



Rapport

Rapport over een klacht over het Advies- en Meldpunt Kindermishandeling van Bureau Jeugdzorg Friesland uit Leeuwarden.

Datum: 12 april 2011

Rapportnummer: 2011/126

Klacht

Op 21 februari 2010, aangevuld bij brief van 19 maart 2010, ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw X, met een klacht over een gedraging van het Advies- en Meldpunt Kindermishandeling (AMK) van Bureau Jeugdzorg Friesland te Leeuwarden.

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

Verzoekster klaagt erover dat het Advies- en Meldpunt Kindermishandeling van Bureau Jeugdzorg Friesland, locatie Leeuwarden, niet zorgvuldig heeft gehandeld na een melding, waardoor verzoekster zich in haar eer en goede naam voelt geschaad.

Voorts klaagt zij erover dat de klachtbehandeling lang heeft geduurd en dat de toenmalige directeur van Bureau Jeugdzorg Friesland heeft geoordeeld over een klacht die mede over een gedraging van hem ging.

Bevindingen en beoordeling

Algemeen

Verzoekster is gescheiden en had, ten tijde van het indienen van de klacht, samen met haar exechtgenoot het ouderlijk gezag over haar dochter. De dochter woont bij verzoekster. De (proef-) omgangsregeling van 1 dag per 14 dagen is tweemaal nageleefd. Bij de derde keer gaf de dochter aan niet meer naar haar vader te willen.

Op 10 juli 2009 kreeg verzoekster een brief van het AMK, gedateerd op 6 juli 2009. Hierin stond dat daar een melding was gedaan door de advocaat van haar ex-echtgenoot. Bij de melding waren zorgen over de dochter van verzoekster gemeld.

Na informatie ingewonnen te hebben bij verschillende instanties besloot het AMK om bij de Raad voor de Kinderbescherming een melding te doen.

In het verzoek om een onderzoek van het AMK aan de Raad (het verzoek om raadsonderzoek) van 22 juli 2009 staat vermeld dat de ex-echtgenoot van verzoekster en zijn advocaat hebben aangegeven dat verzoekster bij herhaling uitspraken gedaan zou hebben die een gevaar voor de dochter zouden opleveren.

Na ontvangst van het verzoek om een raadsonderzoek klaagde verzoekster erover dat het verzoek eenzijdig en niet gefundeerd was. Zij gaf aan dat zij de opsteller van het verzoek om raadsonderzoek niet had gesproken naar aanleiding van de zorgmelding, terwijl uit het verzoek om raadsonderzoek de indruk ontstaat dat dit wel was gebeurd. Zo staat er in het

verzoek om raadsonderzoek onder meer vermeld:

- onder "meldingsinformatie":

"Moeder zegt dat vader ...".

- en onder "De gezinssituatie en de achtergrond":

"Moeder geeft aan dat vader....".

"Moeder geeft aan dat vader....".

"Verder geeft moeder in een mail die zij als aanvulling op deze rapportage heeft gestuurd aan dat vader".

Verzoekster had de indruk dat het AMK vooringenomen was en ervoer het als smaad dat de bevindingen van het AMK als feiten aan de Raad gepresenteerd waren.

Nadat verzoekster verschillende keren de toenmalige directeur van Bureau Jeugdzorg Friesland (BJZ) had benaderd met de vraag in gesprek te gaan over de gekozen werkwijze en dit haar niet was gelukt, wendde zij zich op 5 september 2009 tot de klachtencommissie van Bureau Jeugdzorg Friesland.

De klachtencommissie achtte de klachten ongegrond.

Verzoekster was het niet eens met het oordeel van de klachtencommissie en lichtte dit bij brief van 20 februari 2010 toe aan de klachtencommissie. Tevens diende zij op 21 februari 2010 een klacht in bij de Nationale ombudsman. Verzoekster verzocht de Nationale ombudsman een onderzoek in te stellen.

Naar aanleiding van de brief aan de klachtencommissie nodigde de toenmalige directeur verzoekster uit voor een gesprek op 16 maart 2010, maar verzoekster is hier niet op ingegaan omdat zij inmiddels de klacht bij de Nationale ombudsman had ingediend.

Door tussenkomst van de Nationale ombudsman had de klachtencommissie op 3 mei 2010 een oordeel gegeven op het verzoek van verzoekster om vernietiging van het AMK-dossier. De klachtencommissie gaf gemotiveerd aan dat het verzoeksters verzoek niet kon inwilligen en wees haar erop dat tegen die beslissing een verzoekschriftprocedure bij de civiele rechter openstond conform artikel 46 van de Wet bescherming persoonsgegevens.

De rechtbank Leeuwarden heeft op 17 november 2010 het verzoek afgewezen. In deze beschikking staat onder meer vermeld:

"2.5. Ter zitting is gebleken dat de Stichting (BJZ; No) een dossier in ieder geval standaard vernietigt indien de zorgmelding niet wordt bevestigd. Daarvan was volgens de Stichting

geen sprake. Naar aanleiding van de twee zorgmeldingen heeft het AMK immers besloten de Raad voor de Kinderbescherming Zwolle te verzoeken tot het doen van een onderzoek, aldus de Stichting. Uiteindelijk is op basis van dit onderzoek een ondertoezichtstelling voor ... uitgesproken (...).

"2.7. De rechtbank is van oordeel dat het te betreuren is dat de vrouw in het kader van het onderzoek van het AMK haar mening niet kenbaar heeft kunnen maken. Desalniettemin staat naar het oordeel van de rechtbank vast dat sprake is van een gegronde melding omdat het AMK tot de conclusie is gekomen dat aan de Raad voor de Kinderbescherming Zwolle verzocht moest worden tot onderzoek over te gaan. Dat de informatie die bij derden is ingewonnen niet uit eigen waarneming zou zijn gegeven, zoals de vrouw stelt, maakt dit volgens de rechtbank niet anders. Vaststaat dat een dergelijk dossier niet standaard wordt vernietigd".

A. Ten aanzien van de handelwijze na de melding

I Bevindingen

Voorgeschiedenis

1. Na ontvangst van de melding nodigde de maatschappelijk werker van het AMK verzoekster uit voor een gesprek. Abusievelijk stond hierbij een datum vermeld die in het verleden lag. De brief was gedateerd 6 juli 2009, de uitnodiging was voor 8 juni 2009.
2. Als reactie stuurde verzoekster op 10 juli 2009 een brief waarin zij op die foutieve datum wees. Verder maakte zij de opmerking dat de zorgmelding was gedaan door de advocaat van haar exechtgenoot en dat ze het opvallend vond dat deze was gedaan op de dag van de zitting bij de rechtbank over de omgangsregeling. Ten slotte verzocht zij de maatschappelijk werker, indien zij nog een gesprek met verzoekster wilde, om in overleg met haar een nieuwe datum voor een gesprek te bepalen.
3. Als reactie hierop stuurde de maatschappelijk werker op 22 juli 2009 een brief waarin zij stelde dat verzoekster de vorige brief kennelijk te laat had ontvangen, waarvoor zij zich excuseerde. Voorts deelde zij mee dat het AMK informatie had ingewonnen bij de school, de huisarts en de politie en beide ouders en dat zij besloten hadden om een melding te doen bij de Raad. Het AMK stelde zich op het standpunt dat er een onveilige instabiele situatie voor de dochter was omdat de ouders de afspraken die waren gemaakt met de Raad in het kader van haar onderzoek in het kader van scheiding en omgang niet of onvoldoende naleefden. Verder meende het AMK dat de verwijten die verzoekster en haar ex-echtgenoot elkaar maakten zeer ernstig waren, waardoor de situatie voor de dochter levensbedreigend was geworden. Hiervoor wilde het AMK geen verantwoordelijkheid nemen.

4. Nadat verzoekster het verzoek om een raadsonderzoek van 22 juli 2009 van het AMK met verwondering had gelezen, stuurde zij op 1 augustus 2009 het AMK een brief waarin zij aangaf dat het verzoek eenzijdig en niet gefundeerd was. Verzoekster had de indruk dat het AMK vooringenomen was en had er problemen mee dat de bevindingen van het AMK als feiten aan de Raad gepresenteerd waren. Verzoekster verzocht het AMK om haar brief met bijlagen aan de Raad door te sturen met de vraag deze als addendum aan het verzoek om raadsonderzoek te voegen.

5. Het AMK stuurde op 10 augustus 2009 de brief van verzoekster door aan de Raad en deelde dit op diezelfde datum aan verzoekster mee. In deze brief wordt verzoekster uitgenodigd voor een gesprek op 1 september 2009.

6. Op 28 augustus 2009 schreef de advocaat van de ex-echtgenoot aan de maatschappelijk medewerker van het AMK dat hij de zorgmelding had gedaan omdat hij deze opportuun achtte vanwege de uiterst serieuze noodkreet van de vader. Hij gaf daarbij aan dat hij bij de melding had aangegeven dat hij niets rechtstreeks van de moeder had vernomen. In deze brief adviseerde hij zijn brief in een aanvullend rapport aan de Raad mee te delen.

7. De teammanager gaf bij brief van 10 september 2009 aan verzoekster uitleg over de melding aan de Raad omdat verzoekster niet was ingegaan op haar uitnodiging om te komen voor een gesprek. Tevens gaf ze toe dat door het AMK een vormfout was gemaakt door in een brief een verkeerde datum te noemen, waarvoor zij haar excuses aanbood. In de uitleg gaf ze aan dat het AMK meldt en de Raad onderzoekt. Het AMK doet volgens haar niet aan waarheidsvinding. Op grond van hetgeen het AMK ter ore was gekomen maakte het AMK zich zorgen. Met die zorgen was het AMK gerechtigd op basis van de Wet op de jeugdzorg naar de Raad te stappen, aldus de teammanager van het AMK.

Visie verzoekster

8. Verzoekster geeft aan dat zij het verschrikkelijk vindt dat er in de rapportage belastende informatie over haar staat. Ze heeft daarom om nietigverklaring van de rapportage gevraagd.

9. Voorts verwijt zij het AMK dat er geen hoor en wederhoor heeft plaatsgevonden voordat de rapportage aan de Raad werd verzonden.

10. Ten slotte verwijt verzoekster het AMK dat het niet de latere opmerkingen die de zorgmelder (zijnde de advocaat van haar ex-echtgenoot) in zijn brief van 28 augustus 2009 bij de melding heeft geplaatst aan de Raad en evenmin aan de gezinsvoogd van BJJ heeft doorgegeven.

Visie directie BJJ

11. De klachtencommissie vond de ernst van de rapportage zodanig, dat het AMK gerechtvaardigd was een onderzoek te laten instellen door de Raad. Daarvoor is het wettelijk niet noodzakelijk toestemming te vragen aan de betrokken ouders. Dat er thans een ondertoezichtstelling is uitgesproken door de rechtbank, bevestigt de ernst van de situatie voor de dochter, aldus de klachtencommissie.

12. De toenmalige directeur van BJZ liet weten het eens te zijn met de beslissing van de klachtencommissie en voegde daaraan toe dat de motivering van deze uitspraak verzoekster inmiddels bekend was vanuit de brief d.d. 15 februari 2010 van de klachtencommissie.

13. Desgevraagd heeft de toenmalige directeur laten weten een brief van 27 augustus 2010 van de desbetreffende advocaat met het opschrift "vertrouwelijk" te hebben ontvangen. Deze is niet doorgestuurd naar de Raad omdat de inhoud van die brief bevestigde hetgeen in de rapportage van de Raad vermeld stond, namelijk dat vader de informatiebron was omtrent de kwalificatie van moeder.

14. Op de vraag van de Nationale ombudsman of verzoekster achteraf een mogelijkheid heeft gekregen om gegevens te corrigeren, heeft de toenmalige directeur geantwoord dat zij deze niet heeft gekregen. Ouders worden in beginsel omtrent een raadmelding vanuit BJZ geïnformeerd, tenzij het belang van het kind zich daartegen zou verzetten. Volgens de toenmalige directeur waren verzoekster en haar ex-echtgenoot op de hoogte gesteld. Vervolgens verricht de Raad een onafhankelijk onderzoek en geeft zij op basis van haar professionaliteit een advies, waarop ouders kunnen reageren.

15. Desgevraagd liet de toenmalige directeur weten dat BJZ de oorsprong van documenten zorgvuldig nagaat en dat los daarvan een ieder gerechtigd is tot een zorgmelding over kinderen. De mate van subjectiviteit waar het de inhoud van de informatie betreft is niet direct in eerste instantie door BJZ te beoordelen. Zou het dat wel doen en in een initiële fase reeds ordenend optreden, dan zou het juist het beginsel van hoor en wederhoor schenden. Naarmate een onderzoek vordert zullen verhoudingen en uitlatingen meer in perspectief komen te liggen. De toenmalige directeur benadrukte dat het AMK niet aan waarheidsvinding doet.

16. De huidige directeur van BJZ betreurt het dat verzoekster niet is ingegaan op de uitnodiging voor een gesprek noch op verzoek van de teammanager, noch op verzoek van de toenmalige directeur. De directeur is van mening dat in een persoonlijk onderhoud de angel mogelijk uit de grieven gehaald had kunnen zijn. Los daarvan stelt de directeur van BJZ zich op het standpunt dat meerdere malen verontschuldiging aan verzoekster zijn aangeboden voor een aantal verzuimen tijdens BJZ.

Nadere visie verzoekster

17. Verzoekster was van mening dat door hoor en wederhoor toe te passen een helderder beeld over de toedracht van de zorgmelding zou zijn ontstaan. Voorts had verzoekster de indruk dat de Raad en BJZ voortbouwen op de rapportages van het AMK, zonder goed onderzoek naar de feiten te verrichten.

18. Verzoekster vond het beangstigend dat de rechter een beschikking durft te baseren op feitelijk aantoonbare onjuistheden. Immers de op 14 oktober 2009 uitgesproken ondertoezichtstelling is uitgesproken op verzoek van haar exechtgenoot, gedaan op de zitting van 24 september 2009, en niet op basis van het raadsonderzoek als gevolg van het verzoek van AMK, aldus verzoekster. Eerder had haar gezinsvoogd dit al aan het AMK geschreven in zijn brief van 18 februari 2010, waarin stond: "Om mogelijke misverstanden te voorkomen merken wij op dat het vaders verzoek was, die tot de ondertoezichtstelling van ... geleid heeft, en niet het later door de Raad van de Kinderbescherming uitgebrachte onderzoek."

II Beoordeling

19. Het vereiste van actieve en adequate informatieverwerving houdt in dat overheidsinstanties bij de voorbereiding van hun handelingen de relevante informatie verwerven. Dit uitgangspunt geldt ook voor instanties die overheidstaken verrichten zoals de Bureaus Jeugdzorg. Dit betekent dat van BJZ mag worden verwacht dat zij zich voorafgaand aan het nemen van beslissingen op de hoogte stelt van alle relevante feiten en omstandigheden en daarnaar dus actief en zorgvuldig onderzoek verricht. Het gaat hierbij om het eigenmachtig verzamelen van informatie ter voorbereiding van een beslissing om tot handelen over te gaan.

20. 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 BJZ, waarvan het AMK onderdeel uitmaakt, de Raad onverwijld in kennis. Het AMK is verantwoordelijk voor de juistheid en de betrouwbaarheid van de overgedragen gegevens, inclusief de eigen oordeelsvorming.

21. De Nationale ombudsman stelt vast dat in het verzoek om raadsonderzoek vermeld staat: "dat met moeder niet is gesproken aangezien moeder de uitnodiging voor een gesprek kennelijk te laat heeft ontvangen." Hiermee wordt door het AMK bevestigd dat het verzoekster naar aanleiding van de melding niet heeft gesproken.

22. De Nationale ombudsman stelt tevens vast dat in het verzoek om raadsonderzoek voorts meerdere malen vermeld staat: "moeder geeft aan dat". Hiermee heeft het AMK de suggestie gewekt dat het verzoekster wel had gesproken. Nu dit niet het geval blijkt te zijn, hadden deze bewoordingen niet zo gebruikt mogen worden. Gelet hierop had het AMK in zijn brief van 22 juli 2009 aan verzoekster evenmin mogen meedelen dat het

informatie had ingewonnen bij beide ouders.

23. De Nationale ombudsman stelt eveneens vast dat in het verzoek om raadsonderzoek staat vermeld: "Verder geeft moeder in een mail die zij als aanvulling op deze rapportage heeft gestuurd aan dat.....". Van deze e-mail, noch van een brief met woorden van die strekking is de Nationale ombudsman gebleken. Ook dat duidt op een onzorgvuldigheid.

24. Voorts stelt de Nationale ombudsman vast dat het AMK verzoekster een brief stuurde met daarin een uitnodiging voor een gesprek op een datum die kennelijk onjuist was. Dat het AMK het standpunt innam dat verzoekster kennelijk de brief te laat had ontvangen, acht de Nationale ombudsman evenmin zorgvuldig.

25. Dit overziende constateert de Nationale ombudsman dat, voordat het verzoek om raadsonderzoek aan de Raad was verzonden, het AMK verzoekster niet de gelegenheid had geboden om haar kant van het verhaal te vertellen. Het AMK had haar die gelegenheid wel moeten bieden, ook omdat de kwalificatie die aan verzoekster werd toegeschreven, waardoor de situatie voor haar dochter levensbedreigend zou zijn, afkomstig was van haar ex-echtgenoot. Het AMK heeft hiermee geen oog gehad voor de afhankelijke positie van een ouder ten opzichte van een instantie als het AMK. De Nationale ombudsman acht de angst van verzoekster gerechtvaardigd dat de onderhavige rapportage steeds weer opduikt zonder dat zij in staat is passages daaruit te weerleggen. De stelling van de directeur dat BJZ niet aan waarheidsvinding doet is geen vrijbrief om een verklaring van één van de ouders zonder verifiëring als feit in een rapportage op te nemen. Van BJZ wordt op dit punt een meer actieve houding verwacht. Indien het een verklaring belangrijk vindt om daarmee een bepaalde beslissing te rechtvaardigen dan moet zoveel mogelijk de ware toedracht worden onderzocht. Gestreefd moet worden naar het optimaal reconstrueren van de beweringen zodat de rechter zich daarover een gemotiveerd oordeel kan vormen. Bij doorgeleiding naar de Raad is het de verantwoordelijkheid van het AMK de door de zorgmelder 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 of doorgeleiding naar de Raad geïndiceerd is. Dit vergt zorgvuldig onderzoek van het AMK, meer dan het nu heeft gedaan. Zodoende is de Nationale ombudsman van oordeel dat het AMK onvoldoende onderzoek heeft verricht en daarmee heeft gehandeld in strijd met het vereiste van actieve en adequate informatieverwerving.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

Mede in verband met de beschikking van de rechtbank Leeuwarden van 17 november 2010 als gevolg waarvan het schriftelijke verzoek om raadsonderzoek (zoals zich dat in diverse dossiers bevindt) niet zal worden vernietigd geeft het bovenstaande de Nationale ombudsman aanleiding tot het doen van de volgende aanbeveling.

De Nationale ombudsman geeft de directie van Bureau Jeugdzorg Friesland in overweging om het verzoek om raadsonderzoek aan te vullen dan wel aan te passen in die zin dat het een juiste weergave bevat van de melding, met inachtneming van genoemde brief van de zorgmelder. Voorts geeft de Nationale ombudsman de directie in overweging om dit rapport te laten opnemen in het dossier van de Raad voor de Kinderbescherming en de gerechtelijke dossiers en om alle overige betrokkenen die destijds een kopie van het verzoek om raadsonderzoek hebben ontvangen hiervan in kennis te stellen.

B. Ten aanzien van de behandelingstermijn van de klacht

I Bevindingen

Voorgeschiedenis

1. Verzoekster vond niet voldoende gehoor bij de toenmalige directeur van BJZ omdat zij door hem werd terug verwezen naar de teamleider. Op 5 september 2009 uitte zij haar ongenoegen over de gang van zaken aan de klachtencommissie van BJZ. Op 15 februari 2010 deed de klachtencommissie de klacht af en op 16 februari 2010 onderschreef de toenmalige van BJZ het oordeel van de klachtencommissie.

Visie verzoekster

2. De proceduretijd van de klachtencommissie vond verzoekster heel erg lang.

II Beoordeling

3. Het vereiste van voortvarendheid houdt in dat overheidsinstanties slagvaardig en met voldoende snelheid optreden. Dit uitgangspunt geldt ook voor instanties die overheidstaken verrichten zoals de Bureaus Jeugdzorg. De directie van Bureau Jeugdzorg is verantwoordelijk voor een zorgvuldige/behoorlijke klachtbehandeling. Een van de onderdelen daarvan is een tijdige klachtbehandeling. Dit brengt mee dat de directie van BJZ ervoor moet zorgen dat de klachtencommissie de termijnen voor de klachtafhandeling nauwlettend in het oog houdt.

4. Op grond van Hoofdstuk 12 van de Wet op de Jeugdzorg in samenhang met artikel 11 van het Klachtenreglement Stichting Bureau Jeugdzorg Friesland is de termijn waarbinnen de klachtencommissie klachten moet afdoen, acht weken en kan de klachtencommissie de afhandeling verdagen. De Nationale ombudsman stelt vast dat in dit geval de termijn van acht weken ruimschoots is overschreden en dat er geen bericht van verdaging aan verzoekster was gestuurd. Hiermee heeft de directie van BJZ Friesland niet zorg gedragen voor een tijdige klachtafhandeling en daarmee gehandeld in strijd met het vereiste van voortvarendheid.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

C. Ten aanzien van de gedraging van de directeur

I Bevindingen

Voorgeschiedenis

1. Verzoekster had het verzoek om raadsonderzoek ontvangen en met verwondering gelezen. Op 1 augustus 2009 schreef ze daarom de desbetreffende maatschappelijk werker een brief waarin ze haar ongenoegen uitte over de gang van zaken. Omdat ze daarna begreep dat deze medewerker op vakantie was, schreef ze op 6 augustus 2009 de desbetreffende teammanager met het verzoek haar brief van 1 augustus per direct door te sturen naar de Raad. Ze vroeg om een bevestiging daarvan en ze vroeg om een schriftelijke reactie op haar brief van 1 augustus 2009 binnen 8 werkdagen.
2. Op 10 augustus 2009 bevestigde de teammanager verzoekster de ontvangst van haar brief van 1 augustus 2009 en deelde ze mee dat de brief was doorgestuurd naar de Raad. Tevens nodigde ze verzoekster uit voor een gesprek op 1 september 2009 en deelde ze mee dat ze met vakantie was van 10 augustus tot en met 25 augustus 2009.
3. Omdat verzoekster geen schriftelijke reactie op haar brief van 1 augustus 2009 had ontvangen, schreef ze de directeur van BJZ. Ze bracht de directeur ervan op de hoogte dat er een verzoek om raadsonderzoek was opgemaakt en gestuurd naar de Raad met de handtekening van de teammanager eronder, zonder dat hoor en wederhoor was toegepast. Verzoekster gaf aan dat zij geen vertrouwen had in de teammanager en dat ze zich daarom, mede gelet op de ernst van de zaak, tot de directeur had gewend. Ze vroeg hem om binnen 14 dagen aan haar aan te geven de momenten waarop zij contact zou hebben gehad zoals omschreven in het verzoek om raadsonderzoek. Mocht de directeur tot de conclusie komen dat uit het dossier niet bleek dat er contact was geweest met haar, dan verzocht verzoekster hem om het verzoek om raadsonderzoek nietig te verklaren. Ook vroeg verzoekster om excuses van zijn medewerkers.
4. De toenmalige directeur reageerde naar verzoekster dat hij had begrepen dat verzoekster een gesprek met de teammanager zou hebben en dat hij alvorens op haar brief te reageren eerst de uitkomsten van dat gesprek wilde afwachten.
5. Verzoekster regeerde op haar beurt dat zij geen gesprek met de teammanager wenste maar met de directeur.
6. Nadat verzoekster verschillende keren de toenmalige directeur had benaderd met de vraag in gesprek te gaan over de gekozen werkwijze en dit haar niet was gelukt, wendde zij zich op 5 september 2009 tot de klachtencommissie van Bureau Jeugdzorg Friesland.
7. Op 10 september 2010 lichtte de teammanager verzoekster de procedure omtrent een melding toe in het algemeen en in het bijzonder voor verzoekster omdat zij niet de

gelegenheid had gehad dit in een gesprek met verzoekster toe te lichten.

8. Op 14 september 2010 schreef de toenmalige directeur verzoekster dat zij een inhoudelijk reactie op haar brief had ontvangen van de teammanager en dat hij had begrepen dat verzoekster haar klacht had voorgelegd aan de klachtencommissie. De toenmalige directeur wachtte deze behandeling af.

Visie verzoekster

9. Verzoekster klaagt erover dat de toenmalige directeur zelf heeft geoordeeld over deze klacht, terwijl het om een gedraging van hem jegens haar ging.

Visie directie BJZ

10. De toenmalige directeur gaf, onder verwijzing naar artikel 68, lid 4 en 5, van de Wet op de Jeugdzorg, aan dat hij niet rechtstreeks oordeelt in het kader van een klachtenprocedure.

Uit het feit dat de brief waarover verzoekster klaagde aan hem persoonlijk was geadresseerd, kon niet worden geconcludeerd dat de toenmalige directeur in dit geval op andere wijze bij een klacht betrokken zou zijn dan gebruikelijk is. De brief is immers door de betrokken medewerker afgehandeld. Voor het geval de klachtencommissie de klacht gegrond zou hebben geacht, dan lag in het kader van transparantie en good governance op zijn weg om de Raad van Toezicht te verzoeken te reageren op de uitspraak van de klachtencommissie.

Nadere visie verzoekster

11. Verzoekster vond het een klachtwaardige gedraging van de toenmalige directeur dat hij haar niet inhoudelijk een antwoord gaf op haar brief van 17 augustus 2010. Ook vond zij het onbehoorlijk dat hij niet met haar een gesprek wilde over de werkwijze van het AMK.

Tevens gaf zij aan dat hij haar een rechtsgang had ontnomen door in eerste instantie geen beslissing te nemen op haar verzoek om vernietiging.

II Beoordeling

12. Het verbod van vooringenomenheid houdt in dat overheidsinstanties zich actief opstellen om iedere vorm van een vooropgezette mening of de schijn van partijdigheid te vermijden. Dit uitgangspunt geldt ook voor instanties die overheidstaken verrichten zoals de Bureaus Jeugdzorg. Dit vereiste van onpartijdigheid impliceert dat de directeur van BJZ bij de klachtenbehandeling er zorg voor draagt dat de behandeling van de klacht en de uitspraak van de directie van BJZ daarover, uitgevoerd wordt door een persoon die niet betrokken is geweest bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft.

13. De Nationale ombudsman is van oordeel dat het hier niet een gedraging van de toenmalige directeur van BJZ betreft, ondanks dat verzoekster een brief tot hem persoonlijk had gericht. Gelet op de organisatiestructuur van BJZ, de functie van teammanager van het AMK en het feit dat de teammanager inhoudelijk op de hoogte was van dit dossier, acht de Nationale ombudsman het niet ongebruikelijk dat brieven ter zake worden beantwoord door de desbetreffende teammanager.

14. Nu het hier niet gaat om een gedraging van de toenmalige directeur, heeft hij het oordeel over dit klachtonderdeel mogen onderschrijven. Nu artikel 15 van het klachtenreglement niet van toepassing was, hoefde de toenmalige directeur niet de Raad van Toezicht te vragen om de uitspraak van de klachtencommissie te bekijken.

De onderzochte gedraging is behoorlijk.

Slotbeschouwing

Uit het onderzoek door de Nationale ombudsman is gebleken dat verzoekster door de gang van zaken bij het AMK haar vertrouwen in BJZ heeft verloren. Door verzoekster het gevoel te geven haar niet serieus te nemen is er een sfeer van wantrouwen gecreëerd. Dit wantrouwen is bij verzoekster verder toegenomen door de wijze waarop haar klachten zijn behandeld. Op verzoek van de klachtencommissie had zij haar klachten nogmaals ingediend en daarbij puntsgewijs aangegeven waarop en op welke personen haar klachten betrekking hadden. De klachtencommissie heeft daarop een oordeel gegeven dat met name bestond uit de overweging dat de ernst van de rapportage zodanig was dat het gerechtvaardigd was dat de Raad voor de Kinderbescherming een onderzoek zou instellen. Dit was niet hetgeen verzoekster met haar klacht had beoogd; de noodzaak van een raadsonderzoek werd niet door haar betwist. Verzoekster voelde zich ook na de klachtbehandeling nog steeds niet begrepen en in haar gevoelens erkend. De klachtenbehandeling heeft dan ook niet bijgedragen aan het herstel van vertrouwen van verzoekster in BJZ hetgeen een gemiste kans is.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het AMK, is gegrond:

- ten aanzien van de handelswijze na de melding, wegens strijd met het vereiste van actieve en adequate informatieverwerving;
- ten aanzien van de behandelingstermijn van de klacht, wegens schending van het vereiste van voortvarendheid.

Voor het overige is de klacht niet gegrond.

Aanbeveling

De Nationale ombudsman geeft de directie van Bureau Jeugdzorg Friesland in overweging om het verzoek om raadsonderzoek aan te vullen dan wel aan te passen in die zin dat het een juiste weergave bevat van de melding, met inachtneming van genoemde brief van de zorgmelder. Voorts geeft de Nationale ombudsman de directie in overweging om dit rapport te laten opnemen in het dossier van de Raad voor de Kinderbescherming en de gerechtelijke dossiers en om alle overige betrokkenen die destijds een kopie van het verzoek om raadsonderzoek hadden ontvangen hiervan in kennis te stellen.

De Nationale ombudsman,

dr. A.F.M. Brenninkmeijer

INFORMATIEOVERZICHT

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

1. verzoekschrift van verzoekster van 21 februari 2010 en 19 maart 2010
2. brief van toenmalige directeur BJZ van 7 juli 2010
3. brief van verzoekster van 19 juli 2010
4. brief van toenmalige directeur BJZ van 24 augustus 2010
5. bief van verzoekster van 5 september 2010, 25 oktober 2010 en 21 november 2010

Voorts zijn de bevindingen gebaseerd op het door BJZ overgelegde dossier met daarin onder meer de volgende stukken:

- brief van de Amsterdamse orde van advocaten van 27 augustus 2009
- brief van de advocaat-zorgmelder van 28 augustus 2009.

Het verslag van bevindingen werd gestuurd aan de betrokkenen.

De reactie van de directeur van BJZ en de reactie van verzoekster gaven aanleiding om het verslag op enkele punten aan te passen en aan te vullen.

Achtergrond

Artikel 1, lid 1, van de Wet op de Jeugdzorg luidt, voor zover van belang:

"In deze wet en de daarop berustende bepalingen wordt verstaan onder:

stichting: een stichting die een bureau jeugdzorg in stand houdt."

Artikel 10, lid 1, aanhef en onder e, van de Wet op de jeugdzorg luidt:

"1. De stichting heeft bovendien tot taak:

e. het fungeren als advies- en meldpunt kindermishandeling."

Artikel 11 van de Wet op de Jeugdzorg, luidt:

"1. Het fungeren als een advies- en meldpunt kindermishandeling houdt, onverminderd de taken van de raad voor de kinderbescherming, de uitoefening van de volgende taken in:

a. het naar aanleiding van een melding van kindermishandeling of een vermoeden daarvan, onderzoeken of sprake is van kindermishandeling;

b. het beoordelen van de vraag of en zo ja tot welke stappen de melding van kindermishandeling of een vermoeden daarvan aanleiding geeft;

c. het binnen het bureau jeugdzorg overdragen van een zaak ten behoeve van de uitvoering van de in artikel 5, eerste lid, bedoelde taak;

d. het in kennis stellen van andere justitiële autoriteiten van kindermishandeling of een vermoeden daarvan, indien het belang van de minderjarige dan wel de ernst van de situatie waarop de melding betrekking heeft, daartoe aanleiding geeft;

e. het op de hoogte stellen van degene die een melding heeft gedaan, van de stappen die naar aanleiding van de melding zijn ondernomen.

2. Het fungeren als advies- en meldpunt kindermishandeling houdt bovendien in het verstrekken van advies aan een persoon die een vermoeden van kindermishandeling heeft over de stappen die door hem in verband hiermee kunnen worden ondernomen en het zo nodig ondersteunen daarbij."

Artikel 35 van de Wet bescherming persoonsgegevens, luidt:

"1. De betrokkene heeft het recht zich vrijelijk en met redelijke tussenpozen tot de verantwoordelijke te wenden met het verzoek hem mede te delen of hem betreffende persoonsgegevens worden verwerkt. De verantwoordelijke deelt de betrokkene schriftelijk binnen vier weken mee of hem betreffende persoonsgegevens worden verwerkt.

2. Indien zodanige gegevens worden verwerkt, bevat de mededeling een volledig overzicht daarvan in begrijpelijke vorm, een omschrijving van het doel of de doeleinden van de verwerking, de categorieën van gegevens waarop de verwerking betrekking heeft en de ontvangers of categorieën van ontvangers, alsmede de beschikbare informatie over de herkomst van de gegevens.

3. Voordat een verantwoordelijke een mededeling doet als bedoeld in het eerste lid, waartegen een derde naar verwachting bedenkingen zal hebben, stelt hij die derde in de gelegenheid zijn zienswijze naar voren te brengen indien de mededeling gegevens bevat die hem betreffen, tenzij dit onmogelijk blijkt of een onevenredige inspanning kost.

4. Desgevraagd doet de verantwoordelijke mededelingen omtrent de logica die ten grondslag ligt aan de geautomatiseerde verwerking van hem betreffende gegevens."

Artikel 36 van de Wet bescherming persoonsgegevens, luidt:

"1. Degene aan wie overeenkomstig artikel 35 kennis is gegeven van hem betreffende persoonsgegevens, kan de verantwoordelijke verzoeken deze te verbeteren, aan te vullen, te verwijderen, of af te schermen indien deze feitelijk onjuist zijn, voor het doel of de doeleinden van de verwerking onvolledig of niet ter zake dienend zijn dan wel anderszins in strijd met een wettelijk voorschrift worden verwerkt. Het verzoek bevat de aan te brengen wijzigingen.

2. De verantwoordelijke bericht de verzoeker binnen vier weken na ontvangst van het verzoek schriftelijk of dan wel in hoeverre hij daaraan voldoet. Een weigering is met redenen omkleed.

3. De verantwoordelijke draagt zorg dat een beslissing tot verbetering, aanvulling, verwijdering of afscherming zo spoedig mogelijk wordt uitgevoerd.

4. Indien de persoonsgegevens zijn vastgelegd op een gegevensdrager waarin geen wijzigingen kunnen worden aangebracht, dan treft hij de voorzieningen die nodig zijn om de gebruiker van de gegevens te informeren over de onmogelijkheid van verbetering, aanvulling, verwijdering of afscherming ondanks het feit dat er grond is voor aanpassing van de gegevens op grond van dit artikel.

5. Het bepaalde in het eerste tot en met vierde lid is niet van toepassing op bij de wet ingestelde openbare registers, indien in die wet een bijzondere procedure voor de verbetering, aanvulling, verwijdering of afscherming van gegevens is opgenomen."

Artikel 37 van de Wet bescherming persoonsgegevens, luidt:

"1. Indien een gewichtig belang van de verzoeker dit eist, voldoet de verantwoordelijke aan een verzoek als bedoeld in de artikelen 35 en 36, in een andere dan schriftelijke vorm, die

aan dat belang is aangepast.

2. De verantwoordelijke draagt zorg voor een deugdelijke vaststelling van de identiteit van de verzoeker.

3. De verzoeken, bedoeld in de artikelen 35 en 36, worden ten aanzien van minderjarigen die de leeftijd van zestien jaren nog niet hebben bereikt, en ten aanzien van onder curatele gestelden gedaan door hun wettelijke vertegenwoordigers. De betrokken mededeling geschiedt eveneens aan de wettelijke vertegenwoordigers."

Artikel 16 van het Privacyreglement Bureau Jeugdzorg, luidt:

"Recht op correctie

1. De betrokkene aan wie inzage is verleend dan wel mededeling is gedaan omtrent zijn persoonsgegevens, kan Bureau Jeugdzorg schriftelijk verzoeken de hem betreffende persoonsgegevens te verbeteren, aan te vullen, te verwijderen, of af te schermen indien deze feitelijk onjuist zijn, voor het doel of de doeleinden van de verwerking onvolledig of niet ter zake dienend zijn dan wel anderszins in strijd met een wettelijk voorschrift worden verwerkt.

Het verzoek bevat de aan te brengen wijzigingen.

2. Het verzoek bedoeld in lid 1 wordt door de wettelijk vertegenwoordiger gedaan, indien de cliënt:

a) jonger is dan twaalf jaren, of

b) de leeftijd van twaalf jaren heeft bereikt en niet in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen terzake.

3. Bureau Jeugdzorg bericht de verzoeker binnen vier weken na ontvangst van het verzoek schriftelijk of dan wel in hoeverre hij aan het verzoek voldoet. Een weigering is met redenen omkleed."

Artikel 54 van de Wet op de Jeugdzorg, luidt:

"1. Indien door de stichting bij de uitoefening van de taken, genoemd in artikel 11, eerste lid, persoonsgegevens worden verkregen bij anderen dan degene die het betreft, brengt zij de betrokkene hiervan zo spoedig mogelijk, doch in ieder geval binnen vier weken na het moment van vastlegging van de hem betreffende gegevens, op de hoogte.

2. De in het eerste lid genoemde termijn kan telkens met ten hoogste twee weken worden verlengd, voor zover dit noodzakelijk is voor de uitoefening van de taken, genoemd in artikel 11, eerste lid, en dit noodzakelijk kan worden geacht om een situatie van

kindermishandeling te beëindigen of een redelijk vermoeden van kindermishandeling te onderzoeken.

3. In afwijking van artikel 35 van de Wet bescherming persoonsgegevens kan een stichting de mededeling aan degene die het betreft dat ten aanzien van hem persoonsgegevens worden verwerkt achterwege laten voor zover dit noodzakelijk kan worden geacht om een situatie van kindermishandeling te beëindigen of een redelijk vermoeden van kindermishandeling te onderzoeken."

Artikel 68, vierde lid, van de Wet op de Jeugdzorg, luidt:

"Door of namens de klager kan bij de klachtencommissie, bedoeld in het tweede lid, onder a, een klacht tegen een stichting of zorgaanbieder worden ingediend over een gedraging van hen of van voor hen werkzame personen jegens de klager."

Artikel 68, vijfde lid, van de Wet op de Jeugdzorg, luidt:

" 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.(...)"

Artikel 11 van het Klachtenreglement Stichting Bureau Jeugdzorg Friesland, luidt:

11.1 "Binnen acht weken na ontvangst van een klacht zal de klachtencommissie schriftelijk uitspraak doen omtrent de gegrondheid van de klacht."

11.2 Bij afwijking van de in het eerste lid genoemde termijn doet de klachtencommissie hiervan schriftelijk en met redenen omkleed mededeling aan de klager en beklagde, onder vermelding van de termijn waarbinnen de klachtencommissie haar oordeel over de klacht zou uitbrengen. (..)

11.3 De klachtencommissie kan een klacht, indien ontvankelijk, geheel of gedeeltelijk gegrond of ongegrond verklaren.

11.4 De uitspraak van de klachtencommissie is met redenen omkleed en gaat- eventueel vergezeld van aanbevelingen- naar de directeur-bestuurder.

11.5 De uitspraak wordt toegezonden aan de klager, de beklagde en de teammanager van de beklagde."

Artikel 15 van het Klachtenreglement Stichting Bureau Jeugdzorg Friesland, luidt:

"Indien de klacht betrekking heeft op een gedraging van de directeur-bestuurder van de Stichting, worden de in deze regeling aan hem toegekende bevoegdheden uitgeoefend door de Raad van Toezicht van de Stichting."

Protocol van handelen Advies- en Meldpunten Kindermishandeling, luidt:

"Onder gesprekken voeren met ouders:

Bij de uitvoering van deze functie neemt het contact met het gezin een belangrijke plaats in. In principe spreekt het AMK in alle gevallen met de betrokken ouders. Deze gesprekken zijn onder andere gericht op het verkrijgen van inzicht in de vraag of er sprake is van enigerlei vorm van kindermishandeling.

Om de doelstellingen te realiseren komen in de gesprekken onder meer aan de orde: ouders informeren over de inhoud van de melding."