand. De RvdK dient niet alleen onpartijdig te zijn maar zal zich ook moeten inspannen om zelfs de schijn van vooringenomenheid te vermijden. Klachten over partijdigheid raken ook het aspect van waarheidsvinding. Met name in zaken waar een echtscheiding de aanleiding is voor onderzoek door de RvdK ontstaat makkelijk de schijn van partijdigheid. En het gevoel ‘niet serieus genomen’ te worden omdat wat de andere ouder zegt mogelijk door de RvdK wel als ‘waar’ wordt gezien. Een leerpunt is dat ook in complexe echtscheidingssituaties door ouders geuite zorgen over de andere ouder uitermate serieus moet worden genomen en niet te snel aangenomen moet worden dat het hier om echtscheidingsproblematiek gaat.

Wat moeten we weten over: ‘Termijnen van het onderzoek’

Daar in 2015 het aantal klachten over de lange duur van het onderzoek was verdubbeld ten opzichte van het voorgaande jaar, werd in 2016 opvallend veel geklaagd over een te korte duur van het onderzoek. Ook in 2017 werd er geklaagd over de termijnen van het onderzoek. In het kwaliteitskader is opgenomen dat de RvdK het kind en de ouders actief over de (verwachte) duur van het onderzoek informeert, bij de start en ook gedurende het onderzoek. Dat niet doen is onzorgvuldig en leidt in geval van een klacht veelal tot een gegrondverklaring. Wanneer een onderzoek veel tijd in beslag neemt moet er dus een transparante terugkoppeling over het totale tijdsbestek van het onderzoek aan betrokkenen gegeven worden.

Ten aanzien van het nastreven van termijnen oordeelt de EKC: “Dat de RvdK met termijnen werkt en nastreeft om een onderzoek binnen de normtijd af te ronden mag naar het oordeel van de commissie geen reden zijn om af te zien van uitgangspunten in het Kwaliteitskader zoals dat in ieder onderzoek de RvdK het kind en de ouders actief informeert over de werkwijze van de RvdK en het uitgangspunt dat ieder onderzoek wordt afgesloten met een gesprek met ouders (en kind) over het voorgenomen raadsbesluit, behalve in spoedeisende gevallen”.

Termijnen gelden ook voor cliënten, bijvoorbeeld bij het indienen van een klacht. Volgens de Interne Klachtenregeling hoeft de RvdK een klacht niet in behandeling te nemen wanneer deze niet is ingediend binnen een jaar na de datum van de gedraging waartegen de klacht zich richt.

Pas als de (regiodirecteur van) de RvdK de klacht heeft behandeld en een afwijzende beslissing heeft genomen, kan klager bij de externe klachtencommissie terecht. De EKC heeft zich in 2017 uitgesproken over het behandelen van een klacht die door de regiodirecteur niet ontvankelijk was verklaard wegens het te laat indienen. De EKC oordeelde dat als de EKC de klacht nu toch zou behandelen, klager op die manier de termijnen zou kunnen omzeilen en feitelijk de procedure bij de RvdK zou kunnen overslaan. Dat is (juist) niet te bedoeling van de klachtenregeling. Daarom heeft de klachtencommissie de klacht niet in behandeling genomen.

Wat kunnen we leren over: ‘de Klachtenprocedure’

Nieuw in 2017 waren klachten over het PCMO-traject zelf. In iedere regio zijn sinds 2015 klachtbemiddelaars aangesteld, opgeleid en getraind in de werkwijze PCMO. Zij zijn aangewezen om in eerste instantie de klacht te bemiddelen. Als de klacht op die manier naar tevredenheid van de klager is opgelost, is de klachtbemiddeling daarmee geëindigd en komt behandeling door de directeur te vervallen. Het is in dit kader goed om op te merken dat de PCMO methode niet bedoeld is om een formele klacht te voorkomen maar juist als interventie moet worden gezien waar vanuit geleerd kan worden en die kan bijdragen aan begrip of herstel van vertrouwen. Uit de afsluitbrieven valt te leren dat wanneer er ruimte is voor uitwisseling en er oprecht wordt geluisterd naar elkaar en begrip wordt getoond voor verschillende ervaringen en meningen, dit bijdraagt aan een succesvol verloop. Op inhoud dienen de gesprekken een aanzet te geven tot herstel in het vertrouwen in de RvdK. Het is niet een doel op zich om de klacht ‘de wereld uit te helpen’. Door de klacht zo te benaderen loop je risico dat de klager zich niet serieus genomen voelt.

Een goede voorbereiding van de betrokken medewerkers op de bemiddelingsgesprekken is ook van groot belang voor het geslaagd laten verlopen van de bemiddeling. Daarnaast is een goede verslaglegging (aantekeningen maken van het gesprek, opsommen van gemaakte afspraken en na afloop een afsluitbrief sturen) belangrijk voor het op een juiste wijze kunnen afwickelen van de bemiddeling. In veel zaken wordt een PCMO traject nog niet afgesloten met een brief. Dit zou wel moeten.

Ook verdient de terminologie in deze brief aandacht. Waar voor gewaakt moet worden is dat de afsluitbrief een verkapte klachtbeslissing wordt door woorden te gebruiken als ‘klachtgesprek’, ‘hoor en wederhoor’ en het zich al dan niet ‘herkennen in de klacht’. Hiermee wordt te veel een parallel getrokken met de formele klachtafhandeling en mist het PCMO traject zijn doel.

Ook ten aanzien van de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de RvdK ligt een actieve informatieplicht bij de raadsmedewerkers. In het algemeen geldt dat bij het duidelijk uiten van klachten door cliënten gedurende het onderzoek, het op de weg van de raadsonderzoeker ligt cliënt actief te wijzen op de mogelijkheden van de klachtenprocedure. Het sturen van een algemene folder aan het begin van het onderzoek waarin de mogelijkheid van het indienen van een klacht is genoemd, komt onvoldoende tegemoet aan deze actieve informatieplicht. Ook ligt er voor de raadsmedewerker een taak om alert te zijn op klachten. Een inhoudelijke reactie op het (concept) rapport kan ook een klacht bevatten, die zo snel mogelijk via het PCMO⁸ traject (vanaf heden ‘klachtbemiddeling’ genaamd) moet worden opgepakt.

Opvallend in 2017 waren de klachten over het niet gezamenlijk horen van klager en beklagden gedurende de klachtenprocedure. Volgens art. 11 van de Interne Klachtenregeling wordt de klacht in principe behandeld in het bijzijn van klager en beklagde, tenzij er redenen zijn waarom dit in deze situatie niet in het belang van één der partijen is. In dat geval wordt schriftelijk vastgelegd waarom van het horen in elkaars bijzijn is afgezien. In een groot aantal klachten werd er niet gezamenlijk gehoord maar werden klager en beklagde na elkaar gehoord. Veelal ontbrak hiervoor een motivatie in de klachtbeslissing. Het zou een aanbeveling behoeven om op naleving van het gezamenlijk horen toe te zien.

In artikel 12 lid 3 van de Interne klachtenregeling van de RvdK 2016 staat dat indien de klacht geheel of gedeeltelijk gegrond is bevonden, tevens wordt meegedeeld of en zo ja welke gevolgen daaraan worden verbonden. Dit gaat niet alleen om de consequenties voor de cliënt maar ook wat de RvdK in het algemeen van de klacht kan leren.

De volgende acties keren het meest terug in de klachtbeslissingen:

- > De zaak aan de orde stellen in de organisatie, bijvoorbeeld door het bespreken van de zaak met de raadsonderzoeker, het mdo-team, het hele team, of het hele regiokantoor via deskundigheidsbevordering of door opname in de klachtenanalyse.
- > Aanvullend of nieuw onderzoek in een lopende zaak (al dan niet door een nieuw onderzoeksteam) (Als leerpunt hierbij geldt dat in de klachtbeslissing duidelijk gemaakt moet worden of het eerste onderzoek ongeldig is en of het tweede onderzoek nieuw of aanvullend is. Daarmee wordt onduidelijkheid over de status van beide rapporten voorkomen).
- > Excuses aan klager.

8 Volgens de methode ‘Prettig Contact met de Overheid’ staat niet de klacht maar de klager centraal en gaat de RvdK op zoek naar het verhaal achter de klacht. Met deze wijze van werken verhoogt de RvdK de effectiviteit van de klachtbehandeling en wordt bevorderd dat cliënten zich gehoord weten en dat de tevredenheid van de cliënt wordt vergroot.

- > Aanpassen van het rapport (en in sommige gevallen wordt expliciet vermeld dat het aangepaste rapport zal worden gestuurd aan de rechtbank/Hof/ betrokkenen).
- > Medewerkers wijzen op het belang van transparante en actieve communicatie met cliënten.

De inhoud van de gegronde verklaarde klacht houdt sterk verband met de gevolgverklaring. Zo worden voor gegronde verklaarde klachten over bejegening vaak excuses aangeboden terwijl bij gegronde verklaarde klachten over onvoldoende onderbouwde maatregelen of adviezen een aanvullend of nieuw onderzoek voor de hand ligt.

Wat kunnen we leren over ons: ‘Optreden ter zitting’

Ongeveer 5% van de klachten bij de RvdK gaat over het optreden van RvdK ter zitting. Een derde van de klachten over zittingsvertegenwoordiging werd in 2017 gegronde verklaard door de regiodirecteur. Klachten gaan regelmatig over de voorbereiding van de zittingsvertegenwoordiger danwel het niet goed op de hoogte zijn van het kind in de huidige situatie.

Tot vlak voor de zitting kunnen omstandigheden veranderen waardoor het belangrijk is daarvan op de hoogte te zijn. Wanneer ter zitting nieuwe informatie wordt aangeboden verdient het aanbeveling om altijd gebruik te maken van een door de rechter aangeboden leespauze. Ook wordt er geklaagd over het advies wat door de RvdK ter zitting wordt gegeven. In sommige gevallen wijkt dit advies van de zittingsvertegenwoordiger af van het advies uit het raadsonderzoek. De werkwijze van de RvdK is wanneer er ter zitting *nieuwe en zwaarwegende feiten* naar voren komen, de zittingsvertegenwoordiger gemachtigd is het advies te wijzigen wanneer dit in het belang van het kind wordt geacht. Uit de klachtenanalyse wordt bevestigd dat het in het geval de zittingsvertegenwoordiger ter zitting overtuigd raakt dat er sprake is van nieuwe en zwaarwegende feiten *en* dat wijziging van het advies in het belang van het kind is, procedureel het de voorkeur heeft wanneer de zittingsvertegenwoordiger een schorsing verzoekt om zodoende ouders te kunnen informeren en een toelichting te geven over de gronden van de gewijzigde visie van de RvdK. Tevens ligt het voor de hand om contact te zoeken met een lid van het multidisciplinaire team dat tot het initiële advies is gekomen om aan haar het gewijzigde standpunten voor te leggen. Dit alvorens ter zitting een ander advies wordt gegeven.

Tot slot dient de zittingsvertegenwoordiger er alert op te zijn geen opdrachten te aanvaarden die buiten het takenpakket van de RvdK vallen. Bij onduidelijkheid van de opdracht door de rechter aan de RvdK ligt het voor de hand om navraag te doen en indien nodig de opdracht gemotiveerd terug te geven aan de rechtbank.

Nationale Ombudsman en de Kinderombudsman

Wanneer klagers na behandeling van hun klacht door de regiodirecteur en de externe klachtencommissie nog steeds een klacht over de RvdK hebben, kunnen ze deze indienen bij de Nationale ombudsman. De Nationale ombudsman (No) is een onafhankelijk en onpartijdig instituut. Wat hij wel en niet mag doen, ligt vast in de wet No, maar ook in de Awb en in de Grondwet.

Hij behandelt geen klachten over het beleid van de regering, of over de inhoud van wetten. Wel als het gaat over gedragingen; dus over de manier waarop instanties hun overheidstaken uitvoeren. Zo ook over de Raad voor de Kinderbescherming.

Het criterium waaraan de Nationale ombudsman toetst is of het gedrag van een bestuursorgaan al dan niet behoorlijk was. Deze behoorlijksnorm is nader uitgewerkt in zogeheten vereisten van behoorlijkheid. De vereisten van behoorlijkheid zijn het redelijkheidsvereiste, het vereiste van actieve en adequate informatieverwerking, het vereiste van verbod op (de schijn van) vooringenomenheid en het vereiste van onpartijdigheid.

De No is conform de Awb (art 9:17 e.v.) voor wat betreft de klachtbehandeling een voorziening ‘in de tweede lijn’. Dat betekent dat een burger met een klacht eerst gebruik moet maken van de klachtregeling bij de overheidsinstantie. Pas als de burger er samen met de overheidsinstantie niet uitkomt, kan de No de klacht behandelen door onderzoek te doen. Een overheidsinstantie is verplicht om mee te werken aan het onderzoek. Het toetsingskader door de No zijn de bovengenoemde behoorlijksvereisten.

De Kinderombudsman (Kom), sinds april 2011 in Nederland aangesteld, stelt de naleving van de rechten van kinderen en jongeren aan de orde. Hij is onderdeel van Bureau Nationale ombudsman, maar heeft een eigen werkgebied en bevoegdheden. Hij adviseert kinderen en jongeren over manieren waarop ze voor hun rechten kunnen opkomen. Hij controleert of de kinderrechten in Nederland worden nageleefd door de overheid, maar ook door private organisaties op het gebied van bijvoorbeeld onderwijs, kinderopvang, jeugdzorg en gezondheidszorg.

De Kinderombudsman doet eigen onderzoeken naar onderwerpen die actueel zijn of die te maken hebben met schendingen van kinderrechten.

Rapporten van de No en de Kom naar aanleiding van klachten over de RvdK zijn openbaar. Dat betekent dat er over de uitgebrachte rapporten publicaties in de media kunnen verschijnen.⁹

In 2017	In 2016	In 2015
Heeft de No 1 rapport opgesteld in samenwerking met de Ombudsman Metropool Amsterdam op grond van het onderzoek naar een klacht over de politie Amsterdam en de gemeente Amsterdam. In dit onderzoek is de RvdK als betrokken instantie om informatie gevraagd. Daarnaast is op verzoek van de No in 3 zaken nadere informatie gegeven.	Bracht de No 0 openbare rapporten uit n.a.v. klachten over de RvdK. Wel is op verzoek van de No in 7 zaken tot tevredenheid van de betrokkene geïntervenieerd .	Bracht de No 1 rapport uit n.a.v. een klacht over de RvdK en voerde hij 5 interventies uit.
Heeft de Kom geen openbare rapporten uitgebracht n.a.v. een onderzoek naar een klacht bij de RvdK en zijn er geen interventies geweest.	Is op verzoek van de Kom in 4 zaken tot tevredenheid van de betrokkene geïntervenieerd . De Kom heeft geen openbare rapporten uitgebracht n.a.v. een onderzoek naar een klacht.	

Tuchtklachten

De jeugdzorg werkt sinds 2014 met geregistreerde jeugdzorgwerkers en gedragswetenschappers. De geregistreerde jeugdzorgwerker dient te handelen volgens de voor hen geldende gedrags- en beroepsregels. Voor de registratie is een onafhankelijke stichting in het leven geroepen: Stichting Kwaliteitsregister Jeugd. Het Kwaliteitsregister Jeugd zorgt ervoor dat iedereen die is geregistreerd zich onderwerpt aan het tuchtreglement van SKJ. Wanneer iemand niet tevreden is over het handelen van een geregistreerde jeugdzorgwerker, kan er een klacht worden ingediend bij het College van Toezicht van SKJ. Daarmee start een tuchtrechtelijke procedure. In deze klachtenanalyse worden deze tuchtklachten niet verder behandeld. Dit gebeurt in een aparte analyse.

Samenvatting

- > In 2017 leidde **0,4%** van de raadsonderzoeken tot een klacht.
- > In 2017 zijn **152 klachten afgedaan middels een formele klachtbeslissing**. Dit is nagenoeg hetzelfde als in 2016 (153).
- > In 2017 werd **41% van de klachten afgedaan middels PCMO**. Hoewel er een zichtbare toename is van succesvolle PCMO-trajecten sinds 2016 blijkt uit de cijfers (nog) niet dat de PCMO methode tot op heden in aantal meer effect heeft dan de bemiddelingen in het verleden.
- > In 2017 betroffen 99% van de formele klachtbeslissingen een G&O en/of een beschermingsonderzoek.
- > In 2017 werd door de RvdK meer dan de helft van de klachten (52%) buiten de termijn van 10 weken afgehandeld. In 2017 werd door de externe klachtencommissie ruim een derde van de klachten (34%) buiten de termijn afgehandeld.
- > In 2017 werd een derde van alle klachtonderdelen (deels) gegrondverklaard (33%).
- > Net als in voorgaande jaren gaat een groot aantal van de **grond verklaarde klachten** over het **informer en onderbouwen** van de RvdK. Terugkerend punt is dat een klacht gegrond wordt verklaard, niet op inhoud van de overwegingen van de RvdK, maar op het onvoldoende vermelden of onderbouwen in het rapport waarom deze beslissing is genomen.
- > In 2017 heeft bijna de helft van de bij de RvdK ingediende klachten betrekking op de **inhoud van het raadsonderzoek en het rapport**. Ruim een kwart van de ingediende klachten had betrekking op de **attitude van de raadsmedewerker**. Eén tiende van de klachten ging over **procedurele fouten**.
- > In 2017 werden **47 klachten voorgelegd aan de externe klachtencommissie**. In 2016 waren dit er 58.
- > In 2017 werd bijna een kwart (**24%**) van de aan de **externe klachtencommissie** voorgelegde klachten **alsnog gegrond verklaard**.
- > De door de klachtencommissie beoordeelde klachtonderdelen hadden voor het grootste deel betrekking op de **inhoud van het onderzoek** en de **inhoud van het rapport (48%)**.

⁹ Publicaties van de No zijn terug te lezen op www.nationaleombudsman.nl. Voor publicaties van de Kom kijk op www.dekinderombudsman.nl.

Aanbevelingen

Aanbeveling 1

Doel: investeren in de lerende organisatie

- > Bij het zorgvuldig behandelen van klachten hoort ook dat het bijdraagt aan het leerproces van de RvdK. Het valt echter op dat de klachten in aantal en inhoud ieder jaar veelal hetzelfde zijn. In het verlengde hiervan zijn ook de aanbevelingen die in de analyses worden gedaan ongewijzigd. Om de kwaliteit van het raadswerk te verbeteren en daadwerkelijk te leren moet er meer aandacht zijn voor de (jaarlijks terugkerende) inhoudelijke leerpunten uit de klachtenanalyses.

Aanbeveling 2

Doel: blijvende aandacht voor PCMO

- > Naleving van de bepalingen uit het klachtreglement, zoals het spoedig contact opnemen met klager, het gezamenlijk horen en het goed documenteren van het gesprek middels een verslag en een afsluitbrief draagt bij aan een tijdige, zorgvuldige en transparante bemiddeling.
- > Een effectieve klachtbemiddeling leidt tot minder formele klachtprocedures, waardoor er minder tijds- en financiële druk op de uitvoerende organisatie komt te liggen.
- > Een juiste toepassing en registratie van bemiddelingstrajecten geeft inzicht in het succes en effectiviteit van de PCMO methode en daarmee op de winst hiervan voor cliënt en organisatie.
- > Een goede voorbereiding van de betrokken medewerkers op de bemiddelingsgesprekken is van groot belang voor het geslaagd te laten verlopen van de bemiddeling.
- > Op inhoud dienen de gesprekken een aanzet te geven tot herstel in vertrouwen in de RvdK. Het is niet een doel op zich om de klacht 'de wereld uit te helpen'.

Aanbeveling 3

Doel: klachten worden binnen de daarvoor gestelde termijn behandeld.

- > De cliënt moet ervan uit kunnen gaan dat de klacht binnen een redelijke termijn door de RvdK wordt behandeld.
- > Om de kwaliteit van het klachtmanagement te verbeteren verdient het de aanbeveling om als RvdK en EKC de oorzaak van de termijnoverschrijdingen nader te onderzoeken.
- > Cultuuromslag binnen de RvdK bevorderen; inzet in klachten behoort ook tot het primair proces. Daar hoort ook bij het gehoor geven aan uitnodigingen van de EKC.
- > Tijdige klachtafhandeling draagt bij aan een constructieve samenwerking met cliënt. Een direct negatief gevolg van trage klachtafhandeling is dat de relatie tussen RvdK en cliënt langer dan gewenst onder druk komt te staan.

Aanbeveling 4

Doel: verbeteren feitenonderzoek en onderbouwde besluiten

- > Rapporten en rekestten waarin feiten volledig en naar waarheid zijn aangevoerd zorgen ervoor dat de (kinder)rechter goed geïnformeerd een beslissing kan nemen.
- > De besluitvorming in de raadsrapportages dienen onderbouwd te zijn waarbij de feiten, visies van betrokkenen en de interpretaties van de RvdK duidelijk zijn gescheiden.
- > Als de cliënt zich gehoord voelt en het gevoel heeft dat er een gedegen en zorgvuldig onderzoek plaatsvindt, dan zal hij/zij ook eerder in staat zijn te luisteren naar een advies dat tegenstrijdig is met zijn/haar verwachting en zal hij/zij eerder in staat zijn dit te aanvaarden.

Aanbeveling 5

Doel: voldoen aan actieve informatieplicht

- > Het is de taak van de RvdK om cliënten actief te informeren op het gebied van cliëntondersteuning, vertrouwenswerk en klachtprocedures.
- > Bij het bespreken van het onderzoeksplan, waarbij wordt besproken welke informanten de RvdK wil benaderen, mag ook inspanning van de raadsonderzoeker worden verwacht om ouders te vragen of er informanten zijn die wat hen betreft gehoord moeten worden.
- > In het kader van gegevensbescherming dient aan actief aan cliënten gevraagd te worden of zij bezwaar hebben dat het raadsrapport voorafgaand aan de zitting aan de GI wordt verstrekt.
- > Ter zitting dient de zittingsvertegenwoordiger, indien hij ter zitting overtuigd raakt dat er sprake is van nieuwe en zwaarwegende feiten en dat wijziging van het advies in het belang van het kind is, een schorsing te verzoeken om zodoende ouders actief te kunnen informeren en een toelichting te geven over de gronden van de gewijzigde visie van de RvdK.

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

Augustus 2018

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