



Rapport

Rapport over een klacht over Bureau Jeugdzorg Haaglanden/Zuid Holland te Gouda.

Datum: 6 november 2013

Rapportnummer: 2013/165

Klacht

Verzoeker klaagt over de wijze waarop het AMK (onderdeel van Bureau Jeugdzorg Zuid-Holland) het onderzoek naar een melding die op hem betrekking had, heeft uitgevoerd. Verzoeker is met name van mening dat er niet in de eerste plaats een zorgvuldig (feiten)onderzoek heeft plaatsgevonden naar de concrete melding maar dat er wel conclusies zijn getrokken uit het onderzoek. Zo is bijvoorbeeld zijn moeder, als enige essentiële getuige, zonder nadere motivering niet gehoord.

Verzoeker klaagt verder over de wijze waarop het bestuur van Bureau Jeugdzorg zijn klacht heeft afgehandeld. Hij doelt hierbij met name op het volgende. De klachtencommissie heeft verzoeker in de uitspraak meegedeeld alleen te kunnen oordelen over de zorgvuldigheid waarmee medewerkers van het AMK hebben gehandeld, maar niet over de juistheid van de inhoudelijke afwegingen en besluiten van het AMK wat betreft de wijze waarop het onderzoek is uitgevoerd. Verzoeker is van mening dat zijn klacht over de wijze waarop het onderzoek is uitgevoerd, juist wel door de klachtencommissie zou moeten worden behandeld. Verzoeker vindt het onbegrijpelijk dat het bestuur van Bureau Jeugdzorg deze handelwijze goedkeurt.

Algemene informatie

Verzoeker en zijn ex-echtgenote zijn eind jaren '90 getrouwd. In 2011 is hun huwelijk ontbonden. Samen hebben zij 3 kinderen, allen in de vroeg-tienerleeftijd. De kinderen wonen bij hun moeder, met hun vader hebben de kinderen een omgangsregeling.

Eind 2011 heeft de oudste dochter (hierna: X) zich samen met haar moeder bij haar huisarts gemeld. Zij heeft daar een aantal zaken verteld waarvan de huisarts melding heeft gedaan bij het AMK. De zaken uit de melding betroffen meerdere situaties. Samengevat komt het er op neer dat zij vier concrete momenten heeft genoemd waarop ze haar vaders gedrag als te intiem heeft ervaren. Eén van die momenten was haar oma, de moeder van verzoeker ook aanwezig. Het AMK heeft een onderzoek ingesteld. Het onderzoek is in het voorjaar van 2012 afgerond met een afsluitbrief waarin een advies voor hulpverlening was opgenomen. De conclusie van het AMK is tevens in het dossier opgenomen, het antwoord op de vraag of er sprake is (geweest) van een vorm van kindermishandeling is in eerste instantie beantwoord met: "Noch bevestigd, noch weerlegd. Er is sprake van verstoring in de ouder/kind relatie. In dit geval tussen vader en X".

Verzoeker heeft over de gebeurtenissen na de melding door de huisarts bij het AMK een aantal klachten. Deze richten zich op het onderzoek zelf, de conclusie van het onderzoek en de klachtbehandeling door de klachtencommissie.

Behalve dat verzoeker bij BJZ en de Nationale ombudsman een klacht heeft ingediend, heeft hij BJZ ook verzocht om het AMK-dossier aan te passen. De verzoeken richtten zich op de conclusie dat kindermishandeling niet kon worden bevestigd doch ook niet kon worden weerlegd én de vermelding in de afsluitbrief dat vernielgedrag en een lichamelijke handicap een risicofactor van / voor kindermishandeling is.

Het AMK heeft besloten tot aanpassing van de conclusie van "noch bevestigd noch weerlegd" naar "niet bevestigd". De overige verzoeken tot aanpassing van het dossier zijn afgewezen. BJZ heeft zich, vanwege het heftige bezwaar van verzoeker, wel bereid getoond om de passage te wijzigen van "noch bevestigd noch weerlegd" naar "niet bevestigd". Aan de conclusie zal worden toegevoegd dat deze is gebaseerd op de op dat moment ter beschikking staande gegevens. BJZ is van mening dat daarmee enerzijds aan de bezwaren van verzoeker tegemoet is gekomen en daarmee recht te doen aan het belang van het AMK om te handelen volgens het Protocol (zie hierna in de Achtergrond) waarbij tegelijkertijd geen afbreuk wordt gedaan aan de bevindingen van het onderzoek zoals deze verder staan vermeld in de rapportage.

Op 17 september 2012 heeft verzoeker bij de rechtbank een verzoekschrift ingediend in het kader van een verzoek op grond van artikel 36 juncto 46 Wet bescherming persoonsgegevens. Het verzoek strekt tot vernietiging van het bewuste AMK-dossier c.q. tot aanpassing van delen van dat dossier.

Op 20 december 2012 heeft de rechtbank, in het kader van die procedure, BJZ opgedragen om de conclusie " 'kindermishandeling niet is bevestigd en niet is weerlegd' zodanig te verwijderen dat ook protocollair geen sprake meer is van voormelde conclusie, zulks op straffe van een dwangsom van € 250 per dag voor iedere dag dat BJZ dit bevel niet nakomt, met een maximum van €10.000."

De beschikking is op 21 januari 2013 aan BJZ betekend. Door het weglakken van de conclusie in het dossier heeft BJZ aan de beschikking van de rechtbank willen voldoen. Daarmee is volgens verzoeker echter het antwoord op de vraag of er sprake is geweest van kindermishandeling open gelaten terwijl deze vraag, gezien de beschikking wel degelijk beantwoord had moeten worden. BJZ heeft hoger beroep ingesteld tegen de beschikking.

Op 10 juli 2013 heeft het gerechtshof Den Haag uitspraak gedaan en de uitspraak van de rechtbank vernietigd. Het hof overwoog onder meer " uit de Memorie van Toelichting volgt dat het AMK een onderzoek moet instellen en in dat verband gegevens moet verzamelen en interpreteren om tot een afgewogen oordeel te komen. Hieruit volgt dat het AMK een conclusie behoort te trekken. Dit volgt voorts ook uit de aangehaalde passage uit het 'Protocol van handelen Advies- en Meldpunten Kindermishandeling'. Weliswaar wordt gesteld dat het 'Protocol' niet voorschrijft dat een conclusie wordt getrokken, maar het hof ziet niet in hoe het AMK kan besluiten tot het al dan niet nemen van vervolgstappen of het

te volgen advies als er niet een conclusie aan het onderzoek wordt verbonden. Uit het onderhavige onderzoek blijkt naar het oordeel van het hof niet dat is komen vast te staan, dat wil zeggen dat noch is bevestigd noch is weerlegd, hetgeen de man wordt verweten. (kindermishandeling). Het hof heeft bij zijn oordeel mede in aanmerking genomen dat de minderjarige twee afzonderlijke meldingen heeft gedaan van kindermishandeling, te weten een bij de huisarts en een bij een medewerkster van HALT op school. (...) Het hof kan zich dan ook niet verenigen met het oordeel van de rechtbank dat het onderzoek afsluit met een conclusie die suggereert dat er sprake is van kindermishandeling. Die suggestie leest het hof niet in de conclusie. Jeugdzorg heeft er belang bij dat het zijn wettelijke taak naar behoren kan uitoefenen. Dat belang houdt ook in dat Jeugdzorg een conclusie kan verbinden aan het onderzoek dat zij gehouden is uit te voeren. Immers, een getrokken conclusie dient om, in het belang van de minderjarige, te bepalen welke vervolgstappen mogelijk moeten worden genomen. Het belang van de minderjarige wordt daarmee gediend. Indien het verzoek van de man - om helemaal geen conclusie aan het AMK onderzoek te verbinden dan wel daaraan de conclusie te hechten dat van kindermishandeling geen sprake is - zou worden ingewilligd, dan zou er naar het oordeel van het hof geen recht worden gedaan aan de belangen van de minderjarige, welke belangen door Jeugdzorg worden behartigd en door Jeugdzorg dienen te worden gewaarborgd. Dat belang houdt ook in dat een volledig dossier wordt bewaard en daarom dat de uit het onderzoek getrokken conclusie bewaard blijft. Naar het oordeel van het hof heeft het AMK het onderzoek daarom met deze conclusie kunnen afsluiten. Dit leidt er toe dat de bestreden beschikking zal worden vernietigd."

Bevindingen

Visie verzoeker

Ten aanzien van het onderzoek zelf

De AMK-melding kwam voor verzoeker als een verbijsterende en volslagen verrassing en hij heeft de hele gang van zaken als een Kafkaïaans proces ervaren. Op gestelde vragen aan het AMK heeft hij geen of een ontwijkend antwoord gekregen.

Gezien de inhoud van de melding, althans datgene wat verzoeker daarover zelf van zijn eigen huisarts had vernomen, was zijn moeder een belangrijke mogelijke getuige. Verzoeker was van mening dat de melding van zijn dochter alleen een gebeurtenis in de badkamer bij zijn moeder thuis betrof. Zijn moeder is echter zonder opgave van redenen niet door het AMK gehoord in deze, hoewel hij wel heeft aangegeven dat zij een belangrijke getuige was. Zij had duidelijkheid kunnen verschaffen in zaken die nu onduidelijk zijn gebleven.

Verzoeker is van mening dat het AMK alleen onderzoek mag doen of verdere hulpverlening mag adviseren wanneer er daadwerkelijk sprake is van (een vermoeden

van) kindermishandeling.

In het dossier mist verzoeker een goed onderbouwde afweging van de reden waarom het AMK geen feitenonderzoek, zoals het horen van zijn moeder, heeft uitgevoerd. In reactie op het onderzoek van de Nationale ombudsman heeft BJZ laten weten dat het wel degelijk per situatie een afweging maakt om wel of geen feitenonderzoek uit te voeren. Verzoeker vindt zijn situatie er dan een waarin zeker wel een feitenonderzoek uitgevoerd had kunnen worden. Nu dat niet is gebeurd, vindt hij het zeer opmerkelijk dat een toelichting daarop nergens is terug te lezen. Als BJZ inderdaad deze mogelijkheid heeft overwogen (wat hij betwijfelt), dan is het des te opmerkelijker dat het in zijn situatie niet heeft plaatsgevonden.

Naast het niet horen van zijn moeder, zijn er ook andere punten die bij verzoeker tot ontevredenheid over de kwaliteit van het onderzoek hebben geleid:

De psychiater die zijn dochter begeleidde, is niet gehoord. Deze professional had informatie kunnen verschaffen over de geestestoestand van zijn dochter en aan kunnen tonen dat zijn dochter fabuleerde. BJZ heeft gesteld dat zijn gedragingen door zijn dochter op een bepaalde manier werden ervaren. Daarmee gaat BJZ ervan uit dat de gedragingen zich hebben voorgedaan, hetgeen verzoeker betwist. BJZ is nooit nagegaan of de gedragingen zich hebben voorgedaan of dat het mogelijk was dat deze zich voorgedaan konden hebben. Zijn dochter heeft later, in het voorjaar van 2013, zelf aangegeven dat zij de gebeurtenissen heeft verzonnen.

De huidige wet- en regelgeving waarin duidelijke regels, eisen, voor de vorm van een AMK-onderzoek ontbreken. Op dit moment heeft het AMK met het Protocol een volledige vrijbrief voor de wijze waarop het onderzoek wordt gedaan. Wat er onder andere in het Protocol ontbreekt is de eis van een feitenonderzoek, zoals in zijn situatie het opmeten van de situatie in huis.

De conclusie is ten gevolge van het bovenstaande alleen getrokken op basis van de verklaring van de huisarts over het verhaal van zijn dochter, waarvan verzoeker van mening is dat die niet zomaar voor waar mocht worden aangenomen.

In reactie op het verslag van bevindingen heeft verzoeker aangevuld dat het regionaal Tuchtcollege op 6 augustus 2013 een waarschuwing heeft opgelegd aan de huisarts. In de meegestuurde uitspraak van het Tuchtcollege valt terug te lezen dat deze waarschuwing is gegeven omdat de huisarts bij het doen van de melding bij het AMK stappen heeft overgeslagen die waren voorgeschreven in de destijds geldende Meldcode 2008. Het gaat dan om het niet eerst vragen van advies aan het AMK, voordat de melding werd gedaan, en dat verzoeker niet in een eerder stadium bij de melding betrokken is geweest.

Nadat verzoeker had vernomen dat ook de uitspraak van het Hof bij het oordeel betrokken zou worden heeft hij laten weten dat hij advies heeft ingewonnen over de mogelijkheden,

haalbaarheid, van een Cassatieprocedure. De door hem geraadpleegde advocaat heeft geadviseerd dat er een verdedigbaar cassatiemiddel in de vorm van drie rechtsklachten kan worden aangewend. Verzoeker is van mening dat het oordeel van het hof onjuist is dat een conclusie in een AMK-rapport geen persoonsgegevens bevat op grond van de Wbp en verwijst daarbij ook naar het commentaar op deze uitspraak op de website van een advocatenkantoor. De uitspraak van het Hof zou ook in strijd zijn met de lijn van de Hoge Raad, aldus de advocaat die dat commentaar heeft geschreven, en die verzoeker hierover ook heeft gesproken. Op hetzelfde moment heeft verzoeker ook zijn reactie op het verslag van bevindingen aangevuld door aan te geven dat hij van mening is dat met het oordeel van de tuchtrechter over de huisarts, is gesteld dat er uiteindelijk helemaal geen melding bij het AMK gedaan had kunnen worden en dat de melding vervolgens ook niet in behandeling genomen had mogen worden.

Ten aanzien van de conclusie van het onderzoek

Verzoeker is van mening dat een objectief en volledig onderzoek nooit tot de door het AMK gestelde conclusie had kunnen leiden dat het seksueel grensoverschrijdende gedrag niet kon worden bevestigd maar ook niet kon worden weerlegd.

Tegen de gang van zaken rondom het uitgevoerde onderzoek heeft verzoeker eind maart 2012 een klacht ingediend bij de klachtencommissie van BJZ. De kern van zijn klacht betrof de passage "niet bevestigd en ook niet weerlegd" uit de conclusie in het AMK-dossier. Hij wilde dat die passage werd geschrapt en dat het AMK op de vingers zou worden getikt voor deze handelwijze. In juni 2012 heeft de klachtencommissie uitspraak gedaan. Verzoeker is van mening dat zijn twee hoofdklachten over de getrokken conclusie en de inzage in het dossier met een onvoldoende motivering zijn afgedaan. De bestuurder van BJZ heeft het oordeel van de klachtencommissie bijna in zijn geheel overgenomen. Anderhalve maand daarna heeft de bestuurder, na een expliciet verzoek van verzoeker, besloten om de bewuste passage te laten wijzigen in "kindermishandeling is niet bevestigd".

Verzoeker vindt het vreemd dat met het in stand houden van de passage de mogelijkheid wordt opengelaten dat er sprake is (geweest) van seksueel misbruik.

In de zomer van 2012 heeft de politie, op zijn verzoek, schriftelijk verklaard dat verzoeker op geen enkel moment als verdachte is aangemerkt. Er is geen aangifte tegen hem gedaan en door de politie is geen opsporingsonderzoek ingesteld. Dit is tegenstrijdig met het Protocol en de conclusie in de afsluitbrief. In het Protocol is bepaald dat in een geval van bevestigd seksueel misbruik het AMK daarvan melding maakt bij politie of justitie. Dat heeft het AMK in deze situatie echter niet gedaan, sterker nog zij hebben moeder en dochter afgeraden om aangifte te doen. De onduidelijke conclusie heeft een nog groter effect nu het AMK-dossier wordt bewaard tot zijn jongste kind achttien wordt. Dit duurt nog enige jaren en verzoeker is bang dat de conclusie op enig moment tegen hem gebruikt kan

worden.

Aan de vorm en inhoud van het AMK-onderzoek wordt door het Protocol van Handelen AMK's (hierna: Protocol) geen eisen gesteld. Wel worden er voor de procedure van het onderzoek voorschriften gegeven. Dit protocol moeten de AMK's volgen bij het uitvoeren van het onderzoek. Verzoeker zou willen dat het Protocol wordt aangepast en in lijn wordt gebracht met het Strafrecht waarin óf het oordeel schuldig óf het oordeel onschuldig wordt geveld. De conclusie "niet bevestigd noch weerlegd" zou in het strafrecht onmogelijk zijn.

Ten aanzien van de klachtbehandeling

Het steekt verzoeker dat niet alleen het AMK maar ook de klachtencommissie en de bestuurder van mening zijn dat de gewraakte passage in stand kon blijven. De bestuurder heeft de correctie alleen door laten voeren als een tekstuele wijziging.

Verzoeker is van mening dat de klachtencommissie heeft nagelaten de feiten vast te stellen nu de commissie ervan uitging (zo is tegen verzoeker gezegd) dat dat wat een kind zegt juist is en dat zijn mening daarover er niet toe doet.

Verzoeker is van mening dat de klachtencommissie het Protocol niet kende en niet heeft getoetst of het AMK zich daaraan heeft gehouden. Dit vindt hij onbehoorlijk van zowel de klachtencommissie als van de directeur die het oordeel van de klachtencommissie vrijwel helemaal heeft overgenomen. Verzoeker is van mening dat de werkwijze van het AMK aan alle kanten niet deugt.

Visie BJZ

Ten aanzien van het onderzoek zelf

BJZ heeft in reactie op het onderzoek van de Nationale ombudsman aangegeven wat de standaard procedure is bij het uitvoeren van een onderzoek. Daarnaast is het specifiek op het onderzoek rondom het gezin van verzoeker ingegaan. Het onderzoek van het AMK heeft bestaan uit: vijf gesprekken met de verschillende gezinsleden; diverse telefonische contacten met onder andere de GGZ, de politie, de scholen van de kinderen, de huisartsen, het Schoolmaatschappelijk werk en het Jeugd Preventie Team; het lezen van de informatie die verzoeker aan het AMK heeft gestuurd.

Uit de geaccordeerde melding van de huisarts en het door de dochter geaccordeerde gespreksverslag blijkt dat de melding niet alleen één concrete gebeurtenis betrof, maar meerdere gebeurtenissen en dat de gemelde zorgen ook algemeen van aard waren. Er werden door het AMK op meerdere gebieden zorgen signaleerd.

Waarom de moeder van verzoeker niet is gehoord in het kader van dit onderzoek is om de volgende redenen geweest:

Bij aanvang van het onderzoek was het niet duidelijk waar de gemelde gebeurtenissen zich hadden afgespeeld;

Het bleek ook om meerdere gebeurtenissen te gaan;

Op basis van de gesprekken is als uitgangspunt genomen dat de gebeurtenissen door X werden ervaren als grensoverschrijdend;

Het uitzoeken van wat er zich precies had voorgedaan, had waarschijnlijk tot een discussie geleid over wie er gelijk had en wat er zich precies had voorgedaan. Dat had tot een miskennis kunnen leiden van wat de dochter had ervaren en de relatie tussen vader en dochter verder kunnen doen verslechteren;

Het betrekken van de moeder van verzoeker bij het onderzoek had negatieve gevolgen kunnen hebben op de onderlinge familierelaties in verband met loyaliteit van de moeder met haar zoon en kleindochter;

Gezien de onderlinge belangen kan de informatie van betrouwbare waarde zijn.

Verder heeft BIZ laten weten dat: "Het onderzoek heeft zich, binnen de mogelijkheden en reikwijdte van het AMK-onderzoek, gericht op feiten en concrete signalen. Maar ook andere aspecten, zoals de context van de opvoedingssituatie, risico- en beschermende factoren, hebben geleid tot de conclusie van het AMK. Daarbij is tegemoet gekomen aan het verzoek van verzoeker tot een aanpassing van een zin in de formulering van de conclusie."

Ten aanzien van de conclusie van het onderzoek

Ten aanzien van het verzoek over de vermelding dat kindermishandeling niet kon worden bevestigd en ook niet kon worden weerlegd heeft het AMK onder meer het volgende gesteld, onder verwijzing naar het onderzoeksverslag waarin staat dat "het is voor het AMK onduidelijk gebleven na het onderzoek wat zich precies heeft voorgedaan. Het AMK is gebleken dat er sprake is van - door X ervaren - seksueel overschrijdend gedrag van vader naar X. Gedragingen van vader worden door X op een andere manier geïnterpreteerd (...) dan vader mogelijk bedoeld heeft en worden door haar als grensoverschrijdend ervaren." Onder verwijzing naar de voorgaande passage laat het AMK weten dat het voor het AMK onduidelijk is wat zich precies heeft voorgedaan maar dat X het door haar gestelde gedrag van verzoeker kennelijk als seksueel overschrijdend heeft ervaren. "Op die genuanceerde formulering is in gesprekken nadere uitleg aan u gegeven en dit staat ook zo vermeld in rapportage in het dossier. Er is derhalve geen rubricering geweest van uw gedrag als 'seksueel misbruik' of kwalificatie van uw persoon als 'seksueel misbruiker'. Derhalve kan de gestelde onjuistheid hiervan niet leiden tot correctie van de door u gewraakte conclusie."

Daarnaast heeft het AMK in diezelfde brief ook gesteld dat het AMK gehouden is om antwoord te geven op de onderzoeksvraag of er sprake is geweest van een vorm van kindermishandeling. Dit kan leiden tot een van de drie conclusies dat er sprake is van kindermishandeling, er geen sprake is van kindermishandeling of dat kindermishandeling niet is bevestigd en niet is weerlegd. In het dossier van de dochter is het AMK tot de laatste conclusie gekomen. Op basis van de onderzoeksbevindingen in dit dossier is het AMK tot de conclusie gekomen 'niet bevestigd en niet weerlegd.' Het AMK is niet van mening dat de betwiste zin onjuist is of dat deze onvolledig of niet ter zake dienend is of onrechtmatig wordt verwerkt. De conclusie vloeit voort uit het AMK-onderzoek en is bewust neutraal geformuleerd en doet zowel recht aan de beleving van de dochter als aan de beleving van verzoeker. De conclusie is ook relevant gezien de geadviseerde hulpverlening voor de dochter. Op die gronden kon het verzoek dan ook niet worden toegewezen. Daarnaast laat het AMK weten dat de gegevens ook in overeenstemming met de vereisten van proportionaliteit en subsidiariteit zijn verwerkt. De formulering "noch bevestigd, noch weerlegd" is gebaseerd op een landelijk geüniformeerde geprotocolleerde werkwijze. Protocolair is BJZ gehouden aan het beantwoorden van de onderzoeksvraag. Het volgen van deze protocollaire werkwijze is voor het AMK noodzakelijk om te zorgen voor een gelijke behandeling van gemelde vermoedens van kindermishandeling in Nederland volgens gestelde kwaliteitscriteria. Daarnaast maakt de protocollaire werkwijze registratie van het handelen van het AMK mogelijk.

Ten aanzien van de klachtbehandeling

Waar BJZ bij de motivering op de eerste klachten een volledig inhoudelijke onderbouwing geeft op het handelen, waaronder de inhoudelijke besluiten van het AMK, laat het ten aanzien van deze klacht in aanvulling daarop weten dat de klachtencommissie naast een inhoudelijke ook een diepergaand oordeel heeft gegeven over de vraag of het AMK in redelijkheid op grond van de feiten en omstandigheden de bestreden beslissingen heeft kunnen nemen en of de medewerkers zorgvuldig hebben gehandeld en gecommuniceerd naar verzoeker. BJZ sluit zich aan bij de overwegingen van de klachtencommissie in de beoordeling van de klacht. BJZ is van mening dat de klacht door de klachtencommissie op een correcte wijze is afgehandeld. De overwegingen van de klachtencommissie zijn de volgende geweest: De commissie is niet bevoegd geweest om te oordelen over de juistheid van de inhoudelijke besluiten en afwegingen van het AMK. Wel kan de commissie oordelen over de zorgvuldigheid waarmee het AMK heeft gehandeld en heeft gecommuniceerd tijdens en na het onderzoek. De commissie heeft zich in deze situatie ook gericht op de wijze waarop het onderzoek is uitgevoerd. De commissie is ook van mening dat er correct is gehandeld door in de afsluitbrief in het midden te laten aan welke lezing van de gebeurtenissen de meeste waarde wordt gehecht. De commissie kan begrijpen dat het voor verzoeker belangrijk was om vrijgepleit te worden van de beschuldiging van seksueel overschrijdend gedrag en dat dat zou worden vastgelegd indien dat was aangetoond. In deze situatie kon het onderzoek worden afgerond nadat er

vrijwillige hulpverlening was geadviseerd. Het achterhalen van 'de' waarheid was voor het AMK niet mogelijk, maar zou wel nader aan de orde komen tijdens de verdere hulpverlening. Verzoeker had ook met deze vorm van hulpverlening ingestemd. De klachtencommissie was van mening dat er verder geen reden was om zich nader te mengen in de door het AMK gemaakte inhoudelijke afwegingen. De klachtencommissie heeft verzoeker in de uitnodigingsbrief van de hoorzitting erop gewezen dat zij niet bevoegd is om te oordelen over de juistheid van de inhoudelijke afwegingen en besluiten van het AMK. Wel kan zij oordelen over de zorgvuldigheid waarmee medewerkers hebben gehandeld en gecommuniceerd tijdens en na het onderzoek.

In reactie op het verslag van bevindingen heeft BJZ nog aangegeven dat de vertrouwensarts van het AMK wel heeft gesproken met de kinder- en jeugdpsychiater en dat er tevens schriftelijke informatie is ontvangen van de psychiater en de ouderbegeleider van de GGZ. BJZ heeft in het najaar van 2012 van de huisarts vernomen dat de dochter nog steeds stond achter wat zij had gedaan en wat zij in gang had gezet. In januari 2013 heeft verzoeker een door hem opgestelde verklaring van zijn dochter aan de klachtencommissie toegestuurd. BJZ heeft daarvan geen door de dochter ondertekende versie ontvangen. De klachtencommissie herkent zich niet in de visie van verzoeker dat de commissie heeft nagelaten de feiten vast te stellen nu de commissie ervan uit ging dat wat een kind zegt juist is en de mening van verzoeker daarover er niet toe deed.

Beoordeling

Ten aanzien van de klacht over het onderzoek zelf

Het vereiste van goede voorbereiding brengt met zich mee dat overheidsinstanties - en in deze ook BJZ - op een juiste en zorgvuldige wijze informatie verzamelen wanneer deze nodig is voor hun besluitvorming of advisering. Deze informatieverwerking moet zijn gebaseerd op feiten en de bronnen die zijn geraadpleegd moeten relevant zijn voor het doel waarvoor de informatie wordt verzameld.

Voor het beschrijven van het werkproces AMK vormt de Wet op de Jeugdzorg het belangrijkste kader en dan specifiek artikel 10 en 11. (zie hierna in de Achtergrond). Met het oog op de uniformiteit in de uitvoering van die wettelijke regeling is op verzoek van de staatssecretaris van VWS en de minister van Justitie in 2003 de voorloper van het huidige Protocol (zie hierna in de Achtergrond) ontwikkeld. In het Protocol wordt het werkproces van het AMK nader gespecificeerd. Op grond van artikel 11 onder 1a van de Wjz heeft het AMK de wettelijke taak om te onderzoeken of er sprake is van kindermishandeling. In het Protocol is over het onderzoek onder meer opgenomen dat bij het beoordelen van de resultaten van het onderzoek onder andere de vragen moeten worden beantwoord of er sprake is van enige vorm van kindermishandeling en of ondersteuning, hulpverlening of bescherming geboden dienen te worden. De bemoeienis van het AMK wordt beëindigd indien er blijkt dat óf het kind wordt mishandeld, óf dit niet kan worden bevestigd of

weerlegd en er voor het AMK onvoldoende aanknopingspunten zijn om de melding nader te (laten) onderzoeken óf het AMK van mening is dat aanvullend onderzoek, diagnostiek, hulpverlening of bescherming niet nodig zijn.

Het AMK heeft bij het uitvoeren van het onderzoek informatie verzameld door professionals te raadplegen. Verzoeker had ook graag gezien dat zijn moeder bij het onderzoek was betrokken, nu zij de enige was die bepaalde feitelijke informatie had kunnen verstrekken over zaken die betrekking hadden op de melding. Uit het onderzoek is echter gebleken dat de melding niet één specifieke gebeurtenis betrof. Dat maakt de informatie die zijn moeder had kunnen aanleveren niet minder relevant, maar zij had daarmee niet de hele melding kunnen ontcrachten. Het is de Nationale ombudsman gebleken dat er bij verzoeker een ander beeld heeft bestaan over het doel van het onderzoek. Het AMK heeft onderzoek gedaan om na te gaan of er over het gezin van verzoeker reden tot zorg bestond, maar verzoeker ging ervan uit dat het AMK (alleen) onderzoek ging doen om na te gaan of de zaken uit de melding zich ook daadwerkelijk hebben voorgedaan. Voor het AMK is het (ook al zou het zijn moeder als informant benaderd hebben) onduidelijk gebleven of de situaties die de dochter van verzoeker bij de huisarts had gemeld zich ook hebben voorgedaan. Voor het AMK is dat van ondergeschikt belang geweest. Voor het AMK was de melding reden om zich zorgen te maken over zijn dochter, ook wanneer de situaties zich niet hadden voorgedaan was het zorgelijk dat een dochter deze zaken over haar vader vertelt. Het ging bij de zaken die X had gemeld namelijk voor een deel over het gevoel, de beleving die zij had in het contact met haar vader. Aangezien dat om een mening, een gevoel, over een situatie gaat, zijn dat zaken die niet te achterhalen. Dit was reden om, wat er ook van de situatie waar was of niet, hulpverlening te adviseren. Waarna het AMK het onderzoek heeft afgesloten. De Nationale ombudsman is van oordeel dat het AMK niet onredelijk heeft gehandeld door te besluiten de moeder van verzoeker niet als getuige te horen. Deze beslissing is genomen op basis van de inhoud van de melding van X, waar haar oma voor een deel geen getuige van is geweest, het feit dat de melding voor een groot deel ook op haar gevoel en beleving bij haar vader is gebaseerd en de overige argumenten die het AMK hieromtrent heeft aangedragen.

Op basis van deze afweging van het AMK komt de Nationale ombudsman tot het oordeel dat het AMK op een zorgvuldige wijze het onderzoek heeft uitgevoerd en daarmee een goede voorbereiding heeft gehad alvorens het tot een conclusie kon komen. Het AMK heeft op basis van de informatie die het heeft gekregen –ongeacht wat er zich werkelijk heeft voorgedaan want dat was niet te achterhalen- besloten dat er een kind was dat hulp nodig had.

De onderzochte gedraging is behoorlijk.

Ten aanzien van de klacht over de conclusie van het onderzoek

Het redelijkheidsvereiste brengt met zich mee dat overheidsinstanties - en in deze ook BJZ - de verschillende belangen zorgvuldig tegen elkaar afwegen. De uitkomst daarvan mag niet onredelijk zijn. Nu de beschuldigingen van zijn dochter niet bevestigd maar ook niet weerlegd konden worden, kon er geen eenduidige conclusie worden getrokken of er al dan niet sprake was geweest van kindermishandeling. Voor verzoeker was het gevoelsmatig echter wel erg belangrijk dat er een eenduidige conclusie werd getrokken. Verzoeker was op basis van de door het AMK vermelde conclusie van mening dat het AMK-dossier vernietigd diende te worden en anders aangepast moest worden. De rechtbank heeft besloten dat het AMK de conclusie zodanig moest verwijderen zodat niet alleen tekstueel maar ook protocollair geen sprake meer was van de betwiste conclusie. Het Gerechtshof in Den Haag heeft de uitspraak van de rechtbank echter vernietigd en anders beslist. Deze uitspraak van het hof is leidend voor het oordeel van de Nationale ombudsman. Op wat er eventueel in cassatie gaat gebeuren kan de Nationale ombudsman niet vooruitlopen. De Nationale ombudsman moet rekening houden met de op dit moment bestaande uitspraak.

Het hof was echter van mening dat met het niet verbinden van een conclusie aan het onderzoek, of de conclusie dat er van kindermishandeling geen sprake is, er geen recht wordt gedaan aan de belangen van het kind. BJZ gebruikt de conclusie om te bepalen welke vervolgstappen er genomen moeten worden. Dit is in het belang van het kind. Net als dat het in het belang is van het kind om een volledig dossier te bewaren en daarmee ook de uit het onderzoek getrokken conclusie. Het hof was van mening dat het AMK het onderzoek met die conclusie heeft mogen afsluiten.

De Nationale ombudsman neemt de uitspraak van het Gerechtshof als leidend voor het oordeel. De Nationale ombudsman komt daarom tot de conclusie dat BJZ Haaglanden/Zuid-Holland met het protocollair handhaven van de gewraakte passage over het bevestigen noch uitsluiten van kindermishandeling heeft voldaan aan het redelijkheidsvereiste.

De onderzochte gedraging is behoorlijk.

Ten aanzien van de klacht over de klachtbehandeling

De Nationale ombudsman neemt voor de beoordeling van klachten over klachtbehandeling onder verantwoordelijkheid van BJZ als leidraad de handreiking "Goede klachtbehandeling in de Jeugdzorg" (rapport 2010/045). De handreiking is nader uitgewerkt in onder andere rapport 2011/249 (zie voor beide rapporten hierna in de Achtergrond).

Het vereiste van goede voorbereiding impliceert dat wanneer een door de overheidsinstantie ingestelde klachtencommissie een onderzoek instelt naar de gegrondheid van de klacht, de klachtencommissie daarbij in beginsel kennis dient te nemen van alle door beide partijen 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.

In rapport 2010/045 is aangegeven waarover kan worden geklaagd: "in beginsel kan over alle gedragingen van Bureau Jeugdzorg geklaagd worden voor zover het om de behoorlijkheid van handelen gaat.

Op uitvoerend niveau, waarbij de nadruk ligt op conflictoplossing en relatieherstel, kan elke gedraging van BJZ onderwerp zijn van klachtbehandeling.

De klachtencommissie behandelt klachten over gedragingen van BJZ voor zover deze de behoorlijkheid raken.

In beginsel stelt een klachtencommissie zich terughoudend op als een klacht bijvoorbeeld het beleid van BJZ betreft. Echter zodra er een vermoeden is van een behoorlijkheidsgebrek in dat beleid, is de klachtencommissie wel degelijk bevoegd om daarover te oordelen.

De klachtencommissie is bij de beoordeling van de klachten van verzoeker wel ingegaan op de wijze waarop het onderzoek is uitgevoerd en heeft daar ook gemotiveerde uitspraken over gedaan. De klachtencommissie kan het AMK-onderzoek niet over doen.

De klachtencommissie behandelt klachten op uitvoerend niveau maar kan niet de kwaliteit van de hulpverlening toetsen. Wanneer het gaat om klachten die ook de inhoud van de hulpverlening betreffen, bestaat er een spanningsveld tussen datgene waar een klachtencommissie wel onderzoek naar kan doen met een bijbehorende uitspraak en datgene waarover een klachtencommissie geen uitspraak kan doen. De klachtencommissie moet weet hebben van de door het AMK te gebruiken methodieken en deze terug kunnen herkennen in de uitgevoerde onderzoeken. Naar de mening van de klachtencommissie zijn besluiten en afwegingen protocollair juist en in multidisciplinair teamverband genomen. Over de klacht dat het AMK conform het Protocol wel onderzoeksvragen heeft gesteld, maar deze vervolgens niet allemaal zijn gesteld of onderzocht, heeft de commissie geen uitspraak gedaan omdat deze zich daarover niet bevoegd acht omdat dat behoort tot de inhoudelijke afwegingen en keuzes die het AMK maakt. De klachtencommissie bekijkt met afstand of het onderzoek behoorlijk is uitgevoerd.

Ten aanzien van de communicatie over het onderzoek was de klachtencommissie van mening dat hierover uitgebreid heeft gecommuniceerd met klager. Wel heeft de commissie een kanttekening geplaatst bij de formulering van de conclusie.

Dat de commissie zich op een aantal punten niet inhoudelijk heeft uitgesproken omdat de commissie zich niet bevoegd acht om een oordeel te geven over elementen die met de inhoud van het onderzoek en/of de werkwijze van het AMK te maken hebben is naar het oordeel van de Nationale ombudsman een terechte keuze.

Daarom komt de Nationale ombudsman tot het oordeel dat BJZ in deze zorg heeft gedragen voor een zorgvuldige klachtbehandeling.

Hiermee heeft de Raad van Bestuur van BJZ niet in strijd gehandeld met het vereiste van goede voorbereiding.

De onderzochte gedraging is behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de wijze waarop het AMK onderzoek heeft gedaan, over de conclusie die het AMK vervolgens heeft getrokken en over de klachtbehandeling is niet gegrond.

Nabeschouwing

In rapport 2012/129 over een - op bepaalde punten - vergelijkbare klacht over een ander BJZ was de Nationale ombudsman van oordeel dat BJZ met het achterwege laten van een eenduidige conclusie in strijd handelde met het redelijkheidsvereiste. Die zaak was ook voorgelegd aan de rechter en de rechter was tot een soortgelijke uitspraak gekomen als de rechtbank in deze zaak in eerste instantie.

Op basis van de afwegingen van de rechtbanken koos de Nationale ombudsman tot dan toe deze lijn. Maar dat ligt anders nu het Hof anders heeft beslist.

Wat de Nationale ombudsman bij bestudering van het dossier is opgevallen, is de volledig verstoorde verhouding tussen verzoeker en BJZ. Verzoeker had diverse vragen die niet naar zijn tevredenheid zijn beantwoord. Uit die vragen blijkt dat bij verzoeker verwachtingen ten aanzien van het AMK-onderzoek bestonden, waar niet aan werd voldaan, maar die ook niet afdoende met hem besproken zijn en aan hem zijn toegelicht. Dit versterkte, zo lijkt het althans, zijn gevoel van wantrouwen, waardoor meer vragen werden gesteld en dit leidde tot escalatie van het conflict. Mogelijk had het conflict minder op hoeven lopen, wanneer beide partijen vaker met elkaar in gesprek waren gegaan en het AMK op een eerder moment duidelijk had aangegeven waarom zijn moeder niet werd gehoord en dat de zorgen niet (alleen) voortkwamen uit een door de dochter gemelde situatie die zich bij de oma thuis zou hebben voorgedaan.

Achtergrond

Wet op de Jeugdzorg

Artikel 10

1. De stichting heeft bovendien tot taak:

e. het fungeren als advies- en meldpunt kindermishandeling

Artikel 11

1. 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.

f. het in kennis stellen van het steunpunt huiselijk geweld als bedoeld in artikel 1, eerste lid, van de Wet maatschappelijke ondersteuning van een melding van kindermishandeling gepleegd door iemand uit de huiselijke kring of een vermoeden daarvan.

2. Het fungeren als advies- en meldpunt kindermishandeling houdt bovendien in het verstrekken van advies aan een persoon die een vermoeden van kindermishandeling heeft over de stappen die door hem in verband hiermee kunnen worden ondernomen en het zonodig ondersteunen daarbij.

Protocol van handelen

Beoordelen (pagina 38)

Zo spoedig mogelijk na afronding, maar ten hoogste 13 weken na vaststelling dat het AMK de melding in onderzoek neemt, worden de resultaten van het onderzoek beoordeeld. Daarbij komen de volgende onderwerpen aan de orde:

De vraag of er sprake is van enigerlei vorm van kindermishandeling;

De vraag of onderzoek door derden nodig is;

De vraag of ondersteuning, hulpverlening en/of bescherming geboden dienen te worden;

De vraag of ouders/en of het kind bereid zijn om mee te werken, dan wel de manier waarop die bereidheid kan worden ontwikkeld;

De vraag of ouders bereid en in staat zijn hun verantwoordelijkheid voor de veiligheid en het welbevinden van hun kind op zich te nemen.

Op basis van een schriftelijk verslag van het onderzoek vindt een nadere beoordeling en aanpassing van het plan van aanpak plaats.

Daarin komen ten aanzien van de verdere behandeling van de melding ten minste aan de orde:

De vraag of verdergaand onderzoek door het AMK noodzakelijk is;

De noodzaak van aanvullende gesprekken met ouders en/of kind in het kader van het onderzoek en/of om gezinsleden te motiveren medewerking te verlenen aan het plan van aanpak;

De start van de functie 'Verwijzen en overdragen';

Beëindiging van de bemoeienis.

De beoordeling kan dus leiden tot een nieuwe ronde van gesprekken met ouders, het gemelde kind en informanten. Informatie uit deze gesprekken kan aanleiding geven tot hernieuwde beoordeling.

Resultaten (pagina 39)

In het Protocol van Handelen is over resultaten van het onderzoek onder andere het volgende opgenomen:

De functie 'Onderzoeken en beoordelen' leidt tot:

Een deskundig oordeel over de vraag of sprake is van enigerlei vorm van kindermishandeling;

Een deskundig oordeel over onderliggende problematiek;

Een deskundig oordeel over benodigd(e) aanvullend onderzoek, diagnostiek, ondersteuning, hulpverlening en bescherming;

Een deskundig oordeel over de kans op recidive;

Een deskundig oordeel over de mate waarin individuele gezinsleden de problematiek onderschrijven en de mate waarin zij een daarop aansluitende hulpvraag hebben, dan wel tot hulp gemotiveerd kunnen worden;

Een deskundig oordeel over de vraag of ouders bereid en in staat zijn hun verantwoordelijkheid voor de veiligheid en het welbevinden van hun kind op zich te nemen;

Een beargumenteerd besluit over het al dan niet ondernemen van verdere actie;

De start van de functie 'Verwijzen en overdragen';

Beëindiging van de bemoeienis in het geval dat:

Uit het onderzoek blijkt dat het gemelde kind niet wordt mishandeld. Dat is het geval wanneer het in de melding geuite vermoeden overtuigend kan worden weerlegd;

In het onderzoek het in de melding geuite vermoeden niet kan worden bevestigd én niet kan worden weerlegd én er voor het AMK onvoldoende aanknopingspunten zijn om de melding- zonodig met inschakeling van anderen – nader te (doen) onderzoeken;

Naar het oordeel van het AMK aanvullend onderzoek, diagnostiek, ondersteuning, hulpverlening of bescherming niet nodig zijn.

Rapport 2010/045

"Een goede klachtbehandeling is ook belangrijk omdat het een onmisbaar terugkoppelingsmechanisme is voor de professionals in de jeugdzorg. 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 kan worden verbonden. Doch afgezien van concrete aanbevelingen vormt klachtbehandeling een goede aanleiding voor de zelfreflectie die passend is voor professionals en professionele organisaties."

Rapport 2011/249

"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."