



Rapport gemeentelijke kindersonbudsman

inzake de klacht van mevrouw B. uit Hoek van Holland
over de Klachtencommissie Jeugdhulp Zuid-Holland

Dossiernummer: 10379
Datum: 2 november 2021

Samenvatting

Mevrouw B. is ontevreden over de hulp van Enver aan haar zoon. Ze klaagt daarover bij Enver. Omdat ze ontevreden is over de reactie van Enver, klaagt ze vervolgens bij de Klachtencommissie Jeugdhulp Zuid-Holland. Zij voelt zich ook door de klachtencommissie niet serieus genomen. Zo komt zij bij de kinderombudsman terecht.

Wat was er de oorzaak van dat mevrouw B. zich niet serieus genomen voelde door de klachtencommissie?

Mevrouw B. wilde graag een geluidsopname maken van de hoorzitting over haar klachten, maar dat stond de klachtencommissie niet toe. De kinderombudsman vindt dat de klachtencommissie dat wel had moeten toestaan. Of dat nu in het reglement van de klachtencommissie stond of niet. De klachtencommissie is over het maken van geluidsopnamen in gesprek met de jeugdhulpinstellingen. Totdat het klachtenreglement is aangepast, zal de klachtencommissie het maken van geluidsopnamen voor eigen gebruik toestaan. Daar is de kinderombudsman blij mee.

Mevrouw B. vindt ook dat er veel te weinig tijd was om tijdens de hoorzitting op het verweerschrift van Enver te reageren. Terwijl dat haar enige mogelijkheid was. De kinderombudsman vindt dat klagers ofwel voorafgaand aan de hoorzitting schriftelijk moeten kunnen reageren ofwel tijdens de hoorzitting zelf voldoende tijd moeten krijgen. Anders loopt de klachtencommissie het gevaar dat het een oordeel over een klacht uitspreekt, terwijl het niet alle relevante informatie kent. De klachtencommissie geeft aan dat zij dit punt bij de jaarlijkse evaluatie van haar werkwijze zal meenemen en zo nodig het reglement zal aanpassen. De kinderombudsman is benieuwd naar de resultaten van deze evaluatie en of die gevolgen heeft voor de werkwijze van de commissie.

Tot slot zegt mevrouw B. dat er een getuige is van de gesprekken met de jeugdbeschermer en dat die bereid is om een verklaring af te leggen. De klachtencommissie besluit deze getuige niet te horen. Zij stelt dat mevrouw B. de klacht zelf moet onderbouwen. De commissie ziet daar voor zichzelf geen taak weggelegd. De kinderombudsman vindt dat als een klager een getuige aanbiedt, de klachtencommissie in principe de getuige moet horen. Zeker als dat een getuige is bij een klacht over bejegening en klager geen ander bewijs heeft om haar klacht te onderbouwen. Een besluit om de getuige niet te horen,

zal de commissie goed moeten motiveren. Dat laatste is de klachtencommissie wel met de kinderombudsman eens.

Inleiding

De zoon van mevrouw B. krijgt hulp van Enver. Mevrouw B. is ontevreden over de wijze waarop de medewerker van Enver zijn werk doet. Zij klaagt hierover bij Enver en vervolgens bij de klachtencommissie van Enver, de Klachtencommissie Jeugdhulp Zuid-Holland (hierna: de klachtencommissie). De commissie verklaart de klachten ongegrond en over 1 klacht geeft zij geen oordeel. Mevrouw B. is ontevreden over de gang van zaken bij de klachtencommissie. Ze begrijpt niet waarom ze de hoorzitting niet mocht opnemen en dat de commissie de door haar aangedragen getuige niet wilde horen. Ook vindt zij dat de commissie haar onvoldoende de gelegenheid gaf om haar kant van het verhaal te vertellen. Daarom dient ze bij de kinderombudsman een klacht in.

Op 15 oktober 2020 start de kinderombudsman een onderzoek naar de klachten. De kinderombudsman stelt de klachtencommissie in de gelegenheid op de klachten te reageren. Daarnaast stelt de kinderombudsman de klachtencommissie een aantal vragen. Op 11 november 2020 antwoordt de klachtencommissie op de vragen van de kinderombudsman. Op 27 januari 2021 reageert mevrouw B. op de reactie van de klachtencommissie.

Op 29 juni 2021 stuurt de kinderombudsman zijn conceptbevindingen en voorlopig oordeel toe. Aan zijn voorlopig oordeel verbindt hij een aanbeveling. Mevrouw B. reageert op 15 juli 2021, de klachtencommissie op 21 september 2021. Aan de hand van beide reacties stelt de kinderombudsman zijn bevindingen vast en geeft hij zijn definitieve oordeel.

Klacht

Klacht 1 Van de klachtencommissie mocht ik de hoorzitting niet met mijn voicerecorder opnemen, terwijl dat gewoon mag.

Klacht 2 De klachtencommissie heeft te weinig tijd genomen voor de hoorzitting. Het eerste kwartier ging het alleen maar over het wel of niet mogen gebruiken van mijn voicerecorder. Tijdens de hoorzitting is gesproken over een tweede hoorzitting, omdat er veel tijd verloren was gegaan. Daar heb ik niets meer over gehoord.

Klacht 3 Ik mocht van de klachtencommissie niet reageren op het verweerschrift van Enver. Ook mocht ik geen aanvullende informatie over de klachten opsturen. Daarnaast heeft de klachtencommissie een medewerker van het wijkteam die relevante informatie wilde geven, niet willen horen.

Geen onderzoek

De kinderombudsman besluit geen onderzoek in te stellen naar de klacht dat in de uitspraak van de klachtencommissie van 19 december 2019 informatie over een andere klacht stond. De kinderombudsman constateert dat de klachtencommissie op 23 januari 2020 opnieuw uitspraak heeft gedaan en deze fout heeft hersteld. Daarnaast heeft de klachtencommissie verontschuldiging aangeboden. Daarmee is naar het oordeel van de kinderombudsman voldoende aan dit onderdeel van de klacht tegemoet gekomen.

Bevindingen

De kinderombudsman gaat uit van de volgende feiten en omstandigheden.

1. Enver is een jeugdhulpaanbieder in de regio Rotterdam. Enver heeft voor de behandeling van klachten een onafhankelijke klachtencommissie ingesteld. Dit is de Klachtencommissie Jeugdhulp Zuid-Holland. Deze behandelt klachten volgens het Klachtenreglement van de Klachtencommissie Jeugdhulp Zuid-Holland 2019.
2. Van december 2018 tot en met juli 2019 heeft Enver ambulante hulp geboden aan mevrouw B. en haar zoon. Mevrouw B. is niet tevreden over de wijze waarop de medewerker van Enver de jeugdhulp uitvoerde. Op haar signalen daarover reageert Enver volgens haar niet of afwijzend. Daarom stuurt mevrouw B. op 8 september 2019 een brief naar de klachtencommissie. In haar klachtbrief geeft mevrouw B. aan dat een wijkteammedewerker bereid is om haar visie op de gebeurtenissen te geven.
3. Op 13 september 2019 mailt de secretaris van de klachtencommissie (hierna: de secretaris) dat de klacht ontvangen is en ontvankelijk is verklaard. De secretaris nodigt mevrouw B. uit voor een hoorzitting op 21

oktober 2019. Deze zal ongeveer een uur duren. Tijdens de hoorzitting mag mevrouw B. reageren op het verweerschrift van Enver op haar klachten.

4. Enver stuurt op 7 oktober 2019 haar verweerschrift aan de klachtencommissie toe. De klachtencommissie stuurt het verweerschrift op 10 oktober 2019 aan mevrouw B. door.
5. Op 21 oktober 2019 vindt de hoorzitting bij de klachtencommissie plaats. Mevrouw B. en haar partner zijn bij de hoorzitting aanwezig. Van Enver zijn twee medewerkers aanwezig. Een van deze medewerkers is de jeugdhulpverlener van mevrouw B. en haar zoon.
6. De hoorzitting start om 12:30 uur. De planning is dat deze een uur duurt. Tijdens de hoorzitting wil mevrouw B. geluidsopnames maken. De voorzitter van de klachtencommissie vraagt haar de voicerecorder uit te zetten. Uit het verslag van de hoorzitting blijkt dat mevrouw B. de opname van haar voicerecorder om 12:44 uur stopte.

Vooraf

Bij aanvang van de hoorzitting wordt geconstateerd dat mevrouw [] een memorecorder op tafel legt om de hoorzitting op te nemen. De voorzitter geeft aan dat de hoorzitting in beslotenheid en vertrouwelijkheid dient plaats te vinden. Om die reden verzoekt hij mevrouw [] het opnemen van de hoorzitting te staken.

Mevrouw [] geeft aan dat zij in het verleden niet eerlijk is behandeld en ze daarom de hoorzitting wil opnemen.

Mevrouw [] stelt dat niet iedereen aan tafel zit die betrokken is bij deze klacht.

De voorzitter zegt dat van deze hoorzitting een verslag wordt gemaakt, waarop mevrouw [] mag reageren en vraagt haar nogmaals de geluidsopname te staken.

Mevrouw [] geeft met tegenzin gehoor aan dit verzoek en zet haar memorecorder uit (om 12.44 uur).

7. De hoorzitting eindigde volgens het verslag om 13:40 uur. In het verslag staat dat mevrouw B. aangeeft dat zij vindt dat er te weinig tijd is om alles omtrent haar klachten naar voren te kunnen brengen en op alle zaken in het verweerschrift in te gaan. Het verslag eindigt:

Feitelijke onjuistheden zullen in het verslag worden gecorrigeerd. Er kunnen geen nieuwe informatie of punten aan het verslag worden toegevoegd. De commissie geeft haar oordeel uitsluitend op grond van hetgeen voorafgaand aan en tijdens de behandeling van de klacht(en) op de hoorzitting naar voren is gebracht.

Nadat de eventuele reacties zijn ontvangen, volgt de uitspraak. Over, of naar aanleiding van de uitspraak kan niet worden gecorrespondeerd.

8. De secretaris stuurt het verslag van de hoorzitting op 4 november 2019 aan mevrouw B. en Enver toe. Beiden krijgen een week de tijd op het verslag te reageren.

9. Op 10 november 2019 stuurt mevrouw B. per e-mail haar reactie op het verslag aan de klachtencommissie toe. Op 13 november 2019 stuurt de secretaris de reactie van Enver op het verslag aan mevrouw B. ter informatie door. Mevrouw B. reageert diezelfde dag nog op de reactie van Enver.
10. Op 20 november 2019 laat de secretaris aan mevrouw B. weten haar reactie niet in het verslag te zullen verwerken, omdat deze reactie nieuwe informatie bevat. In verband met de goede procesorde laat de klachtencommissie deze reactie buiten beschouwing, zo schrijft de secretaris.
11. De secretaris stuurt de uitspraak van de klachtencommissie en het definitieve verslag van de hoorzitting op 19 december 2019 per e-mail aan mevrouw B. toe. De klachtencommissie verklaart 4 klachten van mevrouw B. ongegrond en onthoudt zich over 1 klacht van een uitspraak. In de uitspraak staat ten aanzien van de klacht over de professionaliteit van de jeugdhulpverlener dat mevrouw B. naar het oordeel van de klachtencommissie *“niet voldoende heeft kunnen onderbouwen waar de professionaliteit van beklagde tekort is geschoten”*. Noch in het verslag van de hoorzitting noch in de uitspraak doet de klachtencommissie uitspraak over het aanbod van de wijkteammedewerker om een toelichting te geven.
12. Mevrouw B. reageert dezelfde dag nog op de uitspraak. In een e-mail van 19 december 2019 aan de klachtencommissie geeft zij aan dat een onderdeel van de uitspraak niet over haar en haar zoon gaat maar over iemand anders.
13. Op 20 december 2020 laat de secretaris aan mevrouw B. weten haar mail aan de klachtencommissie te hebben voorgelegd. Op 23 januari 2020 laat de secretaris mevrouw B. weten dat er inderdaad een verkeerde passage in de uitspraak is opgenomen. Daarom heeft de klachtencommissie op 22 januari 2020 de uitspraak herzien. De secretaris stuurt deze nieuwe uitspraak op 23 januari 2020 aan mevrouw B. Het oordeel van de klachtencommissie blijft hetzelfde.
14. Op 27 januari 2020 stuurt mevrouw B. een mail aan de klachtencommissie met een aantal opmerkingen over de uitspraak. Per mail van 3 februari 2020 laat de secretaris weten dat over de uitspraak niet gecorrespondeerd kan worden.

Standpunt klager

15. Ik wilde de hoorzitting met de klachtencommissie opnemen. Door de voicerecorder open op tafel te leggen, gaf ik aan niets stiekems te willen doen. Helaas verzocht de voorzitter mij dringend de opname te stoppen, omdat een van de medewerkers niet wilde dat er een opname gemaakt werd. Pas nadat ik de voicerecorder had uitgezet, begon de inhoudelijke behandeling van mijn klachten. Ik wilde het gesprek opnemen om thuis na te kunnen luisteren wat er tijdens de hoorzitting door iedereen was gezegd. Ook kon ik zo eventueel aantonen wat er was gezegd als dat later zou worden ontkend. Het maken van een gespreksverslag door de secretaris vond ik geen goed alternatief, omdat het verslag geen woordelijk verslag is, maar een samenvatting.
16. De discussie over het opnemen van de hoorzitting nam een groot deel van de geplande tijd in beslag, waardoor ik onvoldoende tijd had om mijn klachten toe te lichten en op het verweerschrift van Enver te reageren. De klachtencommissie gaf aan dat er misschien nog een tweede hoorzitting zou komen om de verloren tijd in te halen. Dat is niet gebeurd.
17. De klachtencommissie wilde de informatie die ik na de hoorzitting toestuurde niet bij de beoordeling betrekken. Dat kan ik niet begrijpen, omdat ik tijdens de hoorzitting onvoldoende tijd had om te reageren.
18. Ik heb van te voren aangegeven dat de medewerker van het wijkteam een toelichting wilde geven op het functioneren van de medewerker van de Enver. Ik begrijp niet dat de klachtencommissie daar geen gebruik van heeft gemaakt.

Naar aanleiding van de conceptbevindingen en het voorlopig oordeel van de kinderombudsman:

19. Mijn doel van het indienen van een klacht was niet om mensen bestraft te krijgen, maar wel om boven water te krijgen dat een groot deel van de 'hulpverleners' in de jeugdzorg niet naar behoren functioneert. Het is niet te bevatten dat als je een klacht indient bij een organisatie waarvan men beweert dat die onafhankelijk en neutraal zou moeten handelen, je je nog steeds niet serieus genomen voelt.

Standpunt klachtencommissie

20. De hoorzitting heeft een vertrouwelijk karakter, waarbij in aanwezigheid van klager en beklagde in alle openheid en kwetsbaarheid informatie over de klacht gedeeld moet kunnen worden. Om die reden mogen geluidsopnames alleen na toestemming van alle betrokkenen worden gemaakt. Het verslag dat van de hoorzitting wordt opgesteld, waar klager en beklagde op mogen reageren, is een goed alternatief. De klachtencommissie heeft geen breed gedragen regels over het maken van opnames. Dat komt omdat de jeugdhulpinstellingen die bij hen zijn aangesloten verschillend omgaan met het toestaan van het maken van geluidsopnames. Het rapport van de Nationale ombudsman over het maken van geluidsopnames bij jeugdhulpinstellingen, heeft ertoe geleid dat de klachtencommissie samen met de aangesloten organisaties aan het bekijken is hoe zij omgaat met het maken van geluidsopnames.
21. Wat betreft het bewijsaanbod van mevrouw B. om een wijkteammedewerker te horen heeft de klachtencommissie een afweging gemaakt. Daaruit kwam dat het niet nodig was om de wijkteammedewerker te horen.
22. Wat betreft de klacht dat mevrouw B. na de hoorzitting geen nieuwe informatie mocht overleggen en niets aan het verslag mocht toevoegen, verwijst de klachtencommissie naar het klachtenreglement. Daarin is opgenomen dat tijdens de hoorzitting alleen met toestemming van de andere partij nieuwe informatie mag worden overgelegd. Na de hoorzitting kan dat niet meer. Dit wordt ook uitgelegd in het document met tips en handvatten voor de klager dat op de website van Enver staat.

Naar aanleiding van de conceptbevindingen en het voorlopig oordeel van de kinderombudsman:

23. De commissie geeft zich er rekenschap van dat er in het reglement niets opgenomen was over het maken van geluidsopnamen. Zoals eerder vermeld was de commissie al langer in gesprek met de betrokken instellingen over het toestaan van geluidsopnamen, maar was destijds de gangbare werkwijze dat er geen geluidsopnamen konden worden gemaakt. Een gangbare werkwijze was echter niet opgenomen in het gezamenlijk opgestelde reglement. De commissie is het daarom met de kinderombudsman eens dat dit vooraf duidelijker kenbaar had moeten

zijn. Inmiddels zijn er stappen ondernomen om geluidsopnames voor eigen gebruik toe te staan.

24. De commissie vindt dat klachten door de klager dienen te worden onderbouwd. Zij vindt het niet de taak van de commissie om actief op zoek te gaan naar de onderbouwing van de klacht van een klager. Deze verantwoordelijkheid ligt primair bij de klager, eventueel met ondersteuning van onder andere het AKJ.

Jeugdwet

25. In paragraaf 4.2.a van de Jeugdwet staat dat de jeugdhulpaanbieder en de gecertificeerde instelling een regeling treffen voor de behandeling van klachten van hen of voor hen werkzame personen. Zij zien erop toe dat de commissie voor de behandeling van de klachten haar werk doet volgens een door deze commissie op te stellen reglement.

Klachtenreglement

26. Het Klachtenreglement van de Klachtencommissie Jeugdhulp Zuid-Holland 2019 luidt voor zover relevant:

.....

- 3.7 *Van de hoorzitting wordt een samenvattend verslag op hoofdpunten gemaakt dat aan klager en beklagde per e-mail (of als dat niet mogelijk is, schriftelijk) wordt toegezonden. Zij worden in de gelegenheid gesteld binnen een termijn van een week na toezending hierop per e-mail (of als dat niet mogelijk is, schriftelijk) te reageren. Daarbij kan geen nieuwe of nadere inbreng plaatsvinden. Alleen feitelijke onjuistheden, mits binnen de door de commissie gestelde termijn aan haar doorgegeven, worden in het verslag gecorrigeerd.*

.....

- 3.9 *De commissie is bevoegd getuigen en deskundigen te horen en is verplicht tot geheimhouding. Van het horen van getuigen en deskundigen wordt te allen tijde een intern verslag gemaakt.*

.....

Nationale ombudsman

27. Visie professionele klachtbehandeling: werk aan oplossingen en leren van klachten van 19 maart 2018, 2018/005¹.

De Nationale ombudsman beschrijft dat de hoofddoelstellingen van klachtbehandeling zijn 'De burger op weg helpen' en 'Leren van de klacht voor de toekomst'. Dat gaat niet altijd over goed of fout, maar vooral over hoe het handelen van de instantie op de burger is overgekomen, waarom dit zo is overgekomen en hoe dat in de toekomst beter kan worden aangepakt.

Horen van getuigen op p. 36: "Draagt een burger een getuige aan? Neem dan ook contact op met die getuige. Uitgangspunt is dat u de informatie die een burger aanvoert, betreft bij de behandeling van een klacht. De Nationale ombudsman oordeelde dat een overheidsinstantie een getuige moet horen als de identiteit van een getuige bekend is, en het contact relatief gemakkelijk gelegd kan worden."

En op p. 37: Het klachtrecht is bedoeld als een laagdrempelige informele procedure.... De Nationale ombudsman heeft er begrip voor dat het in sommige gevallen niet meer redelijk kan worden geacht dat een partij stukken inbrengt, danwel onredelijk veel tijd gebruikt tijdens een hoorzitting. Maar een burger van tevoren – in een uitnodigingsbrief- laten weten dat hij geen nieuwe stukken mag inbrengen, vindt de Nationale ombudsman rigide en in strijd met de bedoeling van het klachtrecht.

Toetsing aan behoorlijkheidsvereisten

De kinderombudsman toetst het optreden van de klachtencommissie aan de volgende behoorlijkheidsvereisten:

Transparant

De klachtencommissie is in haar handelen open en voorspelbaar, zodat het voor de burger duidelijk is waarom de klachtencommissie bepaalde dingen doet. Transparantie vereist een open houding. De klachtencommissie zorgt ervoor dat burgers inzicht kunnen hebben in de procedures die tot

¹ <https://www.nationaleombudsman.nl/nieuws/onderzoeken/2018005-ombudsvisie-op-professionele-klachtbehandeling>

beslissingen leiden en het hoe en waarom ervan. De klachtencommissie zorgt dat haar handelingen getoetst kunnen worden.

Goede voorbereiding

De klachtencommissie verzamelt alle informatie die van belang is om een weloverwogen beslissing te nemen. Dit betekent dat de klachtencommissie actief informatie verwerft en deze informatie toetst door middel van wederhoor bij de burger.

Goede motivering

De klachtencommissie legt haar handelen en haar besluiten duidelijk aan de burger uit. Daarbij geeft zij aan op welke bepalingen de handeling of het besluit is gebaseerd, van welke feiten zij is uitgegaan en hoe zij rekening heeft gehouden met de belangen van de burgers. Deze motivering moet voor de burger begrijpelijk zijn.

Overwegingen

28. Klachten over Enver dienen behandeld te worden overeenkomstig paragraaf 4.2.a van de Jeugdwet en de Klachtenregeling Klachtencommissie Jeugdhulp Zuid-Holland. Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht en de behoorlijkheidsvereisten vormen daarbij een belangrijk handvat. De behoorlijkheidsvereisten vinden invulling door ombudsprudentie uit de rapporten van de Nationale Ombudsman, de Kinderombudsman, de gemeentelijke (kinder)ombudsmannen en (regionale) ombudscommissies.

Het maken van geluidsopnames tijdens de hoorzitting

29. In 2014 deed de Nationale ombudsman onderzoek naar het maken van geluidsopnamen. Omdat er veel onduidelijkheid bleek, heeft de Nationale ombudsman spelregels voor geluidsopnames opgesteld. De eerste is: *Een overheidsinstantie staat het maken van een geluidsopname toe, tenzij er zwaarwegende redenen zijn dit niet te doen. In dat geval biedt zij een alternatief aan.* Die spelregel geldt nog steeds en is evenzeer van toepassing op jeugdprofessionals, jeugdhulpinstellingen en klachtencommissies. In zijn rapport 2020/009 *Koffie, Thee, geluidsopname?* herhaalt de Nationale ombudsman zijn aanbevelingen en vult hij die aan met tips voor jeugdprofessionals.

30. Opnames voor eigen gebruik zijn daarnaast in het civiele recht toegestaan, ook zonder toestemming van de aanwezigen. Alleen als iemand opnames maakt zonder zelf deelnemer aan het gesprek te zijn, is dat strafbaar (artikel 139a wetboek van strafrecht). Voor openbaarmaking van de opnames is in verband met de privacy wél toestemming nodig van de deelnemers aan het gesprek.
31. De kinderombudsman vindt dat vooraf voor iedereen duidelijk moet zijn wat de spelregels zijn tijdens de behandeling van een klacht. Op die manier kan een klager zich goed voorbereiden op wat er tijdens de klachtenprocedure zal gebeuren en welke rol hij daarin kan spelen. Noch in het Klachtenreglement noch op de website van Enver staat iets over het maken van geluidopnames tijdens de hoorzitting vermeld.
32. Uit het verslag van de hoorzitting van 21 oktober 2019 blijkt niet dat mevrouw B. geen geluidopname mocht maken omdat een van de aanwezigen daarvoor geen toestemming gaf. Uit het verslag van de hoorzitting blijkt wel dat het uitgangspunt van de commissie is dat hoorzittingen niet worden opgenomen omdat deze in beslotenheid en vertrouwelijkheid dienen plaats te vinden. Dit uitgangspunt verwoordt de klachtencommissie ook in haar reactie op de klachten aan de kinderombudsman.
33. De kinderombudsman is het niet met de klachtencommissie eens. De kinderombudsman vindt dat de klachtencommissie geluidopnames voor eigen gebruik in beginsel moet toestaan. Als er zwaarwegende omstandigheden waren geweest die aanleiding konden zijn om een geluidopname te weigeren, dan had de klachtencommissie een goed alternatief moeten bieden. Een woordelijk schriftelijk verslag van de hoorzitting zou een alternatief kunnen zijn. Een samenvattend verslag zoals dat er nu ligt, is dat niet. Mevrouw B. kan daaruit veel moeilijker terughalen wat er tijdens de hoorzitting precies is gezegd.
34. Mevrouw B. wilde bewijs van wat er tijdens de hoorzitting was gezegd. De reden daarvan was dat zij vindt dat zij in het verleden niet eerlijk is behandeld. Door geluidopnames toe te staan, zou mevrouw B. later kunnen controleren of het verslag een goede samenvatting was van hetgeen tijdens de hoorzitting was gezegd. Daarmee had de klachtencommissie bij kunnen dragen aan herstel van vertrouwen bij mevrouw B..

35. Alles overwegend vindt de kinderombudsman dat de klachtencommissie van tevoren betere informatie had moeten geven over het maken van geluidsopnames voor eigen gebruik tijdens de hoorzitting.
36. In de reactie op de klachten van mevrouw B. geeft de klachtencommissie aan dat zij op dit punt mede naar aanleiding van de tips van de Nationale ombudsman in gesprek is met de jeugdinstellingen. De kinderombudsman heeft met instemming kennis genomen van deze reactie.

Te weinig tijd tijdens hoorzitting om te reageren op het verweerschrift

37. Doel van de klachtenprocedure en de hoorzitting is dat er geluisterd wordt naar de klager en beklagde én dat er aan waarheidsvinding wordt gedaan. Uit het Klachtenreglement volgt dat mevrouw B. maar 1 kans had om op het verweerschrift van Enver te reageren: tijdens de hoorzitting. Dat vindt de kinderombudsman in dit geval onvoldoende.
38. Mevrouw B. geeft tijdens die hoorzitting aan dat zij onvoldoende tijd heeft om op alle punten in het verweerschrift in te gaan en dat er veel zaken niet kloppen. In het verslag van de hoorzitting of in de uitspraak op de klachten gaat de commissie niet op deze stelling van mevrouw B. in. Dit had wel moeten. Na de hoorzitting stuurt mevrouw B. alsnog de informatie waar zij tijdens de hoorzitting niet aan toe is gekomen. Deze informatie is niet verwerkt in het verslag van de hoorzitting en door de inrichting van de klachtenprocedure ook niet betrokken bij het oordeel over de klachten. Dit raakt aan de essentie van hoor en wederhoor.
39. Dat de voorzitter heeft aangegeven dat er wellicht een tweede hoorzitting gehouden zou worden, zoals mevrouw B. stelt, vindt de kinderombudsman niet terug in het verslag van de hoorzitting van 21 oktober 2019.
40. Het gaat de kinderombudsman er echter niet om dát er een 2^e hoorzitting had moeten plaatsvinden. Een hoorzitting van een uur is ook niet onredelijk kort. Het gaat de kinderombudsman er wel om dat mevrouw B. de gelegenheid moet hebben om al haar informatie aan de klachtencommissie voor te leggen. Dit om te voorkomen dat na de uitspraak blijkt dat er nog relevante informatie is die mogelijk gevolg kan hebben voor de bevindingen van de commissie en dus voor het oordeel over de klachten. De kinderombudsman vindt dat mevrouw B. voldoende

signalen heeft afgegeven waaruit blijkt dat zij vond dat zij die gelegenheid onvoldoende heeft gekregen. Daarom vindt de kinderombudsman dat er in dit geval óf een 2^e hoorzitting gepland had moeten worden óf nog een schriftelijke ronde hoor en wederhoor had moeten plaatsvinden. De commissie had ook een concept van de bevindingen aan betrokkenen kunnen toesturen, zoals bijvoorbeeld geregeld in de externe klachtprocedures ex artikel 9:35 van de Algemene wet bestuursrecht. Betrokkenen hadden dan in de gelegenheid gesteld kunnen worden om schriftelijk te reageren. De commissie had zich er in ieder geval van moeten verzekeren dat alle informatie bij haar bekend was vóórdat zij een uitspraak deed. Nu is dat niet zeker.

41. De kinderombudsman vindt dat door deze handelswijze onvoldoende vaststaat dat de klachtencommissie bij haar oordeel alle relevante feiten en omstandigheden heeft betrokken.

Bewijsaanbod horen wijkteammedewerker

42. Mevrouw B. heeft in haar klacht over Enver van 18 september 2019 bij de klachtencommissie aangegeven dat de medewerker van het wijkteam bereid was te verklaren over het handelen van de jeugdhulpmedewerker van de Enver. De klachtencommissie heeft de kinderombudsman laten weten een afweging te hebben gemaakt dat het horen van de wijkteammedewerker niet nodig was.
43. De Nationale ombudsman zegt daarover: *Draagt een burger een getuige aan? Neem dan ook contact op met die getuige. Uitgangspunt is dat u de informatie die een burger aanvoert, betreft bij de behandeling van een klacht.* De kinderombudsman vindt dat de klachtencommissie de wijkteammedewerker in de gelegenheid had moeten stellen mondeling of schriftelijk een toelichting te geven. Het is de kinderombudsman niet duidelijk waarom de klachtencommissie dat niet heeft gedaan. Als zij goede argumenten had om deze wijkteammedewerker niet uit te nodigen, dan had zij die tijdig aan mevrouw B. moeten uitleggen. Noch in het verslag van de hoorzitting noch in de uitspraak is daar iets over opgenomen.
44. De kinderombudsman voegt daar nog het volgende aan toe. In deze zaak staat het woord van mevrouw B. tegenover dat van Enver over het functioneren van de jeugdhulpmedewerker. Een verklaring van de wijkteammedewerker, die naast Enver bij het gezin betrokken was, is een

manier waarop mevrouw B. (een deel van) haar klacht had kunnen onderbouwen. In die zin verbaast het de kinderombudsman dat de klachtencommissie van het horen van deze wijkteammedewerker heeft afgezien. Zeker nu in de uitspraak van de klachtencommissie staat dat mevrouw B. naar het oordeel van de klachtencommissie *“niet voldoende heeft kunnen onderbouwen waar de professionaliteit van beklagde tekort is geschoten”*. Het horen van de wijkteammedewerker had dit gebrek mogelijk kunnen oplossen.

Oordeel

Klacht 1 Van de klachtencommissie mocht ik de hoorzitting niet met mijn voicerecorder opnemen, terwijl dat gewoon mag.

De onderzochte gedraging van de klachtencommissie is niet behoorlijk. De klachtencommissie is onvoldoende transparant geweest richting mevrouw B. over het maken van geluidsopnamen. Transparantie vraagt om duidelijke spelregels bij het indienen van een klacht en dat handelingen getoetst kunnen worden. Die transparantie ontbrak op dit punt. Daarom is de klacht gegrond.

Klacht 2 De klachtencommissie heeft te weinig tijd genomen voor de hoorzitting. Het eerste kwartier ging het alleen maar over het wel of niet mogen gebruiken van haar voicerecorder. Tijdens de hoorzitting is gesproken over een tweede hoorzitting, omdat er veel tijd verloren was gegaan. Daar heb ik niets meer over gehoord.

De onderzochte gedraging van de klachtencommissie is niet behoorlijk. Weliswaar is tijdens het onderzoek van de kinderombudsman niet gebleken dat er voor de hoorzitting een onredelijk korte tijd was, maar de klachtencommissie heeft onvoldoende adequaat gereageerd op de stelling van mevrouw B. dat zij te weinig tijd had om op alle punten van het verweerschrift van Enver in te gaan. Daarmee heeft de klachtencommissie het risico genomen dat zij relevante informatie gemist heeft. De klachtencommissie heeft daarmee in strijd met het behoorlijkheidsvereiste Goede Voorbereiding gehandeld.

Klacht 3 Ik mocht van de klachtencommissie niet reageren op het verweerschrift van Enver. Ook mocht ik geen aanvullende informatie over de klachten opsturen. Daarnaast heeft de

klachtencommissie een medewerker van het wijkteam die relevante informatie wilde geven, niet willen horen.

Ten aanzien van het eerste deel van deze klacht heeft de kinderombudsman hierboven al een oordeel gegeven. De weigering van de klachtencommissie om de medewerker van het wijkteam niet te horen is niet behoorlijk. De klachtencommissie heeft onvoldoende gemotiveerd waarom zij dit bewijsaanbod heeft afgeslagen. Zij heeft daarmee in strijd met het behoorlijkheidsvereiste Goede motivering gehandeld. De klacht is gegrond.

De kinderombudsman zag aanleiding om aan zijn voorlopig oordeel een aanbeveling te verbinden. De voorzitter van de klachtencommissie Jeugdhulp Zuid-Holland heeft op deze aanbeveling gereageerd.

Aanbeveling

De kinderombudsman geeft de klachtencommissie in overweging de volgende aanbevelingen te (laten) uitvoeren en daarbij rekening te houden met de overwegingen van de kinderombudsman:

Neem in het klachtenreglement duidelijke spelregels op over wat wel en niet is toegestaan. Op die manier zijn bij de start van de klachtenprocedure de spelregels voor alle partijen helder. Publiceer die spelregels op de website van de instellingen.

- Neem in het reglement op dat het maken van een geluidsopname van de hoorzitting voor eigen gebruik in principe is toegestaan. Biedt een passend alternatief, in geval er zwaarwegende redenen zijn om een opname te weigeren. Motiveer in dat geval wat die zwaarwegende redenen zijn en waarom voor een bepaald alternatief wordt gekozen.
- Stel aan het eind van de hoorzitting vast of alle relevante informatie beschikbaar is en zo niet, las een extra ronde hoor en wederhoor in. Een andere mogelijkheid is om klagers voorafgaand aan de hoorzitting schriftelijk te laten reageren op het verweerschrift van de jeugdinstantie.
- Nodig in beginsel getuigen uit om een schriftelijke of mondelinge toelichting te geven. Motiveer anders het besluit om getuigen niet die gelegenheid te geven.

In haar reactie van 21 september 2021 op de conceptbevindingen en het voorlopig oordeel schrijft de voorzitter van de klachtencommissie over de aanbeveling:

1. dat met de betrokken jeugdhulpinstellingen inmiddels overleg is geweest en besloten is om eenduidige spelregels rondom geluidsopnamen te hanteren. Die spelregels zal de klachtencommissie toevoegen aan het klachtenreglement. Tot die tijd volgt de commissie de lijn van de kinderombudsman, dat een geluidsopname voor eigen gebruik in principe is toegestaan.
2. dat bij de afronding van een hoorzitting bij alle partijen wordt nagegaan of alle relevante informatie aan bod is gekomen. Indien nodig last de commissie een 2^e hoorzitting in. Elk jaar evalueert de klachtencommissie haar werkwijze. Indien er voldoende aanwijzingen zijn om een schriftelijke reactie op het verweer door klager in te stellen, zal de commissie dit in goed overleg overwegen.
3. dat de commissie er een voorstander van is dat men zich laat vergezellend door een bekende, een vertrouwenspersoon of iemand die de klager kan ondersteunen. De commissie zal een eventuele getuige of deskundige horen wanneer dit nodig is voor een goede uitspraak. Indien de commissie van oordeel is dat dit niet nodig is, zal zij de motivatie daartoe duidelijk kenbaar maken aan betrokkene.

De kinderombudsman heeft met instemming kennis genomen van de reactie van de voorzitter van de klachtencommissie op zijn aanbeveling.

De kinderombudsman ziet graag het aangepaste klachtenreglement tegemoet. Ook is de kinderombudsman benieuwd naar de uitkomsten van de jaarlijkse evaluatie van de werkwijze van de klachtencommissie en of die gevolgen heeft voor de werkwijze en/of tot aanpassing van het klachtenreglement leidt.