



Rapport

Rapport over een klacht over de Raad voor de Kinderbescherming, regio Haaglanden en Zuid-Holland Noord.

Datum: 26 april 2011

Rapportnummer: 2011/129

Klacht

Verzoekster klaagt over de wijze waarop een raadsonderzoeker van de Raad voor de Kinderbescherming, regio Haaglanden en Zuid-Holland Noord, haar heeft bejegend, nadat de Raad op 30 maart 2007 haar kind uit huis had geplaatst en bij een pleeggezin had ondergebracht en haar naar een blijf-van-mijn-lijfhuis in Leeuwarden had laten brengen.

Verzoekster stelt dat de raadsonderzoeker hierbij geen oog heeft gehad voor haar positie en onvoldoende bereid was om mee te werken aan een terugkeer van haar kind.

Verder klaagt verzoekster erover dat de regiodirecteur van bovengenoemde Raad in zijn klachtbeslissing van 7 december 2007 meerdere klachtonderdelen niet heeft beoordeeld vanwege gebrek aan informatie, zonder vooraf aan verzoekster mee te delen dat hij onvoldoende informatie had.

Voorts klaagt verzoekster erover dat de regiodirecteur in zijn klachtbeslissing haar klacht over het weigeren van inzage in haar dossier niet gegrond heeft geacht. Zij stelt dat de raadsonderzoeker meerdere keren heeft geweigerd om aan haar verzoek tot inzage te voldoen.

Ten slotte klaagt verzoekster erover dat de regiodirecteur haar klacht van 2 juli 2007 pas op 7 december 2007 heeft afgedaan.

Algemeen

Als de ontwikkeling van een kind in gevaar komt en de situatie niet verbetert, behoort de overheid in te grijpen. De overheid dient er dan voor te zorgen dat het kind zo snel mogelijk die zorg ontvangt die nodig is voor zijn welzijn, rekening houdend met de rechten en plichten van zijn ouders, en dient hiertoe alle passende maatregelen te nemen. Dit uitgangspunt is vastgelegd in artikel 3, tweede lid, van het Internationaal verdrag inzake de rechten van het kind (zie Achtergrond, onder 1.).

In Nederland heeft de Raad voor de Kinderbescherming de taak om op te komen voor kinderen, van wie hun ontwikkeling door hun (gezins)situatie in gevaar komt. Deze instantie onderzoekt dan hun gezinssituatie en treft eventueel maatregelen. Indien dit noodzakelijk is voor het welzijn van het kind, kan de Raad voor de Kinderbescherming de rechter zelfs verzoeken een machtiging af te geven tot uithuisplaatsing van een kind.

Bij alle werkzaamheden die de Raad voor de Kinderbescherming verricht, staan de belangen van het kind voorop. De Raad voor de Kinderbescherming verleent zelf geen hulp aan gezinnen. Wel kan de Raad ervoor zorgen dat deze hulpverlening op gang komt door de rechter te verzoeken om het kind onder toezicht te stellen van een Bureau Jeugdzorg.

Feiten

Onderzoek door de Raad voor de Kinderbescherming

Verzoekster heeft samen met de heer X een dochtertje, geboren in januari 2007. Uit een eerdere relatie heeft verzoekster een zoon, geboren in augustus 1994. Ook X heeft kinderen uit een eerdere relatie.

Op 12 januari 2007 verzocht Bureau Jeugdzorg Stadsregio Rotterdam de Raad voor de Kinderbescherming, regio Haaglanden en Zuid-Holland Noord (verder: de Raad), om onderzoek te doen naar de opvoedingssituatie van verzoeksters zontje dat bij verzoekster en de heer X woonde, maar door de week in een instelling verbleef. De belangrijkste reden voor het opstarten van het onderzoek was de gedragsproblematiek van de zoon en de pedagogische onmacht van verzoekster daarmee. Daarnaast waren er zorgen over de opvoedkundige mogelijkheden van X. Tijdens dit onderzoek bleek dat X voorheen zeer gewelddadig zou zijn geweest tegen zijn eigen kinderen en stiefkinderen, die vervolgens uit huis zijn geplaatst. Gezien deze zorgelijke informatie over de zoon besloot de Raad om ambtshalve een onderzoek te doen naar het dochtertje, aangezien zij zich in dezelfde opvoedingssituatie bevond en gezien haar jonge leeftijd erg kwetsbaar was. X zijn agressieve houding, de mishandelingen en verwaarlozing van zijn oudere (stief)kinderen en zijn mogelijk intimiderende houding naar verzoekster toe maakte het volgens de Raad mogelijk dat verzoekster hierdoor niet in staat was om haar dochtertje te beveiligen. De Raad verzocht de rechter hierom op 30 maart 2007 om het dochtertje voorlopig onder toezicht te stellen van Bureau Jeugdzorg Zuid-Holland en deze stichting te machtigen om haar uit huis te plaatsen in een voorziening voor crisispleegzorg.

De uithuisplaatsing en het blijf-van-mijn-lijfhuis

De rechter stelde het dochtertje op 30 maart 2007 voorlopig onder toezicht van Bureau Jeugdzorg Zuid-Holland en gaf een machtiging af om haar direct uit huis te plaatsen. Nog diezelfde dag haalde de politie tijdens een onaangekondigd huisbezoek het dochtertje op van huis om aan de Raad over te dragen. Het dochtertje werd vervolgens bij een geheim crisispleeggezin ondergebracht. Verzoekster ging mee naar het politiebureau en sprak daar met medewerkers van de Raad. Vervolgens bracht de politie verzoekster naar een blijf-van-mijn-lijfhuis in Leeuwarden. Vanuit het blijf-van-mijn-lijfhuis had verzoekster meerdere keren telefonisch contact met de raadsonderzoeker, over wie verzoekster nu klaagt.

Enkele weken daarna zocht X telefonisch contact met verzoekster. Naar aanleiding van deze contacten besloot verzoekster in mei 2007 om naar haar woning terug te keren waar X verbleef. Verzoekster had toen meerdere keren contact met X, zonder dit aan zowel het blijf-van-mijn-lijfhuis als aan de Raad te melden. Vervolgens keerde zij niet meer terug naar het blijf-van-mijn-lijfhuis in Leeuwarden, maar ging naar een andere vrouwenopvang.

Het hoger beroep

Op 15 mei 2007 sloot de Raad zijn onderzoek naar de kinderen af, waarna de rechter de ondertoezichtstelling en uithuisplaatsing van het dochtertje verlengde. Verzoekster ging tegen de verlengingen in beroep. De heer X zat toen in voorarrest. In hoger beroep besloot het gerechtshof de ondertoezichtstelling van het dochtertje te verlengen, maar de uithuisplaatsing op 7 februari 2008 te beëindigen. In deze beslissing onderkende het hof dat de heer X een bedreiging vormde voor een stabiele en veilige thuissituatie van het dochtertje. Maar omdat de heer X op dat moment nog meerdere maanden zou zijn gedetineerd, was dit volgens het hof bij uitstek het moment voor zowel verzoekster als het Bureau Jeugdzorg om goede afspraken te maken over de hulpverlening. Het hof was daarbij van oordeel dat verzoekster ieder contact tussen de heer X en hun dochtertje moest tegengaan, ook indien het daarbij noodzakelijk was dat zij zelf het contact met de heer X verbrak. Kort na deze uitspraak kwam het dochtertje weer bij verzoekster wonen.

Klachtbehandeling

Op 2 juli 2007 diende verzoekster een klacht in bij de regiodirecteur van de Raad over de werkwijze van de betrokken raadsonderzoeker. Op 11 juli 2007 nam de teamleider van de Raad contact met verzoekster op om haar een bemiddelingsvoorstel te doen met de gedragsdeskundige. Op 12 juli 2007 liet verzoekster de Raad weten dat zij deze wijze van klachtafhandeling niet kon volgen en geen gesprek met de gedragsdeskundige wenste aan te gaan. Na een telefonisch contact met verzoekster op 18 juli 2007, nodigde de teamleider verzoekster uit voor een gesprek met de raadsonderzoeker. Verzoeksters toenmalige advocaat liet hierop weten dat verzoekster geen behoefte had aan een gesprek en verzocht de Raad om de klacht op de gebruikelijke wijze af te handelen.

Bij brief van 31 juli 2007 nodigde de regiodirecteur verzoekster vervolgens uit om haar klacht nader toe te lichten in een persoonlijk gesprek op 4 september 2007. Op verzoek van verzoekster werd deze afspraak verzet naar 21 september 2007. Op 21 september 2007 werd deze afspraak afgezegd door verzoeksters toenmalige advocaat met daarbij de toezegging dat hij op 24 september 2007 contact met de Raad zou opnemen voor een nieuwe afspraak.

De regiodirecteur deelde de toenmalige advocaat van verzoekster bij brief van 12 oktober 2007 mee dat hij overging tot schriftelijke afhandeling van de klachten van verzoekster zonder persoonlijk gesprek, omdat hij niets meer van hem had vernomen. In deze brief was opgenomen dat een afschrift van deze brief aan verzoekster was gestuurd.

Na op 25 oktober 2007 de raadsonderzoeker over de klacht te hebben gehoord, nam de regiodirecteur op 7 december 2007 een beslissing over de klacht. De regiodirecteur gaf hierin onder meer aan dat hij wegens gebrek aan informatie geen oordeel kon uitspreken over de klacht over de bevooroordeelde, dwingende en manipulerende houding van de

raadonderzoeker. Verder achtte hij de klacht over het weigeren van de Raad om verzoekster inzage in haar dossier te geven niet gegrond. De raadsonderzoeker kon zich namelijk niet herinneren dat verzoekster een dergelijk verzoek had gedaan, maar zou dit volgens de regiodirecteur uiteraard niet hebben geweigerd. Indien verzoekster alsnog inzage wilde in het dossier, kon zij contact opnemen met de teamleider, aldus de regiodirecteur.

Verzoeksters klacht dat de raadsonderzoeker haar niet op de hoogte had gesteld van de overplaatsing van haar dochtertje naar een ander pleeggezin achtte de regiodirecteur eveneens niet gegrond. Dit was een taak van de gezinsvoogd die inmiddels was aangesteld en niet van de Raad. Dit bleek de gezinsvoogd ook te hebben gedaan op 26 april 2007, zij het zeer kort van te voren, omdat het dochtertje vanwege een ongelukkige samenloop van omstandigheden opeens snel moest worden overgeplaatst, aldus de regiodirecteur.

Ook achtte de regiodirecteur de klacht van verzoekster dat de raadsonderzoeker had geweigerd om persoonlijke gesprekken met haar te voeren niet gegrond. Volgens een uitdraai uit het contactjournaal was het de regiodirecteur gebleken dat een drietal persoonlijke gesprekken had plaatsgevonden, te weten een gesprek op het kantoor van de Raad, een gesprek op het politiebureau en een gesprek op het Bureau Jeugdzorg op 17 april 2007 voorafgaand aan een begeleid bezoek aan het dochtertje van verzoekster. Daarnaast bleek uit de contactjournaals dat er veelvuldig contact was geweest tussen verzoekster en de raadsonderzoeker. De raadsonderzoeker had hem meegedeeld dat deze telefoongesprekken zeer lang duurden en dat zij om die reden soms was genoodzaakt om de telefoongesprekken met verzoekster af te breken.

Veroordeling

Op 16 juli 2009 werd de heer X veroordeeld wegens zware kindermishandeling van zijn eigen en stiefkinderen in de voorgaande jaren.

Visie minister voor Jeugd en Gezin

Algemeen

De toen verantwoordelijke minister voor Jeugd en Gezin liet allereerst weten dat de Raad zich ervan bewust is dat ingrijpen in een gezinssituatie, waarbij een zeer jong kind vanwege (dreiging met) ernstig geweld van de partner van moeder uit huis geplaatst moet worden, voor betrokkenen een ingrijpende en emotionele gebeurtenis is, maar in dit geval ter bescherming van de minderjarige noodzakelijk was. De minister vond het jammer dat verzoekster uiteindelijk niet was ingegaan op de uitnodiging voor een klachtgesprek - niet bij de teamleider en ook niet bij de directeur - om haar klacht mondeling toe te lichten. Tevens had de regiodirecteur daardoor niet de mogelijkheid om haar uitleg te geven over

de aanpak van de Raad in het algemeen en de aanpak in deze specifieke situatie. Hierdoor was er voor de Raad helaas geen gelegenheid geweest om de klacht naar tevredenheid te kunnen oplossen, dan wel om opheldering te kunnen geven waarom de Raad had gehandeld zoals hij had gedaan.

Ten aanzien van de bejegening van de raadsonderzoeker

Voor zijn reactie op dit klachtonderdeel verwees de minister naar het oordeel van de regiodirecteur van de Raad van 7 december 2007, waarin deze zich op dit punt van een oordeel had onthouden.

Ten aanzien van het niet-oordelen over meerdere klachten

De minister deelde mee dat de regiodirecteur de klachten gedeeltelijk niet had kunnen beoordelen, omdat hij verzoeksters toelichting erover niet had kunnen vernemen anders dan alleen wat in de klachtbrief stond vermeld. Hij wilde niet alleen op grond van een visie van de raadsonderzoeker zijn oordeel geven. Zoals aangegeven had in eerste instantie de teamleider en daarna de regiodirecteur verzoekster en haar toenmalige advocaat uitgenodigd voor een gesprek. Op beide uitnodigingen was verzoekster noch de advocaat ingegaan. Daarna had de regiodirecteur haar en haar toenmalige advocaat laten weten over te zullen gaan tot een schriftelijke afwikkeling van de klachten van verzoekster zonder nader persoonlijk gesprek. Op deze aankondiging had verzoekster noch haar toenmalige advocaat gereageerd. De minister was van mening dat de regiodirecteur op deze manier verzoekster voldoende gelegenheid had geboden om haar toelichting en/of de ontbrekende informatie te geven. Volgens de minister had de regiodirecteur juist gehandeld door op die punten waarop verzoeksters visie ontbrak, zich van een oordeel te onthouden. Hij achtte de klacht dan ook niet gegrond.

Ten aanzien van het weigeren tot inzage in het dossier

De minister deelde mee dat de raadsonderzoeker had verklaard dat zij zich niet kon herinneren dat verzoekster om inzage had verzocht, maar dat zij, als verzoekster dit zou hebben verzocht, haar dit niet zou hebben geweigerd. Dit was immers de normale procedure met betrekking tot de werkwijze van de Raad. De minister zag geen reden om te twijfelen aan de verklaring van de raadsonderzoeker. Daarom had naar zijn mening de regiodirecteur op juiste gronden en met toereikende onderbouwing verzoeksters klacht ongegrond verklaard. Bovendien had hij in zijn klachtbeslissing verzoekster de gelegenheid geboden om een afspraak te maken voor inzage in haar dossier. Hier had verzoekster overigens geen gebruik van gemaakt, aldus de minister.

Ten aanzien van de duur van de klachtbehandeling

Volgens de minister was de vertraging in de klachtbehandeling in de eerste fase (van 2 juli tot 25 oktober 2007) voornamelijk te wijten geweest aan de opstelling van verzoekster dan

wel verzoeksters toenmalige advocaat. Afspraken werden verzet, dan wel niet nagekomen. Na aankondiging dat de klacht schriftelijk zou worden afgedaan, lag de reden van vertraging echter ook aan de kant van de Raad. Dit was ook door de regiodirecteur als zodanig benoemd. Echter, zonder daartoe zijn excuses aan te bieden. Het was zorgvuldiger geweest als hij dit wel had gedaan, aldus de minister.

Visie verzoekster

Verzoekster stelde dat de raadsonderzoeker vanaf het moment dat haar dochtertje van haar werd afgenomen, geen oog had voor haar belangen. De Raad stelde dat zij niet te vertrouwen was, maar zij was altijd een betrouwbare gesprekspartner voor de raadsonderzoeker geweest. Verzoekster voelde zich behoorlijk overvallen door het weghalen van haar dochtertje. Inmiddels had zij haar dossier ingezien en kon daarin geen grond vinden waarop aan haar niet eerst de gelegenheid was geboden om samen met haar dochtertje de woning en de heer X te verlaten. De Raad had haar vervolgens de mogelijkheid moeten bieden om samen met haar dochtertje op een voor hen beiden veilige locatie te verblijven. Voorts bleek volgens haar uit het dossier ook niet dat voorafgaand aan de uithuisplaatsing onderzoek was gedaan naar de opvoedingsvaardigheden en mogelijkheden van verzoekster. Uit pure angst voor de heer X werd een uithuisplaatsing gerealiseerd waarbij niet werd beoordeeld wat de mogelijkheden waren om verzoekster samen met haar dochtertje elders onder te brengen. Verzoekster werd als één gezien met X. Hiermee werd bevooroordeeld gehandeld ten aanzien van verzoekster en haar opvoedingsvaardigheden, aldus verzoekster.

Verzoekster was naar Leeuwarden gegaan, omdat de raadsonderzoeker had gezegd dat er alleen dan een kans zou zijn dat haar dochter bij haar zou worden teruggeplaatst. Ook uit het begeleidingsplan van het blijf-van-mijn-lijfhuis volgde dat zij bereid was om alles te doen om haar dochtertje bij zich te hebben, aldus verzoekster.

Via bankafschriften kwam X er echter achter dat zij in Leeuwarden zat en zocht hij contact. Het initiatief tot het contact kwam zeker niet van verzoekster. Gelet op de eerder geuite opinie van de raadsonderzoeker (een relatie met X leidt niet tot terugplaatsing) vond verzoekster het wel moeilijk om hierover met de raadsonderzoeker te praten. De raadsonderzoeker was hierin zeer zwart-wit. Verzoekster benadrukte dat zij in die periode geen relatie meer had met X. Zij was in die periode getraumatiseerd en emotioneel in de war, zo bleek eveneens uit het begeleidingsplan van het blijf-van-mijn-lijfhuis. De reden van het verlaten van dit huis was vooral gelegen in het feit dat X haar verblijfplaats had achterhaald. Verzoekster begreep dat een raadsonderzoeker een sturende houding moet hebben, maar volgens haar werden hierbij weldegelijk grenzen overschreden. Eén en ander werd ook bevestigd door haar toenmalige advocaat, die had opgetekend dat de houding van de raadsonderzoeker richting verzoekster te strijdvaardig en te persoonlijk was. Verder had de raadsonderzoeker haar al bij voorbaat gediskwalificeerd. Hoe verzoekster zich ook opstelde, zij kon het nimmer goed doen. Ook had de

raadsonderzoeker haar niet geïnformeerd over de wijziging van de verblijfplaats van haar dochtertje bij een ander pleeggezin. Pas na de overplaatsing werd zij hierover door de raadsonderzoeker ingelicht. Ook mocht zij haar dochtertje maar één keer per zes weken zien.

Voorts betwistte verzoekster dat de raadsonderzoeker drie lange persoonlijke gesprekken met haar had gevoerd. Het eerste gesprek was op het politiebureau. Verzoekster was toen totaal overdonderd omdat haar dochtertje was weggehaald. Het tweede gesprek vond plaats op 17 april 2007 voorafgaand aan het eerste bezoek aan haar dochter na de uithuisplaatsing. Verzoekster had het meer zuiver gevonden als dit gescheiden was gebleven zodat zij zich op één bijeenkomst, zijnde een bezoek of een gesprek had kunnen concentreren. Het raadsonderzoek was namelijk op de inhoud van dit gesprek gebaseerd. Verzoekster voelde zich geen gelijkwaardige gesprekspartner, maar meer een onderwerp van onderzoek. Wanneer het derde gesprek vervolgens zou hebben plaatsgevonden was voor verzoekster een raadsel. Zij had voorafgaand aan de uithuisplaatsing wel een gesprek gehad met de raadsonderzoeker, maar dit gesprek ging over haar zoon en niet over haar dochtertje.

Verder erkende verzoekster dat zij regelmatig telefonisch contact zocht met de raadsonderzoeker, maar dat zij in deze gesprekken niet uitgebreid te woord werd gestaan. Vaak werd het gesprek door de raadsonderzoeker afgekap. Ook uit de contactjournaals van de Raad bleek dat verzoekster bij de raadsonderzoeker kennelijk irritatie opwekte. Zo stond er bijvoorbeeld op 5 april 2007: "Zij belt wederom met allerlei vragen, duidelijk gebleven en antwoorden blijven herhalen".... en op 20 april 2007: "datum nieuw bezoek... doorgegeven, moeder boos en verdrietig, ze wil per se kind zien en liefst wel nu... gezegd dat ik niet alles blijf herhalen".

Verder meende verzoekster dat haar klacht over de weigering om inzage te krijgen in het dossier, ten onrechte ongegrond is verklaard. Verzoekster verzocht de raadsonderzoeker meerdere keren om inzage, maar de raadsonderzoeker weigerde dit. Dat de raadsonderzoeker zich dit niet meer kon herinneren, maakte niet dat het verzoek er niet was geweest.

Ten slotte liet verzoekster nog weten dat de gesprekken met de Raad niet tot stand waren gekomen door een miscommunicatie met haar toenmalige advocaat maar ook door de communicatie van de Raad. Overigens had zij de brief van de directeur van de Raad van 12 oktober 2007, waarin hij meedeelde dat hij overging tot schriftelijke afhandeling, nooit ontvangen. Voorts was zij het niet eens met de lange afhandelingsduur van haar klacht. Op 25 oktober 2007 had een gesprek met de directeur en de raadsonderzoeker plaatsgevonden. Pas in december 2007 nam de directeur een beslissing. Een klacht diende volgens het interne klachtenreglement echter binnen tien weken te zijn afgehandeld, aldus verzoekster.

Verzoekster stuurde tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman een brief van haar toenmalige advocaat van 25 november 2008 mee waarin onder meer was opgenomen dat hij de raadsonderzoeker tijdens de diverse persoonlijke contacten die hij gedurende de kwestie betreffende de uithuisplaatsing van het dochtertje van verzoekster met haar had gehad, had ervaren als iemand die zeer gedreven en in zijn beleving soms iets te gedreven was in haar werk. Vanuit deze gedrevenheid had zij in zijn beleving diverse keren de grenzen van haar professionaliteit overschreden en deze kwestie nogal persoonlijk gemaakt. De toenmalige advocaat had, mede naar aanleiding van haar houding op de diverse rechtszittingen, de raadsonderzoeker ervaren als een zeer strijdvaardig iemand die soms de indruk wekte om het als een doel op zich te beschouwen dat het dochtertje niet terug zou kunnen naar verzoekster.

Verklaring raadsonderzoeker van de Raad

Tijdens het onderzoek verklaarde de betrokken raadsonderzoeker aan medewerkers van de Nationale ombudsman dat zij op verzoek van Bureau Jeugdzorg Rotterdam in 2007 onderzoek had gedaan naar de zoon van verzoekster. Gezien de zorgelijke opvoedingssituatie rondom deze zoon, besloot de Raad om het onderzoek uit te breiden naar haar net geboren dochtertje. De partner van verzoekster, X, die de vader is van de baby, had zich meerdere keren schuldig gemaakt aan kindermishandeling. De Raad voor de Kinderbescherming te Rotterdam volgde dit gezin daarom al toen het nog in de regio Rotterdam woonde. Toen het gezin uit de regio verhuisde, verloor Rotterdam het uit het oog. Maar toen de raadsonderzoeker onderzoek deed naar de zoon van verzoekster, en alle dossiers had geraadpleegd, viel het haar op dat er meer met dit gezin aan de hand was. Nadat de dossiers over de partner waren opgevraagd in Rotterdam, besloot de Raad wegens veiligheidsredenen om de baby direct uit huis te plaatsen, uit de buurt van X.

Er werd een crisisopvangplek voor het dochtertje geregeld en tijdens de uithuisplaatsing is met verzoekster gesproken of zij ook uit huis wilde gaan. Dat is toen ter plekke voor haar geregeld. In het blijf-van-mijn-lijf-huis in Leeuwarden, waar verzoekster naartoe ging, konden geen kinderen worden geplaatst, maar de informatie die de Raad tot zover in het kader van het onderzoek naar haar zoon had, onder meer de afhankelijkheid van verzoekster van haar partner en zijn gedrag, noopten de Raad allereerst tot het veilig onderbrengen van de baby bij een pleeggezin. De reden waarom verzoekster helemaal naar Leeuwarden ging, was omdat elders geen plek was. Er is heel lang gebeld voor een plek, maar die bleek alleen in Leeuwarden vrij te zijn.

Aan de raadsonderzoeker werd voorgelegd dat verzoekster zich door haar al bij voorbaat gediskwalificeerd voelde. Zij zei hierop dat zij als raadsonderzoeker altijd probeert om veel oog voor de ouders te hebben. Ook in het eerste contact met verzoekster was zij open het gesprek ingegaan. In de gesprekken (ook telefonisch) kwam verzoekster wisselend over in haar gedrag en hierdoor was verzoekster een minder betrouwbare gesprekspartner. Soms kende zij de voorgeschiedenis van X wel, maar soms zei ze deze niet te kennen. Verder

was zij onduidelijk over haar contacten met X. Zij zei op het ene moment geen contact meer met hem te hebben, maar bijvoorbeeld bij de rechtbank zag ik dan weer dat zij samen een sigaret stonden te roken. De raadsonderzoeker had verzoekster daardoor niet als een altijd betrouwbare gesprekspartner gezien. Ook in de opvoeding van haar eigen zoon speelde X een negatieve rol: haar zoon was erg bang voor haar partner, en daar was verzoekster van op de hoogte.

Aan de raadsonderzoeker werd vervolgens voorgelegd dat verzoekster stelde niet op de hoogte te zijn gesteld van de overplaatsing van de baby naar een ander pleeggezin. Zij antwoordde hierop dat zij zich nog kon herinneren dat de baby inderdaad werd overgeplaatst. Gewoonlijk verblijft een kind vier weken in een crisispleeggezin, waarna het wordt overgeplaatst naar een ander pleeggezin. Soms wordt hierop een uitzondering gemaakt en blijft het kind nog een poosje bij het crisispleeggezin waar het al gewend is. De raadsonderzoeker kon zich herinneren dat er in dit geval problemen waren, omdat de baby buitenregionaal was geplaatst wat niet langer kon vanwege bepaalde geldstromen binnen de Jeugdzorg. Het was in principe de gezinsvoogd die verzoekster over de overplaatsing had moeten inlichten. Of dit daadwerkelijk was gebeurd en wanneer, dat wist de raadsonderzoeker niet. Als dit niet tijdig was, dan was dit volgens haar te betreuren. Bureau Jeugdzorg is verantwoordelijk voor de uitvoering van de ondertoezichtstelling, plaatsing van het kind en de begeleiding van ouder en kind. De Raad richt zich op het onderzoek. Vanuit de Raad was er in ieder geval geen enkele reden om verzoekster de verblijfplaats van de baby te onthouden. Het was dus niet zo dat verzoekster bewust niet op de hoogte was gesteld.

Voorts werd aan de raadsonderzoeker voorgelegd dat verzoekster het niet eens was met de stelling van de Raad dat er drie gesprekken met haar waren gevoerd. Volgens verzoekster had het eerste gesprek betrekking op haar zoon en niet op haar baby. En het tweede gesprek vond volgens haar plaats net voor de omgang met haar baby. Zij kon zich toen in het geheel niet concentreren. De raadsonderzoeker zei hierop dat het eerste gesprek inderdaad betrekking had op de zoon van verzoekster. In dat gesprek was echter wel aangegeven dat, gelet op de zorgelijke informatie die bij de Raad bekend was ten aanzien van haar zoon, de mogelijkheid bestond dat de Raad haar onderzoek ambtshalve zou uitbreiden naar haar baby. Het tweede gesprek was op het politiebureau op 30 maart 2007 en de derde keer viel inderdaad samen met de ontmoeting van de baby. Het gesprek vond net voor deze ontmoeting plaats. De raadsonderzoeker kon zich indenken dat verzoekster dit vervelend vond, maar dit liep zo puur om logistieke en pragmatische redenen. Omdat verzoekster helemaal uit Leeuwarden moest komen, werden deze zaken gecombineerd.

Ook werd aan de raadsonderzoeker voorgelegd dat verzoekster stelde dat zij de telefoongesprekken met verzoekster had afgekappt. Zij antwoordde hier nogmaals op dat zij altijd veel aandacht besteedt aan de ouders van een kind, ook in deze zaak. Verzoekster belde bijna elke dag en de raadsonderzoeker had vele lange gesprekken met haar.

Gedurende de tien jaar dat zij bij de Raad werkte, ging zij altijd respectvol met ouders om en kapte zij telefoongesprekken niet acuut af. Maar bij verzoekster moest zij, gezien haar dwingende houding en de vele herhalingen, de gesprekken die zij met haar voerde wel enorm begrenzen. Bovendien bleek verzoekster niet open en eerlijk in de gesprekken met haar. Vooral ten aanzien van de relatie met haar partner. De raadsonderzoeker kon zich voorstellen dat verzoekster zich niet gehoord voelde, maar ze was door haar houding geen betrouwbare gesprekspartner voor haar. Voor hulp kon verzoekster overigens terecht bij de vrouwenopvang in Friesland. Tevens werd verzoekster hulp geboden door de gezinsvoogd van Bureau Jeugdzorg. In de eerste gesprekken had de raadsonderzoeker dus uitgebreid naar verzoekster geluisterd, maar op een gegeven moment was zij de gesprekken gaan inperken. Zij had namelijk inmiddels informatie genoeg voor het onderzoek. Meerdere uitgebreide gesprekken leverden haar geen nieuwe informatie meer op. Verder was er een gezinsvoogd aangesteld, die zij kon bereiken. Het was de taak van de gezinsvoogd om de situatie verder te begeleiden. Vanwege veiligheidsredenen mocht verzoekster de naam van de gezinsvoogd niet weten, maar zij kon de gezinsvoogd wel telefonisch bereiken. Dit gebeurde ook vele keren.

Voorts zou de raadsonderzoeker tegen verzoekster hebben gezegd dat als ze terug ging naar X, de kans dat zij haar baby terug zou krijgen, nihil was. De raadsonderzoeker antwoordde hierop dat zij dit niet letterlijk zo had gezegd, maar aan verzoekster was wel de keuze voorgelegd tussen haar partner en haar kind. Dit was een emotioneel zware beslissing voor verzoekster. Gelet op de informatie die de Raad over haar partner had, stond voorop dat de baby een veilige plaats moest krijgen. Over de consequenties van haar handelen was dus vrij stringent gesproken. In dit soort situaties was het goed om helder te zijn.

Voorts klopte het volgens de raadsonderzoeker dat verzoekster stelt dat er naast het telefonische contact geen persoonlijk contact tussen hen was geweest, behalve het ene gesprek net voor de omgang met haar baby. De Raad verricht onderzoek en biedt geen hulpverlening. Voor de werkelijke hulpverlening en begeleiding kon verzoekster terecht bij Bureau Jeugdzorg en de vrouwenopvang. Tijdens de telefonische contacten had de raadsonderzoeker voldoende informatie gekregen om haar onderzoek te kunnen afronden. Zij vond het daarom niet nodig om naar Leeuwarden toe te gaan voor een persoonlijk gesprek. Een gesprek op locatie zou geen meerwaarde hebben gehad, omdat de raadsonderzoeker al genoeg wist.

Aan de raadsonderzoeker werd vervolgens gevraagd of zij de opmerking had gemaakt dat verzoekster dan wel een lieve moeder kon zijn, maar dat dit haar niet tot een goede moeder maakte. De raadsonderzoeker zei hierop dat zij dit niet zo had gezegd en dat dit ook niet haar woordkeuze zou zijn geweest. Zij zou kunnen hebben gezegd dat er soms nog vaardigheden ten aanzien van het moederschap waren te ontwikkelen.

Verder werd aan de raadsonderzoeker gevraagd hoe de omgang na de uithuisplaatsing tussen verzoekster en haar baby verliep, omdat verzoekster stelde dat zij haar baby maar eens per zes weken mocht zien. De raadsonderzoeker deelde hierop mee dat de omgang tussen verzoekster en haar kind werd geregeld en begeleid door de gezinsvoogd van het Bureau Jeugdzorg, en niet door de Raad. De Raad had wel één keer een bezoek tussen verzoekster en haar baby afgezegd, omdat hij niet kon instaan voor de veiligheid van de baby. Verzoekster had namelijk net ervoor met X gesproken. Er bestond een risico dat X bij de afspraak om de hoek zou staan. In verband met eerdere bedreigingen van X tegen raadsonderzoekers en de veiligheid van de baby, wilden de Raad en het Bureau Jeugdzorg geen risico lopen. Dit soort situaties is heel extreem, maar gezien de geschiedenis van X wel nodig.

Ten slotte werd aan de raadsonderzoeker gevraagd of er gedurende het onderzoek nog een mogelijkheid bestond dat verzoekster en haar kind samen ergens geplaatst konden worden. De raadsonderzoeker antwoordde hierop dat dit een mogelijkheid zou kunnen zijn geweest als verzoekster zich open had opgesteld over de kennis van de voorgeschiedenis van X en dit met de Raad had gedeeld. Doordat verzoekster niet open bleek over de contacten met X en haar kennis over zijn verleden, zag de Raad geen mogelijkheid om bij plaatsing van de baby bij moeder de veiligheid van de baby te garanderen. Dit was een heel extreme zaak voor de Raad, gezien de extreem heftige strafrechtelijke achtergrond van X. Voorts was het erg moeilijk om met verzoekster afspraken te maken gezien de onbetrouwbaarheid van haar zeggen en handelen. De raadsonderzoeker betreurde dat verzoekster ontevreden was over de wijze waarop de Raad handelde, maar de Raad had er in deze moeilijke situatie alles aan gedaan om de belangen van de kinderen te waarborgen, aldus de raadsonderzoeker.

Reactie verzoekster op verklaring raadsonderzoeker

Verzoekster gaf aan dat uit de verklaring van de raadsonderzoeker vooral haar afhankelijkheid en haar relatie met de heer X naar voren kwam. Gelet op de wisselende berichtgeving die de Raad bereikte over haar standpunt met betrekking tot X, achtte de Raad het niet mogelijk om verzoekster met haar dochtertje samen in de opvang te plaatsen. De Raad zou angst hebben gehad dat zij samen met haar dochtertje contact zou zoeken met X. De tegenstrijdige berichten kwamen voort uit bijvoorbeeld het feit dat zij samen met de heer X een sigaret zou hebben staan roken voor de rechtbank. Verzoekster betwistte niet dat dit was gebeurd, maar de reden hiervan was niet gelegen in haar sympathie voor de heer X, maar uit angst voor hem. Zij durfde hem gewoonweg niet voorbij te gaan. Overigens was het de Raad geweest die de heer X had opgeroepen voor de zitting en niet zij, aldus verzoekster.

Voorts was de reden waarom verzoekster tegen de Raad niet over het verleden van X sprak, eveneens gebaseerd op angst. Zij durfde dit niet te vertellen. En wat verder een rol had gespeeld bij het probleem van verzoekster om open te zijn tegen de Raad was haar

psychische gesteldheid ten tijde van de uithuisplaatsing. Verzoekster was emotioneel in de war en getraumatiseerd door de uithuisplaatsing. Daarnaast had zij last van haar hormonen zo kort na de bevalling.

Verder deelde verzoekster nog mee dat zij al op 18 april 2007 de relatie met de heer X had verbroken. Dit wist de Raad, omdat de heer X hem hierover had geïnformeerd.

Ook deelde verzoekster mee dat zij erkende dat het de taak van Bureau Jeugdzorg was om haar te informeren, maar dat uit de contactjournaals was gebleken dat de raad op 26 april 2007 wist dat haar dochtertje moest worden overgeplaatst. Op die dag had verzoeksters toenmalige advocaat contact gehad met de raadsonderzoeker, maar die had er niets over gezegd. Dit vond verzoekster raar. Ook vond zij de opmerking van de raadsonderzoeker dat er geen redenen waren om haar de verblijfplaats van haar dochtertje te onthouden, niet juist, omdat dit al die tijd geheel geheim was gehouden. Zij mocht zelfs de naam van de gezinsvoogd niet weten. En volgens haar was de Raad juist zeer actief geweest bij de omgang tussen verzoekster en haar dochtertje. De Raad had namelijk zelfs een bezoek afgelast. Dit betekende volgens verzoekster dat de Raad wél invloed had op de frequentie van de bezoeken.

Verzoekster voegde enkele contactjournaals van de Raad bij, die zij door inzage in het dossier had verkregen. Uit deze contactjournaals bleek onder meer dat de raadsonderzoeker er op 26 april 2007 van op de hoogte werd gesteld dat het dochtertje van verzoekster uit het pleeggezin weg moest. Nog diezelfde dag heeft de raadsonderzoeker de toenmalige advocaat van verzoekster gesproken. Ook bleek uit deze journaals dat verzoekster er op 27 april 2007 van op de hoogte was dat haar dochtertje uit het pleeggezin weg moest. Ten slotte valt in de contactjournaals te lezen dat verzoekster de raadsonderzoeker op 14 juni 2007 had verzocht om inzage in haar dossier.

Aanvullingen waarnemend directeur van de Raad

In reactie op het verslag van bevindingen liet de waarnemend directeur van de Raad naar aanleiding van de reactie van verzoekster op de verklaring van de raadsonderzoeker nog onder meer weten dat de advocaat van verzoekster in het telefoongesprek op 26 april 2007 slechts vragen had over procedurele zaken en geen informatie vroeg over de inhoud van de zaak.

Verder stond in het contactjournaal van 14 juni 2007 letterlijk dat moeder "gaat overleggen met haar advocaat en belt mij voor morgen 17.00 uur terug, ook wil ze anonimiteit en inzage dossier?" De raadsonderzoeker had de wens om inzage opgevat als een aankondiging van verzoekster om inzage in haar dossier te willen, in de veronderstelling dat in een volgend telefonisch contact er concreet een datum voor inzage zou worden afgesproken. Een dergelijk verzoek om inzage had de raadsonderzoeker echter niet van verzoekster ontvangen, aldus de waarnemend directeur.

Beoordeling Nationale ombudsman

I. Algemeen

De Nationale ombudsman zal in dit rapport oordelen over de behoorlijkheid van het handelen van de raadsonderzoeker en de wijze waarop de Raad de klacht van verzoekster heeft afgehandeld. Over de voorafgaande spoeduisplaatsing van verzoeksters dochtertje oordeelt hij niet, omdat de rechter hiervoor een machtiging heeft verleend. Dit zijn rechterlijke beslissingen. De Nationale ombudsman dient van de juistheid ervan uit te gaan.

II. Ten aanzien van de bejegening door de raadsonderzoeker

1. Het vereiste van correcte bejegening houdt onder meer in dat overheidsinstanties burgers als mens respecteren en hen beleefd behandelen.

Dit vereiste impliceert dat een bestuursorgaan een burger niet alleen in zijn hoedanigheid van drager van rechten en plichten ziet, maar ook respecteert als persoon met emoties en gevoelens van afhankelijkheid en onmacht en daaraan aandacht besteedt.

2. Verzoekster stelt dat de raadsonderzoeker haar niet juist heeft bejegend nadat de Raad haar kind uit huis had geplaatst en haar naar een blijf-van-mijn-lijfhuis in Leeuwarden had laten brengen. Zij stelt daarbij dat de raadsonderzoeker hierbij geen oog heeft gehad voor haar positie en onvoldoende bereid was om mee te werken aan een terugkeer van haar kind.

Volgens verzoekster bleek dit vooral uit de moeilijke communicatie met de raadsonderzoeker vanwege de relatie die zij had met X. Voorts zou de benadering van de raadsonderzoeker te gedreven zijn geweest, kapte zij telefoongesprekken af en werd verzoekster al bij voorbaat gediskwalificeerd als moeder. Verder heeft de raadsonderzoeker haar niet ingelicht over de overplaatsing van haar dochtertje naar een ander pleeggezin en mocht zij haar dochtertje maar één keer per zes weken zien. Ook was verzoekster van mening dat er helemaal geen drie goede gesprekken met de Raad hadden plaatsgevonden, terwijl de Raad dit wel zo voordeed. Ten slotte zou de raadsonderzoeker hebben gezegd dat zij wel een lieve moeder zou kunnen zijn, maar dat dat haar nog geen goede moeder maakte, en dat als zij terug zou gaan naar de heer X, de kans om haar dochter terug te krijgen nihil was.

3. De Nationale ombudsman merkt allereerst op dat tijdens het onderzoek is komen vast te staan dat de heer X is veroordeeld voor zware kindermishandeling van zijn eigen en stiefkinderen in de voorgaande jaren. De Nationale ombudsman stelt het beleid van de Raad om het dochtertje van verzoekster en X niet meer in contact te laten komen met X dan ook niet ter discussie en acht de stringente aanpak van de Raad op dit punt begrijpelijk. Aan de andere kant beseft de Nationale ombudsman de ernst van de situatie

waarin verzoekster terechtkwam door te worden gescheiden van haar pas geboren dochtertje. Vervolgens moest zij de tijd doorbrengen op een plaats aan de andere kant van het land, zonder daarbij contact met haar partner te mogen hebben, terwijl deze wel contact met haar probeerde te zoeken. Geregeld contact met de hulpverleners en daarbij wat medeleven en begrip kon zij in die situatie goed gebruiken. Desalniettemin wordt van de Raad verwacht om bij zijn taken het belang van het kind voorop te stellen. Hierbij dient er oog te zijn voor de positie van de ouders, maar kan het begrip niet verder gaan dan wat goed is voor het kind. Voorts behoort de Raad zich primair bezig te houden met onderzoek naar de situatie van een kind en verleent hij verder geen hulp aan de ouders of andere betrokkenen.

4. In deze situatie is gebleken dat verzoekster, nadat haar dochtertje uit huis was geplaatst, ondanks waarschuwingen van de Raad, weer contact had met de heer X en onduidelijk was in haar wetenschap over het verleden van deze man. Hoewel verzoekster daar vanwege bepaalde omstandigheden haar rechtvaardiging voor heeft, kon niet van de raadsonderzoeker worden verwacht dat zij meeging in de redenering van verzoekster. Voor de raadsonderzoeker stond voorop dat het dochtertje geen contact meer moest hebben met X en begrijpelijk is dat zij dit als een groot risico heeft gezien. Het feit dat verzoekster dit contact met X niet direct heeft gemeld en onduidelijk is geweest over het verleden van X, maakt ook dat de raadsonderzoeker haar terecht niet als betrouwbare gesprekspartner heeft gezien. De Nationale ombudsman begrijpt dat dit voor verzoekster zeer pijnlijk was om te horen, omdat zij er immers als moeder alles voor over had om haar dochtertje weer bij haar te mogen hebben, maar hij benadrukt hier nogmaals dat het belang van het kind hierbij voorop gaat. En in een zodanig ernstige situatie als deze, kon de raadsonderzoeker het zich niet veroorloven om ten aanzien van de contacten met X flexibel te zijn. Dit rechtvaardigt ook de beslissing van de Raad om het dochtertje van verzoekster te scheiden en op een geheim opvangadres te plaatsen. Verzoekster heeft immers zelf aangegeven dat zij bang was voor X, waardoor negatieve beïnvloeding van hem niet ondenkbaar was.

Zonder af te willen doen aan de alleszins begrijpelijke emoties van verzoekster en haar gevoel van onmacht gezien de afhankelijke positie die zij had ten opzichte van de Raad, ziet de Nationale ombudsman geen reden om de bejegening door de raadsonderzoeker van verzoekster als niet behoorlijk aan te merken. Er kan ook niet worden gesteld dat de raadsonderzoeker gezien haar taken onvoldoende oog heeft gehad voor de positie van verzoekster of ten onrechte niet bereid was om mee te werken aan de terugkeer van het dochtertje bij verzoekster.

Gelet op de brief van verzoeksters toenmalige advocaat van verzoekster acht de Nationale ombudsman het niet uitgesloten dat de raadsonderzoeker bij haar optreden soms te persoonlijk of misschien wel iets te gedreven op verzoekster is overgekomen. Echter, gezien de ernst van de situatie, de contacten tussen verzoekster en X en de risico's die het dochtertje liep, acht de Nationale ombudsman deze kritiek niet voldoende om de klacht

gegrond te achten. Het handelen van de raadsonderzoeker was dan ook niet in strijd met het vereiste van correcte bejegening.

De onderzochte gedraging is behoorlijk.

5. Wel merkt de Nationale ombudsman op dat tijdens het onderzoek is gebleken dat er bij verzoekster onduidelijkheid was over hetgeen zij van de raadsonderzoeker kon verwachten, met name ten aanzien van de informatieverstrekking. Verzoekster had onder meer verwacht dat de raadsonderzoeker haar zou informeren over de verblijfplaats van haar dochtertje en de wijziging daarin en dat de Raad invloed had op de omgangsregeling tussen haar en haar dochtertje. Dit zou volgens de Nationale ombudsman reden kunnen zijn voor de voor verzoekster onbevredigende wijze waarop de telefoongesprekken met de raadsonderzoeker verliepen. Feit is echter dat niet de Raad, maar het Bureau Jeugdzorg in zo'n situatie is belast met deze informatieverstrekking, omdat dit de instantie is bij wie het dochtertje onder toezicht was gesteld. Tijdens het onderzoek is niet duidelijk geworden of verzoekster hiervan voldoende op de hoogte is gesteld. Desalniettemin geeft de Nationale ombudsman de Raad het advies om bij de uitvoering van zijn taak hieraan aandacht te (blijven) besteden.

6. Ten slotte maakt de Nationale ombudsman nog de volgende opmerking.

Uit het onderzoek is gebleken dat één van de gesprekken tussen verzoekster en de Raad plaatsvond direct voordat verzoekster haar dochtertje mocht bezoeken. Dit heeft verzoekster als zeer belastend ervaren, omdat zij zich op dat moment helemaal niet kon concentreren op het gesprek. De Raad deelde hierover mee dat beide afspraken plaatsvonden op een plek ver weg van het blijf-van-mijn-lijfhuis waar verzoekster verbleef, waardoor dit om logistieke reden niet was te voorkomen. De Nationale ombudsman heeft hier begrip voor, maar adviseert de Raad om in dit soort situaties het gesprek met de Raad in ieder geval te laten plaatsvinden ná een bezoek aan het kind, zodat de betrokkene zich allereerst volledig op (de voorbereiding van) dit bezoek kan concentreren.

III. Ten aanzien van de klachtbehandeling door de regiodirecteur

De gedragingen waarover verzoekster op dit punt klaagt zullen worden getoetst aan de drie onderstaande behoorlijkheidsvereisten.

Het vereiste van actieve en adequate informatieverwerving houdt in dat overheidsinstanties bij de voorbereiding van hun handelingen de relevante informatie verwerven. Voor klachtbehandeling betekent dit onder meer dat de Raad ingevolge artikel 9:10 van de Algemene wet bestuursrecht een klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid stelt te worden gehoord (zie Achtergrond, onder 2.2). Van het horen van klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te

worden gehoord.

Verder houdt het motiveringsvereiste in dat het handelen van overheidsinstanties feitelijk en logisch wordt gedragen door een kenbare motivering. Voor het klachtrecht betekent dit dat de Raad zijn oordeel op een klacht dient te baseren op de juiste feiten.

Ten slotte houdt het vereiste van voortvarendheid in dat overheidsinstanties slagvaardig en met voldoende snelheid optreden. Dit vereiste is onder meer vastgelegd in artikel 9:11 van de Algemene wet bestuursrecht (zie Achtergrond, onder 2.3). Op grond van dit artikel dient de Raad een klacht binnen zes weken af te handelen. De Raad kan deze afhandeling met ten hoogste vier weken verdagen. In dat geval moet de Raad de klager laten weten dat de behandeling van de klacht langer duurt.

De Raad heeft in zijn oordeel meerdere klachtonderdelen niet beoordeeld vanwege gebrek aan informatie, zonder vooraf aan verzoekster mee te delen dat hij onvoldoende informatie had.

Verzoekster is na het indienen van haar klacht meerdere keren uitgenodigd voor een gesprek. Deze uitnodigingen zijn pogingen tot bemiddeling geweest conform artikel 9:5 van de Algemene wet bestuursrecht (zie Achtergrond, onder 2.1). Toen verzoekster liet weten hier geen behoefte aan te hebben, heeft de Raad haar uitgenodigd om haar te horen over de klacht. Ook dit heeft plaatsgevonden conform de Algemene wet bestuursrecht en wel artikel 9:10. Tijdens het onderzoek is gebleken dat dit gesprek ook is afgezegd met daarbij de mededeling van de toenmalige advocaat van verzoekster dat hij nog contact met de Raad zou opnemen voor een nieuwe datum. Dit is niet gebeurd. Hoewel verzoekster stelt dat dit zo is gelopen vanwege miscommunicatie met haar toenmalige advocaat, kan het de Raad niet worden kwalijk genomen dat het, zeker gezien de termijn waaraan de klachtbehandeling moet voldoen, vervolgens is overgegaan tot schriftelijke afdoening van de klacht, zonder verzoekster nog te horen. De Nationale ombudsman acht het namelijk niet onterecht dat de Raad ervan is uitgegaan dat verzoekster geen behoefte had aan een gesprek over de klacht. Dat dit heeft geleid tot het niet kunnen oordelen over bepaalde klachten is hierbij onvermijdelijk geweest. De regiodirecteur heeft in dit geval dan ook gehandeld conform het vereiste van actieve en adequate informatieverwerking.

De onderzochte gedraging is op dit punt behoorlijk.

De regiodirecteur heeft de klacht van verzoekster over het weigeren van inzage in haar dossier niet gegrond geacht.

Nu de regiodirecteur in zijn oordeel heeft bepaald dat hij vanwege het niet horen van verzoekster geen oordeel kon geven over meerdere klachten, acht de Nationale ombudsman het niet begrijpelijk dat hij over deze klacht wel een oordeel heeft kunnen geven. Slechts de motivering dat de raadsonderzoeker het zich niet kon herinneren dat

verzoekster dit verzoek had gedaan, was niet voldoende om deze klacht zonder verzoekster hierover te hebben gehoord, niet gegrond te verklaren. Overigens is uit de contactjournaals van de Raad gebleken dat verzoekster dit verzoek - al dan niet concreet - wel aan de raadsonderzoeker heeft meegedeeld. Op grond van deze informatie had de regiodirecteur de klacht dan ook eerder gegrond dienen te verklaren dan niet gegrond. Op dit punt heeft de regiodirecteur gehandeld in strijd met het motiveringsvereiste.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

De regiodirecteur heeft de klacht van verzoekster van 2 juli 2007 pas op 7 december 2007 afgedaan.

De Nationale ombudsman is met de toenmalige minister voor Jeugd en Gezin van oordeel dat de vertraging in de klachtafhandeling ook gedeeltelijk aan de zijde van verzoekster heeft gelegen. Maar nu het daarna echter nog lange tijd heeft geduurd voordat de klacht was afgehandeld, kan worden gesteld dat de Raad niet heeft gehandeld conform artikel 9:11 van de Algemene wet bestuursrecht. Dit is in strijd met het vereiste van voortvarendheid.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Conclusie

De onderzochte gedraging van de Raad voor de Kinderbescherming, regio Haaglanden en Zuid-Holland Noord, is niet gegrond

- ten aanzien van de bejegening door de raadsonderzoeker, en;
- ten aanzien van het niet-oordelen over meerdere klachten van verzoekster,

en wel gegrond ten aanzien van:

- het niet gegrond verklaren van verzoeksters klacht over het weigeren van inzage in haar dossier, wegens schending van het motiveringsvereiste; en
- het pas op 7 december 2007 afdoen van de klacht van verzoekster van 2 juli 2007, wegens schending van het vereiste van voortvarendheid.

De Nationale ombudsman,

dr. A.F.M. Brenninkmeijer

Onderzoek

Op 4 december 2008 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van verzoekster met een klacht over een gedraging van de Raad voor de Kinderbescherming, regio Haaglanden en Zuid-Holland Noord. Deze klacht was nog niet behandeld door de klachtencommissie van de Raad voor de Kinderbescherming. Op verzoek van de Nationale ombudsman verzocht verzoekster de klachtencommissie om haar klacht alsnog in onderzoek te nemen. Op 10 juni 2009 achtte de klachtencommissie verzoekster niet ontvankelijk in haar klacht vanwege overschrijding van de termijn van zes weken waarbinnen een klacht na het oordeel van de regiodirecteur bij de klachtencommissie kan worden ingediend. De klachtencommissie zag in de zaak van verzoekster geen reden tot verschoning van deze termijn.

Vervolgens werd naar deze gedraging, die nu wordt aangemerkt als een gedraging van de staatssecretaris van Veiligheid en Justitie, een onderzoek ingesteld.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan de betrokkenen. De reacties van zowel verzoekster als de staatssecretaris van Veiligheid en Justitie gaf aanleiding het verslag te wijzigen en aan te vullen.

Informatieoverzicht

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

1. Het verzoekschrift van verzoekster van 2 december 2008 met bijlagen.
2. Aanvullende informatie van verzoekster van 27 februari 2009.
3. Standpunt van de minister voor Jeugd en Gezin van 22 oktober 2009 met bijlage.
4. Reactie van verzoekster van 18 december 2009.
5. Verklaring van de betrokken raadsonderzoeker van 14 december 2009.
6. Reactie van de minister voor Jeugd en Gezin van 22 januari 2010.
7. Nadere informatie van verzoekster van 15 maart 2010.
8. Nadere reactie van verzoekster van 6 april 2010.
9. Nadere informatie van verzoekster van 31 mei 2010.
10. Nadere reactie van de minister voor Jeugd en Gezin van 8 juni 2010.
11. Nadere informatie van verzoekster van 5 en 22 juli 2010.
12. Nadere reactie van verzoekster van 25 augustus 2010.

13. Reactie op het verslag van bevindingen van de waarnemend directeur van de Raad van 4 maart 2011.

14. Reactie op het verslag van bevindingen van verzoekster van 6 april 2011.

Achtergrond

1. Artikel 3, tweede lid, van het Internationaal verdrag inzake de rechten van het kind (IVRK); New York, 20 november 1989

"De Staten die partij zijn, verbinden zich ertoe het kind te verzekeren van de bescherming en de zorg die nodig zijn voor zijn of haar welzijn, rekening houdend met de rechten en plichten van zijn of haar ouders, wettige voogden of anderen die wettelijk verantwoordelijk voor het kind zijn, en nemen hiertoe alle passende wettelijke en bestuurlijke maatregelen."

2. Algemene wet bestuursrecht

2.1 Artikel 9:5

"Zodra het bestuursorgaan naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van dit hoofdstuk."

2.2 Artikel 9:10, eerste en tweede lid

"1. Het bestuursorgaan stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord.

2. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord."

Artikel 9:11, eerste en tweede lid

"1. Het bestuursorgaan handelt de klacht af binnen zes weken (...) na ontvangst van het klaagschrift.

2. Het bestuursorgaan kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft."

2

2009.05701

de Nationale ombudsman