



Rapport

Datum: 1 oktober 2001

Rapportnummer: 2001/298

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat de Stichting Welzijns- en Gezondheidszorg Ambulante Jeugdbescherming en Jeugdhulpverlening heeft geweigerd het advies op te volgen van de Provinciale Klachtencommissie Jeugdhulpverlening om haar klachtenreglement in overeenstemming te brengen met de Wet op de Jeugdhulpverlening zodat bemiddeling wel wordt aangeboden wanneer een klacht wordt ingediend, maar niet langer als voorwaarde voor behandeling van een klacht wordt gesteld.

BEVINDINGEN en beoordeling

A. bevindingen

1. Bij brief van 9 februari 2000 diende verzoekers gemachtigde, namens verzoeker, bij de klachtencommissie van de Stichting Welzijns- en Gezondheidszorg Ambulante Jeugdbescherming en Jeugdhulpverlening (hierna ook: AJL) een klacht in over de wijze waarop AJL uitvoering gaf aan de ten behoeve van zijn dochter getroffen omgangsregeling (zie Achtergrond, onder 1.). Op 16 februari 2000 verklaarde de klachtencommissie verzoeker niet-ontvankelijk in zijn klacht, onder meer omdat verzoeker voordat hij zijn klacht indiende, geen bemiddelingsgesprek had gevoerd met de betrokken teamleider, en verzoeker, naar de mening van de klachtencommissie, onvoldoende had aangegeven waarom dit in redelijkheid niet van hem kon worden verlangd. De klachtencommissie verwees daarbij naar het Klachtenreglement AJL waarin werd bepaald dat een klacht slechts kon worden ingediend nadat een bemiddelingsgesprek had plaatsgevonden (zie Achtergrond, onder 2.).

2. Over voornoemde beslissing van de klachtencommissie diende verzoekers gemachtigde, namens verzoeker, bij brief van 22 februari 2000 een klacht in bij de Interprovinciale Klachtencommissie Jeugdzorg te Zwolle die de klacht, gelet op de vestigingsplaats van AJL, op 20 maart 2000 ter afhandeling overdroeg aan de Provinciale Klachtencommissie Jeugdhulpverlening Haaglanden, Rotterdam en Zuid-Holland (zie Achtergrond, onder 1.). Bij beslissing van 14 april 2000 verklaarde de Provinciale Klachtencommissie de klacht gegrond. Daarbij werd overwogen dat de bepaling in het Klachtenreglement AJL dat eerst een bemiddelingsgesprek diende plaats te vinden met de teamleider voordat een klacht in behandeling werd genomen, behoudens bijzondere motivering, in strijd is met de Wet op de Jeugdhulpverlening omdat het de bedoeling van de wetgever is geweest klagers rechtstreeks toegang te verlenen tot een klachtencommissie zonder dat daaraan voorafgaand door de instelling voorwaarden mogen worden gesteld. AJL werd geadviseerd om haar reglement in overeenstemming te brengen met de Wet op de Jeugdhulpverlening zodat bemiddeling niet langer als voorwaarde voor de behandeling van een klacht geldt.

3. AJL deelde de Provinciale Klachtencommissie bij brief van 18 mei 2000 mee dat was besloten de aanbeveling van de Klachtencommissie niet op te volgen. In reactie op de klacht liet het AJL de Nationale ombudsman echter weten dat het klachtenreglement met ingang van 1 november 2000 was gewijzigd conform het advies van de Provinciale Klachtencommissie. AJL wees daarbij op artikel 6 van het gewijzigde klachtenreglement en de toelichting op dit artikel (zie Achtergrond, onder 3.).

B. beoordeling

1. De Nationale ombudsman onderschrijft het advies van de Provinciale Klachtencommissie Jeugdhulpverlening. Daarbij is van belang dat de wetgever ervoor heeft gekozen in de Wet op de Jeugdhulpverlening een klachtenregeling op te nemen waarbij, alvorens de klacht wordt voorgelegd aan een - externe - klachtencommissie de klacht eerst dient te worden voorgelegd aan een door de instelling zelf getroffen voorziening voor de behandeling van klachten. Het moet dan ook in strijd met de bedoeling van de wetgever worden geacht dat aan de toegang tot het klachtrecht ook nog de voorwaarde wordt verbonden dat een bemiddelingsprocedure wordt doorlopen.

2. Niettegenstaande het feit dat in de toelichting op artikel 6 van het gewijzigd klachtenreglement wordt gesteld dat in november 2000 het klachtenreglement in die zin is gewijzigd dat de bemiddelingsprocedure niet meer een eis is voor ontvankelijkheid van de klacht, moet toch worden geconcludeerd dat de wijziging van het klachtenreglement in november 2000 onvoldoende recht doet aan het advies van de Provinciale Klachtencommissie Jeugdhulpverlening. Door het in artikel 6, vierde lid, bepaalde dat, indien er nog geen bemiddelingsgesprek heeft plaatsgevonden, de klachtencommissie de klager eerst zal verwijzen naar de bemiddelingsprocedure én het in het vijfde lid van dit artikel bepaalde dat, indien klager van mening is dat niet in redelijkheid van hem kan worden verlangd om de bemiddelingsprocedure te doorlopen, klager dit bij de klachtencommissie schriftelijk en gemotiveerd dient aan te geven, is immers nog steeds geen sprake van een directe toegang tot de klachtencommissie zoals door de Provinciale Klachtencommissie Jeugdhulpverlening is geadviseerd.

3. Hetgeen hiervóór, onder 1. en 2. is overwogen, vormt aanleiding tot het opnemen van een aanbeveling in dit rapport.

4. De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Stichting Welzijns- en Gezondheidszorg Ambulante Jeugdbescherming en Jeugdhulpverlening is gegrond.

aanbeveling

De Stichting Welzijns- en Gezondheidszorg Ambulante Jeugdbescherming en Jeugdhulpverlening wordt in overweging gegeven om het klachtenreglement alsnog conform het advies van de Provinciale Klachtencommissie Jeugdhulpverlening in overeenstemming te brengen met de Wet op de Jeugdhulpverlening.

Onderzoek

Op 18 september 2000 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer Z. te Rotterdam, met een klacht over een gedraging van de Stichting Welzijns- en Gezondheidszorg Ambulante Jeugdbescherming en Jeugdhulpverlening te Leusden.

Naar deze gedraging werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd de Stichting Welzijns- en Gezondheidszorg Ambulante Jeugdbescherming en Jeugdhulpverlening verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

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

Noch de Stichting Welzijns- en Gezondheidszorg Ambulante Jeugdbescherming en Jeugdhulpverlening noch verzoeker gaf binnen de gestelde termijn een reactie.

informatieoverzicht

1. Brief van verzoekers gemachtigde aan de Klachtencommissie van de Stichting Welzijns- en Gezondheidszorg Ambulante Jeugdbescherming en Jeugdhulpverlening d.d. 9 februari 2000;
2. Beslissing van de Klachtencommissie van de Stichting Welzijns- en gezondheidszorg Ambulante Jeugdbescherming en Jeugdhulpverlening d.d. 16 februari 2000;
3. Brief van verzoekers gemachtigde aan de Interprovinciale Klachtencommissie Jeugdzorg te Zwolle d.d. 22 februari 2000;
4. Brief van de Interprovinciale Klachtencommissie Jeugdzorg te Zwolle aan de Provinciale Klachtencommissie Jeugdhulpverlening Haaglanden, Rotterdam en Zuid-Holland d.d. 20 maart 2000;
5. Beslissing van de Provinciale Klachtencommissie Jeugdhulpverlening Haaglanden, Rotterdam en Zuid-Holland d.d. 14 april 2000;
6. Brief van de Stichting Welzijns- en gezondheidszorg Ambulante Jeugdbescherming en Jeugdhulpverlening aan Provinciale Klachtencommissie Jeugdhulpverlening Haaglanden,

Rotterdam en Zuid-Holland d.d. 18 mei 2000;

7. Verzoekschrift van verzoeker aan de Nationale ombudsman d.d. 13 september 2000;

8. Brief van de Stichting Welzijns- en gezondheidszorg Ambulante Jeugdbescherming en Jeugdhulpverlening aan de Nationale ombudsman d.d. 18 april 2001.

Achtergrond

1. Wet op de jeugdhulpverlening (Wet van 8 augustus 1989, Stb. 358)

Artikel 48:

"1. Uitvoerders en instellingen treffen een regeling voor de behandeling van klachten over gedragingen van hen of van voor hen werkzame personen jegens jeugdigen alsmede jegens hun ouders, voogden, stiefouders, pleegouders of degenen die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag uitoefenen. Zij brengen de getroffen regeling op passende wijze onder de aandacht van in ieder geval de in artikel 46, eerste lid, onder a, bedoelde personen.

2. De in het eerste lid bedoelde regeling:

a. voorziet erin dat klachten worden behandeld door een klachtencommissie die bestaat uit tenminste drie leden, waaronder een voorzitter die niet werkzaam is voor of bij de uitvoerder of de instelling;

b. waarborgt dat aan de behandeling van een klacht niet wordt deelgenomen door een persoon op wiens gedraging de klacht rechtstreeks betrekking heeft;

c. waarborgt dat de klachtencommissie binnen zes weken na ontvangst van de klacht de klager, degene over wie is geklaagd en, indien dit niet dezelfde persoon is, de uitvoerder of de instelling, schriftelijk en met redenen omkleed in kennis stelt van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen;

d. waarborgt dat bij afwijking van de onder c bedoelde termijn de klachtencommissie daarvan met redenen omkleed mededeling doet aan de klager, degene over wie is geklaagd en, indien dit niet dezelfde persoon is, de uitvoerder of de instelling, onder vermelding van de termijn waarbinnen de klachtencommissie haar oordeel over de klacht zal uitbrengen;

e. waarborgt dat de klager en degene over wie is geklaagd, door de klachtencommissie in de gelegenheid worden gesteld mondeling of schriftelijk een toelichting te geven op de gedraging waarover is geklaagd;

f. waarborgt dat de klager en degene over wie is geklaagd, zich bij de behandeling van de klacht kunnen laten bijstaan.

3. De uitvoerder en de instelling zien er op toe dat de klachtencommissie, bedoeld in het tweede lid, onder a, haar werkzaamheden verricht volgens een door deze commissie op te stellen reglement.

4. Door of namens een klager kan bij de klachtencommissie, bedoeld in het tweede lid, onder a, een klacht tegen een uitvoerder of instelling worden ingediend over een gedraging van hen of van voor hen werkzame personen jegens de klager.

5. De uitvoerder of instelling deelt de klager en de klachtencommissie, bedoeld in het tweede lid, onder a, binnen vier weken na ontvangst van het in het tweede lid, onder c, bedoelde oordeel van de klachtencommissie schriftelijk mede of hij het oordeel van de commissie over de gegrondheid van de klacht deelt en of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja welke. Bij afwijking van de in de eerste volzin bedoelde termijn, doet de uitvoerder of instelling daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en de klachtencommissie onder vermelding van de termijn waarbinnen de uitvoerder of instelling zijn standpunt aan hen kenbaar zal maken, met dien verstande dat dit uitstel ten hoogste vier weken is.

6. In afwijking van het vierde lid, kan bij de klachtencommissie, bedoeld in het tweede lid, onder a, eveneens een klacht tegen een uitvoerder, een instelling worden ingediend over een gedraging van hen of van voor hen werkzame personen, jegens een persoon, als bedoeld in artikel 46, onder a, die inmiddels is overleden.

7. De uitvoerder en de instelling dragen er zorg voor dat over elk kalenderjaar een openbaar verslag wordt opgesteld, waarin het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten worden aangegeven. De uitvoerder en de instelling zenden het verslag voor 1 april van het daaropvolgende jaar aan de Inspectie jeugdhulpverlening en jeugdbescherming "

Artikel 50:

"Door of namens een klager die op grond van artikel 48, vierde lid, een klacht heeft ingediend kan bij de bevoegde provinciale klachtencommissie een klacht worden ingediend over:

a. de inhoud van de mededeling, bedoeld in artikel 48, vijfde lid, of het ontbreken van de mededeling;

b. het bij de behandeling van een klacht handelen in strijd met de klachtenregeling, bedoeld in artikel 48."

2. Klachtenreglement AJL, versie 1 november 1998

Artikel 4:

"1. Een klacht kan slechts worden ingediend nadat er een gesprek heeft plaatsgevonden tussen de klager en de teamleider die leiding geeft aan degene over wie wordt geklaagd. Dit gesprek kan er toe leiden dat het niet tot een klacht hoeft te komen of dat de bezwaren zo onoverkomelijk zijn dat de klager zijn/haar klacht door de klachtencommissie behandeld wil zien.

2. Van dit gesprek wordt een verslag gemaakt door de teamleider, hetwelk dient toegestuurd te worden aan de klachtencommissie indien klager overgaat tot het indienen van een klacht conform dit reglement.

3. Indien klager van mening is dat niet in redelijkheid van hem/haar verlangd kan worden om eerst een gesprek met de teamleider te hebben, dient hij/zij dit bij het indienen van de klacht schriftelijk te motiveren en de klachtencommissie te verzoeken op basis van artikel 4 lid 3 een uitzondering toe te passen."

Artikel 6, eerste lid:

"1. De ontvankelijkheid van een klacht wordt getoetst op de volgende vragen:

Is de bemiddelingsprocedure doorlopen?

Is de klager bevoegd tot het indienen van een klacht?

Is de klacht schriftelijk ingediend?

Is de klacht ingediend binnen een maand dan wel binnen een redelijke termijn?

Bevat de klacht dagtekening, naam en adres van klager?

Is duidelijk over wie wordt geklaagd?

Bevat de klacht een omschrijving van handelen/nalaten of besluit van de AJL?"

3. Klachtenreglement AJL, versie 1 november 2000

Artikel 6:

"1. De secretaris informeert na ontvangst van een klacht bij de leidinggevende van degene over wie wordt geklaagd of er reeds een bemiddelingsgesprek met klager heeft plaatsgevonden.

2. De leidinggevende zorgt ervoor dat er van een dergelijk bemiddelingsgesprek een verslag wordt gemaakt.

3. Indien er reeds een bemiddelingsgesprek heeft plaatsgevonden, zal de klachtencommissie het verslag van het bemiddelingsgesprek opvragen en ter informatie gebruiken bij het behandelen van de klacht.

4. Indien er nog geen bemiddelingsgesprek heeft plaatsgevonden zal de klachtencommissie klager verwijzen naar de bemiddelingsprocedure. Een bemiddelingsgesprek kan ertoe leiden dat klager besluit zijn/haar klacht in te trekken conform artikel 4 lid 6 of dat de bezwaren zo onoverkomelijk zijn dat de klager zijn/haar klacht door de klachtencommissie behandeld wil zien.

5. Indien klager van mening is dat niet in redelijkheid van hem/haar verlangd kan worden om de bemiddelingsprocedure te doorlopen, dient hij/zij dit bij de klachtencommissie schriftelijk en gemotiveerd aan te geven.

9. De termijn van de bemiddelingsprocedure bedraagt maximaal 3 weken, gedurende welke de termijn van de klachtbehandeling door de klachtencommissie wordt opgeschort."

Toelichting op artikel 6:

"lid 1

De regeling ten aanzien van de bemiddelingsprocedure is ingevoerd bij een vorige versie van het klachtenreglement (augustus 1996) en is gehandhaafd na de evaluatie in oktober 1998.

In november 2000 is het klachtenreglement gewijzigd in de zin dat de bemiddelingsprocedure niet meer een eis voor ontvankelijkheid van de klacht is..."