



Rapport

Rapport over een klacht over Bureau Jeugdzorg Noord-Holland en de Raad voor de Kinderbescherming, Regio Noord-Holland, locatie Alkmaar.

Datum: 15 mei 2012

Rapportnummer: 2012/083

Bevindingen

Algemeen

Verzoekster is enkele jaren geleden gescheiden van de heer X. De twee dochters (inmiddels 11 en 18 jaar oud) zijn toen bij verzoekster blijven wonen. In 2008 is de oudste dochter bij haar vader gaan wonen.

In 2009 ontstonden er problemen tussen verzoekster en haar ex-man, met name over de invulling van de vakantie door de vader. Verzoekster schakelde daarop het schoolmaatschappelijk werk (verder SMW) in, in de persoon van mevrouw Janssen* in de hoop dat zij tussen haar en haar ex-echtgenoot kon bemiddelen. Dat mevrouw Janssen tevens werkzaam was voor Bureau Jeugdzorg, zoals later bleek, wist verzoekster niet.

Op 25 augustus 2009 bracht verzoekster haar jongste dochter bij haar ex-man. Verzoekster geeft aan dit gedaan te hebben na goed overleg met haar ex-man omdat hij had aangegeven weer tijd voor hun dochter te hebben. Volgens de crisisdienst van Bureau Jeugdzorg staat dit haaks op het verhaal van verzoeksters ex-man die namelijk gezegd zou hebben dat hij die ochtend gebeld was door verzoekster met de mededeling dat hij maar voor hun jongste dochter moest zorgen omdat zij geen leugenaars in huis wilde hebben. Vervolgens zou verzoekster deze dochter bij haar ex-man op de stoep hebben gezet, aldus de crisisdienst. Vader nam hierop contact op met mevrouw Janssen van het SMW. Mevrouw Janssen schakelde daarop de crisisdienst van Bureau Jeugdzorg in.

Op 27 augustus 2009 nam de ex-echtgenoot van verzoekster contact op met de crisisdienst met - volgens de crisisdienst - de mededeling dat verzoekster had aangekondigd de jongste dochter op te halen van school en weer mee te nemen naar huis. De vader gaf aan bang te zijn voor een escalatie op school, aldus de crisisdienst. De crisisdienst vroeg de vader naar school te komen, De crisisdienst schakelde de politie in en vroeg hen naar de school van deze dochter te komen omdat de medewerker van de crisisdienst vermoedde dat hijzelf niet op tijd op school kon zijn om een escalatie tussen beide ouders te voorkomen. Twee politieambtenaren zijn vervolgens naar de school gegaan en hebben zich voor de deur van het klaslokaal van de jongste dochter opgesteld. De dochter zat in haar klas met de juf. Geen van de familieleden mocht bij haar komen en zijzelf mocht het klaslokaal niet verlaten.

Kort nadat de heer De Wit* van de crisisdienst een half uur later op school was aangekomen, is besloten thuis bij verzoekster met alle betrokkenen verder te praten. De politieambtenaren zijn op uitdrukkelijk verzoek van vader bij dit gesprek aanwezig geweest. Verzoekster stelt dat haar op dat moment door de heer De Wit van de crisisdienst duidelijk is gemaakt dat zij twee keuzes had: of een uithuisplaatsing van jongste dochter of een plaatsing bij opa en oma. Verzoekster vond dit eigenlijk geen keuze.

* gefingeerde namen

Omdat zij zich onder druk gezet voelde, heeft zij ingestemd met een verblijf van haar dochter bij opa en oma.

De crisisdienst van Bureau Jeugdzorg verzocht de Raad voor de Kinderbescherming op 31 augustus 2009 een onderzoek te starten naar de opvoedingssituatie van de beide dochters. In het verzoek tot onderzoek van de crisisdienst wordt het beeld geschetst van een heftige strijd tussen beide ouders over de kinderen waardoor zij niet in staat zouden zijn om aan hun taak als ouder invulling te geven. De ouders zouden geen overeenstemming weten te bereiken over de verdeling van opvoedverantwoordelijkheden en de verblijfsregeling waardoor de ontwikkeling en opvoeding van de kinderen ernstig gevaar liep. Vanuit verzoekster zou dit gepaard gaan met boosheid en impulsieve handelingen naar vader en dochter waardoor een emotioneel sterk verwarrende en onveilige opvoedsituatie in stand bleef, aldus de crisisdienst.

Op 8 september 2009 deelde de jeugdhulpverlener dit mee aan verzoekster en op 9 september 2009 ontving de Raad het verzoek.

De Raad startte op 15 september 2009 een onderzoek naar de opvoedsituatie van beide kinderen.

Op 29 september 2009 is de jongste dochter weer bij haar moeder gaan wonen.

In het rapport van 7 december 2009 concludeert de Raad dat de kinderrechter zal worden gevraagd beide minderjarigen voor de duur van één jaar onder toezicht te stellen van Bureau Jeugdzorg Noord-Holland. Conform het advies van de Raad heeft de rechter bij uitspraak van 12 januari 2010 de ondertoezichtstelling over beide kinderen uitgesproken.

Onvrede verzoekster

1. Verzoekster gaf in haar klachtbrief aan de Nationale ombudsman aan dat zij door toedoen van de schoolmaatschappelijk werkster niet was geholpen maar in de "hel jeugdzorg" terecht was gekomen. Er waren vele fouten gemaakt. Zo had de crisisdienst de politie ingeschakeld die haar dochter in de klas vasthield. Vervolgens was haar dochter, zonder rechterlijk bevel daartoe, bij haar opa en oma ondergebracht. Daarna was de crisisdienst niet met haar in gesprek gegaan maar had het de zaak neergelegd bij de Raad voor de Kinderbescherming. Verzoekster liet weten dat haar recht op family life was geschonden door het optreden van de crisisdienst en dat haar en haar familie schade was berokkend. Het onrecht dat haar en haar familie was aangedaan, zouden zij nooit meer vergeten, daarmee moesten zij leren leven.

Klachtbehandeling door Bureau Jeugdzorg

2. De klachtencommissie van Bureau Jeugdzorg ontving op 23 december 2009 een klachtbrief van verzoekster. Eerst werd geprobeerd om in een bemiddelingsgesprek tot een oplossing te komen. Omdat dit niet lukte, werd de klacht vervolgens door de klachtencommissie behandeld.

3. In haar uitspraak van 18 mei 2010 hecht de klachtencommissie er onder meer aan op te merken dat tussen 25 augustus en 27 augustus 2009 voor Bureau Jeugdzorg de mogelijkheid bestond om contact op te nemen met verzoekster over het feit dat haar ex-echtgenoot zich zodanig zorgen maakte over de ontstane situatie dat de crisisdienst van Bureau Jeugdzorg werd ingeschakeld. Gebleken is dat de medewerker van het SMW dit heeft nagelaten omdat er een klachtgesprek met verzoekster voor 27 augustus 2009 was gepland en zij daarom tussentijds overleg met verzoekster niet passend vond. De klachtencommissie overweegt dat het op de weg van Bureau Jeugdzorg had gelegen uit eigen beweging hierover contact op te nemen met verzoekster. Dit had mogelijk het incident op de school van verzoeksters dochter kunnen voorkomen.

4. Ten aanzien van het incident zelf overwoog de klachtencommissie dat door haar beoordeeld zal moeten worden welke ruimte er voor Bureau Jeugdzorg is om te handelen in een crisissituatie. Hierbij is het van belang hoeveel tijd er is, hoe explosief en gecompliceerd de situatie is en hoe heftig de emoties van betrokkenen zijn en de op dat moment bestaande kennis daarover. De klachtencommissie stelde voorop dat zij het niet onredelijk achtte dat het telefoontje van 27 augustus 2009 van verzoeksters ex-man door Bureau Jeugdzorg destijds is opgevat als een zeer alarmerende situatie. Bureau Jeugdzorg kon hieruit afleiden dat er mogelijk een explosieve situatie zou ontstaan op het schoolplein tussen beide ouders omdat beiden van plan leken hun dochter mee te nemen. Dit in combinatie met het feit dat er maar zeer beperkt tijd was om een escalatie te voorkomen (minder dan een uur) achtte de klachtencommissie het niet onredelijk dat Bureau Jeugdzorg de politie inschakelde. Die inzet is vooral gevraagd omdat de medewerker van de crisisdienst voorzag niet op tijd op het schoolplein aanwezig te zijn. De klacht op dit punt achtte de klachtencommissie ongegrond waarbij zij wel opmerkte het zeer ongewenst te vinden dat de jongste dochter een half uur met haar juf in de klas heeft moeten wachten maar dit viel Bureau Jeugdzorg volgens de klachtencommissie niet aan te rekenen.

5. Met betrekking tot de klacht over het verzoek van Bureau Jeugdzorg aan de Raad overwoog de klachtencommissie dat zij zich slechts marginaal kon uitspreken over de inhoud van de raadsmelding. Gelet op het incident op school en de strijd die er tussen beide ouders leek te zijn, vond de klachtencommissie dat Bureau Jeugdzorg in redelijkheid tot de raadsmelding kon besluiten. Wel vond de klachtencommissie het opmerkelijk dat eerst de raadsmelding is gedaan en pas daarna met verzoekster en haar ouders hierover is gesproken. Verder vond de klachtencommissie het belangrijk om op te merken dat tot het moment van de ondertoezichtstelling, er geen hulpverlening had plaatsgevonden.

6. In reactie op de uitspraak van de klachtencommissie liet de directeur van Bureau Jeugdzorg verzoekster weten zich in de uitspraak te kunnen vinden. Ten aanzien van de opmerking van de klachtencommissie dat het op de weg van Bureau Jeugdzorg had gelegen uit eigen beweging met verzoekster contact op te nemen over de ontstane situatie en het feit dat pas na de raadsmelding met verzoekster hierover is gesproken, deelde de directeur mee dat de betrokken medewerkers zou worden gevraagd hiervan ter lering kennis te nemen.

Klachtbehandeling door de Raad

7. Omdat verzoekster het ook niet eens was met de wijze waarop het raadsrapport tot stand was gekomen, diende zij daarover op 29 december 2009 en op 10 en 12 februari 2010 een aantal klachten in bij de Raad. De regiodirecteur verklaarde bij beslissing van 5 maart 2010 een aantal klachten gegrond en een aantal klachten ongegrond. Naar aanleiding van de gegrond verklaarde klachten werd het op 7 december 2009 uitgebrachte raadsrapport op een aantal punten aangevuld en gewijzigd in een nieuw rapport van 5 maart 2010.

8. Omdat verzoekster het niet eens was met de ongegrondverklaring van haar klachten, wendde zij zich op 14 december 2010 tot de externe klachtencommissie van de Raad. Die verklaarde de klachten van verzoekster bij beslissing van april 2010 ongegrond.

9. Op 22 oktober 2010 diende verzoekster opnieuw een klacht in bij de regiodirecteur van de Raad. Verzoekster gaf daarin onder andere aan dat zij het niet eens was met de inhoud van het gewijzigde raadsrapport, het feit dat de oudste dochter de rapporten niet had ontvangen en dat de Raad ten onrechte had voortgeborduurd op de melding van Bureau Jeugdzorg. De regiodirecteur verklaarde de klacht over het feit dat niet duidelijk was geworden of de oudste dochter het conceptrapport had ontvangen, gegrond. De regiodirecteur ging echter niet mee met de wens van verzoekster om een nieuw rapport op te stellen.

10. Verzoekster wendde zich daarop met haar klachten over het raadsrapport van 5 maart 2010 tot de klachtencommissie. Daarbij gaf ze aan dat zij het in het belang van de toekomst van haar kinderen belangrijk vond dat er een nieuw rapport zou komen. In het raadsrapport van 5 maart 2010 stonden nog steeds onjuistheden volgens verzoekster. De klachtencommissie vond echter niet dat de Raad onjuist had gehandeld door het commentaar van verzoekster op het rapport en de klachten over het rapport bij het rapport te voegen. Zo is voor iedereen die het dossier inziet duidelijk op welke punten ouders het niet eens zijn met het rapport, aldus de klachtencommissie.

Klacht bij de Nationale ombudsman

11. Verzoekster gaf bij de Nationale ombudsman aan zeer ontevreden te zijn met de handelwijze van Bureau Jeugdzorg. Na de zomervakantie in 2009 had zij aan haar ex-man gevraagd eens de zorg op zich te nemen over hun jongste dochter. Verzoekster gaf aan niet te weten dat haar ex-man op dat moment overspannen thuis zat. Toen zij dit hoorde, besloot zij haar dochter weer naar huis te halen. Achteraf hoorde zij dat haar ex-man en mevrouw Janssen van het SMW op dat moment achter haar rug om al een melding hadden gedaan bij de crisisdienst. Dit is haar nooit door mevrouw Janssen verteld. Volgens verzoekster belde zij haar ex-echtgenoot met de mededeling dat zij hun jongste dochter op 27 augustus 2009 van school zou halen. Volgens verzoekster stemde haar ex hiermee in. Vervolgens kreeg zij een telefoontje van de heer De Bruin* van de crisisdienst van Bureau Jeugdzorg die haar vertelde dat zij haar dochter niet op mocht

■ gefingeerde naam

halen. Op haar vraag waarom niet, antwoordde hij dat zij dan grote problemen zou krijgen. Op school aangekomen, zagen verzoekster en haar vriend dat er ook twee politieagenten waren. Haar dochter mocht de klas niet uit. Na een half uur arriveerde de crisisdienst. Daarop stelde verzoekster voor bij haar thuis verder te praten, hetgeen is gebeurd. Daar aangekomen kreeg zij in het bijzijn van de twee politieagenten te horen dat haar dochter of naar opa en oma mocht, of uit huis zou worden geplaatst. Verzoekster geeft aan dit als een dreigement te hebben ervaren en stemde daarom in met een verblijf van haar dochter bij opa en oma.

12. Vervolgens heeft verzoekster niets meer gehoord van Bureau Jeugdzorg totdat vier weken later de Raad werd verzocht een onderzoek in te stellen naar de opvoedsituatie van beide kinderen. Dit verzoek staat volgens verzoekster vol met leugens.

13. Verzoekster vindt het kwalijk dat Bureau Jeugdzorg een inschatting van de ernst van de situatie heeft gemaakt zonder daarover eerst met haar in gesprek te gaan. Dit heeft ertoe geleid dat de situatie totaal verkeerd is ingeschat met als gevolg dat de politie op de school van haar dochter is verschenen en haar dochter een half uur niet is toegestaan de klas te verlaten. Dit is niet alleen voor verzoekster maar met name voor haar dochter een zeer traumatische ervaring geweest. Deze politie-inzet was volgens verzoekster helemaal niet nodig en heeft voor haar en haar dochter stigmatiserend gewerkt. Verzoekster is steeds door het SMW en later de crisisdienst weggezet als de moeder die haar dochter gewoonweg heeft gedropt en steeds het conflict met haar ex opzoekt terwijl dit niet waar is.

Verder vindt verzoekster het zeer kwalijk dat is gedreigd haar dochter uit huis te plaatsen zonder dat daaraan een rechterlijke beslissing ten grondslag lag.

14. Ook over het raadsoptreden was verzoekster ontevreden. Zij gaf aan het nog steeds niet eens te zijn met het raadsrapport aangezien daarin werd voortgeborduurd op de onjuiste melding van Bureau Jeugdzorg en er dus ook in het raadsrapport nog steeds

allerlei onjuistheden stonden.

15. De klachten van verzoekster werden als volgt geformuleerd:

Verzoekster klaagt erover dat de crisisdienst van Bureau Jeugdzorg Noord-Holland naar aanleiding van een melding van haar ex-echtgenoot op 27 augustus 2009, zonder eerst daarover met haar in gesprek te gaan, de politie naar de school van haar dochter heeft gestuurd.

Verder klaagt zij erover dat Bureau Jeugdzorg Noord-Holland vervolgens op 31 augustus 2009 heeft besloten een verzoek tot onderzoek bij de Raad voor de Kinderbescherming te doen terwijl daarvoor volgens verzoekster geen aanleiding bestond en in dat verzoek allerlei onjuistheden stonden vermeld.

Ook klaagt verzoekster erover dat de Raad voor de Kinderbescherming, Regio Noord-Holland, locatie Alkmaar onvoldoende gevolgen heeft verbonden aan de uitspraak van

de klachtencommissie waarbij enkele klachten over de werkwijze van de Raad gegrond zijn verklaard. Verzoekster vindt dat deze gegrondverklaring maar tot zeer beperkte aanpassing van het raadsrapport heeft geleid waardoor haar rechtspositie onvoldoende is gewaarborgd.

Standpunt Bureau Jeugdzorg

16. In reactie op de door de Nationale ombudsman in onderzoek genomen klacht stelde Bureau Jeugdzorg voorop van mening te zijn dat de Nationale ombudsman niet bevoegd was zich uit te laten over het optreden van de crisisdienst omdat er sprake was van hulpverlening in het vrijwillige kader. Op de website en tijdens de landelijke contactpersonendag in 2011 had de Nationale ombudsman volgens Bureau Jeugdzorg uitdrukkelijk aangegeven klachten over Bureau Jeugdzorg te behandelen voor zover er sprake is van hulpverlening in een zogenaamd gedwongen kader. Dat wil zeggen dat de hulp van Bureau Jeugdzorg niet vrijwillig (dus niet op eigen initiatief van de ouders) is ingeroepen. In dit geval had de ten tijde van het verzoek van de crisisdienst aan de Raad geboden hulp aan verzoekster en haar ex-echtgenoot (crisisbemiddeling en plaatsing van haar jongste dochter bij haar grootouders) plaatsgevonden met instemming van beide ouders. Beide ouders hadden dit vrijwillig in gang gezet. Op dat moment was er nog geen ondertoezichtstelling en dus geen sprake van hulpverlening in een gedwongen kader.

Standpunt Raad voor de Kinderbescherming

17. De Raad liet de Nationale ombudsman weten dat verzoekster tweemaal de interne klachtenprocedure had doorlopen. Op 29 december 2009 heeft zij bij de regiodirecteur van de Raad een klacht ingediend over het optreden van de Raad. Als gevolg van de

klachtbehandeling besloot de regiodirecteur om de gemaakte fouten ten aanzien van het raadsrapport recht te zetten in een nieuw raadsrapport. Verzoekster legde daarop haar klachten voor aan de externe klachtencommissie die haar klachten ongegrond verklaarde.

18. Begin november 2010 diende verzoekster een nieuwe klacht in bij de regiodirecteur. De regiodirecteur achtte een onderdeel van die klacht gegrond. Dat betrof de constatering dat de oudste dochter ook in de gelegenheid had moeten worden gesteld om te reageren op de conceptrapportage. Daarop wendde verzoekster zich tot de externe klachtencommissie die hetzelfde onderdeel van de klacht gegrond achtten.

19. Hieruit blijkt dat de regiodirecteur aan zijn eigen gegrondverklaring uit de eerste interne klachtprocedure als gevolg heeft verbonden om een nieuw rapport uit te brengen met daarin een aantal aanpassingen. De klachtencommissie sloot zich hierbij aan. Ook in de tweede klachtprocedure kwamen de regiodirecteur en de externe klachtencommissie tot dezelfde beoordeling. De regiodirecteur liet hierop weten dat deze gegrondverklaring als leerpunt onder de aandacht van de raadsmedewerkers zou worden gebracht. Hiermee heeft de Raad beide keren voldoende gevolgen aan de klachtbehandeling en de uitspraak van de klachtencommissie gegeven. De klachten achtte de staatssecretaris, evenals de Raad, dan ook ongegrond.

Relevante stukken

20. Uit het raadsrapport van 5 maart 2010:

"Aanleiding voor het onderzoek

Op 9 september 2009 ontving de Raad voor de Kinderbescherming Noord-Holland locatie Alkmaar, van de Crisisdienst van Bureau Jeugdzorg (Bureau Jeugdzorg) Noord-Holland, het verzoek een onderzoek te starten naar de opvoedingssituatie van de jongste dochter (N.o.) geboren (...) te (...). Uit de melding komt het volgende naar voren: ouders zijn in een heftige strijd gewikkeld om de jongste dochter en haar oudere zus (...), waardoor zij niet in staat zijn aan hun taak als ouder invulling te geven. Hierbij loopt de ontwikkeling en de opvoeding van beide dochters (N.o.) ernstig gevaar. Ouders weten geen overeenstemming te bereiken over de verdeling van opvoedverantwoordelijkheden en de verblijfsregeling. Dit gaat van moeder uit gepaard met boosheid en impulsieve handelingen naar vader en haar jongste dochter waardoor een emotioneel sterk verwarrende en onveilige opvoedsituatie in stand blijft.

Op 15 september 2009 start de Raad voor de Kinderbescherming een onderzoek naar de opvoedsituatie van de jongste dochter. De Raad besluit ambtshalve het onderzoek uit te breiden naar de oudste dochter, geboren (...) te (...), aangezien zij mogelijk in dezelfde strijd tussen ouders verwickeld is.

Mw. R. (directrice van de school waarop de jongste dochter van verzoekster zat) geeft aan dat de gegevens van school in de melding oud zijn. Zij dateren van ongeveer een half jaar geleden. School heeft geen inzage in het document gehad wat naar ouders is gestuurd, terwijl school wel genoemd wordt.

Ook wil mw. R. aangeven dat de crisis op school anders aangepakt had kunnen worden. Het politieoptreden in de school was volgens de school niet nodig geweest. School is nog steeds niet overtuigd van de noodzaak om deze zaak op deze manier af te handelen. School is in kennis gesteld van de komst van de politie, maar is niet als gesprekspartner of partij benaderd. School had dit graag anders gezien en wil dit aangeven, zodat dit mogelijk anders geregeld kan worden in de toekomst."

21. Een verslag van het gesprek dat verzoekster op 21 november 2011 heeft gehad met de directeur van de basisschool van haar jongste dochter en waarin onder meer het volgende staat:

"De school is in zeker opzicht ook slachtoffer in deze zaak. Het was voor de school ook een pijnlijke wijze van inzien dat het zorgsysteem niet betrouwbaar is, totaal niet meewerkt met de school en niet voorzichtig is in haar aanpak naar kinderen toe. Ook heeft de school ingezien dat de "betrouwbare" politie meewerkt met opdrachten waar de school niet achter staat.

De school heeft nu geleerd dat de politie ten alle tijden geweerd mag worden uit de school. Zaken vanuit Bureau Jeugdzorg mogen zich niet afspelen op schoolgebied, en we weten nu dat we ervoor zorgen dat het schoolgebied een veilig gebied is voor kinderen.

(...)

Wat pakt de school tegenwoordig anders aan?

De school houdt de politie buiten de deur indien zij zich aankondigen.

(voorlichtingslessen e.d. vallen hier buiten)

De school draagt geen externe personen meer aan waarvan zij de integriteit niet kunnen garanderen."

De bevoegdheid van de Nationale ombudsman

22. Eén van de taken van de Nationale ombudsman is het doen van onderzoek naar gedragingen van overheidsinstanties en daarover een oordeel te geven. De Nationale ombudsman is bevoegd te oordelen over alle gedragingen van bestuursorganen die krachtens publiekrecht zijn ingesteld. Dit zijn de zogenaamde a-organen zoals genoemd in artikel 1:1, eerste lid onder a van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). De zogenaamde b-organen hebben een privaatrechtelijke grondslag, worden niet tot de overheid gerekend en zijn slechts bestuursorgaan voor zover deze openbaar gezag uitoefenen (zie artikel 1:1, eerste lid onder b, Awb). De Nationale ombudsman beschouwt het Bureau Jeugdzorg als b-orgaan. Klachten over gedragingen van Bureau Jeugdzorg (en onderdelen daarvan zoals de crisisdiensten) behandelt hij voor zover met die gedraging enig openbaar gezag wordt uitgeoefend. Het criterium voor de Nationale ombudsman om te bepalen of openbaar gezag wordt uitgeoefend, is de vraag of de betreffende gedraging eenzijdig de vrijheid van de burger bepaalt of beperkt. Met andere woorden; het gaat dan om een situatie waarin een b-orgaan beslist en kan ingrijpen in de "vrijheden" van de burger die daarin geen keuze heeft, de burger kan zich daaraan niet onttrekken en heeft daarin geen keuze.

23. In dit geval is komen vast te staan dat er ten tijde van het optreden van de crisisdienst geen ondertoezichtstelling was uitgesproken. Dit betekent dat de inzet van de crisisdienst in het zogenaamde vrijwillige kader plaatsvond en zij voor de plaatsing van verzoeksters dochter bij haar opa en oma de instemming van verzoekster en haar ex-echtgenote nodig had. De Nationale ombudsman kan zich voorstellen dat verzoekster dit niet zo heeft gevoeld, mede omdat zij onverwachts werd geconfronteerd met de inzet van de politie op de school van haar dochter. Dit maakt echter niet dat het optreden van de crisisdienst in een zogenaamd gedwongen kader plaatsvond. Met andere woorden de crisisdienst oefende met de inschakeling van de politie geen openbaar gezag uit. Gelet hierop acht de Nationale ombudsman zich niet bevoegd om een oordeel te geven over een gedraging van de crisisdienst van Bureau Jeugdzorg. Deze onbevoegdheid betreft ook het door de crisisdienst gedane verzoek om onderzoek aan de Raad voor de Kinderbescherming.

Verzoek aan Bureau Jeugdzorg Noord-Holland

24. In verband met het feit dat de gedraging door de crisisdienst van Bureau Jeugdzorg voor verzoekster niet vrijwillig voelde en gelet op de impact die deze voor verzoekster en haar kind heeft gehad, heeft de Nationale ombudsman Bureau Jeugdzorg verzocht in te stemmen met een onderzoek door de Nationale ombudsman.

25. Bureau Jeugdzorg heeft hierop geantwoord dat het er aan hecht dat de Nationale ombudsman duidelijkheid geeft over zijn bevoegdheid door handhaving van de scherpe lijn tussen gedwongen hulpverlening en vrijwillige hulpverlening. Bureau Jeugdzorg acht dit in het belang van verzoekers die klachten indienen over gedragingen door de crisisdienst en voor cliënten en verzoekers in het algemeen. Een rapport van de Nationale ombudsman over een kwestie waarover hij niet bevoegd is, vertroebelt naar het inzicht van Bureau Jeugdzorg de duidelijkheid van de Nationale ombudsman naar verzoekers toe. Om die

reden stemt de bestuurder van Bureau Jeugdzorg Noord-Holland niet in met het verzoek van de Nationale ombudsman om over de gedraging door de crisisdienst een rapport uit te brengen.

Visie verzoekster

26. Verzoekster is verbolgen over het feit dat de Nationale ombudsman nu geen onderzoek naar de gedraging van de crisisdienst instelt. In haar ogen kan Bureau Jeugdzorg dus zo maar een kind uit huis plaatsen zonder dat een instantie daarover een oordeel kan geven. Ook vindt verzoekster het niet te begrijpen dat Bureau jeugdzorg zelf op zijn website geen restrictie heeft aangebracht, nu daar onverkort staat vermeld dat: "Wie ontevreden is over de wijze waarop zijn of haar klacht is afgehandeld door Bureau Jeugdzorg Noord-Holland kan hierover contact opnemen met de Nationale ombudsman."

Beoordeling

Gelet op het feit dat Bureau Jeugdzorg niet heeft ingestemd met een onderzoek betreft de beoordeling uitsluitend de klacht van verzoekster over de Raad voor de Kinderbescherming.

Een behoorlijke overheid

27. Overheden moeten bij de uitvoering van hun taken op een behoorlijke manier omgaan met burgers en hun belangen. Dit betekent dat de overheid de burger serieus neemt en met respect behandelt. Overheden moeten steeds oog hebben voor de menselijke maat. Als het erop aankomt, zoekt de overheid persoonlijk contact. Zij voorkomt problemen met de burger of lost ze op door goede communicatie. Hoewel de burger voor veel zaken afhankelijk is van de medewerking van of besluitvorming door de overheid, gaan overheid en burger op een gelijkwaardige wijze met elkaar om. Dat kan door de burger zoveel mogelijk bij de besluitvorming te betrekken en door te handelen op basis van vertrouwen. De essentie van behoorlijk overheidsoptreden kan worden samengevat in de volgende vier kernwaarden: open en duidelijk, respectvol, betrokken en oplossingsgericht, eerlijk en betrouwbaar.

De beoordeling van de klacht over de Raad

28. Een behoorlijke overheid is eerlijk en betrouwbaar. Dit vraagt om een redelijke opstelling van die overheid: de overheid weegt de verschillende belangen tegen elkaar af voordat zij een beslissing neemt. De uitkomst hiervan mag niet onredelijk zijn. Dit brengt met zich mee dat in beginsel van een regiodirecteur van de Raad mag worden verwacht dat hij/zij het oordeel en de motivering van de klachtencommissie overneemt. Verder is het belangrijk dat een regiodirecteur bij een gegronde klacht erkent wat fout is gegaan en daaraan gevolgen verbindt.

29. De Nationale ombudsman overweegt 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.

30. Een goede klachtbehandeling is ook 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 klachtbehandeling een goede aanleiding voor de zelfreflectie die passend is voor professionals en professionele organisaties. Klachtbehandeling is bedoeld om positief effect te hebben op de contacten tussen de betrokkenen en de Raad en is onderdeel van een proces tot voortdurende verbetering van het werk van de Raad. Dit vraagt om een kwalitatief hoogwaardige klachtbehandeling.

31. Verzoekster is met name ontevreden over het feit dat het raadsrapport, ondanks het doorlopen van tweemaal de interne klachtprocedure, volgens haar nog steeds fouten bevat. In haar eerste uitspraak heeft de klachtencommissie van de Raad zich uitgesproken over de klacht van verzoekster dat zij ten onrechte en zeer tegen haar zin is geconfronteerd met een raadsonderzoek. Volgens haar was dit niet nodig en was er met haar jongste dochter niets aan de hand. In het raadsrapport stonden dingen vermeld over de situatie van haar jongste dochter die volgens verzoekster helemaal niet klopten. Verzoekster vond dan ook dat de Raad zich geen goed beeld had gevormd van de werkelijke situatie van haar dochter, daarbij ingegrepen de rol en opstelling van haar vader. De klachtencommissie vond dat de Raad in het rapport voldoende had onderbouwd op grond waarvan hij tot zijn conclusie was gekomen dat de dochter zich in een loyaliteitsconflict bevond en daarvoor hulp nodig had. De Raad heeft zich volgens de klachtencommissie een goed beeld gevormd van de situatie van de dochter. De Raad had verder zorgvuldig gehandeld door de visie van verzoekster aan het rapport te voegen. Deze uitspraak vormde voor de Raad dus geen reden aanleiding verbeteringen aan te brengen in het raadsrapport dan wel haar werkwijze aan te passen.

32. In haar tweede uitspraak heeft de klachtencommissie zich uitgesproken over de klachten van verzoekster over de inhoud van het raadsrapport van 5 maart 2010. De klachtencommissie vond het zorgvuldig dat de Raad de door verzoekster voorgestelde wijzigingen en aanvullingen aan het rapport heeft gehecht zodat iedereen die dit rapport onder ogen zou komen, zou zien op welke punten verzoekster het niet eens was. Wel vond de klachtencommissie dat de oudste dochter tijdig een afschrift van het rapport had moeten krijgen. Dit punt heeft de regiodirecteur onder de aandacht van de raadsmedewerkers gebracht. Ook uit deze uitspraak van de klachtencommissie kan niet

worden afgeleid dat het raadsrapport verbeterd diende te worden.

De zienswijze van verzoekster dat de Raad onvoldoende gevolgen heeft verbonden aan de uitspraken van de klachtencommissie deelt de Nationale ombudsman dan ook niet.

De onderzochte gedraging is behoorlijk.

33. De Nationale ombudsman wil over dit punt nog wel het volgende opmerken. De onvrede van verzoekster over het raadsoptreden komt met name voort uit het feit dat de Raad heeft voortgeborduurd op de in haar ogen onjuiste melding van Bureau Jeugdzorg en daardoor er ten onrechte vanuit is gegaan dat de situatie van haar jongste dochter gebaat zou zijn bij een ondertoezichtstelling. Het is de Nationale ombudsman echter gebleken dat de Raad uitgebreid onderzoek heeft verricht naar de opvoedsituatie van beide dochters en in dat kader met verschillende betrokkenen heeft gesproken. De visie van beide ouders, de dochters en opa en oma is vervolgens uitvoerig in het raadsrapport weergegeven. Ook de visie van andere betrokkenen, die zich blijkens het raadsrapport met de weergave van de verklaring akkoord hebben verklaard, is uitgebreid weergegeven in het rapport. Hiermee heeft de Raad inzichtelijk gemaakt van wie welke informatie afkomstig is geweest. Vervolgens heeft de Raad de verkregen informatie geïnterpreteerd en haar conclusie dat er sprake was van een bedreiging van de ontwikkeling van beide kinderen gemotiveerd. De Nationale ombudsman heeft geen reden om aan te nemen dat de Raad hierbij naar een bij voorbaat vaststaande conclusie heeft geredeneerd maar zich voldoende heeft ingespannen om zich een beeld te vormen van de daadwerkelijke opvoedsituatie van de beide dochters.

Conclusie

De klacht over de Raad voor de Kinderbescherming, Regio Noord-Holland, locatie Alkmaar is niet gegrond.

De Nationale ombudsman,

dr. A.F.M. Brenninkmeijer

Onderzoek

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

De staatssecretaris van Veiligheid en Justitie deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen. De reacties van verzoekster en Bureau Jeugdzorg gaven aanleiding het verslag op enkele punten te wijzigen.