



Raad voor de Kinderbescherming  
Ministerie van Justitie en Veiligheid



Raad voor de Kinderbescherming (RvdK)

# Jaarrapportage klachten 2025

# Inhoudsopgave

Inleiding	3
Leeswijzer	4
1 Klachten in 2025: cijfers duiden	5
2 Klachten in 2025: analyse per fase van klachtbehandeling	7
3 Klachten in 2025: waar gingen klachten in 2025 over en wat kan de RvdK hiervan leren?	12
Tot slot	15

# Inleiding

Kinderen hebben recht op een gezonde en stabiele ontwikkeling. Dat staat in het Internationaal Verdrag voor de Rechten van het Kind. In Nederland beschermt de RvdK dat recht voor kinderen die in hun ontwikkeling worden bedreigd. En voor hen die worden verdacht van of veroordeeld zijn voor een strafbaar feit. Daarnaast coördineren wij taakstraffen en geven we advies bij adoptie, pleegzorg en complexe scheidingen.

De RvdK staat voor:

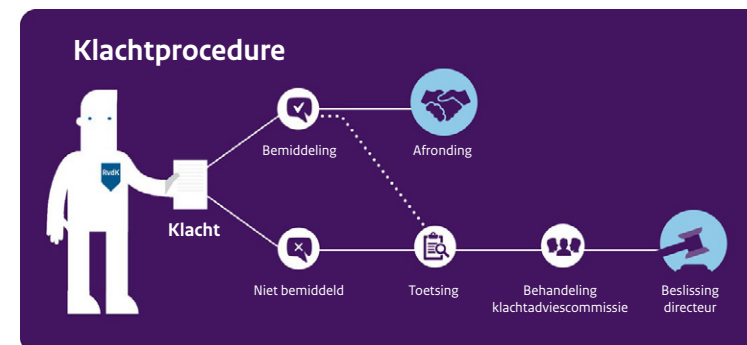
- Gelijke rechten voor ieder kind
- Vanuit een onafhankelijke positie kijken naar situaties
- Alleen ingrijpen als dat noodzakelijk is
- Terughoudend handelen als het kan, daadkrachtig als het nodig is.

De RvdK heeft verregaande bevoegdheden. Die bevoegdheden zien op het meest dierbare wat onze cliënten hebben. De medewerkers van de RvdK beseffen wat een advies of beslissing kan betekenen voor het kind, hun ouders, hun gezin.

Toch kan het 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 heeft hiervoor een zorgvuldige procedure ingericht. 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.

Jaarlijks publiceert de RvdK een rapportage waarin wordt uitgelegd hoe er met klachten uit het voorgaande kalenderjaar is omgegaan en wat we hiervan kunnen leren. Voor een deel bestaat deze rapportage uit 'cijfers'<sup>1</sup>. Hoeveel klachten ontving de RvdK eigenlijk en in hoeveel situaties is het gelukt om tot een oplossing te komen? Daarna leggen we uit waar klachten inhoudelijk over gaan en welke leerpunten er zijn.



<sup>1</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 2025 werden behandeld én afgerond<sup>2</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 te bekijken wat er beter of anders kan. Bijvoorbeeld door beleid, 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 niet de bedoeling dat persoonlijke of herleidbare informatie terecht komt in een rapportage die voor iedereen toegankelijk is.

---

<sup>2</sup> De jaarrapportage 2025 betreft klachten die in 2024 werden ontvangen en in 2025 werden afgerond, en klachten die in 2025 werden ontvangen en afgerond. Klachten die in 2025 werden ontvangen en in 2026 worden afgerond, krijgen een plaats in de jaarrapportage van 2026.

# 1

## Klachten in 2025: cijfers duiden

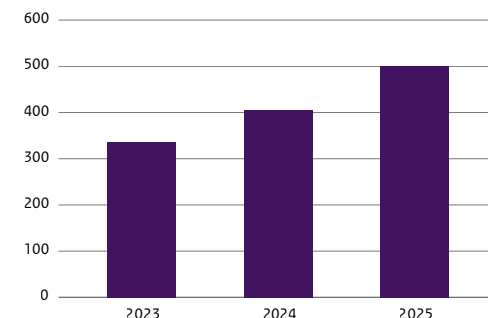
### Hoeveel klachten werden er in 2025 ontvangen en behandeld?

In 2025 werden er **501** klachten ontvangen door de RvdK. De dalende trend van 2021-2023 lijkt gekeerd. Hiervoor is geen duidelijke verklaring. Het vermoeden is dat deze toename verband houdt met doorwerking van de goede vindbaarheid en toegankelijkheid van de klachtprocedure. Ook zien we een bredere maatschappelijke tendens ten aanzien van assertiviteit van burgers. De RvdK signaleert ook bij andere procedures binnen de organisatie een toename in aantallen en complexiteit<sup>3</sup>.

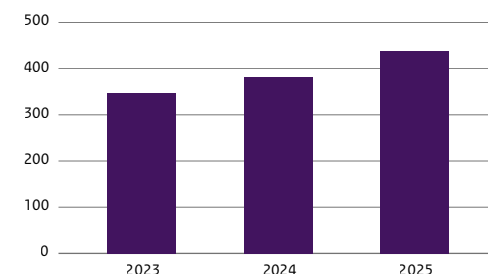
**435 klachten**  
zijn behandeld  
en afgerond

323 van de in 2025 ontvangen klachten werden in datzelfde jaar afgerond. In 2025 heeft de RvdK in totaal **435** klachten behandeld en afgerond<sup>4</sup>.

Ontvangen klachten



Afgedane klachten



### Aantal klachten ten opzichte van het aantal onderzoeken in 2025

Afgezet tegen het totaal aantal onderzoeken dat de RvdK in 2025 heeft uitgevoerd (41.253<sup>5</sup>), werd in ongeveer **1,2%** van de onderzoeken een klacht ingediend<sup>6</sup>. Dit getal schommelt elk jaar rond de 1%.

<sup>3</sup> Zie ook verderop onder 'Trendsignalering'.

<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> Als gevolg van bijstellingen of correcties kunnen er kleine variaties optreden in dit cijfer. Het meest recente cijfer is te vinden op de website van de RvdK: [Ons werk in aantallen | RvdK](#).

<sup>6</sup> NB In 2023 was dit 0,77% en in 2024 0,94%.

## Wettelijke behandeltermijn van klachten

De klachtprocedure van de RvdK valt onder de reikwijdte van de Algemene wet bestuursrecht. 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, zonder aan zorgvuldigheid in te boeten.

De fase van klachtbemiddeling is meegeteld in de totale doorlooptijd. Dit geeft echter al enige jaren een scheef beeld van de wettelijke termijn waarbinnen de RvdK een klacht volgens de Algemene wet bestuursrecht moet behandelen.

In de klachtenregeling 2025 van de RvdK<sup>7</sup> (ingangsdatum 1 september 2025) is uitgewerkt dat de fase van klachtbemiddeling niet langer meetelt voor de behandeltermijn. Dit komt doordat bemiddeling geen onderdeel is van de wettelijke procedure en geen vereiste binnen klachtbehandeling is.

De RvdK heeft deze vorm van klachtbehandeling aan de procedure toegevoegd naar aanleiding van het eerdere landelijke project 'Passend contact met de overheid'. Uit onder meer dit project komt naar voren dat de meeste mensen baat hebben bij een informele manier van klachtbehandeling en niet bij formele juridische procedures.

In de afgelopen vijf jaar waarin klachtbemiddeling in de huidige vorm plaatsvindt, heeft de RvdK dit ook ervaren: bijna de helft van alle klachten wordt door middel van klachtbemiddeling opgelost of afgedaan. Klachtbemiddeling is maatwerk en het is afhankelijk van de (aard van de) klacht en betrokkenen of bemiddeling voldoende oplevert om het probleem op te lossen of het ongenoegen weg te nemen. Klachtbemiddeling vindt dan ook plaats in overleg met de klager en de bij de klacht betrokken medewerkers. Hoe lang deze fase duurt, wordt in samenspraak met hen door de klachtbemiddelaar bepaald. Als de klacht niet (volledig) is weggenomen en de klager wenst (alsnog) formele behandeling van de klacht, dan wordt de wettelijke behandeltermijn hervat.

Vanaf 2026 zal de termijn van formele behandeling worden gerapporteerd.

## Behandeltermijn van afgeronde klachten in 2025

Voor deze jaarrapportage over 2025 zal hieronder per fase van klachtbehandeling worden aangegeven hoe vaak de behandeltermijn van 10 tot 14 weken werd behaald na afronding van de klacht in die fase.

In 2025 werden **11** van de in totaal 142 besliste klachten, of **7,7%**, binnen de termijn van maximaal 14 weken afgerond. Dat zijn

duis de klachten waarin eerst is geprobeerd te bemiddelen, daarna een hoorzitting en advisering door de klachtadviescommissie heeft plaatsgevonden en vervolgens door de directeur is beslist.

In 2025 werden **187** van de in totaal succesvol bemiddelde klachten, of **91,7%**, binnen de termijn van maximaal 14 weken afgerond.

Naast de tijdsinvestering in de bemiddelingsfase verklaren het toegenomen aantal klachten en operationele beperkingen zoals verzuim en werving een deel van de termijnoverschrijding. Verder moet worden opgemerkt dat de RvdK technisch niet in staat is om vertraging aan de zijde van cliënten te registreren en de formele behandeltermijn te pauzeren. Wanneer een (definitieve) klachtbrief langer op zich laat wachten of een cliënt zelf om uitstel verzoekt, kunnen we dat niet vastleggen.

In 2025 is diverse keren geconstateerd dat er lange periodes zitten tussen einde bemiddeling en de (her)start van de formele procedure doordat cliënten de klacht willen aanvullen (eventueel met een vertrouwenspersoon). De RvdK gaat hier coulant mee om, maar dit heeft wel impact op doorlooptijden. Ook de periode van verzuimherstel<sup>8</sup> kan niet apart worden geregistreerd en telt daardoor onterecht mee in de behandeltermijn. Soms is een klacht(dossier) complex en/of uitgebreid, waardoor een

zorgvuldige behandeling meer (voorbereidings) tijd kost dan bij andere klachten. Wat ook geregeld 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 klachtenadministratie monitort continue de voortgang van de klacht en probeert per processtap steeds te bekijken of vertraging voorkomen kan worden of dat een inhaalslag gemaakt kan worden.

<sup>7</sup> Klachtenregeling RvdK 2025 | RvdK.

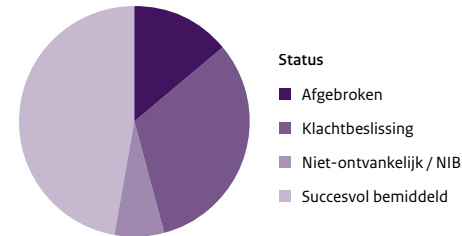
<sup>8</sup> Er zijn dan te weinig aanknopingspunten of te veel onduidelijkheid om de klacht te kunnen behandelen. De klager krijgt in een aantal situaties (artikel 11 lid 2 klachtenregeling RvdK 2025) de gelegenheid om een gebrek in de klacht te herstellen of extra uitleg te geven, zodat de klacht misschien toch behandeld kan worden. Juridisch heet dit 'het verzuim herstellen'.

# 2

## Klachten in 2025: analyse per fase van klacht- behandeling

Hieronder bekijken we per fase van klachtbehandeling wat er opviel bij klachten die in 2025 behandeld werden.

### Wijze van afronding



### Klachtbemiddeling

Klachtbemiddeling is een aanbod binnen de klachtprocedure met als doel om met 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.

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 (formele) klachtbehandeling plaats.

In 2025 werden **204** klachten, of **47%**, afgerond na bemiddeling. In **91,7%** gebeurde dit binnen 14 weken na ontvangst van de klacht door de RvdK. In 2024 (41% succesvol bemiddeld en in 91% binnen 14 weken afgerond) en 2023 (44% bemiddeld en in 93,5% binnen 14 weken afgerond) waren deze cijfers vergelijkbaar.

**47%** van de klachten is afgerond na bemiddeling

In 2025 hebben de klachtbemiddelaars te maken gehad met een aanzienlijk hogere instroom van klachten en met onderbezetting. Voor 2026 en verder wordt er gewerkt aan continuïteit van een passende bezetting, zodat de RvdK het gewenste snelle contact met de klager beter kan waarborgen.

Afronding na bemiddeling betekent meestal dat de klager tevreden is over de uitkomst van de bemiddelingsfase, en soms dat hij om een andere reden de klachtprocedure 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.

Als ‘succesvol bemiddeld’ worden in deze rapportage beschouwd de klachten die niet door de klachtadviescommissie en de directeur behandeld worden. De klachtbemiddelaars benadrukken dat ook in klachten die wel (gedeeltelijk) formeel behandeld worden, vaak succesvolle elementen vanuit klachtbemiddeling 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/gesprek tussen de RvdK en de klager. 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.

In 2025 werd het vaakst succesvol bemiddeld in klachten die gingen over volledigheid en zorgvuldigheid van het onderzoek, de onderbouwing van het raadsbesluit, hoor en wederhoor en zittingsvertegenwoordiging door de RvdK. Dit zijn ook overwegend de onderwerpen waar het meest over geklaagd werd in 2025. Door tijdens klachtbemiddeling nog eens met elkaar stil te staan bij de onderzoeksstappen en uitleg te geven over het handelen van de RvdK, kon ook in 2025 opnieuw veel ongenoegen weggenomen worden.

Klachtbemiddeling heeft sinds 2021 een stevige positie ingenomen als vorm van klachtbehandeling. Het lukt dankzij de inzet van onze cliënten, betrokken medewerkers en professionele klachtbemiddelaars geregeld om tot een oplossing te komen.

Wanneer bemiddeling de onvrede niet (helemaal) wegneemt, of wanneer klachtbemiddeling in een bepaalde situatie geen passende vorm van klachtbehandeling is, wordt getoetst of de klacht voldoet aan de voorwaarden voor formele klachtbehandeling.

## Ontvankelijkheidstoets: ontvankelijkheid en in behandeling nemen van de 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 deze in behandeling te nemen en aan de klachtadviescommissie te sturen. Wat deze voorwaarden zijn, staat in de klachtenregeling van de RvdK.

In 2025 besloot de RvdK **30** keer om een klacht – zonder of na een bemiddelingsfase – niet in behandeling te nemen. In 2024 was dit 34 keer en in 2023 was dit 37 keer.

Een reden hiervan is termijnoverschrijding, waarbij een klacht ging over een gedraging die lang geleden heeft plaatsgevonden en 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.

**30** keer is een klacht niet in behandeling genomen

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 om te toetsen of

klachtwaardig werd 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 op dezelfde klacht te oordelen.

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.

<sup>9</sup> De klachtenregeling van de RvdK 2025 hanteert conform de Algemene wet bestuursrecht 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.

## Klachtadviescommissie

Als de klacht voldoet aan de voorwaarden voor behandeling, dan wordt deze aan de klachtadviescommissie gestuurd. Dit is een onafhankelijke commissie<sup>10</sup>, die de directeur een advies geeft over de afdoening van de klacht. De voorzitter en leden van de klachtadviescommissie 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 2025 in **142** van de 435 behandelde klachten advies gevraagd aan de klachtadviescommissie. Voordat de klachtadviescommissie tot een advies komt, houdt zij meestal een hoorzitting. Op deze zitting worden de klager en de RvdK, in beginsel in elkaars aanwezigheid, gehoord over de klacht.

er is **142** keer  
advies gevraagd  
aan de klachtadvies-  
commissie

In 2025 heeft de klachtadviescommissie bijna alle klachten kunnen behandelen in een fysieke hoorzitting. Dit heeft ook de voorkeur van de klachtadviescommissie en 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 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 (deels) gelijk heeft, dan adviseert zij om de klacht (deels) gegrond te verklaren. Heeft de klager (deels) 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

In 2025 heeft de directeur in **142** klachten een beslissing genomen. 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 *ongegrond* klachtonderdeel betekent het tegenovergestelde: de RvdK heeft in die situatie gedaan wat de cliënt van de RvdK mocht verwachten.

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 een dergelijke situatie kwam de directeur dan veelal tot een andere wegging van de feiten en omstandigheden in het klachtdossier dan de klachtadviescommissie.

in **7,9%** van de  
behandelde klachten  
is afgeweken van het  
advies van de klacht-  
adviescommissie

In 2025 werd in **53** of **7,9%** van de **668** door de directeur behandelde klachtonderdelen afgeweken van het advies van de klachtadviescommissie. In 2024 werd in 4,5% door de directeur afgeweken van het advies en in 2023 was dit in 8,5% het geval.

<sup>10</sup> De voorzitter en leden van de klachtadviescommissie zijn niet in dienst van de RvdK.

Er is als volgt beslist op de klachtonderdelen, waarbij we ter vergelijking 2024 en 2025 naast elkaar plaatsen:

	2024	2025
Geground	16,5%	12%
Deels geground	11,5%	16%
Ongegrond	66,5%	66,9%

We zien hiermee een verschuiving van de klachten die van geheel naar gedeeltelijk geground verklaard worden. Mogelijk hangt dat samen met het meer geclusterd aanbieden/aannemen van klachten.

**66,9% van de klachtonderdelen is ongegrond verklaard**

Er waren ook **34** klachtonderdelen, of **5,1%**, met een andere uitkomst. In 2024 was dit 5,5% en 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.

### **Gevolg van de klacht(behandeling)**

Bij een gegronde klacht zal de directeur beoordelen of hieraan een gevolg verbonden moet worden. Een gegronde klacht kan bijvoorbeeld leiden tot een herstelopdracht van de directeur aan de betrokken medewerker(s) 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.

### **Gevolg voor de organisatie**

Signalen en feedback uit klachten worden ook geregeld onder de aandacht gebracht van beleids- en kwaliteitsgroepen van de RvdK, of (anoniem) besproken met ketenpartners. Zo werden in 2025 opnieuw signalen over onduidelijkheid in rollen/taken van de RvdK (onder meer bij zittingsvertegenwoordiging) en over bepalingen in ons Kwaliteitskader<sup>11</sup> die verwarring oproepen bij cliënten en/of medewerkers, uitgezet bij de betreffende beleidsafdelingen. Periodiek wordt bekeken of de aanbevelingen en leerpunten goed ‘geland’ zijn in de organisatie en in (het aanpassen van) werkwijzen/protocollen.

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 (in multidisciplinair verband) 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, een vestigingsmanager of een administratief medewerker.

Bij de klachtprocedure 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 het oordeel van de directeur hierop.

### **Nationale ombudsman**

Als een klager het niet eens is met de beslissing van de directeur op de klacht, dan kan hij hierover een klacht indienen bij de Nationale ombudsman. In 2025 werd de RvdK **8** keer door de Nationale ombudsman (inclusief Kinderombudsman) gevraagd om eerder behandelde klachten nader te bekijken.

**8** keer is de RvdK door de No gevraagd om eerder behandelde klachten nader te bekijken

Dit leidde tot drie interveniërende verzoeken van de Nationale ombudsman aan de RvdK om meer informatie over de wijze van afhandeling van de betreffende klachten. Daarnaast werd er vijf keer gevraagd om een nadere reflectie op de wijze van afhandeling van de betreffende klachten of (nogmaals) op het onderzoek door de RvdK. Deze verzoeken werden behandeld door de juridische afdeling van de landelijke staforganisatie van de RvdK, in overleg met de directeur van de betrokken locatie en/of de Algemeen Directeur en het betreffende onderzoeksteam. Hierna vond een terugkoppeling plaats van de bevindingen van de RvdK aan de klager en/via de Nationale ombudsman.

Uit een behandeld verzoek kwam het volgende aandachtspunt naar voren. De RvdK hoeft klachten die gaan over handelen van langer dan een jaar geleden, in beginsel niet te behandelen.<sup>12</sup> De Nationale ombudsman verzocht de RvdK om hierin maatwerk te leveren

<sup>11</sup> Het kwaliteitskader-2026.pdf biedt handvatten, richtlijnen en uitleg over de taken en werkwijze van de RvdK.

<sup>12</sup> Artikel 10 sub 2 klachtenregeling RvdK 2025.

in een volgende situatie: als er in korte tijd, maar over een langere periode dan een jaar, meerdere elkaar opvolgende rapporten door de RvdK worden opgemaakt in hetzelfde gezinssysteem, dan mag de RvdK zich bij klachten die samenhangen met beide/meerdere rapportages niet te snel beroepen op de eenjaartermijn voor wat betreft het eerste/eerdere rapport.

De klachtenafdeling neemt dit aandachtspunt mee in de zogenaamde ontvankelijkheidstoets, waarin beoordeeld wordt of een klacht in behandeling kan worden genomen.

In twee situaties leidde de verzoeken van de Nationale ombudsman tot een aanscherping van het beleid van de RvdK. Deze punten komen hierna onder ‘uitgezette beleidspunten’ aan de orde.

## Ingetrokken klachten en andere niet-behandelde klachten

In 2025 werden **59** klachten gaandeweg de klachtprocedure ingetrokken. Een aantal klachten werd als ingetrokken beschouwd omdat de klager niet meer reageerde op berichten van de RvdK en dit wel nodig was voor de verdere klachtbehandeling.

## 59 klachten zijn gaandeweg ingetrokken

In andere situaties werd er (na of zonder bemiddelingsfase) alsnog een oplossing voor de klacht gevonden door het onderzoeksteam, of bleek dat klager toch beter af was met een ander soort procedure, bijvoorbeeld een inzageverzoek. Verder werd een aantal klachten niet behandeld om andere redenen dan hierboven genoemd bij de ontvankelijkheidstoets, bijvoorbeeld omdat de klacht eigenlijk toch niet over de RvdK ging maar over een andere instantie.

*“Als medewerkers van de klachtenadministratie werken we als ‘spin in het web’ en zijn we het eerste aanspreekpunt voor cliënten. Zij ontvangen berichten van de klachtenafdeling via ons. De meeste contacten zijn prettig en we kunnen cliënten vaak goed helpen. De laatste tijd zien we ook wel toenemend complex gedrag en daar proberen we goed mee om te gaan. Wachttijden wegens een hoge werkvoorraad bij de klachtenafdeling helpen daar niet bij. We begrijpen dat dit soms ongenoegen en frustratie oproept. We houden de planning van de stappen in de procedure goed in de gaten en proberen een inhaalslag te maken waar dat mogelijk is.”*

# 3

## Klachten in 2025: waar gingen klachten in 2025 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.

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>13</sup>. Met een klachtprocedure kan getoetst worden of de RvdK bij de totstandkoming van het besluit het Kwaliteitskader heeft nageleefd en of hij zich in de uitvoering van zijn taken heeft gehouden aan (andere) geldende regelingen, wetten en kaders.

### Waar gingen klachten bij de RvdK in 2025 over<sup>14</sup> en wat kan de RvdK hiervan leren?

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

*In 2025 werden over dit onderwerp 205 klacht-onderdelen (30,6% van het totaal aantal van 668 klachtonderdelen) behandeld door de directeur. 6,8% van deze klachten werd gegrond verklaard.*

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 een andere afweging wordt gemaakt.

Bij klachtbehandeling in 2025 kwam een aantal keer als aandachtspunt naar voren dat er met voldoende aandacht stilgestaan moet worden bij de vraag welke informatie van (met name) ouders en (persoons)gegevens in het rapport opgenomen moeten/mogen worden en hoe deze informatie geduid en gewogen wordt in de beantwoording van de onderzoeksvragen.

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

*In 2025 werden over dit onderwerp 86 klacht-onderdelen (12,8% van het totaal aantal van 668 klachtonderdelen) behandeld door de directeur. 5,8% van deze klachten werd gegrond verklaard.*

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.

<sup>13</sup> Artikel 10 sub c klachtenregeling RvdK 2025.

<sup>14</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.

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

*In 2025 werden over dit onderwerp 58 klacht-onderdelen (8,6% van het totaal aantal van 668 klacht-onderdelen) behandeld door de directeur. 8,6% van deze klachten werd gegrond verklaard.*

Er werden in 2025 meerdere klachten ingediend over de wijze waarop de RvdK zijn taak van zittingsvertegenwoordiging uitvoert. Dit is deels verklaarbaar vanuit de taakomschrijving voor zittingsvertegenwoordigers: zij moeten op basis van het rapport/dossier van de RvdK en of rechtbankstukken en op basis van wat er ter rechtszitting gehoord en gezien wordt, meedenken en de rechter adviseren. Dit vraagt om de vrijheid om ad hoc te handelen en de rechter – indien noodzakelijk zelfs afwijkend van het raadsrapport – te adviseren. Klachten over zittingsvertegenwoordiging gingen met name over onduidelijkheid over hun rol tijdens de zitting en over wat hun bevoegdheden en taken daar precies zijn.

De klachtadviescommissie heeft geregeld aangegeven dat er meer kaders moeten komen voor de zittingsvertegenwoordiging door de RvdK, met name waar het gaat over de wijze waarop de zittingsvertegenwoordiger zich voorbereidt, welke documenten van tevoren gelezen moeten of kunnen worden en op welke manier de rol en taak van de zittingsvertegenwoordiger voor alle aanwezigen ter zitting duidelijk is. De directeur van de RvdK

heeft de betreffende beleidsafdeling naar aanleiding hiervan opdracht gegeven om in 2026 nader te bekijken hoe het beleid en de werkwijze van de RvdK bij zittingsvertegenwoordiging aangescherpt en verduidelijkt kan worden.

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

*In 2025 werden over dit onderwerp 53 klacht-onderdelen (7,9% van het totaal aantal van 668 klacht-onderdelen) behandeld door de directeur. 9,4% van deze klachten werd gegrond verklaard.*

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. 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.

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

*In 2025 werden over dit onderwerp 47 klacht-onderdelen (7% van het totaal aantal van 668 klacht-onderdelen) behandeld door de directeur. 10,6% van deze klachten werd gegrond verklaard.*

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 (concept)rapport.

### Wat viel nog meer op?

Bij enkele klacht-onderwerpen of categorieën zien we een laag aantal klachten en een hoog percentage gegrondverklaringen. Zo kwam het onderwerp ‘termijnen’ drie keer voor in klachten en werd de klacht drie keer gegrond verklaard. Denk hierbij aan ongenoegen over een te lange doorlooptijd van de klacht. In de overkoepelende categorie ‘Internationale kindontvoering/Strafzaken/Toetsende taak’ – taken van de RvdK waar zelden in geklaagd wordt – werden negen klacht-onderdelen behandeld, waarvan zeven in dezelfde klacht. 78% van de klacht-onderdelen in deze categorie werd gegrond verklaard.

Opvallend is daarnaast nog dat bij het onderwerp ‘privacy’, waarover wel meer geklaagd werd, ook veel gegrond werd verklaard, namelijk 22%.

## Trendsignalering en uitgezette beleidspunten naar aanleiding van klachten in 2025

### Trendsignalering

Er werden in 2025 meer klachten ingediend tijdens een lopend onderzoek (tegenover na afronding van het onderzoek) dan in eerdere jaren het geval was. Waardoor dit komt is niet duidelijk. Mogelijk weten cliënten beter de weg naar de klachtprocedure. De afgelopen jaren heeft de RvdK gewerkt aan een laagdrempelige route die voor iedereen te vinden en begrijpen is. Enerzijds biedt een klachtbehandeling in een lopend onderzoek kansen. Bijvoorbeeld doordat samen met een klachtbemiddelaar gekeken wordt naar het ongenoegen en hierdoor de samenwerking tussen cliënt en medewerker hersteld wordt. Ook is het gemakkelijker om tijdens een lopend onderzoek nog iets te ‘repareren’ dan na afronding hiervan. Anderzijds kan een klacht (behandeling) in een lopend onderzoek een onwenselijke vertraging van het onderzoek tot gevolg hebben<sup>15</sup>. Ook is het jammer wanneer onvrede niet (meteen) met de betrokken medewerkers zelf weggenomen kan worden.

De klachtenafdeling zal monitoren of deze trend zich voortzet.

15 NB Het is een overweging van het onderzoeksteam of het onderzoek stilgelegd moet worden of ondanks de klacht toch voortgezet wordt, waarbij het belang en de veiligheid van de kinderen leidend is.

Wat in 2024 gesignaleerd werd en in 2025 opnieuw, is dat de toon van klagers vaker verhard en (veel)eisend was. Daarbij wilden cliënten soms iets met een klachtbehandeling bereiken wat niet kan, bijvoorbeeld dat de RvdK zou ingrijpen bij een andere instantie terwijl daar geen (controleerende) taak of rol voor de RvdK lag. Of de klager eiste dat de RvdK een nieuw onderzoek doet, terwijl daar geen grond voor was. Geregeld waren klachten ook zeer omvangrijk, wat een tijdige en behapbare klachtbehandeling complex maakte.

De RvdK vindt het belangrijk om ongenoegen serieus te nemen en om het, onder meer door middel van klachtbemiddeling, met de klager te hebben over de achterliggende redenen van bijvoorbeeld boosheid of weerstand. In enkele gevallen heeft de RvdK in 2025 moeten beslissen om de klacht niet (verder) te behandelen vanwege het gedrag van de klager. Dit vraagt een zorgvuldige afweging en we zetten ons in om deze afweging goed te maken en toe te lichten. Tegelijkertijd is het voor 2026 een aandachtspunt om verder te analyseren hoe binnen de behandeling van klachten het best met complex (klaag)gedrag omgegaan kan worden, waarbij er balans is tussen wat de cliënt en de RvdK van elkaar mogen verwachten binnen een zorgvuldige, realistische en redelijke behandeling van klachten.

In 2025 werd verder vaker het gebruik van AI (Artificial Intelligence) geconstateerd. Enerzijds is het goed om te merken dat cliënten informatie en ondersteuning kunnen vinden op een manier die zij helpend of prettig vinden. Wat niet helpend is, is dat informatie van internet geregeld niet klopt en verkeerde verwachtingen schept. Zo citeerden meerdere cliënten wetsartikelen en andere juridische (des)informatie die niet klopte of geen verband hield met hun situatie. Ook zagen we dat klachten soms moeilijk leesbaar waren en dat de essentie van het ongenoegen onduidelijk was, doordat door AI gegenereerde tekst geknipt en geplakt werd. Dit maakte het soms moeilijk om elkaar goed te begrijpen. Gezien de snelle ontwikkelingen op het gebied van AI is het voor zowel de RvdK als onze cliënten een zoektocht hoe hier het meest efficiënt en betrouwbaar mee omgegaan kan worden.

### **Uitgezette beleidspunten**

In 2025 werden diverse aandachtspunten uit klachten uitgezet bij verschillende (beleids-) afdelingen. Enkele punten werden al eerder in deze rapportage genoemd bij het betreffende onderwerp. Bijvoorbeeld het feit dat nader beleid op zittingsvertegenwoordiging door de RvdK in de maak is.

Wat opviel is dat er in 2025 vaker geklaagd werd over ervaren discriminatie/racisme. Hoewel het een klein aantal klachten betreft, vond de klachtenafdeling het belangrijk om dit signaal onder de aandacht te brengen van de betreffende beleidsafdeling. De RvdK zet zich organisatiebreed in om een gelijkwaardige behandeling van onze diverse doelgroep te waarborgen. Ons doel is dat cliënten van de RvdK erop kunnen vertrouwen dat hun achtergrond of cultuur nooit bepaalt welke kansen of behandeling zij krijgen. Klachten die gaan over een discriminerende of racistische bejegening worden dan ook uitermate serieus genomen.

Verder werd naar aanleiding van de interventies door de Nationale ombudsman het beleid van de RvdK op een aantal aspecten aangescherpt:

- In de 'toetsende taak'<sup>16</sup> van de RvdK moeten voortaan altijd minimaal twee medewerkers betrokken zijn bij de besluitvorming. Ook moeten beschikbare schriftelijke bronnen met relevante/noodzakelijke informatie het uitgangspunt vormen bij de toetsing en moet (daarna) zorgvuldig bekeken worden bij welke personen<sup>17</sup> wederhoor op die informatie moet plaatsvinden.
- Het beleid op het vermelden van (persoons-) gegevens in rapportages van de RvdK – bijvoorbeeld bij het vermelden van informatie

over (oudere) kinderen die niet betrokken worden in het onderzoek – is aangescherpt, waarbij steeds overwogen moet worden wat de noodzaak en het doel hiervan is en hoe voor betrokkenen transparant is wat er met deze informatie gebeurt.

### **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 klachtprocedure en -behandeling zelf. We krijgen van zowel klagers als raadsmedewerkers feedback op de klachtbehandeling en tips om deze te verbeteren.

Mede op basis van deze feedback werd de klachtenregeling van de RvdK in 2025 herzien. Het taalgebruik werd vereenvoudigd en de processtappen van klachtbehandeling werden verduidelijkt. Zo is helder wat van klager en de RvdK verwacht mag worden in een zorgvuldige klachtbehandeling. De nieuwe klachtenregeling is per 1 september 2025 ingegaan en wordt periodiek geëvalueerd.

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

<sup>16</sup> Dit is een wettelijke taak van de RvdK bij het voornemen van de gecertificeerde instelling om een kindbeschermingsmaatregel te beëindigen. Zie ook paragraaf 1.1 van het kwaliteitskader-2026.pdf van de RvdK.

<sup>17</sup> In dit geval betrof het een ouder zonder gezag die niet betrokken was bij de toetsing, terwijl de doelen van de ondertoezichtstelling zagen op contactherstel tussen het kind en die ouder. Deze ouder had daarom bij de toetsing betrokken moeten worden.

# Tot slot

Het is onmogelijk om klachten helemaal te voorkomen. De RvdK doet ‘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 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 herstel van vertrouwen van de cliënt in de RvdK en aan deskundigheidsbevordering van de professionals die elke dag met inzet en gedrevenheid bij de RvdK aan het werk zijn.

De hiervoor genoemde aandachtspunten bij de onderwerpen waarover in 2025 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?

In 2025 heeft de RvdK een aantal acties uitgezet om het leren van klachten verder te verstevigen op de locaties van de RvdK. Zo werd er elk kwartaal een webinar georganiseerd voor alle medewerkers van de RvdK met de hoofdpunten uit klachtbehandeling van dat kwartaal en om de leerpunten uit klachten direct mee te geven (en niet alleen in een jaarrapportage).

De klachtenafdeling heeft ook, met een afvaardiging van elke klachtfunctiegroep, bijna alle locaties van de RvdK bezocht, om het proces van klachtbehandeling, lokale en landelijke aandachtspunten en de jaarrapportage 2024 toe te lichten.

Voor 2026 staan een verdere doorontwikkeling van het professionele klachtenteam van de RvdK en de doorontwikkeling van het leren van klachten op het programma.

Zo wil de RvdK blijven werken aan het zijn van een toegankelijke, toetsbare overheidsinstantie die naast de burger staat en klachten zorgvuldig en met maatwerk behandelt in een heldere procedure.