



Rapport

Rapport betreffende een klacht over Bureau Jeugdzorg Haaglanden en over het bestuur van Stichting Bureaus Jeugdzorg Haaglanden/Zuid-Holland.

Datum: 29 november 2011

Rapportnummer: 2011/352

Wat vooraf ging

De drie kinderen van verzoeker werden op 25 september 2007 onder toezicht gesteld van Bureau Jeugdzorg Haaglanden. Op 9 september 2009 werden zij vervolgens via een spoedmachtiging van de rechter uit huis geplaatst, omdat de veiligheid in huis voor de kinderen op dat moment niet was gewaarborgd. Op 22 september 2009 gaf de rechter een machtiging af om de kinderen voor een jaar uit huis te plaatsen.

Na de uithuisplaatsing vonden meerdere gesprekken plaats tussen verzoeker en de gezinsvoogd van Bureau Jeugdzorg Haaglanden. Bij een gesprek op 16 november 2009 waren vanwege de begeleide omgang ook de kinderen van verzoeker aanwezig.

De klachtbehandeling bij de klachtencommissie

Op 22 maart 2010 legde de advocaat van verzoeker namens hem een klacht voor aan Bureau Jeugdzorg Haaglanden. De klacht hield onder meer het volgende in:

"Mw. K. is tot gezinsvoogd benoemd van de 3 minderjarige kinderen van cliënt, te weten X, Y en Z.

(...)

Direct na voormelde beschikking tot uithuisplaatsing heeft mw K. cliënt telefonisch verteld dat hij de kinderen niet meer zou zien en dat de kinderen hebben gezegd dat zij de vader en de moeder niet meer hoefden te zien. De zoon van cliënt is getuige geweest van dit telefoongesprek en heeft hierover een schriftelijke verklaring afgelegd die hierbij wordt gevoegd.

Tijdens de daaropvolgende afspraak op het kantoor van de gezinsvoogd heeft zij tegen X en aansluitend tegen cliënt gezegd dat de kinderen vanaf nu voor jaren uit huis zijn geplaatst. De aanleiding voor deze opmerking van de gezinsvoogd was dat X tegen de gezinsvoogd de woorden herhaalde die Z tijdens het bezoek aan hem toevertrouwde. Zij gaf volgens X aan dat haar pleegmoeder tegen haar had gezegd: 'als jij je papa of mama ziet, dan moet jij heel hard huilen en zeggen dat jij ze niet meer wilt zien'.

De gezinsvoogd reageerde hierop met de volgende woorden: X, als je zoiets nog een keer doet, laat ik je niet meer op bezoek komen, de kinderen zijn vanaf nu voor jaren uit huis

geplaatst en ik wil niet dat zij hier een kutgevoel aan over houden'.

Op de eerste plaats vindt cliënt het taalgebruik nota bene in het bijzijn van de kinderen zeer ongepast en onprofessioneel en voelt hij zich hierdoor onheus bejegend. Op de tweede plaats is de uitlating van de gezinsvoogd inhoudelijk in flagrante strijd met de gegeven machtiging die voor de duur van hooguit 1 jaar is verstrekt en ook met haar wettelijke taak om het herstel van de band tussen vader en de kinderen en het herstel van het ouderlijk gezag te bevorderen. Door de inhoudelijke onjuistheid van de uitlatingen van de gezinsvoogd heeft cliënt deze om die reden ook als uitermate en onnodig grievend ervaren."

Op 20 juli 2010 vond een hoorzitting plaats bij de klachtencommissie van Stichting Bureaus Jeugdzorg Haaglanden/Zuid-Holland. De gezinsvoogd was wegens persoonlijke omstandigheden niet bij deze zitting aanwezig. Wel had zij eerder aangegeven dat zij zich de bedoelde uitspraken niet kon herinneren en het ook onwaarschijnlijk achtte dat zij dit had gezegd. Tijdens deze hoorzitting verzocht de advocaat van verzoeker de klachtencommissie om kennis te nemen van geluidsopnamen die verzoeker op zijn mobiele telefoon had gemaakt van uitspraken van de gezinsvoogd. De klachtencommissie besloot echter geen gebruik te maken van de geluidsopnamen. De klachtencommissie oordeelde in haar brief van 17 augustus 2010 onder meer als volgt:

"Inzake het verzoek van de advocaat (...) een aantal geluidsdragers mee te nemen in de beoordeling beslist de klachtencommissie dat gezien de inhoud van de ingediende klachten, het reeds voorliggende klachtdossier en het vermoeden dat de geluidsopnames gemaakt zijn zonder toestemming van alle betrokkenen, zij het verzoek afwijst aangezien zij de overtuiging heeft al over voldoende informatie te beschikken om een oordeel te kunnen geven.

(...)

De klachtencommissie oordeelt het aspect van de klacht aangaande het onjuist of onvoldoende communiceren door de medewerkers van Bureau Jeugdzorg deels gegrond. Zij overweegt daarbij dat de medewerkers van Bureau Jeugdzorg veelvuldig en in verschillende samenstellingen (van personen) met klager en zijn advocaat hebben overlegd. Het is voor de klachtencommissie tijdens de hoorzitting aannemelijk geworden dat klager door zijn mindere beheersing van de Nederlandse taal moeite heeft om het complexe geheel van de Jeugdzorg in het algemeen en de beslissingen aangaande zijn kinderen in het bijzonder te begrijpen. Hetgeen niet wegneemt dat op medewerkers van Bureau Jeugdzorg als professionals de taak rust om klager inzichtelijk te maken welke positie hij inneemt ten opzichte van (de omgang met) zijn kinderen. (...) De klachten-commissie oordeelt dat de medewerker op dat punt tekort is geschoten."

Klachten bij de Nationale ombudsman

Omdat verzoeker niet tevreden was met de uitspraak van de klachtencommissie wendde hij zich tot de Nationale ombudsman. Die besloot een onderzoek in te stellen naar de volgende klachten:

Verzoeker klaagt erover dat de gezinsvoogd van Bureau Jeugdzorg Haaglanden in het gesprek van 16 november 2009 op grove wijze en in het bijzijn van de kinderen heeft meegedeeld dat de kinderen voor jaren uit huis waren geplaatst. Deze uitlating was volgens verzoeker in strijd met de beschikking van de kinderrechter, waarin de duur van de uithuisplaatsing op één jaar was gesteld. Vanwege het grove taalgebruik heeft verzoeker de uitlating van de gezinsvoogd bovendien als onprofessioneel en uitermate grievend ervaren.

Verzoeker klaagt er verder over dat het bestuur van Stichting Bureaus Jeugdzorg Haaglanden/Zuid-Holland niet heeft gezorgd voor zorgvuldige behandeling van zijn klacht, omdat de klachtencommissie van deze stichting de klacht niet expliciet heeft beoordeeld en ook niet de door verzoeker aangedragen geluidsopnamen van de uitspraken van de gezinsvoogd heeft willen aanhoren.

Visie verzoeker

De advocaat van verzoeker liet aan de Nationale ombudsman weten dat zij bij de behandeling van de klacht bij de klachtencommissie de uitspraken van de gezinsvoogd had bevestigd. De vraag van de voorzitter of er mogelijk sprake kon zijn geweest van een cultureel verschil en taalproblemen, had zij ontkennend beantwoord. De uitlating stond immers duidelijk op de geluidsband en was duidelijk hoorbaar. De reden dat verzoeker het gesprek op zijn mobiele telefoon had opgenomen, was dat de gezinsvoogd daarvoor al telefonisch een soortgelijke onterechte uitlating over de duur van de uithuisplaatsing had gedaan. Verzoeker vertrouwde de gezinsvoogd niet meer. Hij was echter bij monde niet machtig om zich te verweren tegen de stellingen en het gedrag van de gezinsvoogd en verkeerde in een uitermate kwetsbare positie. Verzoeker voelde zich hierdoor genoodzaakt om bewijs te verzamelen om de juistheid van de uitlatingen en het onbehoorlijke gedrag van de gezinsvoogd tegenover derden te kunnen aantonen, aldus de advocaat.

Voorts was de advocaat van mening dat de klachtencommissie volledig ten onrechte miscommunicatie had vastgesteld als gevolg van mogelijke taalproblemen, omdat verzoeker de Nederlandse taal niet goed zou beheersen. Verzoeker komt oorspronkelijk uit een ander land, maar van taalproblemen kon geen sprake zijn, omdat hij al jaren in

Nederland woont en de Nederlandse taal goed beheerst. Ook het bestaan van de geluidsopname en haar bevestiging van de juistheid van de beweerde uitlatingen doorkruiste dit argument volledig, aldus de advocaat. De advocaat was daarom van oordeel dat de klachtencommissie met haar uitspraak de stellige indruk wekte niet onafhankelijk te zijn en de klachten partijdig en in het voordeel van Jeugdzorg had beoordeeld. Ten slotte liet de advocaat nog weten dat inmiddels ook uit onderzoek van het Haags Ambulatorium was gebleken dat de gezinsvoogd tegen de dochters van verzoeker zou hebben gezegd dat zij nooit meer hun moeder en vader hoefden te zien. Dit bevestigde volgens de advocaat dat de gezinsvoogd haar persoonlijke opvattingen, die in strijd waren met de afgegeven machtiging, ten onrechte naar de kinderen en dus ook naar de vader ventileerde.

De geluidsopnamen

Verzoeker legde bij zijn klacht een CD over aan de Nationale ombudsman, waarop opnamen stonden die hij met zijn mobiele telefoon had gemaakt van meerdere gesprekken met de gezinsvoogd. Hoewel de opnamen moeilijk waren te verstaan en teksten waren gekopieerd, geknipt en geplakt, was wel te horen dat de gezinsvoogd onder meer het volgende zei:

"X, als je zoiets nog een keer doet, laat ik je niet meer op bezoek komen (...) Zoals het met de kinderen nu is, blijven gewoon jaren uit huis. En daarom wil ik gewoon dat ze geen kutgevoel krijgen. (...) Zij blijft waarschijnlijk jaren daar wonen, snap je, jaren."

Vanwege de haperingen in de teksten, kan niet worden vastgesteld of de tweede en derde zin in het bijzijn van de kinderen werden uitgesproken. Ook wordt door de haperingen niet duidelijk in welke context de bovengenoemde uitspraken werden gedaan. Wel is, ondanks de haperingen, uit de gesprekken op te maken dat de gezinsvoogd verzoeker en de moeder van de kinderen veelal rustig benaderde en op de opmerking van verzoeker dat hij niet kon aanhoren dat de kinderen voor jaren van huis weg zouden zijn, een nadere uitleg gaf over het aandeel van vader en moeder in de situatie en de reden waarom de kinderen op dat moment niet bij vader konden wonen.

Visie Bureau Jeugdzorg

De directeur van Bureau Jeugdzorg Haaglanden achtte de klachten ongegrond. Zij deelde de Nationale ombudsman mee dat zij uit de contactjournalen had opgemaakt dat de gesprekken soms zeer heftig en emotioneel waren geweest, maar niet door de opstelling

van de gezinsvoogden waren geëscaleerd. De gezinsvoogd en collega gezinsvoogden, die aanwezig waren geweest bij de diverse gesprekken met vader, hadden ontkend dat er op grove wijze zou zijn gezegd dat de kinderen voor jaren uit huis zouden worden geplaatst. De directeur had geen enkele reden om aan de woorden van deze gezinsvoogden te twifelen. Verder had zij geen aanwijzingen kunnen vinden dat de klacht op waarheid berustte.

Voor de volledigheid had zij de geluidsopnamen, die haar door de Nationale ombudsman waren verstrekt, beluisterd. Een aantal stukken was van zodanig slechte kwaliteit dat dit onverstaaanbaar was. Er was duidelijk op weinig subtiele wijze geknipt en geplakt in delen van de opname. Delen van het gesprek kwamen in de opnamen als een lus weer terug. Door het op deze wijze presenteren van het gesprek bestond volgens de directeur het nadrukkelijke risico dat uitspraken uit hun context waren gehaald. Een juiste weergave van het gesprek was het daarom niet.

Ondanks bovenstaande bedenkingen had de directeur de opnamen laten analyseren. Er werd af en toe met stemverheffing gesproken en er werden krachttermen gebruikt, maar dat bleken cliënten zelf te zijn. De medewerkers van Bureau Jeugdzorg reageerden hier adequaat op zonder daarbij respectloos te worden. Ook op de geluidsopname vond de directeur de uitspraak dat de kinderen voor jaren uit huis werden geplaatst, niet terug. Wel was te horen dat de gezinsvoogd uitlegde dat de kinderen niet terug naar huis konden als de situatie niet zou veranderen.

Wat betreft het besluit van de klachtencommissie om de aangedragen geluidsopnamen niet af te luisteren, was de directeur van oordeel dat dit besluit voldoende gemotiveerd en zorgvuldig was genomen, omdat de klachtencommissie op basis van de inhoud van de ingediende klachten, het reeds voorliggende klachtdossier en de hoorzitting de overtuiging had dat zij voldoende was geïnformeerd. De advocaat van verzoeker had pas aan het einde van de hoorzitting aangeboden om de geluidsopnamen te overleggen. De klachtencommissie besloot daarop de opnamen niet af te luisteren, omdat deze zonder toestemming van de gezinsvoogd waren gemaakt en omdat de bedoelde opnamen van de telefoon van verzoeker waren overgezet op een CD en daarmee gevoelig waren voor manipulatie. Hierdoor viel niet met zekerheid te zeggen dat de exacte opnamen waren. Ook had de klachtencommissie zelf tijdens de hoorzitting begrepen dat er bij verzoeker sprake was van een communicatie- en/of cultuurprobleem. Het niet beluisteren door de klachtencommissie van de op de valreep gepresenteerde geluidsopnamen speelde voorts geen feitelijke rol, gelet op het ontbreken van de bezwarende uitspraken. De klacht was volgens de directeur zorgvuldig behandeld, zonder dat er essentiële informatie buiten de beoordeling was gebleven. Het onderzoek van het Haags Ambulatorium was toen bij de klachtencommissie nog niet bekend en kon achteraf dan ook niet worden meegewogen in de beoordeling of de klachtbehandeling indertijd zorgvuldig was, aldus de directeur.

De directeur voegde de contactjournalen bij waarin de gesprekken met verzoeker waren vastgelegd. Uit het contactjournaal van 16 november 2009 was niet op te maken dat er door de gezinsvoogd opmerkingen in de trant van de klachtformulering waren gemaakt.

Visie gezinsvoogd van Bureau Jeugdzorg Haaglanden

De gezinsvoogd liet aan de Nationale ombudsman weten dat zij naar haar weten geen grove taal had gebruikt. Zij had ook niet van haar collega's, die constant bij de gesprekken aanwezig waren, te horen gekregen dat zij grove taal gebruikt zou hebben. Het zou kunnen dat zij in de hectiek wellicht geagiteerder was dan normaal, maar zij kan zich niet herinneren grof te zijn geweest. De gezinsvoogd vond het jammer dat verzoeker de gedragingen wel zo had opgevat. Het zou onjuist zijn geweest om verzoeker te vertellen dat de kinderen voor jaren uit huis zouden zijn geplaatst. Zij had geprobeerd de ouders uit te leggen dat als de kinderen voor langere tijd uit huis werden geplaatst, ouders minimaal één keer per jaar bij de rechter konden protesteren. Ook had zij benadrukt dat Bureau Jeugdzorg zijn uiterste best zou doen om een goed pleeggezin te vinden. Ouders waren hier namelijk erg bezorgd over. Misschien dat haar uitleg door verzoeker was opgevat als dat zij bedoeld zou hebben dat de kinderen per definitie voor jaren uit huis zouden worden geplaatst, aldus de gezinsvoogd.

Verder deelde de gezinsvoogd mee dat zij vijf maanden gezinsvoogd was geweest in deze zaak en zich voor 100% had ingezet voor het welzijn van X, Y en Z.

Reacties op verslag van bevindingen

Na het lezen van het verslag van bevindingen liet de gezinsvoogd nog weten dat de geluidsopnamen fragmenten waren van wel tien of meer gesprekken, die aan elkaar waren geknipt en geplakt. De door haar uitgesproken zinnen waren ieder uit een ander gesprek.

Nogmaals liet de gezinsvoogd weten dat zij iedere keer bewust werd geïrriteerd door verzoeker en/of de moeder van de kinderen, waarna zij soms haar stem had verheven en had meegedeeld dat de kinderen voor jaren uit huis zouden blijven. Wat volgens de gezinsvoogd echter niet op de geluidsopnamen stond, is dat zij vooraf iedere keer aan verzoeker en de moeder had uitgelegd wat de consequentie zou zijn als zij zich niet aan de voorwaarden van de hulpverlening zouden houden. Ook de gezinscoach had dit meerdere keren aan verzoeker en moeder uitgelegd. De gezinsvoogd dreigde dus niet met een

jarenlange uithuisplaatsing, maar gaf aan wat de consequenties waren van het niet meewerken met Bureau Jeugdzorg. Haar uitleg stond echter stelselmatig niet op de geluidsopnamen. Er was bewust geknipt en geplakt, zodat het volgens de gezinsvoogd leek of haar uitspraken los van enige context werden gedaan. Dit was niet zo.

De zin "En daarom wil ik gewoon dat ze geen kutgevoel krijgen" had de gezinsvoogd gezegd, nadat zij merkte dat de moeder de kinderen een schuldgevoel gaf als zij aangaven zich thuis te voelen in het pleeggezin. Zij zouden dan in de hel terecht komen volgens moeder, aldus de gezinsvoogd.

Na het lezen van het verslag van bevindingen liet de advocaat van verzoeker nog weten dat verzoeker ten stelligste ontkende dat hij de geluidsopname had gemanipuleerd. Er was volstrekt geen sprake van dat hij in de geluidsopname had geknipt en geplakt.

De uitspraak van de gezinsvoogd was in hetzelfde gesprek gedaan en in het bijzijn van de kinderen. Dit volgde volgens de advocaat duidelijk uit de geluidsopname zelf en uit de context van het gesprek. De uitspraak van de gezinsvoogd volgde namelijk op de opmerking van de zoon richting de gezinsvoogd over wat zijn zusje op dat moment tegen hem had gezegd.

In ieder geval was volgens de advocaat met de geluidsopname komen vast te staan dat de gezinsvoogd terminologie gebruikte die volstrekt ontoelaatbaar en kwetsend was. De opmerking van het bestuur van Bureau Jeugdzorg dat er alleen door verzoeker en de moeder van de kinderen krachttermen waren gebruikt, was in het licht van de geluidsopname volstrekt onhoudbaar. De ontkenning op dat punt was ook als uitermate zorgelijk en onprofessioneel te beschouwen. Het zou Jeugdzorg sieren als zij op dit punt hand in eigen boezem zou steken en excuses richting verzoeker zou maken, aldus de advocaat.

Oordeel Nationale ombudsman

I. Ten aanzien van klacht over de gezinsvoogd

Het vereiste van correcte bejegening houdt onder meer in dat medewerkers van overheidsinstanties burgers als mens respecteren en hen beleefd behandelen. Dit vereiste geldt ook voor instanties die overheidstaken verrichten, zoals het Bureau Jeugdzorg.

Op grond van de wettelijke bepalingen van het Burgerlijk Wetboek kan de kinderrechter een kind onder toezicht stellen van Bureau Jeugdzorg indien hij zodanig opgroeit dat zijn zedelijke of geestelijke belangen of zijn gezondheid ernstig worden bedreigd. Indien dit noodzakelijk is in het belang van de verzorging en opvoeding van het kind of tot onderzoek

van diens geestelijke of lichamelijke gesteldheid, kan de kinderrechter het Bureau Jeugdzorg, dat het kind onder toezicht heeft, vervolgens machtigen om het kind gedurende dag en nacht uit huis te plaatsen (zie Achtergrond). Bureau Jeugdzorg houdt toezicht op het kind en zorgt dat aan het kind en aan de met het gezag belaste ouder hulp en steun wordt geboden ten einde de bedoelde bedreiging af te wenden. Deze hulp en steun zijn erop gericht de gezaghebbende ouder de verantwoordelijkheid voor de verzorging en opvoeding zoveel mogelijk te laten behouden of terug te geven.

De ondertoezichtstelling van een kind is echter geen vrijblijvende aangelegenheid voor de ouders/verzorgers. Bureau Jeugdzorg en de gezinsvoogd moeten primair het belang van het kind bewaken. Zij beslissen wat verantwoorde zorg is en ouders/verzorgers zullen zich moeten houden aan de afspraken die in dat kader worden gemaakt. Dat betekent niet dat ouders/verzorgers niet mogen opkomen tegen beslissingen van een gezinsvoogd in het kader van de tenuitvoerlegging van de ondertoezichtstelling. Maar wanneer naar het oordeel van de gezinsvoogd ouders/verzorgers niet in het belang van de kinderen handelen, is het zijn taak hen daarop aan te spreken. Naar de omstandigheden van het geval kan dat op een indringende wijze en met krachtige bewoordingen gebeuren. Het vereiste van correcte bejegening impliceert dat een gezinsvoogd zich daarbij wel dient te onthouden van het gebruik van bewoordingen die onnodig grievend of onfatsoenlijk zijn of die de werkelijkheid geweld aandoen. Ook van opmerkingen die de indruk kunnen wekken dat de machtspositie wordt misbruikt, dient een gezinsvoogd zich te onthouden.

De Nationale ombudsman heeft uit het beluisteren van de geluidsopnamen kunnen vaststellen dat de gezinsvoogd meerdere keren heeft uitgesproken dat de kinderen voor jaren uit huis bleven en dat de gezinsvoogd een keer heeft meegedeeld dat zij niet wilde dat zij hier een "kutgevoel" aan overhielden. Verzoeker heeft gesteld dat de gezinsvoogd dit tegen zijn zoon uitsprak, met wie zij een korte discussie had. Echter, in de opname is tijdens deze discussie een hapering te horen, waardoor niet met zekerheid door de Nationale ombudsman kan worden gesteld dat deze uitspraken direct op elkaar volgden in de nabijheid van de kinderen.

In dit geval waren de kinderen na de ondertoezichtstelling bij rechterlijke beschikking voor één jaar uit huis geplaatst. Dit betekent dat de rechter heeft vastgesteld dat de situatie voor de kinderen thuis onder de omstandigheden van dat moment niet in hun belang was. Voorts is door de informatie tijdens het onderzoek aannemelijk geworden dat de relatie tussen de gezinsvoogd en de ouders moeizaam verliep, omdat de ouders anders dachten over de ernst van de situatie en de noodzaak van de uithuisplaatsing. In die zin is het niet onbegrijpelijk als een gezinsvoogd op dat moment de ouders/verzorgers dringend aanspreekt met de mededeling dat bij een onveranderde houding van hen, de uithuisplaatsing door de rechter hoogstwaarschijnlijk na een jaar zou worden verlengd en de kinderen daardoor voor meerdere jaren uit huis zouden blijven. Als dit vervolgens als een voldongen feit tegen verzoeker zou zijn uitgesproken, zonder dat duidelijk zou zijn uitgelegd wat van verzoeker en/of de moeder van de kinderen werd verlangd om een

uithuisplaatsing van meerdere jaren te voorkomen, zou de gezinsvoogd de afhankelijkheid van verzoeker ten opzichte van haar onnodig hebben vergroot, waarbij het idee had kunnen ontstaan dat het de gezinsvoogd was die bepaalde of de uithuisplaatsing zou worden verlengd. Hiermee zou geen recht zijn gedaan aan de feitelijke situatie en de beperkte rol van de gezinsvoogd daarin. Het is immers aan de rechter om te beslissen of een verlenging noodzakelijk is.

Verzoeker heeft tijdens het onderzoek gesteld dat de gezinsvoogd de jarenlange uithuisplaatsing als voldongen feit heeft gepresenteerd, onder meer in reactie op een uitspraak van zijn zoon. De gezinsvoogd daarentegen heeft gesteld dat zij meerdere keren uitgebreid heeft uitgelegd wat van verzoeker en/of de moeder van de kinderen werd verwacht. Indien zij zich niet hielden aan deze voorwaarden, kon dit leiden tot een uithuisplaatsing voor jaren.

Nu de geluidsopnamen bestaan uit delen van gesprekken, waarin haperingen te beluisteren zijn, is niet mogelijk de uitspraken te plaatsen in de context waarin deze zijn opgenomen. Hierdoor is niet vast te stellen of de gezinsvoogd deze uitspraken wel of niet binnen een bepaalde context heeft gedaan.

De Nationale ombudsman onthoudt zich daarom van een oordeel.

Wat betreft de opmerking over het "kutgevoel", heeft de Nationale ombudsman eveneens niet kunnen vaststellen in welke context deze opmerking is geplaatst. De Nationale ombudsman is echter van oordeel dat dit grove taalgebruik, ongeacht in welke context, niet fatsoenlijk is. Deze uitspraak is daarom in strijd met het vereiste van correcte bejegening.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

II. Ten aanzien van klacht over het bestuur

Het vereiste van actieve en adequate informatieverwerving houdt in dat overheidsinstanties bij de voorbereiding van hun handelingen de relevante informatie verwerven. Dit vereiste geldt ook voor instanties die overheidstaken verrichten, zoals het Bureau Jeugdzorg. Dit vereiste impliceert dat in het geval een door die overheidsinstantie ingestelde klachtencommissie een onderzoek instelt naar de gegrondheid van de klacht, daarbij in beginsel kennis dient te nemen van alle door betrokkenen aangedragen informatie die kan bijdragen aan de vaststelling van de feiten en de daarop volgende oordeelsvorming. Klachtbehandeling strekt er immers onder meer toe geschonden vertrouwen te herstellen. Om die functie te kunnen vervullen dient de behandeling van een klacht uiterst zorgvuldig te geschieden waarbij voldoende open oog en oor voor de klacht wordt geboden. Op die wijze voelen klagers zich serieus genomen en wordt het vertrouwen in de onvooringenomenheid van de klachtbehandelende instantie gediend. Dit leidt er onder andere toe dat een klacht behandelende instantie in beginsel kennis moet

nemen van al het door betrokkenen aangedragen materiaal dat de waarheidsvinding kan dienen.

De klacht die verzoeker aan de klachtencommissie had voorgelegd, had vooral betrekking op het grove taalgebruik van de gezinsvoogd en de onjuistheid ervan. Daarin zat voor hem de meeste pijn; volgens hem waren de uitspraken van de gezinsvoogd in strijd met de wet, onprofessioneel en uitermate grievend.

Het was vervolgens aan de klachtencommissie om voldoende gehoor te geven aan verzoekers klachten en in dat kader na te gaan wat er precies tijdens het gesprek was voorgevallen. Daarbij is niet alleen van belang dat wordt vastgesteld wat er precies door wie is gezegd, maar ook in welke context de opmerkingen zijn gemaakt. Nu de wijze waarop het gesprek was verlopen en wat er precies tijdens het gesprek was gezegd, niet duidelijk was en ook niet op andere wijze kon worden achterhaald wat er daadwerkelijk tussen de gezinsvoogd en verzoeker was besproken, was kennisname van de opnamen de enige mogelijkheid om hierover duidelijkheid te verkrijgen. De klachtencommissie heeft dit echter niet willen doen, omdat zij al over voldoende informatie beschikte om tot een oordeel te komen en omdat de geluidsopnamen waren gemaakt zonder instemming van de betrokkenen.

De Nationale ombudsman hecht eraan in dit verband voorop te stellen dat het niet strafbaar is om gesprekken waaraan wordt deelgenomen op te nemen, ook niet als de ander daarover niet is geïnformeerd. Uiteraard is het wel een kwestie van fatsoen om de ander, voorafgaand aan een dergelijke opname, daarover in kennis te stellen. Een dergelijke handelwijze geniet ook zeker de voorkeur van de Nationale ombudsman maar, het zij nogmaals gezegd, nodig is het niet. De vraag is echter of, indien de ander niet wist dat het gesprek werd opgenomen, deze opnamen mogen worden gebruikt en dus openbaar mogen worden gemaakt. Het enkele feit dat toestemming van de ander ontbreekt, maakt het gebruik van de opnamen niet zonder meer ontoelaatbaar. Steeds zal de afweging moeten worden gemaakt of er een goede reden is om van een dergelijke opname gebruik te maken. Daarbij zullen onder meer de argumenten én de positie van beide partijen moeten worden betrokken.

Omdat het in dit geval ging om gebruik van een geluidsopname in de klachtprocedure, had de klachtencommissie moeten beoordelen of kennisname van de opnamen van belang was om tot een zorgvuldige klachtbehandeling te kunnen komen. Daarna had zij bij de gezinsvoogd moeten navragen of zij tegen het beluisteren van de opnamen bezwaar had en zo ja, waarom. Daarbij had de klachtencommissie in overweging moeten nemen dat de betrokken gezinsvoogd het gesprek in het kader van de beroepsuitoefening had gevoerd en de voornaamste grief van verzoeker de bejegening betrof waarbij de bewijslast vaak een probleem is omdat er geen onafhankelijke getuigen zijn, waardoor kennisname in het kader van de waarheidsvinding essentieel is. Naar het oordeel van de Nationale ombudsman had de klachtencommissie verzoeker dan ook de gelegenheid moeten geven

om de opnamen te overleggen. Slechts op die wijze zou recht zijn gedaan aan verzoekers klacht en had de klachtencommissie de uitspraken, eventueel tezamen met de gezinsvoogd, kunnen beluisteren en hier expliciet over kunnen oordelen. Door dit na te laten, heeft de klachtencommissie gehandeld in strijd met het vereiste van actieve en adequate informatieverwerving. Hierdoor heeft het bestuur van de stichting niet gezorgd voor zorgvuldige klachtbehandeling.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van Bureau Jeugdzorg Haaglanden is gegrond ten aanzien van het grove taalgebruik, wegens schending van het vereiste van correcte bejegening.

Ten aanzien van de klacht over de mededeling dat de kinderen voor jaren uit huis waren geplaatst, onthoudt de Nationale ombudsman zich van een oordeel.

De klacht over de onderzochte gedraging van het bestuur van Stichting Bureaus Jeugdzorg Haaglanden/Zuid-Holland is gegrond wegens schending van het vereiste van actieve en adequate informatieverwerving.

de Nationale ombudsman,

dr. A.F.M. Brenninkmeijer

Onderzoek

Op 2 december 2010 ontving de Nationale ombudsman een klacht over een gedraging van Bureau Jeugdzorg Haaglanden en een klacht over een gedraging van het bestuur van Stichting Bureaus Jeugdzorg Haaglanden/Zuid-Holland. Beide gedragingen worden aangemerkt als een gedraging van het bestuur van Stichting Bureaus Jeugdzorg Haaglanden/Zuid-Holland.

In het kader van het onderzoek werd het bestuur van de stichting verzocht om op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Hierna kreeg verzoeker de gelegenheid om hierop te reageren. Ook de betrokken gezinsvoogd is in de gelegenheid gesteld om haar visie kenbaar te maken. De gezinsvoogd heeft tijdens het onderzoek op de klacht gereageerd.

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

De reacties van verzoeker en de gezinsvoogd gaven aanleiding het verslag aan te vullen.

De reactie van de directeur van Bureau Jeugdzorg Haaglanden gaf géén aanleiding om het verslag te wijzigen.

Informatieoverzicht

1. Klacht van verzoeker van 1 december 2010 met bijlagen.
2. Standpunt van de directeur van Bureau Jeugdzorg Haaglanden van 27 mei 2011 met bijlagen.
3. Reactie van de gezinsvoogd van 31 mei 2011.
4. Reactie op verslag van bevindingen van de gezinsvoogd van 17 november 2011.
5. Reactie op verslag van bevindingen van verzoeker van 21 november 2011.

Achtergrond

Artikel 254, eerste lid, van het Burgerlijk Wetboek

"Indien een minderjarige zodanig opgroeit, dat zijn zedelijke of geestelijke belangen of zijn gezondheid ernstig worden bedreigd, en andere middelen ter afwending van deze bedreiging hebben gefaald of, naar is te voorzien, zullen falen, kan de kinderrechter hem onder toezicht stellen van een stichting als bedoeld in artikel 1, onder f, van de Wet op de jeugdzorg."

Artikel 257 van het Burgerlijk Wetboek

"1. De stichting, bedoeld in artikel 1, onder f, van de Wet op de jeugdzorg houdt toezicht op de minderjarige en zorgt dat aan de minderjarige en de met het gezag belaste ouder hulp en steun worden geboden teneinde de bedreiging van de zedelijke of geestelijke belangen of de gezondheid van de minderjarige af te wenden.

2. Deze hulp en steun zijn erop gericht de met het gezag belaste ouder de verantwoordelijkheid voor de verzorging en opvoeding zoveel mogelijk te doen behouden. Bij algemene maatregel van bestuur, op de voordracht van Onze Ministers van Justitie en van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, kunnen regels worden gesteld omtrent de aard en de omvang van de hulp en steun.

(...)

4. De stichting, bedoeld in artikel 1, onder f, van de Wet op de jeugdzorg bevordert de gezinsband tussen de met het gezag belaste ouder en de minderjarige."

Artikel 261, eerste lid, van het Burgerlijk Wetboek

"Indien dit noodzakelijk is in het belang van de verzorging en opvoeding van de minderjarige of tot onderzoek van diens geestelijke of lichamelijke gesteldheid, kan de kinderrechter de stichting, bedoeld in artikel 1, onder f, van de Wet op de jeugdzorg op haar verzoek machtigen de minderjarige gedurende dag en nacht uit huis te plaatsen. De machtiging kan eveneens worden verleend op verzoek van de raad voor de kindbescherming of van het openbaar ministerie."