



Rapport

Datum: 8 oktober 2001

Rapportnummer: 2001/313

Klacht

Tijdens zijn onderzoek naar aanleiding van een klacht van een ouderpaar te Axel, van wie vier kinderen door de kinderrechter onder toezicht zijn gesteld, over de handelwijze van medewerkers van de Stichting Jeugdzorg Zeeland te Middelburg (hierna: de stichting) nam de Nationale ombudsman kennis van de wijze waarop de Provinciale Klachtencommissie Jeugdhulpverlening en Jeugdbescherming Zeeland te Middelburg de klacht van betrokkenen over de handelwijze van medewerkers van de stichting had behandeld. Deze wijze van klachtbehandeling door de provinciale klachtencommissie gaf de Nationale ombudsman aanleiding om daarnaar, met gebruikmaking van de bevoegdheid van artikel 15 van de Wet Nationale ombudsman (onderzoek op eigen initiatief), een onderzoek in te stellen.

de ONDERZOchte gedraging

De te onderzoeken gedraging werd in het kader van het onderzoek als volgt geformuleerd:

De wijze waarop de Provinciale Klachtencommissie Jeugdhulpverlening en Jeugdbescherming Zeeland de klacht van betrokkenen van 18 september 2000 met betrekking tot de handelwijze van drie medewerkers van de Stichting Jeugdzorg Zeeland heeft behandeld.

Beoordeling

1. Hoofdstuk IX van de Wet op de jeugdhulpverlening (zie Achtergrond, onder 1.a.) regelt het klachtrecht op grond van deze wet. Sinds 1 september 1997 biedt deze wet de mogelijkheid van klachtbehandeling in tweede aanleg door provinciale klachtencommissies.

2. Artikel 48 van de Wet op de jeugdhulpverlening regelt de behandeling van klachten 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 die bestaat uit ten minste drie leden, waaronder een voorzitter die niet werkzaam is voor of bij de uitvoerder of instelling (de zogenoemde interne klachtencommissie).

Deze klachtencommissie dient de betrokkenen, onder wie de betrokken klager, degene over wie is geklaagd, en de uitvoerder of instelling schriftelijk in kennis te stellen van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht. Vervolgens dient de uitvoerder of instelling de klager en de klachtencommissie schriftelijk mee te delen 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.

2. Artikel 49 regelt de behandeling van klachten in tweede aanleg, door provinciale klachtencommissies. De voorzitter en de overige leden van een provinciale klachtencommissie worden benoemd door gedeputeerde staten van de betrokken provincie.

3. In artikel 50 is bepaald waarover bij een provinciale klachtencommissie kan worden geklaagd. Blijkens dit 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 bedoelde klachtenregeling.

4. Ook artikel 2 van de door Gedeputeerde Staten van Zeeland vastgestelde Regeling provinciale klachtencommissie jeugdhulpverlening en jeugdbescherming Zeeland (zie Achtergrond, onder 2.) bevat een omschrijving van de gedragingen waarover bij de provinciale klachtencommissie kan worden geklaagd. Deze omschrijving komt overeen met die van artikel 50 van de Wet op de jeugdhulpverlening.

5. In deze zaak gaat het om de behandeling van een door een ouderpaar te Axel op 18 september 2000 bij de Provinciale Klachtencommissie Jeugdhulpverlening en Jeugdbescherming Zeeland ingediende klacht. Deze klacht betrof de afhandeling van hun op 28 mei 2000 bij de interne klachtencommissie van de Stichting Jeugdzorg Zeeland ingediende klacht over een aantal medewerkers van die stichting. Op het moment dat zij de provinciale klachtencommissie aanschreven, had de stichting nog niet gereageerd op het oordeel van de interne klachtencommissie naar aanleiding van de klacht in eerste aanleg. Dit oordeel van de interne klachtencommissie, gedateerd 21 augustus 2000, hield in dat de klacht op één onderdeel gegrond en op twintig onderdelen ongegrond was. De interne klachtencommissie onthield zich ten aanzien van de overige acht klachtonderdelen van een oordeel wegens het te ver uiteenlopen van de lezingen.

6. Nadat betrokkenen op 18 september 2000 hun klacht bij de provinciale klachtencommissie hadden ingediend, deelde de algemeen directeur van de stichting bij brief van 27 september 2000 aan hen mee dat hij de uitspraak van de interne klachtencommissie overnam, behoudens op het klachtonderdeel dat de interne commissie gegrond had verklaard. Naar het oordeel van de algemeen directeur had de interne klachtencommissie op dat klachtonderdeel niet objectief tot een gegrondverklaring kunnen komen.

7. Bij beslissing van 21 december 2000 verklaarde de provinciale klachtencommissie de klacht van betrokkenen gegrond voorzover deze betrekking had op het door de interne klachtencommissie gegrond verklaarde klachtonderdeel. Ten aanzien van de overige 28 klachtonderdelen verklaarde zij de klacht niet-ontvankelijk.

8. Blijkens de overwegingen van de provinciale klachtencommissie onder het kopje "Ontvankelijkheid" van haar beslissing van 21 december 2000 is deze commissie van oordeel dat haar bevoegdheid zich op grond van het bepaalde in de artikelen 48, vijfde lid, en artikel 50 van de Wet op de jeugdhulpverlening beperkt tot het doen van een uitspraak over die grieven die door de interne klachtencommissie gegrond zijn verklaard en die door de aangeklaagde in zijn reactie op het oordeel van de interne klachtencommissie al dan niet worden gedeeld.

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 níet 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 (zie Achtergrond, onder 1.b.) 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.

12. De zienswijze van de provinciale klachtencommissie leidt tot een onnodige en onwenselijke inperking van haar bevoegdheid. Deze vaststelling geeft de Nationale ombudsman aanleiding tot het doen van een aanbeveling aan de commissie.

Conclusie

De onderzochte gedraging van de Provinciale Klachtencommissie Jeugdhulpverlening en Jeugdbescherming Zeeland te Middelburg is niet behoorlijk.

AANBEVELING

De Provinciale Klachtencommissie Jeugdhulpverlening en Jeugdbescherming Zeeland te Middelburg wordt in overweging gegeven haar beleid in die zin te wijzigen dat zij zich voortaan, in overeenstemming met artikel 50 van de Wet op de jeugdhulpverlening, bevoegd acht ook klachten te behandelen over de mededeling van de desbetreffende uitvoerder of instelling met betrekking tot klachtonderdelen die door een interne klachtencommissie ongegrond zijn verklaard of waarover een interne klachtencommissie zich van een inhoudelijk oordeel heeft onthouden.

Onderzoek

In het kader van het onderzoek van de Nationale ombudsman werd de provinciale klachtencommissie verzocht om een aantal specifieke vragen te beantwoorden.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan de Provinciale Klachtencommissie.

De Provinciale Klachtencommissie liet weten dat het verslag haar geen aanleiding gaf tot het maken van opmerkingen.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Twee ouders van wie vier kinderen door de kinderrechter onder toezicht zijn gesteld en vervolgens uit huis zijn geplaatst (hierna: betrokkenen), dienden op 28 mei 2000 bij de interne klachtencommissie van de Stichting Jeugdzorg Zeeland een klacht in over de handelwijze van vier medewerkers van de stichting. Het ging daarbij om de betrokken gezinsvoogd, een teamleider, een sectorhoofd en een medewerker van de stichting die aanwezig was geweest bij zittingen van de kinderrechter.

De klachtbrief bevatte in totaal 29 (genummerde) grieven.

2. Bij brief van 21 augustus 2000 deelde de interne klachtencommissie haar oordeel over de verschillende grieven van betrokkenen mee aan de directeur van de stichting.

Van de 23 grieven over de gezinsvoogd achtte de interne klachtencommissie er zestien ongegrond en één gegrond. Ten aanzien van zes grieven over de gezinsvoogd gaf de interne klachtencommissie geen oordeel omdat de lezingen volgens haar te ver uiteen liepen.

Van de drie grieven over de teamleider achtte de interne klachtencommissie er twee ongegrond. Ten aanzien van een van die grieven onthield zij zich van een oordeel omdat zij de desbetreffende gedraging (intimideren) niet kon toetsen.

Van de twee grieven over het sectorhoofd achtte de interne klachtencommissie er een ongegrond. Ten aanzien van de andere grief gaf zij geen oordeel omdat de lezingen te ver uiteen liepen.

De grief over de medewerker van de stichting die bij de zittingen van de kantonrechter aanwezig was geweest, werd door de interne klachtencommissie ongegrond geacht.

De interne klachtencommissie stuurde een afschrift van haar brief naar de betrokken ouders en naar de vier medewerkers van de stichting op wie de klacht betrekking had.

3. Op 18 september 2000 dienden de betrokken ouders een klacht in bij de Provinciale Klachtencommissie Jeugdhulpverlening en Jeugdbescherming Zeeland. Hun klacht betrof de wijze van afhandeling van hun klacht gericht tegen de gezinsvoogd, de betrokken teamleider en het betrokken teamhoofd. In hun brief verwezen zij naar de brief van de interne klachtencommissie van 21 augustus 2000, en wezen zij erop dat de directeur van de stichting nog niet op die brief had gereageerd.

Vervolgens stelden zij dat de interne klachtencommissie onvoldoende aandacht had besteed aan de wijze waarop de bedoelde drie medewerkers van de stichting aan hun wettelijke opdrachten hadden voldaan. In het vervolg van hun brief gingen zij nader in op hun ervaringen met deze medewerkers.

4. De algemeen directeur van de stichting deelde bij brief van 27 september 2000 namens de stichting aan de betrokken ouders mee dat hij de uitspraak van de interne klachtencommissie op 28 van de 29 punten overnam. Ten aanzien van de (enige) grief die door de interne klachtencommissie gegrond was geacht, stelde de directeur van de stichting het volgende:

"...Nu uw lezing en die van de gezinsvoogdes zo ver uiteenlopen, doch vaststaat dat zij u wél gebeld heeft met de intentie u te informeren kon de Interne Klachtencommissie naar mijn oordeel niet objectief komen tot een gegrond verklaring van dit onderdeel. Ik zie dan ook geen aanleiding verdere maatregelen te nemen..."

Aan het slot van zijn brief wees de algemeen directeur van de stichting de betrokken ouders op de mogelijkheid om in beroep te gaan bij de provinciale klachtencommissie.

5. Bij beslissing van 21 december 2000, verzonden op 20 februari 2001, verklaarde de Provinciale Klachtencommissie Jeugdhulpverlening en Jeugdbescherming Zeeland het beroep gegrond ten aanzien van één grief. Ten aanzien van de overige 28 grieven verklaarde zij het beroep niet-ontvankelijk.

In haar beslissing stelde de provinciale klachtencommissie het volgende:

"...**DE Klacht**

De klacht richt zich tegen het ontbreken van een mededeling van de directeur naar aanleiding van de brief van de Klachtencommissie Stichting Jeugdzorg Zeeland (hierna te noemen: Klachtencommissie SJZ) d.d. 21 augustus 2000, aangaande het oordeel over de (on)gegrondheid van de klachten, zoals verwoord in de brief van klagers van 28 mei 2000. Nu deze mededeling ontbreekt heeft de klacht inhoudelijk met name betrekking op het oordeel van de Klachtencommissie SJZ, inzake het functioneren van (de eerder bedoelde medewerkers; N.o.) van de Stichting Jeugdzorg Zeeland jegens klagers en hun (minderjarige) kinderen.

(...)

ONTVANKELIJKHEID

Ingevolge artikel 48, vierde lid van de Wet op de Jeugdhulpverlening (hierna te noemen: de wet) kan bij een klachtencommissie van de voogdij- of gezinsvoogdij-instelling een klacht tegen een uitvoerder of instelling worden ingediend over een gedraging van hen of van voor hen werkzame personen jegens de klager.

Ingevolge artikel 48, vijfde lid van de wet, deelt de uitvoerder of instelling de klager en deze klachtencommissie, binnen vier weken na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie schriftelijk mee 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 50 van de wet bepaalt dat door of namens een klager die op grond van artikel 48, vierde lid een klacht heeft ingediend, bij de bevoegde provinciale klachtencommissie een klacht kan indienen 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.

Nu door de Klachtencommissie SJZ het overgrote deel der grieven zoals deze in het klaagschrift d.d. 28 mei 2000 zijn verwoord, ongegrond is verklaard en op een aantal verwijten gericht tegen aangeklaagde deze commissie niet tot een inhoudelijke uitspraak kon komen, dwingen vorenstaande wetsbepalingen tot de conclusie dat de bevoegdheid van de Provinciale Klachtencommissie zich slechts beperkt tot het doen van een uitspraak over die grieven die door de Klachtencommissie SJZ gegrond zijn verklaard en die door de aangeklaagde in zijn mededeling als bedoeld in artikel 48, lid 5, van voornoemde wet, al dan niet worden gedeeld.

Het klaagschrift d.d. 18 september 2000 in beschouwing nemend komt de Provinciale Klachtencommissie dan ook tot het oordeel dat zij slechts inhoudelijk op de klacht in kan gaan voorzover deze betrekking heeft op de mededeling van aangeklaagde naar aanleiding van grief nummer zes (...).

Op grond van het vorenstaande stelt de Provinciale Klachtencommissie vast dat het aan haar gerichte klaagschrift slechts ontvankelijk is voorzover dat betrekking heeft op het oordeel van aangeklaagde naar aanleiding van bovengenoemde grief, nummer zes. Daaruit volgt dat voor het overige de klacht niet-ontvankelijk verklaard dient te worden..."

B. INFORMATIE Provinciale klachtencommissie

1. Bij brief van 23 mei 2001 verzocht de Nationale ombudsman de Provinciale Klachtencommissie Jeugdhulpverlening en Jeugdbescherming Zeeland onder meer de volgende vragen te beantwoorden:

"1. Waarop baseert u uw stelling - zoals deze blijkt uit uw beslissing van 21 december 2000 (onder het kopje **HOORZITTING**) dat het oordeel van uw commissie zich slechts kan uitstrekken tot de mededeling van de algemeen directeur van de Stichting Jeugdzorg Zeeland "voor zover deze het oordeel van de Klachtencommissie SJZ niet overneemt"?

2. Waarop baseert u uw stelling - zoals deze blijkt uit uw beslissing van 21 december 2000 (onder het kopje **ONTVANKELIJKHEID**) dat de bevoegdheid van uw commissie "zich slechts beperkt tot het doen van een uitspraak over die grieven die door de Klachtencommissie SJZ gegrond zijn verklaard en die door de aangeklaagde in zijn mededeling als bedoeld in artikel 48, lid 5, van de Wet op de jeugdhulpverlening al dan niet worden gedeeld"?

3. In hoeverre vormt de hiervoor bedoelde interpretatie door uw commissie van de desbetreffende bepalingen van de Wet op de jeugdhulpverlening vast uitgangspunt bij de behandeling van klachten door uw commissie?

4. Is u bekend of andere provinciale klachtencommissies als bedoeld in artikel 49, eerste lid, van de Wet op de jeugdhulpverlening bedoelde bepalingen op dezelfde wijze interpreteren als uw commissie?"

2. De provinciale klachtencommissie beantwoordde deze vragen bij brief van 22 juni 2001 als volgt:

"...De vragen 1 tot en met 3 behelzen met name de interpretatie van de reikwijdte van de bevoegdheid van onze commissie om een klacht te beoordelen. Wij merken dienaangaande het volgende op.

Onder verwijzing naar onze uitspraak d.d. 21 december 2000 heeft naar onze mening de wetgever niet beoogd een volledige nieuwe tweede feitelijke behandeling van de klacht te introduceren. Er is ons inziens slechts sprake van een beperkte formele toets ex artikel 50 van de Wet op de Jeugdhulpverlening, hetgeen duidt op drie klachtmogelijkheden:

1) klagen over de inhoud van de mededeling van de directeur of hij het oordeel van de klachtencommissie deelt en of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja welke;

2) klagen over het ontbreken van bovenvermelde mededeling;

3) klagen over het in strijd met de klachtenregeling handelen.

Voornoemd artikel 50 biedt ons inziens dan ook geen ruimte het werk van de Interne Klachtencommissie van de Stichting Jeugdzorg "nog eens dunnetjes over te doen." Artikel 2, lid 3 van de Regeling provinciale klachtencommissie jeugdhulpverlening en jeugdbescherming Zeeland biedt evenmin een ruimere toetsingsmogelijkheid.

Tot nu toe zijn door onze Commissie in totaal twee klachten behandeld. Ook bij de behandeling van de vorige klacht die dateert uit 1999, is dezelfde gedragslijn toegepast. Wij zien voorshands geen reden c.q. mogelijkheid een ruimere wetsinterpretatie toe te passen dan die de wet c.q. provinciale regeling ons toekent.

Ons inziens dient de strekking van voornoemde wetsbepalingen met name opgevat te worden als een "stok achter de deur" ingeval het oordeel van de (interne) klachtencommissie door het instellingsmanagement niet wordt overgenomen. Temeer zal dit het management ertoe aansporen uiterst zorgvuldig om te gaan met uitspraken of adviezen c.q. aanbevelingen die door deze commissies naar aanleiding van klachten zijn uitgebracht. (...)

4. Voorzover ons bekend is ook de Klachtencommissie in de provincie Zuid-Holland deze mening toegedaan. Het is ons niet bekend of andere Provinciale klachtencommissies in deze dezelfde mening delen. Dit vindt mede zijn oorzaak in het feit dat de instelling van deze Commissies nog van betrekkelijke recente datum is..."

3. De wijze waarop de provinciale klachtencommissie de gestelde vragen had beantwoord, gaf de Nationale ombudsman aanleiding zich opnieuw tot deze klachtencommissie te richten.

Hij schreef de commissie op 27 juli 2001 het volgende:

"...In uw reactie hebt u, onder verwijzing naar de beroepsgronden van artikel 50 van de Wet op de jeugdhulpverlening en naar artikel 2, derde lid, van de Regeling provinciale klachtencommissie jeugdhulpverlening en jeugdbescherming Zeeland, aangegeven dat uw commissie naar uw mening geen ruimte heeft om het werk van de interne klachtencommissie "nog eens dunnetjes over te doen". Daarmee hebt u uw opvatting gegeven over de ruimte van uw commissie bij het toetsen van die aspecten die voor beoordeling door uw commissie in aanmerking komen.

Met de hiervoor bedoelde vragen (van 23 mei 2001; N.o.) is echter beoogd inzicht te krijgen in uw opvattingen ten aanzien van de vraag welke aspecten voor een beoordeling door uw commissie in aanmerking komen. Het gaat daarbij dus niet om de vraag of die toetsing "vol" of "marginaal" zou moeten zijn, maar om de vraag wat het object van toetsing is. Met andere woorden, de Nationale ombudsman wil graag uw antwoord op de vraag waarom u in het geval van de klacht van de heer en mevrouw (...) hebt afgezien van een oordeel over die klachtonderdelen die door de Klachtencommissie SJZ in haar brief van 21 augustus 2000 ongegrond zijn verklaard respectievelijk die klachtonderdelen waarover de Klachtencommissie SJZ geen inhoudelijk oordeel heeft gegeven (...).

Omdat uw brief van 22 juni 2001 niet een antwoord op die kernvraag bevat, wordt u in de gelegenheid gesteld alsnog op dit punt in te gaan. Ik verzoek u de vragen 1. tot en met 4. uit de brief van de Nationale ombudsman van 23 mei 2001 met inachtneming van het vorenstaande nogmaals te beantwoorden..."

4. De provinciale klachtencommissie reageerde bij brief van 24 augustus 2001 als volgt:

"...Het object van de toetsing kan ons inziens nooit meer bevatten dan hetgeen de wet c.q. het reglement bij attributie toekent. Beoordeling van die klachtonderdelen die door de Klachtencommissie Stichting Jeugdzorg Zeeland in haar brief van 21 augustus ongegrond zijn verklaard respectievelijk die klachtonderdelen waarover de klachtencommissie Stichting Jeugdzorg Zeeland geen inhoudelijk oordeel heeft gegeven is ons inziens dan ook niet aan de orde. Een toetsing daarvan zou leiden tot een opwaardering van de provinciale klachtencommissie tot een hoger "beroepsinstantie" voor uitspraken van de interne klachtencommissie van de instelling, hetgeen de wetgever kennelijk niet heeft gewild. Immers, de inhoud van de mededeling van de uitvoerder of instelling of hij het oordeel van de commissie over de gegrondheid van de klacht deelt, kan slechts voorwerp van toetsing zijn (artikel 48, 5e lid jo. Art. 50)..."

Achtergrond

1. 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 46:

"In dit hoofdstuk wordt verstaan onder:

a. klager: degene die als zodanig is aangewezen in de regeling bedoeld in artikel 48 eerste lid, doch in ieder geval de jeugdige, diens ouders, voogd, stiefouder, pleegouders en degenen die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag uitoefenen;

b. gedraging: enig handelen of nalaten alsmede het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor een jeugdige, diens ouders, voogd, stiefouder, pleegouders of degenen die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag uitoefenen."

Artikel 48:

"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;
- 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 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;
- 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 uitvoerder of de 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;
- f. waarborgt dat de klager en degene over wie is geklaagd, zich bij de behandeling van de klacht kunnen laten bijstaan.

3. De uitvoerder en de instelling 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 uitvoerder of instelling worden ingediend over een gedraging van hen of van voor hen werkzame personen jegens de klager.

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:

"1. Er is voor elke provincie en voor de samenwerkingsgebieden die ingevolge artikel 4, tweede lid, van deze wet 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. De provinciale klachtencommissies voor de provincies waarin de samenwerkingsgebieden die worden gelijkgesteld met een provincie zijn gelegen, zijn niet bevoegd klachten in behandeling te nemen met betrekking tot een voorziening of instelling die is gevestigd in een dergelijk samenwerkingsgebied.

2. De voorzitter en de overige leden van de provinciale klachtencommissies worden door gedeputeerde staten van de betrokken provincie onderscheidenlijk de in de gemeenschappelijke regeling van de betrokken samenwerkingsgebieden daartoe aangewezen bestuursorganen benoemd..."

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..."

2. Regeling provinciale klachtencommissie jeugdhulpverlening en jeugdbescherming Zeeland (Verordening van Gedeputeerde Staten van Zeeland van 10 juli 1998; Provinciaal Blad van Zeeland, nr. 35 van 1998)

Artikel 2, derde lid:

"De provinciale klachtencommissie behandelt uitsluitend klachten over:

- a. de mededeling van de instelling of zij het oordeel van de eigen klachtencommissie over de gegrondheid van de klacht deelt en zo ja of zij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen neemt en zo ja welke;
- b. het ontbreken van een mededeling als onder a. bedoeld;
- c. het bij de behandeling van een klacht handelen in strijd met de eigen klachtenregeling door de instelling."