

Rapport

Rapport betreffende klachten over Bureau Jeugdzorg Limburg, vestiging Maastricht.

Datum: 13 september 2012

Rapportnummer: 2012/148

Klacht

Op 26 september, 15 oktober en 1 november 2011 ontving de Nationale ombudsman verzoekschriften van de heer X te Maastricht, met klachten over gedragingen van Bureau Jeugdzorg Limburg, vestiging Maastricht (BJZ). Naar deze gedragingen, die worden aangemerkt als gedragingen van Stichting Bureau Jeugdzorg Limburg, werd een onderzoek ingesteld.

Verzoeker klaagt over de wijze waarop Bureau Jeugdzorg Limburg, vestiging Maastricht, in de uitvoering van de ondertoezichtstelling van zijn drie kinderen met hem is omgegaan.

Verzoeker klaagt er met name over dat BJZ:

- a. het "kennismakingsgesprek" met hem en zijn ex-echtgenote niet deugdelijk heeft vastgelegd;
- b. zich, gelet op het volgens verzoeker gekleurde plan van aanpak, niet onpartijdig heeft opgesteld;
- c. niet de koers die de Raad voor de Kinderbescherming had uitgezet heeft gevolgd;
- d. niet ervoor heeft zorg gedragen dat de door de rechter bekrachtigde omgangsregeling werd uitgevoerd.

Ten slotte klaagt verzoeker erover dat de Raad van Bestuur van Bureau Jeugdzorg Limburg niet heeft zorg gedragen voor een serieuze klachtbehandeling door de klachtencommissie.

Verzoeker voelt zich hierdoor niet gehoord.

Bevindingen en beoordeling

I Bevindingen

Algemeen

Verzoeker is in 2004 gescheiden en vanaf augustus 2010 heeft hij zijn drie kinderen niet meer gezien. Zijn kinderen zijn eind 2010 onder toezicht gesteld van Bureau Jeugdzorg Limburg. In dat kader hadden twee gezinsvoogden een kennismaking met de kinderen op 21 december 2010 en een gesprek met verzoeker en zijn ex-echtgenote op 23 december 2010. De afspraak met de kinderen is telefonisch gemaakt met verzoekers ex-echtgenote op 17 december 2010 en aan haar is op 20 december 2010 gevraagd om verzoeker hiervan op de hoogte te stellen, aangezien het BJZ niet gelukt was om verzoeker telefonisch te bereiken.

Daags na het kennismakingsgesprek met hem en zijn ex-echtgenote verzond BJZ aan verzoeker een zogenaamde introductiebrief. Deze greep terug op de beschikking van de kinderrechter van 14 december 2010 waarbij de ondertoezichtstelling was uitgesproken, die BJZ had ontvangen op 22 december 2010. In de brief werd verder aangegeven welke gezinsvoogd verzoeker ging ondersteunen en begeleiden. Bij die brief waren twee brochures gevoegd; over de ondertoezichtstelling en over rechten en plichten van ouders. De brief was "in opdracht" van de desbetreffende gezinsvoogd verzonden.

Naar aanleiding van zijn kennismakingsgesprek met de gezinsvoogden stuurde verzoeker op 30 december 2010 aan BJZ een pakket informatie over zijn gezin omdat hij het idee had dat deze informatie bij BJZ ontbrak. Dit pakket bestond uit kopieën van brieven en e-mails van verzoeker met onder meer school, zorgverleners, ex-echtgenote, de Raad voor de Kinderbescherming en verder een uitspraak van een klachtencommissie van een zorgverlener. Verzoeker gaf aan dat hij met belangstelling uitkeek naar een voorstel van de plannen van aanpak over zijn kinderen en maakte de opmerking dat een verbetering van de situatie volgens hem slechts te bereiken viel indien de onopgeloste problemen en het inadequate functioneren van zijn ex-echtgenote zouden worden aangepakt.

Eén van de gezinsvoogden stuurde hierop een bevestiging van ontvangst, waarin vermeld staat:

"In het gesprek is er ruimte om vragen te beantwoorden die betrekking hebben op de werkwijze van Bureau Jeugdzorg. Verder wil ik met u spreken over de bedreigende ontwikkelingen van de kinderen. Hoe kunnen ouders in samenwerking met Bureau Jeugdzorg tot een gezamenlijke aanpak komen om de kinderen veilig en leeftijd adequaat op te voeden. Bureau Jeugdzorg richt zich niet op de problemen die zich op partner nivo afspelen."

Na vergeefse pogingen om met verzoeker in gesprek te komen, maakte BJZ plannen van aanpak en verzond deze op 26 januari 2011 aan verzoeker.

Hierin staat onder meer vermeld:

" Voortgang

Ouders zijn samen met gezinsvoogden in gesprek gegaan. Ouders laten horen dat zij het zeer oneens zijn over de inzichten van de opvoeding. Ouders zeggen dat zij wel het beste voor hun kinderen willen. Moeder geeft aan dat zij graag wil dat het heen en weer verwijten en het dwars liggen in het beslissen van de belangen van de kinderen ophoudt. Vader zegt dat hij niet verder kan praten omdat de gezinsvoogden achterstand in informatie hebben. Vader vraagt dan ook om eerst deze informatie aan de gezinsvoogden te verstrekken. Moeder toont zich open en werkt op een correcte wijze mee met de hulpverlening. De contacten met moeder verlopen correct. Vader geeft aan dat het hem veel tijd kost als hij

met de gezinsvoogden in gesprek gaat. Vader is schriftelijk uitgenodigd met enkele datums voor een afspraak te plannen. Vader reageert schriftelijk met de mededeling dat hij de voorgestelde datums niet kan wegens omstandigheden. Vader stelt verder geen alternatieven voor. Voor de gezinsvoogden is het nog te kort om inzicht te hebben hoe de bereidheid van de ouders ten aanzien van de opvoeding van de kinderen (zal zijn; N.o.)."

Verzoeker maakte schriftelijk bezwaar tegen de plannen van aanpak wegens een onjuiste voorstelling van zaken.

Begin maart 2011 gaf verzoeker bij brief aan één van de gezinsvoogden toelichting op een voorval met zijn zoon. In die brief vroeg hij de gezinsvoogd om zijn aandacht te richten op de onderliggende oorzaken van de problemen die bij zijn ex-echtgenote vandaan kwamen.

Hierop wilde de gezinsvoogd opnieuw met verzoeker in gesprek gaan. Vanwege de houding van de gezinsvoogd in het kennismakingsgesprek wilde verzoeker echter alleen een schriftelijke reactie van de gezinsvoogd.

Vervolgens heeft BJZ meerdere malen vergeefse pogingen gedaan om met verzoeker in gesprek te komen en heeft verzoeker aan BJZ meerdere malen gevraagd naar schriftelijke voorstellen.

Klachten van verzoeker en de behandeling daarvan

Eerste klacht

Op 27 juni 2011 diende verzoeker een klacht in over het kennismakingsgesprek van 23 december 2010 bij de klachtencommissie. Hierin klaagde verzoeker erover dat de gezinsvoogden geen behoorlijke uitleg hadden gegeven over de werkwijze van BJZ en dat zij niet in staat waren geweest een behoorlijk kennismakingsgesprek te voeren.

Een maand later werden verzoeker en BJZ opgeroepen voor een hoorzitting bij de klachtencommissie op 23 augustus 2011. De klachtencommissie verzocht BJZ om verweer te voeren uiterlijk twee weken vóór de hoorzitting, dus op 9 augustus 2011. Dit verweer verstuurde BJZ aan de klachtencommissie op 16 augustus 2011. Op 17 augustus 2011 ontving de klachtencommissie dat verweerschrift. Op 17 augustus 2011 stuurde BJZ het verweerschrift aan verzoeker. Verzoeker verstuurde zijn reactie hierop op zaterdag 20 augustus 2011 aangetekend naar het postbusnummer van de klachtencommissie. Hierin gaf verzoeker aan geen gebruik te willen maken van de gelegenheid om te worden gehoord aangezien hem inmiddels was gebleken dat elk contact met BJZ leidde tot ondeugdelijke aannames, ondeugdelijke conclusies en ondeugdelijke verslaglegging.

De klachtencommissie ontving de reactie van verzoeker op dinsdag 23 augustus 2011 pas na de hoorzitting. De klachtencommissie oordeelde op 28 september 2011 dat verzoeker de mogelijkheid om op het verweer te reageren onbenut had gelaten door niet tijdig een

bericht van verhindering te verzenden. Om die reden was de klachtencommissie aan de inhoud van verzoekers reactie van 20 augustus 2011 voorbij gegaan. Dat verzoeker in die reactie had geschreven dat volgens hem elk contact met BJZ leidde tot ondeugdelijke aannames, conclusies en verslaglegging, nam de klachtencommissie wel op in haar oordeel. De klachtencommissie achtte verzoekers klacht ongegrond. Hieraan lag ten grondslag dat de gezinsvoogden in voldoende mate hadden getracht met verzoeker in contact te komen en dat het gestelde door verzoeker onvoldoende was weerlegd.

De Raad van Bestuur zag geen aanleiding van de uitspraak van de klachtencommissie af te wijken en verklaarde verzoekers (eerste) klacht op 26 oktober 2011 ongegrond.

Tweede klacht

Tegelijk met zijn reactie op het verweerschrift van BJZ inzake de eerste klacht diende verzoeker op 20 augustus 2011 een tweede klacht in bij de klachtencommissie waarin hij zijn onvrede uitte over de onzorgvuldigheid waarmee de gezinsvoogden met zijn privégegevens waren omgegaan. Gegevens over hem en zijn kinderen en hun moeder waren namelijk bij een inbraak thuis bij één van de gezinsvoogden in de maand februari 2011 gestolen. Het betrof niet alleen gegevens die op de laptop van de gezinsvoogd stonden, maar ook gegevens uit het papieren dossier.

De klachtencommissie schreef aan verzoeker op 23 september 2011 dat zij die klacht niet in behandeling nam omdat het geen gedraging jegens verzoeker was. Wel constateerde de klachtencommissie dat door de gezinsvoogd adequaat was gehandeld na constatering van de diefstal. In haar uitspraak legde de klachtencommissie de focus (evenals de Raad van Bestuur eerder had gedaan) volgens verzoeker alleen op de diefstal van de laptop. Verzoeker vond dit daarom een onzorgvuldige klachtbehandeling en wendde zich op 26 september 2011 tot de Nationale ombudsman.

Na interventie van de Nationale ombudsman is de Raad van Bestuur alsnog inhoudelijk op de kwestie ingegaan.

Derde klacht

Tijdens de behandeling van de eerste en tweede klacht diende verzoeker op 2 september 2011 een derde klacht in bij de klachtencommissie naar aanleiding van het verweerschrift van BJZ aan de klachtencommissie en de daarin gegeven informatie van de gezinsvoogden. Hij klaagde er onder meer over dat de gezinsvoogd en de teamleider in het verweerschrift onjuiste en misleidende informatie hadden gegeven. Aangezien verzoeker hierop niets vernam, herinnerde hij de klachtencommissie per brief van 26 september, ontvangen op 30 september, aan zijn brief van 2 september 2011.

De klachtencommissie schreef hierop op 26 oktober 2011 aan verzoeker dat zijn derde klacht voortborduurde op zijn eerste die bij de klachtencommissie in behandeling was en

inmiddels was afgewikkeld. Voor het feit dat hem geen ontvangstbevestiging van de brief van 2 september 2011 was verzonden, bood de klachtencommissie zijn excuses aan.

Vierde klacht

Tijdens de behandeling van de eerste, tweede en derde klacht diende verzoeker op 12 september 2011 een vierde klacht in bij de klachtencommissie. Hierin uitte hij zijn onvrede over de plannen van aanpak. Het plan van aanpak inzake zijn oudste dochter was volgens verzoeker gebrekkig en eenzijdig opgesteld.

Deze klacht heeft de klachtencommissie niet in behandeling genomen. Volgens haar betrof de klacht geen gedraging van een medewerker van BJZ. De klacht werd opgevat als een verzoek tot wijziging van dossiergegevens zoals die vermeld stonden in het desbetreffende plan van aanpak en om die reden op 22 september 2011 doorgestuurd naar de teamleider van BJZ ter behandeling. Hierop nodigde de teamleider verzoeker uit om in gesprek te gaan, waarop verzoeker niet is ingegaan. Op 28 september 2011 zond BJZ verzoeker nieuwe plannen van aanpak toe.

Klacht bij Nationale ombudsman

Op 15 oktober 2011 wendde verzoeker zich opnieuw tot de Nationale ombudsman aangezien het hem niet lukte zijn klachten door de klachtencommissie inhoudelijk te laten behandelen. Verzoeker kreeg het gevoel dat BJZ hem niet serieus nam. Op 1 november 2011 vulde verzoeker zijn klacht aan.

Onvrede verzoeker

1. Verzoeker heeft in zijn brieven aan de Nationale ombudsman aangegeven dat het kennismakingsgesprek met de gezinsvoogden niet naar zijn tevredenheid was verlopen. Verzoeker kreeg geen informatie over de werkwijze van BJZ. Pas na dit gesprek ontving verzoeker brochures over de ondertoezichtstelling en informatie over de rechten en plichten van de ouders. Volgens verzoeker heeft BJZ deze brochures kennelijk alsnog verzonden omdat hij bij het gesprek had aangegeven geen toelichting op de werkwijze van BJZ te hebben gekregen.

2. In het kennismakingsgesprek kwam BJZ volgens verzoeker vooringenomen over. Verzoeker was van mening dat de gezinsvoogden daardoor niet op een behoorlijke manier het kennismakingsgesprek konden voeren. Volgens hem luisterden ze slechts naar het verhaal van zijn exechtgenote waardoor hij het gevoel kreeg dat BJZ de situatie niet objectief benaderde. Dat zijn ex-echtgenote al jaren onjuiste en misleidende informatie verstrekke aan de kinderen en anderen, was naar zijn mening bij BJZ kennelijk niet bekend.

3. Het gevoel van vooringenomenheid werd voor verzoeker bevestigd door de eerste plannen van aanpak. Hierin werd volgens verzoeker de mening van zijn ex-echtgenote als feit gepresenteerd en vond hij zijn mening niet terug. Verzoeker had het idee dat gegevens zijn overgenomen uit een AMK-rapportage en dat de gestelde doelen niet overeen kwamen met de door de Raad voor de Kinderbescherming geformuleerde doelen, terwijl die voor de rechter de basis waren voor de ondertoezichtstelling.

4. Vanwege de volgens verzoeker vooringenomen opstelling van de gezinsvoogden, de ondeugdelijke vastlegging van het kennismakingsgesprek in de plannen van aanpak en het negeren van zijn bezwaren tegen de plannen van aanpak heeft verzoeker niet een nieuw gesprek met BJZ willen aangaan. Verzoeker vindt dat BJZ hem niet correct bejegende. Hij heeft het gevoel dat BJZ hem negeerde omdat hij niet precies deed wat BJZ van hem vroeg. Verzoeker heeft bij herhaling aangegeven dat BJZ schriftelijk met voorstellen kon komen. De gezinsvoogden gaven verzoeker het gevoel dat ze niet geïnteresseerd waren in wat verzoeker te vertellen had. Hij was van mening dat zijn ex-echtgenote en haar partner ervoor zorgden dat zijn kinderen van hem vervreemdden. Verzoeker vindt dat de gezinsvoogden de wettelijke taak hebben om de bedreiging in de ontwikkeling van de kinderen tegen te gaan en dat zij dus zijn verhaal over ouderverstoting serieus moeten nemen en dat ze niet, zoals ze deden, het verblijf van zijn kinderen bij de ouder en haar partner, die de kinderen van hem vervreemdden, moeten faciliteren.

5. Ook door de wijze waarop de klachtencommissie zijn klachten vervolgens heeft behandeld, voelde verzoeker zich niet gehoord.

Visie BJZ

1. De Raad van Bestuur stelt voorop het te betreuren dat er, ondanks enkele daartoe ondernomen pogingen, geen gesprek tussen verzoeker en de medewerkers en de teamleider van BJZ te Maastricht heeft kunnen plaats vinden. Het is de Raad van Bestuur niet duidelijk welke redenen exact aan de verstoorde verhouding tussen verzoeker en medewerkers van BJZ ten grondslag liggen. Een gesprek had daar mogelijk duidelijkheid over kunnen geven en kunnen bijdragen aan een (betere) werkrelatie met verzoeker.

2. Uit de beschikking van de rechter van 14 december 2010 had BJZ begrepen dat verzoeker en zijn ex-echtgenote ieder een andere kijk hadden op wat nodig is voor de kinderen. Als gevolg van dat verschil in visie stagneerde de hulp aan de kinderen. Het was de bedoeling van de gezinsvoogden om met verzoeker en zijn ex-echtgenote tot overeenstemming te komen over belangrijke besluiten die in het belang van de kinderen moesten worden genomen. Om die reden gaven de gezinsvoogden in het kennismakingsgesprek aan dat het belang en de ontwikkeling van de kinderen voorop stonden en dat het voor beide ouders heel belangrijk is om hier oog voor te hebben. Volgens BJZ gaf verzoeker in dat gesprek aan dat hij vond dat de gezinsvoogden niet op de hoogte waren van de algehele problematiek in het gezin en dat de psychische

problematiek van zijn ex-echtgenote meer aan bod moest komen. BJZ gaf aan dat het niet voorbij ging aan de problemen op partnerniveau, maar dat het de ouders adviseerde die problemen los te laten door zich als ouders te verplaatsen in wat hun kinderen nodig hebben, zodat hun kinderen zo min mogelijk last hebben van de strijd tussen hen.

3. Voorts hadden de gezinsvoogden aangegeven dat de folders over de werkwijze van BJZ waren opgestuurd naar verzoeker en dat om die reden tijdens het gesprek daarop niet is ingegaan. Vragen daarover konden altijd in een volgend gesprek aan de orde komen.

4. Desgevraagd gaf BJZ bij brief van 7 mei 2012 aan dat het hiervoor gestelde de algemene werkwijze van BJZ is, maar dat daarvan wordt afgeweken als één van de gezinsvoogden op de zitting bij de rechtbank aanwezig was, zoals in deze zaak. Of er bij het kennismakingsgesprek ruimte en tijd was om aan de ouders informatie te geven over het doel van de ondertoezichtstelling en de taak van de gezinsvoogd kon BJZ niet beantwoorden.

5. In die brief gaf BJZ tevens aan dat het in het algemeen vaart op de door de Raad voor de Kinderbescherming uitgezette koers, zeker in het begin van de ondertoezichtstelling. Soms, zoals in deze zaak, doen zich situaties voor die een afwijking van het standpunt van de Raad noodzakelijk maken. De opdracht om zorg te dragen voor de uitvoering van de door de rechter vastgestelde omgangsregeling bleek voor BJZ moeilijk uit te voeren vanwege de ex-partnerstrijd en de onwil van de kinderen om mee te werken.

6. BJZ gaf voorts in de brief van 7 mei 2012 aan dat het zich ervan bewust is al het mogelijke te moeten doen om de omgang vorm te (doen) geven, maar dat het in deze zaak gehinderd werd doordat verzoeker op geen enkele wijze in overleg wilde treden met medewerkers van BJZ. Vele pogingen van BJZ om met verzoeker in contact te komen om tot een goede afstemming en samenwerking te komen, hebben helaas tot niets geleid. De klachten zijn volgens de teamleider serieus opgepakt. Verzoeker is vier keer uitgenodigd voor een bemiddelingsgesprek. Verzoeker is echter geen enkele keer verschenen.

7. Desgevraagd gaf de Raad van Bestuur bij brief van 24 mei 2012 aan dat een gezinsvoogd in het kennismakingsgesprek heeft stil gestaan bij de inhoud van het raadsonderzoek, bij de strekking daarvan en bij de behandeling door de kinderrechter. Aan verzoeker en zijn ex-echtgenote is toen gevraagd of zij hadden begrepen waarom de Raad voor de Kinderbescherming en de rechter vonden dat er een ondertoezichtstelling moest komen. Nadat ze dit bevestigend hadden beantwoord is met hen gesproken over de wijze waarop de bedreiging in de ontwikkeling van de kinderen zo snel mogelijk gestopt kon worden. Vervolgens hebben de gezinsvoogden een inhoudelijke toelichting gegeven over de wijze waarop BJZ werkt. Daarbij is benadrukt dat BJZ in het bijzonder de belangen van de kinderen als uitgangspunt zou nemen en zich minder zou focussen op de ouder, respectievelijk ex-partnerproblematiek. BJZ is daarbij niet uitdrukkelijk op de rechten en plichten van de ouders ingegaan, maar heeft gezegd dat als verzoeker en zijn ex vragen

daarover hadden, zij deze aan de gezinsvoogden konden stellen. Voorts gaf de gezinsvoogd aan dat het opvallend was dat verzoeker destijds aangaf dat de gezinsvoogden blijkbaar niet begrepen welke problematiek zich hier voordeed en daarom zou hij zijn visie daarop aan de gezinsvoogden toesturen.

8. In die brief (van 30 december 2010) gaf verzoeker volgens BJZ aan dat het belang van de kinderen zou zijn gebaat met het werken aan het veranderen van het zijns inziens gestoorde gedrag van zijn ex-echtgenote. Verzoeker was daarop voortdurend gefocust, terwijl BJZ van het begin af aan heeft aangegeven dat verzoeker en zijn ex snel moesten beginnen met het gemeenschappelijk opvoeden van hun kinderen.

9. De gezinsvoogd wil graag een gesprek met verzoeker omdat hij dit van belang acht voor de ontwikkeling van verzoekers kinderen.

10. BJZ is van mening dat het afdwingen van een omgangsregeling tegen de belangen van de kinderen in, meer schade toebrengt aan de ontwikkeling van de kinderen dan vaak wordt verondersteld. In die zin is het voor BJZ moeilijk te begrijpen dat verzoeker zijn eigen belangen klaarblijkelijk laat prevaleren boven die van de kinderen, daarbij BJZ en passant verwijtend dat het hen niet volgt in zijn visie.

Nadere visie verzoeker

1. Verzoeker is van mening dat zijn zoon eind 2010 wel contact met hem wilde en dat zijn dochters emotioneel van hun moeder geen toestemming hebben gekregen om contact met hem te hebben. Verzoeker heeft BJZ meermalen gevraagd om met de kinderen langs te komen. Verder heeft hij met een brief eind mei 2011 aan BJZ gevraagd hoe BJZ het herstellen van contact wilde vormgeven. Daarop heeft hij geen antwoord gekregen.

2. Verzoeker heeft bij herhaling aangegeven dat BJZ moet werken aan de onderliggende oorzaken van de ontwikkelingsbedreiging van de kinderen. Deze oorzaken bestaan niet uit een gestoorde ex-echtgenote zoals BJZ stelt, maar uit inadequate strategieën, niet effectieve communicatie van zijn ex-echtgenote en verzonnen verhalen en verklaringen van zijn ex-echtgenote.

3. BJZ blijft ten onrechte stellen dat verzoeker nergens op reageert, terwijl hij schriftelijke voorstellen wil en daarop zal reageren.

4. Volgens verzoeker is de wettelijke taak van BJZ het organiseren van de door de Raad van de Kinderbescherming geadviseerde hulp en het nastreven van de doelen van de ondertoezichtstelling. Dat heeft BJZ volgens verzoeker niet gedaan. Het heeft beweerd zich te richten op het belang van de kinderen, maar volgt de verhalen van zijn ex-echtgenote. Het belang van de kinderen is slechts de kapstok waaraan door BJZ alles wordt opgehangen. Verzoeker heeft het gevoel dat BJZ afgaat op zijn onderbuikgevoelens.

5. Verzoeker is het er niet mee eens dat BJZ meent dat hij zijn eigen belangen laat prevaleren. Hij heeft geen procedure tot nakoming van de zorgregeling gestart en verder maakt hij gebruik van zijn wettelijke mogelijkheden om zijn onvrede aan de orde te stellen door het indienen van klachten. Als BJZ dat hinderlijk vindt, dan is dat maar zo, aldus verzoeker.

II Beoordeling

1. Overheidsinstanties 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. Zoveel mogelijk, zoekt de overheid persoonlijk contact. Zij voorkomt problemen met de burger of lost ze op door goede communicatie.

2. Het vereiste van goede voorbereiding houdt in dat overheidsinstanties bij de voorbereiding van hun handelingen de relevante informatie verwerven. Dit vereiste geldt ook voor instanties die overheidstaken verrichten, zoals de Bureau Jeugdzorg. Dit vereiste impliceert dat de gezinsvoogden van BJZ actief bij de start van een ondertoezichtstelling informatie verwerft en deze toetst door middel van wederhoor bij de burger.

2. De Nationale ombudsman is van oordeel dat het belang van een goed begin van de contacten niet kan worden onderschat. Er heeft bij de start van de ondertoezichtstelling een kennismakingsgesprek plaatsgevonden met beide ouders gezamenlijk. Zowel naar verzoeker als in het onderzoek door de Nationale ombudsman heeft Bureau Jeugdzorg daarover wisselende mededelingen gedaan. In zijn eigen verslaglegging geeft verzoeker aan waar het volgens hem niet goed ging in dat gesprek. In elk geval had het voor BJZ duidelijk moeten zijn dat verzoeker moeite had met de inhoud van het gesprek, toen de gezinsvoogden de brief met bijlagen van verzoeker van 30 december 2010 ontvingen. De Nationale ombudsman is van oordeel dat het in zo'n situatie goed is om zo snel mogelijk aan te sturen op een gesprek. Echter de brief van 6 januari 2011, waarmee verzoeker daartoe werd uitgenodigd, ontbeert een uitnodigend karakter. De gezinsvoogd geeft duidelijk aan waarover hij het in dat gesprek wil hebben en verder dat de werkwijze van BJZ aan de orde kan komen aan de hand van vragen. Geen enkele referentie is te vinden in de brief naar hetgeen verzoeker aan de orde probeert te stellen.

3. Ook in de pogingen van BJZ daarna om met verzoeker in gesprek te komen, wordt niet meer gedaan dan hem uit te nodigen met vermelding van tijd en plaats, dan wel op een hem passend tijdstip.

4. Ontegenzeggelijk heeft BJZ geprobeerd met verzoeker in contact te blijven na het eerste gesprek. Echter de pogingen daartoe strandden naar het oordeel van de Nationale ombudsman omdat er geen sprake is van een voldoende respectvolle benadering van verzoeker. Hij acht zich niet serieus genomen en daardoor ontstaat de vicieuze cirkel,

waardoor een gesprek niet meer tot stand is gekomen en verzoeker slechts schriftelijk wil communiceren. Dan is er sprake van een geëscaleerd conflict.

5. De Nationale ombudsman bepleit in alle contacten tussen overheid en burger het belang van persoonlijk contact. Dat is in de eerste plaats het voeren van een gesprek. Echter als dat niet - meer - mogelijk is, resteren er zeker andere mogelijkheden dan het blijven aandringen op een gesprek. Eén daarvan is een respectvolle schriftelijke communicatie die het vertrouwen herstelt en vervolgens weer uitzicht biedt op persoonlijk contact in de vorm van een gesprek.

6. In de omschrijving van de klacht door de Nationale ombudsman zijn vier aspecten van het gedrag van BJZ waar verzoeker over klaagt, verwoord. Het zijn de gevolgen van die slechte start tussen verzoeker en de gezinsvoogden.

De Nationale ombudsman merkt daarover nog het volgende op.

7. De Nationale ombudsman stelt vast dat BJZ tijdens de klachtbehandeling niet een eenduidige voorstelling van zaken heeft gegeven over hetgeen in het kennismakingsgesprek is besproken over de werkwijze en de folders daarover van BJZ. Nu BJZ de brochures niet bij het kennismakingsgesprek heeft overhandigd en de introductiebrief met brochures daags daarna heeft verzonden en in die brief niet aan dat gesprek heeft gerefereerd, wreekt zich hier het feit dat er geen verslaglegging heeft plaatsgevonden.

8. De Nationale ombudsman stelt verder vast dat BJZ niet schriftelijk inhoudelijk heeft gereageerd op de ontvangen informatie. Kennelijk hebben verzoeker en BJZ elk een eigen visie op hetgeen in het belang van de kinderen is. Verzoeker is van mening dat de Raad voor de Kinderbescherming en de rechter de opdracht aan BJZ hebben geformuleerd en dat BJZ deze heeft uit te voeren. BJZ is van mening dat het in het belang van de kinderen zich moet laten leiden door hetgeen de kinderen willen.

9. Ten aanzien van de serieuze klachtbehandeling door de klachtencommissie neemt de Nationale ombudsman, zoals eerder in rapport 2011/249 (te vinden onder www.nationaleombudsman.nl/rapporten) beschreven, voor de beoordeling van klachten over klachtbehandeling onder verantwoordelijkheid van BJZ als leidraad de handreiking "Goede klachtbehandeling in de Jeugdzorg" (rapport 2010/045, verschenen op 23 maart 2010). Een goede klachtbehandeling is 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 klachtbeoordelingen een aanbeveling verbonden kan worden. Doch afgezien van concrete aanbevelingen vormt klachtbehandeling een goede aanleiding voor de zelfreflectie die passend is voor professionals en professionele organisaties. Dit vraagt om een kwalitatief

hoogwaardige klachtbehandeling waarvan goede communicatie met betrokkene, adequate reactietermijnen en een goed onderzoek van de klacht belangrijke onderdelen zijn. Op die manier voelen burgers die de moeite nemen een grief te uiten zich serieus genomen, hetgeen kan bijdragen aan het herstel van vertrouwen in de instantie. Het bestuur van een BJZ dient zorg te dragen voor een zorgvuldige klachtbehandeling, zowel binnen BJZ als door de klachtencommissie.

10. Het vereiste van goede voorbereiding 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.

11. De Nationale ombudsman stelt vast dat de eerste klacht die verzoeker aan de klachtencommissie had voorgelegd, betrekking had op het kennismakingsgesprek en de werkwijze van BJZ. De pijn voor verzoeker zat hem in de volgens hem vooringenomen opstelling van BJZ. Verzoeker heeft het verhaal van BJZ willen weerleggen door hierop een schriftelijke reactie te geven. Bedoeld was dat deze reactie de klachtencommissie bereikte voor de hoorzitting. Dat is niet gelukt. Ook heeft de klachtencommissie niet een mondelinge toelichting van verzoeker gekregen omdat hij niet naar de hoorzitting is gekomen. De klachtencommissie oordeelde vervolgens dat verzoeker de mogelijkheid om op het verweer van BJZ te reageren onbenut had gelaten door niet te komen naar en niet tijdig een bericht van verhindering te verzenden voor de hoorzitting. Om die reden was de klachtencommissie aan de inhoud van verzoekers schriftelijke reactie op het verweer van BJZ voorbij gegaan.

12. De Nationale ombudsman acht deze uitkomst niet gewenst, te meer omdat, zoals verzoeker terecht aangeeft, een deel van de inhoud van die brief wel in het oordeel van de klachtencommissie is gebruikt.

13. De Nationale ombudsman stelt ten aanzien van de tweede klacht (over de diefstal) vast dat de Raad van Bestuur pas door tussenkomst van de Nationale ombudsman naar boven heeft gekregen dat niet alleen de laptop van de gezinsvoogd was gestolen, maar ook dat de gestolen papieren het pakket aan informatie betrof dat verzoeker BJZ op 30 december 2010 had toegezonden. Daar ging het verzoeker om. Door de klacht niet-ontvankelijk te verklaren omdat de diefstal niet een gedraging van BJZ zou betreffen, heeft verzoeker in eerste instantie geen inhoudelijk oordeel over zijn klacht gekregen.

14. Voorts stelt de Nationale ombudsman vast dat de derde klacht over onjuiste en misleidende informatie van BJZ in zijn verweer, zoals BJZ stelt, betrekking had op de

eerste klacht.

15. Ten slotte stelt de Nationale ombudsman vast dat de klachtencommissie de vierde klacht van verzoeker over de inhoud van de plannen van aanpak niet in behandeling heeft genomen. Volgens haar betrof de klacht geen gedraging van een medewerker van BJZ. De klacht werd opgevat als een verzoek tot wijziging van dossiergegevens zoals die vermeld stonden in het desbetreffende plan van aanpak en om die reden doorgestuurd naar de teamleider. De teamleider wilde vervolgens daarop in gesprek met verzoeker. Naar het oordeel van de Nationale ombudsman kan er over de inhoud van een plan van aanpak een klacht worden ingediend en dient de Raad van Bestuur ervoor zorg te dragen dat de klachtencommissie deze als zodanig behandelt.

16. De Nationale ombudsman is van oordeel dat de Raad van Bestuur van Bureau Jeugdzorg Limburg zich niet voldoende heeft ingespannen om de behandeling van de klachten goed te laten verlopen. Hiermee heeft de Raad van Bestuur van BJZ gehandeld in strijd met het vereiste van goede voorbereiding.

De onderzochte gedragingen zijn daarmee niet behoorlijk.

Het bovenstaande geeft de Nationale ombudsman aanleiding om de hierna volgende aanbeveling te geven aan de Raad van Bestuur van Bureau Jeugdzorg Limburg.

Conclusie

De klachten over de onderzochte gedragingen van Bureau Jeugdzorg Limburg te Maastricht zijn gegrond wegens schending van het vereiste van goede voorbereiding.

Aanbeveling

De Nationale ombudsman geeft de Raad van Bestuur van Bureau Jeugdzorg Limburg in overweging om verzoeker te voorzien van een goede schriftelijke reactie op zijn zorgen en klachten, daarbij rekening houdend met de belangrijke punten die door verzoeker zijn aangegeven in zijn hiervoor genoemde derde en vierde klacht en met inachtneming van bovenstaand oordeel.

Slotbeschouwing

De Nationale ombudsman hecht eraan dat iedereen die geconfronteerd wordt met een concrete gedraging van een Bureau Jeugdzorg, kan klagen. Bureau Jeugdzorg kent een informele en een formele klachtbehandeling. Informele klachtbehandeling vindt plaats op uitvoerend niveau en is gericht op conflictoplossing en relatieherstel. Elke uiting van onvrede van een ieder dient adequaat door het uitvoerend niveau behandeld te worden als

klacht. Wordt gekozen voor een gesprek als onderdeel van de klachtbehandeling, dan moet daarvoor ook een vertrouwensbasis zijn. Ontbreekt deze, zoals in deze zaak, dan moet de klacht uiteindelijk via de formele klachtbehandeling afgedaan worden. Deze bestaat uit behandeling van de klacht door een externe klachtencommissie en een uitspraak van de directeur waarin hij aangeeft of hij het oordeel van de commissie deelt. Voor de beoordeling van de ontvankelijkheid wordt door de klachtencommissie gekeken naar de inhoud van de klacht. Spreekt uit de aard van de klacht een zeker belang of relevante mate van betrokkenheid bij het kind, dan moet degene die klaagt erop kunnen vertrouwen dat zijn klacht wordt behandeld.

De Nationale ombudsman,

dr. A.F.M. Brenninkmeijer

Informatieoverzicht

Brieven van verzoeker van 25 september 2011, 15 oktober 2011 en

1 november 2011;

Brieven van BJZ van 1 maart 2012, 7 en 24 mei 2012;

Reacties van verzoeker van 12 april en 19 juni en 8 augustus 2012.