

Rapport

Een onderzoek naar een klacht over het delen van privacygevoelige informatie door de gemeente Westerwolde en de klachtbehandeling daarover.

Oordeel

Op basis van het onderzoek vindt de Nationale ombudsman de klachten over de klachtbehandeling door de gemeente Westerwolde gegrond en komt hij niet tot een oordeel over de klacht over de privacy schending.

Datum: 18 oktober 2018

Rapportnummer:2018/078

WAT IS DE KLACHT?

1. Verzoekster klaagt erover dat een medewerkster van een jeugdzorgaanbieder, in dienst bij de gemeente, de privacy van haar zoon heeft geschonden door informatie te delen met de school van haar zoon.
2. Daarnaast klaagt verzoekster erover dat, toen zij hierover een klacht wilde indienen, de gemeente en de jeugdzorgaanbieder naar elkaar verwezen.
3. Tot slot klaagt verzoekster over de wijze waarop de gemeente haar klacht heeft behandeld.

ALGEMEEN

In deze zaak is een medewerker van een jeugdzorgaanbieder gedetacheerd bij de gemeente. De werkzaamheden van de betreffende medewerker vinden plaats onder de verantwoordelijkheid van de gemeente.

WAT GING ER AAN DE KLACHT VOORAF?

De zoon van mevrouw Koers¹, Kees², krijgt jeugdhulp in de vorm van begeleiding. Omdat zijn indicatie verloopt, dient mevrouw Koers een aanvraag voor jeugdhulp in bij de gemeente Vlagtwedde³ (hierna: de gemeente). Er volgt een indicatiebesluit.

Mevrouw Koers is het niet eens met dit besluit en dient een bezwaarschrift in. Ook dient zij een herindicatie-aanvraag voor jeugdhulp in. Bij die schriftelijke aanvraag zit een toestemmingsverklaring die zij en haar zoon op 9 april 2016 ondertekenen. Daarin staat onder meer het volgende:

*- geeft toestemming aan de gemeente om zijn/haar persoonsgegevens, waaronder persoonsgegevens die de gezondheid betreffen en die noodzakelijk zijn voor de beoordeling van de gevraagde hulpvraag (...) te gebruiken voor de afhandeling van jeugdhulp-aanvragen;
(...)*

- indien van toepassing: geeft toestemming aan artsen, hulpverleners en instellingen om informatie en (medische) gegevens op verzoek te verstrekken aan de (medisch) adviseur van de gemeente'

De toestemming tot het opvragen van informatie beperkt zich uitsluitend tot de informatie welke noodzakelijk is voor het beoordelen van de hulpvraag."

¹ Gefingeerde naam.

² Gefingeerde naam.

³ Op 1 januari 2018 zijn de gemeente Vlagtwedde en de gemeente Bellingwedde gefuseerd tot de gemeente Westerwolde.

De gemeente besluit om het bezwaar en de herindicatie-aanvraag samen te behandelen. Er volgt een onderzoek, dat wordt uitgevoerd door mevrouw De Vries⁴. Zij werkt als orthopedagogisch casemanager bij jeugdzorgaanbieder Duna⁵, maar is gedetacheerd bij de gemeente.

Een dergelijk onderzoek bestaat uit verschillende gesprekken met zowel de ouders als de zoon voor wie de hulp is aangevraagd.

In het kader van het onderzoek vindt een gesprek plaats tussen de heer en mevrouw Koers en mevrouw De Vries.

Op 24 mei 2016, tijdens een van de gesprekken met mevrouw De Vries, ondertekenen de heer Koers en Kees nog een toestemmingsformulier. Daarin staat onder andere het volgende:

"Bijlage 2: Toestemmingsverklaring informatie-uitwisseling

Het betreft

Duna; No) jeugdhulp begeleidings/behandelteam

Hierbij verklaart: wettelijk vertegenwoordiger(s) en/of jeugdige (12 jaar en ouder) akkoord te gaan met het uitwisselen⁶ van relevante informatie met:

X Sociaal team / of CJG

X GGZ instelling

X Onderwijsinstelling

(...)

Indien u uw (verleende) toestemming in de loop van het traject wilt aanpassen of geheel of gedeeltelijk wilt intrekken, kunt u dit te allen tijde kenbaar maken bij uw contactpersoon, begeleider of behandelaar van (Duna; No)."

Mevrouw De Vries laat de heer en mevrouw Koers weten dat zij ook bij de school van Kees informatie wil inwinnen in verband met het onderzoek. Mevrouw Koers heeft tegen mevrouw De Vries gezegd dat bepaalde informatie over haar zoon niet met de school mag worden gedeeld, aldus mevrouw Koers.

Volgens mevrouw De Vries is er door mevrouw Koers geen restrictie aan haar opgelegd bij het opvragen van informatie.

Als mevrouw Koers op de school van Kees is voor een gesprek, vraagt zij de mentor naar het gesprek met mevrouw De Vries. Hierop laat de mentor weten dat hij te horen heeft

⁴ Gefingeerde naam.

⁵ Gefingeerde naam.

⁶ "Betreft het verstrekken van informatie van (Duna; No) aan derden en het opvragen van informatie door (Duna; No) bij derden."

gekregen dat Kees een bepaald probleem heeft gehad. Mevrouw Koers is van mening dat door het optreden van mevrouw De Vries de privacy van haar zoon is geschonden.

Zij wil hierover graag in gesprek met mevrouw De Vries, aldus mevrouw Koers.

Dit gesprek vindt echter niet plaats. Daarom dient mevrouw Koers in oktober 2016 telefonisch een klacht in bij de gemeente.

WAT IS DE OORSPRONKELIJKE KLACHT?

Mevrouw Koers klaagt over het optreden van de medewerkster van de jeugdzorgaanbieder Duna. Volgens mevrouw Koers heeft zij de privacy van haar zoon geschonden door een (voormalig) probleem van haar zoon te delen met de school.

WELKE REACTIE KOMT ER OP DE KLACHT?

De gemeente besluit de klacht niet in behandeling te nemen. Dat verneemt mevrouw Koers via het verweerschrift van de gemeente. In het verweerschrift van de gemeente op het bezwaarschrift van mevrouw Koers van 29 november 2016, staat het volgende:

"Belanghebbende heeft een klacht ingediend over de adviseur van (jeugdzorgaanbieder Duna; No). Deze adviseur is niet in dienst van de gemeente, en het college kan deze klacht niet behandelen. Belanghebbende kan zich wenden tot (de jeugdzorgaanbieder Duna; No) of bij het SKJ (Stichting Kwaliteitsregister Jeugd; No) register een klachtenformulier invullen en een klacht indienen over de jeugdprofessional".

Mevrouw Koers wendt zich hierop tot Duna en die verwijst haar weer naar de gemeente voor de behandeling van de klacht.

In de zomer van 2017 vindt er een gesprek over de klacht plaats tussen mevrouw Koers en twee medewerkers van de gemeente. Mevrouw De Vries is niet bij dit gesprek aanwezig. Daarna wordt het stil. Mevrouw Koers neemt in november 2017 opnieuw contact op, met het verzoek om een klachtafhandelingsbrief.

Hierop stuurt de gemeente een klachtafhandelingsbrief:

"Geachte heer en mevrouw (Koers; No)

In april 2017 heeft u een klacht ingediend tegen mevrouw (De Vries; No) en de heer (Janssen⁷; No). Hierop hebt u gesproken met de heer (X; No) en mevrouw (Y; No).

Besluit

Wij hebben besloten uw klachten deels ongegrond te verklaren en deels buiten behandeling te stellen.

Motivering van het besluit

Ten aanzien van de privacy schending verklaren wij uw klacht ongegrond, omdat in de toestemmingsverklaring door u geen uitzondering is opgenomen.

Ten aanzien van de ongeïnteresseerde houding van de heer (Janssen; No) nemen wij uw opmerkingen mee, maar zien wij geen klachtwaardig gedrag.

Mevrouw (De Vries; No) heeft inderdaad geen contact met u gezocht na het indienen van de klacht. Hierbij is voorrang gegeven aan de formele klachtbehandeling.
(...)."

WAT IS DE AANLEIDING VOOR DE KLACHT BIJ DE NATIONALE OMBUDSMAN?

Mevrouw Koers is niet tevreden over de afhandeling van de klacht. Zij kan zich niet vinden in de reactie van de gemeente op de klacht over het schenden van de privacy. Zij is van mening dat een medewerkster van een jeugdzorgaanbieder extra voorzichtig moet zijn met privacygevoelige informatie van een jongere. Dit is van belang als een professional vertrouwen wil winnen van een jongere, zoals haar zoon. Dat de gemeente voorrang geeft aan de formele klachtbehandeling vindt mevrouw Koers stuitend, aangezien de gemeente niet eens wist bij wie mevrouw Koers haar klacht moest indienen. Zij voelt zich dan ook van het kastje naar de muur gestuurd.

DE NATIONALE OMBUDSMAN STELT ONDERZOEK IN

De Nationale ombudsman stelt een onderzoek in naar de klacht over de gemeente. Dat doet hij om duidelijkheid te krijgen over het schenden van de privacy en over de klachtbehandeling.

In het kader van het onderzoek is mondeling informatie ingewonnen. Er is een gesprek gevoerd met mevrouw Koers en met een aantal medewerkers van de gemeente. Ook is ter informatie gesproken met twee medewerkers van de jeugdzorgaanbieder Duna. Daarnaast heeft de Nationale ombudsman de gemeente enkele vragen gesteld.

⁷ Gefingeerde naam.

WAT HEEFT MEVROUW KOERS MET ONS BESPROKEN

Over de privacy schending

In het gesprek heeft mevrouw De Vries gevraagd of zij de mentor van school en de psychiater van Kees mocht benaderen. Daarop liet mevrouw Koers weten dat dat prima was. Wel is door haar aangegeven dat bepaalde informatie over haar zoon niet gedeeld mocht worden met de school. Alleen een coördinator en de intern begeleider van de school waren bekend met het probleem van Kees. Mevrouw Koers en haar zoon vonden het belangrijk dat het probleem van Kees niet algemeen bekend werd. Daarnaast was deze informatie ook niet van belang voor de hulpvraag, aldus mevrouw Koers.

Toen mevrouw Koers op school was voor een gesprek, heeft zij de mentor gevraagd naar het contact met mevrouw De Vries. Hierop liet de mentor weten dat hij iets had gehoord over het probleem van haar zoon. Mevrouw Koers is er dus bij toeval achter gekomen dat mevrouw De Vries dit met de mentor gedeeld heeft.

Dat er niet goed is omgegaan met privacygevoelige informatie over haar zoon, heeft mevrouw Koers geraakt. Het was niet nodig geweest. Ze had hierover graag vragen willen stellen aan mevrouw De Vries, want waarom heeft zij deze informatie met de mentor van haar zoon gedeeld?

Over de klachtbehandeling

Mevrouw Koers wilde graag in gesprek met mevrouw De Vries. In juli 2016 was er een hoorzitting in het kader van de bezwaarprocedure. Daarbij werd de mogelijkheid van een driehoeksoverleg besproken; een gesprek met de afdeling Jeugd van de gemeente, de jeugdzorgaanbieder Duna en de heer en mevrouw Koers. Een mogelijkheid om in gesprek te gaan met mevrouw De Vries.

Maar er kwam een gesprek met twee andere medewerkers van de gemeente. In dat gesprek ging het over de verslaglegging en het indicatiebesluit. Mevrouw De Vries was daar niet bij.

"Als dat gesprek had plaatsgevonden en wij de dingen hadden uitgesproken, was het nooit tot een klacht gekomen".

Nadat mevrouw De Vries een klacht bij de gemeente had ingediend, duurde het erg lang voordat die klacht daadwerkelijk in behandeling werd genomen. Ze werd van het kastje naar de muur gestuurd.

Pas in de zomer van 2017 is er een gesprek geweest bij de gemeente met twee medewerkers van de gemeente. Mevrouw De Vries was daar weer niet bij, tot teleurstelling van mevrouw Koers.

In november 2017 heeft ze gebeld waar de klachtafhandelingsbrief bleef. Die was eerst niet te vinden in het archief. Later die maand heeft ze de brief alsnog gekregen.

DE TOELICHTING VAN DE GEMEENTE OP DE KLACHT

Volgens de gemeente heeft er in de zomer van 2017 een goed gesprek over de klacht met de heer en mevrouw Koers plaatsgevonden. Naar aanleiding van dat gesprek is de gemeente nog een en ander nagegaan over het gebruikte toestemmingsformulier. Dat formulier is opgevraagd bij mevrouw De Vries en opgestuurd naar mevrouw Koers. De gemeente hoorde hierop niets en is er daarom van uitgegaan dat de klacht hiermee naar tevredenheid was afgehandeld. Tot mevrouw Koers zich in november 2017 opnieuw tot de gemeente wendde.

Over de rol van de jeugdzorgaanbieder

In sommige gevallen zet de gemeente bij een aanvraag voor jeugdhulp expertise in van medewerkers die bij een jeugdzorgaanbieder werkzaam zijn. Deze medewerkers verrichten nader onderzoek naar een hulpvraag en geven hierover advies aan de gemeente. Zij worden ingehuurd door de gemeente. Ook mevrouw De Vries is ingehuurd door de gemeente. Zij heeft een onderzoek gedaan naar de hulpvraag van de zoon van mevrouw Koers. Mevrouw De Vries heeft een adviserende rol. Na dit onderzoek en advies beslist een jeugdconsulent op de aanvraag.

Over het schenden van de privacy

Mevrouw De Vries heeft laten weten dat er door mevrouw Koers geen restricties aan haar zijn opgelegd bij het opvragen van informatie. Het toestemmingsformulier is door de heer Koers en Kees ook gewoon ondertekend op 24 mei 2016. Daarop is geen uitzondering of voorbehoud gemaakt. Mevrouw De Vries heeft aan de mentor van de zoon open vragen gesteld. Die vragen zijn relevant om de hulpvraag te beoordelen, aldus de gemeente. Deze vragen zouden op iedere school gesteld kunnen worden en zijn algemene vragen.

Over de klachtbehandeling

Mevrouw Koers heeft op 24 oktober 2016 telefonisch een klacht ingediend bij de gemeente.

In het verweerschrift van de gemeente is mevrouw Koers verwezen naar Duna en naar de SKJ.

Desgevraagd laat de gemeente weten dat de gemeente in retrospectief een onjuist beeld heeft gehad van de gezagsverhoudingen ten aanzien van de medewerkster van Duna. Dat zij als adviseur bij de gemeente gedetacheerd is, is waarschijnlijk niet bekend geweest. Daarom is dit onjuiste advies gegeven, aldus de gemeente.

Naar aanleiding van de klacht is in overleg met Duna besloten om samen het gesprek met mevrouw Koers aan te gaan. Daarover is mevrouw Koers (medio mei 2017) gebeld door een medewerkster van Duna. Mevrouw Koers wilde echter geen gesprek met de voorgestelde medewerker van de gemeente.

Op 30 mei 2017 ontving de gemeente de klacht van mevrouw Koers via Duna. De gemeente heeft toen de heer en mevrouw en Koers uitgenodigd voor een gesprek met (andere medewerkers van) de gemeente.

Mevrouw De Vries was niet aanwezig bij dat gesprek. De gemeente wilde mevrouw De Vries en mevrouw Koers namelijk apart horen. Het was de gemeente niet duidelijk dat mevrouw Koers graag in gesprek wilde met mevrouw De Vries, aldus de gemeente.

Desgevraagd laat de gemeente weten dat de klachtcoördinator alleen per e-mail contact heeft gehad met mevrouw De Vries. De klacht is niet mondeling met mevrouw De Vries besproken.

Doordat er ook bezwaarprocedures liepen en er samenhang was met de klacht, heeft de gemeente besloten om in dit geval de klacht formeel op te pakken, zo liet de gemeente weten⁸.

In 2017 zijn er bij de gemeente in totaal tien klachten ontvangen. Daarvan is er maar één formeel afgehandeld. De gemeente probeert namelijk meestal om direct in gesprek met de burger te gaan en tot een oplossing te komen. Daarbij probeert de gemeente klacht uit "het juridische te trekken" en erachter te komen "waar de pijn bij de burger zit". De gemeente ziet daarom ook wel de meerwaarde in van gesprekken in elkaars aanwezigheid.

Veranderingen bij de gemeente

De gemeente heeft het toestemmingsformulier gewijzigd. Het betreft nu een toestemmingsverklaring met daarop het logo van de gemeente. Eerder stond op dit formulier nog het logo van jeugdzorgaanbieder Duna. Naar aanleiding van de klacht van mevrouw Koers, is dit formulier aangepast.

Daarnaast is de gemeente naar aanleiding van deze klacht scherper geworden op de verschillende procedures bij de heer en mevrouw Koers. Voorheen liepen aanvraagprocedures en bezwaarprocedures nog wel eens door elkaar, waardoor niet duidelijk werd wat de gemeente precies aan het beslissen was. Daar wordt nu scherper op gelet.

Nadat de Nationale ombudsman het onderzoek is gestart, heeft de gemeente mevrouw Koers (nogmaals) uitgenodigd voor een gesprek. Mevrouw Koers liet weten dat zij geen gesprek wil waarbij de klachtbehandelaar van de gemeente aan tafel zit. Om die reden is het niet tot een gesprek gekomen.

⁸ Desgevraagd liet de gemeente weten dat met formele klachtbehandeling wordt bedoeld het voorleggen van de klachten aan het college waarop een formeel besluit volgt.

DE TOELICHTING VAN JEUGDZORGAANBIEDER DUNA

Duna heeft aan verschillende gemeenten (ongeveer 25) in het Noorden jeugdhulpverleners "uitgeleend", bijvoorbeeld door middel van detachering. Met iedere gemeente moet Duna apart een overeenkomst sluiten en afspraken maken.

Dit is de eerste keer dat Duna een klacht heeft gekregen over een medewerker die in dienst is van Duna, maar feitelijk werkzaam is bij een gemeente.

Deze klacht was voor Duna aanleiding om meer aandacht aan dit onderwerp te schenken. Wat betekent het als een medewerker van Duna werkzaamheden verricht voor een gemeente en handelt namens de gemeente? Hoe moet er gehandeld worden als over die medewerker een klacht wordt ingediend? Hoe wordt bijvoorbeeld een terugkoppeling gegeven aan Duna als er een klacht over een medewerker van Duna bij de gemeente is afgehandeld door de gemeente? Naar aanleiding van deze klacht heeft Duna verzocht om klachtenafhandeling op de agenda te zetten op het reguliere overleg tussen alle coördinatoren van de gemeenten en Duna om aan de hand van deze klacht met elkaar te reflecteren.

Over de klachtbehandeling

Duna heeft de klacht van mevrouw Koers doorgezet naar de gemeente. Duna kon de klacht namelijk niet behandelen, omdat mevrouw De Vries feitelijk werkzaamheden verrichte in opdracht van de gemeente. De klacht hoorde dus thuis bij de gemeente.

De klacht is binnengekomen op 10 mei 2017. Na intern overleg, is op 17 mei 2017 een ontvangstbevestiging aan mevrouw Koers gestuurd met het verzoek om contact op te nemen. Vrij kort daarna is er door een medewerkster van Duna telefonisch met mevrouw Koers gesproken. Aan haar is verteld dat Duna de klacht niet in behandeling kan nemen, omdat dit een verantwoordelijkheid is van de gemeente. Hierop vertelde mevrouw Koers dat zij de klacht al had ingediend bij de gemeente en dat de gemeente juist naar Duna had verwezen. Toen is met mevrouw Koers afgesproken dat een medewerkster van Duna dit zou uitzoeken en dat zij hierover zou worden geïnformeerd. Op 30 mei is er door Duna (per e-mail) contact opgenomen met de gemeente en is afgesproken dat de gemeente de klacht zou afhandelen. Dit is toen ook aan mevrouw Koers telefonisch meegedeeld door Duna.

Uit de e-mail van 30 mei aan de gemeente:

"Na overleg (zowel bij (Duna; No) intern als met de gemeente) is besloten dat deze klacht niet door de klachtencommissie van (Duna; No) behandeld kan worden. Het betreft weliswaar een medewerker van (Duna; No) maar zij is gedetacheerd bij Centrum Jeugd, Gezin en Veiligheid (CJGV) van de gemeente (en voert al haar werkzaamheden uit in opdracht van CJGV). (...)

(Mevrouw Koers; No) heeft eerder een klacht ingediend bij de gemeente en werd toen doorverwezen naar (Duna; No). Het is dus noodzaak dat we dit nu goed oppakken en dat mevrouw niet weer terugverwezen wordt naar (Duna; No). Ik heb klaagster al een aanbod gedaan om met zijn allen in gesprek te gaan, maar dat wilde ze niet. Ze wil dat de klacht doorgezet wordt."

Medio juni 2017 nam mevrouw Koers weer contact op met Duna, omdat zij nog niets gehoord had. Er is toen door Duna opnieuw contact met de gemeente opgenomen met het verzoek contact op te nemen met mevrouw Koers. Duna heeft er alles aangedaan om mevrouw Koers niet van het kastje naar de muur te sturen en haar te helpen bij dit proces.

NADERE REACTIE MEVROUW KOERS

De Nationale ombudsman heeft de reactie van de gemeente nog voorgelegd aan mevrouw Koers. Zij heeft hierop als volgt gereageerd.

Het ondertekende formulier van 24 mei 2016 kan zij zich niet herinneren. Ook geeft zij aan dat zij dit formulier nooit toegestuurd gekregen heeft.

Het gaat er volgens mevrouw Koers om dat mevrouw De Vries een geheimhoudingsplicht had. Als er alleen open vragen zijn gesteld, dan had de mentor niet van het probleem geweten. Er is duidelijk informatie gedeeld, aldus mevrouw Koers.

Mevrouw Koers geeft verder aan dat hetgeen de gemeente laat weten over de uitnodiging aan haar voor een gesprek (nadat de Nationale ombudsman dit onderzoek was gestart), niet geheel klopt. Mevrouw Koers heeft niet gezegd dat zij niet wilde dat de klachtbehandelaar erbij aanwezig was. Zij heeft alleen de kritische vraag gesteld waarom de desbetreffende medewerkster erbij aanwezig moest zijn, omdat zij een juridisch medewerker is. Dan lijkt het net alsof er juridisch wat uitgevochten moet worden, aldus mevrouw Koers. En het rijmt ook niet met de stelling van de gemeente dat de gemeente meestal probeert om direct in gesprek te gaan met de burger en "de klacht uit het juridische probeert te trekken om er achter te komen waar de pijn bij de burger zit".

Deze hele klacht had voorkomen kunnen worden, als de gemeente en Duna haar niet van het kastje naar de muur hadden gestuurd. Er zijn hiervoor nooit excuses aangeboden en er is nooit gezegd dat het niet goed was hoe de klacht behandeld is, aldus mevrouw Koers.

WAT IS HET OORDEEL VAN DE NATIONALE OMBUDSMAN?

I. Ten aanzien van de klacht over de privacy schending

Mevrouw Koers stelt dat zij tijdens het gesprek met mevrouw De Vries mondeling een uitzondering heeft gemaakt op het inwinnen van informatie bij de school van haar zoon. Volgens mevrouw De Vries zijn er geen restricties aan haar opgelegd. De verklaringen hierover spreken elkaar tegen.

Mevrouw Koers kan zich het toestemmingsformulier van 24 mei 2016 niet meer herinneren. Wel herinnert zij zich dat zij tijdens een gesprek met mevrouw De Vries mondeling een uitzondering heeft gemaakt op het delen van bepaalde informatie. Nu hierover niets is vastgelegd en de verklaringen elkaar tegen spreken, is niet te achterhalen hoe het precies gelopen is. De Nationale ombudsman onthoudt zich daarom van een oordeel op dit punt.

Het recht op privacy is een grondrecht en daar moet dan ook zorgvuldig mee worden omgegaan. Om eventuele misverstanden over het uitwisselen van informatie in de toekomst te voorkomen, is het van groot belang dat medewerkers van de gemeente aan burgers een duidelijke toelichting geven op (het doel en de reikwijdte van) de toestemmingsverklaring die ondertekend moet worden. Zodat een burger beter kan overzien waarvoor hij toestemming geeft en zich bewust is van de mogelijke gevolgen van het geven van toestemming voor informatie-uitwisseling. Indien er door een burger een uitzondering op deze toestemming gemaakt wordt, is het van belang dat dit zorgvuldig en schriftelijk wordt vastgelegd.

II. Wat betreft het verwijzen van de gemeente naar de jeugdzorgaanbieder

Het is een vereiste van behoorlijk overheidsoptreden dat de overheid op eigen initiatief in het belang van de burger samenwerkt met andere (overheids-)instanties en de burger niet van het kastje naar de muur stuurt.

Mevrouw Koers diende in oktober 2016 een klacht in bij de gemeente. De gemeente verwees haar naar Duna. Duna verwees mevrouw Koers vervolgens weer naar de gemeente. In juni 2017, ruim een half jaar na het indienen van de klacht, nam de gemeente contact op met mevrouw Koers, en vond er uiteindelijk een gesprek plaats in het kader van de klachtenprocedure.

Uit het onderzoek is naar voren gekomen dat er door de gemeente niet goed is uitgezocht welke relatie er tussen mevrouw De Vries en de gemeente bestond. En wat dat betekende voor de klachtafhandeling van de klacht en welke organisatie daarvoor verantwoordelijk was. Het koud doorverwijzen naar jeugdzorgaanbieder Duna zonder daarover eerst contact op te nemen met Duna is niet juist geweest.

Op grond van het voorgaande is de Nationale ombudsman van oordeel dat de gemeente niet adequaat heeft gereageerd en dat het te lang heeft geduurd voordat duidelijk was dat de gemeente aan zet was.

De ombudsman vindt het een gemiste kans dat de gemeente voor het onterecht verwijzen niet uit zichzelf en rechtstreeks naar mevrouw Koers verontschuldigen heeft aangeboden.

III. De wijze waarop de gemeente de klacht heeft behandeld.

De klacht over de klachtbehandeling toetst de Nationale ombudsman aan (het vereiste van) professionele klachtbehandeling. Professionele klachtbehandeling houdt onder andere in dat een overheidsinstantie alert is op klachten en toegang biedt. Verder is het belangrijk dat een overheidsinstantie een klacht van een burger serieus neemt. De Nationale ombudsman vindt dat persoonlijk contact het uitgangspunt moet zijn bij de behandeling van een klacht. Wij bedoelen daarmee dat een instantie telefonisch contact moet opnemen, om een klacht met de indiener daarvan te bespreken. Zo kan worden nagegaan wat er is gebeurd en waarover precies wordt geklaagd. Alleen als de overheid de kern vindt van de klacht, is een passende oplossing immers mogelijk. Daarom moet de overheid aan het begin van de klachtbehandeling verkennen welke belangen spelen bij de burger. Dat lukt het beste in persoonlijk contact: telefonisch of face to face.⁹

Er is in dit geval aan het begin van de klachtbehandeling geen telefonisch contact met mevrouw Koers opgenomen door de gemeente. De gemeente heeft aan de Nationale ombudsman laten weten dat zij niet had begrepen dat mevrouw Koers graag in gesprek wilde met mevrouw De Vries. Als er in het begin van de klachtbehandeling persoonlijk contact was opgenomen met mevrouw Koers en was nagegaan wat de kern van haar klacht was (het optreden van mevrouw De Vries) en wat zij wilde bereiken (een gesprek met mevrouw De Vries) was de klacht mogelijk anders opgelost. De gemeente had dan kunnen verkennen of een gesprek mogelijk was en zo niet, dan had de gemeente een gemotiveerd oordeel over de klacht moeten geven.

De gemeente heeft in de klachtafhandelingsbrief de klacht ongegrond verklaard, omdat er door mevrouw Koers geen uitzondering was opgenomen in de toestemmingsverklaring. Er is hierbij niet ingegaan op het feit dat de verklaringen van mevrouw Koers en De Vries over de toestemming uiteen lopen. In zo'n geval moet de conclusie van de klacht zijn dat er geen oordeel over de klacht kan worden gegeven.

De gemeente heeft mevrouw Koers gedurende het onderzoek van de Nationale ombudsman alsnog uitgenodigd voor een gesprek. Helaas heeft het gesprek uiteindelijk toch niet plaatsgevonden.

Tot slot valt het de ombudsman op dat de gemeente ervan uit is gegaan dat met het gesprek in de zomer tussen twee medewerkers van de gemeente en de heer en mevrouw Koers, de klacht als afgehandeld kon worden beschouwd. Juist als de overheid met een burger in gesprek gaat in het kader van klachtbehandeling, moet de overheid zich ervan vergewissen dat de klacht daarmee ook is opgelost. Dat is in dit geval niet

⁹ Zie de Ombudsvisie op Professionele Klachtbehandeling, via www.nationaleombudsman.nl/pk.

gebeurd, waardoor mevrouw Koers vergeefs wachtte op een schriftelijke afhandelingsbrief.

De wijze van klachtbehandeling is niet behoorlijk.

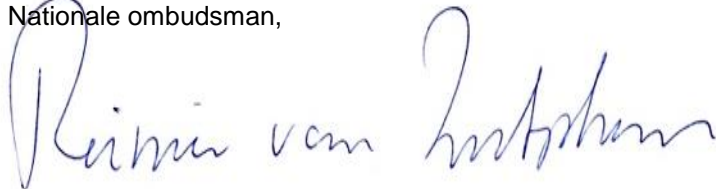
CONCLUSIE

De klachten over de klachtbehandeling door de gemeente Westerwolde zijn gegrond, wegens strijd met het samenwerkingsvereiste en het vereiste van professionele klachtbehandeling. De Nationale ombudsman onthoudt zich van een oordeel wat betreft de klacht over het schenden van de privacy.

AANBEVELING

De Nationale ombudsman doet de gemeente de aanbeveling om haar medewerkers te instrueren om in gesprekken met burgers een duidelijke toelichting te geven op (het doel en de reikwijdte van) de toestemmingsverklaring voordat deze ondertekend wordt en eventuele uitzonderingen hierop zorgvuldig en schriftelijk vast te leggen.

Met vriendelijke groet,
de Nationale ombudsman,



Reinier van Zutphen