

Klantreis G&O



Voor het onderzoek | Tijdens het onderzoek | Rapportage | Rechtszitting | Na de zitting



BEHOEFTE

- Informatie vanuit een persoonlijk aanspreekpunt
- Mogelijkheid tot vragen stellen over het onderzoek

INFORMATIE

- Wie is de RvdK en wat doen ze?
- Overzicht stappen en het tijdsverloop
- Wat zijn je rechten en je plichten?
- Update over de vordering van de wachttijd

TOUCH POINT

- Hulpverlener en/of gezinsvoogd en/of advocaat
- RvdK: brief, telefonisch, website, brochures

BEHOEFTE

- Raadsonderzoeker als persoonlijk aanspreekpunt
- Empathie van de raadsonderzoeker

INFORMATIE

- Wie is de raadsonderzoeker en wat is zijn of haar rol?
- Persoonlijke uitleg over stappen en het tijdsverloop

TOUCH POINT

- RvdK: brief, telefonisch, persoonlijk gesprek, gespreksverslag, WhatsApp/sms

- Je wilt merken dat de RvdK er vooral voor het kind is
- Het gevoel krijgen dat het onderzoek gedegen is

INFORMATIE

- Informatie over volgorde van de gesprekken
- Informatie over mogelijke uitkomsten en gevolgen daarvan

BEHOEFTE

- Herkenning in het eigen gespreksverslag in het rapport
- Je wil dat de RvdK aan waarheidsvinding doet
- Een begrijpelijk en leesbaar rapport

INFORMATIE

- Rapport is een advies, nog geen uitspraak

TOUCH POINT

- Hulpverlener en/of advocaat
- RvdK: telefonisch, persoonlijk gesprek, telefoon, e-mail, post, WhatsApp/sms

BEHOEFTE

- Gehoord voelen door de rechter tijdens de zitting

INFORMATIE

- Hoe verloopt een zitting
- Wie mag en zal er tijdens de zitting aanwezig zijn?

TOUCH POINT

- Hulpverlener en/of advocaat
- RvdK: zitting

BEHOEFTE

- Goede uitvoering van het advies
- Concrete afspraken over eventuele hulpverlening

INFORMATIE

- Indien hulpverlening van toepassing: tussentijdse updates en evaluatie

TOUCH POINT

- Hulpverlener en/of advocaat en/of gezinsvoogd

PAINS

- Als je met de RvdK te maken krijgt, voel je angst omdat de RvdK ineens beslist over je kinderen
- Je vindt het lastig om de regie te pakken in je eigen verhaal
- Je gaat zelf nauwelijks op zoek naar informatie
- Wachttijd is niet transparant
- Je voelt je door de wachttijd niet geholpen in een crisissituatie, je voelt je machteloos

PAINS

- Informatie wordt niet altijd persoonlijk gegeven, soms alleen per brief
- Je weet niet met wie je gaat praten en in welke volgorde
- Wanneer de raadsonderzoeker geen empathie toont voel je je niet gehoord
- Je verliest vertrouwen in de RvdK als het onderzoek te kort of te snel lijkt te gaan: korte eenmalige gesprekken en/of weinig bronnen horen
- Je hebt het gevoel dat je in het hokje vechtscheiding gestopt wordt
- Het gevoel dat de scheiding op 1 staat, en niet het kind
- Je hebt het idee dat raadsonderzoekers hun mening al klaar hebben

- Het is lastig om je verhaal te doen omdat het pijnlijk is
- Je kent de raadsonderzoeker niet bij een eerste ontmoeting
- Onduidelijkheid over de vertrouwelijkheid van informatie: wat kan je wel en niet vertellen
- Er worden dingen beloofd die niet waargemaakt kunnen worden (naar het idee van het kind)
- Wisselingen in contactpersonen zorgen voor minder vertrouwen in de raad
- Soms heb je geen contact met de RvdK omdat het onderzoek van Veilig thuis wordt overgenomen

PAINS

- Als ouder krijg je je gespreksverslag soms pas te zien in de concept rapportage
- Je vindt het lastig om fouten te laten veranderen in het rapport
- Je vindt het lastig dat er niet aan waarheidsvinding wordt gedaan
- Rapport is lang, zakelijk, maar wel begrijpelijk
- Niet voor iedereen is het duidelijk dat het rapport nog niet de uitspraak is

PAINS

- De rechter heeft zijn oordeel al klaar zodra hij het rapport gelezen heeft
- Je vindt het vervelend dat er een nieuw gezicht van de RvdK tijdens de zitting plaatsneemt
- Als kind vind je het soms lastig dat je niet bij de zitting aanwezig mag zijn

PAINS

- De hulpverlening die wordt geadviseerd komt lang niet altijd van de grond

GAINS

- Als je met de RvdK te maken krijgt, ben je opgelucht omdat je je gesterkt voelt
- Voorafgaand aan het onderzoek zijn advocaten, hulpverleners of gezinsvoogden vaak de belangrijkste informatiebron
- Brochures zijn fijn ter ondersteuning van persoonlijke informatie

GAINS

- Persoonlijk contact bij de uitnodiging vermindert spanning
- Tijdens het eerste gesprek wordt duidelijk wat er tijdens het onderzoek gaat gebeuren
- De reden achter richtlijnen wordt duidelijk gemaakt
- Afspraken worden in overleg gemaakt
- Wanneer de raadsonderzoeker empathie toont voel je je gehoord

- Goed en eerlijk communiceren met kinderen zodat ze het gevoel hebben dat er naar ze geluisterd wordt
- Het kind op 1 zetten door goed te luisteren en te communiceren
- De raadsonderzoeker helpt je om jouw verhaal te doen
- Je vindt het fijn als de RvdK tijdens het onderzoek contact blijft houden en je een telefoonnummer krijgt
- Het gespreksverslag wordt altijd met jou als kind doorgenomen
- Je kunt aangeven in je reactie als anderen iets niet mogen weten

GAINS

- Een afsluitend gesprek kan ervoor zorgen dat het rapport minder rauw op je dak valt

KANSEN

- Laat de betrokken raadsonderzoekers tijdens het onderzoek ook aansluiten tijdens de zitting

KANSEN

- Beeld van de RvdK veranderen van 'Besliser' naar 'Adviseur' die onderzoek doet en opkomt voor de belangen van het kind
- Inzicht en updates geven over de duur van de wachttijd
- Toegankelijkheid om vragen te stellen vergroten

KANSEN

- Een persoonlijke toelichting bij de uitnodiging voor het gesprek zodat ouders weten wat ze kunnen verwachten bij het onderzoek zonder dit per se een extra taak van de raadsonderzoeker te maken
- Ouders en kinderen het gevoel geven dat het kind op nummer één staat en niet de scheiding
- Ouders informeren over de volgorde van gesprekken en dat dit de onafhankelijkheid van het onderzoek niet beïnvloedt

- Een goede communicatie naar ouders en kinderen als het onderzoek van Veilig Thuis wordt overgenomen
- Vertrouwelijkheid van informatie met ouders en kinderen bespreken
- Je als raadsonderzoeker empathisch, maar toch realistisch/duidelijk opstellen tijdens gesprekken met ouder en kind
- Advies met kinderen bespreken als raadsonderzoeker zodat er meer begrip bij het kind voor een advies ontstaat
- Contact houden met ouders en kinderen gedurende het gehele onderzoek