



Auditdienst Rijk
Ministerie van Financiën

Onderzoeksrapport
Onderzoek burgermeldingen
Kinderopvangtoeslagenaffaire Inspectie JenV
Definitief

Colofon

Titel	Onderzoek burgermeldingen Kinderopvangtoeslagenaffaire Inspectie JenV
Uitgebracht aan	Inspecteur-generaal van de Inspectie Justitie en Veiligheid
Datum	26 augustus 2022
Kenmerk	2022-0000210032

Inlichtingen
Auditdienst Rijk
070-342 7700

Inhoud

- 1 Aanleiding en hoofdboodschap—4**
 - 1.1 Hoofdboodschap: Geen signalen waargenomen die mogelijk duiden op gevolgen kinderopvangtoeslagenaffaire. De volledige en tijdige afhandeling van meldingen kent nog risico's —4

- 2 Signalen in burgermeldingen—6**
 - 2.1 De totstandkoming van het aantal van 24 burgermeldingen is niet volledig reproduceerbaar—6
 - 2.2 Geen signalen in de 29 burgermeldingen die duiden op een relatie met de kinderopvangtoeslagen affaire—8

- 3 Waarborgen voor volledige en tijdige afhandeling van burgermeldingen—9**
 - 3.1 Inzicht in waarborgen voor de volledigheid van burgermeldingen—9
 - 3.2 Inzicht in waarborgen voor tijdige beantwoording van burgermeldingen—10
 - 3.3 Bevindingen over adequate afhandeling van burgermeldingen—10
 - 3.4 Voorgenomen verandering werkwijze afhandeling burgermeldingen—10

- 4 Aanbevelingen en/of vervolgstappen—11**

- 5 Verantwoording onderzoek—12**
 - 5.1 Werkzaamheden en afbakening—12
 - 5.2 Gehanteerde Standaard—12
 - 5.3 Verspreiding rapport—12

- 6 Ondertekening—13**

- Bijlage 1: Managementreactie Inspectie Justitie en Veiligheid—14**

1 Aanleiding en hoofdboodschap

De Inspectie Justitie en Veiligheid (IJenV) is mede afhankelijk van signalen van derden (waaronder burgers) voor het maken van keuzes bij de uitoefening van haar toezicht. Zij heeft informatie nodig om keuzes te maken, al heeft zij geen bemiddelende rol in conflicten tussen partijen en derden en geen bevoegdheid om individuele klachten over organisaties waar de IJenV toezicht op houdt te behandelen. Burgers kunnen informatie die voor de Inspectie van belang kan zijn daarom via een contactformulier op de website met IJenV delen. Individuele klachten over organisaties waar de Inspectie toezicht op houdt moeten altijd bij de organisaties zelf worden ingediend en door hen worden behandeld.

De IJenV heeft de ADR gevraagd onderzoek te doen naar burgermeldingen in het domein van Jeugdbescherming. Mede vanwege politieke aandacht voor de uithuisplaatsingen van kinderen als gevolg van de kinderopvangtoeslagenaffaire¹, wil IJenV op basis van onafhankelijk onderzoek weten of signalen zijn gemist en of burgermeldingen procesmatig adequaat zijn afgehandeld.

Doel van het onderzoek

Het doel van het onderzoek is inzicht geven of bij burgermeldingen in het Domein Jeugdbescherming signalen zijn geweest die kunnen duiden op de gevolgen van de kinderopvangtoeslagenaffaire. Daarnaast is behoefte aan inzicht in het proces van de registratie en afhandeling van burgermeldingen en of de burgermeldingen conform procesafspraken zijn afgehandeld.

Voorgenoemde inzichten wil de opdrachtgever gebruiken om zich te kunnen verantwoorden over burgermeldingen in het Domein Jeugdbescherming.

De volgende twee centrale vragen zijn geformuleerd voor dit onderzoek:

- Zijn bij IJenV burgermeldingen binnengekomen in het domein Jeugdbescherming met signalen die kunnen duiden op gevolgen van de kinderopvangtoeslagenaffaire?
- Welke waarborgen voor adequate afhandeling (volledig en tijdig) bevat het proces van afhandelen van burgermeldingen?

1.1 Hoofdboodschap: Geen signalen waargenomen die mogelijk duiden op gevolgen kinderopvangtoeslagenaffaire. De volledige en tijdige afhandeling van meldingen kent nog risico's

Geen signalen die mogelijk duiden op gevolgen kinderopvangtoeslagenaffaire

Wij hebben geen signalen waargenomen in de burgermeldingen die mogelijk duiden op de gevolgen van de kinderopvangtoeslagenaffaire. Daarbij merken wij op dat wij enkel de meldingen hebben ingezien die IJenV met terugwerkende kracht heeft getypeerd als melding op het domein Jeugd. De totstandkoming hiervan is een arbeidsintensieve handmatige exercitie geweest, die niet volledig reproduceer is gebleken.

¹ Tweede Kamer der Staten-Generaal, Aanhangsel van de Handelingen, vergaderjaar 2021-2022, 2127, d.d. 23-3-2022.

Adequate afhandeling van meldingen kent waarborgen, maar ook risico's

Waar het gaat om adequate afhandeling van zaken merken wij op dat waarborgen voor volledige en tijdige afhandeling aanwezig zijn, maar ook risico's kent, gezien de vele handmatige handelingen in het beantwoordingsproces van burgermeldingen en de registratie ervan. Zo maakt IJenV gebruik van een mailbox, een Excelbestand waarin meldingen worden geregistreerd en een archief op de K-Schijf.

Tot slot, heeft IJenV ons inzicht gegeven in de nieuwe beoogde werkwijze waarbij het voornemen is meer persoonsgericht te werken en de doorlooptijd van de beantwoording van meldingen te verkorten.

2 Signalen in burgermeldingen

Dit hoofdstuk geeft inzicht in de eerste onderzoeksvraag:

Zijn bij IJenV burgermeldingen binnengekomen op het domein Jeugdbescherming met signalen die kunnen duiden op gevolgen van de kinderopvangtoeslagenaffaire?

Om deze vraag te beantwoorden hebben wij inzage gekregen in de burgermeldingen op het domein Jeugd, die zijn ontvangen in de periode van 2017 tot en met 2021. Uit onze waarneming ter plaatse is gebleken dat 28 meldingen zijn getypeerd als een melding op het domein Jeugd. Dit wijkt af van het aantal van 24 meldingen, zoals vermeld in de berichtgeving aan de Tweede Kamer².

In paragraaf 1.1 gaan wij in op het proces van de totstandkoming van het aantal burgermeldingen, waarin voorgenoemd verschil wordt toegelicht. Vervolgens gaan wij in paragraaf 1.2 in op de vraag of bij IJenV burgermeldingen zijn binnengekomen op het domein Jeugd met signalen die kunnen duiden op gevolgen van de kinderopvangtoeslagenaffaire.

2.1 De totstandkoming van het aantal van 24 burgermeldingen is niet volledig reproduceerbaar

De selectie van de burgermeldingen op het domein Jeugd is een arbeidsintensieve handmatige exercitie geweest. De burgermeldingen bevatten bij binnenkomst geen typering van het domein waar de melding betrekking op heeft. Ook het Excelbestand met de registratie van meldingen bevat geen informatie of typering op basis waarvan eenvoudig inzicht gegeven kan worden op welk domein de melding betrekking heeft (zoals in dit geval domein Jeugd). De typering Jeugd is met terugwerkende kracht toegekend aan de betreffende burgermeldingen om de kamervragen over uithuisplaatsingen en de relatie ervan met de kinderopvangtoeslagenaffaire te kunnen beantwoorden².

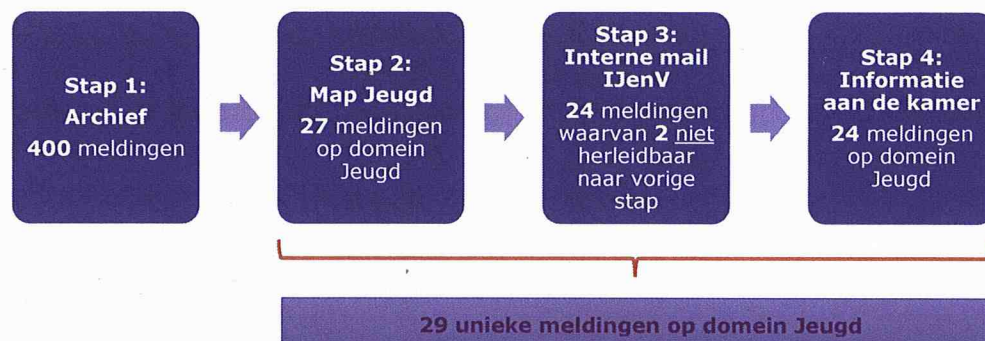
Helaas is het voor ons niet mogelijk geweest de totstandkoming van het aantal meldingen in de berichtgeving aan de kamer volledig te reproduceren. Mogelijk is dit het gevolg geweest van miscommunicatie tussen betrokkenen die aan het dossier hebben gewerkt in combinatie met de handmatige werkzaamheden binnen een relatief kort tijdsbestek.

In figuur 1 op de volgende bladzijde hebben wij de totstandkoming van het aantal meldingen op domein Jeugd uiteengezet in vier stappen. De stappen geven weer hoe IJenV vanuit het archief met ongeveer 400 burgermeldingen³ is gekomen te komen tot de 24 meldingen op het domein Jeugd, zoals opgenomen in de berichtgeving aan de kamer.

² Tweede Kamer der Staten-Generaal, Aangangsels van de Handelingen, vergaderjaar 2021-2022, 2127, d.d. 23-3-2022.

³ Het Excelbestand bevat 400 meldingen over de periode 2017 tot en met 2021. Het aantal meldingen in het archief zal naar verwachting vergelijkbaar zijn.

Figuur 1: totstandkoming van het aantal burgermeldingen op domein Jeugd



Hierna volgt een nadere toelichting bij de totstandkoming van het aantal meldingen:

- Een medewerker van IJenV betrokken bij de registratie en archivering van burgermeldingen heeft alle mappen met burgermeldingen en bijbehorende correspondentie vanaf 2017 tot en met 2021 doorgenomen om te kijken of hier meldingen tussen zaten die betrekking hebben op het domein Jeugd.
- Deze medewerker heeft aangegeven alle burgermeldingen (circa 400) integraal te hebben gelezen en daarbij vooral te hebben gelet op of een indicatie was van uithuisplaatsingen (UHP). Ook zou daarbij zijn gelet op bepaalde trefwoorden zoals: jeugd, jeugdzorg, Raad voor de Kinderbescherming, kinderen en scheiding. Aangegeven is dat bij twijfel de melding is geselecteerd. Wij hebben met meerdere meldingen meegekeken in het archief en op basis van de toelichting van de medewerker vastgesteld dat het plausibel is dat deze meldingen geen betrekking hadden op het domein Jeugd⁴ en dus niet waren geselecteerd.
- De medewerker heeft de meldingen met een indicatie Jeugd vanuit het archief gekopieerd naar een nieuwe map met meldingen op het domein Jeugd (map Jeugd, zie stap 2). Op deze wijze zijn burgermeldingen op het domein Jeugd met terugwerkende kracht getypeerd.
- In totaal zijn 28 meldingen⁵ opgeslagen in deze nieuwe map voor meldingen op het domein Jeugd en is per jaar en per melder een submap aangemaakt. In een mailbericht van IJenV is gemotiveerd dat één melding uiteindelijk buiten de selectie is gevallen, omdat het een vraag betrof van een medewerker van de GGD over de Implementatie van de meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling. Derhalve blijven 27 meldingen op domein Jeugd over.
- Op basis van voorgenoemde exercitie zouden binnen IJenV drie mailberichten zijn opgesteld (zie stap 3). De drie berichten bevatten samen een opsomming van het aantal burgermeldingen per jaar over de periode 2017 tot en met 2021, die zijn getypeerd als domein Jeugd. De mailberichten bevatten gezamenlijk 24 meldingen op domein Jeugd en zouden zijn gebruikt als grondslag voor de berichtgeving aan de kamer (stap 4).

Zoals uit voorgaande uiteenzetting van de totstandkoming blijkt, sluit het aantal van 24 meldingen op domein Jeugd in de berichtgeving aan de kamer niet volledig aan op de 27 meldingen in de map Jeugd (stap 2). Wij hebben daarnaast vastgesteld dat berichten die als grondslag dienen voor de informatie richting de kamer (stap 3) twee meldingen bevatten, die niet waren opgenomen in de map Jeugd. Onduidelijk is waarom de betreffende twee meldingen wel in de interne mailberichten waren vermeld, maar niet in het achterliggende dossier waren opgenomen (de map Jeugd). Door voorgenoemde verschillen komt het aantal meldingen op domein Jeugd in totaal uit op 29 meldingen. Een verklaring waarom 5 van de 29 meldingen op domein Jeugd uiteindelijk niet zijn meegenomen in de berichtgeving aan de kamer is niet bekend.

Op basis van voorgaande bevindingen zijn wij voor ons onderzoek ervan uitgegaan dat 29 burgermeldingen zijn gedaan op domein Jeugd. Over deze 29 meldingen rapporteren wij onze bevindingen in de volgende paragraaf en in het volgende hoofdstuk.

⁴ De medewerker heeft ons laten zien op basis van het originele archief, hoe zij te werk is gegaan om te komen tot de selectie van meldingen, die zijn aangemerkt als een burgermelding in het domein Jeugd.

⁵ Wij hebben ter plaatse 28 mappen van 28 meldingen ingezien, nadien bleek één van de meldingen geen burgermelding op domein Jeugd te zijn.

2.2 **Geen signalen in de 29 burgermeldingen die duiden op een relatie met de kinderopvangtoeslagen affaire**

Voor ons onderzoek hebben wij inzage gekregen in 29 burgermeldingen over de periode 2017 tot en met 2021 die zijn gekwalificeerd als een melding in het domein Jeugd.

Wij hebben eerst de burgermeldingen integraal doorgenomen met een open blik. Vervolgens hebben wij gezocht op bepaalde trefwoorden zoals: "Toeslag(en)", "Belastingdienst", "Belasting", "Toeslagenaffaire", "Schuld(en)" (financieel), "Kinderopvangtoeslag", "Kinderopvang".

Wij hebben meerdere burgermeldingen ingezien, waarbij een melding of indicatie is van een uithuisplaatsing. Echter bij geen enkele burgermelding hebben wij signalen waargenomen die mogelijk duiden op de gevolgen van de kinderopvangtoeslagenaffaire. Hoewel het aantal burgermeldingen van onze waarneming verschilt, van het aantal dat is opgenomen in de berichtgeving aan de kamer, sluit onze bevinding wel aan bij het beeld dat IJenV zelf heeft gegeven. *"In 2021 zijn bij de Inspectie JenV vijf meldingen van burgers geregistreerd op het domein jeugd. Deze meldingen bevatten geen informatie die erop wijst dat deze zijn ingediend door personen behorend tot de groep gedupeerden kinderopvangtoeslagenaffaire. Er werden in de periode van 2017 tot 2020 negentien melding gedaan op het domein jeugd. Deze meldingen bevatten evenmin informatie die erop wijst dat deze door gedupeerden zijn ingediend."*

3 Waarborgen voor volledige en tijdige afhandeling van burgermeldingen

Dit hoofdstuk geeft antwoord op de tweede onderzoeksvraag:

Welke waarborgen voor adequate afhandeling (volledig en tijdig) bevat het proces van afhandelen van burgermeldingen?

Om deze vraag te beantwoorden hebben wij een medewerker van IJenV geïnterviewd, ter plaatse kennisgenomen van de werkwijze en procesbeschrijvingen doorgenomen. Tot slot zijn wij voor 29 burgermeldingen nagegaan of de meldingen tijdig en conform werkafspraken zijn afgehandeld. Tot slot gaan wij nog kort in op de nieuwe beoogde werkwijze. In de volgende paragrafen staan onze bevindingen.

Het proces van burgermeldingen is een handmatig proces, waarbij IJenV gebruik maakt van een specifieke mailbox voor burgermeldingen in Outlook: "Mailbox Postbus Contact IJenV". Daarnaast houdt IJenV een Excelbestand bij, waarin ontvangen meldingen worden geregistreerd en daarbij ook informatie over de afhandeling. Voor archivering van burgermeldingen en bijbehorende correspondentie maakt IJenV gebruik van een map op de K-schijf, waarin de meldingen en bijbehorende correspondentie per jaargang (datum ontvangst melding) onder vermelding van de naam van de melder worden opgeslagen.

3.1 Inzicht in waarborgen voor de volledigheid van burgermeldingen

Burgers kunnen een melding bij IJenV maken via het contactformulier op de website van IJenV. Deze melding komt binnen in de mailbox bestemd voor burgermeldingen. Elke melding heeft een uniek ID. Deze ID bevat geen logische opvolgende nummering op basis waarvan de volledigheid kan worden bepaald van de binnengekomen en afgehandelde meldingen. Incidenteel komen ook meldingen via andere kanalen terecht in de mailbox voor burgermeldingen.

Aangegeven is dat de mailbox in Outlook enkel de nog af te handelen meldingen bevat. Meldingen krijgen een oranje vlag in Outlook op het moment een burgermelding in behandeling is genomen. Zodra de melding is afgehandeld wordt een groene vlag toegekend. Archivering van meldingen op de K-schijf vindt plaats op het moment dat een melding is afgehandeld. Voorgenoemde werkwijze dient te borgen dat alle meldingen worden afgehandeld. De mailbox met burgermeldingen zou enkel toegankelijk zijn voor medewerkers die de meldingen administratief verwerken.

Het Excelbestand vormt een aanvullende waarborg voor de volledigheid van de afhandeling. In het Excelbestand is te zien wat de status van de afhandeling van een melding is. Aangegeven is dat de eerste registratie van een melding in het Excelbestand plaatsvindt op het moment dat een melding in behandeling is genomen. Gedurende het beantwoordingstraject wordt het bestand aangevuld met informatie over de afhandeling. De burgermeldingen zijn in dit bestand niet voorzien van een opeenvolgende nummering. Tijdens een interview is aangegeven dat meldingen van de zogeheten veelschrijvers⁶, niet allemaal in het Excelbestand

⁶ Veelschrijvers zijn melderders die meerdere meldingen doen, maar over het algemeen geen concrete hulpvraag hebben. De veelschrijver stuurt zijn berichten vaak ook naar meerdere instanties. Het betreft veelal verwarde personen. De meldingen van de zogeheten 'veelschrijvers' worden niet altijd per melding geregistreerd in het Excelbestand.

worden geregistreerd. Wel worden deze meldingen opgenomen in het archief in de map van de betreffende melder.

Het Excelbestand is voorzien van een wachtwoord en is alleen toegankelijk voor de medewerkers die de burgermeldingen administratief verwerken. Een kanttekening is dat de huidige werkwijze en toepassing van Excel wel een groter risico geeft op onbedoelde mutaties van het bestand.

3.2 Inzicht in waarborgen voor tijdige beantwoording van burgermeldingen

Op de webpagina van IJenV is bij het contactformulier een termijn voor afhandeling van de melding opgenomen. *"U ontvangt binnen drie weken een reactie. Wanneer uw vraag niet binnen deze periode kan worden beantwoord, ontvangt u een indicatie van de te verwachten reactietermijn."*

Het Excelbestand vormt samen met de mailbox voor burgermeldingen in Outlook een waarborg voor een tijdige afhandeling. In het Excelbestand is te zien wat de status van de afhandeling van een melding is. Zoals eerder benoemd vindt de eerste registratie van een melding in het Excelbestand plaats op het moment dat een melding in behandeling is genomen. Gedurende het beantwoordingstraject wordt het bestand aangevuld met informatie over de afhandeling. Het bestand bevat geen signaalfuncties, waarmee visueel inzichtelijk is dat de beantwoording van een burgermelding uit de termijnen loopt.

De mailbox bevat openstaande berichten, waarvan is aangegeven dat archivering plaatsvindt op het moment dat een melding is afgehandeld. Meldingen krijgen op het moment dat een burgermelding in behandeling is genomen een oranje vlag in Outlook en een groene vlag zodra de melding is afgehandeld. Op deze wijze blijven de nog te beantwoorden meldingen inzichtelijk en is op basis van de datum van de mail de doorlooptijd te volgen. In de volgende paragraaf zijn bevindingen opgenomen waarmee inzicht wordt gegeven in de daadwerkelijke afhandeling van burgermeldingen.

3.3 Bevindingen over adequate afhandeling van burgermeldingen

Op basis van de 29 burgermeldingen die wij hebben ingezien voor ons onderzoek kunnen wij de volgende bevindingen geven over adequate (volledige en tijdige) afhandeling van burgermeldingen:

- 28 van de 29 meldingen waren ook terug te vinden in het Excelbestand met burgermeldingen.
- 17 van de 29 burgermeldingen zijn binnen de termijn van drie weken beantwoord. Dit is de doorlooptijd gemeten vanaf de datum waarop de burgermelding is gedaan tot en met het moment waarop de melding is afgedaan.
- 9 van de 29 burgermeldingen zijn niet binnen de termijn van drie weken beantwoord. De maximale doorlooptijd van beantwoording bedroeg 54 dagen.
- In het archief hebben wij voor de voornoemde 9 burgermeldingen, waarbij de reactietermijn is overschreden, geen bericht gezien waar IJenV de melder een indicatie geeft van de te verwachten reactietermijn.
- Voor 3 van de 29 burgermeldingen is de beantwoording van een melding niet aantoonbaar op basis van informatie in het archief.

3.4 Voorgenomen verandering werkwijze afhandeling burgermeldingen

IJenV is voornemens de werkwijze voor afhandeling van burgermeldingen persoonsgericht te maken. Zo wil IJenV de doorlooptijd verkorten door intern minder schakels in het proces op te nemen en de melder persoonlijker te benaderen via een telefoongesprek in plaats van een schriftelijke terugkoppeling. Verder is het voornemen relevante documenten te gaan archiveren in het archiveringssysteem DigiJust op nummer en niet meer op de K-schijf op naam.

De waarborgen voor een tijdige en volledige afhandeling zullen met voorgenomen wijzigingen niet wijzigen.

4 Aanbevelingen en/of vervolgstappen

Wij adviseren IJenV te evalueren welke informatie over binnengekomen meldingen nuttig is om te registreren in het Excelbestand. Het Excelbestand van IJenV is nog niet ingericht om verantwoording te kunnen afleggen over het aantal burgermeldingen dat is gedaan in een bepaald domein. Daarbij merken wij op dat domein informatie, betrokken instanties en inhoud van de melding ook als input kunnen dienen voor de jaarlijkse risicoanalyse van IJenV, die de basis vormt voor het werkprogramma van IJenV. Als IJenV bijvoorbeeld veel signalen ontvangt over een organisatie die onder haar toezicht staat, kan dit aanleiding zijn om daar toezichtsactiviteiten uit te voeren.

Verder geven wij ter overweging mee een eenduidige definitie af te spreken over wat een burgermelding is en hoe om te gaan met niet-burgermeldingen in het Excelbestand. In de mailbox komen ook meldingen van instanties of vragen over bijvoorbeeld contactgegevens of stages. Ook is het in deze context wenselijk afspraken te maken hoe om te gaan met de registratie en telling van veelschrijvers.

Waar het gaat om adequate afhandeling van zaken, dan vormen de vele handmatige handelingen een risico. Met het oog op de volledigheid is het wenselijk te zorgen voor een opeenvolgende nummering. Dit nummer kan dan worden gebruikt voor de Excelregistratie en voor het archief op de K-schijf of DigiJust in de toekomst. Het Excelbestand is waardevol, maar ook foutgevoelig. Waar het gaat om tijdige beantwoording van meldingen, kan het Excelbestand nog verrijkt worden met signaalfuncties. Verder kunnen beveiligingsopties mogelijk helpen om onbedoelde wijzigingen te beperken.

Verder vragen wij aandacht voor de terugkoppeling richting melders indien de gewenste reactietermijn niet wordt gehaald.

Wij adviseren IJenV om de totstandkoming van informatie bij vergelijkbare vraagstukken in de toekomst toereikend vast te leggen, zodat afwegingen volgbaar zijn en aantallen reproduceerbaar zijn.

Tot slot adviseren wij de werkwijze van de registratie en afhandeling van burgermeldingen vast te leggen in een werkinstructie. De inzichten in dit rapport over de procesgang hebben wij veelal gebaseerd op een interview met betrokken collega's. Dit vormt een risico voor de borging van kennis, terwijl toepassing van de werkwijze een belangrijke waarborg is voor volledige en tijdige afhandeling van meldingen.

5 Verantwoording onderzoek

5.1 Werkzaamheden en afbakening

De uitgevoerde werkzaamheden hebben wij in dit rapport uiteengezet bij de bevindingen. Wij hebben kennisgenomen van de 29 burgermeldingen binnen het domein Jeugdbescherming. Daartoe hebben wij inzage gekregen in de originele burgermeldingen, door met een medewerker van IJenV in het systeem mee te kijken. Verder hebben wij medewerkers geïnterviewd en documenten bestudeerd voor dit onderzoek.

Het object van onderzoek waren de 24 burgermeldingen in het domein Jeugdbescherming, die volgens IJenV zijn gemaakt in de periode 2017 tot en met 2021. Daarnaast was de procesgang van het verwerken van burgermeldingen bij IJenV in het Domein van Jeugdbescherming, ten tijde van de onderzoeksperiode, object van onderzoek. Het proces hebben wij in opzet onderzocht om inzicht te geven in de waarborgen voor adequate afhandeling (tijdig en volledig). De inhoudelijk afhandeling van meldingen maakte geen deel uit van dit onderzoek. Verder hebben wij inzicht gegeven in de totstandkoming van het aantal burgermeldingen. Of het aantal meldingen daadwerkelijk volledig is, kunnen wij op basis van dit onderzoek geen uitspraken over doen.

Dit onderzoek was gericht op burgermeldingen die via het portaal op de website van de IJenV zijn binnengekomen en dan specifiek binnen het domein Jeugdbescherming.

5.2 Gehanteerde Standaard

Deze opdracht is uitgevoerd in overeenstemming met de Internationale Standaarden voor de Beroepsuitoefening van Internal Auditing. Dit onderzoek verschaft geen zekerheid in de vorm van een oordeel of conclusie, omdat het een onderzoeksopdracht betreft en geen controle-, beoordelings- of andere assurance-opdracht. Als hier wel sprake van was geweest, dan zouden we wellicht andere zaken hebben geconstateerd en gerapporteerd.

De opdracht is uitgevoerd conform de algemene uitgangspunten voor de uitoefening van de interne auditfunctie bij de rijksdienst. Daarbij hoort ook een stelsel van kwaliteitsborging. Een onderdeel daarvan is dat er een onafhankelijke kwaliteitstoetsing heeft plaatsgevonden op deze onderzoeksopdracht.

5.3 Verspreiding rapport

De ADR is de interne auditdienst van het Rijk. Dit rapport is primair bestemd voor de opdrachtgever met wie wij deze opdracht zijn overeengekomen. Voor openbaarmaking door het opdrachtgevende ministerie van door de ADR aan dit ministerie uitgebrachte rapporten gelden de voorschriften uit de Wet open overheid. De minister van Financiën stuurt elk halfjaar een overzicht van door de ADR uitgebrachte rapporten naar de Tweede Kamer.

6 Ondertekening

Den Haag, 26 Augustus 2022

Projectleider
Auditdienst Rijk

Bijlage 1: Managementreactie Inspectie Justitie en Veiligheid



Inspectie Justitie en Veiligheid
Ministerie van Justitie en Veiligheid

> Retouradres Postbus 20301 2500 EH Den Haag

Auditdienst Rijk
Postbus 20201
2500 EE Den Haag

Inspectie Justitie en Veiligheid
Turfmarkt 147
2511 DP Den Haag
Postbus 20301
2500 EH Den Haag
www.inspectie-jenv.nl
Contactpersoon
contact@inspectie-jenv.nl

Ons kenmerk

Bij beantwoording de datum en ons kenmerk vermelden. Wilt u slechts één zaak in uw brief behandelen.

Datum 16 augustus 2022
Onderwerp Managementreactie Inspectie Justitie en Veiligheid Onderzoek burgermeldingen KOT Inspectie JenV

Geachte heer/mevrouw,

De Inspectie heeft op 15 februari jl. de Audit Dienst Rijk (hierna: ADR) gevraagd onderzoek te doen naar burgermeldingen in het domein van Jeugdbescherming. Doel van dit onderzoek was om inzichtelijk te maken of bij burgermeldingen in het Domein Jeugdbescherming signalen zijn geweest die kunnen duiden op de gevolgen van de kinderopvangtoeslagenaffaire. Daarnaast was behoefte aan inzicht in het proces van de registratie en afhandeling van burgermeldingen en of de burgermeldingen conform procesafspraken zijn afgehandeld.

De Minister heeft op 18 maart 2022 aangegeven dat in de periode 2017 tot 2021 24 meldingen van burgers op het domein van jeugdbescherming zijn ontvangen. Uit de verificatie van deze cijfers door de ADR blijkt dat de Inspectie niet 24, maar 29 meldingen van burgers heeft ontvangen. Inmiddels is gebleken dat burgerberichten/-brieven decentraal via verschillende wijze (website, brieven en mails) bij de Inspectie binnenkomen. Hierdoor ontstaat de mogelijkheid dat een burgermelding niet als zodanig wordt geregistreerd. Overigens bevatten deze 29 meldingen geen informatie die erop wijst dat deze zijn ingediend door personen behorend tot de groep gedupeerden kinderopvangtoeslagenaffaire. Het betekent wel dat de eerdere informatie aan de Tweede Kamer niet volledig was.

Wij bedanken de ADR voor het onderzoek, de wijze waarop deze is uitgevoerd en de inzichten die hierdoor verkregen zijn. Het management van de Inspectie Justitie en Veiligheid is zich ervan bewust dat er een aantal punten van zorg zijn op het gebied van de registratie van burgermeldingen.

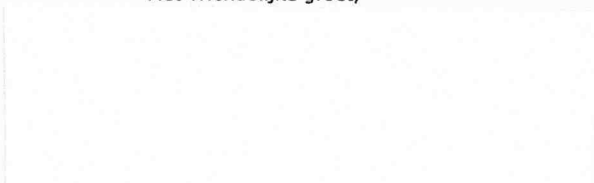
Pagina 1 van 2

**Inspectie Justitie en
Veiligheid**

In de aankomende periode zullen wij gevolg geven aan de aanbevelingen van de ADR door deze mee te nemen in de doorontwikkeling van het proces.

Datum
16 augustus 2022
Ons kenmerk

Met vriendelijke groet,



**Inspecteur-generaal Inspectie
Justitie en Veiligheid**

Pagina 2 van 2

Auditdienst Rijk
Postbus 20201
2500 EE Den Haag
(070) 342 77 00