



Rapport

Rapport over een klacht over Het Advies- en Meldpunt Kindermishandeling uit Middelburg.

Datum: 13 oktober 2011

Rapportnummer: 2011/299

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat de waarnemend directeur van Bureau Jeugdzorg te Middelburg (BJZ) niet heeft ingestemd met de uitspraak van de klachtencommissie van BJZ over de klachten van verzoeker dat het Advies- en Meldpunt Kindermishandeling te Middelburg (AMK) niet heeft onderzocht of de zorgmelding terecht was en dat het AMK partijdig was.

Bevindingen en beoordeling

Algemeen

I Bevindingen

1. Op 10 maart 2010 deed een kinderarts een zorgmelding over X, de dochter van de familie G., bij het Advies- en meldpunt kindermishandeling (AMK) van Bureau Jeugdzorg te Middelburg (BJZ). Naar aanleiding van deze zorgmelding startte het AMK een beschermingsonderzoek. Het onderzoek kon het volgende resultaat hebben: geen verdere bemoeienis, het doen opstarten van vrijwillige hulpverlening of de zaak overdragen aan de Raad voor de Kinderbescherming om te onderzoeken of een ondertoezichtstelling geïndiceerd is.

2. In het kader van het onderzoek ging het AMK gesprekken aan met de familie G., hield het contact met het ziekenhuis waar X onderzocht was en organiseerde het twee netwerkgesprekken waarbij naast het AMK en de familie G. ook diverse specialisten en vertrouwenspersonen van de familie aanwezig waren. De familie G. was ontstemd over de zorgmelding en het daaropvolgende beschermingsonderzoek door het AMK en diende een klacht in bij BJZ. De familie G. was niet tevreden met de uitkomst van het klachtgesprek met BJZ van 19 oktober 2010 en diende klachten in bij de klachtencommissie van BJZ. Op 20 december 2010 oordeelde de klachtencommissie vier van de zeven klachten van de familie G. gegrond. Het betrof de volgende klachten:

- Het AMK heeft niet onderzocht of de melding terecht is.

De klachtencommissie ging mee in de lezing van verzoekers dat de grond van de melding onvoldoende kon worden weerlegd omdat een aantal informanten niet waren benaderd en dat een aantal informanten die aanwezig waren bij het netwerkoeverleg, niet waren gehoord.

- De medewerker van het AMK was erg onaangenaam tegen hen.

De klachtencommissie was van mening dat de beroepshouding van een hulpverlener te allen tijde respectvol dient te zijn. In deze zaak was dat duidelijk niet zo door klagers en

door andere betrokkenen ervaren. De klachtencommissie achtte het niet professioneel dat de betrokken hulpverlener voorafgaande aan en tijdens de zitting van de klachtencommissie niet op de klacht wenste in te gaan.

- Het AMK is niet onpartijdig.

Volgens de klachtencommissie heeft het AMK niet aantoonbaar rekening gehouden met de informatie van professionals en leken vanuit het netwerk van klagers.

- Het AMK heeft onvoldoende aangegeven of zij hulp konden krijgen.

De klachtencommissie was van mening dat ondersteuning van de ouders van X, zowel emotioneel als procedureel, gezien de aard van de klacht essentieel was. Het AMK had de ouders slechts tijdens een netwerkoverleg gewezen op hulpmogelijkheden. Voor de klachtencommissie was dat onvoldoende.

3. In een besluit over het oordeel van de klachtencommissie, verzonden op 6 januari 2011, gaf de waarnemend directeur van BJZ aan dat zij de uitspraak over het onvoldoende aangeven of de familie G. hulp kon krijgen overnam. Over de uitspraak over de bejegening meldde de waarnemend directeur dat dat een kwestie van beleving en gevoel was. Zij sloot zich aan bij de eerdere uitspraak dat BJZ excuses aanbood voor het gegeven dat de familie G. de houding van de medewerker van het AMK niet te allen tijden als respectvol heeft ervaren. Zij gaf aan dat de medewerker tijdens de zitting van de klachtencommissie niet op de klacht had gereageerd omdat de reactie van BJZ al in het verslag van het klachtgesprek van 19 oktober 2010 stond. Daarnaast was het volgens de waarnemend directeur niet aan de medewerker om een door de familie G. ervaren beleving tegen te spreken.

4. De waarnemend directeur meldde daarnaast dat zij de klachten over het onderzoeken of de melding terecht was en de onpartijdigheid niet overnam. Uit de dossierstukken maakte zij op dat de medewerker van het AMK de familie G. zowel in een persoonlijk gesprek als in een brief van 19 oktober 2010 had toegelicht hoe de betrokkenen in een familienetwerkberaad worden gehoord. Daarnaast bleek volgens haar daaruit dat voldoende aandacht was besteed aan het geven van uitleg over de werkwijze en doel van een familienetwerkberaad.

5. Voor de waarnemend directeur was het duidelijk dat alle belangrijke personen, particulieren en professionals rondom het gezin, een rol hadden gehad in het opstellen van een veiligheidsplan voor de kinderen. Het AMK staat volgens haar voor de belangen en veiligheid van kinderen. In deze situatie geven diverse informanten informatie op basis van hun ervaring en professie. Met deze informatie gaat het AMK aan het werk. Dit betekent niet dat die informatie wel of niet waar is. Voorop staat of er met elkaar een veiligheidsplan gemaakt kan worden om de veiligheid van de kinderen te waarborgen, ongeacht of de

informatie voor of tegen de ouders pleit. Sommige betrokkenen maakten zich ernstig zorgen, sommigen helemaal niet. Dat was volgens de waarnemend directeur duidelijk in de verslagen van de familienetwerkberaden terug te vinden. In zo'n situatie was het volgens de waarnemend directeur van belang om er met elkaar voor te zorgen dat diegenen die zich wel zorgen maken, zich geruster kunnen voelen. Naar haar mening realiseer je dat niet door een schuldvraag neer te leggen bij wie dan ook, maar door ervoor te zorgen dat niemand meer de beschuldigende vinger op zich gericht kon krijgen. Dat de één meer tijd had gekregen of genomen voor inbreng van de zienswijze dan de ander was inherent aan het verloop van een familienetwerkberaad. Het ging er volgens de waarnemend directeur met name om wie wat kon toevoegen aan wat al gezegd was. Dit had volgens haar dan ook niets te maken met partijdigheid of onpartijdigheid. De waarnemend directeur kwam dan ook tot de slotsom dat de betrokken AMK-medewerkers zorgvuldig hadden gehandeld. Zij vond het tenslotte heel vervelend indien de familie G. en hun familie en vrienden het gevoel hadden gehad dat er te weinig tijd voor hun zienswijze was ingeruimd.

6. Op 30 juni 2011 zond de nieuwe waarnemend directeur een brief aan de familie G. De waarnemend directeur had het besluit van zijn voorganger nogmaals bestudeerd en kwam tot het oordeel dat deze redelijkerwijs geen gevolg had kunnen geven aan de gegrondverklaring van de klachten. Alles overziend was hij echter wel van mening dat de onderbouwing van de gegrondverklaring van deze klachtonderdelen door de klachtencommissie helaas erg summier was. Ook was in de brief van 6 januari 2011 onvoldoende ingegaan op de reden waarom in dat geval de gegrondverklaring van de twee betreffende klachtonderdelen niet was overgenomen. In de brief van 30 juni 2011 gaf de waarnemend directeur alsnog een uitgebreide motivatie waarom BJZ niet instemde met de gegrondverklaring van de klachten door de klachtencommissie. Hij bood de familie G. excuses aan voor het feit dat er in eerste instantie een onvoldoende gemotiveerd besluit is genomen.

Visie verzoekers

7. Naar de mening van de familie G. was de zorgmelding gebaseerd op een onjuiste voorstelling van zaken. Zij waren van mening dat het AMK ten onrechte beweerde dat de zorgmelding van een deskundige van het ziekenhuis door een tweede deskundige werd ondersteund. Het ziekenhuis had volgens de familie G. namelijk één gezamenlijke mening gevormd, die uit tunnelvisie voortkwam.

8. Volgens de familie G. luisterde het AMK te weinig naar hen als ouders. De familie G. voelde dat het AMK hen als schuldig beschouwde, hen als zodanig behandelde en niet luisterde naar signalen die aantoonde dat de zorgmelding onterecht was. Daarnaast had de betrokken medewerker van het AMK hen bij herhaling onaangenaam bejegend en voelden zij zich door hem als verdachte behandeld. Zij vonden dat BJZ maatregelen had moeten nemen tegen deze medewerker. De familie G. had op zijn minst excuses hiervoor willen ontvangen.

9. De familie G. was van mening dat het AMK niet voldoende naar de waarheid had gezocht. Alle mensen uit hun netwerk hadden gezegd dat het geuite vermoeden van kindermishandeling niet door hen herkend werd. Zij hadden volgens de familie G. nooit signalen gekregen dat er ook maar enige vorm van kindermishandeling zou zijn. De familie G. liet weten dat zij de namen van een aantal professionele informanten had aangedragen naar het AMK toe. Deze professionals hadden volgens de familie G. de zorgmelding van de kinderarts kunnen ontkrachten. Het AMK had hen echter niet gesproken, noch had het AMK hen uitgenodigd op het netwerkberaad. De familie G. benadrukte dat leken en professionals in hun netwerk pas tijdens het netwerkberaad gehoord waren. Dit is in tegenspraak met de opmerking van BJZ dat besloten werd tot het voeren van een netwerkberaad naar aanleiding van informatie die onder meer de personen in het netwerk van de familie G. was verschaft. De deelnemers aan het netwerkberaad, zowel professionals als leken, hadden zelf aangegeven dat ze zich niet gehoord voelden tijdens het netwerkberaad. Het AMK verwoordde tijdens het netwerkberaad de opmerkingen van de professionals die niet aanwezig konden zijn. Volgens de familie G. was hun huisarts geschokt over hetgeen het AMK namens de huisarts naar voren had gebracht.

10. De familie G. was daarnaast zeer verbolgen over het feit dat de waarnemend directeur van BJZ niet instemde met de gegrondverklaring van twee klachten door de klachtencommissie en opmerkingen plaatste bij een derde gegrond verklaarde klacht.

Zij wilde benadrukken hoe machteloos zij zich steeds hebben gevoeld. Zij hadden verwacht dat het onderzoek van het AMK de waarheid aan het licht zou brengen, maar volgens hen deed de waarheid er voor het AMK helemaal niet toe. Onterechte beschuldigingen zijn vervelend, maar ouders zijn vogelvrij als er niet eens naar de waarheid gezocht wordt.

Visie BJZ

11. Volgens de huidige waarnemend directeur van BJZ ging de klachtencommissie eraan voorbij dat met alle professionele informanten was gesproken en dat zij waren uitgenodigd op het netwerkberaad. In sommige gevallen was er al informatie verstrekt voor het netwerkberaad, soms tijdens het beraad. Diegenen die niet op het beraad aanwezig konden zijn, hadden schriftelijk hun informatie verstrekt, zodat dit tijdens het beraad kon worden voorgelezen. Ondanks uiteenlopende meningen van deskundigen, van wie meerdere niet op de hoogte waren van de laatste ontwikkelingen rond deze minderjarige, had het AMK naar de mening van de waarnemend directeur voldoende correct onderzoek gedaan naar de ernstige zorgmelding van de kinderarts, welke melding door een andere deskundige werd ondersteund en kon het AMK de beslissingen nemen, die zijn genomen.

12. Naar de mening van de waarnemend directeur was het AMK op een juiste wijze in actie gekomen om de situatie van de minderjarige veilig te stellen. Het AMK heeft in die zin de belangen van het kind waarover de melding was gedaan, behartigd. Dit kan als

eenzijdig/partijdig overkomen, maar het AMK dient ervan overtuigd te zijn dat de veiligheid van het kind is gewaarborgd. Dit betekent dat er bij signalen over een zeer zorgelijke situatie onmiddellijk door het AMK wordt gehandeld. De afweging of de veiligheid voor het kind voldoende is geborgd, maakt het AMK door analyseren van de informatie van alle ten dienste staande informanten, de inbreng van alle betrokkenen tijdens het netwerkberaad en verder door het toetsen van het door het netwerkberaad opgestelde veiligheidsplan. Hierbij heeft het AMK volgens de waarnemend directeur steeds vanuit de belangen van het kind gehandeld. De door de familie G. geconstateerde eenzijdigheid c.q. partijdigheid bij de handelwijze van de medewerkers van het AMK was waarschijnlijk op deze belangentegenstelling terug te voeren, maar is een essentieel uitgangspunt in de werkwijze van het AMK.

13. De waarnemend directeur gaf aan dat het AMK niet heeft onderzocht of de klacht terecht was. De melder (kinderarts) heeft de situatie als zeer risicovol gesignaleerd. Daarom moest het AMK direct actie ondernemen om een veilige situatie voor de minderjarige te creëren. Hoewel de waarnemend directeur de gevoelens van de familie G. 'dat de zorgmelding onterecht is en het AMK geen onderzoek had mogen instellen' vanuit hun standpunt kon begrijpen, kon het niet zo zijn dat het AMK geen onderzoek had mogen instellen op een zorgmelding van een professionele melder (een kinderarts). Daarbij komt dat al snel bleek dat de melding werd ondersteund door een andere deskundige van het ziekenhuis. Het vervolgens houden van een netwerkoverleg was in deze noodzakelijk om te bezien welk soort stappen er al dan niet verder ondernomen moesten worden. De waarnemend directeur was ten slotte van mening dat het besluit van zijn voorgangster van 6 januari 2011 waarin BJZ aangaf de gegrondverklaring van twee klachten door de klachtencommissie niet over te nemen, onvoldoende onderbouwd was.

II Beoordeling

1. De Nationale ombudsman toetst de klacht van de heer S. over de reactie van BJZ op de uitspraak van de klachtencommissie aan het vereiste van rechtszekerheid. Dit vereiste houdt onder meer in dat gerechtvaardigde verwachtingen van burgers en organisaties jegens overheidsinstanties door die overheidsinstanties worden gehonoreerd. Uit het rechtszekerheidsvereiste vloeit voort dat de burger er op mag vertrouwen dat BJZ in beginsel het oordeel en de motivering van de klachtencommissie overneemt. Indien BJZ afwijkt van het oordeel en de motivering van de klachtencommissie dient hij dit met voldoende en heldere onderbouwing naar de klager toe te motiveren. Klagers moeten erop kunnen vertrouwen dat een uitspraak van de onafhankelijke klachtencommissie door BJZ serieus genomen wordt, ook als deze BJZ in het ongelijk stelt.

2. De Nationale ombudsman ziet dat het oordeel van de klachtencommissie over de klachten van de familie G. nauwelijks beargumenteerd is. Dat laat enige ruimte voor een afwijkend oordeel van de kant van BJZ, mits dat voldoende onderbouwd is. In de brief van 30 juni 2011 verklaarde de waarnemend directeur van BJZ dat de argumentatie van de

beslissing op de uitspraak van de klachtencommissie van 6 januari 2011 tekort schoot. De Nationale ombudsman ziet dat de nieuwe argumentatie van de waarnemend directeur in de brief van 30 juni 2011 uitgebreider is en beter onderbouwd. BJZ gaf deze argumentatie echter pas in tweede instantie, toen de Nationale ombudsman reeds onderzoek had geopend naar de klacht van de familie G. Zoals BJZ zelf al aangaf, was de eigen argumentatie naar de familie G. toe in eerste instantie onvoldoende om het niet instemmen met de gegrondverklaring van de klachten te rechtvaardigen.

3. BJZ ging nergens inhoudelijk in op de door de klachtencommissie gegrond verklaarde klacht over de bejegening van de familie G. door een medewerker van het AMK. De ouders van een kind waarover een zorgmelding wordt gedaan bevinden zich per definitie in een moeilijke positie. Wanneer ouders zich onheus bejegend voelen, vindt de Nationale ombudsman het wenselijk dat BJZ deze klacht serieus neemt en naar verzoeker toe inhoudelijk ingaat op het gebeurde. Alleen op die wijze kan BJZ recht doen aan (de gegrondverklaring van) de klacht. Daar is in dit geval geen sprake van. Tijdens de zitting van de klachtencommissie wenste de betreffende medewerker niet in te gaan op de klacht. Het officiële standpunt van BJZ is steeds geweest dat het excuses aan de familie G. aanbod indien zij de bejegening als onprettig hadden ervaren. Volgens het verslag van de zitting van de klachtencommissie vond de familie G. dit standpunt van BJZ afdoende. Uit de aangeleverde documenten blijkt echter dat de familie G. zich in verregaande mate heeft gestoord aan de bejegening en zich erg onbeleefd behandeld voelde door de betreffende medewerker. De Nationale ombudsman is van oordeel dat BJZ de klacht over de bejegening onvoldoende serieus heeft genomen door er geen onderzoek naar te verrichten en er een algemene reactie op te geven zonder uitleg te geven naar de familie G. toe. Het ontwijken van elke inhoudelijke discussie duidt niet op het respecteren van de gevoelens van de familie G. en doet bovendien geen recht aan de gegrondverklaring van de klacht door de klachtencommissie.

4. Bij het AMK staan de belangen en de veiligheid van het kind voorop. Na een zorgmelding van een specialist start het AMK altijd onderzoek. Voor de familie G. was de zorgmelding en de daaropvolgende start van het beschermingsonderzoek een ingrijpende gebeurtenis. De familie G. voelde grote druk om aan te tonen dat zij hun dochter niet mishandelden. In een dergelijke situatie is het van groot belang dat het AMK ouders van meet af aan duidelijk maakt dat een zorgmelding en een daaropvolgend beschermingsonderzoek géén aanklacht aan het adres van de ouders is. In deze zaak hebben het AMK en vervolgens BJZ tijdens het beschermingsonderzoek en de daaropvolgende klachtbehandeling zich echter onvoldoende ingespannen om bij de familie G. het gevoel weg te nemen dat zij verdacht werden van mishandeling van hun eigen dochter. Dit leidde tot wantrouwen bij de ouders en een gebrekkige samenwerking die vervelend was voor de familie G. en niet in het belang van hun dochter.

Door de gegrondverklaring van twee klachten door de klachtencommissie op onvoldoende onderbouwde wijze niet over te nemen, inhoudelijk niet in te gaan op de gegrondverklaring

van een derde klacht en door bij de ouders onvoldoende het gevoel weg te nemen dat zij verdacht werden van mishandeling van hun dochter, heeft BJZ gehandeld in strijd met het vereiste van rechtszekerheid.

De onderzochte gedraging is dan ook niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van Het Advies- en Meldpunt Kindermishandeling uit Middelburg, is gegrond, wegens strijd met het vereiste van rechtszekerheid.

De Nationale ombudsman,

dr. A.F.M. Brenninkmeijer

Onderzoek

Op 21 januari 2011 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de familie G. uit Middelburg, met een klacht over een gedraging van Het Advies- en Meldpunt Kindermishandeling uit Middelburg (AMK).

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van Bureau Jeugdzorg te Middelburg (BJZ), werd een onderzoek ingesteld.

Tijdens het onderzoek kregen het AMK en verzoeker de gelegenheid op de door ieder van hen verstrekte inlichtingen te reageren. Naar aanleiding van de opmerkingen van BJZ en verzoekers zijn een aantal wijzigingen aangebracht in het verslag van bevindingen.