



Rapport

Rapport over een klacht over de William Schrikker Groep uit Diemen.

Datum: 11 april 2011

Rapportnummer: 2011/113

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat de William Schrikker Groep onvoldoende heeft geluisterd naar zijn wensen met betrekking tot de omgang met zijn kleindochter.

Verder stelt de Nationale ombudsman op grond van artikel 9:26 van de Algemene Wet Bestuursrecht uit eigen beweging onderzoek in naar het niet ontvankelijk verklaren van verzoeker door de klachtencommissie van de William Schrikker Groep.

RAPPORT EN BEOORDELING

Algemeen

De heer S. en zijn echtgenote zijn de grootouders van Inge¹. Inge staat onder toezicht van de William Schrikker Groep te Diemen (WSG). Zij heeft jarenlang in een pleeggezin gewoond en woont op dit moment in een orthopedagogische behandelgroep. De ouders van Inge zijn in het verleden niet in staat gebleken om haar op te voeden en hebben slechts beperkt contact met haar.

De heer S. en zijn echtgenote zijn erg begaan met Inge en maken zich zorgen om haar situatie. Zij wensen graag te worden betrokken bij haar leven en willen haar ondersteunen. De heer S. is echter van mening dat de WSG in samenspraak met de behandelgroep het contact tussen hem, zijn echtgenote en Inge onnodig beperkt. Hij diende op 29 september 2009 dan ook een klacht in bij de Nationale ombudsman. De Nationale ombudsman verzocht de WSG daarop om samen met de heer S. naar een oplossing te zoeken. Vervolgens voerde de cliëntenambassadeur van de WSG een gesprek met de heer S. en zijn echtgenote. De cliëntenambassadeur van de WSG adviseerde de voorzitter van de Raad van Bestuur van de WSG daarop om de contacten tussen de heer en mevrouw S. en Inge op te bouwen op een manier en in een tempo dat aansloot bij de belangen van Inge en waarin alle partijen zich konden vinden. Volgens de cliëntenambassadeur was het in het belang van Inge dat het contact met haar grootouders zo intensief mogelijk zou zijn. De inhoudelijk manager van de WSG nodigde de heer S. vervolgens uit voor een gesprek met haar, de gezinsvoogd en de gedragsdeskundige van de zorgverlenende instelling. De heer S. kon niet instemmen met de uitbreiding van het contact op de wijze die tijdens het gesprek door de WSG werd voorgesteld. Hij zag het voorstel van de WSG als onnodig beperkend en als teken van wantrouwen naar hem en zijn echtgenote toe. Om die reden diende hij op 22 februari 2010 opnieuw een klacht in bij de Nationale ombudsman.

Luisteren naar de wensen van verzoeker

Visie verzoeker

1. De heer S. gaf aan dat hij ontevreden was over de wijze waarop de WSG sinds 2009 uitvoering gaf aan de ondertoezichtstelling van Inge. Deze ontevredenheid betrof zowel het gebrek aan contactmogelijkheden dat de heer S. en zijn echtgenote met Inge hadden als de handelswijze van de WSG in de ondertoezichtstelling van Inge. De heer S. vond dat de WSG niet luisterde naar zijn wensen en zorgen ten aanzien van Inge en dat het hem niet serieus nam.

2. Volgens de heer S. maakte Inge in 2003 nog een volstrekt normale indruk, maar dat was sinds de betrokkenheid van eerst Bureau Jeugdzorg en vanaf 2009 de WSG in negatieve zin veranderd. Bureau Jeugdzorg plaatste haar eerst in een pleeggezin dat volgens de heer S. niet geschikt voor haar was. Vervolgens plaatste de WSG haar in een behandelgroep op grote afstand van haar familie. De heer S. was van mening dat de behandelgroep meer weg had van een penitentiaire inrichting dan van een gezinsvervangend tehuis. Verder kon hij zich niet aan de indruk onttrekken dat de WSG zich bewust aan de wettelijke verplichting had onttrokken om de politie in te lichten over zaken die zich in het verleden rond Inge hadden afgespeeld. De WSG had volgens de heer S. gekozen voor een eigen traject, afwijkend van de weg welke instellingen in dit soort situaties dienen te bewandelen.

3. De heer S. en zijn echtgenote behoorden tot de weinigen die zich werkelijk om Inge bekommerden. De heer S. vond het dan ook van groot belang voor het welzijn van Inge dat zij op regelmatige basis contact met hem en zijn echtgenote had. De langzame, begeleide opbouw van het contact gaf hem het gevoel dat de WSG hem en zijn echtgenote vooral als een risico voor hun kleindochter beschouwde. Door te roepen dat Inge al snel teveel prikkels zou krijgen, praatten de begeleiders haar volgens de heer S. een gevoel van onmacht aan. Het deed de grootouders veel verdriet dat zij door het beleid van de WSG geen sterke emotionele band met Inge konden opbouwen.

Visie William Schrikker Groep

4. De WSG betreurde dat de heer en mevrouw S. voelden dat de WSG niet naar hen luisterde. De WSG had de wensen van de grootouders steeds gerespecteerd en was diverse malen het gesprek met hen aangegaan. De WSG vond het contact tussen Inge en haar grootouders van groot belang. Volgens de WSG zou een te snelle opbouw van het contact voor Inge echter belastend zijn, gezien haar verstandelijke beperking en hechtingsstoornis en omdat veranderingen voor haar veel spanning met zich meebrachten. Inge kon op spanningen reageren met weglopen, fysieke conflicten en teruggetrokken gedrag. In het verleden was bij haar zelfs al eens sprake geweest van een dreigende psychose. De gedragsdeskundige van de WSG achtte het van belang dat de bezoeken in een rustig tempo en in een voor Inge vertrouwde omgeving opgebouwd werden. In eerste instantie op de behandelgroep, vervolgens in haar woonplaats en als dat goed ging, kon de regeling eventueel nog verder gaan. Volgens de WSG had Inge aangegeven dat zij weer gezellig op stap wilde met haar grootouders, maar alleen met de voogd erbij.

5. De WSG hoopte in het belang van alle partijen maar vooral voor Inge dat de samenwerking tussen de WSG en de grootouders in het vervolg goed zou verlopen. Als de heer en mevrouw S. bij hun verzoek zouden blijven om hun klacht over de WSG voor te leggen aan de klachtencommissie, dan zou de cliëntenambassadeur de klachtencommissie namens de bestuurder verzoeken om hun klacht alsnog in behandeling te nemen.

Beoordeling

6. Het vereiste van professionaliteit houdt in dat medewerkers van een overheidsinstantie met een bijzondere training of opleiding jegens burgers overeenkomstig de standaarden van hun beroepsgroep handelen. Dit uitgangspunt geldt ook voor medewerkers van instanties die overheidstaken verrichten, zoals de WSG. De WSG dient het belang van het kind voorop te stellen en dient vanuit dat oogpunt zijn beslissingen te nemen, mede gesteund op voldoende informatie. Daarbij dient zij tevens rekening te houden met de belangen van ouders en andere betrokken familieleden.

7. De WSG is meerdere malen het gesprek aangegaan met de heer S. en zijn echtgenote. Daarbij heeft de WSG de heer S. uitleg gegeven over de eigen handelswijze, geluisterd naar de argumenten van de heer S. en ingestemd met uitbreiding van het contact tussen de heer en mevrouw S. en Inge. De WSG heeft in het contact met de heer S. de positieve en belangrijke rol die hij en zijn echtgenote spelen in het leven van Inge onderkend. In samenspraak met de gespecialiseerde behandelaars heeft de WSG er echter voor gekozen om het contact voorzichtig uit te breiden, omdat het een te snelle uitbreiding van het contact niet bevorderlijk vond voor Inge. Het belang van Inge stond voorop voor de WSG. Dat de heer S. daar niet mee kon instemmen, neemt niet weg dat de WSG een zorgvuldige belangenafweging heeft gemaakt en heeft geluisterd naar de wensen en zorgen van de heer S.

8. Daarmee heeft de WSG in overeenstemming gehandeld met het vereiste van professionaliteit. De WSG heeft de heer S. en zijn echtgenote over de voortgang rond Inge geïnformeerd en geraadpleegd, maar heeft hen niet betrokken bij belangrijke beslissingen. De Nationale ombudsman acht de aanpak van de WSG te billijken omdat de WSG op dat moment de eerstverantwoordelijke voor Inge was en via de inbreng van gespecialiseerde hulpverleners goed zicht had op de situatie waarin Inge zich bevond.

De onderzochte gedraging is dan ook behoorlijk.

De klachtencommissie

Algemeen

1. Op 22 februari 2010 diende de heer S. voor de tweede keer een klacht in bij de Nationale ombudsman, omdat hij niet tevreden was met de informele behandeling van zijn klacht door de WSG. De Nationale ombudsman adviseerde de WSG daarop om de klacht van de heer S. alsnog te laten behandelen door de klachtencommissie van de WSG. De klachtencommissie van de WSG nam de klacht van de heer S. echter niet in behandeling. De Nationale ombudsman informeerde de klachtencommissie van de WSG daarop over de handreiking 'Goede klachtbehandeling in de jeugdzorg' (2010/045). In deze handreiking adviseert de Nationale ombudsman dat iedereen die geconfronteerd wordt met een concrete gedraging van een Bureau Jeugdzorg, daarover kan klagen.

2. De klachtencommissie van de WSG was na bestudering van de handreiking van de Nationale ombudsman nog altijd van mening dat de heer S. onvoldoende betrokken was geweest bij het leven van zijn kleindochter om toegang te krijgen tot de procedure van de klachtencommissie. In een brief aan de Nationale ombudsman van 12 november 2010 gaf de WSG aan dat de overweging om de klacht niet in behandeling te nemen niet zozeer gelegen was in het niet ontvankelijk zijn van de klacht. De WSG vond dat er andere, wellicht doeltreffendere wegen waren om de klacht in behandeling te nemen en tot een oplossing te komen. Als de heer en mevrouw S. bij hun verzoek bleven om hun klacht over de WSG voor te leggen aan de klachtencommissie, dan zou de bestuurder van de WSG de klachtencommissie verzoeken om hun klacht alsnog in behandeling te nemen.

Beoordeling

3. Het beginsel van fair play houdt voor bestuursorganen in dat zij burgers de mogelijkheid geven hun procedurele kansen te benutten. Dit uitgangspunt geldt ook voor medewerkers van instanties die overheidsstaken verrichten, zoals de WSG. Dit betekent in beginsel dat wanneer een burger vraagt om klachtbehandeling, hij recht heeft op behandeling van de klacht overeenkomstig hoofdstuk 9 van de Awb. De WSG dient klachten van personen die geconfronteerd worden met een gedraging van de WSG waar mogelijk in behandeling te nemen.

4. De strikte wijze waarop de klachtencommissie van de WSG het begrip 'belanghebbende' heeft gehanteerd om de klacht van de heer S. niet ontvankelijk te verklaren, doet geen recht aan belangrijke de positie die de heer S. en zijn echtgenote innemen in het leven van Inge en het belang dat zij om die reden hebben om gehoord te worden door de klachtencommissie. De WSG heeft er de voorkeur aan gegeven om met de heer S. op informele wijze tot een oplossing te komen. Dat is op zichzelf een goede insteek. Echter, nadat dit in een eerder stadium niet tot een voor de heer S. acceptabele oplossing heeft geleid en hij opnieuw een klacht heeft ingediend, heeft de WSG de heer S. nog altijd niet toegelaten tot de formele klachtenprocedure. Daarmee heeft de WSG de heer S. zijn recht op een volledige klachtbehandeling door de onafhankelijke klachtencommissie onthouden.

5. De handreiking 'Goede klachtbehandeling in de jeugdzorg' geeft aan dat een goede klachtbehandeling belangrijk is voor het herstel van vertrouwen van de burger in de overheid. Dat geldt ook voor de WSG. Dit is des te meer van belang als er sprake is van een langdurige relatie met de instantie, zoals bij de WSG vaak het geval is. Als klagers zich gehoord en serieus genomen voelen en het gevoel hebben dat een behoorlijke klachtbehandeling plaatsvindt, dan zullen zij ook eerder in staat zijn te luisteren naar een oordeel of aanbeveling die tegenstrijdig is met hun verwachtingen en zullen zij eerder in staat zijn die te aanvaarden. Een goede klachtbehandeling is ook belangrijk omdat het een onmisbaar terugkoppelingsmechanisme is voor de professionals in de jeugdzorg. Zorgvuldig behandelde klachten kunnen zowel voor individuele professionals als voor de organisatie waarin zij werken aanwijzingen voor verbetering opleveren.

6. Het valt de Nationale ombudsman verder op dat de klachtencommissie de heer S. eerst niet ontvankelijk heeft verklaard omdat hij niet zou voldoen aan het 'belanghebbende'-criterium, maar dat de WSG later heeft gesteld dat hij geen toegang kreeg tot de klachtencommissie omdat een andere wijze van behandeling mogelijk meer doeltreffend kon zijn. De heer S. is door het handelen van de WSG in ieder geval beperkt in zijn mogelijkheden en volledig afhankelijk gemaakt van het informele contact met de WSG. Wellicht had een andere aanpak door de WSG de heer S. het gevoel kunnen geven dat de WSG zijn zorgen over zijn kleindochter serieus nam.

Door de klacht van de heer S. niet in behandeling te nemen, heeft de WSG in strijd gehandeld met het vereiste van fair play.

De onderzochte gedraging is dan ook niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de William Schrikker Groep uit Diemen (WSG), is niet gegrond ten aanzien van het onvoldoende luisteren naar de wensen van verzoeker met betrekking tot de omgang met zijn kleindochter.

De gedraging van de WSG is niet behoorlijk wat betreft het niet in behandeling nemen van de klacht van verzoeker, wegens strijd met het vereiste van fair play.

Aanbeveling

De Nationale ombudsman geeft de WSG in overweging om iedereen die geconfronteerd wordt met een concrete gedraging van de WSG toegang te geven tot de procedure van de klachtencommissie, conform het gestelde in de handreiking 'Goede klachtbehandeling in de Jeugdzorg'.

De Nationale ombudsman,

dr. A.F.M. Brenninkmeijer

Onderzoek

Op 22 februari 2010 ontving de Nationale ombudsman een klacht over een gedraging van de William Schrikker Groep uit Diemen.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van het bestuur van de William Schrikker Groep, werd een onderzoek ingesteld.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. Zowel de reactie van de heer S. als de reactie van de William Schrikker Groep gaf aanleiding om het verslag op enkele punten te wijzigen.

1 Gefingeerde naam