



# Rapport

**Datum: 21 juni 2001**

**Rapportnummer: 2001/171**

## Klacht

Verzoekster klaagt erover dat de maandcommissaris van de Commissie van Toezicht bij de justitiële inrichting O.G. Heldring te Zetten op 12 november 1999 onvoldoende zorg heeft gedragen voor de vertrouwelijke behandeling van haar klacht, nu een derde in de aantekeningen van deze maandcommissaris heeft kunnen lezen dat en tegen wie zij een klacht had ingediend.

## Beoordeling

1. Verzoekster verbleef in de justitiële inrichting O.G. Heldring te Zetten, toen zij zich met een klacht over een personeelslid wendde tot de maandcommissaris van de Commissie van Toezicht bij die justitiële inrichting (hierna: de Commissie). Vervolgens bleek een medebewoonster van genoemde inrichting op de hoogte te zijn van het feit dat en tegen wie verzoekster een klacht had ingediend. Op basis hiervan klaagt verzoekster erover dat de maandcommissaris onvoldoende heeft zorggedragen voor de vertrouwelijke behandeling van haar klacht.

2. Uit het onderzoek is gebleken dat de maandcommissaris tijdens het bezoek van verzoekster korte aantekeningen heeft gemaakt. Na verzoekster heeft hij een tweede pupil ontvangen en is toen met het maken van aantekeningen doorgegaan op hetzelfde blad papier waarop de aantekeningen over verzoeksters bezoek stonden. Deze pupil heeft tijdens haar gesprek met de maandcommissaris bedoelde aantekeningen kennelijk "op de kop" gelezen, hetgeen de maandcommissaris toen niet heeft opgemerkt. De medebewoonster heeft vervolgens direct aan de andere pupillen doorgegeven wat zij te weten was gekomen.

3. In reactie op de klacht deelde de Commissie mee dat zij de klacht niet gegrond acht. Zij merkte op dat zij de desbetreffende aantekeningen had gezien, welke aantekeningen kort zijn en een 6-tal namen bevatten. Het handschrift is klein en moeilijk leesbaar. Gelet op de feitelijke situatie was het - aldus de Commissie - voor de maandcommissaris niet te verwachten dat een pupil zijn aantekeningen tijdens een gesprek op de kop heeft gezien, deze heeft kunnen lezen en ook nog heeft kunnen begrijpen dat en tegen wie verzoekster een klacht had ingediend en dat deze pupil haar kennis vervolgens onmiddellijk in de groep rondbazuinde.

4. De Commissie kan worden gevolgd in haar standpunt. Het is voor verzoekster heel vervelend dat vertrouwelijke informatie naar buiten is gekomen, maar het enkele feit dat de maandcommissaris zijn eigen aantekeningen over verzoeksters klacht niet aan het oog van de volgende pupil heeft onttrokken, brengt nog niet mee dat hem kan worden verweten onvoldoende zorgvuldig te zijn omgegaan met de door verzoekster verstrekte gegevens. Dat vertrouwelijke informatie naar buiten is gekomen is in feite te wijten aan een

ongelukkige samenloop van omstandigheden, te weten een pupil die in staat bleek de informatie te lezen en een en ander ook onmiddellijk heeft doorverteld aan de medepupillen.

De onderzochte gedraging is behoorlijk.

5. De Nationale ombudsman heeft overigens met instemming kennisgenomen van maatregelen die naar aanleiding van dit voorval zijn getroffen, te weten dat voor elke nieuwe pupil een nieuw vel aantekeningen zal worden gemaakt en dat de directie van de jeugdinstelling in overweging is gegeven aandacht te schenken aan het omgaan van pupillen met vertrouwelijke informatie van elkaar.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van de maandcommissaris van de Commissie van Toezicht bij de justitiële inrichting O.G. Heldring te Zetten, die wordt aangemerkt als een gedraging van voormelde Commissie, is niet gegrond.

## **Onderzoek**

Op 5 april 2000 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw S., thans verblijvende te Harreveld, met een klacht over een gedraging van de maandcommissaris van de Commissie van Toezicht bij de justitiële inrichting O.G. Heldring te Zetten.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van voormelde Commissie, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd bedoelde Commissie verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

Vervolgens werd verzoekster in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren. Zij maakte van die gelegenheid geen gebruik.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen.

De Commissie van Toezicht en verzoekster deelden mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

## **Bevindingen**

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

## A. feiten

1. Op 12 november 1999 verbleef verzoekster in de justitiële jeugdinrichting O.G. Heldring te Zetten. Zij bezocht op die dag de maandcommissaris van de Commissie van Toezicht bij die inrichting om een klacht in te dienen.

2. Op 19 november 1999 wendde de vertrouwenspersoon Jongerenstichting O.G. Heldring zich tot de Commissie van Toezicht met het volgende:

"Op 12 november jongstleden diende S. (verzoekster; N.o.), verblijvende in het Groote Huys van de stichting O.G. Heldring, een schriftelijke klacht in bij de maandcommissaris. Na hun onderhoud vertrok S. naar de groepsruimte en ontving de maandcommissaris een medebewoonster. Toen de medebewoonster in de groepsruimte terugkeerde, maakte zij gewag van het feit dat S. een klacht had ingediend en tevens ten aanzien van welk personeelslid. Een en ander leidde ertoe dat zowel de andere groeps-genoten als het aanwezige personeel op de hoogte werden gesteld van vertrouwelijke informatie.

In een onderhoud met ondergetekende heeft S. aangegeven dat de medebewoonster die na haar de maandcommissaris heeft bezocht, deze informatie heeft gelezen in papieren die zich op de tafel in de bezoekersruimte bevonden. Het is vooralsnog niet geheel duidelijk of dit het beklagschrift van S. betrof, danwel de mogelijk door de maandcommissaris gemaakte aantekeningen.

S. meldde tevens dat zij ten aanzien van haar in te dienen klacht juist de nodige omzichtigheid en 'stilte' heeft betracht, aangezien zij zich met het oog op mogelijke loyaliteiten tussen groeps-genoten en het betreffende personeelslid een ongemakkelijke positie in de groep zou kunnen verwerven. Derhalve heeft zij de beschreven confrontatie als uiterst pijnlijk en onjuist ervaren."

3. De Commissie van Toezicht stuurde verzoekster het volgende antwoord op haar klacht:

"Nadat je de maandcommissaris op vrijdag 12 november 1999 had bezocht, bleek de pupil die na jou de maandcommissaris bezocht te weten dat je een klacht had ingediend en over welke groepsleiding dat ging. Je had de maandcommissaris gezegd dat je het moeilijk vond de klacht in te dienen.

Op 23 november en 14 december 1999 heeft de Commissie van Toezicht met elkaar en met de heer H. (de vertrouwenspersoon die de klacht namens verzoekster had ingediend; N.o.) gesproken over je klacht.

In de eerste plaats wil de Commissie van Toezicht zeggen dat ze zich kan voorstellen dat het zeer vervelend voor je geweest moet zijn dat een medepupil dingen van je wist die ze niet had mogen weten, én dat dit in je groep bekend is gemaakt.

Je klacht -zoals die verwoord is door de Vertrouwenspersoon Jongeren- was dat de maandcommissaris te verwijten is dat een medepupil wist dat je een klacht had ingediend en wie daarbij betrokken was.

De Commissie is van mening dat de maandcommissaris niet onzorgvuldig met je klacht en met je informatie is omgegaan. Waarom:

Je medepupil heeft de klacht die je indiende, niet gelezen. Deze lag omgedraaid op tafel. De maandcommissaris heeft aantekeningen tijdens je gesprek gemaakt. Toen de volgende pupil kwam, is hij hiermee doorgedaan. Je medepupil heeft, tijdens haar gesprek met de maandcommissaris, deze aantekeningen op de kop gelezen. Zij heeft kennelijk een naam van de groepsleiding kunnen lezen. Uiteraard heeft zij gezien dat jij vóór haar de maandcommissaris bezocht.

Je klacht heeft het erover dat de maandcommissaris/de Commissie het vertrouwen dat je in de maandcommissaris/de Commissie had, heeft geschonden. Die klacht vindt de Commissie niet terecht. Zeker niet als je bedoelt dat het de Commissie/de maandcommissaris te verwijten zou zijn dat je medepupil over informatie beschikte die zij niet had mogen hebben.

De maandcommissaris heeft niet in de gaten gehad dat iemand zijn aantekeningen op de kop kon lezen, terwijl hij met je medepupil sprak. Volgens de Commissie had hij hierop ook niet bedacht hoeven zijn. De Commissie heeft de aantekeningen van de maandcommissaris gezien. Het moet veel moeite gekost hebben om daaruit een naam te lezen, en het heeft de Commissie verbaasd dat dit mogelijk bleek te zijn.

Een klacht die je bij de Commissie/de maandcommissaris indient, is slechts een zaak tussen jou en de O. G. Heldring en/of de betrokken groepsleiding. Anderen hebben daar niets mee te maken. De klacht die je bij de maandcommissaris indiende, is in dat opzicht net als anders, namelijk vertrouwelijk behandeld. De Commissie neemt aan dat je dat ook met de behandeling van je klacht zelf ervaren hebt.

Dat in jouw geval een medepupil erin is geslaagd om een naam te lezen uit de aantekeningen van de maandcommissaris, is al bijna ongelofelijk (maar helaas gebeurd); het is natuurlijk uitermate naar voor jou dat zij dat vervolgens onmiddellijk in de groep heeft doorverteld.

Conclusie: De Commissie erkent dat het voor jou zeer vervelend moet zijn geweest dat een medepupil dingen over je wist die zij niet had moeten weten én die dingen gelijk in je groep doorvertelde. De Commissie is van mening dat haar/de maandcommissaris er geen verwijt van te maken valt dat je medepupil erachter is gekomen dat je een klacht hebt ingediend en tegen wie. De Commissie behandelt klachten met voldoende zorg en vertrouwen. Ook de door jou ingediende klacht. Je klacht over het optreden van de

maandcommissaris heeft ons laten zien dat we met het maken van aantekeningen tijdens een gesprek met een pupil nóg voorzichtiger om moeten gaan. De Commissie vindt dat er in jouw geval geen sprake is geweest van geschonden vertrouwen."

#### B. Standpunt verzoekster

Het standpunt van verzoekster staat samengevat weergegeven onder Klacht. In haar verzoekschrift deelde zij mee dat de medebewoonster in de aantekeningen van de maandcommissaris had kunnen lezen dat en tegen wie verzoekster een klacht had ingediend. Verder merkte zij op dat de Commissie verantwoordelijk is voor een zo zorgvuldig mogelijke omgang met klachten en dat zij er ook verantwoordelijk voor is dat informatie daarover niet terecht komt bij anderen.

#### C. Standpunt

De Commissie van Toezicht deelde in reactie op de klacht het volgende mee:

"1. Mevrouw S. verwijt de maandcommissaris van de commissie onvoldoende zorgvuldig gehandeld te hebben ten aanzien van de vertrouwelijke behandeling van haar klacht.

2. De commissie heeft naar aanleiding van het schrijven namens mevrouw S. d.d. 19 november 1999 onderzocht in hoeverre het de commissie te verwijten zou zijn dat een derde op de hoogte is geraakt van het feit dat mevrouw S. een klacht bij de commissie heeft ingediend. Volgens de commissie is het antwoord op deze vraag negatief: de commissie is van oordeel dat haar geen onzorgvuldig handelen kan worden verweten. De motivering van dit oordeel vindt u terug in de stukken waarover u inmiddels de beschikking heeft.

3. Wat er is gebeurd:

a. Op 12 november 1999 heeft mevrouw S. een klacht ingediend bij de maandcommissaris. Van het bezoek van mevrouw S. heeft de maand commissaris korte aantekeningen gemaakt.

b. Na mevrouw S. heeft de maandcommissaris een tweede pupil ontvangen. Hij is met het maken van aantekeningen doorgegaan op het zelfde blad papier. De commissie heeft deze aantekeningen gezien: de aantekeningen zijn kort, bevatten een 6-tal namen; het handschrift is klein en moeilijk leesbaar.

c. Deze tweede pupil heeft tijdens haar gesprek met de maandcommissaris bedoelde aantekeningen op de kop gelezen. De maandcommissaris heeft deze secundaire activiteiten van zijn gesprekspartner niet opgemerkt.

d. Deze tweede pupil is na haar gesprek met de maandcommissaris naar de groep teruggegaan. Daar heeft zij onmiddellijk haar kennis in de groep gespuid.

e. Bij schrijven van 19 november 1999 is deze zaak namens mevrouw S. aan de commissie voorgelegd. Bij brief van 4 januari 2000 heeft de commissie mevrouw S. geantwoord. Op 12 januari 2000 heeft een gesprek tussen mevrouw S. en een andere maandcommissaris plaatsgevonden, waarna de commissie de zaak als voldoende behandeld heeft beschouwd.

4. Gelet op het gestelde onder punt 2. hierboven, was het voor de commissie de vraag in hoeverre haar onzorgvuldig handelen te verwijten viel. De commissie is van oordeel dat dit niet het geval was: gezien de feitelijke situatie was het voor de maandcommissaris in redelijkheid niet te verwachten dat:

a. een pupil zijn aantekeningen tijdens een gesprek op de kop heeft gezien, deze heeft kunnen lezen en ook nog heeft kunnen begrijpen dat en tegen wie mevrouw S. een klacht indiende;

b. deze pupil haar kennis vervolgens onmiddellijk in de groep rondbazuinde met alle gevolgen van dien voor mevrouw S.

5. Conclusie van de commissie: er is naar haar oordeel geen sprake van onzorgvuldig handelen. Voor mevrouw S. is dit uiteraard een weinig bevredigende situatie. De commissie heeft in haar schrijven van 4 januari 2000 mevrouw S. een en ander uit proberen te leggen. Op 12 januari 2000 heeft de maandcommissaris nogmaals met mevrouw S. gesproken. Een derde ronde leek de commissie niet opportuun. Een verzoek van mevrouw S. om een nieuw gesprek is bij schrijven van 3 maart 2000 niet gehonoreerd.

Op grond van het bovenstaande meent de commissie dat de klacht niet gegrond is.

Maatregelen die naar aanleiding van dit voorval toch zijn genomen: de commissieleden gaan nog zorgvuldiger dan voorheen om met betreffende informatie. Elke nieuwe pupil een nieuw vel aantekeningen. Voorts heeft de commissie in haar maandelijkse vergadering de directie in overweging gegeven aandacht te schenken aan het omgaan van pupillen met vertrouwelijke informatie van elkaar."