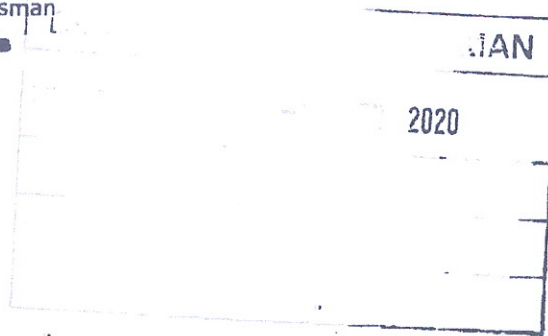




> Retouradres Postbus 20301 2500 EH Den Haag

Aan de Nationale Ombudsman
T.a.v. [REDACTED]
Postbus 93122
2509 AC DEN HAAG



Datum 2 april 2020
Onderwerp Reactie op NO klacht 201929885

Geachte heer Van Zutphen,

Bij brief van 11 februari 2020 (kenmerk: 201929885) heeft u mij laten weten dat u een onderzoek bent gestart naar een klacht van de heer [REDACTED] (hierna verzoeker). U richt uw onderzoek op het handelen van de Raad voor de Kinderbescherming (hierna RvdK).

Onderzoek

U onderzoekt de klacht van verzoeker en wilt weten wat er is gebeurd. U formuleert de klacht als volgt: Verzoeker klaagt dat de RvdK zijn klacht over de wachttijd voor het verrichten van onderzoek en advies over een omgangs- en informatie-regeling niet in behandeling heeft genomen en niet-ontvankelijk heeft verklaard. U vraagt mij te reageren op de klacht. Daarnaast verneemt u graag of ik (onderdelen van) de klacht (deels) gegrond acht. Verder vraagt u of de klacht voor mij aanleiding is voor een actie naar verzoeker of voor een maatregel in meer algemene zin. Op 5 maart 2020 is de termijn voor de beantwoording telefonisch verlengd.

Reactie

Om een beeld te krijgen van de gevolgde procedure heb ik de RvdK gevraagd om mij van informatie te voorzien. Op basis van deze informatie geef ik eerst een overzicht van de procedure en reageer ik vervolgens op uw vragen. Ik zal afsluiten met mijn visie op de situatie. De stukken, voorzien van inventarislijst, treft u als bijlagen bij deze brief aan.

Klachtbehandeling door de RvdK

Op 1 juli 2019 heeft de rechtbank Den Haag de RvdK verzocht een onderzoek te verrichten naar de mogelijkheden voor een omgangsregeling tussen [REDACTED] en zijn kinderen en daarover te rapporteren en te adviseren. In afwachting van dit rapport heeft de rechtbank de zaak aangehouden tot 1 januari 2020. Op 12 november 2019 is de RvdK zijn onderzoek gestart en heeft het op 4 februari 2020 afgerond.

Op 3 oktober 2019 heeft verzoeker bij de RvdK een klacht ingediend. Verzoeker klaagde onder andere over het feit dat het door de rechtbank verzochte onderzoek op dat moment nog niet was gestart.

Ministerie van Justitie en
Veiligheid
Directoraat-Generaal
Straffen en Beschermen
Directie Coördinatie Financiën
Bedrijfsvoering en Juridische
Zaken (JIZ)

Turfmarkt 147
2511 DP Den Haag
Postbus 20301
2500 EH Den Haag
www.rijksoverheid.nl/jenv

Contactpersoon

mw. mr. [REDACTED]
(Senior) adviseur Juridische
en Internationale Zaken

Ons kenmerk
2875401

Bijlage
Klachtenregeling RvdK

*Bij beantwoording de datum
en ons kenmerk vermelden.
Wilt u slechts één zaak in uw
brief behandelen.*



Bij brief van 14 november 2019 laat de RvdK aan verzoeker weten dat zijn klachtonderdeel dat ziet op het in zijn ogen te laat starten van het onderzoek niet ontvankelijk is. Ter motivering wordt aangegeven dat er over het algemeen beleid van de RvdK niet kan worden geklaagd. De overige klachtonderdelen zijn wel in behandeling genomen en voorgelegd aan de Klacht advies commissie (hierna KAC).

Op 18 november 2019 richt verzoeker zich tot u. Hij geeft in zijn klacht onder meer aan het kwalijk te vinden dat er na zes maanden nog geen onderzoek is gestart. Hij vindt dat de RvdK met zijn lange wachttijden niet het belang van kinderen dient. Zijn vertrouwen in RvdK is ernstig beschadigd.

Op 27 november 2019 is er contact tussen uw Bureau en de RvdK. Naar aanleiding van dit contact komt de RvdK tot de conclusie dat zijn eerdere bericht van 14 november 2019 onvoldoende was gemotiveerd. In een aanvullende brief van 23 december 2019 reageert de RvdK nogmaals op de klacht van verzoeker door uitleg te geven over de reden waarom de klacht over de wachttijd niet-ontvankelijk is verklaard. Ter motivering wordt aangegeven dat de klacht niet ziet op een specifieke gedraging van een medewerker zoals in de Interne Klachtenregeling is voorgeschreven maar is gericht tegen de RvdK als organisatie. Verder geeft de RvdK aan het te betreuren dat verzoeker steeds een teleurstellend bericht moest ontvangen over de stand van zaken van het onderzoek en de resterende wachttijd. Ook geeft de RvdK aan dat het de communicatie over de wachttijd zal verbeteren door steeds schriftelijk en gemotiveerd uitleg te geven over de wachttijd.

Reactie op uw vragen

- 1 Hoe verhoudt het interne klachtenreglement van de RvdK zich tot artikel 9:1 van de Algemene wet Bestuursrecht waarin staat dat een ieder het recht heeft om over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan?*

Allereerst ben ik van mening dat het standpunt van de RvdK dat niet kan worden geklaagd over een gedraging van de RvdK als organisatie niet juist is. Op grond van artikel 9:1 Algemene wet Bestuursrecht (Awb) dient een klacht gericht tegen een bestuursorgaan in behandeling te worden genomen, ook de klacht niet is gericht tegen een bepaalde medewerker.

De RvdK is als bestuursorgaan verplicht zijn klachten met toepassing van hoofdstuk 9 van de Awb te behandelen. Uit de aard van deze wet vloeit voort dat de inhoud van Klachtenregeling van de RvdK (hierna Klachtenregeling, zie bijlage) niet mag afwijken van de regels in de Awb, tenzij deze extra waarborgen voor de klager bevat. In de klachtenregeling wordt een klachtprocedure tegen de RvdK niet uitgesloten. Wel wordt in artikel 2 van de Klachtenregeling beschreven waar een klacht tegen een medewerker kan worden ingediend. Dit betekent echter wel degelijk dat de RvdK klachten gericht tegen de RvdK, op grond van de Klachtenregeling, in behandeling kan nemen.



Ik heb het bovenstaande standpunt bij de RvdK onder de aandacht gebracht. De RvdK heeft aangegeven hier in het vervolg rekening mee houden. Bovendien heeft de RvdK in de brief van 23 december 2019 reeds aangegeven de klacht van verzoeker als een leerpunt te zien over hoe de communicatie over klachten over de wachttijd kan worden verbeterd. Daarbij is toegezegd om aan cliënten die op een wachtlijst staan steeds schriftelijk gemotiveerd uitleg te geven over het gevoerde wachttijdenbeleid, ook als zij daarover klagen.

2 *Betekent dit dat klachten over het niet tijdig starten van een raadsonderzoek nooit in behandeling worden genomen?*

Op grond van de Awb kan een klacht worden ingediend over een gedraging. Een gedraging kan handelen of nalaten betreffen. De RvdK dient klachten over de duur van de wachttijd derhalve in behandeling te nemen. De klacht zal dan betrekking hebben op het niet tijdig starten van het onderzoek. Verder neemt de RvdK klachten in behandeling over de wijze waarop de RvdK cliënten voorlicht over de wachttijden en informeert over de voortgang van de wachttijd. Ook het nalaten van het geven van informatie en/of voorlichting is een gedraging waarover bij de RvdK kan worden geklaagd.

Echter, indien een klacht over het niet tijdig starten van een raadsonderzoek ziet op (algemene) wensen over hoe de RvdK volgens verzoeker zou moeten optreden en/of op het gevoerde beleid wordt deze niet in behandeling genomen. Een dergelijke klacht heeft immers geen betrekking op de wijze waarop RvdK (of zijn medewerkers) zich in 'een bepaalde aangelegenheid' heeft gedragen en valt daarmee niet onder het bereik van titel 9.1 van de Algemene wet bestuursrecht. Op grond hiervan neemt de RvdK geen klachten in behandeling die slechts zien op het bestaan van de wachtlijst, de wijze waarop de RvdK zaken prioriteert, de wens om anders op de wachtlijst te worden geplaatst, alsmede het beleid ten aanzien van het beheer van de wachtlijst.

3 *Hoe worden klachten/signalen van ouders over lange wachttijden, als deze door de RvdK niet behandeld worden, gebruikt als mogelijkheid om als organisatie van te leren?*

De RvdK heeft te maken met wachttijden voor onderzoek. Met de wachttijd wordt bedoeld de tijd tussen het moment dat de RvdK een verzoek tot onderzoek ontvangt en de feitelijke start van het onderzoek. De RvdK is zich bewust van de signalen over de duur van de wachttijden en werkt aan verbetermaatregelen. De signalen over de wachttijden komen niet alleen binnen via klachten maar de wachttijdproblematiek heeft ook de aandacht van de samenwerkende Inspecties Justitie en Veiligheid (Inspectie JenV) en Gezondheid en Jeugd (IGJ).

Zoals op pagina's 1 en 2 van de brief van 23 december 2019 aan verzoeker staat uitgelegd, heeft de RvdK een Meerjarenvisie 2015-2020 opgesteld om ieder kind op het juiste moment te helpen en de wachttijden verder terug te dringen. Naast de activiteiten uit deze meerjarenvisie heeft de directie van de RvdK een speciaal aangewezen programmadirectie ingesteld, die zich richt op het versterken van de organisatie-inrichting door het verbeteren van de resultaten en daarmee het



terugbrengen van de wachttijden.¹ De Inspecties zien er op toe, dat de verbeteringen zoals beoogd met het instellen van de programmadirectie worden gerealiseerd en daarnaast dat de RvdK zijn verantwoordelijkheid ten aanzien van het zicht op de veiligheid van kinderen die op de wachtlijst staan op een juiste wijze blijft vervullen.

De RvdK neemt de signalen serieus en kijkt kritisch naar zijn eigen handelen. Naast het terugdringen van de wachttijden hanteert de RvdK bij de beoordeling van casussen de werkwijze dat betrokkenen actief worden geïnformeerd over wanneer met het onderzoek kan worden gestart. Het streven is om dit gedurende de wachttijd te blijven doen om zodoende steeds een actuele inschatting kunnen geven van de resterende wachttijd. In het geval van verzoeker is dat ook gebeurd.

Visie

Ik ben van mening dat de RvdK de klacht van verzoeker over het in zijn ogen niet tijdig starten van het onderzoek in behandeling had moeten nemen. De RvdK is het met mij eens en zal de ontvankelijkheid van dergelijke klachten onder de aandacht brengen in het werkproces. Met dit inzicht zal de RvdK in een separate brief contact opnemen met verzoeker om hem excuses aan te bieden voor het feit dat zijn klacht niet in behandeling is genomen. Verder is de RvdK bereid om de klacht alsnog inhoudelijk te behandelen en zal bij verzoeker nagaan of hij daar behoefte aan heeft. Op grond van het voorgaande zie ik geen aanleiding voor verdere maatregelen in algemene zin.

Ik vertrouw erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,
De Minister voor Rechtsbescherming,
namens deze,

Coördinatie Financiën Bedrijfsvoering en
Juridische Zaken

¹ Kamerstukken I, vergaderjaar 2019–2020, 31 839, M.

Interne klachtenregeling van de Raad voor de Kinderbescherming

Oktober 2017

Aanhef

De Raad voor de Kinderbescherming staat voor een zorgvuldige, oplossingsgerichte en respectvolle manier van klachtbehandeling.

Het uiteindelijke doel van het behandelen van een klacht is het vertrouwen van de burger in de Raad voor de Kinderbescherming te versterken en voor zover nodig te herstellen.

Zorgvuldige klachtbehandeling kan bijdragen aan het herstel van het geschonden vertrouwen van de klager in de Raad voor de Kinderbescherming.

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1: begripsomschrijvingen

In deze regeling wordt verstaan onder

- a. de Minister: de Minister van Veiligheid en Justitie
- b. algemeen directeur: de algemeen directeur, bedoeld in art 1 tweede lid van het Organisatiebesluit Raad voor de Kinderbescherming 2015 of namens deze de door hem tot klachtbehandeling aangewezen persoon
- c. directeur: een directielid of namens deze de door hem tot de klachtbehandeling aangewezen persoon
- d. RvdK: Raad voor de Kinderbescherming
- e. klachtbehandelaar: degene die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest en niet zijnde de directeur
- f. klager: degene die de klacht heeft ingediend
- g. beklagde: degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft

Hoofdstuk 2 Klachtrecht en klacht

Artikel 2: het klachtrecht

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop een medewerker van de RvdK zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij de RvdK.
2. a. Over een gedraging van een medewerker van een locatie kan beklag worden gedaan bij de directeur.
b. Over een gedraging van een medewerker van de landelijke staforganisatie of van een directeur kan beklag worden gedaan bij de algemeen directeur.
Hoofdstuk 3 van deze regeling is niet van toepassing.
c. Over een gedraging van de algemeen directeur kan beklag worden gedaan bij de Minister. Deze regeling is niet van toepassing

Artikel 3: de klacht

1. De klacht wordt in principe schriftelijk ingediend. Als de klacht mondeling kenbaar wordt gemaakt, wordt de klager in de gelegenheid gesteld om de klacht overeenkomstig dit artikel in te dienen.
2. De klacht is ondertekend en bevat tenminste:
 - . naam en adres van de klager
 - . datum
 - . een beschrijving van de gedraging waarop de klacht is gericht, onder vermelding van de datum waarop of periode waarin de gedraging heeft plaatsgevonden
 - . een aanduiding van de medewerker van de RvdK die zich aldus heeft gedragen
 - . bij voorkeur worden de gronden van de klacht geformuleerd en zo nodig de stukken toegezonden waarnaar in de klacht wordt verwezen

3. Indien de klacht in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, draagt de klager zorg voor een vertaling
4. Indien niet is voldaan aan de in dit artikel gestelde voorwaarden, en de RvdK op grond daarvan overweegt om de klacht niet te behandelen, stelt de RvdK de klager in de gelegenheid het verzuim binnen een door de RvdK daartoe gestelde termijn te herstellen
5. De klacht wordt ingediend uiterlijk binnen een jaar na de dag waarop de gedraging waartegen de klacht is gericht, heeft plaatsgevonden, dan wel zo spoedig mogelijk als redelijkerwijs van de klager kan worden verlangd.
6. De klacht wordt geacht te zijn ingediend op de dag waarop de klacht wordt ontvangen.

Hoofdstuk 2 De voorfase in de behandeling van de klacht

Artikel 4: de ontvankelijkheid van de klacht

1. Na ontvangst van een klacht onderzoekt de RvdK of de klacht ontvankelijk is.
2. De klacht is alleen ontvankelijk indien:
 - a. zij is ingediend uiterlijk binnen een jaar na de dag waarop de gedraging waartegen de klacht is gericht, heeft plaatsgevonden dan wel zo spoedig mogelijk als redelijkerwijs van de klager kan worden verlangd
 - b. de gedraging waartegen zij is gericht, voldoende duidelijk omschreven is.
3. De RvdK is niet verplicht de klacht te behandelen (= kennelijk niet ontvankelijk), indien zij betrekking heeft op een gedraging:
 - a. waarover reeds een klacht is ingediend, die met inachtneming van deze regeling is behandeld;
 - b. die langer dan een jaar voor de indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - c. waartegen door de klager bezwaar had kunnen worden gemaakt of waartegen door klager beroep kan of kon worden ingesteld, tenzij die gedraging bestaat uit het niet tijdig nemen van een besluit
 - d. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest, of,
 - e. zolang terzake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en terzake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is;
4. De RvdK is ook niet verplicht de klacht te behandelen:
 - a. indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is
 - b. indien de klager een ander is dan degene jegens wie de gedraging heeft plaatsgevonden.
5. Indien de RvdK de klacht niet in behandeling neemt, wordt de klager hiervan zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk, onder vermelding van redenen, in kennis gesteld. Artikel 10, lid 1, 2e volzin, van deze regeling is van overeenkomstige toepassing.

Artikel 5: ontvangstbevestiging

1. De RvdK bevestigt zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen twee weken schriftelijk de ontvangst van de klacht, tenzij er sprake is van behandeling door een klachtbehandelaar conform hoofdstuk 3 van deze regeling
2. Bij deze ontvangstbevestiging wordt tevens meegedeeld dat de klager zich bij de behandeling van de klacht kan doen bijstaan door een raadsman of een vertrouwenspersoon

Artikel 6: informeren van de beklagde

De RvdK zorgt ervoor dat de beklagde zo spoedig mogelijk in kennis wordt gesteld van de klacht en stuurt hem/haar een afschrift van de klacht (inclusief de meegezonden stukken).

Artikel 7: informeren van anderen dan de klager en beklagde

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

Hoofdstuk 3 De behandeling van de klacht door de klachtbehandelaar

Artikel 8: de taak van de klachtbehandelaar

1. In afwijking van artikel 5 neemt de klachtbehandelaar binnen twee tot vijf werkdagen telefonisch contact op met de klager, waarbij dit contact geldt als ontvangstbevestiging.
2. Als telefonisch contact leggen binnen die tijd niet mogelijk is geweest, dan stuurt de klachtbehandelaar een (ontvangst)brief aan de klager met uitleg over de mogelijke aanpak van de behandeling van zijn klacht.
3. De klachtbehandelaar overlegt met de klager en onderzoekt de mogelijkheden voor het behandelen van zijn klacht.
4. De klachtbehandelaar bepaalt de wijze waarop de klacht wordt behandeld met als de uitgangspunt wat passend is in deze situatie.
5. De klachtbehandelaar overlegt met de beklagde over wat er besproken is met de klager.
6. Als de klager afhandeling van zijn klacht door een directeur wil, stuurt de klachtbehandelaar de klacht zo spoedig mogelijk aan de directeur door, onder vermelding van een kort verslag van zijn bemoeienis. Een kopie van dat verslag wordt aan de klager en beklagde opgestuurd.

Artikel 9: de wijze van behandeling door de klachtbehandelaar

1. De klachtbehandelaar neemt in principe geen kennis van het raadsdossier, en geeft uitleg aan de klager over de redenen daarvan.
2. De klacht wordt in principe behandeld in het bijzijn van klager en beklagde, tenzij óf de klager óf de beklagde daartegen gemotiveerd bezwaar heeft. De klachtbehandelaar bepaalt uiteindelijk hoe de klacht wordt behandeld en communiceert dit met klager en beklagde.

Artikel 10: afsluiting van de klacht

1. Indien de klacht naar tevredenheid voor klager en beklagde is afgerond, zorgt de klachtbehandelaar voor een afsluitende brief, die zowel naar de klager als naar de beklagde wordt gestuurd.
2. Zodra naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot afhandeling door de directeur.

3. Als anderen dan de klager zijn geïnformeerd conform artikel 7 van deze regeling, worden ook zij geïnformeerd, opdat de procedure en/of raadsonderzoek weer wordt hervat.
4. Indien de klager niet tevreden is en de klacht wil voorleggen aan de directeur, draagt de klachtbehandelaar de klacht over aan de directeur, inclusief eventuele informatie die in deze klachtbehandelingsfase naar voren is gekomen, alsmede eventueel een advies over het horen van klager en beklagde in elkaars bijzijn. Zowel de klager als de beklagde worden hierover geïnformeerd.

Hoofdstuk 4 De behandeling van de klacht door de directeur

Artikel 11: het onderzoek naar de gegrondheid van de klacht

1. De directeur stelt de klager en de beklagde in de gelegenheid hun zienswijze naar voren te brengen. In principe gebeurt dit horen in het bijzijn van elkaar, tenzij er redenen zijn waarom dit in deze situatie niet in het belang van één der partijen is. In dat geval wordt schriftelijk vastgelegd waarom van het horen in elkaars bijzijn is afgezien.
2. Van het horen van klager kan worden afgezien, indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager (het liefst schriftelijk) heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht om te worden gehoord.
3. Van het horen wordt een verslag gemaakt, tenzij in de beslissing op de klacht wordt vermeld wat er tijdens het horen aan de orde is gekomen.

Artikel 12: het oordeel van de directeur

1. De directeur stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en zijn beslissing. De directeur maakt hierbij tevens melding ervan dat de klager, indien hij zich niet kan vinden in de beslissing van de directeur, zijn klacht binnen zes weken na ontvangst van de beslissing kan voorleggen aan de externe klachtencommissie.
2. Het oordeel van de directeur houdt in:
 - de klacht is ongegrond
 - de klacht is gegrond
 - van een uitspraak over de gegrondheid van de klacht onthoudt de directeur zich, indien de lezingen van partijen tegenover elkaar staan en geen aanwijzingen bestaan dat de ene lezing aannemelijker is dan de andere
3. Indien de klacht geheel of gedeeltelijk gegrond is bevonden, wordt tevens meegedeeld of en zo ja welke gevolgen daaraan worden verbonden.
4. De beklagde ontvangt een afschrift van de beslissing van de directeur

Artikel 13: het informeren van anderen dan klager en beklagde

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

andere belanghebbenden in kennis van zijn beslissing en stelt de directeur de klager op de hoogte van de redenen om de andere ouder of andere belanghebbenden te informeren over zijn beslissing.

Hoofdstuk 5 : Overige bepalingen

Artikel 14: de termijn van de klachtprocedure

1. De RvdK handelt de klacht af binnen zes weken na ontvangst van de klacht
2. De termijn wordt opgeschort met ingang van de dag waarop de klager is verzocht een verzuim als bedoeld in artikel 3 lid 4 te herstellen, tot de dag waarop het verzuim is hersteld of de daarvoor gestelde termijn ongebruikt is verstreken.
3. De afhandeling kan voor ten hoogste vier weken worden verdaagd. Van deze verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan de beklagde onder vermelding van de redenen van de verdaging.

Artikel 15: dossiervorming en-beheer

1. De RvdK legt een separaat klachtdossier aan en draagt zorg voor het beheer ervan.
2. De privacyregelingen van de RvdK zijn van toepassing op het klachtdossier.
3. Het klachtdossier wordt na 5 jaar na afronding van de klacht vernietigd.
4. Een afschrift van de klacht en de (eventuele) afsluitende brief van de klachtbehandelaar, de (eventuele) klachtbeslissing van de directeur, externe klachtencommissie of Nationale ombudsman wordt in het kinddossier opgenomen.

Artikel 16: registratie

1. De RvdK draagt zorg voor registratie van de bij de RvdK ingediende schriftelijke klachten, de beslissingen op de klachten en de reacties daarop, bedoeld in artikel 12, derde lid.
2. De geregistreerde klachten worden jaarlijks geanalyseerd en in geanonimiseerde vorm gepubliceerd in een klachtenanalyse.

Artikel 17: slotbepalingen

1. Deze regeling treedt in werking met ingang van de dag van publicatie op de website www.kinderbescherming.nl, en vervangt daarmee alle voorgaande regelingen.
2. Deze regeling zal worden aangehaald als Interne Klachtenregeling Raad voor de Kinderbescherming
3. Het landelijk werkproces maakt als bijlage deel uit van deze regeling.

Den Haag,

Mw. drs. [REDACTED]
Algemeen directeur, Raad voor de Kinderbescherming

NOTA VAN TOELICHTING

Aanhef

De Raad voor de Kinderbescherming is als orgaan van het Ministerie van Veiligheid en Justitie - bij wet ingesteld - een bestuursorgaan in de zin van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) en valt als zodanig onder de werking van hoofdstuk 9 van de Awb. Dat hoofdstuk 9 bevat een regeling over de interne behandeling van klachten door een bestuursorgaan over gedragingen die onder zijn verantwoordelijkheid vallen. De regeling bevat minimumeisen waaraan elke procedure van klachtbehandeling door een bestuursorgaan moet voldoen en heeft in hoofdzaak een dwingendrechtelijk karakter. De invoering van de interne klachtenregeling van hoofdstuk 9 leidt ertoe dat een bestuursorgaan verplicht is klachten met toepassing van dit hoofdstuk te behandelen. Een eigen klachtenregeling bij de Raad voor de Kinderbescherming zou derhalve achterwege hebben kunnen blijven. Maar uit de praktijk is gebleken dat het hebben van een eigen klachtenregeling tegemoet komt aan de behoefte van de cliënt om te weten hoe de Raad voor de Kinderbescherming ingediende klachten intern behandelt. Met deze regeling wordt aan die behoefte voldaan.

Daarnaast heeft de Raad voor de Kinderbescherming bij de behandeling van klachten de aanpak Prettig Contact Met de Overheid (PCMO) omarmd. Doel van deze aanpak is te zorgen voor een adequate, zorgvuldige klachtbehandeling die objectief is en recht doet aan alle partijen en het vertrouwen van de klager in de Raad voor de Kinderbescherming te versterken of te herstellen. Wanneer de klager zich serieus genomen voelt en het gevoel heeft dat er goed naar hem is geluisterd, zal hij eerder in staat zijn om mee te gaan in het proces en om een besluit te aanvaarden, ook al is het besluit tegenstrijdig aan zijn verwachting. Deze aanpak sluit aan bij hoofdstuk 9 van de Awb om op een oplossingsgerichte manier klachten van cliënten te behandelen. In deze klachtenregeling is in hoofdstuk 3 de behandeling door de klachtbehandelaar opgenomen. Een nadere uitwerking ervan is vastgelegd in het landelijk werkproces klachtbehandeling conform aanpak PCMO en maakt als bijlage onderdeel uit van deze interne klachtenregeling.

Opbouw van de regeling

In de artikelsgewijze toelichting wordt nader ingegaan op de bepalingen.

Artikel 1

Dit artikel bevat een aantal definitiebepalingen.

Gelet op de organisatieverandering waarbij de functie van regiodirecteur is vervallen, is de definitie van directeur aangepast.

Nieuw is de definitie van een klachtbehandelaar. Een van de uitgangspunten van de aanpak PCMO is onpartijdigheid en neutraliteit. Daarom is er voor gekozen om de klacht in principe te laten behandelen door degene die nog niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is.

Artikel 2

Het eerste lid van artikel 2 kent aan een ieder het recht toe bij de RvdK een klacht in te dienen over de wijze waarop een medewerker van de RvdK zich in een concrete situatie heeft gedragen.

Onder een gedraging valt elk handelen of nalaten. Deze gedraging kan zich richten tegen de klager zelf; maar iemand kan ook een klacht indienen over de wijze waarop een medewerker zich jegens iemand anders heeft gedragen.

De klager moet wel enig belang bij zijn klacht hebben. Indien naar het oordeel van de RvdK het belang van de klager bij de klacht kennelijk onvoldoende is, is de RvdK niet verplicht de klacht te behandelen (art 4 lid 4).

Algemene klachten of wensen over het beleid van de RvdK hebben geen betrekking op de wijze waarop de RvdK zich in een bepaalde aangelegenheid heeft gedragen en vallen dus niet onder de reikwijdte van deze klachtenregeling.

In het tweede lid van artikel 2 is aangegeven door wie op de klacht wordt beslist. Hiermee wordt aangesloten bij de organisatiestructuur van de RvdK.

Een klacht over een gedraging van een medewerker van een locatie wordt behandeld en beoordeeld door de directeur. Maar met de invoering van de aanpak PCMO zijn op elke regio klachtbehandelaars aangewezen die in eerste instantie de klacht behandelen. Als op die manier de klacht naar tevredenheid van de klager is opgelost, is de klachtbehandeling daarmee geëindigd en komt behandeling door de directeur te vervallen (vgl. art 9.5 Awb). Als de klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost, wordt de klacht doorgezet naar de directeur voor verdere behandeling en beoordeling van de klacht. Ook als de klager geen gebruik wil maken van behandeling van de klacht door een klachtbehandelaar, wordt de klacht direct doorgezet naar de directeur voor behandeling en beoordeling.

Een klacht over een gedraging van een directeur of een medewerker van de landelijke staforganisatie wordt behandeld en beoordeeld door de algemeen directeur. Ook deze hanteert daarbij de aanpak PCMO, in de zin van zorgvuldig, oplossingsgericht en respectvol.

Artikel 3

Artikel 3 geeft aanspraak op de behandeling van een klacht.

Ingevolge het eerste lid moet in principe een klacht schriftelijk (per post of per mail) zijn ingediend. Dat schept een recht voor de klager op een schriftelijke beantwoording. Een mondelinge klacht of een klacht die een gedraging jegens een ander betreft, behoeven niet volgens deze regeling te worden behandeld. Wel bestaat in die gevallen een verplichting voor de RvdK deze klacht op een behoorlijke wijze te behandelen. Dat is vormvrij.

Het tweede lid regelt dat de inhoud van de klacht aan enkele minimale vereisten moet voldoen. De klacht moet zijn ondertekend en tenminste de naam en het adres van de indiener, de datum en een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht, en een aanduiding van de medewerker tegen wie de klacht gericht is, bevatten. Het kan wenselijk zijn dat direct bij het indienen van de klacht de documenten waarnaar in de klacht wordt verwezen, worden meegezonden en wat de gronden zijn van de klacht. Ingevolge lid 2 onder c dient de klacht bij voorkeur ook deze gegevens te bevatten. Voldoet een klager hier echter niet aan, dan behoudt de RvdK - anders dan bij de overige in het tweede lid genoemde vereisten - de verplichting de klacht overeenkomstig de onderhavige regeling te behandelen.

Ingevolge het derde lid moet een in een vreemde taal gestelde klacht zo nodig worden voorzien van een vertaling. De klager dient hiervoor zelf zorg te dragen.

In het vierde lid is vastgelegd dat de RvdK, voordat hij beslist de klacht niet te behandelen omdat de klacht niet aan de gestelde vereisten voldoet, de klager de gelegenheid biedt het verzuim te herstellen. De RvdK zal zich hierbij moeten beraden op de vraag of het verzuim zodanig is dat hij herstel daarvan noodzakelijk acht voor verdere behandeling. Ingevolge art 4 is de RvdK immers niet verplicht maar wel bevoegd een klacht te behandelen wanneer niet aan de vereisten van het tweede en derde lid is voldaan. De RvdK heeft dus de mogelijkheid een vormgebrek te passeren. Alleen indien de RvdK overweegt een onvolledige klacht niet in behandeling te nemen omdat niet aan alle vereisten is voldaan, moet hij op grond van het vierde lid de klager eerst de gelegenheid geven het verzuim te herstellen.

Indien, aldus lid 5, de klager (alsnog) niet voldoet aan een van de vereisten van artikel 3, dan is er geen verplichting voor de RvdK om de klacht overeenkomstig hoofdstuk 2 t/m 4 van deze regeling te behandelen. Wel blijft in die gevallen de verplichting voor de RvdK bestaan de klacht op een behoorlijke wijze te behandelen, bijvoorbeeld met toepassing van de aanpak PCMO.

In lid 6 wordt de één-jaartermijn vastgelegd. Reden hiervoor is dat een onderzoek naar feiten die lange tijd geleden hebben plaatsgevonden, lastiger is uit te voeren dan naar meer recente gebeurtenissen. Als een gedraging pas later merkbaar effect heeft, kan afwijking van de één-jaartermijn in de rede liggen, mits de klager dan niet talmt met het indienen van zijn klacht.

In lid 7 wordt de datum waarop de RvdK de klacht ontvangt als datum van indiening gehanteerd, en daarmee de datum vanaf wanneer de termijn van behandeling gaat lopen.

Artikel 4

Ingevolge het eerste lid onderzoekt de RvdK na ontvangst van een klacht zo nodig in afstemming met een juridisch deskundige/juridisch adviseur of de klacht ontvankelijk is. De leden 3 en 4 bevatten een opsomming van de gronden waarop de RvdK kan besluiten om een klacht niet te behandelen. Ingevolge dit artikel vervalt de verplichting tot klachtbehandeling. De RvdK stelt de klager ervan zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen vier weken na ontvangst van de klacht, schriftelijk in kennis als de RvdK de klacht (kennelijk) niet ontvankelijk acht, onder vermelding van de reden(en) daartoe én met vermelding dat als hij zich niet kan vinden in deze beslissing, zijn klacht binnen zes weken na ontvangst van de beslissing kan voorleggen aan de externe klachtencommissie dan wel aan de Nationale ombudsman. Overigens is de RvdK wel bevoegd om de klacht te behandelen.

De volgende gronden worden genoemd:

- *Herhaalde klacht*: een gedraging waarover al eerder is geklaagd, behoeft niet nogmaals te worden onderzocht, mits de eerdere klacht overeenkomstige regeling is afgehandeld. Een schriftelijke klacht die volgt op een mondelinge klacht is dus geen herhaalde klacht. Van een herhaalde klacht is evenmin sprake als er nieuwe feiten en omstandigheden worden aangedragen, die een nieuw licht op de eerdere klacht werpen. In het algemeen kan een klacht die al eerder naar tevredenheid van de klager was afgehandeld wel als een herhaalde klacht worden beschouwd.
- *Eénjaartermijn*: de RvdK is niet verplicht een klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.
- *Onvoldoende omschreven klacht*: De gedraging waarover geklaagd wordt, is naar de mening van de RvdK onvoldoende duidelijk omschreven. De RvdK kan de klager in dit geval vragen de gedraging nader te specificeren. Als een dergelijke specificatie uitblijft, kan de RvdK niet verplicht worden de klacht te behandelen.
- *Samenloop met bezwaar en beroep*: een belanghebbende kan tegen een gedraging van de RvdK die tevens een besluit is in de zin van de Awb (bijvoorbeeld het al dan niet afgeven van een verklaring van geen bezwaar aan aspirant-pleegouders), zowel opkomen via het indienen van een klacht als via het maken van bezwaar. Afhankelijk van de bedoeling van de klager vindt behandeling plaats als bezwaarschrift, of als klacht, of als bezwaarschrift en klacht. Het is echter niet de bedoeling dat de klachtprocedure oneigenlijk wordt gebruikt door personen die te laat zijn met het indienen van een bezwaarschrift. Om die reden biedt dit onderdeel de mogelijkheid om de klacht niet te behandelen als deze wordt ingediend na afloop van de bezwaartermijn.
- *Samenloop met andere rechterlijke procedures*: een klacht hoeft niet te worden behandeld als de gedraging onderworpen is of is geweest aan een procedure bij de burgerlijke rechter (bijv. een schadeclaim op grond van onrechtmatige daad) of bij een (wettelijk geregelde) tuchtrecht.
- *Samenloop met opsporing en vervolging*: de klacht hoeft niet worden behandeld als de gedraging eveneens voorwerp van toetsing is of is geweest met een lopende strafrechtelijke procedure. De RvdK zal moeten beoordelen of het in behandeling nemen van de klacht een onwenselijke samenloop met de strafprocedure oplevert.

- *Bagatelzaken*: de klacht hoeft ook niet te worden behandeld indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is. De RvdK heeft hier een zekere beoordelingsruimte. Er mag niet te lichtvaardig worden besloten om een klacht op deze grond niet in behandeling te nemen.
- *Een ander dan de klager*: als de klacht van een ander is dan degene jegens wie de gedraging heeft plaatsgevonden, dan is de RvdK niet verplicht om de klacht te behandelen. Ook hier heeft de RvdK een zekere beoordelingsruimte.

Artikel 5

Als vereiste van een zorgvuldige klachtbehandeling legt het eerste lid van dit artikel vast dat de ontvangst van een klacht schriftelijk zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen twee weken moet worden bevestigd, tenzij er sprake is van behandeling door een klachtbehandelaar (zie artikel 8)

Artikel 6

Dit artikel bevat de verplichting van de RvdK om aan de beklagde een afschrift van de klacht en overige stukken toe te sturen. Deze verplichting geeft invulling aan het verdedigingsbeginsel en het beginsel van hoor en wederhoor.

Artikel 7

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

In het tweede lid van dit artikel is bepaald dat ook de andere ouder of andere belanghebbenden in het raadsonderzoek over het indienen van de klacht moet worden geïnformeerd. Deze bepaling is van belang om transparant te zijn én omdat een eventuele gegrondheid van de klacht consequenties kan hebben voor het lopende raadsonderzoek of na afloop daarvan.

In het derde lid van dit artikel wordt de RvdK de mogelijkheid geboden om in het belang van het onderzoek dan wel in het belang van het kind, gedurende de klachtbehandeling het onderzoek tijdelijk op te schorten. Het is aan de RvdK om al dan niet gebruik te maken van deze mogelijkheid. Uiteraard moet zowel de klager als de beklagde en eventueel de andere ouder of andere belanghebbenden in het onderzoek over deze afweging worden geïnformeerd.

Artikel 8 t/m 10

De artikelen 8 t/m 10 kunnen gezien worden als een uitwerking van art 9:5 Awb. Als er naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verdere klachtbehandeling door een directeur. De bijlage waarin het landelijk werkproces is beschreven is ook met name op dit hoofdstuk van toepassing. Voor de toelichting wordt verwezen naar deze bijlage.

Artikel 11

Dit artikel regelt de plicht om de klager en de beklagde te horen. In principe gebeurt dat horen in elkaars bijzijn tenzij er redenen zijn om hiervan af te wijken. Het horen kan ook telefonisch gebeuren, indien hiertoe in overleg met de klager wordt besloten. De enige

voorwaarde die dit artikel stelt, is dat de klager de mogelijkheid geboden wordt om zijn klacht nader toe te lichten en dat de klager en de beklagde in de gelegenheid moeten worden gesteld hun standpunt over de klacht kenbaar te maken.

De klager hoeft niet gehoord te worden als de klacht kennelijk ongegrond is. Van een kennelijk ongegronde klacht is sprake wanneer uit de klacht zelf direct blijkt dat de klacht ongegrond is én er redelijkerwijs geen twijfel mogelijk is over die conclusie. De term ongegrond heeft dus betrekking op het van een onderzoek naar de klacht te verwachten resultaat. Deze uitzonderingsgrond dient wel restrictief te worden toegepast. Daarnaast kan de klager schriftelijk of mondeling (telefonisch) laten weten dat hij afziet van zijn recht om gehoord te worden.

In verband met een zorgvuldige procedure moet er een verslag van het horen worden gemaakt, ook van het telefonisch horen. Maar in plaats daarvan kan in de beslissing op de klacht -eventueel samengevat- worden vermeld wat er tijdens het horen aan de orde is geweest.

Artikel 12

De RvdK is verplicht om ter afsluiting van de klacht de klager en de beklagde schriftelijk en gemotiveerd zijn bevindingen mee te delen, alsmede de eventuele gevolgen die hij aan de gegrondverklaring van de klacht verbindt. Onder bevindingen wordt verstaan een weergave van de feiten die tijdens het klachtonderzoek zijn komen vast te staan. Tevens moet de beslissing van de RvdK op de klacht een oordeel over de klacht bevatten. Dat betekent een gegrond- dan wel ongegrondverklaring. Als de lezingen van de klager en de beklagde tegenover elkaar staan en er geen aanwijzing bestaat dat de ene lezing aannemelijker is dan de andere, mag de directeur zich onthouden van een oordeel. Maar er mag niet te lichtvaardig worden besloten om zich te onthouden van een oordeel. Ook moet de klager er in de beslissing op worden gewezen dat de klager, indien hij zich niet kan vinden in de beslissing van de RvdK, zijn klacht kan voorleggen aan de externe klachtencommissie.

Artikel 13

Zoals ook vermeld in de toelichting bij artikel 7 van deze regeling dient de RvdK de rechter op de hoogte te stellen van de inhoud van de beslissing op de klacht. Deze verplichting geldt niet indien de klager hiertegen bezwaar heeft. Dit dient tijdens de behandeling van de klacht met de klager te worden besproken. Evenmin behoeft de RvdK de rechter te informeren over de inhoud van de beslissing als redelijkerwijs kan worden aangenomen dat deze beslissing geen invloed zal hebben op de aangelegenheid waarover de rechter nog moet beslissen. Dat laat onverlet de mogelijkheid voor de klager om zelf de rechter van de inhoud van de klacht op de hoogte te stellen. Als de rechter hierom verzoekt is de RvdK verplicht de beslissing op de klacht aan hem te sturen.

In het derde lid van dit artikel is in navolging van artikel 7 van deze regeling bepaald dat als de beslissing van de directeur verband houdt met een aangelegenheid waarbij ook een andere ouder of andere belanghebbenden direct betrokken zijn, de directeur deze(n) informeert over zijn beslissing, tenzij de klager hiertegen gemotiveerd bedenkingen heeft. Mocht de beslissing in de ogen van de directeur van invloed zijn op het raadsonderzoek en derhalve het belang van de andere ouder of andere belanghebbenden raken, stelt de directeur de klager hiervan in kennis onder vermelding van de redenen daartoe, en informeert de directeur de andere ouder of andere belanghebbende.

Artikel 14

Op grond van dit artikel moet de RvdK een klacht binnen zes weken na ontvangst van de klacht afhandelen. Dat betekent dat de klachtbehandelaar voortvarend met de klacht aan de slag moet om te voorkomen dat ingeval de klacht niet tot tevredenheid wordt opgelost en een afhandeling door de directeur gewenst is, er nog voldoende tijd is voor deze afhandeling. Het is aan de klachtbehandelaar om de termijn van de klachtbehandeling te bewaken.

De RvdK kan de afhandeling van de klacht voor ten hoogste 4 weken verdagen. Hiervan stelt de RvdK de klager en de beklaagde onder vermelding van de redenen schriftelijk in kennis. Indien de RvdK de klacht niet binnen de gestelde termijn afhandelt, kan de klager na de overschrijding van de afdoeningstermijn een klacht indienen bij de externe klachtencommissie. Dat ontslaat de RvdK niet van de verplichting de klacht verder te behandelen.

Artikel 15

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

Artikel 16

Dit artikel verplicht de RvdK tot registratie en jaarlijkse publicatie van schriftelijk ingediende klachten bij de RvdK, zo mogelijk vóór 1 mei van het volgende jaar. Hiermee wordt aangesloten bij art 9:12a van de Awb. Maar los daarvan wordt het - in het kader van de versterking van het leerproces voor en in het kader van de transparantie van de RvdK - wenselijk geacht ook de bevindingen en het oordeel over de klacht en de gevolgen die de RvdK daaraan verbonden heeft, te registreren en te analyseren met een publicatie in geanonimiseerde vorm.