

Rapport

Rapport over een klacht over Bureau Jeugdzorg Utrecht te Utrecht.

Datum: 5 september 2013

Rapportnummer: 2013/112

Klacht

Verzoekster klaagt erover dat de kwaliteit van de rapportage die naar aanleiding van een melding op 3 juni 2011 is opgesteld door het Advies- en Meldpunt Kindermishandeling van het Bureau Jeugdzorg Utrecht, onvoldoende is.

Onderzoek

De Raad van Bestuur van de Stichting Bureau Jeugdzorg Utrecht is gevraagd, terugkijkend vanaf de melding van 3 juni 2011, of het van oordeel is dat de rapportage zoals die er nu ligt een goed product is, dat voldoet aan de kwaliteitseisen die het Bureau Jeugdzorg daaraan stelt.

Wat ging aan de klacht vooraf?

Verzoekster heeft samen met haar ex-partner, een kind. Haar ex-partner is intussen hertrouwd. De omgangsregeling geeft tussen de ex-partners problemen. Op 3 juni 2011 raakt het Advies- en Meldpunt Kindermishandeling van het Bureau Jeugdzorg Utrecht (verder: AMK) bij het gezin betrokken, als verzoeksters ex-partner melding doet van een vermoeden van kindermishandeling. Omdat zijn moeder de melding onderschrijft en gelet op een eerdere zorgmelding door de politie¹, stelt het AMK een onderzoek in. Dit onderzoek resulteert op 30 september 2011 in een conceptrapportage. De rapportage wordt nadien drie keer herzien, voor het laatst op 16 april 2012.

Bevindingen

1. Op 30 september 2011 legt het AMK verzoekster het conceptrapport voor, dat is opgesteld naar aanleiding van het onderzoek naar de melding van 3 juni 2011. De rapportage bevat een weergave van een gesprek met verzoekster en met haar ex-partner. Tevens is in de rapportage informatie opgenomen afkomstig van het consultatiebureau, de huisarts en het kinderdagverblijf. Het AMK concludeert op basis van de gesprekken met verzoekster en haar ex-partner en de informatie die door de informanten is verstrekt, dat het vermoeden van kindermishandeling is bevestigd. Er is sprake van psychisch geweld en pedagogische verwaarlozing. Het AMK geeft verder aan, dat de communicatie tussen verzoekster en haar ex-partner over opvoedings- en omgangszaken conflictueus verloopt en dat de door de rechter geadviseerde mediation onvoldoende van de grond komt.

Het AMK komt onder meer tot de volgende zorgpunten:

Moeder is wisselend in haar gedrag en stemmingen.

Contact tussen moeder en kind kenmerkt zich door aantrekken en afstoten.

Moeder laat zich kennen als een vrouw die zich geregeld dwingend en eisend opstelt. Moeder is onvoldoende in staat haar eigen aandeel te benoemen en tevens haar (on)mogelijkheden met betrekking tot het kind.

Tot slot geeft het AMK aan, dat het van mening is dat het kind lijdt onder de strijd tussen verzoekster en haar ex-partner. Daarbij heeft het AMK *zorgen of moeder de veiligheid van het kind voldoende kan waarborgen*. Het AMK vraagt de Raad voor de Kinderbescherming om een beschermingsonderzoek te doen.

Verzoekster wordt gevraagd te reageren op het rapport, waarbij wordt aangegeven dat feitelijke onjuistheden zullen worden aangepast.

2. Op 5 oktober 2011 reageert verzoekster per brief op het conceptrapport. Zij heeft op zo'n zestien punten commentaar. Zij geeft onder meer aan, dat de rechter geen mediation heeft geadviseerd, maar dat zij zelf de mediation heeft geïnitieerd. Verder geeft zij aan, dat dat zij wel antwoord heeft gegeven op de vraag naar haar aandeel in de problemen, waarbij zij onder meer melding heeft gemaakt van haar afspraken met een orthopedagoog en de naam van de orthopedagoog heeft doorgegeven. Ook geeft zij aan, dat zij ten aanzien van meerdere punten met betrekking tot haar persoon een onderbouwing mist. Verzoekster vraagt het AMK om het onderzoek opnieuw te bekijken en de conclusie en het advies te herzien.

3. Verzoeksters ex-partner laat het AMK per brief weten, dat het rapport in zijn ogen correct is.

4. Op 18 oktober 2011 stuurt het AMK het definitieve rapport aan verzoekster. Het rapport is gelijk aan het concept, op één toevoeging na. De toevoeging is als volgt:

Op 30 september 2011 is er contact geweest met de orthopedagoog. Zij laat weten moeder drie keer te hebben gezien en dat dit te weinig is om een beeld weer te geven.

Het AMK geeft verder aan, dat een kopie van het rapport aan de huisarts zal worden toegestuurd. Daarnaast zal aan het kinderdagverblijf en het consultatiebureau een samenvatting van het rapport worden toegestuurd.

5. Per brief van 20 oktober 2011 reageert het AMK op de reactie van verzoekster. Haar reactie wordt, zo geeft het AMK aan, in hoofdzaak als achtergrondinformatie gezien. Wel zal haar brief als bijlage bij het rapport worden gevoegd (voor de Raad van de Kinderbescherming), zo gaat de reactie verder. De reden hiervan is, zo kan uit de reactie worden opgemaakt, dat het AMK zoveel mogelijk recht wil doen aan de eigen lezing van verzoekster bij het beschrevene.

Meer specifiek geeft het AMK nog aan, dat specifieke zorgpunten met betrekking tot verzoekster voort zijn gekomen uit gesprekken met vader en informant. Verder geeft het AMK aan, dat er geen contact is geweest met de mediator omdat enerzijds de naam niet bekend was en er anderzijds voldoende informatie aanwezig was om een verzoek te doen aan de Raad voor de Kinderbescherming.

6. Verzoekster dient op 11 november 2011 met betrekking tot het rapport een klacht in bij de unitleider van het AMK. Het rapport is volgens haar eenzijdig, onzorgvuldig en niet goed onderbouwd. Naar aanleiding van de klacht heeft op 1 december 2011 een gesprek plaats tussen verzoekster, de unitleider en de betrokken medewerkster van het AMK.

7. Naar aanleiding van het gesprek op 1 december 2011 laat het AMK verzoeker op 8 december 2011 weten, dat het rapport zal worden gewijzigd. De passages *Moeder is wisselend in haar gedrag en stemmingen. Contact tussen moeder en kind kenmerkt zich door aantrekken en afstoten.* worden verwijderd. De volgende passage wordt toegevoegd: *Moeder laat op meerdere plekken gedrag zien (bijvoorbeeld bij de huisarts, het KDV, het AMK) dat getypeerd kan worden als "strijdend". Met name wanneer moeder haar doel niet bereikt middels overleg, vervalt zij in strijd, met daarmee gepaard gaande emoties. Met dit gedrag, zo constateert het AMK, stoot zij eerder mensen van zich af dan dat zij hen bereikt.* Verder wordt toegevoegd: *Vader heeft, als ex-partner, evenzo zijn aandeel in de voortdurende strijd tussen ouders.*

8. Verzoekster dient op 12 december 2011 een klacht in bij de klachtencommissie van Bureau Jeugdzorg. Zij concludeert daarin ten aanzien van het rapport, dat dit geen bestaansrecht heeft, gelet op al hetgeen zij daartegen heeft ingebracht.

9. Op 6 januari 2012 laat verzoekster het AMK per brief haar reactie weten met betrekking tot de op 8 december aangekondigde wijzigingen van het onderzoeksrapport. Zij vraagt zich af wat de onderbouwing is voor de passage dat zij op meerdere plekken gedrag laat zien dat als strijdend kan worden getypeerd. Zij meent, dat er sprake is van een opschalen, waarbij zij eerst werd getypeerd als veeleisend en dwingend en vervolgens als strijdend. Zij noemt dit het modelleren van de bevindingen. Ook acht zij dit niet juist, nu dit gebeurt naar aanleiding van een klachtgesprek. De toevoeging met betrekking tot het aandeel van vader in de strijd tussen de ouders blijkt volgens verzoekster niet uit het rapport, waarin - zo schrijft zij - zij als hoofdschuldige wordt aangewezen. Met het verwijderen en achteraf vervangen van passages komt volgens verzoekster de geloofwaardigheid van het AMK onder druk te staan. Haar brief aan het AMK stuurt verzoekster ter kennisgeving aan de klachtencommissie.

10. Per e-mail van 13 januari 2012 aan het AMK geeft de directeur van het kinderdagverblijf aan niet akkoord te gaan met een deel van de rapportage dat ziet op het contact met het kinderdagverblijf. Volgens het bericht is het de directeur niet gebleken dat (zij) akkoord is gegaan met het verslag. Zij eist dat een bepaalde passage wordt

verwijderd. Zij schrijft: "Een medewerker van (het kinderdagverblijf; N.o.) kan en mag zoiets niet op die manier verwoorden. (...). Uitspraken waarbij moeder woordelijk geciteerd wordt kun je nooit hard maken (...). Iets wat door verteld wordt van de een naar de ander verandert altijd (wat jij ook wel zult weten)".

11. Bij brief van 16 januari 2012 stuurt het AMK verzoekster het herziene onderzoeksrapport toe. In het rapport zijn de op 8 december 2011 aangekondigde wijzigingen opgenomen. Daarnaast is de door de directeur van het kinderdagverblijf aangewezen passage verwijderd. Verder zijn twee passages door het AMK (waaronder die over de mediation), gelet op hetgeen verzoekster daartegen had ingebracht, meer precies verwoord.

12. Op 17 januari 2012 stuurt het AMK de klachtencommissie zijn reactie op de klacht. Daarin geeft het AMK onder meer in algemene zin aan, dat onjuistheden in rapporten gecorrigeerd kunnen worden. Als daartoe aanleiding bestaat, kunnen ook andersoortige aanpassingen worden gedaan. Van een vernietiging van een rapportage kan echter geen sprake zijn, aldus het AMK.

Verder geeft het AMK aan, dat hij zich mede laat informeren door professionele informanten. Uitgangspunt daarbij is, dat deze bewust, deskundig en overwogen informatie verstrekken en dat de verstrekte informatie dus betrouwbaar is. Hierbij wijst het AMK erop, dat van hem niet mag worden verwacht dat zij met bewijsvoering werkt, zoals bijvoorbeeld bij een strafrechtelijk onderzoek gebruikelijk is.

Het AMK erkent, dat voor de passages *Moeder is wisselend in haar gedrag en stemmingen. Contact tussen moeder en kind kenmerkt zich door aantrekken en afstoten* onvoldoende onderbouwing was. Het AMK realiseert zich de impact van de passages en betreurt dat ze zo zijn opgevoerd. Aan verzoekster worden hiervoor excuses aangeboden.

Het AMK stelt met betrekking tot de passage *Vader profileert zich bij de AMK medewerkers zijnde oprecht bezorgd over het welzijn van het kind* dat de onderzoeker voldoende onderbouwing dient te leveren voor de conclusies en de zorgpunten. Er is altijd sprake van een zekere mate van subjectiviteit, zo kan verder uit de reactie van het AMK worden opgemaakt, maar er wordt zoveel als mogelijk gestreefd naar objectivering.

Het AMK erkent verder, dat er in het rapport een onevenwichtigheid is ontstaan. Hierbij geeft het AMK expliciet aan, dat het onderzoek niet heeft bevestigd dat verzoekster de schuldige is (en dat het aanwijzen van een schuldige ook niet tot de taak van het AMK behoort). Als de indruk is ontstaan van een vorm van psychopathologie, dan wil het AMK daarvan nadrukkelijk afstand nemen, zo gaat de reactie verder: "Voor bepaalde symptomen (stemmingswisselingen, aantrekken en afstoten) is geen of onvoldoende bewijs gezien". Voor de volledigheid geeft het AMK aan, dat de medewerkers van het AMK het gesprek met verzoekster als moeizaam hebben ervaren en hebben geworsteld met de

duiding ervan.

In het slot van de reactie geeft het AMK aan, dat de voortdurende strijd tussen de ouders en de nadelige gevolgen die dit voor het kind heeft, als de essentie van de problematiek wordt gezien. Het zich veilig kunnen voelen met en tussen ouders komt hierdoor voor het kind ernstig in het gedrang en is bedreigend voor de ontwikkeling, aldus het AMK. Dit stellende komt het AMK tot de conclusie, dat van de passage *Het AMK heeft zorgen of moeder de veiligheid van het kind voldoende kan waarborgen* een onjuiste suggestie uitgaat: "Zij leidt af van de essentie en zal daarom worden verwijderd".

13. Op 18 januari 2012 stuurt verzoekster de klachtencommissie nog enkele stukken toe. Eén stuk bevat informatie met betrekking tot de door verzoekster aangezochte orthopedagoog (deze heeft Bureau Jeugdzorg laten weten, dat het AMK haar niet om instemming met de tekst in de rapportage heeft verzocht), het andere stuk betreft een e-mail aan verzoekster van de bij het onderzoek van het AMK betrokken huisarts. Deze laat verzoekster weten, dat zij een wijziging zal aanbrengen in het door haar gefiatteerde verslag. De wijziging betreft het verwijderen van de passage *Moeder laat zich aan de balie en in de praktijk kennen als een vrouw die zich regelmatig dwingend en eisend opstelt*. Dit, omdat de passage voornamelijk gebaseerd was op één voorval, aldus de huisarts.

14. Op 30 januari 2012 herziet het AMK, conform zijn reactie aan de klachtencommissie en gelet op het verzoek van de huisarts, nogmaals het rapport.

15. Op 8 maart 2012 doet de klachtencommissie uitspraak. De klachtencommissie acht de klacht van verzoekster deels gegrond. Gelet op het gesprek tussen verzoekster en het AMK, waarbij de nadruk lag op de strijd tussen verzoekster en haar ex-partner, heeft het AMK verzuimd de eventuele zorgpunten die verzoekster over het kind had, op te pakken. In plaats van dit te doen, aldus de klachtencommissie, heeft het AMK voor een groot deel navraag gedaan bij informanten over de mate waarin verzoekster een strijdend persoon is. De klachtencommissie oordeelt dat het AMK hier het hebben van een tunnelvisie kan worden verweten. Hierdoor is een onevenwichtig rapport ontstaan, hetgeen ook - zo gaat de klachtencommissie verder - door het AMK is erkend. Ook de klacht, dat het AMK de mening van verzoeksters ex-partner opvoert als conclusie en de wijze waarop verzoekster wordt getypeerd, wordt door de klachtencommissie gegrond verklaard. De klachtencommissie beveelt het AMK aan ook de passage *Moeder laat op meerdere plekken gedrag zien (bijvoorbeeld bij de huisarts, het KDV, het AMK) dat getypeerd kan worden als "strijdend". Met name wanneer moeder haar doel niet bereikt middels overleg, vervalt zij in strijd, met daarmee gepaard gaande emoties. Met dit gedrag, zo constateert het AMK, stoot zij eerder mensen van zich af dan dat zij hen bereikt* uit het rapport te verwijderen.

16. Op 5 april 2012 laat de Raad van Bestuur van Bureau Jeugdzorg Utrecht verzoekster weten zich in de uitspraak van de klachtencommissie te kunnen vinden.

17. Op 16 april 2012 stuurt het AMK verzoekster de uiteindelijke versie van het rapport. De aanbeveling van de klachtencommissie is opgevolgd.

Visie van de Raad van Bestuur van Bureau Jeugdzorg Utrecht

18. De Raad van Bestuur is van mening dat de herziene versie van 16 april 2012 voldoet aan de kwaliteitseisen die Bureau Jeugdzorg Utrecht daaraan stelt. Hij geeft aan, dat op gestructureerde wijze verslag is gedaan van de reden van de melding, de betrokken instanties, een beschrijving van de methode en resultaten van onderzoek en de relevante factoren tijdens het verloop van het onderzoek conform ORBA (Onderzoek, Risicotaxatie en Besluitvorming Advies- en Meldpunten Kindermishandeling). De centrale vragen (naar de ontwikkeling en de opvoedingssituatie van de minderjarige en of er sprake is van kindermishandeling) zijn in multidisciplinair verband beantwoord. Op grond van deze beantwoording is gemotiveerd hulpverlening en onderzoek door de Raad voor de Kinderbescherming geïndiceerd, aldus de Raad van Bestuur. De kern van de motivatie, zo stelt de Raad van Bestuur tot slot, bestaat uit de in die periode geconstateerde voortdurende echtscheidingsstrijd van de ouders, waar het kind in sociaal-emotioneel opzicht schade van ondervindt.

Oordeel

19. Een respectvol overheidsoptreden vereist onder meer, dat de overheid de burger respecteert, hem fatsoenlijk behandelt en hulpvaardig is. Dat geldt zeker als de burger, zoals verzoekster, voorwerp is van onderzoek en aan dat onderzoek gevolgen verbonden zijn die ingrijpen in haar leven en dat van haar kind.

20. Verzoekster klaagt erover dat de kwaliteit van de rapportage van het AMK onvoldoende is. De kwaliteit is in haar ogen zelfs zodanig, dat de rapportage geen bestaansrecht heeft.

21. De Nationale ombudsman constateert, dat de rapportage - als het gaat om de persoon van verzoekster - met de herzieningen een geheel andere aanblik heeft gekregen. Het keer op keer wijzigen van onderzoeksresultaten, roept terecht de vraag op of daarmee het rapport en met name de conclusie nog kan worden gehandhaafd.

22. In de onderhavige zaak heeft de klachtencommissie verzoeksters klacht op hoofdzaken gegrond verklaard. Het oordeel houdt in dat door een tunnelvisie op de rol van verzoekster een onevenwichtig rapport is ontstaan. Daarbij acht de klachtencommissie ook

de klacht, dat het AMK de mening van vader opvoert als conclusie en de klacht over de (psychologische) wijze waarop verzoekster wordt getypeerd, gegrond. De Raad van Bestuur van Bureau Jeugdzorg is het met de uitspraak volledig eens en erkent dat de wijze van rapporteren onvoldoende zorgvuldig is geweest. Het eindresultaat voldoet echter wel aan de kwaliteitseisen, aldus de Raad van Bestuur. Hierbij benadrukt hij, dat de kern van de motivering bestaat uit de geconstateerde strijd tussen verzoekster en vader waar hun kind in sociaal-emotioneel opzicht schade van ondervindt.

23. De Nationale ombudsman is van oordeel, dat ondanks de vele wijzigingen in de rapportage, de kern van de motivering overeind is gebleven. Alle feiten die betrekking hebben op de strijd tussen de ouders zijn ongewijzigd gebleven en daarmee kan gesproken worden van een eindresultaat dat voldoet aan de professionele standaard van een AMK rapportage.

24. De gang van zaken getuigt echter niet van een zorgvuldige omgang met verzoekster. Zij kreeg, toen zij ongevraagd onderwerp van onderzoek door het AMK werd, te maken met een AMK dat eerst nauwelijks openstond voor terugkoppeling en vervolgens keer op keer een rapport afleverde dat niet van voldoende kwaliteit was. Dit is naar het oordeel van de Nationale ombudsman niet juist en in strijd met het vereiste van een fatsoenlijke bejegening.

De onderzochte gedraging is in zoverre niet behoorlijk.

25. De Nationale ombudsman merkt nog het volgende op. De gewijzigde versie van het rapport is niet in kopie dan wel samengevat toegestuurd aan de informanten, zoals met de eerste versie van het rapport wel gebeurd is. Nu het rapport door de wijzigingen een geheel andere aanblik heeft gekregen – ook al is de kern van de motivering overeind gebleven – dient dit om redenen van zorgvuldigheid alsnog plaats te vinden. Hiermee blijft de administratie van de betreffende informanten met het oog op de toekomst op orde (en niet in de minste plaats de mogelijke beeldvorming over de rol van verzoekster).

Conclusie

De klacht over het AMK is gegrond voor zover het de zorgvuldigheid ten opzichte van verzoekster betreft, wegens schending van het vereiste van respectvolle bejegening.

Aanbeveling

De Nationale ombudsman beveelt de Raad van Bestuur van Bureau Jeugdzorg Utrecht aan om ervoor zorg te dragen, dat het AMK het definitieve rapport van 16 april 2012 dan wel een samenvatting daarvan alsnog doet toekomen aan de informanten onder verwijzing van het onderhavige rapport van de Nationale ombudsman.

De Nationale ombudsman,

dr. A.F.M. Brenninkmeijer

1 De zorgmelding door de politie aan de Bureaus Jeugdzorg is bedoeld om de zorgen over een kind in een vroegtijdig stadium te signaleren. De zorgmelding komt voort uit een samenwerkingsverband tussen de politie en de Bureaus Jeugdzorg.