



Rapport

Rapport over een klacht over Bureau Jeugdzorg Groningen

Datum: 4 oktober 2011

Rapportnummer: 2011/289

Wat ging aan de klacht vooraf?

Algemeen

1. Verzoekers zijn de grootouders van de minderjarige Suzanne*. Hun zoon is de vader van Suzanne. De relatie van deze zoon is enkele jaren geleden verbroken en sindsdien woont Suzanne bij haar moeder. De zoon heeft Suzanne wel erkend maar heeft geen gezag over haar. Verzoekers hebben sinds 2005 een groot aantal zorgmeldingen bij het AMK van Bureau Jeugdzorg Groningen (BJZ) gedaan omtrent de opvoedingssituatie van Suzanne en haar halfzus bij hun moeder. Kort samengevat was er volgens verzoekers sprake van een chaotische opvoedingssituatie met een moeder die regelmatig dronken was, het huishouden verwaarloosde en financiële problemen had. Verder onthield zij haar kinderen volgens verzoekers van medische zorg en gebruikte zij hen in de strijd met haar ex-partners. Verzoekers vinden dat moeder voldoende kenmerken vertoont die volgens hen duiden op een borderline-stoornis. Verzoekers geven aan zich grote zorgen te maken over de kinderen en vroegen het AMK daarom meermalen om in te grijpen en de moeder aan te spreken op haar gedrag.

2. Het AMK heeft driemaal een onderzoek naar de situatie van de kinderen ingesteld. Het AMK concludeerde daaruit dat Suzanne zich goed ontwikkelde en dat er sprake was van een verantwoorde opvoeding en verzorging. Wel waren er andere zorgen rondom de situatie van Suzanne die te maken hadden met de omgangsregeling. De omgang met haar vader en grootouders zorgde volgens het AMK voor veel spanning bij Suzanne. Dit had te maken met de voortdurende hevige strijd tussen de grootouders/vader enerzijds en de moeder anderzijds waarvan de kinderen de dupe waren. Het AMK was bekend met het feit dat het probleem volgens verzoekers schuilde in de persoonlijkheid van de moeder en dat zij vonden dat het AMK-onderzoek zich daarop zou moeten richten. Volgens het AMK was dit echter niet aan de orde. In hun optiek lag de oplossing in het verbeteren van de communicatie binnen de familie over de opvoeding van Suzanne. Het AMK stelde daartoe een Eigen Kracht conferentie voor. Verzoekers stelden daar tegenover dat met de moeder geen afspraken te maken viel, al zou zij doen voorkomen van wel. Verzoekers vonden een gesprek met haar hierover dus zinloos. Eerst zou de moeder moeten erkennen dat er wat met haar aan de hand was en hiervoor hulp moeten aanvaarden. Pas dan konden met haar afspraken worden gemaakt over de communicatie en belangrijker, de opvoeding van Suzanne. Doordat het AMK dit niet inzag en ook niet ingreep, voelden verzoekers zich als bezorgde grootouders miskend en totaal niet serieus genomen.

3. Het onderzoek van het AMK konden zij niet serieus nemen nu dat onderzoek heel beperkt was in die zin dat slechts professionals als referenten waren gehoord en geen betrokkenen die daadwerkelijk iets over de thuissituatie konden vertellen zoals de oppas van de kinderen en de burens van de moeder. Hierdoor ontstond geen reëel beeld van de opvoedingssituatie, aldus verzoekers. Dat ook het onderzoek van de Raad voor de Kinderbescherming hun zorgen niet bevestigde verbaasde verzoekers niet omdat de Raad

voortborduurde op de eerdere onjuiste aannames van het AMK dat er weinig zorgwekkends aan de hand was en dat de problemen die er wel waren, werden veroorzaakt door de voortdurende strijd tussen de moeder en de vader/grootouders.

Klachtbehandeling door BJZ

4. Over onder andere de houding en opstelling van het AMK hebben verzoekers zich meerdere malen beklaagd bij het AMK en uiteindelijk ook bij de klachtencommissie van BJZ. Die oordeelde voor het laatst in juli 2010 ten aanzien van het door het AMK verrichte onderzoek dat het in de rede ligt dat het AMK zich in zijn onderzoek in belangrijke mate richt op professionals omdat in het algemeen hun informatie betrouwbaarder is dan die van 'willekeurige' burgers, maar ook omdat de vertrouwelijke omgang met gegevens bij professionals in het algemeen beter is gewaarborgd. In dit geval, zo oordeelde de klachtencommissie, had het AMK naar behoren geopereerd. Het had in 2005 en 2006 naar aanleiding van de ontvangen zorgmeldingen een regulier onderzoek gedaan welk onderzoek in 2007 was gevolgd door een onderzoek van de Raad voor de Kinderbescherming. Uit deze onderzoeken bleek niet dat er sprake was van kindermishandeling. In 2009 was opnieuw onderzoek verricht door het AMK. Ook daaruit bleek niet dat er sprake was van kindermishandeling. Wel bevorderde het AMK hulpverlening in het gezin door de zaak over te dragen naar de Toegang van BJZ omdat bleek dat met name de halfzus van Suzanne leed onder de onderlinge strijd tussen haar ouders. De verwachting was dat Suzanne ook van de hulp die zou worden opgestart, zou profiteren. Wel vond de klachtencommissie het kwalijk dat die hulp een jaar later nog steeds niet van de grond was gekomen en dat het AMK hierop geen controle uitoefende. De Raad van Bestuur van BJZ werd verzocht aandacht te besteden aan de daadwerkelijke uitoefening van de hulpverlening en de controle daarop binnen de organisatie.

De Raad van Bestuur nam het advies van de klachtencommissie over.

Klacht van verzoekers bij de Nationale ombudsman

5. In hun verzoekschrift aan de Nationale ombudsman lieten verzoekers weten het niet eens te zijn met de conclusies van de klachtencommissie. Hun meldingen betroffen zorgen met betrekking tot de opvoedingssituatie van de kinderen en niet zozeer dat er sprake was kindermishandeling. Het AMK had dan ook moeten onderzoeken of er sprake was van een zorgelijke, bedreigde ontwikkeling en opvoeding van de kinderen en niet of er vermoedens waren van kindermishandeling. De klachtencommissie had dit moeten onderkennen en niet klakkeloos het standpunt van BJZ moeten overnemen dat het verrichtte onderzoek geen vermoeden van kindermishandeling opleverde. De voornaamste onvrede van verzoekers lag er juist in dat het AMK geen gedegen onderzoek had verricht, maar slechts meningen en feiten had overgenomen die hun mening, dat er met de moeder niets aan de hand was, ondersteunden. Er waren bovendien ook slechts professionals gehoord in plaats van mensen die daadwerkelijk iets over de opvoedingssituatie hadden kunnen

verklaren. Deze verklaringen waren ook nog eens summier en onjuist samengevat. Het AMK kwam hiermee ook nog eens weg omdat ook de klachtencommissie had nagelaten het verrichtte onderzoek met een kritische blik te bekijken.

6. De klacht van verzoekers werd als volgt geformuleerd:

Verzoekers hebben, als grootouders, zorgen over de ontwikkeling en opvoeding van hun kleindochter. Zij hebben hierover meerdere zorgmeldingen en klachten ingediend bij het Algemene Meldpunt Kindermishandeling van het Bureau jeugdzorg Groningen.

Verzoekers stellen dat het AMK de situatie van hun kleindochter nooit goed heeft onderzocht. Volgens verzoekers heeft het AMK naar een bij voorbaat vaststaande conclusie toe geredeneerd door slechts professionals als referenten te horen, de verklaringen van deze professionals onjuist en onvolledig in het rapport op te nemen en door te stellen niet aan waarheidsvinding te doen. Verzoekers voelen zich hierdoor niet serieus genomen.

Verder klagen verzoekers erover dat hun klachten niet tot enige zelfreflectie bij Bureau Jeugdzorg hebben geleid.

Reactie van BJZ op de *klacht*

7. BJZ liet in reactie op de klacht weten dat het hen bekend was dat verzoekers ontevreden waren over de werkwijze van het AMK. Hierover waren verschillende gesprekken gevoerd met een teamleider van het AMK. In deze gesprekken was steeds aangegeven wat de mogelijkheden en onmogelijkheden van het AMK zijn. Verzoekers leken dit wel te begrijpen maar het hiermee niet eens te zijn. Ook de klachten van verzoekers waren serieus genomen. Zij waren informeel op uitvoerend niveau behandeld en later ook door de klachtencommissie. Het bestuur had het advies van de klachtencommissie overgenomen en zag ook nu geen aanleiding van hun eerder ingenomen standpunt af te wijken.

8. Met betrekking tot de gevolgde werkwijze van het AMK, gaf BJZ het volgende aan.

Het AMK weegt steeds af welk onderzoek is aangewezen. Het horen van twee informanten, zijnde professionals, is het meest gangbaar en ook het minimum. Als daarvoor aanleiding bestaat dan kan dit worden uitgebreid. Daarvoor bestond in dit geval geen aanleiding. Professionals worden in beginsel telefonisch benaderd. Als daarvoor aanleiding bestaat, kan een afspraak worden gemaakt. De opgenomen verklaring van professionals wordt niet standaard ter controle aan de professional voorgelegd. Er wordt een afweging gemaakt of dit nodig is gelet op de langere doorlooptijd die dit veroorzaakt en de tijd die dit kost ten opzichte van nieuwe gevallen die om onderzoek vragen. Desondanks werd er nu wel nagedacht om dit standaard te doen omdat professionals te vaak in een latere fase aangaven zich niet te herkennen in de weergave of zich te willen

terugtrekken.

9. Naar aanleiding van de door de klachtencommissie gesignaleerde stagnatie in de doorstroom vanuit het AMK naar de indicatiestelling voor de vrijwillige hulpverlening, is de afspraak gemaakt om deze zaken met een hogere prioriteit voorrang te geven. Ook werden processen ontwikkeld die een betere en snellere aansluiting tussen de indicatiestelling en de vrijwillige hulpverlening mogelijk moeten maken. De hulp aan het gezin van de kleindochter van verzoekers was inmiddels in gang gezet.

10. BJZ gaf aan zich nog steeds te kunnen vinden in het oordeel van de klachtencommissie dat het AMK goed had gereageerd op de signalen van verzoekers. De klacht van verzoekers acht zij ook nu niet gegrond.

Overige stukken

In het AMK-dossier zitten de volgende voor het onderzoek relevante stukken:

11. Het dossier betreffende de zorgmelding van verzoekers van 28 december 2005 waaruit blijkt dat het AMK onderzoek heeft ingesteld naar de situatie van Suzanne bij haar moeder. In het kader van dit onderzoek is met de moeder gesproken, met een medewerker van de jeugdgezondheidszorg en de kleuterjuf van de zus van Suzanne. Zij gaven aan geen zorgen over Suzanne en haar zus te hebben; met de moeder was een goed contact. Wel was er sprake van een heftige strijd tussen de ouders van de kinderen. Het AMK concludeerde hieruit dat de signalen over Suzanne niet bevestigd werden maar wel een achterliggende problematiek naar voren kwam, namelijk de strijd tussen ex-partners waarbij de kinderen werden ingezet. Er werd een afsluitbrief aan moeder gestuurd met daarin de conclusies. Verder werd erop gewezen dat het belangrijk is om als ex-partners met elkaar samen te werken en afspraken te maken. Het aanbod werd gedaan om hierover een gezamenlijk gesprek met de vaders aan te gaan. Ook verzoekers werden als melder over de conclusies van het AMK geïnformeerd.

12. Het dossier betreffende het AMK-onderzoek in januari 2007. Besloten werd om een onderzoek in te stellen naar de vraag in hoeverre Suzanne leed onder de strijd tussen haar moeder en haar vader/grootouders. In dat kader is opnieuw met moeder gesproken, met de huisarts, de juf van de peuterspeelzaal, de juf van de zus van Suzanne, een medewerker van de thuiszorg die moeder opvoedondersteuning gaf en op moeders verzoek via het consultatiebureau was ingeschakeld, de jeugdgezondheidszorg en nogmaals met de juf van de zus van Suzanne. Uit deze gesprekken bleek opnieuw dat er geen zorgen waren over de opvoedsituatie van Suzanne bij haar moeder; zij ontwikkelde zich goed. Haar schoolverzuim is wel onderwerp van gesprek geweest, zowel met de moeder, de school als de jeugdgezondheidszorg. Omdat daarover afspraken werden gemaakt die door de moeder werden nageleefd, was ook dit geen punt van zorg. De heftige familiestrijd was nog wel steeds gaande.

Het AMK concludeerde eind februari 2007 dat de strijd van de afgelopen jaren, de belasting van de opvoeding in haar eentje en het vele werken heel zwaar voor de moeder was. De kinderen vertonen licht probleemgedrag. De vraag is of de hulp vanuit de jeugdgezondheidszorg wel voldoende is. Moeder wordt geadviseerd meer hulp te vragen (ook ten aanzien van haar positie ten opzichte van haar ex-schoonfamilie, bijvoorbeeld via een Eigen Krachtconferentie). Vanuit het consultatiebureau is moeder vervolgens extra ondersteuning geboden. Hierna werd het onderzoek beëindigd.

13. Het dossier betreffende de melding van verzoekers in mei 2007. Toen is eerst contact opgenomen met het consultatiebureau die aangaven moeder met adviezen te ondersteunen. Vanuit het consultatiebureau is ook contact gezocht met de juf van de peuterspeelzaal. Het consultatiebureau liet in juli 2007 weten geen zorgen te hebben.

14. Op 21 februari 2008 verzocht het AMK de Raad voor de Kinderbescherming het daar lopende scheidings-en-omgangsonderzoek uit te breiden met een beschermingsonderzoek vanwege een nieuwe zorgmelding over Suzanne.

15. Bij het uiten van nieuwe zorgmeldingen begin 2009 gaven verzoekers aan niet te willen dat bij de moeder bekend zou raken dat zij zich opnieuw tot het AMK hadden gewend. Het AMK liet verzoekers daarop telkens weten deze zorgen, in het kader van een onderzoek, te willen bespreken met moeder. Verzoekers gaven aan dat niet te willen. Daarop gaf het AMK aan geen onderzoek te kunnen instellen naar de zorgen.

16. Het dossier betreffende de zorgmelding van verzoekers in mei 2009. Het AMK heeft naar aanleiding hiervan onderzoek ingesteld en gesproken met de moeder, de huisarts, de schooljuf van Suzanne, de schooljuf van de zus van Suzanne en het ziekenhuis. Opnieuw werd er gezegd dat er geen zorgen bestonden over de opvoedsituatie van de kinderen bij moeder. Wel waren er aandachtspunten bij beide kinderen, met name bij de zus van Suzanne, die vermoedelijk samenhangen met de echtscheiding van hun ouders en de strijd die daarover nog steeds werd gevoerd. Het AMK concludeerde uiteindelijk dat er veel zorgen waren over het welzijn van de zus van Suzanne. Niet door de opvoedsituatie bij moeder maar omdat beide ouders de strijd met elkaar bleven zoeken waaronder zij erg leed. De zus was al een tijdje voor hulp aangemeld bij de Toegang van Bureau Jeugdzorg. Daarbij zou worden bekeken of de moeder in de thuissituatie aanvullende ondersteuning nodig had. De opvoedsituatie van Suzanne zou daarin ook worden meegenomen. Moeder accepteerde de hulpverlening vanuit de Toegang. In juni 2009 werd de zaak afgesloten.

Oordeel Nationale ombudsman

Ten aanzien van het verrichtte onderzoek

17. Het vereiste van actieve en adequate informatieverwerving houdt in dat overheidsinstanties bij de voorbereiding van hun handelingen de relevante informatie

verwerven. Dit uitgangspunt geldt ook voor instanties die overheidstaken verrichten zoals de Bureaus Jeugdzorg (en het AMK). Dit betekent dat van BJZ mag worden verwacht dat zij zich voorafgaand aan het nemen van beslissingen op de hoogte stelt van alle relevante feiten en omstandigheden en daarnaar dus actief en zorgvuldig onderzoek verricht. Het gaat hierbij om het zelfstandig verzamelen van informatie ter voorbereiding van een beslissing om tot handelen over te gaan.

18. Het AMK heeft op grond van artikel 11 van de Wet op de Jeugdzorg de taak om naar aanleiding van een melding van kindermishandeling of een vermoeden daarvan te onderzoeken of sprake is van kindermishandeling. Indien er sprake is van een acute en ernstig bedreigende situatie voor de minderjarige, stelt BJZ, waarvan het AMK onderdeel uitmaakt, de Raad voor de Kinderbescherming onverwijld in kennis. Het AMK is verantwoordelijk voor de juistheid en de betrouwbaarheid van de overgedragen gegevens, inclusief de eigen oordeelsvorming. Bij doorgeleiding naar de Raad is het de verantwoordelijkheid van het AMK de door de zorgmelder aangedragen gegevens te toetsen op volledigheid en logische samenhang, om vervolgens op basis van die gegevens zich een oordeel te kunnen vormen over de vraag of doorgeleiding naar de Raad geïndiceerd is

19. In deze zaak zijn verzoekers ervan overtuigd dat de moeder niet in staat is om goed voor hun kleindochter te zorgen. Verzoekers verwachtten dat een onderzoek van het AMK hun zorg zou bevestigen. Het AMK heeft deze zorgen onderzocht maar deelde uiteindelijk het standpunt van verzoekers niet. Het AMK concludeerde dat de opvoedingssituatie bij moeder geen aanleiding gaf voor ingrijpen; wel was de conclusie ook dat de kleindochter niet gebaat is bij de voortdurende strijd tussen de moeder en de vader/grootouders. Het AMK vond het daarom belangrijk dat de communicatie tussen de beide kampen werd verbeterd. Er bestonden wel zorgen, maar daarvoor vond het AMK opvoedondersteuning aan de moeder op vrijwillige basis voldoende. Op die manier zou ook zicht gehouden worden op de kinderen. Verzoekers verwerpen die conclusie en geven aan het door het AMK uitgevoerde onderzoek volstrekt ondeugdelijk te vinden met name omdat het AMK onvoldoende zou hebben gedaan om zich een reëel beeld van de werkelijke opvoedingssituatie te vormen.

20. In tegenstelling tot verzoekers, heeft de Nationale ombudsman geen reden om aan de deskundige inschatting van het AMK op dit punt te twifelen. Duidelijk is geworden dat het AMK zich bewust was van de zorg die verzoekers over hun kleindochter hadden en vervolgens ook serieus heeft gekeken naar de opvoeding door moeder. Bij het doen van onderzoek naar de feitelijke situatie van een kind is het van belang dat de medewerkers van het AMK gebruik maken van informatie die daarover door ter zake deskundigen wordt aangedragen. Dat het AMK ervoor kiest het onderzoek zo in te richten dat in beginsel alleen professionals worden geraadpleegd, vindt de Nationale ombudsman alleszins begrijpelijk. Juist door professionals over de situatie van het kind te raadplegen verkrijgt het AMK een objectief en adequaat beeld van de situatie. Alleen van professionals kan

men namelijk verlangen dat zij in staat zijn om klachten en signalen van kinderen te herkennen en te duiden. Dit geldt zeker in situaties waarin sprake is van een voortdurende strijd tussen de ouders en waarbij de ene ouder door de andere ouder (of in dit geval de grootouders) wordt gediskwalificeerd als ouder en geen ruimte wordt geboden voor een andere opvoedingsstijl. Emoties spelen in dit soort situaties vaak een grote rol waarbij ook 'buitenstaanders' zoals familieleden/vrienden en bekenden, in het ene of andere kamp worden getrokken. Dit kan leiden tot verschillende, lijnrecht tegenover elkaar staande visies op de situatie waarin het kind verkeert. Zorgvuldig en objectief onderzoek door het raadplegen van professionals draagt er voor het AMK toe bij om op basis van onafhankelijke, ongekleurde informatie te kunnen beslissen of er sprake is van een situatie die verder onderzoek of ingrijpen noodzakelijk maakt.

21. Het argument van verzoekers dat het AMK geen goed onderzoek heeft gedaan omdat het zou hebben gezegd niet aan waarheidsvinding te doen, wil niet zeggen dat daarom het uitgevoerde onderzoek niet juist is geweest. Waar het om gaat is dat het AMK uitzoekt wat er in een gezin precies aan de hand is, of is geweest, en wat dit betekent voor de veiligheid van een kind en de vraag of ingrijpen nodig is. Met de reactie dat niet aan waarheidsvinding wordt gedaan, bedoelt BJZ volgens de Nationale ombudsman dat BJZ noch het AMK een rechercheur is die beoordeelt wie er van de strijdende partijen, in dit geval de moeder of de grootouders gelijk heeft. Wat van het AMK in dit geval gevraagd mocht worden is dat het binnen de grenzen van het redelijke, de juiste informatie achterhaalde om de situatie van het kind in te kunnen schatten. Wanneer een ouder (of grootouder) beschuldigingen uit in de richting van de andere ouder, dan moet die informatie serieus worden genomen indien dat betrekking heeft op de situatie van het betreffende kind. Het AMK is evenals BJZ en de Raad verplicht om in dat kader niet zonder bevestiging uit een andere bron of hoor en wederhoor stellingen van strijdende partijen over te nemen. Alleen als de beschuldigingen en belastende verklaringen – binnen de grenzen van dat wat redelijkerwijs mogelijk is - getoetst zijn, kunnen deze naar het oordeel van de Nationale ombudsman terzijde worden geschoven. Om die reden is het naar het oordeel van de Nationale ombudsman terecht en noodzakelijk dat het AMK bij het onderzoeken van de stelling van verzoekers dat de opvoedingssituatie van hun kleindochter bij haar moeder zorgelijk was, professionals zoals in dit geval het consultatiebureau, de peuterspeelzaal, de school en de huisarts heeft geraadpleegd. Zij zijn ter zake deskundig en het AMK mag vertrouwen op de informatie die zij hebben verstrekt. Verzoekers hebben kennelijk een geheel andere visie op een goede verzorging en opvoeding van kinderen en staan daarin misschien wel lijnrecht tegenover de moeder van hun kleindochter. Het AMK gaat het er niet om te onderzoeken wie op dit punt nu gelijk heeft; hun taak is te kijken of de ontwikkeling van de kinderen door een bepaalde opvoeding zodanig wordt bedreigd dat hulp aan de kinderen noodzakelijk is. De opvoeding van de moeder behoorde te voldoen aan de normen die het AMK stelt aan verantwoorde zorg en niet aan de normen die verzoekers daaraan stelden. In dit geval vond het AMK dat van een ernstige, bedreigende opvoedsituatie geen sprake was. Wel waren er zorgen

waaraan het AMK aandacht heeft besteed. Moeder werd hiervoor hulp en ondersteuning aangeboden waarvan zij gebruik maakte. Het AMK heeft vervolgens zicht gehouden op de verleende hulp en de acceptatie daarvan door de moeder. Dit was voor het AMK voldoende; er was op dat moment geen noodzaak meer tot het aanvragen van verderstrekkend onderzoek.

22. Het AMK heeft er naar het oordeel van de Nationale ombudsman in dit geval voldoende aan gedaan om duidelijkheid te verkrijgen over de opvoedingssituatie van de kleindochter van verzoekers. Bovendien is de Nationale ombudsman met de klachtencommissie van oordeel dat met deze werkwijze ook de privacy van het betrokken kind beter is gewaarborgd. Door het benaderen van professionals wordt immers voorkomen dat in grotere kring bekend wordt dat er een onderzoek is gestart naar de opvoedingssituatie van het kind, er vervolgens allerlei onjuistheden over het kind en de ouders worden verspreid en in het vervolg voortaan vanuit die blik naar de ouders en het kind wordt gekeken. Door het belang van het kind voorop te stellen bij de wijze waarop het haar onderzoek heeft uitgevoerd, heeft het AMK de enige juiste afweging gemaakt. Meer kan ook niet van het AMK worden verwacht. In hun zorgen zijn verzoekers dan ook serieus genomen. De klacht dat het AMK geen goed onderzoek heeft verricht is dan ook niet gegrond.

De onderzochte gedraging is op dit punt behoorlijk.

23. Met betrekking tot het opnemen van de verklaringen van professionals in rapportages, oordeelt de Nationale ombudsman als volgt.

Uit de reactie van BJZ is duidelijk geworden dat het geen standaardwerkwijze van het AMK en BJZ is dat verklaringen van derden eerst ter fiattering aan hen worden voorgelegd. Dit zorgt ervoor dat achteraf discussie kan ontstaan over de juistheid van de opgenomen verklaring in rapportages hetgeen niet zelden tot verminderde acceptatie van de conclusies van het AMK en BJZ bij de ouders leidt. Juist in het kader van het verrichten van een zorgvuldig en objectief onderzoek is het belangrijk dat in rapportages bronnen worden vermeld en een (verkorte) weergave wordt gegeven van de visies van de betrokkenen. Het is daarbij wel de bedoeling dat de opgenomen verklaring recht doet aan hetgeen is verklaard en de informant zich dus herkent in de wijze waarop zijn visie wordt omschreven. Om dat te kunnen bereiken is het in elk geval nodig dat referenten wordt gevraagd of zij in kunnen stemmen met de weergave van hun verklaring in het rapport. De Nationale ombudsman is het met BJZ eens dat dit niet tot een aanzienlijke vermeerdering van de werklast en vertraging van het onderzoek mag leiden. Met de technische hulpmiddelen van tegenwoordig, zoals fax en e-mailverkeer, ligt dit echter niet in de lijn der verwachting.

24. Dat het AMK in dit geval de verklaringen van de professionals niet eerst ter fiattering aan de betreffende professionals heeft voorgelegd, acht de Nationale ombudsman niet zorgvuldig.

Op dit punt is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

Dit betekent overigens niet dat daarmee de conclusies van het AMK niet langer zouden opgaan. Zoals hiervoor al genoemd, heeft de Nationale ombudsman geen reden om te twijfelen aan de deskundigheid en inschatting van het AMK op dit punt.

25. Het voorgaande geeft de Nationale ombudsman aanleiding het bestuur van BJZ Groningen in overweging te geven om, zoals het bestuur ook zelf al aangaf, voortaan de verklaringen van informanten die samengevat worden opgenomen in rapporten eerst ter flattering aan hen voor te leggen.

Verder geeft de Nationale ombudsman het bestuur van BJZ in overweging om deze aanbeveling onder de aandacht te brengen van Jeugdzorg Nederland zodat deze kan bezien of het nodig en wenselijk is om deze werkwijze voor alle Bureaus Jeugdzorg in te voeren.

Ten aanzien van het omgaan met de klachten van verzoekers

26. Het vereiste van professionaliteit houdt in dat medewerkers van een overheidsinstantie met een bijzondere training of opleiding jegens burgers overeenkomstig de standaarden van hun beroepsgroep handelen. Dit uitgangspunt geldt ook voor medewerkers van instanties die overheidstaken verrichten, zoals het AMK en BJZ. Het AMK dient het belang van het kind voorop te stellen en vanuit dat oogpunt zijn beslissingen te nemen, mede gesteund op voldoende informatie. Daarbij dient zij tevens serieus in te gaan op signalen en klachten van derden die betrokken zijn bij het kind.

27. De handreiking 'Goede klachtbehandeling in de jeugdzorg' geeft aan dat een goede klachtbehandeling belangrijk is voor het herstel van vertrouwen van de burger in de overheid. Als klagers zich gehoord en serieus genomen voelen en het gevoel hebben dat een behoorlijke klachtbehandeling plaatsvindt, dan zullen zij ook eerder in staat zijn te luisteren naar een oordeel of aanbeveling die tegenstrijdig is met hun verwachtingen en zullen zij eerder in staat zijn die te aanvaarden. Een goede klachtbehandeling is ook belangrijk omdat het een onmisbaar terugkoppelingsmechanisme is voor de professionals in de jeugdzorg. 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 klachtbeoordelingen een aanbeveling verbonden kan worden. Doch afgezien van concrete aanbevelingen vormt klachtbehandeling een goede aanleiding voor de zelfreflectie die passend is voor professionals en professionele organisaties. Dit vraagt om een kwalitatief hoogwaardige klachtbehandeling.

28. In dit geval heeft het AMK zich steeds opengesteld voor de signalen en klachten van verzoekers. Niet alleen heeft het AMK steeds beoordeeld of de zorgmeldingen van verzoekers een nieuw onderzoek rechtvaardigden, ook is het steeds opnieuw in gesprek

gegaan met verzoekers over de gevolgde werkwijze. Verzoekers proberen al jarenlang het AMK van hun visie te overtuigen en hebben hiertoe veelvuldig contact gezocht met BJZ, zowel schriftelijk als per e-mail. BJZ heeft verzoekers daarop keer op keer gewezen op hun mogelijkheden en beperkingen. Dit hoewel de prioriteit van BJZ ligt bij de relatie met de (gezaghebbende)ouders: voor het kind is het belangrijk dat BJZ daarmee, indien mogelijk en wenselijk, een goede werkrelatie opbouwt en onderhoudt. Het AMK heeft verzoekers als grootouders in deze situatie wel serieus genomen. Het AMK heeft zich blijvend ingespannen om adequaat te reageren op de vele meldingen, brieven en e-mails van verzoekers en heeft daarmee erkend dat verzoekers belangrijk waren voor hun kleindochter. Dit terwijl zij keer op keer geen bevestiging vonden voor de visie van verzoekers op de situatie.

29. Verder hebben op uitvoerend niveau gesprekken plaatsgevonden over de klachten van verzoekers en uiteindelijk ook behandeling daarvan door de klachtencommissie. Met verzoekers is steeds getracht tot goede communicatie te komen. Dit werd niet alleen bemoeilijkt door het feit dat het AMK en verzoekers een totaal verschillend beeld van de situatie hadden maar ook doordat verzoekers op een gegeven moment aangaven dat zij wilden dat hun meldingen vertrouwelijk werden behandeld en dus niet aan de moeder van hun kleindochter bekend zouden worden terwijl zij wel actie van het AMK verlangden. Het feit dat het AMK hiermee niet akkoord ging leidde bij verzoekers opnieuw tot een discussie over de werkwijze van het AMK. Uiteindelijk kwam de klachtencommissie in juli 2010 tot een advies aan het bestuur van BJZ. Een overweging was dat het bij het AMK ontbrak aan controle op adequate en voortvarende uitvoering van de gewenste hulpverlening. Het bestuur liet weten het advies van de klachtencommissie te volgen en uit te zoeken waarom het zolang duurde voordat de benodigde hulp tot stand kwam en, indien nodig, passende maatregelen te nemen. Uiteindelijk is de afspraak gemaakt dit soort zaken een hogere prioriteit te geven en worden processen ontwikkeld die een betere en snellere aansluiting tussen de indicatiestelling en de vrijwillige hulpverlening mogelijk maken. De hulp aan het gezin van de kleindochter van verzoekers was inmiddels in gang gezet.

30. Uit dit alles volgt dat het AMK het belang van de kleindochter voorop stelde maar ook oog had voor de zorgen van verzoekers. Het AMK heeft naar het oordeel van de Nationale ombudsman voldoende energie gestoken in de zaak van verzoekers door met hen te corresponderen, gesprekken te voeren, op hun klachten te reageren en uiteindelijk de klachten te laten behandelen door de klachtencommissie en gevolg te geven aan het advies van de klachtencommissie. Hiermee heeft het AMK zich opengesteld voor de klachten van verzoekers en waar nodig, daarvan geleerd.

De onderzochte gedraging is daarmee behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van Bureau Jeugdzorg Groningen is:

- gegrond ten aanzien van het feit dat verklaringen van professionals niet eerst ter akkoord verklaring aan hen worden voorgelegd, wegens schending van het vereiste van actieve en adequate informatieverwerving;
- niet gegrond ten aanzien van het verrichtte onderzoek;
- niet gegrond ten aanzien van het ontbreken van zelfreflectie.

Aanbeveling

De Nationale ombudsman geeft het bestuur van BJZ Groningen in overweging om voortaan de verklaringen van informanten die samengevat worden opgenomen in rapporten, eerst ter fiattering aan hen voor te leggen.

Verder geeft de Nationale ombudsman het bestuur van BJZ Groningen in overweging om deze aanbeveling onder de aandacht te brengen van Jeugdzorg Nederland zodat deze kan bezien of het nodig en wenselijk is om deze werkwijze voor alle Bureaus Jeugdzorg in te voeren.

De Nationale ombudsman,

dr. A.F.M. Brenninkmeijer