



330

Besluit van 24 juni 1996, houdende regels ter zake van de behandeling van klachten bij de raad voor de kindbescherming (Besluit klachtbehandeling raad voor de kindbescherming)

Wij Beatrix, bij de gratie Gods, Koningin der Nederlanden, Prinses van Oranje-Nassau, enz. enz. enz.

Op de voordracht van de Staatssecretaris van Justitie van 7 februari 1996, nr. 538873/96/6;

Gelet op artikel 239, vijfde lid, van Boek I van het Burgerlijk Wetboek; De Raad van State gehoord (advies van 20 maart 1996, nr. W03.96.0058);

Gezien het nader rapport van de Staatssecretaris van Justitie van 14 juni 1996, nr. 551665/96/6;

Hebben goedgevonden en verstaan:

Artikel 1

In dit Besluit wordt verstaan onder:

Onze Minister: Onze Minister van Justitie;
directeur: ressortsdirecteur of namens deze de door hem tot de klachtbehandeling aangewezen persoon;
algemeen directeur: de algemeen directeur, bedoeld in artikel 1, tweede lid, van het Organisatiebesluit raad voor de kindbescherming;
gedraging: enig handelen of nalaten alsmede het nemen van een beslissing die gevolgen heeft voor de belanghebbende of informant.

Artikel 2

1. Een ieder, die als belanghebbende of als informant betrokken is bij een bij de raad voor de kindbescherming in behandeling zijnde of geweest zijnde aangelegenheid kan zich bij de directeur beklagen over gedragingen jegens hem in die aangelegenheid van een medewerker in het desbetreffende ressort. Over een gedraging van een medewerker van het landelijk bureau van de raad kan beklag worden gedaan bij de algemeen directeur van de raad. De bepalingen omtrent de behandeling van de klacht door de directeur zijn alsdan van toepassing op de algemeen directeur.

2. De klacht wordt mondeling of schriftelijk ingediend uiterlijk binnen twee maanden na de dag waarop de klager kennis heeft gekregen van de gedraging. Een na afloop van deze termijn ingediende klacht is niettemin

ontvankelijk, indien blijkt dat de klacht is ingediend zo spoedig als redelijkerwijs van de klager kon worden verlangd.

3. De ontvangst van de klacht wordt onverwijld schriftelijk door de directeur bevestigd. Bij deze bevestiging wordt tevens medegedeeld dat de klager zich bij de behandeling van de klacht kan doen bijstaan door een raadsman of vertrouwenspersoon.

4. Indien de klacht verband houdt met een aangelegenheid waarover de raad een verzoek of een advies tot de rechter heeft gericht en de rechter over die aangelegenheid nog geen beslissing heeft genomen, stelt de directeur de rechter onverwijld in kennis van het indienen van de klacht.

Artikel 3

1. De directeur onderzoekt de klacht en tracht tot een voor de klager aanvaardbare oplossing te komen.

2. Indien de directeur er niet in slaagt een voor de klager aanvaardbare oplossing te bereiken, neemt de directeur schriftelijk een beslissing.

3. De directeur neemt een dergelijke beslissing niet dan na klager en degene over wiens gedraging is geklaagd te hebben gehoord.

4. De beslissing wordt binnen acht weken genomen na de bevestiging van de ontvangst van de klacht, bedoeld in artikel 2, derde lid.

Zij is met redenen omkleed en wordt in afschrift toegezonden aan de klager en degene over wiens gedraging is geklaagd. Indien de klacht geheel of gedeeltelijk gegrond is bevonden, wordt tevens medegedeeld of en zo ja, welke gevolgen binnen de organisatie daaraan worden verbonden.

Artikel 4

1. De klager kan binnen zes weken na ontvangst van de beslissing van de directeur dan wel binnen zes weken nadat de directeur de beslissing had behoren te nemen zijn klacht schriftelijk voorleggen aan de klachtencommissie, bedoeld in artikel 7.

2. Indien de klacht betrekking heeft op een gedraging van de directeur zelf dan wel op een gedraging van de algemeen directeur van de raad, kan de klager zich direct tot deze klachtencommissie wenden. Artikel 2, tweede lid, is van toepassing.

Artikel 5

1. De klachtencommissie beoordeelt de klacht. Indien zij de klacht van eenvoudige aard, dan wel kennelijk niet-ontvankelijk acht, kan zij beslissen dat de klacht door de voorzitter zelfstandig wordt afgedaan.

2. Indien de voorzitter van de klachtencommissie de zaak zelfstandig afdoet, is artikel 6 van overeenkomstige toepassing.

3. De voorzitter kan de zaak te allen tijde verwijzen naar de klachtencommissie. Van die verwijzing wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager.

Artikel 6

1. Indien de klachtencommissie de klacht ontvankelijk acht, hoort zij de klager alsmede degene over wiens gedraging wordt geklaagd.

De klachtencommissie kan ook bij andere personen mondeling of schriftelijk inlichtingen inwinnen.

2. Aan de klachtencommissie worden op haar schriftelijk verzoek ten behoeve van de beoordeling van de klacht de bescheiden, gebezigd in de zaak waarop de klacht betrekking heeft, al dan niet in afschrift overgelegd. Inzage of afgifte van een stuk als bedoeld in de eerste volzin kan de klager door de voorzitter van de klachtencommissie worden geweigerd op een

van de onder artikel 10, tweede lid, onder e en g, van de Wet openbaarheid van bestuur genoemde gronden.

3. De klachtencommissie beslist uiterlijk zes weken nadat de zaak bij haar aanhangig is gemaakt. De beslissing is met redenen omkleed en wordt schriftelijk ter kennis gebracht van de klager en degene over wiens gedraging werd geklaagd. De in de eerste volzin genoemde termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd, indien de commissie het inwinnen van nadere informatie wenselijk acht.

4. Een afschrift van de beslissing zendt de klachtencommissie aan Onze Minister en aan de directeur die de beslissing, bedoeld in artikel 3, heeft genomen dan wel had behoren te nemen.

5. Indien de klacht geheel of gedeeltelijk gegrond is bevonden, deelt de directeur binnen drie weken na ontvangst van de beslissing van de klachtencommissie aan de klager mee of en zo ja, welke gevolgen binnen de organisatie daaraan worden verbonden.

Artikel 7

1. Er zijn vijf klachtencommissies. Elke commissie behandelt de klachten omtrent gedragingen van de algemeen directeur, directeur of de medewerker, werkzaam in het ressort waarvoor zij bevoegd is.

Deze ressorten komen overeen met die van een hof.

2. De leden van de klachtencommissies kunnen niet werkzaam zijn bij de raad voor de kindbescherming.

3. De klachtencommissie bestaat uit de volgende leden:

a. Een voorzitter en een of meer plaatsvervangende voorzitters, bij voorkeur met rechtspraak belaste leden van de rechterlijke macht, door Onze Minister benoemd op gemeenschappelijke voordracht van de presidenten van de arrondissementsrechtbanken in het ressort van het hof, waarvoor de betrokken commissie bevoegd is;

b. een lid en een of meer plaatsvervangende leden, deskundig op het terrein van het jeugdwelzijn en betrokken bij de maatschappelijke ontwikkelingen binnen de jeugdbescherming, door Onze Minister benoemd op voordracht van het provinciaal bestuur of op gemeenschappelijke voordracht van de provinciale besturen van de provincie of de provincies waarin het desbetreffende ressort is gelegen;

c. een lid en een of meer plaatsvervangende leden, deskundig op het terrein van het jeugdwelzijn en betrokken bij de maatschappelijke ontwikkelingen binnen de jeugdbescherming, benoemd door Onze Minister.

4. De voorzitter en de leden van de klachtencommissie worden benoemd voor de tijd van zes jaren. Zij kunnen in aansluiting op die termijn één maal voor een gelijke termijn worden herbenoemd.

5. Aan de voorzitter en aan een lid wordt op eigen verzoek tussentijds ontslag verleend.

6. Een lid kan door Onze Minister worden ontslagen bij gebleken voortdurende achteloosheid in de uitoefening van het lidmaatschap.

Omtrent het voornemen tot ontslag wordt de betrokkene door of namens Onze Minister gehoord.

Artikel 8

1. De klachtencommissie houdt zitting en beslist met drie leden in een zodanige samenstelling dat uit elk der in artikel 7, derde lid, onder a, b en c omschreven groeperingen een persoon aan de zitting deelneemt. De voorzitter wijst de leden aan.

2. Onze Minister voegt aan elke klachtencommissie een secretaris toe.

Artikel 9

1. De voorzitter van de klachtencommissie bepaalt in overleg met de secretaris plaats, dag en uur van de zittingen.
2. De voor de klachtencommissie bestemde stukken worden ingediend bij haar secretaris.

Artikel 10

Bij de behandeling van de zaak door de klachtencommissie kan zowel de klager als degene over wiens gedraging wordt geklaagd zich door een raadsman of vertrouwenspersoon doen bijstaan.

Artikel 11

1. De leden van de klachtencommissie genieten een vergoeding voor reis- en verblijfkosten. Voor het deelnemen aan een zitting ter behandeling van klachten genieten zij een vacatiegeld overeenkomstig de door Onze Minister te stellen regelen.
2. Aan de secretaris wordt voor zijn werkzaamheden een afzonderlijke vergoeding toegekend tot een nader door Onze Minister te bepalen bedrag.

Artikel 12

1. In klachtzaken, waarin tot het tijdstip van inwerkingtreding van dit besluit, de directeur van een raad voor de kinderbescherming optreedt, treedt de ressortsdirecteur of de door hem tot de klachtbehandeling aangewezen persoon, in zijn plaats.
2. Klachtzaken, die op het tijdstip van inwerkingtreding van dit besluit in behandeling zijn bij één van de zes tot dit tijdstip bestaande klachtencommissies, worden door deze commissies afgehandeld met toepassing van het voor het tijdstip van de inwerkingtreding van dit besluit geldende recht.
Deze klachtencommissies blijven in stand totdat alle zaken die vóór de inwerkingtreding van dit besluit aanhangig zijn gemaakt, zijn afgedaan.
3. De op het moment van inwerkingtreding van dit besluit in de in het tweede lid bedoelde klachtencommissies zitting hebbende leden, blijven in afwijking van het vervallen artikel 39, vierde lid, van het Organisatiebesluit raden voor de kinderbescherming 1982 daarin zitting houden totdat deze klachtencommissies zijn ontbonden.

Artikel 13

Dit besluit treedt in werking met ingang van de dag waarop de wet houdende wijziging van Boek 1 van het Burgerlijk Wetboek en van enige andere wetten in verband met reorganisatie van de raden voor de kinderbescherming in werking treedt.

Artikel 14

Dit besluit wordt aangehaald als: Besluit klachtbehandeling raad voor de kinderbescherming.

Het advies van de Raad van State is openbaar gemaakt door terinzagelegging bij het Ministerie van Justitie.
Tevens zal het advies met de daarbij ter inzage gelegde stukken worden opgenomen in het bijvoegsel bij de Staatscourant van 9 juli 1996, nr. 129.

Lasten en bevelen dat dit besluit met de daarbij behorende nota van toelichting in het Staatsblad zal worden geplaatst.

's-Gravenhage, 24 juni 1996

Beatrix

De Staatssecretaris van Justitie,
E. M. A. Schmitz

Uitgegeven de *achtentwintigste* juni 1996

De Minister van Justitie,
W. Sorgdrager

NOTA VAN TOELICHTING

ALGEMEEN

In het Besluit klachtbehandeling raad voor de kindbescherming zijn de regels omtrent klachtbehandeling opgenomen, zoals die voor een groot deel al golden volgens het Organisatiebesluit raden voor de kindbescherming. Gelet op het belang van het onderwerp achtte ik het gerechtvaardigd deze regels ter gelegenheid van de reorganisatie van de raden voor de kindbescherming en de totstandkoming van een nieuw Organisatiebesluit in een afzonderlijke algemene maatregel van bestuur onder te brengen. Bij de wijziging van Boek 1 van het Burgerlijk Wetboek in verband met de reorganisatie van de raden voor de kindbescherming is ook voor de regels ter zake van de klachtbehandeling een eigen wettelijke basis in het leven geroepen.

Ter gelegenheid van de voorbereiding van deze algemene maatregel van bestuur heeft een oriëntatie plaatsgevonden op andere klachtregelingen. Qua structuur stemmen de meeste klachtregelingen met elkaar overeen: er is eerst een interne fase, waarin getracht kan worden een bevredigende oplossing te vinden voor de klacht. Daarop volgt zo nodig een externe fase. Dat betreft in het algemeen de behandeling door een onafhankelijke klachtencommissie. Verschil is er in de mate waarin de regeling van procedurele waarborgen wordt overgelaten aan de organisatie zelf. In de onderhavige klachtenregeling is een groot aantal procedurele waarborgen, uitgaande van het recht op klachtbehandeling en het hoor en wederhoor, uitgeschreven. Deze regeling functioneert sinds een aantal jaren naar tevredenheid. Er was daarom geen goede reden om deze procedurele waarborgen niet langer in de algemene maatregel van bestuur zelf op te nemen, maar bij voorbeeld over te laten aan regeling door de organisatie (in dit geval de raad voor de kindbescherming) en door de klachtencommissies zelf.

Bij brief van 7 november 1995 is het Platform Samenwerkende cliëntenorganisaties in de jeugdzorg en het familierecht gevraagd om eventuele suggesties en opmerkingen over een ontwerp van deze algemene maatregel van bestuur. Bij brief van 16 februari 1996 is commentaar ontvangen. In grote lijnen stelt het Platform een veel snellere behandeling van klachten voor (alle termijnen worden gehalveerd of meer). Gelet op de niet onredelijke termijnen van behandeling is hierin geen wijziging gebracht. Verder wordt een regel met betrekking tot de besluitvorming in de klachtencommissie voorgesteld. Deze regel is niet overgenomen, omdat de noodzaak daarvan niet wordt ingezien. Voorgesteld wordt ook een uitbreiding van incompatibiliteiten. Daarnaast zou één lid van de klachtencommissie op voordracht van het Platform moeten worden benoemd. Ten slotte is een nieuw artikel voorgesteld, waarin de gronden tot gegrondverklaring van een klacht zijn opgenomen. Gelet op het ontbreken van motiveringen voor deze voorstellen, waarvan de ratio niet steeds op het eerste gezicht duidelijk is, is afgezien van overneming van deze voorstellen in een of andere vorm.

Procedurele waarborgen

De procedurele waarborgen voor de interne fase van de klachtbehandeling zijn, mede naar aanleiding van een verschenen evaluatierapport over de beklagregeling raden voor de kindbescherming (Ministerie van Justitie, maart 1993), verder aangescherpt. Vooralsnog is bij circulaire van 17 juni 1993 aan de directeuren van de raden voor de kindbescherming (kenmerk 372565/93/JR) ter zake van de klachtbehandeling het volgende verzocht:

- a. binnen twee weken na de ontvangst van een klacht wordt een ontvangstbevestiging gezonden aan de klager;

- b. de inhoudelijke behandeling van de klacht dient binnen zes weken te worden voltooid;
- c. standaard dient erop gewezen te worden dat iemand bij de behandeling van de klacht kan worden bijgestaan door een raadsman of vertrouwenspersoon;
- d. bij gehele of gedeeltelijke gegrondverklaring van de klacht, dient de klager te worden geïnformeerd of en zo ja, welke maatregelen naar aanleiding van de klacht zijn getroffen.

Deze waarborgen zijn thans in de klachtenregeling verwerkt. Zie wat de onder a en b bedoelde punten betreft artikel 2, derde lid, in combinatie met artikel 3, vierde lid. De onder c en d bedoelde punten zijn in de artikelen 2, derde lid, en 3, vierde lid opgenomen. Het onder d bedoelde punt keert ook terug in artikel 6, vijfde lid.

Wijzigingen in verband met de reorganisatie van de raden voor de kindbescherming

Het terugbrengen van de 19 raden voor de kindbescherming tot één raad voor de kindbescherming, waaronder 5 ressortsbureaus (in ieder hofressort één) en ongeveer 40 werkeenheden ressorteren, heeft in tweeërlei opzicht gevolgen voor de klachtbehandeling. In de eerste plaats is het aantal klachtencommissies teruggebracht van 6 naar 5. Dit aantal sluit aan bij de voorgestelde structuur van 5 ressortsbureaus. De klachtencommissies kiezen zelf hun zittingsplaats die uiteraard ligt in het ressort waarvoor zij bevoegd zijn. Afhankelijk van de herkomst van de klachten per zitting kan de zittingsplaats variëren. Voorts worden de klachten in de eerste fase niet meer ingediend bij één van de 19 directeuren van de raden voor de kindbescherming, maar bij een van de 5 ressortsdirecteuren. Voor zover de klacht een gedraging van een medewerker van het landelijke bureau van de raad betreft, wordt de klacht ingediend bij de algemeen directeur. Weliswaar vindt de klachtbehandeling daardoor redelijk hoog in de organisatie plaats, maar dat bevordert wel de noodzakelijke afstand tot de klacht en voorkomt dat degene die rechtstreeks voor de desbetreffende zaak en voor de bejegening in die zaak verantwoordelijk is, als eerste behandelaar van de klacht in een moeilijke positie terecht komt. Daarnaast wordt de eenheid van beleid in de afhandeling van klachten bevorderd door de interne fase van klachtbehandeling op het niveau van de 5 ressortsdirecteuren te doen plaatsvinden.

Omdat het tijdrovende werk in de interne fase, dat thans door 19 directeuren wordt gedaan, in de toekomst door 5 directeuren zal moeten worden gedaan, is in artikel 1 bepaald dat de directeur tot de klachtbehandeling iemand in zijn plaats kan aanwijzen. Dit hoeft geen speciale aanwijzing voor iedere afzonderlijke klacht te zijn. De ressortsdirecteur kan op zijn bureau iemand aanwijzen die in het algemeen met de klachtbehandeling wordt belast en die daartoe zo nodig overleg pleegt met de directeur. Het is niet de bedoeling dat de aanwijzing ertoe leidt dat structureel de klachtbehandeling op een ander – lager – niveau in de organisatie plaatsvindt. Overigens neemt dit niet weg dat het zoeken naar een aanvaardbare oplossing voor de klager in overleg met bij voorbeeld de unit-manager van de werkeenheden plaatsvindt, waarbinnen de gewraakte bejegening heeft plaatsgevonden.

In verband met de overgang van 6 naar 5 klachtencommissies en van de overgang in de interne fase van klachtbehandeling van 19 naar 5 directeuren is een overgangsregeling getroffen. De bij de klachtencommissies in behandeling zijnde zaken worden door deze commissies afgehandeld. De bij de 19 directeuren in behandeling zijnde zaken worden overgenomen door de 5 ressortsdirecteuren of degenen die door dezen tot de klachtbehandeling zijn aangewezen.

ARTIKELSGEWIJZE TOELICHTING

Toelichting behoeft nog de omschrijving in artikel 1 van het begrip «gedraging», alsmede het schrappen van het bereiken van de leeftijd van vijfenzestig jaar als grond voor ontslag van de voorzitter en de leden van de klachtencommissies. De overige wijzigingen in de regels voor de klachtbehandeling bij de raad voor de kinderbescherming, zoals die thans luiden, zijn hierboven reeds toegelicht.

Het begrip «gedraging» in artikel 1 en de omschrijving daarvan sluiten aan bij artikel 1, onder e, van de Wet klachtrecht cliënten zorgsector (Kamerstukken II 1992/93, 23 040, nrs. 1–2). Het gaat om de bejegening (die zowel uit een handelen als uit een nalaten als ook uit het nemen van een beslissing kan bestaan) van de klager in persoon door een medewerker of door de ressortsdirecteur zelf. Er is met deze omschrijving geen beperking beoogd van de omschrijving van het begrip klacht in het oude artikel 35, eerste lid, van het Organisatiebesluit raden voor de kinderbescherming. Bij beslissingen die ten aanzien van iemand zijn of worden genomen, moet gedacht worden aan feitelijke beslissingen die in het kader van de uitvoering van de taak worden genomen. Zo zal men over de inhoud van een raadsadvies niet kunnen klagen, maar wel over de wijze van totstandkoming. Gaat het om meningsverschillen over de inhoud van het advies, dan kunnen deze in het kader van de behandeling van de zaak bij de rechter aan de orde komen.

In artikel 7, vijfde lid is, in navolging van het beleid dat wordt gevoerd ten aanzien van het stellen van leeftijdsgrenzen voor leden van adviesorganen, de leeftijdsgrens van 65 jaar als ontslaggrond geschrapt.

De Staatssecretaris van Justitie,
E. M. A. Schmitz