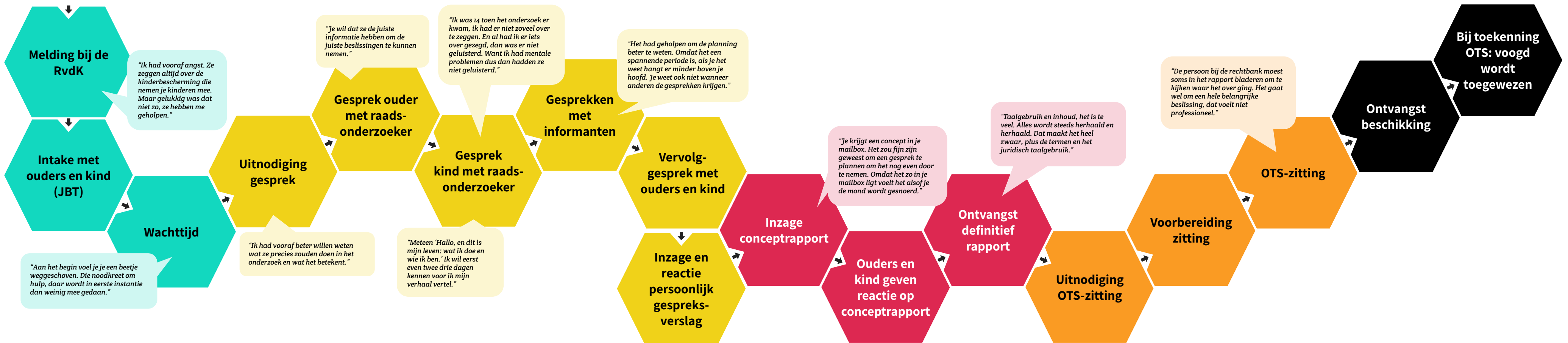


Klantreis OTS



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



BEHOEFTE

- Een persoonlijk aanspreekpunt (binnen of buiten de RvdK)
- Een vaste cirkel van hulpverleners

INFORMATIE

- Wat doet de RvdK en wat houdt een onderzoek in?
- Updates over de wachttijd
- Wat te doen in lastige situaties tijdens de wachttijd

TOUCH POINT

- JBT, hulpverleners, social media
- RvdK: brief, telefonisch, brochures, website

BEHOEFTE

- Een raads-onderzoeker die de tijd neemt om jou beter te leren kennen en de ruimte geeft om uit te kunnen praten
- Een raads-onderzoeker die onbevooroordeeld overkomt
- Raads-onderzoeker als persoonlijk aanspreekpunt tijdens de duur van het onderzoek

INFORMATIE

- Hoe verloopt het onderzoek: wat gebeurt er precies en wanneer?
- Wat wordt er van ouders en kinderen verwacht tijdens het onderzoek?

TOUCH POINT

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

BEHOEFTE

- Een begrijpelijk en leesbaar rapport
- Persoonlijke uitleg over de functie en inhoud van het rapport
- Kiezen hoe je het rapport ontvangt (digitaal, per post)

INFORMATIE

- Rapport is een advies, nog geen uitspraak
- Uitleg over waarheidsvinding en onafhankelijk advies door de RvdK

TOUCH POINT

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

BEHOEFTE

- Gehoord worden door de rechter tijdens de zitting

INFORMATIE

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

TOUCH POINT

- Advocaat
- RvdK: zittingsvertegenwoordiger

BEHOEFTE

- Ondersteund worden door de inzet van een gezinsvoogd

INFORMATIE

- Duidelijkheid over de taken van een gezinsvoogd en dat deze geen onderdeel is van de onafhankelijke RvdK

TOUCH POINT

- Beschikking rechtspraak, gezinsvoogd

PAINS

- Het beeld dat je vooraf over de RvdK hebt, is de 'beslissers', die je kinderen kan afnemen
- Je bent emotioneel niet in staat om de regie te nemen
- Je zoekt niet actief naar informatie
- Er is geen persoonlijk aanspreekpunt
- Het is je niet altijd duidelijk wie de RvdK vertegenwoordigt (en wie niet)
- Het is vervelend als er verandering plaatsvindt in jouw cirkel van betrokken mensen
- Je krijgt geen informatie over de duur en de vordering van de wachttijd
- Er is geen aanspreekpunt of advies tijdens de wachttijd

PAINS

- Vaak is er onduidelijkheid over het proces en de tijdslijnen van het onderzoek
- Het onderzoek is emotioneel zwaar omdat er veel persoonlijke vragen worden gesteld en vervelende gebeurtenissen naar boven worden gehaald
- Ouders hebben het gevoel dat er veel afhangt van hun antwoorden in het onderzoek: onzekerheid of je wel goed kan overbrengen wat je wil zeggen
- Kinderen staan wantrouwend tov de raads-onderzoeker
- Gesprekken met informanten zijn een black box

PAINS

- Het advies wordt gezien als de beslissing die door de rechter wordt overgenomen en waar ze weinig meer tegenin kunnen brengen
- Het is niet altijd duidelijk of men kan reageren, of het zin heeft om te reageren en wat de reactietermijn is
- Het is niet makkelijk om het rapport te lezen: emotioneel zwaar en niet voor iedereen makkelijk leesbaar of scanbaar
- Het steekt dat er niet aan waarheidsvinding wordt gedaan

PAINS

- Het geeft stress als je van tevoren niet weet wie er bij de zitting aanwezig zal zijn en mag zijn
- Een nieuw gezicht van de RvdK komt als een verrassing
- De zitting voelt soms als een formaliteit: gevoel dat uitspraak al vast stond

PAINS

- De voogd wordt soms gezien als onderdeel van de RvdK

GAINS

- Brochures zijn belangrijk als middel om informatie na te kunnen lezen
- Een JBT voelt als een cirkel van mensen die je proberen te helpen
- Een JBT zorgt voor een positiever beeld van de RvdK

GAINS

- Ouders hebben het gevoel dat er veel afhangt van hun antwoorden in het onderzoek. Het helpt als een raads-onderzoeker de tijd neemt en onbevooroordeeld over komt
- Voorkeur om lange gesprekken persoonlijk in de eigen omgeving te voeren, korte gesprekken via (beeld)bellen
- Het helpt als de raads-onderzoeker bereikbaar blijft, liefst via een kanaal dat ouders en kind kunnen kiezen
- Fijn als je een gespreksverslag krijgt, dat je als kind en ouder kunt nuanceren of corrigeren indien nodig

GAINS

- Je voelt je serieus genomen als je onwaarheden in het verhaal kunt corrigeren
- Het is fijn als iemand het conceptrapport met je kan bespreken, voor het wordt gemaild

KANSEN

- Mensen die graag willen dat de OTS wordt uitgesproken, vinden een korte zitting fijn.

KANSEN

- Mensen het vertrouwen geven dat de zittingsvertegenwoordiger van RvdK alles weet over de zaak
- Mensen het gevoel geven er naar iedereen geluisterd wordt en de uitspraak niet van te voren al vaststaat

KANSEN

- Uitleggen wat de RvdK is: een onafhankelijk adviseur
- Zorgen voor toegankelijkheid en persoonlijk aanspreekpunt (binnen of buiten de RvdK)
- Informatie verstrekken tijdens de wachttijd over wat wanneer gaat gebeuren
- Informatie geven over wie de raads-onderzoeker is en wat diegene doet

KANSEN

- Meer duidelijkheid geven over het proces en over de tijdslijnen
- Ouders en kinderen helpen met vragen die ze kunnen stellen over het onderzoek
- In communicatie rekening houden met de grote emoties en stress die mensen voelen
- Het vertrouwen van kinderen winnen tijdens een gesprek
- Als raads-onderzoeker het gevoel van tijdsdruk wegnemen
- Laat tijdens het onderzoek zien dat de RvdK een onafhankelijke partij is die ouders en kinderen serieus neemt
- Zorg altijd voor een gespreksverslag en nodig mensen uit om zaken te corrigeren of aan te vullen, voordat anderen het te zien krijgen
- De persoonlijke voorkeur van mensen meenemen in het contactmiddel (beeldbellen, of fysiek contact)
- Makkelijk bereikbaar blijven voor en na het gesprek met ouders en kinderen

KANSEN

- Ervoor zorgen dat het rapport persoonlijk met de betrokkenen wordt doorgenomen
- De betekenis van het rapport uitleggen: dat het een advies is en nog geen beslissing; dat het niet gaat om waarheden, maar om de situatie boven tafel te krijgen en onafhankelijk advies te geven
- De leesbaarheid vergroten en mogelijk maken om alleen de eindconclusies te lezen (zonder het hele rapport door te hoeven nemen)
- Duidelijkheid geven over de mogelijkheid om te reageren op het conceptrapport, wat er met de reactie wordt gedaan en wat de reactietermijn is