de Nationale ombudsman 30 jaar

Bureau Jeugdzorg Haaglanden/Z-H
De Horst 4
2592 HA DEN HAAG

Postadres
Postbus 93122
2509 AC Den Haag

Bezoekadres
Bezuidenhoutseweg 151
2594 AG Den Haag
Tel: (070) 356 35 63
secretariaat@nationaleombudsman.nl
www.nationaleombudsman.nl

Doorkiesnummer
(070) 356 35 24 MJB

Datum
20 maart 2012

Ons nummer
No 2012/266 U

Bijlagen
1

Behandelend medewerker
M.J. Blaakman

Onderwerp
Jaarbrief

Geachte Bestuur,

Afgelopen jaar ontving ik 13.740 klachten en 29.717 telefoontjes van burgers, bedrijven en instellingen. Deze klachten en signalen geven mij een goed beeld van wat er beter kan in het openbaar bestuur in Nederland, en wat daarbij van belang is voor uw organisatie.

Op 21 maart 2012 bied ik de Tweede Kamer mijn jaarverslag over 2011 aan. Als onderdeel daarvan, zoals aangekondigd, besteed ik in deze jaarbrief aandacht aan de belangrijkste onderwerpen die spelen in de relatie tussen de burger en uw organisatie.

Deze jaarbrief betreft de Bureaus Jeugdzorg en de landelijk werkende instellingen die ondertoezichtstellingen uitvoeren. Voor de overzichtelijkheid gebruik ik in deze brief alleen de term Bureaus Jeugdzorg.

Contacten ombudsman en Bureaus Jeugdzorg
In 2011 hebben de Nationale ombudsman en de Bureaus Jeugdzorg veel contact gehad. Deze hebben hun vruchten afgeworpen. De Bureaus Jeugdzorg namen in 2011 vaker het initiatief om ons te benaderen met vragen en opmerkingen en waren vaak bereid om nadere informatie te verschaffen en mee te denken, waardoor klachten directer en meer adequaat konden worden behandeld. Verder hebben de Bureaus Jeugdzorg dit jaar meerdere keren meegewerkt aan bemiddelingsgesprekken.

Belang van het kind
Veel klachten hebben als strekking dat ouders zich niet gehoord voelen en naar hun beleving onvoldoende betrokken worden bij de hulpverlening aan hun onder toezicht gestelde kind. In de relatie met Bureau Jeugdzorg ervaren zij een grote mate van afhankelijkheid en vaak een gevoel van machtsongelijkheid.

Uit deze klachten komt het beeld naar voren dat de Bureaus Jeugdzorg bij het voorop stellen van het belang van het kind niet altijd voldoende investeren in de relatie met de ouders. Zoals ik in 2011 meerdere malen heb geoordeeld (zie bijvoorbeeld mijn rapporten 2011/251 en 2011/44), vergt het belang van het kind juist ook dat Bureaus Jeugdzorg zich inspannen om met ouders tot een goede werkrelatie te komen. De ondertoezichtstelling is immers een tijdelijke maatregel die erop gericht is dat ouders de zorg voor de kinderen weer op zich kunnen nemen. Het contact met ouders is in beginsel voor kinderen van primair belang.

Complexe (echt)scheidingen
De vaak complexe (echt)scheidingen waarin ouders regelmatig zijn verwikkeld, laten zien dat er ook een grens is aan de inspanningen voor een goede werkrelatie met ouders. Ik ben mij ervan bewust dat gezinsvoogden in de praktijk aanlopen tegen weigerachtige ouders en dat het niet altijd lukt die weigering om te zetten naar medewerking. Voor zover Bureaus Jeugdzorg zich inzetten om toch tegemoet te komen aan weigerachtige ouders, dreigen zij te worden meegezogen in hun escalerende communicatiepatroon. Dat is uit een oogpunt van professionaliteit ongewenst. Dit heeft in 2011 twee soorten klachten opgeleverd.

In het eerste geval heeft Bureau Jeugdzorg zich vatbaar gemaakt voor klachten dat het partijdig handelt ten gunste van de andere ouder. In rapport 2011/15 heb ik hieraan aandacht besteed. De uitvoering van dit soort ondertoezichtstellingen vereist daarom een neutrale, onpartijdige houding zodat de ene ouder niet de indruk krijgt dat naar de andere ouder meer geluisterd wordt.

De tweede soort klachten hebben als kern dat Bureau Jeugdzorg geen uitvoering geeft aan de rechterlijke uitspraak over hetzij de hoofdverblijfplaats, hetzij de omgangsregeling. Volgens Bureau Jeugdzorg zijn deze rechterlijke uitspraken in de praktijk niet (direct) uitvoerbaar gelet op weigerachtige ouders. De Nationale ombudsman stelt bij de behandeling van deze klachten steeds voorop dat rechterlijke uitspraken leidend moeten zijn voor de hulpverlening (zie onder meer rapporten 2011/22 en 2011/188). Als een rechter bepaalt dat het belang van het kind een omgangsregeling vergt, moet deze regeling het uitgangspunt zijn en hebben de Bureaus Jeugdzorg geen ruimte om daarin een eigen afweging te maken, hoe moeilijk de uitvoering van de rechterlijke uitspraak in de praktijk ook kan zijn. Lukt het niet om deze omgang tot stand te brengen, dan kan de hulpverlenende instantie niet anders dan de zaak opnieuw voorleggen aan de rechter om de werkwijze van Bureau Jeugdzorg en de situatie op dat moment te beoordelen.

Ik vraag mij af of er niet een andere manier is om met omgangsregelingen in complexe echtscheidingen om te gaan, zodat het niet zo ver hoeft te komen. Daarbij vraag ik bijzondere aandacht voor competenties gericht op effectieve communicatie, conflictherkenning en -hantering.

Aandachtspunten
Nadat in de vorige jaren was gebleken dat er grote verschillen bestonden tussen de praktijken van klachtbehandeling bij de verschillende Bureaus Jeugdzorg, startte de ombudsman in 2009 een onderzoek naar de klachtbehandeling bij deze instanties. Dit onderzoek heeft in 2010 geleid tot een handreiking voor klacht-behandeling voor de Bureaus Jeugdzorg. Ik constateer dat ook in 2011 de bureaus nog steeds verschillend omgaan met de behandeling van klachten. Voor 2012 beveel ik u aan om uw ervaringen met klachtbehandeling met andere bureaus te delen en van elkaars ervaringen te leren.

Verder ontving de Nationale ombudsman meerdere klachten over de toegang tot de klachtencommissies en het niet overnemen door de directie van de Bureaus Jeugdzorg van het oordeel van de klachtencommissies. Dit zal ik voor het komend jaar blijven monitoren.

Vooruitblik
Gezien de aard van de klachten in 2011 zal de Nationale ombudsman in 2012 bijzondere aandacht besteden aan knelpunten in de uitvoering van de ondertoezichtstelling bij complexe echtscheidingen. Ik ga hierover graag verder in gesprek met u. Uw inbreng is hierbij van groot belang.

Ook dit jaar zullen mijn medewerkers zich inzetten om de contacten met de Bureaus Jeugdzorg te versterken. Hiertoe wordt onder meer op 26 april 2012 een contactpersonendag georganiseerd. Voorts zal de Nationale ombudsman actief informatie aan de Bureaus Jeugdzorg verstrekken over zijn behandelwijze van klachten over de Bureaus Jeugdzorg. Dit zal plaatsvinden in de vorm van een nieuwsbrief die met ingang van dit jaar per e-mail aan onze contactpersonen bij de Bureaus Jeugdzorg en klachtencommissies wordt gestuurd.

de Nationale ombudsman

Ons nummer
No 2012/266 U

Tot slot
Deze jaarbrief wordt ook aan de Tweede Kamer gestuurd en komt op de website van de Nationale ombudsman. Mocht u vragen hebben dan ben ik natuurlijk graag bereid tot een verdere toelichting. U kunt contact (laten) opnemen met de heer M. Blaakman, telefonisch via 070 – 356 35 24, of via e-mail: m.blaakman@nationaleombudsman.nl.

Met vriendelijke groet,
de Nationale ombudsman,

dr. A.F.M. Brenninkmeijer

de Nationale ombudsman

Bijlage: Ontvangen klachten 2011 over de Bureaus Jeugdzorg

	2010	2011
Aantal ontvangen klachten	354	310
Aantal behandelde klachten	364	349
Wijze van behandelen		
1. Interventies	11	10
2. Bemiddelingen	2	1
3. Onderzoeken met rapport	26	24
- Gegrond	13	11
- Deels gegrond	10	8
- Niet gegrond	1	5
- Geen oordeel	2	0
4. Onderzoeken met brief	2	3
5. Tussentijds opgelost of beëindigd	0	7
6. Verwijzen of informeren	323	304