



## **Rapport**

Rapport over een klacht over Bureau Jeugdzorg te Rotterdam.

**Publicatiedatum: 14 oktober 2014**

**Rapportnummer: 2014/136**

## Klacht

### Bevindingen en beoordeling

Algemeen

#### I Bevindingen

Visie verzoeker

Verzoeker vertelde dat zijn toenmalige partner en hun vier kinderen in 2000 naar Nederland waren gekomen. In 2009 kwam een medewerkster van een zorginstelling bij het gezin thuis om hulpverlening te verschaffen. Verzoeker was zeer ontevreden over de wijze waarop deze medewerkster te werk ging. De Raad kwam onderzoek doen naar de kinderen en de rechter sprak uiteindelijk een ondertoezichtstelling uit. Over het handelen van de Raad diende verzoeker klachten in; de klachtencommissie oordeelde meerdere van deze klachten gegrond. Voor verzoeker was dit een erkenning dat hij wel degelijk grond had om te klagen.

In het kader van de ondertoezichtstelling kreeg het gezin van verzoeker te maken met meerdere opeenvolgende gezinsvoogden. Verzoeker was te spreken over de eerste gezinsvoogd, maar minder over de daaropvolgende gezinsvoogden. De tweede gezinsvoogd vertrok na acht maanden, terwijl zij de zoon van verzoeker niet meer had gezien na het kennismakingsgesprek. Verzoeker was van mening dat zijn kinderen leden onder de lakse aanpak van de gezinsvoogden van BJZ.

Vanwege zijn onvrede, diende verzoeker klachten in bij BJZ en daarop bij de klachtencommissie van BJZ. Verzoeker nam absoluut geen genoegen met de reactie van de directeur van BJZ op de uitspraak van de klachtencommissie.

Verzoeker wilde van de Nationale ombudsman weten wat hij vond van de gedragingen van verschillende gezinsvoogden en de wijze waarop de klachtenprocedure was verlopen. Hij benoemde onder meer dat een gezinsvoogd acht maanden lang geen contact had met zijn kinderen en dat de teamleidster van BJZ daar niet op ingreep. Verzoeker was ontevreden over de wijze waarop de contacten tussen de gezinsvoogden en zijn kinderen verliepen en de invloed die

de gezinsvoogden op zijn kinderen hadden. Hij verwachtte van de Nationale ombudsman duidelijke uitspraken over zijn klachten. Van BJZ verwachtte hij schriftelijke erkenning van hun fouten, schriftelijke excuses en een schadevergoeding. Verzoeker was teleurgesteld dat de Nationale ombudsman zijn klachten over de gedragingen van de gezinsvoogden en teamleiders niet ging onderzoeken.

## Algemeen

Op 29 mei 2009 sprak de rechter voor het eerst een ondertoezichtstelling uit over de kinderen van verzoeker. Verzoeker was erg ontevreden over de wijze waarop BJZ te werk ging tijdens de ondertoezichtstelling. Hij legde zijn klachten voor aan BJZ en daarna aan de klachtencommissie van BJZ. Op 19 november 2012 zond de klachtencommissie een oordeel over de klachten aan verzoeker. De klachtencommissie oordeelde de volgende klachten gegrond:

- de teammanager reageerde pas in de eerste helft van augustus 2011 op het verzoek van verzoeker van 1 juni 2011 tot een overleg met de teammanager;
- de teammanager ging niet in op het verzoek van verzoeker van juni 2012 om een gesprek omdat verzoeker op 1 augustus 2012 klachten voorlegde aan de klachtencommissie;
- een gezinsvoogd gaf aanvankelijk geen antwoord op de vraag van verzoeker of een bepaalde mevrouw de mentor van zijn dochter was;
- een gezinsvoogd was in een periode van acht maanden slechts eenmaal op huisbezoek geweest bij de kinderen en de teammanager had verzuimd om voldoende toezicht te houden dat de gezinsvoogd haar taak naar behoren uitvoerde;
- BJZ reageerde niet op meerdere verzoeken van verzoeker om bij zijn achternaam de juiste voorletters te gebruiken;
- een gezinsvoogd schreef op 21 december 2009 ten onrechte dat het contact van BJZ met verzoeker moeizaam verliep.

Op 29 november 2012 gaf de directeur van BJZ Rotterdam een reactie aan verzoeker op het oordeel van de klachtencommissie. De directeur gaf de volgende reactie:

Er werden zes klachten met subklachten beoordeeld. De klachtencommissie acht uw klachtonderdeel gegrond waar het betreft uw verzoek om een gesprek met de manager wat uiteindelijk hangende de klachtenprocedure niet werd gevoerd. De commissie is van oordeel dat de klachtenprocedure geen schorsende werking dient te hebben voor een dergelijk gesprek.

Voorts betreft een deelklacht het door de instelling nagaan of een bepaalde medewerker van ... (zorginstelling; N.o.) de mentor van uw dochter was. De commissie oordeelt dat uw vraag in deze te laat werd beantwoord in het licht van het belang dat u hechtte aan deze kwestie.

De commissie oordeelt uw klacht inzake een gezinsvoogd die in uw ogen te weinig contact met u had gegrond. De instelling deelde die opvatting en maakte dat op de hoorzitting duidelijk.

De instelling gebruikte in haar rapportage verkeerde initialen van u. Daarvoor is reeds een excuus

aangeboden. Het betreft een slordigheid die voor u vervelend is.

Met betrekking tot een zinsnede in een plan van aanpak uit december 2009 wordt door de commissie vastgesteld dat uw klacht gegrond is. Op dit punt is door de instelling op de hoorzitting aangegeven dat deze zin onvoldoende gefundeerd is.

Uw klacht dat het gezin na het uitspreken van de ondertoezichtstelling lang op hulp moest wachten werd gegrond verklaard. Het ging hierbij om de situatie in februari 2008. Ik neem de gegrond verklaring van dit deel van de klacht voor kennisgeving aan. De periode waarin dit speelde is dermate lang geleden dat ik geen verbinding kan leggen met de actuele situatie.

De andere klachten worden ongegrond verklaard, dan wel de commissie doet er geen uitspraken over.

Ik concludeer samenvattend dat er sprake is van enkele slordigheden in de uitvoering van de maatregel waar het de actuele situatie betreft. Voor enkele punten is reeds een excuus aangeboden tijdens de hoorzitting.

Ik zie geen aanleiding om specifieke maatregelen te treffen op grond van de uitspraken van de klachtencommissie.

Naar aanleiding van deze reactie legde verzoeker zijn klacht voor aan de Nationale ombudsman. De Nationale ombudsman stuurde daarop op 19 maart 2014 een interventiebrief aan BJZ. In die brief verzocht de Nationale ombudsman BJZ om een aanvullende reactie aan verzoeker te zenden die recht doet aan de uitspraak van de klachtencommissie en ingaat op de beleving van verzoeker bij de gang van zaken.

BJZ stuurde naar aanleiding van deze interventie op 24 april 2014 een brief aan verzoeker waarin het een reactie gaf op de interventie. Verzoeker zond daarop een e-mail aan de Nationale ombudsman waarin hij aangaf zeer ontevreden te zijn met deze reactie. De Nationale ombudsman opende vervolgens een schriftelijk onderzoek, met de aantekening dat onderwerp van onderzoek de reactie van de directeur van BJZ op het oordeel van de klachtencommissie was en niet het handelen van de gezinsvoogden en BJZ.

Visie BJZ Rotterdam

Als reactie op de interventie van de Nationale ombudsman, stuurde BJZ op 24 april 2014 de volgende reactie per brief aan verzoeker:

De ombudsman concludeert dat u ontevreden bent over mijn reactie op de uitspraak van de klachtencommissie. De klachtencommissie had enkele klachtonderdelen gegrond verklaard en u heeft, kort weergegeven, het gevoel gekregen dat ik in mijn brief deze punten onvoldoende serieus heb genomen en onvoldoende erkend heb dat BJZ fouten heeft gemaakt in de omgang met u en uw kinderen.

Ik moge voorop stellen, dat ik betreur dat u een dergelijk gevoel heeft gekregen; dat is natuurlijk volstrekt niet mijn bedoeling geweest. Er zijn bij de behandeling van uw 'zaak' inderdaad enkele dingen niet goed gegaan, waarvoor de teammanager ten tijde van de bespreking bij de klachtencommissie reeds welgemeende excuses heeft aangeboden, zoals ook uit het verslag van

de hoorzitting blijkt. Mijn brief heeft, achteraf gezien, inderdaad een enigszins beknopt karakter, waarbij het feit dat reeds excuus was aangeboden een rol heeft gespeeld.

Voorts betreur ik, dat uw bericht van onvrede mij pas bereikt na verloop van zeer geruime tijd (een jaar en vier maanden) nadat u mijn brief heeft ontvangen. Dit klemt des te meer omdat enkele van uw klachten gebeurtenissen betreffen van ruim vier jaar geleden.

Bovenstaande overwegingen tezamen brengen mij tot de conclusie dat het thans geen reëel doel meer dient om nogmaals op de inhoud van uw klachten in te gaan of nogmaals aan te geven dat ik de aanmerkingen van de klachtencommissie onderschrijf.

Ik heb mij nog wel verstaan met de betrokken medewerkers, en daarbij is mij duidelijk geworden dat uw bezwaren tegen BJZ (en vooral ook de Raad voor de Kinderbescherming) breder liggen dan de strikt door u aangegeven klachten. Op een enkele uitzondering na bent u ernstig teleurgesteld in datgene wat deze instellingen voor u en uw gezin hebben kunnen betekenen en heeft u het gevoel gekregen dat deze instellingen u vooral hebben tegengewerkt.

Het moge duidelijk zijn dat ik betreur dat het kennelijk niet gelukt is om op een naar uw oordeel vruchtbaarder manier met elkaar samen te werken. Daarbij merk ik op dat de ondertoezichtstelling van uw zoon in het afgelopen najaar afgesloten is.

Ik realiseer mij dat ik met dit schrijven uw brede ongenoegen niet zal hebben kunnen wegnemen, maar vertrouw er toch op de brief van de Nationale ombudsman aldus naar behoren te hebben beantwoord.

In een reactie op het verslag van bevindingen van 2 september 2014, gaf de directeur van BJZ aan dat hij bereid was om een gesprek met verzoeker te voeren om de hele gang van zaken rond de klachtafhandeling te bespreken.

## **II Beoordeling**

De behoorlijkheidsnorm

De Nationale ombudsman beoordeelt de klacht van verzoekster over BJZ aan de hand van het behoorlijkheidsvereiste van luisteren naar de burger.

De overheid luistert actief naar de burger, zodat deze zich gehoord en gezien voelt.

De overheid heeft een open oor voor de burger. De overheid hoort wat de burger zegt, en ook wat hij niet zegt. Dit betekent dat de overheid de burger serieus neemt en daadwerkelijk geïnteresseerd is in wat hij belangrijk vindt. Dat geldt ook in het kader van klachtbehandeling, zeker als geconstateerd is dat er een aantal fouten zijn gemaakt door de overheid.

De handreiking "Goede klachtbehandeling in de jeugdzorg".

De Nationale ombudsman bracht op 23 maart 2010 in samenwerking met enkele Bureaus Jeugdzorg het rapport 'Goede klachtbehandeling in de Jeugdzorg' uit. Uitgangspunt van de

handreiking is dat een goede klachtbehandeling door BIZ belangrijk is voor het herstel van vertrouwen van de burger in de overheid. In beginsel neemt de bestuurder het oordeel van de klachtencommissie over en maakt de motivering van de klachtencommissie tot de zijne. Als klagers zich gehoord en serieus genomen voelen en het gevoel hebben dat een behoorlijke klachtbehandeling plaatsvindt, dan zullen zij ook eerder in staat zijn op hun beurt te luisteren naar een oordeel dat tegenstrijdig is met hun verwachtingen en zullen zij eerder in staat zijn dat oordeel te aanvaarden. Daarom is het van belang dat de bestuurder van BIZ niet alleen schriftelijk aangeeft dat hij of zij het oordeel van de klachtencommissie overneemt. Luisteren naar de burger betekent dat de bestuurder van BIZ de geuite onvrede van de burger, een kritische blik op het eigen handelen en het oordeel van de klachtencommissie hanteert als basis om een reactie aan de burger te schrijven waarin hij of zij blijk geeft van begrip voor de onvrede van de burger over de gegrond verklaarde klachten en waar mogelijk zoekt naar mogelijkheden om deze onvrede weg te nemen.

#### De excuuswijzer

De excuuswijzer van de Nationale ombudsman, die in het kader van de interventie aan BIZ werd gestuurd, geeft vijf stappen voor een zinvol excuus aan burgers:

1. Erken en geef uitleg; 2. Bevraag en toon inzicht; 3. Kies de passende reactie; 4. Kies het juiste moment; 5. Benut het leereffect.

De overheid die excuses aanbiedt nadat iets is misgegaan, geeft aandacht en erkent de persoon die excuses verdient. Een tijdig en gepast excuus kan voorkomen dat een kwestie juridisch op de spits wordt gedreven en escaleert.

#### De motivering van het oordeel

Verzoeker heeft in de communicatie met BIZ er meerdere malen zeer duidelijk blijk van gegeven dat hij niet tevreden was over de wijze waarop BIZ vorm gaf aan de ondertoezichtstelling van zijn kinderen. Het feit dat hij zijn klachten voorlegde aan de klachtencommissie en daarop aan de Nationale ombudsman, is daar ook een uiting van. De klachtencommissie oordeelde meerdere klachten van verzoeker gegrond. Uit de uitspraak van de klachtencommissie bleek dat BIZ een aantal ernstige fouten had gemaakt bij de uitvoering van de ondertoezichtstelling.

De brief die de bestuurder van BIZ als reactie op het oordeel van de klachtencommissie stuurde, is zakelijk, kort en komt plichtmatig over. De bestuurder herhaalde de gegrond verklaarde klachten, concludeerde dat sprake was van "enkele slordigheden" waarvoor reeds excuses waren aangeboden en gaf aan dat het oordeel geen aanleiding gaf om specifieke maatregelen te treffen. De Nationale ombudsman kan zich voorstellen dat verzoeker zich helemaal niet gehoord voelde door deze brief. Uit de brief zijn geen oprechte excuses te lezen of de wil om kritisch te kijken naar de gemaakte fouten en daarvan te leren. De constatering dat sprake is van enkele slordigheden doet geen recht aan het oordeel van de klachtencommissie, die onder meer oordeelt dat het toezicht op de kinderen van verzoeker ten minste gedurende een periode van acht maanden ernstig tekort schoot en dat de communicatie naar verzoeker toe op enkele punten ernstig is tekort geschoten.

Naar aanleiding van de interventie van de Nationale ombudsman zond de bestuurder een tweede

brief aan verzoeker, waarin het taalgebruik meer invoelend is maar waarin de bestuurder concludeert dat het geen doel dient om nader op de inhoud van de klachten in te gaan. Ook in deze brief wilde de bestuurder niet nader kijken naar het handelen van BJZ in deze zaak, laat staan concluderen dat in de ondertoezichtstelling enkele ernstige fouten waren begaan. De Nationale ombudsman kan goed begrijpen dat de brieven van de bestuurder onvoldoende oprecht overkwamen op verzoeker en dat hij zich niet gehoord voelde door BJZ. Naar het oordeel van de Nationale ombudsman is BJZ opnieuw er niet in geslaagd goed naar verzoeker te luisteren.

De onderzochte gedraging is dan ook niet behoorlijk.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van BJZ, is gegrond wegens strijd met het vereiste van luisteren naar de burger.

## **Instemming**

De Nationale ombudsman heeft met instemming kennis genomen van de bereidheid van BJZ alsnog het gesprek aan te gaan met verzoeker.

De Nationale ombudsman,

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

waarnemend ombudsman