



nationale ombudsman

Rapport

Raad voor de Kinderbescherming neemt klachten onterecht niet in behandeling

Het oordeel

Op basis van het onderzoek vindt de Nationale ombudsman de klacht over het besluit van de RvdK om de klachten (deels) niet formeel in behandeling te nemen gegrond.

Datum: 6 juli 2026

Publicatienummer: 2026/090

De inhoudsopgave

De inleiding	3
De achtergrond	3
De klacht.....	3
Dit is er gebeurd	4
Dit heeft de Nationale ombudsman onderzocht	6
Het oordeel van de Nationale ombudsman	9
De conclusie	10
De instemming	11

De inleiding

Dit rapport gaat over hoe de Raad voor de Kinderbescherming (RvdK) de klachten van meneer Verburg¹ behandelde. Meneer Verburg nam contact op met de Nationale ombudsman, omdat hij het niet eens is met het besluit van de RvdK om een deel van zijn klachten niet formeel te laten behandelen door de klachtadviescommissie (KAC) van de RvdK. De Nationale ombudsman heeft onderzoek gedaan naar dit besluit. In dit rapport leest u eerst over de achtergrond van de klacht en hoe deze is behandeld door de RvdK. Daarna leest u hoe de klacht is onderzocht en wat het oordeel is van de Nationale ombudsman.

De achtergrond

Meneer Verburg is vader van negen kinderen. Meneer Verburg en de moeder van de kinderen zijn gescheiden. In 2021 en 2022 doet de RvdK twee keer onderzoek naar de opvoed- en gezagssituatie van hun nog minderjarige kinderen. Meneer Verburg neemt op 4 mei 2022 contact op met de RvdK omdat hij een klacht wil indienen. Meneer Verburg klaagt onder andere over de raadsrapporten, omdat deze onvolledig en niet op feiten gebaseerd zijn. Daarnaast vindt meneer Verburg het raadsadvies in het tweede (brief)rapport onduidelijk. Ook klaagt meneer Verburg over de bejegening door de raadsonderzoeker en de contacten die hij had met juristen van de RvdK. Tevens is meneer Verburg ontevreden over hoe de inzage en afgifte van het dossier is verlopen.

Eerste raadsonderzoek

De RvdK start op 8 april 2021 een onderzoek naar de opvoed- en gezagssituatie van de op dat moment nog vier minderjarige kinderen van ouders. De RvdK rondt het onderzoek op 30 juli 2021 af. In het raadsrapport concludeert de RvdK dat een gezagsbeëindigende maatregel voor meneer Verburg niet nodig is en besluit ouders te verwijzen naar de vrijwillige hulpverlening.

Tweede (heropende) raadsonderzoek

Op 17 december 2021 besluit de RvdK ambtshalve het onderzoek te heropenen, nadat de moeder liet weten dat zij een verzoek tot eenhoofdig gezag wil indienen. Op 28 januari 2022 rondt de RvdK het onderzoek af met een (brief)rapport. De RvdK acht een wijziging van de gezagssituatie in het belang van de kinderen, omdat sprake is van een situatie waarin de kinderen klem (en verloren) zitten tussen ouders. En deze situatie al langdurig onveranderd is.

Besluit rechter

Op 13 april 2022 komt de (zittingsvertegenwoordiger van de) RvdK tijdens de zitting terug op het advies van 28 januari 2022. Volgens de RvdK kan nog niet de conclusie getrokken worden dat gezamenlijk gezag niet mogelijk is. De RvdK ziet nog mogelijkheden om met de inzet van hulpverlening de relatie tussen ouders te verbeteren en ouders samen beslissingen over de kinderen te laten nemen. Met de beschikking van 25 mei 2022 wijst de rechter het verzoek van moeder om haar te belasten met eenhoofdig gezag af. Volgens de rechter kan niet geconcludeerd worden dat de kinderen klem of verloren raken tussen ouders, wanneer zij samen met het gezag belast blijven.

De klacht

Meneer Verburg stuurt op 14 augustus 2023 een bericht naar de Nationale ombudsman waarin hij uitlegt dat hij niet tevreden is over de manier waarop zijn klachten zijn behandeld door de RvdK. Meneer Verburg klaagt dat een deel van zijn klachten niet is behandeld door de KAC, omdat de klachten volgens de RvdK te laat –

¹ Fictieve naam.

niet binnen de jaartermijn – zijn ingediend. Volgens meneer Verburg klopt het niet dat zijn klachten te laat zijn ingediend en hij wil dat al zijn klachten alsnog gezamenlijk door de KAC behandeld worden.

Dit is er gebeurd

De klachten van meneer Verburg zijn door de RvdK in eerste instantie behandeld in een klachtbemiddelings-traject. Daarna wilde meneer Verburg zijn klachten formeel laten behandelen door de KAC. De regiodirecteur van de RvdK besloot een deel van de klachten niet formeel in behandeling te nemen vanwege het overschrijden van de jaartermijn. Over de regiodirecteur en het besluit om een deel van de klachten niet formeel te behandelen, diende meneer Verburg nieuwe klachten in. De algemeen directeur van de RvdK behandelde deze nieuwe klachten. Hieronder is uiteengezet hoe dit klachtproces verliep.

Meneer Verburg neemt contact op met de RvdK om klacht in te dienen	4 mei 2022
Klachtbemiddelingstraject	9 mei 2022-15 juli 2022 (afloopbericht)
Meneer Verburg dient schriftelijk uitgewerkte klacht in	2 augustus 2022
Besluit niet formeel behandelen (deel) klachten	19 augustus 2022
Klacht over besluit niet formeel behandelen (deel) klachten	6 september 2022
Algemeen directeur verwijst meneer Verburg naar de Nationale ombudsman	4 oktober 2022
Algemeen directeur legt één klachtonderdeel voor aan KAC	16 november 2022
Hoorzittingen KAC	18 januari 2023
Adviezen KAC	16 en 27 februari 2023
Besluit regiodirecteur na advies KAC	29 maart 2023
Algemeen directeur neemt advies KAC niet over en verwijst meneer Verburg nogmaals naar de Nationale ombudsman	26 april 2023

Klachtbemiddeling

Op 4 mei 2022 belt meneer Verburg de RvdK omdat hij een klacht heeft. Op 9 mei 2022 wordt meneer Verburg teruggebeld en start het klachtbemiddelingstraject. Tijdens het eerste telefonisch contact, in een e-mail van meneer Verburg met gespreksonderwerpen en in (het verslag van) één van de twee bemiddelingsgesprekken zijn de volgende onderwerpen iedere keer aan bod gekomen en/of behandeld:

1. Aanvraag en afgifte dossier
2. Inhoud van het dossier
3. Het eerste raadsonderzoek
4. Het tweede raadsonderzoek
5. Toestemmingsvereiste²

Op 15 juli 2022 rondt de RvdK de klachtbemiddeling af met het afloopbericht. Hierin staat hoe de bemiddeling is verlopen en wat is afgesproken. Meneer Verburg wil zijn klachten na het bemiddelingstraject formeel laten behandelen door de KAC. Op 2 augustus 2022 dient meneer Verburg zijn (eerste) klachtschrift in bestaande uit dertig klachtonderdelen.

Besluit niet in behandeling nemen deel klachten

Op 19 augustus 2022 stuurt de regiodirecteur van de RvdK een reactie naar meneer Verburg. Hij laat weten dat de dertig klachtonderdelen die meneer Verburg op 2 augustus 2022 heeft ingediend, zijn verdeeld over vier bemoeienissen van de RvdK:

² Het toestemmingsvereiste gaat over de toestemming die nodig is van (gezaghebbende) ouders en het kind voor de inzet van jeugdhulp aan het kind.

- A. de inzage- en afgifteprocedure;
- B. het raadsonderzoek welke is afgerond op 30 juli 2021 (eerste raadsonderzoek);
- C. het aanvullend raadsonderzoek welke is afgerond op 28 januari 2022 (tweede raadsonderzoek);
- D. de gesprekken die meneer Verburg had met de juristen over het toestemmingsvereiste.

De regiodirecteur besluit de klachten over de inzage- en afgifteprocedure (A) en het eerste raadsonderzoek (B) niet in behandeling te nemen. De regiodirecteur licht toe dat de RvdK op basis van de klachtenregeling niet verplicht is om een klacht in behandeling te nemen als de gedraging waarover geklaagd wordt langer dan een jaar geleden heeft plaatsgevonden.³ De regiodirecteur concludeert dat de klachten die vallen onder A en B meer dan een jaar later zijn ingediend. Het klachtschrift van meneer Verburg dateert van 31 juli 2022 en is ontvangen op 2 augustus 2022. Het verzoek om inzage is gedaan op 28 januari 2021 en op 19 maart 2021 is daarop een besluit genomen. Het eerste raadsonderzoek is afgesloten met het raadsrapport van 30 juli 2021.

De klachten over het tweede raadsonderzoek (C) en de gesprekken met de juristen (D) worden voor behandeling doorgezet naar de KAC.

Klacht over niet in behandeling nemen deel klachten

Op 6 september 2022 dient meneer Verburg een tweede klachtschrift in, bestaande uit 27 klachtonderdelen, over de regiodirecteur en het besluit om een deel van de klachten niet in behandeling te nemen. Meneer Verburg klaagt dat onterecht is besloten een deel van de klachten niet in behandeling te nemen. Hij geeft aan dat de klachten zijn ingediend op 4 mei 2022, het moment dat hij voor het eerst contact opnam met de RvdK over zijn klachten. De procedure van inzage en afgifte van het dossier is afgerond op 11 mei 2021. Het eerste raadsrapport dateert van 30 juli 2021. Dit betekent volgens meneer Verburg dat de klachten over de inzage- en afgifteprocedure (A) en het eerste raadsonderzoek (B) binnen de jaartermijn zijn ingediend.

Besluit algemeen directeur

Op 4 oktober 2022 verwijst de algemeen directeur van de RvdK meneer Verburg naar de Nationale ombudsman voor een oordeel over de klachten die betrekking hebben op het besluit om een deel van de klachten niet in behandeling te nemen. Over de overige klachten neemt de algemeen directeur een beslissing zonder deze voor te leggen aan de KAC.

Meneer Verburg reageert op het besluit van 4 oktober 2022, waarna de algemeen directeur alsnog één klachtonderdeel doorzet naar de KAC. Dit klachtonderdeel gaat over het gebruik van de woorden 'nu pas' in de volgende zinsnede uit de motivering van de klachtbeslissing van de regiodirecteur: "*U dient één jaar later [...] een klacht in zonder toe te lichten waarom u nu pas een klacht indient.*" Meneer Verburg vindt de woorden 'nu pas' klinken als een verwijt, dat bovendien onterecht is omdat hij binnen de termijn van één jaar heeft geklaagd. Daarnaast vindt hij dat deze zin aangeeft dat er een motiveringsplicht op hem zou rusten. Volgens meneer Verburg is dat onredelijk, omdat niemand hem hiervan op de hoogte heeft gesteld. Ook vindt hij dat hij de kans had moeten krijgen om de ontbrekende motivering alsnog te geven.

Behandeling klachten door KAC

Op 18 januari 2023 vinden er twee hoorzittingen plaats bij de KAC. Een hoorzitting voor de klacht over het gebruik van de woorden 'nu pas' in de klachtbeslissing van de regiodirecteur. En een hoorzitting voor de klachten over het tweede raadsonderzoek (C) en de contacten met de juristen (D).

Op 16 februari 2023 adviseert de KAC om de klacht die de algemeen directeur heeft voorgelegd gegrond te verklaren. Het gebruik van de zinsnede 'nu pas' uit de beslissing van 19 augustus 2022 is volgens de KAC onterecht, omdat meneer Verburg op basis van het klachtbemiddelingstraject ervan uit kon gaan dat zijn

³ Artikel 5 lid 1 sub b.

klachten al in behandeling waren genomen, dan wel zouden worden genomen. De KAC vindt dat een klager ervan uit mag gaan dat klachten na bemiddeling nog doorgezet kunnen worden naar de KAC. Het is onbehoorlijk als een klacht in tweede instantie, op welke grond dan ook, buiten behandeling wordt gesteld.

De KAC concludeert dat zowel de klachten over de inzage- en afgifteprocedure (A), als de klachten over het eerste raadsonderzoek (B), onderdeel uitmaakten van de klachten die tijdens het bemiddelingstraject in behandeling zijn genomen. De KAC vindt dat de klachten over het eerste raadsrapport (B) niet als nieuwe klacht had moeten worden opgevat, maar hoogstens als een aanvulling, omdat het eerste rapport als bijlage onderdeel uitmaakt van het tweede raadsrapport. De KAC merkt ook op dat het toepassen van de jaartermijn volgens de klachtenregeling geen verplichting is, maar een mogelijkheid.

Op 27 februari 2023 adviseert de KAC om de klachten over het tweede raadsonderzoek (C) deels gegrond te verklaren en de klachten over de contacten met de juristen (D) ongegrond te verklaren. Op 29 maart 2023 neemt de (regiodirecteur van de) RvdK dit advies over.

Besluit algemeen directeur na advies KAC

Op 26 april 2023 besluit de algemeen directeur om het advies van de KAC van 16 februari 2023 niet over te nemen. De algemeen directeur stelt dat de KAC het besluit om een deel van de klachten niet in behandeling te nemen inhoudelijk heeft getoetst. Dat is op basis van de klachtenregeling niet mogelijk, omdat een dergelijke toets is voorbehouden aan de Nationale ombudsman. De algemeen directeur verwijst meneer Verburg daarom (nogmaals) naar de Nationale ombudsman.

Naar aanleiding van de klacht gaat de RvdK het informeren van cliënten over de mogelijkheden om een klacht in te dienen en de voorwaarden waaraan een klacht moet voldoen, als leerpunt onder de aandacht brengen bij de klachtbemiddelaars en de medewerkers die betrokken zijn bij het afhandelen van klachten.

Dit heeft de Nationale ombudsman onderzocht

De Nationale ombudsman heeft onderzoek gedaan naar het besluit van de regiodirecteur van de RvdK (19 augustus 2022) om een deel van de klachten niet (formeel) in behandeling te nemen, omdat deze niet binnen de jaartermijn waren ingediend. De Nationale ombudsman omschrijft de klacht als volgt:

Meneer Verburg klaagt dat de Raad voor de Kinderbescherming onterecht besloot om een deel van zijn klacht niet in behandeling te nemen vanwege overschrijden van de jaartermijn. Daarnaast klaagt meneer Verburg dat hij niet is geïnformeerd dat het nodig is om een toelichting te geven waarom de termijn is overschreden. Ook klaagt meneer Verburg dat hij niet de kans kreeg om de ontbrekende toelichting alsnog te geven.

Voor het onderzoek zijn de volgende vragen gesteld aan de RvdK:

- Vindt de RvdK de klacht van meneer Verburg (deels) gegrond? En zo ja, geeft de klacht aanleiding voor een actie naar meneer Verburg of voor een maatregel in algemene zin?
- In hoeverre deelt de RvdK de conclusies en het oordeel van de KAC van 16 februari 2023?
- Hoe verhouden het eerste en tweede raadsonderzoek en raadsrapport zich tot elkaar? Wat betekent het voor de behandeling van een klacht als een onderzoek wordt heropend of aangevuld?
- Is er voorafgaand aan het besluit om een deel van de klachten niet in behandeling te nemen contact geweest met de klachtbemiddelaar over het verloop van de klachtbemiddeling en de afspraken die zijn gemaakt?

Hoe reageerde de RvdK?

De RvdK vindt de klacht van meneer Verburg gegrond. De RvdK deelt de conclusie van de KAC dat wanneer redelijkerwijs de verwachting is gewekt dat een klacht in behandeling is genomen, de klacht in een later stadium niet buiten behandeling kan worden gesteld. Richting meneer Verburg is een verwachting gewekt

over het indienen van klachten, waardoor zijn klachten geaccepteerd dienden te worden, ook al was de jaartermijn overschreden. De RvdK vindt dat in het voortraject het voor klagers duidelijk moet zijn dat er een jaartermijn is voor het indienen van klachten.

Twee raadsonderzoeken naar één gezinssysteem binnen een jaar tijd is volgens de RvdK zeldzaam. Daarbij benadrukt de RvdK dat het aan de RvdK is om te bepalen op welk(e) rapport(en) een klacht betrekking kan hebben en wat dit betekent voor de behandeling van de klacht. Dit hangt volgens de RvdK af van de mate van verbondenheid van de raadsrapporten. Een belangrijk aspect hierbij is de tijd die tussen de onderzoeken zit. Wanneer over meerdere raadsrapporten geklaagd wordt, heeft de RvdK een grotere verantwoordelijkheid om goed te motiveren waarom een klacht niet in behandeling wordt genomen. Met betrekking tot de situatie van meneer Verburg constateert de RvdK dat de twee raadsrapporten in hoge mate verbonden zijn. Daarom had de RvdK beter moeten beargumenteren waarom de klachten uit elkaar werden gehaald en werden toegesplitst op één in plaats van beide raadsrapporten.

Voorafgaand aan het besluit om een deel van de klachten niet in behandeling te nemen, is er geen contact geweest met de betrokken klachtbemiddelaar. De RvdK licht toe dat klachtbemiddeling altijd resulteert in een transparante terugkoppeling aan klager, het betrokken team en de KAC (als de klacht daarna formeel wordt behandeld). Dat is in deze situatie ook gebeurd met het afloopbericht van 15 juli 2022. Dit bericht bevatte de informatie over het verloop van het bemiddelingstraject en leidde tot het verder oppakken van de klachten door de KAC.

De gegronde klacht geeft volgens de RvdK geen aanleiding voor een actie richting meneer Verburg, omdat het tweede raadsrapport ruim drie jaar geleden is afgerond.

Hoe reageerde meneer Verburg op de reactie van de RvdK?

Meneer Verburg licht toe dat er geen sprake is van overschrijding van de jaartermijn. Hij is van mening dat alle klachten behandeld hadden moeten worden. Volgens meneer Verburg ontbrak bij de RvdK de wil om zijn klachten te behandelen.

Volgens meneer Verburg is de aanvraag en ontvangst van het dossier een samenhangend proces. Het gaat volgens meneer Verburg niet om het moment dat er een besluit werd genomen op het verzoek tot inzage in het dossier (verzoek 28 januari 2021 en besluit 19 maart 2021), maar om het hele proces. De klachten [inzage- en afgifteprocedure (A)] die meneer Verburg hierover op 4 dan wel 9 mei 2022 indiende zijn volgens meneer Verburg binnen de jaartermijn ingediend, omdat meneer Verburg het dossier op 11 mei 2021 ontving. Na ontvangst kon meneer Verburg de inhoud van het dossier beoordelen. De ontvangen inhoud van het dossier maakte dat meneer Verburg hierover een klacht wilde indienen.

Het eerste en tweede raadsrapport zijn volgens meneer Verburg niet los van elkaar te zien. Er was sprake van een heropening van het eerste onderzoek. Meneer Verburg vindt niet dat het aan de RvdK is om te bepalen op welk(e) raadsrapport(en) een klacht betrekking kan hebben. Het gaat namelijk om de onvrede van de klager.

Meneer Verburg geeft aan dat de klachtbemiddelaar de jaartermijn niet heeft besproken. Volgens meneer Verburg was dit niet nodig, omdat deze niet overschreden was. In tegenstelling tot wat de RvdK aangeeft, heeft de terugkoppeling van het bemiddelingstraject (afloopbericht van 15 juli 2022) niet geleid tot het oppakken van de [alle] klachten door de KAC. Dit is juist het probleem. Volgens meneer Verburg was de klachtbemiddelaar het niet eens met het besluit om een deel van de klachten niet verder te behandelen. Meneer Verburg heeft uitdrukkelijk verzocht om contact op te nemen met de klachtbemiddelaar, maar dit verzoek hebben de regiodirecteur en algemeen directeur naast zich neergelegd. In een later stadium heeft meneer Verburg meermaals aangeboden om alsnog te motiveren waarom de klachten later zijn ingediend.

Op dit aanbod is de RvdK niet ingegaan. Meneer Verburg mist in de reactie van de RvdK een toelichting waarom hij de kans niet kreeg om alsnog een motivering te geven.

Omdat de klacht door de RvdK gegrond is verklaard, vindt meneer Verburg dat alle klachten alsnog volledig in behandeling moeten worden genomen. Dat het laatste raadsrapport meer dan drie jaar geleden is afgerond, vindt meneer Verburg geen goede reden om geen actie te verbinden aan de gegronde klacht. Volgens meneer Verburg zijn de klachten niet alleen voor hem en voor zijn gezin belangrijk, maar zijn deze ook breed maatschappelijk van belang. Daarnaast staat alles helder en volledig op papier. Meneer Verburg is ervan overtuigd dat hij er van zijn kant alles aan heeft gedaan om de gehele ontstane situatie te voorkomen en slechts een 'normale klachtafhandeling' heeft nagestreefd. Meneer Verburg wil en verwacht dat alle klachten alsnog binnen een half jaar behandeld worden door de (KAC van de) RvdK, de verantwoordelijke minister, of door de Nationale ombudsman.

Tot slot bedankt meneer Verburg de RvdK voor het begrip en de tijd en moeite die geïnvesteerd is in de reactie van de RvdK. Meneer Verburg ziet hierin een houding en inzicht die past bij het klachtreglement van de RvdK en bij 'hoe het hoort te zijn'. Tegelijkertijd mist hij voor nu nog wel een uitgestoken hand.

Aanvullende reactie RvdK

De gegronde klacht gaf in eerste instantie geen aanleiding voor een actie richting meneer Verburg. Op een later moment lichtte de RvdK toe dat het niet mogelijk is om alsnog alle klachten te behandelen, omdat de klachten na zo een lange tijd niet goed meer te beoordelen zijn. De RvdK bood excuses aan voor het onbevredigende gevoel dat hierdoor veroorzaakt wordt en stelde voor om meneer Verburg tegemoet te komen met een gebaar. Daarmee hoopt de RvdK het onbevredigende gevoel door niet zorgvuldige behandeling in het klachtentraject, enigszins weg te nemen.

Het oordeel van de Nationale ombudsman

De Nationale ombudsman vindt de klacht over het besluit om een deel van de klachten niet formeel in behandeling te nemen vanwege de jaartermijn, gegrond.

Hieronder volgt eerst een toelichting waarom de RvdK niet heeft gehandeld in lijn met het behoorlijkheidsvereiste betrouwbaarheid. Daarna wordt ingegaan op het besluit om meneer Verburg te verwijzen naar de Nationale ombudsman en hoe de RvdK de jaartermijn toepaste. Tot slot wordt ingegaan op de wens en verwachting van meneer Verburg om alle klachten alsnog (formeel) te behandelen.

Betrouwbaarheid

De Nationale ombudsman heeft de klacht getoetst aan het behoorlijkheidsvereiste betrouwbaarheid. Dit vereiste houdt in dat de overheid afspraken en toezeggingen nakomt. Daarbij moet de overheid zich in de burger verplaatsen om na te gaan of het begrijpelijk en redelijk is dat de burger bepaalde verwachtingen heeft. Ook moeten burgers erop kunnen vertrouwen dat de informatie van de overheid, waarop burgers soms beslissingen nemen, klopt.

De RvdK heeft het vereiste van betrouwbaarheid geschonden door een deel van de klachten niet verder (formeel) te behandelen na het bemiddelingstraject. Gezien het verloop van het bemiddelingstraject kon meneer Verburg ervan uitgaan dat al zijn klachten in behandeling waren genomen. Alle onderwerpen waar meneer Verburg over klaagde (klachtcategorieën A t/m D) zijn tijdens het eerste telefonisch contact en voor en tijdens (een van) de bemiddelingsgesprekken aan bod gekomen. Na afloop van het bemiddelingstraject is afgesproken dat en hoe meneer Verburg zijn klachten zou voorleggen aan de KAC. Op geen enkel moment is de jaartermijn benoemd als mogelijke belemmering voor verdere behandeling. Het was daarom begrijpelijk en redelijk dat meneer Verburg erop rekende dat al zijn klachten konden worden voorgelegd aan de KAC. De Nationale ombudsman vindt daarom dat de RvdK alle klachten aan de KAC had moeten voorleggen, ongeacht of de jaartermijn was overschreden of niet.

Gemiste kans

In het advies (16 februari 2023) aan de algemeen directeur heeft de KAC helder uiteengezet waarom het niet behoorlijk was om een deel van de klachten niet in behandeling te nemen vanwege de jaartermijn. De algemeen directeur nam dit advies niet over, omdat de KAC dit besluit niet inhoudelijk had mogen toetsen. Volgens de klachtenregeling mag alleen de Nationale ombudsman een dergelijk besluit toetsen. De Nationale ombudsman vindt dit een gemiste kans. Door (te) strikt te kijken naar de klachtenregeling, is de mogelijkheid om een fout te herstellen laten liggen. Want ook al is een inhoudelijke toets voorbehouden aan de Nationale ombudsman, alsnog kon de algemeen directeur een besluit of maatregel nemen in lijn met het advies van de KAC.

Jaartermijn

In deze situatie had de jaartermijn geen rol moeten spelen. Toch vindt de Nationale ombudsman het van belang om een aantal dingen op te merken over hoe de jaartermijn is toegepast.

Tijdens het eerste contact over de klacht op 9 mei 2022 zijn alle onderwerpen besproken waarover meneer Verburg klachten had. Het had daarom voor de hand gelegen om deze datum als uitgangspunt te nemen bij het toetsen of de jaartermijn was overschreden. Als deze datum als uitgangspunt was genomen, dan vielen (deels) de klachten over de inzage en afgifte van het dossier en de klachten over het eerste raadsrapport binnen de jaartermijn. Los daarvan vindt de Nationale ombudsman dat de jaartermijn voor de klachten over het eerste raadsrapport niet van toepassing was. Het tweede raadsonderzoek was een heropening binnen korte tijd van het eerste raadsonderzoek en deze werd niet afgerond met een zelfstandig rapport, maar met een briefrapport met als bijlage het eerste raadsrapport. Daarom zijn (de klachten over) het eerste en tweede raadsrapport niet los van elkaar te zien.

Als de jaartermijn wordt overschreden dan is de overheidsorganisatie niet verplicht om een klacht te behandelen, maar nog wel bevoegd. De Nationale ombudsman vindt dat meneer Verburg de kans had moeten krijgen om een toelichting te geven op de situatie en het doorlopen bemiddelingstraject. Juist als overwogen wordt om een klacht om formele redenen niet te behandelen, is het belangrijk om persoonlijk contact op te nemen om te toetsen of het voorgenomen besluit logisch voortvloeit uit de situatie.⁴ Had meneer Verburg de kans gekregen om een toelichting te geven, dan was de RvdK mogelijk tot een ander besluit gekomen.

Geen nieuwe klachtbehandeling

De Nationale ombudsman vindt niet dat de KAC alsnog de klachten moet behandelen die niet formeel behandeld zijn. De Nationale ombudsman kan volgen dat de RvdK het niet meer mogelijk acht om alle klachten goed te kunnen beoordelen. Bovendien ziet de Nationale ombudsman onvoldoende wat aanvullende klachtbehandeling nog kan opleveren of hoe dit kan bijdragen aan een oplossing. De RvdK heeft meneer Verburg excuses aangeboden en is bereid om hem tegemoet te komen met een gebaar. Dit is volgens de Nationale ombudsman passend om tot een goede afronding van het klachtproces te komen.

De conclusie

De RvdK heeft het behoorlijkheidsvereiste van betrouwbaarheid geschonden door een deel van de klachten niet verder (formeel) te behandelen na het klachtbemiddelingstraject, terwijl meneer Verburg ervan uit kon gaan dat alle klachten in behandeling waren genomen. De klacht is daarom gegrond.

Tijdens het bemiddelingstraject zijn alle klachten op meerdere momenten aan bod gekomen en/of behandeld. Dat de jaartermijn een belemmering kon zijn voor verdere behandeling is niet besproken. De RvdK is niet nagegaan welke verwachtingen meneer Verburg redelijkerwijs had of kon hebben na het bemiddelingstraject. Dat een deel van de klachten niet verder behandeld kon worden vanwege de jaartermijn, kwam daarom als een complete verrassing. Dit leidde bij meneer Verburg tot frustratie en onbegrip en tot nieuwe klachten. En in plaats van dicht bij elkaar, kwamen meneer Verburg en de RvdK juist verder van elkaar af te staan.

De KAC concludeerde dat het onbehoorlijk was om een deel van de klachten niet formeel te behandelen. De Nationale ombudsman vindt dat de RvdK zich te formeel heeft opgesteld door deze conclusie naast zich neer te leggen. Door meneer Verburg naar de Nationale ombudsman te verwijzen voor een inhoudelijk oordeel, is een toch al complex klachtdossier nog complexer geworden. De Nationale ombudsman vindt dit een gemiste kans. Een meer oplossingsgerichte en coulante opstelling had beter gepast bij waar klachtbehandeling voor bedoeld is: de burger op weg helpen en proberen te leren van klachten.

De Nationale ombudsman komt tot de conclusie dat de RvdK zich heeft ingespannen om zorgvuldig met de klachten van meneer Verburg om te gaan. Het aantal klachten over diverse onderwerpen over een langere periode, maakte het een complex klachtdossier. Het is voorstelbaar dat de RvdK het nodig achtte om de omvang van de klacht te beperken. Maar in plaats van persoonlijk contact en een oplossingsgerichte houding, koos de RvdK voor een formele opstelling. Dit heeft niet bijgedragen aan een goede behandeling van de klachten.

⁴ Lees hier het rapport [Ombudsvisie op professionele klachtbehandeling](#)

De instemming

De RvdK liet tijdens het onderzoek weten dat de klacht over het niet formeel in behandeling nemen van een deel van de klachten, gegrond is. De RvdK heeft de afdeling beleid gevraagd om in het kwaliteitskader aandacht te besteden aan het informeren van klagers over het indienen van klachten en het doen van toezeggingen over de behandeling van klachten. De RvdK benadrukt dat de jaartermijn niet aan klagers kan worden tegengeworpen, wanneer in het klachtproces de verwachting is gewekt dat een klacht in behandeling is of wordt genomen. Ook is bij de afdeling beleid aandacht gevraagd voor de samenloop van meerdere raadsonderzoeken in één gezinssysteem en wat dit betekent voor de behandeling van klachten.

De Nationale ombudsman constateert dat de RvdK kritisch heeft gekeken naar de manier waarop is omgegaan met de klachten van meneer Verburg en heeft gekeken welke lessen hieruit te trekken zijn. In de *Jaarrapportage klachten 2025*⁵ van de RvdK is de samenloop van klachten over meerdere raadsonderzoeken als leerpunt opgenomen. De klachtenafdeling neemt dit aandachtspunt voortaan mee in de ontvankelijkheidstoets, waarbij beoordeeld wordt of een klacht in behandeling kan worden genomen. De Nationale ombudsman waardeert de inspanningen van de RvdK om de dienstverlening te verbeteren. Daarnaast vindt de Nationale ombudsman dat de RvdK de klachten op een goede manier afrondt met de aangeboden excuses en het voorstel om meneer Verburg tegemoet te komen met een gebaar.

De Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen

⁵ Lees hier de [Jaarrapportage klachten 2025](#)