



# **nationale ombudsman**

Rapport

## **Klem tussen de klachtencommissie en de bestuurder van JbOV**

Een onderzoek naar de reactie van de bestuurder op de uitspraak van de klachtencommissie

### **Oordeel**

Op basis van het onderzoek vindt de Nationale ombudsman de klachten over Jeugdbescherming Overijssel te Zwolle deels gegrond.

## Inleiding

De kinderen van de heer Stam<sup>1</sup> stonden onder toezicht van Jeugdbescherming Overijssel (hierna: JbOV). De heer Stam was niet tevreden over de manier waarop de Gecertificeerde Instelling (hierna: GI) de ondertoezichtstelling uitvoerde en de standpunten die JbOV innam. Hij diende daar klachten over in. Na de behandeling van zijn klachten volgde het oordeel van de klachtencommissie.

Dit rapport gaat over de reactie van de bestuurder van JbOV op het kritische oordeel van de klachtencommissie. Daarbij gaat de Nationale ombudsman niet in op het algemene verloop van de ondertoezichtstelling van de kinderen van de heer Stam. Het is de Nationale ombudsman duidelijk geworden dat de heer Stam de samenwerking als moeizaam heeft ervaren. JbOV vond dat de samenwerking steeds stroever verliep na het visieverschil ten aanzien van het plan van aanpak van augustus 2019 alhoewel de jeugdbeschermer de samenwerking bleef zoeken. In dit rapport komt evenmin aan de orde hoe de kinderen de ondertoezichtstelling hebben ervaren. Volgens JbOV ging het goed met hen tijdens de ondertoezichtstelling, de heer Stam bestrijdt dit.

## Wat is de klacht?

In het onderzoek van de Nationale ombudsman is de klacht van de heer Stam als volgt omschreven:

De heer Stam klaagt erover dat hij het niet eens is met de reactie van de bestuurder van Jeugdbescherming Overijssel op zijn klachten. Hij diende klachten in dat de jeugdbeschermer onjuiste, niet onderbouwde medische beweringen deed en onvoldoende onderzoek heeft gedaan naar zijn thuissituatie. Hij klaagde ook dat de jeugdbeschermer eenzijdig en partijdig te werk ging. Hij kan niet volgen waarom de bestuurder afwijkt van het kritische oordeel van de klachtencommissie.

Op basis van deze klachtomschrijving doet de Nationale ombudsman onderzoek.

## Wat ging er aan het verzoek vooraf?

De heer Stam is veteraan en bekend met GGZ- problematiek en daarbij met PTSS na militaire uitzendingen. Hij werd daarvoor behandeld. In 2016 is hij gescheiden. Na de echtscheiding bepaalde de rechtbank in januari 2017 de hoofdverblijfplaats van de kinderen bij de moeder en stelde een zorgregeling vast. Door de therapie van de heer Stam kwam een einde aan de omgang met zijn kinderen.

Vanaf juli 2017 stonden de kinderen onder toezicht van JbOV.

Bij aanvang van de ondertoezichtstelling werd de omgang tussen de heer Stam en de kinderen onder begeleiding van organisatie T. weer opgestart. De begeleiding werd in maart 2018 succesvol afgesloten. Hierna heeft JbOV toegewerkt naar een nieuwe zorgregeling waarbij de kinderen eens in de twee weken van vrijdag uit school tot zondagmiddag en de andere week op woensdagmiddag bij vader zijn. De vakanties zijn gelijk verdeeld tussen de ouders.

In maart 2020 bekrachtigde het gerechtshof deze omgangsregeling en de verlenging van de ondertoezichtstelling. Het hof hield het gezamenlijk gezag in stand en bepaalde de hoofdverblijfplaats van de kinderen bij moeder.

Op verzoek van de heer Stam heeft de rechtbank per 25 maart 2021 een andere GI belast met de uitvoering van de ondertoezichtstelling.

---

<sup>1</sup> Gefingeerde naam

## Wat was de oorspronkelijke klacht?

De heer Stam legde op 12 maart 2020 samen met het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (hierna: AKJ) zijn klachten voor aan de klachtencommissie van JbOV. De 70 klachtonderdelen bracht de heer Stam terug tot drie kernklachten. Hij verzocht de klachtencommissie om de volgende klachten te beoordelen:

1. De jeugdzorgwerker doet onjuiste medische beweringen over mij en onderbouwt deze niet of onjuist. Dit mede op basis van onjuiste input van moeder.
2. De jeugdzorgwerker doet onvoldoende onderzoek naar mijn thuissituatie, terwijl ze hier wel informatie over gebruikt in de rapportage.
3. De jeugdzorgwerker gaat eenzijdig te werk en is als zodanig partijdig en werkt niet neutraal.

### Reactie van de klachtencommissie

De klachtencommissie zond allereerst de klacht van verzoeker door aan JbOV. Hierna liet de klachtencommissie het AKJ weten welke klachten niet ontvankelijk waren en vatte de voorzitter de 70 klachtonderdelen per onderdeel samen en vroeg zij aan de heer Stam om specifieke klachtonderdelen toe te lichten.

De klachtencommissie verzond een afschrift van dit bericht aan het AKJ door aan JbOV en gaf aan op welke 22 klachtonderdelen zij in ieder geval een reactie van JbOV wilde ontvangen. De commissie vroeg daarbij om specifieke aandacht voor één klachtonderdeel: de gezinsvoogd neemt stelling in zonder enige onderbouwing. Dit was in haar beleving de hoofdklacht.

De klachtencommissie deed na de hoorzitting op datum 28 december 2020 schriftelijk uitspraak en beoordeelde daarbij de eerste en tweede kernklacht gegrond. De commissie onthield zich van een oordeel over de derde klacht. Samengevat luidde het oordeel als volgt:

#### Klacht 1: de jeugdbeschermer neemt stellingen in zonder deze te onderbouwen

De commissie is van mening dat de jeugdbeschermer medische bevindingen doet vanuit haar eigen interpretaties die ze baseert op de medische voorgeschiedenis van vader. En dat deze bevindingen en interpretaties niet onderbouwd worden door informatie van een behandelend of onafhankelijk psychiater die contacten met de heer Stam heeft gehad en zijn volledige casus kan beoordelen. Het inwinnen van informatie en voorleggen van incidenten aan een psychiatrisch verpleegkundige is volgens de commissie onvoldoende. De commissie is ook kritisch over het voorleggen van algemene vragen of bijvoorbeeld bepaalde gedragingen kunnen wijzen op een manie. De commissie vindt dit onvoldoende om te kunnen onderbouwen of dit daadwerkelijk het geval is bij de heer Stam. De commissie begrijpt niet dat JbOV geen vragen heeft gesteld aan de behandelaar van de heer Stam terwijl hij daar wel toestemming voor had gegeven. Verder vindt de commissie dat een inhoudelijke medische onderbouwing ontbreekt dat de heer Stam kwetsbaar zou zijn op bepaalde punten en dat er sprake was van manische periodes. Zeker nu dit niet overeenkomt met de schriftelijke verklaring van zijn psychiater.

De klachtencommissie merkt op dat JbOV samenvattingen van rapporten/ verslagen van betrokken instanties in het plan van aanpak opnam en aan de rechtbank aanbod. Volgens de commissie kon daardoor een eenzijdig beeld zijn ontstaan. Ook al kan verzoeker zelf verslagen/rapporten aan de rechtbank overleggen toch geeft het geschetste beeld de visie van JbOV zonder nuance weer.

#### Klacht 2: de jeugdbeschermer deed onvoldoende onderzoek naar de thuissituatie

De commissie vindt dat de jeugdbeschermer onvoldoende onderzoek naar de thuissituatie deed. De huisbezoeken vonden vooral plaats wanneer de kinderen niet bij de heer Stam waren om hen niet onnodig te belasten. De commissie is van mening dat het eindverslag van organisatie T. zeker iets kan zeggen over de manier waarop de heer Stam met zijn kinderen omgaat, terwijl JbOV dit niet relevant vond.

In het plan van aanpak staat dat de zoon van de heer Stam een binnenvetter zou zijn hetgeen door organisatie A. zou zijn bevestigd. De bevindingen van de jeugdbeschermer staan echter lijnrecht tegenover de bevindingen van organisatie A. die stelt dat zijn zoon zijn emoties prima onder woorden kan brengen. De

commissie is er kritisch over dat de kinderrechter via het plan van aanpak uitsluitend geïnformeerd werd over de bevindingen van de jeugdbeschermer zonder de waarneming van ingezette hulpverleners te benoemen.

#### Klacht 3: de jeugdbeschermer is partijdig

De klachtencommissie zag een jeugdbeschermer die zich volledig inzet en met de beste bedoelingen vanuit haar visie op het gezinssysteem vader probeert te helpen. De commissie zag geen aanwijzingen in de stukken dat JbOV partijdig zou zijn geweest ten gunste van de moeder. Verder kon de commissie in deze procedure niet onomstotelijk vaststellen dat de visie van de jeugdbeschermer werd gevoed door moeder. Wel vond de commissie dat de jeugdbeschermer een eigen visie vormde die onvoldoende gestaafd werd met een medisch inhoudelijke onderbouwing. De commissie onthield zich van een oordeel.

#### **Reactie van de bestuurder van JbOV**

De bestuurder van JbOV liet op 22 januari 2021 weten dat hij zich geheel niet kon vinden in het oordeel en de toelichting van de commissie. Samengevat luidde de reactie als volgt:

De klachtencommissie lijkt in haar oordeel voorbij te gaan aan de context van de ondertoezichtstelling en de professionaliteit van JbOV en haar medewerkers. De eerste klacht wordt niet herkend door JbOV en de tweede en derde klacht vindt JbOV niet terecht.

JbOV is verrast door de manier waarop de commissie tot haar oordeel komt. De klachtencommissie heeft gestuurd op een reactie op 22 klachtonderdelen en niet op een uitgebreide reactie op de drie kernklachten. Maar uiteindelijk is een oordeel gegeven over de drie kernklachten. Als dit van tevoren duidelijk was geweest had JbOV zich niet beperkt tot de korte reactie op deze kernklachten in haar verweer. Hierdoor heeft JbOV geen uitgebreid en compleet beeld aan verzoeker en de klachtencommissie kunnen geven. Volgens JbOV is het doel van de klachtbehandeling, een evenwichtig oordeel over de klachten, niet behaald. De bestuurder betreurt dit en zal dit punt meenemen in de jaarlijkse evaluatie met de klachtencommissie.

De bestuurder gaf voor zijn standpunt over het oordeel de volgende onderbouwing:

#### Klacht 1

Het is voor JbOV niet duidelijk welke specifieke stellingen en/of medische beweringen de klachtencommissie bedoelt. En waarom deze stellingen onjuist zijn of niet/onjuist onderbouwd zouden zijn in het kader van de uitvoering van de ondertoezichtstelling. De geformuleerde zorgen in het plan van aanpak moeten gezien worden vanuit de uitvoering van de ondertoezichtstelling en wat daarin nodig is voor kinderen en ouders. De reactie van ouders op het plan van aanpak is in zijn geheel aan de rechtbank gestuurd. De rechter heeft dit dus mee kunnen nemen in zijn overwegingen.

#### Klacht 2

JbOV stelt dat er voldoende onderzoek is gedaan naar de thuissituatie. Er zijn huisbezoeken afgelegd terwijl de kinderen bij vader waren. Ook heeft de jeugdbeschermer informatie opgehaald bij scholen en verschillende instanties waardoor JbOV de stelling dat er onvoldoende onderzoek is gedaan naar de thuissituatie bij vader, niet begrijpt. Het onderzoek van organisatie T. zag alleen op de begeleide omgangsmomenten, niet op de beoordeling van de thuissituatie bij vader.

In het plan van aanpak stond niet dat organisatie A. de visie van de jeugdbeschermer bevestigt dat de zoon van de heer Stam een binnenvetter is (zoals de klachtencommissie aangeeft). Het rapport van instantie A. had geen betrekking op de doelen van de ondertoezichtstelling en is daarom niet meegezonden met het verzoek verlenging ondertoezichtstelling aan de rechtbank. JbOV vindt dat de klachtencommissie ook in dit oordeel voorbijgaat aan de professionaliteit van JbOV en haar medewerkers.

#### Klacht 3

JbOV vindt dat de klachtencommissie op basis van haar overwegingen klacht 3 ongegrond moet verklaren. De commissie schrijft in haar toelichting immers dat zij niet heeft kunnen lezen en kennelijk bij de hoorzitting niet heeft kunnen constateren dat de jeugdbeschermer eenzijdig, partijdig en niet neutraal is.

## Wat was de aanleiding voor de klacht bij de Nationale ombudsman?

De heer Stam vindt dat JbOV hem zowel tijdens de uitvoering van de ondertoezichtstelling als in het klachttraject onrechtvaardig heeft behandeld. JbOV bleef handelen en rapporteren op basis van een onjuist beeld van hem. De heer Stam voelt zich machteloos en kan niet begrijpen dat de bestuurder het oordeel van de klachtencommissie zomaar naast zich neerlegt. De heer Stam wees na ontvangst van de reactie van de bestuurder een gesprek met JbOV af. Hij had geen vertrouwen meer in JbOV en dat dit gesprek tot veranderingen zou leiden. Daarom verzocht hij ook om een andere GI.

De heer Stam vraagt zich af de klachtenprocedure conform het klachtrecht en klachtenreglement is verlopen en wat de waarde is van het oordeel nu het door de bestuurder terzijde is geschoven.

### Reactie van JbOV op de vragen van de Nationale ombudsman

#### Verloop van de ondertoezichtstelling

De ondertoezichtstelling was gericht op twee belangrijke doelen. Ten eerste moest de jeugdbeschermer zicht krijgen op het functioneren van vader en de veiligheid van de kinderen hierbij. Vader moest inzicht krijgen in zijn ziekteproces en leren wat hij moest doen om te voorkomen dat de kinderen hiermee belast werden. Het tweede doel was dat ouders met elkaar leerden communiceren om tot afspraken te komen over de kinderen zodat ze kunnen opgroeien in een rustige, voorspelbare omgeving.

JbOV heeft veel geïnvesteerd in de samenwerking met de heer Stam. Maar toen bleek dat de heer Stam het niet eens was met het plan van aanpak van augustus 2019 verliep de samenwerking steeds stroever.

Ondanks diverse interventies is het niet gelukt om de samenwerking te herstellen.

#### Standpunt JbOV met betrekking tot de klacht van de heer Stam

JbOV blijft erbij dat de klacht ongegrond is en ziet geen aanleiding voor een actie richting de heer Stam. Of voor een maatregel in meer algemene zin naast de actie die is ondernomen richting de klachtencommissie. JbOV vindt dat zij in haar reactie op het oordeel uitgebreid heeft gemotiveerd waarom zij een andere visie heeft en daarbij uitleg gaf over het proces, de afzonderlijke klachtonderdelen en de context van de ondertoezichtstelling. JbOV kan zich voorstellen dat de heer Stam deze reactie niet had verwacht maar meent dat deze reactie duidelijk, begrijpelijk en uitgebreid is. En dat JbOV rekening hield met zijn belangen en perspectief. JbOV begreep dat dit nodig was, juist omdat zij afweek van het oordeel en begrip en acceptatie van het besluit wilde bevorderen. JbOV betreurt het dat de heer Stam zich toch niet serieus genomen voelt en wilde in een persoonlijk gesprek haar reactie op de uitspraak toelichten maar de heer Stam wees de uitnodiging af.

#### Reactie op de kernklachten

In haar reactie aan de Nationale ombudsman herhaalt JbOV haar standpunt over het oordeel over de drie kernklachten. JbOV vindt dat het oordeel van de klachtencommissie onvoldoende is gemotiveerd en dat het ontbrak aan aandacht voor de doelen en context van de uitvoering van de ondertoezichtstelling en de zorgen die zijn geformuleerd in het plan van aanpak.

JbOV licht toe dat er gesprekken plaatsvonden tussen de jeugdbeschermer, verzoeker en zijn psychiatrisch verpleegkundige. Soms was een collega jeugdbeschermer hierbij aanwezig zodat de medewerkers samen konden horen wat er gezegd werd. De bijzonderheden die de jeugdbeschermer waarnam in de opvoedsituatie bij de heer Stam werden ook besproken. Hij werd dan opstandig/boos. De psychiatrisch verpleegkundige gaf aan dat hij niets kon zeggen over de opvoedsituatie omdat dit niet zijn vakgebied was. De jeugdbeschermer had ook telefonische contacten met de behandelaar. In deze gesprekken zijn gedragingen besproken die de jeugdbeschermer waarnam bij de heer Stam. De behandelaar gaf bij de jeugdbeschermer aan dat deze gedragingen manisch leken. In het plan van aanpak benoemde de jeugdbeschermer de mening van de behandelaar als zorgen van de jeugdbeschermer over de draagkracht/draaglast bij vader. De behandelaar wilde zonder toestemming van de heer Stam de verstrekte informatie niet schriftelijk delen.

#### Contact tussen JbOV en organisatie X (GGZ) na de klachtbehandeling

JbOV liet nog weten dat organisatie X in februari 2021 is verzocht is om informatie over het psychisch welbevinden van de heer Stam. Dit leverde niets op. Organisatie X reageerde namelijk met een email bericht maar trok het bericht later weer in.

#### Huisbezoeken

JbOV geeft aan dat uit de agenda van de betrokken jeugdbeschermer blijkt dat zij meerdere keren op huisbezoek is geweest bij de heer Stam. Het is niet te achterhalen bij welke huisbezoeken de kinderen aanwezig waren. Van de huisbezoeken is geen verslag gemaakt. JbOV kan geen contactjournaals overleggen omdat de GI begin 2019 is overgegaan op een nieuw registratiesysteem (WIJZ). In dit systeem wordt dynamisch geregistreerd. Dit betekent dat gedurende het hele traject van een jeugdige of zaak in WIJZ inhoudelijke informatie zo nodig wordt bijgewerkt, aangepast en aangevuld. Men rapporteert in het openstaande plan van aanpak en er zijn geen contactjournaals meer. Informatie die voorheen als verslag in het contactjournaal werd opgeslagen, wordt alleen nog geregistreerd als het inhoudelijk voor de voortgang op het plan van aanpak nodig is.

#### De klachtenprocedure

JbOV gaf opnieuw aan dat zij door de manier waarop de commissie gestuurd heeft geen compleet beeld heeft kunnen geven en slechts beperkt verweer heeft gevoerd op de drie kernklachten. Volgens JbOV had de klachtenprocedure beter kunnen verlopen als de klachtencommissie vooraf duidelijk had gecommuniceerd op welke klachten (met alle klachtonderdelen die daaronder hingen), JbOV moest reageren en de commissie uiteindelijk een oordeel zou geven. Tijdens de hoorzitting lag het accent echter op twaalf klachtonderdelen. Deze waren niet allemaal onderdeel van de kernklachten en kwamen dus ook niet terug in de uitspraak. De uitspraak gaf een oordeel op de drie kernklachten maar ging ook in op klachtonderdelen waar niet om een specifieke reactie van JbOV was gevraagd. De heer Stam heeft wel alle gelegenheid gehad om al zijn klachten voor te leggen en de commissie heeft dit beoordeeld.

#### Contact tussen JbOV en de klachtencommissie na de klachtbehandeling

In april 2021 vroeg JbOV schriftelijk aan de klachtencommissie of de beoordeling van de kernklachten een vergelijkbare beoordeling gaf op alle 22 afzonderlijke klachtonderdelen waarop zij gereageerd hadden. De klachtencommissie gaf daarop aan dat de klachtbehandeling inmiddels was afgerond. Ook op de vragen van de heer Stam na de zitting heeft de commissie niet inhoudelijk gereageerd. De commissie wilde zich dan ook niet meer inhoudelijk uitlaten over deze klacht.

In het jaarlijks bestuurlijk evaluatiegesprek tussen de aangesloten organisaties en de klachtencommissie en in zijn reactie op het jaarverslag 2020 van de klachtencommissie, deed JbOV voorstellen aan de klachtencommissie om het proces van klachtbehandeling en de duidelijkheid hierbij voor alle betrokken partijen te bevorderen. JbOV deed de volgende verbetervoorstellen:

- Neem klachten pas in behandeling/acht de klachten pas ontvankelijk wanneer de klachtonderdelen duidelijk geformuleerd zijn.
- Laat aan klager weten welke klachtonderdelen behandeld/ beoordeeld worden. Als klager het er mee eens is leg dan de klachtonderdelen die beoordeeld zullen worden aan de aangeklaagde organisatie voor.
- Geef de aangeklaagde organisatie de gelegenheid vragen te stellen over de klachtformulering voordat de termijn van verweer ingaat. Het inhoudelijk verweer volgt dan wanneer duidelijk is waartegen verweer gevoerd moet worden.

In zijn reactie op de opening van het onderzoek benadrukt JbOV dat het tijdens de uitvoering van de ondertoezichtstelling goed ging met de kinderen. Ook geeft JbOV aan te betreuren dat het ondanks alle

inspanningen niet is gelukt om tot een goede samenwerking te komen met de heer Stam en zijn onvrede weg te nemen. Deze complexe casus heeft tot verschillende aandachts- verbeterpunten geleid:

- Aandacht voor de samenwerking met cliënten en veiligheid van medewerkers bij de uitvoering van complexe zaken
- Verwachtingenmanagement bij het behandelen van klachten.
- Reflectie over de vraag hoe zorgvuldig om te gaan met het klachtrecht van cliënten op een manier dat dit niet escalerend werkt en de jeugdbescherming niet afdrijft van haar wettelijke taak om kinderen te beschermen.

### Relevante informatie uit de stukken

#### Eindverslag van de begeleide omgang door organisatie T. van 15 maart 2018

Organisatie T heeft op verzoek van JbOV de omgangsmomenten tussen de heer Stam en de kinderen begeleid van september 2017 tot en met 8 maart 2018. Uit het evaluatieverslag van organisatie T (maart 2018) blijkt dat beide doelen van de begeleiding behaald zijn. Er was weer op een veilige manier contact tussen de kinderen en hun vader. En er was zicht op de vaderrol van de heer Stam. De conclusie van organisatie T was dat de heer Stam tijdens de begeleidingsmomenten liet zien dat hij stabiel was en beschikbaar was voor de kinderen. Voor wat betreft zijn opvoedingsvaardigheden had hij weinig tot geen begeleiding nodig. De begeleiding werd succesvol afgesloten en werd overgenomen door personen uit het netwerk van de heer Stam.

#### Bij de klachtenprocedure ingebrachte verklaring van 8 mei 2020 van de psychiater van de heer Stam

*"Vanaf de vervolgbehandeling in oktober 2017 tot januari 2020 heeft patiënt een groot aantal van zijn doelen gerealiseerd. Hij is gestart met beschut werk, heeft zijn conditie verbeterd en sport enkele malen per week. Zijn stemming blijft stabiel. In deze periode is er dus geen sprake geweest van een manie."*

#### Uit de evaluatie/ afsluitbrief van organisatie A. van 15 juli 2019

*"De onderzoeker heeft aangegeven dat zoon Y zijn emoties goed kan verwoorden, maar hier niet altijd zin in heeft."*

#### Uit het Plan van Aanpak Jeugdbescherming inclusief evaluatie d.d. 13 augustus 2019:

*"Zoon Y is een binnenvetter, kan soms opstandig zijn en organisatie A. is betrokken en heeft aan moeder tips gegeven qua aanpak. (Jeugdbeschermer)"*

*"Vanuit JbOV zijn er zorgen rondom de draagkracht/draaglast bij vader gezien zijn bipolaire stoornis. Er lijkt op dit moment een goede balans te zijn gevonden bij vader, toch zien we van tijd tot tijd een manisch beeld, vader is hierop aan te spreken maar voelt niet aan wat er nu echt aan de hand is, hij laat het zich zeggen, probeert er wat tegenin te brengen en gaat het dan bestrijden door er dingen tegenin te brengen. Na lange tijd staat vader dan uiteindelijk open voor advies."*

### Hoe reageerde de heer Stam?

De heer Stam vindt dat JbOV niets heeft gedaan met zijn getoonde motivatie en de duurzame, positieve veranderingen van de afgelopen jaren om zo tot nieuwe inzichten en besluiten te komen.

De heer Stam benadrukt dat de jeugdbeschermer niet op huisbezoek is geweest terwijl de kinderen bij hem waren. Hij kan dit bewijzen op basis van stukken die hij verkregen heeft bij de inzage in zijn dossier en persoonlijke digitale berichten.

### Wat is het oordeel van de Nationale ombudsman?

In dit onderzoek staat de reactie van de bestuurder van JbOV op het kritische oordeel van de klachtencommissie centraal. De klachten die de heer Stam hierover indiende heeft de Nationale ombudsman getoetst aan het vereiste van een goede motivering. Dit vereiste houdt in dat de overheid haar handelen en haar

besluiten duidelijk aan de burger uitlegt. Daarbij geeft zij aan op welke wettelijke bepalingen de handeling of het besluit is gebaseerd, van welke feiten zij is uitgegaan en hoe zij rekening heeft gehouden met de belangen van de burger. Deze motivering moet voor de burger begrijpelijk zijn. Dit uitgangspunt geldt ook voor instanties die overheidstaken verrichten zoals de Gecertificeerde Instellingen.

Allereerst beoordeelt de Nationale ombudsman of JbOV in haar reactie op het oordeel van de klachtencommissie voldoende rekening hield met het perspectief en de belangen van de heer Stam. Vervolgens wordt beoordeeld of de reactie van JbOV op de drie kernklachten voldoende is gemotiveerd.

### **Het perspectief en de belangen van de heer Stam**

De Nationale ombudsman is van oordeel dat JbOV in haar reactie op de uitspraak onvoldoende aandacht had voor het perspectief en de belangen van de heer Stam. JbOV ging in haar reactie weliswaar in op de uitspraak en liet zich daarbij kritisch uit over het proces van klachtbehandeling. Maar de bestuurder staat in zijn reactie niet stil bij de belangen van de heer Stam en de betekenis en consequenties die het ingenomen standpunt voor hem hebben.

De reactie van een bestuurder op het oordeel van de klachtencommissie is namelijk niet alleen bedoeld om helderheid te verschaffen over het standpunt dat de bestuurder inneemt en om dit te motiveren. De reactie moet ook inzicht geven in de manier waarop de belangen en het perspectief van de burger zijn meegenomen.

Daarbij ging de heer Stam ervan uit dat het klachtproces correct was doorlopen en dat zijn klachten naar behoren waren behandeld. Hij had geprobeerd om duidelijk te zijn door een oordeel te vragen over drie kernklachten. Conform zijn verzoek heeft de klachtencommissie dit ook gedaan. Dat er over het proces van klachtbehandeling verwarring en onduidelijkheid ontstond tussen JbOV en de klachtencommissie valt de heer Stam niet aan te rekenen. Door de reactie van JbOV op de klachtuitspraak voelde hij zich niet gehoord en serieus genomen en wist hij niet meer waar hij aan toe was. De heer Stam kwam klem te zitten tussen de klachtencommissie en JbOV. Hij raakte niet alleen het vertrouwen in JbOV kwijt maar verloor ook het vertrouwen in een eerlijk en rechtvaardig klachtproces.

Het is positief dat JbOV na haar reactie in gesprek wilde met de heer Stam maar door de reactie van de bestuurder kon de heer Stam niet meer voor open staan voor een gesprek.

### **De reactie van JbOV op de drie kernklachten**

#### *Medische bevindingen*

De bestuurder geeft in zijn reactie aan dat het voor JbOV niet duidelijk is welke specifieke stellingen en/of medische beweringen de klachtencommissie bedoelt. De Nationale ombudsman vindt het vreemd dat het niet duidelijk is geworden dat het bijvoorbeeld gaat om de passage in het plan van aanpak van 2019 waarin JbOV benoemt dat van tijd tot tijd een manisch beeld bij de heer Stam zichtbaar is. Dit terwijl de arts van de heer Stam verklaarde dat er geen sprake is geweest van een manie.

Daarnaast vindt de Nationale ombudsman de reactie van JbOV onvoldoende. JbOV stelt dat de zorgen die in het plan van aanpak worden benoemd, gezien moeten worden in het licht van de ondertoezichtstelling. Deze reactie gaat voorbij aan het belang van een zorgvuldige rapportage. Zeker als het gaat om gebruik van een beladen term als "manisch beeld" en er een verklaring is van de behandelaar dat iemand stabiel is en er geen sprake is van een manie, zou JbOV moeten erkennen dat het gebruik van deze term niet juist is geweest. Beter was het als de jeugdbeschermer had volstaan met een concrete beschrijving van het gedrag van de heer Stam zonder daar een stempel op te plakken. Het feit dat de reactie van ouders op het plan van aanpak in zijn geheel aan de rechtbank wordt meegestuurd doet daar niets aan af.

Verder geeft JbOV aan dat in het plan van aanpak 2019 de mening van de behandelaar als zorgen van de jeugdbeschermer over de draagkracht/draaglast bij vader is beschreven. Dit is verwarrend en niet transparant omdat niet duidelijk is van wie deze informatie afkomstig is en of deze geaccordeerd is.

De heer Stam bevond zich in een afhankelijke positie aangezien hij binnen de ondertoezichtstelling gedwongen moest samenwerken met de GI om de gestelde doelen te behalen. Om dat goed te laten verlopen moest hij erop kunnen vertrouwen dat de informatie die in het plan van aanpak werd opgenomen



correct, actueel en zo compleet mogelijk was. Een belangrijk element daarbij is dat ook duidelijk is van wie welke informatie afkomstig is.

#### *Thuisituatie*

De bestuurder vindt in tegenstelling tot de klachtencommissie dat JbOV voldoende onderzoek deed naar de thuisituatie. Er zouden ook huisbezoeken door de jeugdbeschermer bij de heer Stam zijn afgelegd wanneer de kinderen bij hem waren. JbOV en de heer Stam verschillen van mening over de frequentie van deze huisbezoeken en daarbij stelt de klachtencommissie dat de huisbezoeken vooral plaatsvonden als de kinderen niet bij hun vader waren.

Nu blijkt dat er niets over deze huisbezoeken is vastgelegd in het registratiesysteem van JbOV en er onduidelijkheid blijft bestaan over de aanwezigheid van de kinderen bij de huisbezoeken, vindt de Nationale ombudsman de motivering op dit punt onvoldoende. De Nationale ombudsman is van mening dat de bestuurder in zijn reactie niet op dit verschil ingaat en niet motiveert hoe JbOV tot het standpunt komt dat de frequentie hoger lag.

De Nationale ombudsman vindt ook dat JbOV onvoldoende motiveert waarom zij beschikbare informatie niet heeft betrokken bij het onderzoek naar de thuisituatie van de heer Stam. Zo vindt JbOV het eindverslag van organisatie T. niet relevant omdat organisatie T. betrokken was vanwege de begeleide omgangsmomenten maar niet voor de beoordeling van de thuisituatie. De ombudsman maakt echter uit de stukken op dat de informatie van organisatie T zich niet alleen hierop richtte maar ook inzicht gaf in de vaderrol en opvoedvaardigheden van de heer Stam. Ook dit was relevante informatie die kon bijdragen aan een completer, evenwichtiger beeld van de heer Stam en zijn omstandigheden.

Terecht merkt JbOV op dat in het plan van aanpak niet is vermeld dat organisatie A de bevindingen van de jeugdbeschermer (dat de zoon van de heer Stam een binnenvetter is) bevestigt. De Nationale ombudsman leest dit evenmin in het plan van aanpak. Wel vindt de Nationale ombudsman dat de bestuurder had moeten motiveren waarom JbOV in het plan van aanpak aangeeft dat de zoon een binnenvetter is terwijl de informatie van organisatie A die vindt dat hij juist wel zijn emoties goed kan verwoorden, buiten beschouwing is gelaten.

Alhoewel het rapport van organisatie A geen betrekking had op de doelen van de ondertoezichtstelling had informatie van deze organisatie kunnen bijdragen aan een beter beeld van de zoon. De jeugdbeschermer selecteert wat in het plan van aanpak wordt opgenomen dat aan de rechtbank wordt toegezonden. En ook al kunnen ouders hierop reageren en zelf stukken inbrengen, ze zijn wel afhankelijk van de selectie die de professional toepast. Daarom vindt de Nationale ombudsman het belangrijk dat de opgenomen informatie zoals eerder gesteld een correct, actueel en een zo compleet mogelijk beeld, dus vanuit meerdere perspectieven, over betrokkenen bevat.

#### *Geen oordeel of ongegrond?*

De Nationale ombudsman is het met JbOV eens dat de klachtencommissie de klacht dat de jeugdbeschermer partijdig richting moeder was, ongegrond had moeten verklaren. Alhoewel de heer Stam heeft ervaren dat de visie van de jeugdbeschermer gevoed werd door de moeder kon de commissie dit niet uit de stukken opmaken. De klachtencommissie zag namelijk een betrokken jeugdbeschermer die zich volledig heeft ingezet. Dat de jeugdbeschermer een eigen visie vormde die onvoldoende gebaseerd was op een medisch inhoudelijke onderbouwing, doet daar niets aan af.

#### **Positieve ontwikkelingen**

De Nationale ombudsman heeft er met instemming kennis van genomen dat JbOV en de klachtencommissie met elkaar in gesprek zijn om het proces van klachtbehandeling te verbeteren en tot afspraken te komen. De burger mag immers nooit de dupe worden van misverstanden tussen de klachtencommissie en de GI over het klachtproces.

Doelen van professionele klachtbehandeling zijn dat organisaties leren van klachten voor de toekomst en dat burgers op weg worden geholpen. Goede afspraken over het proces van klachtbehandeling zorgen voor een

duidelijk kader en zijn essentieel voor het vertrouwen van de burger dat zijn klachten eerlijk en onafhankelijk behandeld worden. Dit draagt bij aan het herstel van vertrouwen van burgers in de (overheids-)instantie.

## **Conclusie**

De klachten over de onderzochte gedragingen van Jeugdbescherming Overijssel te Zwolle zijn deels gegrond wegens strijd met het vereiste van goede motivering.

De Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen

## Achtergrond/bijlagen

Achtergrond 1:

Uit het klachtenreglement 2021 cliënten van o.a. Jeugdbescherming Overijssel

Artikel 1. Begripsomschrijvingen

*1.2.1 Gedraging (Jeugdwet):* enig handelen of nalaten van in de aanhef onder 1, 2 of 3 genoemde instellingen dan wel van voor in de aanhef onder 1, 2 of 3 genoemde instellingen werkzame personen, waaronder mede begrepen vrijwilligers en stagiaires, vermits het handelen of nalaten heeft plaatsgevonden in het kader van de verlening van jeugdhulp, de uitvoering van een kinderbeschermingsmaatregel, jeugdreclassering of drang; onder gedraging valt ook het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor de klager en waartegen geen andere rechtsmiddelen bestaan.

Artikel 5. Bevoegdheden van de klachtencommissie

5.1 De klachtencommissie besluit of de klacht ontvankelijk is. Met inachtneming van deze klachtenregeling kan de klachtencommissie de ontvankelijkheid van de klacht uitwerken in een reglement.

5.2 De klachtencommissie besluit of de klacht al dan niet gegrond is.

Artikel 8. De klachtafhandeling

8.1 De instelling tegen wie of tegen wier medewerker(s) de klacht is gericht, deelt de klager, de beklagde en de klachtencommissie binnen vier weken na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie schriftelijk, met redenen omkleed, mee of zij het oordeel en de aanbevelingen van de klachtencommissie met betrekking tot de klacht deelt en of zij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja, welke.