



# Rapport

Rapport over een klacht over Bureau Jeugdzorg Limburg

**Datum: 24 december 2013**

**Rapportnummer: 2013/212**

# Algemeen

De Nationale ombudsman heeft een klacht over BJZ Limburg in onderzoek genomen van een vader van twee kinderen, van wie er één inmiddels volwassen is en de ander op de middelbare school zit.

Vader en de moeder van de kinderen hebben geen relatie meer. Deze is in 2005 beëindigd en vader heeft de gezamenlijke woning verlaten. Na het verbreken van de relatie heeft vader enige tijd omgang gehad met zijn kinderen, op het laatst één weekend per 14 dagen. Op enig moment is de omgang stop gezet door moeder.

In het voorjaar van 2008 heeft vader de rechtbank verzocht om een omgangsregeling vast te stellen. In maart 2009 is er de ondertoezichtstelling (hierna: OTS) uitgesproken. Vader heeft klachten over de manier waarop de OTS door BJZ is uitgevoerd.

De hele situatie is voor alle betrokkenen bijzonder pijnlijk. Daarom zijn in dit rapport allerlei details niet opgenomen, maar is veeleer de grote lijn beschreven. Voorafgaand aan het uitbrengen van het rapport is aan de betrokkenen een gedetailleerder verslag toegestuurd waarin zij hebben kunnen lezen welke informatie de Nationale ombudsman bij zijn oordeel betreft.

Het onderzoek van de Nationale ombudsman heeft ertoe geleid dat BJZ de gehele hulpverlening aan dit gezin nog eens extra onder de loep heeft genomen.

Tijdens het onderzoek is er door de Nationale ombudsman ook gesproken met een bij de zaak betrokken gedragswetenschapper van BJZ. Zijn verklaring is gezien bovenstaande redenen ook uit de definitieve versie weggelaten, wat niet wil zeggen dat zijn verklaring niet is meegewogen.

De klacht over de uitvoering van de OTS is in samenspraak met de Kinderombudsman onderzocht.

## Het verloop van de OTS

Voorafgaand aan het opleggen van de OTS heeft de Raad voor de Kinderbescherming onderzoek gedaan. De Raad concludeerde dat de gezinssituatie een bedreiging vormde voor de kinderen. Hoewel de ernst van de problematiek zodanig was dat de Raad een uithuisplaatsing van de kinderen heeft overwogen, concludeerde de Raad dat dit de belangen van de kinderen op dat moment niet zou dienen. Vanwege de belangen van die kinderen bestonden er op dat moment volgens de Raad evenwel ook ernstige bezwaren tegen een omgangsregeling met vader. De kinderen waren het meest gediend bij veiligheid, duidelijkheid en structuur. Door middel van hulpverlening zouden de bezwaren

tegen een omgangsregeling met vader op te heffen zijn. De Raad achtte omgang tussen de kinderen en hun vader namelijk uiteindelijk wel in hun belang. De Raad achtte psychodiagnostisch onderzoek van moeder noodzakelijk.

De OTS is op 17 maart 2009 uitgesproken. De rechter achtte het een zeer zorgwekkende situatie voor de kinderen, waarin zij ernstig in hun ontwikkeling werden bedreigd. Anderhalf jaar later werden de kinderen alsnog met spoed uit huis geplaatst. Voor het jongste kind heeft de uithuisplaatsing tot begin 2012 geduurd. Ten behoeve van de beëindiging van de uithuisplaatsing, heeft de moeder een onderzoek laten uitvoeren door een psycholoog. Dit rapport werd door haar tijdens een rechtszitting op 8 juli 2011 ingebracht.

Terwijl het jongste kind nog uit huis was geplaatst, is er naar toe gewerkt dat zij contact met haar vader en overige familie zou krijgen. Dit was ook één van de voorwaarden waaronder zij weer thuis mocht gaan wonen. Verder zou er systeemtherapie worden opgestart. Geadviseerd was om daarvoor een gespecialiseerde instelling V. in te schakelen, maar aangezien daar een lange wachttijd was, zou BJJ op zoek gaan naar een alternatief.

Sinds het jongste kind weer thuis is gaan wonen, heeft zij geen contact meer met haar vader. De systeemtherapie is nooit op gang gekomen. De risicotaxatie van de stiefvader - die door BJJ nodig werd geacht in verband met zijn medisch verleden en die was opgelegd door de rechter - is nooit uitgevoerd. Het door de Raad geadviseerde psychodiagnostisch onderzoek van de moeder is uitgevoerd, door een door haar zelf ingeschakelde psycholoog.

In maart 2013 - toen verzoeker zich inmiddels tot de Nationale ombudsman had gewend - heeft de rechter het verzoek van de Raad om de OTS te verlengen afgewezen. Uit de beslissing blijkt dat de Raad een andere mening was toegedaan dan BJJ ten aanzien van de OTS. De Raad had de rechter verzocht om verlenging van de OTS, omdat er - kort gezegd - totaal geen zicht was op het jongste kind en haar ontwikkeling omdat moeder onvoldoende meewerkte en de gewenste risicotaxatie ook nog altijd niet was uitgevoerd. BJJ erkende dat en stelde dat dat kwam omdat moeder niet meewerkte. BJJ heeft mondeling wel gehoord dat het goed ging met het jongste kind maar de betreffende instanties hebben dat niet schriftelijk kunnen of willen bevestigen aan BJJ. BJJ geeft aan dat, nu moeder nadrukkelijk geen behoefte heeft aan een verdere OTS, voortzetting daarvan als een 'heillose weg' beschouwd kan worden.

De kinderrechter is tijdens de zitting in maart 2013 van oordeel geweest dat het door de Raad uitgebrachte en aan het verzoekschrift ten grondslag liggende rapport de toets der kritiek niet kan doorstaan, omdat het alleen informatie heeft via BJJ. BJJ weet echter ook niet hoe het met het jongste kind gaat. De rechter heeft overwogen dat naar de ontwikkeling van het jongste kind in de thuissituatie slechts te raden valt, nu de verhoudingen tussen de gezinsvoogd en de moeder ernstig zijn verstoord. Contacten bij

andere bronnen die wel uit eerste hand hadden kunnen verklaren, zijn door de Raad niet geraadpleegd, althans niet op zo'n manier dat dat voor de rechtbank kenbaar is geweest. De rechtbank was van mening dat de Raad niet aannemelijk heeft gemaakt dat de OTS voortgezet moest worden en heeft besloten tot opheffing. Verdere overwegingen van de rechtbank waren daarbij onder andere dat voortzetting van de OTS door BJZ als een heilloze weg werd beschouwd en het jongste kind zelf ook geen OTS wilde.

Vader was het niet eens met de gang van zaken tijdens de OTS. Hij heeft daarover een klacht ingediend bij de klachtencommissie van BJZ. Over de wijze waarop zijn klacht is behandeld was hij erg teleurgesteld. Naar zijn mening is deze veel te summier en niet volledig behandeld. Daarop heeft hij zijn zaak aan de Nationale ombudsman voorgelegd. De Nationale ombudsman is een onderzoek gestart naar (A) de uitvoering van de OTS en (B) naar de klachtbehandeling onder verantwoordelijkheid van BJZ.

#### Klacht A

De Nationale ombudsman heeft de te onderzoeken klacht over uitvoering van de OTS als volgt geformuleerd:

Verzoeker klaagt erover dat Bureau Jeugdzorg Limburg zich bij de uitvoering van de OTS alleen heeft laten leiden door de moeder van de kinderen en daarbij onvoldoende oog heeft gehad voor de veiligheid en situatie van zijn kinderen. BJZ is daarbij ook voorbij gegaan aan de doelstellingen zoals in de eigen plannen van aanpak opgesteld.

Het klachtonderdeel is in samenspraak met de Kinderombudsman onderzocht.

Visie vader op het verloop van de OTS

#### Algemeen

Op het moment dat de OTS werd uitgesproken kreeg vader de verwachting en hoop dat er eindelijk hulp voor zijn kinderen op gang zou komen en dat hij daar mogelijk ook bij betrokken zou worden. In dat kader is vader het niet met BJZ eens dat zijn klachten terug te brengen zijn tot echtscheidingsstrijd. Hij maakte zich primair heel veel zorgen om zijn kinderen, en hoopte dat de OTS daar verandering in zou brengen. Omdat hij de kinderen een loyaliteitsconflict wilde besparen, heeft hij kort na de scheiding rechtszaken over bijvoorbeeld een omgangsregeling vermeden.

Geen onderzoek naar moeder en stiefvader

Vader meende dat de OTS niet op een goede manier was ingevuld. De onderzoeken van moeder en stiefvader zijn immers nooit tot stand gekomen omdat moeder en stiefvader weigerden mee te werken. Het is voor vader onbegrijpelijk dat BJZ geen second opinion heeft laten uitvoeren naar aanleiding van het rapport van de door de moeder

ingeschakelde psycholoog. Sowieso heeft vader dit rapport pas heel laat voor de bewuste zitting ontvangen, zodat hij zich daartegen niet kon verweren, maar daarnaast waren er van verschillende kanten twijfels over de juistheid en correctheid van het rapport, niet alleen bij vader maar bijvoorbeeld ook bij de zorgaanbieder die BJZ heeft benaderd en bij een gedragswetenschapper binnen BJZ.

#### Geen omgang met vader

Voorts is de OTS beëindigd, zonder dat de omgang met vader tot stand gekomen was. Er is enkel gewerkt aan contact met de familie van moeder, niet aan contact met hem of zijn familie. Het contact tussen hem en het jongste kind dat in de zomer van 2011 tot stand is gekomen, was een initiatief van de zus van de moeder in overleg met vader. Bovendien eindigde dit contact zodra het kind weer thuis woonde bij de moeder.

In de ogen van vader heeft BJZ indirect meegewerkt aan de poging van moeder om omgang met hem tegen te houden. Zo is BJZ meegegaan in het verhaal van de moeder over misbruik door de vader. De moeder heeft tijdens een gesprek en in bijzijn van BJZ bij haar advocaat het opstarten van een zogenaamde artikel 12-procedure ter sprake gebracht ter zake van dit misbruik. Deze procedure bij het gerechtshof dient om bezwaar te maken tegen de weigering van het Openbaar Ministerie om iemand te vervolgen na aangifte van een strafbaar feit. BJZ ging daar in mee, in die zin dat de omgangsregeling met vader op haar verzoek tijdelijk werd opgeschort. In werkelijkheid was er nimmer aangifte gedaan door moeder.

#### Veiligheid kinderen

Verzoeker meent dat er door BJZ nooit goed is gekeken naar de veiligheid van zijn kinderen bij hun moeder. Er leefden diverse twijfels en vragen. In de eerste beschikkingen werd gesteld dat er psychologisch onderzoek bij zowel moeder als het jongste kind uitgevoerd moest worden. Later kwam daar nog de risicotaxatie van de stiefvader bij. Moeder noch stiefvader zijn uiteindelijk onderzocht en opeens was dat kennelijk niet meer zo dringend en deed BJZ het verzoek om de OTS voortijdig te beëindigen. Nadat dat was afgewezen, heeft BJZ besloten de OTS niet meer te verlengen. Verzoeker is het helemaal niet eens met de visie van BJZ dat het goed gaat met zijn dochter, zoals dat door BJZ eind 2012 / begin 2013 is gesteld. In zoverre deelde hij het standpunt van de Raad. De Raad heeft in januari 2013 gesteld dat er nog steeds sprake was van een ontwikkelingsbedreiging, dat BJZ de stelling dat het goed gaat met het jongste kind niet had onderbouwd. De Raad constateerde dat na vier jaar de gestelde doelen niet waren behaald en de zorgpunten niet waren verbeterd. Dat BJZ na de beschikking van de rechtbank om de OTS niet te beëindigen, volhardde in de eigen mening hierover vindt verzoeker haaks staan op de basale standaarden van professionaliteit. Verzoeker begrijpt dat BJZ in sommige situaties moet roeien met de riemen die het heeft. Maar dan moet je wel bewust zijn van alles wat tot je beschikking staat. Zo heeft BJZ, toen dat wel kon, niet

het middel van de schriftelijke aanwijzing gebruikt. Verzoeker zegt hierover: "Als je moet roeien met de riemen die je hebt, dan moet je wel roeien en niet bang zijn om eelt op je handen te krijgen." Het kan natuurlijk zijn dat je niet over alle middelen beschikt of dat deze erger zijn dan de kwaal, maar communiceer dat dan richting de ouders en ook de rechter.

#### Visie BJZ op het verloop van de OTS

BJZ heeft de Nationale ombudsman in het kader van de reactie op het onderzoek laten weten dat zich in deze zaak het probleem voordoet dat er geen toestemming is gevraagd aan en verkregen van betrokken minderjarigen, noch van de moeder, voor het verstrekken van dossiergegevens, hen betreffende. Dat legt volgens BJZ "een sluier over de mogelijkheid om onbelemmerd alle informatie te verstrekken aan de Nationale ombudsman".

Ondanks het bovenstaande en na herhaaldelijk verzoek van de Nationale ombudsman heeft BJZ uiteindelijk in etappes wel informatie verstrekt over de situatie en is het ingegaan op de gestelde vragen en de klachtformulering.

#### Geen onderzoek naar moeder en stiefvader

BJZ heeft aangegeven wel degelijk geprobeerd te hebben om duidelijkheid te krijgen over de stiefvader. BJZ heeft contact opgenomen met de instelling waar hij werd behandeld, maar de behandelaar was daar niet meer werkzaam. BJZ werd verwezen naar de huisarts. Deze achtte zich niet bevoegd om de vragen van BJZ te beantwoorden. BJZ is van mening dat het dus niet mogelijk was de gewenste duidelijkheid te krijgen omtrent de stiefvader. Over de vermeende stoornis bij de moeder heeft BJZ aangegeven dat het de vader is geweest die daarover beschuldigingen heeft geuit.

#### Geen omgang met vader

BJZ merkt op dat verzoeker in zijn pogingen om met zijn kinderen in contact te komen, zich steeds uitermate terughoudend heeft opgesteld en daarbij de belangen van zijn kinderen steeds in het oog heeft gehouden.

#### Veiligheid kinderen

Het is aan BJZ om de belangen van de kinderen uitdrukkelijk als uitgangspunt te nemen en van daaruit te handelen. BJZ had als maatstaf te nemen dat de kinderen bij hun moeder woonden. Vanuit die verblijfssituatie moest BJZ handelen. De moeder was niet goed benaderbaar of veranderbaar en is zelfs enige tijd naar het buitenland vertrokken om onder de druk van BJZ uit te komen. De kinderen wilden graag bij hun moeder wonen, "hoewel er mogelijk ook sprake was van een niet-normale situatie". De kinderrechter heeft zich er kennelijk bij neergelegd dat omgang tussen de vader en kinderen niet mogelijk was.

BJZ geeft aan dat de gestelde doelen uit de diverse Plannen van Aanpak inderdaad niet, dan wel onvoldoende zijn behaald, maar is tegelijkertijd van mening dat dat niet betekent dat daarmee de gestelde doelen fout waren of dat er onvoldoende is gedaan om die doelen te realiseren. Juist de ingewikkeldheid van de casus leidt er vaak toe dat BJZ "blijft steken" in haar doelen, omdat de onwil of onmogelijkheid van cliënten zich dermate duidelijk manifesteert dat "roeien met de riemen die voorhanden zijn" de enig mogelijke optie is die overblijft. Het middel mag niet erger zijn dan de kwaal, aldus BJZ.

BJZ wenst uitdrukkelijk te bestrijden dat er in de uitvoering van de maatregel OTS sprake zou zijn geweest van het onvoldoende oog hebben voor de veiligheid van de kinderen. Het feit dat in het bijzonder het jongste kind daarin stellig is geweest tegenover haar vader is voor BJZ een belangrijk ijkpunt geweest. Dat verzoeker dat heeft opgevat als het kiezen voor de moeder en tegen hem, is voor zijn rekening. BJZ is van mening dat zij steeds in het belang van de kinderen heeft gehandeld, ook in die situaties waarin duidelijk was dat er sprake was van een geringe bereidheid van de zijde van de moeder om met BJZ samen te werken in het belang van de kinderen.

Over het rapport van de psycholoog heeft BJZ in reactie op het verslag van bevindingen laten weten dat de kinderrechter akkoord is gegaan met het laten uitvoeren van het gewenste onderzoek naar moeder door een door de moeder zelf aangezochte psycholoog. Daarbij heeft het aan regie van de zijde van BJZ ontbroken terwijl de belangen van betrokken kinderen in het geding waren en BJZ daarvoor mede verantwoordelijk was. De psycholoog heeft zijn onderzoek uitgebreid met vragen met betrekking tot de kinderen, zonder dat daarover overleg was gevoerd met BJZ.

#### Erkenning tekortkomingen door de Raad van Bestuur

De Raad van Bestuur erkende al eerder in reactie op de interne klachtbehandeling dat er door BJZ te lijdelijk was gereageerd rond de kwestie van de door moeder in gang gezette artikel 12-procedure. De Raad stelt dat men ten onrechte heeft gedacht dat hiermee de te behalen doelen inzake de omgang op de tocht kwamen te staan. BJZ had pro-actiever tot een inschatting moeten komen van de implicaties van de door moeder genoemde procedure, zodat voortvarend gewerkt kon worden aan de voorgenomen intensivering van de omgang tussen het kind en vader. Ook nadat het gerechtshof op het beklag over het niet-instellen van vervolging had beslist, heeft BJZ nagelaten met voortvarendheid de omgang tussen vader en kind op gang te brengen. Na dit te hebben geconcludeerd heeft de Raad van Bestuur de verantwoordelijk regiomanager vervolgens de opdracht gegeven gezamenlijk met de betrokken medewerkers en de juridische afdeling de gang van zaken te evalueren en nodigde vader uit om deze evaluatie bij te wonen.

#### Evaluatie BJZ

BJZ heeft de zaak intern geëvalueerd. Met betrekking tot de aarzelingen over de kwaliteit van het onderzoek van de psycholoog en de optie voor een second opinion heeft BJZ zichzelf de vraag gesteld of het noodzakelijk was dat de psychische gesteldheid van de moeder werd onderzocht. Het uitgangspunt om het jongste kind als morele opdrachtgever te zien heeft strijd met beide ouders opgeleverd en heeft tot vertragingsacties geleid. De conclusie die BJZ hierover voor zichzelf heeft getrokken, is dat BJZ uit moet blijven gaan van de autonome ontwikkelingsbehoefte van het kind.

Met betrekking tot het voeren van gesprekken met de ene ouder zonder dat daarbij de andere ouder werd uitgenodigd, heeft BJZ geconcludeerd dat dit geen goede beslissing is geweest. De casus had niet gesplitst mogen worden, dit heeft de kans om ingezogen te worden alleen maar vergroot. Medewerkers hebben zich laten overrompelen door de advocaat van moeder toen zij de artikel 12-procedure aankondigde. Meervoudige partijdigheid heeft hier schade opgelopen. Ook heeft BJZ zich hierover onvoldoende gerealiseerd dat dat een onderdeel van de echtscheidingsstrijd was. Het heeft enkele weken geduurd voordat het tot stand brengen van het contact met vader was hervat, nadat was gebleken dat moeder niet ontvankelijk was verklaard.

#### Nieuwe methodiek vechtscheidingen

Het onderzoek van de Nationale ombudsman heeft ertoe geleid dat BJZ de gehele hulpverlening aan dit gezin nog eens extra onder de loep heeft genomen. BJZ heeft een nieuwe methodiek ontwikkeld voor het werken met 'vechtscheidingen'.

#### Aanvullende informatie van derde

Tevens is in het kader van het onderzoek gesproken met een gedragswetenschapper die ten tijde van de onderhavige situatie was verbonden aan BJZ. De gedragswetenschapper had twijfels over het door moeder ingebrachte rapport en stelde een second opinion voor. Dit voorstel werd door BJZ ter zijde geschoven.

BJZ heeft in reactie op deze informatie aangegeven dat het rapport aan twee andere BIG-geregistreerde GZ-psychologen, beiden werkzaam bij BJZ, ter toetsing is voorgelegd. De Nationale ombudsman heeft daarvan geen documentatie gezien.

#### Beoordeling (klacht A)

##### Behoorlijkheidstoets

Het vereiste van professionaliteit houdt in dat de overheid er voor zorgt dat haar medewerkers volgens hun professionele normen werken. De burger mag van hen bijzondere deskundigheid verwachten. Dit geldt eveneens ten aanzien van een instantie die overheidstaken verricht, zoals een Bureau Jeugdzorg, en impliceert dat van de gezinsvoogden van het Bureau Jeugdzorg tijdens de ondertoezichtstelling een actieve en



betrokken werkhouding wordt verlangd waarbij het belang van het kind voorop staat. Het belang van het kind vergt echter ook dat de gezinsvoogden zich inspannen om tot een goede werkrelatie met beide ouders te komen, hen aanspreken op hun verantwoordelijkheden en consequenties verbinden wanneer ouders niet met BJZ meewerken. Dit geldt temeer bij ondertoezichtstellingen in complexe (echt)scheidingssituaties, waar gezinsvoogden te maken kunnen krijgen met weigerachtige en dwingende ouders die, veelal in strijd met elkaar, niet met elkaar willen samenwerken en/of de omgang van het kind met de andere ouder belemmeren. Bij deze ondertoezichtstellingen is voorts van belang dat het Bureau Jeugdzorg beide ouders stimuleert om hun eigen verantwoordelijkheden te nemen ten aanzien van de strijd en van het effect hiervan op het kind. Hierbij dienen ouders te worden aangesproken op het (rechterlijke) uitgangspunt dat het kind in beginsel recht heeft op omgang met beide ouders.

Het Handboek Deltamethode Gezinsvoogdij is een handleiding voor gezinsvoogden bij de uitvoering van de ondertoezichtstelling. Ook de werkwijze voor het beschermen van kinderen bij complexe echtscheidingssituaties en de valkuilen daarbij komen hierin aan

de orde (zie Achtergrond, onder 1.). De Nationale ombudsman kijkt bij het beoordelen van de professionaliteit van de medewerkers van het Bureau Jeugdzorg met name naar deze Deltamethode.

#### Kinderrechten

Op grond van het Verdrag inzake de Rechten van het Kind (IVRK) zijn de ouders primair verantwoordelijk voor de opvoeding en ontwikkeling van een kind. Daarbij zijn de belangen van het kind hun eerste zorg. Aan de andere kant heeft de overheid de plicht om bijstand te verlenen of in te grijpen, als de ouders deze taak niet of niet naar behoren kunnen of willen uitvoeren of als een kind slachtoffer wordt van kindermishandeling. De overheid en diens uitvoerende instanties dienen er daarbij voor te zorgen dat het kind verzekerd is van de bescherming en zorg die het nodig heeft voor zijn of haar welzijn en dat de instanties die betrokken zijn bij het kind geschikt zijn (zie de Achtergrond, onder 3. voor de integrale tekst van de artikelen 3, 5, 18 en 19 IVRK).

#### Gezamenlijke beoordeling Nationale ombudsman en Kinderombudsman

Van de overheid mag dus een actieve houding worden verwacht rond de bescherming van en zorg voor kinderen. Daar waar ouders hun primaire verantwoordelijkheid niet nemen en de ontwikkeling van het kind in het gevaar komt, dient te overheid in te grijpen en de zorg te garanderen. Dit is in Nederland onder andere geregeld via een ondertoezichtstelling en de inschakeling van een gezinsvoogd. Een verzoek om beëindiging van de OTS (of het niet verlengen daarvan) kan alleen als vast staat dat de ontwikkeling niet (meer) in gevaar is en de ouders hun verantwoordelijkheid voor opvoeding en ontwikkeling weer zelfstandig

aan kunnen. Het feit dat moeder geen inmenging wenst, is geen valide reden. BJZ heeft die naar eigen zeggen ook niet gehanteerd.

Zoals in het handboek Deltamethode is opgenomen (zie Achtergrond, onder 1.) dient de gezinsvoogd op het moment dat er onvoldoende voortgang wordt geboekt tijdens een OTS ook andere mogelijke beslissingen de revue te laten passeren. Daarbij gaat het dan om allereerst de schriftelijke aanwijzing en vervolgens, als dat niet tot resultaat leidt, het verzoeken van een verderstreckende maatregel.

Het is niet duidelijk of deze mogelijkheden bij BJZ de revue zijn gepasseerd. Dit had voor de hand gelegen, gezien de duur van de OTS en het aantal niet behaalde doelen, maar is in ieder geval niet - voldoende - aan verzoeker gecommuniceerd. Verzoeker heeft enkel kennis genomen van het voornemen de OTS te laten eindigen.

Het staat vast dat ten tijde van het eindigen van de OTS het voorgestelde psychodiagnostisch onderzoek van moeder en de risicotaxatie van de stiefvader niet hadden plaatsgevonden, onder regie van BJZ zoals bedoeld. Er was geen second opinion gevraagd over het rapport van de door moeder aangezochte psycholoog, terwijl over dit rapport, in elk geval bij sommigen van de betrokkenen, gereede twijfels waren gerezen. Een omgangsregeling van verzoeker met het jongste kind die min of meer op gang was gekomen toen zij uithuisgeplaatst was, was weer geëindigd en nimmer opnieuw opgestart toen dit kind weer bij moeder was thuisgeplaatst. BJZ kwam toen ook niet meer binnen bij moeder. BJZ had aldus geen direct zicht op het kind, geen zicht op de ontwikkeling en geen zicht op de veiligheid van het kind. BJZ heeft aangegeven dat de moeder de mogelijkheden daartoe belemmerde. Verder zijn de gestelde doelen niet behaald.

De Nationale ombudsman en Kinderombudsman zijn van mening dat de kwestie door BJZ niet eenvoudig afgedaan had mogen worden als een 'echtscheidingsstrijd'. Het was immers niet alleen de vader die van mening was dat er bij moeder mogelijk sprake was van bepaalde problematiek, ook de Raad benoemt dit al in het eerste rapport. Daarnaast geeft BJZ vervolgens zelf aan dat een risicotaxatie van de stiefvader nodig is.

BJZ is in handelingsverlegenheid gekomen en dit heeft geleid tot passiviteit en uiteindelijk het beëindigen van de OTS, in plaats van actie. Dat is ontoelaatbaar. Op die manier is er geen sprake van een goede invulling van de OTS en zijn de rechten en belangen, de bescherming en zorg voor de kinderen onvoldoende geborgd.

De gang van zaken is dan ook in strijd met de rechten van de kinderen en ten aanzien van de vader niet behoorlijk. Kinderen hebben recht op een behoorlijke bejegening tijdens de OTS. Voor kinderen is van belang dat zij tijdens de OTS kunnen rekenen op een gezinsvoogd en gezinsvoogdijinstelling die vasthouden tot het probleem is opgelost. BJZ moet daarom niet loslaten omdat zij het niet meer weten. Alleen dan zijn de zorg voor en bescherming van kinderen voldoende geborgd.

Bureau Jeugdzorg heeft gehandeld in strijd met het vereiste van professionaliteit en in strijd met de kinderrechtennormen.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk en niet overeenkomstig het IVRK.

#### Klacht B

Vader was niet tevreden over de wijze waarop zijn klacht was behandeld in het kader van de interne klachtprocedure. Eveneens klaagde hij erover dat er geen evaluatie had plaats gevonden van zijn klachten, terwijl de Raad van Bestuur hier de opdracht toe had gegeven. De laatste klacht wordt hier niet behandeld omdat er wel een evaluatie bleek te hebben plaats gevonden. Vader heeft aangegeven dat hij wel was uitgenodigd maar niet wilde komen.

De Nationale ombudsman heeft de in onderzoek genomen klacht van vader over de klachtbehandeling als volgt geformuleerd:

Vader klaagt erover dat het bestuur van Bureau Jeugdzorg onvoldoende zorg heeft gedragen voor een zorgvuldige klachtbehandeling. Van de door hem ingediende klachten is maar een deel behandeld en dat deel raakt niet eens de kern van zijn klachten. Ook ontbreekt een duidelijke toelichting op de reden waarom de klachten niet volledig zijn behandeld.

#### Visie vader

Voorafgaand aan de hoorzitting heeft er een bemiddelingsgesprek met de regiomanager plaatsgevonden maar dit heeft niets opgeleverd. Wel hoorde vader tijdens dat gesprek zoveel onwaarheden dat het vertrouwen van vader in BJZ nog verder is gedaald. Tijdens dat gesprek vertelde de regiomanager waarom er geen second opinion op het psychologische rapport over de moeder heeft plaatsgevonden. Bij verificatie bleek dat verhaal totaal onjuist. Dit is er mede de oorzaak van dat vader niet meer met BJZ in gesprek wilde. De secretaris van de klachtencommissie heeft de teamleidster laten weten dat het noodzakelijk was dat de betrokken medewerkers hun reactie op papier zouden zetten ter voorbereiding van de hoorzitting. Dit is niet gebeurd. In plaats daarvan is er door BJZ (de teamleidster) een algemene reactie op papier gezet en werd aangekondigd dat de medewerkers bij de hoorzitting van de klachtencommissie aanwezig zouden zijn. Zij waren, op de jurist na, inderdaad allemaal aanwezig.

Voorafgaand aan de hoorzitting heeft vader de reactie van BJZ toegestuurd gekregen. Deze besloeg slechts anderhalf kantje, als reactie op een 12 klachtonderdelen bevattend klaagschrift. Vader heeft de klachtencommissie toen de vraag gesteld of het wel zin had om - met zo'n summiere reactie van BJZ - al een hoorzitting te houden en of het zo was dat de klachten waarop BJZ niet had gereageerd ook niet behandeld gingen worden. De klachtencommissie heeft hem laten weten dat alle klachten behandeld zouden worden.

Tijdens de hoorzitting werd over een aantal klachten niet gesproken en later bleek dat deze geheel niet in de beoordeling zijn meegenomen. De klachtencommissie heeft nagelaten om naar de grotere lijnen te kijken.

BJZ heeft aan vader toegegeven dat zij met de gang van zaken rondom de OTS in hun maag zaten. Zij hebben in plaats van in te grijpen echter de ruimte en de rek gezocht bij degene bij wie deze te halen was en dat gaat ten koste van de kinderen.

Vader vindt het onjuist dat BJZ zijn klachten versimpelt tot twee categorieën: "bejegening" en "inhoud". Ook de klachtencommissie heeft zich beperkt tot de bejegening. Deze afbakening van het begrip "bejegening" wordt zelfs door BJZ van eminent belang geacht voor de vraag in hoeverre zijn klachten in aanmerking kwamen voor behandeling door de klachtencommissie. Vader is van mening dat de klachtencommissie en de Nationale ombudsman gedragingen moeten toetsen aan de Awb. Het gaat dan om algemene standaarden van behoorlijkheid.

Visie BJZ

Over het niet volledig behandelen van zijn klachten door de klachtencommissie heeft BJZ laten weten dat een deel van de klacht daadwerkelijk betrekking had op de bejegening

van klager door medewerkers van BJZ. De overige klachten betroffen de inhoud van de ondertoezichtstelling. Klager construeert daarin een belang van zichzelf, maar de uitvoering van de maatregel betreft bij een deel van de klachten vooral de wijze waarop BJZ het standpunt heeft bepaald ten aanzien van achtereenvolgens de moeder en de kinderen. Daarentegen is een deel van de klachten niet behandeld door de klachtencommissie, terwijl deze juist wel de werkwijze betroffen van medewerkers van BJZ.

En zo schrijft BJZ:

"Met betrekking tot de klachtafwikkeling is in het vorige schrijven gewezen op het feit dat een aantal klachten niet afdoende aan de orde is gesteld. De Stichting (BJZ, N.o.) wenst zich daarvoor uitdrukkelijk te excuseren, maar ziet in een alsnog afhandelen van deze klachten geen meerwaarde, nu de hulpverlening inmiddels is afgesloten."

Beoordeling (klacht B)

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, onder 2.).

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 zeer summier ingegaan op zijn klacht met 12 klachtonderdelen. In reactie op het onderzoek van de Nationale ombudsman heeft BJZ zelf aangegeven dat dit niet juist is geweest en dat sommige klachten ten onrechte niet zijn behandeld. BJZ heeft daarover aangegeven geen meerwaarde te zien in het alsnog behandelen daarvan, maar heeft over de gang van zaken wel excuses aangeboden.

De Nationale ombudsman sluit zich aan bij de reactie van BJZ, dat een aantal klachten wel degelijk de bejegening hebben betroffen en om die reden wel behandeld hadden moeten worden. Ten aanzien van de klachten waarvan BJZ van mening is dat die niet behandeld hadden behoeven te worden nu deze zich richten op de inhoud van de hulpverlening wil de Nationale ombudsman het volgende opmerken:

De klachtencommissie heeft niet als taak en is niet in de positie om de inhoudelijke beslissingen in een zaak over te doen. De klachtencommissie kan niet de kwaliteit van de hulpverlening toetsen. De klachtencommissie kijkt met afstand of de hulpverlening juist is geweest. Wel is het de taak van de klachtencommissie om te toetsen of BJZ bij de uitvoering van de OTS behoorlijk heeft gehandeld, bijvoorbeeld of iemand op de juiste

wijze op de hoogte is gehouden van de beslissingen en op tijd is geïnformeerd. Sommige klachten van verzoeker hadden - voor een groot deel - betrekking op de inhoud van de hulpverlening. Bijvoorbeeld ten aanzien van de handelwijze van BJZ rondom het rapport van de psycholoog. Een deel van deze klacht betrof het moment waarop BJZ vader het rapport heeft overhandigd. Dit is een aspect - tijdigheid - waarover een klachtencommissie zich uit kan spreken. Ook ten aanzien van een van zijn andere klachten, dat doelen in de plannen van aanpak niet werden behaald, had de klachtencommissie zich naar de mening van de Nationale ombudsman een oordeel kunnen vormen, namelijk ten aanzien van het feit dat verzoeker geen uitleg kreeg over de oorzaak van het niet behalen van deze doelen, maar het wel blijven opnemen van deze doelen in de plannen van aanpak.

Al het bovenstaande in overweging nemend komt de Nationale ombudsman tot het oordeel dat BJZ onvoldoende zorg heeft gedragen voor een zorgvuldige klachtbehandeling.

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

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

## **Conclusie**

De klacht over de wijze waarop BJZ uitvoering heeft gegeven aan de OTS is gegrond, wegens schending van het vereiste van professionaliteit en omdat kinderrechten niet in acht zijn genomen.

De klacht over de wijze waarop de klachtbehandeling heeft plaatsgevonden is gegrond, wegens schending van het vereiste van goede voorbereiding.

De Nationale ombudsman,

mede namens de Kinderombudsman voor zover het betreft de beoordeling van de klacht over de uitvoering van de OTS,

## **Achtergrond**

1. Handboek Deltamethode Gezinsvoogdij, methode voor de uitvoering van de onder-toezichtstelling van minderjarigen, versie 3, december 2009,

pagina 77 e.v.

8.2.4 De kernbeslissing tot beëindiging of verlenging van de ots of tot een

verderstreckende maatregel

De beslissing om de bemoeienis vanuit de jeugdbescherming (tussentijds) te beëindigen vereist onderzoek naar de veiligheid van het kind in het gezin en naar de stand van zaken met betrekking tot de ontwikkelingsbedreigingen en- uitkomsten. Dit geldt ook bij de jaarlijkse beslissing of geadviseerd moet worden de ots te verlengen of om te zetten in een verderstreckende maatregel (ontzetting of ontheffing).

#### Beëindiging ots

Wettelijk criterium voor beëindiging van de ots (artikel 1:254) is dat de grond van de ots niet langer bestaat. Dit betekent dat het kind niet langer zodanig opgroeit dat zijn zedelijke of geestelijke belangen of zijn gezondheid ernstig worden bedreigd, en hulp in het vrijwillig kader niet (langer) faalt of, naar is te voorzien, zal falen. Een ots kan worden beëindigd wanneer er een 'goed genoeg' situatie is ontstaan door het afnemen van de ontwikkelingsbedreigingen en het bereiken van de gewenste ontwikkelingsuitkomsten. Met betrekking tot de doelen en inhoud middelen uit de actieagenda staat 'het licht op groen': de meeste doelen zullen behaald zijn. Daarbij zal gezinsvoogd de overtuiging moeten hebben dat die situatie ook zonder zijn 'aanblijven' zal worden gecontinueerd, hetzij met hulp in een vrijwillig kader, hetzij zonder verdere hulpverleningsbemoeienis. Dit geldt in het bijzonder bij chronische problemen van ouders of kind, bij voorbeeld bij een verstandelijke beperking van de ouder(s).

#### Verlenging ots

Verlenging van de ots is aan de orde als er nog te weinig vooruitgang is geboekt met betrekking tot de veiligheid en de gewenste ontwikkelingsuitkomsten van het kind en er tegelijkertijd wel het vertrouwen bestaat dat enige groei en vooruitgang mogelijk is. In principe moet binnen twee jaar duidelijk zijn of het mogelijk is om een 'goed genoeg' opvoedingssituatie te bereiken. Het aantal maal dat de ots verlengd wordt blijft zo beperkt tot één of, in uitzonderingsgevallen, tot maximaal twee keer.

#### Verderstreckende maatregel

De vraag naar een andersoortige of verderstreckende maatregel speelt op het moment dat duidelijk is geworden dat er geen mogelijkheden zijn om nu of in de toekomst een 'goed genoeg' opvoedingssituatie te bereiken. Als duidelijk wordt dat er opvoedingsvaardigheden van ouders worden gevraagd waarover zij niet beschikken, dan is ontheffing aan de orde (zie 1:268, lid 2 sub a BW). Ouders zijn dan ongeschikt of onmachtig om hun plicht tot verzorging en opvoeding te vervullen.

(...)

### 8.3 Toepassen van het vierstappenmodel bij de kernbeslissingen

Tijdens het doorlopen van het vierstappenplan kan de gezinsvoogd tot de conclusie komen, dat de gewone werkdoelen en middelen onvoldoende zijn en dat een kernbeslissing moet worden overwogen, bij voorbeeld een uithuisplaatsing.

In andere situaties is de gezinsvoogd aan het werk volgens plan en vindt er een crisis plaats of een zodanige ernstige gebeurtenis, dat er 'iets moet gebeuren'. Ook in dat geval is het belangrijk, dat de gezinsvoogd het vierstappenmodel toepast, voordat tot actie wordt overgegaan. Dat kan zelfs in een crisissituatie, terwijl er maar weinig tijd is voor reflectie.

De toepassing van het vierstappenmodel bij het nemen van kernbeslissingen zorgt er voor dat de beslissing gebaseerd is op de ontwikkelingsbedreiging van het kind en zoveel mogelijk is afgestemd op de (specifieke) jeugdige en zijn (specifieke) ouders.

(...)

#### Stap 3 en 4

Stap 3 en 4 zijn de stappen met behulp waarvan de gezinsvoogd nagaat of er voldoende veranderingen plaatsvinden gedurende de ots. De gezinsvoogd kan de volgende situaties tegenkomen:

- Het vertalen van de gewenste ontwikkelingsuitkomsten in werkdoelen en middelen op SMART-niveau lijkt geen haalbare kaart. In dat geval dient de gezinsvoogd eerst na te gaan of de doelen wel volgens het 'goed genoeg' criterium zijn geformuleerd. Op grond daarvan of op grond van nieuwe informatie en ervaringen in de contacten met het gezin kunnen de werkdoelen worden aangepast en verbeterd. Het kan echter gebeuren dat ook deze 'goed genoeg' doelen niet haalbaar zijn voor het gezin. Bij ouders met een verstandelijke beperking en/of kinderen met een verstandelijke beperking zal dit regelmatig aan de orde zijn. De gezinsvoogd dient dan te kiezen uit een aantal beslissingen. Kernbeslissing 2 (uithuisplaatsing) is wellicht aan de orde of misschien zelfs wel kernbeslissing 3 (verderstreckende maatregel). In het geval van een verstandelijke beperking kan gedacht worden aan het invoeren van compenserende ondersteuning, bijvoorbeeld maatschappelijk werk dat de dagelijkse routine in het gezin aanstuurt en bewaakt en een aantal verzorgingstaken van de ouders overneemt.
- Een andere situatie is het uitblijven van verandering. Zelfs na verschillende aanpassingen van de actieagenda met nieuwe termijnen en 'tussenstappen' blijft verandering uit. In dat geval komen er verschillende soorten beslissingen in beeld. De schriftelijke aanwijzing bijvoorbeeld kan een hulpmiddel zijn om de ouders tot verandering te brengen. Als dat niet tot resultaat leidt, liggen verderstreckende maatregelen in het verschiep. Bij de overgang van stap 3 naar stap 4 past de gezinsvoogd de 'goed genoeg'-maatstaf toe. Om bij stap 4 middelen en doelen te formuleren die de basis kunnen zijn voor een opvoedingssituatie die 'goed genoeg' is, heeft de gezinsvoogd informatie nodig over indicaties en contra indicaties



voor vrijwillige hulpverlening. Daarvoor is de geschiedenis van hulpverlening en interventies van belang. Dat geeft aan in welke mate het gezin van aangeboden hulp kan profiteren en daarmee wat de slaagkans is voor toekomstige hulp. Het gaat om vragen als: welke hulp is ingezet?, wanneer is deze hulp ingezet?, wat was de inhoud van deze hulp en de frequentie? Wie gaf de hulp? Wat waren de resultaten? Wanneer er sprake is van een uithuisplaatsing moet de gezinsvoogd bovendien informatie hebben over (on)mogelijkheden tot terugplaatsing van het kind, nu en in de nabije toekomst.

pagina 151 e.v.

"14 Beschermen van kinderen bij complexe echtscheidingssituaties

(...)

De gezinsvoogd dient zich vanuit zijn opdracht vooral te richten op de biologische ouders die verantwoordelijk zijn voor het kind. De zorgpunten en de sterke punten, de ontwikkelingsbedreigingen en de gewenste ontwikkelingsuitkomsten worden met de ouders besproken en de actieagenda wordt met hen opgesteld. Mocht blijken dat de stiefouder een belangrijke rol speelt en kan helpen de gewenste ontwikkelingsuitkomsten dichterbij te brengen, dan wordt hij ook betrokken.

(...)

#### 14.5 Valkuilen

Valkuil A: conflicten willen oplossen of willen bemiddelen tussen ouders In het werken met gescheiden ouders, is de kans aanwezig dat de gezinsvoogd veel tijd en energie besteedt aan het op een lijn krijgen van de ouders. Langdurig tussen ouders bemiddelen of conflicten tussen ouders willen oplossen is een valkuil, met als gevolg dat niet het kind maar de ouders centraal komen te staan. Kinderen hebben ten behoeve van hun ontwikkeling grenzen en duidelijkheid nodig. Dit vraagt van de gezinsvoogd dat hij grenzen stelt en beslissingen neemt en in zijn rol als gezinsvoogd blijft.

Do's:

Kind positioneren, dat grenzen en duidelijkheid nodig heeft

Indiceer mediation als dat nodig is

Stimuleer ouders eigen verantwoordelijkheid te nemen (focus op eigen actieagenda)

Don'ts:

Mediator of hulpverlener zijn van ouders

Onevenredig veel tijd besteden aan het aanhoren van problemen van de ouders

Tempo opvoeren

Valkuil B: Niet meer over het kind praten, maar over de problemen van de ouders

Ouders die problematisch communiceren met elkaar zijn geneigd hun omgeving - dus ook de gezinsvoogd - te betrekken in hun strijd. Het gevaar is dan dat er niet of te weinig over het kind gepraat wordt. Daarbij komt dat het in echtscheidingszaken heel lastig is om te achterhalen hoe het daadwerkelijk met het kind gaat. De ontwikkeling van het kind staat niet meer centraal maar de eigen problemen of de focus wordt gelegd op wat de andere ouder 'fout' doet.

Do's:

Hanteer in gesprek met kind en ouders en netwerk en het vierstappenmodel. Wat betekent de situatie voor de ontwikkeling van het kind, wat willen we ervoor in de plaats zien en wat spreken we daar over af?

Onderzoek en bespreek gedragsverandering van het kind, leg nadruk op de rol en taak ouder ten aanzien van het kind.

Don'ts:

Ingaan op de onderlinge strijd ouders, roddels aanhoren, meestrijden, uit willen zoeken wie gelijk heeft (waarheidsvinding) of wie met het conflict begonnen is (interpunctieproblematiek).

Valkuil C: Meegaan in rigoureuze beslissingen van de ouder

Ouders in echtscheidingszaken hebben de neiging om eenzijdig beslissingen te nemen zoals het niet toestaan van een omgangsregeling omdat het naar hun idee niet goed met hun kind gaat. De gezinsvoogd kan geneigd zijn met deze beslissing van de ouder mee te gaan omdat de ouder als verklaring voor de beslissing de zorgen over het kind gebruikt.

(...)

Do's:

Onderzoek wat de gevolgen van de beslissing zijn voor het kind, bespreek dit met ouder, let op veiligheid van het kind, stuur bij waar nodig om stap 3 dichterbij te brengen.

Don'ts:

Ter wille van de samenwerking meegaan in eenzijdige beslissingen.

Meegaan in beslissingen van ouder die het kind inzet om een beslissing te rechtvaardigen.

#### Valkuil D: Strijd als grond aanvoeren voor verlenging OTS

Ondertoezichtstellingen waarin echtscheiding aan de orde is lopen vaak jarenlang omdat de communicatie tussen ouders ingewikkeld blijft, de kinderen hiervan last hebben en doelen nauwelijks haalbaar blijken. De kans is groot dat een ondertoezichtstelling jaar na jaar verlengd wordt.

##### Do's:

Richten op positieve ontwikkelingen van het kind. Gaat het beter op school en hoe is het gedrag en de emotionele beleving? Ook al zijn de gewenste ontwikkelingsuitkomsten nog niet allemaal bereikt, richt je op het goed-genoeg principe.

##### Don'ts:

De OTS steeds verlengen, soms jarenlang, omdat de strijd blijft voortduren en conflicten niet worden opgelost.

#### Valkuil E: Sympathiseren met één van de ouders

In het werken met echtscheidingszaken raakt de gezinsvoogd makkelijk ingezogen. Een voorkeur voor een van de ouders wordt ontwikkeld wanneer de ene ouder sympathiek en geloofwaardig overkomt en de andere ouder niet of nauwelijks. Meestal gebeurt dit met de ouder die het meest een beroep op de gezinsvoogd doet. Het is heel begrijpelijk dat de ouder een luisterend oor nodig heeft of wil klagen over het wangedrag van de andere ouder. Zo kan de gezinsvoogd ongemerkt te veel sympathiseren of solidariseren, waardoor de neutraliteit uit het oog wordt verloren. Dit kan ook gebeuren met een ouder die overtuigd, beslist of intimiderend overkomt.

##### Do's:

Beide ouders blijven betrekken, positioneren door spelregels/werkwijze uit te leggen (over contactopname, kind centraal en rol en taak van ouder). Duidelijk structureren.

##### Don'ts:

Partij kiezen voor ouder, andere ouder veroordelen.

Ruimte geven om over andere ouder te klagen vanuit begrip voor die ouder.

#### Valkuil F: Regelzaken blijven compenseren

Ook kan het voorkomen dat er enorm veel tijd gaat zitten in het regelen van een weekendbezoek, een verjaardag of een uurtje extra begeleide omgang. Ouders zullen het in veel gevallen oneens zijn met elkaar en willen zaken als bijvoorbeeld een omgangsregeling op een verschillende wijze invullen. Het risico is aanwezig dat de gezinsvoogd zich voor allerlei zaken voor het karretje laat spannen.

(...)

Do's:

Ouders aanspreken op hun eigen verantwoordelijkheid, eventueel aanbieden het te willen regelen met als doel dat ze het zelfstandig gaan regelen. Duidelijk in traject en tijdspad uitzetten in actieagenda.

Don'ts:

Regelzaken compenseren/overnemen zonder doel of perspectief op overname door ouders."

## 2. Eerdere rapporten van de Nationale ombudsman

### 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."

## 3. Verdrag inzake de Rechten van het Kind

### Artikel 3

1. Bij alle maatregelen betreffende kinderen, ongeacht of deze worden genomen door openbare of particuliere instellingen voor maatschappelijk welzijn of door rechterlijke instanties, bestuurlijke autoriteiten of wetgevende lichamen, vormen de belangen van het kind de eerste overweging.

2. De Staten die partij zijn, verbinden zich ertoe het kind te verzekeren van de bescherming en de zorg die nodig zijn voor zijn of haar welzijn, rekening houdend met de rechten en plichten van zijn of haar ouders, wettige voogden of anderen die wettelijk verantwoordelijk voor het kind zijn, en nemen hiertoe alle passende wettelijke en bestuurlijke maatregelen.

3. De Staten die partij zijn, waarborgen dat de instellingen, diensten en voorzieningen die verantwoordelijk zijn voor de zorg voor of de bescherming van kinderen voldoen aan de door de bevoegde autoriteiten vastgestelde normen, met name ten aanzien van de veiligheid, de gezondheid, het aantal personeelsleden en hun geschiktheid, alsmede bevoegd toezicht.

#### Artikel 5

De Staten die partij zijn, eerbiedigen de verantwoordelijkheden, rechten en plichten van de ouders of, indien van toepassing, van de leden van de familie in ruimere zin of de gemeenschap al naar gelang het plaatselijk gebruik, van wettige voogden of anderen die wettelijk verantwoordelijk zijn voor het kind, voor het voorzien in passende leiding en begeleiding bij de uitoefening door het kind van de in dit Verdrag erkende rechten, op een wijze die verenigbaar is met de zich ontwikkelende vermogens van het kind.

#### Artikel 18

1. De Staten die partij zijn, doen alles wat in hun vermogen ligt om de erkenning te verzekeren van het beginsel dat beide ouders de gezamenlijke verantwoordelijkheid dragen voor de opvoeding en de ontwikkeling van het kind. Ouders of, al naar gelang het geval, wettige voogden, hebben de eerste verantwoordelijkheid voor de opvoeding en de ontwikkeling van het kind. Het belang van het kind is hun allereerste zorg.

2. Om de toepassing van de in dit Verdrag genoemde rechten te waarborgen en te bevorderen, verlenen de Staten die partij zijn passende bijstand aan ouders en wettige voogden bij de uitoefening van hun verantwoordelijkheden die de opvoeding van het kind betreffen, en waarborgen zij de ontwikkeling van instellingen, voorzieningen en diensten voor kindzorg.

3. De Staten die partij zijn, nemen alle passende maatregelen om te waarborgen dat kinderen van werkende ouders recht hebben op gebruikmaking van diensten en voorzieningen voor kinderopvang waarvoor zij in aanmerking komen.

#### Artikel 19

1. De Staten die partij zijn, nemen alle passende wettelijke en bestuurlijke maatregelen en maatregelen op sociaal en opvoedkundig gebied om het kind te beschermen tegen alle vormen van lichamelijk of geestelijk geweld, letsel of misbruik, lichamelijke of geestelijke verwaarlozing of nalatige behandeling, mishandeling of exploitatie, met inbegrip van seksueel misbruik, terwijl het kind onder de hoede is van de ouder(s), wettige voogd(en) of iemand anders die de zorg voor het kind heeft.

2. Deze maatregelen ter bescherming dienen, indien van toepassing, doeltreffende procedures te omvatten voor de invoering van sociale programma's om te voorzien in de nodige ondersteuning van het kind en van degenen die de zorg voor het kind hebben, alsmede procedures voor andere vormen van voorkoming van en voor opsporing, melding, verwijzing, onderzoek, behandeling en follow-up van gevallen van kindermishandeling zoals hierboven beschreven, en, indien van toepassing, voor inschakeling van rechterlijke instanties.