



Rapport

Rapport over een klacht over Bureau Jeugdzorg Friesland uit Leeuwarden.

Datum: 16 augustus 2011

Rapportnummer: 2011/249

Klacht

Op 26 oktober 2010 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift met een klacht over een gedraging van Bureau Jeugdzorg Friesland te Leeuwarden.

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

Verzoeker klaagt er mede namens zijn dochter over dat Bureau Jeugdzorg Friesland, vestiging Leeuwarden, bij de uitvoering van de ondertoezichtstelling van zijn/haar (klein)zoon, niet heeft gezorgd voor goede zorg aan deze (klein)zoon.

Verder klaagt verzoeker er, mede namens zijn dochter, over dat het bestuur van Bureau Jeugdzorg Friesland niet heeft zorg gedragen voor een zorgvuldige klachtbehandeling door de klachtencommissie.

Ter illustratie bij zijn klacht over de zorgverlening aan zijn kleinzoon heeft verzoeker aangegeven dat Bureau Jeugdzorg Friesland een gezinscoach van Jeugdhulp Friesland heeft ingeschakeld die echter nauwelijks hulp heeft geboden. Verzoeker vindt het niet juist dat Bureau Jeugdzorg Friesland daarop geen enkele actie heeft ondernomen.

Met betrekking tot de klachtbehandeling heeft verzoeker aangegeven dat de klachten-commissie heeft miskend dat zijn klacht betrekking had op de verantwoordelijkheid van Bureau Jeugdzorg ten opzichte van de hulp en begeleiding van zijn kleinzoon, dat zij geen gedegen onderzoek heeft verricht naar de klachten alsmede dat de ambtelijk secretaris hem als klager niet serieus heeft genomen door niet (inhoudelijk) te reageren op zijn brieven en meerdere terugbelverzoeken.

Bevindingen en beoordeling

Algemeen

Een kleinzoon van verzoeker, in dit rapport genaamd Pim, woonde lange tijd (14 jaar) bij zijn moeder in Gelderland die het ouderlijk gezag over hem heeft. Wegens gedragsproblemen werd de jongen enkele maanden vrijwillig ter observatie opgenomen in een jeugdzorginstelling. Daar kon hij niet behandeld worden omdat hij zich daartegen verzette en omdat hij bij zijn vader wilde wonen in Friesland. Pim was op een bepaald moment weggelopen uit de instelling en naar zijn vader gegaan. In samenspraak met zijn ouders, de Raad voor de Kinderbescherming en de instelling besloot Bureau Jeugdzorg Gelderland, regio Arnhem, (BJZ Gelderland) om hem bij zijn vader te laten wonen. Pim stond toen nog niet onder toezicht.

Begin oktober 2009 gaf BJJ Gelderland een indicatiebesluit af voor het vestigen van een aanspraak op jeugdzorg. Uit de toelichting op dit besluit blijkt dat de ouders van Pim het niet eens waren over de noodzaak van behandeling van zijn gedragsstoornis ODD en de noodzaak van zijn plaatsing in een instelling. Bij de moeder was al een traject van ambulante- en dagbehandeling doorlopen, zonder positief resultaat en op advies van BJJ had zij daarom gekozen voor opname en behandeling van Pim in een jeugdzorginstelling. De vader van Pim deelde de zorgen van BJJ en Pims moeder niet. Hij had met Pim geen (opvoedings)problemen en hij twijfelde aan de diagnose ODD. Bij de toelichting op het indicatiebesluit stond voorts vermeld dat naar verwachting binnen twee maanden een jeugdbeschermingsmaatregel (ondertoezichtstelling) zou worden uitgesproken. Omdat deze naar verwachting door BJJ Gelderland zou worden uitgevoerd, was er afstemming nodig tussen de zorgaanbieder in Friesland en BJJ Gelderland. Aan BJJ Friesland was, gelet op de geografische afstand, daarom gevraagd een casemanager te leveren. De gezinsvoogd zou worden gevraagd te bemiddelen in het overleg tussen de ouders over de ontwikkeling van Pim en de keuzes die in zijn belang gemaakt zouden moeten worden. Moeder had aangegeven betrokken te willen worden bij de hulpverlening die zich richtte op de opvoedingssituatie bij de vader van Pim.

Een paar dagen na het indicatiebesluit verzocht BJJ Gelderland de zorgaanbieder in Friesland, in het kader van vrijwillige hulpverlening, om zo snel mogelijk te starten met de hulp aan Pim, indien mogelijk met ingang van 26 oktober 2009, de datum dat hij bij zijn vader zou gaan wonen. Begin november vond er een gesprek plaats met Pim, zijn vader, de zorgaanbieder en met de casemanager van Bureau Jeugdzorg Friesland (BJJ).

Op 16 november 2009 werd Pim onder toezicht gesteld van BJJ Friesland. Begin januari 2010 stelde Bureau Jeugdzorg Friesland een gezinsvoogd aan.

Eind maart 2010 belde de zorgaanbieder met de moeder van Pim met de mededeling dat de zorgaanbieder stopte met de hulpverlening omdat Pim geen hulpvraag had. Daarop uitte verzoeker eind maart 2010 bij de directie van BJJ Friesland zijn ongenoegen over de gang van zaken. Hoe kon het dat Pim geen hulpvraag had, terwijl in het verleden bij hem een gedragsstoornis ODD was geconstateerd? Naar de mening van verzoeker heeft de gezinscoach zich volledig laten inpakken door de vader van Pim en is er geen hulp verleend terwijl dit wel nodig was.

Begin april 2010 werd een plan van aanpak opgesteld door BJJ Friesland waarin - kort samengevat - stond dat Pim hulp nodig had. Er was een gezinsvoogd nodig die de regie op zich moest nemen, overzicht moest houden en die de coördinatie van de hulpverlening zou dragen. De gezinsvoogd moest het ontwikkelingsproces kunnen volgen en onderzoeken welke condities er voor Pim nodig waren. De gezinsvoogd moest een vertrouwenspersoon zijn die naar Pim luisterde en waaraan Pim zijn verhaal kwijt kon.

Begin mei 2010 riep verzoeker de hulp in van de Nationale ombudsman omdat de klachtencommissie zijn klacht niet wilde behandelen aangezien hij de grootvader van Pim is en daarmee volgens de klachtencommissie geen belanghebbende.

Uit een persoonlijkheidsonderzoek in juni 2010 kwam naar voren dat Pim geen ODD meer had.

Op 6 oktober 2010 heeft de klachtencommissie door tussenkomst van de Nationale ombudsman alsnog op de klacht beslist. De klachtencommissie heeft de klacht dat er pas in januari 2010 een gezinsvoogd werd toegewezen gegrond verklaard. BJZ had bij de aanvang van de ondertoezichtstelling in een eerder stadium contact met de moeder moeten opnemen. De klachtencommissie stelde vast dat de communicatie zeker bij aanvang van de uitvoering van de kindbeschermingsmaatregel onvoldoende is geweest. Ten slotte werd verzoeker voor zijn klachten over Jeugdhulp Friesland verwezen naar de klachtencommissie van de Stichting Jeugdhulp Friesland.

Op 22 november 2010 onderschreef de toenmalige directeur van BJZ dat oordeel en bood zijn excuses aan voor het feit dat er in geval van verzoeker te laat een gezinsvoogd was toegewezen en de communicatie hierover onvoldoende was geweest. Het punt had hij onder de aanbracht van de teammanagers van de afdeling jeugdbescherming gebracht en de tijdslijn voor het toewijzen van een gezinsvoogd had BJZ versneld.

A. Ten aanzien van de verleende zorg aan Pim

I Bevindingen

Visie verzoeker

1. Verzoeker vond de reactie van BJZ op zijn klacht niet voldoende. BJZ heeft volgens verzoeker geen verantwoordelijkheid getoond richting moeder. BJZ heeft de zorg aan Pim overgelaten aan de zorgaanbieder en met moeder is geen of nauwelijks contact geweest. Volgens verzoeker is BJZ verantwoordelijk voor de zorg aan Pim en is het daarin tekortgeschoten. Zijn kleinzoon had dringend hulp nodig omdat hij leed aan ODD, een gedragsstoornis waarbij Pim weigert verantwoording te nemen en alles buiten zichzelf zoekt, aldus verzoeker. Volgens hem is de benodigde hulp aan Pim uitgebleven. Hij verwijt BJZ Friesland dat het heeft stilgezeten en zich niet professioneel heeft opgesteld naar de moeder van Pim.

Visie BJZ

2. BJZ heeft de klacht over de onvolledige communicatie omtrent het toewijzen van een gezinsvoogd in Friesland, nadat Pim vanuit Gelderland naar Friesland was verhuisd gegrond bevonden. BJZ houdt als gevolg daarvan dat punt scherp in de gaten en ziet daarin aanleiding het interne proces waar het de regels omtrent communicatie betreft, aan

te scherpen.

3. Tijdens de hoorzitting van 25 augustus 2010 gaf BJZ aan dat de zorgaanbieder Jeugdhulp Friesland verantwoordelijk was voor het uitvoeren van de zorg aan Pim. Vanuit de zorgaanbieder zijn volgens BJZ met ingang van november 2009 contacten met Pim en zijn vader tot stand gekomen.

4. BJZ stelde zich desgevraagd op het standpunt dat een gezinsvoogd weliswaar de regie heeft over de in te zetten hulp, doch deze kon volgens BJZ tot zijn spijt het proces van inzet van de zorgaanbieder alleen maar beïnvloeden door telkens opnieuw te informeren bij de zorgaanbieder naar de datum waarop de zorgverlening van start gaat. Volgens BJZ is dat ook gebeurd door BJZ Gelderland begin oktober 2009. BJZ wordt helaas met enige regelmaat met de grenzen van het beschikbaar zijn van hulp door zorgaanbieders geconfronteerd. In de overlegmomenten met de ketenpartners neemt het tot stand brengen van noodzakelijk zorgaanbod een vooraanstaande plaats in, aldus BJZ.

II Beoordeling

5. Het vereiste van professionaliteit houdt in dat ambtenaren met een bijzondere training of opleiding jegens burgers overeenkomstig de standaarden van hun beroepsgroep handelen. Dit vereiste geldt ook voor medewerkers van instanties die een overheidstaak vervullen, zoals de Bureaus Jeugdzorg. Het houdt voor BJZ in dat zorgvuldig dient te worden overwogen welke hulp van welke hulpverleningsinstelling moet worden ingezet om de beoogde doelen te behalen. BJZ mag daarbij uitgaan van de deskundigheid van ingeschakelde hulpverleningsinstellingen, tenzij er duidelijke redenen zijn om te twifelen aan die deskundigheid. De eindverantwoordelijkheid voor de hulpverlening ligt echter bij BJZ, bij wie het kind immers onder toezicht is gesteld. Dit impliceert dat van BJZ een actieve en betrokken werkhouding verlangd mag worden. De gezinsvoogd dient het belang van het kind voorop te stellen en dient vanuit dat belang zijn beslissingen te nemen, mede gesteund op voldoende en afgewogen informatie. Bovendien moet uit het dossier blijken op basis van welke informatie tot bepaalde conclusies en maatregelen is besloten.

6. De Nationale ombudsman stelt vast dat BJZ Gelderland eind september 2009 een gesprek had met Pim en zijn beide ouders en dat het op 5 oktober 2009 een indicatie-besluit inzake het vestigen van een aanspraak op jeugdzorg had afgegeven en dat op 8 oktober 2009 had toegestuurd aan de zorgaanbieder in Friesland met het verzoek om hulp te verlenen. Op dat moment vond BJZ Gelderland dus dat Pim en zijn ouders hulp nodig hadden. Dit was nog in het kader van vrijwillige hulpverlening.

Om toe te zien op de ontwikkeling en veiligheid van Pim en om structurele hulpverlening te waarborgen werd het nodig gevonden een ondertoezichtstelling aan te vragen die de rechter ook uitsprak. Ook de rechter vond dus dat Pim hulp nodig had. Vervolgens duurde het nog bijna anderhalve maand voordat BJZ Friesland een gezinsvoogd aanstelde.

7. De Nationale ombudsman is het met BJZ eens dat het te lang heeft geduurd voordat een gezinsvoogd werd aangesteld. Hierdoor is Pim in die periode verstoken gebleven van hulp die hij volgens BJZ Gelderland en de rechter wel nodig had. Ook heeft BJZ toegegeven dat de communicatie met moeder onvoldoende was. BJZ gaf aan dat het interne proces waar het de regels omtrent communicatie betreft, zal aanscherpen. De Nationale ombudsman heeft hiervan met instemming kennis genomen.

8. Ook nadat de gezinsvoogd was aangesteld, is de noodzakelijke hulp aan Pim volgens verzoeker uitgebleven. De zorgaanbieder kondigde eind maart 2010 aan hulp te hebben verleend welke was afgesloten met een eindverslag van behandeling. De gezinsvoogd zou een inschatting maken over de vraag wat voor vervolghulp verder nodig was. De gezinsvoogd had een diagnostisch onderzoek aangevraagd voor een second opinion over de diagnose ODD. De hulpverlening had bestaan uit een gesprek met zowel de vader als met de moeder van Pim en daarna nog (telefonische) gesprekken met Pim en zijn vader. BJZ heeft aangegeven niet verantwoordelijk te zijn voor de daadwerkelijke hulpverlening aan Pim of het uitblijven daarvan. De Nationale ombudsman onderschrijft deze zienswijze niet. Anders dan BJZ stelt, stopt de verantwoordelijkheid van BJZ niet met het uitzetten van de hulp bij de zorgaanbieder, maar draagt het de eindverantwoordelijkheid voor de verleende zorg aan de onder toezicht gestelde. Geoordeeld was immers dat hulp aan Pim noodzakelijk was. Indien die hulp niet tijdig van de grond komt, óf omdat er wachtlijsten zijn óf omdat de noodzaak ervan niet door de zorgaanbieder wordt ingezien, moet BJZ Friesland beoordelen of het noodzakelijk is andere hulpvormen in te zetten ofwel in overleg te gaan met alle betrokkenen (zoals in elk geval de ouders) over de noodzaak ervan. Als er vragen leven over de noodzaak van voortzetting van de hulpverlening, bijvoorbeeld of de eerder gestelde diagnose nog onverkort gold, moet BJZ naar het oordeel van de Nationale ombudsman ervoor zorgen dat die vraag op zo kort mogelijke termijn wordt beantwoord. Bij het handelen van BJZ moet het kind centraal staan en in dat kader moet het de regiefunctie vervullen rondom de zorg aan het kind, zowel in- als extern. Dit houdt in dat BJZ zicht moet hebben en houden op de situatie rondom het kind, door informatie te vergaren en te verstrekken, hulpverleningsprocessen actief te monitoren en proactief te reageren bij gesignaleerde knelpunten. Nu BJZ Friesland de zaak min of meer uit handen heeft gegeven waardoor het onder andere te lang heeft geduurd voordat een second opinion werd uitgevoerd, heeft het gehandeld in strijd met het vereiste van professionaliteit.

De gedraging is daarmee niet behoorlijk.

B. Ten aanzien van zorgvuldige klachtbehandeling door de klachtencommissie

I. Bevindingen

Algemeen

Na de mededeling van de zorgaanbieder dat Pim geen hulpvraag had uitte verzoeker eind maart 2010 bij de directie van BJZ zijn ongenoegen over de gang van zaken. Een paar dagen later ontving verzoeker van de (ambtelijk secretaris van de) klachtencommissie een ontvangstbevestiging van zijn klacht en nam de teammanager van BJZ telefonisch contact op met verzoeker.

Vervolgens ontving verzoeker een brief van 13 april 2010 van de (ambtelijk secretaris van de) klachtencommissie waarin onder meer het volgende stond vermeld:

"Op 31 maart is aan u een ontvangstbevestiging gestuurd inzake uw brief d.d. 28 maart, waarin u uw ongenoegen kenbaar maakt omtrent hulpverlening en gezinsvoogdij. In genoemd schrijven is u medegedeeld dat u zo spoedig mogelijk nader geïnformeerd zult worden. Inmiddels heb ik van de teammanager jeugdbescherming vernomen dat zij u op 1 april jl. telefonisch heeft uitgenodigd voor een gesprek, doch dat u hier niet op wenste in te gaan.

Mevrouw (...) heeft u vervolgens telefonisch uitgelegd, dat uw klachten over jeugdhulp niet bij ons behandeld kunnen worden. U dient contact op te nemen met de betreffende instelling. Tevens is u uitgelegd, dat een gezinsvoogd niet bij machte is financiële toezeggingen tussen ouders onderling af te dwingen.

Formeel bent u niet-ontvankelijk in uw klacht. Conform ons klachtenreglement behoort u in uw hoedanigheid als grootouder niet bij voorbaat tot de klachtgerechtigde personen. Door middel van de uitnodiging tot een gesprek heeft BJZ u echter de gelegenheid geboden uw beklag in persoon gestalte te geven. Dat was ook de strekking van "het nader geïnformeerd" te zullen worden. U wens hier echter geen gebruik van te maken

Derhalve sluit ik de correspondentie met u af."

Na ontvangst van een reactie van verzoeker hierop reageerde de (ambtelijk secretaris van de) klachtencommissie van BJZ op 20 april 2010 met een brief waarin stond vermeld:

"Uw brief d.d. 14 april jl. met bijlage is door ons ontvangen en zal bij overige correspondentie worden gevoegd."

Hierop reageerde verzoeker en schreef de klachtencommissie dat het probleem van het niet behandelen op te lossen zou zijn door zijn dochter als gemachtigde aan te wijzen. Verder vroeg hij om ongedaan making van de afsluiting van de correspondentie. Daar het beoogde effect uitbleef, riep verzoeker de hulp van de Nationale ombudsman in.

Door tussenkomst van de Nationale ombudsman ontving de klachtencommissie begin juni 2010 de machtiging van de dochter van verzoeker en werd de klacht alsnog in behandeling genomen. Verzoeker werd vervolgens op 15 juni 2010 schriftelijk uitgenodigd voor een hoorzitting.

Op 25 augustus 2010 heeft de klachtencommissie de hoorzitting gehouden. Uit het verslag van de hoorzitting volgt onder meer dat de voormalige gezinsvoogd en de voormalige teammanager niet meer werkzaam zijn bij BJZ en "daarom kan mevrouw T. (de huidige teammanager; N.o.) daar geen reactie op geven".

De klachtencommissie heeft op 6 oktober 2010 op de klacht beslist en de toenmalige directeur van BJZ onderschreef op 22 november 2010 het oordeel van de klachtencommissie.

De klachtencommissie oordeelde verder dat de secretaris van de klachtencommissie volkomen juist had gehandeld. Ze had correct op verzoekers schriftelijke verzoeken en opmerkingen gereageerd en inhoudelijk mocht ze geen standpunt innemen. Uit het dossier is gebleken dat de klachtencommissie na afloop van de hoorzitting de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie om een reactie op de klacht had gevraagd en toen aangaf dat zij aanvankelijk afhoudend was geweest naar verzoeker omdat hij nogal aanmatigend was over de hulpverlening en omdat hij geen machtiging van zijn dochter had. Dit veranderde volgens haar nadat de machtiging was ontvangen. De ambtelijk secretaris had verzoeker uitgelegd dat zij geen inhoudelijke standpunten mocht innemen, maar toch werd zij naar haar zeggen veelvuldig door verzoeker uitgedaagd om dit wel te doen. Omdat verzoeker dit kennelijk niet accepteerde heeft de ambtelijk secretaris zich formeel opgesteld, aldus de ambtelijk secretaris.

Visie verzoeker

1. Volgens verzoeker heeft de klachtencommissie hem niet serieus genomen in zijn klachten omdat zij in eerste instantie zijn klacht niet wilde behandelen. Voorts klaagt hij erover dat hij onheus is bejegend door de secretaris van de klachtencommissie. Verzoeker wilde graag uitleg van de klachtencommissie waarom zijn klacht niet behandeld werd, maar de secretaris van de klachtencommissie was telefonisch niet te bereiken en op zijn e-mail werd niet gereageerd.

En pas na vijf maanden deelde de klachtencommissie mee dat hij voor de klacht over de gezinscoach bij de klachtencommissie van de zorgaanbieder moest zijn en niet bij die van BJZ.

Toen uiteindelijk zijn klacht behandeld werd heeft de klachtencommissie volgens verzoeker geen gedegen onderzoek verricht naar zijn klachten omdat zij niet is ingegaan op zijn verschillende klachten en zij met zijn reactie op het samenvattend verslag van de hoorzitting niets heeft gedaan. Verzoeker is het er niet mee eens dat de klachtencommissie geen reactie kan geven op zijn klacht omdat de teammanager en de gezinsvoogd niet meer bij BJZ werkzaam zijn.

Ten slotte is verzoeker van mening dat de directeur van BJZ een obligate brief had verstuurd en geen idee had wat er was gebeurd.

Visie BJZ

2. Verzoeker is volgens BJZ serieus in zijn klacht ontvangen. De toenmalige teammanager heeft verzoeker vier dagen nadat de klacht was ontvangen telefonisch voor een gesprek uitgenodigd. Verzoeker wenste hiervan geen gebruik te maken. Om die reden en omdat verzoeker niet onder het cliëntbegrip viel heeft BJZ toen de klacht in eerste instantie niet behandeld. Naar de visie van BJZ wordt een familielid dat klaagt namelijk niet vanzelfsprekend uitgenodigd voor een hoorzitting. BJZ heeft naar zijn zeggen verzoeker correct benaderd. De wijze waarop verzoeker zijn ongenoegen over BJZ uitstortte valt echter volgens BJZ niet onder de correctheidsnoemer. Volgens BJZ heeft het wel degelijk de volmacht geaccepteerd en op 27 oktober 2010 heeft er een familiegesprek bij BJZ plaatsgevonden, waarbij verzoeker ook aanwezig was.

De klachtencommissie vond het niet nodig om de teammanager en de gezinsvoogd bij de klachtbehandeling te horen. De teammanager was ten tijde van de klachtbehandeling gepensioneerd en de gezinsvoogd had een andere werkkring. Zij waren niet benaderd omdat de op dat moment in dienst zijnde teammanager eindverantwoordelijk was die ter zake deskundige inhoudelijke informatie kon verschaffen.

3. In reactie op het verslag van bevindingen gaf BJZ aan dat verzoeker in een brief van 13 april 2010 reeds was geweest op de klachtmogelijkheid bij zorgverleners waaronder Jeugdhulp Friesland. Dit was hem overigens ook al in het eerdere telefoongesprek met de teammanager meegedeeld. Dat dit, zoals verzoeker stelt vijf maanden heeft geduurd, is volgens BJZ dan ook niet juist. De reactie van verzoeker op het samenvattend verslag van de hoorzitting is volgens reguliere werkwijze daaraan toegevoegd en maakt daarmee integraal onderdeel uit van het verslag. Er is wel degelijk iets gedaan met het commentaar van verzoeker.

II Beoordeling

4. Voor de beoordeling van klachten over klachtbehandeling onder verantwoordelijkheid van BJZ neemt de Nationale ombudsman als leidraad de handreiking "Goede klachtbehandeling in de Jeugdzorg" (rapport 2010/045, verschenen op 23 maart 2010, te vinden onder www.nationaleombudsman/rapporten.nl). Een goede klachtbehandeling is belangrijk omdat het een onmisbaar terugkoppelingsmechanisme is voor de professionals. Zorgvuldig behandelde klachten kunnen zowel voor individuele professionals als voor de organisatie waarin zij werken aanwijzingen voor verbetering opleveren. Het is niet voor niets dat aan klacht-beoordelingen een aanbeveling verbonden kan worden. Doch afgezien van concrete aanbevelingen vormt klacht-behandeling een goede aanleiding voor de zelfreflectie die passend is voor professionals en professionele organisaties. Dit vraagt om

een kwalitatief hoogwaardige klacht-behandeling waarvan goede communicatie met betrokkene, adequate reactietermijnen en een goed onderzoek van de klacht belangrijke onderdelen zijn. Op die manier voelen burgers die de moeite nemen een grief te uiten zich serieus genomen hetgeen kan bijdragen aan het herstel van vertrouwen in de instantie.

Het bestuur van een BJZ dient zorg te dragen voor een zorgvuldige klachtbehandeling, zowel binnen BJZ als door de klachtencommissie.

Het vereiste van adequate organisatorische voorzieningen houdt onder meer in dat overheidsinstanties de klachtbehandeling op zorgvuldige wijze inrichten en laten verlopen. Dit vereiste geldt ook voor instanties die een overheidstaak vervullen, zoals de bureaus jeugdzorg. Dit houdt in dat BJZ er zorg voor draagt dat de (ambtelijk secretaris van de) klachtencommissie volgens de aandachtspunten van goede klachtbehandeling handelt.

5. De Nationale ombudsman stelt vast dat de klachtencommissie in eerste instantie verzoeker niet had ontvangen in zijn klacht, met name omdat hij niet viel onder het cliëntbegrip. Uit het dossier is verder gebleken dat de secretaris van de klachten-commissie afhoudend was omdat verzoeker volgens haar nogal aanmatigend deed over de hulpverlening en niet een machtiging van zijn dochter had overgelegd. Voorts stelt de Nationale ombudsman vast dat er tussen verzoeker en de ambtelijk secretaris meerdere telefoongesprekken zijn geweest, maar dat de klachtencommissie pas na tussenkomst van de Nationale ombudsman de volmacht van verzoeker ontving en accepteerde in die zin dat de klacht inhoudelijk werd behandeld.

6. Niets stond de klachtencommissie echter in de weg om verzoeker eerder alsnog om de volmacht te vragen dan wel verzoeker als relevant betrokkene te beschouwen en zijn klacht direct in behandeling te nemen. Voorts had de klachtencommissie in dit geval met verzoeker duidelijker moeten communiceren door verzoeker te woord te staan, dan wel schriftelijk een duidelijke uitleg te geven. De brief van 20 april 2010 bestaande uit de zin dat verzoekers brief is ontvangen en bij zijn overige correspondentie werd gevoegd gaf verzoeker helemaal geen duidelijkheid en was ook geen inhoudelijke reactie op zijn brief van 14 april 2010.

7. De Nationale ombudsman stelt vast dat ten aanzien van de klacht over de gezinscoach de klachtencommissie in zijn brief van 13 april 2010 had meegedeeld dat de teamleider van BJZ telefonisch reeds had aangegeven dat zijn klachten over jeugdhulp niet door BJZ konden worden behandeld. Dat verzoeker op dat antwoord vijf maanden heeft moeten wachten is dan ook niet juist. In zoverre mist deze klacht feitelijke grondslag.

8. Overigens neemt dit niet weg dat op grond van Hoofdstuk 12 van de Wet op de jeugdzorg in samenhang met artikel 11 van het Klachtenreglement Stichting Bureau Jeugdzorg Friesland de termijn waarbinnen de klachtencommissie klachten moet afdoen, in beginsel acht weken is en dat de directie van BJZ binnen vier weken na ontvangst van

het oordeel van de klachtencommissie schriftelijk meedeelt 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. De Nationale ombudsman stelt vast dat de klachtbehandeling al met al te lang heeft geduurd en daar geen regie op is gevoerd. De termijn van acht weken is ruimschoots overschreden, niet is gebleken dat er een bericht van verdaging aan verzoekster was gestuurd en voormelde termijn van vier weken is door de directeur van BJZ Friesland eveneens overschreden.

9. De Nationale ombudsman stelt vast dat verzoeker op 25 mei 2010 zijn klachten heeft gepreciseerd en met name over de toenmalige gezinsvoogd en de toenmalige teamleider. Dit is de basis waarop de klachtbehandeling georganiseerd dient te worden. Uit het verslag van de hoorzitting van de klachtencommissie blijkt dat de huidige teamleider op een bepaald punt geen reactie kon geven omdat genoemde personen niet meer bij BJZ werkzaam waren. BJZ stelt zich in zijn reactie naar de Nationale ombudsman op het standpunt dat genoemde personen ook niet zijn benaderd omdat de huidige teamleider eindverantwoordelijk was. De Nationale ombudsman is van oordeel dat BJZ zich er op dat punt te gemakkelijk vanaf maakt. BJZ dient bij een klacht over gedragingen van personen die niet meer bij BJZ werkzaam zijn, voldoende onderzoek te verrichten om de benodigde informatie te vergaren. BJZ had op de punten die onduidelijk waren navraag moeten doen bij de desbetreffende personen om bijvoorbeeld er achter te komen wat de gezinsvoogd in de periode dat zij als gezinsvoogd voor Pim werkzaam was heeft gedaan. Het feit dat iemand niet meer werkzaam is voor een organisatie betekent niet dat hij daarmee ook niet meer verantwoordelijk is voor de werkzaamheden die hij tijdens dat dienstverband heeft verricht. Om die reden mag dan ook worden verwacht dat instanties proberen voormalig medewerkers bij klachten te benaderen en van hen bij vertrek te vragen/verlangen ook daarvoor beschikbaar te zijn. Vervolgens heeft ook de klachtencommissie nagelaten BJZ op dit punt aan te sporen. In haar uitspraak is zij zelfs helemaal niet op die klachten ingegaan waarmee geen recht is gedaan aan verzoekers klacht op die punten.

10. De Nationale ombudsman is van oordeel dat de directie van BJZ zich onvoldoende heeft ingespannen om de klachtbehandeling goed te - laten - verlopen. Hiermee heeft BJZ gehandeld in strijd met het vereiste van adequate organisatorische voorzieningen.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

11. Het bovenstaande geeft de Nationale ombudsman aanleiding de directie van Bureau Jeugdzorg Friesland in overweging te geven om, in het geval klachten worden behandeld over gedragingen van personen die niet meer bij Bureau Jeugdzorg werkzaam zijn, zich in te spannen om met die voormalig werknemers in contact te komen dan wel op andere manieren te streven naar een zo goed mogelijke reconstructie van de feiten.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van Bureau Jeugdzorg Friesland uit Leeuwarden, is:

gegrond:

- ten aanzien van de verleende zorg aan Pim, wegens schending van het vereiste van professionaliteit;
- ten aanzien van de zorgvuldige klachtbehandeling door de klachtencommissie, wegens strijd met het vereiste van adequate organisatorische voorzieningen.

Aanbeveling

De Nationale ombudsman geeft de directie van Bureau Jeugdzorg Friesland in overweging om, in het geval klachten worden behandeld over gedragingen van personen die niet meer bij Bureau Jeugdzorg werkzaam zijn, zich in te spannen om met die voormalig werknemers in contact te komen dan wel op andere manieren te streven naar een zo goed mogelijke reconstructie van de feiten.

Met instemming

Met instemming heeft de Nationale ombudsman kennis genomen van de mededeling van de directie van BJZ Friesland dat het interne proces waarin de regels omtrent de communicatie staan vermeld, wordt aangescherpt.

Onderzoek

In het kader van het onderzoek werd het bestuur van Bureau Jeugdzorg Friesland verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Voorts werd betrokkenen verzocht op de bevindingen te reageren en werd BJZ een aantal specifieke vragen gesteld.

Het bestuur van BJZ gaf bij brief van 1 maart 2011 zijn reactie en van verzoeker is geen reactie ontvangen.

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

Verzoeker berichtte dat het verslag hem geen aanleiding gaf tot het maken van opmerkingen.

De reacties van verzoeker en BJZ gaven geen aanleiding het verslag te wijzigen.

Informatieoverzicht

De bevindingen van het onderzoek zijn gebaseerd op het overgelegde dossier, waarin onder meer:

- brieven van de klachtencommissie van 13 en 20 april 2010;
- beslissing van de klachtencommissie van 22 november 2010.

Verder zijn de bevindingen gebaseerd op:

- verzoekschrift van verzoeker van 26 oktober 2010;
- brief van de voormalige directeur van BJZ van 1 maart 2011.

Achtergrond

1.: Artikel 1 van de Wet op de Jeugdzorg (Wet van 22 april 2004, Stb. 2004, 306) luidt, voor zover van belang:

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

cliënt: een jeugdige, zijn ouders of stiefouder of anderen die de jeugdige als behorend tot hun gezin verzorgen en opvoeden;

jeugdzorg: ondersteuning van en hulp aan jeugdigen, hun ouders, stiefouders of anderen, die een jeugdige als behorende tot hun gezin verzorgen en opvoeden, bij opgroei- of opvoedingsproblemen of dreigende zodanige problemen

pleegouder: degene die in het kader van jeugdzorg een jeugdige die niet zijn kind of stiefkind is, als behorende tot zijn gezin verzorgt en opvoedt;

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

zorgaanbieder: de natuurlijke persoon of de rechtspersoon die jeugdzorg verleent, waarop ingevolge deze wet aanspraak bestaat; "

2. Artikel 5, eerste tot en met vierde lid, van de Wet op de Jeugdzorg, luidt:

"1. De stichting heeft tot taak te bezien of een cliënt zorg nodig heeft in verband met opgroei-, opvoedings- of psychiatrische problemen, dan wel in verband met problemen van een cliënt, niet zijnde een jeugdige, die het onbedreigd opgroeien van een jeugdige belemmeren.

2. Tot de taak, bedoeld in het eerste lid, behoort het vaststellen of een cliënt is aangewezen op:

- a. jeugdzorg waarop ingevolge deze wet aanspraak bestaat,
- b. zorg, bestaande uit bij algemene maatregel van bestuur aan te wijzen vormen van geestelijke gezondheidszorg voor jeugdigen waarop ingevolge de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten dan wel ingevolge een zorgverzekering als bedoeld in artikel 1, onderdeel d, van de Zorgverzekeringswet aanspraak bestaat.
3. De stichting oefent de taak, bedoeld in het eerste lid, uit op verzoek van een cliënt of uit eigen beweging.
4. Uitgangspunt bij het uitoefenen van de taak, bedoeld in het eerste lid, is dat zorg het belang van een onbedreigde ontwikkeling van een jeugdige dient en aansluit bij de behoefte van de cliënt. Deze zorg is in verband hiermee niet ingrijpender dan noodzakelijk en wordt geboden zo dicht mogelijk bij de plaats waar de cliënt duurzaam verblijft en gedurende een zo kort mogelijke periode."

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 44, eerste lid, van het Uitvoeringsbesluit Wet op de Jeugdzorg, luidt:

De stichting wijst binnen vijf dagen nadat de minderjarige onder haar toezicht is gesteld en zij hiervan in kennis is gesteld, een gezinsvoogdijwerker aan en doet hiervan mededeling aan de minderjarige en de met gezag belaste ouder of voogd.

Artikel 11 van het Klachtenreglement Stichting Bureau Jeugdzorg Friesland

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 deklager, de beklagde en de teammanager van de beklagde."

15

2010.11929

De Nationale ombudsman,

dr. A.F.M. Brenninkmeijer

de Nationale ombudsman