



# Rapport

Een onderzoek naar de weigering van Bureau Jeugdzorg Noord-Brabant om verzoekster te verwijzen voor haar klacht.

## **Oordeel**

Op basis van het onderzoek vindt de Nationale ombudsman de klacht over Bureau Jeugdzorg Noord-Brabant gegrond.

**Datum: 25 april 2016**

**Rapportnummer: 2016/040**

## DE KLACHT

Verzoekster klaagt erover dat Bureau Jeugdzorg Noord-Brabant (BJZ) geen adequate reactie heeft gegeven op haar klacht over onvoldoende professioneel en integer handelen van een medewerkster van het voormalige AMK (Advies en Meldpunt Kindermishandeling) Noord-Brabant, omdat BJZ haar klacht niet zelf heeft behandeld, en haar evenmin heeft verwezen naar een instantie waar zij wel terecht kon.

## BEVINDINGEN

Verzoekster is in 2001 gescheiden en heeft twee zoons. Zij leeft in onmin met haar ex-echtgenoot. Verzoeksters ex-schoonzuster, de echtgenote van de broer van haar ex-echtgenoot, heeft op 17 april 2014 een melding gedaan over zorgen rond de opvoedsituatie van verzoeksters kinderen bij het AMK Limburg. Deze organisatie viel tot 1 januari 2015 onder BJZ. Inmiddels is het AMK samen met het Steunpunt Huiselijk geweld opgegaan in het AMHK en bekend onder de naam Veilig Thuis. Deze ex-schoonzuster was medewerkster van het AMK Noord-Brabant. Het AMK Limburg heeft de melding afgehandeld. Volgens verzoekster heeft deze melding nare gevolgen gehad voor het hele gezin en in het bijzonder voor haar zoons.

Op 15 augustus 2014 klaagt verzoekster er bij Bureau Jeugdzorg Noord-Brabant (hierna BJZ) over dat een medewerkster van het AMK Noord-Brabant ten onrechte een melding over haar heeft gedaan bij een ander AMK. Verzoekster vindt dat deze medewerkster hiermee onvoldoende professioneel en integer heeft gehandeld, omdat zij deze melding heeft gedaan als professionele derde in een privésituatie. Daarbij komt dat de inhoud van de melding volgens verzoekster ook onjuist is, omdat zij in haar melding de schijn wekt dat zij zelf heeft geconstateerd wat zij als feiten vermeldt, terwijl dit niet het geval is. Volgens verzoekster kende de meldster de personen en de situatie niet.

Op 11 november 2014 verklaart de klachtencommissie van BJZ de klacht niet-ontvankelijk, met als reden dat de klachtencommissie volgens de klachtenregeling alleen klachten mag behandelen van cliënten van BJZ. Verzoekster is geen cliënte van dit BJZ, omdat de melding is gedaan bij het AMK Limburg.

Vervolgens richt verzoekster zich tot de Nationale ombudsman. Op 31 maart 2015 bericht BJZ aan de Nationale ombudsman dat de medewerkster de melding niet als professional heeft gedaan, maar als privépersoon. Daarom kan de klachtencommissie de klacht niet in behandeling nemen.

## ONDERZOEK VAN DE NATIONALE OMBUDSMAN

### Verzoek aan BJZ om klacht alsnog te behandelen

Op 30 april 2015 verzoekt de Nationale ombudsman via een interventie per mail aan BJZ om de klacht alsnog te behandelen. De Nationale ombudsman verzoekt BJZ hierbij ook om aan te geven of BJZ de klacht ziet als een melding aan de werkgever over mogelijke schending van integriteit van een van de werknemers, en hoe BJZ om gaat met het handelen van een medewerkster die in een privésituatie gebruik maakt van haar bevoegdheid als professional. BJZ herhaalt op 16 juli 2015 dat de klacht niet ontvankelijk is, aangezien de klachtenregeling zich richt op cliënten van BJZ, en dat de vragen niet zijn beantwoord, omdat de klacht niet inhoudelijk is behandeld. Verzoekster deelt op 8 oktober 2015 mee dat zij het niet eens is met deze reactie. Vervolgens zet de Nationale ombudsman het onderzoek naar de klacht voort.

### Reactie BJZ

BJZ is het eens met de afweging van de klachtencommissie dat de klacht niet ontvankelijk is. Niettemin vindt BJZ dat wel de mogelijkheid van informele klachtbehandeling aan verzoekster had kunnen worden aangeboden. In dat geval had een gesprek met verzoekster gevoerd kunnen worden. Daarom biedt BJZ alsnog aan om met verzoekster in gesprek te gaan. Dit gesprek kan gaan over de wijze waarop BJZ met verzoeksters signaal en haar ongenoegen is omgegaan. Vragen over de onderliggende feiten, waarop de melding is gebaseerd, kunnen vermoedelijk niet concreet worden beantwoord in dit gesprek, omdat BJZ deze melding niet heeft behandeld.

BJZ geeft verder aan dat jeugdzorgwerkers aan een beroepscode moeten voldoen. Hierop is het tuchtrecht van toepassing. Bij klachten die niet passen binnen de klachtprocedures, beziet BJZ wat de meest adequate behandeling is en wordt een casus gebonden afweging gemaakt.

### Reactie verzoekster

Verzoekster zou graag in een gesprek de inhoud van haar klacht met BJZ bespreken en antwoord krijgen op haar vragen waarop de melding is gebaseerd. Zij vindt een gesprek niet zinvol als op voorhand al vaststaat dat niet over de inhoud kan worden gesproken. Daarom ziet verzoekster na het antwoord van BJZ over het onderwerp van het gesprek af van een gesprek.

Verzoekster vindt dat BJZ haar veel eerder had moeten wijzen op de mogelijkheid van een tuchtrechtelijke procedure. Zij merkt op dat BJZ niet ingaat op een klacht die bijdraagt aan het optimaal functioneren van de eigen medewerkers. Hiermee legt BJZ volgens verzoekster signalen over onprofessioneel handelen van medewerkers naast zich neer.

### Nadere reactie BJZ

BJZ geeft daarop aan dat de medewerkster de melding heeft gedaan als privépersoon en dat deze medewerkster heeft laten weten dat zij het formulier naar beste eer en geweten heeft ingevuld omdat haar dit werd gevraagd, en dat zij er bij had vermeld dat het een

privémelding betref. Het is aan de ontvangende instantie om te beoordelen of de melding aanleiding geeft tot onderzoek en/of nadere stappen. Het staat iedere burger vrij om een privémelding te doen. BJZ ziet geen aanleiding om de integriteit van de medewerker in twijfel te trekken.

BJZ voegt hieraan toe dat het met de klachtencommissie in gesprek gaat om afspraken te maken over de wijze waarop de klachtencommissie omgaat met een klacht die niet-ontvankelijk is verklaard en het verstrekken van informatie hierover. Hiermee wil BJZ er voor zorgen dat klagers ook in het geval dat een klacht niet-ontvankelijk is, direct worden gewezen op eventuele verdere mogelijkheden om hun ongenoegen kenbaar te maken.

## **OORDEEL**

Het vereiste van fair play houdt in dat de overheid de burger de mogelijkheid geeft om zijn procedurele kansen te benutten en daarbij zorgt voor een eerlijke gang van zaken. Daartoe is het belangrijk dat de overheid de burger actief en uit eigen beweging wijst op de juiste procedure.

Verzoekster klaagt over de handelwijze van een medewerkster van het AMK, die een melding heeft gedaan bij een AMK in een andere regio. Het lijkt hier om een uitzonderlijke situatie te gaan. Daarbij is het belangrijk dat duidelijk is in welke rol een medewerker optreedt en in elk geval de indruk moet worden vermeden dat professionele bevoegdheden in een privésituatie worden gebruikt. Het is belangrijk dat BJZ openstaat voor signalen dat er op dit punt mogelijk iets niet goed verloopt.

De Nationale ombudsman zal in dit onderzoek geen oordeel geven over de gedraging van deze medewerkster. Waar het de Nationale ombudsman om gaat is dat BJZ deze klacht niet-ontvankelijk heeft verklaard, en niet inhoudelijk heeft gereageerd op de kwestie die verzoekster aankaart, zonder aan te geven waar zij wel met deze kwestie terecht kan. Nu de klacht niet ziet op de relatie tussen BJZ en de jeugdige die onder de hoede is geplaatst van BJZ, kon BJZ inderdaad menen dat het klachtrecht niet van toepassing was op deze klacht. BJZ had verzoeksters klacht echter wel serieus moeten nemen als signaal over een van haar medewerkers en had dan ook zelf op dit signaal moeten reageren, dan wel aan verzoekster moeten laten weten waar zij met deze kwestie terecht kon.

BJZ heeft in het kader van het onderzoek alsnog aangegeven dat de mogelijkheid van tuchtrecht bestaat. Het is echter niet juist dat BJZ verzoekster niet meteen op deze mogelijkheid heeft gewezen. Hiermee heeft BJZ verzoekster niet adequaat verwezen.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

De Nationale ombudsman heeft met instemming kennisgenomen van het feit dat BJZ in het kader van het onderzoek aan verzoekster alsnog een gesprek heeft aangeboden en dat BJZ heeft aangegeven met de klachtencommissie in gesprek te gaan om afspraken

te maken over de wijze waarop de klachtencommissie omgaat met een klacht die niet-ontvankelijk is verklaard en het verstrekken van informatie hierover.

## **CONCLUSIE**

De klacht over de onderzochte gedraging van Bureau Jeugdzorg Noord-Brabant is gegrond wegens scheiding van het vereiste van fair play.

De Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen