



Raad voor de Kinderbescherming  
Ministerie van Veiligheid en Justitie

# Als u een klacht heeft

Over de Raad voor de  
Kinderbescherming

## Inhoud

- 3 > Als u een klacht heeft over de Raad
- 4 > Een klacht indienen
- 6 > De klachtprocedure
- 7 > Cliëntvertrouwenspersoon
- 7 > Onafhankelijk vertrouwenspersoon
- 8 > De externe klachtencommissie
- 10 > Klachten over gedragsdeskundigen
- 11 > Meer informatie

## Als u een klacht heeft over de Raad

De Raad voor de Kinderbescherming gaat zorgvuldig om met de belangen van cliënten en andere betrokkenen. Toch kan het voorkomen dat u ontevreden bent over de wijze waarop een medewerker van de Raad zich tegenover u heeft gedragen. Het is dan belangrijk om dat zo snel mogelijk te bespreken met de medewerker en/of zijn leidinggevende. Zij proberen vervolgens met u een oplossing te zoeken. Lukt dit niet, dan kunt u een klacht indienen. In deze brochure leest u hoe u een klacht kunt indienen en hoe de klachtenprocedure bij de Raad verloopt.

Voor het leesgemak is de tekst in de mannelijke vorm geschreven. Overal waar *hij* staat, kunt u ook *zij* lezen. Met *cliënt(en)* worden ouder(s) of kind(eren) bedoeld. Met *directeur* wordt de regiodirecteur of algemeen directeur van de Raad bedoeld.

## Een klacht indienen

**U kunt een klacht indienen als u niet tevreden bent over de wijze waarop een medewerker van de Raad voor de Kinderbescherming zich tegenover u heeft gedragen en een gesprek daarover met de betrokken medewerker en/of leidinggevende uw ontevredenheid niet heeft weggenomen. Hierna leest u hoe dat in zijn werk gaat.**

### Waarover kunt u bij de Raad een klacht indienen?

U kunt een klacht indienen over de wijze waarop een medewerker van de Raad voor de Kinderbescherming zich tegenover u heeft gedragen. Bijvoorbeeld hoe hij u behandelt heeft, hoe hij het onderzoek heeft uitgevoerd of hoe hij het rapport heeft opgesteld. Ook kunt u een klacht indienen, als de Raad besloten heeft uw zaak niet in onderzoek te nemen of als de Raad tot het oordeel is gekomen dat het niet nodig is om een verzoek tot kinderschermingsmaatregel bij de rechter in te dienen. Voorwaarde is dat uw klacht gaat over een zaak die bij de Raad in behandeling is (of is geweest) en waarbij u betrokken bent (of bent geweest).

### Waar kunt u terecht met andere klachten?

Wilt u een klacht indienen over de afwegingen die geleid hebben tot het advies van de Raad of over de inhoud van dat advies? Dan kunt u deze klacht voorleggen aan de persoon of instantie aan wie dat advies is gericht, zoals de rechter. Wilt u een klacht indienen tegen het (algemene) beleid van de Raad, dan kunt u zich richten tot de minister van Veiligheid en Justitie. Hij is verantwoordelijk voor het beleid van de Raad.

### Hoe en waar kunt u een klacht indienen?

Uw klacht kunt u schriftelijk of mondeling indienen. Dit moet u doen binnen één jaar nadat het gedrag waarover u wilt klagen heeft plaatsgevonden. Na die termijn neemt de Raad uw klacht alleen in behandeling, als u deze vanwege een gegronde (goede) reden niet eerder kon indienen.



## Bij wie kunt u een klacht indienen?

- Een klacht over een medewerker kunt u indienen bij de directeur van de regio waar de betrokken medewerker werkt.
- Een klacht over een regiodirecteur of een medewerker van het Landelijk Bureau kunt u indienen bij de algemeen directeur van de Raad.
- Een klacht over de algemeen directeur van de Raad kunt u indienen bij de Directeur-Generaal Jeugd en Sanctietoepassing van Veiligheid en Justitie. Kijk voor een overzicht van alle adressen op pagina 11 van deze brochure.

## De klachtprocedure

**De directeur, of degene die namens hem uw klacht behandelt, nodigt u uit voor een gesprek waarin u uw klacht kunt toelichten. In principe neemt hij een beslissing over uw klacht binnen zes weken nadat u deze heeft ingediend.**

### Behandeling door directeur

Zodra uw klacht bij de Raad voor de Kinderbescherming binnenkomt, ontvangt u daarvan binnen twee weken een schriftelijke bevestiging. De Raad is niet verplicht uw klacht in behandeling te nemen. De situaties waarin dit niet hoeft, staan beschreven in de interne klachtenregeling (zie pag. 11 van deze brochure). Neemt de Raad uw klacht niet in behandeling, dan brengt de directeur u hiervan schriftelijk op de hoogte onder vermelding van de redenen. Is uw klacht wel ontvankelijk (zie pag. 8 aan welke eisen uw klacht dan moet voldoen), dan nodigt de directeur, of degene die in zijn naam de klacht behandelt, u uit voor een gesprek waarin u uw klacht kunt toelichten. U kunt zich daarbij laten bijstaan door een advocaat en/of een (cliënt)vertrouwenspersoon (zie kader op pagina 7). Bij dit gesprek is meestal ook een juridisch deskundige van de Raad aanwezig ter ondersteuning van de directeur. Het gesprek is erop gericht om een oplossing te vinden waar u en de Raad tevreden over zijn.

### Klachtbeslissing

Komt er geen oplossing waarover beide partijen tevreden zijn, dan neemt de directeur een beslissing. Als hij het helemaal of gedeeltelijk eens is met uw klacht, dus uw klacht gegrond vindt, dan laat hij u weten of hij gevolgen aan zijn beslissing verbindt en welke dat zijn. De directeur kan het ook helemaal of gedeeltelijk oneens zijn met uw klacht. Uw klacht (of een onderdeel ervan) is dan ongegrond. Als u het daar niet mee eens bent, kunt u uw klacht voorleggen aan de klachtencommissie. Meer informatie over de klachtencommissie vindt u op pagina 8.

### Termijnen

De directeur behandelt uw klacht binnen zes weken nadat de Raad uw klacht heeft ontvangen; deze termijn kan verlengd worden met vier weken. De directeur stelt u van deze verlenging op de hoogte. Neemt de directeur ook binnen deze termijn geen beslissing, dan kunt u zich tot de klachtencommissie wenden. Dit moet u doen binnen zes weken na het verlopen van die termijn.

### Raad informeert rechter

Is uw zaak nog in onderzoek of bij de rechter in behandeling op het moment dat u uw klacht indient? Dan informeert de Raad zo snel mogelijk de rechter over de klacht. Daarmee worden ook andere direct betrokkenen in het onderzoek, zoals uw ex-partner, op de hoogte gebracht van het feit dat u een klacht heeft ingediend.

Als uw klacht gaat over een zaak die nog bij de rechter in behandeling is, informeert de directeur de rechter over zijn beslissing op uw klacht. Wilt u niet dat deze beslissing naar de rechter gestuurd wordt, dan kunt u dit tijdens het gesprek met de directeur laten weten.

Het indienen van een klacht betekent niet dat het raadsonderzoek automatisch wordt uitgesteld.

## Clïëntvertrouwenspersoon

Clïënten kunnen zich bij hun contacten met de Raad voor de Kinderbescherming laten bijstaan door iemand in wie zij vertrouwen hebben: een familielid, vriend, advocaat of hulpverlener. Er zijn wel enkele regels. Zo mag deze cliëntvertrouwenspersoon niet uit naam van de cliënt optreden en mag hij niets doen zonder toestemming van de cliënt. De Raad mag een cliëntvertrouwenspersoon weigeren als deze het onderzoek verstoort.

## Onafhankelijk vertrouwenspersoon

Naast de cliëntvertrouwenspersoon is er voor cliënten een onafhankelijk vertrouwenspersoon beschikbaar. Het is zijn taak om cliënten te informeren en te adviseren over hun (rechts)positie en om hen te ondersteunen bij vragen, problemen en klachten over de Raad. De vertrouwenspersoon is hiervoor speciaal opgeleid. Bij elke locatie van de Raad is een folder over de vertrouwenspersoon beschikbaar. De vertrouwenspersoon is in dienst van het Advies en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ), Zorgbelang Brabant of Zorgbelang Groningen. Meer informatie kunt u vinden op de volgende websites: [www.akj.nl](http://www.akj.nl), [www.zorgbelang-brabant.nl](http://www.zorgbelang-brabant.nl) of [www.zorgbelang-groningen.nl](http://www.zorgbelang-groningen.nl).

## De externe klachtencommissie

**Als u het niet eens bent met de beslissing van de directeur over uw klacht, dan kunt u de externe klachtencommissie inschakelen. Tijdens een zitting van de commissie kunt u uw klacht toelichten. De medewerker van de Raad voor de Kinderbescherming over wie u een klacht heeft en de directeur zijn daarbij aanwezig en kunnen ook hun mening geven. De commissie beslist binnen tien weken na ontvangst van uw klacht.**

### Samenstelling klachtencommissie

De klachtencommissie bestaat uit drie leden. De voorzitter is afkomstig uit de rechterlijke macht. De andere leden zijn deskundig op het gebied van jeugdzorg en jeugdbescherming. De klachtencommissie is onafhankelijk: de leden zijn niet in dienst van de Raad. Ze zijn benoemd door de minister van Veiligheid en Justitie.

### Behandeling door de klachtencommissie

Als uw klacht door de directeur (gedeeltelijk) ongegrond is verklaard en u het daar niet mee eens bent, kunt u de externe klachtencommissie om een oordeel vragen. U moet daarvoor, binnen zes weken nadat u de beslissing van de directeur heeft ontvangen, de klachtencommissie een brief sturen waarin u uw klacht omschrijft. De beslissing van de directeur voegt u bij deze brief.

### Is uw klacht ontvankelijk?

De commissie oordeelt eerst of uw klacht ontvankelijk is. Dit betekent dat uw klacht voldoet aan de volgende voorwaarden:

- U heeft uw klacht eerst bij de Raad ingediend, zodat de directeur deze heeft kunnen behandelen. U kunt zich namelijk niet rechtstreeks tot de commissie wenden met een klacht.
- U heeft uw klacht schriftelijk bij de commissie ingediend.
- De commissie heeft de klacht binnen de gestelde termijn ontvangen (dus binnen zes weken nadat de directeur een beslissing heeft genomen of had moeten nemen).

Als uw klacht ontvankelijk is, dan komt de klachtencommissie bijeen in een zitting. U ontvangt een uitnodiging om uw klacht toe te lichten. Uw advocaat en/of (cliënt)-vertrouwenspersoon mag daarbij aanwezig zijn. In principe zijn ook de raadsmedewerker over wie u klaagt en de directeur die de klacht heeft behandeld aanwezig. Beiden kunnen

hun mening geven. De commissie kan ook anderen om (aanvullende) informatie vragen en alle stukken inzien die op de klacht betrekking hebben. Bij een klacht van eenvoudige aard kan de commissie beslissen dat de voorzitter deze zelfstandig beoordeelt: er komt dan geen zitting.

### Beslissing

Uiteindelijk neemt de klachtencommissie een beslissing. U krijgt daarvan schriftelijk bericht, in principe binnen tien weken nadat de klacht bij de commissie is binnengekomen. Als uw klacht gaat over een zaak die nog bij de rechter in behandeling is, informeert de directeur de rechter over de beslissing van de klachtencommissie. Wilt u niet dat deze beslissing naar de rechter gestuurd wordt, dan kunt u dit tijdens de zitting van de commissie laten weten.

Bent u geheel of gedeeltelijk in het gelijk gesteld door de commissie, dan laat de directeur u binnen vier weken nadat u de beslissing heeft ontvangen, schriftelijk weten of hij gevolgen aan de uitspraak verbindt en welke dat dan zijn. Over deze mededeling kunt u niet opnieuw een klacht bij de klachtencommissie indienen. U heeft wel de mogelijkheid om deze aan de Nationale ombudsman voor te leggen.

### Nationale ombudsman

Burgers die zich slecht behandeld voelen door een overheidsinstantie, kunnen een klacht voorleggen aan de Nationale ombudsman. Dit kan ook een klacht over een medewerker van de Raad voor de Kinderbescherming zijn. De Nationale ombudsman neemt uw klacht in principe pas in behandeling als de gehele klachtprocedure zoals hiervoor besproken is doorlopen. Het postadres van de Nationale ombudsman vindt u op pagina 11.

## Klachten over gedragsdeskundigen

Een gedragsdeskundige bij de Raad, is geregistreerd in het kader van de *Wet BIG (Wet op de Beroepen in de Individuele Gezondheidszorg)* of ingeschreven bij de beroepsorganisaties *NIP (Nederlands Instituut van Psychologen)* of *NVO (Nederlandse vereniging van pedagogen en onderwijskundigen)*. Zij zijn daardoor bij de uitvoering van hun onderzoekswerkzaamheden ook onderworpen aan de tuchtrechtspraak van de *Wet BIG* of aan het tuchtrecht van de beroepsorganisatie. Een klacht over de manier waarop de gedragsdeskundige zijn onderzoek heeft gedaan, kunt u dan ook indienen bij de tuchtrechtspraak of bij het tuchtcollege van de beroepsorganisatie waarbij de gedragsdeskundige is geregistreerd.

## Meer informatie

### > Regeling en toelichting

De algemene informatie uit deze brochure is gebaseerd op de officiële *Interne klachtenregeling van de Raad voor de Kinderbescherming* en de officiële wettekst *Besluit externe klachtencommissie Raad voor de Kinderbescherming*.

U vindt beide documenten op:  
[www.kinderbescherming.nl](http://www.kinderbescherming.nl).

Kijk hiervoor onder het kopje 'Hoe werkt de Raad?' en vervolgens bij 'Klachten en bezwarenprocedures'.

### > Adressen

De directeur is bereikbaar via de locatie van de Raad voor de Kinderbescherming die bij uw zaak betrokken is. Kijk voor een actueel overzicht van de adressen op [www.kinderbescherming.nl](http://www.kinderbescherming.nl).

Alle klachtencommissies zijn bereikbaar via één adres:

*Klachtencommissie van de Raad voor de Kinderbescherming*  
Postbus 20301  
2500 EH Den Haag

### > Directeur-Generaal Jeugd en Sanctietoepassing (Veiligheid en Justitie)

Een klacht over de algemeen directeur van de Raad kunt u indienen bij de Directeur-Generaal Jeugd en Sanctietoepassing.

Het adres is:

*Directoraat-Generaal Jeugd en Sanctietoepassing (Veiligheid en Justitie)*  
Postbus 20301  
2500 EH Den Haag  
[www.rijksoverheid.nl/venj](http://www.rijksoverheid.nl/venj)

### > Nationale ombudsman

Alle burgers kunnen klachten over een overheidsorganisatie voorleggen aan de Nationale ombudsman, dus ook klachten over de Raad voor de Kinderbescherming.

Het adres is:

*Nationale ombudsman*  
Postbus 93122  
2509 AC Den Haag  
Tel: 0800-335 55 55  
[www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl)



*Dit is een uitgave van*

Ministerie van Veiligheid en Justitie

Raad voor de Kinderbescherming | Landelijk Bureau

Postbus 20301 | 2500 EH Den Haag

[www.kinderbescherming.nl](http://www.kinderbescherming.nl) | [www.kinderbescherming.nl/jongeren](http://www.kinderbescherming.nl/jongeren)

Juli 2013

Aan de informatie in deze brochure kunnen geen rechten worden ontleend.