



Klachtbehandeling in de Utrechtse Jeugdzorg

De Klachtencommissie
Jeugdzorg Utrecht in beeld

Colofon

Deze publicatie wordt aangeboden door:

Bureau Jeugdzorg Utrecht

SGJ Christelijke Jeugdzorg

Youké

Leger des Heils

Stichting Timon

Stichting De Rading

Klachtencommissie Jeugdzorg Utrecht

Maatschap CASUS

Tekst: CASUS

Vormgeving: Buro BlauwBrug

Druk: Exelsior Haarlem

Mei 2014

Klachtbehandeling in de Utrechtse Jeugdzorg

De Klachtencommissie
Jeugdzorg Utrecht in beeld

Communiceren tussen commissie en directies

Op 1 januari 2015 treedt de Jeugdwet in werking. De Klachtencommissie Jeugdzorg Utrecht (ook: KJU of klachtencommissie), vindt dit een goede aanleiding om de balans van 9 jaar gezamenlijke klachtbehandeling in de provincie Utrecht op te maken.

De Klachtencommissie Jeugdzorg Utrecht is op 1 juli 2005 ingesteld door zes Utrechtse jeugdzorginstellingen. Deze instellingen hebben hun klachtbehandeling bij de KJU ondergebracht. Zij zijn de opdrachtgevers en de financiers van de klachtencommissie. Zij dragen wettelijk de verantwoordelijkheid voor de behandeling van klachten van hun cliënten. Onderdeel van goede klachtbehandeling is de onafhankelijkheid en de onpartijdigheid van degenen die de klacht behandelen. De positionering, de opzet en de wijze van communiceren tussen de klachtencommissie en de directies van de Utrechtse instellingen vormen een belangrijke sleutel tot goede klachtbehandeling.

Het secretariaat van de klachtencommissie is vanaf de start uitbesteed aan Casus Advies, een maatschap waarmee de aangesloten instellingen een contract hebben gesloten. De KJU heeft daarmee de beschikking over een extern, professioneel secretariaat. Het secretariaat is het eerste aanspreekpunt voor klagers, zorgt voor een vlotte procesgang, organisatie van de zittingen, informatie aan alle partijen en heeft een grote rol in de voorbereidingen van uitspraken, publicaties en jaarverslagen.

Voorzitters, commissieleden, directieleden van de instellingen en secretarissen hebben elk hun eigen taak, hun eigen rol, hun eigen belangen en ook hun eigen visie op klachtbehandeling. Deze verschillen nemen niet weg dat al deze partijen de wens delen om het goede van de afgelopen 9 jaar te behouden en voor de uitwerking van het klachtrecht onder de Jeugdwet lering te trekken uit hetgeen in de provincie Utrecht is opgebouwd.

Met dat oogmerk wordt deze publicatie u aangeboden door de directies van de aangesloten instellingen, de voorzitters en leden van de klachtencommissie en de maatschap Casus.

Een vaak gehoorde uitspraak is dat elke klacht een gratis advies is. Een uitstekend uitgangspunt binnen organisaties, maar in de praktijk heeft lang niet elke klacht de bedoeling of de potentie om een advies aan de instelling te zijn en ervaart degene over wie met naam en toenaam wordt geklaagd het meestal ook niet als zodanig.

De waarde van klachtbehandeling bestaat uit het gezag dat de klachtencommissie verwerft

Klachtbehandeling is een recht dat in veel wetten is vastgelegd. Steeds is er sprake van bescherming van een zwakkere partij. Burgers kunnen klagen over de overheid, patiënten over hun medische behandelaars, consumenten over bedrijven en cliënten over de jeugdzorg. De term 'zwakkere partij' drukt uit dat er sprake is van machtsongelijkheid. Die kan zitten in het feit dat het om een enkeling tegenover een instituut gaat, iemand zonder speciale kennis tegenover een deskundige en in het geval van jeugdzorg kan er sprake zijn onvrijwilligheid van het contact.

Als klachtencommissie binnen de jeugdzorg willen wij ook andere aspecten belichten die ons inziens kenmerkend zijn voor klachtbehandeling in deze sector.

Meestal wordt niet over een éénmalige gebeurtenis of een enkel besluit geklaagd. Vaak is sprake van een relatie van enige duur tussen de klager en de instelling of medewerker waarover wordt geklaagd. Vaak bestaat deze relatie nog ten tijde van de klacht-

behandeling en moeten partijen of personen na de klachtbehandeling met elkaar verder. Dat laatste geldt zeker wanneer sprake is van een kinderschermingsmaatregel, jeugdreclassering of een onderzoek naar een vermoeden van kindermishandeling. Dit geeft aan de klachten en aan de klachtbehandeling een speciale dynamiek:

- het is niet makkelijk om onvrede over een langer durend contact te verwoorden in een feitelijke klacht;
- de ervaring met de instelling of de medewerker zijn over het algemeen niet alleen maar negatief, wat het soms moeilijk maakt om klachten te uiten;
- de angst kan bestaan dat het indienen van een klacht de bestaande situatie verslechtert.

Ook voor de medewerkers die het betreft geldt dat zij met de klager vaak een langer durend contact hebben. De basis van dit contact is vrijwel altijd dat er zorgen bestaan over de ontwikkeling van een kind. Zorgen die over het algemeen de drijfveer vormen voor de inzet van de medewerker. De medewerker werkt daarbij in een team en is niet alleen verantwoordelijk voor het vaststellen van het hulpverleningsbeleid. De klacht kan zeer specifiek gaan over het handelen van één medewerker, maar het is desalniettemin de instelling die als klagende partij wordt aangesproken. Dit alles neemt niet weg dat medewerkers zich zeer kwetsbaar kunnen voelen wanneer er een klacht over hen wordt ingediend. Het is daarom ook voor de medewerkers van belang dat zij kunnen vertrouwen op onpartijdige en onafhankelijke klachtbehandeling.

Een aspect dat kenmerkend lijkt voor jeugdzorg is dat er vrijwel altijd - naast de minderjarige die de aanleiding voor de zorg vormt - meerdere partijen met eigen gevoelens en belangen zijn.

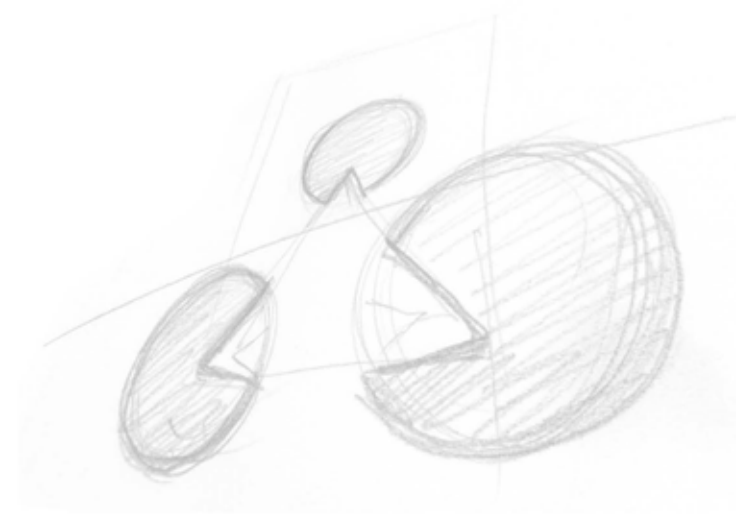
(Stief-)ouders, pleegouders of andere verzorgers kunnen in beeld zijn. Zij kunnen soms heel goed samenwerken in het belang van het kind, maar regelmatig blijkt dit moeilijk. Ten opzichte van de hulpverlener voelt de niet-verzorgende ouder zich soms achtergesteld bij de verzorgende ouder of pleegouder of de verwachtingen over de hulpverlening zijn te hoog gegrepen. Niemand zal betwisten dat het belang van het kind voorop moet staan. Op de vraag waar dit belang mee gediend is worden vaak uiteenlopende antwoorden gegeven. Vaak staat de rol die men kan en mag spelen in het leven van het kind op het spel, wat de heftigheid van gevoelens kan verklaren.

Gelet op de intensiteit van de emoties, de duur en de persoonlijke aard van contacten en het aantal verschillende personen die belanghebbend kunnen zijn, is de rol van een klachtencommissie per definitie bescheiden. De klachtencommissie onderzoekt specifieke gedragingen op verzoek van één partij en is daarbij afhankelijk van de informatie die daarover wordt voorgelegd door de klager en de instelling. Ook het effect van de uitspraak van de commissie is bescheiden. De commissie bepaalt of een klacht gegrond is of ongegrond. Bij een gegrond-verklaring kan de commissie een te nemen maatregel adviseren. De directie van de instelling hoeft de uitspraak niet over te nemen en het advies niet op te volgen. Met andere woorden: de waarde van de klachtbehandeling in de jeugdzorg ligt duidelijk niet in de bevoegdheid om daadwerkelijk in te grijpen.

De waarde van klachtbehandeling bestaat uit het gezag dat de klachtencommissie verwerft, zowel bij klagers als bij de instellingen waarover geklaagd wordt. Klagers zullen de klachtbehandeling waarderen wanneer zij zich gehoord voelen en een goed gemotiveerde beslissing op hun klacht krijgen; instellingen zullen de klachtenbehandeling waarderen wanneer zij de uitspraken als zorgvuldig en rechtvaardig ervaren. De Klachtencommissie Jeugdzorg Utrecht heeft al doende gemerkt welke factoren hieraan wezenlijk bijdragen:

- Onafhankelijkheid van de klachtencommissie die zich ook uit in het werken met een eigen adres, een eigen huisstijl en een extern secretariaat;
- Onpartijdigheid die wordt versterkt door een tripartiete samenstelling van de commissie;
- Onderzoek ter zitting waarbij aan beide partijen vragen worden gesteld en zorg wordt gedragen voor hoor én wederhoor;
- Onderbouwing van de uitspraak met verwijzing naar kenbare uitgangspunten en een consistente jurisprudentie op punten die niet zijn vastgelegd in kenbare bronnen;
- Dat de commissie partijen correct behandelt, zich aan het klachtreglement en wettelijke termijnen houdt en juiste informatie verstrekt;

- Een tijdig ingediend verweer vanuit de instelling, dat ingaat op de klacht zoals door klager verwoord, voorzien van relevante stukken;
- Aanwezigheid ter zitting van degene of degenen op wie de klacht betrekking heeft en diens leidinggevende;
- Een tijdige reactie van de directie op de uitspraak, waarbij de directie laat weten of de uitspraak wordt overgenomen en welke maatregelen er ten aanzien van gegronde klachten worden genomen.



**De klachten-
commissie
spreekt uit
of de
voorgelegde
klachten al
dan niet
gegrond zijn**

Op grond van de Jeugdwet zijn de jeugdhulpaanbieders en de gecertificeerde instellingen verantwoordelijk voor het organiseren van de behandeling van klachten van jeugdigen, ouders en pleegouders. Net als onder de Wet op de jeugdzorg moeten zij daartoe een regeling treffen en een klachtencommissie instellen. Klachten worden behandeld door een commissie van tenminste drie leden. Nieuw is dat alleen voor de voorzitter geldt dat deze niet werkzaam mag zijn bij of voor de instelling. Ook nieuw is dat de behandelingstermijn die in de regeling wordt vastgelegd geen wettelijke termijn is, maar door de instelling wordt bepaald. Een nieuwe bepaling is dat de klachtencommissie de jeugdhulpaanbieder of de gecertificeerde instelling in kennis stelt wanneer een klacht zich richt op een ernstige situatie met een structureel karakter en dat de klachtencommissie is gehouden bij de met toezicht belaste ambtenaren te melden wanneer zou blijken dat de instelling ter zake daarvan geen maatregelen treft.

Voor cliënten die op grond van een justitiële maatregel in een instelling verblijven geldt ook in de nieuwe situatie een apart klachtenregime. De achtergrond hiervan is dat er sprake is van vrijheidsberoving, waarbij strengere rechtsbescherming op zijn plaats is. De speciale klachtbehandeling in die situatie geldt dan ook alleen voor klachten die rechtsreeks de vrijheidsbeperking betreffen. In deze publicatie laten wij dit bijzondere klachtrecht verder buiten beschouwing.

De klachtencommissie spreekt uit of de voorgelegde klachten al dan niet gegrond zijn. Wanneer klachten gegrond worden geacht kan de commissie de instelling een te nemen maatregel adviseren. De uitspraak is voor de instelling niet bindend: de directie is niet verplicht de uitspraak over te nemen of een aanbevolen maatregel uit te voeren. De directie is wel verplicht zich expliciet uit te spreken over uitspraken en aanbevolen maatregelen. Tegen een uitspraak van een interne klachtencommissie is geen herziening door een hogere instantie mogelijk.

Nadat klachten zijn behandeld door de interne klachtencommissie kan men bij onvrede over de uitspraak terecht bij de Nationale ombudsman. Deze kan overgaan tot een nieuw onderzoek van de eerder behandelde klachten. De Nationale ombudsman spreekt zich dan uit over de klachten en niet over de klachtbehandeling.

In de praktijk van de Klachtencommissie Jeugdzorg Utrecht is het een taak van het secretariaat om klagers direct voor te lichten over de werkwijze en reikwijdte van de interne klachtenbehandeling. Wanneer dat van toepassing lijkt wordt hen op alternatieven gewezen, bijvoorbeeld als er sprake is van een besluit waartegen bezwaar moet worden gemaakt bij de gemeente of de kinderrechter.

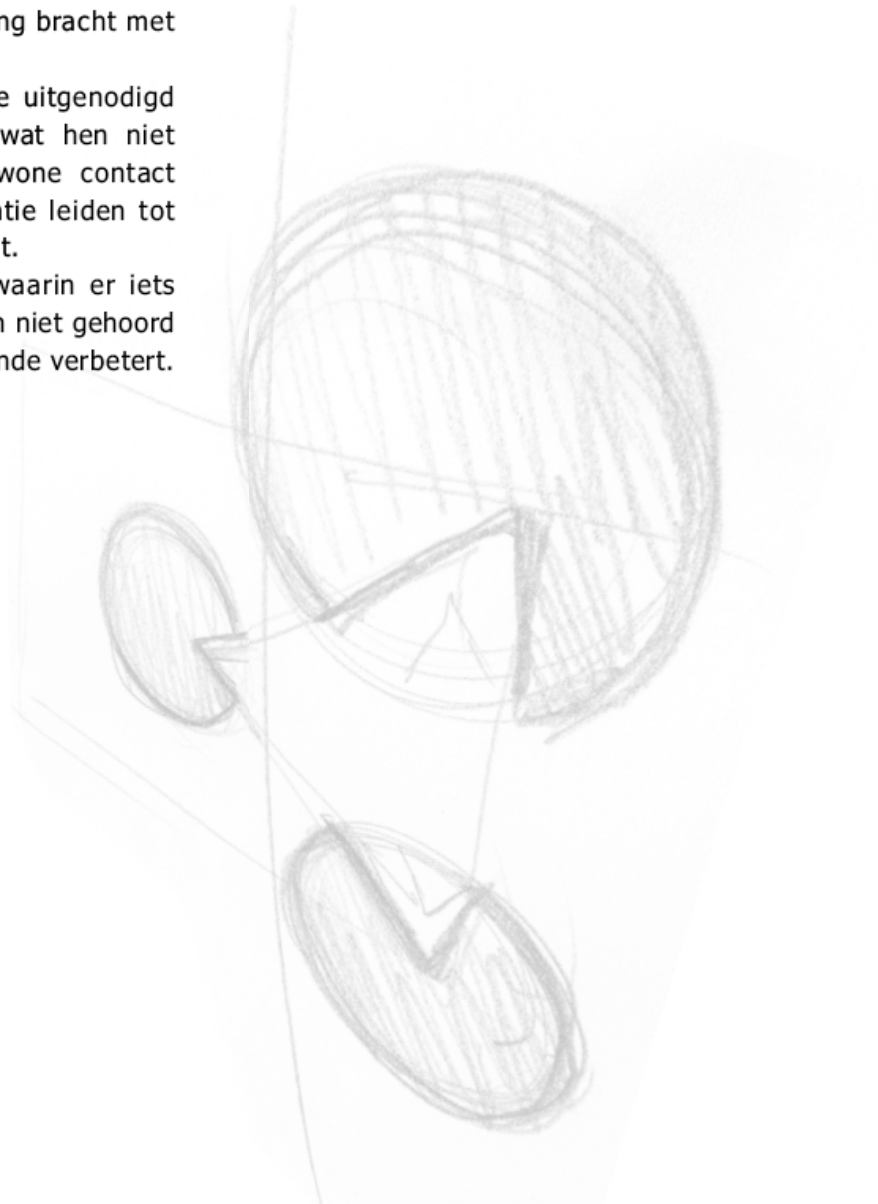
Klachtbehandeling als onderdeel van rechtsbescherming

Cliënten kunnen zich aan de hulpverlening overgeleverd voelen. Soms neemt de hulpverlening besluiten die vergaande consequenties hebben voor cliënten, soms voert ze deze uit op last van een andere partij, soms overheerst bij cliënten

machteloosheid over de situatie die hen in aanraking bracht met hulpverlening.

Het is belangrijk dat mensen juist in deze situatie uitgenodigd worden om te laten weten wat zij wensen en wat hen niet bevalt. Doorgaans is dit onderdeel van het gewone contact tussen cliënt en hulpverlener en zal de communicatie leiden tot een voldoende bevredigende situatie voor de cliënt.

Rechtsbescherming is bedoeld voor de situaties waarin er iets aan deze uitwisseling hapert. Wanneer de cliënt zich niet gehoord voelt of wanneer de situatie voor de cliënt onvoldoende verbetert.



**Partijen
krijgen vragen
van de
commissieleden
voorgelegd en
krijgen de
kans om op
elkaar te
reageren**

Tripartiete samenstelling commissie

De commissie kent voorzitters (allen jurist en met een ruime professionele proceservaring), leden die werkzaam zijn binnen de Utrechtse jeugdzorg en leden die door cliëntenraden of –organisaties zijn voorgedragen. Per hoorzitting wordt uit elke geleding één lid aangesteld.

Hierdoor wordt vanuit een breed perspectief over klachten geoordeeld. Partijen kunnen er op vertrouwen dat er ook vanuit hun perspectief wordt gekeken. Deelname van leden die zelf in de Utrechtse jeugdzorg werken maakt dat er sprake is van een zekere intercollegiale toetsing, ook al zal bij een klacht altijd een commissielid worden gezocht uit een instelling die niet bij de klacht is betrokken.

Hoe werkt de commissie?

Klachten worden schriftelijk ingediend bij het secretariaat. Het secretariaat bekijkt of de klager de klachten al binnen de instelling heeft besproken. Als dat niet duidelijk wordt uit de klachtbrief of als het secretariaat kan vermoeden dat er nog ruimte is voor overleg stelt het

secretariaat een gesprek met de werker en leidinggevende aan de klager voor. Klagers hebben het recht om ook zonder intern overleg klachten aan de commissie voor te leggen, maar de ervaring leert dat zij lang niet altijd naar een leidinggevende durven stappen voor een klachtgesprek. Soms kiezen zij die route alsnog als zij beseffen dat behandeling door de klachtencommissie een

aantal weken in beslag neemt en dat de klachtencommissie uitsluitend bevoegd is om over de gegrondheid van hun klacht te oordelen. Klagers kunnen zich na een klachtgesprek alsnog tot de klachtencommissie wenden.

Goede voorlichting over de verschillende mogelijkheden en het aanbod een intern klachtgesprek voor de klagers te regelen, zorgen er voor dat een aanzienlijk deel van de klagers voor een klachtgesprek kiest. In de afgelopen 8 jaar hebben er 202 hoorzittingen plaatsgevonden, terwijl er 415 schriftelijke klachten zijn ingediend. Van de ingediende klachten leidt dus bijna 50% tot een hoorzitting. Het is niet zo dat de overige 50% allemaal via een klachtgesprek worden afgehandeld, maar wel een aanzienlijk deel daarvan.

Als klagers eerst een klachtgesprek met werker en leidinggevende wensen verzoekt het secretariaat de instelling om klagers hiervoor snel uit te nodigen. Wanneer een klachtgesprek niet aan de orde is, of niet tot resultaat leidt, bepaalt een voorzitter van de commissie de ontvankelijkheid van de klacht. Bij ontvankelijkheid worden partijen gezamenlijk op een zitting uitgenodigd. De instelling waarop de klacht betrekking heeft dient vooraf schriftelijk verweer te voeren, waarvan de klagende partij tijdig voor de zitting een afschrift ontvangt.

Tijdens de zitting is de voorzitter de procesbewaker; de commissie onderzoekt de feiten en bewaakt de communicatie. Partijen krijgen vragen van de commissieleden voorgelegd en krijgen de kans om op elkaar te reageren. Hoor en wederhoor. Vooraf aan de zitting bespreekt de commissie onderling wat er tijdens de

zitting moet worden verhelderd en na de zitting bepaalt ze in beslotenheid wat het oordeel zal zijn.

De Klachtencommissie Jeugdzorg Utrecht functioneert sinds 2005. Elk voorjaar verschijnt een jaarverslag waarin de klachten uitvoerig maar anoniem worden beschreven. Ook worden elk jaar bevindingen geformuleerd. Het jaarverslag wordt besproken met de leden van de commissie en vervolgens in een vergadering met alle directeuren van de aangesloten instellingen en de voorzitters en secretarissen van de commissie.

De opbrengst van 9 jaar Klachtencommissie Jeugdzorg Utrecht

Dankzij een grote continuïteit in de samenstelling van de commissie, de relatie met de directies van de instellingen en een continue investering in een onafhankelijk en deskundig secretariaat is klachtbehandeling in de provincie Utrecht meer geworden dan het voldoen aan een formele verplichting. De commissie en het secretariaat signaleerden de volgende opbrengsten voor kwaliteitsverbetering in de praktijk bij de aangesloten instellingen:

- Er is meer aandacht voor het schrijven van een kwalitatief goed verweer en het belang van een goede vertegenwoordiging ter zitting wordt erkend en gehonoreerd, wat een effectieve behandeling ter zitting bevordert;
- Het klachtgesprek is geformaliseerd binnen de instellingen. Het klachtgesprek is als recht van cliënten neergezet, het is duidelijk welke partijen betrokken zijn, het gesprek wordt

doorgaans op korte termijn georganiseerd en steeds vaker is sprake van goede verslaglegging;

■ Reacties van de directies op de uitspraak zijn over het algemeen snel en adequaat;

■ Binnen Bureau Jeugdzorg Utrecht en SGJ Christelijke Jeugdzorg heeft periodieke bespreking van klachten en uitspraken een vaste plek gekregen als onderdeel van de beleidscyclus;

De directies bespreken het jaarverslag van de klachtencommissie gezamenlijk. Bij die gelegenheid is er uitwisseling met de commissie en het secretariaat over mogelijke kwaliteitsverbetering.

**De KJU heeft
als
uitgangpunt
dat beide
partijen in een
klachtzaak
hetzelfde
worden
behandeld**

De Klachtencommissie Jeugdzorg Utrecht heeft in de afgelopen jaren een visie ontwikkeld omtrent voorwaarden voor goede klachtbehandeling in de jeugdzorg, maar heeft ook oog gekregen voor dilemma's die in behandeling van klachten steeds weer terugkomen. Dilemma's hangen soms samen met klachtrecht als zodanig. Klachtrecht is geen 'hard recht', want geen verbindende uitspraken, geen juridische inbedding, maar kent wel een wettelijke basis die klachtencommissies enige bevoegdheden geeft, de vorm van behandeling is analoog aan rechtszittingen etc.

Andere dilemma's hebben vooral betrekking op de werksoort(en) van de jeugdzorg. Hieronder beschrijven we een aantal dilemma's waarmee de klachtencommissie in de praktijk te maken heeft.

Beperkt toetsingskader

Zelfs als alle feiten rondom een ingediende klacht duidelijk zijn na een zitting, komt het regelmatig voor dat daaruit niet zondermeer de gegrondheid of ongegrondheid van de klacht blijkt. De commissie zoekt altijd naar een objectief toetsingskader:

- ▲ Zijn hier regels of protocollen van toepassing waar de instelling aan gehouden is;
- ▲ Wat heeft de instelling zelf hierover gecommuniceerd in het algemeen en in het bijzonder naar klager;

- ▲ Zijn er op het gedrag wellicht meer algemene regels van toepassing, zoals ontleend aan het bestuurs- of gezondheidsrecht of de privacywetgeving;

De uitspraak kan echter lang niet altijd met algemeen aanvaarde regels worden onderbouwd. Het toetsingskader binnen de jeugdzorgsector is dan ook nog in ontwikkeling.

Marginale toetsing

Klachten kunnen ook gaan over inhoudelijke beslissingen die de medewerker (al dan niet als deel van een multidisciplinaire team) of de instelling heeft genomen. Hiervoor geldt dat dit in beginsel geen terrein is waarop de klachtencommissie uitspraak zal doen. De klachtencommissie beschikt niet over de deskundigheid, de informatie en de bevoegdheden van de instelling. De klachtencommissie heeft ook geen tuchtrechtelijke taak, waarbij toetsing aan de opvattingen binnen de beroepsgroep aan de orde is. Omdat er binnen de sector ook geen tuchtrechterlijke jurisprudentie is kan deze ook geen rol spelen in de beoordeling van puur inhoudelijke klachten. Toch is de klachtencommissie wel bevoegd om inhoudelijke klachten marginaal te toetsen. Dit wil zeggen dat zij een klacht gegrond kan verklaren wanneer op grond van de bekende feiten geoordeeld wordt dat de instelling of de medewerker in redelijkheid niet tot een dergelijke beslissing (of handelswijze) had moeten komen.

Het moge duidelijk zijn dat het niet eenvoudig is om steeds de grens goed te trekken van wat wel en wat niet meer binnen de kaders van een marginale toetsing past.

Ongelijkheidcompensatie

Eerder hebben we aangegeven dat klachtrecht daar bestaat waar sprake is van ongelijkheid tussen partijen. Ongelijkheid in kennis, in macht, in financiële mogelijkheden, in aantal, in bevoegdheden etc. Klachten dienen onpartijdig en onafhankelijk te worden behandeld, maar houdt dat in dat partijen ook exact gelijk moeten worden behandeld? Uit het bestuursrecht kennen we het begrip 'ongelijkheidscompensatie', bedoeld om bestaande ongelijkheid tussen partijen enigszins te compenseren. De KJU heeft als uitgangspunt dat beide partijen in een klachtzaak hetzelfde worden behandeld. Beide krijgen alle relevante stukken tijdig onder ogen; de instelling krijgt gelegenheid om zich schriftelijk te verweren en op de zitting worden beide partijen bevraagd en uitgenodigd op elkaar te reageren. De commissie is terughoudend met het toepassen van ongelijkheidscompensatie. Het enige punt waarbij wel eens sprake is van extra ondersteuning van de klager is wanneer deze op eigen kracht de klacht heeft geformuleerd en niet helemaal is geslaagd de beleving te vertalen in concrete klachten. Het kan voorkomen dat de commissie dan uit het klaagschrift zelf klachten destilleert. In dat geval wordt uiteraard aan partijen toestemming gevraagd om de voorgestelde klachten te behandelen. De commissie zal dit niet doen wanneer klager wordt bijgestaan door een klachtondersteuner of advocaat.

Blik op de toekomst

De Klachtencommissie Jeugdzorg Utrecht werkt in opdracht van instellingen. Utrechtse instellingen en een enkele landelijke instelling. Met de inwerkingtreding van de Jeugdwet in het vooruitzicht en de overgang van de financiering van de provincies naar de gemeenten zal er veel veranderen.

De klachtencommissie biedt zich nadrukkelijk aan om ook in die nieuwe situatie een rol te spelen in de klachtbehandeling van cliënten van de jeugdzorg. Er zullen nieuwe contracten moeten worden gesloten. Het kan zijn dat er nieuwe spelers en nieuwe werksoorten bij betrokken raken. Het kan ook zijn dat instellingen of overheden hun klachtbehandeling op een andere wijze willen inrichten.

Wij hebben duidelijk willen maken dat klachtbehandeling een vak apart is en dat er in de provincie Utrecht inmiddels veel kennis en ervaring voorhanden is.

De praktijk van de afgelopen jaren heeft daarbij uitgewezen dat een gezamenlijke klachteninstantie, die extern gesitueerd is grote voordelen heeft. Een instantie die kenbaar is voor alle cliënten, waar zij ook in de jeugdzorg instromen, en die als onafhankelijk en onpartijdig gezien en beleefd wordt.

In de huidige situatie in de provincie Utrecht worden klachten behandeld en beoordeeld door een commissie waarin een jurist (de voorzitter) samenwerkt met iemand met ervaring in de jeugdzorg en iemand die is voorgedragen vanuit het cliëntenperspectief (door een cliëntenraad of belangenorganisatie). Een dergelijke tripartiete samenstelling was geen wettelijk vereiste. Dat zal het onder de Jeugdwet ook niet zijn. Wij kunnen dan ook niet anders dan de grote waarde van deze samenstelling van de klachtencommissie onder uw aandacht brengen.

CASUS

advies en ondersteuning voor jeugdwelzijn



Klachtencommissie
Jeugdzorg Utrecht

Klachtencommissie
Jeugdzorg Utrecht (KJU)
Postbus 75874
1070 AW Amsterdam
020 616 92 92



MIX
Papier van
verantwoordelijk hout
FSC® C084367