

Rapport

Rapport over een klacht over de directeur van Bureau Jeugdzorg Zuid-Holland.

Datum: 4 augustus 2011

Rapportnummer: 2011/233

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat de directeur van Bureau Jeugdzorg Zuid-Holland in haar brief van 25 januari 2011 van oordeel is dat medewerkers van Bureau Jeugdzorg Zuid-Holland, locatie Gorinchem, zich door middel van hun rijbewijs voldoende hebben gelegitimeerd bij een huisbezoek bij verzoeker op 26 november 2010 in het kader van zijn onder toezicht gestelde kinderen.

Wat vooraf ging aan de klacht

Op 27 januari 2010 stelde de rechter de kinderen van verzoeker onder toezicht van Bureau Jeugdzorg Zuid-Holland, locatie Gorinchem. Op 26 november 2010 ontving verzoeker een aangekondigd bezoek van medewerkers van dit Bureau Jeugdzorg. Op zijn verzoek legitimeerden deze medewerkers zich met een rijbewijs.

Bij brief van 16 december 2010 klaagde verzoeker er bij Bureau Jeugdzorg Zuid-Holland over dat de medewerkers van dit Bureau Jeugdzorg zich bij huisbezoeken niet legitimeerden in overeenstemming met wettelijke maatstaven. Volgens verzoeker was een rijbewijs niet voldoende. Verzoeker stelt dat medewerkers van een Bureau Jeugdzorg zich altijd aan cliënten moeten legitimeren met een pasje waaruit blijkt dat zij in dienst zijn van een Bureau Jeugdzorg. In aanvulling op zijn klacht liet verzoeker op 2 januari 2011 nog weten dat de medewerkers eigen middelen hadden om zich te legitimeren en die dan ook dienden te gebruiken, net als de politie. De medewerkers van Bureau Jeugdzorg hadden hierin geen uitzonderingspositie, aldus verzoeker.

Op 17 januari 2011 liet de klachtencommissie van Stichting Bureaus Jeugdzorg Haaglanden/Zuid-Holland verzoeker weten dat zij de klacht niet gegrond achtte. Zij overwoog daarbij dat de medewerkers aan verzoeker hadden aangeboden om zich te legitimeren met een rijbewijs. In de Wet op de Identificatieplicht wordt een geldig rijbewijs, dat is afgegeven op grond van de Wegenverkeerswet, expliciet genoemd als een van de documenten waarmee de identiteit van personen kan worden vastgesteld (zie Achtergrond). De medewerkers van Bureau Jeugdzorg hadden zich dus conform de wet gelegitimeerd, aldus de klachtencommissie.

De directeur van Bureau Jeugdzorg Zuid-Holland liet hierop op 25 januari 2011 aan verzoeker weten dat zij zich aansloot bij de uitspraak van de klachtencommissie. Ook zij was van oordeel dat de medewerkers zich met hun rijbewijs conform de wet hadden gelegitimeerd.

Visie verzoeker

Verzoeker was het niet eens met de uitspraak van de klachtencommissie en de daarop volgende beslissing van de directeur, omdat hij een rijbewijs niet voldoende achtte. Bovendien had de klachtencommissie eerder, op 17 augustus 2010, toen verzoeker nog in het kader van de vrijwillige hulpverlening contact met Bureau Jeugdzorg had, een andere uitspraak gedaan. Toen achtte de klachtencommissie zijn klacht over het niet kunnen tonen van een pasje waaruit bleek dat de medewerker in dienst was van Bureau Jeugdzorg, namelijk gegrond. Volgens de klachtencommissie had de locatiemanager Gouda van het Bureau Jeugdzorg Zuid-Holland in een eerder bemiddelingsgesprek aan verzoeker aangegeven dat hij het wenselijk achtte dat een medewerker zich als zodanig kon legitimeren. Verzoeker gaf hierbij nog aan de Nationale ombudsman aan, dat de locatiemanager hem had meegedeeld dat er interne protocollen bij Bureau Jeugdzorg Zuid-Holland bestonden die voorschreven dat de medewerkers zich door middel van een pasje van Bureau Jeugdzorg dienden te legitimeren.

Verzoeker deelde vervolgens mee dat de directeur van Bureau Jeugdzorg Zuid-Holland hem naar aanleiding van deze eerdere uitspraak van de klachtencommissie echter op 26 augustus 2010 had laten weten dit standpunt van de klachtencommissie niet te delen. Het ging volgens de directeur op dat moment om vrijwillige hulpverlening, waarbij de medewerkers geen speciaal pasje bij zich dienden te hebben om zich te kunnen legitimeren als zijnde medewerker van het Bureau Jeugdzorg Zuid-Holland. Wel achtte de directeur het passend dat een medewerker door middel van een visitekaartje en een brief met het aangekondigde huisbezoek kan aantonen werkzaam te zijn bij Bureau Jeugdzorg, maar is er geen sprake van een wettelijke verplichting op grond van de Wet op de identificatieplicht. Voor verzoeker was het onbegrijpelijk dat de directeur destijds de uitspraak van de klachtencommissie niet had opgevolgd.

Visie Bureau Jeugdzorg

In antwoord op vragen van de Nationale ombudsman liet de directeur van Bureau Jeugdzorg Zuid-Holland bij brief van 3 maart 2011 allereerst weten dat er geen interne protocollen bestaan waaraan de locatiemanager Gouda zou hebben gerefereerd. Zij had bij de betreffende locatiemanager navraag gedaan over zijn opmerkingen tegen verzoeker, die haar als volgt had geïnformeerd over de herkomst van zijn opmerking en de bedoeling daarvan:

In één van de bemiddelingsgesprekken tussen de locatiemanager en verzoeker eind 2009/begin 2010 inzake zijn eerdere klacht hierover, lichtte verzoeker zijn klacht toe over

het ontbreken van een legitimatiepas die medewerkers van Bureau Jeugdzorg als zodanig zou identificeren. Hij haalde daarbij als voorbeeld aan dat medewerkers van een energiebedrijf over een dergelijke pas beschikken als zij aan de deur komen. Omdat gesprekken met Bureau Jeugdzorg over zoiets wezenlijks en persoonlijk als de kinderen van cliënten gaan, achtte verzoeker een dergelijke pas des te meer aangewezen. In dat licht had de locatiemanager inderdaad opgemerkt dat verzoeker een punt had. Daarmee bedoelde hij te zeggen dat hij zich de gedachtegang van verzoeker zo gesteld wel kon voorstellen.

De locatiemanager had verzoeker in dat bemiddelingsgesprek vervolgens verteld dat er mogelijkheden waren om intern bij Bureau Jeugdzorg een dergelijke legitimatiepas aan te vragen. Dit was echter niet gebaseerd op een wettelijke verplichting dan wel daartoe verplichtend intern beleid van Bureau Jeugdzorg Zuid-Holland. De locatiemanager had dat daarom ook niet zo gesteld.

Volgens de directeur hadden medewerkers van Bureau Jeugdzorg Zuid-Holland, ongeacht hun werksoort, de mogelijkheid een dergelijke legitimatiepas aan te vragen bij Bureau Jeugdzorg. Deze passen worden verstrekt met het oog op bezoeken aan de rechtbank, gevangenissen enzovoorts. Dergelijke instellingen vragen medewerkers van Bureau Jeugdzorg evenwel zich tevens te legitimeren en te identificeren met een wettelijk vastgesteld identiteitsbewijs (bijvoorbeeld een paspoort). Het is echter aan de betreffende medewerker om wel of geen gebruik te maken van deze faciliteit. Er is geen sprake van vastgesteld intern beleid of van een verplichting voor het personeel om een dergelijke pas te hebben. Om deze reden bestaan er ook geen interne protocollen of regelingen die het gebruik van een dergelijke pas organiseren.

Wellicht ten overvloede noemde de directeur nog dat er andere mogelijkheden voor medewerkers zijn om desgewenst aan te kunnen tonen bij het Bureau Jeugdzorg werkzaam te zijn. Zo verstrekt Bureau Jeugdzorg tevens (eventueel op naam gemaakte) visitekaartjes of kan de brief waarin een huisbezoek wordt aangekondigd, worden getoond.

Oordeel Nationale ombudsman

Het motiveringsvereiste

Het motiveringsvereiste houdt in dat het handelen van overheidsinstanties feitelijk en logisch wordt gedragen door een kenbare motivering. Dit vereiste geldt ook voor instanties die overheidstaken verrichten, zoals het Bureau Jeugdzorg, en houdt in dat indien het Bureau Jeugdzorg een klacht niet gegrond acht, het steekhoudende argumenten moet aanvoeren waarom het die mening is toegedaan.

Het legitimeren van de medewerkers met een rijbewijs

Vast staat dat de medewerkers zich op 26 november 2010 desgevraagd hebben gelegitimeerd met een rijbewijs. De directeur van Bureau Jeugdzorg Zuid-Holland vond dit voldoende, omdat op deze wijze aan de wettelijke maatstaven was voldaan. Hoewel de directeur gelijk heeft in haar redenering dat een rijbewijs een wettelijk legitimatiemiddel is, is zij geheel voorbij gegaan aan de daadwerkelijke grondslag van de klacht, namelijk dat de medewerkers van Bureau Jeugdzorg zich als zodanig dienden te legitimeren. Door het tonen van een rijbewijs wordt voor de burger namelijk niet duidelijk of de betreffende persoon daadwerkelijk in dienst is van een Bureau Jeugdzorg. Om verzoeker desgevraagd van adequate informatie te kunnen voorzien, hadden de medewerkers zich daarom, naast een wettelijk legitimatiemiddel, ook met een functioneel middel moeten legitimeren. In dit geval, waarin het bezoek vooraf was aangekondigd, had de functionele legitimering door middel van een (kopie van een) aankondigingsbrief van het bezoek met daarin de namen van de betrokken medewerkers, kunnen plaatsvinden. Hiermee wordt cliëntgericht gewerkt en kan eventueel misbruik van de functie worden voorkomen. De verwijzing naar de Wet op de identificatieplicht was daarom misplaatst en bovendien geen steekhoudend argument om verzoeker in het ongelijk te stellen. De directeur heeft in haar oordeel van 25 januari 2011 gehandeld in strijd met het motiveringsvereiste.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

De stelling dat altijd met een pasje dient te worden gelegitimeerd

De Nationale ombudsman is van oordeel dat medewerkers van een Bureau Jeugdzorg zich bij zowel aangekondigde als onaangekondigde huisbezoeken, gezien het diepe ingrijpen in het privébestaan van burgers, standaard als zodanig dienen te legitimeren. Zoals hiervóór al gesteld, wordt hiermee cliëntgericht gewerkt en kan eventueel misbruik van de functie worden voorkomen.

De Nationale ombudsman acht het noodzakelijk dat de Bureaus Jeugdzorg in Nederland zich beraden over een adequaat legitimatiemiddel voor deze situaties. De Nationale ombudsman beoordeelt nu niet of dit door middel van de invoering van een pasje dient te geschieden, omdat hem op dit moment niet bekend is welke voor- en nadelen een dergelijke invoering heeft. De vraag die dan vooral naar voren komt, is of een systeem met enkel pasjes wel voldoende betrouwbaar is. Om die reden zal de Nationale ombudsman het signaal van verzoeker, gelijktijdig met het uitbrengen van dit rapport, voorleggen aan Jeugdzorg Nederland, de belangenorganisatie voor jeugdzorginstellingen in Nederland met het verzoek om zich hierover te bezinnen. Jeugdzorg Nederland zal worden verzocht om binnen twee maanden op het signaal te reageren en een standpunt in te nemen ten aanzien van een adequate wijze van legitimatie voor de medewerkers van Bureau Jeugdzorg.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de directeur van Bureau Jeugdzorg Zuid-Holland is gegrond wegens schending van het motiveringsvereiste.

De stelling van verzoeker dat medewerkers van Bureau Jeugdzorg zich altijd met een pasje van Bureau Jeugdzorg dienen te legitimeren, wordt als signaal voorgelegd aan Jeugdzorg Nederland.

Onderzoek

Op 26 januari 2011 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift met een klacht over de directeur van het Bureau Jeugdzorg Zuid-Holland.

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

De directeur van Bureau Jeugdzorg Zuid-Holland berichtte dat het verslag haar geen aanleiding gaf tot het maken van opmerkingen.

De reactie van verzoeker gaf geen aanleiding het verslag te wijzigen.

Achtergrond

Artikel 1 van de Wet op de identificatieplicht

"Als documenten waarmee in bij de wet aangewezen gevallen de identiteit van personen kan worden vastgesteld, worden aangewezen:

(...)

4. een geldig rijbewijs dat is afgegeven op basis van de Wegenverkeerswet, een geldig rijbewijs als bedoeld in artikel 107 van de Wegenverkeerswet 1994 of een rijbewijs dat is afgegeven door het daartoe bevoegde gezag in een andere lidstaat van de Europese Gemeenschappen of in een andere staat die partij is bij de Overeenkomst betreffende de Europese Economische Ruimte, waarvan de houder in Nederland woonachtig is, zolang de bij de Wegenverkeerswet 1994 vastgestelde termijn van geldigheid in Nederland niet is verstreken, aan de houder geen administratieve maatregel bedoeld in paragraaf 9 van hoofdstuk VI van de Wegenverkeerswet 1994 is opgelegd of aan hem niet de bijkomende straf bedoeld in artikel 179 van die wet is opgelegd en mits het rijbewijs is voorzien van een pasfoto van de houder."