



nationale ombudsman

Rapport

Een kritische uitspraak van de klachtencommissie: hoe verder?

Een onderzoek naar de reactie van Jeugdbescherming Rotterdam Rijnmond op het oordeel van de onafhankelijke klachtencommissie.

Oordeel

Op basis van het onderzoek vindt de Nationale ombudsman de klacht over Jeugdbescherming Rotterdam Rijnmond: gegrond.

Leeswijzer

In dit onderzoek gaat de Nationale ombudsman in op de klachten van verzoekers en op de reikwijdte van de klachtbehandeling.

Het eerste deel van dit rapport bevat een verkorte weergave van wat tijdens het onderzoek is komen vast te staan met daarna het oordeel van de Nationale ombudsman over de klacht.

Waar gaat het onderzoek over?

In dit onderzoek heeft de Nationale ombudsman onderzocht hoe Jeugdbescherming Rotterdam Rijnmond (hierna: JBRR) met de klachten van verzoekers is omgegaan. Verzoekers hadden klachten ingediend bij de onafhankelijke klachtencommissie. Die oordeelde de klachten gegrond. Hierna legde JBRR het oordeel naast zich neer omdat de uitspraak over inhoud en beleid ging en niet over bejegening. JBRR vond dat dit niet tot de competentie van de commissie behoort.

De advocaten van verzoekers treden op als hun gemachtigde en hebben over deze klachtbehandeling een klacht ingediend bij de Nationale ombudsman. Op verzoek van betrokkenen zijn de klachten gevoegd en gezamenlijk behandeld. Verzoekers klagen over de reactie van JBRR omdat ze vinden dat het besluit onvoldoende wordt gemotiveerd.

Het onderzoek van de Nationale ombudsman richt zich op de vraag of JBRR behoorlijk is omgegaan met de klachten van verzoekers en of zij het besluit voldoende heeft gemotiveerd. De Nationale ombudsman toetst dit aan het vereiste van een goede motivering en betreft daarbij enkele uitgangspunten uit zijn "ombudsvisie op professionele klachtbehandeling"¹. In dit rapport wordt ook de reikwijdte van de klachtbehandeling besproken, waar mag over worden geklaagd.

Tot slot blikt de ombudsman terug op deze complexe casus en de veranderingen die op het gebied van klachtbehandeling zijn ingezet bij JBRR.

Wat ging er aan de klacht vooraf?

Voorgeschiedenis

Beide verzoekers hebben in het verleden een relatie gehad met dezelfde partner en zijn ieder vader van respectievelijk een jongen en een meisje. De vaders zijn samen met de moeder belast met het gezag over hun eigen kind. Sinds 2017 is er geen omgang meer tussen de kinderen en hun eigen vader. Ondanks verschillende interventies waaronder de inzet van bijzondere curatoren, diverse hulpverleningstrajecten en klacht- en gerechtelijke procedures, is het niet gelukt om een structurele omgangsregeling tot stand te brengen.

De kinderen hebben van november 2012 tot april 2019 onder toezicht gestaan van JBRR. In 2019 heeft de rechtbank het verzoek van de Raad voor de Kinderbescherming (hierna: RvdK) afgewezen. De Raad had verzocht om het gezag van de ouders, dan wel moeder, te beëindigen en Leger des Heils Jeugdbescherming en Reclassering (hierna: LJ&R) tot voogd te benoemen. LJ&R werd wel belast met de uitvoering van de ondertoezichtstelling.

De klacht uit 2015

Verzoekers hebben zowel in 2015 als in 2017 klachten ingediend bij de onafhankelijke klachtencommissie van JBRR. In 2015 oordeelde de klachtencommissie de klacht van verzoekers gegrond. De commissie vond dat JBRR onvoldoende inspanningen en middelen had ingezet om de moeder haar medewerking te laten verlenen aan de omgangsregeling. De klachtencommissie achtte zich niet bevoegd om zich uit te spreken over de inhoud van het plan van aanpak omdat dit beleid betrof. Daarom beperkte ze zich tot de vraag of de onderzoeken/behandelingen de uitvoering van de omgangsregeling in de weg stonden. Ze deed de aanbeveling aan JBRR om het voorstel van één van de vaders om beide kinderen door hem op te laten voeden, in overweging te nemen.

In zijn reactie gaf de algemeen directeur aan dat de voorzitter van de klachtencommissie later erkende dat de aanbeveling betrekking had op het beleid dat de instelling wilde volgen. De algemeen directeur nam daarom afstand van dit onderdeel van het oordeel omdat het niet tot het domein behoorde waarover de klachtencommissie kon oordelen.

Verder concludeerde hij dat de klachtbehandeling onderdeel was gemaakt van de strijd tussen de vaders, moeder en de instelling. De algemeen directeur schreef dat hij kennis nam van het oordeel omdat deze strijdpatronen een sterk stempel drukten op de beleving van hetgeen nu wel of niet als juiste bejegening gezien mocht worden.

¹ Rapport 2018/005 "Ombudsvisie op professionele klachtbehandeling", publicatiedatum 19 maart 2018. Via www.nationaleombudsman.nl

Welke klacht is door de klachtencommissie van JBRR in 2018 behandeld?

In december 2017 dienden verzoekers weer samen een klacht in bij de klachtencommissie van JBRR. Dit deden ze omdat de eerdere behandeling van hun klacht niet tot veranderingen had geleid. De klachtencommissie vatte de klacht als volgt samen: "Verzoekers klagen over het uitblijven van enig handelen van JBRR tot het beëindigen van de situatie dat de kinderen zodanig opgroeien dat zij in hun ontwikkeling bedreigd worden". Verzoekers verzochten ook aan de klachtencommissie om aanbevelingen te doen aan de gezinsvoogd over de te nemen maatregelen. In hun schriftelijke reactie op de klacht gaf JBRR inzicht in de interventies die zijn ingezet in het kader van de uitvoering van de ondertoezichtstelling. Ook had JBRR de RvdK gevraagd om onderzoek te doen naar een eventuele gezagsbeëindiging en welke interventies zij nog als mogelijkheid zag binnen de uitvoering van de ondertoezichtstelling. JBRR vond dat na alle ingezette interventies de mogelijkheden uitgeput leken te zijn. JBRR betreurde het dat verzoekers zich niet serieus genomen voelden, omdat dit zeker niet de intentie van JBRR was. JBRR handelde met de gepleegde interventies in het belang van de kinderen. JBRR constateerde dat met de formulering "enig handelen" in de klacht verwezen werd naar het gevoerde beleid. Dit beleid werd uitgevoerd op basis van recente beschikkingen.

JBRR vond dat de klachtencommissie niet aan het verzoek van klagers om aanbevelingen te doen tegemoet kon komen op grond van artikel 17.4 van het klachtenreglement. Het beleid van JBRR werd uitgevoerd op basis van recente beschikkingen.

JBRR erkende dat het de taak/verantwoordelijkheid was van beide advocaten om op te komen voor het belang van hun cliënten. Dat de samenwerking en communicatie niet tot een oplossing had geleid kon echter niet alleen JBRR worden aangerekend.

De klachtencommissie oordeelde de klacht gegrond. Uit de klachtbeslissing van 26 maart 2018:

"Op grond van de stukken en hetgeen ter zitting ter sprake is gekomen concludeert de commissie dat JBRR worstelt met de zaak. De ondertoezichtstelling sinds 15 november 2012 heeft nog geen enkele verbetering van de situatie opgeleverd. JBRR heeft de zaak regelmatig gewogen en besproken, maar heeft geen pogingen ondernomen om de negatieve invloed van moeder af te buigen. Aan het niet tot stand komen c.q. het doen mislukken door moeder van de omgangsregeling heeft JBRR geen consequentie verbonden, laat staan enige daadkracht getoond – onder meer door het geven van aanwijzingen om de gestelde doelen te behalen. De commissie constateert dat moeder te veel ruimte heeft gekregen. Aan haar eigen conclusie dat er sprake is van kindermishandeling heeft JBRR geen consequentie verbonden anders dan dat er huisbezoeken plaats vinden. De commissie oordeelt de klacht gegrond".

Hoe reageerde JBRR op het oordeel van de klachtencommissie?

In de brief van 29 april 2018 gaf de bestuurder haar reactie op het oordeel van de onafhankelijke klachtencommissie. Zij was ontevreden over de afhandeling van de klacht. Ze concludeerde dat de klachtafhandeling niet had plaatsgevonden volgens het principe van gelijke behandeling. De medewerkers die bij de hoorzitting aanwezig waren, hebben volgens de bestuurder overtuigend bij haar aangegeven dat zij "niet in hun waarde gehoord zijn". De bestuurder constateerde dat de uitspraak niet over bejegening maar over inhoud en beleid ging. Het doen van uitspraken over beleid, wegingen en wat binnen casuïstiek wel/niet moet gebeuren, behoort niet tot de competentie van de klachtencommissie. De bestuurder kon zich niet vinden in het oordeel en legde het daarom naast zich neer. Een korte inhoudelijke reactie van de verantwoordelijk directeur zou volgen.

De directeur gaf in de brief van 6 juni 2018 aan dat hij eerst de beschikking van de rechtbank van 14 mei 2018 had afgewacht. Betrokkenen hebben kennis kunnen nemen van de inhoud. De kinderrechtter sprak beide ouders aan op hun verantwoordelijkheid om in het belang van de kinderen te handelen. JBRR werd uitgenodigd om een doorbraak te forceren door de wettige middelen (vervangende toestemming/schriftelijke aanwijzing) in te zetten. De conclusie van de directeur was dat de lijn zoals ingezet door JBRR werd ondersteund door deze beschikking.

Wat was de aanleiding voor de klacht bij de Nationale ombudsman?

Verzoekers hebben zich tot de Nationale ombudsman gewend omdat beide klachtprocedures – ondanks de gegrondverklaring van hun klacht – hun niets hadden opgeleverd. De klachtbehandeling heeft niet geleid tot correctie/bijstelling van de handelwijze van de JBRR of zelfreflectie. Verzoekers hopen dat JBRR lering trekt uit hun klacht en ervaringen. Beide vaders maken zich zorgen om hun kinderen. Ze willen voorkomen dat wat met hun kinderen is gebeurd ook anderen kan overkomen. Verzoekers vragen zich af bij wie ze terecht kunnen als zelfs het oordeel van de klachtencommissie niet tot veranderingen kan leiden bij de JBRR.

In 2018 probeerde de voorzitter van de klachtencommissie tijdens de hoorzitting partijen dichter tot elkaar te brengen. Dit lukte niet, maar de vaders voelden zich wel gehoord en serieus genomen door de klachtencommissie.

Wat heeft de nationale ombudsman onderzocht?

De Nationale ombudsman startte op 4 september 2019 nader onderzoek naar de klacht van verzoekers. Op basis van hun verzoekschriften en mondelinge toelichting formuleert de ombudsman de klacht als volgt:

Verzoekers voelen zich niet serieus genomen door JBRR. Ze klagen erover dat de bestuurder niet of onvoldoende heeft gemotiveerd waarom ze het oordeel van de onafhankelijke klachtencommissie naast zich neerlegt.

Klagers vinden dat hun gegrond verklaarde klacht niet heeft geleid tot zelfreflectie bij JBRR of bijstelling van hun handelwijze.

Uiteindelijk is de klachtbehandeling volgens verzoekers vooral een geschil geworden of de klacht een gedraging of beleid betrof en of de klachtencommissie zich hierover mocht uitlaten. Het lijkt alsof het er niet toe doet wat de gehele situatie met hen als vaders doet en welke zorgen zij om hun kinderen hebben.

De focus van het onderzoek van de Nationale ombudsman ligt op de vraag of de bestuurder behoorlijk is omgegaan met het oordeel van de klachtencommissie. Is het perspectief van verzoekers voldoende meegenomen in de reactie en het vervolg op de klachtbeslissing?

Het standpunt van JBRR

De bestuurder van JBRR heeft een schriftelijke reactie gegeven op de aankondiging van het onderzoek en de vragen van de Nationale ombudsman. De ondertoezichtstelling over de kinderen van verzoekers is van 15 november 2012 tot 9 april 2019 door JBRR uitgevoerd. De bestuurder was van mening dat de toegevoegde stukken (waaronder beschikkingen van de rechtbank van april 2019 en rapporten van de Raad voor de Kinderbescherming van oktober 2018) een goed beeld gaven van het verloop van de ondertoezichtstelling en de inspanningen die zijn geleverd door de jeugdbeschermers om contact te bewerkstelligen tussen verzoekers en hun kinderen.

JBRR gaf verder aan dat de samenwerking met verzoekers zeer moeizaam verliep. Door de manier waarop hun advocaten verzoekers bijstonden, konden de jeugdbeschermers zich niet rechtstreeks tot verzoekers wenden. Hierdoor was er feitelijk geen samenwerking tussen verzoekers en de jeugdbeschermers mogelijk. De opstelling van beide advocaten heeft de situatie geen goed gedaan.

In haar reactie op het oordeel van de toenmalige klachtencommissie heeft de bestuurder duidelijk gemaakt dat zij niet blij was met de bejegening van de jeugdbeschermers door de klachtencommissie in het kader van hoor en wederhoor. De advocaten van verzoekers zijn voornamelijk aan het woord geweest. Er was weinig ruimte voor de visie van de jeugdbeschermers. Zodoende ontstond er bij de hoorzitting een gesprek dat niet ging over bejegening maar over beleid/inhoud. De bestuurder geeft aan dat het meeste beleid in deze casus ook in vele juridische procedures is getoetst. Beleidsbeoordeling behoort niet tot de competentie van de klachtencommissie. JBRR heeft gevolg gegeven aan de aanwijzingen van zowel de rechtbank als het gerechtshof in 2017. Het schrijven van de bestuurder heeft niet de bedoeling gehad om te twijfelen aan de bevoegdheid van de klachtencommissie.

De directeur heeft in juni 2018 de aangekondigde inhoudelijke reactie aan verzoekers en hun advocaten verzonden.

Het standpunt van verzoekers

Beide verzoekers hebben via hun advocaten een reactie gegeven op de brief van de bestuurder. Ze vinden dat de bestuurder geen toelichting op de casus geeft en niet uitlegt waarom zij het oordeel van de klachtencommissie naast zich neerlegt.

Verzoekers vinden dat de bestuurder voorbijgaat aan de klacht door te verwijzen naar de vermeende rol van hun advocaten die ertoe geleid zou hebben dat geen samenwerking met hun mogelijk was. Verzoekers geven aan dat zij zich samen met hun advocaat hebben ingezet op overleg en samenwerking. Van JBRR mag verwacht worden dat zij op professionele wijze contacten onderhoudt met advocaten van ouders. Daarnaast vinden zij dat onduidelijk is welke samenwerking met verzoekers JBRR beoogde bij de uitvoering van de ondertoezichtstelling. De samenwerking, maar meer nog de inzet en het handelen van JBRR, zou zich voornamelijk moeten richten op de primaire opvoeder. Daar verblijven de kinderen en deze ouder moet het contact met verzoekers toestaan.

De bestuurder geeft aan dat zij niet twijfelt aan de bevoegdheid van de klachtencommissie, maar toch vragen verzoekers zich af waar de commissie zich volgens JBRR over mag uitlaten. De bestuurder gaat weer voorbij aan de kern van hun klacht. Ze gaat wel in op de bejegening van de medewerkers en opstelling van de advocaten bij de hoorzitting.

Verzoekers menen dat volgens de bestuurder kennelijk alleen geklaagd kan worden over bejegening. Het klachtenreglement is echter helder en gaat verder. Het gaat om de mogelijkheid om klachten tegen gedragingen in te dienen. Het gaat daarbij om het handelen, actief iets doen, maar ook het nalaten om iets te doen.

Verzoekers geven aan dat zij de brief van de directeur van 6 juni 2018 niet kennen en niet hebben ontvangen.

Verzoekers zien in de reactie van de bestuurder een bevestiging van hun standpunt. JBRR lijkt de klacht niet serieus te nemen en geeft onvoldoende antwoord op de gestelde vragen.

Wat is het oordeel van de Nationale ombudsman?

De Nationale ombudsman beoordeelt de klacht van verzoekers aan het vereiste van een goede motivering en betreft daarbij enkele uitgangspunten uit zijn "ombudsvisie op professionele klachtbehandeling".

Het vereiste van een goede motivering houdt in dat de overheid haar handelen en besluiten duidelijk aan burgers uitlegt. Ook hoe zij rekening heeft gehouden met de belangen van burgers. De motivering moet voor de burger begrijpelijk zijn. Dit uitgangspunt geldt ook voor instanties die overheidstaken verrichten zoals de Gecertificeerde Instellingen.

De uitgangspunten van de ombudsvisie op professionele klachtbehandeling die in deze casus een belangrijke rol spelen zijn:

- Bied een duidelijke klachtprocedure voor alle betrokkenen. Burgers willen zien dat hun klacht wordt behandeld volgens een vaste procedure met bepaalde waarborgen.
- Zorg er bij de afronding van de procedure voor om zorgvuldig en volledig te motiveren waarom het oordeel of besluit zo luidt. Laat daarin zien hoe je rekening houdt met de belangen van de burger. Dit is belangrijk voor de burger maar heeft ook een positieve invloed op het lerend effect van de organisatie.
- Bied toegang en werp geen drempels op bij de klachtbehandeling. In dat kader komt ook de reikwijdte van de klachtbehandeling aan de orde. Zorg dat het klachtbegrip niet onnodig wordt beperkt. Het klachtbegrip is ruimer dan bejegeningklachten.
- Verwijs in het besluit naar een ombudsvoorziening.

Een duidelijke klachtprocedure

Formele klachtbehandeling bij een gecertificeerde instelling als JBRR bestaat uit behandeling van de klachten door een klachtencommissie. Conform het klachtenreglement van JBRR beoordeelt de commissie of de klacht ontvankelijk is. Na het oordeel van de klachtencommissie neemt de Raad van Bestuur een schriftelijk besluit en laat weten of zij het oordeel over de klacht deelt, het eens is met de aanbevelingen en reden ziet om een maatregel te nemen.

In dit geval achtte de commissie de klacht ontvankelijk en nam zij de klacht in behandeling. Na de hoorzitting kwam de commissie tot de conclusie dat de klacht gegrond was, omdat JBRR o.a. had nagelaten om acties uit te zetten om tot verbetering van de situatie te komen. De bestuurder legde het oordeel naast zich neer, omdat de klacht zou zien op inhoud en beleid en niet op een gedraging (de bestuurder heeft het in de brief over bejegening). Het behoorde niet tot de competentie van de commissie om zich over dergelijke klachten uit te laten.

De Nationale ombudsman vindt dit verwarrend en plaatst hier vraagtekens bij omdat de bestuurder zich alsnog uitlaat over de ontvankelijkheid van de klacht en of de klachtencommissie deze klacht mocht behandelen. Voor verzoekers kwam deze reactie ook uit de lucht vallen, omdat de klachtencommissie zich wel bevoegd achtte om de klacht te beoordelen. Deze casus onderstreept het belang van een duidelijke klachtprocedure en het daadwerkelijk navolgen hiervan. Hierdoor weet de burger waar hij aan toe is en waar hij op kan rekenen. Het biedt ook kaders waar alle betrokken partijen zich aan moeten houden. Als burgers ervaren dat hun klacht volgens een vaste procedure met bepaalde waarborgen wordt behandeld vergroot dat hun vertrouwen in de klachtbehandeling.

Zorgvuldig en volledig motiveren

Een bestuurder kan afwijken van het oordeel of de aanbevelingen van de klachtencommissie maar moet dit gemotiveerd zowel aan klagers als de klachtencommissie meedelen. De Nationale ombudsman vindt de reactie van de bestuurder van JBRR onvoldoende gemotiveerd en weinig gericht op de specifieke situatie van verzoekers. De brief is kort en zakelijk. Het is terecht dat de bestuurder oog heeft voor de beleving en ervaringen van medewerkers van JBRR, maar het past niet om dit te doen in deze reactie aan verzoekers. De Nationale ombudsman ziet niet dat er stil is gestaan bij het perspectief van verzoekers en hoe er rekening is gehouden met hun belangen.

Uit het onderzoek van de Nationale ombudsman werd duidelijk dat er sprake was van een moeizame communicatie tussen JBRR en verzoekers en hun advocaten. Dit neemt niet weg dat het belangrijk is de klachtbehandeling behoorlijk af te ronden door goed te motiveren waarom het besluit zo luidt. Een goede motivering kan burgers helpen om het besluit beter te begrijpen en daarmee hopelijk beter te accepteren.

Wel kondigde de bestuurder in het besluit aan dat er nog een korte inhoudelijke reactie van de directeur zou volgen. Deze brief hebben verzoekers tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman ontvangen. In deze brief

verwees de directeur naar de beschikking van de rechtbank die hij na afloop van de klachtprocedure had ontvangen. Voor de Nationale ombudsman is niet duidelijk hoe de verwijzing naar de beschikking gezien kan worden als een reactie op de klachten van verzoekers of een onderbouwing op het besluit van de bestuurder.

Bied toegang en werp geen drempels op bij de klachtbehandeling

Een belangrijk punt in deze kwestie is het verschil van inzicht tussen verzoekers, de toenmalige klachtencommissie en de Raad van bestuur over de reikwijdte van klachtbehandeling. Waar mag over worden geklaagd?

De Nationale ombudsman vindt het belangrijk om zich hierover uit te laten, zodat het klachtbegrip niet onnodig wordt beperkt. Gebrek aan duidelijkheid hierover staat een goede en effectieve klachtbehandeling in de weg.

In de Jeugdwet staat samengevat onder de artikelen 4.2.1 en 4.2.2 (zie achtergrond 1) dat de gecertificeerde instelling een regeling treft voor de behandeling van klachten over gedragingen van voor hen werkzame personen jegens bijvoorbeeld een jeugdige of ouder in het kader van de uitvoering van een kindbeschermingsmaatregel. Op basis van artikel 4.2.1 van de Jeugdwet is titel 9.1 van de Algemene wet bestuursrecht niet van toepassing.

In het klachtenreglement 2018 (zie achtergrond 2) geeft JBRR uitvoering aan de gestelde eisen in de Jeugdwet. In de artikelen 2.2, 2.3 en 2.4 staat: *Er kan worden geklaagd over een 'gedraging'. Daaronder valt het handelen van een persoon (actief iets doen), maar ook het nalaten om iets te doen. Het nemen van een besluit door JBRR valt ook onder het begrip gedraging. Het moet dan wel om een besluit gaan dat gevolgen heeft voor de klager. Besluiten waartegen beroep kan worden ingesteld bij de rechtbank zijn uitgezonderd. De klachtencommissie is niet bevoegd te oordelen over klachten die gaan over het beleid van JBRR.*

De Nationale ombudsman kan het standpunt van de bestuurder niet volgen dat de klachtencommissie zich niet over klachten die betrekking hebben op gedragingen die voortvloeien uit het beleid van JBRR kan uitlaten. De klacht ziet immers op de aanpak van de uitvoering van de ondertoezichtstelling. De ombudsman overweegt hierbij dat op basis van rechterlijke uitspraken een gecertificeerde instelling vanuit het belang van het kind de aanpak of "het beleid" in een zaak bepaalt. Klachten over gedragingen in een concrete casus, die uit dit beleid voortvloeien en die consequenties hebben voor klagers, vallen binnen het klachtrecht. Deze klachten kunnen beoordeeld worden voor zover zij zien op een gedraging en raken aan de behoorlijkheidsvereisten. Daarnaast is het ook voor de organisatie waardevol om te reflecteren op dergelijke klachten, omdat het tot verbetering van het gevoerde beleid kan leiden. Klachtbehandeling kan belangrijke informatie bieden waarvan geleerd kan worden voor de toekomst.

Verwijs naar de bevoegde ombudsvoorziening

Het is de Nationale ombudsman verder opgevallen dat zowel in de brief van de bestuurder als de directeur, verzoekers niet gewezen worden op de mogelijkheid om zich te wenden tot de Nationale ombudsman als zij vinden dat hun klachten onjuist of onvolledig zijn behandeld. De Nationale ombudsman vindt dat een burger altijd dergelijke beslissingen van een (overheids-)instantie moet kunnen voorleggen aan een tweedelijns klachtinstantie. Het is belangrijk om in een afrondend bericht te verwijzen naar de bevoegde ombudsvoorziening, zodat verzoekers weten waar ze terecht kunnen als ze niet tevreden zijn over de behandeling van hun klacht.

Conclusie

De klacht over de onderzochte handelwijze van JBRR is gegrond vanwege strijd met het vereiste van goede motivering en de genoemde uitgangspunten van de ombudsvisie op professionele klachtbehandeling.

Aanbeveling

De Nationale ombudsman doet JBRR de aanbeveling om samen met de klachtencommissie de reikwijdte van de klachtbehandeling zoals dat in het klachtrecht is bedoeld, eenduidig te hanteren en daarbij het klachtrecht niet te beperken door gedragingen te scharen onder de noemer beleid. Bied vervolgens klagers helderheid hierover bijvoorbeeld via de website.

Slotbeschouwing

Doelen van professionele klachtbehandeling zijn dat organisaties leren van klachten voor de toekomst en burgers op weg helpen. Een goede klachtbehandeling is belangrijk voor het herstel van vertrouwen van verzoekers in de organisatie. Vooral omdat er soms een langdurige relatie is met een gecertificeerde instelling bij de uitvoering van een kindbeschermingsmaatregel.

De Nationale ombudsman realiseert zich dat het in dit onderzoek om een bijzonder complexe casus gaat. Een casus die ongetwijfeld veel van de medewerkers van JBRR heeft gevraagd. Maar boven alles gaat het hierbij om een verdrietige situatie, waarbij vaders en kinderen al jaren verstoken zijn van contact met elkaar. Verzoekers hebben zich hierbij onvoldoende gezien en gehoord gevoeld.

De klachtafhandeling in dit onderzoek heeft tot verschillende leerpunten geleid. In het bijzonder als het gaat om het belang van het zorgvuldig en volledig motiveren van besluiten en een eenduidige visie op de reikwijdte van de klachtbehandeling. Inmiddels is er enige tijd verstreken en heeft JBRR bij de vorming van een nieuwe klachtencommissie expliciet de focus gelegd op het leren van klachten. Dit biedt een goede basis voor een duidelijke klachtprocedure met helderheid over de reikwijdte van klachtbehandeling waarbij alle betrokken partijen zich gehoord voelen. Daarmee vergroot je het draagvlak voor de oordelen en beslissingen van de klachtencommissie en de gevolgen daarvan voor alle betrokkenen.

De Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen

Achtergrond/bijlagen

Achtergrond 1

§ 4.2. Rechtspositie jeugdigen en ouders

§ 4.2.a. Klachtrecht

Artikel 4.2.1

- 1. De jeugdhulpaanbieder en de gecertificeerde instelling treffen een regeling voor de behandeling van klachten over gedragingen van hen of van voor hen werkzame personen jegens een jeugdige, ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of een pleegouder in het kader van de verlening van jeugdhulp, de uitvoering van een kindbeschermingsmaatregel of jeugdreclassering. Zij brengen de regeling op passende wijze onder hun aandacht.
- 2. De in het eerste lid bedoelde regeling:
 - a. voorziet erin dat de klachten van de jeugdige, ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of de pleegouder worden behandeld door een klachtencommissie die bestaat uit ten minste drie leden, waaronder een voorzitter die niet werkzaam is voor of bij de jeugdhulpaanbieder of de gecertificeerde instelling;
 - b. waarborgt dat aan de behandeling van een klacht niet wordt deelgenomen door een persoon op wiens gedraging de klacht rechtstreeks betrekking heeft;
 - c. waarborgt dat de klachtencommissie binnen een in de regeling vastgelegde termijn na indiening van de klacht de klager, degene over wie is geklaagd en, indien dit niet dezelfde persoon is, de jeugdhulpaanbieder of de gecertificeerde instelling, schriftelijk en met redenen omkleed in kennis stelt van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen;
 - d. waarborgt dat bij afwijking van de onder c bedoelde termijn de klachtencommissie daarvan met redenen omkleed mededeling doet aan de klager, degene over wie is geklaagd en, indien dit niet dezelfde persoon is, de jeugdhulpaanbieder of de gecertificeerde instelling, onder vermelding van de termijn waarbinnen de klachtencommissie haar oordeel over de klacht zal uitbrengen;
 - e. waarborgt dat de klager en degene over wie is geklaagd door de klachtencommissie in de gelegenheid worden gesteld mondeling of schriftelijk een toelichting te geven op de gedraging waarover is geklaagd, en
 - f. waarborgt dat de klager en degene over wie is geklaagd zich bij de behandeling van de klacht kunnen laten bijstaan.
- 3. De jeugdhulpaanbieder en de gecertificeerde instelling zien erop toe dat de klachtencommissie, bedoeld in het tweede lid, onderdeel a, haar werkzaamheden verricht volgens een door deze commissie op te stellen reglement.
- 4. Bij de klachtencommissie, bedoeld in het tweede lid, onderdeel a, kan een klacht tegen een jeugdhulpaanbieder of een gecertificeerde instelling worden ingediend over een gedraging van hen of van voor hen werkzame personen jegens een jeugdige, ouder, ouder zonder gezag,

voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of een pleegouder:

- **a.** door of namens de jeugdige, ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of de pleegouder, of
 - **b.** door een nabestaande, indien de jeugdige, ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of de pleegouder is overleden.
- **5** De jeugdhulpaanbieder en de gecertificeerde instelling delen de klager en de klachtencommissie, bedoeld in het tweede lid, onderdeel a, binnen een maand na ontvangst van het in het tweede lid, onderdeel c, bedoelde oordeel van de klachtencommissie schriftelijk mee of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja welke. Bij afwijking van de in de eerste volzin genoemde termijn, doen de jeugdhulpaanbieder en de gecertificeerde instelling daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en de klachtencommissie, onder vermelding van de termijn waarbinnen de jeugdhulpaanbieder of de gecertificeerde instelling zijn standpunt aan hen kenbaar zal maken.
 - **6** Titel 9.1 van de Algemene wet bestuursrecht is niet van toepassing op klachten als bedoeld in dit artikel.

Achtergrond 2

Uit het klachtenreglement 2018 van Jeugdbescherming Rotterdam Rijnmond

Artikel 2: Waarover kan worden geklaagd

2.1 Een klacht is het uiten van onvrede over een gedraging van een persoon die werkt of heeft gewerkt voor of onder verantwoordelijkheid van JBRR.

2.2 Er kan worden geklaagd over een 'gedraging'. Daaronder valt het handelen van een persoon (actief iets doen), maar ook het nalaten om iets te doen. Het nemen van een besluit door JBRR valt ook onder 'gedraging'. Het moet dan wel gaan om een besluit dat gevolgen heeft voor de klager.

2.3 Besluiten van JBRR waartegen beroep bij de kinderrechtster kan worden ingesteld of besluiten die de instelling als bestuursorgaan neemt, zijn uitgezonderd.

2.4 De klachtencommissie is niet bevoegd te oordelen over klachten betreffende het beleid van JBRR.

Artikel 9: ontvankelijk, niet-ontvankelijk of kennelijk ongegrond

9.1 De voorzitter van klachtencommissie beoordeelt de ontvankelijkheid van de klacht.

Artikel 17: Oordeel van de klachtencommissie

17.1 De klachtencommissie kan een ontvankelijke klacht geheel of gedeeltelijk gegrond of ongegrond verklaren. Ook kan de klachtencommissie zich onthouden van het geven van een oordeel over de gegrondheid van een klacht.

17.2 De klachtencommissie moet haar oordeel motiveren.

17.3. Naast het oordeel omtrent de klacht kan de klachtencommissie algemene aanbevelingen doen aan JBRR.

17.4 Het oordeel wordt toegezonden aan de klager, de beklaagde en diens direct leidinggevende. Daarnaast wordt het oordeel toegestuurd aan de Raad van Bestuur.

Artikel 19: Besluit op oordeel:

19.1 Door of namens de Raad van Bestuur wordt aan de klager een schriftelijke besluit gezonden op het oordeel van de klachtencommissie. In dit besluit wordt meegedeeld:

- of JBRR het oordeel van de commissie met betrekking tot de gegrondheid van de klacht deelt;

- in hoeverre JBRR het eens is met de eventueel gedane aanbevelingen van de commissie;
- of er naar aanleiding van het oordeel en de aanbevelingen van de commissie maatregelen worden genomen, en zo ja, welke dat zijn.

19.2 Een kopie van het besluit wordt gezonden aan de beklagde, de gebiedsmanager van de beklagde en aan de klachtencommissie.

19.3 Als een klacht betrekking heeft op een gedraging (van een lid) van de Raad van Bestuur worden de in dit reglement aan haar toegekende bevoegdheden uitgeoefend door de voorzitter van de Raad van Toezicht.