



Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

De heer X. XXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXX
XXXX XX AAAAAAA

Geachte heer XXXXXXXXXX,

In uw bericht van 18 november 2019 klaagt u erover dat de Raad voor de Kinderbescherming (hierna; RvdK) uw klacht over de wachttijd voor het verrichten van onderzoek en advies over een omgangs- en informatie-regeling niet in behandeling heeft genomen. De RvdK heeft de klacht niet-ontvankelijk verklaard. Een aanvullende brief die de RvdK op 23 december 2019 aan u heeft verstuurd na een interventie vanuit de Nationale ombudsman, was voor u onvoldoende. Op 11 februari 2020 hebben wij u laten weten dat de Nationale ombudsman een onderzoek naar uw klacht heeft ingesteld. Hieronder leest u hoe dit onderzoek is verlopen.

Minister en RvdK komen aan klacht tegemoet

Wij hebben uw klacht op 11 februari 2020 voorgelegd aan de minister voor Rechtsbescherming waar de RvdK onder valt. We hebben toen ook een aantal vragen gesteld. De minister heeft vervolgens op 2 april 2020 aangegeven dat hij van mening is dat de RvdK uw klacht over het niet tijdig starten van het onderzoek in behandeling had moeten nemen. De RvdK is het hiermee eens en zal de ontvankelijkheid van dergelijke klachten onder de aandacht brengen in het werkproces. De RvdK zal in een brief contact met u opnemen om u excuses aan te bieden voor het feit dat uw klacht niet in behandeling is genomen. Verder is de RvdK bereid om de klacht alsnog inhoudelijk te behandelen en zal bij u nagaan of u daar behoefte aan heeft. U vindt een kopie van de brief van de minister als bijlage bij dit bericht.

Onderzoek beëindigd

Op basis van wat de minister van Rechtsbescherming heeft geschreven en het feit dat de RvdK het met hem eens is en haar werkproces hierop aanpast, hebben wij besloten het onderzoek te beëindigen. De reden hiervoor is dat de minister heeft aangegeven dat uw klacht inderdaad door de RvdK behandeld had moeten worden.

Mijn medewerker XXXXXXXXXX heeft op 10 april met u al telefonisch afgestemd over de reactie van de minister. U vindt het belangrijk dat de RvdK heeft geleerd van deze klacht. U vindt het vooral positief dat andere ouders die zelf ook te maken krijgen met een lange wachttijd, hierover nu wel kunnen klagen. En dat hun klacht dan ook in behandeling wordt genomen. Dat was voor u ook de reden om de klachtbehandeling door te zetten. Ook ik vind het belangrijk en positief dat de RvdK heeft geleerd van deze klacht. Leren van klachten is immers een belangrijk doel van professionele klachtbehandeling. Ik heb een kopie van dit bericht aan de RvdK en de minister van Rechtsbescherming gestuurd.

Bericht ook anoniem op website

Een geanonimiseerde versie van dit bericht vindt u op onze website www.nationaleombudsman.nl. Om uw privacy te waarborgen is het bericht anoniem: het gaat wel over uw klacht, maar uw naam komt er niet in voor.

Pagina 1

Datum

Onderwerp
einde onderzoek

Ons nummer
201929885

Bijlage(n)
1

Nationale ombudsman
Bezuidenhoutseweg 151
2594 AG Den Haag

Postbus 93122
2509 AC Den Haag

T 070 356 35 63
post@nationaleombudsman.nl
www.nationaleombudsman.nl



**nationale
ombudsman**

Hebt u nog vragen?

Als u vragen hebt over dit bericht, dan kunt u bellen met XXXXXXXX. U kunt haar op maandag t/m vrijdag bereiken via telefoonnummer XXXXXXXXXXXX. Mailen naar post@nationaleombudsman.nl kan ook. Denk er dan aan om uw dossiernummer te vermelden. Uw dossiernummer is 201929885.

Pagina 2

Ons nummer
201929885

Met vriendelijke groet,
de Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen