



de Nationale
ombudsman

Rapport

Rapportnummer
2014/224

Rapport

Een onderzoek naar de wijze waarop het Advies- en Meldpunt Kindermishandeling en het Bureau Jeugdzorg zijn omgegaan met verzoekers, de grootouders, tijdens een onderzoek naar hun kleinkinderen.

Oordeel

Op basis van het onderzoek vindt de Nationale ombudsman de klacht over Bureau Jeugdzorg Gelderland gegrond.

Datum: 23 december 2014

Rapportnummer 2014/224

Wat is de klacht?

Het Advies- en Meldpunt Kindermishandeling (verder: AMK) van Bureau Jeugdzorg Gelderland heeft naar aanleiding van een zorgmelding een onderzoek ingesteld naar de kleinkinderen van de heer en mevrouw Vis1. De heer en mevrouw Vis vinden dat dit zeer onzorgvuldig is gedaan.

Zij klagen erover dat het AMK heeft besloten om hen tijdens een onderzoek naar hun kleinkinderen niet te horen, zich niet voldoende heeft ingespannen om hen te horen, en hen niet op de hoogte heeft gesteld van de reden van deze beslissing.

Verder klagen zij erover dat het AMK in zijn onderzoeksrapportage van 12 augustus 2013 desondanks heeft geconstateerd dat hun kleinkinderen alleen veilig zouden zijn als zij zouden worden gesepareerd van hun primaire verzorgers, waaronder mevrouw Vis. Volgens de heer en mevrouw Vis had het AMK dit, zonder mevrouw Vis te horen, niet mogen constateren.

Ten slotte klagen zij erover dat Bureau Jeugdzorg Gelderland niet heeft zorggedragen voor een eerlijke klachtbehandeling, nu zijn klachtencommissie hen niet op de hoogte heeft gesteld van het tijdstip en de plaats van de hoorzitting op 28 oktober 2013. De heer en mevrouw Vis konden tijdens de hoorzitting daarom niet worden gehoord.

Wat ging er aan de klacht vooraf?

De heer en mevrouw Vis hebben twee kleinkinderen, de kinderen van hun dochter. Tijdens een ziekenhuisopname vanwege ondergewicht van één van deze kinderen deed het ziekenhuis een zorgmelding bij het AMK. Het ziekenhuis was van mening dat de gezondheidsbelangen van het meisje ernstig werden bedreigd, omdat de ouders meerdere keren medische adviezen zouden hebben genegeerd.

Het AMK startte een onderzoek en deed op 5 juli 2013 een spoedmelding bij de Raad voor de Kinderbescherming (verder: Raad). De Raad startte vervolgens een onderzoek vanwege vermoedens van kindermishandeling en verzocht de rechtbank op 12 juli 2013 om de ouders met spoed te schorsen in de uitoefening van het ouderlijk gezag. De rechtbank honoreerde dit verzoek nog diezelfde dag, maar deze beschikking werd op 25 juli 2013 door de kinderrechter onmiddellijk weer ingetrokken, omdat een discussie tussen ouders en een arts in dit geval nooit had mogen leiden tot de spoedmaatregel tijdelijke schorsing. De Raad zette het onderzoek wel voort en verzocht het AMK om aanvullend onderzoek. Het AMK besloot op 1 augustus 2013 dat de grootouders dienden te worden gehoord en nam hiertoe op 6 augustus 2013 contact op met de heer en mevrouw Vis. Vanwege hun wens om dit gesprek in het bijzijn van hun juridisch adviseur te voeren, kon dit gesprek niet eerder plaatsvinden dan op 14

augustus 2013. Het AMK gaf daarop aan om deze datum intern te bespreken en er nog op terug te komen.

Het AMK stuurde de Raad op 12 augustus 2013 een aanvullende rapportage. In deze aanvullende AMK-rapportage aan de Raad is onder meer het volgende opgenomen:

"Informanten van het AMK:

Het AMK is tevens voornemens geweest contact te hebben met grootouders moederszijde, de betrokken diëtiste (...) en de thuiszorg. Deze contacten hebben om diverse redenen niet meer plaats kunnen vinden binnen de overeengekomen rapportagedatum naar uw Raad.

(...)

Op 8 augustus 2013 heeft een gesprek met grootouders vaderszijde plaatsgevonden. Het gesprek met grootouders moederszijde zou, in het bijzijn van een rechtsbijstand-jurist van de familie, plaats kunnen vinden na de overeengekomen rapportagedatum aan uw Raad. Wij hebben de gemachtigde van grootouders moederszijde laten weten dat wij e.e.a. nog in beraad hebben en kunnen ons voorstellen dat een gesprek met hen mogelijk door uw Raad alsnog gevoerd kan worden. Ook is het mogelijk dat het AMK dit gesprek voert en uw Raad hiervan later een geaccordeerd gespreksverslag doet toekomen.

(...)

B4: Het gezin (...) en haar netwerk

(...)

Grootouders moederszijde zijn intensief bij het gezin betrokken. Zij komen meestal 1 dag per week naar (het ziekenhuis; N.o.). Grootouders ondernemen dan ook leuke dingen met (het andere kind; N.o.) waardoor ouders hun handen een beetje vrij hebben. In de thuissituatie wonen grootouders moederszijde 'om de hoek'. Er is dagelijkse inloop. Moeder geeft aan dat grootmoeder moederszijde haar ook helpt in de kinderopvang. Bijvoorbeeld rond lunchtijd als alle kinderen moeten eten. Ook neemt grootmoeder moederszijde haar kleinkinderen (...) wel eens mee naar huis, zodat moeder zich kan richten op haar opvangkinderen.

(...)

3. Is het kind nu veilig?

(...)

Het AMK is van mening dat de kinderen op dit moment alleen veilig zijn als zij gesepareerd worden van hun primaire verzorgers. Dat zijn op basis van de bij het AMK bekende informatie van ouders, ouders zelf en grootmoeder moederszijde, die moeder bijstaat in haar kinderopvang aan huis."

Wat was de oorspronkelijke klacht?

Op 13 september 2013 dienden de heer en mevrouw Vis een klacht in bij de klachtencommissie van het Bureau Jeugdzorg. Zij klaagden erover dat het AMK in de rapportage had aangegeven dat grootmoeder gevaarlijk zou zijn voor de kleinkinderen, terwijl zij nooit door het AMK was gehoord. Verder klaagden zij erover dat zij niet meer over het horen waren geïnformeerd door het AMK, en over het feit dat de teamleider van het AMK hen niet had teruggebeld. Van de klachtencommissie ontvingen zij vervolgens een verzoek om vóór 3 oktober 2013 aan te geven of zij de klacht eerst op uitvoerend niveau wilden laten behandelen. Op 30 september 2013 lieten de heer en mevrouw Vis aan de

klachtencommissie weten hier geen gebruik van te willen maken, maar dat zij prijs stelden op formele klachtbehandeling door de klachtencommissie.

Welke reactie komt er op de klacht?

Op 28 oktober 2013 vond een hoorzitting plaats bij de klachtencommissie. De heer en mevrouw Vis waren niet bij deze hoorzitting aanwezig. Het AMK verklaarde tijdens de hoorzitting dat het in de rapportage slechts had willen aangeven dat grootmoeder een rol speelde in de verzorging en opvoeding van de kleindochter. Het AMK kon geen uitspraak doen in hoeverre grootmoeder beschermend dan wel onveilig is voor haar kleinkinderen, mede omdat het AMK geen kans had gezien om met de heer en mevrouw Vis in gesprek te komen. De uitspraak in de rapportage van het AMK was slechts gedaan in de context waarin er ernstige zorgen waren over de veiligheid van de kinderen in de thuissituatie. Dit betrof een constatering in het kader van een risicotaxatie. Overigens was het citaat slechts een deel uit een langere passage, waardoor de tekst ook enigszins uit haar verband was gehaald. Het woord 'gevaarlijk' was echter niet gebruikt en het AMK had graag aan grootouders willen uitleggen wat werd bedoeld met de passage uit het rapport. Ten aanzien van het niet-terugbellen van de teamleider verklaarde het AMK dat het nooit voicemailberichten had ontvangen, waarop gereageerd had kunnen worden. Wel had de juridisch adviseur door het AMK moeten worden teruggebeld om haar te informeren over de overdracht van het onderzoek naar de Raad. Het AMK betreurde deze onzorgvuldigheid.

De klachtencommissie liet in haar oordeel van 9 november 2013 allereerst weten dat de heer en mevrouw Vis zonder kennisgeving niet waren verschenen op de hoorzitting. Vervolgens achtte de klachtencommissie de klacht over de wijze van rapporteren over grootmoeder niet gegrond. De klachtencommissie overwoog daarbij dat zij uit de klacht niet kon opmaken dat het AMK grootmoeder als gevaarlijk beschouwt. Vanwege de veiligheid van de kinderen was geadviseerd de kinderen te separeren van hun verzorgers, en grootmoeder kon worden opgevat als één van hen, blijkens de verklaringen van ouders. De commissie meende dat het AMK in dit stadium, waarin nog onzeker was wat de uitkomsten van het onderzoek zouden zijn, in zijn risicotaxatie deze overweging kon maken. Daarbij was niet gebleken dat het AMK conclusies trok. De interpretatie van de heer en mevrouw Vis kon dan ook niet feitelijk worden gestaafd aan de hand van de rapportage. Wel achtte de klachtencommissie het, evenals het AMK, niet juist dat het AMK geen contact met de juridisch adviseur van de heer en mevrouw Vis had opgenomen. Over de klacht over het niet-terugbellen van de teamleider onthield de klachtencommissie zich van een oordeel, omdat het tijdens de hoorzitting niet mogelijk was om bij de heer en mevrouw Vis nadere informatie over dit klachtonderdeel te vergaren.

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

De heer en mevrouw Vis zijn van mening dat het AMK niet zorgvuldig heeft gehandeld naar hen toe. Zij zijn niet gehoord, terwijl er wel een conclusie over grootmoeder is getrokken. Iemand als gevaarlijk bestempelen voor zijn kleinkinderen zonder ooit met diegene gesproken te hebben, is volgens de heer en mevrouw Vis onzorgvuldig en zelfs als smaad te beschouwen. Nu zij ook nog eens niet zijn gehoord tijdens de klachtprocedure, legden zij de klacht voor aan de Nationale ombudsman. Zij voelen zich onheus bejegend en zouden daarvoor graag excuses krijgen. Zij willen op deze wijze het bewustzijn bij het AMK creëren dat zorgvuldiger met belangen van betrokkenen dient te worden omgegaan.

Hoe reageerde Bureau Jeugdzorg Gelderland?

Bureau Jeugdzorg Gelderland liet allereerst weten dat tijdens dit onderzoek pas bekend was geworden dat de heer en mevrouw Vis de uitnodiging van de hoorzitting niet hadden ontvangen en hun klacht niet hadden kunnen toelichten. Daarom verzocht het Bureau Jeugdzorg de Nationale ombudsman om de heer en mevrouw Vis te vragen met het AMK in gesprek te gaan, zodat het AMK de handelwijze kon

toelichten en excuses kon aanbieden voor gemaakte fouten. De heer en mevrouw Vis hadden hier echter geen behoefte meer aan. Gezien hun ervaring met het AMK in het verleden konden zij zich niet voorstellen dat een gesprek dit keer wél iets positiefs zou opleveren.

Hierop gaf Bureau Jeugdzorg schriftelijk zijn reactie op de klacht. Allereerst liet het bureau weten dat de betrokken medewerkers van het AMK het betreurden dat bij de heer en mevrouw Vis het idee was ontstaan dat het AMK hun informatie niet belangrijk zou vinden of op prijs zou stellen. Het tegendeel was het geval. Er werd juist achtergrondinformatie over de familiecontext gemist. Daarom bracht het AMK het belang daarvan onder de aandacht van de Raad en spande zich in om binnen de haar ter beschikking gestelde termijn met beide grootouders in gesprek te gaan. De belangrijkste reden dat een afspraak niet tot stand kwam, was de factor tijd. Vóór 9 augustus 2013 moest de AMK-rapportage namelijk bij de Raad worden ingeleverd. Complicerende factor was de beperkte mogelijkheid om hierover open met de heer en mevrouw Vis te kunnen communiceren, gezien de mogelijk schadelijke gevolgen die dat zou kunnen hebben voor het in het ziekenhuis opgenomen (klein)kind.

In zijn rapportage aan de Raad gaf het AMK aan dat het vanwege de gestelde termijn niet meer was gelukt om grootouders te spreken en dat dit gesprek mogelijk alsnog door de Raad zou kunnen worden gevoerd. Het AMK liet dit ter verdere beoordeling over aan de regie voerende Raad. Hiermee had het AMK zich voldoende ingespannen. Het Bureau Jeugdzorg achtte de klacht niet gegrond.

Het was volgens het Bureau Jeugdzorg echter niet zorgvuldig dat het AMK geen contact meer had gezocht met de juridisch adviseur van grootouders om te laten weten dat een gesprek met grootouders, gezien de overdracht aan de Raad, niet meer zou plaatsvinden. De klachtencommissie had dit onderdeel van de klacht dan ook terecht gegrond verklaard. Ook had het AMK er beter aan gedaan om bij de Raad na te gaan of contact tussen de heer en mevrouw Vis en de Raad daadwerkelijk tot stand was gekomen.

Verder deelde Bureau Jeugdzorg mee dat het AMK in haar rapportage slechts wilde aangeven dat mevrouw Vis een belangrijke rol speelde in de zorg voor haar kleinkinderen. Gezien de ernst wilde het AMK nog eens extra bij de Raad benadrukken dat er voor een volwaardig veiligheidsonderzoek en -plan eerst meer informatie beschikbaar moest komen over de rol en betrouwbaarheid van mevrouw Vis.

Maar Bureau Jeugdzorg achtte het begrijpelijk dat de heer en mevrouw Vis zonder deze toelichting uit het rapport concludeerden dat het AMK vond dat zij niet veilig waren voor hun kleinkinderen. Dit citaat was echter bedoeld als een advies aan de Raad om de heer en mevrouw Vis expliciet bij het onderzoek te betrekken voordat een uitspraak over de veiligheid van de kinderen in de thuissituatie kon worden gedaan. Het Bureau Jeugdzorg was dan ook van mening dat de hierboven gegeven toelichting in de rapportage had moeten worden opgenomen. Het AMK heeft nu onbedoeld de suggestie gewekt dat de kinderen niet veilig zouden zijn bij mevrouw Vis. Dit was niet zorgvuldig geformuleerd. Het AMK was daarom gevraagd de rapportage op dit punt aan te passen door de bovenbeschreven toelichting toe te voegen.

Wat betreft de klachtbehandeling liet het Bureau Jeugdzorg weten dat de klachtencommissie de heer en mevrouw Vis wel had uitgenodigd voor de hoorzitting, maar dat deze uitnodiging hen helaas niet had bereikt. Het was vervolgens niet zorgvuldig van de klachtencommissie om de reden van afwezigheid niet te achterhalen, waardoor in dit geval ten onrechte geen hoor en wederhoor was toegepast. De voorzitter van de klachtencommissie betreurde dit en had hiervoor haar excuses aangeboden. Het beleid zou op dit punt worden aangepast.

Ten slotte deelde het Bureau Jeugdzorg mee dat het het verloop van deze klachtbehandeling in hoge mate betreurde. Mede namens de betrokken medewerkers van het AMK bood het Bureau Jeugdzorg langs deze weg zijn verontschuldiging aan voor de onzorgvuldige handelwijzen.

Hoe reageerden de heer en mevrouw vis?

De heer en mevrouw Vis lieten allereerst weten dat zij verbaasd waren dat het Bureau Jeugdzorg niet eerder wist dat zij de uitnodiging voor de hoorzitting niet hadden ontvangen. Op 15 november 2013 hadden zij namelijk een brief aan de klachtencommissie gestuurd met de vraag waarom zij niet waren uitgenodigd. Zij hadden hier echter geen antwoord op mogen ontvangen. Ook hadden de heer en mevrouw Vis na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie meerdere keren gebeld naar het Bureau Jeugdzorg, maar ook daar was niet op gereageerd, aldus de heer en mevrouw Vis.

Verder gaven de heer en mevrouw Vis aan dat ook de deadline van 9 augustus 2013 niet door het AMK was gehaald, omdat de rapportage pas op 12 augustus 2013 bij de Raad werd aangeleverd. Vervolgens vond er nog een gesprek met de ouders plaats op 16 augustus 2013. Bovendien gaf het AMK aan dat de regie vanaf 12 juli 2013 al bij de Raad lag. Hierna zou de Raad een vertrouwensarts van het AMK hebben verzocht om een aanvullend onderzoek en een rapportage. De heer en mevrouw Vis merkten op dat het hen verbaasde dat het AMK dan op 1 augustus 2013 op eigen initiatief besloot om de grootouders te horen, omdat dit belangrijk zou zijn voor een goede risicotaxatie. Dit initiatief kwam tot stand ná de rechtszitting en ná de uitspraak van de rechter. De rechter trok de voorlopige voorziening met onmiddellijke ingang in. De door hen voorgestelde datum (14 augustus 2013) was twee dagen na het concept aanvullend onderzoek van 12 augustus 2013. Had een gespreksverslag dan niet meer kunnen worden toegevoegd? Bovendien was het in overleg met het AMK wellicht nog mogelijk geweest om een andere datum te prikken, maar die kans kregen de heer en mevrouw Vis niet meer.

Ten slotte lieten de heer en mevrouw Vis weten dat zij zich konden vinden in de aanpassing van de rapportage en dan met name op het punt waar onduidelijkheid bestaat over de veiligheid van de kinderen bij de heer en mevrouw Vis. Zij stelden hierbij voor dat de aangepaste rapportage naar alle tot nu toe betrokken instanties in deze kwestie zou worden gestuurd.

Hoe reageert Bureau Jeugdzorg hierop?

Het Bureau Jeugdzorg liet hierop weten dat de brief van de heer en mevrouw Vis van 15 november 2013 onbekend was, omdat zij deze naar de onafhankelijke klachtencommissie hadden gestuurd. Uit navraag bij de klachtencommissie bleek overigens wel dat de brief in het klachtendossier zat. Waarom de brief niet was beantwoord, kon de klachtencommissie zich niet meer herinneren. Wel was de commissie van mening dat de brief had moeten worden beantwoord. De klachtencommissie bood ook hier haar excuses voor aan.

Wat betreft de deadline die door de Raad was gesteld, gaf het Bureau Jeugdzorg aan dat 9 augustus 2013 een vrijdag betrof. De aanvullende rapportage werd in goed overleg met de Raad op maandag 12 augustus 2013 naar de Raad gestuurd.

Ten aanzien van de mogelijkheid van een gesprek met de heer en mevrouw Vis ná het versturen van de rapportage aan de Raad, verwees het Bureau Jeugdzorg naar zijn eerdere reactie (zie hiervóór, onder HOE REAGEERDE BUREAU JEUGDZORG GELDERLAND?). Kort samengevat lag de regie over het tijdspad van de aanvullende rapportage volgens het Bureau Jeugdzorg niet bij het AMK, maar bij de Raad.

In antwoord op vragen van de Nationale ombudsman, liet Bureau Jeugdzorg tenslotte weten dat - nu de heer en mevrouw Vis zich konden vinden in de nieuw geformuleerde passage - de aanvullende rapportage van het AMK was aangepast. De aangepaste rapportage met begeleidende brief zou worden verstuurd aan de heer en mevrouw Vis en aan de instanties waarnaar deze rapportage eerder was verzonden.

Hoe reageerden de heer en mevrouw Vis hier tenslotte op?

De heer en mevrouw Vis deelden mee dat zij intussen de aangepaste rapportage hadden ontvangen. Zij verbaasden zich echter over de aanvullende brief, waarin het volgende zou zijn opgenomen:

"Zoals afgesproken met de Nationale ombudsman en op verzoek van u beiden ontvangt u de aangepaste aanvullende rapportage op de oorspronkelijke rapportage van 12-08-2013 aan de Raad voor de Kinderbescherming".

De heer en mevrouw Vis waren niet op de hoogte van een afspraak tussen het AMK en de Nationale ombudsman. Voorts gaven de heer en mevrouw Vis met argumenten aan dat zij niet tevreden zijn met de wijze waarop het rapport was aangepast. In de brieven aan de betrokken instanties heeft het Bureau Jeugdzorg opgenomen dat de wijzigingen na overleg met de heer en mevrouw Vis waren overeengekomen, maar de heer en mevrouw Vis hebben het AMK hierover helemaal niet gesproken. Vanwege meerdere onjuistheden in de aangepaste rapportage waren de heer en mevrouw Vis van mening dat het bestaande dossier diende te worden vernietigd en dat alle betrokken instanties hiervan op de hoogte dienden te worden gesteld. Verder wilden zij dat het AMK openheid van zaken ging geven, de hand in eigen boezem ging steken en er oprechte excuses volgden voor de misstanden en miscommunicatie.

Informatie Nationale ombudsman

Een medewerker van de Nationale ombudsman liet hierop aan de heer en mevrouw Vis weten dat de Nationale ombudsman geen afspraken met het AMK heeft gemaakt. Wel had de Nationale ombudsman - nadat de heer en mevrouw Vis in hun eerste reactie hadden aangegeven dat zij zich onder bepaalde voorwaarden konden vinden in aanpassing van de rapportage en het versturen ervan naar de betrokken instanties - aan het Bureau Jeugdzorg gevraagd of de aanpassing reeds had plaatsgevonden en was rondgestuurd. Het Bureau Jeugdzorg heeft dit in zijn tweede reactie bevestigd.

De medewerker van de Nationale ombudsman zegde de heer en mevrouw Vis toe om hun laatste reactie alsnog aan Bureau Jeugdzorg toe te sturen.

Reactie bureau Jeugdzorg op laatste reactie de heer en mevrouw Vis

Bureau Jeugdzorg Gelderland deelde hierop mee dat het AMK de rapportage op verzoek van de Raad van Bestuur had aangepast, zoals aangegeven in de eerste reactie van Bureau Jeugdzorg (zie hiervóór, onder HOE REAGEERDE BUREAU JEUGDZORG GELDERLAND?). Het AMK verstuurde de rapportage vervolgens conform het verzoek van de heer en mevrouw Vis aan betrokken instanties. De passage uit de begeleidende brief was inderdaad onjuist, in die zin dat de rapportage niet op verzoek van de grootouders was aangepast en ook niet in overleg met de Nationale ombudsman. Bureau Jeugdzorg betreurde dit in hoge mate en zou deze passage laten rectificeren.

Het Bureau Jeugdzorg zag echter geen reden tot vernietiging van de rapportage, omdat vernietiging niet in verhouding staat tot de inhoud en de zorgen die in de gehele rapportage onderbouwd worden.

Wat betreft de door de heer en mevrouw Vis gevraagde excuses liet Bureau Jeugdzorg ten slotte weten dat het Bureau Jeugdzorg aan het begin van dit onderzoek had aangegeven met grootouders in gesprek te willen om zijn handelwijze nader toe te lichten. Verder zijn verschillende keren excuses voor gemaakte fouten aangeboden, noodgedwongen schriftelijk. Helaas hadden de heer en mevrouw Vis te kennen gegeven niet met betrokken medewerkers in gesprek te willen gaan, aldus het Bureau Jeugdzorg.

Wat is het oordeel van de Nationale ombudsman?

Goede voorbereiding

Het is een vereiste van behoorlijk overheidsoptreden dat de overheid alle informatie, die van belang is om een weloverwogen beslissing te nemen, verzamelt. Dit vereiste van goede voorbereiding geldt ook voor instanties die overheidstaken verrichten zoals een Bureau Jeugdzorg en het onder dit bureau vallende AMK. Dit betekent dat het AMK actief en zorgvuldig informatie verwerft en deze informatie toetst door middel van wederhoor bij de burger. Het gaat hierbij om het zelfstandig verzamelen van informatie ter voorbereiding van een beslissing om tot handelen over te gaan.

De taak van het AMK

Het AMK heeft op grond van artikel 11 van de Wet op de Jeugdzorg de taak om naar aanleiding van een melding van kindermishandeling of een vermoeden daarvan te onderzoeken of sprake is van kindermishandeling. Indien er sprake is van een acute en ernstig bedreigende situatie voor de minderjarige, stelt het AMK de Raad onverwijld in kennis. Ook kan de Raad het AMK tijdens een raadsonderzoek verzoeken om nader onderzoek te verrichten en hierover te rapporteren. Het AMK is verantwoordelijk voor de juistheid en de betrouwbaarheid van de overgedragen gegevens, inclusief de eigen oordeelsvorming. Bij doorgeleiding naar de Raad is het de verantwoordelijkheid van het AMK om de verkregen gegevens te toetsen op volledigheid en logische samenhang, om vervolgens op basis van die gegevens zich een oordeel te kunnen vormen over de vraag of doorgeleiding naar de Raad geïndiceerd is of over de (vervolg)vraag die de Raad tijdens zijn onderzoek aan het AMK heeft gesteld.

Geen informatieverstrekking

Kort gezegd klagen de heer en mevrouw Vis erover dat het AMK hen niet heeft gehoord en zich daarvoor ook niet voldoende heeft ingezet, maar in zijn rapportage wél heeft geoordeeld dat de kleinkinderen bij mevrouw Vis niet veilig zouden zijn. Voorts wordt erover geklaagd dat het AMK hen niet heeft geïnformeerd.

Tijdens het onderzoek is komen vast te staan dat het AMK de heer en mevrouw Vis inderdaad niet hun kant van het verhaal heeft laten vertellen. Een gelegenheid is wel gezocht, maar het kwam niet tot een afspraak. Het Bureau Jeugdzorg heeft tijdens het onderzoek zelf al aangegeven dat het AMK heeft verzuimd om de heer en mevrouw Vis te informeren dat de rapportage werd verzonden zonder hen gehoord te hebben.

Heeft het AMK zich goed voorbereid?

De Nationale ombudsman is met het Bureau Jeugdzorg van oordeel dat het voor het onderzoek van groot belang was dat de heer en mevrouw Vis werden gehoord, omdat zij intensief bij het gezin van hun dochter waren betrokken. Wat betreft de inzet van het AMK om tot dit gehoor te komen, verschilt de Nationale ombudsman met het Bureau Jeugdzorg van mening. Het Bureau Jeugdzorg heeft aangegeven dat het wel degelijk de intentie van het AMK was om de heer en mevrouw Vis te horen over de situatie van hun kleinkinderen, maar dat dit helaas niet was gelukt vanwege de tijdsdruk die de Raad het AMK had opgelegd. De ombudsman is echter van oordeel dat het AMK die beslissing, ondanks zijn goede intentie en de tijdsdruk, niet op juiste gronden heeft genomen. In de aanvullende rapportage aan de Raad valt te lezen dat de kinderen niet veilig zouden zijn bij mevrouw Vis. Voorts wordt tegen de Raad opgemerkt dat nader onderzoek, waaronder het horen van de heer en mevrouw Vis, gewenst is en dat de Raad dit wellicht zou kunnen overnemen.

Maar van een AMK wordt op dit punt een meer actieve houding verwacht. Indien het AMK een verklaring belangrijk vindt om daarmee een ingrijpende beslissing te rechtvaardigen dan moet het zich tot het uiterste inspannen om die verklaring te verkrijgen. Gestreefd had moeten worden naar het

optimaal verifiëren van vermoedens en beweringen door de grootouders te horen zodat de rechter zich daarover een gemotiveerd oordeel kan vormen. Bij doorgeleiding naar de Raad, maar ook bij aanvullend onderzoek in opdracht van de Raad, is het de verantwoordelijkheid van het AMK om aangedragen gegevens te toetsen op volledigheid en logische samenhang, om vervolgens op basis van die gegevens zich een oordeel te kunnen vormen over de vraag die op dat moment voorligt. Dit vergt zorgvuldig onderzoek van het AMK, meer dan het nu heeft gedaan. Indien het AMK zich echter genoodzaakt voelde de rapportage vanwege tijdsnood zonder afgerond onderzoek bij de Raad in te leveren, had het niet mogen concluderen dat de kinderen bij mevrouw Vis niet veilig waren of bij de Raad op zijn minst dienen te toetsen of de heer en mevrouw Vis alsnog waren gehoord. Tijdens het onderzoek is niet gebleken dat dit is gebeurd.

Het AMK heeft hiermee onvoldoende oog gehad voor de afhankelijke positie van een grootouder ten opzichte van een instantie als het AMK. De Nationale ombudsman acht de angst van de heer en mevrouw Vis dat de kwalificatie gevolgen kon hebben voor de rechterlijke overwegingen ten aanzien van de situatie van de kleinkinderen gerechtvaardigd en begrijpt ook dat zij de kwalificatie onzorgvuldig en zelfs kwetsend vinden. De stelling van het Bureau Jeugdzorg dat het AMK mevrouw Vis niet had willen kwalificeren, maar dat de opmerking over de veiligheid was bedoeld als advies aan de Raad om de heer en mevrouw Vis bij het onderzoek te betrekken, doet hieraan niet af. Immers de bewoordingen "Het AMK is van mening dat de kinderen op dit moment alleen veilig zijn als zij gesepareerd worden van hun primaire verzorgers. Dit zijn (...) ouders zelf en grootmoeder moederszijde (...)" kunnen moeilijk anders gelezen worden dan als een kwalificatie dat de kinderen ook bij hun grootmoeder, mevrouw Vis, niet veilig zouden zijn.

Zodoende is de Nationale ombudsman van oordeel dat het AMK onvoldoende onderzoek heeft verricht om zijn eigen kwalificaties te rechtvaardigen. Hiermee heeft het gehandeld in strijd met het vereiste van goede voorbereiding.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Eerlijke klachtbehandeling/fair play

Het vereiste van fair play houdt in dat de overheid, en ook het Bureau Jeugdzorg, de burger de mogelijkheid geeft om zijn procedurele kansen te benutten en daarbij zorgt voor een eerlijke gang van zaken. Tijdens klachtbehandeling is het daarom van belang dat de burger wordt gehoord en in de gelegenheid wordt gesteld om zijn kant van het verhaal naar voren te brengen.

Heeft Bureau Jeugdzorg gezorgd voor eerlijke klachtbehandeling?

Wat betreft de klacht over het niet uitgenodigd zijn voor de hoorzitting liet het Bureau Jeugdzorg weten dat de klachtencommissie de heer en mevrouw Vis wel had uitgenodigd voor de hoorzitting, maar dat deze uitnodiging hen helaas niet had bereikt. Hierdoor konden de heer en mevrouw Vis niet op de hoorzitting aanwezig zijn en (nogmaals) hun verhaal niet naar voren brengen.

Maar of er nu wel of geen uitnodiging is verstuurd, de Nationale ombudsman is met het Bureau Jeugdzorg, dat verantwoordelijk is voor eerlijke klachtbehandeling, van oordeel dat het niet zorgvuldig is geweest dat de klachtencommissie de reden van de afwezigheid niet heeft achterhaald. Hierdoor is ten onrechte geen hoor en wederhoor toegepast, waardoor de heer en mevrouw Vis een procedurele mogelijkheid is ontnomen. Hiermee is gehandeld in strijd met het vereiste van fair play. Het Bureau Jeugdzorg liet weten dat de voorzitter van de klachtencommissie dit betreurde en hier haar excuses voor heeft aangeboden.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Conclusie

De klachten over de onderzochte gedragingen zijn gegrond, wegens schending van het vereiste van goede voorbereiding en het vereiste van fair play.

De Nationale ombudsman,

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

waarnemend ombudsman

Dit is een gefingeerde naam