

Rapport

Rapport over een klacht over Bureau Jeugdzorg Gelderland uit Arnhem.

Datum: 25 november 2010

Rapportnummer: 2010/336

Klacht

Zie onder *bevindingen* of *volledige tekst* voor de volledige tekst van het rapport.

Beoordeling

Zie onder *bevindingen* of *volledige tekst* voor de volledige tekst van het rapport.

Conclusie

Zie onder *bevindingen* of *volledige tekst* voor de volledige tekst van het rapport.

Onderzoek

Zie onder *bevindingen* of *volledige tekst* voor de volledige tekst van het rapport.

Bevindingen Klacht

Verzoekster klaagt erover dat Bureau Jeugdzorg Gelderland, locatie Arnhem:

zich op het standpunt heeft gesteld dat er een omgangsregeling tussen haar zoon en zijn vader moest komen, ook nadat verzoekster had aangegeven dat dit niet goed was voor haar zoon;

heeft geweigerd om een andere gezinsvoogd toe te wijzen.

Daarnaast klaagt verzoekster erover dat de gezinsvoogd van Bureau Jeugdzorg haar enerzijds, tijdens het bemiddelingsgesprek heeft laten weten zich niet met de schoolkeuze voor haar zoon te bemoeien, maar anderzijds, tijdens een gesprek op het Medisch Kleuter Dagverblijf, heeft laten weten een actieve rol te willen spelen bij de schoolkeuze en daarmee de indruk heeft gewekt dat verzoekster niet vrij is in de schoolkeuze voor haar zoon.

De klachtencommissie heeft met betrekking tot verzoeksters klacht dat Bureau Jeugdzorg te weinig aandacht heeft gehad voor de signalen van haar zoon, in haar overweging opgenomen dat de stelling van Bureau Jeugdzorg niet werd ondersteund door de contactjournals en heeft daarom de klacht van verzoekster gegrond verklaard. Verzoekster klaagt erover dat de Raad van Bestuur, nadat de klachtencommissie deze uitspraak heeft gedaan, contact heeft opgenomen met de betrokken medewerkers en hun zienswijze alsnog voor waar heeft aangenomen, hoewel deze nog steeds niet worden ondersteund door de contactjournals of ander bewijs.

Onderzoek

Op 29 mei 2009 ontving de Nationale ombudsman een klacht over een gedraging van Bureau Jeugdzorg Gelderland te Arnhem.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de directeur van de Stichting Bureau Jeugdzorg Gelderland, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd de Stichting Bureau Jeugdzorg Gelderland verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

Daarnaast werden de gezinsvoogd, mevrouw I. en de gedragswetenschapper, mevrouw M. de gelegenheid geboden om telefonisch commentaar op de klacht te geven. Ook werd hen een aantal vragen gesteld.

Tijdens het onderzoek kregen Bureau Jeugdzorg Gelderland en verzoekster de gelegenheid op de door ieder van hen verstrekte inlichtingen te reageren.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van Rapport aan betrokkenen gestuurd.

Bevindingen en beoordeling

Algemeen

Verzoekster heeft negen jaar samengewoond met haar inmiddels ex-partner. In 2002 is hun zoon geboren. In 2005 heeft verzoekster haar zoon op advies van een taal- en spraakcentrum in verband met zijn taal- en spraakproblemen op de Winde geplaatst. Vanuit de Winde werd geadviseerd om verzoeksters zoon op het Medisch kinderdagverblijf (hierna: MKD) te plaatsen. In januari 2006 is hij op het MKD geplaatst. In 2006 is de relatie beëindigd. Rond de beëindiging van de relatie, eind 2006/ begin 2007, is er jeugdhulpverlening door Bureau Jeugdzorg opgestart. In oktober 2007 liet verzoekster aan Bureau Jeugdzorg weten dat zij haar zoon op een reguliere basisschool wilde plaatsen. Bureau Jeugdzorg verzocht daarop de Raad voor de Kinderbescherming onderzoek te verrichten naar de opvoedingssituatie. Op 21 februari 2008 bracht de Raad rapport uit en verzocht het de kinderrechter om verzoeksters zoon onder toezicht van Bureau Jeugdzorg te stellen. De ondertoezichtstelling is voor de eerste keer op 17 april 2008 uitgesproken. De kinderrechter heeft verzoekster en haar ex-partner daarbij een mediation-traject opgelegd om te komen tot een omgangsregeling. Verzoekster was het hiermee niet eens, omdat zij zich zorgen maakt over haar zoon. Verzoekster is van mening dat hij bang is voor zijn vader met als gevolg dat hij gedragsproblemen laat zien. Deze gedragsproblemen zijn ontstaan toen hij voor het eerst hoorde dat hij weer contact met zijn vader zou gaan hebben.

Op 22 juni 2009 verzoekt Bureau Jeugdzorg met spoed de kinderrechter om een machtiging af te geven om verzoeksters zoon uit huis te mogen plaatsen. Hij wordt uiteindelijk op 23 juni 2009 uit huis geplaatst.

1. Ten aanzien van het standpunt van Bureau Jeugdzorg dat verzoeksters zoon contact moest hebben met zijn vader

Bevindingen

Zienswijze verzoekster

1. Tussen verzoekster en Bureau Jeugdzorg is onenigheid ontstaan over de totstandkoming van de omgangsregeling. Verzoekster heeft het idee dat haar zoon bang is voor zijn vader, gezien het gedrag dat hij is gaan vertonen nadat hem was verteld dat hij zijn vader weer zou gaan zien. Zij is toen met hem naar de huisarts gegaan omdat zij vond dat er eerst naar haar zoon gekeken moest worden, voordat hij werd gedwongen om zijn vader te zien. Als moeder wil zij voorkomen dat haar zoon, tegen zijn zin in, contact moet hebben met zijn vader. Zij maakt zich grote zorgen en wil verdere angst bij haar zoon voorkomen. Verzoekster vindt dat Bureau Jeugdzorg haar afschildert alsof zij persoonlijk negatief tegenover de omgangsregeling staat, maar dat is niet het geval. Zij is tegen deze omgangsregeling omdat zij zich als moeder zorgen maakt over haar zoon en hem wil beschermen. Om die reden vindt zij het onbegrijpelijk dat Bureau Jeugdzorg, ondanks de signalen die haar zoon laat zien, toch doorgaat om de omgangsregeling tot stand te brengen. Haar zoon heeft deze signalen, de gedragsproblemen, laten zien vanaf het moment dat er over omgang werd gesproken. Dat Bureau Jeugdzorg deze niet vanaf het begin af aan heeft opgepakt, wil niet zeggen dat zij toen nog niet bestonden. De gezinsvoogd was er vanaf het begin af aan ook al van op de hoogte, zij heeft deze zorgen namelijk zelf ook beschreven. De klachtencommissie heeft haar klacht hierover ook gegrond verklaard.

2. Een van de instrumenten die Bureau Jeugdzorg heeft ingezet om toch tot een omgangsregeling te komen was mediation. Verzoekster heeft deze stopgezet nadat haar ex-partner tijdens het eerste gesprek had verteld zijn zoon geestelijk mishandeld te hebben. Daarnaast kon zij het niet betalen. Later heeft verzoekster aangegeven alleen vanwege de persoonlijke redenen en niet vanwege financiële de mediaton te hebben stopgezet. Een ander instrument was omgangsbegeleiding door Lindenhout. Uiteindelijk is deze nooit opgestart. Verzoekster heeft hierover gesproken met de heer H. van Lindenhout. Tijdens dat gesprek heeft zij aangegeven eerst de resultaten van het onderzoek van de Gelderse Roos te willen afwachten. De heer H. is daarmee akkoord gegaan. Een maand of twee later heeft hij haar opnieuw uitgenodigd en weer heeft zij hem laten weten het onderzoek te willen afwachten; zij heeft dit per brief aan Lindenhout bevestigd. Omdat zij daarna niets meer van Lindenhout heeft gehoord is zij ervan uit gegaan dat dit goed was.

3. Verzoekster is niet blij dat uit het verweer van Bureau Jeugdzorg op de klacht van haar het beeld naar voren komt alsof zij alleen maar klaagt en overal tegen is. Verzoekster is van mening dat wanneer er vanaf het begin af aan aandacht was geweest voor haar zorgen over haar zoon en zij hier goed in begeleid was, alles heel anders was gelopen. In dezelfde lijn vindt zij het ook vervelend dat er door Bureau Jeugdzorg over haar is gezegd dat zij dingen niet goed begrijpt en dat zo het beeld van haar ontstaat dat zij dubbel is in haar uitspraken.

Zienswijze Bureau Jeugdzorg

4. Ook al is de ene ouder het er niet mee eens dat een kind omgang heeft met de andere ouder, Bureau Jeugdzorg hanteert als algemeen uitgangspunt dat kinderen recht hebben op omgang met hun beide ouders. Hierop is een uitzondering mogelijk, namelijk wanneer de omgang met beide ouders uitdrukkelijk niet in het belang van het kind is. In deze situatie heeft de kinderrechter uitgesproken dat er een omgangsregeling tot stand moest komen en Bureau Jeugdzorg heeft zich conform deze opdracht ingespannen om deze omgangsregeling tot stand te brengen. Bureau Jeugdzorg heeft via een begeleide vorm van omgang willen bezien hoe de uiteindelijke omgangsregeling met vader vorm zou moeten krijgen. Behalve de bedenkingen die door verzoekster zelf naar voren zijn gebracht, waren hiervoor geen contra-indicaties. Voor Bureau Jeugdzorg was het van het begin af aan duidelijk dat verzoekster geen omgangsregeling wenste. Onder andere uit het klachtgesprek van 30 oktober 2008 is duidelijk geworden dat verzoekster andere verwachtingen had van de taak van de gezinsvoogd dan dat de taak daadwerkelijk inhield. Hierover is met verzoekster gesproken, maar kon geen overeenstemming worden bereikt.

5. Om tot een omgangsregeling te komen, heeft de rechtbank op 17 april 2008 een mediation traject tussen verzoekster en de vader van haar zoon geadviseerd. Verzoekster wilde hieraan, noch aan de omgang, meewerken. Bureau Jeugdzorg bestrijdt dat de vader in het eerste gesprek heeft verteld wat hij met zijn zoon had gedaan. Het mediation gesprek heeft door de opstelling van verzoekster geen kans van slagen gehad; zij heeft van begin af aan aangegeven geen tijd te hebben voor dit gesprek en weg te willen gaan. Toen verzoekster aangaf de mediation niet te kunnen betalen, heeft de mediator verzoekster in de kosten tegemoet willen komen, maar zij weigerde dit. Op andere momenten heeft verzoekster aangegeven over voldoende financiële middelen te beschikken.

6. De kinderrechter heeft op 11 september 2008 aangegeven dat er omgang plaats moest vinden. Ook werd afgesproken dat het gezin voor een pilot begeleide omgang door Lindenhout zou worden aangemeld. 18 november 2008 heeft de rechtbank het gezin bij Bureau Jeugdzorg aangemeld voor een indicatie omgangsbegeleiding. Verzoekster is niet naar de intakegesprekken gegaan en liet daarover aan Bureau Jeugdzorg weten dat dat niet hoefde van de kinderrechter. De heer H. van Lindenhout heeft (het opstarten van) de begeleide omgang beëindigd omdat verzoekster ongemotiveerd was om mee te werken

aan de begeleide omgang, niet omdat hij het met haar eens was dat die op dat moment nog niet opgestart kon worden. Op 26 januari 2009 heeft er weer een zitting plaatsgevonden over de omgangsregeling. De rechter legde deze nog niet vast, in afwachting van het raadsonderzoek. Tijdens de zitting van 31 maart 2009 heeft verzoekster de rechter beloofd alsnog mee te zullen werken aan omgangsbegeleiding door Lindenhout.

7. Bureau Jeugdzorg ziet geen redenen waarom verzoeksters zoon geen omgang met zijn vader zou kunnen hebben. Verzoekster had Bureau Jeugdzorg daarover laten weten dat de politie en (kinder)artsen de mening waren toegedaan dat dit niet goed zou zijn voor haar zoon. Bij navraag bleek dit niet juist. Bureau Jeugdzorg heeft verzoekster gevraagd of het ziekenhuis, de kinderarts, contact met hen op kon nemen, nadat zij hen op 29 september 2008 had laten weten dat de assistent van de kinderarts had gezegd dat er eerst rust moest komen bij haar zoon en op 8 oktober 2008 dat het ziekenhuis had aangeraden contact met zijn vader te vermijden tot het onderzoek klaar zou zijn. Dat is niet gebeurd. Wel heeft Bureau Jeugdzorg op 6 november 2008 zelf contact opgenomen met de kinderarts. Uit dat gesprek bleek dat er nog geen contact was geweest met de kinderarts en dat er ook nog geen afspraak was gemaakt in verband met de wachtlijst. Wel heeft een secretaresse op basis van de verhalen van verzoekster tegen haar gezegd dat het misschien beter was als de omgangsregeling niet door zou gaan. Daarin heeft Bureau Jeugdzorg geen reden gezien om de bezoeksregeling aan te passen.

8. Bureau Jeugdzorg bestrijdt dat de gezinsvoogd heeft gezegd niets af te weten van signalen van verzoeksters zoon. Bij de hoorzitting heeft de gezinsvoogd niet aangegeven dat zij van niets wist. Verzoekster zelf heeft tijdens telefoongesprekken met Bureau Jeugdzorg aangegeven dat het goed ging met haar zoon en niet te begrijpen waarom Bureau Jeugdzorg zich zo druk maakte.

Belangrijke informatie uit het dossier

9. In de beschikking van de rechtbank van 7 april 2009 staat over de omgangsbegeleiding:

"Voorts is het noodzakelijk is dat er vanuit het project begeleide omgang van Lindenhout gewerkt wordt aan het contactherstel van de minderjarige met zijn vader, waarbij uitgangspunt is dat partijen samenwerken om de angst van de minderjarige voor de vader te verminderen en een positief vaderbeeld te ontwikkelen. De kinderrechter wenst tot slot te benadrukken dat in het kader van de ondertoezichtstelling de moeder verplicht is om in het belang van de minderjarige samen te werken met de gezinsvoogd en het benodigde zicht op de opvoedsituatie te bieden."

10. Blijkens het in het dossier aanwezige contactjournaal (4 november 2008) heeft Lindenhout aangegeven dat stopzetten van de omgangsregeling niet de oplossing voor de problemen is. Verzoeksters zoon vertoonde dit gedrag ook al toen zijn vader buiten beeld

was. Verzoeksters zoon heeft aangegeven contact met zijn vader te willen, hoewel hij hier wel dubbel over was.

11. Blijkens het contactjournaal van 16 april 2009 is moeder driemaal uitgenodigd voor een intake bij Lindenhout voor de omgangsbegeleiding, maar niet verschenen. Na de derde keer besluit de heer H. van Lindenhout dit traject te stoppen.

Verklaring van de gezinsvoogd

12. Op 11 februari 2010 zijn de gezinsvoogd, I. en de gedragswetenschapper, M. telefonisch gehoord door de Nationale ombudsman. Tijdens dit gesprek hebben zij onder meer verklaard dat de gedragsproblemen zoals door verzoekster aangegeven als reden waarom haar zoon zijn vader niet zou kunnen zien, niet vanaf het begin door verzoekster zijn aangegeven. Omdat verzoeksters zoon dit gedrag pas later liet zien dan dat Bureau Jeugdzorg was gestart met het tot stand brengen van de omgang, stond voor Bureau Jeugdzorg niet vast dat dit gedrag een directe relatie had met angst van verzoeksters zoon voor zijn vader. Op dit moment is er omgang tussen hen en dit gaat goed. Er is onderzocht wat de signalen van verzoeksters zoon betekenen. Wat deze situatie lastig maakt is dat verzoekster dingen anders doorverteld, dan dat zij aan haar worden verteld. Enerzijds zag verzoekster geen problemen rondom haar zoon, maar anderzijds ging zij wel met hem naar een kinderarts. Dit vertelde zij echter niet aan Bureau Jeugdzorg. Nadat bleek dat de kinderarts een wachtlijst had, is verzoekster zelf met haar zoon naar tweedelijns ambulante GGZ hulpverlening gegaan. Daar is hij nu nog onder behandeling, voor ADHD. De gedragsproblemen zoals door verzoekster beschreven in relatie tot de vader van haar zoon, komen voort uit ADHD.

Beoordeling

13. Het vereiste van rechtszekerheid houdt onder meer in dat overheidsinstanties gevolg geven aan rechterlijke uitspraken. Onder overheidsinstanties wordt ook Bureau Jeugdzorg verstaan, voor zover ze overheidstaken uitvoeren. Dit betekent dat als een rechter zich heeft uitgesproken over de omgangsregeling en/of de hoofdverblijfplaats van kinderen die onder toezicht staan, die uitspraak leidend is voor de inzet van Bureau Jeugdzorg en Bureau Jeugdzorg alles in het werk moet stellen om daaraan uitvoering te geven. Het belang van het kind is voor de rechter immers uitgangspunt geweest. Bureau Jeugdzorg moet zich dus inspannen om ouders zover te krijgen dat zij uitvoering geven aan de rechterlijke uitspraak. Indien Bureau Jeugdzorg, op grond van nieuwe feiten en omstandigheden, van mening is dat uitvoering van de rechterlijke uitspraak niet langer in het belang van het kind is, dan moet het zorgen dat de zaak opnieuw wordt voorgelegd aan de rechter. Het is dan aan de rechter om, na het horen van alle betrokkenen, te beoordelen of een andere regeling nodig is en daarover uitspraak te doen.

14. Bureau Jeugdzorg was door de rechter belast met de ondertoezichtstelling van verzoeksters zoon. In de uitspraak van 7 april 2009 heeft de kinderrechter onder andere bepaald dat gewerkt moest worden aan het herstel van het contact tussen vader en zoon. Verzoekster wilde dit niet omdat zij zich zorgen maakte om haar zoon. Volgens verzoekster vertoonde hij gedrag waaruit zij opmaakte dat hij bang was voor zijn vader. Zij verzette zich daarom tegen het contactherstel en de instrumenten die werden ingezet om daartoe te komen. Zij voelde zich in haar zorgen echter niet serieus genomen en verwijt de gezinsvoogd dat zij hoe dan ook een omgangsregeling tot stand wil brengen. Voorop staat echter dat het niet Bureau Jeugdzorg maar de rechter was die had bepaald dat er omgang moest komen tussen verzoeksters zoon en zijn vader. Het verwijt dat Bureau Jeugdzorg zich op het standpunt heeft gesteld dat er contactherstel moest komen is dan ook niet juist.

15. In een situatie als deze mag Bureau Jeugdzorg geen partij kiezen voor één van de ouders en zich voor de belangen van slechts één van de ouders inzetten. Bureau Jeugdzorg is ervoor om te onderzoeken wat het beste is voor het kind. Uitgangspunt is dat het omgangsrecht van kinderen met ieder van de ouders een fundamenteel recht is dat slechts met het oog op zwaarwegende belangen van het kind mag worden beperkt. Het enkele feit dat een ouder vreest dat de omgang met de andere ouder niet goed zal zijn voor het kind en daardoor in zijn/haar ontwikkeling kan worden geschaad, is dan ook onvoldoende om de andere ouder het recht op omgang te ontzeggen. In dit geval had de rechter geoordeeld dat van die zwaarwegende belangen geen sprake was. De rechter vond dat het herstel van contact met zijn vader in het belang van het kind was. Die uitspraak is bindend voor beide ouders, maar ook voor Bureau Jeugdzorg. Het is dan niet aan Bureau Jeugdzorg om opnieuw te beoordelen of omgang wel in het belang van het kind is. Daarmee zou immers het gezag en de geloofwaardigheid van de rechter in het geding komen en zou de strijd tussen ouders alsmaar door kunnen gaan. Dit betekent dat Bureau Jeugdzorg de uitspraak van de rechter als uitgangspunt diende te nemen en alles in het werk moest stellen om tot contactherstel te komen. Om tot medewerking van beide ouders te kunnen komen is het wel belangrijk dat Bureau Jeugdzorg de zorgen van ouders serieus neemt en zoveel mogelijk probeert die weg te nemen. Aan die inspanningen zit echter ook een grens.

16. Uit het dossier komt een beeld naar voren van een gezinsvoogd die, rekeninghoudend met de opdracht die de rechter aan Bureau Jeugdzorg had opgelegd en de zorgen van de moeder, geprobeerd heeft haar taken goed en voortvarend uit te voeren. Ook komt uit het dossier een beeld naar voren van een moeder die het beste wil voor haar kind, ook als dat betekent dat zij daarmee ingaat tegen datgene wat door de rechter is bepaald. De gezinsvoogd kwam daardoor in een spagaat terecht. Enerzijds moest zij gevolg geven aan de door de rechter opgelegde opdracht, anderzijds had zij te maken met een moeder die het daarmee pertinent oneens was en daaraan dus niet mee wilde werken. Gezien de instrumenten die zijn ingezet, mediation en omgangsbegeleiding, heeft de gezinsvoogd binnen de uitvoering van de rechterlijke opdracht voldoende oog gehad voor de zorgen van

verzoekster en heeft zij er alles aan gedaan haar tot medewerking aan te sporen. Hiermee heeft Bureau Jeugdzorg juist gehandeld.

De gedraging is op dit punt behoorlijk.

II. Ten aanzien van de weigering een andere gezinsvoogd toe te wijzen

Bevindingen

Zienswijze verzoekster

1. Verzoekster geeft aan twee gezinsvoogden te hebben gehad. Hoewel Bureau Jeugdzorg spreekt over drie gezinsvoogden is dit volgens verzoekster niet juist. De derde was slechts een vervangster. Op enig moment heeft verzoekster Bureau Jeugdzorg om een andere gezinsvoogd gevraagd omdat zij geen vertrouwen meer had in de gezinsvoogd die op dat moment de ondertoezichtstelling uitvoerde. Zij vond dat er van een samenwerkingsverband geen sprake meer was. Zo had de gezinsvoogd onjuiste informatie over verzoekster aan de school en de huisarts verstrekt, namelijk dat zij niet mee zou werken. Bureau Jeugdzorg wees dit verzoek echter af. Dat het toewijzen van een andere gezinsvoogd niets aan de situatie zou veranderen, zoals Bureau Jeugdzorg stelt, is onzin volgens verzoekster omdat het juist veel uitmaakt wie de gezinsvoogd is. In de huidige gezinsvoogd is het vertrouwen in een goede samenwerking weg omdat zij verschillende visies over de gebeurtenissen geeft. Verzoekster voelt zich door haar gestraft voor het feit dat zij voor haar zoon opkomt en begrijpt niet waarom haar zoon uit huis is geplaatst. Verzoekster is van mening dat de gezinsvoogd telkens een nieuwe reden zocht om haar zoon uit huis te kunnen plaatsen.

Overigens geeft zij aan niets te weten van een uitnodiging van de teamleidster van de gezinsvoogd voor een gesprek waarin zij de weigering een andere gezinsvoogd toe te wijzen, toe wil lichten.

Zienswijze Bureau Jeugdzorg

2. Op 29 september 2008 is er telefonisch contact geweest met verzoekster waarin zij de teamleidster verzocht een andere gezinsvoogd aan te wijzen. De teamleidster heeft verzoekster verzocht haar argumenten daarover op papier te zetten. In het klachtgesprek van 30 oktober 2008 is dit niet aan de orde geweest. Op 10 november 2008 heeft de teamleidster verzoekster laten weten niet op haar verzoek in te gaan. De oorzaak van de verstoorde verstandhouding ligt erin dat verzoekster het oneens is met het beleid van Bureau Jeugdzorg en een andere gezinsvoogd zal daar geen verandering in brengen.

3. Verzoekster heeft de afgelopen jaren verschillende hulpverleners gehad. Over deze hulpverleners heeft verzoekster klachten ingediend en verzocht andere

hulpverleners/gezinsvoogden te benoemen. Uit de klachten blijkt dat de klachten met name het gevoerde beleid betreffen. De hulpverlening komt in overleg met de gedragsdeskundige en de teamleider tot stand. Een andere gezinsvoogd zal geen verandering in de samenwerking of de klachtenstroom brengen. Daarnaast zou het de hulpverlening geen goed doen omdat een nieuwe gezinsvoogd zich moet inlezen in de situatie en contact moet leggen met alle partijen en instanties. Verzoekster is meerdere malen schriftelijk over de afwijzingen van haar verschillende verzoeken om een andere gezinsvoogd op de hoogte gebracht.

4. Bureau Jeugdzorg betwist dat verzoekster niet op de hoogte was van de voorgenomen uithuisplaatsing, een van de redenen waarom verzoekster een andere gezinsvoogd wil. Zij is schriftelijk op de hoogte gebracht van de gevolgen van het niet meewerken aan de hulpverlening. Daarna heeft zij een schriftelijke aanwijzing gekregen waarin stond waar zij aan moest voldoen. Ook stond daarin vermeld dat de mogelijke consequentie van het niet voldoen aan deze voorwaarden was dat Bureau Jeugdzorg een uithuisplaatsing zou vragen. Deze aanwijzing is telefonisch bij verzoekster aangekondigd en per aangetekende en reguliere post verstuurd. De aangetekende brief is bij Bureau Jeugdzorg terugbezorgd.

5. Bureau Jeugdzorg bestrijdt eveneens dat verzoekster niet wist dat de teamleidster haar had uitgenodigd voor een gesprek. In de brief van 23 maart 2009 van de Raad van Bestuur wordt genoemd dat verzoekster desgewenst een afspraak kan maken met haar. Verzoekster heeft van deze mogelijkheid geen gebruik gemaakt.

6. In reactie op het verslag van bevindingen heeft Bureau Jeugdzorg laten weten dat er sinds mei 2010 een andere gezinsvoogd bij de zaak betrokken is.

Belangrijke informatie uit het dossier

7. In het dossier is een brief aanwezig, van Bureau Jeugdzorg aan verzoekster, gedateerd op 20 maart 2009. In deze brief laat Bureau Jeugdzorg weten verzoekster eens per drie weken te willen spreken. Mocht verzoekster daar niet aan meewerken, dan zou zij een schriftelijke aanwijzing ontvangen. In het dossier zitten twee brieven die zijn gedateerd op 4 juni 2009. Een brief is de aankondiging van de schriftelijke aanwijzing en de andere brief betreft de aanwijzing zelf. In deze schriftelijke aanwijzing wordt als mogelijke consequentie van het niet opvolgen van de schriftelijke aanwijzing aangegeven dat Bureau Jeugdzorg de kinderrechter om een machtiging uithuisplaatsing zal verzoeken. In het dossier zit ook de brief van 23 maart 2009. Daarin staat dat verzoekster contact kan opnemen met de teamleidster om een afspraak te maken zodat de argumenten om geen andere gezinsvoogd aan te wijzen kunnen worden toegelicht.

Verklaring van de gezinsvoogd

8. De gezinsvoogd en de gedragswetenschapper hebben verklaard dat de schriftelijke aanwijzing tijdens het telefoongesprek op 4 juni 2009 is aangekondigd. In dit gesprek is verteld dat verzoekster een belangrijke brief zou ontvangen, die zij moest aannemen. Dit is extra benadrukt omdat verzoekster in het verleden vaker post had teruggestuurd.

Beoordeling

9. Het redelijkheidsvereiste houdt onder meer in dat overheidsinstanties de in het geding zijnde belangen tegen elkaar afweegt en dat de uitkomst hiervan niet onredelijk is. Onder overheidsinstanties wordt ook Bureau Jeugdzorg verstaan, voor zover ze overheidstaken uitvoeren. Dit houdt in dat wanneer een ouder Bureau Jeugdzorg verzoekt een andere gezinsvoogd aan te wijzen, er pas na een zorgvuldige belangenafweging op dit verzoek wordt gereageerd. Op het verzoek om een andere gezinsvoogd moet altijd een belangenafweging plaatsvinden.

10. De Nationale ombudsman stelt voorop dat een gezinsvoogd er in eerste instantie voor het kind is en pas daarna voor de ouder. Het kind is in beginsel gebaat bij één en dezelfde hulpverlener omdat het niet gemakkelijk is steeds opnieuw iemand anders te moeten vertrouwen. Ook kan dit de bestendigheid in de hulpverlening ten goede komen. Daarom is het aanwijzen van een andere gezinsvoogd niet altijd aangewezen in het geval een gezinsvoogd een beslissing neemt waar (één van) de ouders het niet mee eens zijn, of klachten over de gezinsvoogd gegrond worden verklaard. Pas als door de verstoorde relatie tussen de gezinsvoogd en de ouder(s) een werkbare situatie ontbreekt en dit ten koste gaat van de hulpverlening aan het kind, kan er een moment komen dat het toewijzen van een andere gezinsvoogd een oplossing kan zijn. Maar het belang van het kind blijft hierbij voorop staan. Met een onwerkbare situatie tussen ouder en gezinsvoogd, is niet automatisch het belang van het kind geschaad. Juist vanuit het belang van het kind kan het namelijk nodig zijn dat een gezinsvoogd ouders aanspreekt en aanspoort om tot een goed opvoedingsklimaat voor het kind te komen.

11. Verzoekster heeft laten weten dat zij geen vertrouwen meer in de huidige gezinsvoogd had en daarom een andere gezinsvoogd wilde hebben. Bureau Jeugdzorg heeft laten weten dat een andere gezinsvoogd niet in het belang van de hulpverlening was zijn omdat deze zich opnieuw in de situatie zou moet verdiepen. Uit deze overweging van Bureau Jeugdzorg blijkt dat zij de belangen rondom dit verzoek hebben afgewogen en het belang van een zorgvuldige, bestendige hulpverlening aan het kind zwaarder hebben laten wegen dan het gevoel van wantrouwen dat er bij verzoekster heerste.

Daarbij komt dat in dit geval sprake was van een moeder die het niet eens was met de bemoeienis van Bureau Jeugdzorg in het algemeen en dus ook niet met de stappen die Bureau Jeugdzorg vervolgens ondernam. Hierover zijn meerdere gesprekken met verzoekster gevoerd. De Nationale ombudsman is het met Bureau Jeugdzorg eens in die zin dat de onvrede van verzoekster met name lag in het feit dat zij geen contact wilde

tussen haar zoon en zijn vader en het daarom met alle beslissingen van Bureau Jeugdzorg oneens was om tot dat contact te komen. Het toewijzen van een nieuwe gezinsvoogd zou hierin geen verandering hebben gebracht omdat ook die vanuit het principe zou werken dat er gewerkt moest worden aan contactherstel. Dat in dit geval geen nieuwe gezinsvoogd is aangewezen is dan ook begrijpelijk.

De onderzochte gedraging is behoorlijk.

III. Ten aanzien van de schoolkeuze

Bevindingen

Zienswijze verzoekster

1. Verzoeksters zoon verbleef op het MKD. Verzoekster is van mening dat zij hem daar vrijwillig had geplaatst, dus dat zij hem daar ook vanaf kon halen toen zij vond dat hij daar te weinig leerde. Om die reden heeft zij zelf extra logopedie voor hem geregeld. Op enig moment wilde zij hem van het MKD afhalen, maar kreeg toen van Bureau Jeugdzorg te horen dat dit niet mocht. Hij zou nog minimaal één jaar daar moeten blijven en er werd gedreigd met de Kinderbescherming als zij hem er toch vanaf haalde. Later kreeg zij alleen het advies om hem nog een jaar op het MKD te laten, maar als zij dat wilde mocht hij naar een basisschool. Verzoekster heeft op dat moment zelf contact gezocht met een aantal scholen met het verzoek haar zoon bij hen te plaatsen, maar hij werd nergens toegelaten. Zij heeft het gevoel dat deze plaatsingen zijn mislukt door tussenkomst van Bureau Jeugdzorg. Daarom vindt verzoekster dat Bureau Jeugdzorg zich te actief met de schoolkeuze voor haar zoon heeft bemoeid.

Zienswijze Bureau Jeugdzorg

2. Bureau Jeugdzorg was eind 2008 van mening dat het MKD niet meer passend was voor verzoeksters zoon. Het was van belang dat hij zo snel mogelijk over zou stappen naar een Cluster IV onderwijs. Omdat er lange tijd geen overeenstemming was tussen Bureau Jeugdzorg, moeder en het MKD over wat verzoeksters zoon nodig had, werd dit traject vertraagd. De schoolkeuze voor verzoeksters zoon is een onderwerp geweest waar een verschil van mening over bestond. Verzoekster was van mening dat haar zoon op het reguliere basisonderwijs thuis hoorde. Bureau Jeugdzorg heeft haar vrijgelaten om hem op een reguliere basisschool aan te melden, maar de benaderde basisscholen waren van mening dat hij speciaal onderwijs nodig had. Bureau Jeugdzorg is het met Lindenhout eens dat een cluster 4-school voor hem is geïndiceerd. Vanuit een ondertoezichtstelling is bemoeienis met de schoolkeuze, zeker in het geval van ernstige problemen gerechtvaardigd.

Verklaring van de gezinsvoogd

3. Op het moment dat verzoeksters zoon uit huis werd geplaatst, was de discussie over de meest geschikte school afgelopen. Bureau Jeugdzorg heeft verzoekster in de periode daaraan voorafgaand in de gelegenheid gesteld om zelf tot de conclusie te komen dat haar zoon beter op zijn plaats was op het speciaal onderwijs. Er heeft een proefplaatsing van een week plaatsgevonden op een school voor speciaal onderwijs, zodat verzoekster kon ervaren dat haar zoon daar goed op zijn plek was. Na die week heeft verzoekster ingestemd met de plaatsing van haar zoon op een school voor speciaal onderwijs.

Beoordeling

4. Het verbod van misbruik van bevoegdheid houdt in dat overheidsinstanties een bevoegdheid niet mogen gebruiken voor een ander doel dan waartoe die bevoegdheid is gegeven. Dit houdt onder meer in dat die bevoegdheden alleen mogen worden aangewend als zij een redelijk doel dienen. Onder overheidsinstanties wordt ook Bureau Jeugdzorg verstaan, voor zover ze overheidstaken uitvoeren.

5. Het is de Nationale ombudsman gebleken dat er tussen verzoekster en Bureau Jeugdzorg een verschil van mening bestond over het te volgen onderwijs. Daarbij is echter niet gebleken dat Bureau Jeugdzorg actief heeft voorkomen dat verzoekster haar zoon op een reguliere basisschool kon aanmelden. Het is niet ongebruikelijk dat wanneer een kind naar een andere school gaat (in deze situatie van het MKD naar een andere vorm van onderwijs) de mogelijk nieuwe school contact opneemt met de vorige om informatie in te winnen over het betreffende kind. De Nationale ombudsman vindt het niet aannemelijk, gezien alle strubbelingen tussen verzoekster en Bureau Jeugdzorg, dat Bureau Jeugdzorg voordat de scholen de beslissing hadden genomen haar zoon niet aan te nemen, Bureau Jeugdzorg op de hoogte was van de naam van deze scholen om daarmee achter verzoeksters rug om contact op te nemen. Het is dus niet gebleken dat Bureau Jeugdzorg misbruik van zijn positie heeft gemaakt om te voorkomen dat verzoekster haar zoon op het reguliere basisonderwijs kon plaatsen.

Deze onderzochte gedraging mist feitelijke grondslag.

IV. Ten aanzien van de gebeurtenissen na de gegrondverklaring van de klacht

Bevindingen

Zienswijze Verzoekster

1. Verzoekster geeft aan het vreemd te vinden dat de onafhankelijke klachtencommissie haar in het gelijk heeft gesteld, maar dat de Raad van Bestuur van Bureau Jeugdzorg hiermee vervolgens niets heeft gedaan en de reactie naast zich neer heeft gelegd. Zij is naar de klachtencommissie gestapt omdat Bureau Jeugdzorg alleen de gezinsvoogd geloofde. De klachtencommissie heeft de verhalen van de gezinsvoogd en van verzoekster

naast elkaar gelegd en is tot een bepaald oordeel gekomen. De Raad van Bestuur heeft na de uitspraak van de klachtencommissie (opnieuw) alleen naar de kant van de gezinsvoogd geluisterd en niet naar die van verzoekster, maar liet haar vervolgens wel weten de gezinsvoogd te geloven. Dit leidt bij verzoekster tot het gevoel dat de klachtbehandeling partijdig is geweest en geen zin heeft gehad.

Zienswijze Bureau Jeugdzorg

2. Na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie neemt Bureau Jeugdzorg, indien er klachten gegrond zijn verklaard, altijd contact op met de betrokken medewerkers. Hen wordt een reactie op de gegrond verklaarde klachten gevraagd en er wordt gevraagd om aan te geven welke maatregelen er op basis van dit oordeel worden genomen. Het is het uitgangspunt dat de Raad van Bestuur het oordeel van de klachtencommissie overneemt, tenzij er overtuigende argumenten zijn dat niet te doen. In deze situatie waren deze overtuigende argumenten aanwezig. Deze argumenten zijn de volgende: De klachtencommissie vond Bureau Jeugdzorg teveel gefocust op de omgangsregeling, maar dit was ook de opdracht die de rechter aan Bureau Jeugdzorg had meegegeven. Dat er over de inhoud van de gesprekken met verzoekster te weinig in de contactjournaals is gerapporteerd is als verbeterpunt erkend. Wel is vastgelegd dat de gezinsvoogd is nagegaan of de referenten zich tegen de omgangsregeling hadden uitgesproken. Ook heeft de gezinsvoogd regelmatig andere betrokken hulpverleners geraadpleegd en daaruit bleek dat het voor bijvoorbeeld de hulpverlener van Lindenhout ook nauwelijks mogelijk was om met verzoekster over de omgangsregeling te praten.

3. In reactie op het verslag van bevindingen heeft Bureau Jeugdzorg laten weten dat het met de kennis van nu en op basis van de argumenten uit het verweerschrift van 20 augustus 2009, de klachtencommissie om een nieuwe hoor- en wederhoorrunde op dit klachtonderdeel had verzocht. De klacht op dit punt vond Bureau Jeugdzorg nog steeds ongegrond. De betrokken medewerkers hebben zich terecht blijvend gericht op het tot stand brengen van een begeleide omgang. De zorgelijke signalen van verzoekster hebben voldoende aandacht gekregen.

Belangrijke informatie uit het dossier

4. In reactie op de uitspraak van de klachtencommissie liet de voorzitter van de Raad van Bestuur verzoekster onder meer weten de visie van de commissie dat de stichting te weinig aandacht had voor de signalen van verzoeksters zoon niet te delen.

5. Na deze brief van de Raad van Bestuur, schreef verzoekster een brief terug. Hierin vraagt zij om een andere gezinsvoogd en vraagt de voorzitter zijn uitspraak te motiveren dat hij het niet eens is met de conclusie van de klachtencommissie voor wat betreft dat de stichting te weinig aandacht heeft gehad voor de signalen van verzoeksters zoon.

6. In de reactie van de Raad van Bestuur op deze brief van verzoekster wordt dit toegelicht. De betrokken medewerkers hebben de Raad laten weten wel geprobeerd te hebben met verzoekster in contact te komen, maar verzoekster kwam niet op afspraken daarover. Dit was echter niet in de contactjournaals opgenomen. Ook laat de Raad verzoekster in deze brief weten dat haar verzoek om een andere gezinsvoogd niet wordt gehonoreerd.

Beoordeling

7. Het vereiste van rechtszekerheid houdt onder meer in dat gerechtvaardigde verwachtingen van burgers en organisaties jegens overheidsinstanties door die overheidsinstanties worden gehonoreerd. Onder overheidsinstanties wordt ook Bureau Jeugdzorg verstaan, voor zover ze overheidstaken uitvoeren. Artikel 68, vijfde lid, van de Wet op de Jeugdzorg schrijft voor dat een stichting als Bureau Jeugdzorg aan klager meedeelt of hij het oordeel van de klachtencommissie over de gegrondheid van de klacht deelt en of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja welke (zie Achtergrond, onder 1). Het vertrouwensbeginsel, dat voortvloeit uit het vereiste van rechtszekerheid, brengt met zich mee dat het Bureau Jeugdzorg het oordeel van de klachtencommissie in beginsel overneemt en daarmee de motivering tot de zijne maakt. Zoals ook is vastgelegd in de handreiking Klachtbehandeling door Bureaus Jeugdzorg (zie Achtergrond, onder 2.) erkent het Bureau Jeugdzorg bij een gegronde klacht wat fout is gegaan en verbindt daaraan (indien van toepassing) gevolgen. Het Bureau Jeugdzorg kan slechts in uitzonderlijke gevallen afwijken van het oordeel van de klachtencommissie. Hij deelt dit dan gemotiveerd aan de klager mee. Deze motivering luistert zeer nauw.

8. Bureau Jeugdzorg Gelderland heeft in zijn uitspraak aangegeven het oordeel van de klachtencommissie deels niet te delen, namelijk niet met betrekking tot het oordeel dat Bureau Jeugdzorg te weinig aandacht heeft gehad voor de signalen van verzoeksters zoon. In een tweede brief aan verzoekster werd dit pas verder toegelicht, namelijk dat er wel pogingen zijn gedaan om met verzoekster in gesprek te komen, maar dat dit niet is gelukt omdat verzoekster niet op afspraken kwam. Dit punt was onvoldoende in de contactjournalen terecht gekomen, maar dat wil niet zeggen dat het daarmee ook niet was gebeurd.

De Raad van Bestuur komt nà het oordeel van de klachtencommissie met nieuwe feiten. Zoals de Nationale ombudsman in de handreiking Klachtbehandeling door Bureaus Jeugdzorg (zie Achtergrond onder 2; Nationale ombudsman) heeft gezegd, had in het kader van transparantie dan eerst wederhoor toegepast moeten worden in die zin dat verzoekster in de gelegenheid zou worden gesteld daarop te reageren. De Nationale ombudsman heeft er kennis van genomen dat Bureau Jeugdzorg het beleid heeft bijgesteld conform hetgeen hierover in de handreiking klachtbehandeling is opgenomen en dat het Bureau Jeugdzorg op dit moment om een nieuwe hoor- en wederhoorrunde had

verzoekt. Op dat moment heeft de Raad van Bestuur dit ten onrechte nagelaten. Dit heeft afbreuk gedaan aan het vertrouwen van verzoekster in de klachtprocedure en in het bijzonder in de positie van de klachtencommissie. Door zonder verzoekster hierover nader te horen de uitspraak van de klachtencommissie in twijfel te trekken, heeft Bureau Jeugdzorg het vertrouwen in een behoorlijke klachtbehandeling geschaad.

Hiermee is gehandeld in strijd met het vereiste van rechtszekerheid.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedragingen van Bureau Jeugdzorg Gelderland te Arnhem is:

niet gegrond voor wat betreft de klachten over het standpunt van Bureau Jeugdzorg dat verzoeksters zoon contact moest hebben met zijn vader en voor wat betreft de weigering een andere gezinsvoogd aan te wijzen.

gegrond voor wat betreft de gebeurtenissen na de gegrondverklaring van de klacht wegens schending van het vereiste van rechtszekerheid.

De klacht over de schoolkeuze mist feitelijke grondslag.

De Nationale ombudsman,

dr. A.F.M. Brenninkmeijer

Informatieoverzicht

De bevindingen van het onderzoek zijn gebaseerd op de volgende informatie.

Verzoekschrift van verzoekster aan de Nationale ombudsman, met als bijlagen de stukken rondom de interne klachtbehandeling, ontvangen op 29 mei 2009.

De reactie van Bureau Jeugdzorg aan de Nationale ombudsman, met diverse bijlagen, ontvangen op 21 augustus 2009.

De reactie van verzoekster op die van Bureau Jeugdzorg, ontvangen op 29 september 2009.

De reactie van Bureau Jeugdzorg op die van verzoekster met als bijlagen brieven aan verzoekster van 20 maart 2009 en 4 juni 2009 en het contactjournaal van 24 maart 2009, ontvangen op 5 november 2009.

De reactie van verzoekster op die van Bureau Jeugdzorg, ontvangen op 5 januari 2010.

Het ondertekende verslag van het gesprek met de gezinsvoogd en de gedragswetenschapper, ontvangen op 29 april 2010.

De reactie van verzoekster op dit verslag, ontvangen op 1 juni 2010.

Achtergrond

1. Artikel 68, vijfde lid, van de Wet op de Jeugdzorg.

De stichting of de zorgaanbieder deelt de klager en de klachtencommissie, bedoeld in het tweede lid, onder a, binnen vier weken na ontvangst van het in het tweede lid, onder b, bedoelde oordeel van de klachtencommissie schriftelijk mede of hij het oordeel van de commissie over de gegrondheid van de klacht deelt en of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja welke.(...)

2. 'Goede klachtbehandeling in de Jeugdzorg', handreiking Klachtbehandeling door Bureaus Jeugdzorg; Nationale ombudsman, rapport 2010/045, pagina 9 en 14.

III. UITGANGSPUNTEN VOOR GOEDE, EERLIJKE EN EENDUIDIGE KLACHTBEHANDELING BIJ DE BUREAUS JEUGDZORG (...)

13. Uitspraak bestuurder In beginsel neemt de bestuurder het oordeel van de klachtencommissie over. De bestuurder is in dat geval verantwoordelijk voor de motivering van de klachtencommissie, immers met het overnemen van het oordeel maakt hij de motivering tot de zijne.

14. Afwijken van het oordeel van de klachtencommissie Het oordeel van de klachtencommissie bestaat uit een oordeel over de gegrondheid van de klacht en eventuele aanbevelingen aan de Raad van Bestuur van de Stichting. (...) De bestuurder kan in uitzonderlijke gevallen ook afwijken van het oordeel van de klachtencommissie. Indien de bestuurder zich niet kan vinden in de motivering van de klachtencommissie deelt de bestuurder dit gemotiveerd mee aan zowel de klachtencommissie als aan de klager. De bestuurder mag niet op eigen gezag afwijken van de feiten zoals vastgesteld in de klachtprocedure. Indien de bestuurder afwijkt van het oordeel van de klachtencommissie omdat na de zitting nieuwe feiten naar voren zijn gekomen, dient er opnieuw hoor en wederhoor plaats te vinden. Dit kan in de vorm van een schriftelijke ronde of in de vorm van een tweede zitting bij de klachtencommissie.

IV. TOELICHTING (...)

13. Uitspraak bestuurder

Uit de brief aan de klager moet blijken dat de bestuurder zich het oordeel eigen maakt. Herstel van vertrouwen is belangrijk. Daarom neemt de bestuurder de verantwoordelijkheid ten aanzien van het gebeurde zelf. De bestuurder erkent bij een gegronde klacht wat fout is gegaan en verbindt daaraan (indien van toepassing) gevolgen.

14. Afwijken van het oordeel van de klachtencommissie Het vereiste van hoor en wederhoor impliceert transparantie. Deze transparantie is ook gewenst in de bestuurlijke fase van de uitspraak op de klacht. Dit betekent dat er bij nieuwe feiten een nieuwe hoor- en wederhoorrunde moet plaatsvinden. Dit geldt niet als de bestuurder wil afwijken van het oordeel omdat hij het niet eens is met de motivering. In dergelijke gevallen luistert de motivering van de bestuurder uiteraard zeer nauw.

Achtergrond

Zie onder *bevindingen* of *volledige tekst* voor de volledige tekst van het rapport.

18

2009.05169

de Nationale ombudsman