



Rapport

Naar aanleiding van een klacht over Bureau Jeugdzorg Friesland, dat naar buiten trad met zijn visie op het optreden van een vertrouwenspersoon. Oordeel Op basis van het onderzoek vindt de Nationale ombudsman de klacht over Bureau Jeugdzorg Friesland gegrond.

Datum: 17 april 2014

Rapportnummer: 2014/035

Wat is er gebeurd?

1. Verzoeker is sinds 2012 verbonden aan een organisatie (hierna K) die ouders bijstaat in contacten met jeugdzorginstanties. In juni 2012 trad hij aan als vertrouwenspersoon van mevrouw Q. Haar kinderen waren al geruime tijd onder toezicht gesteld van Bureau Jeugdzorg Friesland (BJZ Friesland). Sinds medio 2010 is de hoofdverblijfplaats van de kinderen bij de vader en is er een omgangsregeling met de moeder. De rechter heeft besloten dat frequentie en duur van de contacten met de moeder ter bepaling aan de gezinsvoogd zijn en dat deze onder begeleiding moeten plaatsvinden.

2. Met een eerdere vertrouwenspersoon van mevrouw Q had BJZ Friesland stevige aanvaringen gehad. Ook de communicatie tussen (de gezinsvoogd van) BJZ Friesland en mevrouw liep niet goed. Volgens BJZ Friesland was zij onvoldoende bereid om mee te werken aan goede uitvoering van de ondertoezichtstelling en had zij BJZ Friesland zwartgemaakt in de media. Mevrouw Q wilde meer omgang met haar kinderen.

3. In juli 2012 heeft een teamleider van BJZ Friesland met verzoeker gesproken over zijn rol als vertrouwenspersoon van mevrouw Q. Voor BJZ Friesland was belangrijk dat de hulpverlening aan de kinderen en mevrouw Q niet zou stagneren. BJZ Friesland heeft

aangegeven hoe het de contacten tussen verzoeker en BJZ Friesland ingericht wilde zien.

4. In het najaar van 2012 heeft BJZ Friesland zijn ervaringen met het optreden van verzoeker opgenomen in een processtuk en in brieven en deze ter kennis gebracht aan enkele instanties. Verzoeker vindt dat het gaat om onware en niet onderbouwde negatieve beweringen. Door verspreiding ervan is hij zwartgemaakt als vertrouwenspersoon, zo schreef hij aan de Nationale ombudsman. Het onderzoek van de Nationale ombudsman betreft de klacht van verzoeker dat BJZ Friesland in het najaar van 2012 met de beeldvorming rond zijn persoon in een verweerschrift in een rechterlijke procedure en in brieven aan derden de relatie met hem heeft doen verslechteren.

5. De volgende gebeurtenissen zijn hierbij van belang.

5.1 E-mail van 3 of 4 oktober 2012 van verzoeker aan BJZ Friesland

Verzoeker houdt de gezinsvoogd voor, dat BJZ Friesland de omgang van mevrouw Q met haar kinderen al twee jaar lang onrechtmatig beperkt tot 1 uur per 3 weken. Dan schrijft hij:

"Bij deze laat ik u weten dat cliënte zich met ingang van heden geen enkele beperking in de omgang met haar kinderen (...) door BJZ Friesland zal laten opleggen. Dit impliceert, dat (...), cliënte a.s. zaterdag 6 oktober 2012 om 10.00 uur haar kinderen voor een weekendbezoek aan haar, bij de vader zal komen ophalen.(...) Indien u vóór a.s. zaterdag geen reactie geeft, zullen de kinderen, desnoods met politionele dwang, bij vader worden opgehaald. (...)"

5.2 Voortgangsrapportage

In zijn hoedanigheid van secretaris en onderzoeker van K en van vertrouwenspersoon van mevrouw Q stelde verzoeker (in najaar 2012) een rapportage op over de aanpak door BJZ Friesland in de twee voorgaande jaren. Het rapport van 21 pagina's is getiteld:

"Verstoken van zorg, Voortgangsrapport inzake de "hulpverlening" door Bureau Jeugdzorg aan cliënt X".

De Nationale ombudsman ontleent deze titel en navolgende citaten aan de geanonimiseerde versie van november 2012 die verzoeker met zijn klachtbrief aan de Nationale ombudsman meezond.

Verzoeker bespreekt in het voortgangsrapport zes "stagnerende factoren" in de uitvoering van de OTS, bijvoorbeeld:

"De relatie tussen BJZ en cliënt is geperverteerd. Dit houdt in dat de afgelopen jaren professionaliteit heeft plaatsgemaakt voor infantiliteit. Machtsuitoefening door BJZ heeft het gewonnen van hulp door BJZ"

en

"Duidelijk is dat BJZ zich nu al ruim 2 jaar schuldig maakt aan onrechtmatig handelen, aan het overtreden van (...) wetsartikelen en daarmee aan oudervreemding richting X; jurisprudentie wijst uit dat de rechter dit ziet als een psychische vorm van kindermishandeling."

Tevens formuleerde hij bij elke factor een oplossingsrichting, bijvoorbeeld:

"(...) de relatie tussen cliënt en de gezinsvoogd op zowel inhouds- als betrekkningsniveau te laten begeleiden door een onafhankelijke deskundige. Indien dit onmogelijk blijkt, wordt, mede op basis van de voorkeur van cliënt, een andere gezinsvoogd ingezet."

en

"onmiddellijke oplegging = schriftelijke aanwijzing door BJZ aan de ex partner om zijn/haar wettelijke verplichtingen na te komen. "

5.3 E-mails over de rapportage

Verzoeker zond het stuk (de niet geanonimiseerde versie) op 21 oktober 2012 per e-mail aan de gezinsvoogd en haar teammanager met de volgende tekst:

"Hier is het dan, het rapport over jullie disfunctioneren. Het volgende gaat plaatsvinden: begin deze week ontvangen jullie het rapport per aangetekende post aan jullie directie. Als er uiterlijk vrijdag 26 oktober geen concrete oplossingsvoorstellen conform de rapportage van jullie kant zijn binnengekomen (...) dan gaat het rapport ter verdere verspreiding aan:

(volgt een lijst met 7 instanties - waaronder Inspectie jeugdzorg, provincie, cliëntenraad - en een landelijk en een regionaal dagblad, N.o.).

Ik geef nu de ernstige waarschuwing af (mevrouw Q; N.o.) op geen enkele wijze lastig te vallen. Daaraan hebben jullie als BJZ Friesland zich al in aantoonbare gevallen schuldig gemaakt.(...)"

en rond diezelfde datum schrijft verzoeker in een bericht aan BJZ Friesland:

"(...) als op vrijdag 26 oktober geen actie op basis van de oplossingsrichtingen in de voortgangsrapportage vanuit Bureau Jeugdzorg is gestart en niet op mijn email adres is gemeld, dan volgt een hoge mate van distributie (...)"

BJZ Friesland heeft de (niet geanonimiseerde) versie van het Voortgangsrapport ter kennis gebracht van de provincie en de Inspectie Jeugdzorg.

5.4 Processtuk van BJZ Friesland

Als belanghebbende diende BJZ Friesland in een procedure over toewijzing van het gezag over de kinderen op 22 november 2012 een verweerschrift in bij het gerechtshof. De vader vroeg in deze procedure tegen mevrouw Q om het eenhoofdig gezag over hun - onder toezicht van BJZ Friesland gestelde - kinderen.

De conclusie in het verweerschrift luidt dat BJZ Friesland de moeder niet in staat acht om verantwoorde beslissingen over de kinderen te nemen.

"Als gevolg van het aanhoudend patroon van betichtingen, bedreigingen en aangiftes, bij diverse instanties, niet slechts door (de omgeving van) moeder zelf, doch ook via haar vertrouwenspersonen, wordt de hulpverlening in ernstige mate bemoeilijkt", aldus BJZ Friesland. Zij vindt beëindiging van gezamenlijk gezag beter voor de kinderen.

In haar toelichting schetst BJZ Friesland de moeizame verstandhouding met mevrouw Q en voegt toe dat zij opnieuw een vertrouwenspersoon heeft ingezet (N.o.; te weten verzoeker) die

"uitermate stagnerend werkt ten opzichte van de hulpverlening".

Een ander citaat uit het verweerschrift:

"Via (verzoeker; N.o.), die aanvankelijk in zijn hoedanigheid als (functie binnen een met naam genoemde politieke partij; N.o.) informatie wenste over de werkwijze van BJZ en zich vervolgens als vertrouwenspersoon van moeder presenteerde, wordt moeders strijd inmiddels verhevigd voortgezet."

BJZ Friesland schrijft dat hij zijn Raad van Toezicht, de provincie, de Inspectie Jeugdzorg (IJZ) en het Openbaar Ministerie hierover heeft geïnformeerd.

Onder de bijlagen bij het verweerschrift zijn onder meer kopieën van twee brieven aan IJZ.

5.5 Brieven aan de Inspectie Jeugdzorg

Raad van bestuur en directie van BJZ Friesland schreven de Inspectie Jeugdzorg op 18 oktober 2012 dat BJZ in de uitvoering van haar werkzaamheden inzake een ondertoezichtstelling "ernstig wordt belemmerd" als gevolg van interferenties van K in de

persoon van verzoeker. Hij voedt en stimuleert de moeder in haar strijd met haar eigen belang als uitgangspunt, aldus BJZ Friesland. BJZ Friesland spreekt van een "lawine aan e-mails en brieven" van verzoeker noemt het gedrag onethisch, intimiderend en lasterlijk. Het slot van de brief luidt:

"Als gevolg van het vertroebelende gedrag van de heer (verzoeker; N.o.) worden de in het geding zijnde minderjarigen fors benadeeld en ontstaat de kans op reputatieschade voor BJZ".

BJZ verzoekt u dan ook goede nota te nemen van deze brief en BJZ te ondersteunen in haar besluit contacten van welke aard dan ook met (K) respectievelijk (verzoeker) te weigeren."

Bovendien zond BJZ Friesland op 31 oktober 2012 een brief aan de inspectie met een verzoek om advies hoe om te gaan met

"dergelijke buitenproportionele interventies" (van K/verzoeker).

BJZ Friesland vermeldt op 26 oktober 2012 in een brief aan verzoeker:

"De Provincie en het Openbaar Ministerie zijn inmiddels op de hoogte van uw gedragingen."

De Nationale ombudsman onderzoekt de klacht

6. Verzoeker legde zijn klacht in april 2013 voor aan de Nationale ombudsman.

Nadat de Nationale ombudsman de mogelijkheden voor een bemiddelende aanpak had verkend, besloot hij tot onderzoek en beoordeling van de klacht en formuleerde deze als volgt:

"Verzoeker klaagt erover dat Bureau Jeugdzorg Friesland met de beeldvorming rond zijn persoon in een verweerschrift bij de Rechtbank (bedoeld is: gerechtshof) en brieven aan derden de relatie met hem heeft doen verslechteren. Hiermee heeft Bureau Jeugdzorg hem het werken in de jeugdzorg onmogelijk gemaakt en zijn goede naam geschaad."

Bespreking van de klacht met verzoeker en Bureau Jeugdzorg

7. Onder leiding van de substituut-ombudsman is de klacht in december 2013 besproken tijdens een bijeenkomst op het bureau van de Nationale ombudsman waarbij aanwezig waren de directeur/bestuurder en twee medewerkers van BJZ Friesland, en verzoeker en twee (andere) bestuursleden van K en hun advocaat.

Daar is het volgende aan de orde gekomen:

Over de rol van de vertrouwenspersoon

8. De betrokkenen zijn het erover eens, dat cliënten in de jeugdzorg baat kunnen hebben bij bijstand. In de praktijk zijn er velen die die bijstand verlenen, zoals AKJ en Zorgbelang, maar ook advocaten en mensen uit het netwerk van de cliënt. Verder treden ook organisaties als K op om cliënten bij te staan. Hoe ziet bijstand aan cliënten er in de ogen van betrokkenen uit?

Verzoeker ziet met name in de aanwezigheid van een derde meerwaarde. Deze heeft doorgaans meer (emotionele) afstand tot de zaak dan de cliënt en kan zo een extra oor zijn. Het gaat dan om morele en fysieke support. Woordvoering doet de derde in het kader van procesbewaking: de derde volgt het proces van het gesprek. Hij of zij bewaakt, dat de cliënt voldoende ruimte en gelegenheid tot het stellen van vragen krijgt. De vertrouwenspersoon ziet er mede op toe dat de juiste zaken aan de orde komen.

BJZ Friesland geeft aan, dat de derde een luisterend oor biedt en de positie van de cliënt kan versterken. De cliënt staat evenwel aan het roer. De derde kan, indien nodig, verhelderende vragen stellen en eventueel hulp bieden bij het verwoorden van het verhaal van de cliënt. Er dient een constructieve opstelling ten opzichte van de relatie met Bureau Jeugdzorg te zijn.

Over organisatie K

9. Over het werk van de organisatie vertelt verzoeker dat de mensen die aankloppen voor hulp vaak in een al lang lopende relatie zitten met Bureau Jeugdzorg en dat zij op die relatie stuk lopen. De organisatie levert vertrouwenspersonen, doet onderzoek en geeft advies. Verzoeker vervult al die rollen (en is tevens secretaris van de organisatie; N.o.).

Verzoeker geeft verder aan dat misstanden aan de orde moeten kunnen worden gesteld, ook in het belang van de betrokken kinderen. Hij geeft aan dat hij zelf bij voorkeur werkt vanuit vastgestelde feiten.

BJZ Friesland geeft aan dat verzoeker de derde vertrouwenspersoon van cliënte op rij is, die afkomstig is van de stichting. Eerdere ervaringen met een medewerker van K/de stichting hebben bijgedragen aan de beeldvorming met betrekking tot verzoeker/de stichting. Hierbij overweegt BJZ Friesland, dat daar waar BJZ Friesland in strijd dreigt te raken met een cliënt, de vertrouwenspersoon heel bepalend kan zijn. Op dit punt heeft BJZ Friesland een negatieve ervaring gehad met een medewerker van de stichting (niet zijnde verzoeker of de voorzitter van K; N.o.). Deze medewerker zou zich intimiderend hebben opgesteld en zelfs een keer uit het kantoor zijn verwijderd. Hoewel BJZ Friesland cliënten stimuleert om bijstand te zoeken, is het sedertdien bedacht op bijstand van de K. De organisatie is, zo geeft BJZ Friesland aan, door ervaringen in het verleden "besmet". In de ervaring van BJZ Friesland is geen van de vertrouwenspersonen ondersteunend (geweest) in de hulpverlening aan de kinderen.

10. De substituut-ombudsman stelt aan de orde dat tussen taalgebruik en conflict vaak een relatie bestaat. Woorden als "strijd" kunnen een indicator zijn van escalatie. Op de website van de stichting is onder meer de zin opgenomen: "Als u zich onbegrepen voelt in uw strijd tegen verschillende jeugdzorginstanties, dan kunt u hulp vragen bij (...) K".

De voorzitter van K geeft in reactie daarop aan, dat de tekst destijds is opgesteld door betrokken ouders. Deze hebben hierin de vrije hand gehad, al ligt het in de bedoeling de tekst te wijzigen en 'strijd' te schrappen. Strijd is in elk geval geen onderdeel van het door de organisatie gevoerde beleid, aldus de voorzitter van K. Dat de ouders strijd hebben met de instanties, wil niet zeggen dat dit ook voor de organisatie geldt. K. wil de relatie vlottrekken, in gesprek gaan en bemiddelen.

Overigens betwist de voorzitter van K, dat de eerste vertrouwenspersoon een medewerker van de stichting is geweest. Zij heeft wel de statuten van een andere stichting via deze persoon overgenomen. In reactie hierop geeft BJZ Friesland aan, dat met verzoeker over deze persoon is gesproken. Ook noemde deze persoon steeds de naam van K.

Over het conflict en de escalatie

11. Betrokkenen zijn het erover eens, dat sprake is van een geëscaleerd conflict. Welke bijdragen hebben betrokkenen daaraan zelf geleverd?

Verzoeker geeft aan, dat hij een sterk ontwikkeld rechtvaardigheidsgevoel heeft. Hij houdt van eerlijkheid, duidelijkheid en transparantie. Als zaken met voeten worden getreden en hij geen gehoor krijgt voor zijn punt, dan ontstaat bij hem een zekere boosheid. Die boosheid kan tot uiting komen in bepaald bewust taalgebruik (en zo bijdragen aan escalatie; N.o.). De voortgangsrapportage is hier overigens geen voorbeeld van, aldus verzoeker, dat is een welgemeend en rationeel rapport. In e-mails van zijn hand zijn zeker voorbeelden van zijn boosheid te vinden, zo beaamt verzoeker. Hij heeft een korte periode bewust bepaald taalgebruik gehanteerd, omdat zijn cliënte minachtend en kleinerend werd

bejegend.

Verzoeker schetst waarvoor hij zich destijds (bij aanvang van zijn aantreden als vertrouwenspersoon; N.o.) gesteld zag. Hij ontving uitnodigingen van BJZ Friesland, maar vervolgens werd gezegd dat hij niet welkom was en dat er geen zaken met de stichting worden gedaan. Hij verwijt de gezinsvoogd hem hierin te hebben belogen. Pas in augustus 2012, na een gesprek met mevrouw, de jurist van BJZ en de teammanager van de gezinsvoogd, was hij welkom als vertrouwenspersoon. Dit heeft hem een slechte start als vertrouwenspersoon gegeven en hem extra alert gemaakt.

De voorzitter van K, die vóór verzoeker vertrouwenspersoon van cliënte is geweest, geeft aan dat BJZ Friesland destijds standaard in de brieven aan haar had opgenomen een passage met daarin, dat zij aanwezig kon zijn mits u niet stagnerend werkt (of iets van die strekking). Dit gaf haar altijd een onplezierig gevoel, al heeft zij het nooit aan de orde gesteld bij BJZ Friesland. Wel heeft zij zich altijd afgevraagd waarom de opmerking in de brief werd opgenomen.

12. BJZ Friesland geeft aan, dat het proces van escalatie eerder had kunnen worden beëindigd. Er is vrij lang met elkaar gecorrespondeerd. In totaal heeft BJZ Friesland zo'n 170 brieven en e-mails in anderhalf jaar ontvangen. BJZ Friesland noemt de toonzetting over en weer als bijdragen aan de escalatie. Het taalgebruik van verzoeker, dat door BJZ Friesland respectloos en intimiderend wordt genoemd, maakt dat BJZ Friesland daartegenover (ook) steviger taal is gaan gebruiken.

Hierbij komt, zo geeft BJZ Friesland verder aan, dat in een situatie waarin ook voortdurend strijd met de cliënte wordt ervaren, het ingewikkeld is om "geweldloos" (met ruimte voor begrip en uitleg) te blijven communiceren. Dan komt het tot uitspraken, als "Wij spreken nu met elkaar af, dat we niet meer dagelijks mailen". Het effect daarvan kan zijn, dat iemand zich beknot voelt en het conflict juist verder escaleert.

13. In reactie op de hoeveelheid brieven en e-mails die hij heeft geschreven en verstuurd, zegt verzoeker, dat de aanleiding voor het schrijven van zoveel brieven niet bij hem ligt, maar eerder bij BJZ Friesland. Hij geeft aan, dat persoonlijk contact zijn voorkeur heeft. Wordt hij in normale communicatie belemmerd, dan gaat hij schrijven. Dat doet hij ook als BJZ Friesland handelingen verricht die volgens hem nadelig zijn voor zijn cliënt of zijn/haar onder toezicht gestelde kinderen.

Verzoeker vindt verder, dat de overheid moet de-escaleren. In plaats daarvan hebben de Raad van bestuur en de teammanager geëscaleerd. Toen verzoeker geen gehoor kreeg voor hetgeen hij had aangekaart, heeft hij bewust de provocatie ingezet.

Over de reden van BJZ Friesland om met het conflict naar buiten te treden

14. De substituut-ombudsman geeft aan dat de focus van het onderzoek is het naar buiten brengen van het conflict.

BJZ Friesland noemt drie triggers, die er (na het gesprek tussen verzoeker, de teammanager van de gezinsvoogd en de jurist van BJZ Friesland) toe hebben geleid dat met het conflict naar buiten is getreden:

- zeer bewust provocatieve e-mail van verzoeker met betrekking tot het in eigen hand nemen van de omgang tussen cliënte en haar kinderen (zie hierboven, nr. 5.1);
- het voortgangsrapport van verzoeker en het dreigement over te gaan tot publicatie (zie hierboven, nrs. 5.2 en 5.3);
- de aankondiging van aangifte van valsheid in geschrifte

Gelet op mogelijke imagoschade of publicaties in de pers, zo stelt BJZ Friesland, moesten de toezichthouders (raad van toezicht, inspectie en provincie) - in het kader van de verantwoordingsplicht -, wel worden geïnformeerd. BJZ Friesland heeft een rapportageplicht op dit punt.

Met betrekking tot het inbrengen van het conflict in het hoger beroep geeft BJZ Friesland aan dat de achtergrond daarvan onder meer moet worden gezocht in de voortdurende strijd die werd ervaren met de cliënte (mevrouw Q; N.o.) en de eerdere ervaringen met organisatie K. Omdat door de inzet van een vertrouwenspersoon de strijd toenam (en de strijd ook van invloed was op het juridische proces), is men op zoek gegaan naar een mogelijkheid om dit (de strijd; N.o.) te stoppen. Het inbrengen van het conflict in hoger beroep had de bedoeling om te illustreren hoe de cliënte zich gedraagt (bijvoorbeeld met het stellen van een eigen omgangsregeling en de rol van de vertrouwenspersoon daarbij). Bedoeld is een beeld te schetsen van de cliënte en het door haar zonder schroom inzetten van de vertrouwenspersoon, wat niet ondersteunend is voor de kinderen. De hulpverlening aan de kinderen, waar het feitelijk om draait, kan door BJZ Friesland door de strijd die de cliënte voert nauwelijks worden uitgevoerd. Het was van belang voor het Hof dit te weten, aldus BJZ Friesland.

15. Verzoeker zegt over zijn e-mail inzake de omgang dat BJZ Friesland deze selectief leest. Er staat niet dat *hij* de kinderen ophaalt. Daarnaast staan er ook andere dingen in, maar daar wordt niet over gesproken. Hij noemt de reactie op de e-mail overdreven (politie inschakelen en vader informeren).

16. BJZ Friesland geeft in reactie hierop aan, dat de e-mail als een officieel schrijven is geïnterpreteerd. De inhoud liegt er niet om. Om die reden is contact gezocht met de vader, om hem te informeren. Ook is de jeugdcoördinator van de politie geïnformeerd, zodat men ook daar weet wat er speelt.

17. Ook met betrekking tot het voortgangsrapport geeft verzoeker een reactie. Hij heeft dit, zo geeft hij aan, naar eer en geweten opgesteld. Het rapport bevat suggesties tot verbetering. Op zijn suggesties is echter geen uitnodiging voor een gesprek gevolgd, maar wel een "lelijke" brief van de Raad van Bestuur. Op zijn reactie op die brief hoort verzoeker vervolgens niets, ondanks dat hij laat weten open te staan voor een reactie.

18. BJZ Friesland wijst op de e-mail van verzoeker die het rapport vergezelde. De toonzetting daarvan was: hier is het dan, het rapport over jullie disfunctioneren. Daaraan toegevoegd werd, dat als niet snel wordt gereageerd, verdere verspreiding volgt. BJZ Friesland noemt dit respectloos en ineffectief. Dit komt niet binnen als een verzoek om een gesprek. Bovendien worden in het rapport meningen als feiten gepresenteerd. BJZ Friesland concludeert, dat je hiermee iemand vastzet en geen ruimte laat.

Tot slot

19. Verzoeker vraagt zich af waarom de rechter moest worden geïnformeerd. Wat heeft dit te maken met de gezagskwestie van de ouder (nu het verweerschrift werd ingebracht in een procedure die door de vader was aangespannen met betrekking tot het verkrijgen van eenhoofdig gezag.) En hij vraagt zich af waarom dit gepaard moest gaan met het willens en wetens verspreiden van onjuiste gegevens over hem.

De voorzitter van K is zeer teleurgesteld in het vooroordeel van BJZ Friesland tegen de organisatie. Zij is hierover nooit benaderd.

BJZ Friesland meent, dat vanuit BJZ Friesland voldoende handreikingen zijn gedaan. Op alle brieven van verzoeker is een reactie gevolgd, hoezeer belastend de hoeveelheid ook is voor de organisatie. Zelfs de brief over het jaarverslag, waarbij het de vraag is wat dit te maken heeft met verzoekers rol als vertrouwenspersoon, is beantwoord. Ook refereert BJZ Friesland nog aan het gesprek dat destijds heeft plaatsgevonden met verzoeker, met als doel erkenning van verzoeker als vertrouwenspersoon. Dit gesprek is goed verlopen, aldus BJZ Friesland, verzoeker was ondersteunend en luisterend. Zo had met een schone lei begonnen kunnen worden. Ook is nog een gesprek geïnitieerd met verzoeker en het Hoofd Gedragwetenschap. BJZ Friesland wil het boek kunnen sluiten nu.

Beoordeling en conclusie

Kader voor beoordeling¹

20. Overheden moeten bij de uitvoering van hun taken op een behoorlijke manier omgaan met burgers en hun belangen. Dit geldt ook voor andere instanties, zoals Bureaus Jeugdzorg, wanneer zij overheidstaken uitvoeren. Behoorlijk omgaan met de burger

betekent dat de instantie de burger serieus neemt en met respect behandelt.

Als het erop aan komt, zoekt de overheid persoonlijk contact. Zij voorkomt problemen met de burger of lost ze op door goede communicatie. Hoewel de burger voor veel zaken afhankelijk is van de medewerking van of besluitvorming door de overheid, gaan overheid en burger op een gelijkwaardige wijze met elkaar om. Dat kan door de burger zoveel mogelijk bij de besluitvorming te betrekken en door te handelen op basis van vertrouwen. Zo kan de overheid haar werk goed doen en inhoud geven aan burgerschap. Daarbij is het natuurlijk ook van belang dat de burger zich constructief opstelt.

21. De Nationale ombudsman beoordeelt deze zaak aan de hand van:

de kernwaarde van respectvolle benadering van de burger, en met name

het behoorlijkheidsvereiste dat een overheidsinstantie alles in het werk stelt om escalatie te voorkomen en te de-escaleren als het toch tot een escalatie komt. Als de burger onredelijk of onwillig is, dan volstaat de instantie met een gepaste escalatie.

Wat vindt de Nationale ombudsman van de klacht?

22. Naar de Nationale ombudsman heeft begrepen van verzoeker en BJZ Friesland was hun onderlinge verstandhouding niet al te best en kan worden gesproken van een geëscaleerd conflict, toen in oktober en november 2012 de gebeurtenissen plaatsvonden die hier centraal staan.

23. In november 2012 diende BJZ Friesland een processtuk in bij het gerechtshof. De Nationale ombudsman vindt dat het past bij de taak van BJZ Friesland bij uitvoering van de ondertoezichtstelling, dat het in een procedure over ouderlijk gezag uiteenzet hoe de ouders zich opstellen en wat dat voor de kinderen betekent. In deze zaak was er voor BJZ Friesland aanleiding om op het gedrag van de moeder in te gaan. Volgens BJZ Friesland droeg het optreden van haar achtereenvolgende vertrouwenspersonen bij aan haar niet-constructieve houding en gedrag. De Nationale ombudsman vindt dat een deugdelijke aanleiding om in het verweerschrift in te gaan op de rol van de vertrouwenspersonen en vooral van degene die op dat moment vertrouwenspersoon was, te weten verzoeker.

24. BJZ Friesland heeft hierbij de kwalificatie "uitermate stagnerend ten opzichte van de hulpverlening" gebruikt en heeft aangegeven dat via de vertrouwenspersoon "moeders strijd verhevigd [wordt] voortgezet". Dit kan door de beugel voor zover BJZ Friesland met deze opvatting zijn standpunt over gezag en omgang - het onderwerp van de gerechtelijke procedure - motiveerde. Voor dat doel was het echter niet nodig om de naam van verzoeker te vermelden en hetzelfde geldt voor het noemen van andere (politieke en bestuurlijke) functies waarin BJZ Friesland verzoeker had leren kennen.

Door dat toch te doen, is de kritiek op het handelen en de invloed van de vertrouwenspersoon op de cliënte van BJZ Friesland overgekomen als zijnde gericht op de persoon van verzoeker; de persoon van verzoeker, althans zijn functioneren als vertrouwenspersoon, werd in een kwaad daglicht gesteld. Dit effect werd nog versterkt doordat BJZ Friesland bij het verweerschrift kopieën van brieven aan de Inspectie Jeugdzorg had gevoegd, waarin meer en scherpere kritiek op verzoekers optreden was opgenomen.

25. BJZ Friesland voert aan dat de aanleiding voor het naar buiten treden met deze ervaringen met verzoeker is geweest de (gang van zaken rond de) voortgangsrapportage en de e-mail over omgang in het eerste weekend van oktober 2012. BJZ Friesland vond deze provocerend, en zo was het door verzoeker ook bedoeld.

BJZ Friesland heeft gekozen voor een reactie waarvan het kon voorzien dat deze eerder tot verdere escalatie dan tot beperking van het conflict zou leiden. Dat hoefde BJZ Friesland niet van deze reactie te weerhouden. BJZ Friesland had immers te maken met een vertrouwenspersoon die de aanpak van de gezinsvoogd doorkruiste en zich als een niet-constructieve tegenspeler ontpopte. Maar als BJZ Friesland dan escaleert, moet dat op gepaste wijze gebeuren.

In twee opzichten heeft het daaraan ontbroken:

-BJZ Friesland heeft zijn visie op het conflict bij anderen neergelegd, zonder dat blijkt van visie op hoe dat kon bijdragen aan een oplossing;

-BJZ Friesland heeft dit gedaan buiten medeweten van verzoeker, en zelfs in een procedure waarbij verzoeker niet betrokken was en waarin hij geen weerwoord kon geven.

De Nationale ombudsman oordeelt de onderzochte gedraging in zoverre niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van Bureau Jeugdzorg Friesland is gegrond, wegens schending van het behoorlijkheidsvereiste dat een overheidsinstantie escalatie voorkomt of beperkt.

Aanbeveling

De Nationale ombudsman geeft Bureau Jeugdzorg Friesland in overweging om de instanties waaraan het indertijd het verweerschrift van 22 november 2012 heeft gestuurd, schriftelijk te attenderen op de klacht van verzoeker over die verzending en op de beslissing van de Nationale ombudsman daarop en daarbij een kopie van dit rapport te voegen of een link naar de digitale visie op www.nationaleombudsman.nl.

Slotbeschouwing

Een conflictueuze relatie tussen Bureau Jeugdzorg en de vertrouwenspersoon van de moeder van onder toezicht gestelde kinderen is (verder) geëscaleerd toen BJZ Friesland zijn negatieve ervaringen met de vertrouwenspersoon ter kennis bracht aan andere instanties zoals gerechtshof, inspectie, provincie. De Nationale ombudsman oordeelt deze stap niet-behoorlijk.

De gebeurtenissen waarover de klacht van verzoeker gaat, vonden plaats in het najaar van 2012. In 2013 zijn er initiatieven geweest om met mediation en bemiddeling het contact tussen verzoeker en BJZ Friesland te normaliseren. De substituut-ombudsman heeft tijdens de hoorzitting eind 2013 geconstateerd dat de lucht (nog) niet geklaard is. Een rapport als dit, waarin een oordeel over gebeurtenissen uit het verleden centraal staat, is niet het aangewezen middel om dat te bewerkstelligen. Het onderzoek van de Nationale ombudsman heeft wel twee observaties opgeleverd die hij aan betrokkenen meegeeft, in de hoop dat zij daar hun voordeel mee kunnen doen.

Tijdens de hoorzitting bleek dat BJZ Friesland vervelende ervaringen heeft gehad met andere vertrouwenspersonen (dan verzoeker) die werkten onder de vlag van organisatie K. BJZ Friesland heeft daardoor geen positieve indruk van de organisatie gekregen en dat was geen goede basis voor het functioneren van verzoeker als vertrouwenspersoon. BJZ Friesland en organisatie K zouden baat kunnen hebben bij overleg op bestuursniveau, waarin bijvoorbeeld beeldvorming en misverstanden uit het verleden en werkafspraken voor de toekomst aan de orde kunnen komen.

Verder lijkt het beide partijen parten te hebben gespeeld en aan de escalatie te hebben bijgedragen, dat verzoeker tegelijkertijd in verschillende rollen contact had met BJZ Friesland. Als bestuurslid/onderzoeker van K correspondeerde hij bijvoorbeeld over het jaarverslag van BJZ Friesland en ook in de voortgangsrapportage lijkt die rol voorop te staan. Daarnaast was hij begeleider van een cliënte van BJZ Friesland, een rol waarin communicatie niet alleen op de inhoud gericht kan zijn, maar er zeker ook oog moet zijn voor de relationele kant van de communicatie met BJZ Friesland. Van een Bureau Jeugdzorg kan worden verwacht dat het zijn stijl van communiceren afstemt op de situatie; komt stevige kritiek op zijn functioneren uit de hoek van een onderzoeksinstituut of -journalist, dan past een andersoortige reactie dan wanneer een cliënt en/of zijn vertrouwenspersoon het totaal oneens zijn met de aanpak van BJZ in het concrete geval.

De Nationale ombudsman,

mr. F.J.W.M. van Dooren,

waarnemend ombudsman

1 vergelijk Behoorlijkheidswijzer Nationale ombudsman 2012