

Rapport

Rapport over een klacht over het Advies en Meldpunt Kindermishandeling van het Bureau Jeugdzorg Zuid-Holland.

Datum: 31 mei 2011

Rapportnummer: 2012/090

Klacht

Verzoeker heeft al lange tijd zorgen over de ontwikkeling en opvoeding van zijn zoon bij zijn ex-partner. Hij heeft hierover meerdere zorgmeldingen en hulpvragen bij het Advies en Meldpunt Kindermishandeling (AMK) van het Bureau Jeugdzorg Zuid-Holland neergelegd.

Verzoeker klaagt erover dat het AMK in maart 2010 geen onderzoek heeft ingesteld naar aanleiding van zijn zorgmelding maar deze slechts heeft doorgestuurd naar Bureau Jeugdzorg. Hierdoor heeft het AMK volgens verzoeker zijn zoon aan zijn lot overgelaten, waardoor adequate hulpverlening is uitgebleven en ook geen passende maatregelen zijn genomen. Verzoeker voelt zich hierdoor niet serieus genomen door het AMK.

Bevindingen en beoordeling

Wat vooraf ging aan de melding in maart 2010

Verzoeker, een vader die geen gezag heeft over zijn in 2001 geboren zoon, doet in 2008 tweemaal melding bij het AMK omdat hij zich zorgen maakt over de omstandigheden bij de moeder, bij wie de zoon woont. Deze meldingen leiden tot een aantal rapportages en hulpverlening in het vrijwillige kader door de afdeling Toegang van Bureau Jeugdzorg. Er wordt een verzoek om onderzoek ingediend bij de Raad voor de Kinderbescherming, omdat de hulp in het vrijwillige kader naar verwachting onvoldoende van de grond zal komen.

Intussen worden de bemiddelingsdoelen voor de ouders opgesteld en de moeder krijgt gezinsbegeleiding van Cardea, een zorgaanbieder, die daarvan regelmatig voortgangsrapportages aan Bureau Jeugdzorg stuurt (in mei 2010 wordt de gezinsbegeleiding beëindigd: er kan niet aan de bemiddelingsdoelen worden gewerkt omdat verzoeker daaraan niet meewerkt).

De Raad acht hulp in het gedwongen kader niet aangewezen, zo blijkt uit de rapportage van juli 2009: voortzetting van het al ingezette hulptraject is aangewezen. Verzoeker is het daar overigens niet mee eens.

In die periode wordt ook omgangsbemiddeling voor de vader en moeder voorgesteld maar verzoeker wijst dat af. Hij neemt veelvuldig contact op met Bureau Jeugdzorg en ook met de Raad om zijn onvrede te uiten over de hulpverlening; aanleiding daarvoor zijn met name verontrustende tekeningen die zijn zoon op school heeft gemaakt en het gesprek dat is gevolgd waarbij ook de geestelijke gezondheidszorg (GGZ) is benaderd ter voorbereiding daarvan. De Raad stelt Toegang van de contacten op de hoogte. Dat leidt tot een gesprek van teamleiders van de Raad, Bureau Jeugdzorg en Cardea met verzoeker om tot afspraken te komen over de in te zetten hulp. Er wordt afgesproken dat onder regie van Bureau Jeugdzorg een onderzoek zal plaatsvinden door een kinderpsycholoog; er is niet direct reden om de ingezette hulp te veranderen. Moeder gaat

akkoord met de door de Raad voorgestelde psycholoog, verzoeker niet. Uiteindelijk start in maart 2010 de kindertherapie met de door verzoeker voorgedragen therapeut waarmee ook moeder uiteindelijk akkoord is gegaan.

Melding maart 2010

Nadat hij het AMK in februari 2010 om advies heeft gevraagd, doet verzoeker in maart 2010 opnieuw melding bij het AMK. Na onderling overleg leidt het AMK de zaak door naar de afdeling Toegang van Bureau Jeugdzorg, gelet op de hulp die verzoekers zoon van daaruit al krijgt in het vrijwillige kader. Het AMK ziet, gelet op de bemoeienis van diverse afdelingen van Bureau Jeugdzorg en andere instanties, op dat moment geen meerwaarde in verder onderzoek.

Wat nadien is gebeurd

Op 14 mei 2010 neemt verzoeker opnieuw contact op met het AMK over de problemen die hij ervaart met de afdeling Toegang. Het AMK geeft verzoeker onder meer te kennen dat hij als hij dat wil zijn klacht kan voorleggen aan de Klachtencommissie.

De afdeling Toegang nodigt verzoeker en moeder uit voor een gesprek op 26 mei over de door verzoeker gemelde zorgen. Verzoeker heeft daartegen bezwaar: hij wil niet dat zijn zorgen met moeder worden besproken. Het gesprek gaat niet door. Hierover is meerdere keren contact, telefonisch en per e-mail. Zo geeft verzoeker de teammanager te kennen dat hij vindt dat Bureau Jeugdzorg niets doet met zijn zorgen en hem alleen maar tegenwerkt. Bij die gelegenheid komt ook aan de orde dat er naar verwachting binnen twee weken nadien een rapportage zal zijn van het onderzoek door de kindertherapeut.

Op 2 juni 2010 spreekt verzoeker met de regiomanager. Die stelt vast dat verzoeker geen vertrouwen heeft in Bureau Jeugdzorg en dit staat de samenwerking die nodig is voor hulp aan zijn zoon in de weg. Hij geeft verzoeker het advies een klacht in te dienen bij de klachtencommissie.

Op 9 november 2010 ontvangt Bureau Jeugdzorg de rapportage van de kindertherapeut; op 19 december 2010 reageert moeder hierop en op 6 januari 2011 reageert verzoeker.

Op 12 januari 2011 besluit Bureau Jeugdzorg om bij de Raad een verzoek in te dienen om onderzoek; verzoeker en moeder worden hierover geïnformeerd.

Op 12 juli 2011 heeft de rechtbank verzoekers zoon onder toezicht gesteld.

Klachtbehandeling door de Klachtencommissie

In de herfst van 2010 dient verzoeker een klacht in bij de Klachtencommissie van Bureau Jeugdzorg, aangevuld op 31 december 2010 en 7 januari 2011. Hij vindt - samengevat -

dat Bureau Jeugdzorg onzorgvuldig heeft gehandeld, niet transparant is en niet open communiceert.

De Klachtencommissie doet op 7 april 2011 uitspraak en verklaart verzoekers klachten niet gegrond. De Klachtencommissie merkt wel op dat medewerkers van Bureau Jeugdzorg en het AMK "ogenschoijnlijk lijken te hebben nagelaten de grenzen van de mogelijkheden en de onmogelijkheden van de hulpverlening duidelijk aan te geven. Voor medewerkers zijn vanuit hun professie de trajecten en onderzoeken en de eventuele daaruit voortvloeiende maatregelen volkomen duidelijk. Niet uit het oog mag worden verloren dat voor degene die daarmee te maken krijgt, deze trajecten, onderzoeken en eventuele maatregelen volstrekt onbekend zijn. De nodige inspanning zal moeten worden geleverd om de werkwijze en de (on)mogelijkheden duidelijk naar voren te brengen. In casu lijkt gebrek aan uitleg in een vroeg stadium later in het traject de nodige ruis te hebben opgeleverd".

Visie verzoeker

Verzoeker vindt dat Bureau Jeugdzorg/het AMK ernstig in gebreke is gebleven door hem en de zorgen die hij over de thuissituatie van zijn zoon heeft geuit, niet serieus te nemen. Hij vindt het onbegrijpelijk dat men zich al jaren buigt over de problematiek; zijn zoon wacht al drie jaar op hulpverlening, en dat terwijl hij er Jeugdzorg steeds op heeft geattendeerd. Er is niet naar verzoeker geluisterd en zijn hulpvraag is niet op de juiste waarde geschat. Er is onvoldoende onderzoek verricht en zijn melding in maart 2010 bij het AMK is slechts doorgestuurd naar Bureau Jeugdzorg.

Hij vindt ook dat Bureau Jeugdzorg over hetgeen is gedaan tegenover hem ook niet transparant geweest.

Visie BJZ/AMK

Het AMK heeft de schriftelijke melding van verzoeker van 16 maart 2010 op 18 maart 2010 conform het Protocol van Handelen beoordeeld. Het AMK beoordeelt bij iedere melding of deze in onderzoek wordt genomen. In de eerste plaats wordt aan de hand van de melding een afweging gemaakt of er sprake is van een redelijk vermoeden van kindermishandeling. Is dat het geval dan worden bij de verdere beoordeling een aantal aspecten betrokken, zoals opgesomd in hoofdstuk 3 van het Protocol (zie Achtergrond, onder 3.). Het AMK gaat na of het kind bekend is bij onder andere Bureau Jeugdzorg; in dat geval is het mogelijk om de melding door te geleiden of om door te verwijzen conform de artikelen 5 en 11 van de Wet op de Jeugdzorg (zie Achtergrond, onder 1. en 2.). Als er in een gezin sprake is van hulpverlening door een andere afdeling van Bureau Jeugdzorg, dan speelt dat een - overigens niet beslissende - rol bij de beoordeling. Wel wordt contact opgenomen en overlegd met die afdeling.

In het geval van de melding van verzoeker is kennis genomen van de stand van zaken van de hulpverlening op dat moment via de afdeling Toegang. Aan de besluitvorming over het vervolg hebben een maatschappelijk werker, een vertrouwensarts en een teamleider bij het AMK deelgenomen aan de besluitvorming. Hierbij is besloten de gemelde zorgen niet zelf in onderzoek te nemen, maar om deze door te sturen aan de afdeling Toegang.

Daarbij speelt een rol dat er eerder twee onderzoeken zijn geweest door het AMK waarna een hulpverleningstraject is ingezet via Toegang en dat deze hulpverlening nog steeds loopt en gespecialiseerde zorg is ingezet. Bij overdracht van de gemelde zorgen zouden deze snel kunnen worden meegenomen in het lopende hulpverleningstraject.

Verder zal een psychologisch onderzoek plaatsvinden bij verzoekers zoon door een onafhankelijke onderzoeker, in wie verzoeker vertrouwen heeft. Het welbevinden van verzoekers zoon is het uitgangspunt voor de hulpverlening en is ook waar het in een AMK-onderzoek om gaat. Daarom is besloten geen parallel onderzoek te doen, maar verzoeker te adviseren de uitkomst van het psychologisch onderzoek af te wachten: waarschijnlijk zullen uit het onderzoek aanbevelingen voor hulpverlening komen. Verzoeker is geadviseerd deze te bespreken met Toegang of, indien dat te moeilijk zou verlopen, met de huisarts, die dan eventueel een bemiddelende rol kan spelen. Verzoeker lijkt hiermee aanvankelijk akkoord te gaan.

Ook heeft het conform de beleidslijn binnen Bureau Jeugdzorg stroomlijnen van het contact van verzoeker met vaste contactpersonen bij Bureau Jeugdzorg een rol gespeeld: in totaal heeft verzoeker sinds de melding in 2008 tot maart 2011 106 maal per mail en 46 maal telefonisch contact gehad met medewerkers van de afdeling Toegang, niet meegeteld de telefonische contacten met functionarissen uit andere vestigingen en de contacten met andere afdelingen van Bureau Jeugdzorg en andere organisaties als Cardea en de Raad voor de Kinderbescherming, welke organisaties op hun beurt weer contact zochten met Bureau Jeugdzorg.

Voor zorgvuldige beoordeling van info is het van belang die te bezien in de context van andere informatie en kennis van het hulpverleningsproces en de daarin gemaakte overwegingen en keuzes.

Ten slotte is overwogen dat de derde melding qua inhoud niet veel afwijkt van de zorgen die verzoeker in een eerder stadium heeft gemeld. Een onderzoek van het AMK zou geen toegevoegde waarde meer hebben, gelet op het lopende hulpverleningstraject

Bureau Jeugdzorg concludeert dat de melding van maart 2010 zorgvuldig en serieus door het AMK in behandeling is genomen en dat de gemelde zorgen op basis van inhoudelijke overwegingen zijn doorgestuurd naar de afdeling Toegang ten behoeve van het al lopende hulpverleningstraject; het is te kort door de bocht om te stellen dat door het uitblijven van onderzoek door het AMK verzoekers zoon verstoken bleef van adequate hulpverlening en

er geen passende maatregelen zijn getroffen. Daarbij was het wachten op de uitkomst van het ten tijde van de melding lopende onderzoek door de psycholoog, die naar verwacht met adviezen zou komen voor een specifiek hulpverleningstraject. Op basis van de uitkomst daarvan in november 2010 heeft de afdeling Toegang voor de tweede keer aan de Raad gevraagd om een onderzoek naar een kinderschermingsmaatregel, welke uiteindelijk ook is gevolgd.

Bureau Jeugdzorg vindt het jammer te moeten constateren dat verzoeker zich niet serieus genomen voelt ondanks de vele inspanningen die zijn geleverd. Het is evenwel van mening dat verzoekers klacht ongegrond is.

Nadere informatie van Bureau Jeugdzorg

Daar om gevraagd heeft Bureau Jeugdzorg laten weten dat op 22 en 23 maart 2010 telefonisch contact is geweest naar aanleiding van zijn melding op 18 maart 2010 bij het AMK. Op 30 maart 2010 is verzoeker telefonisch geïnformeerd over het besluit om de gemelde zorgen door te leiden naar de afdeling Toegang van Bureau Jeugdzorg; hem is ook uitgelegd waarom. Op 20 april 2010 is dit schriftelijk aan verzoeker bevestigd.

Beoordeling

Als een bezorgde vader zich ten behoeve van het welzijn van zijn kind meldt bij een (overheids-)instantie waarvan hij verwacht dat ze onmiddellijk actie ondernemen en die instantie doet dan niet datgene wat hij verwacht, dan kan dat op zijn minst tot een heleboel verwarring, onbegrip en extra bezorgdheid leiden. Die instantie doet er dan ook goed aan om van meet af aan duidelijk te maken wat er gaat gebeuren en waarom. Alleen zo kan die vader er op vertrouwen, dat al volgt die instantie dan niet de weg die hij verwacht, toch datgene zal doen wat tot de beste resultaten leidt voor het kind. Een dergelijke opstelling is een kwestie van professionaliteit: de overheid zorgt ervoor dat haar medewerkers volgens hun professionele normen werken. Dit vereiste geldt ook voor medewerkers van instanties die een overheidstaak vervullen, zoals de Bureaus Jeugdzorg, waarvan het AMK een onderdeel is. In dit geval is de vraag of het AMK terecht heeft besloten om op dat moment geen onderzoek in te stellen, maar om de zaak over te dragen en of de redenen daarvoor zonder dralen duidelijk aan verzoeker kenbaar zijn gemaakt en dat hem ook is verteld wat hij wel van Bureau Jeugdzorg kan verwachten.

In dit geval verwachtte verzoeker na zijn melding bij het AMK dat het onderzoek zou instellen naar de thuissituatie van zijn zoon bij de moeder.

Dat gebeurde niet en Bureau Jeugdzorg heeft daar vier argumenten voor gegeven.

Ten eerste was overwogen dat er al twee onderzoeken door het AMK waren geweest waarna een hulpverleningstraject was ingezet, waarin bij overdacht de gemelde zorgen snel konden worden meegenomen.

Verder werd gewacht op de uitkomst van het psychologisch onderzoek bij verzoekers zoon, waaruit waarschijnlijk aanbevelingen voor hulpverlening zouden komen. Overwogen werd dat juist met het oog op het welbevinden van het kind niet ook nog daarnaast een AMK-onderzoek te doen; verzoeker leek hiermee ook akkoord te gaan. Een verdere overweging op dit punt was dat de inhoud van verzoekers melding qua inhoud niet veel afweek van zijn eerdere meldingen en dat een AMK onderzoek geen toegevoegde waarde zou hebben.

Ook het feit dat verzoeker door de jaren heen links en rechts aan de bel had getrokken, zowel binnen als buiten Bureau Jeugdzorg, heeft een rol gespeeld: het zou in verband met de zorgvuldigheid beter zijn als alle daarbij naar voren gekomen informatie bij elkaar werd gebracht ten behoeve van het hulpverleningsproces.

De argumenten van Bureau Jeugdzorg snijden hout: er is niemand en met name verzoekers zoon niet, bij gebaat als, gelet op hetgeen allemaal al gaande was, allerlei instanties zich zonder daarbij overleg te hebben met elkaar, met de zaak zouden bezighouden. Vooral ook omdat op dat moment een door verzoeker gekozen psycholoog ook een onderzoek deed van waaruit weer eventuele verdere stappen in de hulpverlening zouden kunnen worden gezet.

In zoverre is het goed te begrijpen dat het AMK niet weer een onderzoek is gestart maar de informatie van verzoeker conform ook het eigen Protocol heeft overgedragen aan degenen die zich al over de zaak ontfermden. De gedraging is behoorlijk.

Dan rest de vraag of Bureau Jeugdzorg/het AMK verzoeker onmiddellijk duidelijk heeft gemaakt wat er te gebeuren stond en waarom. De overheid is in haar handelen open en voorspelbaar, zodat het voor de burger duidelijk is waarom de overheid bepaalde dingen doet. Transparantie vereist van de overheid een open houding. De overheid zorgt ervoor dat burgers inzicht kunnen hebben in de procedures die tot beslissingen leiden en het hoe en waarom ervan. De overheid zorgt dat haar handelingen getoetst kunnen worden.

Dit geldt ook voor het AMK: is Bureau Jeugdzorg/het AMK transparant geweest over de verdere aanpak.

Uit het onderzoek is naar voren gekomen dat er op 22 en 23 maart 2010, dus vier dagen na de melding telefonisch contact is geweest met verzoeker. Hij is toen geïnformeerd over het besluit om de gemelde zorgen door te leiden naar de afdeling Toegang van Bureau Jeugdzorg. Op 30 maart is hem ook uitgelegd waarom.

Het AMK heeft dus onverwijld openheid van zaken gegeven. De gedraging is ook op dit punt behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het Advies en Meldpunt Kindermishandeling van het Bureau Jeugdzorg Zuid-Holland is niet gegrond.

Onderzoek

Op 8 juli 2011 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift met een klacht over een gedraging van het Advies en Meldpunt Kindermishandeling van het Bureau Jeugdzorg Zuid-Holland.

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

In het kader van het onderzoek werd het bestuur van Jeugdzorg Zuid-Holland verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

In het kader van het onderzoek werd betrokkenen verzocht op de bevindingen te reageren.

Informatieoverzicht

De bevindingen van het onderzoek zijn gebaseerd op de volgende informatie:

Verzoekschrift van 8 juli 2011, met aanvullingen en bijlagen, waaronder informatie over de klachtbehandeling door de Klachtencommissie;

Standpunt Bureau Jeugdzorg van 7 november 2011, met bijlagen, waaronder het verzoek aan de Raad om onderzoek.

Achtergrond

Wet op de Jeugdzorg, artikel 5, eerste lid

Vaststellen zorgbehoefte

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

Wet op de Jeugdzorg, artikel 11, eerste lid

"Taken i.v.m. kindermishandeling

Het fungeren als een advies- en meldpunt kindermishandeling houdt, onverminderd de taken van de raad voor de kinderbescherming, de uitoefening van de volgende taken in:

a.

het naar aanleiding van een melding van kindermishandeling of een vermoeden daarvan, onderzoeken of sprake is van kindermishandeling;

b.

het beoordelen van de vraag of en zo ja tot welke stappen de melding van kindermishandeling of een vermoeden daarvan aanleiding geeft;

c.

het binnen het bureau jeugdzorg overdragen van een zaak ten behoeve van de uitvoering van de in artikel 5, eerste lid bedoelde taak;

d.

het in kennis stellen van andere justitiële autoriteiten van kindermishandeling of een vermoeden daarvan, indien het belang van de minderjarige dan wel de ernst van de situatie waarop de melding betrekking heeft, daartoe aanleiding geeft;

e.

het op de hoogte stellen van degene die een melding heeft gedaan, van de stappen die naar aanleiding van de melding zijn ondernomen."

Protocol van handelen Advies- en Meldpunten Kindermishandeling

"(...)

3. Meldingen in ontvangst nemen

Intercollegiale beoordeling

Middels een intercollegiale - en in complexe gevallen een multidisciplinaire - beoordeling stelt het AMK binnen vijf werkdagen na ontvangst van de melding vast of de melding nader onderzocht en beoordeeld zal worden.

Bij de beoordeling aan de hand van het verslag van de melding wordt in de eerste plaats de afweging gemaakt of sprake is van een redelijk vermoeden van kindermishandeling. Is dit niet het geval dan wordt de melding met in onderzoek genomen. Het AMK neemt hierover direct contact op met de melder

(...)

Verwijzen en overdragen

Van 'verwijzen en overdragen' is sprake wanneer het AMK directe bemoeienis heeft (gehad) met het betrokken gezin. Het AMK draagt in dit geval concrete gegevens inclusief de eigen oordeelsvorming over aan de andere instelling of voorziening. Het AMK is verantwoordelijk voor de juistheid en betrouwbaarheid van de overgedragen gegevens.

5. Verwijzen en overdragen

Doel van de functie

Het doel van de functie 'Verwijzen en overdragen' is:

De melding in het vervolgcircuit brengen, gericht op nader onderzoek, diagnostiek, ondersteuning, hulpverlening en/of bescherming.

Uitvoering

De overdracht sluit aan bij de problemen zoals die zijn vastgesteld in de onderzoeks- en beoordelingsfase en moet leiden tot het doen stoppen van de mishandeling. Binnen 13 weken nadat is besloten de melding in behandeling te nemen, beoordeelt het AMK of

verdere stappen noodzakelijk zijn. Is dat het geval, dan voert het AMK zo spoedig mogelijk een of meer van de volgende taken uit:

- Het initiatief nemen tot de voor de minderjarige meest aangewezen hulpverlening.
- Een geval van kindermishandeling, of een ernstig vermoeden daarvan, overdragen aan de Raad voor de Kinderbescherming, indien een maatregel met betrekking tot het gezag over de minderjarige overwogen dient te worden.
- Andere justitiële autoriteiten dan de Raad in kennis stellen van een geval van kindermishandeling of een ernstig vermoeden daarvan, indien het belang van de minderjarige dan wel de ernst van de situatie daartoe aanleiding geeft.

. initiatief tot voor minderjarige meest aangewezen hulpverlening

Contact met ouders en/of kind

Als eerste stap bij het overdragen gaat het AMK (opnieuw) in gesprek met ouders en/of kind,

Doelen van dit contact zijn:

- gezinsleden motiveren voor deelname aan het overdrachtsplan;
- komen tot afspraken over de uitvoering van het plan.

In het geval het gezin reeds in de onderzoeksfase is gemotiveerd voor hulpverlening, bestaat de mogelijkheid dat in deze fase het contact met het gezin zich kan beperken tot telefonisch overleg of tot een schriftelijk bericht.

Aan het gemelde kind en/of de ouders wordt informatie verstrekt over:

- de verdere procedure;
- alle afspraken die over de overdracht zijn gemaakt;
- de gegevens die in het kader van de overdracht zijn verstrekt,

Contacten met andere afdelingen van Bureau Jeugdzorg of andere instanties

Het AMK overlegt met andere afdelingen van BJZ, of andere instanties en voorzieningen over:

- de mogelijk heden van overdracht van het betrokken gezin;
- de beschikbaarheid van een adequaat aanbod..."