ombudscommissie
's-Hertogenbosch

Eindrapport

Geanonimiseerd

"Komt de hulp op tijd?"

Datum: 21 december 2017

Correspondentie-adres: Postbus 12345 - 5200 GZ 's-Hertogenbosch

ombudscommissie
's-Hertogenbosch

1. Verzoek om klachtbehandeling.

Verzoekster is het niet eens met de reactie van de gemeente op haar klacht over jeugdhulp voor haar dochter. Het gebrek aan hulp voor verzoekster en haar gezin en onbeantwoorde vragen, leidden ertoe dat verzoekster haar klacht aan de Ombudscommissie voorlegde. Ook wil verzoekster in aanmerking komen voor schadevergoeding voor de (nu zelf betaalde en) gemaakte therapiekosten voor haar dochter. Verzoekster heeft daarom zelf hulp ingeschakeld voor haar dochter. Zij wil deze kosten graag vergoed hebben.

In samenspraak met partijen nam de Ombudscommissie de klacht in onderzoek en informeerde partijen hierover. In dit kader nodigde de Ombudscommissie zowel verzoekster, haar zus[1], als vertegenwoordigers van de gemeente[2] uit, om te worden gehoord op de hoorzitting van 22 mei 2017.
Met dit eindrapport rondt de Ombudscommissie haar onderzoek af. De klachtenprocedure komt hiermee tot een eind. De commissie baseert zich in dit eindrapport op wat besproken is tijdens de hoorzitting, het verslag van bevindingen, de reacties daarop, het klachtdossier en alle met partijen gevoerde gesprekken en overgelegde documenten.

2. Wat is de conclusie van de Ombudscommissie?

De Ombudscommissie concludeert, alles overziend, dat de klachten, voor zover wij bevoegd waren deze te beoordelen, *gegrond* zijn. De onderzochte gedragingen zijn *niet behoorlijk* wegens strijdigheid met het vereiste van voortvarendheid, een goede organisatie en een goede klachtbehandeling.
Hoe de Ombudscommissie tot haar eindoordeel komt, leest u terug in onze overwegingen (nr. 7).

3. Wat is de klacht voor verzoekster (samengevat)?

De klachten van verzoekster zien in de kern zowel op de hulpverlening aan haar dochter, hulpverlening aan haarzelf, als op de klachtbehandeling door de gemeente. Ook na de klachtbehandeling door de gemeente zijn nog steeds vele vragen niet beantwoord.

1. Hulpverlening aan de dochter (Jeugdwet)

De gemeente verleent volgens verzoekster te weinig en te traag hulp bij het oplossen van de problemen van haar gezin. Voor verzoekster blijft onduidelijk wat het wijkteam nu eigenlijk doet voor haar gezin. Alle betrokken instanties[3] verwijzen naar elkaar. Verzoekster heeft het gevoel dat zij en haar gezin het zelf allemaal maar moeten regelen. Verzoekster voelt zich op dit punt niet gehoord. Haar vertrouwen in hulpinstanties is daardoor compleet weg. Deze instanties geven haar het gevoel dat de situatie waarin zij verkeert allemaal haar eigen schuld is.

2. Hulpverlening aan verzoekster (Wet maatschappelijke ondersteuning)

De gemeente besliste nog steeds niet op haar verzoek om in aanmerking te komen voor een vervoersvoorziening (taxi), terwijl de arts van Trivium plus een positief advies hierover gaf. Verzoekster vernam, naar eigen zeggen, niets meer van het wijkteam.

3. Interne klachtbehandeling (Algemene wet bestuursrecht):

Verzoekster kreeg in eerste instantie geen enkele reactie op haar verzoek om een formele uitspraak op haar klacht. Pas na tussenkomst van de Ombudscommissie volgt een uitspraak op de klacht.
Gegrond verklaarde klachten leidden bovendien (nog) niet tot verbeteringen of herstel.

4. Hoe reageerde de gemeente (samengevat)?

De gemeente is het grotendeels eens met verzoekster en vindt haar klachten gegrond[4]. Het belangrijkste voor de gemeente is om met beide ouders in gesprek te gaan over de juiste hulpverlening voor hun dochter. Zodat zij zo veilig mogelijk kan opgroeien.

---

[1] De zus van verzoekster vertegenwoordigde verzoekster in de procedure bij de Ombudscommissie.

[2] Waaronder de betrokken klachtbehandelaar (beklaagde), alsmede de klachten coördinator van de gemeente.

[3] Sociaal wijkteam, gemeente etc.

[4] Blijkens de tijdens de hoorzitting bij de Ombudscommissie overgelegde pleitnota, onderdeel van het verslag van bevindingen. Hiernaar wordt kortheidshalve verwezen.

Correspondentie-adres: Postbus 12345 - 5200 GZ 's-Hertogenbosch

Na de hoorzitting antwoordde de gemeente, desgevraagd, op nog openstaande vragen van verzoekster.

5. Wat zijn onze overwegingen vooraf?

Na de hoorzitting vonden er meerdere gesprekken en mailwisselingen plaats tussen partijen en de Ombudscommissie. Met het doel onderling vertrouwen te herstellen de dochter van verzoekster zo goed mogelijk te helpen. Hiervoor wilde de Ombudscommissie ruimte bieden. Mede daarom heeft het oordeel van de Ombudscommissie deze klachten meer tijd in beslag genomen voordat zij haar eindrapport opstelde.

6. Wat onderzocht de Ombudscommissie?

De Ombudscommissie behandelt geen klachten waartegen de burger bezwaar kan maken of in beroep kan gaan. Om die reden geeft de Ombudscommissie in dit eindrapport geen inhoudelijk oordeel over de beoordeling van de Wmo aanvraag voor taxivervoer, het Plan van Aanpak op grond van de Jeugdwet en het verzoek tot inzage en correctie op grond van de Wet bescherming persoonsgegevens. Wel geeft de Ombudscommissie in dit eindrapport een oordeel over de manier waarop de gemeente haar taken uitvoerde in deze kwesties. En hoe zij omging met gegrond verklaarde klachten over de hulpverlening aan verzoekster, haar dochter en de klachtbehandeling hierover.

De Ombudscommissie toetste het aan haar voorgelegde verzoek om klachtbehandeling aan de behoorlijkheidsnormen uit de Behoorlijkheidswijzer en de Excuuskaart van de Nationale Ombudsman. De Behoorlijkheidswijzer is voor alle ombudsinstituten in Nederland een leidraad om klachtbehandeling aan te toetsen. In dit onderzoek toetste de Ombudscommissie aan:

1. *Vereiste van een goede organisatie.* Dit vereiste houdt in dat de gemeente ervoor zorgt dat haar organisatie en haar dienstverlening en rechtsbescherming aan de burger ten goede komt. Zij werkt secuur, komt afspraken na en vermijdt slordigheden. Eventuele fouten worden zo snel mogelijk hersteld. Het vereiste van een goede organisatie houdt ook in dat de gemeente gepaste aandacht heeft voor een burger wanneer de gevolgen van het gemeentelijk optreden voor de burger ernstig zijn in de vorm van miscommunicatie en/of uitblijven van hulp
2. *Vereiste van voortvarendheid.* Dit vereiste houdt in dat de gemeente zo snel en slagvaardig mogelijk handelt. De wettelijke termijnen zijn uiterste termijnen. De overheid streeft waar mogelijk kortere termijnen na. Als besluitvorming langer duurt, dan informeert de overheid de burger daarover tijdig. Als er geen termijn genoemd is, handelt de gemeente binnen een redelijke – korte – termijn.

7. Wat zijn de overwegingen van de Ombudscommissie?

Verzoekster heeft zowel klachten over de wijze van hulpverlening door de gemeente aan verzoekster en haar dochter als de wijze van klachtbehandeling en het vervolg hierop.

1. <u>Hulpverlening aan verzoekster</u>.

Verzoekster vroeg de gemeente haar te ondersteunen bij vervoer van en naar een revalidatiecentrum. Op deze vraag nam de gemeente (nog) geen besluit. De klacht hierover behandelt de Ombudscommissie, zoals gezegd niet. Hiertegen staan andere rechtsbeschermingmogelijkheden open.

Wel geeft de Ombudscommissie beide partijen in overweging om snel op constructieve wijze met elkaar in gesprek te gaan. Met als doel om alsnog op korte termijn tot een aanvraag en een besluit te komen. Waarbij de Ombudscommissie de gemeente in overweging geeft hierbij het initiatief tot een oplossingsgericht gesprek te nemen.

2. <u>Hulpverlening aan de dochter van verzoekster.</u>

Niet (meer) ter discussie staat dat er in de hulpverlening door de gemeente aan de dochter van verzoekster dingen niet goed gingen. De klachten die verzoekster hierover uitte bij de gemeente vond de gemeente al terecht. Dit verwoordde de gemeente in de klachtafhandelingsbrief en bevestigde dit ook nog mondeling op de hoorzitting bij de Ombudscommissie.

Deze klachten verklaarde de gemeente dan ook al gegrond. Deze gegrondheid ziet op:

- De wijze van communicatie. Die was volgens de gemeente niet altijd adequaat en zorgvuldig. Telefoontjes en mails werden niet altijd beantwoord en afspraken niet nagekomen door de teamleider van het sociaal wijkteam. De teamleider van het sociaal wijkteam had ook duidelijker moeten communiceren wat hij wel en niet voor het gezin kon betekenen. Doordat hij een bemiddelende rol aannam, duurde de onduidelijkheid rondom de hulpverlening van de dochter van verzoekster te lang.
- De wijze van klachtafhandeling. Deze had sneller gemoeten. De gemeente wilde graag dat het Plan van Aanpak in het kader van de Jeugdwet er zou zijn. Dit plan van aanpak liet vervolgens te lang op zich wachten.

3. Onbeantwoordde vragen.

Voor zover sprake was van nog niet beantwoorde vragen na de hoorzitting, vroeg de Ombudscommissie, de gemeente deze vragen alsnog te beantwoorden. Dit deed de gemeente. Het ging hierbij om vragen van verzoekster over:

- de aanduiding als multiprobleemgezin,
- het opvragen van een dossier,
- een melding bij de Raad voor de kinderbescherming,
- de totstandkoming van het Plan van Aanpak Jeugdwet,
- de beslissing op een gevraagde Wmo voorziening,
- een toestemmingsformulier voor uitwisseling van medische gegevens met de huisarts,
- de totstandkoming van een afspraak met burgemeester en wethouders.

Ook hier geeft de Ombudscommissie beide partijen in overweging om op constructieve wijze met elkaar in gesprek te blijven over (onbeantwoorde) vragen.

4. Gegrond verklaarde klachten.

Wat opvalt in deze zaak is dat de gemeente het grotendeels eens is met verzoekster en daarom haar klachten gegrond vindt[5]. Zo duurde het, ook volgens de gemeente, te lang voordat opgevraagde dossiers (volledig) opgestuurd werden, vragen en mails beantwoord werden en hulp werd geboden aan de dochter van verzoekster. Dit verwoordde de gemeente in de klachtafhandelingsbrief en bevestigde dit ook nog mondeling op de hoorzitting bij de Ombudscommissie.
Daarnaast stelt de Ombudscommissie vast dat de gemeente gebruik maakte van verouderde (toestemmings-)formulieren voor het verkrijgen van medische informatie van de huisarts. En ook dat de gemeente zonder medeweten van de ouders een melding deed bij de Raad voor de Kinderbescherming.

Wat mist in de aanpak van de gemeente is een voortvarende en integrale aanpak van de problemen van verzoekster en de beantwoording van (hulp-)vragen. Dit getuigt naar het oordeel van de Ombudscommissie niet van een goede organisatie.

Daar staat tegenover dat de teamleider van het sociaal wijkteam, in het persoonlijk gesprek van 13 december 2016 excuses aanbood. Ook voerde de gemeente reeds een aantal verbeteringen door. Waaronder een nieuw en verbeterd format voor het plan van aanpak Jeugdwet. Dit vindt de Ombudscommissie positief.

Hiermee heeft de gemeente, naar het oordeel van de Ombudscommissie, echter nog niet voldoende tot uitdrukking gebracht dat zij zich de gegrondverklaring van de klachten aantrekt en oog heeft voor de gevolgen daarvan voor verzoekster. Waaronder een opbouw van frustratie, wantrouwen, lange(re) procedures en onbeantwoorde vragen.

---

[5] Blijkens de tijdens de hoorzitting bij de Ombudscommissie overgelegde pleitnota, onderdeel van het verslag van bevindingen. Hiernaar wordt kortheidshalve verwezen.

Naar aanleiding van een gegronde klacht moet de gemeente maatregelen treffen die gelet op de aard van de gedraging waarover is geklaagd, passend zijn. Uit de beslissing op een gegronde klacht moet vervolgens blijken welke maatregelen zijn genomen om herhaling te voorkomen. Zodat geleerd kan worden van klachten en de dienstverlening verbeterd kan worden.

Conclusie
Naar het oordeel van de Ombudscommissie had de gemeente, gelet op gemaakte en erkende fouten in de hulpverlening aan de dochter van verzoekster:

- Ruimhartiger excuses kunnen en moeten maken[6].
- In woord en daad meer begrip kunnen tonen voor de situatie van verzoekster en haar aanhoudende problemen.
- Voortvarend en integraal de problemen van verzoekster en de beantwoording van (hulp-)vragen moeten aanpakken.

Door niet afdoende passende maatregelen te treffen na de gegronde klachten van verzoekster, is de onderzochte gedraging, naar het oordeel van de Ombudscommissie, niet behoorlijk wegens strijdigheid met een goede organisatie en strijdigheid met het vereiste van voortvarendheid.

De Ombudscommissie geeft de gemeente in overweging richting verzoekster en haar gezin (meer) tot uitdrukking te brengen dat zij zich de gegrondverklaring van de klachten aantrekt en oog heeft voor de gevolgen daarvan voor verzoekster. En hierbij de vraag van verzoekster om een (financiële) compensatie mee te nemen.

5. Interne klachtbehandeling

De insteek van de gemeente is, naar eigen zeggen, altijd om – waar mogelijk - de klacht informeel op te lossen zodat een formeel oordeel over de klacht niet meer nodig is. De Ombudscommissie is voorstander van deze informele aanpak, daar waar deze aanpak de (geïnformeerde) keuze van alle partijen is.

De Ombudscommissie constateert dat in veel gevallen met een informeel gesprek naar tevredenheid van klager aan de klacht tegemoet gekomen kan worden[7] en hiermee recht gedaan wordt aan de bedoeling van de wetgever: een snelle, eenvoudige en informele klachtenprocedure. De Ombudscommissie staat om die reden dan ook positief tegenover een informele aanpak. Mits deze informele aanpak wel consequent, transparant en binnen de minimum eisen van de Algemene wet bestuursrecht wordt uitgevoerd.

5.1 Status klachtgesprek?

Op 13 december 2016 vond een, naar nu blijkt, informeel gesprek plaats tussen verzoekster, haar man, haar zus, de teamleider van het sociaal wijkteam, de klachtbehandelaar en een directielid uitvoering van de gemeente. Met vanuit de gemeente het doel te onderzoeken of naar tevredenheid van verzoekster aan de klacht tegemoet kon worden gekomen.

Gezien de tekst van de uitnodigingsmail, stelt de Ombudscommissie vast dat de uitnodiging van het gesprek de vereiste transparantie en duidelijkheid mist die verzoekster voorafgaand aan het gesprek mocht verwachten. Zo was vooraf voor verzoekster niet duidelijk wat het doel van dit gesprek was. Was hier sprake was van een informeel en oplossingsgericht klachtgesprek, dan wel van een hoorgesprek[8]? Het gesprek op 13 december 2016 ging bovendien om (veel meer) dan alleen de klacht.

Conclusie
Door pas tijdens het informele gesprek en niet al in de uitnodiging hiervoor duidelijkheid te verschaffen over doel, inhoud, lengte en aanpak van het gesprek, is de gemeente er, naar het oordeel van de Ombudscommissie, (mede) debet aan dat er voor verzoekster tijdens het gesprek verwarring ontstond over de klachtbehandeling en het vervolg daarvan.

---

[6] Overeenkomstig de Excuuskaart van de Nationale Ombudsman.
[7] Als bedoeld in artikel 9:5 van de Algemene wet bestuursrecht.
[8] Als bedoeld in artikel 9:10 Awb.

De gemeente had de uitnodiging op voornoemde punten duidelijker kunnen en moeten formuleren. De Ombudscommissie acht de klachten van verzoekster in strijd met een goede organisatie en derhalve gegrond.

5.2 Aan klacht tegemoetgekomen?

De gemeente stelde verzoekster voor om klacht en inhoud te scheiden. Vanuit de gemeente werd tijdens het informele gesprek voorgesteld dat een nieuw sociaal wijkteam zou worden ingezet die voortvarend tot een Plan van Aanpak zou komen. Aan het eind van het gesprek werd gevraagd of de klacht hiermee voldoende was afgehandeld, dan wel of dat verzoekster nog een formele uitspraak op de klacht wilde. In het gesprek was, naar zeggen van de gemeente, namelijk al aangegeven dat een groot deel van de klachten gegrond was, voor zover betrekking hebbend op het handelen van (de medewerkers van) het sociaal wijkteam.

De Ombudscommissie merkt hierover het volgende op. De bewijslast voor de tevredenheid van de klager ligt bij het bestuursorgaan. Niet bepalend is dat het bestuursorgaan van oordeel is met een aangedragen oplossing aan de klacht te zijn tegemoetgekomen.
Om die reden is het verstandig dat de gemeente de klager schriftelijk mededeelt ervan uit te gaan dat de klacht naar tevredenheid is afgehandeld. Dit is, voor zover de Ombudscommissie heeft kunnen vaststellen, in dit geval niet gebeurd. Ook een verslag van het informele gesprek ontbreek.

Indien een klager (toch) niet tevreden blijkt te zijn over de meer informele afhandeling van zijn of haar klacht, dan zal het bestuursorgaan de klacht alsnog overeenkomstig titel 9.1.2. Awb moeten behandelen. Klager moet dan, in beginsel[9], alsnog worden gehoord en een klachtafdoeningsbrief krijgen.

Naar nu blijkt, was verzoekster niet tevreden over de – informele – behandeling van haar klacht. Zij vroeg de gemeente daarom alsnog om formele uitspraak op haar klacht. Verzoekster is via een voicemailbericht (24 februari 2017) door de klachtbehandelaar op de hoogte gebracht dat de klacht formeel gegrond zou worden verklaard door de gemeente. Maar dat verzending van de brief nog moest plaatsvinden. Verzending van de "klachtafdoeningsbrief"[10] vond plaats op 8 maart 2017.

Conclusie

De Ombudscommissie is niet gebleken dat verzoekster, voorafgaand aan de klachtafdoeningsbrief, alsnog in de gelegenheid is gesteld om te worden gehoord. Ook is niet gebleken dat verzoekster expliciet afzag van haar recht om te worden gehoord[11]. Het feit dat de gemeente de klachten gegrond vond en (deels) excuses aanbood, rechtvaardigt niet dan van het horen wordt afgezien. In dit geval schond de gemeente derhalve de hoorplicht als bedoeld in artikel 9:10 van de Algemene wet bestuursrecht.
Daarnaast blijkt uit de klachtafdoeningsbrief niet of en zo ja welk onderzoek de gemeente deed naar de klacht. Dan wel welke bevindingen aan de brief en het oordeel van de gemeente ten grondslag liggen. Ook de gevolgen van de gegrondverklaring worden niet benoemd. Om deze redenen voldoet de brief van 8 maart 2017, naar het oordeel van de Ombudscommissie, niet aan de vereisten die artikel 9:12 van de Algemene wet bestuursrecht hieraan stelt. Awb. Ook op dit punt acht de Ombudscommissie de klachten van verzoekster gegrond.

8. Wat is ons eindoordeel?

De Ombudscommissie concludeert, alles overziend, de klachten, voor zover wij deze bevoegd waren te beoordelen, *gegrond*. De onderzochte gedragingen zijn derhalve *niet behoorlijk* wegens strijdigheid met het vereiste van voortvarendheid, een goede organisatie en een goede klachtbehandeling.
De Ombudscommissie ziet hier ruimte voor verbeteringen. Om die reden doet de Ombudscommissie hierna een aantal aanbevelingen.

---

[9] Dit is slechts anders als hij expliciet aangeeft niet (meer) gehoord te willen worden.

[10] Als bedoeld in artikel 9:12 Awb.

[11] Als bedoeld in artikel 9:10 Awb.

ombudscommissie
's-Hertogenbosch

9. Wat zijn onze aanbevelingen?

In dit eindrapport kijkt de Ombudscommissie niet alleen naar het verleden maar vooral ook naar de toekomst. Wat en hoe kan er van deze klacht worden geleerd? En hoe kan het vertrouwen tussen gemeente en verzoekster en haar gezin verder worden hersteld? Vanuit deze doelen van het klachtrecht komt de Ombudscommissie tot de volgende aanbevelingen:

1. Nodig betrokkenen vooraf en schriftelijke uit voor een gesprek over de klacht. Leg daarbij uit wat het doel is van het gesprek (informeel gesprek of hoorgesprek), wie hierbij aanwezig zijn, wat ieders rol en taak is, hoe lang het gesprek duurt en of betrokkene iemand mee mag nemen naar dit gesprek.
2. Maak een verslag van gesprek en geef vooraf aan op welke wijze op dit verslag gereageerd kan worden en wat met deze reacties gedaan gaat worden.
3. Neem, naar aanleiding van een gegronde klacht, maatregelen die gelet op de aard van de gedraging waarover is geklaagd, passend zijn. Breng hierin tot uitdrukking de gegrondverklaring van de klachten aan te trekken en oog te hebben voor de gevolgen daarvan voor de klager.
4. Neem in de klachtafdoeningsbrief op welke maatregelen zijn (of worden) genomen om herhaling te voorkomen. Zodat geleerd kan worden van klachten en de dienstverlening verbeterd kan worden.

10 . Nabeschouwing.

De Ombudscommissie is verheugd van beide partijen te horen dat het nu beter gaat met de dochter van verzoekster. En dat de gemeente zich inzet om de samenwerking tussen de ouders en het sociaal wijkteam te verbeteren.

De Ombudscommissie hoopt dat dit eindrapport een handreiking biedt voor verzoekster voor het kunnen afsluiten en verder loslaten van wat er is gebeurd. En dat het voor de gemeente mogelijkheden en handreikingen biedt om, waar nodig, in de toekomst anders te handelen.

Daarom vraagt de Ombudscommissie de gemeente de in overweging gegeven opmerkingen en de aanbevelingen in dit rapport over te nemen. En mee te nemen als prikkel om haar dienstverlening (verder) te verbeteren op de reeds daartoe ingezette weg. Zodat deze individuele klacht, zoals ook de uitdrukkelijke wens van verzoekster is, bijdraagt aan een betere gemeentelijke dienstverlening.

De Ombudscommissie 's-Hertogenbosch,
A.H.A. Lensen, voorzitter

Y. Nass, secretaris

Correspondentie-adres: Postbus 12345 - 5200 GZ 's-Hertogenbosch