



Rapport

Rapport betreffende een klacht over Bureau Jeugdzorg Stadsregio Rotterdam uit Rotterdam.

Datum: 30 mei 2011

Rapportnummer: 2011/162

Achtergrond

De 12 jarige Lloyd* heeft al veel meegemaakt in zijn leven als hij op 18 maart 2009 besluit weg te lopen bij zijn moeder en twee jongere broertjes. Zo is hij getuige geweest van huiselijk geweld en is hij tijdelijk uit huisgeplaatst geweest. Hij vertrekt voor een treinreis naar de andere kant van het land, zo'n 200 kilometer verder, naar zijn vader. Daar eenmaal aangekomen doet hij aangifte bij de politie van mishandeling door zijn moeder. Bureau Jeugdzorg Stadsregio Rotterdam, reeds belast met de uitvoering van de ondertoezichtstelling van Lloyd, plaatst hem in een crisisopvang om tot rust te komen. In de tijd dat Lloyd in de crisisopvang verblijft, houdt hij vast aan zijn wens bij zijn vader te gaan wonen. In juli 2009 gaat hij daar ook wonen nadat de kinderrechter op 18 juni 2009 overeenkomstig zijn wens heeft beschikt. Lloyds moeder maakte zich zorgen maakt om hem en richtte haar hoop op Bureau Jeugdzorg.

Klacht

Lloyds moeder klaagt erover dat Bureau Jeugdzorg Stadsregio Rotterdam zich vooringenomen heeft opgesteld bij de uitvoering van de ondertoezichtstelling van haar zoon en haar visie en zorgen ten aanzien van de omgang tussen haar zoon en zijn vader niet serieus heeft genomen.

Bevindingen

Algemeen

Als Lloyd naar zijn vader is weggelopen besluit Bureau Jeugdzorg (BJZ), na intensief overleg met ouders, Lloyd, advocaten en politie, dat hij zal terugkeren naar zijn moeder. Vanuit die situatie zal worden bekeken hoe verder te handelen. Lloyd blijft echter aangeven niet te willen terugkeren naar zijn moeder. BJZ besluit in overleg met betrokkenen dat Lloyd enige tijd in de opvang van de Lindenhof zal verblijven.

De Lindenhof biedt naast de opvang van Lloyd ook de door BJZ geïndiceerde gezinsbegeleiding aan opdat Lloyd de contacten met beide ouders opbouwt en herstelt. Tijdens zijn verblijf in de Lindenhof signaleert de begeleiding daar dat Lloyd veel last heeft van de wijze waarop zijn ouders met elkaar communiceren. Voorts blijft Lloyd naar de begeleiding zijn wens uiten bij zijn vader te willen wonen.

De ouders komen tot overeenstemming over het feit dat Lloyd het beste bij zijn vader kan gaan wonen. Hij zal aan het eind van het schooljaar naar vader verhuizen.

Op 18 juni 2009 legt BJZ het voorgenomen besluit aan de rechter voor. Ter zitting geeft Lloyds moeder aan haar instemming in te trekken. Zij geeft als redenen "de moeizame

communicatie tussen vader en haar en het ontbreken van inzicht omtrent de vaardigheden van de vader om de minderjarige op te kunnen vangen” (beschikking Rechtbank Rotterdam d.d. 18 juni 2009). De rechter beslist echter dat Lloyd bij vader wordt geplaatst.

De gezinsvoogd bezoekt vader op 29 juni 2009. De gezinsvoogd maakt afspraken met vader over de verhuizing van Lloyd en over de bezoeken aan zijn moeder. Lloyd zal om de veertien dagen een weekend bij haar zijn en de helft van de vakanties bij haar doorbrengen. Op 13 juli 2009 verhuist Lloyd naar zijn vader.

Op 9 november 2009 heeft moeder een gesprek met BJZ waarin zij aangeeft in te stemmen met het feit dat Lloyd bij zijn vader woont. Tegelijkertijd geeft zij aan zich zorgen te maken over het drugsgebruik van vader in het verleden. Zij stelt dat als BJZ beter onderzoek had gedaan Lloyd niet bij zijn vader geplaatst zou zijn.

De gezinsvoogd bezoekt Lloyd en zijn vader een aantal malen en heeft daarnaast telefonisch contact met Lloyd. Ook spreekt zij beide grootmoeders.

Er vinden vier bezoeken plaats van Lloyd aan zijn moeder in de periode van juli tot en met december 2009. De reden dat een aantal bezoeken niet is doorgegaan is dat het halen en brengen onoverkomelijke problemen geeft. Een keer wil Lloyd zelf niet gaan omdat hij last heeft van de communicatie tussen zijn ouders.

Sinds januari 2010 lukt het de ouders niet om onder begeleiding van de gezinsvoogd een bezoekenregeling af te spreken waar allen mee kunnen instemmen. Vader dient een verzoek in bij de rechter om een bezoekenregeling te laten vastleggen.

BJZ vraagt indicatie aan om Lloyd deel te laten nemen aan een training in het reguleren van zijn emoties, zij acht deze hulpverlening nodig omdat Lloyd problemen heeft om zijn boosheid te hanteren.

Omdat de Lloyds moeder ontevreden is over de uitvoering van de ondertoezichtstelling door de gezinsvoogd van BJZ dient zij een klacht in.

Op 12 april 2010 beoordeelt de Klachtencommissie van BJZ Stadsregio Rotterdam haar klachten als ongegrond.

Op 14 april 2010 schrijft de directeur van BJZ dat hij zich aansluit bij het oordeel van de Klachtencommissie. Hij geeft voorts aan dat hij van mening is dat de spanning tussen beide ouders de grond voor de klachten is.

Op 21 april 2010 wendt moeder zich tot de Nationale ombudsman omdat zij niet tevreden is met de uitkomst ervan.

Visie Lloyds moeder

Lloyds moeder denkt dat er geen of onvoldoende onderzoek is gedaan naar het verleden van vader en of hij wel in staat is om Lloyd op te voeden. Ze vindt dat er te weinig naar haar is geluisterd en te veel naar Lloyds vader; er is veel te makkelijk besloten Lloyd bij zijn vader te laten wonen. De gezinsvoogd luistert niet naar haar en stelt haar nergens van op de hoogte. Ook vindt zij dat de gezinsvoogd veel te weinig contact heeft met haar en met Lloyd. Verder vindt ze dat de gezinsvoogd de beloftes om de omgangsregeling aan te passen niet is nagekomen. Het zit haar ook dwars dat alle problemen van Lloyd volgens de gezinsvoogd zouden voortkomen uit loyaliteitsproblemen.

Als voorbeeld van haar moeizame verhouding met de gezinsvoogd stuurt Lloyds moeder een aantal tussen hen gewisselde e-mails van maart, april en mei 2010 over onder meer de omgangsregeling en het vormgeven aan de bezoeken van Lloyd, haar zorgen over zijn veiligheid en haar twijfel of de gezinsvoogd zich wel voldoende op de hoogte stelt van de situatie.

Visie BJZ

Lloyd wil niet dat zijn ouders ruzie met elkaar hebben. Daar ligt volgens BJZ ook het belangrijkste probleem: de gespannen situatie tussen de ouders. Er is geprobeerd om via mediation de communicatie tussen de ouders te verbeteren, maar dit is niet gelukt. Ook niet wat betreft de omgangsregeling; dit is vervolgens aanhangig gemaakt bij de rechter.

Toen het besluit was genomen dat Lloyd, zoals hij zelf graag wilde, bij zijn vader zou gaan wonen, heeft de gezinsvoogd eerst een bezoek gebracht aan vader. Zij is daarna nog een enkele malen naar Lloyds nieuwe woonplaats gegaan om met Lloyd, zijn vader en familie te praten. Daarna, vanaf juli tot en met november 2009, bracht de gezinsvoogd één maal per maand een bezoek aan Lloyd en zijn vader. Ze sprak met beide ook onder vier ogen. Na november bezocht zij hen één maal per zes weken. Tussen de bezoeken door had zij regelmatig telefonisch contact met Lloyd.

Tussen moeder en de gezinsvoogd was de verstandhouding aanvankelijk goed, maar nadat Lloyd bij zijn vader was gaan wonen werd het moeizamer; dit hield ook verband met de uitvoering van de bezoeksregeling. Het contact met haar was frequent en intensief, maar tot wederzijds begrip kwam het niet meer.

BJZ betreurt het er niet zelf te zijn uitgekomen met Lloyds moeder, ondanks dat er meer dan gemiddeld intensief contact met haar is geweest. Er is overwogen om eventueel een andere gezinsvoogd in te zetten, maar daarvan is afgezien, omdat waarschijnlijk dezelfde problemen zouden rijzen en het contact met Lloyd en zijn vader wel goed verliep en het vanuit dat oogpunt niet goed zou zijn voor de situatie als geheel.

BJZ heeft zich bij het nemen van een besluit laten leiden door informatie van met name Lloyd zelf, van zijn ouders, zijn scholen en de crisisopvang waar hij verbleef en van waaruit

al was onderzocht waar Lloyd het beste kon gaan wonen. Op basis van al deze informatie meent BJZ dat dit alles naar behoren is gebeurd.

Visie gezinsvoogd

De gezinsvoogd vindt het jammer dat haar contacten met Lloyds moeder, die aanvankelijk goed waren, zo moeizaam waren geworden. Zij merkte wel dat Lloyds moeder erg bezorgd was over hoe het met Lloyd ging nadat hij bij zijn vader was gaan wonen. Volgens de gezinsvoogd kwam Lloyds moeders houding voort uit een gevoel van onmacht, met als gevolg het geven van tegenstrijdige signalen: aanvankelijk toestemming geven dat Lloyd bij zijn vader zou gaan wonen en tijdens de zitting van de rechtbank aangeven dat ze het daar niet mee eens is.

De gezinsvoogd nam Lloyds moeders zorgen serieus en heeft haar uitgenodigd om op neutraal terrein in Lloyds nieuwe woonplaats met haar en vader in gesprek te gaan en haar ook gevraagd haar zorgen op papier te zetten. Lloyds moeder heeft dat niet gedaan en is niet op de uitnodiging ingegaan, omdat zij zich naar haar zeggen teveel zorgen maakte.

De gezinsvoogd had voor en na ieder bezoek aan Lloyd contact met Lloyds moeder, telefonisch of per e-mail, en heeft ook persoonlijke gesprekken met haar gehad.

De gezinsvoogd deelt overigens Lloyds moeders zorgen niet: er waren volgens haar geen signalen dat sprake was van onveilige situatie, noch op grond van de huisbezoeken noch op grond van de informatie van de school. Een neutrale plaatsing en het opbouwen van een goed contact met beide ouders zou haar voorkeur hebben gehad, maar Lloyd wilde steeds maar één ding en dat was bij zijn vader wonen.

Huidige situatie

In de periode nadat Lloyds moeder haar klacht heeft ingediend is er een conflict ontstaan tussen Lloyd en zijn vader en is Lloyd weer bij zijn moeder terechtgekomen. BJZ heeft na overleg met de betrokkenen besloten dit zo te laten. Vader heeft zich hierbij neergelegd. Lloyd is weer ingeschreven op het adres van zijn moeder en zit weer op school. Vanwege de gewijzigde situatie is de zitting bij de rechtbank over de omgangsregeling niet doorgegaan. Voor Lloyd is verder weer ondersteuning geregeld. De OTS is niet verlengd: spanningen tussen de ouders is daarvoor onvoldoende grond. Inmiddels is de OTS beëindigd.

Beoordeling

De vraag die blijft is of BJZ goed is omgegaan met de situatie waarin Lloyd ervoor koos om bij zijn vader te gaan wonen. Goed staat in dit geval voor professioneel: het vereiste van professionaliteit houdt in dat ambtenaren met een bijzondere training of opleiding jegens

burgers overeenkomstig de standaarden van hun beroepsgroep handelen. Dit geldt ook voor instanties die overheidstaken verrichten zoals een BJZ. Dit betekent voor de medewerkers van jeugdzorginstellingen dat van hen een betrokken en actieve werkhouding wordt verlangd waarin het belang van het kind voorop staat, maar vergt ook dat een gezinsvoogd zich inspant om tot een goede werkrelatie met ouders te komen. In dat kader mag van een gezinsvoogd worden verlangd dat ouders in ieder geval serieus worden genomen, wanneer zij bezwaren uiten tegen de gang van zaken. Een eerste vereiste is daarbij dat goed naar de betrokkenen wordt geluisterd en dat zij antwoord krijgen op hun vragen.

BJZ is van meet af aan te werk gegaan met het belang van Lloyd voorop, dat staat buiten kijf: Lloyd gaf aan wat hij graag wilde en er is besloten dat aan zijn wens, bij vader wonen, gehoor kon worden gegeven. BJZ is daarbij niet over één nacht ijs gegaan: er zijn bezoeken afgelegd, gesprekken geweest en er is gebruik gemaakt van de documentatie van de crisisopvang waar Lloyd verbleef. Uit de verstrekte informatie en de verklaring van de gezinsvoogd is niet gebleken dat BJZ zich daarbij vooringenomen heeft opgesteld. Blijft de vraag over of bij alle afwegingen die daarbij zijn gemaakt en ook nadien naar Lloyds moeder is geluisterd en op welke manier op haar bezwaren is gereageerd.

Nadat Lloyd bij zijn vader is gaan wonen heeft de gezinsvoogd hem regelmatig bezocht en heeft zij telefonisch contact met hem gehad, waarna ook Lloyds moeder telkens werd benaderd. Voor haar stond de vraag centraal of de opvoeding van Lloyd wel aan vader kon worden toevertrouwd. De e-mails die zij als bijlage bij haar klacht heeft gestuurd onderstrepen dat Lloyds moeder zich op allerlei punten voortdurend zorgen maakte, zoals over de omgangsregeling en dat de communicatie daarover niet soepel verliep. Duidelijk is wel dat haar contacten met de gezinsvoogd zeer frequent waren en dat de gezinsvoogd altijd prompt op haar e-mails en de daarin aangekaarte problemen heeft gereageerd. De gezinsvoogd heeft zich ook door haar gesprekken met de moeder van Lloyd en met anderen steeds een beeld gevormd van de situatie van Lloyd bij vader.

Voor wat betreft de omgangsregeling heeft BJZ veel moeite gedaan om afspraken te realiseren en om eventuele verbeteringen daarin aan te brengen. Dat zich hierbij problemen hebben voorgedaan, was voor wat betreft het maken van afspraken daarover met name te wijten aan het feit dat Lloyds moeder en vader het daarover niet eens konden worden. Voor wat betreft het uitvoeren van de bestaande afspraken vormde de geografische afstand een groot probleem. Hierin kon BJZ geen verandering brengen.

Die afstand tussen haar en haar zoon was voor Lloyds moeder in zijn algemeenheid een groot probleem: niet alleen voor het realiseren van contactmomenten maar ook - zelfs met name - het gevoel geen vat te hebben op de situatie. Dat is heel goed voorstelbaar. Alles bij elkaar moet echter worden vastgesteld dat BJZ zich heeft ingespannen om de situatie voor Lloyd zo goed mogelijk te maken en zijn moeder is daarbij zeker niet genegeerd in haar bezwaren. De gedraging van BJZ is behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van Bureau Jeugdzorg Stadsregio Rotterdam is niet gegrond.

De Nationale ombudsman,

dr. A.F.M. Brenninkmeijer

Onderzoek

Op 21 april 2010 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw C. uit Spijkenisse met een klacht over een gedraging van Bureau Jeugdzorg Stadsregio Rotterdam (BJZ).

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de directeur van BJZ, werd een onderzoek ingesteld.

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

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd naar betrokkenen.

Bureau Jeugdzorg deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

De reactie van verzoekster gaf geen aanleiding het verslag te wijzigen of aan te vullen.

Informatieoverzicht

1. Klacht van 11 februari 2010, ingediend bij BJZ;
2. Brief van 15 maart 2010 van BJZ aan Klachtencommissie BJZ;
3. Oordeel Klachtencommissie 12 april 2010;
4. Verzoekschrift van 21 april 2010, aangevuld op 3, 13, 21, 23 en 25 mei 2010;
- E-mailwisseling tussen Lloyds moeder en de gezinsvoogd in maart, april en mei 2010;
5. Standpunt BJZ van 4 augustus 2010, met bijlagen, o.a.

Evaluatie Indicatiebesluit 26-08-2009

Plan van Aanpak en Indicatiebesluit 09-02-2010;

6. Verklaring gezinsvoogd 14 februari 2011.

*Gefingeerde naam

7

2010.05179

de Nationale ombudsman

de Nationale ombudsman