



Rapport

Datum: 16 december 2002
Rapportnummer: 2002/383

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat de Provinciale Klachtencommissie Jeugdhulpverlening en Jeugdbescherming Noord-Brabant in haar beslissing van 10 april 2001 op verzoekers klachten over de Stichting Jeugdzorg Noord-Brabant niet heeft gewezen op de mogelijkheid om de Nationale ombudsman te vragen een onderzoek in te stellen.

Beoordeling

A. bevindingen

1. Op 10 april 2001 deed de Provinciale Klachtencommissie Jeugdhulpverlening en Jeugdbescherming Noord-Brabant uitspraak over de door verzoeker ingediende klacht over - de inhoud van - het advies van de interne klachtencommissie van de Stichting Jeugdzorg Noord-Brabant.
2. In zijn verzoekschrift van 22 mei 2001 klaagde verzoeker onder andere over het feit dat hij door de provinciale klachtencommissie niet is geattendeerd op de mogelijkheid om zich, nadat door de provinciale klachtencommissie uitspraak werd gedaan, te wenden tot de Nationale ombudsman met het verzoek een onderzoek in te stellen naar de gedraging van (een medewerker van) de Stichting Jeugdzorg Noord-Brabant.
3. Bij de opening van het onderzoek werd de Provinciale Klachtencommissie Jeugdhulpverlening en Jeugdbescherming Noord-Brabant op 27 november 2001 door de Nationale ombudsman onder meer het volgende meegedeeld:

“Artikel 9:12 van de Algemene wet bestuursrecht bepaalt dat een bestuursorgaan bij de beslissing op een klacht klagers op de hoogte brengt van de mogelijkheid om vervolgens nog een klacht in te dienen bij een zogenoemde externe klachtinstantie, indien daarvan sprake is. De Nationale ombudsman is zo'n externe klachtinstantie.

Dit artikel is echter onder andere nog niet in werking getreden voor het beleidsterrein dat wordt bestreken door de Wet op de jeugdhulpverlening.

De verwachting bestaat dat met de komst van de nieuwe Wet op de jeugdzorg, welke thans in voorbereiding is, de bepalingen van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht ook van toepassing worden verklaard op het beleidsterrein dat thans wordt bestreken door de Wet op de jeugdhulpverlening.”
4. Gelet op het vorenstaande werd de provinciale klachtencommissie verzocht om in haar reactie op de klacht aan te geven of, en in hoeverre de provinciale klachtencommissie van oordeel is dat het, vooruitlopend op de nieuwe Wet op de jeugdzorg, uit een oogpunt van actieve informatieverstrekking gewenst of noodzakelijk is dat een provinciale

klachtencommissie klagers wijst op de mogelijkheid om zich, nadat door de provinciale klachtencommissie uitspraak is gedaan, te wenden tot de Nationale ombudsman.

5. In reactie op de klacht deelde de voorzitter van de Provinciale Klachtencommissie Jeugdhulpverlening en Jeugdbescherming Noord-Brabant de Nationale ombudsman in zijn brief van 11 december 2001 onder meer het volgende mee:

“De PKC (provinciale klachtencommissie; N.o.) is niet verplicht om klagers te wijzen op de beroepsmogelijkheid van de Nationale ombudsman. Dit betekent dat de PKC de klacht van (verzoeker; N.o.) ongegrond acht. De PKC is echter graag bereid om klager in toekomstige uitspraken te wijzen op de beroepsmogelijkheid van de Nationale ombudsman.

De PKC legt aan deze handelwijze wel de veronderstelling ten grondslag dat in die gevallen dat een klacht wordt ingediend bij de Nationale ombudsman, dit in beginsel ook zal leiden tot het instellen van een onderzoek, ook al bestaat hiertoe geen verplichting op basis van artikel 14 f van de Wet Nationale ombudsman.

Om te wijzen op de mogelijkheid van beroep bij de Nationale ombudsman is des te meer reden indien wordt gekozen voor een beperkte uitleg van artikel 50 van de Wet op de Jeugdhulpverlening. Dit artikel is integraal overgenomen in het Ontwerp Wet op de Jeugdzorg. Uit een eerdere uitspraak van de Nationale ombudsman (...) is echter gebleken dat de Nationale ombudsman kiest voor een ruimere uitleg van artikel 50. Dit is ook de keuze van de PKC.

Bij een ruimere uitleg van artikel 50 kan men zich echter afvragen of het wel wenselijk is om drie klachtinstanties te hebben die zich bezighouden met feitenonderzoek. Dit te meer omdat de Nationale ombudsman niet beschikt over meer of andere sanctiemogelijkheden dan de PKC. Een dergelijke cumulatie van klachtmogelijkheden kan een efficiënte en voor klagers eenduidige klachtbehandeling in de weg staan.”

B. beoordeling

1. Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht regelt het klachtrecht voor bestuursorganen. Artikel 9:12, tweede lid, van de Algemene wet bestuursrecht bepaalt dat het bestuursorgaan de klager bij de kennisgeving van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt, melding maakt van de mogelijkheid dat vervolgens nog een klacht kan worden ingediend bij een daarvoor aangewezen persoon of college,

2. Bij Besluit van 7 juni 1999 is de datum van inwerkingtreding van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht vastgesteld op 1 juli 1999. Het besluit bepaalt echter tevens dat de datum van inwerkingtreding onder andere niet geldt voor zover het betreft de beleidsterreinen die worden bestreken door de Wet op de jeugdhulpverlening, zodat de in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht geregelde klachtprocedure niet van

toepassing is.

3. Verzoeker klaagt erover dat de Provinciale Klachtencommissie Jeugdhulpverlening en Jeugdbescherming Noord-Brabant in haar beslissing op verzoekers klacht niet heeft gewezen op de mogelijkheid om de Nationale ombudsman te vragen een onderzoek in te stellen naar de gedraging van (een medewerker van) de Stichting Jeugdzorg Noord-Brabant.

4. Gelet op het vorenstaande kan de voorzitter van de Provinciale Klachtencommissie Jeugdhulpverlening en Jeugdbescherming Noord-Brabant dan ook worden gevolgd in zijn standpunt dat de provinciale klachtencommissie niet wettelijk verplicht is om klagers naar de Nationale ombudsman te verwijzen.

5. Onder verwijzing naar de nieuwe Wet op de jeugdzorg (welke bij de opening van het onderzoek nog niet was ingediend bij de Tweede Kamer der Staten-Generaal) en de verwachting dat via deze wet ook de bepalingen van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht van toepassing worden verklaard op het beleidsterrein dat thans wordt bestreken door de Wet op de jeugdhulpverlening is de provinciale klachtencommissie gevraagd of, en in hoeverre zij van oordeel is dat het, vooruitlopend op de nieuwe wet, uit een oogpunt van actieve informatieverstrekking gewenst of noodzakelijk is dat een provinciale klachtencommissie klagers wijst op de mogelijkheid om zich, nadat door de provinciale klachtencommissie uitspraak is gedaan, te wenden tot de Nationale ombudsman.

6. In reactie hierop schrijft de voorzitter van de Provinciale Klachtencommissie Jeugdhulpverlening en Jeugdbescherming Noord-Brabant dat de provinciale klachtencommissie graag bereid is om klagers in toekomstige uitspraken te wijzen op de mogelijkheid vervolgens een klacht in te dienen bij de Nationale ombudsman.

De provinciale klachtencommissie gaat er daarbij van uit dat in die gevallen dat vervolgens een klacht wordt ingediend bij de Nationale ombudsman, dit in beginsel ook zal leiden tot een onderzoek, ook al bestaat hiertoe voor de Nationale ombudsman geen verplichting.

De voorzitter acht voor de verwijzing naar de Nationale ombudsman des te meer reden, indien in de nieuwe Wet op de jeugdzorg gekozen wordt voor een beperkte uitleg van artikel 50 van de Wet op de jeugdhulpverlening, aangezien de Provinciale Klachtencommissie Jeugdhulpverlening en Jeugdbescherming Noord-Brabant kiest voor een ruimere uitleg van dit artikel. Uit het rapport van de Nationale ombudsman van 10 oktober 2001 concludeert de provinciale klachtencommissie dat de Nationale ombudsman kiest voor een ruimere uitleg van dit artikel.

Indien gekozen wordt voor een ruimere uitleg van dit artikel vraagt de voorzitter van de provinciale klachtencommissie zich echter wel af of het wel wenselijk is dat drie

klachtinstanties (de interne klachtencommissie, de provinciale klachtencommissie en de Nationale ombudsman) zich bezighouden met onderzoek en of een dergelijke cumulatie een efficiënte en voor klagers eenduidige klachtbehandeling niet in de weg staat.

7. In verband met hetgeen de voorzitter van de Provinciale Klachtencommissie Jeugdhulpverlening en Jeugdbescherming Noord-Brabant in zijn reactie van 11 december 2001 schrijft is er aanleiding het volgende op te merken.

8. Artikel 48 Wet op de jeugdhulpverlening (hierna: Wjvh) regelt de klachtbehandeling in eerste aanleg. Onder meer is bepaald dat de uitvoerders en instellingen op het terrein van de jeugdhulpverlening een regeling treffen voor de behandeling van klachten over gedragingen van hen of van voor hen werkzame personen. In deze regeling moet zijn voorzien in behandeling van de klachten door een klachtencommissie (de zogenoemde interne klachtencommissie).

9. Artikel 49 Wjvh regelt de klachtbehandeling in tweede aanleg; de klachtbehandeling door provinciale klachtencommissies, terwijl in artikel 50 Wjvh is bepaald waarover bij een provinciale klachtencommissie kan worden geklaagd. Blijkens laatstgenoemd artikel kan door of namens een klager, die eerst bij een interne klachtencommissie heeft geklaagd, bij de bevoegde provinciale klachtencommissie een klacht worden ingediend over:

a. de inhoud van de mededeling van de uitvoerder of instelling naar aanleiding van het oordeel van de interne klachtencommissie over de gegrondheid van de klacht of het ontbreken van een dergelijke mededeling;

b. het bij de behandeling van een klacht handelen in strijd met de in artikel 48 Wjvh bedoelde klachtenregeling.

10. In zijn rapport van 10 oktober 2001 (nummer 2001/313) gaat de Nationale ombudsman nader in op de behandeling van een bij de Provinciale Klachtencommissie Jeugdhulpverlening en Jeugdbescherming Zeeland ingediende klacht over de handelwijze van medewerkers van de Stichting Jeugdzorg Zeeland.

11. In zijn rapport overweegt de Nationale ombudsman dat de Provinciale Klachtencommissie Jeugdhulpverlening en Jeugdbescherming Zeeland zich ten onrechte op het standpunt stelt dat betrokkenen uitsluitend bij die provinciale klachtencommissie kunnen klagen over de inhoud van de mededeling van de uitvoerder of de instelling, voor zover deze mededeling betrekking heeft op klachtonderdelen waarop betrokkenen door de interne klachtencommissie al in het gelijk zijn gesteld. Juist ten aanzien van de klachtonderdelen waarop betrokkenen in eerste aanleg niet in het gelijk zijn gesteld door de interne klachtencommissie - en waarover zij, naar mag worden aangenomen, juist graag het oordeel van een onafhankelijke commissie vernemen - kan in die opvatting niet

een beroep worden gedaan op de provinciale klachtencommissie.

12. In voornoemd rapport heeft de Nationale ombudsman derhalve geen ruimere uitleg gegeven aan het bepaalde in artikel 50 Wjvh, maar - onder verwijzing naar de wetsgeschiedenis - uitgesproken dat de Provinciale Klachtencommissie Jeugdhulpverlening en Jeugdbescherming Zeeland zich ten onrechte beperkt tot het geven van een oordeel over de mededeling van de uitvoerder of instelling dat de klacht gegrond is. De provinciale klachtencommissie kan zich blijkens de wetsgeschiedenis ook uitspreken over de mededeling, of het uitblijven daarvan, inzake de ongegrondheid van de klacht.

13. De voorzitter van de Provinciale Klachtencommissie Jeugdhulpverlening en Jeugdbescherming Noord-Brabant geeft aan graag bereid te zijn om in toekomstige uitspraken, alhoewel daar geen verplichting toe is, te wijzen op de mogelijkheid de klacht voor te leggen aan bij de Nationale ombudsman. De provinciale klachtencommissie legt aan deze handelwijze wel de veronderstelling ten grondslag dat in die gevallen dat een klacht wordt ingediend bij de Nationale ombudsman, dit in beginsel ook zal leiden tot het instellen van een onderzoek.

14. Ingevolge artikel 14, onderdeel f, van de Wet Nationale ombudsman is de Nationale ombudsman niet verplicht een onderzoek in te stellen, indien een verzoekschrift, dezelfde gedraging betreffende, ingevolge een wettelijk geregelde klachtvoorziening bij een onafhankelijke klachtinstantie in behandeling is of is afgedaan. De Nationale ombudsman is derhalve wel bevoegd om een onderzoek in te stellen.

15. De klachtregeling van de Wjvh is een gespecialiseerde voorziening voor de sector jeugdhulpverlening en geldt zowel voor bestuursorganen als voor private instellingen en kent twee stadia; de interne procedure en de externe procedure bij de provinciale klachtencommissies.

Een klager kan er voor kiezen om zich, na het doorlopen van de interne klachtenprocedure, te wenden tot de Nationale ombudsman met het verzoek een onderzoek in te stellen. Indien is voldaan aan de eisen van de Wet Nationale ombudsman, waaronder de eis dat de klacht betrekking heeft op een gedraging van een bestuursorgaan, is de Nationale ombudsman verplicht een onderzoek in te stellen.

16. Indien een klager zich, na het doorlopen van de interne klachtenprocedure, heeft gewend tot een provinciale klachtencommissie en de provinciale klachtencommissie heeft de klacht in behandeling genomen, stelt de Nationale ombudsman, indien hem eveneens wordt gevraagd een onderzoek in te stellen, geen onderzoek in zo lang de provinciale klachtencommissie de klacht in behandeling heeft, tenzij het oordeel van de commissie onredelijk lang uitblijft.

17. Het staat een klager verder vrij om zich, nadat door de provinciale klachtencommissie uitspraak is gedaan, te wenden tot de Nationale ombudsman. Op grond van het bepaalde in artikel 14, onderdeel f, van de Wet Nationale ombudsman is de Nationale ombudsman in dat geval niet verplicht, maar wel bevoegd om een onderzoek in te stellen. In beginsel stelt de Nationale ombudsman in dergelijke gevallen wel een onderzoek in, tenzij de uitkomst van de klachtbehandeling zodanig is dat verzoeker in redelijkheid geen belang meer heeft bij een onderzoek van de Nationale ombudsman dan wel indien een onderzoek niets wezenlijks meer kan toevoegen aan wat de provinciale klachtencommissie heeft gedaan. In dergelijke gevallen kan de klacht zowel betrekking hebben op de gedraging waarover door de provinciale klachtencommissie uitspraak is gedaan, als op de formele aspecten van de wijze van klachtbehandeling door de provinciale klachtencommissie.

18. Naar aanleiding van de verwijzing naar de nieuwe Wet op de jeugdzorg door de voorzitter van de provinciale klachtencommissie en diens opmerkingen over een eventuele keuze in deze nieuwe wet voor een beperkte uitleg van artikel 50 Wjvh dient het volgende te worden opgemerkt.

19. Inmiddels is bij Koninklijke boodschap van 18 december 2001 het voorstel van Wethoudende Regeling van de aanspraak op, de toegang tot en de bekostiging van jeugdzorg (Wet op de jeugdzorg) aangeboden aan de Tweede Kamer der Staten-Generaal (zie Achtergrond, onder 5.).

De artikelen 62 tot en met 67 van het voorstel van wet regelen het klachtrecht en zijn onverkort overgenomen uit de Wet op de jeugdhulpverlening. Ten aanzien van dit klachtrecht wordt in de memorie van toelichting onder meer het volgende opgemerkt:

“De voorgestelde regeling biedt de mogelijkheid om bij de provinciale klachtencommissie een klacht te deponeren over de reactie van het bestuur over het oordeel van de klachtencommissie en over de door het bestuur naar aanleiding van dat oordeel wel of niet getroffen maatregelen. Ook kan men bij de provinciale klachtencommissie terecht met een klacht over het uitblijven van een reactie en een behandeling van de klacht in strijd met de klachtenregeling van de stichting of de zorgaanbieder. “

20. Uit de in het voorstel van Wet op de jeugdzorg onverkort overgenomen bepalingen inzake het klachtrecht uit de Wet op de jeugdhulpverlening blijkt dat er geen beperking is aangebracht in de taken en bevoegdheden van de provinciale klachtencommissies.

21. Uit artikel 62, tweede lid, van het voorstel van wet blijkt tevens dat er voor gekozen is om de bepalingen van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht niet bij inwerkingtreding van de wet, maar pas op een bij koninklijk besluit te bepalen tijdstip van toepassing te verklaren op klachten over gedragingen van stichtingen, zorgaanbieders en voor hen werkzame personen die werkzaam zijn op het terrein van deze wet.

Uit het vorenstaande volgt dat bestuursorganen, werkzaam op het terrein van de nieuwe Wet op de jeugdzorg, vooralsnog niet wettelijk verplicht zijn om een klager te wijzen op de mogelijkheid om, na afdoening van de klacht door het bestuursorgaan, vervolgens nog een klacht in te dienen bij de Nationale ombudsman.

22. De omstandigheid dat een wettelijke verplichting ontbreekt, laat evenwel onverlet dat, uit een oogpunt van actieve informatieverstrekking, van bestuursorganen mag worden verlangd dat zij in voorkomende gevallen burgers wijzen op hun rechten. Wanneer een klager, nadat zijn klacht is behandeld door de provinciale klachtencommissie, vervolgens op grond van de Wet Nationale ombudsman nog de mogelijkheid heeft zijn klacht aan de Nationale ombudsman voor te leggen, dan ligt het op de weg van de provinciale klachtencommissie de klager daarover te informeren, ook wanneer daartoe geen uitdrukkelijke wettelijke verplichting bestaat. Door deze informatie achterwege te laten heeft de Provinciale Klachtencommissie Jeugdhulpverlening Noord-Brabant onvoldoende recht gedaan aan het vereiste van actieve informatieverstrekking. In zoverre is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Provinciale Klachtencommissie Jeugdhulpverlening Noord-Brabant is gegrond.

Met instemming heeft de Nationale ombudsman kennis genomen van de mededeling van de voorzitter van deze commissie dat de commissie graag bereid is om in toekomstige uitspraken klager te wijzen op de mogelijkheid vervolgens nog een klacht in te dienen bij de Nationale ombudsman.

Onderzoek

Op 25 mei 2001 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer V. te Waalwijk, met een klacht over een gedraging van de Provinciale Klachtencommissie Jeugdhulpverlening en Jeugdbescherming Noord-Brabant.

Nadat verzoeker nadere informatie had verstrekt werd op 27 november 2001 naar deze gedraging een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd de Provinciale Klachtencommissie Jeugdhulpverlening en Jeugdbescherming Noord-Brabant verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

Vervolgens werd verzoeker in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren.

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

De reacties gaven geen aanleiding het verslag te wijzigen.

informatieoverzicht

De bevindingen van het onderzoek zijn gebaseerd op de volgende informatie:

1. Uitspraak van de Provinciale klachtencommissie jeugdhulpverlening Noord-Brabant van 10 april 2001.
2. Verzoekschrift van 22 mei 2001.
3. Standpunt van de voorzitter van de Provinciale klachtencommissie jeugdhulpverlening Noord-Brabant van 11 december 2001.
4. Voorstel van Wet op de jeugdzorg, alsmede bijbehorende memorie van toelichting en advies Raad van State (Tweede Kamer, vergaderjaar 2001-2002, 28168).

Bevindingen

Zie onder beoordeling.

Achtergrond

1. Algemene wet bestuursrecht

Artikel 9:12

“1. Het bestuursorgaan stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.

2. Indien vervolgens nog een klacht kan worden ingediend bij en persoon of college, aangewezen om klachten over het bestuursorgaan te behandelen, wordt daarvan bij de kennisgeving melding gemaakt.”

2. Besluit van 7 juni 1999 (Stb. 241), houdende vaststelling van het tijdstip van inwerkingtreding van de wet van 12 mei 1999 tot aanvulling van de Algemene wet bestuursrecht met een regeling over de behandeling van klachten door bestuursorganen (Stb. 214)

Enig artikel, aanhef en onder c.:

“De wet van 12 mei 1999 tot aanvulling van de Algemene wet bestuursrecht met een regeling over de behandeling van klachten door bestuursorganen (Stb. 214), treedt in werking met ingang van 1 juli 1999, met uitzondering van artikel 1 voorzover het betreft de beleidsterreinen die worden bestreken door:

c. de Wet op de jeugdhulpverlening.”

3. Wet Nationale ombudsman

Artikel 14, aanhef en onder f:

“De ombudsman is niet verplicht een onderzoek als bedoeld in artikel 12, eerste lid, in te stellen of voort te zetten, indien:

f. een verzoekschrift, dezelfde gedraging betreffende, ingevolge een wettelijk geregelde klachtvoorziening bij een onafhankelijk klachtinstantie in behandeling is of daardoor is afgedaan.”

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

a. Hoofdstuk IX van de Wet op de jeugdhulpverlening regelt het klachtrecht op grond van deze wet. Voor de beoordeling van de onderhavige gedraging zijn de volgende artikelen van belang.

Artikel 48, eerste lid, tweede lid, aanhef en onder a. en c. en vijfde lid:

“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 de 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;

(...) 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;

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."

Artikel 49, eerste lid:

"Er is voor elke provincie en voor de samenwerkingsgebieden die (...) worden gelijkgesteld met een provincie, een provinciale klachtencommissie, belast met de behandeling van de in artikel 50 bedoelde klachten tegen uitvoerders en instellingen die in de betrokken provincie onderscheidenlijk samenwerkingsgebieden zijn gevestigd."

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."

b. De mogelijkheid van klachtbehandeling in tweede aanleg door een provinciale klachtencommissie is gerealiseerd door een wetwijziging van 29 mei 1997 (Stb. 273), die op 1 september 1997 in werking is getreden.

In de Memorie van Toelichting op het betreffende wetsvoorstel (Tweede Kamer, vergaderjaar 1995-1996, 24 712, nr. 3) is het volgende gesteld:

"...Als deze procedure in eerste instantie is gevolgd, biedt de regeling de mogelijkheid om bij de provinciale klachtencommissie een klacht in te dienen over de reactie van het bestuur op het oordeel van de klachtencommissie over de gegrondheid van de klacht en over de door het bestuur naar aanleiding van dat oordeel wel of niet te treffen maatregelen. Ook kan daar worden geklaagd over het uitblijven van een reactie en een onjuiste behandeling van de klacht.

Het wetsvoorstel bevat nauwelijks beperkingen ten aanzien van de onderwerpen waarover kan worden geklaagd. Teneinde die grenzen zo ruim mogelijk te stellen, is gekozen voor het begrip <<gedraging>>. In beginsel moet kunnen worden geklaagd over al hetgeen de klager in de behandeling of bejegening vanwege de voorziening of instelling niet aanstaat. Dit impliceert uiteraard niet dat elke klacht gegrond zal worden verklaard. De klager zal echter, door deze ruime formulering, in de regel wel ontvankelijk dienen te worden verklaard in zijn klacht. Dit betekent dat hij recht heeft op een inhoudelijke beoordeling van

zijn klacht..."

In de Nota naar aanleiding van het Verslag van de vaste commissie voor Volksgezondheid, Welzijn en Sport (Tweede Kamer, vergaderjaar 1995-1996, 24 712, nr. 5) is het volgende gesteld:

"...Ook wanneer de verhoudingen tussen klager en voorziening verstoord zijn, dient de klager zich eerst tot de door de uitvoerder of instelling aangewezen klachtencommissie te richten. De interne klachtenprocedure biedt hem juist de mogelijkheid zijn onvrede en de redenen voor zijn wantrouwen aan de orde te stellen. Leidt dit tot een voor de klager onbevredigend resultaat, dan kan hij vervolgens een klacht indienen bij de provinciale klachtencommissie..."

5. Voorstel van wet, houdende regeling van de aanspraak op, de toegang tot en de bekostiging van jeugdzorg (Wet op de jeugdzorg) (Tweede Kamer, vergaderjaar 2001-2002, nr. 28 168, nr. 2)

Artikel 62, tweede lid:

"Tot een bij koninklijk besluit te bepalen tijdstip is hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht niet van toepassing op klachten als bedoeld in artikel 63, eerste lid."

Artikel 63:

"1. De stichtingen en de zorgaanbieders treffen een regeling voor de behandeling van klachten over gedragingen van hen of van voor hen werkzame personen jegens jeugdigen of jegens hun ouders, voogden, stiefouders, anderen die een jeugdige als behorende tot hun gezin verzorgen en opvoeden of degenen die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefenen. Zij brengen de regeling op passende wijze onder de aandacht van in ieder geval degenen die als klager zijn aangewezen.

2. De in het eerste lid bedoelde regeling:

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

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 stichting of de zorgaanbieder, 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 stichting of de zorgaanbieder, 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 stichtingen en de zorgaanbieders zien erop 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 stichting of zorgaanbieder worden ingediend over een gedraging van hen of van voor hen werkzame personen jegens de klager.

5. De stichting of de zorgaanbieder 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 stichting of de zorgaanbieder daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en de klachtencommissie onder vermelding van de termijn waarbinnen de stichting of de zorgaanbieder 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 stichting of een zorgaanbieder worden ingediend over een gedraging van hen of van voor hen werkzame personen, jegens een persoon, als bedoeld in artikel 62, eerste lid, onder a, die inmiddels is overleden.

7. De stichtingen en de zorgaanbieders 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 stichtingen en de zorgaanbieders zenden het verslag voor 1 juni van het daaropvolgende kalenderjaar aan de inspectie.”

Artikel 65:

“Door of namens een klager die op grond van artikel 63, 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 63, 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 63.”

Memorie van Toelichting, (Tweede kamer, vergaderjaar 2001-2002, 28 168, nr. 3, p. 78 en 79)

“Artikelen 62 tot en met 67

Deze artikelen regelen het klachtrecht. De regeling van het klachtrecht is onverkort overgenomen uit de Wet op de jeugdhulpverlening (artikelen 46 tot en met 52). Ook dat klachtrecht wordt thans geëvalueerd. Ook hiervoor geldt dat de resultaten van de evaluatie worden afgewacht alvorens wijzigingen in de regeling zullen worden voorgesteld. Daarbij zullen uiteraard, zoals dat ook voor de medezeggenschap het geval zal zijn, de naar aanleiding van het wetsvoorstel uitgebrachte adviezen op dit punt, worden betrokken.

(...)

Hoofdstuk 9 van de Awb bevat een regeling voor de behandeling van klachten door bestuursorganen. Het terrein dat wordt bestreken door de Wet op de jeugdhulpverlening is vooralsnog uitgezonderd van de inwerkingtreding van hoofdstuk 9 van de Awb (zie KB van 7 juni 1999, Stb. 241).

Het specifieke klachtrecht van de Wet op de jeugdhulpverlening is wel voor een groot deel geënt op hoofdstuk 9 van de Awb. De klachtregeling in het wetsvoorstel komt overeen met die van de Wet op de jeugdhulpverlening en wordt met het wetsvoorstel ook van toepassing op de bureaus jeugdzorg, die we in de Wet op de jeugdhulpverlening niet kennen. Voor de (gezins)voogdij-instellingen, die in de bureaus jeugdzorg zullen opgaan, geldt het klachtrecht van de Wet op de jeugdhulpverlening overigens nu al. We beogen geen wijziging in de klachtregeling aan te brengen. In het verlengde van het inwerkingtredingsregime van hoofdstuk 9 Awb ten aanzien van de Wet op de jeugdhulpverlening wordt in artikel 62, tweede lid, uitdrukkelijk bepaald dat hoofdstuk 9 van de Awb tot een bij koninklijk besluit te bepalen tijdstip niet van toepassing is op klachten over bureaus jeugdzorg en zorgaanbieders.

De voorgestelde wettelijke bepalingen waarborgen een klachtenregeling die voorziet in een zorgvuldige klachtenbehandeling. Deze waarborgen zijn: onpartijdige oordeelsvorming door een klachtencommissie en termijnen waarbinnen de procedure dient te zijn afgerond.

De zorgvuldigheid van de klachtenbehandeling wordt bovendien gewaarborgd door het principe van hoor en wederhoor en de mogelijkheid voor de klagers zich te laten bijstaan bij de behandeling van hun klacht. Ten slotte is in dit opzicht van belang de aan de stichtingen en zorgaanbieders opgelegde verplichting tot het op de hoogte stellen van de betrokkenen van het oordeel van de klachtencommissie en, in de laatste fase, van de maatregelen die de stichting of zorgaanbieder neemt naar aanleiding van de klacht.”

6. Rapport van de Nationale ombudsman van 10 oktober 2001, nummer 2001/313.

“9. In het kader van het onderzoek van de Nationale ombudsman gaf de provinciale klachtencommissie te kennen dat het object van toetsing door haar nooit meer kan bevatten dan hetgeen de Wet op de jeugdhulpverlening respectievelijk de Regeling provinciale klachtencommissie jeugdhulpverlening en jeugdbescherming Zeeland bij attributie toekent. Beoordeling van die klachtonderdelen die door de interne klachtencommissie ongegrond zijn verklaard respectievelijk die klachtonderdelen waarover de interne klachtencommissie geen inhoudelijk oordeel heeft gegeven, is volgens de provinciale klachtencommissie niet aan de orde. Volgens haar zou toetsing door haar van die klachtonderdelen leiden tot een opwaardering van de provinciale klachtencommissie tot een hoger beroepsinstantie voor uitspraken van interne klachtencommissies, hetgeen de wetgever volgens haar kennelijk niet heeft gewild. In dat verband wees zij erop dat in de Wet op de jeugdhulpverlening is bepaald dat slechts de inhoud van de mededeling van de uitvoerder of instelling of deze het oordeel van de (interne) commissie over de gegrondheid van de klacht deelt voorwerp van toetsing kan zijn.

10. Het uitgangspunt van de provinciale klachtencommissie Zeeland impliceert dat betrokkenen uitsluitend bij die provinciale klachtencommissie kunnen klagen over de inhoud van de mededeling van de uitvoerder of de instelling voor zover deze betrekking heeft op klachtonderdelen waarop zij door de interne klachtencommissie al in het gelijk zijn gesteld. Juist ten aanzien van de klachtonderdelen waarop betrokkenen in eerste aanleg niet in het gelijk zijn gesteld door de interne klachtencommissie - en waarover zij, naar mag worden aangenomen, juist graag het oordeel van een onafhankelijke commissie vernemen - kan in die opvatting niet een beroep worden gedaan op de Provinciale klachtencommissie.

11. De Nationale ombudsman kan de provinciale klachtencommissie niet volgen in haar uitleg van de desbetreffende bepalingen van de Wet op de jeugdhulpverlening. De in 1997 in de wet opgenomen mogelijkheid tot indiening van een klacht in tweede aanleg bij een provinciale klachtencommissie biedt juist degenen die niet tevreden zijn met de uitkomst van de procedure in eerste aanleg bij de interne klachtencommissie de mogelijkheid de klacht nog eens te laten beoordelen door een onafhankelijke instantie. Noch de tekst van de Wet op de jeugdhulpverlening noch de geschiedenis van haar totstandkoming (...) biedt enig aanknopingspunt voor het door de provinciale klachtencommissie Zeeland gehanteerde uitgangspunt. Integendeel, in de Nota naar aanleiding van het Verslag van de

vaste commissie voor Volksgezondheid, Welzijn en Sport is uitdrukkelijk aangegeven dat kan worden geklaagd bij de provinciale klachtencommissie indien de interne procedure tot een voor de klager onbevredigend resultaat heeft geleid.”