Eindrapport

Afspraak is afspraak?

Datum: 15 januari 2019

ombudscommissie
's-Hertogenbosch

1. Verzoek aan de Ombudscommissie.

Verzoekster vindt dat de gemeente zich niet houdt aan gemaakte afspraken in het Beter Beschermd overleg[1] van 27 september 2016. Ook is verzoekster het niet eens met de afhandeling van haar klacht door de gemeente. Zij vraagt de Ombudscommissie om een oordeel.

2. Wat is de essentie van het verzoek van verzoekster (samengevat)?

Verzoekster begrijpt niet waarom de gemeente op 17 juli 2018 een nieuw Beter Beschermd overleg organiseerde. Hiermee schond de gemeente de afspraken, zoals gemaakt in het Beter Beschermd overleg in 2016 vindt zij. Daar is volgens verzoekster afgesproken dat zij niet meer zou worden lastig gevallen met anonieme meldingen of verzinsels, zonder dat daar bewijs voor is.

Verzoekster vindt ook dat de gemeente haar klacht over de gemeente niet goed onderzocht. Het klopt volgens haar niet dat de gemeente haar klacht ongegrond verklaart, terwijl de gemeente haar klacht in de klachtafdoeningsbrief deels terecht oordeelt.

Tijdens de hoorzitting heeft verzoekster haar klacht verder toegelicht. Volgens haar is met de medewerkster van het Sociaal Wijkteam (mevrouw C.) zowel mondeling als schriftelijk afgesproken dat als er incidenten gemeld worden over situaties waar haar kinderen niet bij waren, er geen nieuw Beter Beschermd overleg komt. Deze afspraak is geschonden volgens verzoekster. Verzoekster stelt dat bij het incident tussen haar en haar ex-man, zoals verwoord in de politiemelding van 24 januari 2018, haar kinderen niet aanwezig waren. Zij waren volgens haar op dat moment in het Sportiom.

De klacht van verzoekster over Veilig Thuis[2] gaat o.a. over onzorgvuldige informatie in een (nieuw) verzoek aan het Beter Beschermd overleg tot een raadsonderzoek. Deze klacht is op 12 september jl. behandeld in de klachtencommissie van Veilig Thuis. Haar klacht is deels gegrond verklaard door de klachtencommissie. De Ombudscommissie ontving delen van het advies van de klachtencommissie per mail van verzoekster.
Verzoekster gaf aanvankelijk toestemming[3] dit advies ook te delen met de gemeente. Met de vraag of dit de nu behandelde klacht voor de gemeente in een ander perspectief plaatste.

In een later contact tussen verzoekster en de ombudscommissie, stelde verzoekster het fysiek delen van het rapport van de klachtencommissie van Veilig Thuis met de gemeente, niet op prijs. De ombudscommissie heeft om die reden de inhoud van het rapport, aan de gemeente mondeling toegelicht en om een reactie gevraagd. Welke later, uiteengezet wordt.

Hoe verliep de interne klachtenprocedure bij de gemeente?
Verzoekster diende op 20 juli 2018 een klacht in bij de gemeente. Over de klacht vond op 22 augustus 2018 een telefoongesprek plaats tussen verzoekster en de secretaris van het Beter Beschermd overleg, tevens medewerker van de gemeente. Bij brief van 29 augustus 2018 verklaarde de gemeente deze klacht ongegrond.

3. Wat zijn de feiten?

Op 27 september 2016 vond een Beter Beschermd overleg plaats. De afspraken zoals gemaakt in dit overleg[4] (geanonimiseerd):

- De Raad voor de Kinderbescherming gaat geen onderzoek doen.
  De school heeft niet de gevraagde informatie aangeleverd maar heeft wel aangegeven geen zorgen te hebben over het welbevinden van de kinderen. De casus is opgeschaald naar dit overleg o.g.v. afspraken uit een vorig Beter Beschermd overleg en omdat verzoekster aangaf niet met Veilig Thuis in gesprek te willen. Wel met het Sociaal Wijkteam. *Advies is om dit een*

---

[1] Beter Beschermd overleg (ook wel Beschermtafel genoemd) is een wekelijks overleg, waar casussen besproken worden met ouders, hun kinderen (> 12 jaar) en deelnemers vanuit de jeugdbescherming. Waaronder het Sociaal Wijkteam van de gemeente, Raad voor de Kinderbescherming, William Schrikkergroep, jeugdbescherming Brabant en Veilig Thuis. Doel van het overleg is om te beslissen of de Raad voor de Kinderbescherming een onderzoek gaat instellen.
[2] Veilig Thuis is een organisatie van professionals die hulp en advies bieden bij huiselijk geweld, kindermishandeling, ouderenmishandeling en seksueel geweld.
[3] Uitgesproken op de hoorzitting van de Ombudscommissie op 24 september 2018.
[4] En vastgelegd door de secretaris van het Beter Beschermd overleg.

eventuele volgende keer weer wel te doen. Dan zou ook kunnen blijken dat opschaling naar dit overleg mogelijk niet nodig is.

- Het Sociaal Wijkteam heeft aangegeven voorheen een goede hulpverleningsrelatie met verzoekster te hebben onderhouden, en deze nog te hebben. Verzoekster heeft vertrouwen in de hulpverlening van het Sociaal Wijkteam en heeft adviezen van het Sociaal Wijkteam ook opgevolgd.
- Afgesproken wordt dat als verzoekster, als dat in de toekomst nodig is gebleken, de politie heeft ingeschakeld, zij hier (achteraf) het Sociaal Wijkteam over informeert, zodat de wijkteammedewerker het incident met verzoekster kan bespreken.
- Als er weer een politiemelding (geïnitieerd door verzoekster) binnenkomt bij Veilig Thuis, zal Veilig Thuis deze doorsturen naar het Sociaal Wijkteam, en zal het Sociaal Wijkteam hierop handelen: de melding zal dan onderwerp van gesprek zijn tussen het Sociaal Wijkteam en verzoekster.
- Op het moment dat Veilig Thuis anonieme meldingen ontvangt, of meldingen van een andere professional, stemt Veilig Thuis af met het wijkteam over hoe te handelen naar aanleiding van deze melding.
- Afspraak: verzoekster geeft het aan aan het Sociaal Wijkteam, als er een zittingsdatum bekend is m.b.t. de echtscheidingszaak. Het Sociaal Wijkteam informeert dan de Raad voor de Kinderbescherming zodat deze aanwezig kan zijn tijdens de zitting.
- Bemoeizorg[5] heeft aangegeven zo nodig de vader van de kinderen (weer) actief te benaderen. Het Beter Beschermd overleg verzoekt Bemoeizorg dit contact weer te leggen. Het Sociaal Wijkteam zal dit verzoek overbrengen aan Bemoeizorg.
- Het Sociaal Wijkteam en verzoekster gaan samen naar de school van de kinderen, om afspraken te maken met de school over hoe en aan wie de school kan melden in geval daar een aanleiding voor is.
- Als het gaat om Veilig Thuis en het Sociaal Wijkteam: Met deze afspraken komt de regie van het handelen bij het Sociaal Wijkteam te liggen.
- Veilig Thuis zal beide ouders de notulen van het overleg sturen. Ook zal Veilig Thuis de school informeren over de afspraken die gemaakt zijn en van dit bericht een cc sturen aan verzoekster.

Op 17 juli 2018 heeft een nieuw Beter Beschermd Overleg plaatsgevonden over de kinderen van verzoekster op het stadskantoor van de gemeente 's-Hertogenbosch. Reden voor Veilig Thuis voor het agenderen van een (nieuw) verzoek tot raadsonderzoek door de Raad van de Kinderbescherming op het Beter Beschermd Overleg van 17 juli 2018 is de ontvangst van twee zorgmeldingen over de kinderen van verzoekster.

De gemeente 's-Hertogenbosch voert het secretariaat en het voorzitterschap van het Beter Beschermd overleg. Om die reden heeft de gemeente de klacht van verzoekster in behandeling genomen en ontvankelijk geacht.

4. Wat vindt de gemeente (samengevat)?

De gemeente stelt vast[6] dat voorafgaand aan het agenderen van het verzoek tot onderzoek voor het Beter Beschermd Overleg niet is getoetst of Veilig Thuis en het Sociaal Wijkteam de eerder gemaakte afspraken over afstemming zijn nagekomen. Het deel van de klacht dat hierop betrekking heeft acht de gemeente gegrond. Dit heeft de gemeente op de hoorzitting bevestigd. Afspraak was namelijk dat het Sociaal Wijkteam de regie neemt als er meldingen binnenkomen via Veilig Thuis. Dit is niet gebeurd. Veilig Thuis koos ervoor om in eerste instantie contact op te nemen met verzoekster.

[5] Bedoeld wordt Centrum voor Traject en Bemoeizorg. Dit is een onafhankelijk en zelfstandig samenwerkingsverband tussen Cello [zorg voor mensen met een beperking], Juvans [maatschappelijke dienstverlening], Novadic-Kentron [verslavingszorg], de Reinier van Arkel groep [geestelijke gezondheidszorg] en Stichting Maatschappelijke Opvang 's-Hertogenbosch.

[6] Zoals staat te lezen in de klachtafdoeningsbrief.

Doordat verzoekster niet met Veilig Thuis en later ook niet (meer) met het Sociaal Wijkteam in gesprek wilde, vond er geen gesprek plaats met verzoekster. Hierdoor kon haar kant van het verhaal niet meegenomen worden in het besluit om de meldingen te agenderen voor het Beter Beschermd overleg, stelt de gemeente. Dit is volgens de gemeente tijdens het telefoongesprek van 22 augustus 2018 ook met verzoekster besproken.

In het Beter Beschermd overleg van 27 september 2016 is volgens de gemeente niet afgesproken dat geen nieuw verzoek tot onderzoek over de kinderen van verzoekster opnieuw geagendeerd kan worden voor een (nieuw) Beter Beschermd overleg. Het deel van de klacht dat betrekking heeft op agendering en bespreking van het verzoek tot onderzoek op het Beter Beschermd overleg vindt de gemeente niet gegrond.

Tijdens de hoorzitting heeft de gemeente nog het volgende aangegeven.

Voor de gemeente staat voorop dat het tot de taak van de gemeente en Veilig Thuis (VT) behoort om kinderen te beschermen. Dat betekent dat signalen van onveiligheid of schade aan welzijn van kinderen altijd worden onderzocht en opgeschaald worden naar het multidisciplinaire Beter Beschermd overleg om daar gezamenlijk te beslissen of de Raad voor Kinderbescherming een onderzoek moet instellen.

Aan de hand van nieuwe signalen, die Veilig Thuis ontving, nam Veilig Thuis contact op met verzoekster om deze te bespreken. Verzoekster gaf in een telefonisch gesprek aan niet in gesprek te willen gaan met Veilig Thuis. Het Sociaal Wijkteam was (op verzoek van Veilig Thuis en aangeven van verzoekster) bereid om in aanwezigheid van de wijkagent het gesprek te voeren. Verzoekster gaf echter later te kennen ook niet met het Sociaal Wijkteam in gesprek te willen gaan. Daardoor kon het Sociaal Wijkteam haar regierol niet innemen, stelt de gemeente.

Omdat er geen gesprek gevoerd kon worden met verzoekster, kon de input van verzoekster ook niet worden meegewogen in het besluit om de casus voor het Beter Beschermd overleg te agenderen. Door de vele ontvangen zorgmeldingen[7], kon het volgens Veilig Thuis niet anders dan dat er in elk geval sprake was van onveiligheid op emotioneel vlak bij de kinderen. Voor Veilig Thuis was er, gegeven deze situatie, aanleiding voor het inbrengen van een nieuw verzoek tot onderzoek in het Beter Beschermd Overleg.

Verzoekster, zo stelt de gemeente, heeft in het Beter Beschermd overleg wel de mogelijkheid gekregen om een toelichting te geven. Aan tafel zijn ook de eerder gemaakte afspraken onderwerp van gesprek geweest.

De gemeente vindt dat verzoekster niet kan en mag verwachten dat de Raad voor de Kinderbescherming, bij nieuwe zorgmeldingen, nooit een nieuw onderzoek meer kan doen. Dit staat volgens de gemeente ook niet in de afspraken die gemaakt zijn in 2016. Ook leest de gemeente in de afspraken van 2016 niet dat er alleen een nieuw Beter Beschermd overleg kan plaatsvinden, als blijkt dat haar kinderen aanwezig waren bij gemelde incidenten. En niet als haar kinderen daar niet bij aanwezig waren, zoals verzoekster stelt. Veilig Thuis en het Beter Beschermd Overleg komen niet in beeld als het welzijn en/of de veiligheid van de kinderen niet in het geding is.

[7] Voor het agenderen van een verzoek tot onderzoek op het Beter Beschermd overleg van 17 juli 2018 lagen onder andere vijftien eerdere zorgmeldingen (2008 – heden) ten grondslag, heeft de gemeente verklaard op de hoorzitting van de Ombudscommissie van 24 september 2018.

Tijdens het telefoongesprek van 22 augustus is de door mevrouw veronderstelde afspraak[8] besproken[9]. Maar hierover is geen overeenstemming bereikt. De gemeente gaat bovendien uit van het citaat in het politierapport dat de kinderen aanwezig waren bij het gemelde incident tussen verzoekster en haar ex-man.

Desgevraagd geeft de gemeente aan dat het verschil van inzicht over de gemaakte afspraken, met de kennis van nu, in een persoonlijk gesprek besproken had moeten worden. Deze kans is niet tot een invulling gekomen.

Desgevraagd geeft de gemeente aan dat de gemeente niet sprak met verzoekster over de redenen waarom verzoekster niet in gesprek wilde met Veilig Thuis. Zonder dit te bespreken besloot de gemeente de casus van verzoekster al te agenderen voor het Beter Beschermd overleg.
Aanvullend en in reactie op het verslag van bevindingen merkt de gemeente op dat zij niet op de hoogte was van de inhoudelijke bezwaren van verzoekster. Dit kwam volgens de gemeente doordat verzoekster haar bereidheid om met het Sociaal Wijkteam in gesprek te gaan, introk. Voor de voorzitter en de secretaris van het Beter Beschermd Overleg waren de afspraken, zoals verzoekster deze verwoord, uit 2016 onbekend, aldus de gemeente.

De gemeente geeft aan dat het advies van de klachtencommissie van Veilig Thuis de klacht van verzoekster mogelijk in een ander perspectief plaatst, indien hieruit blijkt dat het verzoek tot onderzoek van Veilig Thuis daadwerkelijk onwaarheden bevat, zoals verzoekster stelt. Desgevraagd geeft de gemeente aan dat uitspraken op door Veilig Thuis behandelde (gegronde) klachten in de regel niet teruggekoppeld worden door Veilig Thuis met de gemeente.

Het door de Ombudscommissie (van verzoekster) recent ontvangen (niet volledig) rapport van de klachtencommissie van Veilig Thuis, is op verzoek van verzoekster niet fysiek gedeeld met de gemeente, maar inhoudelijk mondeling voorgehouden. Op 9 januari jl heeft de gemeente een reactie gegeven op het rapport waaruit blijkt dat het geven van een reactie een lastige is. Het door verzoekster verzonden rapport is geen volledig rapport. De gemeente heeft geen inzage gehad in het rapport en reageert daarom op basis van hetgeen is voorgehouden. De zienswijze van de gemeente op het rapport is, kort gezegd, dat het oordeel van de klachtencommissie van Veilig Thuis geen invloed heeft op de overwegingen in de door de gemeente eerder behandelde klachten van verzoekster. Daarnaast is de gemeente van mening dat de inbrenger van een verzoek tot onderzoek in het Beter Beschermd Overleg (specifiek Veilig Thuis), zelf verantwoordelijk is voor de inhoud van dat verzoek, waardoor deze inhoud de gemeente niet aangerekend kan worden.

5. Wat is de werkwijze van de Ombudscommissie en wat ging hieraan vooraf?

De ongegrondverklaring van een klacht door de gemeente kan een burger voorleggen aan de Ombudscommissie. De Ombudscommissie onderzoekt of het handelen of nalaten van ambtenaren van de gemeente 's-Hertogenbosch behoorlijk was. Handelen of nalaten van Veilig Thuis onderzoekt de Ombudscommissie niet. Hiervoor staan andere klachtenprocedures open. Verzoekster maakte hier ook gebruik van.

Verzoek om klachtbehandeling
In haar mails van 31 augustus 2018 vraagt verzoekster de Ombudscommissie haar klacht te onderzoeken. In afstemming met partijen, besloot de Ombudscommissie de klacht in onderzoek te nemen.

Horen
Op de hoorzitting van de Ombudscommissie van 24 september 2018 was verzoekster aanwezig. Namens de gemeente waren de klachtencoördinator, de klachtbehandelaar en de voorzitter en/of de secretaris van het Beter Beschermd overleg aanwezig.

Verslag van bevindingen
Op 8 oktober 2018 kregen partijen het verslag van bevindingen toegestuurd. Met de mogelijkheid hierop te reageren. Hiervan maakten partijen gebruik. Waar nodig zijn feiten in dit rapport aangepast.

---

[8] Dat als haar kinderen niet bij een gemeld incident aanwezig waren, er ook geen Beter Beschermd overleg zou plaatsvinden

[9] Aldus de verklaring van de secretaris van het Beter Beschermd overleg, tijdens de hoorzitting van de Ombudscommissie op 24 september 2018.

Ook ontving de Ombudscommissie, desgevraagd, nadere informatie van partijen. Deze informatie is verwerkt in dit eindrapport.

6. Wat onderzoekt de Ombudscommissie?

De Ombudscommissie toetst de aan haar voorgelegde klacht aan de behoorlijkheidsnormen uit de Behoorlijkheidswijzer en de Excuuskaart van de Nationale Ombudsman. De Behoorlijkheidswijzer en Excuuskaart zijn voor alle ombudsinstituten in Nederland een leidraad om klachtbehandeling aan te toetsen. In dit onderzoek toetste de Ombudscommissie aan het vereiste van betrouwbaarheid.

Vereiste van betrouwbaarheid
Het vereiste van betrouwbaarheid houdt in dat de gemeente eerlijk en oprecht handelt. Dit betekent dat zij afspraken en toezeggingen nakomt. Ook als de gemeente gerechtvaardigde verwachtingen heeft gewekt bij een burger moet zij deze honoreren.

De Ombudscommissie onderzoekt in dit geval of de gemeente de met verzoekster gemaakte afspraken nakwam. Dan wel of sprake is van door de gemeente gewekte gerechtvaardigde verwachtingen. Ook onderzoekt de Ombudscommissie de wijze waarop de gemeente de klacht van verzoekster behandelde. In dit eindrapport geven wij hierover een oordeel. Het verslag van bevindingen, het interne klachtdossier en de mailwisselingen met partijen voor en na de hoorzitting, zijn hiervoor de basis.

7. Wat zijn onze overwegingen?

7.1. Afspraak is afspraak?
Verzoekster en de gemeente verschillen blijvend van mening of afgesproken is in 2016, dat:

- Het agenderen van een verzoek tot onderzoek met betrekking op de situatie (van de kinderen) van verzoekster op het Beter Beschermd overleg, niet meer zou gaan gebeuren
- Er afspraken zijn geschonden.

De Ombudscommissie baseert haar oordeel hierover puur en alleen op wat objectief vast te stellen is. Dus los van emoties. Om op deze wijze aan partijen onafhankelijk en onpartijdig uitsluitsel te kunnen geven over het wel of niet bestaan van gemaakte afspraken.

Als de Ombudscommissie in dat kader kijkt naar de letterlijke tekst van de afsprakenlijst van het Beter Beschermd Overleg uit 2016, is daarin niet afgesproken dat bij nieuwe zorgmeldingen geen nieuw verzoek tot onderzoek geagendeerd zou kunnen worden voor een (nieuw) Beter Beschermd overleg. Vanuit de beschermingstaak die de gemeente heeft voor kinderen, zou dit ook in strijd met de (Jeugd)wet zijn.

Uit de letterlijke tekst van de afsprakenlijst van het Beter Beschermd overleg uit 2016, is evenmin af te leiden dat er alleen een (nieuw) Beter Beschermd overleg kan plaatsvinden, als blijkt dat de kinderen van verzoekster aanwezig zijn bij de gemelde incidenten. Van een aanvullende – mondelinge of schriftelijke – afspraak over de aanwezigheid van de kinderen van verzoekster bij gemelde incidenten is de Ombudscommissie evenmin gebleken. De door verzoekster na de hoorzitting aangeleverde informatie biedt dit bewijs niet. Bovendien wordt het bestaan van voornoemde – aanvullende – afspraak expliciet ontkend door de betrokken medewerkster van het Sociaal Wijkteam (mevrouw C.) in de door de gemeente na de hoorzitting aangeleverde informatie.

De onderzochte gedraging op het volgende punt (opgemaakte politiemelding) is *behoorlijk* en de onderzochte klacht *ongegrond*.
Na inzage in de politiemelding van 24 januari 2018, merkt de Ombudscommissie het volgende, *ten overvloede*, op. De stelling van verzoekster dat de kinderen niet aanwezig waren bij het gemelde incident, heeft zij niet kunnen onderbouwen. Inderdaad kwamen de (twee) politieagenten ter plaatse, zoals verzoekster ook stelt, *nadat* het incident plaatsvond en de kinderen niet (meer) aanwezig waren. Echter één van de betrokken politieagenten sprak met verzoekster, net na het gemelde incident. Uit de opgenomen verklaring van verzoekster in genoemde politiemelding, is naar het oordeel van de Ombudscommissie op te maken dat de kinderen *na* het incident met haar zus vertrokken naar het

Sportiom. De enkele verklaring van verzoekster op de hoorzitting bij de Ombudscommissie dat de kinderen al *vóór* het incident vertrokken, kan hier niet aan afdoen.
Verzoekster leverde hiervoor geen bewijs aan. Om die reden verbindt de Ombudscommissie doorslaggevende betekenis toe aan de door de politieagenten opgemaakte politiemelding. Van geschonden afspraken, dan wel door de gemeente gewekte gerechtvaardigde verwachtingen is de Ombudscommissie dan ook niet gebleken.

7.2 Onderlinge afstemming kan beter.
De Ombudscommissie constateert dat de afstemming die plaatsvond tussen Veilig Thuis en het Sociaal Wijkteam niet overeenkomstig de gemaakte afspraken verliep:

- Niet het Sociaal Wijkteam, maar Veilig Thuis ging in gesprek met verzoekster over de nieuwe zorgmeldingen.
- Het Sociaal Wijkteam had in dit geval niet de afgesproken regierol.
- Voorafgaand aan het agenderen van het verzoek tot onderzoek voor het Beter Beschermd overleg, toetste de gemeente niet of Veilig Thuis of het Sociaal Wijkteam de eerder gemaakte afspraken over afstemming nakwamen.

De Ombudscommissie constateert dat de gemeente dit in haar klachtafdoeningsbrief en ook op de hoorzitting erkent. Dit deel van de klacht verklaarde de gemeente reeds gegrond. Om die reden behoeft dit deel van de klacht bij de Ombudscommissie geen verdere inhoudelijke bespreking.

De Ombudscommissie vindt het niettemin belangrijk dat de gemeente een zorgvuldige afweging maakt voordat zij een verzoek tot onderzoek agendeert op een Beter Beschermd Overleg. Onderdeel van die zorgvuldigheid is het luisteren naar alle kanten van een verhaal. Zoals ter zitting reeds aangegeven merkt de Ombudscommissie hieromtrent nog op dat een persoonlijk gesprek met verzoekster over de redenen waarom zij niet meer in gesprek wilde gaan met het Sociaal Wijkteam[10] op zijn plek geweest was, alvorens het verzoek tot onderzoek van Veilig Thuis te agenderen voor een nieuw Beter Beschermd overleg.
Ook hadden in dit gesprek de redenen om het door Veilig Thuis ingediende verzoek tot raadsonderzoek te agenderen op een nieuw Beter Beschermd Overleg besproken en uitgelegd kunnen worden. In het geval van verzoekster heeft de gemeente deze uitleg niet gegeven. Ook staat vast dat verzoekster geen (schriftelijke) uitnodiging kreeg voor het Beter Beschermd Overleg op 17 juli jl. Dit zijn gemiste kansen vindt de Ombudscommissie. Om die reden ziet de Ombudscommissie hier aanleiding voor een aanbeveling.

7.3. Klachten over Veilig Thuis
De Ombudscommissie constateert dat verzoekster ervan overtuigd is dat Veilig Thuis onwaarheden vertelt en jegens haar onzorgvuldig handelde. Verzoekster geeft bovendien aan veel negatieve ervaringen te hebben met Veilig Thuis en dat zij daarom niet (meer) met hen in gesprek wenst te gaan.
Alhoewel een groot deel van de klacht op het handelen *van Veilig Thuis* ziet, is de Ombudscommissie niet bevoegd hierover een oordeel te geven. Hierover gaat dit eindrapport dan ook niet. Op dit punt verwijst de Ombudscommissie naar het oordeel van de klachtencommissie van Veilig Thuis en de informatie die verzoekster daarover aan de Ombudscommissie toestuurde. Deze door verzoekster toegestuurde informatie maakt het oordeel over de behoorlijkheid van het *gemeentelijk* handelen niet anders. Omdat deze informatie daar naar het oordeel van de Ombudscommissie niet op ziet en niet over gaat.

Het voorgaande laat niettemin onverlet dat de Ombudscommissie het belangrijk vindt dat (meer) geleerd wordt van klachten. Ook indien samengewerkt wordt door de gemeente met een externe organisatie (in dit geval de Stichting Veilig Thuis). Ook op dit punt ziet de Ombudscommissie aanleiding voor een aanbeveling.

[10] Zoals de gemeente stelt.

7.4. Interne klachtbehandeling niet op orde.

De Ombudscommissie constateert dat de interne klachtbehandeling bij de gemeente op verschillende punten niet op orde was:

- De gemeente benoemt het telefoongesprek van 22 augustus 2018 dat zij voerde met verzoekster als "telefonisch horen". Van dit horen ontbreekt een verslag. Overigens voldoet deze wijze van horen en niet vastleggen van de inhoud van het gesprek, niet aan artikel 9:10 Awb.
- Verzoekster had het telefoongesprek op 22 augustus 2018 met de persoon die namens de gemeente ook het secretariaat en voorzitterschap van het Beter Beschermd overleg voert. Van een onafhankelijke klachtbehandelaar, als bedoeld in artikel 9:7 Awb is hiermee geen sprake, naar het oordeel van de Ombudscommissie.
- Het klopt vervolgens niet dat de gemeente concludeert dat de klacht ongegrond is, terwijl de gemeente de klacht in de klachtafdoeningsbrief deels terecht oordeelt.

De gemeente geeft toe dat in de interne klachtprocedure voornoemde zaken inderdaad niet goed gelopen zijn. Met verzoekster is de Ombudscommissie van oordeel dat de gemeente haar klacht over de gemeente om die reden niet goed onderzocht. De klachten van verzoekster op dit punt zijn *gegrond* en de onderzochte gedraging *niet behoorlijk* wegens strijd met een goede interne klachtbehandeling.

8. Wat is het eindoordeel van de Ombudscommissie?

De Ombudscommissie acht de klachten van verzoekster deels gegrond en deels ongegrond. De onderzochte gemeentelijke gedraging is deels behoorlijk en deels onbehoorlijk.

9. Welke aanbevelingen heeft de Ombudscommissie?

1. Verbeter de onderlinge afstemming tussen Sociaal Wijkteam en Veilig Thuis bij het agenderen van verzoeken tot onderzoek op het Beter Beschermd overleg.
2. Spreek met Veilig Thuis af dat afgehandelde klachten over en weer besproken en gedeeld worden, zodat (meer) geleerd kan worden van klachten.

De Ombudscommissie 's-Hertogenbosch,

A.H.A. Lensen, voorzitter

C. Hopman, secretaris

ombudscommissie
's-Hertogenbosch