



Rapport

Rapport betreffende een klacht over Stichting SGJ Christelijke Jeugdzorg te Amersfoort.

Datum: 26 maart 2013

Rapportnummer: 2013/027

Klacht

Verzoekers klagen erover dat SGJ Christelijke Jeugdzorg naar aanleiding van uitspraken van de klachtencommissie dat zij als pleegouders onvoldoende bij het traject van thuisplaatsing van hun pleegkinderen zijn betrokken, onvoldoende gevolg heeft gegeven aan de aanbevelingen van de klachtencommissie.

Bevindingen en beoordeling

Algemeen

I Bevindingen

Algemeen

Verzoekers waren jarenlang pleegouder van een jongen en een meisje. Zij werden in hun hoedanigheid van pleegouders begeleid door de sector pleegzorg van SGJ. De sector jeugdbescherming van SGJ (SGJb) voerde de ondertoezichtstelling (OTS) van de kinderen uit. Op 24 september 2008 besloot SGJb dat de kinderen in principe bij verzoekers zouden blijven wonen. In april 2009 stelde SGJb (in het vervolg SGJ) verzoekers op de hoogte dat dit besluit aan de moeder van de kinderen was uitgelegd en dat haar verteld was dat er de komende twee/drie jaar niet aan thuisplaatsing gedacht werd.

In een multidisciplinair overleg (MDO) van 27 november 2009 besloot SGJ echter dat in maart 2010 besproken ging worden of de kinderen thuis bij hun moeder zouden kunnen gaan wonen en zo ja, hoe het traject vormgegeven zou worden. Op 15 september 2010 nam SGJ het besluit dat het de plaatsing van de kinderen bij verzoekers op 30 oktober 2010 definitief wilde beëindigen. Op 8 oktober 2010 wees de rechter het besluit echter af. Volgens de rechter was dit een te korte periode om een goede en zorgvuldige overgang voor de minderjarige te laten plaatsvinden. Op 15 oktober 2010 meldde SGJ dit nieuws aan de kinderen. Verzoekers hadden daarnaast bij SGJ bezwaar gemaakt tegen het besluit van SGJ. Het bezwaar werd op 15 oktober 2010 gehonoreerd door een manager van een andere SGJ sectie en er werd voorlopig afgezien van thuisplaatsing van de kinderen. De betreffende manager oordeelde dat 'SGJ andere stappen dient te nemen voor de komende termijn' en dat er 'meer overleg en eenduidigheid dient te komen richting pleegouders'. Op 25 november 2010 nam SGJ echter een nieuw besluit tot thuisplaatsing en deed een verzoek hierover aan de rechtbank. Op 16 december 2010 volgde een nieuwe rechtszitting, waarop verzoekers op 24 december 2010 een beschikking van de rechter ontvingen waarin deze instemde met de voorgenomen thuisplaatsing. SGJ wees een verzoek tot afzien van de thuisplaatsing door verzoekers af.

Op 7 februari 2011 verklaarde de rechter tijdens een zitting het beroep van verzoekers tegen de afwijzende beslissing op het bezwaar van verzoekers door SGJ niet ontvankelijk.

Op 15 februari 2011 ontvingen verzoekers vervolgens een besluit van SGJ dat zij geen omgangsregeling met hun pleegkinderen zouden krijgen. Als reden daarvoor voerde SGJ aan dat het belangrijk was dat de kinderen niet in een loyaliteitsconflict terecht zouden komen. Op 26 februari 2011 beëindigde SGJ vervolgens de uithuisplaatsing en de kinderen gingen weer bij hun moeder wonen. Voor verzoekers werd het erg moeilijk om hun voormalige pleegkinderen nog te zien, omdat zij geen omgangsregeling hadden en het contact met de moeder van de kinderen zeer beperkt was.

Klachtencommissie

De externe klachtencommissie van SGJ ontving op 11 februari 2011 klachten van verzoekers. Op 25 maart 2011 behandelde de klachtencommissie van SGJ deze klachten. De klachtencommissie achtte de klacht van verzoekers over het vroegtijdig informeren van de kinderen over de voorgenomen thuisplaatsing gegrond. De klachtencommissie achtte de klacht dat pleegouders zich onvoldoende betrokken voelden bij het traject deels gegrond. Enerzijds vond de klachtencommissie dat SGJ verantwoord naar een thuisplaatsing had toegewerkt; anderzijds was de klachtencommissie van mening dat verzoekers onvoldoende bij het proces waren betrokken. De klachtencommissie achtte de klacht over het verstrekken van onjuiste informatie over termijnen en verzenddata rond de zaak die in februari 2011 bij de rechtbank diende tenslotte ongegrond.

De klachtencommissie deed de volgende aanbevelingen aan de bestuurder:

1. Verbeteren van de onderlinge communicatie tussen SGJ-pleegzorg, SGJb en verzoekers;
2. Het ontwikkelen van een protocol t.b.v. de procedure tot thuisplaatsing in geval van uithuisplaatsing bij OTS, waarbij pleegzorg en pleegouders betrokken zijn;
3. SGJ dient samen met moeder en pleegouders om de tafel te gaan om er het maximale voor de kinderen uit te halen waardoor de kinderen niet hoeven te kiezen tussen moeder en pleegouders en naar beiden loyaal mogen zijn. Als moeder begrijpt waarom SGJ ook niet perfect gehandeld heeft, kan dat herstel van de relatie tussen moeder en pleegouders betekenen hetgeen weer positief voor de kinderen kan uitwerken.

Op 24 februari 2012 ontving de klachtencommissie weer klachten van verzoekers. De klachten betroffen dit maal het handelen van de gezinsvoogd. De klachtencommissie behandelde deze klachten op 10 mei 2012. Een deel van de klachten werd niet ontvankelijk verklaard en een deel niet gegrond. De klachtencommissie oordeelde verder dat de gezinsvoogd onvoldoende initiatief had genomen om het contact met verzoekers te onderhouden en het contact tussen verzoekers en de moeder van hun voormalige pleegkinderen te herstellen. De klachtencommissie herhaalde de dringende aanbeveling naar aanleiding van de vorige klachtzaak van 25 maart 2011 om een protocol te

vervaardigen, nadat de commissie het voorafgaande aan de klachtzitting door SGJ overhandigde nieuwe protocol als onvoldoende beoordeelde.

Op 29 maart 2012 dienden verzoekers vervolgens opnieuw klachten in bij de externe klachtencommissie. Verzoekers gaven aan dat onjuiste informatie was verstrekt aan de rechtbank Rotterdam. Vastgesteld werd dat de informatie inderdaad onjuist was. In de procedure bij het hof was van dezelfde onjuiste informatie gebruik gemaakt. Daarnaast klaagden verzoekers erover dat de teammanager er verantwoordelijk voor was dat nog steeds geen omgangsregeling tot stand was gekomen tussen hen en hun voormalige pleegkinderen.

De klachtencommissie was van oordeel dat SGJ het traject van de thuisplaatsing niet goed had gecommuniceerd met verzoekers. Eerst sprak SGJ over een omgangsregeling en ineens besloot het om in beginsel geen omgang mogelijk te maken. Ook als deze keuze vanuit het belang van de kinderen te rechtvaardigen was, neemt dat niet weg dat dat naar de mening van de klachtencommissie met verzoekers besproken had moeten worden. De klachtencommissie achtte de klachten gegrond. Tijdens de zitting van de klachtencommissie had de manager van SGJ zijn excuses aangeboden met betrekking tot het gebrek aan communicatie met verzoekers ten tijde van het besluit tot thuisplaatsing in oktober 2010 dat in september 2010 genomen werd en de effectuering daarvan. Naar het oordeel van de klachtencommissie had het aan goede communicatie ontbroken. Daarnaast vond de klachtencommissie het verontrustend dat de fout die was vastgesteld in de klachtzitting van maart 2011 met betrekking tot de stukken die naar de rechtbank zijn gestuurd er niet toe had geleid dat deze fout in de procedure bij het Hof was hersteld. Verder was de klachtencommissie van oordeel dat het er op voorhand op leek dat het stuk dat aan het Hof was gestuurd uit twee verschillende documenten is samengesteld, zodat de indruk wordt gewekt dat de handtekening onder de brief al op 23 december 2010 was geplaatst, hetgeen juist niet de bedoeling en ook niet overeenkomstig de waarheid is. De klacht was volgens de klachtencommissie in zoverre ongegrond daar hen geen opzet tot misleiding was gebleken. De klachtencommissie vroeg de bestuurder van SGJ om na te gaan hoe dit kon gebeuren om lering te trekken voor de toekomst. Naar het oordeel van de klachtencommissie was het grote belang van de betrouwbaarheid van SGJ daarmee gemoeid. De klachtencommissie wees de teammanager op diens verantwoordelijkheid op het gebied van de omgangsregeling en sprak de hoop uit dat SGJ uit deze zaak lessen zou trekken voor de toekomst.

Op 5 april 2012 dienden verzoekers een klacht over het handelen van SGJ in bij de Nationale ombudsman.

De bestuurder van SGJ reageerde op 28 juni 2012 naar verzoekers toe naar aanleiding van de zittingen bij de klachtencommissie. Hij bood zijn oprechte verontschuldigen aan aan verzoekers. De bestuurder meldde verzoekers dat hij het advies van de klachtencommissie overnam en dat hij de sectormanager opdracht had gegeven om het

bestaande protocol zodanig te herzien dat er voldoende aandacht was voor de voorbereiding, uitvoering en nazorg van de thuisplaatsing voor alle partijen, inclusief de wijze waarop de omgang wordt geregeld.

Visie verzoekers

Verzoekers waren ontstemd over de wijze waarop SGJ hen had bejegend en de wijze waarop SGJ te werk was gegaan in het traject van het terugplaatsen van hun pleegkinderen bij hun moeder. Verzoekers vonden dat SGJ had gehandeld vanuit een tunnelvisie om de terugplaatsing zo spoedig mogelijk te effectueren en daarbij de belangen van de kinderen en van henzelf geheel uit het oog verloren had. Volgens verzoekers communiceerde SGJ niet met hen, ging voorbij aan alle besluitprotocollen en had het zelfs documenten vervalst om de terugplaatsing zo spoedig mogelijk te realiseren.

In februari 2011 dienden verzoekers 17 klachten over SGJ in bij de klachtencommissie van SGJ. De leidinggevende van SGJ had tijdens de zitting van de klachtencommissie een verweerschrift bij zich maar las dit niet volledig voor en wilde dit niet aan verzoekers overleggen. Verzoekers kregen dit verweerschrift pas na verzoek toegezonden en konden er niet meer op reageren. De klachtencommissie deed vervolgens een uitspraak als ware er drie klachten ingediend in plaats van 17. Verzoekers wensten dat alsnog uitspraak werd gedaan over alle klachten. Daarnaast waren verzoekers van mening dat SGJ tot op heden op geen enkele wijze invulling had gegeven aan de aanbevelingen van de klachtencommissie.

Verzoekers gaven een uitgebreide beschrijving van hun ervaringen als pleegouders bij SGJ. Het viel verzoekers op dat de houding van SGJ op een gegeven moment veranderde. SGJ werkte toe naar een terugplaatsing van de pleegkinderen naar hun moeder toe. Vanaf dat moment leek SGJ de zienswijze van moeder te onderschrijven en afstand te nemen van verzoekers. Verzoekers drongen aan op open communicatie en gezamenlijke evaluatie, mede omdat een goede verstandhouding en samenwerking met de moeder van hun pleegkinderen voor hen belangrijk was. Naar hun mening was dat in het belang van hun pleegkinderen. Verzoekers ontvingen op 24 april 2010 stukken inzake de verlenging van de uithuisplaatsing (UHP) en de OTS die niet met hen waren overlegd en waar zij zich niet in herkenden. Volgens verzoekers werd in deze stukken de visie van moeder uitgebreid beschreven terwijl hun visie niet aan bod kwam. Naar aanleiding daarvan maakten verzoekers en SGJ afspraken dat SGJ verzoekers beter bij de ontwikkelingen zouden gaan betrekken. Van deze betrokkenheid kwam volgens verzoekers weinig terecht.

Verzoekers waren zeer onaangenaam verrast toen zij het besluit van SGJ om de kinderen terug te plaatsen ontvingen, mede omdat dit besluit volgens SGJ werd ingegeven door een loyaliteitsdruk die voor de kinderen zou spelen. Verzoekers herkenden dit totaal niet. SGJ informeerde vervolgens tegen de uitdrukkelijke wens van verzoekers in de kinderen over

hun thuisplaatsing. Het informeren van de kinderen heeft volgens verzoekers de loyaliteitsdruk doen ontstaan, zeker toen de rechter daarop het verzoek om thuisplaatsing afwees en ook een bezwaar van verzoekers tegen het besluit van SGJ honoreerde. Volgens verzoekers negeerde de manager van SGJ die verantwoordelijk was voor het oorspronkelijke besluit van SGJ deze uitspraak en probeerden zo snel mogelijk een nieuwe datum voor de thuisplaatsing te bepalen. Volgens verzoekers ontdekten zij op 2 december 2010 dat SGJ nooit aan de moeder van hun pleegkinderen had laten weten dat de terugplaatsing mede was opgeschort vanwege een binnen SGJ op 15 oktober 2010 toegekend bezwaar. Volgens verzoekers zette SGJ met deze actie de relatie tussen hen en de moeder onnodig onder druk. Verzoekers wilden op basis van intensivering van de bezoeksregeling tezamen met een reële evaluatie daarvan met SGJ beoordelen of het qua risico's voor de kinderen verantwoord was om de thuisplaatsing door te laten gaan. Dit strookte echter niet met de visie van de SGJ, die zich niet bezig hield met de vraag óf een thuisplaatsing wenselijk was maar alleen met de vraag hoe de thuisplaatsing zo snel mogelijk kon plaatsvinden. Verzoekers ontdekten in deze periode dat de moeder van de kinderen volgens hen op aanraden van SGJ het woonadres van de kinderen per 30 oktober 2010 had veranderd in haar woonadres.

Verzoekers meenden dat SGJ op 25 november 2010 weer een besluit had genomen tot thuisplaatsing zonder naar aanleiding van de afwijzing van de rechter en de toewijzing van hun bezwaar binnen SGJ wijzigingen aan te brengen of de wenselijkheid van thuisplaatsing nogmaals te onderzoeken. Het deed verzoekers verdriet dat SGJ elke inhoudelijke discussie over de wenselijkheid en de risico's van thuisplaatsing uit de weg leek te gaan.

Nadat de kinderrechter het verzoek van SGJ tot thuisplaatsing bij besluit had toegewezen, ging SGJ volgens verzoekers door met besluiten buiten hen om nemen en hen buiten belangrijke handelingen houden. Zo nam SGJ besluiten over de weg naar de thuisplaatsing toe zonder verzoekers daarbij te betrekken en werden de kinderen buiten medeweten van verzoekers geïnformeerd over de thuisplaatsing terwijl ze bij hun moeder waren. Bij het toewerken naar de thuisplaatsing toe hield SGJ volgens verzoekers geen enkele rekening meer met hun wensen of met de lopende verplichtingen en activiteiten van de kinderen. Tegen eerdere toezeggingen in liet SGJ moeder volgens verzoekers beslissen over al dan niet wisselen van school of stoppen met lopende activiteiten.

Voorafgaande aan een zitting van de rechter over het beroep van verzoekers tegen de afwijzende beslissing op het bezwaar van verzoekers door SGJ op 7 februari 2012 ontvingen verzoekers een verweerschrift van SGJ. Met verbijstering zagen verzoekers dat een document was bijgevoegd dat gemanipuleerd leek te zijn. Ook het verweerschrift zelf bevatte volgens verzoekers meerdere onjuistheden. Volgens verzoekers werd hun beroep tegen de afwijzing van hun bezwaar niet ontvankelijk verklaard door de rechter omdat SGJ de datum van een document had gewijzigd waardoor verzoekers het beroepsschrift niet binnen de termijn naar de rechtbank verstuurd zouden hebben.

Verzoekers kregen vervolgens te horen dat zij geen omgangsregeling met hun pleegkinderen zouden krijgen wegens het gevaar van een loyaliteitsconflict bij de kinderen omdat de strijd over de verblijfplaats van de kinderen bleef voortduren; daarmee wentelde SGJ volgens verzoekers de onzorgvuldigheid in het eigen handelen af op de relatie tussen verzoekers en de moeder van de pleegkinderen. Ten slotte zagen verzoekers dat SGJ onvoldoende ondernam naar aanleiding van de uitspraken en aanbevelingen van de klachtencommissie. Naar aanleiding van de aanbeveling over een protocol bij terugplaatsing van pleegkinderen had SGJ een protocol gemaakt dat ontoereikend was. Zij hadden nog altijd geen omgangsregeling met hun voormalige pleegkinderen, hoewel de nieuwe afdeling van SGJ die de OTS had overgenomen zich meer inspande dan de vorige afdeling.

Verzoekers wilden graag weer de mogelijkheid krijgen om hun voormalige pleegkinderen te zien. Daarnaast hoopten zij dat een onderzoek van de Nationale ombudsman inzicht zou geven in de gebeurtenissen en daarmee zou bijdragen aan een beter functioneren van SGJ in de toekomst.

Visie SGJ

SGJ gaf aan dat er in de periode dat de zaak van verzoekers speelde, binnen de sector Jeugdbescherming van SGJ een managementcrisis woedde, waarbij teammanagers het vertrouwen in het managementteam hadden opgezegd. Dat gebeurde tegen de achtergrond van een permissieve cultuur, waarbinnen iedereen meepraatte over alles en teams de instructies niet adequaat uitvoerden wanneer ze dat niet zinvol vonden. Het SGJ kwalificeerde de situatie als een uit de rails gelopen autonomie. Daarbij kwam dat de besluitvorming onvoldoende helder was en nauwelijks gecommuniceerd werd. Het gedoe slurpte tijd en energie van alle medewerkers; het arbeidsgerelateerde ziekteverzuim was torenhoog, de werkdruk was ook daardoor veel hoger dan normaal. Daarna is er binnen SGJ veel gebeurd: er zijn forse stappen gezet naar een meer professionele cultuur, ook in de verhouding met cliënten en pleegouders.

In de zomermaanden van 2011 zijn diverse teammanagers vertrokken en heeft de sectormanager a.i. samen met zijn nieuwe team volgens SGJ met tomeloze inzet gewerkt aan een andere cultuur, waarin verantwoordelijkheid en eigenaarschap centraal staan. Volgens het SGJ betekende zelfbewust handelen ook dat het SGJ in het moeilijke werkveld goede contacten onderhield met ouders en pleegouders. Daarvoor was een uitvoerig trainingsprogramma uitgevoerd. SGJ gaf aan dat het eigen lerend vermogen was gegroeid doordat ze calamiteiten nu bespreken in de teams.

De doorlooptijd van de opvolging van aanbevelingen van de klachtencommissie is naar de mening van SGJ in deze periode vaak veel te lang geweest. Ook de acties voor herstel tussen verzoekers en hun voormalige pleegkinderen bleven te lang uit. SGJ wilde daar met het bovenstaande relaas wel een verklaring voor geven maar absoluut geen

rechtvaardiging. Om in deze situatie verandering te brengen zijn inmiddels, na twee nieuwe klachten van verzoekers, wel een aantal acties ondernomen, waaronder het inzetten van een andere gezinsvoogd en een andere teammanager in deze zaak. Volgens SGJ komt de verbetering van de cultuur en de versterking van de professionaliteit de krachtdadige aanpak en de kwaliteit van de processen ten goede. Daar valt ook de communicatie met cliënten en partners. De Inspectie Jeugdzorg had SGJ in maart 2012 onder verscherpt toezicht gesteld; dit toezicht is in maart 2013 weer opgeheven met uitzondering van één team.

Gevolg aanbevelingen klachtencommissie

In reactie op de uitspraak van de klachtencommissie gaf de bestuurder van SGJ aan het oordeel van de commissie te delen en de aanbevelingen van de commissie over te nemen. Daarbij kondigde de bestuurder aan dat het aanbevolen protocol nog in 2011 opgesteld zou worden en operationeel zou zijn. Terugkijkend moest SGJ echter constateren dat verzoekers terecht klaagden dat onvoldoende gevolg was gegeven aan de aanbevelingen van de klachtencommissie. Volgens SGJ werd inmiddels werk gemaakt van systematische monitoring van alle aanbevelingen van de externe klachtencommissie, zodat de uitvoering niet 'blijft hangen'.

Daarnaast hadden verzoekers in februari-maart 2012 een tweetal klachten ingediend bij de externe klachtencommissie van SGJ. Deze klachten betroffen met name de inconsistentie in het handelen van SGJ, waarbij het uitblijven van een eerder in het vooruitzicht gestelde omgangsregeling een belangrijk element vormde. Daarbij kwam ook het onvoldoende gehoor geven aan de aanbevelingen van de klachtencommissie naar aanleiding van de eerste klacht aan de orde. Deze klachten werden deels gegrond verklaard.

Opvolging aanbeveling om de communicatie met pleegouders tussen SGJ-pleegzorg en SGJb door te zetten

In mei 2011 zijn er tussen pleegzorg en jeugdbescherming afspraken gemaakt om pleegzorg meer te betrekken bij MDO-besluiten in het geval van thuisplaatsing van pleegkinderen.

Protocol t.b.v. de procedure tot thuisplaatsing in geval van uithuisplaatsing bij OTS

Het heeft tot maart 2012 geduurd voordat er naar aanleiding van de uitspraak van de klachtencommissie van 2011 een protocol werd ontwikkeld. Dit protocol is vervolgens als kwalitatief onvoldoende beoordeeld door de externe klachtencommissie, na overlegging daarvan (op verzoek van de commissie) aan verzoekers. SGJ beschikt inmiddels in het kader van de opvolging van de aanbevelingen van de externe klachtencommissie over de laatste twee klachten van verzoekers over een werkinstructie 'Thuisplaatsing na pleegzorg'. Dat is een tijdelijke instructie om de huidige werkwijze te borgen. Het

definitieve protocol wordt opgesteld in samenspraak met de pleegouderraad (POR), een raad waar verzoeker overigens voorzitter van is. SGJ heeft verzoekers geïnformeerd over de voortgang van dit proces. Bij de opstelling van zowel de werkinstructie als het protocol zei SGJ lering te hebben getrokken uit de zaak van verzoekers.

Pleegkinderen

Naar aanleiding van een bemiddelingsgesprek in het kader van de tweede klacht van verzoekers heeft SGJ besloten tot de overdracht van de ondertoezichtstelling aan een andere teammanager en een andere gezinsvoogd. Hiertoe had SGJ in april 2012 besloten en dit was in juni 2012 geëffectueerd. Volgens SGJ was de relatie tussen verzoekers en de biologische moeder inmiddels mede door toedoen van SGJ hersteld en hebben de kinderen reeds bij verzoekers gelogeed. SGJ gaf aan dat de voormalige pleegkinderen van verzoekers inmiddels weer geruime tijd thuis wonen en dat het goed met hen gaat.

Conclusie

SGJ was van mening dat in eerste instantie te weinig voortvarend opvolging is gegeven aan de aanbevelingen van de klachtencommissie in de casus van verzoekers. SGJ vond dat met name na de uitspraken naar aanleiding van de tweede en derde klacht het gelukkig wel gelukt was om enige voortgang te boeken in het contact tussen pleegouders en hun voormalige pleegkinderen. Ook was voortgang geboekt met het opstellen en invoeren van het protocol. SGJ had in 2012 haar welgemeende excuses voor de gang van zaken aangeboden aan verzoekers. Ook had SGJ de reactie aan de Nationale ombudsman afgestemd met verzoekers.

II Beoordeling

De Nationale ombudsman toetst de klacht van verzoekers aan het behoorlijkheidsvereiste van betrouwbaarheid. Dit houdt in dat de overheid handelt binnen het wettelijk kader en eerlijk en oprecht, doet wat zij zegt en geeft gevolg aan rechterlijke uitspraken.

Uit de klachtbrief van verzoekers, de uitspraken van de externe klachtencommissie, de reactie van de bestuurder op de opening van het onderzoek door de Nationale ombudsman, een gesprek tussen verzoekers met medewerkers van de Nationale ombudsman en de uitgebreide documentatie die de Nationale ombudsman verder ontving, blijkt dat dit een zeer gevoelige zaak is. Verzoekers hebben zich met de beste bedoelingen jarenlang ingezet als pleegouders van twee kinderen omdat zij niet thuis konden wonen. Op een gegeven moment heeft SGJ besloten dat de kinderen weer bij hun moeder dienden te gaan wonen. Het heeft er alle schijn van dat SGJ op dat moment een eigen koers is gaan varen, de pleegouders heeft weggezet als zijnde lastig en alle middelen heeft ingezet om de plaatsing bij moeder zo spoedig mogelijk te effectueren. SGJ liet zich daarbij weinig gelegen aan de zorgvuldigheid die bij een dergelijk gevoelig en breekbaar

proces geboden is. De verstandhouding tussen verzoekers enerzijds en hun pleegkinderen en hun moeder anderzijds liep daarbij ernstig gevaar. Dit acht de Nationale ombudsman betreurenswaardig. Verzoekers kregen ondanks een eerdere toezegging geen omgang meer met hun voormalige pleegkinderen nadat de kinderen weer bij hun moeder gingen wonen. SGJ maakte vervolgens ondanks een dringende aanbeveling van de klachtencommissie ook geen aanstalten om deze situatie recht te zetten.

De Nationale ombudsman vindt het zeer begrijpelijk dat verzoekers ontstemd waren dat SGJ naar aanleiding van de gegrondverklaring van hun bezwaar op 15 oktober 2010 en de daarbij gegeven adviezen door de klachtencommissie de ingeslagen weg bleef volgen en niets deed met deze adviezen. De informatie die de Nationale ombudsman heeft ontvangen geeft het beeld van een overheidsinstelling die in deze zaak blind op de thuisplaatsing van de kinderen koerste en daarbij de belangen van verzoekers volledig in de wind sloeg.

In de reactie op de opening van de klacht door de Nationale ombudsman van 13 september 2012 gaf SGJ toe dat in eerste instantie te weinig voortvarend opvolging was gegeven aan de aanbevelingen van de klachtencommissie. In het licht van de ernst van de situatie, vindt de Nationale ombudsman dat kwalijk. Ten tijde van de reactie van SGJ aan de Nationale ombudsman was een definitief protocol t.b.v. de procedure tot thuisplaatsing nog altijd in ontwikkeling. Ook was het nog niet gelukt om alle betrokken partijen om de tafel te krijgen teneinde te werken aan herstel van de relatie tussen verzoekers, hun voormalige pleegkinderen en de moeder van deze kinderen. Verzoekers hadden nog geen omgangsregeling met de kinderen, hoewel SGJ deze aanvankelijk wel aan hen had toegezegd. De Nationale ombudsman begrijpt dat deze situatie inmiddels is verbeterd.

De Nationale ombudsman acht het voorgaande en met name het weinig voortvarende en gebrekkige uitvoeren van de aanbevelingen van de klachtencommissie door SGJ betreurenswaardig. De bestuurder van SGJ schetst in zijn brief van 13 september 2012 een duidelijk beeld van de oorzaken en gevolgen van de managementscrisis, die in 2011 bij de sector jeugdbescherming van SGJ speelde en leidde tot een verscherpt toezicht van de Inspectie Jeugdzorg. De hier beschreven gebeurtenissen maken dat de Nationale ombudsman oordeelt dat SGJ de aanbevelingen van de klachtencommissie voorafgaande aan het onderzoek van de Nationale ombudsman onvoldoende voortvarend heeft uitgevoerd en daarmee heeft verzuimd de in deze zaak gemaakte fouten tijdig en afdoende te herstellen. SGJ heeft dan ook gehandeld in strijd met het vereiste van betrouwbaarheid.

Kwaliteitsverbetering SGJ

SGJ is inmiddels een andere weg ingeslagen. Uit de reactie van de bestuurder van SGJ van 13 september 2012 op de opening van de klacht door de Nationale ombudsman blijkt een oprechte wil om te leren van de gemaakte fouten, deze waar mogelijk te herstellen en beter samen te werken met verzoekers specifiek en pleegouders in het algemeen. De

Nationale ombudsman ziet met instemming dat SGJ de brief van 13 september 2012 in overleg met verzoekers heeft opgesteld. Een dergelijk open en op samenwerking gerichte houding kan dienen als voorbeeld voor veel andere overheidsinstellingen.

De brief van 13 september 2012 geeft de Nationale ombudsman het vertrouwen dat SGJ geleerd heeft van de in het verleden gemaakte fouten en vanuit een meer naar buiten gerichte houding bezig is met een kwaliteitsverbetering die ook het contact met burgers en cliënten ten goede zal komen. Uit de brief van de bestuurder blijkt inzicht en zelfkritiek, eigenschappen die belangrijk zijn het herstel van vertrouwen tussen SGJ, verzoekers en burgers in het algemeen. De Nationale ombudsman ziet deze ontwikkeling als positief, evenals berichten dat het contact tussen verzoekers en de kinderen zich lijkt te herstellen.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van Stichting SGJ Christelijke Jeugdzorg te Amersfoort is gegrond wegens strijd met het vereiste van betrouwbaarheid.