



RAPPORT

Verzoeker

Mevrouw K, hierna genoemd: verzoekster.
De klacht betreft de gemeente Almelo.

Datum verzoek

De Overijsselse Ombudsman (OO) ontving de klacht op 19 september 2022.

Klacht

De klacht van verzoekster gaat over de werkwijze en bejegening door de praktijkondersteuner Jeugd van de huisarts (hierna "POH-jeugd"), die ook werkzaam is als wijkcoach bij de gemeente.

De POH-jeugd heeft volgens verzoekster, zonder haar hierover eerst te informeren of wederhoor toe te passen, onjuiste informatie over haar aan de Raad voor de Kinderbescherming (RvdK) gegeven, wat onder andere als verstrekking gevolg heeft gehad dat er een ondertoezichtstelling (ots) is opgelegd.

Daarbij heeft de POH-jeugd volgens verzoekster haar functie als wijkcoach onterecht gebruikt, want in deze hoedanigheid heeft zij nooit contact met verzoekster gehad.

Klachtafhandeling door de gemeente

De gemeente ontving op 26 november 2021 de klacht over de werkwijze en bejegening van de POH-jeugd, nadat verzoekster hierover op 22 november 2021 een gesprek had gehad met de gemeente. Op 17 december 2021 heeft er een telefonisch gesprek tussen verzoekster en de gemeente plaatsgevonden, waarna de gemeente op 3 januari 2022 een klachtafhandelingsbrief stuurde aan verzoekster. In deze brief geeft de gemeente aan dat zij de klacht niet herkent en *"dat uit ons onderzoek blijkt dat de POH-jeugd er vrijwel zeker van is, dat zij heeft verteld ook als wijkcoach voor de gemeente Almelo te werken"*. Ook geeft de gemeente aan dat *"de vragen van de RvdK door de POH-jeugd als zijnde informant zijn beantwoord. Zij is daartoe verplicht. De antwoorden zijn gebaseerd op de gesprekken die zij had met uw dochter"*.

Verzoekster stuurde in september 2022 opnieuw een klacht over de POH-jeugd naar de gemeente, waarop de gemeente op 19 september 2022 antwoordde dat een herhaalde klacht niet behandeld wordt, conform het gestelde in artikel 9.8, lid 1 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb).

Bevoegdheid

De klacht is door de gemeente Almelo afgehandeld. Daarmee is de OO bevoegd deze klacht te behandelen.

Gesprek

De OO heeft de klacht in behandeling genomen en op 5 december 2022 vond een gesprek plaats in het gemeentehuis te Almelo.

De OO heeft na het gesprek een verslag van bevindingen opgesteld en de gemeente en verzoekster in de gelegenheid gesteld erop te reageren. Verzoekster stuurde als reactie geen inhoudelijke wijzigingen, maar een verzoek om de POH-jeugd en de andere aanwezigen bij hun werkelijke naam te noemen in plaats van de gekozen letters. Ook schrijft verzoekster *“Ik heb gevraagd of zij skj geregistreerd is, naar mijn mening is er niet gesproken door haar baas over die registratie maar zal dit met iemand doorlezen en overige details doorgeven zodra ik daar tijd en hulp bij kan krijgen.”*

De gemeente was akkoord met het verslag, met als enige opmerking een spellingsfout in de naam van de klachtenfunctionaris. Tijdens het gesprek is de gemeente gevraagd om duidelijkheid te geven over de vraag waar de verantwoordelijkheid van de gemeente ligt voor de POH-jeugd en op welk moment de verantwoordelijkheid voor deze functionaris bij de huisarts ligt.

Op 20 december 2022 antwoordde de gemeente hierop met per e-mail het volgende:

In het bijzijn van verzoekster spraken wij elkaar over haar klacht. Daarin vroeg de Overijsselse Ombudsman naar ons standpunt wie verantwoordelijk is voor de inzet van de praktijkondersteuner jeugd. In deze mail leest u ons standpunt.

De gemeente Almelo voelt zich verantwoordelijk

Er is een werkgeversrelatie tussen de gemeente Almelo en de praktijkondersteuner jeugd. Die relatie is er niet tussen de huisarts en de praktijkondersteuner jeugd. Daarom voelt de gemeente Almelo zich verantwoordelijk.

Hoe is dit vastgelegd

Wij vinden dat dit niet voldoende is geregeld. Zowel de huisarts als de lokale wijkteams van de gemeente, spelen een rol bij de toegang tot jeugdhulp. De rol van de huisarts is duidelijk. De inzet van praktijkondersteuner jeugd is door gemeenten verschillend georganiseerd. Wij zoeken nu verder uit hoe de gemeente Almelo de praktijkondersteuner jeugd wil 'wegzetten'.

Het verslag van bevindingen is als bijlage bij dit rapport gevoegd.

Overwegingen van de OO

Klachtafhandeling

De klacht die verzoekster op 19 september 2022 aan de OO stuurde heeft formeel gezien betrekking op de tweede klacht die verzoekster aan de gemeente stuurde in september 2022. Deze klacht is door de gemeente – terecht - niet in behandeling genomen, aangezien het een

herhaalde klacht betrof.

De OO heeft ook tijdens het gesprek van 5 december jl. opgemerkt dat zij de klacht zal behandelen alsof het over de eerste klacht gaat, waardoor de klacht toch inhoudelijk beoordeeld wordt. Zowel verzoekster als de gemeente hebben hiermee ingestemd.

De OO beoordeelt de klacht van verzoekster op drie onderdelen:

1. Werkwijze en bejegening POH-jeugd.
2. Vermenging functie POH-jeugd en wijkcoach.
3. Verantwoordelijkheid voor de POH-jeugd.

1. Werkwijze en bejegening POH-jeugd

De OO toetst dit onderdeel van de klacht aan de behoorlijkheidsnorm 'fatsoenlijke bejegening'.

De overheid respecteert de burger, behandelt hem fatsoenlijk en is hulpvaardig.

Medewerkers van overheidsinstanties zijn attent in de contacten met burgers en helpen hen zo goed mogelijk. Zij doen dit op respectvolle wijze en houden daarbij rekening met de persoon van de burger.

Van de POH-jeugd, die in dienst is van de gemeente, mag verwacht worden dat zij integer handelt en haar cliënten fatsoenlijk bejegt. Verzoekster was echter geen cliënt van de POH-jeugd, dit was haar dochter, die op dat moment 16 jaar oud was. Vanaf de leeftijd van 16 jaar mogen jongeren zelf beslissingen nemen en hebben ouders zonder toestemming van de jongere geen recht op inzage in het medisch dossier. Dit maakt dat de POH-jeugd geen bevoegdheid had om haar bevindingen te delen met verzoekster. Het plegen van hoor en wederhoor behoort niet tot de taken of bevoegdheden van een POH-jeugd.

De RvdK heeft de POH-jeugd om input gevraagd voor het dossier. De POH-jeugd is vanuit haar functie verplicht om hier medewerking aan te verlenen.

Vermenging functie POH-jeugd en wijkcoach

Dit klachtonderdeel wordt getoetst aan de behoorlijkheidsnorm 'Integriteit'.

Deze norm houdt in dat de overheid integer handelt en een bevoegdheid alleen gebruikt voor het doel waarvoor deze is gegeven. Burgers mogen verwachten dat de overheid haar taken op een gewetensvolle wijze uitvoert. Van de overheid en haar medewerkers mag verwacht worden dat zij hun positie, hun bevoegdheden, hun tijd en middelen niet misbruiken.

De OO is van mening dat iemand zowel de functie POH-jeugd als wijkcoach kan vervullen als deze maar strikt van elkaar gescheiden blijven. De OO heeft geen aanwijzingen dat de POH-jeugd haar functie als wijkcoach heeft ingezet om haar mening over verzoekster of haar dochter kracht bij te zetten, zoals verzoekster veronderstelt.

In het door verzoekster als 'bewijs' voor haar veronderstelling toegestuurde gedeelte van een verslag van de RvdK staat "Bron: mw. X, praktijkondersteuner Jeugd, huisartsenpraktijk xxxx, telefonisch gesproken d.d. 1 november 2021. Mevrouw X werkt een dag per week als POH voor de huisarts en is daarnaast ook wijkcoach. De POH is in contact gekomenetc."

De OO constateert dat de RvdK mevrouw X in haar functie als POH-jeugd heeft gesproken. Uit het citaat blijkt niet dat mevrouw X tijdens dit gesprek zelf heeft gesproken over haar functie als wijkcoach. Dat de RvdK het noemt in het verslag is de POH-jeugd niet aan te rekenen.

De gemeente heeft tijdens het gesprek van 5 december jl. aangegeven het zelf ook bijzonder belangrijk te vinden dat een POH-jeugd nooit zijn of haar functie als wijkcoach vermeldt in verslagen of andere documenten. De gemeente zal alle medewerkers die POH-jeugd en tevens wijkcoach zijn, nogmaals attenderen op het belang hiervan.

Verantwoordelijkheid voor de POH-jeugd

De behoorlijkheidsnorm waar dit klachtonderdeel aan wordt getoetst is 'transparant': *De overheid is in haar handelen open en voorspelbaar, zodat het voor de burger duidelijk is waarom de overheid bepaalde dingen doet. De overheid zorgt ervoor dat burgers inzicht kunnen hebben in de procedures die tot beslissingen leiden en het hoe en waarom ervan. De overheid zorgt dat haar handelingen getoetst kunnen worden.*

De gemeente heeft in haar aanvullende reactie aangegeven dat de verantwoordelijkheid rondom de POH-jeugd onvoldoende geregeld is.

De OO onderschrijft dit. Het is voor verzoekster lange tijd onduidelijk geweest bij wie ze terecht moest met haar klacht en ook uit de reactie van de gemeente wordt niet duidelijk bij wie welke verantwoordelijkheid ligt.

Conclusie

De OO vindt dat de POH-jeugd, vanuit haar functie en professionaliteit, bevoegd – en zelfs verplicht – was om de RvdK te informeren over de situatie van de dochter van verzoekster. De POH-jeugd heeft daarmee niet de behoorlijkheidsnorm 'fatsoenlijke bejegening' overschreden.

De OO heeft niet kunnen constateren dat de POH-jeugd haar andere functie als wijkcoach heeft genoemd in haar contacten met de RvdK of anderszins.

Gelet op het belang dat dit ook in de toekomst niet zal gebeuren is het goed dat de gemeente hier aandacht aan zal besteden.

Met betrekking tot waar de verantwoordelijkheid voor de inzet van de POH-jeugd ligt is de klacht van verzoekster gegrond. Het is, zelfs voor de gemeente, niet duidelijk waar deze verantwoordelijkheid ligt. Omdat de gemeente zelf al heeft aangegeven dat ze gaat uitzoeken hoe ze de POH-jeugd wil 'wegzetten', zal de OO hier geen aanbeveling over doen.

Oordeel

De OO is van oordeel dat de klacht van verzoekster gegrond is voor wat betreft de onduidelijkheid over hoe het precies zit met de verantwoordelijkheid voor de POH-jeugd en voor het overige ongegrond is.

Aldus vastgesteld door de Overijsselse Ombudsman op 9 januari 2023.



Piet Jansen
Voorzitter



Monique Knigge
Onderzoeker