



# Rapport

**Datum: 13 januari 2006**

**Rapportnummer: 2006/008**

## Klacht

De William Schrikker Stichting beklagde zich bij brief van 11 oktober 2004 over verzoeker bij diens werkgever. Naar aanleiding hiervan klaagt verzoeker erover dat de William Schrikker Stichting:

1. heeft nagelaten hem een afschrift van de klachtbrief te sturen en hem naar de toedracht van de klacht te vragen;
2. zijn brief van 17 juni 2004 (een persoonlijke brief) als bijlage bij de brief heeft gevoegd;
3. hem, nadat hij zich bij brief van 20 november 2004 tot haar had gewend, op 3 december 2004 heeft meegedeeld zijn schrijven te beschouwen als een teken dat hij slecht in staat is om privé-aangelegenheden en zakelijke aangelegenheden van elkaar te scheiden.

## Beoordeling

Algemeen

1. Per 1 januari 2005 is de Wet op de Jeugdzorg in werking getreden. Voor de William Schrikker Stichting heeft deze wet onder meer tot gevolg gehad dat zij voortaan namens de stichtingen die de Bureaus Jeugdzorg in stand houden kindbeschermingsmaatregelen uitvoert. Voorheen deed zij dit uit eigen hoofde. Om die reden is, ondanks dat de gedraging plaatsvond in 2004, in het onderhavige geval de stichting die het Bureau Jeugdzorg Agglomeratie Amsterdam in stand houdt als bestuursorgaan aangemerkt. Zie Achtergrond.

2. De William Schrikker Stichting heeft onder meer tot taak het uitvoeren van kindbeschermingsmaatregelen. De kinderen die zij onder haar hoede heeft zijn kinderen met een handicap of kinderen van gehandicapte ouders. De onderhavige zaak heeft mede betrekking op de 16-jarige A, die onder voogdij is gesteld van de William Schrikker Stichting.

A woont bij haar pleegmoeder.

3. Verzoeker was van 27 maart 2003 tot 1 juni 2005 bij een particulier vervoersbedrijf in dienst als chauffeur scholierenvervoer en in die functie belast met het vervoer van gehandicapte kinderen. Eén van de door hem vervoerde kinderen was A.

4. Uit hetgeen verzoeker de Nationale ombudsman tijdens het onderzoek heeft meegedeeld alsook uit de overige stukken in het dossier kan worden geconcludeerd, dat verzoeker noch met de William Schrikker Stichting noch met de door haar aangestelde voogd contact onderhield over A.

## Bevindingen

1. Op 17 juni 2004 schreef verzoeker aan A een brief.

2. Bij brief van 11 oktober 2004 beklagde de William Schrikker Stichting zich er bij verzoekers werkgever onder meer over, dat verzoeker zich op een “ontoelaatbare en onprofessionele wijze” tegenover A had gedragen door haar een brief te schrijven “waarin hij een toon aanslaat die niets te maken heeft met een professionele houding jegens dit jonge en relatief kwetsbare meisje”. Zij gaf voorts aan erop te vertrouwen dat verzoekers werkgever alle maatregelen zou treffen (of had getroffen), die benodigd waren om te voorkomen dat verzoeker nog verder contact zou hebben met A.

Als bijlage bij haar brief van 11 oktober 2004 zond de William Schrikker Stichting verzoekers werkgever een afschrift van de brief van verzoeker aan A van 17 juni 2004.

3. Volgens verzoeker verzocht hij zijn werkgever, nadat deze hem had ingelicht over het beklag, herhaaldelijk om een afschrift van de brief van de William Schrikker Stichting, echter zonder resultaat. Om deze reden wendde hij zich bij brief van 20 november 2004 tot de William Schrikker Stichting zelf. In deze brief liet hij de William Schrikker Stichting weten dat zij zich ten onrechte niet met haar klacht tot hem had gewend. Hij verzocht haar hem de klachtbrief toe te sturen en verdere correspondentie tot hem te richten.

4. Bij brief van 3 december 2004 verwees de William Schrikker Stichting verzoeker in reactie op zijn brief naar zijn werkgever. Zij voerde hierbij aan dat zij met haar klachtbrief had beoogd verzoekers werkgever aan te spreken op het gedrag in diensttijd van een werknemer. De slotpassage van de brief luidt als volgt:

“Omdat ik uw brief wederom beschouw als een teken dat u slecht in staat bent om privé-aangelegenheden en zakelijke aangelegenheden van elkaar te scheiden, stuur ik een kopie van deze brief aan uw werkgever.

Wat ons betreft is de zaak hiermee afgesloten.”

5. Verzoeker meldde zich op 6 december 2004 ziek. Bij uitspraak van 19 mei 2005 ontbond de kantonrechter de arbeidsovereenkomst tussen verzoeker en zijn werkgever.

6. In zijn verzoekschrift (alsmede latere brieven) deelde verzoeker de Nationale ombudsman mee, dat hij niet in de gelegenheid was gesteld om op de brief van de William Schrikker Stichting te reageren, maar daardoor wel was geconfronteerd met allerlei vervelende zaken waarop hij onvoldoende had kunnen reageren. Uit zijn brieven kan worden opgemaakt dat verzoeker dit ontbreken van de mogelijkheid verweer te voeren tegen de tegen hem ingebrachte beschuldiging in eerste instantie wijt aan zijn werkgever: met één van de leidinggevenden was zijn verhouding slecht. In tweede instantie wijt

verzoeker dit aan de William Schrikker Stichting. Uit zijn brieven kan worden opgemaakt, dat hij - nu hij het gevoel had stuk te lopen op zijn werkgever - in elk geval zijn verhaal moest kunnen doen bij degene die zich over hem had beklagd. Verzoeker stelde de Nationale ombudsman, onder verwijzing naar een aantal schriftelijke verklaringen van ouders van de door hem vervoerde kinderen, op de hoogte van zijn kant van het verhaal. Ten aanzien van het door de William Schrikker Stichting over hem ingenomen standpunt was verzoeker van mening, dat dit ongefundeerd was. De William Schrikker Stichting had voorts ook geen pogingen ondernomen om dit (bij hem) te verifiëren.

7. De William Schrikker Stichting deelde de Nationale ombudsman ten aanzien van de klacht dat zij heeft nagelaten verzoeker een afschrift van de klachtbrief toe te sturen en hem te vragen naar de toedracht mee, dat zij verzoeker in zijn functie als chauffeur van het betreffende vervoersbedrijf had willen aanspreken en niet als privé-persoon. Verzoeker had naar haar mening in die functie de grenzen van het betamelijke ten aanzien van A overschreden. Gelet op hetgeen haar voor ogen stond met de klacht (het niet meer door verzoeker in zijn functie benaderen van A op de in haar ogen onwenselijke wijze), had zij verzoekers werkgever aangeschreven. Deze was immers de aangewezen persoon om maatregelen tegen verzoeker te treffen. Daarbij ging zij ervan uit dat verzoekers werkgever (zoals hij naar haar opvatting had behoren te doen) verzoeker volledig inzage zou geven in de aard en inhoud van de klacht.

De William Schrikker Stichting deelde de Nationale ombudsman ten aanzien van dit klachtonderdeel verder mee dat zij binnen het door haar gekozen functionele kader (dus middels verzoekers werkgever) wel degelijk bereid was verzoekers kant van het verhaal te horen. Zij merkte in dit verband op dat het binnen haar eigen organisatie gebruikelijk was om zowel "klager" als "beklaagde" te horen bij het behandelen van een klacht. Gelet op de wijze waarop zij zelf gewend was klachten te behandelen, had zij dan ook verwacht dat verzoekers werkgever actie zou ondernemen. Toen dit uitbleef, zo deelde zij verder mee, had zij zich tevredengesteld met het bereikte resultaat. Op welke wijze verzoekers werkgever tot dat resultaat was gekomen, was naar haar opvatting een eigen verantwoordelijkheid van deze. Haar uitgangspunt, aldus de William Schrikker Stichting, was het gewaarborgd zijn van de veiligheid en het welzijn van A.

8. De William Schrikker Stichting deelde de Nationale ombudsman ten aanzien van de klacht dat zij de brief van verzoeker van 17 juni 2004 aan A als bijlage bij haar klachtbrief had gevoegd mee, dat A de brief via haar pleegmoeder had overhandigd aan haar voogd. Deze had vervolgens als wettelijk vertegenwoordiger van A (en gezien het zijns inziens onwenselijke karakter van de brief) de benodigde stappen gezet. De brief van 17 juni 2004 was als bijlage bij de klachtbrief gevoegd ter onderbouwing van de klacht.

9. De William Schrikker Stichting deelde de Nationale ombudsman ten aanzien van de klacht over de zinsnede in haar brief van 3 december 2004 mee, dat naar haar opvatting verzoeker privé en zakelijke aangelegenheden moeilijk kan scheiden, maar dat de

zinsnede wellicht niet kies was geweest. Het geformuleerde kwam echter voort, aldus de William Schrikker Stichting, uit haar streven om zakelijke en persoonlijke aangelegenheden strikt te scheiden. Door het gebruik van de zinsnede had zij dit aan verzoeker duidelijk willen maken.

I. Ten aanzien van het nalaten verzoeker een afschrift van de klachtbrief te sturen en hem naar de toedracht van de klacht te vragen

## Beoordeling

10. Vooropgesteld moet worden dat de Nationale ombudsman niet bevoegd is onderzoek te verrichten naar gedragingen van verzoekers voormalige werkgever. Het onderzoek heeft zich dientengevolge enkel gericht op de onder **Klacht** omschreven gedraging van de William Schrikker Stichting. Dit betekent dat de Nationale ombudsman geen oordeel geeft over de wijze waarop verzoekers werkgever zich in de onderhavige kwestie ten opzichte van verzoeker (mogelijk) heeft gedragen. Nu uit het dossier van de Nationale ombudsman het beeld naar voren komt, dat verzoeker zich met name ook door zijn voormalige werkgever onheus bejegend voelt, begrijpt de Nationale ombudsman dat zijn oordeel in zoverre beperkt is.

11. Het redelijkheidselement houdt in dat bestuursorganen de in het geding zijnde belangen tegen elkaar afwegen en dat de uitkomst hiervan niet onredelijk is.

12. In het onderhavige geval was het belang van de William Schrikker Stichting erop gericht om middels het indienen van een klacht de veiligheid en het welzijn van de onder haar voogdij gestelde A te bevorderen. Hierbij ging zij ervan uit dat het bij verzoekers werkgever indienen van de klacht het meeste (gewenste) effect zou sorteren en dat verzoekers werkgever de klachtprocedure op zich zou nemen. Tegenover het belang van de William Schrikker Stichting stond het belang van verzoeker om, als beklagde, verweer te kunnen voeren. Om die reden wenste hij een afschrift van de klaagbrief en verzocht hij te worden gehoord over de toedracht.

13. Gelet op de omstandigheid dat niet verzoeker maar het vervoersbedrijf was ingeschakeld voor het vervoer van A, en dat verzoeker noch met de William Schrikker Stichting noch met de door haar aangestelde voogd contact onderhield over A, lag het niet voor de hand dat de William Schrikker Stichting haar grieven (rechtstreeks) voorlegde aan verzoeker. Met haar keuze de klacht voor te leggen aan verzoekers werkgever, ontnam de William Schrikker Stichting verzoeker ook niet de mogelijkheid verweer te voeren, zij het dat die klacht via zijn werkgever zou verlopen. In zoverre is het nalaten van de William Schrikker Stichting om verzoeker een afschrift van de klachtbrief te sturen en om hem naar de toedracht van de klacht te vragen niet onredelijk. Het lag in de rede dat verzoekers werkgever daarin zou voorzien. Dat deze dat mogelijk heeft nagelaten, valt te betreuren, maar heeft geen invloed op de beoordeling van het handelen van de William Schrikker

Stichting. De onderzochte gedraging is gelet hierop niet in strijd met het redelijkheidsvereiste.

De onderzochte gedraging is behoorlijk.

II. Ten aanzien van het als bijlage verzenden van de brief van 17 juni 2004

### **Beoordeling**

15. Het hiervoor genoemde redelijkheidsvereiste impliceert dat een bestuursorgaan het individuele belang van een burger onder omstandigheden mag achterstellen ten opzichte van algemenere belangen.

16. Zoals hiervoor onder I.12. is aangegeven was in het onderhavige geval het belang van de William Schrikker Stichting erop gericht om middels het indienen van een klacht de veiligheid en het welzijn van A te bevorderen. Het belang van verzoeker hield op dit punt in dat de inhoud van zijn brief aan A, die hij alleen voor haar had bestemd, niet aan zijn werkgever bekend zou worden. Nu de klacht van de William Schrikker Stichting eruit bestond dat verzoeker zich door het schrijven van de brief aan A op een onprofessionele wijze tegenover haar had gedragen, en het belang van verzoeker niet opweegt tegen het belang van het bevorderen van de veiligheid en het welzijn van A - wat ook inhoudelijk zij van de klacht tegen verzoeker -, heeft de William Schrikker Stichting in redelijkheid ertoe kunnen besluiten de brief van 17 juni 2004 aan verzoekers werkgever ter kennis te brengen.

De onderzochte gedraging is behoorlijk.

III. Ten aanzien van de zinsnede in de brief van 3 december 2004

### **Beoordeling**

17. Het vereiste van correcte bejegening houdt onder meer in dat bestuursorganen burgers als mens respecteren en hen beleefd behandelen. Dit vereiste impliceert dat bestuursorganen zich in hun brieven onthouden van ongepaste opmerkingen.

18. Nu de William Schrikker Stichting ervoor had gekozen haar klacht over verzoeker in te dienen bij diens werkgever, en dientengevolge om de klachtprocedure middels de werkgever te laten verlopen, had van haar mogen worden verwacht dat zij zich tegenover verzoeker zou onthouden van het ventileren van haar visie op verzoekers functioneren. In dit licht bezien is de zinsnede in de brief dan ook niet gepast en heeft de William Schrikker Stichting gehandeld in strijd met het vereiste van correcte bejegening.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

## Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van William Schrikker Stichting, is:

gegrond ten aanzien de zinsnede in de brief van 3 december 2004, wegens strijd met het vereiste van correcte bejegening;

niet gegrond ten aanzien van:

- het nalaten van de William Schrikker Stichting om verzoeker een afschrift van de klachtbrief te sturen en hem naar de toedracht van de klacht te vragen;
- het als bijlage bij de klachtbrief verzenden van de brief van verzoeker aan A van 17 juni 2004.

## Onderzoek

Op 25 januari 2005 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer P. te U., met een klacht over een gedraging van de William Schrikker Stichting.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de stichting die het Bureau Jeugdzorg Agglomeratie Amsterdam in stand houdt, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd de William Schrikker Stichting verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Tevens werd de stichting die het Bureau Jeugdzorg Agglomeratie Amsterdam in stand houdt verzocht op de klacht te reageren.

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 van de William Schrikker Stichting en verzoeker gaven geen aanleiding het verslag aan te vullen.

Informatieoverzicht

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

1. Brief van verzoeker van 17 juni 2004 gericht aan A.

2. Brief van verzoeker van 20 november 2004 gericht aan de William Schrikker Stichting.
3. Brief van de William Schrikker Stichting van 11 oktober 2004 gericht aan verzoekers werkgever.
4. Brief van de William Schrikker Stichting van 3 december 2004 gericht aan verzoeker.
5. Uitspraak van Rechtbank Haarlem, sector kanton van 19 mei 2005.
6. Brieven van verzoeker van 9 december 2004, 24 januari 2005, 5 april 2005, 16 juni 2005 gericht aan de Nationale ombudsman.
7. Brief van de William Schrikker Stichting van 18 maart 2005 gericht aan de Nationale ombudsman.

## **Bevindingen**

Zie onder Beoordeling.

## **Achtergrond**

**Wet op de Jeugdzorg** (Wet van 22 april 2004, Stb. 306)

Artikel 4, eerste en tweede lid:

“1. Gedeputeerde staten dragen er zorg voor dat in de provincie één bureau jeugdzorg werkzaam is, dat in stand wordt gehouden door een stichting als bedoeld in artikel 285 van Boek 2 van het Burgerlijk Wetboek die door de provincie wordt gesubsidieerd.

2. De stichting heeft als doel het in stand houden van een bureau jeugdzorg dat de in deze wet aan de stichting opgedragen taken vervult. (...)”