

Rapport

Een onderzoek naar: - de opstelling van Bureau Jeugdzorg Noord-Holland (BJZ) tegenover het handelen van een bij de kinderen betrokken therapeut; - het gebruik van geluidsopnamen in een klachtprocedure.

Publicatiedatum
23 december 2014
Rapportnummer
2014/221

WAT IS DE KLACHT?

1. Verzoekster klaagde over het handelen van de gezinsvoogd.

Verzoekster voelde zich niet gehoord, met name omdat de gezinsvoogd:

- weigerde om uitspraken in het verslag op te nemen die door de therapeut tijdens het MDO waren gedaan en die kwetsend voor verzoekster waren;
- tijdens het ouderoverleg niet openlijk toegaf dat deze uitspraken door de therapeut waren gedaan;
- druk uitoefende op verzoekster om de klacht die haar toenmalige advocaat had ingediend over de therapeut in te laten trekken;
- verzoekster afraadde om een klacht in te dienen bij BJZ.

Verzoekster klaagde er ook over dat:

- BJZ verzuimde om herstelmaatregelen te nemen nadat het Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg had geoordeeld dat de therapeut verkeerd had gehandeld bij de behandeling van de kinderen van verzoekster.

2. Tevens klaagde verzoekster erover dat BJZ verzuimde om in de klachtenprocedure ruimte te maken voor het luisteren naar geluidsopnamen die verzoekster had aangeleverd in het kader van de klachtenprocedure.

WAT GING ER AAN DE KLACHT VOORAF?

Verzoekster is na een huwelijk van ongeveer dertien jaar, vijf jaar geleden gescheiden. Zij en haar ex-echtgenoot hebben drie kinderen (een dochter en twee zoons). Na de scheiding was er aanvankelijk een co-ouderschapregeling overeengekomen.

In november 2011 startte er een therapie voor de drie kinderen van verzoekster bij een gezondheidszorg-psycholoog (hierna: de therapeut). Dit op initiatief van de ex-echtgenoot en zonder toestemming van verzoekster. Begin 2012 werd het omgangshuis op verzoek van de therapeut hierbij betrokken.

In november 2012 werden de kinderen onder toezicht gesteld van BJZ. De rechter heeft toen onder meer bepaald: "De rechtbank is met de Raad van oordeel dat het opleggen van een ondertoezichtstelling de belangen van de kinderen dient. BJZ heeft ter zitting uiteengezet dat bij het opleggen van een OTS er een kindervoogd en een oudervoogd zullen worden aangewezen die zich gezamenlijk hard zullen maken voor een verbetering van de situatie. De kinderen kunnen hun verhaal kwijt aan de kindervoogd, hetgeen tot voordeel heeft dat zij in vrijheid hun verhaal kunnen doen, zonder dat zij riskeren dat wat zij zeggen onderdeel wordt van de strijd tussen de ouders. De ouders kunnen hun frustraties en zorgen over elkaar en over de kinderen delen met de oudervoogd, die er - samen met de kindervoogd- op kan toezien dat de juiste beslissingen voor de kinderen worden genomen."

Begin 2013 bepaalde de rechter (voorlopig) dat verzoekster met de twee zoons nog geen omgang zou hebben en met de dochter eens in de drie weken via het omgangshuis, zulks onder de voorwaarden die het omgangshuis daaraan stelde. Een van die voorwaarden was therapie voor de dochter. De kinderen verbleven op dat moment bij hun vader.

De oudervoogd (hierna ook kortweg: de gezinsvoogd) besprak op 16 januari 2013 de beschikking van de rechter met de ouders. In dat gesprek kwam ook de therapie van de kinderen en de therapeut ter

sprake en de wijze van contact van verzoekster met haar kinderen.

Als reactie op het verslag van dat oudergesprek gaf verzoekster aan dat de therapeut niet de behandelaar van haar kinderen kon blijven omdat zij verzoekster diskwalificeerde als moeder. Vervolgens gaf verzoekster na een berichtje van de therapeut, aan dat zij dat als een opening zag en er nog even over na moest denken.

Op 13 maart 2013 heeft er in het kader van de uitvoering van de ondertoezichtstelling een overleg (MDO) plaatsgevonden bij het omgangshuis. Daags voor dit MDO is de therapeut door het Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg te Amsterdam berispt. Dit naar aanleiding van een klacht van de ouders van verzoekster, ingediend door de toenmalige advocate van verzoekster. Volgens het college had de therapeut zich uitgelaten over de grootouders zonder hen gezien of gesproken te hebben en zonder te hebben gecheckt of de van haar cliënten afkomstige informatie correct was.

Na het MDO startte de toenmalige advocate, buiten verzoekster om, nog een tuchtrechtelijke procedure tegen de therapeut wegens beschuldigingen naar de toenmalige advocate bij het MDO.

Eind maart 2013 is de omgang van verzoekster met haar dochter gestopt. Verzoekster ontving eind april 2013 een e-mail van het omgangshuis waarin haar werd verzocht haar toenmalige advocate ertoe te bewegen dat zij de vertrouwelijke informatie zou weglaten uit de tuchtklacht.

Gelijktijdig speelde de procedure bij de rechtbank over het verzoek om eenhoofdig gezag van de ex-echtgenoot van verzoekster.

In die situatie vond er in juni 2013 een oudergesprek met verzoekster, haar ex-echtgenoot en de gezinsvoogd plaats.

Wat was de kern van de oorspronkelijke klacht?

Verzoekster had moeite met de rol van BJZ met betrekking tot de omgang met haar dochter en met betrekking tot de therapeut. Zij klaagde erover dat de oudervoogd de therapeut in bescherming nam, zowel bij het MDO als bij het oudergesprek. Bij gebrek aan andere objectieve bronnen heeft verzoekster dat willen aantonen door geluidsopnamen van deze twee gesprekken over te leggen.

Verzoekster klaagde er bij de klachtencommissie over dat de therapeut zich niet professioneel had gedragen en vooringenomen had gehandeld. Verzoekster verweet BJZ dat het niet de regie heeft genomen tijdens het MDO toen de professionaliteit en het functioneren van de therapeut ter sprake kwamen. Ook waren uitspraken die de therapeut had gedaan tijdens het MDO, tot ongenoegen van verzoekster, niet door de gezinsvoogd opgenomen in het verslag daarvan.

Voorts oefende de gezinsvoogd op haar druk uit om haar toenmalige advocate ertoe te bewegen de verwijzing naar en informatie uit het MDO niet op te nemen in de door haar aangespannen tuchtrechtelijke procedure tegen de therapeut, terwijl er volgens verzoekster niet was afgesproken dat het MDO vertrouwelijk was. Verzoekster meende dat de gezinsvoogd haar onder druk had gezet om het handelen van de therapeut in de doofpot te stoppen. Zij moest zich volgens de gezinsvoogd houden aan de in haar ogen onredelijke eisen van het omgangshuis.

WELKE REACTIE KOMT ER OP DE KLACHT?

Voordat de klachtencommissie de klacht behandelde, meldde zij verzoekster dat zij alleen bevoegd is een oordeel te geven over klachten die betrekking hebben op het handelen van de medewerkers van Bureau Jeugdzorg en niet kon oordelen over een gedraging van een therapeut.

Ten aanzien van de verslaglegging van het MDO, stelde de klachtencommissie dat van tevoren voor alle

deelnemers duidelijk had moeten zijn: de status van het gesprek, wie de regie had en wie het verslag zou maken. Omdat er geen afspraken waren gemaakt, had de gezinsvoogd het op zich genomen om een zakelijk, neutraal verslag te maken met daarin de afspraken die van belang waren voor de hulpverlening aan de dochter. De commissie vond het niet de rol van de gezinsvoogd om een woordelijke verslaglegging te verzorgen en naar het oordeel van de commissie heeft de gezinsvoogd, gelet op haar verantwoordelijkheid naar de kinderen, terecht alleen genoteerd wat in het belang van de kinderen was. De commissie achtte de intenties met betrekking tot de organisatie van het gesprek en de verslaglegging daarvan juist.

De klachtencommissie constateerde dat verzoekster en het omgangshuis afspraken hadden gemaakt over de omgang en dat de gezinsvoogd geen rol daarin had. Het feit dat de gezinsvoogd verzoekster wees op die afspraken en dat partijen zich daaraan moesten houden, zag de commissie niet als onder druk zetten van verzoekster.

De klachtencommissie heeft de door verzoekster toegezonden geluidsopnamen niet geaccepteerd en aanvankelijk aan verzoekster teruggezonden omdat deze zonder (voorafgaand verzoek om) toestemming van de aanwezigen waren gemaakt. De klachtencommissie heeft, nadat de geluidsopnamen opnieuw waren toegezonden, na afloop van de hoorzitting alsnog afgewogen of zij de geluidsopnamen zou beluisteren. De klachtencommissie heeft toen besloten dat zij een goed beeld had gekregen van de klacht en dat afluisteren van de opnamen naar haar mening geen meerwaarde had voor de beoordeling van de klacht.

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

Verzoekster was niet tevreden met het oordeel van de klachtencommissie en via haar (rechtskundig) adviseur wendde zij zich tot de Nationale ombudsman.

Verzoekster gaf onder meer aan dat zij van mening was dat de therapeut van meet af aan een sterk negatieve vooringenomenheid jegens haar had en dat zij niet de professionele standaard in acht had genomen die van een goede gezondheidspsycholoog mocht worden verwacht.

Verzoekster had geen vertrouwen in de therapeut. Zij had aan de gezinsvoogd aangegeven dat zij wilde dat de therapeut haar kinderen niet meer zou behandelen. Verzoekster klaagde over de uitspraken die de therapeut tijdens het MDO had gedaan over haar en haar dochter. Ook verweet ze de gezinsvoogd dat zij hetgeen met de therapeut tijdens het MDO was voorgevallen, niet in het verslag had opgenomen. Ten slotte verweet ze de gezinsvoogd dat zij tijdens het oudergesprek alleen maar bevestigde dat de therapeut een band had met de kinderen en verder geen stelling nam toen er hierover tussen haar en haar exechtgenoot een discussie ontstond bij het oudergesprek in juni 2013.

Visie Bureau Jeugdzorg Noord-Holland

BJZ is van mening dat de klachtencommissie zorgvuldig en behoorlijk heeft gehandeld.

BJZ gaf aan dat het MDO door de gezinsvoogd, mede op verzoek van het omgangshuis, was geïnitieerd met als doel iedereen die bij de hulpverlening aan de dochter/kinderen betrokken was, bij elkaar te brengen om de stand van zaken te bespreken. De directrice van het omgangshuis trad op als voorzitter en de gezinsvoogd nam het notuleren op zich. Dit gesprek was ook een kennismaking van de gezinsvoogden met de therapeut, de directrice van het omgangshuis en de toenmalige advocate van verzoekster. De gezinsvoogden voorzagen niet dat de emoties hoog konden oplopen omdat zij niet ervan op de hoogte waren dat er diezelfde dag een uitspraak van de tuchtrechter kwam die de advocate met de ouders van verzoekster had aangespannen tegen de therapeut. Alleen die zaken die relevant waren voor de hulpverlening aan de kinderen werden genotuleerd aangezien de voortgang en zorgen

met betrekking tot de hulpverlening onderwerp van het overleg waren.

Direct na dit overleg hadden beide gezinsvoogden zich afgevraagd hoe de situatie met

de therapeut moest worden aangepakt. De gezinsvoogden waren het erover

eens dat haar uitbarsting niet professioneel was. De vraag of dit direct gevolgen moest

hebben voor de therapie die de kinderen bij haar hadden, wilden zij met de ouders bespreken. Zij waren van mening dat verzoekster betrokken moest worden bij de behandeling van de kinderen en dat zowel zij als de instantie waar de therapeut werkte, daarvoor open moesten staan.

De gezinsvoogden en een gedragsdeskundige hadden het idee dat het beter zou zijn dat de therapeut de dochter niet meer zou behandelen omdat zij verzoekster niet wilde/kon betrekken bij de behandeling. Zij waren van mening dat verzoekster terecht geen vertrouwen meer had in de therapeut. Om die reden was het eerstvolgende overleg met de therapeut door BJZ afgezegd. Dit zou dan ook het onderwerp van het eerstvolgend oudergesprek zijn. Nog voor dat gesprek kon worden gepland, gaven verzoekster en haar toenmalige advocate al hun commentaar op het verslag van het MDO.

Volgens BJZ kon uit het verslag van het MDO geenszins de conclusie worden getrokken dat de gezinsvoogd heeft willen ontkennen dat de therapeut zich niet professioneel had gedragen. De gezinsvoogd maakte zich zorgen over de therapie en het gedrag van de therapeut en had daarom geprobeerd een afspraak met de organisatie, waar de therapeut werkzaam was, te maken om het voortzetten van de therapie te bespreken. Ook intern heeft de gezinsvoogd overleg gehad met de gedragsdeskundige. De gezinsvoogd wilde voorzichtig te werk gaan omdat de dochter van verzoekster toen nog in behandeling zat bij de therapeut. Volgens BJZ was het standpunt over de te varen koers door BJZ helder, namelijk dat er een andere organisatie gezocht diende te worden om de hulpverlening aan de dochter verder uit te voeren.

BJZ gaf voorts aan dat er geen sprake was een gepreoccupeerde houding van de gezinsvoogd. De intentie was en is nooit geweest om verzoekster negatief af te schilderen.

Gelet op de bedoeling van het verslag, hulpverlening aan de kinderen, heeft de gezinsvoogd de aanvankelijk door haar toegezegde en door verschillende partijen gevraagde aanpassingen niet in het verslag opgenomen. Dit omdat zij zich niet in de strijd tussen verzoekster, haar advocate en de therapeut wilde mengen. De uitkomst van het gesprek was volgens BJZ dat er gewerkt ging worden naar een normalisatie van het contact tussen verzoekster en haar dochter.

Gelet op de afspraken/het contract van verzoekster met het omgangshuis, kon er alleen omgang tussen verzoekster en haar dochter plaatsvinden in combinatie met therapie voor de dochter. Het is de ervaring van BJZ dat aanhoudende juridische strijd niet in het belang van de kinderen is; sterker, het kan de hulpverlening stagneren en de uitoefening van de ondertoezichtstelling bijna onmogelijk maken, aldus BJZ.

In het oudergesprek heeft de gezinsvoogd dit willen duidelijk maken. Ook heeft zij nogmaals aangegeven wat de positieve effecten van de hulpverlening waren voor de kinderen. In dat oudergesprek heeft zij ook aangegeven dat volgens de voorwaarden van het omgangshuis vertrouwelijke informatie uit een gesprek niet gebruikt mocht worden in een tuchtprocedure.

Naar zeggen van BJZ had de gezinsvoogd geen invloed of rol in de uitvoering van de omgang tussen verzoekster en haar dochter. De kinderrechter had in zijn beschikking bepaald dat er omgang zou plaatsvinden tussen verzoekster en haar dochter op de wijze en voor de duur door het omgangshuis te bepalen en onder de voorwaarden die het omgangshuis daaraan stelt. De gezinsvoogd kon geen druk

uitoefenen en heeft geen druk op verzoekster uitgeoefend. Zij heeft alleen in het belang van de dochter verzoekster gewezen op de consequenties als zij niet tot overeenstemming met het omgangshuis zou komen.

Ten slotte gaf BJZ aan dat het beluisteren van een compilatie van de geluidsopnamen het risico met zich mee brengt dat zaken niet in de juiste context konden worden gezien en beoordeeld.

Visie verzoekster

Verzoekster stelde zich op het standpunt dat de gezinsvoogd de organisator was van het MDO en daarmee verantwoordelijk was voor een behoorlijk verloop en deugdelijke verslaglegging van het overleg. Dat de directrice van het omgangshuis de leiding nam, ontsloeg BJZ, naar de mening van verzoekster, niet van zijn verplichting om de regie van het overleg te houden.

Voorts was BJZ, volgens verzoekster, heel goed op de hoogte van de verstoorde houding tussen verzoekster en de therapeut en wist BJZ dat dit een heel gevoelige kwestie was. Dat valt volgens verzoekster niet te rijmen met de opvatting van de gezinsvoogd dat zij er geen moment aan heeft gedacht het voorval met de therapeut in het verslag te moeten opnemen. Naar de mening van verzoekster bagatelliseerde BJZ hetgeen was voorgevallen en ging het functioneren van de therapeut wel degelijk over de zorgen met betrekking tot de hulpverlening aan de kinderen.

Volgens verzoekster is de intentie van de gezinsvoogd niet van belang, maar gaat het om de professionele en onpartijdige houding van de gezinsvoogd. Een verslag van een overleg moet naar de mening van verzoekster zo min mogelijk ruimte laten voor verschillende interpretaties, nu deze juist een voedingsbron voor reeds bestaande of nieuwe conflicten kunnen vormen. Met het niet opnemen van hetgeen was voorgevallen in het verslag, heeft BJZ volgens verzoekster op oneigenlijke wijze getracht invloed uit te oefenen op de rechtsvinding door de tuchtrechter. Verzoekster was het bovendien niet eens met de door BJZ aangegeven uitkomst van het gesprek. Ten aanzien van haar andere twee kinderen hadden de therapeut en de gezinsvoogd gezegd dat het contactherstel met hen nog wel een heel lange tijd zou gaan duren.

Ten aanzien van de vertrouwelijkheid van het overleg straalde BJZ naar de mening van verzoekster verschillende boodschappen uit. Enerzijds werd druk uitgeoefend richting verzoekster en werd benadrukt dat het overleg vertrouwelijk was en anderzijds richting de therapeut dat het niet het standpunt is van BJZ dat niets uit het overleg in een klachtprocedure gebruikt zou mogen worden. Volgens verzoekster ging het BJZ niet om de contractuele afspraak, die verzoekster had met het omgangshuis, maar om de eerder/ aan het begin van het MDO afgesproken vertrouwelijkheid. Naar de mening van verzoekster was er echter niets over vertrouwelijkheid afgesproken. Voorts is verzoekster van mening dat BJZ niet eerlijk en open is omdat het tegenover haar zich op het standpunt stelt dat de vertrouwelijkheid is geschonden en tegenover de therapeut stelt dat de gestelde schending van vertrouwen niet de opvatting is van BJZ en dat ook niet als zodanig met de directrice van het omgangshuis is gedeeld. In de beleving van verzoekster was de gezinsvoogd helemaal niet geïnteresseerd in omgang tussen verzoekster en haar dochter.

Ten aanzien van de geluidsopnamen meende verzoekster dat het argument van BJZ dat de compilatie van de opnamen de context niet laat zien, niet relevant is aangezien verzoekster ook geluidsopnamen van de volledige twee gesprekken (van 2 uur en 1,5 uur) had overgelegd en verzoekster op papier duidelijk had aangegeven waar de delen van de compilatie waren terug te vinden in de grotere bestanden. Volgens verzoekster had zij, nadat de klachtencommissie de bestanden had teruggestuurd, tijdig voor de hoorzitting de bestanden opnieuw gestuurd en toegelicht waarom zij vond dat de klachtencommissie deze niet kon weigeren.

Verzoekster stelde zich op het standpunt dat het belang van het beluisteren van de compilatie erin zit dat BJZ betwistte hetgeen verzoekster stelde over wat er in de gesprekken was gezegd.

Ten aanzien van het niet beluisteren van de geluidsopname van het oudergesprek, gaf verzoekster aan dat BJZ en de klachtencommissie zodoende de toon van het gesprek niet konden horen en zodoende ook geen goed oordeel konden geven over hetgeen de gezinsvoogd daarover had gezegd.

NADERE informatie BUREAU JEUGDZORG

BJZ gaf aan dat het mede naar aanleiding van het MDO de therapeut, de leidinggevende en de instantie waar de therapeut werkte, had uitgenodigd voor een gesprek over het voortduren van de hulpverlening door de therapeut en/of een andere behandelaar van die instantie. Het gesprek met de instantie en de beide ouders was niet doorgegaan omdat de therapeut langere tijd ziek werd en verzoekster niet in gesprek wilde gaan met de leidinggevende van de therapeut.

BJZ lichtte toe "dat het er voor had gekozen om in gesprek te blijven met alle betrokkenen omdat het van mening was dat de hulpverlening aan de kinderen hierdoor niet gestagneerd zou worden". BJZ gaf aan dit herhaaldelijk tegen beide ouders gezegd te hebben. Hulpverlening aan de kinderen zou de omgang kunnen bevorderen, aldus BJZ.

het onderzoek door de Nationale ombudsman

In de loop van het onderzoek heeft de Nationale ombudsman de diverse klachtonderdelen teruggebracht tot de kern van de geuite onvrede.

De kern van de klacht ging erover dat professionals in de jeugdzorg, zoals BJZ, niet erkenden dat de therapeut zeer ernstig disfunctioneerde. Volgens verzoekster was zij hierdoor zo goed als ten gronde gericht, zag zij haar kinderen niet meer en had zij het gezag over haar kinderen verloren. Zij verweet BJZ dat het zich op het standpunt stelde dat er niets aan de hand was en dat de gezinsvoogd goede intenties had.

De Nationale ombudsman omschrijft zodoende de klachten als volgt:

Verzoekster klaagde over de wijze waarop (de gezinsvoogd van) BJZ heeft gereageerd op het handelen van een bij de kinderen betrokken therapeut en hoe BJZ op dat punt met verzoekster is omgegaan.

Voorts klaagde verzoekster erover dat de klachtencommissie de door verzoekster gemaakte geluidsopnamen in de klachtenprocedure niet heeft beluisterd.

Ten aanzien van het eerste klachtonderdeel zoomt de Nationale ombudsman in op de reactie van (de gezinsvoogd van) BJZ op het voorval tijdens het MDO en de in die tijd bekend geworden uitspraak van het Regionaal Tuchtcollege. Dit betekent dat wat er vóór het MDO is gebeurd tussen verzoekster en (de gezinsvoogd van) van BJZ rond de rol van de therapeut in het kader van dit onderzoek niet aan de orde is.

Wat is het oordeel van de Nationale ombudsman?

Ten aanzien van de opstelling van BJZ

Het vereiste van transparantie houdt in dat de overheid open en voorspelbaar is in haar handelen, zodat het voor de burger duidelijk is waarom de overheid bepaalde dingen doet. Dit uitgangspunt geldt ook voor instanties die overheidstaken verrichten, zoals de Bureaus Jeugdzorg.

De Nationale ombudsman constateert dat partijen verschillende ideeën hebben over de rol van de

gezinsvoogd (of breder BJZ) bij het contact van verzoekster met haar dochter, zulks naast het omgangshuis en de therapeut. Daarbij komt dat er binnen BJZ wordt gewerkt met twee gezinsvoogden, een voor de ouders en een voor de kinderen. Ook ten aanzien hiervan, doet de vraag zich voor of voor iedereen wel duidelijk is hoe de rolverdeling van de verschillende gezinsvoogden is. De klacht richt zich nu op de ouder-gezinsvoogd.

Een belangrijk uitgangspunt is dat er altijd met beide ouders samen wordt gesproken door de gezinsvoogd (ouder-voogd). In die gesprekken staat niet het gelijk van de ouders, maar de gezamenlijke inspanning voor een gezonde omgeving voor het kind centraal. De onduidelijkheid over de rolverdeling komt tot uitdrukking bij het maken en aanpassen van het verslag van het MDO, de al dan niet vertrouwelijkheid van het MDO, en de opstelling van de ouder-voogd in het oudergesprek.

Met betrekking tot het MDO, is de Nationale ombudsman met de klachtencommissie van oordeel dat voorafgaande aan het MDO voor alle deelnemers duidelijk gemaakt had moeten worden wat de status was van het gesprek, wie de regie had en wie het verslag zou maken. Het is de Nationale ombudsman niet gebleken dat dit helder was voor partijen. Dit geldt ook ten aanzien van de al dan niet vertrouwelijkheid van hetgeen er bij het MDO is gezegd. 1

De Nationale ombudsman constateert dat tussen 20 maart 2013 en 4 april 2013 de gezinsvoogd per e-mail het verslag van het MDO heeft verzonden. Uit het dossier blijkt dat diverse partijen opmerkingen hadden op het verslag. De gezinsvoogd heeft zich toen niet willen mengen in de discussie tussen de therapeut en verzoekster en haar toenmalige advocate en heeft volstaan met het toevoegen van de opmerkingen aan het verslag in het dossier. In een eerder stadium voor of bij het verzenden van het verslag had BJZ naar het oordeel van de Nationale ombudsman wel moeten laten blijken aan verzoekster en haar ex-echtgenoot dat er zorgen waren bij BJZ over het functioneren van de therapeut.

De gezinsvoogd van BJZ heeft de taak om in communicatie met de ouders ervoor te zorgen dat de kinderen zo goed mogelijk opgroeien. Het is dus niet zo dat de ouder-voogd zich uitsluitend met de vaak moeizame communicatie tussen de ouders onderling en met BJZ bezig houdt. De conflicten over de omgang en de gevolgen voor de kinderen van het functioneren van de therapeut liggen, naar het oordeel van de Nationale ombudsman, wel degelijk ook op het bordje van de ouder-voogd. Gecompliceerd in dit geval is dat de rol van de gezinsvoogd beperkt was doordat de rechter aan het omgangshuis het recht had gegeven om de voorwaarden te bepalen waaronder de omgang mocht plaatsvinden. Die beperktere rol ziet echter niet op de communicatie met de ouders. De Nationale ombudsman kan zich voorstellen dat de gezinsvoogden bij het MDO waren overvallen met de berisping van de therapeut en op dat moment nog niet het probleem konden voorzien. Op het moment echter dat zij na het MDO intern tot de conclusie kwamen dat aan de gebeurtenissen rond de therapeut (het voorval tijdens het MDO en de uitspraak van het Regionaal Tuchtcollege) niet zomaar kon worden voorbij gegaan, hadden zij zo spoedig mogelijk moeten duidelijk maken aan de ouders dat dit BJZ zorgen baarde en dat BJZ zich beraadde over wat de volgende stap moest zijn. In dat geval had BJZ mogelijk de onvrede over het verslag van het MDO, het aanpassen daarvan en de problemen tijdens het oudergesprek op dat punt kunnen voorkomen. Doordat BJZ het probleem niet aan de ouders gemeld heeft en niet transparant was in zijn bedenkingen en de te volgen stappen, heeft BJZ eraan bijgedragen dat verzoekster het gevoel kreeg dat BJZ aan het functioneren van de therapeut voorbij wilde gaan.

Om die reden heeft BJZ gehandeld in strijd met het vereiste van transparantie.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Ten aanzien van het gebruik van geluidsopnamen in een klachtprocedure

Het vereiste van goede voorbereiding houdt in dat de overheid alle informatie die van belang is om een

weloverwogen beslissing te nemen, verzamelt. Dit is van overeenkomstige toepassing op de procedure van de klachtbehandeling.

De Nationale ombudsman rekent de klacht over de klachtencommissie toe aan BJZ.

De Nationale ombudsman stelt vast dat de klachtencommissie niet de geluidsopnamen van het MDO en het oudergesprek, dan wel de compilatie daarvan, heeft beluisterd omdat de klacht gaat over een therapeut die niet in dienst is van BJZ.

De Nationale ombudsman stelt voorts vast dat de klacht gaat over de opstelling van de gezinsvoogd, zoals hiervoor beschreven. Om te beoordelen of die rol ook als zodanig door die gezinsvoogd naar behoren is uitgevoerd, geeft het beluisteren van die opnamen, dan wel een compilatie daarvan, een beeld van hoe die gesprekken zijn verlopen.

Naar het oordeel van de Nationale ombudsman had de klachtencommissie wel degelijk het oudergesprek van 20 juni 2013, dan wel de compilatie daarvan, eventueel tezamen met de gezinsvoogd, dienen af te luisteren voor haar beeldvorming. Slechts op die wijze zou recht zijn gedaan aan verzoeksters klacht en had de klachtencommissie de beweringen van verzoekster over hetgeen in dat gesprek was voorgevallen kunnen verifiëren en hier expliciet over kunnen oordelen. Door dit na te laten, heeft het bestuur van BJZ niet voldoende zorg gedragen voor een zorgvuldige en volledige klachtbehandeling en om die reden heeft BJZ gehandeld in strijd met het vereiste van goede voorbereiding.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van Bureau Jeugdzorg Noord-Holland is gegrond

- ten aanzien van de opstelling van de gezinsvoogd, wegens schending van het vereiste van transparantie;
- ten aanzien van het niet beluisteren van geluidsopnamen door de klachtencommissie, wegens schending van het vereiste van goede voorbereiding.

Aanbeveling

De Nationale ombudsman geeft Bureau Jeugdzorg in overweging om naar de geluidsopnamen, dan wel de compilatie daarvan, te luisteren ter evaluatie en ter lering voor de organisatie.

De Nationale ombudsman,

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

waarnemend ombudsman

Achtergrond

Ten aanzien van het beluisteren van de geluidsopnamen van gesprekken heeft de Nationale ombudsman recent in rapport 2014/166 spelregels opgesteld voor het maken van geluidsopnamen en eerder heeft de Nationale ombudsman overwogen:

- in rapport 2011/352: "De Nationale ombudsman hecht eraan in dit verband voorop te stellen dat het niet strafbaar is om gesprekken waaraan wordt deelgenomen op te nemen, ook niet als de ander

daarover niet is geïnformeerd. Uiteraard is het wel een kwestie van fatsoen om de ander, voorafgaand aan een dergelijke opname, daarover in kennis te stellen. Een dergelijke handelwijze geniet ook zeker de voorkeur van de Nationale ombudsman maar, het zij nogmaals gezegd, nodig is het niet. De vraag is echter of, indien de ander niet wist dat het gesprek werd opgenomen, deze opnamen mogen worden gebruikt en dus openbaar mogen worden gemaakt. Het enkele feit dat toestemming van de ander ontbreekt, maakt het gebruik van de opnamen niet zonder meer ontoelaatbaar. Steeds zal de afweging moeten worden gemaakt of er een goede reden is om van een dergelijke opname gebruik te maken. Daarbij zullen onder meer de argumenten én de positie van beide partijen moeten worden betrokken.".

- rapport 2011/363 over de opname van een gesprek (van 9 minuten) op straat tussen een politieman en een automobilist: "De Nationale ombudsman acht het daarom niet behoorlijk dat de commissie de opname in het geheel niet heeft willen meenemen in de klachtbehandeling. Zij had moeten nagaan hoe de aangedragen informatie had kunnen worden gebruikt binnen de wellicht beperkte mogelijkheden en tijd van de hoorzitting. Had zij na eenmaal beluisteren geconstateerd dat dit niet voldoende was om de tekst te verstaan - zoals in het onderzoek van de Nationale ombudsman is gebleken -, dan had zij dat (wél) aan verzoeker kunnen tegenwerpen."

De Nationale ombudsman is ermee bekend dat in twee tuchtrechtprocedures van derden (dus niet tussen verzoekster en BJZ) deze derden niet aannemelijk hebben gemaakt dat er vertrouwelijkheid was afgesproken bij het MDO.