



nationale ombudsman

Klacht gegrond, en dan?

Aandachtspunten van de Nationale ombudsman voor de afronding van klachten door een bestuurder van een jeugdbeschermingsinstantie

Aanleiding voor dit rapport

De aanleiding voor dit rapport is de klacht van verzoekster over een gecertificeerde instelling, Jeugdbescherming Regio Amsterdam (JBRA).

Verzoekster klaagde over de uitvoering van de ondertoezichtstelling over haar kinderen door JBRA. Haar kinderen woonden op dat moment alle drie bij hun vader, haar ex-partner. Zij had haar klachten met hulp van het AKJ (Advies en klachtenbureau Jeugdzorg) aan JBRA voorgelegd. De klachtencommissie van JBRA had haar klachten behandeld. Ondanks een kritisch oordeel van de klachtencommissie was er volgens haar nog niets veranderd in de aanpak van JBRA.

De Nationale ombudsman vindt het belangrijk dat instanties leren van klachten. Daarom heeft hij JBRA gevraagd om er op te reflecteren wat klachtbehandeling in dit geval heeft opgeleverd en hierover met de Nationale ombudsman in gesprek te gaan. De bedoeling van dit onderzoek is niet om een oordeel te geven over de klacht, maar om vanuit het perspectief van de burger na te gaan hoe het effect van klachtbehandeling kan worden verbeterd. De focus ligt daarbij op de reactie van JBRA op de uitspraak van de klachtencommissie en de gebeurtenissen daarna.

In dit rapport maken wij een analyse op basis van de reflectie van JBRA en geven wij daarna de visie van de Nationale ombudsman daarop. Vervolgens formuleren wij een aantal aandachtspunten. Als bijlage is een verslag van bevindingen opgenomen; hierin is alle informatie opgenomen die de Nationale ombudsman tijdens zijn onderzoek heeft verkregen.

Analyse

De reactie van de bestuurder op de uitspraak van de klachtencommissie

JBRA heeft in haar reactie op de uitspraak van de klachtencommissie laten weten dat zij het oordeel van de klachtencommissie deelt. Dat oordeel zag op allerlei punten die niet goed waren gegaan jegens verzoekster bij de uitvoering van de ondertoezichtstelling van haar kinderen. Van de tien klachten waren er zes gegrond verklaard. Die gegronde klachten gingen over bejegening, informatieverstrekking, niet nakomen van afspraken, onjuistheden in het plan van aanpak en het uitblijven van afgifte van het dossier. Maar ook over het achterblijven of vertragen (stagneren) van de omgang tussen verzoekster en haar kinderen.

In de brief van de bestuurder aan verzoekster werden alle tien klachten die wel en niet gegrond zijn, benoemd. Vervolgens werd er excuses aangeboden voor "het onvoldoende informeren, de wijze van communicatie en voor de gang van zaken rond het gezinsplan". Daarna werd ingegaan op het belang van goede communicatie voor een goede samenwerking voor de veiligheid van kinderen. JBRA focuste daarmee in de reactie op de communicatie.

De boodschap kwam niet aan bij verzoekster. Dit had er aan de ene kant mee te maken dat er onjuistheden in de brief stonden. Er was per ongeluk een onjuiste passage over een andere cliënt en onjuiste informatie over de beschikbaarheid van een gezinsmanager opgenomen. Verzoekster uitte hier haar onvrede over. JBRA erkende onzorgvuldig te zijn geweest en stuurde een nieuwe brief waarin de passage was verwijderd.

Maar daarnaast vond verzoekster dat er niet inhoudelijk was gereageerd op de gegronde klachten. Dit had zij wel verwacht en dit vond zij teleurstellend.

Veel van de gegronde klachten hadden inderdaad te maken hebben met "communicatie".

In de uitspraak schrijft de klachtencommissie over de punten "*omgang met kinderen stagneren*" en "*klaagster onheus bejegend door afspraken niet na te komen en verzoeken te negeren*" dat er onvoldoende duidelijke afspraken met klagster zijn gemaakt, gericht op normalisering van de verhouding met haar (en haar ex-partner). Volgens de klachtencommissie zou klagster onvoldoende duidelijk tegemoet zijn getreden. Maar ook schrijft de klachtencommissie dat JBRA in principe geen reden zag om de omgang te stagneren en dat JBRA de kinderen hierin positief had kunnen stimuleren.

JBRA liet de ombudsman weten het niet eenvoudig te vinden om een inhoudelijke schriftelijke reactie te geven op een kritische uitspraak van de klachtencommissie. Zij wil daarbij geen valse verwachtingen wekken of confronterende woorden gebruiken.

Achteraf ziet JBRA in dat zij in haar reactie op de klachtuitspraak expliciet op het punt van de omgang had moeten ingaan. Hierbij had zij eventueel ook kunnen verwijzen naar andere brieven en stukken die verzoekster al had ontvangen, zoals het plan van aanpak of het verzoekschrift aan de rechter. Daarin stond beschreven wat JBRA had gedaan rond de omgang. JBRA begrijpt dat de inhoud van de reactie van de bestuurder op de uitspraak van de klachtencommissie belangrijk is voor een klager. En dat instanties die de klachtbehandeling in tweede lijn voorgelegd krijgen (zoals het AKJ, de Nationale ombudsman en de Kinderombudsman), bovendien speciaal naar de reactie van de bestuurder op de uitspraak van de klachtencommissie kijken.

De inspanningen van JBRA na de uitspraak van de klachtencommissie

Intussen had JBRA stappen gezet naar aanleiding van de klachtuitspraak. Er vonden gesprekken plaats tussen verzoekster en JBRA rond de uitspraak van de klachtencommissie. Daar maakte JBRA nieuwe afspraken met verzoekster over de samenwerking rond de kinderen en over omgang met de kinderen en er werd informatie uitgewisseld.

Daarnaast won JBRA na de uitspraak van de klachtencommissie onafhankelijk advies in. JBRA legde de zaak van verzoekster voor aan een onafhankelijke deskundige om na te gaan of er geen sprake was van een "blinde vlek" bij de aanpak van de ondertoezichtstelling. De uitkomst was dat er niet voor een andere koers werd gekozen. In de schriftelijke terugkoppeling aan verzoekster werd dit verder niet toegelicht.

JBRA overweegt dat zij duidelijker aan verzoekster had kunnen terugkoppelen wat er was gebeurd na de uitspraak van de klachtencommissie en wat de uitkomst daarvan was geweest.

Visie ombudsman

Formele klachtbehandeling bij een gecertificeerde instelling als JBRA bestaat uit behandeling van de klachten door een klachtencommissie. JBRA heeft hiervoor een externe klachtencommissie ingesteld. Na de uitspraak van de klachtencommissie laat het bestuur aan klager en aan beklagde weten of zij het oordeel van de klachtencommissie deelt, of zij reden ziet om een maatregel te nemen en zo ja welke.

Een kritische uitspraak van een klachtencommissie van een gecertificeerde instelling als JBRA, wekt verwachtingen bij klagers. Maar uiteindelijk gaat het dus om de reactie van de bestuurder.

In het rapport "ombudsvisie op professionele klachtbehandeling"¹ van 18 maart 2018 noemt de ombudsman het belang van een goede afronding van de interne klachtbehandeling. Als het oordeel over de klacht goed wordt gemotiveerd, helpt dit de burger het oordeel te begrijpen en daarmee beter te accepteren.

De ombudsman constateert dat verzoekster op dit punt iets gemist heeft. Verzoekster las in de reactie van de bestuurder niet wat het oordeel van de klachtencommissie nu concreet betekende voor haar zaak. Er zou geprobeerd worden om de communicatie met haar te herstellen. Maar wat bracht het mee voor de aanpak van de ondertoezichtstelling van haar kinderen en de mogelijkheid om omgang met haar kinderen op gang te brengen? Ook nadat advies gevraagd was van een onafhankelijke deskundige, kwam geen uitleg waarom de koers niet werd bijgesteld.

Daarbij wijst JBRA er terecht op dat een reactie van een bestuurder geen valse verwachtingen mag wekken. De ombudsman begrijpt bovendien dat het in deze zaak om een complexe situatie gaat, waar geen eenvoudige oplossingen te vinden zijn om aan de klachten van verzoekster tegemoet te komen. Dit geldt in elk geval voor het punt van de omgang tussen verzoekster en haar kinderen. Daarbij spelen de kinderen zelf en hoe zij tegenover omgang staan, natuurlijk een belangrijke rol. Dat alles maakt het niet gemakkelijk om een inhoudelijke reactie te geven. Maar toch mag van de bestuurder uitleg worden verwacht over wat er wel en niet kan worden gedaan om gevolg te geven aan de gegronde klachten.

¹ Rapportnr. 2018/005, zie website: nationaleombudsman.nl
202003311

De uitspraak van de klachtencommissie in een zaak als deze, waar het gaat om een lopende ondertoezichtstelling, vraagt dus om een zorgvuldige reactie van de bestuurder. De ombudsman vindt het belangrijk dat in de brief wordt aangegeven wat het oordeel over de klacht voor een klager betekent, in hoeverre de aanpak door de instantie tegen het licht is gehouden, wat dat heeft opgeleverd, wat er wel en niet mogelijk was en waarom. Daarmee laat je aan een klager zien dat je serieus nagaat welke gevolgen er verbonden worden aan een gegronde klacht en wat er van de klacht kan worden geleerd. Daarnaast is het belangrijk om te erkennen wat er niet goed is gegaan. Het is belangrijk hierover **open** en **duidelijk** te zijn tegenover een klager.

Daarnaast is een zorgvuldige reactie van de bestuurder nog om een andere reden van belang. Namelijk dat anderen, zoals het Advies en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ) en een tweedelijnsklachtinstantie, na kunnen lezen wat een instantie heeft gedaan na de uitspraak van de klachtencommissie. En wat klachtbehandeling dus heeft opgeleverd. Hierdoor kan beter worden beoordeeld of tweedelijnsklachtbehandeling nog iets kan toevoegen voor een klager.

Aandachtspunten

Hierbij formuleren wij een aantal aandachtspunten voor de afronding van de klachtprocedure bij een gecertificeerde instelling: de reactie van de bestuurder op een kritische uitspraak van de klachtencommissie. Deze aandachtspunten komen naar voren uit de klacht van verzoekster over de afronding van de klachtprocedure door JBRA en uit de reflectie van JBRA hierop. De aandachtspunten sluiten aan bij de "ombudsvisie op professionele klachtbehandeling" van de Nationale ombudsman.

Aandachtspunten voor de reactie van de bestuurder op een kritische uitspraak van de klachtencommissie

- Ga in op alle klachten die u gegrond verklaart en geef aan wat dit voor klager betekent.
- Erken wat er mis is gegaan.
- Biedt duidelijkheid over de vervolgstappen.
- Geef daarbij inzicht in uw overwegingen.
- Maak afspraken over eventuele nazorg.
- Leg dit alles vast in een brief, zodat zichtbaar is wat er is gedaan naar aanleiding van de uitspraak.

Slotbeschouwing

Na de motie Tielen /Peters² is het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) in 2018 aan de slag gegaan met onderzoek hoe kan worden voorkomen dat jeugdprofessionals worden belast door stapeling van klachten en tuchtprocedures. Daarbij gaat het vaak om klachten van ouders die het niet eens zijn met de uitvoering van een kinderbeschermingsmaatregel, zoals een ondertoezichtstelling

Ik zie dat er daarin veel aandacht is voor de positie van de jeugdprofessional, maar dat het burgerperspectief (waarom blijven ouders klagen?) minder aandacht krijgt.

Regelmatig wenden ouders zich na de interne klachtbehandeling tot de Nationale ombudsman of de Kinderombudsman, óók als hun klachten in de interne klachtprocedure gegrond zijn verklaard. Zij zijn dan teleurgesteld over de reactie van de jeugdinstantie en hebben het gevoel dat er niets is veranderd.

In mijn rapport van 14 oktober 2020 "een kritisch uitspraak van de klachtencommissie: hoe verder?"³ speelde dit ook, maar daar ging het, anders dan in deze zaak, om een situatie waar de bestuurder het oordeel van de klachtencommissie niet deelde.

² Kamerstuk 34880, nr.10 In de motie van de leden Tielen en Peters is de regering verzocht te onderzoeken hoe de verschillende procedures met betrekking tot klachtbemiddeling en/of geschilbeslechting bij elkaar te voegen en te stroomlijnen zijn, met als doel de zorgprofessional zo veel mogelijk te ontlasten.

³ Rapportnr. 2020/039, zie website: nationaleombudsman.nl

De Kinderombudsman, Margrite Kalverboer, besteedt in haar rapport van 9 maart 2020 "Het beste besluit voor een kind na een klacht"⁴ aandacht aan dit onderwerp vanuit het perspectief van het kind. In lijn met het rapport van de KOM zou bij het bepalen van de vervolgstappen (zie aandachtspunt onder bullit 3), ook bekeken moeten worden wat op dat moment het beste besluit voor het kind is.

In al deze zaken zie ik hoe belangrijk het voor een ouder en een kind is dat een instantie serieus en zorgvuldig reageert op een gegronde klacht. Hierdoor zou ook het aantal tweedelijnsklachten wel eens kunnen afnemen. Ouders en kinderen hebben dan immers minder redenen om te blijven klagen.

De Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen

⁴ Rapportnr. 001/2020 zie website: dekindierombudsman.nl
202003311

Bijlage

Bevindingen

1. Wat ging er aan de klacht vooraf?

JBRA was bij het gezin van verzoekster betrokken vanaf eind 2016. Verzoekster is gescheiden. Na de echtscheiding verbleven haar drie kinderen in eerste instantie bij haar. In de eerste helft van 2017 werden de drie kinderen onder toezicht gesteld van JBRA. Een jaar later zijn de kinderen bij hun vader of familie van vaders zijde gaan wonen. Bij één van de kinderen gebeurde dit na een machtiging uithuisplaatsing. Het oudste kind heeft later weer een jaar bij verzoekster gewoond. De hulpverlening voor de jongste kinderen en het contact tussen moeder en haar jongste zoon kwam niet of nauwelijks op gang.

2. Wat was de oorspronkelijke klacht en het oordeel van de klachtencommissie?

In juni 2019 heeft verzoekster tien klachten aan de klachtencommissie van JBRA voorgelegd. De bemiddelingsgesprekken die daaraan vooraf waren gegaan, hadden haar onvrede niet weggenomen. De klachten gingen over tien verschillende punten.

In september 2019 behandelde de klachten commissie de klachten op een hoorzitting en eind oktober 2019 volgde de uitspraak.

De klachtencommissie verklaarde de volgende klachten gegrond:

Klacht 1. gebrek aan informatie over de kinderen, (gegrond)

Klacht 5. het stagneren van de omgang tussen haar en de kinderen, (gegrond)

Klacht 6. niet nakomen van afspraken, (gegrond)

Klacht 7. onheuse bejegening. (gegrond)

Klacht 8. het uitblijven van afgifte van het dossier, (gegrond)

Klacht 9. onjuistheden in het plan van aanpak (gegrond)

De klachtencommissie overwoog daarbij onder meer aan dat zij vond dat er geen sprake was van bewuste tegenwerking van verzoekster bij de omgang. Wel miste de klachtencommissie duidelijke afspraken met verzoekster gericht op normalisering van de verhouding met beide ouders afzonderlijk, maar vooral met verzoekster. Verzoekster is volgens de klachtencommissie onvoldoende en onvoldoende duidelijk tegemoet getreden. Dat terwijl JBRA in principe geen reden had om de omgang te stagneren en de kinderen positief had kunnen stimuleren.

3. Wat gebeurt er rond de uitspraak van de klachtencommissie en daarna?

Na de zitting van de klachtencommissie (maar voor de uitspraak) diende verzoekster een nieuwe klacht in omdat er in haar ogen nog steeds weinig gedaan werd om de omgang tussen haar en haar kinderen op gang te brengen. Daarom vond er eind november over deze klacht een gesprek plaats tussen verzoekster en de gezinsmanager. JBRA liet tijdens dit gesprek weten de kinderen niet te kunnen dwingen tot omgang, ook al is het hun vader die niet meewerkt. Ze wilden of konden hem geen schriftelijke aanwijzing geven.

In december 2019 reageerde de bestuurder van JBRA schriftelijk op de uitspraak van de klachtencommissie. Zij liet weten zich te kunnen vinden in de uitspraak en bood excuses aan voor het onvoldoende informeren, de wijze van communicatie en voor de gang van zaken rond het gezinsplan. Zij schreef dat zij communicatie met ouders essentieel vond voor een goede samenwerking voor de veiligheid van de kinderen. Zij betreerde dat JBRA hierin te kort was geschoten. Er was op dat moment geen vaste gezinsmanager, maar toch werd geprobeerd de communicatie met verzoekster zo goed mogelijk te herstellen, zo liet zij weten.

Verzoekster reageerde een week later via het AKJ op de brief van de bestuurder. Zij schreef de brief met verontwaardiging te hebben gelezen. In de brief stond foute informatie en informatie die niet op haar betrekking had.

Er was een passage in de brief opgenomen die over iemand anders ging. Bovendien had zij wèl een vaste gezinsmanager. Zij voelde zich niet gehoord en niet serieus genomen. Ze had gehoopt dat de bestuurder in de brief inhoudelijk zou reageren en niet alleen een opsomming van de uitspraak van de klachtencommissie zou geven. Verzoekster vroeg om een nieuwe inhoudelijke reactie op de uitspraak van de klachtencommissie. Daarnaast vroeg ze om de impasse waar ze nu in verkeerde met de gezinsmanager en de teammanager, te doorbreken.

Begin januari 2020 sprak de bestuurder met verzoekster. In dat gesprek werd afgesproken dat er een gecorrigeerde brief zou komen en dat de begeleiding van het gezin besproken zou worden in het interne multidisciplinaire overleg. En dat de bestuurder de uitkomst van het gesprek aan verzoekster zou laten weten.

In januari volgde een tweede brief van de bestuurder waarin de onjuiste tekst was verwijderd. Verder bevatte de brief dezelfde boodschap.

In maart ontving verzoekster bericht van de bestuurder over de bespreking in het multidisciplinaire team. In het overleg was het verloop van de begeleiding van verzoeksters gezin bekeken. Er was afgewogen of de koers, zoals die door het basisteam van de gezinsmanager was ingezet, voortgezet zou worden, of dat voor een andere koers gekozen zou worden. De uitkomst was dat de koers niet zou veranderen. Voor vragen kon verzoekster zich wenden tot de gezinsmanager.

Verzoekster had het idee dat zij niets met dit alles opgeschoten was. Zij had nu ook een tuchtklacht ingediend over een voormalige gezinsmanager. Ze was in december uit haar slof geschoten tegen haar huidige gezinsmanager en die zou begin januari gezegd hebben dat zij geen contact meer met verzoekster wilde. Volgens verzoekster had zij sinds dat moment dus ook geen aanspreekpunt meer bij JBRA.

4. Wat heeft de Nationale ombudsman gedaan?

De Nationale ombudsman formuleerde de klacht van verzoekster als volgt:

Verzoekster klaagt erover dat de aanpak van de uitvoering van de ondertoezichtstelling over haar kinderen door JBRA onvoldoende is veranderd na de behandeling van haar klachten. Zij leest in de reacties van de bestuurder van JBRA op de uitspraak van de klachtencommissie van 28 oktober 2019 onvoldoende uitleg hierover.

De ombudsman heeft ervoor gekozen om geen formeel onderzoek in te stellen naar de gang van zaken, maar aan JBRA gevraagd om te reflecteren op wat klachtbehandeling heeft opgeleverd. Dit aan de hand van drie vragen:

1. De klachtencommissie heeft in haar uitspraak een aantal klachten gegrond verklaard. In uw brief van 23 januari 2020 geeft u aan dat u zich kan vinden in de uitspraak en biedt u verzoekster excuses aan voor het onvoldoende informeren, de wijze van communicatie en de gang van zaken rond het gezinsplan. Wat is de reden dat u niet ingaat op de klacht over het stagneren van de omgang tussen haar en haar kinderen?
2. In hoeverre is er richting verzoekster gevolg gegeven aan de door de klachtencommissie gegrond verklaarde klachten?
3. In hoeverre hebben deze gegrond verklaarde klachten geleid tot bijstelling van de aanpak van de ondertoezichtstelling en hoe is hierover gecommuniceerd richting verzoekster?

In een gesprek met medewerkers van de Nationale ombudsman hebben de bestuurder en betrokken medewerkers van JBRA gereageerd op de vragen. Ook hebben zij toegelicht welke acties er na de uitspraak van de klachtencommissie door JBRA waren ondernomen in de zaak van verzoekster en wat dit volgens hen had opgeleverd. Het verslag van dit gesprek is aan verzoekster toegezonden. Hieronder wordt de reactie van JBRA in grote lijnen weergegeven. Daarna is onder de reactie van verzoekster op het verslag opgenomen.

5. Hoe reageerde JBRA?

Niet ingaan op klacht over stagneren omgang (vraag 1)

JBRA geeft aan dat er een misverstand is over de interpretatie van de uitspraak van de klachtencommissie. Je kan het op verschillende manieren lezen. JBRA kan zich achteraf voorstellen dat verzoekster het anders heeft gelezen. Het waren eigenlijk drie klachten die gegrond zijn verklaard, samengevat onder de formulering "niet voldoende geïnformeerd en gecommuniceerd". Daar is excuses voor aangeboden. Teruglezend begrijpt JBRA dat er niet expliciet is gereageerd op de klacht over het stagneren van de omgang. JBRA snapt dat verzoekster daar vragen over heeft.

JBRA ziet het als leerpunt dat de bestuurder de gegrond verklaarde klacht expliciet noemt en daarop een reactie geeft in haar brief.

Daarnaast zijn er helaas verkeerde voorletters en een verkeerde aanhef in de brief gekomen. En was er per ongeluk een passage uit een andere brief in de brief aan verzoekster opgenomen. JBRA erkent deze fouten en geeft aan dat zij het gebeurde hoogst ongelukkig vond. Deze brief met fouten was de aanleiding voor de bestuurder om verzoekster uit te nodigen voor een gesprek.

In het algemeen vindt JBRA het best lastig om een reactie op de uitspraak van de klachtencommissie te geven. JBRA wil geen valse verwachtingen wekken bij klagers en ook liever geen confronterende woorden gebruiken. In de zaak van verzoekster was de informatie over de ontwikkelingen in de ondertoezichtstelling en de aanpak van JBRA al bij haar bekend. Alles was voor haar na te lezen in het gezinsplan en het verzoekschrift aan de rechter. En ook in de gesprekken met verzoekster was dit aan de orde geweest. Voor JBRA hangt dit alles met elkaar samen. De bestuurder had in haar reactie wel kunnen verwijzen naar het gezinsplan.

JBRA ziet in dat klagers, en ook instanties die de klachtbehandeling in tweede lijn bekijken zoals het AKJ, de Nationale ombudsman en de Kinderombudsman, speciaal naar de reactie van de bestuurder op de uitspraak van de klachtencommissie kijken.

Gevolg gegeven aan gegronde klachten (vraag 2)

Volgens JBRA ziet de uitspraak van de klachtencommissie niet op de inhoud maar op de procedure. Er zijn na de uitspraak van de klachtencommissie gesprekken met verzoekster gevoerd. Dit was niet nieuw, want er vonden daarvoor ook veel gesprekken plaats. De klachten waren bovendien een herhaling van eerdere klachten, zeker wat betreft de omgang tussen verzoekster en haar kinderen die niet van de grond komt.

JBRA overweegt dat zij duidelijker aan verzoekster had kunnen terugkoppelen wat er was gebeurd na de uitspraak van de klachtencommissie en wat de uitkomst daarvan was geweest. Bijvoorbeeld dat de omgang met de jongste niet lukte omdat hij zelf zijn moeder niet wilde zien.

Op verzoek van de bestuurder is de kwestie bij de "escalatietafel" besproken. Dit is een overleg met medewerkers en de manager van JBRA en een onafhankelijke externe. Hier wordt casuïstiek besproken als een gezinsbeschermer vastloopt en zich afvraagt of de juiste keuzes zijn gemaakt. Er wordt bekeken of er geen sprake is van een blinde vlek. De bestuurder heeft op deze manier een onafhankelijke toets laten doen van de aanpak in deze zaak.

JBRA geeft aan zeker in de eerste periode van de ondertoezichtstelling veel in gesprek te zijn geweest met verzoekster over de omgang. Het contact tussen JBRA en verzoekster verliep gaandeweg minder goed. JBRA vond het moeilijk afspraken met verzoekster te maken. De gezinsbeschermer probeerde dit te benoemen en in verbinding te blijven met verzoekster. Dit heeft er helaas niet toe geleid dat er goede afspraken kwamen. Voor JBRA is het ook een frustratie dat ze niet heeft kunnen bereiken wat ze wilde bereiken en dat ze het negatieve patroon in de communicatie niet heeft kunnen doorbreken. JBRA betreurt dat het zo is gelopen en vindt het zeker ook treurig voor de kinderen.

JBRA erkent ook fouten gemaakt te hebben. Zo is het optreden van de politie bij de uithuisplaatsing van de jongste zoon niet goed verlopen. JBRA had die situatie niet goed in de hand.

Geleid tot bijstelling van de aanpak en hierover gecommuniceerd (vraag 3)

Bij interne klachten is het gebruikelijk om na verloop van tijd contact te hebben met de vraag: loopt het nu conform de afspraken? JBRA heeft nazorg verleend, maar hierover niet schriftelijk gecommuniceerd. JBRA voelt een verantwoordelijkheid om dat goed af te ronden.

6. Reactie verzoekster op verslag

Verzoekster begrijpt niet dat JBRA stelt dat er eigenlijk maar drie klachten gegrond verklaard waren. Er waren namelijk zes klachten gegrond verklaard. Zij mist niet alleen dat er niet is ingegaan op het punt van het stagneren van de omgang. Zij vindt dat de bestuurder ook expliciet had moeten ingaan op het punt van de onheuse bejegening.

Verzoekster reageert verder op de opmerking van JBRA dat de bestuurder in haar reactie op de klachtuitspraak had kunnen verwijzen naar het gezinsplan. Daar zou alles na te lezen zijn. Verzoekster wijst erop dat zij nooit betrokken is geweest bij het opstellen van het gezinsplan. Plannen werden geschreven met de input van vader die niet bij haar werd geverifieerd. Ook de klacht over de gang van zaken rond het gezinsplan was gegrond verklaard.

JBRA merkt op dat de klachten van verzoekster een herhaling waren van eerdere klachten. Verzoekster vraagt zich in dit kader af wat er verandert na het indienen van klachten. Zij vindt dat JBRA niets veranderd heeft na de klachtuitspraak en zelfs nog een rigoureuzere weg heeft ingeslagen door aan te sturen op een beëindiging van haar gezag over de kinderen.

Verzoekster heeft behoefte aan meer informatie over het gesprek aan de "escalatietafel". Zij zou willen weten wie daarbij waren, wie de onafhankelijke externe was en wat de uitkomst van dit overleg was.

Tenslotte heeft verzoekster niet ervaren dat JBRA heeft geprobeerd om met haar in verbinding te blijven. In elk geval niet vanaf november 2019.