

# Klachtenregeling Raad voor de Kinderbescherming

oktober 2021

## **Aanhef**

*De Raad voor de Kinderbescherming (RvdK) vindt een zorgvuldige, oplossingsgerichte en respectvolle manier van klachtbehandeling belangrijk. Aandacht hebben voor en goed luisteren naar degene die een klacht indient, is daarbij essentieel. Zorgvuldige klachtbehandeling kan bijdragen aan het herstel van het geschonden vertrouwen van de klager in de RvdK. Bij het zorgvuldig behandelen van klachten past ook een periodieke reflectie op eigen handelen van de RvdK, in de vorm van een klachtenanalyse. Dit geeft de RvdK inzicht in waar we verbetering in kwaliteit van ons werk kunnen nastreven ter waarborging van de belangen van het kind.*

*Klachten bij de RvdK worden behandeld overeenkomstig hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Daarin worden de uitgangspunten verwoord waaraan een juiste klachtbehandeling moet voldoen. In deze klachtenregeling wordt nader uitgewerkt hoe de RvdK klachten conform hoofdstuk 9 van de Awb behandelt.*

*Deze klachtenregeling is intern klachtrecht, hetgeen betekent dat de RvdK zelf de klacht afdoet. Vanwege het belang dat de RvdK hecht aan onpartijdigheid en onafhankelijkheid bij de klachtbehandeling, laat de RvdK zich bij de klachtafhandeling adviseren door een onafhankelijke klachtadviescommissie met externe leden. De directeur neemt de uiteindelijke beslissing op de klacht.*

## **Hoofdstuk 1: Algemene bepalingen**

### *Artikel 1: begripsomschrijvingen*

In deze regeling wordt verstaan onder

- a. de Minister: de Minister voor Rechtsbescherming;
- b. algemeen directeur: de algemeen directeur, bedoeld in art. 1 tweede lid van het Organisatiebesluit Raad voor de Kinderbescherming 2015;
- c. directeur: een directielid, bedoeld in art. 1 tweede lid van het Organisatiebesluit Raad voor de Kinderbescherming 2015, die bevoegd is om op een klacht te beslissen;
- d. RvdK: Raad voor de Kinderbescherming;
- e. klacht: iedere mondelinge, telefonische, schriftelijke of digitale uiting van ontevredenheid over de manier waarop een raadsonderzoek is uitgevoerd, een rapport van de RvdK tot stand is gekomen en/of een medewerker van de RvdK handelt of zich tegenover klager gedraagt;
- f. klager: degene die de klacht heeft ingediend;
- g. betrokkene(n): de raadsmedewerker(s) wiens gedraging onderwerp is van de klacht. Een gedraging van een medewerker van de RvdK valt onder de verantwoordelijkheid van de RvdK;
- h. klachtbemiddelaar: degene die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest en die getraind is in de methode Passend Contact Met de Overheid (PCMO) en die met behulp van deze methode de klacht naar tevredenheid tracht op te lossen;
- i. secretaris: secretaris van de klachtadviescommissie, in dienst van de RvdK;
- j. klachtadviescommissie: een commissie met externe leden<sup>1</sup> die de directeur adviseert over de klachtafhandeling.

---

<sup>1</sup> De externe leden mogen conform art. 5 van Besluit klachtadviescommissie raad voor de kindbescherming niet werkzaam zijn bij de RvdK of het dienstverband bij de RvdK moet langer dan drie jaar geleden zijn beëindigd. De RvdK kan de commissie slechts in het algemeen instructies geven.

## Hoofdstuk 2: Klachtrecht en de klacht

### Artikel 2: het klachtrecht

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop de RvdK of zijn medewerker(s) zich tijdens het raadsonderzoek of een andere raadsbemoëienis jegens hem/haar of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij de RvdK.
2. a. Over een gedraging van (een) medewerker(s) van een gebiedsteam of van de landelijke staforganisatie kan een klacht worden ingediend bij de directeur waaronder het gebiedsteam of de landelijke staforganisatie valt.  
b. Over een gedraging van een directeur kan een klacht worden ingediend bij de algemeen directeur. Hoofdstuk 3 van deze regeling is in dit geval niet van toepassing.  
c. Deze klachtregeling is niet van toepassing op een gedraging van de algemeen directeur. Daartoe staat de weg open naar de verantwoordelijke minister.

### Artikel 3: het indienen van de klacht

1. Een klacht wordt in principe schriftelijk ingediend; daarbij kan gebruik worden gemaakt van de hulp van een (cliënt)vertrouwenspersoon. Op de website van de RvdK staat een formulier waar de klager gebruik van kan maken. Zie [www.kinderbescherming.nl](http://www.kinderbescherming.nl).
2. Als een klacht mondeling wordt geuit, wordt in het kader van klachtbemiddeling de klacht schriftelijk geformuleerd.
3. Een klacht bevat in ieder geval:
  - . naam en (mail)adres van de klager;
  - . de dagtekening;
  - . een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.
4. Indien de klacht in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, draagt de klager zorg voor een vertaling.
5. De klacht wordt geacht te zijn ingediend op de dag waarop de klacht bij de RvdK wordt ontvangen.

### Artikel 4: de ontvankelijkheid van de klacht

1. Na ontvangst van de klacht bepaalt de directeur of de klacht ontvankelijk is.
2. De klacht is ontvankelijk indien:
  - a. zij voldoet aan de in art. 3 lid 3 en 4 gestelde voorwaarden;
  - b. de klacht niet ziet op het algemeen beleid van de RvdK.
3. Als een klacht niet voldoet aan een van de vereisten van art. 3 lid 3 en 4 of art. 4 lid 2 sub b, is de RvdK niet verplicht de klacht in behandeling te nemen.
4. Indien niet is voldaan aan de in art. 3 lid 3 en 4 gestelde vereisten, en de RvdK op grond daarvan overweegt om de klacht niet te behandelen, stelt de RvdK klager in de gelegenheid het verzuim binnen vier weken te herstellen.

### Artikel 5: gronden waarop de RvdK kan besluiten om een klacht niet te behandelen

1. De RvdK is niet verplicht de klacht te behandelen, indien zij betrekking heeft op een gedraging:
  - a. waarover reeds een klacht is ingediend, waarop door de directeur is beslist;
  - b. die langer dan een jaar voor de indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
  - c. die betrekking heeft op de inhoud van een advies/verzoek van de RvdK;
  - d. waartegen door de klager bezwaar in de zin van de Awb kon worden gemaakt of waartegen door de klager beroep in de zin van de Awb kan of kon worden ingesteld;
  - e. die in het kader van een lopende procedure of nog in te stellen procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest;
  - f. zolang terzake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en terzake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is;
  - g. waarvan het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is;
  - h. en de klager een ander is dan degene jegens wie de gedraging heeft plaatsgevonden;
  - i. en de klager niet binnen de gestelde termijn zijn klacht heeft aangevuld (cf art. 4 lid 4);
  - j. en de klacht in algemene bewoordingen is gesteld.
2. Indien de RvdK de klacht niet-ontvankelijk acht dan wel om andere redenen de klacht niet in behandeling neemt, wordt de klager hiervan zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen

vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk, onder vermelding van redenen, in kennis gesteld.

3. Tegen een beslissing om de klacht niet te behandelen is geen bezwaar of beroep in de zin van de Awb mogelijk. De klager wordt in dat geval gewezen op de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de Nationale ombudsman.

*Artikel 6: het in behandeling nemen van de klacht*

1. De directeur bevestigt uiterlijk binnen twee weken schriftelijk de ontvangst van de klacht. Tevens wordt aangegeven dat de klager zich bij de behandeling van de klacht kan doen bijstaan door een (cliënt)vertrouwenspersoon.
2. De directeur zorgt ervoor dat de betrokkene(n) in kennis word(t)/(en) gesteld van de klacht en stuurt hen/hem/haar zo mogelijk een afschrift van de klacht. Tevens wordt aangegeven dat hij/zij zich bij de behandeling van de klacht kan/kunnen laten bijstaan door een collega.

*Artikel 7: informeren van anderen dan de klager en betrokkene(n)*

1. Indien de klacht verband houdt met een rechtszaak waarin de RvdK een verzoek bij de rechter heeft ingediend of de rechter adviseert of heeft geadviseerd én de rechter in die rechtszaak nog geen beslissing heeft genomen, stelt de RvdK de rechter onverwijld schriftelijk in kennis van het indienen van de klacht. De RvdK kan de rechter daarbij verzoeken de behandeling ter zitting uit te stellen.
2. Indien de klacht verband houdt met een rechtszaak waarbij ook een andere ouder of andere belanghebbende direct betrokken is, stelt de RvdK die andere ouder of andere belanghebbende schriftelijk in kennis van het feit dat er een klacht is ingediend, zonder daarbij de inhoud van de klacht te vermelden.
3. Indien de klacht verband houdt met een lopend onderzoek, kan de RvdK het onderzoek tijdelijk opschorten gedurende de klachtbehandeling. De RvdK maakt daarbij gemotiveerd de afweging of dit in het belang van het onderzoek c.q. in het belang van het kind is. De klager, de andere ouder of andere belanghebbende wordt hiervan schriftelijk in kennis gesteld.

### **Hoofdstuk 3: Klachtbemiddeling**

*Artikel 8: de klachtbemiddeling*

1. Elke klacht wordt in beginsel eerst in behandeling genomen door een klachtbemiddelaar.
2. De klachtbemiddelaar overlegt met de klager en onderzoekt de mogelijkheden voor het bemiddelen van de klacht.
3. De klachtbemiddelaar overlegt met de betrokkene(n) over de klacht en over de mogelijkheden voor het bemiddelen van de klacht.
4. Als blijkt dat klachtbemiddeling niet mogelijk is, rond de klachtbemiddelaar zijn/haar bemoeienis af en stuurt de klachtbemiddelaar de klacht met een verslag van zijn/haar bemoeienis door naar de directeur, de klager en de betrokkene(n).

*Artikel 9: de wijze van bemiddeling door de klachtbemiddelaar*

1. De klachtbemiddelaar neemt in beginsel vanwege zijn onpartijdige rol in de klachtbemiddeling geen kennis van het raadsdossier.
2. De klachtbemiddelaar bepaalt de wijze waarop bemiddeld wordt met als uitgangspunt wat passend is in deze situatie.
3. De klachtbemiddelaar spreekt in principe met klager en betrokkene(n) in elkaars bijzijn, tenzij óf de klager óf de betrokkene(n) daartegen gemotiveerd bezwaren heeft/hebben. De klachtbemiddelaar bepaalt uiteindelijk hoe het bemiddelingsgesprek plaatsvindt en bespreekt dit met klager en betrokkene(n).

*Artikel 10: afsluiting van de klacht*

1. Indien de klager tevreden is over de uitkomst van de klachtbemiddeling, zorgt de klachtbemiddelaar voor een afsluitende brief, die zowel naar de klager als naar de betrokkene(n) wordt gestuurd.
2. Zodra de klager tevreden is over de uitkomst van de klachtbemiddeling, vervalt de verplichting tot afhandeling van de klacht door de directeur.
3. Indien de klager niet tevreden is over de uitkomst van de klachtbemiddeling, kan klager de klacht voorleggen aan de directeur. De klachtbemiddelaar stelt in dit geval zo spoedig mogelijk een kort verslag op van de bemiddeling en geeft daarin eventueel andere informatie die in de bemiddelingsfase naar voren is gekomen, alsmede eventueel een

advies over het horen van klager en betrokkene(n) in elkaars bijzijn. Een kopie van het verslag wordt aan de klager en betrokkene(n) opgestuurd én aan de directeur.

## **Hoofdstuk 4: De behandeling van de klacht door de klachtadviescommissie**

### *Artikel 11: de voorbereiding*

1. Na ontvangst van de klacht en het verslag van de bemoeienis c.q. bemiddeling van de klachtbemiddelaar bericht de directeur de klager en de betrokkene(n) zo spoedig mogelijk dat de klacht is overgedragen aan de klachtadviescommissie.
2. De directeur stuurt na het afsluiten van de klachtbemiddelingsfase de klacht en het verslag van de klachtbemiddeling aan de secretaris.
3. Namens de klachtadviescommissie kan de secretaris de betrokkene(n) verzoeken diens visie op de klacht schriftelijk in te dienen.
4. De secretaris bereidt de klacht ten behoeve van de klachtadviescommissie voor, zowel in praktische zin als juridisch inhoudelijk.
5. De secretaris draagt zorg voor én is verantwoordelijk voor een compleet klachtdossier. De secretaris faciliteert de klachtadviescommissie en zorgt voor overlegging van het klachtdossier, bestaande uit de klacht en eventuele bijlagen, het verslag van de klachtbemiddeling en andere stukken uit het raadsdossier die relevant zijn voor de behandeling van de klacht, aan de klachtadviescommissie.

### *Artikel 12: de hoorzitting*

1. Het horen geschiedt door de klachtadviescommissie. Het horen kan door de klachtadviescommissie worden opgedragen aan de voorzitter of een lid van de klachtadviescommissie.
2. De klachtadviescommissie stelt de klager en de betrokkene(n) in de gelegenheid hun zienswijze naar voren te brengen. In beginsel gebeurt dit horen in het bijzijn van elkaar, tenzij er redenen zijn waarom dit niet in het belang van klager of betrokkene(n) is. In dat geval wordt schriftelijk vastgelegd waarom van het horen in elkaars bijzijn is afgezien.
3. Tijdens de hoorzitting kan de klager zich door een (cliënt)vertrouwenspersoon doen bijstaan. De betrokkene kan zich zo nodig laten bijstaan door een collega.
4. De betrokkene moet altijd worden gehoord, tenzij er sprake is van een kennelijk ongegronde klacht.
5. De klager hoeft niet te worden gehoord als:
  - a. de klacht kennelijk ongegrond is;
  - b. de klager verklaard heeft geen gebruik te willen maken van het recht om te worden gehoord of
  - c. de klager niet binnen een door de klachtadviescommissie gestelde redelijke termijn verklaart dat hij gebruik wil maken van het recht te worden gehoord.
6. In het advies aan de directeur wordt vermeld wat er tijdens het horen aan de orde is gesteld.
7. De klager mag geluidsopnamen maken van de hoorzitting mits deze opnamen uitsluitend worden gebruikt voor privédoeleinden én als met de geluidsopname de privacy van anderen niet wordt geschonden. De geluidsopnamen moeten vertrouwelijk worden behandeld en mogen niet openbaar worden gemaakt. Het is niet toegestaan om beeldopnamen te maken.

### *Artikel 13: het advies*

1. De klachtadviescommissie brengt een advies uit aan de directeur over de afhandeling van de klacht.
2. Het advies kan ook eventuele conclusies en/of aanbevelingen bevatten die de directeur volgens de klachtadviescommissie aan de bevindingen moet verbinden.

## **Hoofdstuk 5: De beslissing op de klacht**

### *Artikel 14: de voorbereiding*

1. De directeur ontvangt het advies van de klachtadviescommissie.
2. In principe neemt de directeur het advies en eventuele conclusies en aanbevelingen over en beslist overeenkomstig het advies.
3. Als de directeur het niet eens is met het advies, kan hij hiervan gemotiveerd afwijken.

*Artikel 15: de beslissing op de klacht*

1. De beslissing van de directeur houdt in dat:
  - de klacht (deels) gegrond is;
  - de klacht (deels) ongegrond is;
  - de klacht (deels) niet-ontvankelijk is;
  - als er geen oordeel gegeven kan worden omdat de lezingen van partijen tegenover elkaar staan en er geen aanwijzingen bestaan dat de ene lezing aannemelijker is dan de andere, de directeur zich van een oordeel onthoudt.
2. Indien de klacht geheel of gedeeltelijk gegrond is bevonden, geeft de directeur daarbij aan of en zo ja welke gevolgen daaraan worden verbonden, zo mogelijk conform de eventuele conclusies en/of aanbevelingen van de klachtadviescommissie.

*Artikel 16: informeren van de klager over de beslissing op de klacht*

1. De directeur stuurt de klager, na ontvangst van het advies van de klachtadviescommissie, de beslissing op de klacht en de eventuele gevolgen die hij daaraan verbindt.
2. De directeur vermeldt in de beslissing dat de klager, indien hij zich niet kan vinden in deze beslissing dan wel de gevolgen die hieraan zijn verbonden, zijn klacht binnen een jaar na ontvangst van de beslissing kan voorleggen aan de Nationale ombudsman.
3. Tegelijk met de beslissing stuurt de directeur ook het advies van de klachtadviescommissie aan de klager.

*Artikel 17: informeren van de betrokkene(n) over de beslissing op de klacht*

1. De directeur stuurt de betrokkene(n) een afschrift van zijn beslissing op de klacht, alsmede het advies van de klachtadviescommissie.
2. De betrokkene(n) kan/kunnen niet tegen de beslissing van de directeur opkomen.

*Artikel 18: informeren van de klachtadviescommissie over de beslissing op de klacht*

1. De directeur stuurt via de secretaris een afschrift van de beslissing op de klacht aan de klachtadviescommissie.

*Artikel 19: het informeren van anderen dan klager en betrokkene(n)*

1. Indien de rechter nog geen beslissing heeft genomen in de rechtszaak waarmee de klacht verband houdt, stuurt de directeur de rechter onverwijld de beslissing op de klacht, tenzij de klager hiertegen gemotiveerd bezwaren heeft dan wel redelijkerwijs kan worden aangenomen dat de klachtbeslissing geen invloed zal hebben op de rechtszaak waarover de rechter nog moet beslissen. In dat geval deelt de directeur de rechter in beginsel alleen mee dat op de klacht is beslist.
2. Op verzoek van de rechter stelt de directeur de rechter in kennis van de inhoud van de klacht en van de beslissing.
3. Indien (de gevolgen van) de beslissing van de directeur verband houdt met een rechtszaak waarbij ook een andere ouder of andere belanghebbenden direct betrokken zijn, stelt de directeur die andere ouder of andere belanghebbenden schriftelijk in kennis van die beslissing, tenzij de klager hiertegen gemotiveerd bezwaren heeft.  
In dat geval deelt de directeur de andere ouder of andere belanghebbenden mee dat op de klacht is beslist, zonder de inhoud van de beslissing kenbaar te maken, tenzij de directeur van mening is dat zijn beslissing van invloed is op het onderzoek en derhalve het belang van de andere ouder of andere belanghebbenden raakt.  
In dat geval stelt de directeur de andere ouder of andere belanghebbenden in kennis van zijn klachtbeslissing en stelt de directeur de klager op de hoogte van de redenen om de andere ouder of andere belanghebbenden te informeren over zijn klachtbeslissing. Tegen deze beslissing staat geen bezwaar of beroep open.

## **Hoofdstuk 6: Overige bepalingen**

*Artikel 20: de termijn van de klachtprocedure*

1. De RvdK handelt de klacht in beginsel af binnen tien weken na ontvangst van de klacht.
2. De termijn wordt opgeschort met ingang van de dag waarop de klager is verzocht een verzuim als bedoeld in art. 3 lid 3 en 4 te herstellen, tot de dag waarop het verzuim is hersteld of de daarvoor gestelde termijn ongebruikt is verstreken.
3. De afhandeling kan in beginsel voor ten hoogste vier weken worden uitgesteld. Van dit uitstel wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan de betrokkene(n) onder vermelding van de redenen voor het uitstel.

*Artikel 21: dossiervorming en-beheer*

1. De RvdK legt een klachtdossier aan en draagt zorg voor het beheer ervan.
2. De AVG en de daarop gebaseerde privacyregelingen van de RvdK zijn van toepassing op het klachtdossier.
3. Het klachtdossier wordt tien jaar na afronding van de klacht vernietigd.
4. Een afschrift van de klacht en de (eventuele) afsluitende brief of kort verslag van de klachtbemiddelaar, het advies van de klachtadviescommissie en de klachtbeslissing van de directeur worden in het kinddossier opgenomen.

*Artikel 22: registratie*

- 1 De RvdK draagt zorg voor registratie van de bij de RvdK ingediende schriftelijke klachten en de beslissingen daarop.
- 2 De geregistreerde klachten worden 3-maandelijks geanalyseerd met het doel het leereffect van klachten te vergroten.
- 3 Aan de hand van de 3-maandelijkse analyse wordt jaarlijks een klachtenregistratie in geanonimiseerde vorm gepubliceerd.

*Artikel 23: slotbepalingen*

1. Deze regeling treedt in werking met ingang van de dag van publicatie op de website ([www.kinderbescherming.nl](http://www.kinderbescherming.nl)) en vervangt daarmee alle voorgaande regelingen.
2. Deze regeling zal worden aangehaald als Klachtenregeling Raad voor de Kinderbescherming.

Den Haag,



Mw. mr. drs. H.B.P. Elbers  
Algemeen directeur, Raad voor de Kinderbescherming

## **NOTA VAN TOELICHTING**

### **Aanhef**

De Raad voor de Kinderbescherming (hierna: de RvdK) is als orgaan van het Ministerie van Justitie en Veiligheid een - bij wet ingesteld - bestuursorgaan in de zin van de Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb) en valt voor wat betreft de behandeling van klachten als zodanig onder de werking van hoofdstuk 9 van de Awb. Dat hoofdstuk 9 bevat een regeling over de interne behandeling van klachten door een bestuursorgaan over gedragingen die onder zijn verantwoordelijkheid vallen, waarbij het bestuursorgaan gebruik kan maken van een klachtadviesprocedure. De regeling bevat minimumeisen waaraan elke procedure van klachtbehandeling door een bestuursorgaan moet voldoen en heeft in hoofdzaak een dwingendrechtelijk karakter. De invoering van de klachtenregeling van hoofdstuk 9 leidt ertoe dat een bestuursorgaan verplicht is klachten met toepassing van dit hoofdstuk te behandelen.

Een eigen klachtenregeling bij de RvdK zou derhalve achterwege hebben kunnen blijven. Maar uit de praktijk is gebleken dat het hebben van een eigen klachtenregeling tegemoet komt aan de behoefte om de wat algemene begrippen uit de Awb specifiekere te maken en duidelijker uit te leggen en een meer gedetailleerde beschrijving van het klachtproces te geven. Met deze regeling wordt in die behoefte voorzien.

De RvdK heeft bij de behandeling van klachten de aanpak Prettig Contact met de Overheid (hierna: PCMO) omarmd. Doel van deze aanpak is te zorgen voor een adequate, zorgvuldige klachtbehandeling die objectief is en recht doet aan alle partijen en die het vertrouwen van de klager in de RvdK versterkt of herstelt. Wanneer de klager zich serieus genomen voelt en het gevoel heeft dat er naar hem is geluisterd, zal hij eerder in staat zijn om een besluit te aanvaarden, ook al is het besluit tegenstrijdig aan zijn verwachting. Deze aanpak, die aansluit bij hoofdstuk 9 van de Awb, om op een oplossingsgerichte manier klachten van cliënten te behandelen, maakt een essentieel onderdeel uit van de klachtbehandeling.

Bovenstaande heeft geleid tot een klachtenregeling waarin in eerste instantie geprobeerd wordt de klacht met behulp van de methode PCMO op te lossen tot tevredenheid van de klager en de betrokkene. Als de klager niet tevreden is over de uitkomst van de klachtbemiddeling, kan hij/zij de klacht voorleggen aan de directeur die zich, alvorens te beslissen, laat adviseren over de klacht door een onafhankelijke en onpartijdige klachtadviescommissie. De directeur neemt uiteindelijk, met inachtneming van dat advies, de beslissing op de klacht. Als de klager niet tevreden is met deze beslissing, staat hem/haar de weg open naar de Nationale ombudsman.

### **Opbouw van de regeling**

In de artikelsgewijze toelichting wordt hierna zo nodig nader ingegaan op de bepalingen.

#### **Artikel 1**

Dit artikel bevat een aantal definitiebepalingen. In sub g wordt gesproken over 'betrokkene(n)'. Dit om het verschil met het SKJ-tuchtrecht, waaraan de medewerkers van de RvdK onderworpen zijn, te benadrukken. In het tuchtrecht wordt immers de individuele raadsmedewerker aangeklaagd en is dus 'beklaagde'; bij het klachtrecht wordt de RvdK als instelling aangeklaagd, waarbij de gedraging van de medewerker van de RvdK waarover wordt geklaagd, valt onder de verantwoordelijkheid van de RvdK. De betrokkene kan een individuele medewerker zijn maar kan ook het hele multidisciplinaire team (mdo-team) zijn. Wie de betrokkene(n) is/zijn, is afhankelijk van de inhoud en aard van de klacht. Zie verder de toelichting bij artikel 12.

Voor meer informatie over het verschil in tuchtrecht en klachtrecht wordt verwezen naar [www.kinderbescherming.nl](http://www.kinderbescherming.nl) en [www.skj.nl](http://www.skj.nl).

#### **Artikel 2**

Het eerste lid van artikel 2 kent aan een ieder het recht toe bij de RvdK een klacht in te dienen over de wijze waarop de RvdK zich tijdens het raadsonderzoek of een andere raadsbemoeyenis jegens hem/haar of een ander heeft gedragen. Bij een andere raadsbemoeyenis kan bijvoorbeeld worden gedacht aan een optreden van een raadsmedewerker ter zitting.

Onder een gedraging valt elk handelen of nalaten. Deze gedraging kan zich richten tegen de klager zelf; iemand kan ook een klacht indienen over de wijze waarop een medewerker zich jegens iemand anders heeft gedragen. Of een dergelijke klacht ook in behandeling wordt genomen, is echter afhankelijk van de inhoud van de klacht. De klager moet wel enig belang bij zijn klacht hebben. Zie nader artikel 5. In ieder geval bestaat er ook voor die gevallen het recht om te klagen en derhalve de verplichting voor de RvdK van een behoorlijke klachtbehandeling op grond van artikel 9:2 Awb.

In het tweede lid van artikel 2 is aangegeven waar de klacht moet worden ingediend. Hierbij wordt aangesloten bij de organisatiestructuur van de RvdK. Omdat de Landelijke Staforganisatie van de RvdK (hierna: LSO) wordt gezien als een gebiedsteam, moet een klacht tegen een medewerker van de LSO ingediend worden bij de directeur waaronder de LSO valt. Een klacht over de directeur wordt behandeld en beoordeeld door de algemeen directeur. In die situatie is geen plaats meer voor PCMO-bemiddeling. De algemeen directeur hanteert echter wel de uitgangspunten van PCMO, in de zin van zorgvuldig, oplossingsgericht en respectvol.

### **Artikel 3**

Artikel 3 geeft aan hoe een klacht moet worden ingediend en welke vereisten daaraan worden gesteld.

Ingevolge het eerste lid moet een klacht in principe schriftelijk via een formulier op de website [www.kinderbescherming.nl](http://www.kinderbescherming.nl) worden ingediend. De RvdK heeft een webformulier ontwikkeld naar voorbeeld van de Nationale ombudsman. Hiermee komt de RvdK ook tegemoet aan de wens om digitaal te communiceren. Omdat de RvdK zich realiseert dat niet iedere cliënt een dergelijk webformulier kan invullen wordt de cliënt op de website gewezen op de mogelijkheid om ondersteuning te vragen bij de stichting Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (hierna: AKJ). De vertrouwenspersoon kan ook breder ondersteuning bieden in het klachtproces. Zie hiervoor artikel 6.

In het tweede lid wordt aangegeven op welke wijze de RvdK omgaat met mondeling ingediende klachten. Conform artikel 9:2 Awb kan een klacht ook mondeling worden ingediend. Bij mondeling of telefonisch ingediende klachten kan het geven van opheldering of het aanbieden van verontschuldigen een goede reactie zijn. Een schriftelijke reactie op een mondelinge klacht is niet vereist. Als de klager echter uitdrukkelijk om een schriftelijke reactie vraagt, dan ligt het in de rede om hieraan tegemoet te komen.

In het derde lid wordt geregeld dat de inhoud van de klacht aan enkele minimale vereisten moet voldoen. Zo moet de klacht een omschrijving van de gedraging bevatten waartegen de klacht gericht is. Voor de inhoudelijke behandeling van de klacht is het van toegevoegde waarde als de klacht voldoende duidelijk is omschreven en de naam of aanduiding van de medewerker van de RvdK die zich aldus heeft gedragen duidelijk blijkt, dit waar mogelijk onderbouwd met stukken. Direct bij het indienen van de klacht kunnen de documenten waarnaar in de klacht wordt verwezen, worden meegezonden.

In het vijfde lid wordt beschreven dat de RvdK de datum waarop hij de klacht ontvangt als datum van indiening hanteert; vanaf die datum gaat de termijn van behandeling lopen.

### **Artikel 4**

Ingevolge lid 1 bepaalt de directeur of de klacht ontvankelijk is. In lid 2 worden de gronden vermeld waaraan een klacht moet voldoen om ontvankelijk te zijn. Artikel 4 lid 2 sub b betreft klachten die het algemeen beleid betreffen. Algemene klachten over het beleid, danwel de beleidsuitvoering, van de RvdK hebben geen betrekking op de wijze waarop de RvdK zich in een bepaalde aangelegenheid heeft gedragen en vallen dus niet onder de reikwijdte van deze klachtenregeling. Ingevolge lid 3 vervalt de verplichting tot klachtbehandeling indien de klacht niet aan de vereisten van artikel 3 lid 3 en 4 en artikel 4 lid 2 sub b voldoet. Overigens is de RvdK wel bevoegd om een vormgebrek in de klacht te passeren en de klacht toch te behandelen. In het vierde lid is vastgelegd dat de RvdK, voordat hij beslist de klacht niet te behandelen omdat de klacht niet aan de gestelde vereisten voldoet, de klager de gelegenheid biedt het verzuim te herstellen. De RvdK zal zich hierbij moeten beraden op de vraag of het verzuim zodanig is dat hij herstel daarvan noodzakelijk acht voor verdere behandeling.

### **Artikel 5**

Artikel 5 bevat een opsomming van de gronden waarop de RvdK kan besluiten om een klacht niet inhoudelijk te behandelen. Ingevolge dit artikel vervalt de verplichting tot klachtbehandeling. Overigens is de RvdK wel bevoegd de klacht te behandelen.

- Herhaalde klacht: een gedraging waarover al eerder is geklaagd, behoeft niet nogmaals te worden onderzocht, mits de eerdere klacht overeenkomstig deze regeling door de directeur is afgehandeld. Van een herhaalde klacht is geen sprake als er nieuwe feiten en omstandigheden worden aangedragen, die een nieuw licht op de eerdere klacht werpen. In het algemeen kan een klacht die al eerder naar tevredenheid van de klager was afgehandeld, wel als een herhaalde klacht worden beschouwd.
- Eén-jaartermijn: de RvdK is niet verplicht een klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden. Reden hiervoor is dat een onderzoek naar feiten die langere tijd geleden



hebben plaatsgevonden, lastiger is uit te voeren dan naar meer recente gebeurtenissen. Daarnaast geldt de termijn ook als bescherming voor de professional die zich niet meer voor bepaalde gedragingen hoeft te verantwoorden. Als een gedraging pas later merkbaar effect heeft of wanneer er anderszins een goede reden is waardoor klager heeft gewacht met het indienen van zijn/haar klacht, kan afwijking van de één-jaartermijn in de rede liggen, mits de klager dan zo spoedig als van hem verlangd kan worden zijn klacht indient.

- Inhoud van het advies/verzoek: de RvdK is niet verplicht een klacht te behandelen die ziet op de inhoud van het advies/verzoek van de RvdK. Het is immers aan de rechter aan wie dat advies/verzoek voorligt om daarover te beslissen. Dit geldt ook voor klachten die misschien niet direct zien op het advies, maar die wel vooral beogen het advies/verzoek te wijzigen. Lijkt dat laatste in de visie van de klachtbemiddelaar het doel van de klacht, dan kan het goed zijn om in het kader van PCMO aan verwachtingen-management te doen bij de klager.
- Samenloop met bezwaar en beroep: een cliënt kan tegen een gedraging van de RvdK die tevens een besluit is in de zin van de Awb (bijvoorbeeld het al dan niet afgeven van een verklaring van geen bezwaar aan aspirant-pleegouders), zowel opkomen via het indienen van een klacht als via het maken van bezwaar. Afhankelijk van de bedoeling van de cliënt vindt behandeling plaats als bezwaarschrift, of als klacht, of als bezwaarschrift en klacht. Het is echter niet de bedoeling dat de klachtenprocedure oneigenlijk wordt gebruikt door personen die te laat zijn met het indienen van een bezwaarschrift. Om die reden biedt dit onderdeel de mogelijkheid om de klacht niet te behandelen als deze wordt ingediend na afloop van de bezwaartermijn. Als een klacht wordt ingediend terwijl er nog bezwaar openstaat, moet de klacht wel worden behandeld.
- Samenloop met andere rechterlijke procedures: een klacht hoeft niet te worden behandeld als de gedraging onderworpen is of is geweest aan een procedure bij de burgerlijke rechter (bijv. een schadeclaim op grond van onrechtmatige daad). Wanneer een klacht samenloopt met een tuchtklacht zal de RvdK moeten beoordelen of het in behandeling nemen van de klacht een onwenselijke samenloop met de tuchtrechtprocedure oplevert.
- Samenloop met opsporing en vervolging: de klacht hoeft niet te worden behandeld als de gedraging waar de klacht over gaat ook de gedraging is waar de opsporing en vervolging (tenlastelegging) op ziet. De RvdK zal ook dan moeten beoordelen of het in behandeling nemen van de klacht een onwenselijke samenloop met de strafprocedure oplevert.
- Bagatelzaken of anderszins zaken die een te zware belasting voor de RvdK zijn: een klacht hoeft ook niet te worden behandeld indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is. De RvdK heeft hier een zekere beoordelingsruimte. Er mag enerzijds niet te lichtvaardig worden besloten om een klacht op deze grond niet in behandeling te nemen. Maar anderzijds kan een volledige behandeling van een klacht in bepaalde situaties een te zware belasting zijn voor de RvdK. Bijvoorbeeld bij die klachten die samenhangen met, of gerelateerd zijn aan een diepgaand, onveranderbaar verschil van mening tussen een burger en de RvdK en waarbij een klachtbehandeling niet kan en zal bijdragen aan herstel van vertrouwen, het belangrijkste doel van klachtbehandeling. Om te kunnen beoordelen of de RvdK zich in redelijkheid op het standpunt kan stellen van klachtbehandeling af te zien, dient hij bij de mededeling daarover aan te geven waarom behandeling een te zware belasting voor de organisatie met zich meebrengt en dat derhalve wordt geconcludeerd dat er (kennelijk) sprake is van een te gering belang of gewicht van de gedraging. Deze beslissing om van behandeling af te zien kan worden getoetst door de Nationale ombudsman.
- De klager is een ander dan degene jegens wie de gedraging heeft plaatsgevonden: dan is de RvdK niet verplicht om de klacht te behandelen. Ook hier heeft de RvdK een zekere beoordelingsruimte.
- Niet binnen de termijn aangevulde klacht: als de RvdK de klager de mogelijkheid heeft geboden om de klacht aan te vullen (cf. art. 4 lid 4) maar de klager dit niet binnen de gestelde termijn van vier weken heeft gedaan, dan is de RvdK niet verplicht de klacht te behandelen.
- De klacht in algemene bewoordingen is gesteld.

In lid 2 wordt vermeld dat de RvdK de klager zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen vier weken na ontvangst van de klacht, schriftelijk in kennis stelt als de RvdK de klacht (gedeeltelijk) niet-ontvankelijk verklaart danwel om een andere reden de klacht (gedeeltelijk) niet in behandeling neemt, onder vermelding van de reden(en) daartoe én met vermelding (cf. lid 3) dat als hij zich niet kan vinden in deze beslissing, hij/zij de klacht binnen één jaar na ontvangst van de beslissing kan voorleggen aan de Nationale ombudsman.

## **Artikel 6**

Als vereiste van een zorgvuldige klachtbehandeling legt het eerste lid van dit artikel vast dat de ontvangst van een klacht schriftelijk en zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen twee weken moet worden bevestigd, waarbij tegelijk wordt aangegeven dat de klager zich bij de behandeling van de klacht kan doen bijstaan door een 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. 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. De vertrouwenspersoon kan niet uit naam van de klager optreden en mag niets doen zonder toestemming van de klager.

In het tweede lid is vastgelegd dat ook de betrokken raadsmedewerker in kennis wordt gesteld van de klacht. Deze verplichting geeft invulling aan het beginsel van hoor en wederhoor. De betrokkene kan zich in de klachtprocedure laten bijstaan door een collega.

## **Artikel 7**

In het eerste lid van dit artikel wordt het belang vastgelegd om de rechter die beslist over de aangelegenheid waarmee de klacht verband houdt, op de hoogte te stellen van het indienen van een klacht bij de RvdK. Het verplicht de RvdK dan ook de rechter hiervan zo spoedig mogelijk in kennis te stellen. Als de RvdK van mening is dat de behandeling van de klacht en de uitkomst ervan mogelijk van invloed zou kunnen zijn op het bij de rechter ingediende verzoek of advies, kan de RvdK de rechter verzoeken de behandeling ter zitting uit te stellen. In dat geval zullen klager, de betrokkene en eventueel de andere ouder of andere belanghebbenden daarover door de RvdK in kennis worden gesteld, onder vermelding van de redenen. Ook in die situatie waarin een klager om uitstel van de behandeling door de rechter verzoekt, moet de RvdK, als hij besluit om geen verzoek daartoe aan de rechter te doen, de klager, de betrokkene en eventueel de andere ouder of andere belanghebbenden de redenen daarvan vermelden.

In het tweede lid is bepaald dat ook de andere ouder of andere belanghebbenden in het raadsonderzoek over het indienen van de klacht moet worden geïnformeerd. Deze bepaling is van belang om te voldoen aan het beginsel van transparantie én omdat een eventuele gegrondheid van de klacht consequenties kan hebben voor het lopende raadsonderzoek of na afloop daarvan. De inhoud van de klacht hoeft daarbij gelet op het vertrouwelijke karakter van de klacht niet te worden vermeld.

In het derde lid wordt de RvdK de mogelijkheid geboden om in het belang van het onderzoek dan wel in het belang van het kind, het onderzoek gedurende de klachtbehandeling op te schorten. Het is aan de RvdK om al dan niet gebruik te maken van deze mogelijkheid. Uiteraard moet zowel de klager als de betrokkene en eventueel de andere ouder of andere belanghebbenden in het onderzoek in geval van opschorting van het onderzoek worden geïnformeerd. Indien door klager is verzocht om opschorting van het onderzoek en de RvdK er voor kiest om geen gebruik te maken van deze mogelijkheid moet de klager over deze afweging worden geïnformeerd.

## **Artikel 8 t/m 10**

In de artikelen 8 t/m 10 wordt ingegaan op de klachtbemiddeling. In de regeling heeft de RvdK een prominente rol voor klachtbemiddeling ingeruimd. Er wordt ingezet op het in samenspraak met de klager komen tot een oplossing. De RvdK heeft ten behoeve van klachtbemiddeling raadsmedewerkers getraind in de eerder genoemde PCMO-methodiek.

De artikelen 8 t/m 10 kunnen ook gezien worden als een uitwerking van art 9:5 Awb: als er naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot verdere klachtbehandeling door een directeur. In elk stadium van de klachtenprocedure kan de procedure worden stopgezet als er een oplossing wordt gevonden waarmee de klager genoegen neemt.

In artikel 8 wordt aangegeven dat in beginsel in elke klacht een klachtbemiddelaar wordt ingezet. Echter, klachtbemiddeling is niet verplicht.

Ook wordt nader ingegaan op de verkenning tot de mogelijkheid voor klachtbemiddeling. Het kan voorkomen dat een klager tijdens of na het verkennende gesprek met de klachtbemiddelaar geen heil ziet in klachtbemiddeling. Ook een klachtbemiddelaar kan na het verkennende gesprek met

klager en/of beklagde(n) tot de conclusie komen dat bemiddeling voor de klager niet tot het gewenste effect zal leiden. In dat verkennende gesprek kan de klachtbemiddelaar ook zo nodig de verwachtingen die klager heeft, managen, zoals hiervoor vermeld bij artikel 5 lid 1 sub c. Als klachtbemiddeling niet mogelijk blijkt, wordt de klacht voorgelegd aan de directeur, met een kort verslag van de bemoeienis van de klachtbemiddelaar.

In artikel 9 is de wijze van bemiddeling vastgelegd. Eén van de uitgangspunten bij PCMO is onpartijdigheid en neutraliteit. Daarom is de klachtbemiddelaar niet bij de gedraging waarop de klacht ziet, betrokken geweest en neemt de klachtbemiddelaar in beginsel ook geen kennis van het dossier.

In artikel 10 tenslotte is de afsluiting van de klacht in de bemiddelingsfase vastgelegd.

### **Artikel 11 t/m 13**

In deze artikelen is de behandeling van de klacht door de klachtadviescommissie vastgelegd.

Om de klachtprocedure te vereenvoudigen en te versnellen heeft de RvdK aansluiting gezocht bij de in de Awb neergelegde mogelijkheid om bij de klachtbehandeling gebruik te maken van een klachtadviescommissie. Door het instellen van een klachtadviescommissie met een externe voorzitter en externe leden heeft de RvdK de onpartijdige en onafhankelijke inbreng van een commissie behouden. De secretaris van de commissie is wel in dienst bij de RvdK. De klachtprocedure bij de RvdK is dus intern klachtrecht. Dat wil zeggen dat de directeur op de klacht beslist, maar met in achtname van het advies van de 'externe' onafhankelijke klachtadviescommissie.

Als zorgvuldigheidsvereiste legt het eerste lid van artikel 11 vast dat de directeur de klager en de betrokkene in kennis stelt van de overdracht van de klacht aan de klachtadviescommissie.

In het derde lid is bepaald dat de secretaris van de klachtadviescommissie namens de klachtadviescommissie de betrokkene(n) kan verzoeken ten behoeve van de klachtadviescommissie zijn/haar visie op de klacht schriftelijk in te dienen. Uitdrukkelijk wordt hier niet gesproken van een verweerschrift, aangezien de RvdK de klachtprocedure laagdrempelig wil houden en niet wil juridiseren.

In lid 4 en 5 worden de verdere taken van de secretaris beschreven. De secretaris bereidt de klacht ten behoeve van de klachtadviescommissie voor, zowel in praktische zin als juridisch inhoudelijk. De secretaris faciliteert de klachtadviescommissie en zorgt voor overlegging van een compleet klachtdossier. Naast de in artikel 11 lid 5 genoemde stukken die aan de klachtadviescommissie worden verstrekt, kan de voorzitter de secretaris verzoeken om andere stukken te verstrekken die relevant zijn bij de behandeling van de klacht. De secretaris kan de stukken opvragen bij betrokkene(n) en kan (digitaal) dossieronderzoek verrichten in het dossier van de RvdK. Het dossier van de RvdK is daarbij in z'n geheel voor de klachtadviescommissie beschikbaar zodat de KAC over het brede handelen van de RvdK een advies kan uitbrengen. Ook kan de voorzitter inlichtingen (laten) inwinnen bij andere personen, bijvoorbeeld andere raadsmedewerkers. Degene aan wie dit wordt gevraagd, is verplicht deze informatie te geven tenzij hij/zij daartegen gemotiveerd zijn bezwaar kenbaar maakt.

De secretaris draagt zorg voor én is verantwoordelijk voor een compleet klachtdossier. Echter, eenieder die betrokken is bij het klachtproces heeft een belang bij een compleet dossier en heeft een inspanningsplicht om stukken aan te leveren op basis waarvan de klachtadviescommissie een goed onderbouwd advies kan geven. Betrokkene(n) kunnen daarom ook zelfstandig voor de klacht relevante stukken aanleveren aan de secretaris. De verantwoordelijkheid die bij de secretaris berust betreft dan ook een eindverantwoordelijkheid.

In artikel 12 is het hoorrecht geregeld. Het horen geschiedt door de klachtadviescommissie. Het horen kan worden overgelaten aan de voorzitter of een lid van de commissie. Dit is met name bedoeld voor eenvoudige klachten om de bestuurslasten beperkt te houden.

Het horen door de klachtadviescommissie zal in principe plaatsvinden tijdens een hoorzitting. Het horen kan in uitzonderingsgevallen ook telefonisch gebeuren, indien hiertoe in overleg met de klager wordt besloten.

De enige voorwaarde die dit artikel stelt, is dat de klager de mogelijkheid wordt geboden om zijn klacht nader toe te lichten en dat de klager én de betrokkene in de gelegenheid moeten worden gesteld hun standpunt over de klacht kenbaar te maken. In principe gebeurt het horen van klager en betrokkene in elkaars bijzijn tenzij er redenen zijn om hiervan af te wijken.

Zowel de klager als de betrokkene kunnen zich tijdens de hoorzitting laten bijstaan. Wie de betrokkene(n) is/zijn, is afhankelijk van de inhoud en aard van de klacht. Zoals uit de toelichting bij artikel 1 blijkt kan de betrokkene een individuele medewerker zijn maar kan het ook het multidisciplinair team zijn. Dit geldt met name voor beslissingen die multidisciplinair genomen zijn. In dat geval is er sprake van meerdere betrokkenen. Met dit beleid wordt het verschil tussen het klachtrecht en het tuchtrecht tot uitdrukking gebracht. Het klachtrecht heeft als doel dat klagers

kunnen klagen over de organisatie. Binnen het tuchtrecht wordt het professioneel handelen van een individuele professional getoetst. Bij het eerste past dat alle raadsmedewerkers die bij de zaak betrokken zijn geweest gehoord moeten kunnen worden. Iedere individuele betrokkene mag ter ondersteuning één collega meenemen.

Een verzoek om per betrokkene meer dan één collega mee te nemen kan in een gemotiveerd verzoek bij de voorzitter van de KAC worden ingediend. Of deze tijdens de zitting aanwezig mogen zijn is ter beoordeling van de voorzitter van de commissie.

Of anderen tijdens deze zitting aanwezig mogen zijn, is eveneens ter beoordeling van de voorzitter van de commissie.

In het vierde lid is vastgelegd in welke situaties de klager niet gehoord hoeft te worden. Zo hoeft een klager niet te worden gehoord indien de klacht kennelijk ongegrond is. Van een kennelijk ongegronde klacht is sprake wanneer uit de klacht zelf direct blijkt dat de klacht ongegrond is én er redelijkerwijs geen twijfel mogelijk is over die conclusie. De term ongegrond heeft dus betrekking op het van een onderzoek naar de klacht te verwachten resultaat. Deze uitzonderingsgrond dient restrictief te worden toegepast.

Daarnaast kan de klager schriftelijk of mondeling (telefonisch) laten weten dat hij afziet van zijn recht om gehoord te worden. Om misverstanden te voorkomen is het aangewezen dat de secretaris een dergelijke verklaring schriftelijk bevestigt. Indien een klager afziet van zijn hoorrecht, stelt de klachtadviescommissie betrokkene hiervan in kennis en verzoekt hem de klachtadviescommissie mee te delen of hij nog wel wil worden gehoord. Zoniet wordt de klacht schriftelijk op stukken afgehandeld.

Ook hoeft een klager niet te worden gehoord als hij niet binnen een door de klachtadviescommissie gestelde redelijke termijn verklaart gebruik te willen maken van zijn hoorrecht. Dit om verdere vertraging in de klachtbehandeling te voorkomen, met name wanneer er sprake is van een tijdelijk stopzetten van het onderzoek.

In verband met een zorgvuldige procedure moet er in het advies aan de directeur worden vermeld wat er tijdens het horen aan de orde is gesteld. Het is hierbij niet nodig dat het gesprokene woordelijk wordt weergegeven; ten minste moet er sprake zijn een zakelijke en representatieve weergave van het verhandelde tijdens de hoorzitting.

Ten slotte wordt in dit artikel de mogelijkheid tot het maken van geluidsopnamen geregeld. Klager mag van de hoorzitting geluidsopnamen maken mits deze opnamen uitsluitend worden gebruikt voor privédoeleinden én als met de geluidsopnamen de privacy van anderen niet wordt geschonden. De geluidsopnamen moeten vertrouwelijk worden behandeld en mogen niet openbaar worden gemaakt. Het is niet toegestaan om beeldopnamen te maken. Deze spelregels vinden hun grondslag in de rapporten van de Nationale ombudsman over geluidsopnamen<sup>2</sup> en zijn vastgelegd in paragraaf 4.2 van het kwaliteitskader 2021.

Ingevolge artikel 13 brengt de klachtadviescommissie het advies met betrekking tot de klacht uit aan de directeur. Dit is geen bindend advies aan de directeur maar wel richtinggevend. Het advies kan ook eventuele conclusies of aanbevelingen bevatten die de directeur aan de bevindingen zou moeten verbinden. Ook in dit geval gaat het niet om een verplichting maar om een dringende aanwijzing aan de directeur.

In de artikelen 14 t/m 19 zijn nadere bepalingen vastgelegd omtrent de beslissing op de klacht. Het tweede lid van het artikel 14 vermeldt het uitgangspunt dat de directeur het advies en de eventuele conclusies en aanbevelingen van de klachtadviescommissie overneemt en dienovereenkomstig beslist, maar in het derde lid van artikel 14 is de discretionaire bevoegdheid van de directeur vastgelegd. Bepaald is dat de directeur kan afwijken van het advies dan wel conclusies en/of aanbevelingen van de klachtadviescommissie. In die situatie zal hij gemotiveerd dienen aan te geven waarom hij in dit specifieke geval ervan afwijkt.

In artikel 15 is bepaald welk oordeel de directeur als beslissing op de klacht kan inhouden. Dat betekent dat er een (gedeeltelijke) gegrond- dan wel ongegrondverklaring of (deels) niet-ontvankelijkheid van de klacht moet worden uitgesproken. In uitzonderingsgevallen kan er ook geen oordeel worden gegeven. Bijvoorbeeld als tijdens de hoorzitting de lezingen van partijen tegenover elkaar staan en er geen aanwijzingen bestaan, ook niet in de visie van de klachtadviescommissie, dat de ene lezing aannemelijker is dan de andere. Er mag echter niet te lichtvaardig worden besloten om zich te onthouden van een oordeel.

De artikelen 16 t/m 19 zien vanuit het transparantiebeginsel op het informeren van klager, betrokkene, de klachtadviescommissie en zo nodig anderen over de beslissing op de klacht.

---

<sup>2</sup> 2014/166 'Spelregels voor het maken van geluidsopnamen', en 2020/009 'Koffie? Thee? Geluidsopname?'

Ingevolge het tweede lid van artikel 16 moet de klachtbeslissing een verwijzing naar de Nationale ombudsman bevatten zodat de klager, als hij het niet eens is met de beslissing of de gevolgen die de directeur daaraan verbindt, zijn klacht kan voorleggen aan de Nationale ombudsman. In het tweede lid van artikel 17 is bepaald dat de betrokkene niet in juridische zin tegen de beslissing van de directeur kan opkomen. Uiteraard bestaat de mogelijkheid om in gesprek te gaan met de directeur over diens beslissing op de klacht. Als er in de visie van de directeur redenen zijn om de andere ouder of andere belanghebbende in kennis te stellen van zijn klachtbeslissing, stelt de directeur conform het derde lid van artikel 19 de klager hiervan - met redenen omkleed - op de hoogte. Tegen een dergelijk besluit staat geen bezwaar of beroep open.

#### **Artikel 20**

In dit artikel is bepaald dat de RvdK de klacht in beginsel binnen veertien weken afhandelt. Of deze termijn wordt gehaald, is mede afhankelijk van de agenda's van klager en betrokkene(n). Als de termijn niet gehaald kan worden, dient de RvdK de klager en betrokkene over de voortgang te informeren.

#### **Artikel 21**

Dit artikel is een neerslag van hetgeen over dossiervorming en -beheer in het Kwaliteitskader van de RvdK is opgenomen.

#### **Artikel 22**

In dit artikel is vastgelegd op welke wijze de RvdK zorgdraagt voor registratie van de klachten. Bij het zorgvuldig behandelen van klachten past een periodieke reflectie op eigen handelen van de RvdK, in de vorm van een klachtenanalyse. Dit geeft de RvdK inzicht in waar we verbetering in kwaliteit van ons werk kunnen nastreven en op welke manier de RvdK kan leren van de klachten. Om dit leereffect te vergroten wordt thans elke drie maanden een klachtenanalyse gemaakt. Aan de hand daarvan zal de procesregisseur klachten vervolgstappen zetten, waarbij ingezet zal worden op het lerend vermogen van de raadsmedewerkers en het verbeteren van de kwaliteit van het raadswerk.

De jaarlijkse publicatie van schriftelijk ingediende klachten bij de RvdK en de uitkomsten daarvan, waarmee aangesloten wordt bij artikel 9:12a Awb, wordt aan de hand van de 3-maandelijkse analyses in geanonimiseerde vorm gemaakt, in het kader van transparantie.