



Rapport

Rapport betreffende een klacht over de William Schrikker Groep.

Datum: 9 augustus 2011

Rapportnummer: 2011/241

Wat ging er aan de klacht vooraf?

De familie P. heeft een adoptie dochter, die onder toezicht staat van de William Schrikker Groep. Verzoeker werd door de familie P. bij de William Schrikker Groep aangedragen als hun adoptiedeskundige en/of adviseur.

Na een rechtszitting over het eventueel onder curatele stellen van de adoptie dochter van de familie P., schreef de William Schrikker Groep op 27 januari 2010 een brief aan de rechter, waarin diskwalificerende mededelingen over verzoeker werden gedaan om zo de rechter - volgens verzoeker - ervan te weerhouden om de adoptie dochter onder bewindvoering van verzoeker te stellen.

Verzoeker diende over deze handelwijze op 12 mei 2010 een klacht in bij de William Schrikker Groep. Hierop vond een bemiddelingsgesprek plaats, gevolgd door een afdoeningsbrief van de William Schrikker Groep van 11 juni 2010. Verzoeker liet de William Schrikker Groep echter weten het niet eens te zijn met deze afdoening en gaf ook aan dat niet al zijn klachtonderdelen in deze brief waren besproken. De William Schrikker Groep veranderde hierop de brief van 11 juni 2010. Verzoeker diende vervolgens op 2 juli 2010 een nieuwe klacht in bij de William Schrikker Groep, nu omdat de gezinsvoogd volgens verzoeker ten onrechte tegen de adoptie dochter van de familie P. zou hebben gezegd dat verzoeker wilde dat zij gesloten werd geplaatst.

Toen verzoeker de William Schrikker Groep vervolgens verzocht om hem aan te geven hoe de klachtprocedure ten aanzien van zijn twee klachten verliep, liet de klachtencommissie van de William Schrikker Groep hem weten dat hij niet als cliënt werd aangemerkt, waardoor zijn klacht niet via de normale klachtenprocedure voor cliënten kon worden behandeld. Dit hield onder meer in dat zijn klacht niet bij de onafhankelijke klachtencommissie kon worden ingediend. Zijn klacht zou worden afgedaan via de klachtprocedure voor ketenpartners. De regiomanager zou contact met hem opnemen om de klacht af te doen.

Verzoeker was echter van mening dat zijn klachten wél via de normale klachtenprocedure dienden te worden afgedaan en onderbouwde dit door te wijzen op de handreiking 'Goede klachtbehandeling in de jeugdzorg' van de Nationale ombudsman¹. In deze handreiking stelt de Nationale ombudsman dat iedereen die geconfronteerd wordt met een concrete gedraging van een Bureau Jeugdzorg, daarover kan klagen. Voorts gaf verzoeker de William Schrikker Groep aan dat hij nog niets van de regiomanager had vernomen en vroeg zich af hoe zijn klachten verder zouden worden behandeld.

De William Schrikker Groep antwoordde hierop dat de reactie op de klacht door de regiomanager inmiddels werd voorbereid, maar dat dit nog even kon duren.

Op 3 december 2010 stuurde verzoeker nogmaals een brief aan de William Schrikker Groep over zijn twee klachten. Daarnaast diende hij een derde klacht in over de klachtbehandeling van zijn twee eerdere klachten.

Omdat verzoeker hierop niets meer van de William Schrikker Groep vernam, wendde hij zich op 9 januari 2011 met een klacht tot de Nationale ombudsman.

Klacht verzoeker

Verzoeker klaagt erover dat de William Schrikker Groep hem met zijn klachten van 12 mei, 2 juli en 3 december 2010 niet heeft toegelaten tot de onafhankelijke klachtencommissie, omdat hij geen cliënt is zoals in de klachtenregeling omschreven. Zijn klacht zou daarom worden behandeld via de klachtenregeling voor ketenpartners, maar verzoeker heeft ook hier nog niets op vernomen.

Visie William Schrikker Groep

Een medewerker van de Nationale ombudsman legde de klacht voor aan de William Schrikker Groep met de vraag waarom de klachten van verzoeker niet via de normale klachtenprocedure konden worden behandeld. De medewerker wees de William Schrikker Groep hierbij op de Handreiking 'Goede klachtbehandeling in de jeugdzorg' van de Nationale ombudsman.

De klachtencommissie van de William Schrikker Groep liet de Nationale ombudsman hierop weten dat beide voorzitters van de klachtencommissie de zaak hadden besproken en tot de conclusie waren gekomen dat in het hele verhaal van verzoeker nergens werd vermeld waar het kind of de ouders (of anderen die vallen onder de definitie van klager) werden geraakt. Zij waren daarom van mening dat de klachtencommissie de klachten van verzoeker niet in behandeling moest nemen.

Oordeel Nationale ombudsman

Het beginsel van fair play houdt voor overheidsinstanties in dat zij burgers de mogelijkheid geven hun procedurele kansen te benutten. Dit uitgangspunt geldt ook voor instanties die overheidstaken verrichten, zoals de William Schrikker Groep, en betekent in beginsel dat wanneer een burger vraagt om klachtbehandeling, hij recht heeft op behandeling van de

klacht overeenkomstig hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht. De William Schrikker Groep dient klachten van personen die geconfronteerd worden met een gedraging van de William Schrikker Groep waar mogelijk in behandeling te nemen.

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 William Schrikker Groep. Als klagers zich gehoord en serieus genomen voelen en het gevoel hebben dat een behoorlijke klachtbehandeling plaatsvindt, 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.

Het argument dat de klachtencommissie van de William Schrikker Groep heeft gehanteerd om verzoeker niet ontvankelijk in zijn klacht te verklaren, namelijk dat hij geen cliënt is, is geen voorwaarde om verzoeker zijn recht op formele klachtbehandeling te onthouden. Hoewel hij geen cliënt is, is hij weldegelijk geconfronteerd met een concrete gedraging van de William Schrikker Groep tegen hem, namelijk de uitlatingen over hem tegenover de rechter. Hij heeft daarom recht op een klachtbehandeling door de onafhankelijke klachtencommissie.

De William Schrikker Groep heeft er echter voor gekozen om de klacht van verzoeker te laten afdoen via de regeling voor ketenpartners. Buiten het feit dat dit uiteindelijk nog niet is gebeurd, acht de Nationale ombudsman dit ook geen juiste beslissing. Deze regeling is bedoeld voor klachten van professionals die betrekking hebben op samenwerkingsverbanden die niet soepel verlopen, knelpunten kennen en verbeterd moeten worden.² Echter, bij de klacht van verzoeker speelde zijn directe betrokkenheid bij het kind een zodanige rol, dat hier niet zo zeer sprake was van een klacht over de werkrelatie tussen hem en de William Schrikker Groep, maar van een klacht over een concrete gedraging tegen hem.

Door verzoeker niet toe te laten tot de formele klachtenprocedure, heeft de William Schrikker Groep verzoeker ten onrechte zijn recht op een volledige klachtbehandeling door de onafhankelijke klachtencommissie onthouden. Hiermee heeft de William Schrikker Groep gehandeld in strijd met het vereiste van fair play.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

In dit kader wijst de Nationale ombudsman de William Schrikker Groep op de aanbeveling die hij in rapport 2011/113 heeft gedaan³. De William Schrikker Groep is toen in overweging gegeven om iedereen die geconfronteerd wordt met een concrete gedraging

van de William Schrikker Groep toegang te geven tot de procedure van de klachtencommissie, conform het gestelde in de handreiking 'Goede klachtbehandeling in de Jeugdzorg'. Het voorgaande leidt ook tot een aanbeveling in deze zaak.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de William Schrikker Groep is gegrond wegens schending van het vereiste van fair play.

Aanbeveling

De William Schrikker Groep wordt in overweging gegeven om de klachten van verzoeker alsnog door de onafhankelijke klachtencommissie te laten behandelen.

Onderzoek

Op 12 januari 2011 ontving de Nationale ombudsman een klacht over de William Schrikker Groep. Naar deze gedraging, die werd 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 aan betrokkenen gestuurd.

Het bestuur van de William Schrikker Groep berichtte dat het verslag hem geen aanleiding gaf tot het maken van opmerkingen. De reactie van verzoeker gaf aanleiding het verslag op een enkel punt te wijzigen.

Achtergrond

'Goede klachtbehandeling in de Jeugdzorg', *handreiking Klachtbehandeling door Bureaus Jeugdzorg*; Nationale ombudsman, rapport 2010/045

III. Uitgangspunten voor goede, eerlijke en eenduidige klachtbehandeling bij de bureaus jeugdzorg

Wie kan klagen

Iedereen die geconfronteerd wordt met een concrete gedraging van een Bureau Jeugdzorg kan klagen. Bureau Jeugdzorg kent een informele en een formele klachtbehandeling. Informele klachtbehandeling vindt plaats op uitvoerend niveau en is gericht op conflictoplossing en relatieherstel. Elke uiting van onvrede van een ieder wordt adequaat door het uitvoerend niveau behandeld als klacht.

Formele klachtbehandeling bestaat uit behandeling van de klacht door een externe klachtencommissie en een uitspraak van de directeur waarin hij aangeeft of hij het oordeel van de commissie deelt. Voor de beoordeling van de ontvankelijkheid wordt door de klachtencommissie gekeken naar de inhoud van de klacht. Spreekt uit de aard van de klacht een zeker belang of relevante mate van betrokkenheid bij het kind, dan is de klacht in beginsel ontvankelijk.

(...)

IV. TOELICHTING

(...)

Wie kan klagen

In de Memorie van Toelichting bij de Wet op de Jeugdzorg staat beschreven: 'Klager is degene die in de klachtregeling van de stichting of zorgaanbieder als zodanig is aangewezen. In ieder geval zullen degenen die in het wetsvoorstel cliënt zijn ook klager zijn.' Dit betekent dat Bureau Jeugdzorg in ieder geval toegang tot de klachtencommissie moet openstellen voor degenen die als cliënt zijn aangewezen ingevolge artikel 68 van de Wet op de Jeugdzorg. De opsomming in de wet is echter geen limitatieve opsomming. Niets weerhoudt Bureau Jeugdzorg ervan om ook andere personen toegang te geven tot klachtbehandeling bij de klachtencommissie.

Er wordt bij de Bureaus Jeugdzorg een zekere angst gevoeld om de 'deuren open te gooien' voor een ieder die een klacht wil indienen. Deze angst is voorstelbaar, maar mag natuurlijk geen reden zijn om de toegang tot klachtbehandeling te versmallen. Het ligt veel meer voor de hand om een passende klachtbehandeling te zoeken bij de aard van de klacht en het belang van de klager, dan om op voorhand al iemand van klachtbehandeling door de klachtencommissie uit te sluiten vanwege de persoon van de klager. Overigens is deze handelwijze op een aantal plekken al praktijk in gevallen dat uitsluiting van de persoon gelet op de aard van de klacht, niet juist lijkt.

Voor klachten van professionals (scholen, ketenpartners etc.) geldt het volgende. In de regel zal de aard van dergelijke klachten niet vragen om behandeling door de klachtencommissie. Klachten van professionals handelen vaak over samenwerkingsverbanden die niet soepel verlopen, knelpunten kennen en verbeterd moeten worden. Een passende behandeling van dergelijke klachten lijkt een constructief gesprek op uitvoerend niveau of, afhankelijk van de inhoud van de klacht, met een bestuurder. In het geval een professional echter een klacht indient waarbij niet zozeer de werkrelatie maar zijn of haar directe betrokkenheid bij het kind een rol speelt, geldt dezelfde situatie als voor alle andere klagers. Ook hier geldt dus steeds dat aan de hand van de aard van de klacht wordt beoordeeld door wie en op welke manier de klacht het

beste opgepakt kan worden."

1 Rapport 2010/045, zie www.nationaleombudsman.nl en de Achtergrond van dit rapport

2 Zie handreiking 'Goede klachtbehandeling in de jeugdzorg' van de Nationale ombudsman

3 Zie www.nationaleombudsman.nl