



Rapport

Datum: 10 november 2003
Rapportnummer: 2003/405

Klacht

Verzoekster, wiens dochter onder toezicht is gesteld en uit huis is geplaatst, klaagt erover dat de Stichting Bureau Jeugdzorg Amsterdam (thans: Bureau Jeugdzorg Agglomeratie Amsterdam):

- a. haar geen inzage heeft gegeven in het volledige dossier van haar dochter;
- b. haar verzoek om vergoeding van de door haar voor haar dochter betaalde premie particuliere ziektekostenverzekering in de periode 6 december 1999 tot 31 maart 2000 niet heeft ingewilligd;
- c. in een brief d.d. 3 mei 2001 heeft gesteld dat zij verhinderd was te komen op het kennismakingsgesprek met de gezinsvoogd op 26 april 2001 terwijl zij voor dit gesprek geen uitnodiging had ontvangen.

Beoordeling

I. Ten aanzien van de inzage in het dossier

1. Op 13 december 2000 en op 26 maart 2001 heeft verzoekster het dossier van haar dochter bij de Stichting Bureau Jeugdzorg Amsterdam (BJA) ingezien. In het dossier bevonden zich niet de correspondentie tussen de vader en BJA en de stukken betreffende een klacht van de vader bij de Klachtencommissie BJA. Evenmin bevonden zich in het dossier het contactjournaal van de eerste gezinsvoogd en de correspondentie betreffende het rapport van het Psychologisch Adviescentrum Rotterdam (PAR-rapport). De correspondentie betreffende voornoemd rapport is op een later tijdstip door BJA achterhaald en aan verzoekster ter inzage gegeven. Het contactjournaal van de eerste gezinsvoogd kon door BJA niet meer worden achterhaald aangezien dit verloren bleek te zijn gegaan bij de overgang naar een ander computerprogramma.

2. In reactie op dit onderdeel van de klacht deelde BJA onder meer mee dat verzoekster inzage was verschaft in alle stukken waar zij conform het Privacyreglement BJA (zie achtergrond, onder 4.) inzage in mocht hebben, met uitzondering van het contactjournaal van de eerste gezinsvoogd omdat dit journaal bij de overgang naar een ander computerprogramma verloren was gegaan. De correspondentie tussen de vader en BJA en de stukken betreffende een klacht van de vader bij de Klachtencommissie BJA waren niet ter inzage gegeven in verband met de bescherming van de privacy van de vader.

3. Het Privacyreglement BJA is een reglement zoals bedoeld in artikel 19 van de ten tijde van de gedraging van kracht zijnde Wet persoonsregistraties en artikel 45 van de Wet op de jeugdhulpverlening (zie achtergrond, onder 2. en 3.). De regeling van het inzagerecht in de artikelen 12 en 13 van het Privacyreglement is via artikel 19 van de Wet

persoonsregistraties en artikel 45 van de Wet op de Jeugdhulpverlening rechtstreeks gebaseerd op de regeling van het inzagerecht in artikel 29 van de Wet persoonsregistraties, respectievelijk artikel 42 van de Wet op de jeugdhulpverlening. Het inzagerecht heeft een absoluut karakter. Volgens artikel 29 van de Wet persoonsregistraties heeft een geregistreerde of indien deze de leeftijd van zestien jaar nog niet heeft bereikt diens wettelijk vertegenwoordiger, recht op inzage in de gegevens die hem zelf betreffen. Artikel 42 van de Wet op de jeugdhulpverlening geeft de jeugdige dit recht met dien verstande dat artikel 44 hieraan de beperking oplegt dat de jeugdige de leeftijd van twaalf jaar moet hebben bereikt. Indien dit niet het geval is, treedt de wettelijk vertegenwoordiger in zijn plaats. Beperking van het inzagerecht is volgens artikel 30 van de Wet persoonsregistraties en artikel 44 van de Wet op de jeugdhulpverlening, waarin de mogelijke gronden zijn aangegeven om inzage te weigeren, onder meer mogelijk ter bescherming van derden. Ook artikel 13 van het Privacyreglement BJA noemt deze beperking van het inzagerecht.

4. Gelet op vorenstaande is BJA te allen tijde gehouden om de jeugdige aan wie jeugdhulp wordt verleend, of aan diens wettelijk vertegenwoordiger, inzage te verschaffen in de gegevens die op hem betrekking hebben, tenzij sprake is van omstandigheden die, in verband met gronden die zijn aangegeven in de Wet persoonsregistraties, de Wet op de jeugdhulpverlening en de bijbehorende regelingen, ertoe moeten leiden dat geen inzage wordt verleend. Redenen om inzage te weigeren die verband houden met de bescherming van derden, behoren tot die omstandigheden.

5. Het voorgaande betekent dat verzoekster, belast met het gezag over haar dochter die op het moment van de inzage de leeftijd van twaalf jaar nog niet had bereikt, haar inzagerecht ontleende aan het inzagerecht van haar dochter, en dat de vader, niet belast met het gezag over zijn dochter, moet worden aangemerkt als een derde in de zin van voornoemde regelgeving. Ingevolge artikel 30, aanhef en sub e. Wet persoonsregistraties kan inzage worden geweigerd wanneer daardoor belangen van derden zouden worden geschaad. Op grond van artikel 44, derde lid Wet op de jeugdhulpverlening kan inzage worden geweigerd indien de persoonlijke levenssfeer van een derde daardoor zou worden aangetast.

Op grond van artikel 34 van de Wet persoonsregistraties kon de beslissing van het BJA dat de correspondentie tussen de vader en BJA en de stukken betreffende een klacht van de vader bij de Klachtencommissie BJA, ter bescherming van de privacy van de vader, niet aan verzoekster ter inzage konden worden gegeven, worden voorgelegd aan de arrondissementsrechtbank. In zoverre is de weigering van inzage en gedraging waarop de rechterlijke macht toeziet en is de Nationale ombudsman op grond van artikel 16, aanhef en onder g, Wet Nationale ombudsman (zie achtergrond, onder 5.) niet bevoegd daarover een oordeel te geven.

Niet juist was echter dat BJA heeft nagelaten verzoekster er op te wijzen dat zij op grond van artikel 34 van de Wet persoonsregistraties de mogelijkheid had om de arrondissementsrechtbank te verzoeken BJA te bevelen alsnog aan haar verzoek om inzage in voornoemde stukken, te voldoen, dan wel de toenmalige Registratiekamer te verzoeken te bemiddelen of te adviseren in het geschil met BJA betreffende inzage in voornoemde stukken.

6. Toen verzoekster het dossier ter inzage kreeg, bevonden zich hierin evenmin het contactjournaal van de eerste gezinsvoogd en de correspondentie betreffende het PAR-rapport. Uit een oogpunt van informatieverstrekking, maar ook uit een oogpunt van adequate hulpverlening, is het van groot belang dat het dossier van de jeugdige aan wie hulp wordt verleend, compleet is. Een incompleet dossier zoals in het onderhavige geval, getuigt van onvoldoende administratieve nauwkeurigheid van BJA terwijl BJA voorts door de incompleetheid van het dossier niet aan haar informatieplicht ten opzichte van verzoekster, heeft voldaan.

Op dit onderdeel is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

II. Ten aanzien van het verzoek om vergoeding van de door verzoekster ten behoeve van haar dochter betaalde premie ziektekostenverzekering

1. In verband met de uithuisplaatsing van de dochter per 6 december 1999 liet verzoekster BJA in een faxbericht d.d. 15 februari 2000 weten de pleegzorginstelling ervan in kennis te hebben gesteld dat haar dochter bij haar medeverzekerd was. Op 31 maart 2000 zond verzoekster BJA een faxbericht waarin zij onder meer liet weten dat zij haar dochter, nu zij hieromtrent van BJA nog niets had vernomen, zekerheidshalve nog niet van haar polis had afgeschreven. BJA deelde verzoekster daarop mee dat haar dochter op 27 maart 2000 met terugwerkende kracht tot de datum van uithuisplaatsing, via de justitieregeling bij VGZ was verzekerd, maar dat hiervan nog geen polis beschikbaar was. Daarbij werd toegezegd, dat zou worden uitgezocht wat zich ten aanzien van de verzekering precies had voorgedaan en dat verzoekster hierover zou worden geïnformeerd. In faxberichten van 31 maart 2000 en 5 mei 2000 verzocht verzoekster BJA om vergoeding van de door haar ten behoeve van haar dochter betaalde premie ziektekostenverzekering vanaf 6 december 1999 tot 31 maart 2000 (datum waarop de dochter van haar polis was afgeschreven). Op haar faxbericht ontving verzoekster geen inhoudelijke reactie. Omdat de Klachtencommissie haar klacht van 28 juli 2000 dat BJA onvoldoende hulp en informatie had gegeven over de financiële gevolgen van de uithuisplaatsing, waaronder informatie betreffende de ziektekostenverzekering van haar dochter, gegrond had bevonden, verzocht verzoekster BJA in een faxbericht op 9 januari 2001 opnieuw om vergoeding van de door haar voor haar dochter vanaf 6 december 1999 tot 31 maart 2000 betaalde premie ziektekosten, totaal ten bedrage van f 438,90. Ook hierop ontving verzoekster geen reactie.

2. In reactie op dit onderdeel van de klacht deelde BJA onder meer mee dat uithuisplaatsing niet automatisch meebrengt dat een gezinsvoogdij-instelling het kind tegen ziektekosten verzekert en dat als een kind particulier tegen ziektekosten is verzekerd, deze verzekering in beginsel wordt voortgezet, tenzij er redenen zijn om het kind te verzekeren via de justitieregeling. Omdat verzoekster BJA in haar faxbericht van 15 februari 2000 kenbaar had gemaakt dat haar dochter bij haar was meeverzekerd, waren er voor BJA geen redenen om de dochter via de justitieregeling te verzekeren. Uit verzoeksters faxbericht van 31 maart 2000 bleek volgens BJA dat verzoekster van mening was dat haar dochter via de justitieregeling verzekerd diende te worden en kennelijk had verzoekster dit tussen 15 februari 2000 en 31 maart 2000 ook aan de gezinsvoogd laten blijken. Reden voor BJA om hierop actie te ondernemen. De administratie van BJA had de aanmelding voor alle zekerheid met terugwerkende kracht geregeld, aldus BJA.

3. Wat hier ook van zij, verzoeksters dochter was meeverzekerd bij haar moeder en verzoekster heeft haar dochter niet eerder uitgeschreven dan nadat de dochter op andere wijze was verzekerd tegen ziektekosten. Deze handelwijze van verzoekster is niet alleen te billijken, maar getuigt ook van verantwoordelijkheidsbesef van verzoekster jegens haar dochter. Ondanks het feit dat BJA ervan op de hoogte was dat de dochter (nog steeds) was meeverzekerd bij haar moeder, heeft BJA verzoeksters dochter, zonder hierover in contact te treden met verzoekster, met terugwerkende kracht tot de datum van uithuisplaatsing via de justitieregeling bij VGZ laten verzekeren tegen ziektekosten. Niet alleen was het niet juist dat BJA heeft nagelaten verzoeksters faxberichten te beantwoorden en, alvorens de dochter te laten verzekeren bij VGZ, hierover in contact te treden met verzoekster en haar te informeren over de gang van zaken met betrekking tot de ziektekostenverzekering bij uithuisplaatsingregeling, evenmin was juist dat BJA de dochter met terugwerkende kracht tot de datum van uithuisplaatsing heeft aangemeld bij VGZ terwijl bij BJA bekend was dat de dochter op de datum van aanmelding nog steeds was meeverzekerd bij de moeder.

4. Deze onzorgvuldige handelwijze van BJA betekent echter niet dat BJA verzoekster de door haar ten behoeve van haar dochter betaalde premie ziektekostenverzekering in de periode 6 december 1999 tot 31 maart 2000 dient te vergoeden. Zoals hiervoor gesteld, wordt bij uithuisplaatsing de particuliere ziektekostenverzekering van een kind immers in beginsel voortgezet en waren er aanvankelijk geen redenen van dit beginsel af te wijken. Dat BJA niet is overgegaan tot vergoeding van de door verzoekster in voornoemde periode betaalde premie, is dan ook te billijken.

Op dit onderdeel is de onderzochte gedraging behoorlijk

III. Ten aanzien van het door BJA in de brief van 3 mei 2001 gestelde met betrekking tot het kennismakingsgesprek met de gezinsvoogd op 26 april 2001

1. In een brief van 3 mei 2001 nodigde de medio april 2001 aangestelde nieuwe gezinsvoogd verzoekster uit voor een kennismakingsgesprek op 17 mei 2001, aangezien verzoekster - naar de gezinsvoogd in haar brief stelde - helaas was verhinderd gehoor te geven aan de eerdere uitnodiging voor een kennismakingsgesprek op 26 april 2001. Volgens verzoekster had zij voor het gesprek op 26 april 2001 nooit een uitnodiging ontvangen, hetgeen zij BJA liet weten in haar faxbericht van 11 mei 2001. De gezinsvoogd deelde verzoekster daarop bij brief van 23 mei 2001 mee dat de uitnodiging wel was verstuurd. Van deze brief, gedateerd 18 april 2001 zond de gezinsvoogd verzoekster een afschrift.

2. In reactie op dit onderdeel van de klacht deelde BJA mee dat de uitnodiging voor het kennismakingsgesprek met de nieuwe gezinsvoogd was gedaan door de werkbegeleider in een brief gedateerd 18 april 2001. Van deze brief zond BJA de Nationale ombudsman een afschrift. De Nationale ombudsman heeft geen reden aan te nemen dat deze brief niet aan verzoekster is gezonden (ongeacht of de brief ook bij verzoekster is aangekomen) en acht het om die reden niet onjuist dat BJA in haar brief aan verzoekster van 3 mei 2001 heeft gesteld dat verzoekster helaas was verhinderd gehoor te geven aan de eerdere uitnodiging voor een kennismakingsgesprek op 26 april 2001.

Op dit onderdeel is de onderzochte gedraging behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Stichting Bureau Jeugdzorg Amsterdam is gegrond voor zover ten aanzien van de gedeeltelijke weigering van inzage in het dossier een rechtsmiddelenverwijzing heeft ontbroken, het contactjournaal van de eerste gezinsvoogd verloren is gegaan en de correspondentie betreffende het PAR-rapport zich in eerste instantie niet in het ter inzage gegeven dossier bevond. Voor het overige is de klacht niet gegrond.

Onderzoek

Op 21 april 2001 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw G. te Almere, met een klacht over een gedraging van de Stichting Bureau Jeugdzorg Amsterdam (thans: Bureau Jeugdzorg Agglomeratie Amsterdam). Nadat verzoekster aanvullende informatie had verstrekt, werd naar deze gedraging een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd het Bureau Jeugdzorg Amsterdam (hierna ook: BJA) op 26 oktober 2001 verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. De Nationale ombudsman ontving deze reactie van BJA op 27 december 2001.

Vervolgens werd verzoekster in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren. Op 4 maart 2002 vond een mondeling onderhoud plaats met verzoekster. Verzoekster reageerde op 23 maart 2002 en op 21 maart 2003 op het standpunt van BJA.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen.

Bureau Jeugdzorg Agglomeratie Amsterdam deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

De reactie van verzoekster gaf aanleiding het verslag op een enkel punt te wijzigen.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

I. Algemeen

1. Verzoeksters dochter (hierna ook: S.) is geboren op 21 september 1990. In verband met ernstige huwelijksproblemen verliet verzoekster met haar dochter de echtelijke woning op 21 mei 1997. In het kader van een voorlopige voorziening werd de dochter aan de moeder toevertrouwd. Op 12 mei 1997 sprak de kinderrechter voor de duur van zes maanden een ondertoezichtstelling uit. Met het toezicht op de dochter werd de Stichting Bureau Jeugdzorg Amsterdam (BJA) belast. De ondertoezichtstelling werd vervolgens telkens voor een jaar verlengd. Bij beschikking van 23 december 1998 werd verzoekster met het gezag over haar dochter belast. Nadat de vader de dochter op 7 november 1999 zonder toestemming van verzoekster en zonder toestemming van BJA in een geheim pleeggezin had geplaatst en bij de Jeugd- en Zedenpolitie aangifte had gedaan van bedreiging van de dochter door de moeder, machtigde de kinderrechter BJA op 11 november 1999 om de dochter uit huis te plaatsen. Op 6 december 1999 werd de dochter geplaatst in een pleeggezin. Op 3 september 2000 werd de dochter in een ander pleeggezin geplaatst. Vanaf 30 augustus 2001 functioneert Leger des Heils Ambulante Jeugdbescherming, Jeugdreclassering en Jeugdhulpverlening (AJL) als gezinsvoogdij-instelling. Dit gebeurde op verzoek van verzoekster wegens verstoorde verhoudingen met BJA.

2. Eind februari 2003 heeft de Inspectie Jeugdhulpverlening en Jeugdbescherming op verzoek van de minister van Justitie, die hierover door verzoekster was benaderd, een rapport uitgebracht over de uitvoering van de ondertoezichtstelling van verzoeksters dochter in de periode 12 mei 1997 tot 1 augustus 2002. De Inspectie is van oordeel dat de uitvoering van de ondertoezichtstelling niet naar behoren is geweest, en doet een aanbeveling aan de minister die moet leiden tot een verbetering van de uitvoering van de

ondertoezichtstelling in het algemeen. Ook doet de Inspectie de aanbeveling dat de huidige gezinsvoogdij-instelling op zeer korte termijn een plan opstelt om de relatie tussen verzoekster en haar dochter te herstellen.

II. Ten aanzien van de inzage in het dossier

1. Op 13 december 2000 en op 26 maart 2001 heeft verzoekster het dossier van haar dochter bij de Stichting Bureau Jeugdzorg Amsterdam (BJA) ingezien. In het dossier bevonden zich niet de correspondentie tussen de vader en BJA en de stukken betreffende een klacht van de vader bij de Klachtencommissie BJA. Evenmin bevonden zich in het dossier het contactjournaal van de eerste gezinsvoogd en de correspondentie betreffende het rapport van het Psychologisch Adviescentrum Rotterdam (hierna ook: PAR-rapport).

2. Bij brief van 28 maart 2001 deed verzoekster er bij de Klachtencommissie BJA haar beklag over dat zij geen inzage had gekregen in het volledige dossier. Op 14 mei 2001 vond een hoorzitting plaats. De Klachtencommissie oordeelde de klacht niet gegrond. Zij overwoog daarbij dat op grond van de regelgeving geen onbeperkt recht bestaat op inzage van alle stukken van een dossier en dat BJA terecht voornoemde correspondentie tussen de vader en BJA en de stukken betreffende de klacht van de vader bij de Klachtencommissie van inzage had uitgesloten. Voorts deed de Klachtencommissie de volgende aanbeveling:

“De Klachtencommissie vraagt zich naar aanleiding van deze klacht af wat het beleid van Bureau jeugdzorg Amsterdam is betreffende inzageverlening in dossiers en of medewerkers weten hoe hier in concreto mee om te gaan. Zij adviseert de directie de medewerkers hierover te informeren en zou daarvan als Klachtencommissie dan gaarne een afschrift ontvangen. Een dergelijk stuk zou zich ook lenen voor opname in de eerder door de Klachtencommissie bepleite voor alle medewerkers toegankelijke interne bundeling van regelingen e.d. Verder adviseert de Klachtencommissie na te gaan of cliënten adequaat worden geïnformeerd over het privacyreglement.”

De uitspraak, die was gedateerd 14 mei 2001, werd aan partijen gezonden op 31 mei 2001.

III. Ten aanzien van het verzoek om vergoeding van de door verzoekster ten behoeve van haar dochter betaalde premie ziektekostenverzekering

1. In verband met de uithuisplaatsing van de dochter per 6 december 1999, liet verzoekster BJA in een faxbericht d.d. 15 februari 2000 weten de pleegzorginstelling ervan in kennis te hebben gesteld dat haar dochter bij haar medeverzekerd was. Op 31 maart 2000 zond verzoekster BJA een faxbericht waarin zij onder meer het volgende stelde:

“Tot op heden heeft niemand van BJA met mij als gezaghebbende ouder willen praten over een aantal praktische zaken i.v.m. uithuisplaatsing van mijn dochter S. ondanks mijn vele

verzoeken. Zoals u weet is de verzekering van het kind na uithuisplaatsing de zorg van BJA. BJA heeft nog steeds aan zijn plichten niet voldaan om S. te verzekeren. Om eventuele problemen te voorkomen heb ik S. niet van mijn polis afgeschreven en heb ik zelf zorg gedragen dat de tijdelijke verzorgers van S. via (de pleegzorginstelling; N.o.) geïnformeerd werden over de ziektekostenverzekering van S. via mijn polis.

Omdat na het uithuisplaatsing van het kind alle kosten i.v.m. het kind door de gezinsvoogdij-instelling moeten worden betaald vraag ik voor de teruggave van de door mij gemaakte kosten i.v.m. de ziektekostenverzekering van S. per 6 december 1999...”

2. Naar aanleiding van dit faxbericht nam BJA nog dezelfde dag telefonisch contact op met verzoekster waarbij verzoekster ervan in kennis werd gesteld dat haar dochter op 27 maart 2000 met terugwerkende kracht tot de datum van uithuisplaatsing, via de justitieregeling bij VGZ was verzekerd, maar dat hiervan nog geen polis beschikbaar was. BJA bevestigde het telefoongesprek bij brief van 31 maart 2000. Daarbij werd toegezegd dat zou worden uitgezocht wat zich ten aanzien van de verzekering precies had voorgedaan en dat verzoekster hieromtrent nader zou worden bericht. Verzoekster zond BJA op 31 maart 2000 een faxbericht waarin zij aangaf BJA verantwoordelijk te stellen voor de door haar vanaf 6 december 1999 voor haar dochter betaalde premie ziektekostenverzekering. Op 5 mei 2000 zond zij BJA een faxbericht waarin zij om teruggave verzocht van de door haar ten behoeve van haar dochter betaalde premie particuliere ziektekostenverzekering in de periode 6 december 1999 tot 31 maart 2000 (datum waarop de dochter bij haar ziektekostenverzekering was uitgeschreven), totaal ten bedrage van f 438,90.

Op haar faxberichten ontving verzoekster geen inhoudelijke reactie.

3. Bij brief van 28 juli 2000 deed verzoekster er bij de Klachtencommissie BJA onder meer haar beklag over dat BJA haar onvoldoende informatie had gegeven over de financiële gevolgen van de uithuisplaatsing. Verzoekster doelde daarbij onder meer op informatie betreffende de ziektekostenverzekering van haar dochter. Op 28 september 2000 vond een hoorzitting plaats. De Klachtencommissie oordeelde de klacht gegrond. Gelet op de uitspraak van de Klachtencommissie, welke uitspraak aan partijen werd gezonden op 24 oktober 2000, verzocht verzoekster BJA op 9 januari 2001 per faxbericht om het bedrag van f 438,90 op haar girorekening te storten. Verzoekster ontving hierop geen reactie.

IV. Ten aanzien van het door BJA in de brief van 3 mei 2001 gestelde met betrekking tot het kennismakingsgesprek met de nieuwe gezinsvoogd op 26 april 2001

1. Bij brief van 3 mei 2001 deelde R., de medio april 2001 aangestelde nieuwe gezinsvoogd, verzoekster onder meer het volgende mee:

“Helaas was u verhinderd om te komen op het kennismakingsgesprek van 26 april jl., waarvoor wij u onlangs schriftelijk hebben uitgenodigd. Daarom nodig ik u bij deze opnieuw

uit voor een kennismakingsgesprek, en wel op donderdag 17 mei om 09.00 uur.”

2. Bij faxbericht van 11 mei 2001 deelde verzoekster BJA onder meer het volgende mee:

“Hiermee reageer ik op uw brief van 3 mei, die ik op 7 mei ontving. In de eerste regel al vermeldt u dat ik “helaas verhinderd” was voor het kennismakingsgesprek van 26 april. De schriftelijke uitnodiging echter, waaraan u refereert, heb ik nooit ontvangen. Het is mij dan ook een raadsel hoe u er bij komt dat er zowel een brief uwerzijds naar mij is verzonden, als ook dat ik een “verhinderd” doorgegeven zou hebben. Beide zaken zijn onjuist en wekken bij mij wrevel. Mijn inmiddels zeer minimale vertrouwen in het functioneren van BJA heeft hier weer een extra deuk opgelopen en als eerste bericht van een nieuwe gezinsvoogd is het geen prettige start. Ik kan echt niet meer veel verdragen op het moment. Ik zie geen enkel perspectief in de benadering en de “behandeling” van het BJA, zie ook mijn brief aan uw directeur (...) d.d. 20 april 2001. Wij moeten afwachten de behandeling van het hoger beroep. Op 17 mei ben ik verhinderd i.v.m. een kijkdag voor de oplevering van mijn nieuwe huis.”

3. R. deelde verzoekster daarop bij brief van 23 mei 2001 onder meer het volgende mee:

“U meldt mij dat u de uitnodiging voor een kennismakingsgesprek van 26 april nooit hebt ontvangen. Ik verzeker u dat deze uitnodiging wel is verstuurd. Bij deze stuur ik u hiervan een kopie. U laat mij weten dat de formulering die ik in mijn brief gebruikt heb naar aanleiding van het niet plaats vinden van het kennismakingsgesprek hier op kantoor (...) wrevel bij u oproept. Dit betreurt ik. Het is niet mijn bedoeling geweest u te kwetsen.”

4. De desbetreffende uitnodigingsbrief die in afschrift werd meegezonden was gedateerd 18 april 2001 en luidde als volgt:

“...Hierbij kan ik u mededelen dat wij een nieuwe gezinsvoogd hebben (...), namelijk R.

Ik nodig u bij deze uit voor een kennismakingsgesprek met R. op 26 april 2001 om 9.00 uur op ons kantoor...”

B. Standpunt verzoekster

Voor het standpunt van verzoekster wordt verwezen naar de klachtoomschrijving onder Klacht.

C. Standpunt Stichting Bureau Jeugdzorg Amsterdam

In reactie op de klacht deelde de Stichting Bureau Jeugdzorg Amsterdam het volgende mee:

I. Ten aanzien van de inzage in het dossier

“...BJA heeft verzoekster inzage verschaft in alle stukken waarin verzoekster conform het bijgevoegde privacyreglement (...) inzage mocht hebben. Sterker nog feitelijk heeft zij een ruimere inzage gehad dan conform het privacyreglement was toegestaan. Zelfs interne werkaantekeningen heeft zij ingezien. Op verzoek van verzoekster zijn haar afschriften verstrekt van alle stukken welke zij na inzage apart heeft gelegd, teneinde deze voor haar te kopiëren.

Op de correspondentie tussen BJA en de ex-man van verzoekster na heeft verzoekster alle stukken ingezien. Geen inzage is gegeven in de stukken die betrekking hebben op de klachtprocedure van de ex-man van verzoekster bij de Klachtencommissie van BJA.

(...)

BJA voegt tevens de uitspraak van de Klachtencommissie van 14 mei 2001 (...) bij, welke uitspraak inclusief de aanbeveling is overgenomen door de directie van BJA. Onder het kopje "VERWEER" is te lezen dat BJA ten overstaan van de Klachtencommissie reeds heeft verklaard dat verzoekster op 13 december 2000 en op 26 maart 2001 het complete dossier ter inzage heeft gehad met uitzondering van het klachtdossier van de vader en enkele brieven van de vader, het ontbrekende contactjournaal van de eerste gezinsvoogd en correspondentie rond het PAR-rapport. Bij de overgang van ons computerprogramma van WP naar Word is het contactjournaal van de eerste gezinsvoogd verloren gegaan. De correspondentie rond het PAR-rapport is opgezocht en alsnog aan de moeder ter inzage gegeven...”

II. Ten aanzien van het verzoek om vergoeding van de door verzoekster ten behoeve van haar dochter betaalde premie ziektekostenverzekering

“...Het klopt dat het verzoek tot restitutie van betaalde premie ziektekostenverzekering in de periode 6 december 1999 tot 31 maart 2000 niet is ingewilligd door BJA. Op de brief van BJA van 8 mei 2000 (...) na, is er geen schriftelijk antwoord aangetroffen op de faxberichten van verzoekster van 31 maart 2000, 5 mei 2000 en 9 januari 2001, zodat het ervoor moet worden gehouden dat deze niet zijn beantwoord. Een reden voor het uitblijven van schriftelijke antwoorden is er niet. Vermoedelijk zijn de medewerkers, die steeds grote hoeveelheden brieven en faxberichten van verzoekster kregen, deze brieven vergeten te beantwoorden. Geen bericht kan worden gelijkgesteld met afwijzing van het verzoek.

Uithuisplaatsing brengt niet automatisch mee dat een gezinsvoogdij-instelling het kind tegen ziektekosten verzekert. Als het kind via de ouder(s) ziekenfonds verzekerd is, dan blijft deze ziekenfondsverzekering gehandhaafd. Het kind wordt dan aanvullend verzekerd via VGZ, door BJA. Als het kind particulier tegen ziektekosten is verzekerd, dan wordt deze verzekering in beginsel voortgezet, tenzij er redenen zijn om het kind te verzekeren via de justitieregeling. Als een uit huis geplaatst kind niet tegen ziektekosten verzekerd blijkt te zijn, dan wordt het kind door BJA via de justitieregeling bij VGZ verzekerd.

Verzoekster heeft bij brief van 15 februari 2000 (...) aan BJA kenbaar gemaakt dat haar dochter bij Zilveren Kruis is verzekerd (...) Er waren voor BJA geen redenen om het kind aan te melden bij VGZ.

In haar brief van 31 maart 2000 (...) stelt verzoekster echter: "Zoals u weet is de verzekering van het kind na uithuisplaatsing de zorg van BJA. BJA heeft nog steeds aan zijn plichten niet voldaan om (de dochter; N.o.) te verzekeren. Om eventuele problemen te voorkomen heb ik S. niet van mijn polis afgeschreven en heb ik zelf zorg gedragen dat de tijdelijke verzorgers van S. via (de pleegzorginstelling; N.o.) geïnformeerd werden over de ziektekostenverzekering van S. via mijn polis".

Kennelijk heeft verzoekster tussen 15 februari 2000 en 31 maart 2000 aan de gezinsvoogd laten blijken dat zij vindt dat BJA haar dochter via de justitieregeling moet verzekeren. Om problemen hierover met verzoekster te vermijden is de dochter van verzoekster toch (en in feite onnodig) aangemeld voor de justitieregeling bij VGZ door BJA.

Uit navraag bij de leidinggevende in deze zaak is de directie gebleken dat de leidinggevenden het principiële onjuist zouden vinden als de moeder premierrestitutie zou krijgen. (...), de werkbegeleider in deze zaak, kan zich herinneren dat zij de gezinsvoogd erop heeft gewezen dat zij de kwestie rond de ziektekostenverzekering met verzoekster moest bespreken. Of (...), de gezinsvoogd destijds, dit ook heeft gedaan kan niet meer worden achterhaald, nu (voornoemde gezinsvoogd; N.o.) niet meer werkzaam is bij BJA en een en ander niet uit de stukken in het dossier blijkt. Dit laat echter onverlet dat BJA ervan uit mocht gaan dat verzoekster haar dochter in haar verzekering zou houden, te meer nu zij zelf de verzorgers van het bestaan van de verzekering op de hoogte heeft gesteld. Pas toen bleek dat verzoekster hier anders over dacht, heeft de gezinsvoogd actie ondernomen om de dochter van verzoekster te doen aanmelden voor de justitieregeling. De administratie van BJA heeft de aanmelding kennelijk voor alle zekerheid met terugwerkende kracht geregeld, wat eigenlijk niet hoefde omdat het kind tot datum aanmelding was verzekerd via de moeder. Premierrestitutie door BJA aan de moeder is daarom niet aan de orde..."

III. Ten aanzien van het door BJA in de brief van 3 mei 2001 gestelde met betrekking tot het kennismakingsgesprek met de gezinsvoogd op 26 april 2001

"...De uitnodiging voor het kennismakingsgesprek van 26 april 2001 is schriftelijk gedaan door (de werkbegeleider; N.o.) op 18 april 2001. Het faxbericht van 11 mei 2001 is schriftelijk beantwoord door R. bij brief van 23 mei 2001..."

BJA zond de Nationale ombudsman van beide brieven een afschrift.

D. Reactie verzoekster

Verzoekster bleef bij haar standpunt.

Achtergrond

1. Algemeen

Op grond van artikel 254 van Boek 1 van het Burgerlijk Wetboek (BW) kan de kinderrechter een minderjarige onder toezicht stellen van een gezinsvoogdij-instelling indien hij zodanig opgroeit dat zijn zedelijke of geestelijke belangen of zijn gezondheid ernstig worden bedreigd. De kinderrechter bepaalt de duur van de ondertoezichtstelling op ten hoogste een jaar, en hij kan deze telkens voor ten hoogste een jaar verlengen (artikel 256). De gezinsvoogdij-instelling houdt toezicht op de minderjarige en zorgt dat aan de minderjarige en de met het gezag belast ouder hulp en steun wordt geboden ten einde de bedoelde bedreiging af te wenden (artikel 257).

Indien dat noodzakelijk is in het belang van de verzorging en opvoeding van de minderjarige of tot onderzoek van diens geestelijke of lichamelijke gesteldheid, kan de kinderrechter de gezinsvoogdij-instelling machtigen de minderjarige gedurende dag en nacht uit huis te plaatsen (artikel 261). De gezinsvoogdij-instelling kan de uithuisplaatsing beëindigen. Ook kan de kinderrechter, op verzoek van de ouder of van de minderjarige van twaalf jaar of ouder, de machtiging tot uithuisplaatsing intrekken (artikel 263).

Op verzoek van de gezinsvoogdij-instelling, de met het gezag belaste ouder of de minderjarige van twaalf jaar of ouder, kan de kinderrechter de gezinsvoogdij-instelling die het toezicht heeft, vervangen door een andere (artikel 254).

2. Wet persoonsregistraties (Wet van 23 december 1993, Stb. 690; vervallen per 1 september 2001, Stb. 337)

Artikel 19, eerste en tweede lid:

“1. Voor een persoonsregistratie als bedoeld in artikel 17, wordt een reglement vastgesteld.

2. Het reglement alsmede de wijziging en intrekking daarvan, wordt openbaar gemaakt en voor een ieder ter inzage gelegd overeenkomstig regels bij algemene maatregel van bestuur te stellen.”

Artikel 29:

“1. De houder deelt een ieder op diens verzoek schriftelijk binnen vier weken mede of hem betreffende persoonsgegevens in de registratie zijn opgenomen.

2. Indien zodanige gegevens in de registratie zijn opgenomen, stelt de houder de verzoeker desverlangd binnen vier weken na ontvangst van het verzoek schriftelijk een volledig overzicht daarvan met inlichtingen over de herkomst ter beschikking.

3. Indien een gewichtig belang van de verzoeker dit eist, voldoet de houder aan een verzoek als bedoeld in dit artikel, in een andere dan schriftelijke vorm, die aan dat belang is aangepast.

4. De houder draagt zorg voor een deugdelijke vaststelling van de identiteit van de verzoeker.

5. De verzoeken, bedoeld in het eerste en tweede lid, worden ten aanzien van minderjarigen die de leeftijd van zestien jaren nog niet hebben bereikt, en ten aanzien van onder curatele gestelden gedaan door hun wettelijke vertegenwoordigers. De betrokken mededeling geschiedt eveneens aan de wettelijke vertegenwoordigers. “

Artikel 30:

“De houder kan weigeren aan een in artikel 29 bedoeld verzoek te voldoen, voor zover dit noodzakelijk is in het belang van:

- a. de veiligheid van de staat;
- b. de opsporing en vervolging van strafbare feiten;
- c. economische en financiële belangen van de staat en andere openbare lichamen;
- d. inspectie, controle en toezicht door of vanwege overheidsorganen of andere organen met een publiekrechtelijke taak;
- e. gewichtige belangen van anderen dan de verzoeker, de houder daaronder begrepen.”

Artikel 34:

“1. Indien de houder niet aan een verzoek als bedoeld in de artikelen 29, 31 of 32 voldoet dan wel niet in schriftelijke vorm daaraan voldoet, kan de betrokkene zich tot de arrondissementsrechtbank wenden met het schriftelijk verzoek, de houder te bevelen alsnog aan dat verzoek te voldoen dan wel in schriftelijke vorm daaraan te voldoen. (...)”

2. Het verzoekschrift moet worden ingediend binnen acht weken na ontvangst van het antwoord van de houder. Indien de houder niet binnen de gestelde termijn heeft geantwoord, moet het verzoekschrift worden ingediend binnen acht weken na afloop van die termijn.

3. De betrokkene kan zich ook binnen de in het tweede lid gestelde termijn tot de Registratiekamer wenden met het verzoek te bemiddelen of te adviseren in zijn geschil met de houder...”

3. Wet op de jeugdhulpverlening (Wet van 8 augustus 1989, Stb. 358)

Artikel 42:

“Een uitvoerder en een plaatsende instantie verstrekken aan de jeugdige desgevraagd zo spoedig mogelijk inzage in en afschrift van de bescheiden die deze met betrekking tot de jeugdige onder zich hebben.”

Artikel 44:

“1. De inzage in of afschrift van de bescheiden wordt aan de jeugdige geweigerd, indien deze:

- a. jonger dan twaalf jaren is, of
- b. minderjarig is en de leeftijd van twaalf jaren heeft bereikt en niet in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen terzake.

2. In de gevallen, bedoeld in het eerste lid, worden desgevraagd aan de wettelijke vertegenwoordiger inlichtingen, dan wel de inzage in of het afschrift van de bescheiden verstrekt.

3. Inlichtingen over, inzage in of afschrift van bescheiden kan eveneens worden geweigerd, indien de persoonlijke levenssfeer van een ander dan de jeugdige daardoor zou worden geschaad.

4. Voor de verstrekking van een afschrift kan de kostprijs daarvan in rekening worden gebracht.”

Artikel 45:

“1. De uitvoerder en de plaatsende instantie treffen een schriftelijke regeling waarin het recht op inzage in en afschrift van gegevens, alsmede de beperkingen aan het verstrekken van inlichtingen en inzage worden geregeld overeenkomstig de artikelen 42 tot en met 44.

2. Deze regeling wordt aan de belanghebbenden beschikbaar gesteld.”

4. Privacyreglement van de Stichting Bureau Jeugdzorg Amsterdam

Aan het gestelde in 19 van de Wet persoonsregistraties en artikel 45 van de Wet op de Jeugdhulpverlening, heeft de Stichting Bureau Jeugdzorg Amsterdam uitvoering gegeven door middel van een Privacyreglement, in werking getreden op 1 januari 1998.

Artikel 12:

“1. Indien de geregistreerde van zijn wettelijk recht op kennisneming, inzage of correctie gebruik wenst te maken wendt hij zich tot de houder, onder vermelding van de naam van

de betrokken jeugdige. Verzoeken die hieraan niet voldoen worden niet in behandeling genomen.

2. De houder weigert een dergelijk verzoek indien de verzoeker zich niet afdoende kan legitimeren.

3. Bovengenoemde verzoeken worden ten aanzien van de jeugdige die de leeftijd van twaalf jaren nog niet heeft bereikt, alsmede indien deze de leeftijd van twaalf jaren wel heeft bereikt maar niet in staat geacht kan worden tot een redelijke afweging van zijn belangen ter zake, gedaan door de wettelijke vertegenwoordiger.

4. Bovengenoemde verzoeken worden ten aanzien van de minderjarige geregistreerde die de leeftijd van zestien jaar nog niet bereikt heeft en voor zover de hulpverlening niet op hem of haar gericht is, gedaan door de wettelijk vertegenwoordiger.”

Artikel 13:

“1. Indien een verzoek wordt gedaan tot kennisneming en inzage, doet de houder de verzoeker binnen vier weken mededeling of over hem of haar op enigerlei wijze persoonsgegevens in de cliëntenregistratie zijn opgenomen, tenzij sprake is van een van de situaties genoemd in artikel 11 lid 1.

2. Indien van een persoon persoonsgegevens in de registratie van de houder zijn opgenomen, stelt de houder na ontvangst van een verzoek hiertoe binnen vier weken aan de verzoeker schriftelijk een overzicht ter beschikking van de hem betreffende persoonsgegevens.

3. De houder kan voor de inwilliging van voornoemd verzoek een vergoeding van de kosten vragen tot een landelijk bepaald maximum, welke vergoeding bij vooruitbetaling dient te worden gedaan. De vergoeding wordt terugbetaald, indien het verzoek wordt geweigerd dan wel nadat de houder op verzoek van de betrokkene of op bevel van de rechter tot verbetering, aanvulling of verwijdering is overgegaan.

4. Indien in het dossier persoonsgegevens betreffende de verzoeker zijn opgenomen, wordt hierin inzage gegeven en afschrift verleend tenzij:

- a. een gewichtig belang van derden zich tegen het onverkort verlenen van inzage in bepaalde bescheiden verzet;
- b. de belangen genoemd in artikel 30 van de Wet Persoonsregistraties in het geding zijn, inclusief een gewichtig belang van de houder;
- c. indien inzage geweigerd wordt op grond van belangen van anderen zoals bedoeld onder a, kan inzage wel gegeven worden indien deze andere geregistreerden zich, op verzoek

van degene die inzage wenst, schriftelijk akkoord verklaren met het verlenen van inzage en afschrift. Een weigering door de houder dient in die gevallen nader gemotiveerd te worden.

5. De in het dossier aanwezige bescheiden blijven in het bezit van de houder.

6. Persoonlijke werkaantekeningen en rapporten die in bewerking zijn, zijn niet ter inzage.”

5. Wet Nationale ombudsman (Wet van 4 februari 1981, Stb. 35).

Artikel 16, aanhef en onder g.:

“De ombudsman is niet bevoegd een onderzoek als bedoeld in artikel 12, eerste lid, of artikel 15 in te stellen of voort te zetten:

(...)

g. Ten aanzien van gedragingen waarop de rechterlijke macht toeziet.”