



Rapport

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat een medewerker van de Stichting Reclassering Nederland, regiokantoor Breda-Middelburg in januari 2007 de toezegging heeft gedaan om informatie met betrekking tot hun cliënt, de heer H., aan hem te verstrekken, maar dat deze toezegging niet is nagekomen.

Tevens klaagt verzoeker erover dat meerdere medewerkers van dit regiokantoor hebben toegezegd dat hij gebruik zou kunnen maken van de geldende klachtenregeling, terwijl later bleek dat zijn klacht niet in behandeling kon worden genomen, omdat hij niet tot de kring van klachtgerechtigden hoort.

Beoordeling

Algemeen

1. De heer H., de meerderjarige zoon van de partner van verzoeker, was in 2007 cliënt bij de Stichting Reclassering Nederland, regiokantoor Breda-Middelburg. H. werd in januari 2007 begeleid door medewerker K. Op 25 mei 2007 nam medewerker B. de begeleiding van H. over.

2. Verzoeker diende bij brief van 31 mei 2007 een klacht in bij de Klachtencommissie Reclassering. Deze klacht hield onder meer het volgende in:

"In januari heb ik met een medewerker K. afspraken gemaakt over het informatie verschaffen over en weer. Dit is goedgekeurd door uw cliënt. Echter kreeg ik enkele weken geleden te horen van een collega van K. ik mag inhoudelijk niet op de zaak ingaan, gezien ik hier geen stukken van heb. Ik heb de situatie uitgelegd, echter werd hier geen gehoor aan gegeven. Omstreeks 20 mei heeft K. mij telefonisch verzekerd dat de afspraken gemaakt in januari GELDEN, en dat hij dit correct zou overdragen aan B. en andere collega's. Afgelopen maandag heb ik contact gezocht met B. en hij gaf mij te kennen mij geen informatie te kunnen verschaffen. Er blijkt namelijk geen getekend (door H.) document te zijn waarin hij aangeeft akkoord te zullen gaan met inhoudelijke informatie richting moeder en mij. Maar goed deze afspraken zijn in januari gemaakt en uw medewerker deze heeft het nagelaten middels papier te formaliseren. 20 mei heeft hij de mogelijkheid gehad dit recht te zullen zetten, dit is niet geschied. Terwijl me dit wel toegezegd is! En verder kan ik erbij opmerken dat een mondelinge afspraak voor mij geldt, en u als organisatie kunt u niet verschuilen achter procedures, die niet door uw eigen organisatie worden nagekomen. In andere taal: gemaakte afspraken kunnen niet eenzijdig gewijzigd worden. Ik ben niet verantwoordelijk voor uw procedures echter wel een slachtoffer op dit moment."

3. De Klachtencommissie Reclassering verklaarde verzoeker niet-ontvankelijk in zijn klacht, omdat hij geen cliënt was van de Stichting Reclassering.

I. Ten aanzien van de toezegging over de informatieverstrekking

Bevindingen

1. Verzoeker klaagt erover dat een medewerker van de Stichting Reclassering Nederland te Breda in januari 2007 de toezegging heeft gedaan om informatie met betrekking tot H. aan hem te verstrekken, maar dat deze toezegging niet is nagekomen.

2. De algemeen directeur van de Stichting Reclassering Nederland achtte de klacht niet gegrond. Hij deelde hierbij mee dat de Stichting Reclassering Nederland op grond van de Wet bescherming persoonsgegevens en het daarop gebaseerde Privacyreglement inzake bescherming cliëntgegevens de verplichting heeft om persoonsgegevens van haar cliënten geheim te houden. Slechts indien de cliënt uitdrukkelijk toestemming heeft verleend, mag hierop een uitzondering worden gemaakt. Maar een eenmaal gegeven toestemming voor het verstrekken van persoonsgegevens aan derden kan te allen tijde weer worden ingetrokken, aldus de algemeen directeur.

Vervolgens gaf de directeur aan dat uit het dossier van cliënt H. niet was gebleken dat H. toestemming had gegeven om informatie aan verzoeker te verstrekken. Ook uit informatie van betrokken medewerker B., die de begeleiding van H. van medewerker K. had overgenomen, bleek dit niet zo te zijn. Direct nadat medewerker B. een verzoek van verzoeker had ontvangen om informatie over H. te verstrekken, had hij contact opgenomen met H. H. liet toen weten dat hij niet akkoord ging met informatieverstrekking over zijn zaak aan verzoeker. De algemeen directeur betwist dan ook dat vanuit het regiokantoor Breda-Middelburg van de Stichting Reclassering Nederland de toezegging was gedaan om informatie over H. aan verzoeker te verstrekken. En als dit wel zo zou zijn geweest, zou die toestemming slechts geldig zijn voor zolang H. daarvoor zijn uitdrukkelijke toestemming had verleend, aldus de algemeen directeur.

3. Betrokken medewerker B. verklaarde dat hij het dossier van H. eind mei 2007 had overgenomen van medewerker K. Kort hierna nam verzoeker telefonisch contact met hem op met het verzoek om hem mee te delen wat hij met H. had besproken. B. had verzoeker hierop meegedeeld dat in het dossier geen verklaring van H. aanwezig was met toestemming daartoe. B. zocht hierop telefonisch contact met H., die hem uitdrukkelijk verzocht om geen informatie over hem aan verzoeker te verstrekken. Vervolgens belde B. verzoeker terug met de mededeling dat H. geen toestemming gaf voor het verstrekken van informatie. Verzoeker werd toen erg boos op hem. B. had begrip voor de situatie van verzoeker, maar mocht zonder toestemming van H. geen informatie verstrekken, aldus B.

4. Betrokken medewerker K. verklaarde echter dat tijdens zijn begeleiding van H. een gezamenlijk overleg had plaatsgevonden met H., zijn moeder en verzoeker. Tijdens dit gesprek had H. mondeling aangegeven dat K. overleg met zijn moeder en met verzoeker mocht voeren over alles wat K. met H. zou bespreken. Maar later, na onenigheid tussen verzoeker en H. over geld dat in hun woning zou zijn verdwenen, had H. telefonisch aan K. meegedeeld dat hij vanaf dat moment niet meer wilde dat er informatie over hem werd verstrekt aan verzoeker. Dit alles speelde zich af rond april/mei 2007, aldus medewerker K.

Beoordeling

5. Het vereiste van rechtszekerheid houdt onder meer in dat gerechtvaardigde verwachtingen van burgers en organisaties jegens bestuursorganen door die bestuursorganen worden gehonoreerd. Dit betekent in dit geval dat met burgers gemaakte afspraken door bestuursorganen moeten worden nagekomen. Slechts indien dit redelijkerwijs niet meer mogelijk is, kan het bestuursorgaan deze afspraken, mits gemotiveerd, ongedaan maken.

6. De Stichting Reclassering Nederland is bij het verstrekken van cliëntgegevens aan derden gebonden aan de Wet bescherming persoonsgegevens. Dit houdt in dit geval in dat de stichting slechts cliëntgegevens van H. aan verzoeker mag verstrekken, indien H. hiervoor zijn ondubbelzinnige toestemming heeft verleend (zie Achtergrond, onder 1.2.). Deze toestemming kan te allen tijde weer worden ingetrokken (zie Achtergrond, onder 1.1.).

7. Tijdens het onderzoek is aannemelijk geworden dat H. begin 2007, in het bijzijn van verzoeker, heeft toegestemd in het verstrekken van informatie over hem aan verzoeker en dat K. op grond daarvan vervolgens impliciet dan wel expliciet de toezegging aan verzoeker heeft gedaan om deze informatie daadwerkelijk te verstrekken. Ook is aannemelijk dat H. later zowel aan B. als aan K. heeft aangegeven niet meer in te stemmen met deze informatieverstrekking. Doordat hiermee de onderliggende basis van de toezegging verviel, kon B. redelijkerwijs niet voldoen aan het verzoek van verzoeker om informatie. Gezien de Wet bescherming persoonsgegevens is dit een juiste beslissing van B. geweest. Verzoeker moet hierbij hebben begrepen dat de toezegging alleen gold zolang H. ermee instemde. Aangezien B. verzoeker had meegedeeld dat H. niet langer instemde met de informatieverstrekking, heeft verzoeker niet langer gerechtvaardigde verwachtingen kunnen ontleen aan de toezegging van K. Het vereiste van rechtszekerheid is dan ook niet geschonden.

De onderzochte gedraging is behoorlijk.

8. Ten overvloede wordt wel het volgende overwogen.

Het vereiste van adequate organisatorische voorzieningen houdt in dat bestuursorganen hun administratieve beheer en organisatorisch functioneren inrichten op een wijze die behoorlijke dienstverlening aan burgers verzekert. Dit betekent onder meer dat indien een bestuursorgaan een bepaalde afspraak maakt met burgers of aan hen een toezegging doet, hij dit op zodanige wijze behoort vast te leggen dat dit de dienstverlening ten goede komt.

Uit de klachtbrief van verzoeker van 31 mei 2007 en uit de verklaringen van de twee medewerkers kan worden opgemaakt dat enige onduidelijkheid is ontstaan over de eerder gedane toezegging van K. Deze verwarring kan hoogst waarschijnlijk worden toegeschreven aan het ontbreken van een schriftelijke aantekening van K. in het dossier omtrent zijn toezegging, waardoor B. hiervan niet op de hoogte was. Dit is niet adequaat geweest en is de dienstverlening niet ten goede gekomen.

II. Ten aanzien van de toezegging over de formele klachtenregeling

Bevindingen

1. Tevens klaagt verzoeker erover dat meerdere medewerkers van het regiokantoor Breda-Middelburg hebben toegezegd dat hij gebruik zou kunnen maken van de geldende klachtenregeling, terwijl later bleek dat zijn klacht niet in behandeling kon worden genomen, omdat hij niet tot de kring van klachtgerechtigden hoort.

2. De algemeen directeur van de Stichting Reclassering Nederland achtte deze klacht in zoverre gegrond dat door één medewerker inderdaad onterecht de toezegging was gedaan dat verzoeker gebruik kon maken van de voor de reclassering geldende formele klachtenprocedure, inclusief de gang naar de Klachtencommissie Reclassering. Deze toezegging is onjuist geweest, omdat de externe Klachtencommissie Reclassering alleen klachten behandelt van cliënten, aldus de algemeen directeur (zie Achtergrond, onder 2.).

Vervolgens deelde de directeur mee dat de reclassering desalniettemin ook wil openstaan voor klachten van betrokkenen die geen cliënt van de reclassering zijn. Daarom wordt zo'n klacht in behandeling genomen door de direct leidinggevende van de betrokken reclasseringsmedewerker of door de hoogst leidinggevende van de regio waarin de klacht zich voordoet. Aangezien verzoeker zich niet kon wenden tot de klachtencommissie, nam de regiomanager de behandeling van de klacht op zich waarbij hij meerdere keren telefonisch contact opnam met verzoeker. De regiomanager legde verzoeker uit waarom geen informatie omtrent H. meer aan hem kon worden verstrekt en gaf verzoeker te kennen dat hij het betreurde dat hij kennelijk onjuist was voorgelicht over de klachtbehandeling. Verzoeker deelde hem toen mee dat een andere medewerker, een unitmanager, ook de toezegging zou hebben gedaan dat hij een beroep kon doen op de formele klachtenprocedure. De betreffende unitmanager ontkende dit echter, waardoor de algemeen directeur het niet aannemelijk achtte dat de toezegging omtrent de

klachtencommissie door meerdere medewerkers was gedaan. De algemeen directeur deelde ten slotte mee dat hij ondanks het gegrond verklaren van de klacht, van mening was dat de Stichting Reclassering zeer zorgvuldig met de klacht van verzoeker was omgegaan en verzoeker correct had bejegend. Naar aanleiding van deze klacht zal hij de medewerkers voorlichten over de formele klachtenprocedure en daarbij speciaal aandacht schenken aan de reikwijdte van deze regeling.

3. Betrokken medewerker B. gaf tijdens het onderzoek aan dat hij verzoeker in een telefoongesprek inderdaad had meegedeeld dat hij een klacht kon indienen. Verzoeker liet hierop weten dat hij de leidinggevende van B. wilde spreken. Een collega van B. legde verzoeker toen uit dat hij een klacht kon indienen en dat er een klachtencommissie was. Volgens B. gaf zijn collega daarbij aan verzoeker aan dat het mogelijk was dat hij niet-ontvankelijk zou worden verklaard, omdat hij geen cliënt van de reclassering was. Maar het was ook mogelijk dat B. dit zelf aan verzoeker had meegedeeld, aldus B.

4. Op 4 april 2008 liet een juridisch medewerker van de Stichting Reclassering Nederland aan een medewerker van het Bureau Nationale ombudsman weten dat de stichting inmiddels werkt aan het vastleggen van een interne klachtenregeling, op grond waarvan ook de klachten van betrokkenen die geen cliënt van de stichting zijn, zullen worden behandeld.

Beoordeling

5. Het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking houdt in dat bestuursorganen burgers met het oog op de behartiging van hun belangen actief en desgevraagd van adequate informatie voorzien. Dit vereiste houdt onder meer in dat deze informatie juist dient te zijn.

6. Tijdens het onderzoek is komen vast te staan dat één medewerker aan verzoeker heeft toegezegd dat hij gebruik kon maken van de geldende klachtenregeling, inclusief de klachtencommissie. Voorts is gezien de verklaring van medewerker B. aannemelijk geworden dat een tweede medewerker, al dan niet een unitmanager, dit eveneens heeft toegezegd. De Nationale ombudsman is met de algemeen directeur van oordeel dat deze toezegging niet juist is geweest, omdat deze niet is en zelfs niet kon worden nagekomen. Ingevolge de Reclasseringsregeling mogen namelijk alleen cliënten van de stichting van deze klachtenregeling gebruik maken. De toezegging was daarom in strijd met het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Stichting Reclassering Nederland, regiokantoor Breda-Middelburg, is:

- niet gegrond ten aanzien van de toezegging over de informatieverstrekking;

en

- gegrond ten aanzien van de toezegging over de formele klachtenregeling, wegens schending van het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking.

Met instemming heeft de Nationale ombudsman ervan kennisgenomen dat de Stichting Reclassering Nederland inmiddels werkt aan het vastleggen van een interne klachtenregeling, op grond waarvan ook de klachten van betrokkenen die geen cliënt van de stichting zijn, zullen worden behandeld. Voorts heeft de Nationale ombudsman er met instemming van kennisgenomen dat de medewerkers van de stichting worden voorgelicht over de formele klachtenprocedure en de reikwijdte van deze regeling.

Onderzoek

Op 8 juni 2007 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer W. te Etten-Leur, met een klacht over een gedraging van de Stichting Reclassering Nederland, regiokantoor Breda-Middelburg.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de directie van de Stichting Reclassering Nederland te Utrecht, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd de directie van de Stichting Reclassering Nederland verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

Daarnaast werd aan twee betrokken medewerkers de gelegenheid geboden om commentaar op de klacht te geven. Deze twee medewerkers zijn tijdens het onderzoek telefonisch gehoord.

Tijdens het onderzoek kregen de directie en verzoeker de gelegenheid op de door ieder van hen verstrekte inlichtingen te reageren.

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

De directie van Stichting Reclassering Nederland deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

De reactie van betrokken ambtenaar B. gaf aanleiding het verslag op een enkel punt te wijzigen.

Verzoeker gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Informatieoverzicht

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

Het verzoekschrift van verzoeker van 8 juni 2007.

De verklaring van betrokken medewerker B. van 4 september 2007.

De verklaring van betrokken medewerker K. van 6 september 2007.

Het standpunt van de algemeen directeur van de Stichting Reclassering Nederland te Utrecht van 22 oktober 2007.

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond

1. Wet bescherming persoonsgegevens

1.1. Artikel 5, tweede lid

"Een toestemming kan door de betrokkene of zijn wettelijk vertegenwoordiger te allen tijde worden ingetrokken."

1.2. Artikel 8

"Persoonsgegevens mogen slechts worden verwerkt indien:

a. de betrokkene voor de verwerking zijn ondubbelzinnige toestemming heeft verleend;

(...)"

2. Artikel 30, eerste lid, van de Reclasseringsregeling 1995

"Degene ten aanzien van wie reclasseringswerkzaamheden zijn verricht of ten onrechte zijn nagelaten, kan bij de klachtencommissie een klacht indienen over het uitvoeren of nalaten van reclasseringswerkzaamheden."