



Jeugdzorg Nederland
Mevrouw N. Epker, Algemeen Directeur
Postbus 85011
3508 AA UTRECHT

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

Datum

25 maart 2015

Ons nummer

No 2015/0072 U

Uw brief

Uw kenmerk

Bijlagen

1

Behandelend medewerker

Onderwerp

Jaarbrief Jeugdzorg Nederland

Geachte mevrouw Epker,

In 2014 ontving de Nationale ombudsman 36.278 verzoeken van burgers en bedrijven, een daling van 4,6% ten opzichte van 2013. Deze verzoeken geven een goed beeld van de relatie tussen de overheid en haar burgers. Van al deze verzoeken hadden er 789 betrekking op de Bureaus Jeugdzorg (de huidige gecertificeerde instellingen voor jeugdbescherming), een daling van 20% ten opzichte van 2013.

Op woensdag 25 maart bied ik de Tweede Kamer het verslag van de Nationale ombudsman over 2014 aan. De jaarbrieven aan overheidsinstanties maken onderdeel uit van het jaarverslag. Hierin bespreekt de Nationale ombudsman welke problematiek er in het afgelopen jaar speelde in de relatie tussen burgers en de desbetreffende overheidsinstantie. Volledigheidshalve merkt hij op dat naast de Nationale ombudsman ook de Kinderombudsman klachten over Bureaus Jeugdzorg behandelt. De afhandeling daarvan wordt onderling afgestemd wat aanpak betreft en per situatie wordt bekeken of de klacht van de burger thuishoort bij de Nationale ombudsman of bij de Kinderombudsman. Waar van toepassing wordt een klacht van ouders vanuit beide perspectieven in gezamenlijkheid opgepakt en anders wordt de klacht – na toestemming van de klager – intern doorgegeven. Voor zover het gaat om klachten van kinderen over de jeugdzorg, behandelt de Kinderombudsman deze. Het aantal door de Kinderombudsman behandelde zaken is niet meegeteld in de klachten van de Nationale ombudsman, maar komt in het jaarverslag van de Kinderombudsman aan de orde. In deze jaarbrief wil de Nationale ombudsman u graag informeren over wat hij voor de Bureaus Jeugdzorg als de belangrijkste onderwerpen en ontwikkelingen in 2014 heeft gezien.

Beeld uit klachten

Bij de Bureaus Jeugdzorg bleek er geen sprake van grote verschuivingen in de aard van de verzoeken. Ook dit jaar betroffen de meeste klachten immers situaties waarbij één van de ouders klaagde over de wijze waarop de gezinsvoogd de ondertoezichtstelling uitvoerde, waarbij al dan niet sprake was van een uithuisplaatsing van de kinderen.

En ook dit jaar speelde er vaak een complexe echtscheiding op de achtergrond. Daarbij zag de ombudsman soms nieuwe accenten in de klachten die terug te voeren zijn op de nieuwe methodiek bij de aanpak van complexe scheidingen die een gezinsvoogd inmiddels gebruikt in dit soort zaken. Deze methodiek is in lijn met de aanpak die de Nationale ombudsman voorstaat.

Het is logisch dat een andere aanpak nieuwe situaties met zich meebrengt. Zo ontving de Nationale ombudsman een klacht van een moeder dat de gezinsvoogd per se met beide ouders om tafel wilde, maar het gesprek met vader had voortgezet nadat zij het gesprek had beëindigd. Zij vond dit oneerlijk en niet consequent. De ombudsman vindt het van belang dat de gezinsvoogd oog heeft voor de implicaties van zijn neutrale rol in dit soort situaties.

Met de uitkomsten van de rapporten van de Nationale ombudsman en Kinderombudsman *De ondertoezichtstelling bij omgangsproblemen* en *Vechtende ouders, het kind in de knel* in gedachten was de aanpak van de Nationale ombudsman en Kinderombudsman van klachten op het terrein van complexe echtscheidingen vaak terughoudend om verdere escalatie te voorkomen. Meestal werd ingezet op informele aanpak (via een interventie of een bemiddeling) om te komen tot een betere samenwerking tussen klager en Bureau Jeugdzorg (BJZ).

Ook werden net als voorheen klachten van pleegouders ontvangen over bejegening, informatieverstrekking of de pleegoudervergoeding.

Herstel van vertrouwen

Wij constateerden dat klagers de Nationale ombudsman ook als tweedelijns klachtbehandelaar benaderen in de gevallen dat de klachtencommissie van BJZ hun klacht reeds gegrond had verklaard en BJZ zich bij deze uitspraak had aangesloten. Zij klaagden erover dat zij ondanks gegrondverklaring van hun klacht geen verbeteringen in hun concrete situatie zagen. Hier ziet de ombudsman een rol om er voor te zorgen dat er nog een stap gezet wordt door BJZ, bijvoorbeeld om nog eens om tafel te gaan met klager om de verhouding te zuiveren of concrete afspraken te maken over het rechtzetten van zaken. De aanpak van deze problematiek varieerde tussen een aanbeveling in een rapport, een interventie of een bemiddelingsgesprek tussen BJZ en klager onder leiding van een ombudsbemiddelaar.

In dit verband is het project *Herstel vertrouwen* van de William Schrikker Groep (WSG) noemenswaardig waarmee belangrijke stappen zijn gezet rond de behandeling van klachten. De focus lag op het voorkomen van klachten door in een vroeg stadium aandacht te besteden aan onvrede en aan de wijze waarop klachten informeel kunnen worden behandeld. De klachtencommissie van de WSG hanteert in haar uitspraak een duidelijke schrijfstijl en sluit een samenvatting bij in voor de klager begrijpelijke taal.

ons nummer

No 2015/0072 U

3

Daarnaast nam de WSG dit jaar de organisatie van de landelijke bijeenkomst van klachtencommissies BJZ op zich met interessante thema's als oplossingsgericht omgaan met klachten, specifieke vereisten voor de behandeling van klachten van iemand met een licht verstandelijke beperking en over de vraag hoe het komt dat kinderen zo weinig klagen. Tijdens deze dag kwam ook de decentralisatie van de jeugdzorg aan de orde.

Veranderingen vanaf 2015: decentralisatie Jeugdhulp en klachtbehandeling

Vanaf 1 januari 2015 is er met de decentralisatie in het sociale domein veel veranderd voor gemeenten alsmede voor uw organisatie.

Voor de Nationale ombudsman is het momenteel de eerste prioriteit om te bevorderen dat klachten goed worden opgepakt bij gemeente en instellingen. Gemeenten hebben de regie bij de behandeling van klachten en moeten er voor zorgen dat de burger 'warm' wordt doorverwezen naar het juiste loket, waarbij zij een vinger aan de pols houden. De Nationale ombudsman houdt signalen, ontvangen uit vragen en klachten over de decentralisatie, bij; deze kunnen aanleiding zijn om een onderzoek op eigen initiatief te starten.

De Kinderombudsman heeft inmiddels een onderzoek gestart dat inzichtelijk moet maken welke knelpunten er bestaan in de toegang tot en de kwaliteit van de door gemeenten aangeboden jeugdhulp. Dit onderzoek zal in 2015 drie keer een rapportage opleveren.

Tot slot

Per 1 april a.s. treedt Reinier van Zutphen aan als nieuwe Nationale ombudsman. Hij zal op een nader te bepalen datum een gesprek met u voeren over deze jaarbrief. Een afschrift van deze brief wordt verstuurd aan alle gecertificeerde instellingen voor jeugdbescherming evenals aan de minister van VWS en de vaste commissie voor VWS. Daarnaast wordt de brief op de website van de Nationale ombudsman gepubliceerd.

Met vriendelijke groet,
de Nationale ombudsman,



mr. F.J.W.M. van Dooren,
waarnemend ombudsman

Aantal verzoeken over Bureaus Jeugdzorg

In de tabel hieronder zijn zowel de mondeling als schriftelijk ontvangen verzoeken meegenomen.

	2013	2014	
Aantal ontvangen verzoeken	991	789	
Aantal behandelde verzoeken	983	814	
Wijze van behandelen			
1. Adviseren en informeren ¹	927	774	
2. Interventies	34	18	
3. Bemiddelingen	3	10	
4. Onderzoeken met rapport	6	5	
- Gegrond		4	5
- Deels gegrond		0	0
- Niet gegrond		2	0
- Geen oordeel		0	0
5. Onderzoeken met brief	2	1	
6. Tussentijds opgelost of beëindigd	11	6	

¹Bij vragen en klachten over de overheid wordt bekeken hoe deze het beste behandeld kunnen worden. Sommige klachten over de overheid kan de ombudsman niet in onderzoek nemen omdat niet is voldaan aan bepaalde vereisten. Zo neemt hij geen klachten in onderzoek als de klacht betrekking heeft op een beslissing van een overheidsinstantie waartegen bezwaar of beroep kan worden ingesteld. Een ander vereiste is dat de klacht eerst moet zijn voorgelegd aan de overheidsinstantie zelf. In al die gevallen helpt de ombudsman de burger op weg door te vertellen waar de burger terecht kan, de klacht of het bezwaar door te sturen of door een adequate toelichting of informatie te geven. Ten slotte wordt een aantal klachten niet in onderzoek genomen omdat de ombudsman deze op voorhand ('kennelijk') ongegrond acht. In een aanzienlijk aantal zaken valt pas na bestudering van de stukken – bijvoorbeeld een intern klachtdossier - te zeggen of de ombudsman iets voor de betrokken burger kan betekenen. Soms vindt eerst een intakegesprek op het kantoor van de ombudsman plaats om de wensen van de klager en de mogelijkheden van de ombudsman te kunnen vaststellen. Sommige zaken zijn behoorlijk complex en arbeidsintensief.