

Interne klachtenregeling van de Raad voor de Kinderbescherming

Definitieve versie, 2006

HOOFDSTUK 1 Algemene bepalingen

Artikel 1

1. In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. De Minister: De Minister van Justitie;
- b. algemeen directeur: de algemeen directeur, bedoeld in artikel 1, tweede lid, van het Organisatiebesluit raad voor de kindbescherming 2006 of namens deze de door hem tot klachtbehandeling aangewezen persoon;
- c. directeur: regiodirecteur of namens deze de door hem tot de klachtbehandeling aangewezen persoon;
- d. raad: raad voor de kindbescherming alsmede degene die ingevolge artikel 2, tweede en derde lid, bij de raad is aangewezen de klacht te behandelen.

Artikel 2

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop een medewerker van de raad zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, mondeling of schriftelijk een klacht in te dienen bij de raad.
2. Over een gedraging van een medewerker van een locatie kan beklag worden gedaan bij de directeur.
3. Over een gedraging van een medewerker van het landelijk bureau van de raad of van een directeur kan beklag worden gedaan bij de algemeen directeur van de raad. Over een gedraging van de algemeen directeur kan beklag worden gedaan bij de Minister.

HOOFDSTUK 2 De behandeling van de klacht

Artikel 3

1. Indien een schriftelijke klacht betrekking heeft op een gedraging jegens de klager en voldoet aan de vereisten van het tweede lid, zijn de artikelen 4 tot en met 10 van toepassing.
2. Het klaagschrift wordt ondertekend en bevat ten minste:
 - a. de naam en adres van de indiener van de klacht;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht. Bij voorkeur worden de stukken toegezonden waarnaar in de klacht wordt verwezen, wordt een aanduiding gegeven van de medewerker van de raad die zich aldus heeft gedragen en worden de gronden van de klacht geformuleerd.
3. Indien het klaagschrift 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 vereisten, en de raad op grond daarvan overweegt om de klacht niet conform de artikelen 4 t/m 10 te behandelen, stelt de raad de klager in de gelegenheid het verzuim binnen een door de raad daartoe gestelde termijn te herstellen.

Artikel 4

Zodra de raad naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van de artikelen 5 tot en met 10.

Artikel 5

1. De raad bevestigt zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen twee weken de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk. Bij deze bevestiging wordt tevens meegedeeld dat de klager zich bij de behandeling van de klacht kan doen bijstaan door een raadsman of een vertrouwenspersoon.
2. Indien de klacht verband houdt met een aangelegenheid waarover de raad een verzoek bij de rechter heeft ingediend of de rechter adviseert en de rechter over die aangelegenheid nog geen beslissing heeft genomen, stelt de raad de rechter onverwijld schriftelijk in kennis van het indienen van de klacht.

Artikel 6

1. De raad is niet verplicht de klacht te behandelen, 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 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.
2. De raad is 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.
3. Indien de raad de klacht niet in behandeling neemt, wordt de klager hiervan zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk, onder vermelding van redenen, in kennis gesteld. Artikel 10, eerste lid, tweede volzin, is van overeenkomstige toepassing.

Artikel 7

Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden.

Artikel 8

1. De raad stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid hun zienswijze naar voren te brengen.
2. Van het horen van klager kan worden afgezien, indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
3. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

Artikel 9

1. De raad handelt de klacht af binnen zes weken na ontvangst van het klaagschrift.
2. De termijn wordt opgeschort met ingang van de dag waarop de klager is verzuimd een verzuim als bedoeld in artikel 3 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 klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft onder vermelding van de redenen van de verdaging.

Artikel 10

1. De raad stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en zijn beslissing. De raad maakt er hierbij tevens melding van dat de klager, indien hij zich niet kan vinden in de beslissing van de raad, zijn klacht binnen zes weken na ontvangst van de beslissing kan voorleggen aan de externe klachtencommissie dan wel kan voorleggen aan de Nationale Ombudsman.
2. Indien de klacht geheel of gedeeltelijk gegrond is bevonden, wordt tevens meegedeeld of en zo ja, welke gevolgen daaraan binnen de raad worden verbonden.
3. Degene over wiens gedraging is geklaagd, de algemeen directeur en de directeur ontvangen een afschrift van de beslissing.
4. Indien de rechter nog geen beslissing heeft genomen in de aangelegenheid, waarmee de klacht verband houdt, zendt de raad de rechter onverwijld de beslissing op de klacht, tenzij 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 deze gevallen deelt de raad de rechter mee dat op de klacht is beslist. Op verzoek van de rechter stelt de raad de rechter in kennis van de inhoud van de klacht en van de beslissing.

HOOFDSTUK 3 Overgangs- en slotbepalingen

Artikel 11

De raad draagt zorg voor registratie van de bij de raad ingediende schriftelijke klachten, de beslissingen op de klachten en de reacties, bedoeld in artikel 10, tweede lid. De geregistreerde klachten worden jaarlijks in geanonimiseerde vorm gepubliceerd.

Artikel 12

Deze regeling treedt in werking met ingang van de dag dat het besluit externe klachtencommissie raad voor de kindbescherming 2006 van kracht is geworden.

Utrecht, 19 september 2006

R.E.F.M. Nijhof

Algemeen Directeur raad voor de kindbescherming

NOTA VAN TOELICHTING

Algemeen

1. Inleiding

Onderhavige regeling betreft de wijze van de interne behandeling van klachten over gedragingen van medewerkers van de raad voor de kindbescherming (hierna ook: raad). Aanpassing van de regeling is noodzakelijk in verband met de inwerkingtreding van de regelingen van het interne en externe klachtrecht van de Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb) en de reorganisatie van de raad per 1 januari 2006.

De nieuwe regeling sluit zoveel als mogelijk aan bij de huidige regeling voor klachtenbehandeling van de raad voor de kindbescherming. Uit de praktijk blijkt dat het hebben van deze klachtregeling tegemoet komt aan de behoefte van de cliënt en dat de interne behandeling en vervolgens de mogelijkheid van een behandeling door een onafhankelijke externe klachtencommissie, die gespecialiseerd is in dit soort zaken, naar tevredenheid functioneert.

Nieuwe regeling

Tot nu toe waren in het Besluit klachtbehandeling raad voor de kindbescherming (Stb. 1996, 330) de regels ter zake van de behandeling van klachten bij de raad voor de kindbescherming opgenomen. De regels zagen zowel op de interne behandeling van klachten door een directeur van de raad, als op de externe behandeling van klachten door een onafhankelijke externe klachtencommissie en waren opgenomen in een afzonderlijke algemene maatregel van bestuur. Bij de wijziging van Boek 1 van het Burgerlijk Wetboek (BW) in verband met de reorganisatie van de raden voor de kindbescherming in 1996 was voor het klachtbesluit een zelfstandige wettelijke grondslag in het leven geroepen (artikel.1:239, vijfde lid, BW)

Op 1 juli 1999 is hoofdstuk 9 van de Awb inzake klachtbehandeling (Stb. 1999, 214) in werking getreden. Dit hoofdstuk bevat een regeling inzake 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 raad voor de kindbescherming is – als orgaan van het Ministerie van Justitie dat bij wet is ingesteld – een bestuursorgaan in de zin van de Awb, en valt als zodanig onder de werking van hoofdstuk 9 Awb.

De invoering van de interne klachtenregeling van hoofdstuk 9 leidt ertoe dat een bestuursorgaan verplicht is klachten met toepassing van dit hoofdstuk te behandelen. Dit betekent dat een eigen klachtenregeling achterwege kan blijven, of dat bestaande klachtenregelingen kunnen worden ingetrokken dan wel aangepast dienen te worden voor

zover zij regelen hetgeen reeds in de Awb is geregeld. Vorenstaande heeft tot gevolg, dat de (interne) regeling voor de behandeling van klachten door de raad zelf, zoals deze in het Besluit klachtbehandeling raad voor de kindbescherming (Stbl 1996,330) was opgenomen, kon worden ingetrokken. Dit is gebeurd bij het Besluit externe klachtencommissie raad voor de kindbescherming (Stb.2006.....). Aan de behoefte om te weten hoe de raad ingediende klachten intern behandelt, wordt door onderhavige regeling voldaan.

Opbouw regeling

In (de hoofdstukken 1 en 2 van) deze regeling is zoveel mogelijk aangesloten bij de bepalingen van de Awb. In de artikelsgewijze toelichting wordt nader ingegaan op een aantal verschillen tussen de oude en de nieuwe regeling.

Artikelsgewijs

Artikel 1

Het eerste lid van artikel 1 bevat een aantal definitiebepalingen, waaronder . een omschrijving van de begrippen algemeen directeur en directeur. In de regeling worden de klachten over gedragingen van medewerkers van een locatie behandeld door de regiodirecteur. Evenals onder de oude regeling kan de directeur de klacht namens hem laten behandelen door een door hem hiertoe aangewezen persoon. Dit geldt ook voor de behandeling van klachten door de algemeen directeur.

Ten behoeve van de leesbaarheid van de regeling wordt in het eerste lid, onder e, het begrip raad in die zin gedefinieerd dat hieronder zowel de raad voor de kindbescherming als orgaan als de persoon die bij de raad is aangewezen om de klacht te behandelen, wordt verstaan.

Artikel 2

Het eerste lid van artikel 2 kent aan een ieder het recht toe bij de raad een klacht in te dienen over de wijze waarop een medewerker van de raad zich in een concrete situatie heeft gedragen. 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. Deze klachtmogelijkheid is ruimer dan onder de oude regeling, omdat is aangesloten bij de Awb (art.9:18 eerste lid). In de oude regeling was de groep klachtgerechtigden beperkt tot belanghebbenden en informanten en diende de klacht een gedraging jegens de klager zelf te betreffen.

De klager moet wel enig belang bij zijn klacht hebben. Indien naar het oordeel van de raad het belang van de klager bij de klacht kennelijk onvoldoende is, dan is de raad of de klachtencommissie niet verplicht de klacht te behandelen (artikel 6, tweede lid).

Klachten moeten betrekking hebben op de wijze waarop een medewerker van de raad zich in een bepaalde aangelegenheid heeft gedragen. Onder een gedraging valt elk handelen of nalaten.

Algemene klachten of wensen over het beleid van de raad hebben geen betrekking op de wijze waarop de raad zich in een bepaalde aangelegenheid heeft gedragen en vallen dus niet onder de reikwijdte van de klachtenregeling. Ook kan onder een gedraging worden verstaan de wijze waarop door de raad de beslissing is genomen om een zaak niet in onderzoek te nemen, zoals bijvoorbeeld na een zorgmelding door het bureau jeugdzorg (zie ook art.9 tweede lid, wet op de jeugdzorg). Tevens kan een klacht ingediend worden over de wijze waarop de raad tot het oordeel is gekomen dat het niet noodzakelijk is om een verzoek tot een maatregel bij de rechter in te dienen. Ook het bureau jeugdzorg kan een zodanige klacht indienen..

Een klacht kan mondeling of schriftelijk worden ingediend. Voor mondelinge klachten gelden geen vormvereisten. Deze klachten worden veelal informeel, bijvoorbeeld telefonisch afgehandeld. De vormvereisten voor een schriftelijke klacht staan in artikel 3.

In het tweede en derde lid van artikel 2 is aangegeven door wie op een klacht wordt beslist.

Hiermee wordt aangesloten bij de organisatiestructuur van de raad. Een klacht over een medewerker van een locatie wordt ingediend bij de directeur.

Onder de oude regeling kon de klager zich direct tot de klachtencommissie wenden indien de klacht betrekking had op een gedraging van de directeur of van de algemeen directeur. Dit is in de onderhavige regeling gewijzigd. Een klacht over een gedraging van een directeur dient te worden voorgelegd aan de algemeen directeur van de raad. Een klacht tegen een gedraging van de algemeen directeur moet worden ingediend bij de Minister van Justitie, die de klacht namens hem kan laten afdoen. Met deze regeling wordt aangesloten bij het in hoofdstuk 9 van de Awb neergelegde uitgangspunt dat een klacht eerst intern binnen een bestuursorgaan moet worden behandeld alvorens deze aan een externe klachtinstantie kan worden voorgelegd.

Artikel 3

Artikel 3 geeft aanspraak op de behandeling van een klacht volgens de regels van de artikelen 4 tot en met 10 als de klacht aan enkele vereisten voldoet. Een klacht moet dan in de eerste plaats schriftelijk zijn ingediend en betrekking hebben op een gedraging jegens de klager zelf. Een mondelinge klacht of een klacht die een gedraging jegens een ander betreft, behoeven niet volgens de procedure van de artikelen 4 tot en met 10 te worden behandeld. Wel bestaat ook voor die gevallen het recht om te klagen en derhalve de verplichting voor de raad deze klachten op een behoorlijke wijze te behandelen.

In de tweede plaats moet de inhoud van het klaagschrift aan enkele minimale eisen voldoen. Een klaagschrift dient te zijn ondertekend en ten minste de naam en het adres van de indiener, de dagtekening en een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht, te bevatten. Om een snellere afhandeling van de klacht te bevorderen is het wenselijk dat direct bij het indienen van de klacht de documenten waarnaar in de klacht wordt verwezen, worden meegezonden en dat duidelijk is tegen wie de klacht zich richt en wat de gronden zijn van de klacht. Ingevolge het tweede lid, onder c, dient het klaagschrift bij voorkeur ook deze

gegevens te bevatten. Voldoet een klager hier echter niet aan, dan behoudt de raad – anders dan bij de overige in het tweede lid genoemde vereisten – de verplichting de klacht overeenkomstig de onderhavige regeling te behandelen.

In de derde plaats moeten in een vreemde taal gestelde klaagschriften zo nodig worden voorzien van een vertaling. Ingevolge het derde lid dient de klager hiervoor zorg te dragen.

In het vierde lid is vastgelegd dat de raad, voordat hij beslist de klacht niet conform de artikelen 4 t/m 10 te behandelen omdat het klaagschrift niet aan de gestelde eisen voldoet, de klager de gelegenheid biedt het verzuim te herstellen. De raad zal zich hierbij moeten beraden op de vraag of het verzuim zodanig is dat hij herstel daarvan noodzakelijk acht voor de verdere behandeling. Ingevolge artikel 6 is de raad immers niet verplicht maar wel bevoegd een klacht te behandelen wanneer niet aan de vereisten van het tweede en derde lid is voldaan. De raad heeft dus de mogelijkheid een vormgebrek te passeren. Alleen indien de raad overweegt een onvolledig klaagschrift 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 de klager (alsnog) niet voldoet aan een van de vereisten van artikel 3, dan is er geen verplichting voor de raad om de klacht overeenkomstig de procedure van de artikelen 4 tot en met 10 te behandelen. Wel blijft in die gevallen de verplichting voor de raad bestaan de klacht op een behoorlijke wijze te behandelen.

Artikel 4

In elk stadium van de klachtprocedure kan de procedure worden stopgezet als er een oplossing wordt gevonden waarmee de klager genoegen neemt. Daarmee maakt artikel 4 een snelle en informele afhandeling van klachten mogelijk. Als bijvoorbeeld direct na ontvangst van een klaagschrift door de raad telefonisch opheldering of genoegdoening aan de klager wordt geschaft en de klager daarmee tevreden is, is de klacht daarmee afgedaan. De tevredenheid van de klager kan informeel kenbaar worden gemaakt en is niet aan enig vormvereiste verbonden. De bewijslast dat een klager tevreden is, rust op de raad. Om misverstanden te voorkomen, doet de raad er goed aan om aan de klager schriftelijk mee te delen ervan uit te gaan dat de klacht naar diens tevredenheid is afgehandeld of om de klager een schriftelijke bevestiging van zijn tevredenheid te vragen.

Artikel 5

Artikel 5 komt overeen met artikel 2, derde en vierde lid, van het Besluit klachtbehandeling raad voor de kindbescherming.

Als vereiste van zorgvuldige klachtbehandeling legt het eerste lid van het artikel 5 vast dat de ontvangst van een klaagschrift schriftelijk zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen twee weken moet worden bevestigd. In deze ontvangstbevestiging moet tevens worden vermeld, dat de klager zich bij de behandeling van de klacht kan doen bijstaan door een raadsman of een vertrouwenspersoon.

Het is van belang dat de rechter die beslist over de aangelegenheid, waarmee de klacht verband houdt, op de hoogte is van het indienen van een klacht bij de raad. Het tweede lid van artikel 5 verplicht de raad dan ook de rechter hiervan zo spoedig mogelijk in kennis te stellen. Nadat de klacht is behandeld, brengt de raad de rechter op de hoogte van de inhoud van de beslissing op de klacht (artikel 10). Dezelfde verplichting rust op de raad op grond van het Besluit externe klachtencommissie raad voor de kindbescherming indien er een klacht bij de klachtencommissie is ingediend (artikel 4) en er door de klachtencommissie op de klacht is beslist (artikel 11). Tijdens de behandeling van de klacht zal hierover met de klager moeten worden gesproken, zodat de klager kan aangeven dat hij de inhoud van (de beslissing op) de klacht buiten de gerechtelijke procedure wenst te houden.

Artikel 6

De leden 1 en 2 van artikel 6 bevatten een opsomming van de gronden waarop de raad kan besluiten om een klacht niet te behandelen. Ingevolge dit artikel vervalt alleen de verplichting tot klachtbehandeling, de bevoegdheid van de raad blijft bestaan.

De volgende gronden worden genoemd:

- herhaalde klacht (eerste lid, onder a): een gedraging waarover al eerder is geklaagd, behoeft niet nogmaals te worden onderzocht, mits de eerdere klacht overeenkomstig de onderhavige regeling is afgehandeld. Een schriftelijke klacht die volgt op een mondelinge klacht is dus geen herhaalde klacht in de zin van onderdeel a. 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 (conform artikel 4) wel als een herhaalde klacht worden beschouwd;
- één-jaartermijn (eerste lid, onder b): de raad 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. Dit is een verruiming van de twee maandentermijn die in de oude regeling gold.
- samenloop met bezwaar en beroep (eerste lid, onder c): een belanghebbende kan tegen een gedraging van de raad die tevens een besluit is (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, als klaagschrift of als bezwaarschrift en klaagschrift. 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 onderdeel c de mogelijkheid om de klacht niet te behandelen als deze wordt ingediend na afloop van de bezwaartermijn.
- samenloop met andere rechterlijke procedures (eerste lid, onder d) of met opsporing en vervolging (eerste lid, onder e): op grond van onderdeel d hoeft een klacht niet te worden behandeld als de gedraging onderworpen is of onderworpen is geweest aan een procedure bij de burgerlijke rechter (bijvoorbeeld een schadeclaim op grond van onrechtmatige daad) of bij

een (wettelijk geregelde) tuchtrechter. De samenloop met een procedure bij de strafrechter valt niet onder lid 1, onder d, maar is afzonderlijk geregeld in onderdeel e. Onderdeel e heeft betrekking op de samenloop van een klacht met een lopende strafrechtelijke procedure waarbij de desbetreffende gedraging eveneens voorwerp van toetsing is. De raad zal dan moeten beoordelen of het in behandeling nemen van de klacht een onwenselijke samenloop met de strafprocedure oplevert.

- bagatelzaken (tweede lid): de raad is ook niet verplicht een klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is. De raad heeft hier een zekere beoordelingsruimte. Er mag echter niet lichtvaardig worden besloten om een klacht op deze grond niet in behandeling te nemen. Tenslotte is de raad niet verplicht een klacht te behandelen, indien de klager een ander is dan degene jegens wie de gedraging heeft plaatsgevonden.

Als een klacht niet wordt behandeld, moet de raad ingevolge het derde lid van artikel 6 de klager hiervan binnen vier weken schriftelijk en gemotiveerd in kennis stellen. De klager kan zijn klacht binnen zes weken na de ontvangst van deze beslissing voorleggen aan de externe klachtencommissie. De raad moet de klager op deze mogelijkheden wijzen.

Artikel 7

Ingevolge artikel 7 rust op de raad de verplichting om aan degene over wie wordt geklaagd een afschrift toe te sturen van het klaagschrift en de overige stukken. Deze verplichting geeft invulling aan het verdedigingsbeginsel. Door de toezendingsplicht kan de aangeklaagde zich voorbereiden op de hoorzitting. Als de raad heeft besloten om een klacht met toepassing van artikel 6 niet in behandeling te nemen, geldt de toezendingsplicht niet.

Artikel 8

Artikel 8 regelt de plicht om klager en aangeklaagde te horen. De procedure is niet uitvoerig geregeld, omdat klachten sterk kunnen verschillen. Het horen kan bijvoorbeeld plaatsvinden door een andere persoon of personen, dan degene die op de klacht beslist. Het is zelfs mogelijk een klager telefonisch te horen, indien hiertoe in overleg met de klager wordt besloten. De enige voorwaarde die de regeling stelt, is dat beide partijen in de gelegenheid moeten worden gesteld hun standpunt kenbaar te maken.

De klager hoeft niet te worden gehoord als de klacht kennelijk ongegrond is of als hij niet gehoord wenst te worden. Van een kennelijk ongegronde klacht is sprake wanneer uit het klaagschrift zelf reeds aanstonds blijkt dat de klachten van de klager ongegrond zijn en er redelijkerwijs geen twijfel mogelijk is over die conclusie. Deze uitzonderingsgrond dient restrictief te worden toegepast. Daarnaast kan de klager schriftelijk en / of mondeling (ook telefonisch) laten weten dat hij afziet van zijn recht om gehoord te worden. Bij twijfel over de wil van de klager moet altijd worden gehoord. Ook als de raad op grond van de artikelen 3 en 6 komt tot een kennelijk niet-ontvankelijkheid van de klacht hoeft de klager niet te worden gehoord.

Uitgangspunt is dat de aangeklaagde altijd wordt gehoord. Wordt echter een klacht kennelijk ongegrond of kennelijke niet-ontvankelijk verklaard dan kan ook het horen van de aangeklaagde achterwege blijven.

In verband met een zorgvuldige procedure moet ingevolge het derde lid van artikel 8 een verslag worden gemaakt van het horen. Ook van telefonisch horen moet een verslag worden gemaakt. Een apart verslag is niet vereist. Ook in de beslissing op de klacht kan worden vermeld wat er tijdens het horen aan de orde is geweest.

Artikel 9

Op grond van het eerste lid van dit artikel moet de raad een klacht binnen zes weken na ontvangst van het klaagschrift afhandelen. Als de procedure in verband met een verzuim van de kant van de klager nog niet kan beginnen, wordt ingevolge het tweede lid van artikel 9 de termijn opgeschort met ingang van de dag waarop de klager is verzocht het verzuim te herstellen. De termijn begint weer te lopen op de dag waarop het herstel door de raad ontvangen wordt of de voor het herstel conform artikel 3, derde lid, geboden termijn ongebruikt is verstreken. In ieder geval dient op de klacht te worden beslist.

De raad kan de afhandeling van de klacht voor ten hoogste vier weken verdagen. Hiervan stelt de raad de klager en de aangeklaagde onder vermelding van redenen schriftelijk in kennis. Indien de raad de klacht niet binnen de gestelde termijn afhandelt, kan de klager na de overschrijding van de afdoeningstermijn een klacht indienen bij de externe klachtencommissie. De raad blijft echter in die gevallen verplicht om het klaagschrift verder te behandelen.

Artikel 10

De raad is verplicht om na het afsluiten van het onderzoek de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft schriftelijk zijn bevindingen en eventuele gevolgen die hij aan de gegrondverklaring van de klacht verbindt, mee te delen. Onder bevindingen wordt verstaan een weergave van de feiten die tijdens het klachtonderzoek zijn komen vast te staan. Tevens moet de beslissing van de raad op de klacht een oordeel over de klacht bevatten. Dit betekent dat een gegrond- dan wel ongegrondverklaring moet worden uitgesproken. Ook moet de klager er in de beslissing op worden gewezen dat hij, indien hij zich niet kan vinden in de beslissing van de raad, zijn klacht kan voorleggen aan de externe klachtencommissie bij de raad (zie Besluit externe klachtencommissie raad voor de kinderbescherming).

Zoals ook is vermeld in de toelichting bij artikel 5 dient de raad 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 hoeft de raad 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, bijvoorbeeld klager is het eens met het advies van de raad aan de rechter, maar wenst te klagen over een

bejegening tijdens het onderzoek. Ingevolge het vierde lid is de raad echter ook in deze uitzonderingsgevallen verplicht de rechter te informeren indien de rechter hierom verzoekt.

Artikel 11

Artikel 11 verplicht de raad tot registratie en jaarlijkse publicatie van schriftelijk ingediende klachten bij de raad. Hiermee wordt aangesloten bij artikel 9:12a van de Awb. Deze bepaling verplicht echter niet tot registratie en publicatie van het onderzoek naar de klacht en van de conclusies die het bestuursorgaan daaraan heeft verbonden. In afwijking van art 9:12a van de Awb wordt het in het kader van de versterking van het leerproces voor en versterken van de transparantie van de raad wenselijk geacht ook de bevindingen en het oordeel over de klacht en de gevolgen die de raad daaraan heeft verbonden te registreren en in geanonimiseerde vorm te publiceren. Artikel 11 is dan ook in die zin aangevuld.

Artikel 12

In dit artikel is een overgangsbepaling opgenomen, die bepaalt dat klaagschriften die voor de inwerkingtreding van deze regeling zijn ontvangen, worden behandeld met toepassing van de oude regeling. Het is niet wenselijk dat op de behandeling van de klachten die reeds zijn ingediend de nieuwe regeling van toepassing is. Dit kan mogelijk tot verwarring bij de klager leiden.

R.E.F.M. Nijhof

Algemeen directeur Raad voor de Kinderbescherming