

Rapport Gemeentelijke Ombudsman

Slordige overdracht heeft grote gevolgen

Gemeente Amsterdam

Stadsdeel Bos en Lommer

Meldpunt Zorg en Overlast / Raster

Maatschappelijke Dienstverlening

Geneeskundige en Gezondheidsdienst

18 december 2009

RA0945853

Samenvatting

Een vrouw wendt zich namens haar ouders tot het Meldpunt Zorg en Overlast met een verzoek om informatie over de eventuele ondersteuning van het gezin bij zorgen om een gezinslid. Ze spreekt met het meldpunt af dat een medewerker van de GGD contact zal opnemen om het gezin te informeren. Uitdrukkelijk spreken ze af dat geen huisbezoek wordt afgelegd. In de overdracht aan de GGD maakt het meldpunt een fout en dat heeft tot gevolg dat de GGD met een geüniformeerde politieagente een huisbezoek aflegt. Naderhand hoort het gezinslid in kwestie over het huisbezoek. In de veronderstelling dat zijn ouders hem hebben willen aangeven, escaleert de situatie met als gevolg dat twee gezinsleden worden verwond en de politie moet ingrijpen door het betreffende gezinslid te arresteren.

De vrouw wil een klacht indienen maar het is het meldpunt en het stadsdeel niet duidelijk bij wie ze moet zijn. Vervolgens deelt het stadsdeel mee dat een deel van de klacht bij het meldpunt thuishoort en een deel bij het stadsdeel. In reactie op de klacht laat het meldpunt weten dat er geen verband is tussen het ongewenste huisbezoek en de escalatie. Geen van beide instanties hoort de vrouw in het kader van de klachtbehandeling en ze wordt na afhandeling niet doorverwezen naar de ombudsman. De vrouw dient een schadeclaim in.

Hoewel de vrouw niet is verwezen naar de ombudsman weet zij hem te vinden. Die houdt een hoorzitting en oordeelt dat de klachtbehandeling niet naar behoren was. De bij de afhandeling van de melding betrokken organisaties betreuren de gang van zaken en bieden hiervoor excuses aan. Inmiddels hebben het stadsdeel en Raster, die organisatie die is belast met de uitvoering van de taken van het meldpunt, overleg over verbetering van de procedure.

Oordeel

De onderzochte gedragingen zijn onbehoorlijk.

Aanbevelingen

De ombudsman verzoekt de portefeuillehouder Welzijn en Zorg van het stadsdeel te bevorderen dat:

1. de schadeclaim van verzoekster voorvarend en ruimhartig wordt afgehandeld;
2. de klachtenprocedure bij taken waarin het stadsdeel een regierol vervult conform de Algemene wet bestuursrecht wordt ingericht;

De ombudsman verzoekt de wethouder Zorg te bevorderen dat:

3. per situatie wordt gezien of het afleggen van een huisbezoek vergezeld door een geüniformeerde politieagent gewenst is, ook vanuit het perspectief van de burger.

De ombudsman verzoekt de portefeuillehouder Welzijn en Zorg van het stadsdeel én de wethouder Zorg te bevorderen dat:

4. ook in het geval waarin sprake is van een verstoorde verhouding tussen zorgvrager en zorgbieder wordt nagegaan of de zorgvraag kan worden afgehandeld, zo nodig via bemiddeling of doorverwijzing.

Verzoek

Het verzoek tot onderzoek is op 31 maart 2009 schriftelijk ingediend en betreft *stadsdeel Bos en Lommer, het Meldpunt Zorg en Overlast / Raster maatschappelijke dienstverlening en de Geneeskundige en Gezondheidsdienst*.

Bevindingen

Aanleiding

het verzoek om informatie

Verzoekster en haar ouders maken zich zorgen om een inwonend gezinslid. Medio oktober 2008 neemt verzoekster namens haar ouders contact op met het Meldpunt Zorg en Overlast van stadsdeel Bos en Lommer om informatie te krijgen over de eventuele hulp die het gezin geboden kan worden en de gevolgen hiervan. Dit meldpunt wordt bestuurd door maatschappelijke dienstverleningsorganisatie Raster¹. Verzoekster vraagt het meldpunt discreet en professioneel met de door haar verstrekte informatie om te gaan, aangezien verzoekster haar ouders ervan heeft moeten overtuigen dat het inschakelen van een hulpinstantie een goede beslissing is. Verzoeksters ouders willen niet dat anderen, behalve hulpverleners, op de hoogte zijn van de zorgen om het gezinslid. Bovendien is een beroep op hulpverlening binnen de cultuur van het gezin geen voor de hand liggende stap.

Verzoekster en het meldpunt spreken af dat een medewerker van de Geneeskundige en Gezondheidsdienst (GGD) contact met het gezin zal opnemen om uitleg te geven over de mogelijkheden en de aanpak. Hierna zal het gezin beslissen of het al dan niet een definitieve melding doet. Uitdrukkelijk spreken verzoekster en het meldpunt af dat geen huisbezoek wordt afgelegd.

Tegen de afspraak met verzoekster in, neemt de GGD geen contact op met het gezin om te informeren over de mogelijkheden, maar legt twee dagen later - met politie in uniform - onaangekondigd een huisbezoek af. Het gezin voelt zich overvallen en schrikt van de aanwezigheid van een geüniformeerde politieagent, maar laat de medewerkers uiteindelijk binnen. Hierbij speelt mee dat zij bij het aanbellen op dwingende toon 'wij komen naar binnen' zeggen. Het gezinslid in kwestie is niet aanwezig. Tijdens het gesprek blijkt dat diverse instanties al informatie over het betrokken gezinslid hebben uitgewisseld en dat hij is nageetrokken in verschillende systemen. Dit bevreemdt het gezin, omdat verzoekster duidelijk heeft aangegeven dat zij eerst meer informatie over de mogelijkheden en de procedure wil, voordat het meldpunt actie zou ondernemen. Het gezin ervaart het gesprek als zeer onprettig. De GGD en politie stellen suggestieve vragen en de politie vraagt de ouders om een foto van het gezinslid, om hem aan te kunnen houden. Omdat hiertoe in het geheel geen aanleiding is, heeft het gezin niet het gevoel dat de zorgmelding centraal staat; het gezin ervaart de werkwijze als nodeloos repressief.

¹ In Bos en Lommer is het Meldpunt Zorg en Overlast ondergebracht bij Stichting Dienstencentrum Bos en Lommer. Deze stichting wordt bestuurd door Stichting Raster en wordt gesubsidieerd door het stadsdeel. Voor deze constructie is gekozen om de financiële risico's beter te kunnen beheren, door de financiële stromen grotendeels af te zonderen van Stichting Raster. Stichting Raster is immers in meerdere stadsdelen actief en op deze manier is beter gewaarborgd dat de gelden voor het Dienstencentrum Bos en Lommer ook werkelijk voor dit stadsdeel en haar bewoners worden aangewend.

Voorts kan verzoekster zich niet vinden in het feit dat de familieleden door het meldpunt niet worden geïnformeerd over de behandeling van de melding. Het gezin heeft het gevoel dat het de regie geheel heeft verloren. Dat het meldpunt geen informatie verstrekt, heeft het meldpunt bij de voorlopige melding niet meegedeeld. Een en ander bevreemdt verzoekster te meer wanneer zij later op de website van het College Bescherming Persoonsgegevens ziet dat de zorgmelder een van de personen is die informatie kan ontvangen over de melding.

Na het huisbezoek bespreken de GGD en de politie de zaak voor de deur na. De sociale controle in de straat is erg groot en diverse burens zien en horen dat een huisbezoek is afgelegd. De ouders van verzoekster worden hierdoor ernstig in verlegenheid gebracht. Later op de dag verneemt het gezinslid in kwestie van het huisbezoek. Hij gaat er vanuit dat zijn familie hem heeft aangegeven bij de politie. Dit leidt tot een ernstige escalatie waarbij twee gezinsleden worden verwond en de politie moet ingrijpen door het betreffende gezinslid te arresteren.

Verzoekster heeft haar vertrouwen in het meldpunt verloren, maar haar zorgvraag bestaat nog. Ze kan zich er niet in vinden dat het meldpunt haar, ondanks geuite onvrede hierover, niet heeft doorverwezen naar een andere instantie die het gezin hierin kan bijstaan. Verzoekster betreurt het bovendien dat Raster geen poging heeft gewaagd de klacht via bemiddeling op te lossen. In een andere zaak heeft zij hiermee, door de tussenkomst van een medewerker van Raster, goede ervaringen gehad. Het gezin lijdt tot op de dag van vandaag onder de escalatie. De gang van zaken heeft het wantrouwen in hulpverleners, dat verzoekster hoopte te doorbreken, bevestigd. Daarnaast vreest verzoekster dat met name de gegevensuitwisseling het gezinslid kan schaden in zijn toekomstperspectief. Zij vraagt zich af of de gegevensuitwisseling op de wet berust.

de klachtbehandeling door Raster

Verzoekster bezoekt het meldpunt de volgende dag. Zij spreekt de medewerkster die de voorlopige zorgmelding aannam. Deze deelt mee dat er, in haar afwezigheid, bij de overdracht iets is misgegaan. De medewerkster biedt namens haar collega's excuses aan voor de gang van zaken. Verzoekster deelt mee dat ze een klacht wil indienen. Hierop stuurt Raster verzoekster een brief, met daarin het bericht dat nog niet duidelijk is of de klacht bij Raster of het stadsdeel moet worden ingediend. Raster zal een en ander voor verzoekster uitzoeken en stuurt een exemplaar van het klachtenreglement van Raster mee.

Op 31 oktober 2008 deelt Raster verzoekster mee dat zij een klacht kan indienen bij Raster. De eerste stap in de procedure is een gesprek met de betrokken medewerker. Als dat niet leidt tot beantwoording van de vraag, zal de direct leidinggevende met klager een oplossing zoeken. Ook ontvangt verzoekster een exemplaar van het werkplan Meldpunt Zorg en Overlast Bos en Lommer (hierna: werkplan), waarin het stadsdeel het werkproces van het meldpunt omschrijft. Raster gaat in deze brief ook kort in op de gang van zaken rond het huisbezoek. De organisatie betreurt de gang van zaken en biedt excuses aan. Voorts deelt Raster mee dat het van de GGD heeft vernomen dat het gesprek met het gezin rustig verliep en dat een en ander 's avonds is geëscaleerd. Omdat het gezinslid in kwestie niet aanwezig was bij het huisbezoek, is met zijn thuiskomst een geheel nieuwe situatie ontstaan. De escalatie en het huisbezoek staan los van elkaar, aldus Raster.

Verzoekster concludeert dat het stadsdeel de regie heeft over het meldpunt en dient gelijktijdig bij zowel Raster als het stadsdeel (de portefeuillehouder) een klacht in. Aan Raster deelt zij mee dat zij zich niet in de gang van zaken kan vinden en dat de brief van 31 oktober 2008 is doordrenkt van betutteling en een gebrek aan inlevingsvermogen en inschatting capaciteit. Hulpvrager en hulpverlener verkeren in een zeer ongelijkwaardige positie, aldus verzoekster. Ook

vraagt verzoekster aan te geven op welke wijze in haar geval uitvoering is gegeven aan het werkplan.

Op 5 januari 2009 deelt Raster verzoekster nogmaals mee dat het de gang van zaken betreft. Raster heeft maatregelen getroffen om dergelijke situaties te voorkomen. Voorts deelt Raster mee dat het in de brief van 31 oktober 2008 geen spoor van betutteling, gebrek aan inlevingsvermogen en inschatting capaciteit herkent; de brief was oprecht en de behandelend medewerkster heeft verzoekster serieus genomen. Indien verzoekster niet tevreden is met het antwoord, kan zij de laatste stap binnen de klachtenprocedure zetten: een gang naar Rasters klachtencommissie.

Hierna heeft verzoekster zich tot de klachtencommissie van Raster gewend en zowel bij het stadsdeel als bij Raster een schadeclaim ingediend.

de klachtbehandeling door het stadsdeel

Een fout in de communicatie bij de overdracht van informatie door het meldpunt aan de GGD heeft geleid tot het huisbezoek. Het stadsdeel betreft dat de melding een van de oorzaken is geweest van de escalatie.

In reactie op verzoeksters klacht deelt het stadsdeel mee dat het een samenwerkingsovereenkomst heeft gesloten met Raster, waarbij het stadsdeel een regierol vervult. De basis van deze overeenkomst is het werkplan. De regierol houdt in dat het stadsdeel erop toeziet dat het meldpunt zich houdt aan het werkplan. Dit brengt mee dat het stadsdeel de klacht alleen kan afhandelen voor zover het de uitvoering van het werkplan betreft. Klachten over de manier waarop de medewerkers van Raster, de GGD of de politie zich hebben gedragen, dienen bij die organisaties te worden ingediend.

Het stadsdeel toetst de gang van zaken aan twee eisen uit het werkplan, te weten terugkoppeling aan de melder en zorgvuldige communicatie met de GGD. Het stadsdeel is van oordeel dat het meldpunt in de terugkoppeling geen verwijt treft. Indien de melding moet worden opgevat als een vervolg op een enkele maanden eerder gedane melding (hierover meer onder het kopje reactie van Raster), heeft destijds terugkoppeling plaatsgevonden. Indien de melding moet worden opgevat als een nieuwe melding, kan het meldpunt het gebrek aan communicatie niet worden verweten aangezien bekend was dat de melding was opgepakt. Dit is het doel van terugkoppeling.

Wat betreft de communicatie met de GGD deelt het stadsdeel mee dat een fout is gemaakt bij de overdracht van stukken door het meldpunt aan de GGD: de medewerker heeft nagelaten de GGD te laten weten dat het geen huisbezoek moest afleggen. Naar aanleiding hiervan zal het meldpunt voortaan alleen stukken overdragen met duidelijke schriftelijke instructies. Tot slot deelt het stadsdeel mee dat het zich met andere betrokken organisaties zal beraden op de vraag of het verstandiger is dat medewerkers van de politie dergelijke huisbezoeken zonder uniform afleggen.

Op verzoek van het stadsdeel heeft Raster de afhandeling van de klacht aangehouden. Nu het stadsdeel op de klacht heeft gereageerd, zal Raster de afhandeling van de klacht weer op zich nemen. Het stadsdeel wijst verzoekster niet op de mogelijkheid zich tot de Gemeentelijke Ombudsman te wenden. Hoewel verzoekster meedeelt graag met het stadsdeel in gesprek te treden, is zij in het kader van de klachtenprocedure niet uitgenodigd voor een hoorzitting.

Verzoekster wendt zich tot de ombudsman, die de zaak in behandeling neemt en een hoorzitting belegt.

klachtomschrijving

Het onderzoek van de ombudsman richt zich op:

- de behandeling van een verzoek om informatie en van een hieruit voortkomende klacht.

reactie van Raster

Om een toelichting gevraagd deelt Raster tijdens de hoorzitting mee het te begrijpen dat het afwijzen van een verband tussen het huisbezoek en de escalatie overkomt als het afschuiven van verantwoordelijkheid. Raster is tot deze stellingname gekomen op basis van informatie van de GGD en politie. Voorts licht Raster toe dat reeds in de zomer van 2008 contact heeft plaatsgevonden tussen verzoekster en het meldpunt. Besproken is de mogelijkheid om verzoeksters ouders uit te nodigen op het dienstencentrum. Dit contact heeft, ondanks meerdere pogingen hiertoe van Raster, verder niet tot een afspraak geleid. Toen verzoekster in oktober opnieuw contact opnam, ditmaal over een ander gezinslid, beschouwde het meldpunt dit als een vervolg op de eerdere melding. De afspraak dat geen huisbezoek wordt afgelegd was op dat moment nog steeds van kracht. Omdat de melding volgens Raster het vervolg was op een eerder contact tussen verzoekster en het meldpunt, vond geen intern overleg plaats naar aanleiding van de zaak.

Tot slot deelt Raster mee dat het beschikt over foldermateriaal waarin wordt vermeld dat het in het kader van een zorgmelding informatie uitwisselt met diverse organisaties.

reactie van het stadsdeel

Het stadsdeel betreurt de gang van zaken, zo ook het niet horen van verzoekster. Verzoekster had direct moeten worden uitgenodigd, aldus het stadsdeel.

Een verband tussen het huisbezoek en de escalatie heeft het stadsdeel altijd gezien. Omdat de melding werd beschouwd als een vervolg op een eerdere melding, heeft geen intern overleg plaatsgevonden.

Voorts deelt het stadsdeel mee dat dit de eerste klacht is over het meldpunt. Een vaste werkwijze met betrekking tot behandeling van dergelijke klachten bestond op dat moment niet. Aanvankelijk was het de bedoeling dat Raster de klacht zou afhandelen. Toen verzoekster haar klacht bij het stadsdeel indiende, hebben het stadsdeel en Raster afgesproken dat het stadsdeel de klacht zou behandelen. Het stadsdeel en Raster zijn momenteel, naar aanleiding van verzoeksters klacht, bezig de klachtenregeling met betrekking tot alle taken van Raster te beschrijven. Het stadsdeel ziet een grotere rol voor zichzelf weggelegd in de klachtbehandeling en stelt overleg met de ombudsman over de klachtenprocedure op prijs (toevoeging ombudsman: inmiddels is dit in gang gezet).

Het stadsdeel is bekend met de door verzoekster ingediende schadeclaim. In afwachting van de hoorzitting bij de ombudsman heeft het stadsdeel de afhandeling ervan aangehouden. Verzoekster treedt op als aanspreekpunt namens het gezin.

reactie van de GGD en politie

Tijdens de hoorzitting deelt de medewerkster van de GGD mee dat zij op 16 oktober 2008 met haar mentor op het dienstencentrum aanwezig was. Het was druk en de medewerkster kreeg een actielijst overhandigd, waarmee ze na toestemming van de medewerkster die de voorlopige zorgmelding aannam aan de slag is gegaan. De informatie op de actielijst gaf de GGD aanleiding

om een huisbezoek bij het gezin af te leggen. Geenszins is uit de overdracht gebleken dat dit niet de bedoeling was.

Samen met een politieagente heeft de GGD het huisbezoek afgelegd. De politieagente ging er aanvankelijk vanuit dat het gezinslid dat opendeed degene was op wie de zorgmelding betrekking had. Om hem niet in zijn macht te sterken, hebben de medewerkers erop aangedrongen dat zij werden binnengelaten. Hierna hebben de medewerkers ongeveer een uur met vader en een van zijn zonen gesproken. Aanvankelijk verliep het gesprek moeizaam, onder andere omdat de politieagente in de veronderstelling verkeerde dat het gezin niet mocht weten wie de melding had gedaan. Ook speelde mee dat de GGD precies wilde weten wat er in het gezin speelde, terwijl het gezin dit niet relevant achtte en behoefte had aan een snelle oplossing. Een compromis werd gevonden in het inzetten van de politie om het gezinslid in kwestie te kunnen presenteren bij een crisisopvang. Dit houdt in dat naar een aanleiding wordt gezocht om het gezinslid aan te houden en is de enige manier om een gedwongen zorgaanbod te kunnen doen. In dit verband vroeg de politieagente om een foto van het gezinslid.

Bij afronding van het gesprek heeft de medewerkster van de GGD haar contactgegevens achtergelaten en aangeraden om 112 te bellen bij een eventuele escalatie. Hierna hebben de medewerkster en de politieagente op straat nog het een en ander uitgewisseld, maar over de inhoud van de zaak hebben zij het niet gehad. Vanuit haar functie van buurtregisseur gaat de politieagente discreet en bewust om met wat zij op straat bespreekt. Ze had dan ook niet verwacht dat het bewuste gezinslid van het huisbezoek zou vernemen.

De medewerkster van de GGD heeft de collega die met 24 uur dienst was belast over het huisbezoek geïnformeerd; de politieagente heeft de gegevens met betrekking tot het huisbezoek dezelfde dag nog ingevoerd. Het is haar niet bekend of deze informatie al ingevoerd en zichtbaar was op het moment waarop het gezin 112 belde naar aanleiding van de escalatie. Toen het gezinslid na de escalatie op het politiebureau werd binnengebracht, was de agente nog aanwezig. Zij legde direct een verband tussen het huisbezoek en zijn binnenkomst. Hierop heeft de politieagente contact opgenomen met de GGD, die ter plaatse kwam en het gezinslid heeft bijgestaan.

Tijdens de hoorzitting deelt de medewerkster van de GGD mee dat ze de gang van zaken betreurt. Voor overleg of advies is de GGD altijd beschikbaar. Ook de politieagente deelt mee beschikbaar te zijn voor een gesprek. Dit vindt direct na de hoorzitting plaats.

reacties op bevindingen

Het resultaat van het onderzoek is als verslag van bevindingen naar verzoekster, het stadsdeel, Raster, de GGD en de politie teneinde een nadere reactie mogelijk te maken. Hiervan hebben verzoekster en het stadsdeel (in afstemming met Raster) gebruik gemaakt. De reacties zijn voor zover relevant in het bovenstaande verwerkt. Daarnaast wijst verzoekster er nog op dat Raster haar niet heeft geïnformeerd over de gegevensuitwisseling en het bestaan van foldermateriaal hierover. Wat betreft de klachtenprocedure van Raster, waarover verzoekster bij brief van 31 oktober 2008 wordt geïnformeerd, wijst verzoekster erop dat de eerste stap, een gesprek met de betrokken medewerker, al had plaatsgevonden. Verder bestrijdt verzoekster dat het gezin akkoord was met de inzet van politie om het gezinslid gepresenteerd te krijgen bij de crisisopvang. Tot slot deelt verzoekster mee dat de politie al bekend was met het huisbezoek op het moment dat het gezin 112 belde.

Beoordeling

De ombudsman beoordeelt of het bestuursorgaan zich in de door hem onderzochte aangelegenheid behoorlijk heeft gedragen ².

Behoorlijkheidsvereisten

Indien naar het oordeel van de ombudsman de gedraging niet behoorlijk is, vermeldt hij in het in het rapport welk vereiste van behoorlijkheid is geschonden ³. In dit onderzoek toetst hij de gedragingen aan het rechtszekerheidsvereiste (vertrouwensbeginsel), het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking, het vereiste van adequate organisatorische voorzieningen en het vereiste van hoor en wederhoor.

Overwegingen

Het huisbezoek

Een onderdeel van het rechtszekerheidsvereiste is het vertrouwensbeginsel. Dit houdt in dat bestuursorganen gerechtvaardigde verwachtingen van burgers nakomen. Uiteraard geldt dit ook voor organisaties die taken in opdracht van een bestuursorgaan uitvoeren.

Vast staat dat verzoekster contact opnam met het meldpunt om zich te laten informeren over de gang van zaken als zij een zorgmelding zou doen. Toegezegd werd dat er contact zou worden gelegd om nadere informatie te geven, en dat geen huisbezoek zou worden afgelegd.

Vast staat dat als gevolg van een gebrekkige overdracht toch een huisbezoek heeft plaatsgevonden. Als gevolg daarvan gebeurde juist dat wat verzoekster wilde voorkomen toen zij zich tot het meldpunt wendde om informatie te vragen over de werkwijze met betrekking tot zorgmeldingen: het huisbezoek leidde tot een ernstige escalatie.

Voorts staat vast dat de medewerkster van de politie en van de GGD na het huisbezoek op straat, dicht bij de woning van het gezin, een gesprek hebben gevoerd. Aannemelijk is dat dit, temeer nu de GGD zich liet vergezellen door een geüniformeerde agente, ertoe heeft bijgedragen dat nieuws over het huisbezoek het betreffende gezinslid bereikte.

Het meldpunt heeft in strijd met het vertrouwensbeginsel - onderdeel van het rechtszekerheidsvereiste - gehandeld.

De informatieverstrekking aan verzoekster over de gegevensuitwisseling

Het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking houdt in dat bestuursorganen burgers tijdig begrijpelijke, juiste en volledige informatie verstrekken. Dit brengt voor het Meldpunt Zorg en Overlast mee dat per situatie moet worden bezien of informatie kan worden verstrekt aan een melder, en zo ja, welke.

² artikel 9:27 lid 1 Algemene wet bestuursrecht

³ artikel 9:36 lid 1 Algemene wet bestuursrecht

Het meldpunt stelt zich op het standpunt dat geen informatie kan worden verstrekt over de gegevensuitwisseling, vanwege de bescherming van de privacy van het gezinslid. Dat het meldpunt dit standpunt bij het verzoek om informatie niet heeft overgebracht valt overigens te billijken aangezien gegevensuitwisseling niet de bedoeling was.

Voldoen aan het vereiste had betekend dat niet op voorhand werd uitgesloten dat verzoekster bepaalde informatie kon krijgen, maar dat nader zou worden bezien welke informatie aan verzoekster gegeven kon worden.

Door dit na te laten heeft het meldpunt in strijd met het vereiste gehandeld.

De klachtbehandeling - procedureel

Het vereiste van adequate organisatorische voorzieningen houdt in dat bestuursorganen hun administratieve beheer en organisatorisch functioneren inrichten op een manier die behoorlijke dienstverlening aan burgers verzekert. Dit brengt ook mee dat, in geval van verschillende samenwerkende organisaties, voor de burger helder is waar hij een klacht kan indienen en dat de procedure niet onnodig belastend is. Ook dienen de vereisten uit de Algemene wet bestuursrecht, zoals het horen van klager en verwijzing naar de ombudsman in acht te worden genomen.

Vast staat dat bij het stadsdeel en Raster onduidelijkheid bestond over de behandeling van de klacht, waardoor verzoekster van het kastje naar de muur werd gestuurd. Voldoen aan het vereiste had betekend dat Raster en het stadsdeel direct hadden afgestemd, waarbij het stadsdeel de regie nam over de klachtbehandeling.

Nu dit niet is gebeurd is het vereiste geschonden. Met instemming heeft de ombudsman vernomen dat het stadsdeel en Raster momenteel een nieuwe klachtenprocedure ontwikkelen.

De klachtbehandeling - inhoudelijk

Het vereiste van hoor en wederhoor houdt in dat het bestuursorgaan bij de voorbereiding van een handeling of beslissing de betrokken burger in staat stelt te worden gehoord. Zo kan deze burger voor zijn belangen opkomen. Dit vereiste geldt ook voor klachtbehandeling en is uiteraard ook van toepassing op een organisatie die een taak in opdracht van een bestuursorgaan uitoefent. Vast staat dat Raster, op basis van de verklaring van de GGD en politie, een verband tussen het ongewenste huisbezoek en de escalatie aanvankelijk stellig van de hand wees. Tevens staat vast dat verzoekster niet is gehoord en daardoor niet in de gelegenheid is gesteld haar verhaal te doen.

De ombudsman acht het aannemelijk dat Raster, als verzoekster een toelichting op haar klacht had kunnen geven, het verband tussen het huisbezoek niet had ontkend en de klacht niet had gebagatelliseerd. Voorts had de feitelijke gang van zaken bij het huisbezoek aan de orde gesteld kunnen worden. Het gezin had dat volgens verzoekster immers als zeer onprettig ervaren en een gesprek had de lucht kunnen klaren.

Nu verzoekster niet is gehoord, is het vereiste geschonden.

Oordeel

De onderzochte gedragingen zijn onbehoorlijk.

Aanbevelingen

De ombudsman verzoekt de portefeuillehouder Welzijn en Zorg van het stadsdeel te bevorderen dat:

1. de schadeclaim van verzoekster voorvarend en ruimhartig wordt afgehandeld;
2. de klachtenprocedure bij taken waarin het stadsdeel een regierol vervult conform de Algemene wet bestuursrecht wordt ingericht;

De ombudsman verzoekt de wethouder Zorg te bevorderen dat:

3. per situatie wordt gezien of het afleggen van een huisbezoek vergezeld door een geüniformeerde politieagent gewenst is, ook vanuit het perspectief van de burger.

De ombudsman verzoekt de portefeuillehouder Welzijn en Zorg van het stadsdeel én de wethouder Zorg te bevorderen dat:

4. ook in het geval waarin sprake is van een verstoorde verhouding tussen zorgvrager en zorgbieder wordt nagegaan of de zorgvraag kan worden afgehandeld, zo nodig via bemiddeling of doorverwijzing.