



Rapport

Datum: 26 mei 2004

Rapportnummer: 2004/186

Klacht

Verzoekster klaagt over de wijze waarop een medewerker (te weten een gezinsvoogd) van het Leger des Heils, Stichting Welzijns- en Gezondheidszorg, Ambulante Jeugdbescherming en Jeugdhulpverlening (AJL) te Leusden, zich heeft uitgelaten over een minderjarige vrouw die in het kader van de maatregel van ondertoezichtstelling bij verzoekster verbleef. Verzoekster klaagt er in dit verband met name over dat deze medewerker ongepaste opmerkingen over deze minderjarige heeft gemaakt door te zeggen dat 'haar achterwerk er wel mocht wezen', 'het zogenaamde misbruik een gestoorde seksuele fantasie was en dat zij zich met alle plezier had laten suf neuken', 'dat meisjes zoals zij dit altijd doen', 'haar zus die de hoer speelt met iedere buitenlander meeding' en 'haar moeder die hoogzwanger was met hem had geflirt', althans woorden van gelijke aard en/of strekking.

Verder klaagt verzoekster erover dat de directeur van de AJL te Leusden, tot het moment dat zij zich tot de Nationale ombudsman wendde, geen maatregelen heeft genomen naar aanleiding van het oordeel van de Provinciale Klachtencommissie van 31 mei 2002 alsmede heeft nagelaten haar dit op grond van artikel 51, derde lid van de Wet op de jeugdhulpverlening (tijdig) mede te delen.

Verzoekster klaagt er voorts over dat medewerkers van de AJL te Leusden uitvoering hebben gegeven aan de beschikking van de kinderrechter van 9 juni 2000 en 22 juni 2000 waarbij ten aanzien van de hiervóór bedoelde minderjarige een machtiging tot plaatsing in een gesloten inrichting is verleend.

Tot slot klaagt verzoekster erover dat de gezinsvoogd de betreffende minderjarige op onjuiste gronden heeft laten instemmen met de plaatsing in een gesloten inrichting.

Beoordeling

I. Inleiding

Bij beschikking van de kinderrechter te Maastricht van 23 mei 2000 is de minderjarige X onder toezicht gesteld van de Stichting Welzijns- en Gezondheidszorg Ambulante Jeugdbescherming en Jeugdhulpverlening (verder: AJL). De heer M. werd benoemd tot gezinsvoogd over X. Op 25 mei 2000 verleende de kinderrechter een machtiging tot uithuisplaatsing van X. X werd vervolgens in het gezin van verzoekster geplaatst. Verzoekster is bestuurslid van de stichting Y te Z welke onder meer het scheppen van voorwaarden ten behoeve van een leefgemeenschap voor de verzorging en opvoeding van kinderen ten doel heeft. Nadat de AJL daartoe machtiging van de rechter had gevraagd en verkregen, werd X op 7 september 2000 in een gesloten inrichting geplaatst.

II. Ten aanzien van de wijze waarop de gezinsvoogd zich heeft uitgelaten over een minderjarige vrouw die in het kader van de maatregel van ondertoezichtstelling bij verzoekster verbleef.

1. Verzoekster klaagt er in de eerste plaats over dat de gezinsvoogd M. tegenover de minderjarige X een aantal malen ongepaste opmerkingen heeft gemaakt. Deze opmerkingen zouden uiterst seksueel getint zijn geweest, aldus verzoekster. Ook tegenover derden zou M. zich op een dergelijke wijze over X hebben uitgelaten. Verzoekster acht deze handelwijze onaanvaardbaar.

2. In reactie op deze klacht liet de AJL weten dat niet was gebleken dat de gezinsvoogd de door verzoekster geuite opmerkingen had gemaakt. Wel werd toegegeven dat M. een opmerking over de omvang van het achterwerk van X had gemaakt. Hoewel deze opmerking volgens de AJL niet als seksueel getint was bedoeld, gaf de AJL wel aan het te betreuren dat M. deze opmerking had gemaakt.

3. Gezinsvoogd M. heeft gedurende de diverse klachtprocedures steeds ontkend ongepaste dan wel seksueel getinte opmerkingen te hebben gemaakt. Wel erkende hij een opmerking over de omvang van het achterwerk van X te hebben gemaakt. M. gaf aan dat hij met de opmerking 'dat het achterwerk van X er wel mocht wezen', slechts had bedoeld op de omvang daarvan. Hij zou deze opmerking hebben gemaakt nadat X tegen hem had gezegd "dat ze wel een dikke kont had". Met deze opmerking had hij geen enkele seksuele bedoeling. De overige door verzoekster genoemde opmerkingen waren volgens M. volledig uit de lucht gegrepen.

4. In haar brief van 28 juni 2000 gaf de dochter van verzoekster aan dat zij op 15 juni 2000 met M. had gesproken, waarbij hij onder meer tegen haar zou hebben gezegd dat X 'een gestoorde seksuele fantasie zou hebben' en 'zich suf had laten neuken'.

5. De minderjarige X stelde in haar brief van 28 juni 2000 dat M. op enig moment tegen haar heeft gezegd dat haar kont er wel mocht wezen. Verder zou hij met haar hebben gesproken over zijn (eerste) seksuele ervaringen en zou hij na afloop van een zitting tegen haar hebben gezegd dat haar advocate er wel mocht wezen.

6. Bij beslissing van 10 juli 2001 verklaarde de interne klachtencommissie de klacht van verzoekster op dit punt ongegrond. Wel gaf zij aan dat M. de opmerking over het achterwerk van X beter niet had kunnen maken.

7. De Nationale ombudsman overweegt op dit punt het volgende.

Het is een vereiste van professionaliteit dat ambtenaren in hun contacten met burgers een zakelijke en objectieve houding aannemen en zich beheerst en zorgvuldig uitdrukken. In hun taalgebruik dienen medewerkers van een bestuursorgaan dan ook de nodige professionaliteit in acht te nemen en burgers zoveel mogelijk correct te woord te staan.

Ten aanzien van de opmerking van M. dat de kont van X er wel mocht wezen.

8. Gelet op de reacties van de AJL en van M., moet ervan worden uitgegaan dat M. de opmerking over het achterwerk van X daadwerkelijk heeft gemaakt. De Nationale ombudsman benadrukt dat de wijze waarop iemand de gedraging van een ander ervaart, bij uitsluiting subjectief is en derhalve ook moeilijk toetsbaar. Nu echter is komen vast te staan dat de heer M. de door verzoekster aangegeven uitlating over het achterwerk van X heeft gedaan, is de Nationale ombudsman van oordeel dat M. hiermee geen professionele woordkeuze heeft gebezigd noch de vereiste zakelijke houding heeft aangenomen.

De onderzochte gedraging is in zoverre niet behoorlijk.

Ten aanzien van de overige door verzoekster genoemde opmerkingen.

9. In het algemeen onthoudt de Nationale ombudsman zich van het geven van een oordeel over een (onderdeel van een) klacht, als de stellingen van verzoeker (op dat punt) lijnrecht staan tegenover de stellingen van het bestuursorgaan. Die situatie doet zich niet voor als er sprake is van omstandigheden op grond waarvan aan de ene stelling meer geloof kan worden gehecht dan aan de andere stelling.

In dit geval staat de lezing van verzoekster over de door M. gebezigde opmerkingen lijnrecht tegenover de lezing daarover van de AJL, respectievelijk M. Ter onderbouwing van haar standpunt heeft verzoekster een schriftelijke verklaring van haar dochter alsmede van de minderjarige X overgelegd. Uit die verklaringen blijkt echter dat tijdens de gesprekken die Jx (dochter verzoekster) en X in deze sfeer met M. stellen te hebben gehad, geen derden aanwezig waren die hun verhaal kunnen staven. Wat gedurende deze gesprekken precies is besproken valt dus niet meer te achterhalen. Bovendien heeft M. gemotiveerd betwist dat hij op 15 juni 2000 met de dochter van verzoekster heeft gesproken. Hij heeft daartoe onder meer een afschrift van zijn agenda overgelegd waaruit valt af te leiden dat hij die dag elders afspraken had. Verder is in dit verband nog van belang dat verzoekster, haar dochter en X deze grieven pas voor het eerst in hun brieven van 28 juni 2000, derhalve na de beslissing van de rechter dat X in een gesloten instelling mocht worden geplaatst, naar voren hebben gebracht. In de brieven die verzoekster en X kort voordien hebben geschreven (ondermeer de brief van verzoekster van 24 juni 2000 en de brief van X van 26 juni 2000 (zie Bevindingen, onder **B.**), wordt over dit beweerdelijke ongepaste gedrag van M. met geen woord gerept. Voorts is ook niet gebleken dat verzoekster of X deze bezwaren kenbaar hebben gemaakt aan de advocaat van X dan wel aan de kinderrechter. Geoordeeld wordt dan ook dat in dit geval meer waarde moet worden gehecht aan de lezing van M. dan aan de lezing van verzoekster.

Op dit punt is de onderzochte gedraging behoorlijk.

III. Ten aanzien van de klacht dat de directeur van de AJL geen maatregelen heeft genomen naar aanleiding van het oordeel van de Provinciale Klachtencommissie van 31 mei 2002 alsmede heeft nagelaten haar dit op grond van artikel 51, derde lid van de Wet op de jeugdhulpverlening (tijdig) mede te delen.

1. Verzoekster wendde zich op 18 april 2002 met een drietal klachten over de interne klachtencommissie tot de Provinciale Klachtencommissie. Haar eerste klacht betrof de grief dat de interne klachtencommissie in haar oordeel niet had aangegeven op welk soort vergoeding zij recht had voor het verblijf van de minderjarige N. in haar gezin. Haar tweede klacht betrof de duur van de klachtbehandeling en de derde klacht betrof de grief van verzoekster dat de interne klachtencommissie - ondanks een eerdere toezegging daartoe - haar klachten over de uitlatingen van de gezinsvoogd niet opnieuw had behandeld.

2. De Provinciale Klachtencommissie heeft in haar uitspraak van 31 mei 2002 de eerste en tweede klacht van verzoekster gegrond verklaard en daarbij de AJL de aanbeveling gedaan - nu ter zitting toch was afgesproken dat de interne klachtencommissie zich opnieuw zou buigen over de derde klacht van verzoekster - ook de eerste klacht van verzoekster opnieuw ter behandeling aan de interne klachtencommissie voor te leggen. Ten aanzien van het derde klachtonderdeel heeft de Provinciale Klachtencommissie zich om die reden van een oordeel onthouden.

3. Naar aanleiding van deze uitspraak verzocht verzoekster de directeur van de AJL om zich uit te laten over de door de Provinciale Klachtencommissie gedane aanbeveling alsmede een zittingsdatum voor een nieuwe behandeling te bepalen. In antwoord hierop liet de directeur van de AJL verzoekster weten dat hij de aanbeveling ter commentaar had voorgelegd aan de interne klachtencommissie.

4. In haar antwoord aan de Nationale ombudsman met betrekking tot deze klacht, heeft de AJL erkend dat vergeten is verzoekster te informeren over het standpunt van de directeur. Het AJL achtte de klacht van verzoekster op dit punt dan ook gegrond en bood verzoekster hiervoor haar excuses aan. De AJL merkte verder op dat zij de overige klacht van verzoekster op dit punt niet gegrond achtte. De directeur van de AJL had de aanbeveling voorgelegd aan de interne klachtencommissie die hem vervolgens had laten weten geen toezegging te hebben gedaan om de klachten van verzoekster opnieuw in behandeling te nemen en daarvoor ook geen enkele aanleiding te zien. De directeur besloot hierop geen maatregelen te nemen nu de interne klachtencommissie de klacht van verzoekster over het toekennen van een vergoeding reeds in eerste instantie gegrond had verklaard en verzoekster die vergoeding inmiddels ook had ontvangen.

Het niet informeren van verzoekster.

5. Ingevolge artikel 48, derde lid, en artikel 51, tweede lid, van de Wet op de Jeugdhulpverlening (zie Achtergrond, onder 2.) dient een instelling (in dit geval de

directeur van de AJL) de klager en de Provinciale Klachtencommissie zo spoedig mogelijk na ontvangst van de uitspraak van de Provinciale Klachtencommissie mede te delen of en zo ja welke maatregelen naar aanleiding van die uitspraak zullen worden genomen. In artikel 13 van het Klachtenreglement AJL (zie Achtergrond, onder 3.) is nader bepaald dat deze mededeling binnen één maand na ontvangst van de uitspraak van de provinciale klachtencommissie dient te geschieden.

6. Uit het onderzoek van de Nationale ombudsman is gebleken dat de Provinciale Klachtencommissie op 31 mei 2002 uitspraak heeft gedaan. De directeur van de AJL heeft de Provinciale Klachtencommissie vervolgens per brief van 19 augustus 2002 laten weten dat hij geen aanleiding zag de klachten van verzoekster opnieuw in behandeling te nemen. Verzoekster heeft hij hierover niet geïnformeerd. Zoals de AJL in reactie op dit klachtonderdeel heeft erkend, heeft de directeur van de AJL onzorgvuldig gehandeld door verzoekster, in strijd met de wettelijke bepalingen alsmede de eigen klachtenregeling op dit punt, niet te informeren over zijn beslissing. Dit klemt temeer omdat verzoekster hierdoor tevens de mogelijkheid is ontnomen om zich op grond van artikel 50 van de Wet op de Jeugdhulpverlening (zie Achtergrond, onder 2.) bij de Provinciale Klachtencommissie te beklagen over de inhoud van de mededeling van de directeur. Het is dan ook terecht dat de AJL verzoekster voor dit verzuim haar excuses heeft aangeboden.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

Het niet nemen van maatregelen.

7. De Provinciale Klachtencommissie beoordeelt de gegrondheid van de klacht. De Provinciale Klachtencommissie heeft de bevoegdheid om aan haar oordeel aanbevelingen te verbinden. Op grond van artikel 51 van de Wet op de jeugdhulpverlening (zie Achtergrond, onder 2.) dient de uitvoerder of instelling op wie het oordeel betrekking heeft, vervolgens de klager en de Provinciale Klachtencommissie zo spoedig mogelijk na ontvangst van de uitspraak schriftelijk mede te delen of, en zo ja, welke maatregelen naar aanleiding van het oordeel en/of de aanbeveling zijn of zullen worden genomen. De uitspraak van de Provinciale Klachtencommissie is derhalve geen bindende uitspraak. Dit betekent dat de directeur van de AJL omtrent de beslissing om wel of geen gevolgen te verbinden aan de uitspraak van de Provinciale Klachtencommissie een zekere mate van beleidsvrijheid toekomt. Dit laat echter onverlet dat wel beoordeeld kan worden of de directeur in dit geval in redelijkheid tot zijn (afwijzende) beslissing heeft kunnen komen. Daarbij is het volgende van belang.

8. Aan zijn beslissing om geen maatregelen te verbinden aan de uitspraak van de Provinciale Klachtencommissie, legde de directeur twee redenen ten grondslag. Ten eerste gaf hij aan dat de interne klachtencommissie de klachten van verzoekster

reeds gegrond had verklaard; ten tweede dat er geen enkele toezegging door de AJL was gedaan om verzoeksters klachten opnieuw in behandeling te nemen. De Nationale ombudsman merkt hierover het volgende op.

De eerdere gegrondverklaring van verzoeksters klachten.

9. Uit het onderzoek van de Nationale ombudsman is gebleken dat verzoekster er in eerste instantie bij de interne klachtencommissie over heeft geklaagd dat zij geen pleegzorgvergoeding heeft ontvangen. De interne klachtencommissie heeft in haar uitspraak van 21 december 2001 hierover opgemerkt dat het niet juist was dat verzoekster nog geen vergoeding had ontvangen. De interne klachtencommissie heeft hierbij echter niet aangegeven op welk soort vergoeding zij hierbij doelde. Zoals de Provinciale Klachtencommissie in haar uitspraak van 31 mei 2002 terecht heeft geoordeeld, is dit niet juist. De interne klachtencommissie had in haar motivering nadrukkelijk moeten aangeven of verzoekster recht had op een pleegzorgvergoeding of een kamerbewoningsvergoeding omdat partijen juist hierover van mening verschilden. Door dit na te laten heeft de interne klachtencommissie partijen het strijdpunt tussen partijen laten bestaan en hiermee geen recht gedaan aan de klacht van verzoekster. De Nationale ombudsman acht het standpunt van de AJL, inhoudende dat de klacht van verzoekster op dit punt reeds gegrond was verklaard, dan ook onjuist.

Ten aanzien van de toezegging

10. Zowel de interne klachtencommissie als de heer L. (degene die de AJL vertegenwoordigde ter zitting van de Provinciale Klachtencommissie) hebben aan de directeur van de AJL aangegeven dat zij geen toezegging hadden gedaan om de klacht(en) van verzoekster opnieuw in behandeling te nemen. Daarmee geconfronteerd heeft de heer L. verder nog aangegeven dat de Provinciale Klachtencommissie zijn opmerkingen onjuist heeft geïnterpreteerd en dat de weergave in zowel de eindbeslissing alsmede in het verslag van de hoorzitting, niet overeenkomt met hetgeen daadwerkelijk is gezegd tijdens de hoorzitting. De Nationale ombudsman is echter van mening dat het in deze zaak niet zozeer gaat om de vraag of L., al dan niet namens de interne klachtencommissie, een concrete toezegging heeft gedaan, maar om de vraag of de uitspraken die L. gedurende de mondelinge behandeling van de Provinciale Klachtencommissie op 6 mei 2002 heeft gedaan - in een zaak waarbij verzoekster direct belang had - van dien aard waren dat verzoekster aan deze uitspraken, als waren zij aan een haar gerichte toezegging, de gerechtvaardigde verwachting mocht ontleenen dat de AJL (en daarmee de interne klachtencommissie) zich dienovereenkomstig zou gedragen. In het kader van de rechtszekerheid is het namelijk van belang dat niet alleen gedane toezeggingen maar ook gewekte en/of gerechtvaardigde verwachtingen worden gehonoreerd. Niet elke mededeling van een medewerker van een bestuursorgaan leidt er evenwel toe dat het betrokken bestuursorgaan is gehouden te handelen overeenkomstig

de daardoor gewekte verwachtingen. Aan de hand van de omstandigheden van het geval dient te worden beoordeeld in hoeverre de betrokkene redelijkerwijs mocht vertrouwen op de juistheid van hetgeen hem werd medegedeeld, met andere woorden of er sprake is van gerechtvaardigde verwachtingen. Beoordeeld moet dan ook worden of de mededelingen van L. bij verzoekster het gerechtvaardigde vertrouwen hebben gewekt dat haar klachten opnieuw in behandeling zouden worden genomen. Dit is inderdaad het geval. De Nationale ombudsman baseert zich hierbij op het feit dat uit het verslag van de hoorzitting alsmede de beslissing van de Provinciale Klachtencommissie blijkt dat L. niet alleen bij verzoekster (en haar gemachtigde) de indruk heeft gewekt dat er alsnog een nieuwe behandeling van haar klachten zou plaatsvinden, doch ook bij alle leden van de Provinciale Klachtencommissie. De uitlatingen van L. ter zitting zijn voor de Provinciale Klachtencommissie kennelijk zelfs reden geweest zich niet inhoudelijk uit te laten over de klachten van verzoekster.

11. De directeur had in dit geval dan ook niet in redelijkheid voorbij kunnen gaan aan de uitspraak (en de aanbeveling) van de Provinciale Klachtencommissie. Door dit wel te doen heeft hij het vertrouwen van verzoekster in een behoorlijke klachtafhandeling onnodig beschaamd.

De onderzochte gedraging is dan ook niet behoorlijk.

IV. Ten aanzien van de klacht dat medewerkers van de AJL uitvoering hebben gegeven aan de beschikking van de kinderrechter van 9 juni 2000 en 22 juni 2000.

1. Op het moment dat verzoekster hoorde dat X niet was weggelopen maar door enkele jongens was meegenomen en misbruikt, besloot zij X een tweede kans te geven. Volgens verzoekster zou het toen ook veel beter zijn gegaan met X. Zij vond het dan ook onbegrijpelijk dat de AJL desondanks de tenuitvoerlegging van de gesloten plaatsing van X heeft doorgezet. Dit achtte zij niet in het belang van X.

2. De AJL liet in reactie op deze klacht weten dat aan haar beslissing om de rechter om een machtiging plaatsing in een gesloten setting te verzoeken, meerdere redenen ten grondslag lagen. De AJL gaf aan hiertoe te zijn overgegaan omdat zij dit op grond van de problematiek van X en het feit dat verblijf van X bij verzoekster niet langer mogelijk was én niet in het belang van X werd geacht, nodig achtte. De AJL was van mening dat onderzoek en behandeling van X in een gesloten setting op dat moment de meest geïndiceerde vorm van hulpverlening was.

3. De Nationale ombudsman is van oordeel dat bestuursorganen, gezien de verdeling van machten in onze rechtsstaat, prompte uitvoering behoren te geven aan een vonnis van de onafhankelijke rechter in een bepaalde zaak. Deze grondregel kan slechts uitzondering lijden, indien er een - naar objectieve maatstaven gemeten - onmogelijkheid tot uitvoering van het vonnis in de betreffende zaak aanwezig moet worden geacht. Dit betekent dat er

voor de Nationale ombudsman slechts dan reden is de daadwerkelijke tenuitvoerlegging van de rechterlijke uitspraken af te keuren indien zou moeten worden geoordeeld dat de AJL - naar objectieve maatstaven gemeten - in de onmogelijkheid verkeerde tot uitvoering over te gaan.

Een dergelijke omstandigheid doet zich in dit geval niet voor.

De onderzochte gedraging is op dit punt behoorlijk.

4. Ten overvloede merkt de Nationale ombudsman het volgende op.

Uit het onderzoek van de Nationale ombudsman is gebleken dat aan de plaatsing van X bij verzoekster een heel traject vooraf is gegaan. Daarnaast heeft verzoekster ook zelf aangegeven dat de plaatsing van X bij haar bij aanvang ook niet geheel naar wens verliep. Zoals in de bijlage bij het verzoekschrift tot verlening van een (spoed)machtiging tot gesloten (crisis)plaatsing staat weergegeven, vormde het weglopen van X dan ook niet de enige reden voor de AJL om de rechter om bedoelde machtiging te verzoeken. Blijkens de rechterlijke beschikking van 22 juni 2000 waren er, ook nadat X weer terecht was en hierover haar verhaal had gedaan, kennelijk nog voldoende andere feiten en omstandigheden die een spoedige plaatsing in een gesloten inrichting rechtvaardigden. De rechter achtte de situatie van X zelfs zo ernstig dat hij in zijn beschikking expliciet heeft bepaald dat het ministerie van Justitie gehouden was zijn beslissing op de kortst mogelijke termijn ten uitvoer te leggen. Op het moment dat verzoekster besloot X nog een tweede kans te bieden, was in die (problematische) situatie geen verandering opgetreden. De situatie zoals die door de rechter ten tijde van het nemen van zijn beslissing aanwezig werd geacht, deed zich nog onverkort voor.

V. Ten aanzien van de klacht dat de gezinsvoogd de betreffende minderjarige op onjuiste gronden heeft laten instemmen met de plaatsing in een gesloten inrichting.

1. Verzoekster merkte in dit verband op dat de gezinsvoogd X zou hebben meegedeeld dat in het geval zij zou instemmen met een gesloten plaatsing, zij niet gesloten geplaatst zou worden maar bij verzoekster mocht blijven.

2. De AJL liet in reactie op deze klacht weten dat zij geen enkele aanwijzing had om aan te nemen dat M. een dergelijke belofte aan X had gedaan. Zij achtte deze klacht van verzoekster dan ook ongegrond.

3. De Nationale ombudsman overweegt het volgende.

De mondelinge behandeling van het verzoek van de AJL om een machtiging tot plaatsing in een gesloten inrichting vond plaats op 20 juni 2000. Ter zitting werd X bijgestaan door haar advocaat. Zowel deze advocaat als de ouders van X hebben ter zitting met een gesloten plaatsing ingestemd. Niet is gebleken dat X aan haar advocaat (of aan de rechter)

heeft laten weten dat zij slechts met deze plaatsing instemde om op die manier juist te voorkomen dat zij daadwerkelijk in een gesloten instelling zou worden geplaatst. Ook na afloop van de zitting heeft zij hierover kennelijk op geen enkele manier met haar advocaat gesproken nu haar advocaat zelfs bij de minister van Justitie op een snelle plaatsing heeft aangedrongen bij gebreke waarvan zij een kort geding zou starten. Verder is gebleken dat X in haar brief van 26 juni 2000 als reden voor het feit dat zij niet in een gesloten inrichting geplaatst wilde worden, slechts aangaf dat verzoekster bereid bleek te zijn haar nog een kans te geven. Zij heeft daarbij niet aangegeven dat zij hierover onjuist

voorgelicht zou zijn door M. De Nationale ombudsman ziet dan ook geen reden M. op dit punt een verwijt te maken.

De onderzochte gedraging is behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Stichting Leger des Heils Welzijns- en Gezondheidszorg, Ambulante Jeugdbescherming en Jeugdhulpverlening (AJL) is gegrond, behalve ten aanzien van de door de gezinsvoogd gemaakte overige opmerkingen, het uitvoering geven aan de beschikking van de kinderrechter van 9 juni 2000 en 22 juni 2000 en de klacht dat de gezinsvoogd de minderjarige op onjuiste gronden heeft laten instemmen met de plaatsing in een gesloten inrichting; op die punten is de klacht niet gegrond.

Onderzoek

Op 15 augustus 2002 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw J. te Eil, ingediend door mevrouw M. Gommans van het AKJ, met een klacht over een gedraging van de Stichting Leger des Heils Welzijns- en Gezondheidszorg, Ambulante Jeugdbescherming en Jeugdhulpverlening (AJL) te Leusden.

Nadat de AJL op verzoek van de Nationale ombudsman nog enige aanvullende informatie had verstrekt, werd naar deze gedraging een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd de AJL verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

Daarnaast werd de betrokken ambtenaren de gelegenheid geboden om commentaar op de klacht te geven. Eén van hen maakte van die gelegenheid gebruik.

Tijdens het onderzoek kregen de AJL en verzoekster de gelegenheid op de door ieder van hen verstrekte inlichtingen te reageren.

Tevens werd de AJL een aantal specifieke vragen gesteld.

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

De reactie van de gemachtigde van verzoekster gaf aanleiding het verslag op een enkel punt te wijzigen en/of aan te vullen.

De reactie van de AJL gaf geen aanleiding het verslag te wijzigen.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Op verzoek van de Raad voor de Kinderbescherming te Maastricht heeft de kinderrechter te Maastricht bij beschikking van 23 mei 2000 de ondertoezichtstelling over de minderjarige X uitgesproken voor de duur van één jaar. Bij beschikking van 25 mei 2000 verleende de kinderrechter te Maastricht de Stichting Welzijns- en Gezondheidszorg Ambulante Jeugdbescherming en Jeugdhulpverlening te Gouda (verder AJL), met ingang van 25 mei 2000, een machtiging tot plaatsing van X bij de stichting Y te Z. Verzoekster is bestuurslid van deze stichting. Blijkens de statuten heeft deze stichting onder meer ten doel het creëren en exploiteren van tehuizen voor dieren, welke in het bijzonder zullen worden bestemd tot rusthuizen voor oude pony's en het scheppen van voorwaarden ten behoeve van een leefgemeenschap voor de verzorging en opvoeding van kinderen.
2. Op 25 mei 2000 liet de gezinsvoogd van X, de heer M., verzoekster weten dat X bij de stichting Y was geplaatst. M. bracht X vervolgens op 26 mei 2000 naar de woning van verzoekster.
3. Op 7 juni 2000 keerde X niet terug naar de woning van verzoekster. Verzoekster meldde dit diezelfde avond bij de AJL. De volgende dag vond er telefonisch overleg plaats tussen verzoekster en de heer M. waarbij onder meer werd afgesproken dat X na terugkeer geplaatst zou worden in een gesloten inrichting.
4. De AJL verzocht de kinderrechter te Maastricht op 9 juni 2000 om met spoed een machtiging te verlenen tot plaatsing van X in een gesloten inrichting. In dit verzoekschrift staat, voor zover van belang voor het onderzoek, het volgende vermeld:

"...Op 23 mei jl. werd X onder toezicht gesteld. Ze liep talloze malen weg, had veel ongewenste seksuele contacten, ging niet meer naar school en zat in een jeugdbende waarin ze een leidende rol speelde. Thuis en bij familie kon ze niet meer wonen omdat ze de zaken daar teveel verstoorde. Ze werd geplaatst bij de Stichting Y te Z, c.q. bij mevrouw

J. (verzoekster; N.o.). Na zo'n anderhalve week liep ze ook hier wederom weg en begaf zich weer in een gevaarlijke situatie met een aantal Marokkaanse jongens. Ook mevrouw J. rapporteerde een heel verstorende invloed op het gezinsleven en op de school waar ze aangemeld was is ze, na een week, niet meer welkom. In het dorp (Z) kent iedere jongen haar inmiddels. Mevrouw J. kan X niet meer handhaven in haar stichting. Een plaatsing in een open residentiële instelling is met deze problematiek niet geïndiceerd..."

5. Nog diezelfde dag verleende de kinderrechter te Maastricht de AJL machtiging om X met ingang van 9 juni 2000 tot en met 22 mei 2001 in een gesloten inrichting te plaatsen. Voorts werd aan X op grond van artikel 261, derde lid van het Burgerlijk Wetboek (zie Achtergrond, onder 1.) een raadvrouw toegevoegd en werden de belanghebbenden opgeroepen op 20 juni 2000 ter zitting te verschijnen om te worden gehoord op het verzoek van de AJL.

6. X was na enkele dagen weer terecht. Aangezien er op dat moment nog geen plaats voor haar was in een gesloten inrichting, werd zij door M. naar verzoekster teruggebracht.

7. Op 20 juni 2000 vond de mondelinge behandeling van het verzoek plaats, waarbij X en haar advocate aanwezig waren. Vervolgens besliste de kinderrechter te Maastricht bij beschikking van 22 juni 2000 dat de beschikking van 9 juni 2000 diende te worden gehandhaafd. In de beschikking van 22 juni 2000 staat, voor zover van belang voor het onderzoek, het volgende vermeld:

"...Het gedrag van de minderjarige blijkt noch door de ouders noch door grootouders vaderszijde noch door de Stichting Y noch door de school waar de minderjarige was aangemeld te hanteren. De minderjarige blijkt voortdurend weg te lopen. De gezinsvoogd deelt voorts mede dat de minderjarige ongewenste seksuele contacten heeft en een leidende rol in een jeugdbende heeft gespeeld. Dit laatste wordt ter zitting door de minderjarige erkend.

De Kinderrechter is van oordeel dat het onontkoombaar is dat bij deze nog relatief jonge minderjarige thans met grote spoed en doortastendheid dient te worden ingegrepen enerzijds om via crisisplaatsing in een instelling, waar zij niet kan weglopen, haar uit de risicovolle omstandigheden te halen waarin zij herhaaldelijk verzeild (is ge-) raakt, anderzijds om via observatie een multidisciplinair onderzoek te doen plaatsvinden. Tevens dient er ernstig rekening mee te worden gehouden dat voornoemd onderzoek zal aangeven dat een gesloten behandelsetting het enige is wat de minderjarige garanties biedt op voldoende acceptabele behandeling van haar problematiek. Er zou dus reeds thans rekening gehouden moeten worden met een crisis- en observatieplaatsing aansluitende gesloten behandelplaatsing..."

8. Bij brief van 6 juli 2000 liet verzoekster de AJL weten dat haar gemachtigde op korte termijn een klacht zou indienen over de handelwijze van de heer M. Deze gemachtigde,

mr. W., deelde de interne klachtencommissie van de AJL vervolgens per brief van 13 juli 2000 onder meer het volgende mee:

"Op of omstreeks februari 2000 is aangewezen als gezinsvoogd over een aantal pleegkinderen uit het pleeggezin van cliënte, de heer M.

(...)

De wijze waarop voornoemde gezinsvoogd zich verhoudt en verstaat met cliënte, haar dochter, en de twee voornoemde pleegkinderen, is voor betrokkenen onaanvaardbaar.

Niet alleen boezemt de houding en de wijze van omgang van voornoemde gezinsvoogd angst in bij cliënte, haar dochter en de pleegkinderen, met name wordt de grens van het betamelijke overschreden door opmerkingen die uiterst seksueel getint zijn.

Om uwe commissie een indruk te geven van de inhoud van voornoemde opmerkingen naar cliënte, haar dochter en de pleegkinderen toe, gelieve u hierbij aan te treffen, schrijven van cliënte d.d. 28 juni 2000, schrijven van de dochter van cliënte d.d. 28 juni 2000, schrijven van het minderjarige pleegkind X d.d. 28 juni 2000 en een schrijven van het pleegkind Y d.d. 28 juni 2000."

9. De AJL verzocht de kinderrechtster te Maastricht in augustus 2000 om een verlenging machtiging uithuisplaatsing te verlenen. Ter toelichting op dit verzoek bracht het AJL in haar verzoekschrift onder meer het volgende naar voren:

"Wij verwijzen u voor overige feitelijke en inhoudelijke informatie naar de aan het slot van ons verzoek genoemde bijlagen, samengesteld door de gezinsvoogd M., die hier als ingelast dienen te worden beschouwd.

(...)

Uit de bijlagen blijkt het volgende

Op 23 mei jl. werd X onder toezicht gesteld. Ze liep talloze malen weg, had ongewenste seksuele contacten, ging niet meer naar school en zat in een jeugdbende waarin ze een leidende rol speelde. Thuis en bij familie kon ze niet meer wonen omdat ze de zaken daar teveel verstoerde. Ze werd geplaatst bij de stichting Y te Z.

Na zo'n anderhalve week liep ze ook hier wederom weg en begaf zich weer in een gevaarlijke situatie met een aantal Marokkaanse jongens. Ook de stichting Y bij monde van mevrouw J. (verzoekster; N.o.) rapporteerde een heel versturende invloed op het gezinsleven. Op school waar ze aangemeld werd is ze, na een week, niet meer welkom. Mevrouw J. kon X niet meer handhaven in haar stichting. Een plaatsing in een open residentiële instelling is/was met deze problematiek niet geïndiceerd.

Doordat een gesloten plek op zich liet wachten kwamen mevrouw J. en X tot een vergelijk. Opeens mocht X toch blijven en mevrouw J. riep zich uit tot pleegmoeder. In de daarop volgende periode werd X onttrokken, door mevrouw J., aan een plaatsing in een gesloten residentiële instelling. Hierdoor verloopt de al eerder gegeven machtiging gesloten crisisplaatsing op 09 september 2000. De plaatsing bij de stichting Y was al op 25 augustus beëindigd vanwege het aflopen en niet meer verlengen van de plaatsingsbeschikking.

De interne problematiek van X is echter nog steeds niet onderzocht c.q. behandeld. Een verlenging van de machtiging gesloten (crisis)plaatsing is derhalve noodzakelijk omdat de drie maanden termijn op 09 september 2000 afloopt."

10. De minderjarige X werd op 7 september 2000 in een gesloten instelling geplaatst.

11. Omdat een reactie op haar klachtbrief van 13 juli 2000 uitbleef, zond verzoekster op 27 januari 2001 een brief naar de Provinciale Klachtencommissie Jeugdhulpverlening te Rotterdam waarin zij zich beklaagde over het feit dat zij nog niets van de interne klachtencommissie had gehoord.

12. Nadat de Provinciale Klachtencommissie de interne klachtencommissie op 13 februari 2001 had bericht dat zij een klacht van verzoekster over de behandelingsduur had ontvangen, vond op 26 maart 2001 de hoorzitting van de interne klachtencommissie plaats. De interne klachtencommissie besliste vervolgens op 10 april 2001 als volgt op de klacht van verzoekster:

"...Wat betreft het gesprek van 15 juni 2000 dat volgens mevrouw J. door de gezinsvoogd met X zou zijn gevoerd, constateert de klachtencommissie het volgende. De gezinsvoogd geeft aan dat dit gesprek niet heeft plaatsgevonden. Mevrouw J. zegt dat dat wel het geval is geweest, maar was op dat moment niet aanwezig.

Hierover kan de klachtencommissie geen oordeel vellen, daar zaken niet te staven zijn.

Partijen geven hierover immers verschillende weergaven. Er zijn wel brieven en andersoortige gegevens hieromtrent door mevrouw J. en de gezinsvoogd overgelegd, maar ook hier blijken tegenstrijdigheden in te zitten.

(...)

Door de raadsman van de gezinsvoogd wordt aangegeven dat er geen sprake is van het feit dat de gezinsvoogd uiterst seksueel getinte opmerkingen heeft gemaakt. Wel wordt erkend dat de gezinsvoogd heeft gezegd dat het achterwerk van X er wel mocht wezen. Dit moet echter volgens de raadsman in een andere context worden gezien. Het was zeker niet bedoeld als seksueel getinte opmerking.

Uit hetgeen tijdens de hoorzitting naar voren komt, blijkt volgens de klachtencommissie niet dat er opmerkingen door de gezinsvoogd zijn gemaakt die uiterst seksueel getint zijn. Hetgeen door mevrouw J. wordt gesteld, wordt door de gezinsvoogd bestreden, behoudens de opmerking betreffende het achterwerk van X. Het is het woord van mevrouw J. tegen dat van de gezinsvoogd.

De klachtencommissie is gezien het bovenstaande van oordeel dat de klacht ongegrond is. Hetgeen door mevrouw J. is gesteld en door de gezinsvoogd is bestreden, wordt onvoldoende aannemelijk gemaakt en kan derhalve niet als voldoende gefundeerd worden beschouwd.

Aanbeveling

De klachtencommissie doet de volgende aanbeveling:

De opmerking van de gezinsvoogd betreffende het achterwerk van X had beter niet kunnen worden gemaakt. De gezinsvoogd wist, althans had kunnen weten, dat hij als professioneel hulpverlener uiterst voorzichtig diende te zijn met het doen van uitspraken. Dit heeft de gezinsvoogd tijdens de hoorzitting ook zelf te kennen gegeven door op te merken dat hij zich vanaf het begin realiseerde dat het om een preciaire zaak ging..."

13. De directeur van het AJL deed de klacht van verzoekster van 13 juli 2000 uiteindelijk per brief van 23 april 2001 als volgt af:

"Overeenkomstig artikel 13 van het klachtenreglement deel ik u mijn standpunt mee ten aanzien van de uitspraak van de klachtencommissie van de AJL.

Uit het verslag van de klachtencommissie valt op te maken dat gedurende de hoorzitting de tegenstrijdigheden in de weergave van de gebeurtenissen zijn blijven bestaan. Ik deel derhalve de uitspraak van de klachtencommissie.

Hoewel ik aanneem dat de opmerking van de gezinsvoogd niet was bedoeld als een seksueel getinte opmerking, ben ik wel van mening dat deze opmerking niet door een professionele hulpverlener gemaakt zou moeten worden. Overigens heb ik begrepen dat de gezinsvoogd dit zelf tijdens de zitting heeft uitgesproken."

14. Verzoekster kon zich niet verenigen met de beslissing van de interne klachtencommissie van 10 april 2001 om welke reden haar gemachtigde, thans mevrouw Gommans van het AKJ, zich op 5 juni 2001 tot de Provinciale Klachtencommissie Zuid-Holland wendde. In die klachtbrief stond onder meer het volgende:

"3. De klachtencommissie heeft ten onrechte geen nadere informatie ingewonnen bij derden, zoals bepaald in artikel 10 lid 1 van het klachtreglement van het AJL

In artikel 10 van het klachtreglement van het AJL is bepaald dat de klachtencommissie ter beoordeling van de klacht nadere informatie kan inwinnen bij derden.

De voorzitter van de klachtencommissie heeft aan het begin van de hoorzitting gesteld dat de klachtencommissie niet aan waarheidsvinding doet. (...) De klachtencommissie maakt in haar uitspraak regelmatig melding van tegenstrijdigheden. In zowel het verslag van de hoorzitting als in de uitspraak van de klachtencommissie komt duidelijk naar voren dat de klachtencommissie op geen enkele wijze heeft getracht deze tegenstrijdigheden op te helderen. In het kader van een zorgvuldige behandeling van klachten, teneinde de bestaande tegenstrijdigheden op te helderen, was het inwinnen van informatie bij derden wenselijk geweest. De klachtencommissie heeft dit echter nagelaten. Het verzoek van mevrouw J. informatie in te winnen bij haar dochter (...) heeft de klachtencommissie zonder enige motivering afgewezen.

Hierdoor is de uitspraak van de klachtencommissie onvoldoende onderbouwd."

15. Op 2 juli 2001 vond de mondelinge behandeling van deze klacht plaats door de Provinciale Klachtencommissie. Vervolgens deed de Provinciale Klachtencommissie op 13 juli 2001 de volgende uitspraak:

"Onderdeel 3

De klachtencommissie heeft ten onrechte geen nadere informatie ingewonnen bij derden, zoals bepaald in artikel 10 lid 1 van het klachtreglement AJL.

Artikel 10 bepaalt dat de Interne Klachtencommissie informatie in kan winnen bij derden. Zij is daartoe echter niet verplicht. Met klaagster is de Provinciale Klachtencommissie van oordeel dat de Interne Klachtencommissie het aanbod van klaagster om derden te horen niet zonder nadere motivering mocht passeren. Uit het verslag van de behandeling en uit de uitspraak blijkt niet dat de Interne Klachtencommissie een onderzoek heeft gedaan naar de gedragingen waarover werd geklaagd. De door klaagster gestelde feiten werden grotendeels ontkend zonder dat werd toegelicht wat er wel was gebeurd, op welke momenten er contacten hadden plaatsgevonden rond 15 juni 2000, of die al dan niet met de dochter van klaagster en met X waren geweest en hoe die contacten waren verlopen. Het had op de weg van de Interne Klachtencommissie gelegen nader onderzoek te doen, voordat zij tot haar oordeel kwam. Bij dat onderzoek was het wellicht wenselijk geweest getuigen te horen of klaagster te adviseren bepaalde mensen mee te nemen naar de zitting. Thans heeft de Interne Klachtencommissie niet meer gedaan dan de beschuldiging en de ontkenning tegen elkaar afwegen.

Ten onrechte formuleert de Stichting als uitgangspunt dat de Interne Klachtencommissie niet aan waarheidsvinding doet. Dit standpunt vindt ook geen steun in de Wet op de Jeugdhulpverlening. Het is de taak van de Interne Klachtencommissie klachten omtrent

gedragingen te beoordelen. Daarvoor is noodzakelijk dat onderzoek wordt gedaan naar feiten en omstandigheden en dat zondig ook daarover aanvullende informatie wordt gevraagd.

De klacht wordt gegrond verklaard.

(...)

Aanbeveling aan de directie AJL

De Interne Klachtencommissie bij een klacht omtrent gedragingen op te dragen zelfstandig onderzoek te doen naar achterliggende feiten en omstandigheden."

16. Naar aanleiding van deze aanbeveling van de Provinciale Klachtencommissie verzocht verzoeksters gemachtigde de directeur van de AJL per brief van 20 juli 2001 om de interne klachtencommissie te adviseren verzoeksters eerste klachten van juli 2000 opnieuw in behandeling te nemen. In antwoord op deze brief liet de directeur van de AJL verzoeksters gemachtigde op 30 juli 2001 schriftelijk weten dat hij dit verzoek had voorgelegd aan de interne klachtencommissie.

17. De directeur van de AJL zond de Provinciale Klachtencommissie diezelfde dag een brief met de volgende inhoud:

"...Op onderdeel 3 van de klachten van mevrouw J. heeft de provinciale klachtencommissie de klacht gegrond verklaard. Uw aanbeveling om bij een klacht omtrent gedragingen onderzoek te doen naar achterliggende feiten en omstandigheden heeft de commissie inmiddels ter harte genomen..."

18. De gemachtigde van verzoekster zond de interne klachtencommissie op 31 oktober 2001 een brief. Daarin bracht zij onder meer het volgende naar voren:

"Naar aanleiding van de uitspraak van uw klachtencommissie d.d. 10 april 2001 is mevrouw J. in beroep gegaan bij de Provinciale Klachtencommissie. De Provinciale Klachtencommissie heeft de klacht, dat uw commissie geen nadere informatie heeft ingewonnen bij derden, gegrond verklaard. De Provinciale Klachtencommissie heeft in haar aanbeveling gesteld dat de interne klachtencommissie bij een klacht omtrent een gedraging zelfstandig onderzoek dient te doen naar de achterliggende feiten en omstandigheden. Naar aanleiding van deze uitspraak heeft mevrouw J. een brief aan de directeur, mevrouw K., geschreven met het verzoek de klachten d.d. 10 juli 2000 opnieuw in behandeling te nemen. Mevrouw K. heeft bij brief van 30 juli 2001 gesteld dat zij dit verzoek aan uw commissie zou voorleggen. Mevrouw J. heeft tot op heden geen reactie ontvangen van uw commissie. Ik verzoek u daarom, zo spoedig mogelijk uw standpunt te bepalen en dit aan mevrouw J. mee te delen."

19. Per brief van 30 mei 2001 had verzoeksters gemachtigde reeds een nieuwe klacht ingediend bij de interne klachtencommissie van de AJL. In die klachtbrief bracht zij onder meer het volgende naar voren:

"Op 20 juni 2000 wordt het verzoek tot machtiging in een gesloten setting behandeld. De heer M. heeft X na afloop van de zitting bij mevrouw J. teruggebracht. Hij vertelde dat er een heel speciale machtiging voor een spoed-spoed machtiging was afgegeven en dat er nu zeker voor het weekend een plaats voor X gevonden zou worden. Wanneer dit niet zou lukken zou X samen met haar advocaat een kort geding aanspannen tegen de Nederlandse Staat om de machtiging af te dwingen. X leek zich te hebben neergelegd bij de gesloten plaatsing. Achteraf bleek dat de heer M. X had beloofd dat als zij zou instemmen met de gesloten plaatsing hij er voor zou zorgen dat zij niet gesloten zou worden geplaatst. Deze belofte is de heer M. niet nagekomen.

(...)

2. De heer M. heeft X ten onrechte geen "tweede" kans gegeven om de plaatsing van mevrouw J. te laten slagen.

De plaatsing een gesloten setting was gebaseerd op de verdwijning van X. In eerste instantie is men er van uitgegaan dat het verhaal van X verzonnen was. Volgens de heer M. was X in het verleden vaker zonder aanleiding verdwenen. Mede gezien deze voorgeschiedenis, was een gesloten plaatsing van X het enige alternatief. Achteraf bleek het verhaal van X niet verzonnen te zijn. De politie heeft zelfs het onderzoek weer opgepakt. Gezien deze ontwikkeling had het voor de hand gelegen om X nog een laatste kans te geven bij mevrouw J. Zowel X en mevrouw J. wilden zich inzetten om het alternatief, een gesloten plaatsing, te voorkomen. De heer M. heeft zich echter totaal niet ingezet om X deze kans te geven. Het is voor mevrouw J. volstrekt onduidelijk waarom de heer M. de tenuitvoerlegging van de gesloten plaatsing van X heeft doorgezet. Zij vindt dat de heer M. niet in het belang van X heeft gehandeld.

(...)

4. De gezinsvoogd heeft X onder valse voorwendselen laten instemmen met de gesloten plaatsing.

Na de behandeling van het verzoek van de plaatsing in een gesloten setting op 22 juni 2000, was mevrouw J. in de veronderstelling dat X zich had neergelegd bij de gesloten plaatsing. X vertelde later dat zij ingestemd had met de plaatsing in een gesloten setting, omdat de heer M. haar voor de zitting had beloofd dat als zij zou instemmen met de gesloten plaatsing hij er voor zou zorgen dat de gesloten plaatsing niet ten uitvoer zou worden gelegd. Deze belofte is de heer M. niet nagekomen. Hij heeft X onder valse voorwendselen laten instemmen met de gesloten plaatsing, hetgeen onzorgvuldig en

onprofessioneel is."

20. Naar aanleiding van deze nieuwe klacht vond op 16 juli 2001 een hoorzitting plaats bij de interne klachtencommissie. Op 18 oktober 2001 besliste de interne klachtencommissie als volgt:

"...Ten aanzien van klachtonderdeel 2:

Mevrouw J. stelt dat de gezinsvoogd X ten onrechte geen tweede kans heeft gegeven om de plaatsing bij mevrouw J. te laten slagen.

De klachtencommissie kan niet beoordelen of de gezinsvoogd X ten onrechte geen tweede kans heeft gegeven om de plaatsing bij de stichting Y te laten slagen. Niet is gebleken dat de gezinsvoogd over een dergelijke tweede kans heeft gesproken. Het is aan de gezinsvoogd om te beoordelen welke weg het beste gevolgd kan worden.

De klachtencommissie acht het tweede klachtonderdeel derhalve ongegrond.

(...)

Ten aanzien van klachtonderdeel 4:

Mevrouw J. stelt in dit klachtonderdeel dat de gezinsvoogd X onder valse voorwendselen heeft laten instemmen met de gesloten plaatsing; indien X met de gesloten plaatsing zou instemmen zou zij niet gesloten worden geplaatst, zo zou de gezinsvoogd hebben gezegd. De klachtencommissie heeft geen aanwijzingen dat de gezinsvoogd X onder valse voorwendselen heeft laten instemmen met de gesloten plaatsing. Niet is gebleken dat zich iets dergelijks heeft voorgedaan.

De klachtencommissie acht het vierde klachtonderdeel derhalve ongegrond..."

21. Omdat verzoekster het ook niet eens was met deze beslissing van de interne klachtencommissie, diende haar gemachtigde op 23 november 2001 wederom een klacht in bij de Provinciale Klachtencommissie. In die klachtbrief merkte verzoeksters gemachtigde onder meer het volgende op:

"1. De klachtencommissie heeft de klachten 2, 3 en 4 onvoldoende en onbegrijpelijk gemotiveerd.

a. Mevrouw J. stelt in haar tweede klacht dat de gezinsvoogd X ten onrechte geen tweede kans heeft gegeven de plaatsing bij mevrouw J. te laten slagen.

De klachtencommissie stelt zich op het standpunt dat zij niet kan beoordelen of de gezinsvoogd X ten onrechte geen tweede kans heeft gegeven. Volgens de klachtencommissie is niet gebleken dat de gezinsvoogd over een dergelijke tweede kans

heeft gesproken. Het is echter onduidelijk waaruit dit niet is gebleken. Mevrouw J. vindt dat de klachtencommissie haar argumenten onvoldoende heeft meegenomen in de beoordeling van deze klacht. Volgens mevrouw J. heeft de klachtencommissie op geen enkele wijze haar klacht willen onderzoeken. De heer M. was tijdens de zitting niet aanwezig. (...) Mevrouw J. heeft meerdere malen pogingen ondernomen om met de heer M. en de heer Hx. (teamleider van de AJL te Gouda; N.o.) een gesprek aan te gaan, om X een tweede kans te geven. Deze verzoeken zijn volkomen genegeerd. Daarnaast kwam de reden van de gesloten plaatsing grotendeels te vervallen, omdat vast kwam te staan dat X het verhaal niet had verzonnen. De heer Hx. en de heer M. hebben hun koers niet gewijzigd, zonder dit voldoende te onderbouwen.

b. Mevrouw J. stelt in klacht 4 dat de gezinsvoogd X onder valse voorwendselen heeft laten instemmen met de gesloten plaatsing.

De klachtencommissie zegt dat zij geen aanwijzingen heeft dat de gezinsvoogd onder valse voorwendselen X heeft laten instemmen met de gesloten plaatsing. Volgens de klachtencommissie is niet gebleken dat zich iets dergelijks heeft voorgedaan. Wederom is onduidelijk hoe de klachtencommissie tot de ongegrondverklaring van de klacht is gekomen. Mevrouw D. (vertegenwoordiger van de AJL ter zitting van de interne klachtencommissie van 16 juli 2001; N.o.) kon de vragen van de klachtencommissie niet beantwoorden. Aan de heer M. en de heer Hx. zijn geen vragen gesteld."

22. De mondelinge behandeling van deze klacht vond plaats op 7 januari 2002. Vervolgens besliste de Provinciale Klachtencommissie op 1 februari 2002 het volgende:

"...Onderdeel 1

De Interne Klachtencommissie heeft op de oorspronkelijk 2, 3 en 4 genummerde klachten onvoldoende en onbegrijpelijk gemotiveerd beslist.

De Provinciale Klachtencommissie is het eens met klaagster, dat de beslissing van de Interne Klachtencommissie op genoemde punten niet of nauwelijks concrete onderbouwing heeft; (...).

Op onderdeel 1 van de klacht wordt naar het oordeel van de Provinciale Klachtencommissie terecht geklaagd over de motivering van de beslissing. De beslissing is daardoor niet in overeenstemming met de Interne Klachtencommissie van de Stichting.

De klacht is op dit punt gegrond..."

23. Op 16 april 2002 wendde de gemachtigde van verzoekster zich wederom met een klacht tot de Provinciale Klachtencommissie. Zij bracht daarin onder meer de volgende grief van verzoekster naar voren:

"1. De klachtencommissie heeft klacht 5 onvoldoende beantwoord

Klacht 5 heeft betrekking op het niet uitbetalen van een pleegzorgvergoeding voor het verblijf van N.

De klachtencommissie verklaart de klacht over het niet uitbetalen van een pleegzorgvergoeding gegrond. De klachtencommissie maakt echter een nuance in haar uitspraak. Zij stelt dat mevrouw J. ten onrechte geen vergoeding heeft ontvangen voor het verblijf van N. bij haar. De Interne Klachtencommissie heeft door deze wijze van formulering de vraag of dit een pleegzorgvergoeding dient te betreffen niet beantwoord, ook de voorliggende vraag wordt niet beantwoord; dient mevrouw J. aangemerkt te worden als een pleeggezin. (...)

Gezien deze onduidelijkheden heeft de heer H. tijdens de zitting beloofd te onderzoeken of een screening van mevrouw J. als pleeggezin door het Centrum voor Pleegzorg is uitgevoerd, hij zou de klachtencommissie hierover op korte termijn informeren. (...) De klachtencommissie blijkt deze informatie niet te hebben ontvangen.

(...)

2. De klachtencommissie heeft de wettelijke termijn voor de beoordeling van de klachten ruim overschreden, zonder mevrouw J. te informeren conform de wettelijke bepalingen

(...)

3. De klachtencommissie heeft ondanks de toezegging de klacht over de uitlatingen en gedragingen van de heer M. niet opnieuw beoordeeld

Mevrouw J. ontvangt naar aanleiding van het schrijven van de directeur d.d. 30 juli 2001 geen reactie van de interne klachtencommissie op haar verzoek de klachten opnieuw te behandelen, zelfs niet na haar schrijven van 31 oktober 2001 (...).

Tijdens de hoorzitting bij de provinciale klachtencommissie d.d. 7 januari 2002 en het telefoongesprek van 20 maart 2002 met de secretaris van de klachtencommissie wordt duidelijk dat de klachtencommissie wel op dit verzoek heeft gereageerd en in een brief heeft gesteld dat de klacht van mevrouw J. wordt meegenomen in de beoordeling van de derde klachtenprocedure d.d. 5 december 2001. Deze brief heeft mevrouw J. echter nooit ontvangen. (...)

Omdat mevrouw J. tijdens de derde klachtenprocedure niet op de hoogte was van deze brief en ook de klachtencommissie op geen enkele wijze mevrouw J. op de mogelijkheid heeft gewezen de klacht over de uitlatingen en gedragingen van de gezinsvoogd opnieuw te kunnen voorleggen aan de klachtencommissie, is op deze klacht niet ingegaan. Mevrouw J. vindt dit zeer onzorgvuldig zij is dan ook van mening dat de klachtencommissie

haar hiertoe alsnog in de gelegenheid moet stellen."

24. De mondelinge behandeling van deze klacht vond plaats op 6 mei 2002 waarna de Provinciale Klachtencommissie op 31 mei 2002 de volgende uitspraak deed:

"...**Onderdeel 1**

De klachtencommissie heeft klacht 5 onvoldoende beantwoord.

De oorspronkelijke klacht 5 van klaagster bij de Interne Klachtencommissie luidde, dat zij ten onrechte geen pleegzorgvergoeding kreeg voor het verblijf van haar pleegkind in de periode januari 2001 tot en met augustus 2001.

De Provinciale Klachtencommissie vindt de beslissing van de Interne Klachtencommissie op deze klacht dubbelzinnig, immers: de klacht wordt enerzijds gegrond verklaard, maar anderzijds spreekt de motivering van de beslissing over een "vergoeding". Daarbij wordt geheel in het midden gelaten of de Interne Klachtencommissie het eens is met klaagster (dat er gesproken moet worden van een pleegzorgvergoeding) of met de Stichting, die zich op het standpunt stelt, dat er sprake is van een kamerbewonings-vergoeding.

Uit het verslag van de mondelinge behandeling van de klacht bij de Interne Klachtencommissie d.d. 5 december 2001 blijkt, dat het verschil in opvatting tussen partijen over het soort vergoeding de kern van de klacht vormt.

Op grond van artikel 12 lid 2 van het klachtenreglement van de Stichting dient het oordeel van de Interne Klachtencommissie over de gegrondheid van de klacht met redenen omkleed - dat wil zeggen gemotiveerd - te worden.

Door geen keuze te maken tussen de door partijen ingenomen stellingen schiet de Interne Klachtencommissie tekort in deze motiveringsplicht en daardoor in de duidelijkheid, die klaagster van deze commissie mag verwachten.

De Provinciale Klachtencommissie vindt de klacht op dit punt **gegrond**.

(...)

Onderdeel 3

De Interne Klachtencommissie heeft ondanks de toezegging de klacht over de uitlatingen en gedragingen van de heer M. niet opnieuw beoordeeld.

Uit de toelichting op deze klacht - en hetgeen hierover ter zitting is gezegd namens de Stichting - begrijpt de Provinciale Klachtencommissie dat de Interne Klachtencommissie van de Stichting een toezegging aan klaagster heeft gedaan om de bewuste klacht opnieuw te behandelen. De Provinciale Klachtencommissie zal zich - nu nadere gegevens

over deze klacht ontbreken en partijen het eens zijn over het feit dat de klacht opnieuw aan de orde moet komen - van een oordeel over deze klacht onthouden.

(...)

Aanbeveling

De Provinciale Klachtencommissie beveelt de Stichting aan om - nu de Interne commissie zich toch zal buigen over het hiervoor genoemde 3e klachtonderdeel - ook de oorspronkelijke klacht 5 van klaagster opnieuw ter behandeling aan de Interne Klachtencommissie voor te leggen, zodat alsnog gemotiveerd - met inachtneming van de verschillende standpunten van partijen - kan worden geoordeeld..."

25. In het verslag van de hoorzitting van 6 mei 2002 staat onder meer het volgende vermeld:

"Aanwezig : (...)

De heer L. namens A.J.L.

(...)

Aan de orde komt de klacht over de niet toegekende pleegzorgvergoeding. (...)

De voorzitter merkt op dat in het verslag van de Interne Klachtencommissie wordt vermeld dat er ten onrechte geen vergoeding is uitgekeerd. Waar zit dan de pijn zo vraagt zij zich af. Mevrouw Gommans stelt dat het om een pleegzorgvergoeding gaat en dat juist die vraag niet is beantwoord. (...)

Op de vraag van de voorzitter of dat aan mevrouw J. gezegd is antwoordt de heer L. dat hij dat niet weet. Op de vraag van de voorzitter of dat wel moet, antwoordt de heer L.: ja dat moet wel gezegd worden, maar de Interne Klachtencommissie kon niet zeggen om wat voor vergoeding het ging.

Mevrouw Gommans merkt op dat de heer Hx. dit zou uitzoeken bij het Centrum voor Pleegzorg. Dit is echter niet gebeurd. De vraag was niet dat er ten onrechte geen vergoeding is betaald, maar wat voor vergoeding.

(...)

De voorzitter stelt vast dat een en ander niet duidelijk werd bij de Interne Klachtencommissie en dat de heer Hx. het zou uitzoeken. Echter toch is er een uitspraak gedaan, terwijl de heer Hx er niets mee heeft gedaan. Zij meent echter dat het toch uitgezocht moet worden door de heer Hx en dat men het niet kan laten hangen. Het ligt niet aan klaagster dat is duidelijk, maar men weet niet hoe het precies zit. De vraag is of de

Interne Klachtencommissie wel een beslissing had kunnen nemen.

(...)

De voorzitter vraagt de heer L. of hij deze zaken nog zal gaan bespreken en of hij persoonlijk waarde hecht aan een goede gang van zaken bij deze klachtbehandeling. De heer L. antwoordt dat aan deze zaak al erg veel aandacht is geschonken. Als de voorzitter expliciet vraagt aan de heer L. wat hij er van vindt dat de klacht niet opnieuw behandeld is, antwoordt hij dat de klacht behandeld had moeten worden. (...)

De voorzitter richt zich tot de heer L. en spreekt af dat de zaak opnieuw behandeld zal worden en dat klaagster op de hoogte gehouden zal worden. De heer L. zegt toe een en ander uit te gaan zoeken."

26. Naar aanleiding van deze uitspraak van de Provinciale Klachtencommissie zond verzoeksters' gemachtigde de directeur van de AJL op 25 juni 2002 een brief met de volgende inhoud:

"...De heer L., zie uitspraak van de Provinciale Klachtencommissie, heeft toegezegd dat de klachten over de uitlatingen en gedragingen van de heer M. opnieuw ter beoordeling voorgelegd zullen worden bij de Interne Klachtencommissie. (...) Mevrouw J. heeft echter tot op heden geen uitnodiging ontvangen van de Interne Klachtencommissie. Gezien de duur van de klachtenprocedures wil mevrouw J. u verzoeken op korte termijn uw standpunt in deze te bepalen en bij de klachtencommissie op een snelle behandeling aan te dringen..."

27. In antwoord op deze brief liet de directeur van het AJL de gemachtigde van verzoekster op 26 juni 2002 onder meer weten:

"Naar aanleiding van uw brief d.d. 25 juni, laat ik u weten dat ik op 25 juni een brief heb geschreven naar de Provinciale Klachtencommissie Jeugdhulpverlening (t.a.v. dhr/mw C.). In deze brief heb ik aangegeven dat ik de aanbeveling van de Provinciale Klachtencommissie heb doorgezonden naar de interne klachtencommissie, met de vraag of zij aan deze aanbeveling kunnen voldoen."

28. Op 2 augustus 2002 zond de heer C., secretaris van de Provinciale Klachtencommissie, een brief aan de gemachtigde van verzoekster. Als bijlage bij die brief zond hij een afschrift van zijn reactie aan de directeur van de AJL mee, waarin hij het volgende had opgemerkt:

"...breng ik onder uw aandacht dat op basis van artikel 51 van de Wet op de Jeugdhulpverlening lid 3, de instelling (in uw geval de directie) zelf beslist of aan een aanbeveling van een Provinciale Klachtencommissie wordt voldaan en niet de Interne Klachtencommissie..."

Verder zond hij een afschrift van de brief van de directeur van de AJL van 16 juli 2002 aan hem mee. In die brief merkte de directeur van de AJL onder meer het volgende op:

"In mijn brief van 25 juni jl. heb ik u laten weten dat ik uw aanbeveling heb doorgezonden naar de interne klachtencommissie van de AJL. De klachtencommissie heeft inmiddels aangegeven dat zij geen reden ziet te voldoen aan de aanbeveling van de Provinciale Klachtencommissie Jeugdhulpverlening. De toezeggingen, zoals vermeld in de uitspraak van de Provinciale Klachtencommissie 2002-3, zijn niet gedaan door de klachtencommissie. De klachten van mevrouw J. zijn gegrond verklaard door de klachtencommissie van de AJL en zullen niet opnieuw worden behandeld."

29. Bij brief van 19 augustus 2002 berichtte de directeur van de AJL de provinciale klachtencommissie vervolgens onder meer het volgende:

"U stelt in onderhavige brief terecht dat de directie zelf beslist of aan een aanbeveling van de Provinciale Klachtencommissie wordt voldaan of niet. Echter het betreft hier een toezegging. Los van het feit dat deze toezegging niet gedaan is door de klachtencommissie, betreft het een verzoek de klachten opnieuw in behandeling te nemen. Voor de klachtencommissie bestaat er geen enkele aanleiding de klachten opnieuw in behandeling te nemen. Als directeur onderschrijf ik deze beslissing van de klachtencommissie."

B. Standpunt verzoekster

1. Het standpunt van verzoekster staat samengevat weergegeven onder Klacht.

2. Verder bracht verzoeksters gemachtigde in haar brief van 9 augustus 2002 aan de Nationale ombudsman nog het volgende naar voren:

"...Gezien de uitspraak van de provinciale klachtencommissie heeft mevrouw J. op 20 juli 2001, vooruitlopend op de reactie van de directeur, een brief geschreven met het verzoek de interne klachtencommissie te adviseren haar klachten opnieuw in behandeling te nemen (...). Het antwoord van de directeur is dat zij het verzoek van mevrouw J. zal voorleggen aan de interne klachtencommissie (...). Vervolgens ontvangt mevrouw J. een schrijven van de directeur, gedateerd 30 juli 2001 (...). In deze brief zegt de directeur dat de klachtencommissie de aanbeveling van de provinciale klachtencommissie nader onderzoek te doen naar achterliggende feiten en omstandigheden ten harte heeft genomen (in de beoordeling van de tweede klachtenprocedure is dit echter niet terug te vinden). Mevrouw J. heeft geen reactie ontvangen van de interne klachtencommissie op haar verzoek de klachten opnieuw te behandelen, zelfs niet na haar schrijven van 31 oktober 2001 (...).

Tijdens de hoorzitting bij de Provinciale klachtencommissie d.d. 7 januari 2002 (...) en het telefoongesprek van 20 maart 2002 met de secretaris van de klachtencommissie werd

duidelijk dat de klachtencommissie wel op dit verzoek heeft gereageerd en in een brief heeft gesteld dat de klacht van mevrouw J. zou worden meegenomen in de beoordeling van de klachtenprocedure van 5 december 2001. Deze brief heeft mevrouw J., ondanks herhaalde verzoeken, echter nooit ontvangen. De interne klachten-commissie heeft op 5 december 2001 de klachten ook niet opnieuw behandeld en beoordeeld (...).

Mevrouw J. heeft gezien deze voorgeschiedenis opnieuw de Provinciale klachtencommissie benaderd op 16 april 2002 (...). De Provinciale klachtencommissie stelt hierover vast in haar uitspraak van 31 mei 2002 dat *"nu de Interne klachtencommissie een toezegging heeft gedaan om de bewuste klacht opnieuw te behandelen en partijen het eens zijn over het feit dat de klacht opnieuw aan de orde moet komen zal de commissie zich van oordeel onthouden."* (...)

Mevrouw J. heeft ondanks haar schrijven d.d. 25 juni 2002 geen reactie ontvangen op haar verzoek zo snel mogelijk een zittingsdatum te bepalen, noch van de directeur noch van de klachtencommissie (...). Op 2 augustus ontvangt mevrouw Gommans de reactie van de directeur van de AJL van de Provinciale klachtencommissie (...). Uit deze reactie blijkt dat de directeur de aanbeveling heeft doorgestuurd naar de interne klachtencommissie, met de vraag of zij aan de aanbeveling van de Provinciale klachtencommissie kunnen voldoen. Op 15 juli 2002 schrijft de provinciale klachtencommissie in een brief aan de directeur dat, op grond van artikel 51 van de Wet op de jeugdhulpverlening, de instelling zelf een beslissing dient te nemen over het opvolgen van een aanbeveling van de provinciale klachtencommissie. Desondanks ontvangt de provinciale klachtencommissie een schrijven van de directeur van de AJL op 18 juli 2002 met de mededeling dat de Klachtencommissie van de AJL de klacht van mevrouw J. niet opnieuw in behandeling zal nemen, aangezien de klachten van mevrouw J. gegrond verklaard zijn (deze gegrondverklaring heeft echter alleen betrekking op de derde klachtenprocedure).

(...)

2. Mevrouw J. heeft een klacht ingediend over het feit dat de (spoed)machtiging onjuiste informatie bevat (klacht 3)

De interne klachtencommissie heeft deze klacht ongegrond verklaard. Uit de verzoekschriften blijkt echter duidelijk dat belangrijke informatie is weggelaten (...). Het betreft de informatie dat de politie eind juli 2000 contact zoekt met X, omdat er nieuwe feiten aan het licht zijn gekomen die het verhaal van de verkrachting van X ondersteunen (...). Ondanks deze berichtgeving blijft de heer M. op het standpunt dat X het verhaal heeft verzonnen. Er wordt enkel in het verzoekschrift gesteld dat mevrouw J. en X tot een vergelijk zijn gekomen. De reden waarom mevrouw J. de plaatsing van X bij haar een tweede kans wilden geven, worden niet in het verzoekschrift vermeld. Ondanks de vele verzoeken van mevrouw J. wordt geen gesprek georganiseerd met de gezinsvoogd, X en mevrouw J..."

3. Bij haar verzoekschrift overlegde verzoekster nog een aantal stukken. Daaronder bevonden zich onder meer de volgende stukken:

3.1. Een afschrift van een brief van verzoekster van 24 juni 2000 aan de AJL waarvan de inhoud onder meer als volgt luidde:

"Maar haar voogd maakte duidelijk dat dit absoluut haar laatste kans was, als ze hier zou weglopen of iets dergelijks werd het 'n gesloten setting voor haar. (...) Bij X was dat anders, haar alternatief was een gesloten inrichting en allerlei wilde verhalen uit haar verleden deden de ronde.

(...)

X is drie dagen naar school gegaan. Daar viel ze op door teveel make-up, te laat komen in de les en contact krijgen met juist de kampioen spijbelaarster van de klas. Maar ze ging heel graag naar school. Ik kreeg toch langzamerhand mijn twijfels over de noodzaak van een eventueel gesloten plaatsing.

(...)

Toen de voogd X 's-avonds 20 juni, na afloop van de zitting terugbracht vertelde hij dat er een héél speciale machtiging voor een spoed-spoed plaatsing was afgegeven en dat er nu zeker voor het weekend een plaats gevonden zou zijn. Als dat niet zou lukken, ging X, samen met haar advocaat een kort geding aanspannen tegen de Ned. Staat om een plaats af te dwingen. Een novum.

Ik sprak weer mijn twijfels niet uit, ook al omdat ik dacht dat X zich bij de situatie volkomen had neergelegd en de tegengestelde signalen niet wilde zien. Wat nu. Heel spontaan, zonder hoop op een positief antwoord kon X mij donderdag 22-6 mij zeggen dat ze helemaal niet weg wilde en ze zich helemaal voor een tweede kans, met de vakantie als proefperiode totaal wilde inzetten. Ze had veel nagedacht zei ze en ze wilde graag hulp. Maar wel hier. Ze zei dat ze wist dat het moeilijk zou worden, dat de voogd en de kinderrechtster het ook goed moesten vinden.

(...)

De voogd verschilt nogal van visie over de manier van 'aanpak' motivatie en mijn houding en hopelijk is dat in een echt goed gesprek tot ieders welbevinden bij elkaar te brengen in het belang van X."

3.2. Een afschrift van een brief van 26 juni 2000 van X met de volgende inhoud:

"...Afgelopen dinsdag 20-06-'00 vond een zitting plaats, wat een plaatsing gesloten setting betreft. Ik wil in hoger beroep gaan. Mijn reden is 't volgende: Ik hoorde van mijn

pleegmoeder J. dat zij mij nog een echte kans wou geven, en aangezien ik die heel graag wou en zo kan bewijzen dat ik niet in een gesloten setting thuishoor, wilden we deze optie voorleggen aan mijn gezinsvoogd. Die was niet bereikbaar en omdat we niet zeker wisten of dit nog mogelijk was nadat de zitting had plaatsgevonden informeerde J. bij de griffier in Maastricht. Later op de dag belde mijn gezinsvoogd. Ik vertelde het hem en hij klonk heel enthousiast maar we moesten wel nog praten over dit. 's-Avonds belde hij weer en hij zei dat hij heel boos was. Hij zei letterlijk: 'Ik bevind mij in een situatie waarin ik geen nee meer kan zeggen'..."

3.3. Een afschrift van een brief van verzoekster van 28 juni 2000 waarin onder meer het volgende stond vermeld:

"Sinds febr. 2000 is dhr. M. de gezinsvoogd van Y. (...)

Over X maakte hij voortdurend opmerkingen in seksuele sfeer. Ze liet zich regelmatig eenvoudig platneuken, zei hij diverse keren letterlijk, evenals de zus die de hoer speelde en gewoon met iedere buitenlander meeding. (...) Deze uitlatingen deed hij ook tegenover Jx (dochter verzoekster; N.o.), een volwassen dochter, maatschappelijk werkster, die hier twee dagen in de week meehelpt. Hij zei b.v. dat X veel meer seksuele ervaring heeft dan zij ooit zou krijgen. Jx zal hierover zelf een verklaring opstellen. Toen M. bij de moeder van X op bezoek was geweest vertelde hij dat hij die moeder maar `n rare vond omdat ze, hoogzwanger met hem aan 't flirten was geweest. X had 't dus niet van 'n vreemde.

Dit zijn slechts enkele opmerkingen in de seksuele sfeer."

3.4. Een afschrift van een brief van de dochter van verzoekster aan de advocaat van verzoekster, gedateerd 28 juni 2000. In die brief bracht Jx onder andere het volgende naar voren:

"De voogd van X, Dhr. M., bracht 15 juni omstreeks 12 uur een bezoek. Mevrouw J. was niet aanwezig. (...)

Het eerste half uur sprak ik met hem. (...)

X was volgens dhr. M. een leugenachtig kind. Hij meende precies te weten hoe ze in elkaar zit. Hij maakte `dit soort' meisjes vaker mee. Haar verklaring dat ze tegen haar wil misbruikt was door een aantal jongens tijdens haar tweedaagse verdwijning, was volgens dhr. M. een gestoorde seksuele fantasie van haar. Hij zei letterlijk dat ze zich met alle plezier `suf had laten neuken'. Meisjes zoals zij doen dit aan de lopende band...Hij moest om deze uitspraak gniffelen. Dat ik geschokt was, was geen reden voor hem om een beetje te relativiseren. Vervolgens maakte hij mij duidelijk dat mijn seksuele ervaring véér achterbleef bij die van X.

Over haar oudere zus sprak hij vol minachting. Zij laat zich door iedere buitenlander pakken, was zijn mening. Deze zus heeft hij één keer kort gesproken.

(...)

X was volgens dhr. M. zélf het probleem. Dat haar ouders hier mogelijk ook een rol in hebben was volgens hem niet zo. Een poging die ik deed om haar te verdedigen liep op niets uit, enkel op een agressieve reactie. Dhr. M. bleef bij zijn standpunt dat X ziekelijk is en opgesloten dient te worden.

Vervolgens ging hij naar X toe, op haar kamer. Hij ging haar vertellen hoe hij over haar en haar ouders dacht. Hij zou tien minuten blijven. Het werd bijna een uur. Voldaan kwam hij naar beneden en zei vervolgens dat 'de boodschap' goed overgekomen was."

3.5. Een door de gezinsvoogd M. opgesteld 'beknopt verslag gebeurtenissen rondom X, tijdsperiode 23 mei tot 10 augustus 2000', waarin hij onder meer het volgende verklaart:

"Op 23 mei word ik door de rechtbank te Maastricht gebeld met de vraag of ik de zaak X op me wil nemen. (...) Er is spoed bij. X zit bij opa (vz.) en die kan en wil haar niet meer hebben. Hij gaat heel spoedig met vakantie en wil haar niet mee nemen. De dag erna is er al contact met opa die vertelt zich ernstige zorgen over X te maken. Ze liegt en bedriegt en heeft seksuele contacten die voor opa onaanvaardbaar zijn. Zo zou ze ook lid van een jeugdbende zijn en opa vermoedt dat ze 'het' ook voor geld doet. (...)

25 mei heb ik telefonisch contact met 1. (...)

2. Dochter van mevrouw J. met de vraag of er plek is. Die is er. Alleen is mevrouw J. op dat moment niet aanwezig.

3. Met het bureau Kinderrechter (..) met een eventueel akkoord gaan van een plaatsing bij mevrouw J. Hierbij sprak ik mijn twijfels uit over deze plaatsing, gezien het verleden van mevrouw J. als pleegmoeder, en motiveerde mijn voorstel X voor slechts een maand op kamers bij de stichting Y te plaatsen. Ik wilde zo weinig mogelijk risico lopen. De kinderrechter verleende echter een beschikking voor drie maanden. Wel kon hij meegaan in mijn twijfels. Waar het gaat over de pedagogische kwaliteiten van mevrouw J. waren er geen onzekerheden. Deze staan buiten kijf.

4. 's Avonds heb ik met mevrouw J. gebeld en aan haar het verzoek gedaan X op te nemen. In het kort heb ik haar de situatie rondom X geschetst. Meer wilde ze ook niet weten. Wel gaf ze aan dat als het niet goed met X zou gaan dat dan het verblijf bij Y afgebroken zou moeten worden. Ik vertelde mevrouw J. dat er dan een gesloten plaatsing zou volgen.

(...)

09 juni verneem ik van de AJL (...) dat X weggelopen is en dat ik mevrouw J. moet bellen. (...) Mevrouw J. geeft aan X niet meer te kunnen en willen handhaven. (...) Er gebeurde in de korte tijd dat X bij mevrouw J. was al zoveel. Mevrouw J. geeft aan: uitspelen van kinderen. Uitspelen van het verbod op roken. Bij een jongen (bij Y) 's-avonds/'s-nachts op de kamer verblijven. Toestanden met ambulances/brandweer/ ziekenhuis. Negatieve contacten op school, spijbelen/te laat komen enz, enz. De school wil haar niet meer opnemen. Wat betreft mevrouw J. is het over en uit met X en ik spreek met haar af de kinderrechter te verzoeken om een spoedmachtiging gesloten (crisis)plaatsing. Mevrouw J. gaat akkoord. (...)

09 juni verneem ik dat X terecht is en naar het politiebureau te Weert komt. (...) Dus of ik haar maar wil komen halen. Om ongeveer half een (00:30; N.o.) kom ik op het politiebureau aan en wordt daar ontvangen door de heer (...). (...)

Daarna breng ik haar, volgens afspraak met mevrouw J., terug naar Z. (...) Mevrouw J. vond het bewonderingswaardig dat ik midden in de nacht nog zoveel had gedaan voor X. (...) We spraken af dat mevrouw J. X voorlopig bij de andere kinderen weg zou houden en haar op een kamer zetten die op slot kon. Dit in afwachting van een, toegezegde, gesloten plaatsing.

13 juni moest ik weer in het Limburgse zijn en heb meteen op het eind van de dag een bezoekje aan X gebracht. (...) Hierover is even gepraat en ik heb haar verteld over gesloten plaatsingen en wat ze ervan kon verwachten. Ook het doel van haar gesloten plaatsing: haar tussen het gedoe van haar rivaliserende ouders weghalen, haar rust en regelmaat alsmede een veilig leefklimaat bieden en tevens een p.o. (persoonlijkheidsonderzoek; N.o.) laten ondergaan waarbij er gekeken kan worden naar haar mogelijkheden en naar de manier om haar te helpen zich niet meer in onveilige situaties te begeven. X was het hier ook mee eens. In een achterafgesprekje dit ook met mevrouw J. besproken.

15 juni bij moeder op bezoek geweest en haar geïnformeerd over de gevolgte en te volgen lijn. Moeder en stiefvader waren het hiermee eens.

(...)

19 juni krijg ik, de aan haar toegewezen, advocaten van X aan de telefoon. Zij heeft al met X aan de telefoon gesproken.

(...)

22 juni krijg ik om een uur of twee een telefoontje van (...). (Onze secretaresse). Mevrouw J. wil mij direct spreken. Er was grote haast bij. Ik werd meteen doorverbonden en kreeg X aan de lijn die mij vertelde bij mevrouw J. te mogen blijven. Ik wist op dat moment niet zoveel te zeggen en heb me er even vanaf gemaakt. Ik beloofde diezelfde avond terug te

bellen. (...)

Rond 18.00 uur heb ik mevrouw J. gebeld. Eerst kreeg ik X aan de lijn die me vertelde te mogen blijven als ik het goed vond. (..) In een gesprek heb ik mevrouw J. duidelijk gemaakt deze acties niet te appreciëren, dat ze verwachtingen wekte die ik niet waar kan en wil maken en dat ze op mijn stoel gaat zitten.

(...)

23 juni ga ik X halen om naar haar moeder en tandarts toe te gaan. X was heel stug en afstandelijk. Ze vertelde de kans te hebben gehad om niet gesloten geplaatst te worden en dat ik dit saboteerde. Tevens voegde ze er aan toe dat mevrouw J., buiten een geval om, nog nooit een proces of kind verloren had."

C. Standpunt AmbuLante jeugdbescherming & jeugdhulpverlening

In reactie op de klacht berichtte de AJL de Nationale ombudsman op 28 januari 2003 het volgende:

"...In het eerste klachtonderdeel klaagt mevrouw J. over het feit dat een medewerker van de AJL zich op ongepaste wijze zou hebben uitgelaten over een minderjarige die in het kader van de ondertoezichtstelling op grond van een machtiging tot uithuisplaatsing bij haar verbleef. De AJL is van mening dat dit onderdeel ongegrond is nu zowel uit de beslissing op de klacht van mevrouw J. d.d. 10 april 2001 als uit het verslag van de hoorzitting blijkt dat de door mevrouw J. aangegeven opmerkingen niet zijn gemaakt. De betreffende medewerker heeft aangegeven wel een opmerking over het achterwerk van minderjarige te hebben gemaakt, doch dat dit in de context dient te worden gezien. (De minderjarige was van haar paard gevallen en maakte zelf een negatieve opmerking over haar achterwerk). De opmerking is niet bedoeld als seksueel getint. De AJL betreurt dat een dergelijke opmerking is gemaakt, ook al is deze niet als seksueel getint bedoeld.

In het tweede klachtonderdeel klaagt mevrouw J. over het feit dat de directeur geen maatregelen heeft genomen naar aanleiding van het oordeel van de Provinciale Klachtencommissie (verder aangehaald als PKC) d.d. 31 mei 2002 en dat hij heeft nagelaten dit haar mede te delen. In de beslissing van de PKC d.d. 31 mei 2002 onder onderdeel 3 is vermeld dat de interne klachtencommissie van de AJL een toezegging heeft gedaan om de klacht over de uitlatingen van een medewerker van de AJL opnieuw te behandelen. De PKC beveelt vervolgens aan, gezien deze toezegging, dat de klachtencommissie zich dan tevens buigt over de oorspronkelijke klacht 5, waar de klachtencommissie zich naar de mening van de PKC onvoldoende gemotiveerd over heeft uitgelaten. Naar aanleiding van de beslissing van de PKC heeft de directeur de beslissing van de PKC aan de interne klachtencommissie voorgelegd. Bij schrijven d.d. 25 juni 2002 is dit ook kenbaar gemaakt aan de PKC. De directeur heeft vervolgens bij schrijven d.d. 16

juli 2002 aan de PKC laten weten dat de interne klachtencommissie geen reden ziet om te voldoen aan de aanbeveling van de PKC. De in de beslissing aangegeven toezeggingen zijn niet door de interne klachtencommissie gedaan. Bij schrijven d.d. 19 augustus 2002 is door de directeur aangegeven dat hij de beslissing van de klachtencommissie onderschrijft.

Geconcludeerd kan worden dat de directeur van de AJL de aanbeveling van de PKC ten aanzien van het opnieuw behandelen van de klachten aan de interne klachtencommissie heeft voorgelegd. Daarbij is gebleken dat de door mevrouw J. gestelde toezegging van de interne klachtencommissie om de klacht met betrekking tot de uitlatingen door de betreffende medewerker opnieuw te behandelen, niet juist is. De interne klachtencommissie heeft een dergelijke toezegging nimmer gedaan. Naar aanleiding van de uitlatingen van de klachtencommissie en een eigen bestudering van het dossier is de directeur van mening dat gezien het feit dat de oorspronkelijke klacht 5 gegrond is verklaard, er geen aanleiding is om deze klacht nogmaals in behandeling te laten nemen.

De AJL is van mening dat mevrouw J. er ook geen belang bij heeft om haar klacht opnieuw te laten behandelen, nu de klacht reeds gemotiveerd gegrond verklaard is en zij een vergoeding voor het verblijf van de minderjarige heeft ontvangen. De directeur heeft derhalve geen verdere maatregelen nodig geacht. De AJL is gezien het bovenstaande van mening dat dit onderdeel ongegrond is nu de directie een eigen bevoegdheid heeft om al dan niet maatregelen te nemen naar aanleiding van een aanbeveling.

De klacht van mevrouw J. dat zij hierover niet is geïnformeerd, is gegrond, nu de directeur abusievelijk heeft nagelaten zijn standpunt aan mevrouw J. te berichten. De AJL biedt hiervoor haar excuses aan. Overigens is het wel gebruikelijk dat de directeur zijn reactie aan de klager zendt, doch dat is in casu helaas niet gebeurd.

In het derde onderdeel klaagt mevrouw J. over het feit dat medewerkers van de AJL uitvoering hebben gegeven aan de beschikking van de kinderrechter d.d. 9 juni 2000 en 22 juni 2000 houdende een machtiging tot gesloten uithuisplaatsing ten aanzien van de bij mevrouw J. geplaatste minderjarige. De AJL is van mening dat dit onderdeel ongegrond is. De AJL heeft een machtiging tot gesloten uithuisplaatsing verzocht en ontvangen op grond van de problematiek van de minderjarige en het feit dat verblijf bij mevrouw J. niet langer mogelijk was en niet in het belang van de minderjarige werd geacht. De AJL was en is nog steeds van mening dat onderzoek en vervolgens behandeling van de minderjarige in een gesloten setting op dat moment de meest geïndiceerde hulpverlening was zodat zij op die grond ook de beschikking van de kinderrechter ten uitvoer heeft gelegd. (...)

In het vierde onderdeel klaagt mevrouw J. erover dat de gezinsvoogd de betreffende minderjarige op onjuiste gronden zou hebben laten instemmen met een plaatsing in een gesloten inrichting. De minderjarige zou beloofd zijn dat, indien zij zou instemmen met de plaatsing, zij niet gesloten geplaatst zou worden. De AJL is van mening dat uit de

overgelegde stukken niet is gebleken dat een dergelijke belofte is gedaan door de gezinsvoogd. Zowel de klachtencommissie als de AJL hebben geconstateerd dat er ook geen aanwijzingen zijn om aan te nemen dat een dergelijke belofte gedaan is. De AJL is dan ook van mening dat dit onderdeel ongegrond is..."

D. Reactie verzoekster

Verzoekster reageerde bij brief van 19 februari 2003 onder meer als volgt:

"Tijdens een zitting van de Provinciale klachtencommissie heeft de heer L. toegezegd dat de klachten betreffende de handelwijze van de heer M., gezinsvoogd van X en N., door de interne klachtencommissie opnieuw in behandeling zouden worden genomen. In hoeverre hij daartoe bevoegd was, weet ik niet.

De beschikking van de kinderrechter d.d. 9-6-2000 en 22-6-2000 is op grond van pertinent onjuiste informatie tot stand gekomen. Het is eenvoudig niet waar dat ik ooit aangegeven heb dat X bij ons niet te handhaven zou zijn. X was juist 'n prettige huisgenote al had ze de eerste dagen wat aanpassingsproblemen, zoals alle kinderen die zomaar gedumpt worden. De kinderrechter is misleid door de gezinsvoogd. (...)

Er zijn geen overlegde stukken uiteraard die deze bewering kunnen staven, behalve de geschreven verklaring van X zelf en haar mondelinge verklaringen thuis."

E. nadere Reactie Ambulante jeugdbescherming & Jeugdhulpverlening

1. De Nationale ombudsman legde de reactie van verzoekster per brief van 23 april 2003 ter commentaar voor aan de AJL. Daarbij verzocht de Nationale ombudsman de AJL de volgende vragen te beantwoorden:

1. In uw reactie geeft u onder meer het volgende aan: "De betreffende medewerker heeft aangegeven wel een opmerking over het achterwerk van de minderjarige te hebben gemaakt, doch dat dit in dit in de context diende te worden gezien. (De minderjarige was van haar paard gevallen en maakte zelf een negatieve opmerking over haar achterwerk)."

Welke opmerking heeft de minderjarige gemaakt?

Kunt u aangeven in welke context deze opmerking precies moet worden gezien?

2. In reactie op het tweede klachtonderdeel geeft u aan: "Daarbij is gebleken dat de door mevrouw J. gestelde toezegging van de interne klachtencommissie om de klacht met betrekking tot de uitlatingen door de betreffende medewerker opnieuw te behandelen, niet juist is. De interne klachtencommissie heeft een dergelijke toezegging nimmer gedaan."

Om welke reden hebt u besloten de beslissing van de PKC voor te leggen aan de interne klachtencommissie?

Verder verzoek ik u mij een afschrift toe te zenden van de correspondentie tussen u en de interne klachtencommissie op dit punt (onder andere een afschrift van de brief van 25 juni 2002 en 19 augustus 2002).

Verder merkt u op dat er geen aanleiding was om de oorspronkelijke klacht 5 van verzoekster nogmaals in behandeling te nemen omdat deze klacht reeds gegrond was verklaard. De PKC heeft echter geoordeeld dat ook de klacht over de uitlatingen van de heer M. opnieuw beoordeeld zouden moeten worden. Om welke reden bent u hieraan voorbij gegaan?

3. In de uitspraak van de PKC van 31 mei 2002 staat verder nog het volgende vermeld:

"... en partijen het eens zijn over het feit dat de klacht opnieuw aan de orde moet komen..."

Hieruit kan worden geconcludeerd dat de heer L. namens de Stichting heeft aangegeven dat de klacht van verzoekster opnieuw behandeld zou worden.

Hebt u naar aanleiding hiervan nog contact opgenomen met de heer L.? Zo nee, waarom niet? Zo ja, wat is hiervan de uitkomst geweest?

Om welke reden bent u aan dit standpunt van de heer L. voorbij gegaan?

4. Verder merkt u in uw reactie op dat de AJL een machtiging tot gesloten uithuisplaatsing heeft verzocht en ontvangen op grond van de problematiek van de minderjarige en het feit dat verblijf bij mevrouw J. niet langer mogelijk was en niet in het belang van de minderjarige werd geacht.

Ik verzoek u deze drie verschillende aspecten nader toe te lichten."

2. De AJL antwoordde de Nationale ombudsman per brief van 28 mei 2003 onder meer het volgende:

"1. De opmerking die door de minderjarige is gemaakt, is alleen in bijzijn van de gezinsvoogd gemaakt. Aangezien deze gezinsvoogd thans niet meer in dienst is van de AJL, kan de AJL u slechts zijn reactie geven, voor zover deze aan de AJL bekend is. In de vorige reactie is dan ook reeds verwezen naar de beslissing op de klachten van mevrouw J. en het verslag van de hoorzitting. Bijgaand zend ik u nog de reactie van de gezinsvoogd d.d. 19 februari 2001 (...) naar aanleiding van de klachten van mevrouw J. Hierin is de betreffende opmerking vermeld, alsmede zijn reactie hierop. Naar mening van de AJL blijkt uit deze passage zowel de opmerking van de minderjarige als de context van de situatie voldoende.

2. De directeur van de AJL heeft de beslissing aan de interne klachtencommissie voorgelegd met de vraag of de interne klachtencommissie aan de aanbeveling kan voldoen. (...) De interne klachtencommissie heeft vervolgens te kennen gegeven dat zij geen reden ziet om de klachten opnieuw te behandelen aangezien deze reeds gegrond verklaard waren. De directeur van de AJL heeft zich vervolgens geconformeerd aan dit standpunt, en de beslissing van de klachtencommissie onderschreven. (...) De AJL is derhalve op grond van de overwegingen van de interne klachtencommissie voorbij gegaan aan de aanbevelingen van de PKC om de klacht over de uitlatingen van de heer M. opnieuw te behandelen.

3. De AJL heeft inderdaad contact opgenomen met de heer L. over deze weergave in de beslissing van de PKC. De heer L. heeft daarop te kennen gegeven dat de weergave in de beslissing niet overeenstemt met de feitelijke gang van zaken tijdens de hoorzitting. De uitspraken zoals die zijn vermeld, zijn niet door hem gedaan. De AJL heeft derhalve het proces-verbaal opgevraagd zoals blijkt uit bijlage 2. Uit het proces-verbaal blijkt dat er door de AJL een toezegging is gedaan. De heer L. heeft echter nogmaals aangegeven dat deze toezegging niet is gedaan en dat de PKC zijn opmerkingen op onjuiste wijze heeft geïnterpreteerd.

4. In de vorige reactie is aangegeven dat een machtiging tot uithuisplaatsing in een gesloten voorziening is verzocht en verkregen, op grond van de gedragsproblematiek van de minderjarige, het feit dat verblijf bij mevrouw J. niet langer mogelijk was en niet in het belang van de minderjarige werd geacht. De AJL zal deze drie gronden nader toelichten. De AJL heeft de minderjarige tijdelijk bij mevrouw J. geplaatst, in afwachting van een opname in een gesloten voorziening (zie verslag van de hoorzitting, p.2). De minderjarige kon op dat moment nergens anders opgevangen worden. De plaatsing bij mevrouw J. verliep vervolgens niet goed: de minderjarige bleek daar niet te handhaven, ze speelde kinderen tegen elkaar uit, zat 's -nachts bij een jongen op de kamer, hield zich niet aan de regels en vertoonde op school oppositioneel gedrag. De school besloot haar na de vakantie niet meer toe te laten. Vervolgens kwam de minderjarige enkele dagen niet thuis bij mevrouw J. Zij bleek na enige dagen betrokken te zijn bij een incident waarbij zij uiteindelijk, naar haar verklaring, slachtoffer is geworden van verkrachting. De AJL heeft gezien deze omstandigheden met spoed een machtiging tot uithuisplaatsing in een gesloten voorziening aangevraagd. Overigens had mevrouw J. reeds te kennen gegeven het verblijf van de minderjarige niet langer te kunnen continueren. Langer verblijf van de minderjarige bij mevrouw J. werd door de AJL ook niet in haar belang geacht, nu duidelijk werd dat de minderjarige onvoldoende grenzen en structuur werd geboden bij mevrouw J. en zij daar niet langer te handhaven was. Opname in een gesloten voorziening was de enige mogelijkheid om haar ontwikkeling (ter behandeling) te kunnen onderzoeken, en haar veiligheid te garanderen. Verblijf in een gesloten voorziening ter behandeling is daarna nog enkele jaren noodzakelijk geweest."

3. Bij haar reactie zond de AJL de Nationale ombudsman ook nog enkele stukken toe. Hieronder bevond zich onder andere een afschrift van de brief van de heer M. van 19 februari 2001 aan de interne klachtencommissie. In die brief stond onder meer het volgende vermeld:

"Pas 23 mei 2000 werd de ondertoezichtstelling over X uitgesproken en benoemde de AJL mij als gezinsvoogd. Beide jeugdigen zijn op basis van kamerplaatsing ondergebracht, door de AJL, bij de Stichting Y alwaar mevrouw J. bij mijn weten medewerkster is. Hoewel mevrouw J., samen met een van haar dochters, jeugdigen van andere organisaties in huis heeft is er (organisatorisch) nooit sprake geweest van enige bevoegdheid ten aanzien van deze kinderen vanuit de AJL (en daarmee dus ook niet vanuit mijn positie als gezinsvoogd) bezien. De jeugdigen om wie het gaat zitten op kamers bij de Stichting Y en mevrouw J. meet zich een bemoeienis aan die er niet is en zeker ten aanzien van X ook nooit is geweest.

(...)

Betreffende de brief van X:

De opmerking over haar achterwerk is gemaakt. X was van haar paard gevallen, had een zeer vuile paardrijbroek aan en vertelde dat ze een wond aan haar bil had. Ze liep gewoon en ze zag de gezinsvoogd kijken naar hoe ze liep. Nu heeft X inderdaad een naar het oordeel van de gezinsvoogd behoorlijk, zeg maar indrukwekkend achterwerk. Ze zei ook: ik heb best wel een dikke kont hé? Het antwoord van de gezinsvoogd, voor wat betreft zijn ervaringen met meisjes/vrouwen heeft deze nooit daarover opmerkingen gemaakt. Als hij al over zijn ervaringen zou spreken dan zou dat een ander verhaal geworden zijn.

Naar het oordeel van de gezinsvoogd gaat het hier om klachten die uit de lucht gegrepen zijn. Aantoonbaar worden er leugens verteld. De reden hiervan is om de gezinsvoogd, die het niet eens is met de bemoeienis van mevrouw J. en aanhang, te 'eliminieren'."

F. nadere Reactie verzoekster

In reactie op het antwoord van de AJL liet verzoekster de Nationale ombudsman per brief van 26 juni 2003 onder meer nog het volgende weten:

"De reactie van de gezinsvoogd d.d. 19-2-2001 is zo pertinent absurd, dat ik alleen maar kan zeggen, aangezien hij mijn verdorven persoonlijkheid al kende voordat vervolgens X bij mij plaatste, waarom hij dat dan gedaan heeft??? Het staat ook vol echte leugens. (...)

De opmerking over de kont van X was slechts de meest onschuldige opmerking. Deze man was seksueel geobsedeerd en liet dat overduidelijk merken.

(...)

3) De heer L. is kennelijk zijn boekje te buiten gegaan en is teruggefloten. Toch hebben wij allemaal hem deze toezegging horen doen.

4) Toen X bij ons kwam was er geen machtiging gesloten plaatsing. Aan crisisopvang doe ik niet. Zeker niet als er vervolgens 'n gesloten plaatsing komt. X zou hier de Havo afmaken, was de afspraak. Daar waren getuigen bij. Wel maakt de heer M. de vreemde opmerking toen hij haar bracht, dat ze gesloten moest als ze weg zou lopen. (...)

Na twaalf dagen was ze opeens 'n paar dagen zoek en al direct nam de heer M. aan dat ze weggelopen was en 'zich plat liet neuken', naar zijn zeggen. Hij vroeg direct 'n machtiging gesloten plaatsing aan op zeer onjuiste gronden, n.l. dat ze weggelopen was en bij mij niet te handhaven zou zijn. (...)

Uit de politierapporten bleek dat X wel degelijk slachtoffer van 'n trauma was geworden. De daders zijn ook veroordeeld.

(...)

De paar bezoeken die de heer M. aflegde stonden in het kader van ongepaste praatjes, overleg en gesprekken waren er zeker niet."

g. Reactie verzoekster op het verslag van bevindingen

1. In reactie op het aan verzoekster en haar gemachtigde toegestuurde verslag van bevindingen, bracht de gemachtigde van verzoekster in haar brief van 23 april 2004 nog het volgende naar voren:

"...In de weergave van de feiten mist mevrouw J. het verhaal van X over de reden van haar verdwijning. X is op 7 juni niet teruggekeerd naar het huis van mevrouw J. omdat zij een aantal dagen is vastgehouden door vier jongens. Zij is mishandeld, gedrogeerd en verkracht. Op 14 augustus 2000 heeft X hierover een brief van de politie ontvangen, waarin het verhaal van X wordt bevestigd (bijlage 1). Van deze ontwikkelingen was ook de gezinsvoogd op de hoogte. De jongens zijn uiteindelijk zelfs hiervoor veroordeeld..."

2. Als bijlage bij haar reactie zond de gemachtigde van verzoekster een afschrift van de brief van een medewerker van het regionale politiekorps Limburg Noord van 14 augustus 2000 aan X mee. In die brief staat onder meer het volgende:

"Op 10 juni 2000 heb je in het politiebureau te H. een gesprek gehad met mijn collega (...) en met mij. In dat gesprek heb je verteld dat je mogelijk misbruikt werd door een aantal Marokkaanse jongens. Ook vertelde je dat deze jongens vermoedelijk iets in je drinken hebben gedaan, waardoor je je weinig tot niks kunt herinneren van het gebeuren. We hebben toen de afspraak gemaakt, dat we opnieuw contact met je zouden opnemen zodat je aangifte kon doen.

Op 27 juli 2000 heb ik weer telefonisch contact met je gehad. Ik heb je toen aangegeven dat de politie in W. met een ander onderzoek bezig was. In dat onderzoek is zeer waarschijnlijk bevestigd dat jij door die jongens seksueel bent misbruikt. Ik heb toen, ook in verband met de vakantieperiode, met je afgesproken dat ik je nog bel voor het opnemen van de aangifte.

Zodra (...) terug is van vakantie en ik jou kan bereiken, zullen we die afspraak nakomen."

Achtergrond

1. Burgerlijk Wetboek:

1.1. Artikel 254, eerste en tweede lid:

"1. Indien een minderjarige zodanig opgroeit, dat zijn zedelijke of geestelijke belangen of zijn gezondheid ernstig worden bedreigd, en andere middelen ter afwendung van deze bedreiging hebben gefaald of, naar is te voorzien, zullen falen, kan de kinderrechter hem onder toezicht stellen van een gezinsvoogdij-instelling als bedoeld in artikel 60 van de Wet op de jeugdhulpverlening (...).

2. Hij kan dit doen op verzoek van een ouder, een ander die de minderjarige als behorende tot zijn gezin verzorgt en opvoedt, de raad voor de kinderbescherming, of het openbaar ministerie."

1.2. Artikel 256, eerste en tweede lid:

"1. De kinderrechter bepaalt de duur van de ondertoezichtstelling op ten hoogste een jaar.

2. De kinderrechter kan de duur telkens voor ten hoogste een jaar verlengen. Hij kan dit doen op verzoek van de gezinsvoogdij-instelling, een ouder, een ander die de minderjarige als behorende tot zijn gezin verzorgt en opvoedt, de raad voor de kinderbescherming of het openbaar ministerie."

1.3. Artikel 261, eerste en derde lid:

"1. Indien dit 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 op haar verzoek machtigen de minderjarige gedurende dag en nacht uit huis te plaatsen. Bij het verzoek wordt vermeld voor welke voorziening, soort voorziening of andere verblijfplaats de machtiging kan worden gevraagd.

(...)

3. Voor plaatsing in een gesloten inrichting is een uitdrukkelijk daartoe strekkende machtiging van de kinderrechter vereist. Deze machtiging wordt slechts verleend, indien zij vereist is wegens ernstige gedragsproblemen van de minderjarige. Zodra een verzoek tot zulk een machtiging of tot verlenging daarvan bij de kinderrechter is ingediend, geeft deze aan het bureau rechtsbijstandvoorziening ambtshalve last een raadsman aan de minderjarige toe te voegen."

1.4. Artikel 262, eerste en derde lid:

"1. De kinderrechter bepaalt de duur van de machtiging tot uithuisplaatsing op ten hoogste een jaar. Op verzoek van de gezinsvoogdij-instelling of van de raad voor de kinderbescherming kan hij de duur telkens met ten hoogste een jaar verlengen.

(...)

3. Een machtiging vervalt, indien deze gedurende drie maanden niet ten uitvoer is gelegd."

2. Wet op de jeugdhulpverlening:

2.1. Artikel 48:

"1. Uitvoerders en instellingen treffen een regeling voor de behandeling van klachten over gedragingen van hen of van voor hen werkzame personen jegens jeugdigen alsmede jegens hun ouders, voogden, stiefouders, pleegouders of degenen die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag uitoefenen. (...)

2. De in het eerste lid bedoelde regeling:

a. voorziet erin dat de klachten worden behandeld door een klachtencommissie die bestaat uit tenminste drie leden, waaronder een voorzitter die niet werkzaam is voor of bij de uitvoerder of de instelling;

(...)

b. waarborgt dat de klachtencommissie binnen zes weken na ontvangst van de klacht de klager, degene over wie is geklaagd en, indien dit niet dezelfde persoon is, de uitvoerder of de instelling, schriftelijk en met redenen omkleed in kennis stelt van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen;

(...)

5. De uitvoerder of instelling deelt de klager en de klachtencommissie, bedoeld in het tweede lid, onder a, binnenvier weken na ontvangst van het in het tweede lid, onder c, bedoelde oordeel van de klachtencommissie schriftelijk mede of hij het oordeel van de commissie over de gegrondheid van de klacht deelt en of hij naar aanleiding van dat

oordeel maatregelen zal nemen en zo ja welke. Bij afwijking van de in de eerste volzin bedoelde termijn, doet de uitvoerder of de instelling daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en de klachtencommissie onder vermelding van de termijn waarbinnen de uitvoerder of instelling zijn standpunt aan hen kenbaar zal maken, met dien verstande dat dit uitstel ten hoogste vier weken is."

2.2. Artikel 50:

"Door of namens een klager die op grond van artikel 48, vierde lid, een klacht heeft ingediend kan bij de bevoegde provinciale klachtencommissie een klacht worden ingediend over:

- a. de inhoud van de mededeling, bedoeld in artikel 48, vijfde lid, of het ontbreken van de mededeling;
- b. het bij de behandeling van een klacht handelen in strijd met de klachtenregeling, bedoeld in artikel 48."

2.3. Artikel 51:

"2. De provinciale klachtencommissie doet na de behandeling van een klacht schriftelijk aan de klager en de betrokken uitvoerder of instelling mededeling van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.

3. De uitvoerder of instelling deelt de klager en de provinciale klachtencommissie zo spoedig mogelijk na ontvangst van het in het tweede bedoelde oordeel schriftelijk mede of en zo ja welke maatregelen naar aanleiding van dat oordeel zullen worden genomen."

3. Klachtenreglement AJL:

3.1. Artikel 4, tweede lid:

"Een klacht wordt in beginsel schriftelijk ingediend bij de secretaris van de klachtencommissie AJL, (...) en wel binnen één jaar nadat de gebeurtenis(sen) waarover wordt geklaagd, heeft (hebben) plaatsgevonden of zo spoedig mogelijk als redelijkerwijs van klager verlangd kan worden."

3.2. Artikel 10, eerste lid:

"De klachtencommissie kan ter beoordeling van de klacht nadere informatie inwinnen bij de klager, degene over wie wordt geklaagd, bij de instelling en bij derden. Voor het inwinnen van informatie bij derden is toestemming nodig van de betrokkene(n)."

3.3. Artikel 12:

"1. De klachtencommissie neemt uiterlijk één week na het ontvangen van de stukken als bedoeld in artikel 8 lid 2, dan wel uiterlijk één week na de mondelinge behandeling als bedoeld in artikel 8, een beslissing omtrent de gegrondheid van de klacht.

2. De klachtencommissie stelt de klager, degene over wie is geklaagd en de directie van de AJL schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.

3. De gehele termijn van de klachtenprocedure mag niet langer zijn dan 6 weken. Indien deze termijn niet haalbaar is, doet de klachtencommissie hiervan met redenen omkleed mededeling aan de klager, degene over wie is geklaagd en de directie van de AJL, onder vermelding van de termijn waarbinnen zij haar oordeel over de klacht zal uitbrengen."

3.4. Artikel 13:

"1. De directeur van de AJL deelt de klager, degene over wie is geklaagd en de klachtencommissie, binnen een maand na ontvangst van het in artikel 12 bedoelde oordeel van de klachtencommissie, schriftelijk mede of hij het oordeel van de klachtencommissie deelt en of er naar aanleiding van dat oordeel maatregelen worden genomen en zo ja, welke.

2. Indien de in lid 1 genoemde termijn van één maand niet haalbaar is, kan deze termijn eenmalig verlengd worden.

Hiervan wordt, met redenen omkleed, schriftelijk mededeling gedaan aan de klager, degene over wie is geklaagd en de klachtencommissie, onder vermelding van de termijn waarbinnen de directeur zijn standpunt aan hen kenbaar zal maken."

3.5. Artikel 14:

"1. In de in artikel 13 genoemde mededeling wordt de klager gewezen op de mogelijkheid in beroep te gaan bij een externe klachtencommissie. Klager zal verwezen worden naar de provinciale klachtencommissie in de regio van de betreffende vestiging van de AJL.

2. Klager kan in beroep indien hij/zij zich niet kan verenigen met

- a) de mededeling als bedoeld in artikel 13 lid 1 of het ontbreken daarvan;
- b) het handelen in strijd met deze klachtenregeling."

4. Toelichting bij het Klachtenreglement van de AJL:

4.1. Artikel 12, tweede lid:

"Belangrijk in deze bepaling is dat de klachtencommissie ook in haar oordeel aanbevelingen kan opnemen. Dit met het oog op de informatie aan de directie en de eventueel te nemen maatregelen (art. 13)."

4.2. Artikel 13:

"Dit is een wettelijk vereiste. Tijdens de evaluatie is opgemerkt dat het wellicht nog geen standaardprocedure is dat de directie een mededeling doet aan de klager, degene over wie is geklaagd en de klachtencommissie. Dit is echter wel van belang omdat met die handeling de klachtenprocedure formeel kan worden afgesloten."

5. Artikel 26, tweede lid van de Wet Nationale ombudsman:

"Indien ten aanzien van de gedraging waarop het onderzoek van de ombudsman betrekking heeft anders dan ingevolge een wettelijk geregelde administratiefrechtelijke voorziening door een rechterlijke instantie uitspraak is gedaan, neemt de ombudsman de rechtsgronden waarop die uitspraak steunt of mede steunt, in acht."