



Raad voor de Kinderbescherming
Ministerie van Veiligheid en Justitie



.....

Klachtenanalyse

2016

.....

Inhoudsopgave

- 3 > Inleiding
- 5 > Hoe vaak wordt er een klacht ingediend?
- 6 > Succesvolle informele aanpak klachtafhandeling
- 7 > Onderscheid naar aard van de zaak bij de regiodirecteur
- 7 > Wie klaagt?
- 8 > Vertrouwenspersoon
- 8 > Termijnen
- 9 > Beoordeling klachtonderdelen
- 10 > Wat kunnen we van de klachten leren?
- 11 > Gevolgtrekking gegrondverklaringen
- 11 > Bij de externe klachtencommissie ingediende klachten
- 12 > Leerpunten aangedragen door de externe klachtencommissie
- 12 > De Nationale ombudsman en de Kinderombudsman
- 13 > Samenvatting
- 14 > Aanbevelingen
- 15 > Beste Petra toch veel zonen- checklist aanvullingen

.....



Klachtenanalyse

2016

Inleiding

Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop een medewerker van de Raad voor de Kinderbescherming (hierna: RvdK) zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, mondeling of schriftelijk een klacht in te dienen bij de RvdK. Als de klacht door de RvdK niet naar tevredenheid is afgehandeld kan de klager zich 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).

Ieder jaar maakt de RvdK, conform de voorschriften van art 9:12a Awb, naar aanleiding van de afgeronde klachten een analyse. Het doel hiervan is versterking van het leerproces voor de RvdK en van de 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 en wordt bekeken of er opvallende ontwikkelingen zijn. Tevens kan de analyse bijdragen aan een evaluatie van de klachtbehandeling bij de RvdK.

De RvdK is in 2015 een nieuwe fase ingegaan als het gaat om het behandelen van klachten. De methode 'Prettig Contact met de Overheid' is in 2016 in alle regio's ingevoerd. Een deel van de teamleiders is opgeleid in deze methode en mogen handelen als klachtbehandelaar in wat de RvdK noemt de 'informele aanpak klachtafhandeling' (zie verder §3. Succesvolle informele aanpak klachtafhandeling). Momenteel wordt de PCMO methode geëvalueerd door het Ministerie van Binnenlandse Zaken. Binnen deze evaluatie wordt gekeken of de implementatie van de PCMO geslaagd is en of er leerpunten en/of verbeterpunten zijn. In de analyse van 2016 is voor de RvdK zichtbaar geworden wat de focus op deze methode in 2015 heeft opgeleverd en wat het belang is van een blijvende investering in deze methode.

In september 2016 is ook de nieuwe Interne klachtregeling van de RvdK van kracht gegaan. In de nieuwe regeling is de informele wijze van klachtbehandeling door de klachtbehandelaar vastgelegd. Momenteel is er vanuit de RvdK aandacht voor hoe deze werkwijze op lange termijn geborgd kan worden, mede gelet op de huidige organisatieverandering bij de RvdK, waarbij de teamleiders verdwijnen. De huidige organisatieverandering zal in de toekomst ook invloed hebben op de formele klachtbehandeling met als uitkomst een oordeel (gegrond of ongegrond): een taak die nu voorbehouden is aan de regiodirecteur of iemand namens hem aangewezen. De RvdK onderzoekt in 2017 alternatieven voor deze formele wijze van het behandelen van klachten.

Deze klachtenanalyse gaat in op alle klachten die in 2016 zijn afgerond middels een informele of formele afdoening door de RvdK, alsmede klachten die zijn behandeld door de externe klachtencommissie. Op inhoud (waar werd over geklaagd en was de klacht terecht?) is ten aanzien van de klachtafhandeling door de RvdK in deze analyse alleen gekeken naar de formele klachtbeslissingen. Van de informele klachtafhandelingen is bekend dat de klacht tot tevredenheid is opgelost, echter wat de klacht behelsde en wat heeft bijgedragen aan een oplossing is in veel gevallen niet goed te herleiden.



Klachten die in 2016 zijn ingediend maar ten tijde van de analyse (1^e helft 2017) nog in behandeling zijn, zijn niet meegenomen in deze analyse, maar zullen worden meegenomen in de analyse van 2017.

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.

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.



Hoe vaak wordt er een klacht ingediend?

In 2016	In 2015	In 2014
Verrichtte de RvdK 55.427 onderzoeken .	Verrichtte de RvdK 48.591 onderzoeken .	Verrichtte de RvdK 58.470 onderzoeken .
Zijn er 246 ingediende klachten geregistreerd bij de RvdK ¹ . Daarvan werden 8 klachten zonder tussenkomst van de RvdK weer ingetrokken .	Zijn er eveneens 246 klachten ingediend bij de RvdK	Zijn er 233 klachten ingediend bij de RvdK.
Heeft de RvdK 238 klachten inhoudelijk behandeld .	Werden er 227 klachten behandeld door de RvdK.	Behandelde de RvdK 217 klachten .
Zijn 85 zaken informeel afgedaan waardoor er geen klachtbeslissing genomen hoefde te worden.	Zijn 107 klachten succesvol bemiddeld .	Zijn 65 klachten succesvol bemiddeld .
Zijn 153 klachten formeel afgedaan door het nemen van een klachtbeslissing door een regiodirecteur. Daarvan werden 4 klachten in het geheel niet-ontvankelijk verklaard.	Zijn 90 klachten formeel afgedaan .	Zijn 152 klachten formeel afgedaan.
Zijn er 8 klachten ingediend bij de algemeen directeur van de RvdK. Hiervan zijn 3 klachten vanwege de aard van de klacht ² doorgestuurd naar een raadslocatie en afgedaan door de regiodirecteur. 2 klachten zijn middels een interventie opgelost en in 2 zaken nam de algemeen directeur een klachtbeslissing . 1 zaak is uiteindelijk in 2017 afgedaan.	Behandelde de algemeen directeur 2 klachten	Waren er 3 klachtbeslissingen afkomstig van de algemeen directeur.

In 2016 leidde **0,4 % van de raadsonderzoeken tot een klacht**. In 2015 was dit 0,5%, in 2014 ook 0,4%.

In 2016 werden er exact hetzelfde aantal klachten ingediend als in 2015. In voorgaande jaren werd hier vaak een toename gezien. Deze jarenlange stijgende lijn in het aantal ingediende klachten (in 2006 werden er bijvoorbeeld nog maar 160 klachten ingediend) zette dit jaar dus niet door. De regio's *behandelden* in 2016 wel meer klachten dan in 2015 en 2014.

In 2016 zijn (absoluut en relatief) meer klachten afgedaan middels een formele klachtbeslissing dan in 2015. Daar waar in 2015 **37%** van de klachten met een formele afhandeling werd afgedaan, was dat in 2016 **62%**. Deze stijging van het aantal formele klachtbeslissingen lijkt een zichtbaar gevolg van de daling van het aantal succesvolle informeel aangepakte klachten in 2016. Qua hoeveelheid stijgen de formele klachtbeslissingen in 2016 weer naar het niveau van 2014, toen 65% van de klachten formeel werd afgedaan en de PCMO methode nog niet bij de RvdK was ingevoerd.

¹ Daarvan zijn 40 klachten in 2015 ingediend maar pas in 2016 afgedaan. Voor de registratie tellen deze klachten mee in de klachtenanalyse van 2016.

² 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.

Succesvolle informele aanpak klachtafhandeling

In 2016	In 2015	In 2014
Worden 85 klachten succesvol op informele wijze behandeld.	Was er sprake van 107 geslaagde bemiddelingen.	Werd 65 keer succesvol bemiddeld.

In **36%** van de klachten was een informele aanpak van de klachtafhandeling succesvol³. Dit is lager dan in **2015 (47%)**. De in 2015 geconstateerde stijging van het aantal succesvolle informele afhandelingen zet in 2016 niet door.

Een mogelijke verklaring hiervoor is dat de op PCMO-wijze uitgevoerde klachtbehandeling⁴ onvoldoende binnen de organisatie is geborgd. In 2015 zijn in iedere regio klachtbehandelaars aangesteld, opgeleid en getraind in de werkwijze PCMO. Zij zijn aangewezen om in eerste instantie de klacht te behandelen. Als de klacht op die manier naar tevredenheid van de klager is opgelost, is de klachtbehandeling daarmee geëindigd en komt behandeling door de directeur te vervallen. De aandacht die deze methode in 2015 heeft genoten lijkt een positieve uitwerking te hebben gehad op het succes van de informele aanpak. Mogelijk is er in 2016 te weinig regie gevoerd door de RvdK op het op niveau houden van aangeleerde specifieke methodische vaardigheden (zoals door middel van herhaalcursussen, intervisies en coaching on the job) en zijn PCMO uitgangspunten verwaterd. Daarnaast heeft de RvdK ook een organisatieverandering ingezet waarbij PCMO- opgeleide klachtbehandelaars, veelal teamleiders, verdwijnen. Het verdient **aanbeveling** om opnieuw te investeren in de werkwijze PCMO.

Een tweede mogelijke oorzaak voor de daling van de succesvolle informele aanpak klachtbehandeling is verharding van de inhoud van de klacht of van de klager. Het aantal conflictscheidingen in Nederland blijft groeien⁵. Mogelijk heeft de RvdK zich in 2016 geconfronteerd gezien met klachten die qua inhoud niet goed te bemiddelen waren, zoals conflictscheidingen. Dit wordt echter niet bevestigd door de analyse van de inhoud van de klachten (zie verder hoofdstuk 8); qua inhoud gaan de meeste (gegrond verklaarde) klachten over dezelfde onderwerpen als voorgaande jaren. Ook wordt hiervoor geen bevestiging gezien in een toename van klachten die uiteindelijk worden voorgelegd aan de externe klachtencommissie (zie verder hoofdstuk 11). Feedback op de werkwijze PCMO laat wel zien dat er ook klagers zijn die geen 'genoegen nemen' met een gesprek met een klachtbehandelaar en alleen de directeur willen spreken.

Een derde verklaring voor de daling van de succesvolle informele aanpak klachtbehandeling ligt mogelijk in de registratie van deze behandelingen door de verschillende raadslocaties. In de door de raadslocaties aangeleverde data ten behoeve van de klachtenanalyse was een duidelijk verschil zichtbaar per regio in aantal geregistreerde succesvolle informele behandelingen en in aantal aangeleverde afsluitbrieven⁶. Het is **aan te bevelen** ook de informele behandelingen goed te registreren en te documenteren. Deze informatie kan, zoals ook in de analyse van 2015 gesteld, een inspiratiebron zijn voor de wijze waarop oplossingsgericht een klager kan worden benaderd en kan leerpunten geven om klachten op informele wijze af te doen. In die zin is het belangrijk om best practices omtrent (succesvolle) informele klachtbehandeling te blijven verzamelen en te delen binnen de RvdK.

Er zijn ook niet succesvolle informele klachtafhandelingen geweest. Deze cliënten wensten hun klachten na een gesprek met een klachtbehandelaar toch voor te leggen aan de regiodirecteur. In 2016 kwam dit 58 keer voor. Van alle in 2016 ondernomen informele klachtbehandelingstrajecten (143) is 59% succesvol afgedaan.

3 Er is sprake van een succesvolle informele aanpak klachtafhandeling als de cliënt tevreden is met de uitkomst van het gesprek met de klachtbehandelaar en met de door de klachtbehandelaar eventueel geboden oplossing en de cliënt geen officiële klachtbeslissing van de regiodirecteur meer nodig vindt. Voorheen werd deze fase binnen de klachtprocedure de 'bemiddeling' genoemd.

4 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.

5 Bron: <https://magazines.kinderbescherming.nl/jaarbericht/2017/01/jaaroverzicht-2016>

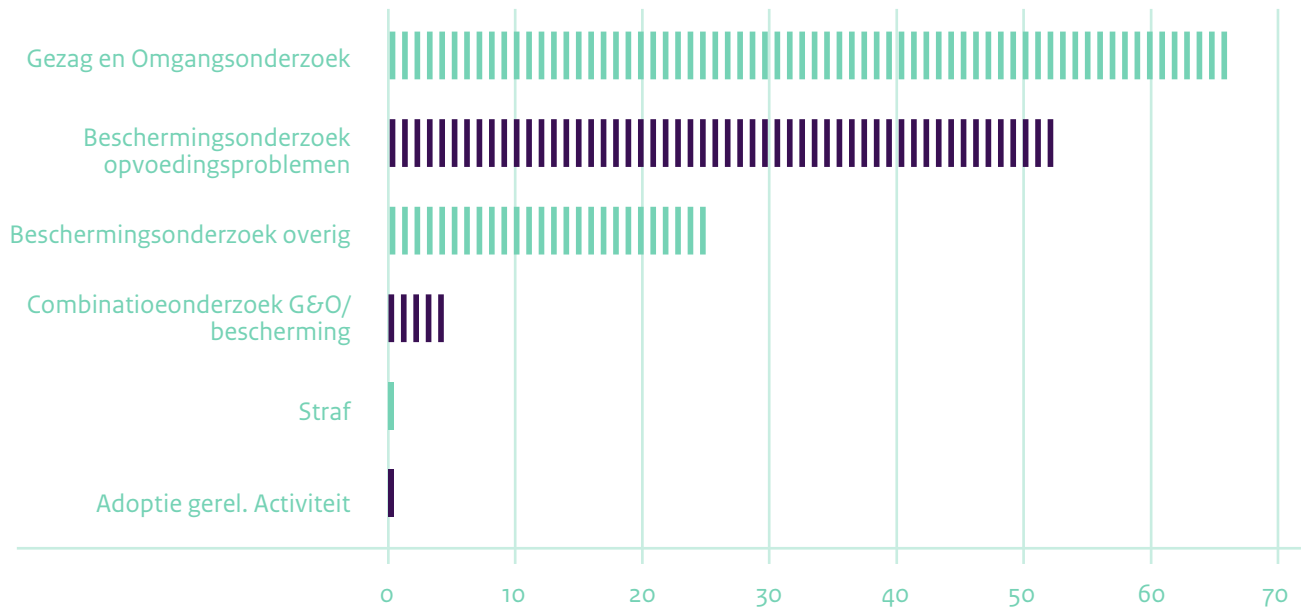
6 Conform art. 10 van de Interne klachtenregeling van de RvdK, zorgt de klachtbehandelaar, indien de klacht naar tevredenheid voor klager en beklagde is afgerond, voor een afsluitende brief, die zowel naar de klager als naar de beklagde wordt gestuurd.

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 2016 (5210) leidde een kleine 2% van deze onderzoeken (64) tot een formele klachtbeslissing van een directeur. In straf- en ASAA-zaken werd net als voorgaande jaren het minst geklaagd.

In 2016 betroffen 99% van de formele klachtbeslissingen een G&O en/of een beschermings onderzoek⁷.

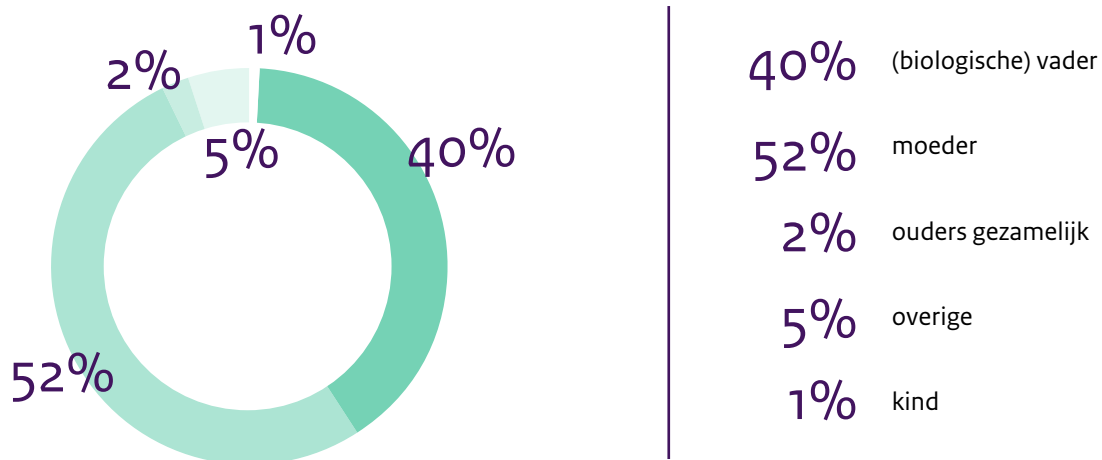
Tabel 1: Overzicht aantal klachten met onderscheid naar aard van de zaak bij de regiodirecteur



Wie klaagt?

In 2016 dienden moeders de meeste klachten in bij de RvdK (52%), gevolgd door de (biologisch) vaders (40%). In een aantal zaken klaagden ouders gezamenlijk (2%). De overige klachten werden ingediend door bijvoorbeeld kinderen zelf, grootouders, pleegouders of adoptie wensouders.

Tabel 2: Overzicht van wie er heeft geklaagd.



⁷ Beschermingsonderzoeken vallen uiteen in opvoedingsonderzoeken en overige zaken. Onderzoeken rondom opvoedingsproblemen kunnen leiden tot een kindbeschermingsmaatregel. Onder de overige zaken vallen onder andere de toetsende taak en voogdijzaken.

Vertrouwenspersoon

Iedere klager 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) en zes zorgbelangorganisaties voeren het onafhankelijke vertrouwenswerk in samenwerking met elkaar uit, in opdracht van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG).

Voor zover dat uit de klachtbeslissingen viel op te maken lieten klagers zich in **42%** van de formele klachtgesprekken **bij staan door een (cliënt)vertrouwenspersoon**. In 22 zaken (14%) betrof het een professioneel vertrouwenspersoon, in 22 andere zaken een advocaat en in de overige 19 zaken betrof het een persoonlijke bekende van klager. In **2015** liet **53%** van de klagers zich gedurende een formeel klachtgesprek bijstaan door een (cliënt) vertrouwenspersoon. Een afname van de betrokkenheid van (cliënt)vertrouwenspersoon derhalve.

Termijnen

In art. 14 van de Interne klachtenregeling van de RvdK is geregeld dat de RvdK de 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 reden van verdaging.

In 2016	In 2015	In 2014
Werd slechts 17% van de klachtbeslissingen genomen binnen 6 weken na binnenkomst van de klacht, 28% binnen 10 weken.	Werd 25% van de klachtbeslissingen gegeven binnen 6 weken na binnenkomst van de klacht, 24% binnen 10 weken en in 1 zaak is onbekend hoe lang de behandeling van de klacht heeft geduurd	Werd in 18% van de klachtbeslissingen de beslissing genomen binnen 6 weken. In 31% van de klachtbeslissingen werd binnen 10 weken na binnenkomst de beslissing genomen.
Wordt meer dan de helft van de klachtbeslissingen (55%), buiten de termijn van 10 weken afgehandeld . Daarbij viel op dat in sommige zaken de termijnoverschrijding ook ver boven de 71 dagen lag. Termijnen van tussen de 150 en 200 dagen waren geen uitzondering.	Werd 50% van de klachtbeslissingen buiten de termijn van 10 weken afgehandeld.	Werd 51% van de klachtbeslissingen buiten de termijn van 10 weken afgehandeld.
Voor zover het uit de klachtbeslissingen op te maken is, is er in 18 zaken (12%) 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	Werd in 13% van de klachtbeslissingen mededeling gedaan aan klager betreffende de verdaging.

In veel gevallen werd gezien dat de termijnoverschrijding het gevolg is van een lang traject van de informele aanpak van de klacht door de klachtbehandelaar. Niet altijd wordt een klacht naar tevredenheid van cliënt afgerond door de klachtbehandelaar, waarna de klacht verder moet worden afgehandeld door de regiodirecteur. Hiervoor rest dan nog maar een zeer korte termijn. 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 een datum vast te stellen waarbinnen duidelijk moet zijn of de afhandeling door de klachtbehandelaar naar ieders tevredenheid is. Dit zal een punt van aandacht moeten zijn bij het opleiden van de klachtbehandelaars.

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.



Ondanks de ruime termijnoverschrijdingen valt het op dat over deze termijnen weinig geklaagd wordt. In 2016 is slechts 1 keer geklaagd over de termijn van de klachtafhandeling bij de regiodirecteur welke vervolgens gegrond is verklaard. Bij de externe klachtencommissie werd twee keer geklaagd over de te late beslissing op de klacht van de regiodirecteur. De commissie oordeelde in één van deze gevallen dat de overschrijding van de termijn (in casu met 10 maanden) waarbinnen de RvdK op een klacht besliste, te lang was en dat daarmee niet was voldaan aan de regels die het Intern klachtreglement voorschrijft voor een correcte klachtafhandeling.

Beoordeling klachtonderdelen

Van de 153 door de regiodirecteur beoordeelde klachten werd **59% (deels) gegrond** verklaard. Om een beter beeld te krijgen van het aantal gegrond verklaringen 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 2016	In 2015	In 2014
Namen de regiodirecteuren over 761 klachtonderdelen een beslissing. Van deze klachtonderdelen werden er 217 (deels) gegrond verklaard.	Behelsde de klachtbeslissingen in totaal 583 klachtonderdelen , waarvan 99 klachtonderdelen gegrond en nog eens 63 klachtonderdelen deels gegrond zijn verklaard.	Waren er 859 klachtonderdelen . In totaal werden 252 hiervan (deels) gegrond verklaard.
Is in totaal 29% van alle klachtonderdelen (deels) gegrond verklaard.	Werd 28% van alle klachtonderdelen (deels) gegrond verklaard	Werd 29% van alle klachtonderdelen (deels) gegrond verklaard.

Hoewel het aantal klachtonderdelen per jaar flink kan variëren, blijft het percentage (deels) gegrond verklaarde klachtonderdelen al jaren stabiel, rond de **28 à 29%**.

Alle behandelde klachtonderdelen (761) zijn ten behoeve van deze analyse onderverdeeld in verschillende categorieën.⁸ Hieruit blijkt dat bijna de helft van alle ingediende klachtonderdelen (**47%**) betrekking heeft op de **inhoud van het raadsonderzoek en het rapport**.

⁸ De categorieën zijn 1. Feitelijke onjuistheden, 2. Procedure fouten 3. Inhoud raadsonderzoek en het rapport, 4. Attitude raadsmedewerker, 5. Dossierbeheer, 6. Administratieve afhandeling, 7. Zittingsvertegenwoordiging en 8. Klachtenprocedure

Dit beeld is ook duidelijk terug te zien in de analyses over 2015 en 2014. Cliënten klagen veelal over onvoldoende en niet professionele onderzoeken, onzorgvuldige rapporten, onvoldoende onderbouwde adviezen en niet objectieve conclusies. Ruim een kwart van deze klachten werd gegrond verklaard door de regiodirecteur.

Ruim een kwart (**27%**) van de ingediende klachtonderdelen hadden betrekking op de **attitude van de raadsmedewerker**. Van dit aantal klachten werd bijna een kwart gegrond verklaard door de regiodirecteur.

In 2016 gaat bijna **10%** van alle klachtonderdelen over **procedurale fouten**. Dit zijn klachten over het niet naleven van de eigen normen, voorschriften en werkwijzen door de RvdK. Hiervan werd ruim éénderde gegrond verklaard.

Wat kunnen we van de klachten leren?

Terugkerende leerpunten

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

- > Het is onduidelijk waarom de kinderen niet zijn gehoord in het onderzoek.
- > Het is onduidelijk waarom het onderzoek is uitgebreid.
- > Het raadsrapport geeft te weinig zicht op de motieven van de RvdK om bepaalde informanten niet te horen.
- > Het is onduidelijk waarom de raadsonderzoeker niet op huisbezoek is gegaan.
- > Het is onduidelijk hoe de RvdK externe stukken heeft laten meewegen en welke waardering hij heeft gehecht aan deze stukken.
- > Het is onduidelijk waarom er is afgeweken van het onderzoeksplan.
- > Het is onduidelijk wat er is gebeurd met door partijen aangedragen stukken.
- > In het rapport is gebruik gemaakt van algemene termen die niet gespecificeerd worden, zoals 'huiselijk geweld'.
- > Het raadsrapport schetst een te eenzijdig beeld waarbij zorgen uitgebreider omschreven zijn dan krachten.
- > Het is onduidelijk waarom een informant geraadpleegd is terwijl daarvoor geen toestemming gegeven is.

Opvallend: klachten over de te korte duur 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. Deze klachten werden veelal niet gegrond verklaard. Er is immers geen minimale duur aan een raadsonderzoek verbonden. Wel werd vastgesteld dat het voor een raadsonderzoek belangrijk is dat alle (noodzakelijke) informatie wordt verzameld en dat duidelijk gecommuniceerd wordt met ouders over bijvoorbeeld de planning van het raadsonderzoek en welke informatie ingewonnen gaat worden. Het tijds kader waarbinnen dit gebeurt is op zich niet bepalend. Belangrijk is dat het voor betrokkenen duidelijk is wat er gebeurt en dat betrokkenen voldoende gehoord zijn.

Opvallend: klachten over de status van de klachtbehandelaar

In 2016 is geklaagd over de inzet van een klachtbehandelaar die naar aanleiding van een klacht contact opnam met de klager. De klager had de verwachting met de regiodirecteur te spreken over zijn klacht. De inzet van een klachtbehandelaar is een uitwerking van de in 2015 geïntroduceerde wijze van klachtafhandeling PCMO, waarbij getracht wordt de cliënt tevreden te stellen en een oplossing te vinden middels een gesprek met een, daarvoor speciaal PCMO opgeleide, klachtbehandelaar. Deze werkwijze werd ten tijde van de klacht nog nergens in de klachtregeling beschreven waardoor er onduidelijkheid is ontstaan bij klager over hoe zijn klacht in behandeling is genomen. In hoofdstuk 3 van de Interne klachtenregeling van de RvdK 2016 is deze werkwijze inmiddels geformaliseerd. De verwachting is dat het instituut 'klachtbehandelaar', ook na de evaluatie van de PCMO methode door het Ministerie van Binnenlandse Zaken, zal blijven nu het streven van de RvdK is dat deze informele aanpak 'laag' in de organisatie moet plaatsvinden.

Gevolgtrekking gegrondverklaringen

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 meegegeeld 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, al dan niet in combinatie met elkaar (in volgorde van hoe vaak toegepast).

- > 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).
- > Excuses aan klager.
- > 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.

Bij de externe klachtencommissie ingediende klachten

Indien de klager het niet eens is met de klachtbeslissing van de regiodirecteur, kan hij de klacht, binnen zes weken na ontvangst van de klachtbeslissing, voorleggen aan de externe klachtencommissie van de RvdK.

In 2016	In 2015	In 2014
Heeft de externe klachtencommissie in totaal 58 beslissingen gegeven, waarvan 19 beslissingen gaan over klachten die in 2015 aan de externe klachtencommissie zijn voorgelegd.	Gaf de externe klachtencommissie in totaal 57 beslissingen.	Heeft de externe klachtencommissie in totaal op 54 klachten een beslissing gegeven.
Worden door de externe klachtencommissie 280 klachtonderdelen beoordeeld ⁹ .	Werden door de externe klachtencommissie 326 klachtonderdelen beoordeeld.	Werden door de externe klachtencommissie 350 klachtonderdelen beoordeeld.
Is de externe klachtencommissie bij 74 klachtonderdelen, in tegenstelling tot de RvdK, van oordeel dat er wel sprake is van een gegronde klacht.	Is de externe klachtencommissie in 57 klachtonderdelen, in tegenstelling tot de RvdK, van oordeel dat er wel sprake is van een gegronde klacht.	Is de externe klachtencommissie in 70 klachtonderdelen van oordeel dat er sprake is van een gegronde klacht.
Wordt uiteindelijk 26% van de aan de externe klachtencommissie voorgelegde klachtonderdelen alsnog gegrond verklaard.	Is 17,5% van de voorgelegde klachtonderdelen alsnog gegrond verklaard.	Is 20% van de voorgelegde klachtonderdelen alsnog gegrond verklaard.

De afgelopen jaren is er weinig verschil in het absolute aantal klachtbeslissingen afkomstig van de externe klachtencommissie. Het percentage (alsnog) gegrond verklaarde klachtonderdelen is voor het eerst in 3 jaar gestegen (26% in 2016 t.o.v. 17,5% in 2015). Wanneer gekeken wordt naar de aard van de zaken die worden voorgelegd aan de externe klachtencommissie valt op dat ruim **65% van de zaken gezag- en omgangsonderzoeken** van de RvdK betroffen, al dan niet uitgebreid met een beschermingsonderzoek.

De commissie wijst cliënten er veelal op dat zij het raadsonderzoek slechts marginaal kan toetsen, wat betekent dat de commissie 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 commissie 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.

⁹ In dit aantal zit ook een aantal reeds door de RvdK gegrond verklaarde klachten, waarover de klachtencommissie zich of inhoudelijk niet uitspreekt of- bij een gedeeltelijke gegrond verklaring door de regiodirecteur- een oordeel geeft over de rest van het klachtonderdeel.



De door de klachtencommissie beoordeelde klachtonderdelen hadden, net als bij de regiodirecteur, voor het overgrote deel (**42%**) betrekking op **de inhoud van het raadsonderzoek en het rapport**. In deze categorie werden ook de meeste klachten door de commissie gegrondverklaard. De klachtencommissie oordeelde dan concreet dat een rapport niet voldoende zorgvuldig of onvoldoende onderbouwd was. Ook werden door de externe klachtencommissie relatief vaak klachten over de **attitude van de raadsmedewerker** gegrond verklaard. In die gevallen was de commissie van oordeel dat de RvdK de belangen van een cliënt onevenwichtig had gewogen of dat door de RvdK deze belangen onvoldoende waren gezien of erkend.

Leerpunten aangedragen door de EKC

- > De keuze van de RvdK om in een telefonisch contact een voor die ouder negatief advies mee te delen, brengt het risico met zich mee dat de boodschap niet juist wordt ontvangen en dat dat ook niet eenvoudig gecorrigeerd kan worden.¹⁰
- > Wees voorzichtig met vergaande conclusies te verbinden aan gedragingen en/of uitspraken over betrokkenen die niet zijn geverifieerd.
- > Wees zorgvuldig met het opnemen van ernstige beschuldigingen in het rapport. Het ligt in sommige gevallen voor de hand om ernstige beschuldiging nader te onderzoeken alvorens deze op te nemen in het raadsrapport, ook indien deze informatie niet direct relevant is voor de beantwoording van de onderzoeksvragen.
- > De RvdK kan meer inspanningen verrichten om – desnoods met behulp van een tolk – de taalbarrière te doorbreken en mogelijke misverstanden/miscommunicatie op te helderen.
- > Vertrek of langdurige afwezigheid van een raadsonderzoeker ontslaat de RvdK niet van de plicht om de klacht met een beoordeling (gegrond/ongegrond) af te handelen omdat de raadsonderzoeker altijd onder verantwoordelijkheid van de RvdK werkt.

De 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.

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 behoorlijkheidsvereisten.

¹⁰ Met ingang van 27 november 2013 heeft de Landelijke Directie van de RvdK, naar aanleiding van een casusonderzoek van de Inspectie Jeugdzorg, besloten met betrekking tot de communicatie het uitgangspunt te hanteren dat de RvdK betrokkenen uitnodigt voor een adviesgesprek dat 'face to face' zal worden gehouden volgens het 'ja, tenzij' principe. De RvdK kan een andere afweging maken als dit uit de aard van de zaak volgt.

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.

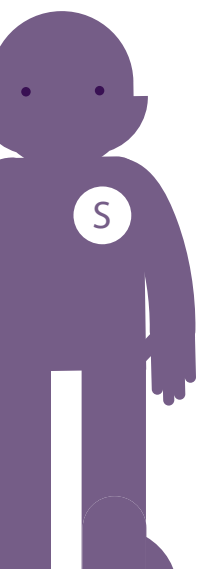
De Kinderombudsman doet eigen onderzoeken naar onderwerpen die actueel zijn of die te maken hebben met schendingen van kinderrechten.

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.¹¹

In 2016	In 2015	In 2014
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.	Bracht de No 0 openbare rapporten naar aanleiding van een onderzoek naar een klacht over de RvdK uit en zijn er 5 interventies gedaan door de No.
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.		Vloeiden uit de rapporten van de Kom geen aanbevelingen voort die zich concreet richtte tot de RvdK.

Samenvatting

- > In 2016 leidde **0,4%** van de raadsonderzoeken tot een klacht.
- > In 2016 zijn (absoluut en relatief) aanzienlijk meer klachten afgedaan middels een **formele klachtbeslissing** dan in 2015. Daar waar in 2015 37% van de klachten met een formele afhandeling werd afgedaan, was dat in 2016 **62%**.
- > In 2016 was de **informele aanpak van de klachtafhandeling** minder succesvol dan in 2015. Daar waar in 2015 47% van de klachten succesvol informeel werd afgedaan, was dit in 2016 **36%**.
- > In 2016 betroffen **99%** van de formele klachtbeslissingen een **G&O en/of een beschermingsonderzoek**.
- > In 2016 werd meer dan de helft van de klachten (**55%**) **buiten de termijn** van 10 weken afgehandeld.
- > Hoewel het aantal klachtonderdelen per jaar flink kan variëren, blijft het **percentage (deels) gegrond verklaarde klachtonderdelen** al jaren stabiel, rond de **28 à 29%**.
- > Net als in voorgaande jaren gaat een groot aantal van de **grond verklaarde klachten** over het **informer en motiveren** 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 motiveren in het rapport waarom deze beslissing is genomen.
- > In 2016 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 2016 werden **58 klachten voorgelegd aan de externe klachtencommissie**. In 2015 waren dit er 57.
- > In 2016 wordt ruim een kwart (**26%**) aan de **externe klachtencommissie** voorgelegde klachten **alsnog gegrond verklaard**.
- > De **aard van de zaken** die wordt voorgelegd aan de externe klachtencommissie betreft meestal **G&O-onderzoeken**, al dan niet uitgebreid met een beschermingsonderzoek.
- > De door de klachtencommissie beoordeelde klachtonderdelen hadden voor het grootste deel betrekking op de **inhoud van het onderzoek** en de **inhoud van het rapport**.



¹¹ 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: blijvende aandacht voor de informele aanpak klachtbehandeling

- > De proactieve en oplossingsgerichte aanpak sluit beter aan bij de wensen en behoeften van de cliënt.
- > Een informele aanpak van de klachtbehandeling leidt tot minder formele klachtprocedures, waardoor er minder tijds- en financiële druk op de uitvoerende organisatie komt te liggen.
- > Door uitwisseling van 'best practices' binnen de eigen regio maar ook op landelijk niveau kan de succes-verhouding (verhouding tussen het aantal pogingen en het aantal successen) toenemen.

Aanbeveling 2

Doel: efficiënte communicatie met klager

- > Herhaaldelijk en duidelijk uitleg over procedures en handelingen binnen een onderzoek en binnen de klachtafhandeling, evenals de motivatie bij iedere beslissing, leidt tot meer vertrouwen en begrip bij cliënt en klager.

Aanbeveling 3

Doel: investeren in de lerende organisatie

- > Het valt op dat de inhoud van de klachten ieder jaar veelal hetzelfde is. Om de kwaliteit van het raadswerk te verbeteren verdient het de aanbeveling om aandacht te hebben voor de (jaarlijks terugkerende) inhoudelijke leerpunten (zoals behandeld in hoofdstuk 9 en 12). Een middel hiervoor is de 'Beste Petra Toch Veel Zoenen'-checklist die in 2017 is geactualiseerd.

Aanbeveling 4

Doel: klachten worden binnen de daarvoor gestelde termijn behandeld.

- > De klager 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 de oorzaak van de termijnoverschrijdingen nader te onderzoeken. Een mogelijke wijze waarop dit zou kunnen is om in het geval van een termijnoverschrijding in het klachtbesluit de reden van de termijnoverschrijding te vermelden. Hiervoor kan aansluiting worden gezocht bij artikel 14 van de Interne klachtenregeling van de RvdK (over termijnen en verdaging). Dit kan dan vervolgens in de jaarlijkse klachtenanalyse geanalyseerd worden.
- > Door aansluitend aan een informeel klachtbehandelingstraject bij de klager na te gaan of er nog volgende stappen in de klachtenprocedure doorlopen moeten worden of dat de klacht naar tevredenheid is opgelost kunnen intenties worden gezien en worden misverstanden hierover voorkomen. Zo gaat er geen kostbare tijd verloren ten koste van een eventueel aansluitende formele klachtenprocedure en kunnen termijnen beter worden bewaakt.

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

Juli 2017

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