



Rapport

Een onderzoek naar de wijze waarop Bureau Jeugdzorg Drenthe een zorgmelding heeft behandeld.

Oordeel

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

Publicatiedatum: 29 september 2014

Rapportnummer: 20140128

Wat ging er aan de klacht vooraf?

De heer Verkerk¹ is gescheiden en heeft één dochter, die bij zijn ex-vrouw woont. De heer Verkerk heeft een omgangsregeling met zijn dochter. De dochter heeft eerder, van januari 2010 tot januari 2012 onder toezicht gestaan van Bureau Jeugdzorg Drenthe (verder: Bureau Jeugdzorg), maar vanaf januari 2012 had zij weer vanuit het vrijwillig kader begeleiding vanuit dit Bureau Jeugdzorg. Deze begeleiding was uitbesteed aan Accare (behandelinstelling voor kinder- en jeugdpsychiatrie).

De heer Verkerk wordt begeleid door het algemeen maatschappelijk werk in de gemeente waar hij woont. Zijn maatschappelijk werkster is niet betrokken bij de jeugdhulpverlening aan zijn dochter. Maar zij maakt zich, evenals de heer Verkerk, al langere tijd ernstige zorgen om de thuissituatie van zijn dochter. Gezien de zorgen en het slechte contact met moeder heeft de maatschappelijk werkster op 9 januari 2013 per aangetekende post namens de heer Verkerk een zorgmelding gedaan bij het Advies- en Meldpunt Kindermishandeling van het Bureau Jeugdzorg (verder: AMK). In deze zorgmelding werd aangedrongen op plaatsing bij vader of uithuisplaatsing, omdat de eerdere ondertoezichtstelling volgens de heer Verkerk onvoldoende had geholpen.

De maatschappelijk werkster stuurde de zorgmelding ook aan de Raad voor de Kinderbescherming, regio Noord Nederland (verder: Raad). Volgens de heer Verkerk bestaat de zorgmelding uit bijna honderd pagina's aan feiten en bewijsvoering over de zorgwekkende situatie.

Wat is de klacht?

De heer Verkerk klaagt erover dat het AMK en/ of het aanmeldteam De Toegang van het Bureau Jeugdzorg de zorgmelding van zijn maatschappelijk werkster niet serieus heeft behandeld. Zo klaagt hij er onder meer over dat het AMK/De Toegang:

- naar aanleiding van de zorgmelding geen onderzoek heeft gedaan;
- zijn maatschappelijk werkster heeft meegedeeld dat de zorgmelding pas bij het verzoek aan de Raad voor de Kinderbescherming kon worden betrokken, nadat zij de gehele zorgmelding inhoudelijk aan de moeder zou hebben doorgestuurd;
- de zorgmelding te laat en slechts als bijlage heeft doorgestuurd naar de Raad voor de Kinderbescherming.

Tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman heeft verzoeker zijn gevoel niet gehoord te zijn nog met andere voorbeelden toegelicht (zie hierna onder Hoe reageerde verzoeker).

Wat heeft de Nationale ombudsman onderzocht?

Uit het onderzoek van de Nationale ombudsman is het volgende gebleken.

Verzoeker hoorde niets na zorgmelding

Na verzending van de zorgmelding op 9 januari 2013, heeft de maatschappelijk werkster in ieder geval op 21 januari 2013 het AMK gebeld met de vraag wat er inmiddels met de zorgmelding was gebeurd. Zij zou hierover worden teruggebeld, maar dit is niet gebeurd. Omdat zij geen reactie van het AMK kreeg, nam zij contact op met de Raad. Een raadsonderzoeker deelde haar mee dat de Raad niks met de zorgmelding kon doen, zolang het AMK deze melding niet aan de Raad had doorgestuurd.

Op 28 januari 2013 werd naar aanleiding van de zorgmelding bij het AMK een dossier aangemaakt. De zorgmelding was tot die datum niet ingeboekt bij Bureau Jeugdzorg en daarom niet traceerbaar. Nadat de melding was ingeboekt, besloot het Bureau Jeugdzorg na intern overleg dat aanmeldteam De Toegang de zorgmelding verder in behandeling zou nemen. De Toegang had op dat moment namelijk ook een zorgmelding van Accare over de dochter in behandeling in verband met het vastlopen van de vrijwillige hulp aan de dochter van de heer Verkerk. De zorg van het AMK stopte daarmee.

Zorgmelding doorsturen aan moeder

Op 7 februari 2013 nam de casemanager van het aanmeldteam De Toegang telefonisch contact op met de maatschappelijk werkster om haar over de behandeling van de zorgmelding te informeren. Vervolgens liet zij die dag per e-mail weten dat Bureau Jeugdzorg de zorgmelding niet aan de Raad kon doorsturen, omdat de maatschappelijk werkster, als professioneel hulpverlener, de melding nog niet inhoudelijk aan moeder bekend had gemaakt. Zodra de melding bij moeder bekend zou zijn, zou de zorgmelding als bijlage van de rapportage van het AMK aan de Raad kunnen worden doorgestuurd.

De heer Verkerk en zijn maatschappelijk werkster gaven aan de Nationale ombudsman aan dat de casemanager in het telefoongesprek had meegedeeld dat de zorgmelding inhoudelijk met moeder zou moeten worden besproken. Bureau Jeugdzorg stelt hierover echter dat is meegedeeld dat moeder slechts in kennis diende te worden gesteld van de inhoud van de zorgmelding voordat deze aan de Raad kon worden verstuurd.

Doorsturen zorgmelding aan de Raad

Aanmeldteam De Toegang kwam op basis van de zorgmelding van Accare tot de conclusie dat een hernieuwd verzoek om een raadsonderzoek wenselijk was. Op 13 februari 2013 deed het Bureau Jeugdzorg vervolgens een melding bij de Raad dat er sprake was van een bedreiging in de ontwikkeling van de dochter van de heer Verkerk. Ter ondersteuning van deze melding stuurde Bureau Jeugdzorg de zorgmelding van Accare aan de Raad toe. Deze zorgmelding was door Accare ook aan moeder en vader toegestuurd.

De Raad startte hierop een onderzoek ter beantwoording van de vraag of wederom een kinderschermingsmaatregel noodzakelijk was voor de dochter.

De maatschappelijk werkster van de heer Verkerk stuurde een afschrift van haar zorgmelding op 19 februari 2013 aan moeder toe en meldde dit aan aanmeldteam De Toegang. De casemanager van De Toegang zegde vervolgens toe de zorgmelding als bijlage bij het rapport aan de Raad sturen.

Toen de heer Verkerk en zijn maatschappelijk werkster op 20 maart 2013 een gesprek hadden bij de Raad voor de Kinderbescherming, deelde de raadsonderzoeker mee dat alleen over de zorgmelding van Accare gesproken kon worden. De zorgmelding van de maatschappelijk werkster was door de Raad namelijk nog niet van Bureau Jeugdzorg ontvangen.

De maatschappelijk werkster nam hierop op 21 maart 2013 telefonisch contact op met de casemanager van het aanmeldteam De Toegang, met de vraag of de zorgmelding wel was verstuurd. Deze zou inderdaad zijn verstuurd, maar aanmeldteam De Toegang had geen ontvangstbevestiging van de Raad ontvangen.

Na contact te hebben opgenomen met de betrokken raadsonderzoeker, stuurde de casemanager de zorgmelding (nogmaals) naar de Raad. Op 4 april 2013 liet de Raad aan de maatschappelijk werkster weten dat de zorgmelding bij de Raad was binnengekomen.

Vermelding zorgmelding in raadsrapport

Eind april 2013 bracht de Raad zijn rapport uit en adviseerde de rechter om de dochter van de heer Verkerk weer onder toezicht te stellen. In de raadsrapportage is vermeld dat de melding van Accare de basis van het onderzoek was. Onder het kopje 'Relevante factoren tijdens het verloop van het onderzoek' werd vermeld dat de Raad van Bureau Jeugdzorg Drenthe ook een schriftelijke zorgmelding van de maatschappelijk werker van vader had ontvangen, waarin zij verzocht om een overplaatsing van de dochter naar vader en indien nodig een ondertoezichtstelling. Bureau Jeugdzorg had deze stukken ter kennisgeving aan de Raad verzonden, maar niet opgenomen in de doorgeleide melding die door Bureau Jeugdzorg/Accare was gedaan, aldus de rapportage.

Op 15 mei 2013 stelde de rechter de dochter van de heer Verkerk wederom onder toezicht van Bureau Jeugdzorg. Haar hoofdverblijfplaats bleef bij haar moeder.

Hoe reageerde Bureau Jeugdzorg?

Bureau Jeugdzorg vond het uitermate kwalijk dat de zorgmelding 18 dagen was blijven liggen en dat de maatschappelijk werkster ondanks de afspraak niet was teruggebeld. Bureau Jeugdzorg zegde toe de werkwijze te onderzoeken om vast te kunnen stellen waar de fout was gemaakt en indien nodig verbeteringen aan te brengen in de ontvangst en registratie van de inkomende post. Vooruitlopend hierop was een 'double check' maatregel genomen om dit soort ernstige missers te voorkomen.

Verder is Bureau Jeugdzorg van mening dat, zodra de zorgmelding boven water was, het professioneel en adequaat heeft gehandeld. Er werd namelijk contact opgenomen met de maatschappelijk werkster om haar mee te delen dat de melding eerst aan moeder diende te

worden verstuurd. Als professioneel zorgverlener had zij moeten weten dat zij dit volgens landelijke protocollen had moeten doen. Toen dat alsnog was gebeurd, werd de zorgmelding direct doorgestuurd naar de Raad. De zorgmelding van Accare - die overigens geen melding van moeder was, maar een onafhankelijke melding van de hulpverleningsinstantie - kon echter sneller worden opgepakt, omdat Accare direct beide ouders van de melding op de hoogte had gesteld. Maar inhoudelijk was er geen verschil in behandeling, aldus Bureau Jeugdzorg.

In antwoord op vragen van de Nationale ombudsman liet Bureau Jeugdzorg in eerste instantie weten dat met landelijke protocollen werd gedoeld op het protocol van handelen AMK.2. Later gaf Bureau Jeugdzorg aan dat dit niet juist was. De melding was niet opgepakt door het AMK, maar door aanmeldteam De Toegang. Leidend voor het doen van een melding door een professional zou daarom zijn de Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling, waarbij in stap 3 is bepaald dat een gesprek over de zorgen dient plaats te vinden met betrokkenen.³

Hoe reageerde verzoeker?

Volgens de heer Verkerk heeft Bureau Jeugdzorg hem niet serieus genomen in zijn zorgmelding. Dit blijkt volgens hem onder meer uit het feit dat het Bureau Jeugdzorg de zorgmelding eerst was kwijtgeraakt, niet terugbelde, naar aanleiding van de zorgmelding zelf geen onderzoek heeft gedaan, en de melding ook nog eens te laat en slechts ter kennisgeving heeft doorgestuurd naar de Raad. Dit, terwijl een zorgmelding van Accare, die volgens de heer Verkerk wel vanuit het netwerk van moeder is ingediend, wel serieus is genomen en tijdig naar de Raad is gestuurd.

Verder heeft een medewerker van aanmeldteam De Toegang zijn maatschappelijk werkster meegedeeld dat de zorgmelding eerst inhoudelijk met moeder moest worden besproken, voordat deze aan de Raad kon worden toegestuurd. Dit vond verzoeker niet juist, omdat ten aanzien van de melding van Accare ook niet inhoudelijk met hem is overlegd. Later bleek dat de zorgmelding inhoudelijk aan moeder bekend diende te worden gemaakt. Dit hoefde volgens de heer Verkerk helemaal niet, omdat moeder allang wist waar hij zich zorgen over maakte. Hij vond dit ook niet in het belang van zijn dochter, omdat bekendmaking bij moeder gevolgen voor zijn dochter zou kunnen hebben. Bureau Jeugdzorg luisterde hier echter niet naar, en had voor zijn zorgen over zijn dochter blijkbaar geen interesse. Hij voelt zich dan ook niet gehoord.

Welke informatie gaf de raad?

Uit navraag door de Nationale ombudsman bij de Raad kwam naar voren dat de zorgmelding, in tegenstelling tot wat eerder door de Raad was vermeld, wel op 21 februari 2013 bij de Raad was ontvangen. Maar ook bij de Raad, net als bij Bureau Jeugdzorg, was de zorgmelding niet op juiste wijze ingeboekt en daarom niet traceerbaar geweest. Pas na 20 maart 2013, na de zorgmelding opnieuw te hebben ontvangen, is de zorgmelding bij het onderzoek van de Raad betrokken. Dit is niet nauwkeurig geweest. Inmiddels heeft de regiodirecteur bij brief van 9 juli 2014 aan de heer Verkerk haar excuses aangeboden voor de gang van zaken ten aanzien van de datum van inboeken van de zorgmelding.

Wat is het oordeel van de Nationale ombudsman?

Het is een vereiste van behoorlijk overheidsoptreden dat de overheid actief naar de burger luistert, zodat deze zich gehoord en gezien voelt. Dit vereiste geldt ook voor instanties die overheidstaken

verrichten, zoals Bureau Jeugdzorg, en betekent dat de overheid de burger serieus neemt en daadwerkelijk geïnteresseerd is in wat hij belangrijk vindt.

In de eerste 4 weken na indiening van de zorgmelding hebben verzoeker en zijn maatschappelijk werkster geen enkele reactie ontvangen van Bureau Jeugdzorg. Toen de maatschappelijk werkster 2 weken niets had gehoord heeft ze gebeld, maar kreeg geen adequaat antwoord. Naderhand bleek dat de zorgmelding na binnenkomst bij het Bureau Jeugdzorg 18 dagen niet traceerbaar is geweest en dat de maatschappelijk werkster niet is teruggebeld. Een en ander heeft op de heer Verkerk en zijn maatschappelijk werkster geen serieuze indruk gemaakt.

Hierna werd de melding niet direct in behandeling genomen, maar moest de maatschappelijk werkster van de heer Verkerk de zorgmelding eerst aan de moeder voorleggen, omdat zij een professionele hulpverlener was. De heer Verkerk stelt tijdens het onderzoek dat hij van Bureau Jeugdzorg te horen kreeg dat de melding inhoudelijk met moeder moest worden besproken, terwijl Bureau Jeugdzorg stelt gezegd te hebben dat moeder slechts in kennis diende te worden gesteld. De maatschappelijk werkster had dit moeten weten volgens Bureau Jeugdzorg. Hoe dan ook, op vragen hierover door de maatschappelijk werkster kwam geen inhoudelijke uitleg, maar werd verwezen naar protocollen. Tijdens het onderzoek bleek in eerste instantie dat Bureau Jeugdzorg hier mee doelde op het protocol van handelen AMK, maar later bleek het de Meldcode voor huiselijk geweld en kindermishandeling te zijn. Deze meldcode is echter pas per 1 juli 2013 in werking getreden en schrijft voor dat er een gesprek dient plaats te vinden tussen de beroepskracht en de ouder(s) van het kind om de door hem of haar herkende signalen te bespreken. Maar de maatschappelijk werkster kan naar het oordeel van de Nationale ombudsman niet gezien worden als zo'n beroepskracht. Zij had geen rol als begeleider van de dochter en was ook niet op andere wijze betrokken binnen het jeugdhulpverleningscircuit.

Dat het AMK vervolgens zelf geen onderzoek meer heeft gedaan naar de zorgmelding van de heer Verkerk en zijn maatschappelijk werkster, is niet onbegrijpelijk, omdat de Raad immers op verzoek van Bureau Jeugdzorg al een beschermingsonderzoek was gestart. Minder begrijpelijk is dat het Bureau Jeugdzorg de melding uiteindelijk slechts ter kennisgeving aan de Raad heeft doorgestuurd, waardoor verzoeker nog meer het gevoel kreeg dat de melding niet serieus werd genomen. Hoewel het voor de tweede keer kwijtraken van de zorgmelding tot de verantwoordelijkheid van de Raad behoorde, is ook niet gebleken dat Bureau Jeugdzorg na 21 februari 2013 uit eigen beweging heeft gecheckt of de melding was aangekomen en in het onderzoek werd meegenomen.

Gezien het voorgaande is de Nationale ombudsman van oordeel dat het Bureau Jeugdzorg met zijn optreden de indruk heeft gewekt niet actief naar de heer Verkerk of zijn maatschappelijk werkster te hebben geluisterd. Het is dan ook begrijpelijk dat de heer Verkerk het gevoel heeft dat er onvoldoende interesse is geweest voor zijn zorgmelding en hij niet voldoende serieus is genomen. Het vereiste van actief luisteren naar de burger is geschonden.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzocht gedraging van Bureau Jeugdzorg Drenthe is gegrond wegens

schending van het vereiste dat de overheid luistert naar de burger.

De Nationale ombudsman,

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

waarnemend ombudsman

Dit is een gefingeerde naam

In het protocol van handelen AMK wordt in het hoofdstuk "uitvoering" beschreven dat informatie van professionele melders in principe kenbaar gemaakt wordt bij degene over wie de melding gaat, tenzij daardoor een bedreigende situatie voor het kind, gezinsleden van het kind of voor de melder ontstaat, of indien daardoor de vertrouwensrelatie van de melder met het gezin geschaad zal worden.

Sinds 1 juli 2013 zijn beroepskrachten verplicht om een Meldcode voor huiselijke geweld en kindermishandeling te gebruiken bij vermoedens van geweld in huiselijke kring. Zij stellen hiertoe een eigen meldcode op, met daarin in ieder geval 5 voorgeschreven stappen. Stap 3 houdt in dat er een gesprek met betrokkene(n) dient plaats te vinden om te signalen te bespreken.