

“Ouders aan tafel?”

Eindrapport

Gemeentelijke jeugdbodsman Den Haag

Dossiernummer: 2018-234

Datum: 26 november 2019

Inhoudsopgave	Pagina
1. Aanleiding.	3
2. Samenvatting.	4
3. Hoe is het georganiseerd?	5
3.1. Jeugdhulpverlening	5
3.2. Jeugdbeschermingstafel	5
3.3. Klachtbehandeling	6
4. Wat is de klacht en wat ging er aan vooraf?	6
5. Bevindingen en conclusies.	8
5.1 Gezinsbegeleiding en informatieverstrekking	8
5.2. Jeugdbeschermingstafel	10
5.2 Klachtbehandeling.	11
6. Verbetermaatregelen en aanbevelingen	15
6.1 Verbetermaatregelen	15
6.2 Aanbevelingen	17
BIJLAGE Wettelijk kader en behoorlijkheidsnormen	18

1. Aanleiding

Verzoekster¹ dient op 18 april 2018 een klacht in bij de jeugdbudsman over de gezinsbegeleiding door een gezinscoach van het Centrum Jeugd en Gezin (CJG), de klachtafhandeling door de klachtencommissie GGD Haaglanden en de rol van de gemeente hierin. Verzoekster is het niet eens met de reactie op haar klacht en vraagt de jeugdbudsman daarom om een oordeel op haar klacht. De klacht van verzoekster bij de jeugdbudsman gaat (samengevat) over:

1. *Gezinsbegeleiding door het CJG.*

Verzoekster is niet tevreden over de door het CJG geboden gezinsbegeleiding. Volgens verzoekster zijn zij en haar man als ouders niet goed betrokken in het traject van de gezinsbegeleiding. De gespreksverslagen van het CJG vindt verzoekster niet objectief. De visie van ouders is hierin niet goed meegenomen. De verhalen van hun oudste zoon zijn niet bij ouders geverifieerd en uitspraken van ouders zijn onvolledig en in een verkeerde context beschreven. Daarnaast voelde zij zich onder druk gezet om hulpverlening te accepteren die de gezinscoach aanbood. Ook reageerde de gezinscoach niet op door haar en haar man voorgestelde hulp.

2. *Informatieverstrekking door het CJG.*

Verzoekster is ook niet tevreden over de informatieverstrekking door het CJG. Volgens verzoekster zijn ouders tijdens de intake en verdere gezinsbegeleiding door het CJG niet goed geïnformeerd over de werkwijze en besluitvorming van het CJG, over de mogelijkheden rondom dossierinzage en het inbrengen van zienswijzen in het dossier. Ook zijn ouders door het CJG slecht geïnformeerd over vervolgstappen bij de Jeugdbeschermingstafel en Raad voor de Kinderbescherming (RvdK). Ouders ontvingen het VTO (verzoek tot onderzoek) voor een OTS (ondertoezichtstelling) en MUHP (machtiging uithuisplaatsing) dusdanig laat van de gezinscoach dat hun reactie niet meegenomen is in het VTO. Verzoekster voelt zich hierdoor benadeeld in latere jeugdbeschermingsprocedures.

3. *Klachtafhandeling door de klachtencommissie GGD Haaglanden.*

Verzoekster vindt verder dat de klachtencommissie niet (volledig²) inging op haar klachten over de gezinsbegeleiding en informatieverstrekking door het CJG. Ook heeft verzoekster het gevoel dat haar klacht niet serieus is genomen.

Naar aanleiding van de klacht heeft de jeugdbudsman meerdere keren gesproken met verzoekster. Tijdens deze gesprekken heeft verzoekster haar klacht (nader) toegelicht.³

Ook heeft de jeugdbudsman meerdere keren contact gehad met de betrokken medewerkers van de gemeente en heeft er op 14 maart 2019 een gesprek (hoorzitting)⁴ plaatsgevonden op het kantoor van de jeugdbudsman met alle betrokken medewerkers van de gemeente.

¹ Hiermee wordt bedoeld, degene die bij de jeugdbudsman het verzoek tot klachtbehandeling indiende. Omwille van privacy worden in dit rapport geen namen genoemd.

² Zie de klachtelementen onder 1 en 2 hierboven.

³ Verzoekster gaf aan in deze gesprekken haar klacht goed te kunnen hebben toegelicht en daarom geen gebruik te maken van de mogelijkheid om in het bijzijn van medewerkers van de gemeente en CJG (opnieuw) gehoord te worden door de jeugdbudsman.

De gevoerde gesprekken, de gedeelde stukken en de klacht zijn de basis voor dit rapport.

De jeugdbuysman ontving, desgevraagd, van zowel verzoekster alsook de directie OCW, tezamen met de Klachtencommissie GGD Haaglanden, reacties op het toegestuurde concepteindrapport. Deze reacties hebben op onderdelen geleid tot aanvullingen en aanpassing van feitelijke onjuistheden in dit definitieve rapport. De conclusies en aanbevelingen zijn onveranderd gebleven.

Met dit rapport beëindigt de jeugdbuysman haar onderzoek en geeft zij een eindoordeel op de individuele klacht van verzoekster. Daarnaast doet de jeugdbuysman een aantal concrete aanbevelingen om de lopende verbeterlagen in dienstverlening en klachtbehandeling met betrekking tot jeugdhulp te versterken.

2. **Samenvatting**

De jeugdbuysman keek in haar onderzoek of het CJG en de gemeente deden wat van hen in het kader van behoorlijkheid⁵ verwacht mocht worden bij de uitvoering en organisatie van kwalitatief goede en tijdige gezinsbegeleiding. Ook keek de jeugdbuysman naar de wijze waarop de gemeente de afhandeling van de klacht (intern) organiseerde en hoe de klachtencommissie GGD Haaglanden tot een oordeel op de klacht kwam.

De belangrijkste conclusies uit het onderzoek zijn:

- De ouders hadden beter betrokken moeten worden bij de gezinsbegeleiding door het CJG en bij de Jeugdbeschermingstafel. Ook hadden ze hierover beter geïnformeerd moeten worden. Ouders zaten niet “aan tafel”.
- De gemeente heeft de klacht van verzoekster niet op goede wijze afgehandeld. In zowel de klachtbehandeling door het CJG, als de klachtafhandeling door de klachtencommissie GGD Haaglanden is niet goed en volledig ingegaan op de klacht van verzoekster.

De klacht die verzoekster bij de jeugdbuysman indiende is daarmee *gegrond*.

De jeugdbuysman vindt verder dat het CJG en de gemeente, alles overziend, bij de gezinsbegeleiding en de klachtafhandeling daarover handelden niet in overeenstemming met de behoorlijkheids-vereisten van een *goede informatieverstreking* en een *goede organisatie*.

Wel constateert de jeugdbuysman dat de gemeente, mede naar aanleiding van deze klacht, inmiddels concrete verbeteringen in de klachtafhandeling, dienst- en hulpverlening in gang heeft gezet. Na de interne afhandeling van de klacht zijn inmiddels ook in de organisatie van de jeugdhulp (jeugdteams) wijzigingen doorgevoerd.

De bevindingen en conclusies van de jeugdbuysman die leidde tot dit eindoordeel, vindt u in hoofdstuk vijf. De aanbevelingen treft u aan in hoofdstuk zes.

⁴ Namens de gemeente waren een gezinscoach van het CJG, de teammanager van de gezinscoach, de klachtencoördinator van de dienst OCW en de voorzitter van de Jeugdbeschermingstafel aanwezig.

⁵ In de bijlage zijn de behoorlijkheidsnormen opgenomen waaraan de jeugdbuysman toetste.

3. Hoe is het georganiseerd?

In dit rapport staan zowel de organisatie en uitvoering van de gezinsbegeleiding als de klachtbehandeling daarover centraal.

3.1 Jeugdhulpverlening

De gemeente is op grond van de Jeugdwet verantwoordelijk voor alle (jeugd-)hulp, ondersteuning en zorg aan jeugdigen en hun ouders. De gemeente zorgt hierbij voor de zorgcoördinatie en geeft ouders en kinderen daarbij zoveel mogelijk eigen regie.

In 2018 heeft de gemeente Den Haag de uitvoeringsorganisatie Jeugd en Maatschappelijke Ondersteuning (JMO) opgericht. Doel van de uitvoeringsorganisatie is om op het gebied van jeugdhulp, zorg en ondersteuning hulpvragen wijkgericht, laagdrempelig en integraal te behandelen. Het Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG) maakt onderdeel uit van de JMO en voert binnen de gemeente o.a. taken uit op grond van de Jeugdwet⁶ en de Wet Publieke gezondheid⁷. Sinds 1 juli 2015 zijn er jeugdteams en verlenen zij naast de hiervoor genoemde taken ook zelf jeugdhulp. De gezinscoaches in de jeugdteams hebben (o.a.) tot taak⁸ vragen over opgroeien en opvoeden te beantwoorden, gezinsplannen opstellen en waar nodig, extra ondersteuning inschakelen van andere hulpverleners voor specialistische hulp.

Wanneer je als ouder een vraag hebt neergelegd bij het CJG krijg je een intakegesprek met een gezinscoach. Die bepaalt samen met de ouder(s) hoe het gezin het beste geholpen kan worden bij de vragen over opgroeien en opvoeden. De gezinscoach voert zowel met ouders als kinderen gesprekken. Van deze gesprekken worden afzonderlijke verslagen gemaakt, welke ingevoerd worden in het dossier.

3.2 Jeugdbeschermingstafel

De gemeente wil zoveel mogelijk voorkomen dat kinderen uit huis geplaatst worden. Daarom is de Jeugdbeschermingstafel in het leven geroepen. Organisaties zoals het CJG (en bijvoorbeeld Veilig Thuis, de William Schrikker Groep, etc.) kunnen een casus inbrengen bij de Jeugdbeschermingstafel in situaties waarin de gezinssituatie voor het kind onveilig is, hulpverlening in het vrijwillig kader niet toereikend is, of hulpverleners van mening zijn dat een kinderbeschermingsmaatregel⁹ noodzakelijk is. De betrokken hulpverlener of gezinscoach doet in die situaties een melding bij de Jeugdbeschermingstafel (JBT) en/of schrijft een verzoek tot onderzoek (VTO) aan de Raad voor de Kinderbescherming (RvdK). Dit VTO wordt ingediend en besproken bij de Jeugdbeschermingstafel. Het gesprek aan de Jeugdbeschermingstafel vindt plaats samen met ouders en kinderen boven de 12 jaar en met de professional(s) die het verzoek tot behandeling van de zaak heeft ingediend. De gemeente Den Haag zit deze gesprekken voor en een onderzoeker van de RvdK is ook aanwezig.

⁶ O.a. eerstelijns jeugdhulp door gezinscoaches, verwijzer en lichte opvoedondersteuning.

⁷ De Jeugdgezondheidszorg (JGZ).

⁸ www.cjgdenhaag.nl

⁹ Voorbeelden hiervan zijn, een ondertoezichtstelling (OTS) of machtiging tot uithuisplaatsing (MUHP).

Aan de Jeugdbeschermingstafel wordt besproken en besloten of een onderzoek van de Raad voor de Kinderbescherming wel of niet noodzakelijk is.¹⁰

3.3 Klachtbehandeling

De gemeente heeft de klachtbehandeling over de uitvoering van jeugdhulptaken door medewerkers van het CJG als volgt georganiseerd. Klachten over medewerkers werkzaam voor het CJG en klachten over het functioneren van de organisatie, kunnen bij het CJG zelf worden ingediend.¹¹ Deze interne klachtenprocedure verloopt in beginsel in twee fasen. De klacht wordt in eerste instantie opgepakt door een klachtenfunctionaris van het CJG, om de klacht waar mogelijk zo snel mogelijk op te lossen. Lukt dit niet, of wil iemand om (andere) redenen een oordeel op de klacht, dan laat de gemeente Den Haag de klacht beoordelen door een daartoe aangewezen klachtencommissie, te weten de klachtencommissie van de GGD Haaglanden.

De klachtencommissie GGD Haaglanden geeft een bindend *eindoordeel* over afgehandelde zorggerelateerde klachten die vallen onder de Wkkgz. De gemeente bepaalt na dit oordeel of er maatregelen getroffen moeten worden. Dit oordeel kan een klager voorleggen aan de Geschillencommissie Publieke Gezondheid.

Over niet-zorg gerelateerde klachten die vallen onder de Awb, Wgr, Wmo en/of Jeugdwet kan de klachtencommissie een niet bindend eindoordeel/*advies*¹² geven, waarna het college van burgemeester en wethouders het eindoordeel op de klacht geeft. Dit oordeel kan worden voorgelegd aan een ombudsman. Indien de klacht gaat over de uitvoering van jeugdhulptaken door voor het CJG werkzame personen, is de jeugdombudsman bevoegd.

4. Wat ging er aan de klacht vooraf? (verkorte weergave)

Het CJG is betrokken geraakt bij het gezin van verzoekster in februari 2017 na een melding bij de crisisdienst van Jeugdbescherming West. Aanleiding hiervan was een uit de hand gelopen ruzie tussen ouders, waarna de oudste zoon¹³ van verzoekster de politie belt. De politie schakelt de crisisdienst in. Ouders geven aan graag ondersteuning te willen, waarna het gezin bij het CJG is aangemeld en de ondersteuning en begeleiding door een gezinscoach van het CJG is opgestart. In dat kader vonden er meerdere (aparte) gesprekken met de oudste zoon van verzoekster plaats, alsook gesprekken met de ouders zelf.

Op 28 juni 2017 vertelt de oudste zoon van verzoekster in een gesprek met het CJG over twee incidenten, waarbij hij geslagen zou zijn (ondanks strikte afspraken hierover tussen CJG en ouders) en om die reden is weggelopen. Naar aanleiding van dit gesprek vindt op 29 juni 2017 een overleg plaats tussen het CJG en de ouders waarin de genoemde incidenten worden besproken.

Direct hierna overwegen ouders te stoppen met de begeleiding vanuit het CJG vanwege algehele onvrede over de gang van zaken en omdat ouders zich gedurende het hele traject niet gehoord

¹⁰ www.cjgdenhaag.nl/meer-hulp/jeugdhulp/jeugdbeschermingstafel

¹¹ www.cjgdenhaag.nl

¹² Artikel 9:14 e.v. Algemene wet bestuursrecht.

¹³ Op dat moment 11 jaar oud.

voelen. Volgens de ouders wordt het gedrag van hun oudste zoon alleen maar erger en komt hij steeds verder van hen af te staan, terwijl inmenging van het CJG zou moeten zorgen voor een verbetering van de situatie. Ouders hebben de idee dat hun oudste zoon gedragsproblemen vertoont en vragen daarvoor hulp van het CJG. Het aanbod van twee keer ambulante hulp per week vinden ouders te intensief. Zij vragen het CJG (daarom) om een andere vorm van hulpverlening. Dit wil en kan (de gezinscoach van) het CJG niet. De gezinscoaches zien (wel) de noodzaak in van intensieve opvoedingsondersteuning.

Op vrijdag 30 juni 2017 informeren ouders het CJG dat ze de gezinsbegeleiding definitief willen beëindigen. Zij voelen zich niet gehoord door het CJG en geven aan dat hun zoon door de begeleiding van het CJG ook niet beter wordt.

Dit leidt tot grote zorgen bij het CJG. Omdat er op basis van het verhaal van de oudste zoon van verzoekster sprake lijkt te zijn van slaan en omdat afspraken hierover niet lijken te worden nagekomen,¹⁴ steekt CJG in op het veiligheidsaspect. Het CJG geeft aan de stap naar de JBT en de RvdK in dit gesprek met de ouders te hebben besproken, hetgeen door ouders ontkend wordt.

Op 30 juni 2017 dient het CJG een spoedverzoek tot ondertoezichtstelling (OTS) en een (machtiging) uithuisplaatsing (MUHP) in bij de Raad voor de Kinderbescherming (RvdK). De RvdK willigt het spoedverzoek niet in, omdat ze niet de noodzaak van een spoedmelding inziet. De Raad kiest dan ook voor de ‘reguliere’ route en verwijst naar de Jeugdbeschermingstafel (JBT), hoewel de Raad wel voor een zitting op korte termijn pleit.

Het CJG stelt voor gelijk de maandag hierop, 3 juli 2017, de JBT te plannen. Dit is echter te kort dag voor ouders. Op 10 juli 2017 besluit de RvdK niettemin, zonder ouders¹⁵ en zonder gezinscoaches, dat er wel een raadsonderzoek gaat plaatsvinden.

Op 12 juli 2017 spreekt verzoekster met haar gezin met onderzoekers van de RvdK.

Op 13 juli 2017 vindt uiteindelijk de JBT, met ouders en gezinscoaches, plaats. Verzoekster heeft in eerste instantie alleen de uitnodiging voor de JBT ontvangen en geen verdere stukken, zoals het verzoek tot onderzoek. Dit heeft ze pas één dag van tevoren ontvangen. Tijdens de JBT is het verzoek tot onderzoek (VTO) niet meer actueel, aangezien er al is besloten dat er een onderzoek zal plaatsvinden. Verzoekster kan tijdens de zitting bij de JBT op 13 juli 2017 wel haar visie op de gang van zaken geven, maar de JBT voelt voor verzoekster als overbodig. Uiteindelijk komt uit het onderzoek van de RvdK de conclusie dat een ondertoezichtstelling (OTS) noodzakelijk is. De rechter spreekt deze ook uit.

Verzoekster dient in augustus 2017 een klacht in bij de gemeente over het functioneren van het CJG, waarna de klachtprocedure start.

¹⁴ Bodemeis van het CJG is dat er niet geslagen wordt.

¹⁵ Zij gaven namelijk eerder aan niet te kunnen op die datum.

5. Bevindingen en conclusies

De jeugdbudsman ziet, ook in deze zaak, hoe gevoelig de bemoeienis van de gemeente op het vlak van jeugdhulp soms ligt. Gaandeweg de gezinsbegeleiding ontstonden er spanningen en wantrouwen tussen de ouders en de gemeente vanwege een verschil van inzicht over aanpak en hulpaanbod. Ouders hebben de idee dat hun oudste zoon steeds erger wordende gedragsproblemen vertoont, terwijl het CJG aanstuurt op intensieve opvoedingsondersteuning. Vanwege zorgen over de veiligheid van de oudste zoon en ouders die aangeven zich te willen terugtrekken uit het hulpverleningstraject, ziet het CJG geen andere mogelijkheid dan het indienen van een (spoed)verzoek tot onderzoek (OTS) en een machtiging uithuisplaatsing (MUHP) bij de RvdK en (later) de Jeugdbeschermingstafel. Ouders voelen zich gaandeweg het hulpverleningstraject niet gehoord en niet betrokken door het CJG en willen niet (meer) in gesprek met medewerkers van het CJG. Hun zoon lijkt steeds verder van hen af te komen staan en de geboden hulp leidt niet tot verbetering van de situatie, vinden zij.

Al met al voor beide partijen een complexe situatie, omdat het emoties en gevoelens van onmacht oproept bij alle betrokkenen.

De jeugdbudsman kijkt in dit rapport daarom niet alleen, terugkijkend, naar het gelijk of ongelijk van de klacht, maar ook, vooruitkijkend, op welke wijze de klacht kan bijdragen aan verbeteringen in de dienstverlening en klachtbehandeling door de gemeente. Op basis van de verkregen en onderzochte informatie is de jeugdbudsman tot de volgende (onderstaande) bevindingen en conclusies gekomen.

5.1. Gezinsbegeleiding en informatieverstrekking door CJG

De jeugdbudsman constateert allereerst dat het aanbod en advies van het CJG in de onderzochte situatie niet aansluit bij de hulpvraag van de ouders voor hun oudste zoon. Ouders voelen zich niet betrokken, niet serieus genomen en er ontstaat geen basis voor samenwerking om het probleem te verhelpen. Er ontstaat om die reden geen gedeelde visie met ouders over wat het probleem is en waaraan gewerkt moet worden in de gezinsbegeleiding.

Doordat het CJG ambulante hulp in de vorm van opvoedingsondersteuning aanbiedt, terwijl ouders vragen om hulp voor de in hun ogen steeds erger wordende gedragsproblemen van hun oudste zoon, voelen zij zich gediskwalificeerd als ouders, geven zij aan. Verzoekster heeft bovendien niet de idee dat het CJG hen objectief en op basis van gelijkwaardigheid behandelt. Voor haar gevoel telt alleen het verhaal van hun oudste zoon en wordt hun verhaal niet geloofd, niet meegenomen en niet betrokken in gespreksverslagen van het CJG. Ouders voelen zich bovendien onder druk gezet de aangeboden opvoedondersteuning te accepteren. Op hun visie over wat moet gebeuren, krijgen zij geen reactie van het CJG. Ook groeit er gedurende het gezinsbegeleidingstraject weerstand bij de ouders vanwege onduidelijk communicatie en gebrekkige informatie vanuit het CJG.

De jeugdbudsman merkt hierover op dat daar waar jongere(n), ouders en het CJG in dialoog beslissen over inzet van hulp, dit het beste bijdraagt aan een goede onderlinge samenwerkingsrelatie. Wanneer ouders en jongeren een actieve rol in de besluitvorming hebben, voelen zij zich gehoord en serieus genomen en vergroot het de acceptatie van het hulpaanbod.

Daarmee is de kans op positieve resultaten uiteindelijk ook groter. Dit uitgangspunt betekent: praten met ouders en kinderen, in plaats van over hen. Daarbij is besloten over de inzet van hulp geen eenmalige beslissing, maar een proces dat vraagt om monitoring en evaluatie van de opbrengsten van de hulp. Op basis hiervan kunnen beslissingen heroverwogen worden en waar nodig de ingezette hulpverlening bijgesteld en aangescherpt worden.

De jeugdbudsmans vindt dat de gemeente in dit geval de ouders niet voldoende en niet tijdig en actief heeft geïnformeerd over de werkwijze en besluitvorming van het CJG. Hieronder rekent de jeugdbudsmans onder andere de wijze van verslaglegging, de mogelijkheid van toevoegen van zienswijzen en dossierinzage (inspraak), alsmede vervolgstappen door het CJG richting de Jeugdbeschermingstafel en Raad voor de Kinderbescherming (rechtsbescherming).

Nu deze informatie, naar nu blijkt, niet (standaard) besproken wordt in de (intake-)gesprekken met het CJG, leidt dit (mogelijk) ook tot ongelijke behandeling van jongeren en/of ouders in informatieverstrekking.

Het CJG erkent inmiddels ook zelf dat het in de informatieverstrekking steken heeft laten vallen. Hierdoor kwam de relatie tussen ouders en gemeente steeds meer onder druk te staan, groeide wantrouwen ten aanzien van de gezinscoach en de ingezette aanpak van de problemen, werd gezinsbegeleiding vroegtijdig beëindigd en lukte het niet meer om met elkaar in gesprek te komen of effectief samen te werken.¹⁶ Uiteindelijk zag het CJG geen andere uitweg meer dan de situatie voor te leggen aan de RvdK en de JBT.

De jeugdbudsmans vraagt zich af of een betere informatieverstrekking en/of een (nader) gesprek tussen CJG en ouders, onder leiding van een onafhankelijke derde, had kunnen voorkomen dat de relatie tussen ouders en CJG verder verslechterde.

Hoewel het begrijpelijk is dat het CJG bij vermoedens van veiligheidsrisico's van een kind, vanuit haar taak,¹⁷ de situatie wil laten beoordelen door deskundigen, moet naar het oordeel van de jeugdbudsmans wel kritisch gekeken (blijven) worden naar de manier waarop de ouders betrokken worden bij het hulpverleningstraject. Ook wanneer het CJG in dit hulpverleningstraject overschakelt naar een andere fase, zoals in dit geval van hulp op vrijwillige basis naar een kindbeschermingsmaatregel, zou dit principe gehanteerd moeten blijven.

Wat hierin naar het oordeel van de jeugdbudsmans opvalt, is dat het CJG weliswaar in het hulpverleningstraject meerdere keren hulp aanbood aan de ouders, maar ouders niet duidelijk heeft kunnen maken op welke wijze de stem van de ouders gewogen en meegenomen is in de besluitvorming en het hulpaanbod van het CJG. Ook bleef voor ouders onduidelijk in hoeverre het CJG (ook) naar andere (door ouders aangedragen) mogelijkheden van hulp heeft gekeken, dan wel op welke wijze aangesloten is bij de hulpvraag van ouders en op welke wijze zij zeggenschap hadden in het hulpaanbod van het CJG.

¹⁶ Niet alleen ouders gaven vanaf eind juni aan geen persoonlijk gesprek meer te willen met medewerkers van het CJG, ook de betrokken gezinscoach van het CJG aan gaf aan “dat dat niet betekent dat we heen en weer blijven mailen. Wat mij betreft sluiten we het hiermee af”.

¹⁷ En (mogelijk) ook verantwoordelijkheidsgevoel en/of mogelijkheid van tuchtrecht.

Naar het oordeel van de jeugdbudsman staat vast dat het aanbod door het CJG van ambulante opvoedhulp door de ouders niet gezien werd als passende hulp voor hun oudste zoon. Op basis hiervan kan naar het oordeel van de jeugdbudsman niet gezegd worden dat zij (alle) hulp weigerden. Wel vroegen zij om een andere vorm van hulp. Deze gevraagde hulp sloot, naar nu blijkt, niet aan bij de visie van het CJG in wat voor de ontstane situatie moest gebeuren.

Doordat ouders en CJG er gedurende het traject van gezinsbegeleiding samen niet uitkwamen, escaleerde de situatie op een dusdanige wijze dat ouders besloten het traject van gezinsbegeleiding tussentijds te beëindigen en het CJG besloot de situatie voor te leggen aan de RvdK en het JBT en om te vragen om een onderzoek naar een eventuele kinderbeschermingsmaatregel.

Naar mening van de jeugdbudsman had van het CJG in deze situatie waarin informatieverstrekking vanuit het CJG niet afdoende was en de onderlinge relatie en samenwerking vastliep, meer verwacht mogen worden in het kader van herstel van communicatie en relatie met de ouders. Dit had bijvoorbeeld bewerkstelligd kunnen worden door een onafhankelijke derde/gespreksleider in te schakelen. Ouders gaven weliswaar aan niet meer met medewerkers van het CJG in gesprek te willen, maar niet dat zij helemaal niet meer in gesprek wilden over de situatie. Voor de ombudsman staat vast dat de wijze waarop in deze situatie vanuit het CJG vorm en inhoud gegeven is aan de-escalatie, niet werkte. Aansluitend bij het besprokene op de hoorzitting, doet de jeugdbudsman in hoofdstuk 6 om die reden op dit punt een concrete aanbeveling.

5.2 Jeugdbeschermingstafel

De jeugdbudsman constateert dat in deze zaak niet de gebruikelijke procedure bij de Jeugdbeschermingstafel is gevolgd. Het besluit van de Raad voor de Kinderbescherming om tot een onderzoek over te gaan was reeds genomen voordat de Jeugdbeschermingstafel had plaatsgevonden, voordat ouders hierover geïnformeerd waren en zonder dat zij hierbij betrokken waren. Hiermee was de Jeugdbeschermingstafel die (later) alsnog plaatsvond in feite overbodig (geworden). Voor de jeugdbudsman is in het onderzoek vast komen te staan dat voor de situaties waar er geen sprake is van een acute noodsituatie die om direct ingrijpen vraagt, maar wel een situatie die vanwege zorgen over veiligheid van een kind volgens de gezinscoach niet kan wachten op behandeling bij de JBT, wel afspraken gemaakt zijn, maar niet duidelijk is over hoe in die situaties (“grijs gebied” genoemd) met ouders dient te worden gecommuniceerd. Op dit punt doet de jeugdbudsman in hoofdstuk zes daarom een concrete aanbeveling.

De gemeente heeft naar verder het oordeel van de jeugdbudsman niet inzichtelijk gemaakt of en zo ja welke mogelijkheden zij verkende om, ondanks de (nieuwe) zorgen rondom de oudste zoon, toch ook de visie van ouders mee te (laten) nemen in het besluit tot het starten van een raadsonderzoek. De voorzitter van de jeugdbeschermingstafel die bij deze zaak betrokken was, erkent dat deze gang van zaken onwenselijk is. Dit onderschrijft de jeugdbudsman.

Daarnaast vindt de jeugdbudsman, zoals ook de klachtencommissie constateerde, het tijdstip waarop de ouders (alsnog) konden reageren op het VTO, te laat. Het besluit tot het instellen van een raadsonderzoek was, zoals gezegd, al genomen. Ook kregen zij pas de dag voorafgaand aan de Jeugdbeschermingstafel de gelegenheid relevante stukken in te zien en een reactie te geven.

Naar zeggen van de gemeente, niet als gevolg van een slechte organisatie, maar in verband met de veiligheid van de oudste zoon. Niettemin vindt de jeugdbudsmans hier sprake van strijdigheid met een goede organisatie die van de gemeente verwacht mag worden. Temeer nu voor ouders onduidelijk is gebleven welke gevolgen dit heeft gehad voor het verdere jeugdhulptraject, nu het VTO in latere jeugdbeschermingsprocedures als startpunt fungeert.

De gemeente erkent dat op dit punt fouten zijn gemaakt en heeft tijdens de hoorzitting hiervoor ook excuses aangeboden. Hiermee is naar het oordeel van de jeugdbudsmans de klacht op dit punt *gegrond* en de onderzochte gedraging *niet behoorlijk* vanwege strijdigheid met het vereiste van een goede informatievertrekking en een goede organisatie.

Conclusie: De ouders hadden beter betrokken en geïnformeerd moeten worden bij de gezinsbegeleiding en de Jeugdbeschermingstafel. Ouders zaten niet “aan tafel”.

5.3 Klachtbehandeling.

De jeugdbudsmans constateert dat niet alleen de verlening van jeugdhulp, maar ook de klachtbehandeling daarover gefragmenteerd is in de huidige aanpak en organisatie. Doordat de gemeente jeugdhulp (waaronder jeugdzorg) uitbesteedt, worden de hulp en klachtbehandeling daarover naar het oordeel van de jeugdbudsmans ‘op afstand’ geplaatst. Dit heeft tot gevolg dat klagers op verschillende plekken klachten moeten indienen: bij het CJG, de Klachtencommissie GGD Haaglanden en in sommige gevallen bij betrokken externe jeugdhulpverleners. Daarvan is in deze casus echter geen sprake.

Verder vallen in de onderzochte klacht nog een aantal specifieke dingen op in de klachtafhandeling door de Klachtencommissie van de GGD Haaglanden.

Taakopvatting klachtencommissie GGD Haaglanden.

Op 16 januari 2018 verklaart de klachtencommissie van de GGD Haaglanden de klacht van verzoekster ongegrond. De klachtencommissie vindt dat uit de beschikbare stukken niet kan worden afgeleid dat de verslaglegging niet op de voorgeschreven wijze is geschied. Ook bestaat er volgens de commissie geen grond voor het oordeel dat beklagde (betrokken gezinscoach) niet professioneel handelde, omdat beklagde meerdere malen hulp en ondersteuning aanbood aan de ouders. Wel vindt de klachtencommissie dat een dossier ruim op tijd ter beschikking moet worden gesteld aan de ouders. De beslissing van beklagde (betrokken gezinscoach) om dit in dit geval op een laat moment te doen, vindt de klachtencommissie in dit geval niet onredelijk, gelet op de bestaande zorgen om de oudste zoon van klagster.

De jeugdbudsmans is, gelet op de klacht die aan haar in dit geval is voorgelegd, van oordeel dat hiermee in dit geval sprake is van een te beperkte taakopvatting, omdat:

- De klachtencommissie de klachtbehandeling beperkt heeft tot een oordeel over de bejegening door de betrokken gezinscoach en ten onrechte niet keek naar het doen en

(na)laten (‘gedragingen’¹⁸) van de gezinscoach en wat voor gevolgen dit had voor verzoekster en haar zoon.

- De klachtencommissie haar onderzoek beperkt heeft tot dossieronderzoek.
- De klachtencommissie haar oordeel beperkt heeft tot de beoordeling van de door de gezinscoach geleverde inspanningen, waardoor niet gekeken is naar het resultaat van deze inspanningen en een inhoudelijk kwalitatief oordeel over de geleverde hulp ontbreekt.¹⁹

Reactie op oordeel klachtencommissie GGD Haaglanden

Wat verder opvalt in de afhandeling van de klacht van verzoekster door de klachtencommissie GGD Haaglanden, is dat een reactie op het oordeel van de klachtencommissie ontbreekt:

noch de directeur (OCW²⁰), noch het college van burgemeester en wethouders²¹ gaven een reactie. Dit leidde in deze klachtenprocedure tot onduidelijkheid of de gemeente het eens was met het oordeel van de klachtencommissie of niet. Naar het oordeel van de jeugdbudsman ontbreekt in dit geval ten onrechte dit eindoordeel.

Motivering oordeel klachtencommissie GGD Haaglanden

De klachtencommissie geeft naar het oordeel van de jeugdbudsman een te summier verslag van bevindingen zonder uitgebreide motivatie of een toelichting op de totstandkoming van de bevindingen. Zo geeft de commissie aan dat *“uit de beschikbare stukken niet kan worden afgeleid dat de verslaglegging niet op de voorgeschreven wijze is geschied”*. De commissie motiveert dit alleen door te noemen dat dit blijkt uit de reactie van de beklagde. Ook stelt de commissie *“dat beklagde meerdere malen hulp en ondersteuning heeft geboden aan de ouders, waaronder verzoekster. Ook in zoverre bestaat daarom geen grond voor het oordeel dat beklagde niet professioneel heeft gehandeld”*.

Ook voor deze constatering geeft de commissie geen nadere onderbouwing buiten het feit dat het aanbieden van hulp wordt beoordeeld als *‘professioneel handelen’*. Wat wel of geen professioneel handelen is, wordt niet beschreven. Of de inspanningen van (de gezinscoach van) het CJG daadwerkelijk afdoende waren, wordt niet expliciet besproken door de klachtencommissie.

De klachtencommissie van de GGD stelt verder ten aanzien van de klacht over het te laat verstrekken van het VTO: *“Hoewel de klachtencommissie van oordeel is dat een dossier in een geval als het onderhavige in beginsel ruim op tijd ter beschikking moet worden gesteld aan de ouders, vindt zij de beslissing van beklagde om dit in dit geval op een laat moment te doen, gelet op de bij hem bestaande zorgen om de zoon van verzoekster, niet onredelijk.”*

De jeugdbudsman kan de klachtencommissie op dit punt niet volgen. In het oordeel geeft de klachtencommissie niet aan welke zorgen het CJG had over de oudste zoon en in hoeverre dat rechtvaardigt dat ouders niet tijdig geïnformeerd werden over het VTO.

¹⁸ Op grond van artikel 3 van de Klachtenregeling GGD Haaglanden worden klachten behandeld over ‘gedragingen’. Hieronder wordt verstaan “enig handelen of nalaten dat gevolgen heeft voor een cliënt”. Ook artikel 9:1 van de Algemene wet bestuursrecht spreekt over “gedragingen”.

¹⁹ Het feit dat het CJG “veel inspanningen heeft verricht”, wordt als argument gegeven dat het CJG niet tekort is geschoten in het zoeken naar een geschikte plek voor R..

²⁰ Op grond van artikel 14, derde lid, van de Klachtenregeling GGD Haaglanden deelt de directeur aan klager mee of de klacht aanleiding geeft om maatregelen te nemen en zo ja welke en binnen welke termijn.

²¹ Artikel 9:12 Algemene wet bestuursrecht.

In het klachtdossier zijn voorts alleen reacties, repliek en dupliek opgenomen. Er is geen blijk van nader (dossier)onderzoek door de klachtencommissie. De klachtencommissie maakt in haar oordeel niet inzichtelijk hoe de commissie haar onderzoek heeft verricht buiten het doen van dossieronderzoek en hoe ze tot haar conclusies is gekomen. Ook is het de jeugdbudsmans niet duidelijk geworden wat het dossieronderzoek precies inhoudt.

Ook komen er veel klachtelelementen van verzoekster ten onrechte niet terug in het uiteindelijke oordeel en blijven enkelen zelfs in het geheel onbeantwoord.

De motivering van het oordeel van de klachtencommissie van de GGD, die in opdracht van de gemeente de klacht beoordeelt, is daarmee onvoldoende met redenen omkleed en daarmee is de klacht op dit punt *gegrond*.

Gelet op het voorgaande constateert de jeugdbudsmans dat de interne klachtbehandeling over jeugdhulpklachten op dit moment niet compleet is, omdat:

- Een eindoordeel op de klacht door of namens het college van burgemeester en wethouder van Den Haag ontbreekt.
- Een kwalitatief inhoudelijk oordeel over de geleverde hulp, de organisatie van de hulp en overige (niet zorg gerelateerde) klachten ontbreekt.
- De motivering van het oordeel van de klachtencommissie (te) summier is.

Conclusie: De taakinvulling door de klachtencommissie GGD Haaglanden is naar het oordeel van de jeugdbudsmans in dit geval te beperkt en de klachtbehandeling leidde niet tot een kwalitatief inhoudelijk oordeel over de geleverde hulp, noch over de organisatie van de hulp, noch over overige (niet zorg gerelateerde) klachten. Deze klachten kwamen (daarom) bij de jeugdbudsmans terecht.

De gemeente heeft naar het oordeel van de jeugdbudsmans de klacht van verzoekster om die reden niet op goede wijze afgehandeld. Zowel in de klachtbehandeling door het CJG, als de klachtafhandeling door de klachtencommissie GGD Haaglanden, is niet goed en niet volledig op de klacht van verzoekster ingegaan.

Leren van klachten

In dit geval viel op dat de gehele interne klachtafhandeling, zowel door de klachtenfunctionaris van het CJG als door de klachtencommissie, volledig schriftelijk plaatsvond. Er is geen hoorzitting georganiseerd en heeft alleen dossieronderzoek plaatsgevonden. Verzoekster wilde na de vertrouwensbreuk graag dat alles schriftelijk werd vastgelegd, terwijl het CJG bij de start van de klachtprocedure aangaf juist in gesprek te willen met verzoekster. Op dit punt konden CJG en verzoekster elkaar niet vinden en de klacht werd doorgezet naar de klachtencommissie. Nadat de klachtencommissie de klacht in behandeling heeft genomen, heeft het CJG schriftelijk gereageerd op de vragen van de klachtencommissie. Hierop stuurt de klachtencommissie aan beide partijen haar verslag van bevindingen, waarop verzoekster repliek indient. Hierna stelt de klachtencommissie nog een aantal nadere vragen aan het CJG, waarop het CJG reageert (dupliek). Na de reactie van verzoekster op dit dupliek, komt de klachtencommissie tot haar oordeel (ongegrond).

Gelet op de vastgelopen communicatie tussen gemeente (CJG) en ouders, het gegeven dat de procedure bij de JBT anders liep dan gebruikelijk en het feit dat de “informele” klachtbehandeling met de klachtenfunctionaris van het CJG enkel schriftelijk verliep, had het houden van een hoorzitting door de klachtencommissie naar het oordeel van de jeugdbudsmans juist kunnen bijdragen aan de-escalatie, opheldering van misverstanden en beantwoording van nog niet beantwoorde vragen.

Ook had de klachtencommissie ervoor kunnen kiezen om verzoekster ook mondeling haar klacht te laten toelichten. Een puur schriftelijke afdoening van de klacht ligt en lag naar het oordeel van de jeugdbudsmans ook in deze zaak dan niet voor de hand.

Gelet op de doelen van klachtbehandeling (waarheidsvinding, herstel van vertrouwen, leren van klachten en vinden van oplossingen in wederzijds belang) zou het houden van een hoorzitting, waarbij klager en beklagde gelijktijdig gehoord worden, volgens de jeugdbudsmans het leidend uitgangspunt dienen te zijn. De jeugdbudsmans ziet namelijk in de praktijk dat wanneer de klachtafhandeling zich beperkt tot een schriftelijke afhandeling, dit veelal leidt tot een herhaling van eerder uitgesproken standpunten met als risico dat klagers de indruk kunnen krijgen dat de klachtprocedure weinig toevoegt of als ‘overbodig’ wordt ervaren.

Alhoewel op dit punt niet gesproken kan worden van een gebrek in de klachtenprocedure is dit niettemin, naar het oordeel van de jeugdbudsmans, niet conform de eigen klachtenregeling²² en een gemiste kans (voor beide partijen). De jeugdbudsmans vindt daarom dat van de klachtencommissie (ook) in dit geval een grotere inspanning verwacht mocht en mag worden om partijen ‘aan tafel’ te krijgen, gelijktijdig te horen en een hoorzitting te houden en zich niet te beperken tot dossieronderzoek.

De jeugdbudsmans vindt dat de klachtbehandeling in de huidige aanpak onvoldoende bijdraagt aan herstel van vertrouwen en het leren van klachten, omdat:

- Hoor en wederhoor door de klachtencommissie van de GGD Haaglanden in de praktijk voornamelijk schriftelijk plaatsvindt, terwijl de Klachtenregeling de mogelijkheid geeft tot een hoorzitting waarbij klager en beklagde gelijktijdig gehoord worden.
- Alleen bij structurele tekortkomingen aanbevelingen gedaan worden door de klachtencommissie GGD Haaglanden²³, terwijl de Klachtenregeling aangeeft dat de klachtcommissie haar oordeel van aanbevelingen kan voorzien indien zij daartoe aanleiding ziet. Ook uit niet-structurele/incidentele tekortkomingen zou lering getrokken kunnen worden.

²² Artikel 13 van de Klachtenregeling GGD Haaglanden.

²³ In de conclusie van de klachtencommissie (p.4) staat vermeld dat “de klachtencommissie bij het onderzoek van de klacht niet gestuit is op structurele tekortkomingen in de organisatie van het CJG. Daarom is er geen reden om de directie een aanbeveling te geven”.

6. Aanbevelingen

Uit de conclusies en bevindingen in dit rapport vloeit een aantal concrete aanbevelingen voort.

De jeugdbudsmansman is zich bewust van het feit dat de directie OCW al actief bezig is met het verbeteren van werkprocessen, dienstverlening en klachtbehandeling over jeugdhulp en beveelt aan hiermee door te gaan. De gemeente toont zich hiermee een lerende organisatie.

6.1 Verbetermaatregelen

Verzoekster geeft aan dat het op dit moment goed gaat met haar gezin. Hulpverlening en jeugdbescherming is niet meer nodig en is om die reden gestopt. Dit vindt de jeugdbudsmansman prettig om te horen. De jeugdbudsmansman is daarnaast verheugd over de reeds uitgevoerde maatregelen en aangekondigde verbetermaatregelen in de dienstverlening en klachtbehandeling vanuit CJG en gemeente.

De gemeente gaf tijdens het onderzoek bij de jeugdbudsmansman aan, de volgende verbetermaatregelen reeds te hebben genomen of te zullen gaan nemen:

Verbetermaatregelen rechtsbescherming en informatieverstrekking

Het CJG geeft aan zich niet alleen te herkennen in bepaalde elementen van de klacht van verzoekster, maar ook dat de klacht het CJG heeft geholpen in aanbrengen van verbeteringen in zijn dienstverlening. Zo heeft het CJG naar eigen zeggen reeds zijn werkinstructie aangepast op het gebied van informatieverstrekking en communicatie over verslaglegging. Ook informeert het CJG ouders beter over de mogelijkheden tot inzage van het dossier en de mogelijkheid om een zienswijze aan het dossier toe te voegen. Daarnaast is er vanuit het CJG meer aandacht voor objectieve en neutrale formulering van verslagen. Het wordt duidelijker aangegeven dat het verslag een weergave is van de waarnemingen van de gezinscoach en geen ‘feitenrelaas’. Op deze manier is er in de verslagen meer ruimte ‘het ene verhaal tegenover het andere verhaal’ wanneer er sprake is van een meningsverschil tussen ouders en CJG. Hier wordt ook in trainingen aandacht aan besteed.

Daarnaast onderzoekt de gemeente de mogelijkheden om de informatievoorziening te verbeteren.

Verbetermaatregelen klachtbehandeling

De gemeente wil in de toekomst voorkomen dat klachten over het ontbreken van een passende plek (inkoop jeugdhulp/beschermd wonen) in het midden blijven in de klachtbehandeling.

De afhandeling van klachten over de verschillende onderdelen van de directie OCW is nu centraal geregeld. Alle klachten over OCW komen binnen op een afdeling. Ook de klachten m.b.t. het CJG en de jeugdhulp gaan daarheen en worden breder dan voorheen opgevolgd. Met de centralisering van de klachtbehandeling is nu ook standaard dat de klachtenfunctionaris zorg draagt voor een afrondende reactie naar de klager. Zij controleren daarbij ook of alle onderdelen van de klacht voldoende zijn behandeld.

Voorts zijn de inkoopcontracten op het punt van klachtbehandeling aangescherpt. In de contracten is nu opgenomen dat aanbieders actief kenbaar moeten maken aan jongeren dat zij rechtstreeks een beroep kunnen doen op het AKJ, moeten beschikken over klachtbehandelaars met kennis en vaardigheden om jongeren optimaal te informeren over betrekken bij juridische (klacht-)procedures en actief kenbaar moeten maken aan jongeren dat zij een beroep kunnen doen op de Jeugdbondsman.

Verbetermaatregelen procedure Jeugdbeschermingstafel

Ook in de procedure bij de Jeugdbeschermingstafel ziet de gemeente ruimte voor verbeteringen. Voor de voorzitter van de Jeugdbeschermingstafel biedt deze klacht aanknopingspunten om in gesprek te gaan met ketenpartners²⁴ (in de jeugdbescherming) over de huidige procedures rondom de Jeugdbeschermingstafel,²⁵ met name voor wat betreft de aanpak van zaken die zich in het ‘grijze gebied’ tussen ‘wel of geen spoed’ afspelen.

Er zijn, zo geeft de gemeente aan, al wel reeds afspraken in de keten over situaties in dit “grijze gebied” maar deze afspraken zijn in deze specifieke casus zoals gezegd niet gevolgd. Hierover zijn door de gemeente gesprekken gevoerd met de Raad voor de Kinderbescherming om te voorkomen dat een situatie als in deze casus zich nogmaals voordoet. De JBT gaat in een vergelijkbare volgende situatie (waarin de Raad voor de Kinderbescherming zonder overleg met de JBT en zonder spoedrekest een verzoek in onderzoek neemt) dit niet zonder overleg accepteren. Wanneer uit overleg blijkt dat de besluitvorming aan de JBT dient te volgen dan wordt de eerdere beslissing teruggedraaid.

Verbetermaatregelen ouderparticipatie

De gemeente besteedt al extra aandacht aan de Richtlijn Samen Beslissen over passende hulp, geeft zij aan.

Verbetermaatregelen afstemming ketenpartners

Met het programma “Beter Samenspel voor veilig opgroeien” wordt er voorts gewerkt aan een betere aansluiting op het grijze gebied tussen het vrijwillige kader en jeugdbescherming. Het programma “Beter Samenspel voor veilig opgroeien” maakt het mogelijk voor de lokale teams om de expertise van de jeugdbeschermingsorganisaties (GI’s) in een vroeg stadium in te zetten. In het programma “Beter samenspel voor veilig opgroeien” werken de jeugdteams en de jeugdbeschermingsorganisaties (GI’s) aan een betere afstemming van de werkprocessen, continuïteit in regievoering en gezamenlijke verantwoordelijkheid bij inzet van jeugdhulp. Door nauwe samenwerking, lukt het beter om in een gezin in plaats van symptomen te bestrijden, patronen te doorbreken en een duurzame oplossing te bewerkstelligen. In 2020 wordt gestart met de uitrol over de hele stad van genoemd programma.

²⁴ De Raad voor de Kinderbescherming, Veilig Thuis, CJG, Jeugdbescherming West.

²⁵ <http://jeugdbeschermingstafel.nl/zo-werkt-de-tafel>

6.2 Aanbevelingen

De volgende aanbevelingen kunnen de lopende verbeterlagen dan ook versterken, zijn in lijn met wat besproken is op de hoorzitting van de jeugdbudsman en zijn aanvullend op de reeds in het jaarverslag gedane aanbevelingen²⁶. De aanbevelingen zien niet alleen op de onderzochte individuele klacht, maar zijn mogelijk ook breder toepasbaar op de jeugdhulpverlening en klachtbehandeling in het algemeen.

1. Stel de richtlijn “Beslissen doe je samen”, dan wel een vergelijkbare werkwijze centraal in de gesprekken tussen CJG, jongere(n) en hun ouders bij het komen tot een hulpaanbod, passend bij de vraag.²⁷ Informeer ouders en jongeren (vooraf) over deze richtlijn.
2. Breng de dilemma’s in beeld die optreden in gesprekken tussen jongeren en/of hun ouder(s) en het CJG waarbij de hulpvraag niet (meer) aansluit bij het hulpaanbod en voortvloeien uit de huidige werkwijze.
3. Maak voor de situaties waar er geen sprake is van een acute noodsituatie die om direct ingrijpen vraagt, maar wel van een situatie die vanwege zorgen over veiligheid van een kind volgens de gezinscoach niet kan wachten op behandeling bij de JBT, afspraken in de keten over hoe in die situaties (“grijs gebied” genoemd) met de betrokken jongere en ouders te communiceren. Zorg in deze situaties ook voor een transparante besluitvorming.

²⁶ www.jeugdbudsmandenhaag.nl

²⁷ <http://richtlijnenjeugdhulp.nl/samen-beslissen-over-passende-hulp/>

BIJLAGE



Wettelijk kader

Op het verlenen van jeugdhulp door (de medewerkers van) het CJG zijn de Jeugdwet en de verordeningen die de gemeenteraad rondom jeugdhulp vaststelde, van toepassing.

Bij klachten over de taken van het CJG op grond van de Jeugdwet, is de Jeugdwet (artikel 4.2.1.) van toepassing. Op grond van artikel 4.2.1 van de Jeugdwet is de gemeente verplicht om voor jeugdigen en hun ouders een klachtenregeling te treffen. De gemeente Den Haag verklaarde het Besluit Klachtenregeling GGD Haaglanden 2018 van overeenkomstige toepassing op de klachtafhandeling over gedragingen van medewerkers van het CJG.

Bij klachten over de taken van het CJG op grond van de Wet Publieke gezondheid is de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (artikel 13 e.v.) van toepassing. Bij klachten over de taken op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning is de Wet maatschappelijke ondersteuning (artikel 4.2.7) van toepassing.

Daarnaast is op het doen en nalaten (‘gedragingen’) van de voor het CJG werkzame personen de Algemene wet bestuursrecht (artikel 9:1 e.v.) van toepassing omdat het CJG onderdeel is (geworden) van de gemeentelijke organisatie.

Behoorlijkheidsvereisten

De jeugdbudsmans onderzoekt of de gemeente behoorlijk handelt. Heeft de gemeente gedaan wat verzoekster van de gemeente mocht verwachten in het kader van klachtbehandeling en hulpverlening? De jeugdbudsmans zoekt hierbij aansluiting bij 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 jeugdbudsmans aan:

1) Beginsel van een goede informatieverstrekking

Dit beginsel houdt in dat de gemeente burgers, met het oog op de behartiging van hun belangen, actief en desgevraagd van adequate informatie voorziet. Een burger mag van de gemeente verwachten dat hij juiste, volledige en adequate informatie ontvangt en regelmatig door de gemeente geïnformeerd wordt over de stand van zaken van (bijvoorbeeld) een klacht of Jeugdwetprocedure. Daarnaast moet hij erop kunnen vertrouwen dat de desbetreffende medewerker ter zake kundig is. Het krijgen van betrouwbare informatie en op grond daarvan begrijpen van wat er is gebeurd is een fundamentele behoefte van ieder mens.

2) Beginsel van een goede organisatie.

Dit beginsel 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.