



Raad voor de Kinderbescherming  
Ministerie van Justitie en Veiligheid



Raad voor de Kinderbescherming

# Jaarrapportage klachten 2024

# Inhoudsopgave

Inleiding	3
Leeswijzer	4
1 Klachten in 2024: cijfers duiden	6
2 Klachten in 2024: analyse per fase van klachtbehandeling	8
3 Klachten in 2024: waar gingen klachten in 2024 over en wat kan de RvdK hiervan leren?	13
Tot slot	20

# Inleiding

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

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

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

De RvdK hecht veel waarde aan een goede klachtbehandeling en volgt hierin de klachtenregeling<sup>1</sup> 2021 van de RvdK. Eerst wordt onderzocht of er samen met de klager tot een oplossing gekomen kan worden. Als dat niet lukt, dan kan de klacht behandeld worden door een onafhankelijke klachtadviescommissie. Na behandeling geeft de klachtadviescommissie een advies over de afdoening van de klacht aan de directeur. De directeur neemt vervolgens een beslissing op de klacht.

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

Voor een deel bestaat deze rapportage uit 'cijfers'<sup>2</sup>. Hoeveel klachten ontving de RvdK eigenlijk en in hoeveel situaties is het gelukt om tot een oplossing te komen? Daarnaast leggen we uit waar klachten inhoudelijk over gaan en wat de RvdK hiervan kan leren om de kwaliteit van het werk te verbeteren.

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

<sup>2</sup> De cijfers zijn zo zorgvuldig mogelijk gegenereerd en verwerkt en dienen te worden gelezen met inachtneming van registratie- en interpretatiefouten.

# Leeswijzer

In deze jaarrapportage blikken we terug op de klachten die in 2024 werden behandeld én afgerond<sup>3</sup>. We zullen in algemene zin en per fase van klachtbehandeling bekijken wat opvalt en wat we de lezers van deze rapportage – cliënten, ketenpartners, geïnteresseerden en alle professionals bij de RvdK – graag mee willen geven. Dit document wordt bij de RvdK ook gebruikt om intern te bekijken wat er beter of anders kan. Bijvoorbeeld door ons beleid, interne leermiddelen en communicatiemiddelen aan te passen.

Het is goed om te vermelden dat de informatie in deze jaarrapportage op een algemene manier is verwerkt. Het is namelijk niet de bedoeling dat persoonlijke of herleidbare informatie terecht komt in een rapportage die voor iedereen toegankelijk is.

<sup>3</sup> De jaarrapportage 2024 betreft klachten die in 2023 werden ontvangen en in 2024 werden afgerond, en klachten die in 2024 werden ontvangen en afgerond. Klachten die in 2024 werden ontvangen en in 2025 worden afgerond, krijgen een plaats in de jaarrapportage van 2025.



Uiting van onvrede ontvangen  
en geadministreerd



408

klachten ontvangen,  
380 klachten afgerond

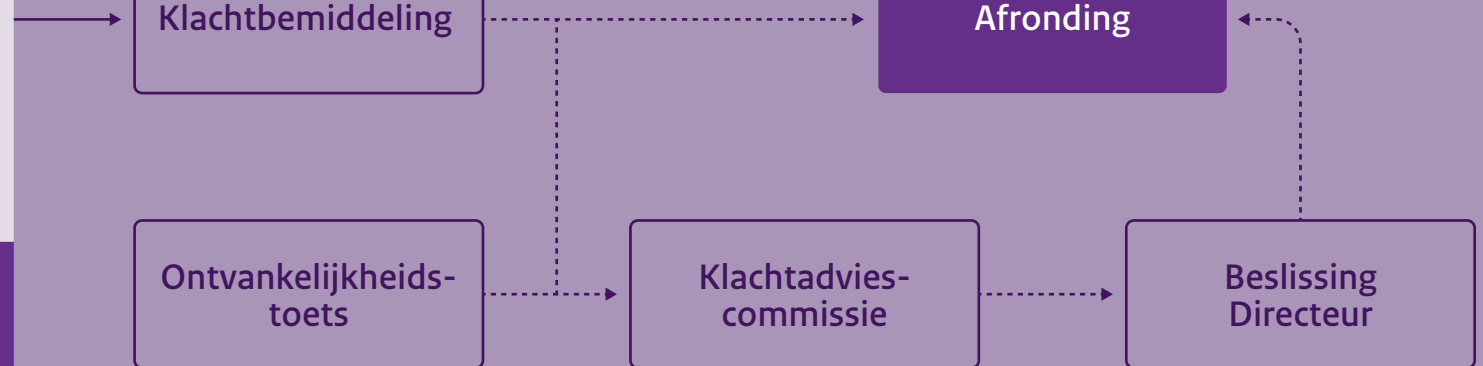
Klachtbemiddeling

Ontvankelijkheids-  
toets

Klachtadvies-  
commissie

Beslissing  
Directeur

Afronding



# 1

## Klachten in 2024: cijfers duiden

### Hoeveel klachten werden er in 2024 behandeld?

In 2024 werden 408 klachten ontvangen door de RvdK. 309 van deze klachten werden in 2024 afgerond. In 2024 heeft de RvdK in totaal 380 klachten behandeld en afgerond<sup>4</sup>.

Ter vergelijking: in 2023 werden er 334 klachten ontvangen en in 2022 waren dat er 429. In 2023 werden 338 klachten afgerond en in 2022 werden 426 klachten afgerond. De getallen van instroom en uitstroom van klachten schipperen de afgelopen jaren, waarbij deze getallen in 2023 op beide gebieden afwijkend laag lijken te zijn. Een eenduidige reden voor een toename of afname van klachten is moeilijk te geven, door het individuele karakter van de onderzoeken of betrokkenheid door de RvdK. Wat kan meespelen is dat de landelijke instroom van beschermingsonderzoeken en onderzoeken in kwesties van gezag en omgang in 2024 en 2022 hoger was dan in 2023. Aangezien verreweg de meeste klachten in deze onderzoeken worden ingediend, zou dit een lager aantal klachten in 2023 en een toename hiervan in 2024 kunnen verklaren. Iets wat verder opvalt in de klachtcijfers van 2024, is dat er een beduidend hoger aantal terugkerende klagers was dan in 2023. Deze klagers hebben in 2024 twee of meer klachtprocedures doorlopen. Hoewel dit individuele klachtbehandelingen zijn, betreft het vaak ongenoegen in eenzelfde onderzoek of taakuitvoering door de RvdK.

Afgezet tegen het totaal aantal onderzoeken dat de RvdK in 2024 heeft uitgevoerd (43.353), werd in ongeveer 0,94% van de onderzoeken een klacht ingediend<sup>5</sup>. Dit is een relatief klein percentage. Uit de 380 behandelde klachten komt wel een aantal belangrijke leer- en aandachtspunten naar voren. Ook mag niet vergeten worden dat niet iedereen de moeite neemt of de mogelijkheid heeft om een klacht in te dienen en dat er meerdere manieren zijn om ongenoegen te uiten. Denk hierbij aan social media. Omdat de RvdK in die gevallen geen mogelijkheden heeft om de onvrede te onderzoeken en te toetsen, worden andere uitingen van ongenoegen niet meegenomen in deze jaarrapportage.

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

<sup>4</sup> Dat niet alle klachten die binnenkomen ook in hetzelfde jaar worden afgerond, heeft met name te maken met het feit dat een klacht die bijvoorbeeld in november wordt ontvangen, meestal doorloopt in het nieuwe jaar.

<sup>5</sup> NB In 2022 was dit 1,32% en in 2023 was dit 0,77%.

## Handelde de RvdK in 2024 klachten af binnen de wettelijke termijn?

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

**55,5%**  
*van de klachten is binnen de wettelijke termijn afgerond*

In 2024 werden 211 van de in totaal 380 behandelde klachten, of 55,5%, binnen de termijn afgerond. Verderop in deze jaarrapportage zal per fase van klachtbehandeling worden aangegeven hoe vaak de termijn werd behaald en welke belemmerende factoren hierin een rol speelden.

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

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

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

## Hoe vaak werd de klager in 2024 tijdens de klachtenprocedure bijgestaan door een vertrouwenspersoon?

Door de eerdergenoemde kwetsbare positie van de cliënt ten opzichte van de RvdK vindt de RvdK het belangrijk om een toegankelijke en laagdrempelige klachtenprocedure te bieden. Desondanks kan een klachtenprocedure als spannend of ingewikkeld worden ervaren. Ondersteuning door een vertrouwenspersoon kan dan helpend zijn. In 2024 was er in 89 van de 380 behandelde klachten, of 23%, een vertrouwenspersoon betrokken. Bij 14 klachten was dit een advocaat, bij 5 klachten iemand uit het netwerk (bijvoorbeeld een familielid of een hulpverlener) en bij 64 klachten een onafhankelijke vertrouwenspersoon (veelal Jeugdstem/Zorgbelang). In 6 situaties is het niet duidelijk (geregistreerd) welke hoedanigheid de vertrouwenspersoon had.

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

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

**In 23%** van de klachten werd de klager bijgestaan door een vertrouwenspersoon

# 2

## Klachten in 2024: analyse per fase van klacht- behandeling

Hieronder bekijken we per fase van klachtbehandeling wat er opviel bij de klachten die in 2024 behandeld werden.

### Klachtbemiddeling

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

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

Klachtbemiddeling kan in verschillende vormen plaatsvinden. Door een brief met uitleg bijvoorbeeld, een telefoongesprek met de bemiddelaar of een bemiddelingsgesprek met betrokken raadsmedewerkers. Als klachtbemiddeling een oplossing biedt en

het ongenoegen is weggenomen, dan wordt het klachtdossier gesloten en vindt er geen verdere klachtbehandeling plaats.

In 2024 werden 144 klachten, of 41%<sup>6</sup>, afgerond na bemiddeling. Dit betekent meestal dat de klager tevreden was over de uitkomst van de bemiddelingsfase, en soms dat hij om een andere reden de klachtenprocedure niet verder wil vervolgen. Bijvoorbeeld als iemand het nog steeds niet eens is met de RvdK, maar dat door het contact met de klachtbemiddelaar en/of betrokken raadsmedewerkers wel duidelijk is geworden waarom bepaalde keuzes werden gemaakt.

In 131 van de 144 bemiddelde klachten, of 91%<sup>7</sup>, werd de klacht afgehandeld binnen de wettelijke termijn. In 2023 waren deze aantallen iets hoger: in 45% van de aan klachtbemiddeling aangeboden klachten werd de procedure afgesloten na bemiddeling en in 93,5% gebeurde dit binnen de wettelijke termijn. In 2022 was dit 48% respectievelijk 93,5%.

Er is geen aanwijsbare reden voor de schommeling in het aantal bemiddelde klachten gevonden. Klachtbemiddeling is maatwerk en het is afhankelijk van de (aard van de) klacht en de betrokkenen of bemiddeling voldoende oplevert om het probleem op te lossen of het ongenoegen weg te nemen.

<sup>6</sup> Er zijn 27 klachten van het totaal aantal van 380 in 2024 behandelde klachten niet voorgelegd aan de klachtbemiddelaars. Om te duiden hoeveel klachten afgerond werden na bemiddeling, wordt daarom geteld met het aantal klachten dat daadwerkelijk werd voorgelegd aan de klachtbemiddelaars: 353.

<sup>7</sup> In 113 van de 144 bemiddelde klachten, of 78,5%, binnen 10 weken na ontvangst van de klacht en in 18 van de 144 bemiddelde klachten, of 12,5%, binnen 10 tot 14 weken na ontvangst van de klacht.

Wat de klachtbemiddelaars wel opnieuw signaleren, net als de andere klachtmedewerkers in de verschillende fases van klachtbehandeling, is dat klachten complexer worden. Cliënten zijn soms vasthoudend in hun wensen, visie of standpunten, of kunnen zich niet neerleggen bij (uitleg over het) handelen door de RvdK of het raadsbesluit. De RvdK vindt het belangrijk om de klager aan te horen en om samen te onderzoeken wat kan helpen. Niet alles kan echter opgelost worden en niet alles wat de burger van de RvdK verwacht, is haalbaar of redelijk. Dit is voor cliënten soms moeilijk te accepteren. Dan is extra uitleg of een bemiddelingsgesprek onvoldoende om het ongenoegen in een informeel contact weg te nemen. Het gebeurt ook geregeld dat cliënten meerdere juridische (interne en externe) procedures doorlopen, waardoor er sprake is van veel informatie en ‘routes’ en het geen doel treft om met elkaar in een informele fase in gesprek te gaan over de klacht(procedure). In beide gevallen is de klager dan meer gebaat bij een oordeel door de directeur op het handelen door de RvdK.

Verder worden alleen die klachten als ‘bemiddeld’ geteld, die in zijn geheel niet door de klachtadviescommissie behandeld worden. De klachtbemiddelaars benadrukken dat ook in klachten die gedeeltelijk formeel behandeld worden, vaak succesvolle elementen zitten. Geregeld is een deel van de klacht wel verholpen, of leidt een goed gesprek ertoe dat de klacht die formeel behandeld moet worden alleen nog gaat over processtappen en niet meer over de emotie

eronder. ‘Succesvol’ is dan het persoonlijke contact tussen de RvdK en de klager, het gesprek. Dat vindt de RvdK belangrijk: om samen te onderzoeken wat helpt, en om waar mogelijk duidelijkheid over en begrip voor elkaar en elkaars standpunten te krijgen.

De klachtbemiddelaars signaleren verder een toename in klachten door minderjarigen en van klachten in lopende onderzoeken. Ook zien zij vaker klachten over handelen door de RvdK van lang (soms wel 20 jaar) geleden, en worden er vaker klachten ingediend naar aanleiding van berichten in de media. Soms gaat het dan over problemen in de jeugdzorg in brede(re) zin, of over heftige incidenten waarbij de RvdK heeft moeten optreden. De klachtbemiddelaars hebben nauw overleg met elkaar en de organisatie om deze signalen te duiden en om te bekijken of dit iets betekent voor hun werkwijze in bemiddeling.

Wat geen wettelijke termijn is, maar wel een streven dat de RvdK voor zichzelf heeft bepaald<sup>8</sup>, is dat de klachtbemiddelaar binnen twee tot vijf werkdagen contact opneemt met de klager en de betrokken raadsmedewerker(s). In 2024 hebben de klachtbemiddelaars te maken gehad met een hogere instroom van klachten, structureel capaciteitstekort (ook voortdurend uit 2023), uitval van collega’s en het inwerken van nieuwe collega’s. Voor 2025 en verder wordt er gewerkt aan continuïteit van een passende bezetting, zodat de RvdK het gewenste snelle contact met de klager beter kan waarborgen.

Hoewel de percentages van een geslaagde bemiddeling iets fluctueren, heeft klachtbemiddeling sinds 2021 een stevige positie ingenomen als vorm van klachtbehandeling. Het lukt dankzij de inzet van de klagers, de betrokken raadsmedewerkers en professionele klachtbemiddelaars geregeld om tot een oplossing te komen.

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

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

Als klachtbemiddeling niet (volledig) tot een oplossing leidt of niet passend is, toetsen de juristen van de klachtenafdeling namens de directeur of de klacht voldoet aan de voorwaarden om in behandeling te nemen en aan de klachtadviescommissie te sturen. Wat deze voorwaarden zijn, staat in de klachtenregeling van de RvdK.

Er zijn situaties waarin de RvdK de klacht niet hoeft of kan behandelen, ook als deze in beginsel voldoet aan de formele voorwaarden. De RvdK vindt het belangrijk

om kritisch naar het eigen handelen te kijken en gaat daarom terughoudend om met het niet in behandeling nemen van een klacht. Als een klacht niet behandeld wordt, dan wordt dit altijd aan de klager en de betrokken raadsmedewerkers toegelicht.

In 2024 besloot de RvdK 34 keer om een klacht – zonder of na een bemiddelingsfase – niet in behandeling te nemen. In 2023 was dit 37 keer. Voor de reden hiervan kan gedacht worden aan een klacht over een gedraging die lang geleden heeft plaatsgevonden, waardoor een goede klachtbehandeling niet meer mogelijk is. Bijvoorbeeld omdat de bewaartermijn van het dossier verstreken is en het dossier niet meer bestaat, of omdat bepaald handelen in de tijdsgeest en maatschappelijke context van ‘toen’ gezien moet worden en het niet redelijk is om nu nog te toetsen of dat handelen destijds klachtwaardig was. Hierbij geldt ook dat medewerkers zich na verloop van tijd niet meer hoeven te verantwoorden voor hun handelen als een klacht hierover niet tijdig<sup>9</sup> wordt ingediend.

In andere situaties was de klacht in te algemene bewoordingen omschreven, waardoor niet duidelijk was wat de RvdK volgens de klager verkeerd had gedaan of anders had moeten doen. De klager krijgt dan de mogelijkheid om uit te leggen wat hij bedoelt, in een gesprek met de klachtbemiddelaar of (daarna) door te reageren op een brief die de RvdK aan de klager stuurt. Als er dan nog steeds geen aanknopingspunten zijn voor de RvdK om te toetsen of de RvdK

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

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

klachtwaardig heeft gehandeld, of als de klager niet reageert op verzoeken van de RvdK om in contact te komen, dan kan het zijn dat de klacht niet in behandeling wordt genomen.

In andere klachten die niet behandeld werden, ging het ongenoegen hoofdzakelijk over de inhoud van het besluit van de RvdK, waar de rechter – en niet de directeur van de RvdK – over oordeelt. Of er werd al eerder op een klacht beslist, die qua inhoud over hetzelfde ging als de ‘nieuwe’ klacht. De RvdK hoeft niet twee keer over dezelfde klacht te oordelen.

In 73,5%<sup>10</sup> van de klachten die – al dan niet na een bemiddelingstraject – niet (verder) in behandeling werden genomen, werd de wettelijke termijn behaald. Dit is minder dan in 2023, toen dit percentage 87% was, en ook minder dan in 2022, toen in 79% van de niet-behandelde klachten de termijn werd behaald. Een structureel capaciteitstekort lijkt hiervan de oorzaak te zijn.

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

## Behandeling door de klachtadviescommissie

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

De RvdK heeft in 2024 in 155 van de 380 klachten advies gevraagd aan de onafhankelijke klachtadviescommissie. Dit zijn de klachten die de gehele klachtenprocedure doorlopen en niet eerder in de procedure werden afgerond.

Voordat de klachtadviescommissie tot een advies komt, houdt zij een hoorzitting. Op deze zitting worden de klager en de RvdK, in beginsel in elkaars aanwezigheid, gehoord over de klacht. In 2024 heeft de klachtadviescommissie bijna alle klachten kunnen behandelen in een fysieke hoorzitting. Dit heeft ook de voorkeur van de RvdK, omdat dit de meeste kans biedt op het goed begrijpen van elkaars visie of standpunten.

In de andere gevallen is met instemming van betrokkenen gekozen voor een digitale zitting of is de klacht schriftelijk afgedaan.

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

Na de hoorzitting brengt de klachtadviescommissie schriftelijk een advies uit aan de directeur. Als de klager volgens de klachtadviescommissie (gedeeltelijk) gelijk heeft, dan adviseert zij om de klacht (deels) gegrond te verklaren. Heeft de klager (gedeeltelijk) ongelijk, dan adviseert zij om de klacht (deels) ongegrond te verklaren. In een aantal gevallen verbindt de klachtadviescommissie aan het advies een aanbeveling, waarbij het aan de directeur is om te bepalen of en hoe de aanbeveling overgenomen wordt.

## Beslissing door de directeur van de RvdK

In 2024 heeft de directeur in 155 klachten een beslissing genomen. In 23 van de door de directeur behandelde klachten, of 15%<sup>11</sup>, werd

de wettelijke termijn behaald. Ter vergelijking: in 2023 werd in 18% van de door de directeur behandelde klachten de wettelijke termijn behaald en in 2022 was dit 14%. Eerder werd al uitgelegd dat ongeveer de helft van de klachten afgerond wordt in de fases vóór behandeling door de klachtadviescommissie en de directeur. De RvdK vindt het belangrijk om in te zetten op een laagdrempelige aanpak van klachten. De bemiddelingsfase kan daardoor, in overleg met betrokkenen, lang(er) duren. Als daarna nog de weg naar de klachtadviescommissie en een beslissing door de directeur gevolgd wordt, blijkt het lastig om binnen de wettelijke termijn voor klachtbehandeling te blijven.

Eén klacht bestaat vaak uit meerdere klachten. Deze noemen we de ‘klachtonderdelen’. Iemand klaagt bijvoorbeeld over hoe het gesprek met een medewerker is verlopen en ook over de wijze van het verwerken van informatie in het rapport. Wanneer de directeur een beslissing neemt op de klacht, dan betekent dit dat het handelen van de RvdK per klachtonderdeel beoordeeld wordt. Het kan dus zo zijn dat in dezelfde klacht, één onderdeel gegrond verklaard wordt en één onderdeel ongegrond. Gegrond betekent dat de RvdK achteraf gezien iets anders of beter had moeten doen en dat de klager gelijk heeft. Een ongegronde klacht(onderdeel) betekent het tegenovergestelde: de RvdK heeft in die situatie gedaan wat de cliënt van de RvdK mocht verwachten.

<sup>10</sup> In 17 van de 34 niet-behandelde klachten, of 50%, binnen 10 weken na ontvangst van de klacht en in 8 van de 34 niet-behandelde klachten, of 23,5% binnen 10 tot 14 weken na ontvangst van de klacht.

<sup>11</sup> In 6 van de 155 door de directeur behandelde klachten, of 4%, binnen 10 weken na ontvangst van de klacht en in 17 van de door de directeur behandelde klachten, of 11%, binnen 10 tot 14 weken na ontvangst van de klacht.

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

Het uitgangspunt bij de klachtbeslissing is dat de directeur het advies van de klachtadviescommissie volgt. Als de directeur het niet eens is met het advies of een onderdeel daarvan, dan zal hij of zij dit uitleggen in de beslissing op de klacht. In 2024 werd in 29 van de 606 door de directeur behandelde klachtonderdelen afgeweken van het advies van de klachtadviescommissie. Dit kwam dan met name doordat de directeur tot een andere weging van de feiten en omstandigheden in het klachtdossier kwam dan de klachtadviescommissie.

In 2023 week de directeur in 60 van de 684 behandelde klachtonderdelen af van het advies van de klachtadviescommissie. Het is niet te herleiden waardoor er in 2024 door de directeur in veel mindere mate anders geoordeeld werd dan door de klachtadviescommissie.

We zien vervolgens dat 100 van de 606 behandelde klachtonderdelen, of 16,5%, gegrond werden verklaard. 404 klachtonderdelen, of 66,5%, werden ongegrond verklaard. In 2023 waren deze cijfers 14,5% en 67%.

69 klachtonderdelen, of 11,5%, werden deels gegrond en deels ongegrond verklaard. In 2023 was dit 12%. Er waren ook 34 klachtonderdelen, of 5,5%, met een andere uitkomst. In 2023 was dit 6,5%. De directeur onthield zich dan van een oordeel, of besloot dat de klacht (alsnog) niet-ontvankelijk was of niet behandeld kon worden. Dit kan bijvoorbeeld voorkomen als er tijdens de hoorzitting een klachtonderdeel blijkt, dat eerder niet door de juristen van de klachtenafdeling werd getoetst.

**66,5%**  
**van de klachtonderdelen is ongegrond verklaard**

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

Ook worden signalen en feedback uit klachten onder de aandacht gebracht van beleids- en kwaliteitsgroepen van de RvdK, of (anoniem) besproken met ketenpartners. Zo werden signalen over onduidelijkheid in rollen/taken van de RvdK (onder meer bij zittingsvertegenwoordiging) en over bepalingen in het Kwaliteitskader<sup>12</sup> van de RvdK die verwarring oproepen bij cliënten en/of medewerkers, doorgegeven aan de betreffende beleidsafdelingen.

Verder wordt er niet alleen jaarlijks, maar ook tussentijds aandacht besteed aan het analyseren van klachten en worden leer- en aandachtspunten verwerkt in voorlichting aan medewerkers en op het intranet van de RvdK. Zo kunnen alle medewerkers van de RvdK leren van klachten.

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

Bij de klachtenprocedure van de RvdK gaat het over het handelen van een medewerker(s) onder verantwoordelijkheid van de RvdK als organisatie. Daarom leidt een gegronde klacht vrijwel nooit tot personele gevolgen voor

een medewerker, maar vaak wel tot leer- en aandachtspunten voor de organisatie en alle medewerkers. Waar dat aan de orde is, wordt intern uiteraard met betrokken medewerkers gesproken over hun handelen en de klachtbeslissing.

## Nationale ombudsman

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

In 2024 werd de Nationale ombudsman (inclusief Kinderombudsman) negen keer betrokken. Dit betrof zeven interventies waarbij nadere reflectie of onderzoek door de RvdK werd verzocht. Deze interventies/onderzoeken zijn opgepakt door de juridische afdeling van de landelijke staforganisatie van de RvdK. In gezamenlijk overleg met de directeur van de betrokken raadslocatie en het betreffende onderzoeksteam heeft nadere afstemming met en terugkoppeling aan de klager en de Nationale ombudsman plaatsgevonden.

Terugkoppeling betrof onder meer een aanvulling van het eerdere klachtoordeel met meer uitleg over het handelen door de RvdK, een gevoerd afrondend gesprek tussen de klager en de RvdK, of een bijgestelde visie of oordeel waarop binnen de organisatie nadere beleidsinvulling werd verzocht.

<sup>12</sup> Het Kwaliteitskader 2025 van de RvdK biedt handvatten, richtlijnen en uitleg over de taken en werkwijze van de RvdK.

Eén dossier werd door de Nationale ombudsman op de wachtlijst gezet. De RvdK is nog in afwachting van eventueel nader gewenste actie.

Eén keer werd een dossier vanwege opeenvolgende ziekte van betrokkenen (zomer en najaar 2024) uitgesteld, waardoor de definitieve afhandeling pas in 2025 zal plaatsvinden.

De in 2023 opgestarte klacht rondom een moreel beraad (zoals genoemd in de jaarrapportage klachten van 2023) werd na intern onderzoek van de RvdK in 2024 doorgezet en zal eveneens in 2025 worden afgerond.

Vanuit de klachtbehandeling door de Nationale ombudsman zijn de volgende onderwerpen naar voren gekomen die aandacht behoeven door de RvdK en die bij de betreffende (beleids) afdelingen zijn uitgezet.

Het ene punt betreft de positie van de buitenlandse ouder met betrekking tot de reactietermijn op raadsrapportages. Het Kwaliteitskader benoemt vijf werkdagen. Gelet op het mogelijk vertalen van het rapport en de fysieke afstand zou het wellicht wenselijk zijn als er standaard meer inzagetijd gegeven wordt in deze situaties. Het andere punt betreft blijvende aandacht voor communicatie en de afwegingen in het proces van advisering door de RvdK, zodat cliënten hierin stapsgewijs meegenomen worden.

## Ingetrokken klachten en andere niet-behandelde klachten

In 2024 werden 25 klachten gaandeweg ingetrokken. Deze klachten werden alle in een laat stadium ingetrokken, bijvoorbeeld terwijl de klacht al bij de klachtadviescommissie lag, wat van invloed is op de behandeltermijn.

Verder werden 22 klachten niet behandeld om andere redenen (dan hierboven genoemd), bijvoorbeeld omdat de klacht eigenlijk toch niet over de RvdK ging maar over een andere instantie.

Tot slot werd er in 2024 één klacht ingediend tegen de Algemeen Directeur van de RvdK<sup>13</sup>. Deze klacht werd conform de klachtenregeling van de RvdK niet intern behandeld en doorgezet naar het voor afdoening verantwoordelijke ministerie van Justitie en Veiligheid.

<sup>13</sup> Deze klacht is niet meegemeld in de totaalcijfers van deze jaarrapportage, omdat de klachtenafdeling deze klacht meteen heeft doorgezet zonder nadere interne acties.

# 3

## Klachten in 2024: waar gingen klachten in 2024 over en wat kan de RvdK hiervan leren?

Hieronder bekijken we over welke onderzoeken c.q. onderwerpen het meest geklaagd werd en wat we van deze klachten kunnen leren.

### In wat voor soort onderzoeken van de RvdK werd in 2024 geklaagd?

In 0,94% van het totaal aantal uitgevoerde onderzoeken van de RvdK (43.353) volgde een klacht. Het totaal aantal in 2024 behandelde klachten (380) afgezet tegen de verschillende soorten onderzoek van de RvdK geeft het volgende beeld:

Soort onderzoek/taak	Aantal	Percentage klachten
Beschermingsonderzoeken <sup>14</sup>	188	49,5%
Onderzoeken naar 'gezag en omgang' <sup>15</sup>	103	27%
Combinatie van beschermingsonderzoek en onderzoek naar gezag en omgang	55	14,5%
Strafonderzoek <sup>16</sup>	12	3%
Aanwezigheid van de RvdK bij een (eerste) zitting bij de rechtbank <sup>17</sup>	15	4%
Overig <sup>18</sup>	7	2%
Totaal	380	100%

<sup>14</sup> Onderzoek na een zorgmelding door (veelal) Veilig Thuis of de gemeente.

<sup>15</sup> Onderzoek na een verzoek om advies door de rechter.

<sup>16</sup> Onderzoek na melding van verdenking van een strafbaar feit door een jongere.

<sup>17</sup> Hier wordt enkel bedoeld: los van een onderzoek door de RvdK.

<sup>18</sup> Bijvoorbeeld onderzoeken in adoptiedossiers of de aanwezigheid van de RvdK bij de Jeugdbeschermingstafel.

Hieronder wordt per klachtonderwerp aangegeven hoeveel van de behandelde klachtonderdelen<sup>19</sup> over dit onderwerp gingen en wat het oordeel op deze onderdelen was.

Het adviseren van de rechter of het verzoeken van een kindbeschermingsmaatregel is een wettelijke taak van de RvdK.

Toetsing van het raadsbesluit is dan ook voorbehouden aan de rechter<sup>20</sup>. Met een klachtenprocedure kan getoetst worden of de RvdK bij de totstandkoming van het besluit het Kwaliteitskader van de RvdK heeft nageleefd en of de RvdK zich in de uitvoering van zijn taken heeft gehouden aan (andere) geldende regelingen, wetten en kaders.

## Waar gingen klachten bij de RvdK in 2024 over<sup>21</sup> en wat kan de RvdK hiervan leren?

### 1. Volledigheid en zorgvuldigheid van een onderzoek.

In 2024 werden over dit onderwerp 153 klachtonderdelen (25% van het totaal aantal van 606 klachtonderdelen) behandeld door de directeur. 81% van deze 153 klachtonderdelen werd ongegrond verklaard, 7% werd gegrond verklaard en 12% werd anders beoordeeld.<sup>22</sup>

De klager vond bijvoorbeeld dat de RvdK voor een volledig(er) beeld nog andere informatie had moeten betrekken in het onderzoek. Een ander voorbeeld is dat het Kwaliteitskader van de RvdK onvoldoende werd nageleefd bij het verwerken van de reactie van de klager op het conceptrapport van de RvdK.

Geregeld is een klacht over dit onderwerp ongegrond, maar had een formele klacht wellicht voorkomen kunnen worden als de RvdK in het voortraject duidelijker had gemaakt wat de reikwijdte van het onderzoek is en wat de RvdK wel en niet doet en waarom (niet). Het is voor cliënten dan makkelijker om te accepteren dat de onderzoekstaak van de RvdK beperkingen kent, of dat de RvdK een andere afweging maakt.

In 2024 kwamen specifiek de volgende aandachtspunten uit klachten/klacht-behandeling naar voren, waar de RvdK van kan leren:

- Als de rechtbank of het Hof een specifieke onderzoeksvraag stelt, dan moet deze vraag woordelijk overgenomen en beantwoord worden in het rapport.
- Als een ouder aangeeft dat iemand in het sociale netwerk bereid is om (tijdelijk) voor de kinderen te zorgen, dan moet de RvdK hierin een actieve houding aannemen en deze persoon in het onderzoek betrekken. De RvdK betreft het sociale netwerk soms

nog te weinig in onderzoeken, terwijl dit wel in de methodiek en ons Kwaliteitskader wordt aangegeven<sup>23</sup>.

- Als er tijdens het onderzoek informatie naar voren komt die van belang is voor de onderzoeksvragen of conclusies van de RvdK, dan moet in multidisciplinair overleg besproken worden of er (alsnog/nogmaals) hoor en wederhoor moet plaatsvinden op deze informatie.
- Termen betreffende medische of andere persoonlijke informatie van cliënten (bijvoorbeeld een psychiatrische diagnose) moeten altijd geverifieerd worden als deze informatie wordt opgenomen in het rapport. Is het noodzakelijk om de informatie op te nemen en zo ja, klopt deze (nog)?
- Let erop welke informatie je aan derden verstrekt, of dit noodzakelijk is voor het onderzoek en of dit past bij de taak en rol van de RvdK in dit specifieke geval. Als informatie gedeeld moet worden omdat dit in het belang is van het kind of het onderzoek, dan bespreken we dat in de regel eerst met betrokkenen/belanghebbenden. Dat de RvdK informatie bij anderen 'ophaalt' wil niet zeggen dat informatie ook zonder meer gedeeld mag worden.
- Bepaal eerst de positie van personen in het onderzoek voordat je in gesprek gaat. Bijvoorbeeld: de bezorgde oma van het kind komt onaangekondigd mee naar een afspraak met de RvdK en wil ook met de

raadsonderzoeker in gesprek. Het kan ongemakkelijk voelen om dan niet (meteen) in gesprek te gaan. Het is echter belangrijk om eerst een wegging te maken of het voor het onderzoek van belang is om deze persoon te spreken, wat dit (met name in complexe scheidingen) betekent voor het kind of de verhouding tussen ouders, welke positie deze persoon dan in het onderzoek heeft en hoe informatie verwerkt wordt (bijvoorbeeld laten accorderen). Je kunt altijd zeggen: ik kom erop terug. Zo houd je regie over het onderzoek en werk je transparant.

- Het is toegestaan om in het rapport te noemen dat er een klacht is ingediend, maar het is niet de bedoeling dat de inhoud van de klacht wordt vermeld. Dit is in beginsel iets tussen de klager en de RvdK. Waar de klacht (behandeling) van invloed is op het rapport/onderzoek en/of andere belanghebbenden, zal faseafhankelijk bekeken worden wie, waarover, wanneer geïnformeerd moet worden.

### 2. Objectiviteit, (schijn van) vooringenomenheid of partijdigheid.

In 2024 werden over dit onderwerp 49 klachtonderdelen (8% van het totaal aantal van 606 klachtonderdelen) behandeld door de directeur. 96% van deze 49 klachtonderdelen werd ongegrond verklaard, 0% werd gegrond verklaard en 4% werd anders beoordeeld.

<sup>19</sup> NB De hieronder genoemde tien onderwerpen waarover het meest geklaagd werd, vormen samen 83% van de behandelde klachtonderdelen. De overige 17% betreft 21 overige bijgehouden onderwerpen waarover veel minder werd geklaagd.

<sup>20</sup> Art. 5 lid 1 sub c klachtenregeling RvdK.

<sup>21</sup> Op volgorde van de onderwerpen waarover het meest werd geklaagd en gebaseerd op het aantal klachtonderdelen dat door de klachtadviescommissie en de directeur behandeld werd, waarbij het meest werd geklaagd over het eerstgenoemde punt.

<sup>22</sup> Bijvoorbeeld: deels gegrond of onthouden van een oordeel.

<sup>23</sup> Waarbij geldt dat de keuze voor wie er in een specifiek onderzoek (als informant of anderszins) worden betrokken, in elke individuele casus ter overweging en uitleg is van het onderzoeksteam.

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

In 2024 kwamen specifiek de volgende aandachtspunten uit klachten/klachtbehandeling naar voren, waar de RvdK van kan leren:

- Wanneer de RvdK navraag doet over de authenticiteit van de stukken die door één van ouders werden aangeleverd, is het goed om hier transparant over te zijn en uit te leggen dat navraag hierover niet uit wantrouwen gebeurt maar uit het oogpunt van zorgvuldigheid.
- Soms dient een ouder bij meerdere instanties klachten in. De andere ouder vindt dit vaak vervelend en ziet dit, al dan niet terecht, als een poging om het onderzoek of hulpverlening te vertragen. Ga terughoudend om met het verbinden van negatieve conclusies over het indienen van klachten en ga hierover met ouders in gesprek. Wat is de reden dat de ene ouder klachten heeft ingediend en wat betekent dit voor het kind en het raadsonderzoek? Waar zit de zorg van de andere ouder als het gaat om de ingediende

klachten? Vermeld de visie van ouders in het rapport en weeg deze waar nodig mee in de conclusies van de RvdK.

### **3. Bejegening: hoe de RvdK met iemand omgaat, bijvoorbeeld in een (telefonisch) gesprek of e-mailwisseling.**

*In 2024 werden over dit onderwerp 46 klachtonderdelen (7,5% van het totaal aantal van 606 klachtonderdelen) behandeld door de directeur. 63% van deze 46 klachtonderdelen werd ongegrond verklaard, 22% werd gegrond verklaard en 15% werd anders beoordeeld.*

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

In 2024 kwamen specifiek de volgende aandachtspunten uit klachten/klachtbehandeling naar voren, waar de RvdK van kan leren:

- Ga zorgvuldig om met de benaming van betrokkenen in de relatie tot de minderjarige. Sluit hierbij zoveel mogelijk aan bij de juridisch passende of in de rechterlijke

beschikking gebruikte benaming. Het kan zeer kwetsend zijn voor een ouder of kind als iemand een ongepaste benaming in het rapport toebedeeld krijgt. Bijvoorbeeld: de (nieuwe) partner van de moeder is niet per definitie 'stiefvader'.

- Bij respectvolle communicatie hoort dat niet alleen in gesprek, maar ook in schriftelijke communicatie gelet wordt op toon en taal. Zo kan een korte en bondige e-mail ook als bot overkomen. Lees altijd goed na wat je stuurt, of laat een collega meelesen.
- Zeg wat je doet, en doe wat je zegt. Afspraken nakomen lijkt een vanzelfsprekend onderdeel van een respectvolle omgang met mensen, maar in tijden van hoge werkdruk kan soms vergeten worden om iemand te informeren waar dat wel had moeten.
- Houd er rekening mee dat je als medewerker een andere positie in het onderzoek hebt dan de cliënt, en dat je voldoende aandacht hebt voor hoe houding of handelen op iemand overkomt. Ga hierover in gesprek; hoe eerder de lucht geklaard kan worden, hoe meer vertrouwen iemand (weer) in het onderzoek en de medewerker heeft.
- Probeer open te staan voor feedback of kritiek van een cliënt tijdens het onderzoek en in klachtbehandeling, bijvoorbeeld tijdens een bemiddelingsgesprek of een hoorzitting. De klachtbemiddelaars en klachtadviescommissies geven aan dat raadsmedewerkers soms erg stellig of star bij hun eigen standpunt blijven, en niet (meer) openstaan voor reflectie op hun eerdere handelen of om nog echt te luisteren naar hoe het onderzoek voor de cliënt is geweest. Het negatieve beeld van

de cliënt over de RvdK wordt dan door deze houding bevestigd en/of de cliënt verliest (nog meer) het vertrouwen in het onderzoek of de medewerker. Dit, terwijl klachtbehandeling bedoeld is om terug te kijken naar wat de RvdK als grote overheidsinstantie eventueel beter of anders had kunnen doen en om het vertrouwen van de burger te herstellen.

- Hierbij wordt opgemerkt dat de houding of het (klaag)gedrag van cliënten soms ook complex kan zijn. Dit doet een extra beroep op de (professionaliteit van de) medewerker in het contact met de cliënt. Waar de RvdK tot op zekere hoogte begrip heeft voor de emoties die bemoeienis door de RvdK bij mensen teweegbrengt, kan dit ook botsen met professionele of persoonlijke grenzen in wat acceptabel (gedrag) is. Het kan dan helpend zijn om tijdig een collega of de vestigingsmanager te betrekken, die kan meedenken over een volgende stap of een oplossing.

### **4. Feitenonderzoek.**

*In 2024 werden over dit onderwerp 45 klachtonderdelen (7,5% van het totaal aantal van 606 klachtonderdelen) behandeld door de directeur. 78% van deze 45 klachtonderdelen werd ongegrond verklaard, 11% werd gegrond verklaard en 11% werd anders beoordeeld.*

In een onderzoek door de RvdK staan de (fysieke) veiligheid en ontwikkeling van het kind centraal. De beweringen van betrokkenen worden serieus genomen en binnen multidisciplinair overleg wordt de reikwijdte van het onderzoek bepaald. De rapportage van de RvdK moet concrete en feitelijke informatie bevatten, die door meerdere

bronnen is bevestigd. Er wordt afgewogen of het – voor zover mogelijk – achterhalen van de ware toedracht van belang is voor een beslissing. Ook moet in het rapport vermeld worden waarom bepaalde (door cliënten aangedragen) acties niet uitgevoerd zijn, bijvoorbeeld het horen van een informant.

Een onderwerp waar jaarlijks meerdere klachten over zijn, betreft onderzoek in situaties waarin sprake is van (dreigend) contactverlies tussen een kind en een van zijn ouders. De klagende ouder vond dan dat de RvdK te weinig deed om contact met het kind mogelijk te maken, of de andere ouder vond dat de RvdK te weinig deed om het kind tegen dat – in zijn of haar ogen schadelijke – contact te beschermen. Dit zijn verdrietige en ingrijpende situaties. In dit soort klachten gaat het meestal over verwachtingen: de klager verwachtte van de RvdK een oordeel over (veelal) het handelen van de andere ouder en vond het niet terecht dat dit oordeel uitbleef. Elke ouder en situatie kent echter een eigen verhaal en waarheid. Het is de taak van de RvdK om vanuit het kind te bekijken wat er nodig is voor hem om veilig op te groeien, bij voorkeur met beide ouders die een rol spelen in zijn leven.

In 2024 kwamen specifiek de volgende aandachtspunten uit klachten/klachtbehandeling naar voren, waar de RvdK van kan leren:

- Soms wordt informatie keer op keer overgenomen in rapportages van verschillende instanties. Ouders voelen zich dan ‘achtervolgd’ door gedateerde of in hun ogen onjuiste informatie. Beoordeel

kritisch of het relevant en noodzakelijk is om bepaalde informatie op/over te nemen in het rapport en ga zover mogelijk na of (betwiste) informatie (nog) klopt.

- Leg bij situaties van dreigend contactverlies goed uit, in gesprek en in het rapport, hoe de RvdK tot zijn overwegingen is gekomen en hoe de visie van beide ouders hierin is gewogen.
- De Tijdlijn in het rapport moet feitelijk zijn met onbetwiste informatie en niet verhalend of subjectief geformuleerd worden.
- Als justitiële informatie (JDS) wordt opgevraagd en gebruikt in het rapport, dan moet aangegeven worden welke informatie hieruit wordt gebruikt, waarom dit nodig is en wat de visie van de betrokken ouder hierop is. De informatie die gebruikt wordt voor de beantwoording van de onderzoeksvragen kan niet weggelaten worden, ook niet als de betrokken ouder liever niet heeft dat de andere ouder hierover te weten komt.

##### **5. Hoe de RvdK omgaat met keuzes in het betrekken van informanten.**

*In 2024 werden over dit onderwerp 43 klachtonderdelen (7% van het totaal aantal van 606 klachtonderdelen) behandeld door de directeur. 58% van deze 43 klachtonderdelen werd ongegrond verklaard, 16% werd gegrond verklaard en 26% werd anders beoordeeld.*

Informanten zijn de mensen – professionals of iemand uit het sociale netwerk van de cliënt – die de RvdK tijdens het onderzoek om informatie vraagt over het kind en/of zijn gezin. De RvdK bepaalt welke informanten in het onderzoek worden betrokken. Aan de start

van het onderzoek wordt veelal aan de cliënt gevraagd of zij hiermee kunnen instemmen, maar toestemming is geen vereiste. Cliënten mogen ook zelf informanten voorstellen. De RvdK beslist dan of hij tegemoetkomt aan dat verzoek. Zo niet, dan motiveert de RvdK dit (ook) in het rapport. Gaandeweg het onderzoek kan blijken dat er andere informatie nodig is, of dat informanten toch niet benaderd worden. Het is belangrijk om cliënten in deze overwegingen en keuzes mee te nemen en dit ook te omschrijven in het rapport. Zo handelt de RvdK transparant en zorgvuldig.

In 2024 kwamen specifiek de volgende aandachtspunten uit klachten/klachtbehandeling naar voren, waar de RvdK van kan leren:

- Er komen geregeld klachten over de hoeveelheid informatie die in het gespreksverslag staat. Soms zegt een informant iets, wat niet zijn expertise is. Of wordt er veel (persoonlijke) informatie gedeeld die niet direct noodzakelijk is voor het onderzoek. Wees hier alert op en ga voorzichtig om met informatie, met name waar dit medische gegevens betreft.
- De RvdK mag vertrouwen op de informatie van een professionele informant. Toch is verstrekte informatie niet altijd juist of is de bron van informatie onduidelijk. Denk hierbij aan de situatie dat een psycholoog zegt dat de moeder een psychiatrische diagnose heeft, maar dat later blijkt dat hij deze informatie van de vader heeft gekregen en niet uit (recent) diagnostisch onderzoek. Het kan grote gevolgen hebben als de RvdK deze informatie

overneemt in het rapport en (mede) op basis van die informatie tot conclusies komt. Als een cliënt aangeeft dat informatie niet klopt, volstaat het niet om de cliënt te verwijzen naar de informant. De RvdK heeft een zorgplicht om zoveel mogelijk feitelijke en juiste informatie te gebruiken.

- Er zijn drie stappen die kunnen bijdragen aan het zorgvuldig omgaan met en verwerken van informatie van een informant:
  1. Wie geeft de informatie en is diegene expert/kundig op dat gebied? Kan diegene helder maken van welke bron de informatie afkomstig is? Zijn het de eigen bevindingen of niet? Is de informatie recent/geverifieerd of niet?
  2. Is het noodzakelijk/relevant voor het onderzoek om deze informatie in het gespreksverslag c.q. het rapport op/over te nemen?
  3. Als de cliënt bij wederhoor aannemelijk maakt dat informatie niet klopt of niet betrouwbaar is, ga dan terug naar de informant en vraag kritisch door. Beschrijf waar nodig in het rapport hoe dit proces is verlopen. En zorg er altijd voor dat de informatie die in het rapport gebruikt wordt, geaccordeerd is door de informant.
- Als gedurende het onderzoek afgeweken wordt van het eerder gecommuniceerde onderzoeksplan met daarin opgenomen informanten, bespreek dit dan tijdig met cliënten en niet pas aan het einde van het onderzoek. Omschrijf dit proces ook in het rapport, zodat dit teruggelezen kan worden.

- Leg van tevoren goed aan ouders/betrokkenen uit naar welke informatie gevraagd kan worden en dat dit over het kind kan gaan, maar óók over de ouders en de opvoedomgeving van het kind. En waarom de RvdK dit belangrijk vindt om te vragen. Dit is een terugkerend thema bij klachten, omdat ouders er soms vanuit gaan dat er alleen informatie over het kind wordt gevraagd bij bijvoorbeeld een huisarts.

#### **6. De wijze waarop de RvdK optreedt bij rechtszittingen (zittingsvertegenwoordiging).**

*In 2024 werden over dit onderwerp 41 klachtonderdelen (7% van het totaal aantal van 606 klachtonderdelen) behandeld door de directeur. 73% van deze 41 klachtonderdelen werd ongegrond verklaard, 12% werd gegrond verklaard en 15% werd anders beoordeeld.*

Zittingsvertegenwoordigers hebben als taak om bij een rechtszitting aan te sluiten bij wat zij gelezen hebben en horen/zien gebeuren ter zitting. Dit vraagt om vrijheid om ad hoc mee te denken en de rechter (indien noodzakelijk zelfs afwijkend van het raadsrapport) te adviseren. Klachten over dit onderwerp gingen met name over onduidelijkheid over de rol van de RvdK tijdens de zitting en wat hun bevoegdheden en taken daar precies zijn.

In 2024 kwamen specifiek de volgende aandachtspunten uit klachten/klachtbehandeling naar voren, waar de RvdK van kan leren:

- Heb altijd aandacht voor woordkeuze en terminologie ter zitting. Woorden hebben impact. Daarbij moet voor iedereen duidelijk zijn wat er bedoeld wordt en moet er ook ter zitting aandacht zijn voor een objectieve en gelijkwaardige benadering van de betrokkenen en de situatie.
- Wanneer een zittingsvertegenwoordiger zich voorafgaand aan de zitting niet kan verenigen met het raadsrapport en/of gegeven advies, dan heeft de zittingsvertegenwoordiger de verantwoordelijkheid om in overleg te gaan met het onderzoeksteam. Als dit overleg leidt tot wijzigingen in het rapport en/of advies, dan moeten ouders en andere belanghebbenden hierover zo spoedig mogelijk geïnformeerd te worden.
- Het aanpassen van het advies ter zitting moet een uiterst middel blijven. Betrek hierin de door ouders geuite zorgen/standpunten en weeg die (evenredig) mee in het nieuwe advies.
- Het is belangrijk dat de RvdK cliënten in het adviesgesprek erop voorbereidt dat het advies ter zitting aangepast kan worden als er sprake is van zwaarwegende nieuwe of gewijzigde omstandigheden.
- Wees je ervan bewust wie er op de gang voorafgaand van een zitting aanwezig kunnen zijn en welke informatie passend is om aldaar te bespreken, met één van ouders of bijvoorbeeld de vertegenwoordiger van de GI. Het kan de schijn van partijdigheid wekken als er een praatje gemaakt wordt met (de advocaat van) één van de ouders en met de ander niet.

- De zittingsvertegenwoordiger is gebonden aan juridische kaders. Een verzoek tot een gezagsbeëindigende maatregel mag bijvoorbeeld niet gedaan worden voordat het aanbod tot een onderzoek hiertoe wordt gedaan.

#### **7. Onderbouwing van het raadsbesluit.**

*In 2024 werden over dit onderwerp 37 klachtonderdelen (6% van het totaal aantal van 606 klachtonderdelen) behandeld door de directeur. 62% van deze 37 klachtonderdelen werd ongegrond verklaard, 19% werd gegrond verklaard en 19% werd anders beoordeeld.*

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

In 2024 kwamen specifiek de volgende aandachtspunten uit klachten/klachtbehandeling naar voren, waar de RvdK van kan leren:

- Als er in het rapport belastende of persoonlijke/beladen informatie naar voren komt, zorg er dan voor dat deze informatie in de beantwoording van de onderzoeksvragen (of elders, waar passend) gewogen wordt. Wat betekent deze informatie voor het kind en zijn mogelijkheden om veilig op te groeien? Hoe werd in het onderzoek omgegaan met zorgen van ouders hierover?

- Geef sterke kanten uitdrukkelijk een plaats in de beantwoording van de onderzoeksvragen. Elk gezin kent beschermende factoren. Geef ouders en opvoeders erkenning voor deze positieve kanten. En probeer in het formuleren van wat er moet gebeuren voor het kind, deze kanten in te zetten en te vergroten.
- Bij kwesties van gezag en omgang is het vaak kiezen tussen meerdere (complexe) opties die alle ook negatieve aspecten hebben. In één specifieke situatie is bijvoorbeeld de inschatting dat de kinderen opnieuw door vader teleurgesteld zouden worden minder zwaar gewogen dan hun belang bij contact hebben met hun vader. Het is belangrijk dat de RvdK die weging goed uitlegt, met name ook voor de andere ouder die zich zorgen maakt.

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

*In 2024 werden over dit onderwerp 35 klachtonderdelen (6% van het totaal aantal van 606 klachtonderdelen) behandeld door de directeur. 49% van deze 35 klachtonderdelen werd ongegrond verklaard, 28% werd gegrond verklaard en 23% werd anders beoordeeld.*

Klachten gaan geregeld niet over wat de RvdK precies gedaan heeft (of niet), maar hoe en waarom. Vaak is het voor een onderzoeksteam duidelijk waarom een bepaalde stap gezet wordt of een beslissing genomen wordt, maar wordt dit niet of niet goed genoeg in het rapport beschreven. Of is het wel aan de cliënt uitgelegd,

maar is onderschat hoeveel informatie een cliënt tijdens een onderzoek krijgt en dat niet alles even goed onthouden wordt.

Wat van dit soort klachten geleerd kan worden, is tijdens het onderzoek blijven nagaan of het duidelijk is wat de RvdK doet, en om alles goed uit te leggen in het rapport.

In 2024 kwamen specifiek de volgende aandachtspunten uit klachten/klachtbehandeling naar voren, waar de RvdK van kan leren:

- Er komt veel op cliënten af in een raadsonderzoek. Bedenk dat in een (te) lange rapportage de kern verloren kan gaan en dat niet altijd duidelijk is wat er van iemand verwacht wordt of wat er moet gebeuren om de situatie te verbeteren. Houd regie over het onderzoek en stel jezelf steeds de vraag: welke informatie is noodzakelijk, wie heb ik daarvoor nodig en wat vinden we van deze informatie (weging)?
- Als een cliënt reageert op het conceptrapport, laat dan goed in het rapport terugkomen:
  1. Wat er met zijn (schriftelijke) reactie werd gedaan;
  2. Of er nog wijzigingen in het rapport werden aangebracht en;
  3. Of de reactie van invloed is geweest op de conclusies/het besluit en waarom (niet).  
Uit meerdere klachten komt naar voren dat met name dit laatste nog weleens over het hoofd wordt gezien.
- Draag actief uit dat ouders zelf informanten mogen aandragen tijdens het onderzoek.
- Neem ouders mee in wat gevolgen van een kinderbeschermingsmaatregel kunnen zijn. Dat het bijvoorbeeld tijd kost om deel

te nemen aan hulpverlening, of dat een kinderbeschermingsmaatregel consequenties kan hebben waar de ouder (alvast) rekening mee moet houden. Hierbij zit er een verschil tussen het geven van juridisch advies (dan verwijst je naar een advocaat) en het wijzen op (juridische) consequenties (dan geef je informatie).

- Laat cliënten tussentijds weten wat de stand van zaken is. Wat in klachten naar voren komt, is dat mensen na een gesprek soms een aantal weken niets van de RvdK horen en dan – voor hun gevoel plots – een brief of (concept) rapport krijgen. Het is aan te raden om cliënten, al is het met een korte e-mail, mee te nemen in de voortgang van het onderzoek. Dit geeft het vertrouwen dat de RvdK actief en zorgvuldig met het onderzoek bezig is.

### **9. Hoor en wederhoor, zich serieus genomen voelen.**

*In 2024 werden over dit onderwerp 34 klachtonderdelen (5,5% van het totaal aantal van 606 klachtonderdelen) behandeld door de directeur. 76% van deze 34 klachtonderdelen werd ongegrond verklaard, 9% werd gegrond verklaard en 15% werd anders beoordeeld.*

In 2024 kwamen specifiek de volgende aandachtspunten uit klachten/klachtbehandeling naar voren, waar de RvdK van kan leren:

- Het kan helpend zijn, daar waar dat passend is, om ouders inzage in hun eigen gespreksverslag te geven vóórdat het besluitvormend multidisciplinair overleg plaatsvindt. Op deze manier weet je zeker dat

de cliënt in een gesprek goed begrepen werd en geef je het vertrouwen dat zijn of haar visie meegewogen wordt.

- Als cliënten de Nederlandse taal onvoldoende beheersen, dan is het voeren van (enkel) een telefonisch gesprek om wederhoor toe te passen, onvoldoende. Van de RvdK mag inspanning verwacht worden om er zeker van te zijn dat de cliënt goed begrijpt wat er besproken wordt, ook als het een kort of aanvullend gesprek betreft.
- Je kunt geen rekening houden met alle individuele persoonlijke omstandigheden, maar als je signaleert dat een kind bijna jarig is, of dat het de dag voor pakjesavond of kerstavond is; overweeg dan of post of een telefoontje van de RvdK even kan wachten.
- Houd in gesprekken rekening met bekende persoonlijke omstandigheden van de cliënt. Als uit het onderzoek naar voren komt dat iemand bijvoorbeeld een langere verwerkingstijd nodig heeft voor het goed kunnen begrijpen van documenten, bied dan (waar mogelijk) actief een langere inzage termijn aan. Check verwachtingen, mogelijkheden en wensen: ‘Wat heeft u nodig om dit rapport te kunnen begrijpen/lezen?’

### **10. Gesprekken met kinderen.**

*In 2024 werden over dit onderwerp 21 klachtonderdelen (3,5% van het totaal aantal van 606 klachtonderdelen) behandeld door de directeur. 72% van deze 21 klachtonderdelen werd ongegrond verklaard, 14% werd gegrond verklaard en 14% werd anders beoordeeld.*

Uit klachten over gesprekken met kinderen kwam vooral het aandachtspunt naar voren dat (ook in het rapport) goed onderbouwd moet worden waarom er in het onderzoek niet met een kind werd gesproken. Het uitgangspunt van de RvdK is immers dat we kinderen zien en/of spreken in het onderzoek en hun visie meewegen.

## Uitgezette beleidspunten

Aandachtspunten uit klachten werden ook in 2024 uitgezet bij diverse (beleids)afdelingen. Zo werd in een klacht duidelijk dat waar de RvdK bij de toetsende taak aangeeft gebruik te hebben gemaakt van ‘het raadsdossier’, dit voor de cliënt onvoldoende duidelijk maakt welke documenten er dan precies gebruikt werden bij de beoordeling. En of dit dan ook de documenten zijn die de cliënt belangrijk vond. De directeur oordeelde in de klachtbeslissing dat ‘het raadsdossier’ in dit geval onvoldoende specifiek is en heeft de klachtbeslissing bij de betreffende beleidsafdeling belegd, die dit onderwerp zal meenemen bij de doorontwikkeling van de toetsende taak.

Ook werden er aanpassingen gedaan in het ‘informantenformulier’. Voorheen kwamen er nog weleens klachten over dit formulier, omdat dit onduidelijkheid opriep bij cliënten. Wat zij van de RvdK verwachtten en wat de RvdK in de uitvoering van het onderzoek deed, leidde daardoor tot verwarring. Na aanpassing van het formulier werden hierover geen klachten meer ontvangen.

## Leren van elkaar

Klachten leveren leer- en aandachtspunten op voor de dagelijkse uitvoering van de taken van de RvdK, en geven ook input voor het verbeteren van de klachtenprocedure en –behandeling zelf. We krijgen van zowel klagers als raadsmedewerkers feedback op de klachtbehandeling en tips om deze te verbeteren.

Zo was het voor medewerkers niet altijd duidelijk op welke klachtonderdelen zij het beste konden reageren, omdat klachten soms heel uitgebreid zijn en het voor het onderzoeksteam dan pas in een laat stadium duidelijk werd welke onderdelen door de klachtadviescommissie behandeld zouden worden. Ook hoorden medewerkers soms een periode niets over de klachtbehandeling, in de fase tussen bemiddeling en behandeling door de klachtadviescommissie. Verder kwam het voor dat klagers hun klachten gaandeweg de procedure bleven aanvullen, wat tot verwarring en vertraging leidde bij raadsmedewerkers die graag goed op de klacht willen reageren en dit moeten kunnen voorbereiden.

Op basis van deze feedback is het inmiddels vaste werkwijze dat de klager en de betrokken raadsmedewerkers (als de klacht niet na bemiddeling afgerond wordt) tussentijds een ‘brief van toetsing’ ontvangen, waarin wordt aangegeven welke klachtonderdelen in deze procedure door de klachtadviescommissie behandeld zullen worden. Zo is voor alle betrokkenen duidelijk waar de

klachtbehandeling over moet gaan en is er tijdens klachtbehandeling voldoende tijd en aandacht voor de onderwerpen die het meest belangrijk zijn.

Klachten geven al met al waardevolle informatie voor het doorontwikkelen van onze methodieken en werkwijzen. Zo begrijpen we elkaar en onze cliënten steeds beter.

# Tot slot

Het is onmogelijk om klachten helemaal te voorkomen. De RvdK doet immers ‘mensenwerk’ en er zullen altijd situaties zijn waarin van mening verschild wordt of waarin iets achteraf gezien anders of beter had moeten gaan. Daarom is het van groot belang dat de RvdK op een goede en zorgvuldige manier met klachten omgaat, waarbij er oog is voor de kwetsbare positie van de klager ten opzichte van de RvdK. De bereidheid om terug te kijken naar het eigen handelen, om dit toe te lichten en nog eens tegen het licht te houden, draagt bij aan een zorgvuldige klachtbehandeling, herstel van vertrouwen van de cliënt in de RvdK en deskundigheidsbevordering van de betrokken professionals. De hiervoor genoemde aandachtspunten bij de onderwerpen waarover in 2024 het meest werd geklaagd, geven goede handvatten om het werk van de RvdK te blijven verbeteren.

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

hoe omgaan met en leren van klachten nog verder verstevigd kan worden binnen de organisatie.

Voor 2025 staat een herziening van de klachtenregeling op het programma. De huidige regeling dateert van 2021 en in de afgelopen jaren heeft klachtbehandeling door de RvdK een grote ontwikkeling doorgemaakt. In de wijze waarop klachten behandeld worden – met daarin een grote rol voor klachtbemiddeling – en in de visie die de RvdK hierop heeft. De RvdK wil met de nieuwe regeling een verdere doorontwikkeling maken naar een toegankelijke, toetsbare overheid die naast de burger staat en klachten behandelt met maatwerk en een meer menselijke maat. Daar hoort ook bij dat duidelijk is wat de burger van de RvdK mag verwachten bij klachtbehandeling en wat er van klager en betrokken medewerker(s) nodig is om de klacht goed te kunnen behandelen. Het taalgebruik in de versie van 2025 wordt (tenzij dit juridisch niet anders kan) begrijpelijker en de zinnen worden korter. Er wordt meer uitgelegd en de opbouw verloopt logischer volgens het behandelproces in de praktijk, waarmee ook de verschillende fases en (vertraging in) termijnen van klachtbehandeling beter in beeld komen. Het klachtenteam heeft in deze herziening ook feedback van medewerkers en cliënten meegenomen, waar zij aangaven dat de regeling onduidelijk was of vragen opriep. Met deze herziening hoopt de RvdK een volgende stap te zetten in het steeds beter voldoen aan wat wet en maatschappij in 2025 van de RvdK in klachtbehandeling mogen verwachten.