



# Rapport

**Datum: 16 augustus 2006**  
**Rapportnummer: 2006/284**

## Klacht

1. Verzoekster klaagt erover dat de Ambulante Jeugdbescherming & Jeugdhulpverlening Lelystad (verder AJL) niet conform het oordeel en de aanbevelingen van de Interprovinciale Klachtencommissie Jeugdzorg (verder IKJ) van 24 januari 2003 maatregelen heeft getroffen. Volgens verzoekster blijkt dit met name uit de omstandigheid dat de AJL:

a. het laatste evaluatierapport niet heeft aangepast en aan haar heeft toegestuurd, zoals is gesteld in de brief van 12 juni 2003 van de vestigingsmanager van de AJL te Lelystad;

b. op geen enkele wijze aantoonbaar heeft gemaakt dat sprake is van een plan om de relatie tussen verzoekster en haar dochter te herstellen;

c. haar brief van 6 mei 2003 aan de directeur niet heeft beantwoord en haar brief van 10 mei 2003 aan de directeur heeft laten beantwoorden door een medewerker wiens optreden verzoekster in haar brief ter discussie stelde;

d. geen initiatieven heeft ontplooid om contact met haar te leggen, bijvoorbeeld in de vorm van een gesprek met de directeur en de vestigingsmanager, of een gesprek en een huisbezoek van de gezinsvoogd;

2. Daarnaast klaagt verzoekster erover dat de AJL het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdrage (verder LBIO) er met betrekking tot de voor de hulpverlening te betalen ouderbijdrage nog steeds niet, althans niet op de juiste wijze, op heeft gewezen dat zij slechts zeer kort voor haar dochter heeft gezorgd en dat de vader de afgelopen jaren steeds de verzorgende ouder is geweest.

3. Voorts klaagt verzoekster erover dat de AJL onvoldoende transparant en evalueerbaar te werk is gegaan met betrekking tot de hulpverlening. Dit blijkt volgens verzoekster onder meer uit de omstandigheid dat de AJL:

a. de contactjournalen over de periode 1 juni 2001 tot 1 juli 2002 niet aan haar heeft overgelegd;

b. haar niet of niet tijdig van stukken heeft voorzien ten behoeve van de voorbereiding van een rechterlijke zitting;

c. haar onvoldoende bij de hulpverlening heeft betrokken.

4. Ten slotte klaagt verzoekster erover dat de AJL haar klachten van 11 en 24 september en 15 oktober 2003 niet conform de klachtenregeling van de AJL heeft afgehandeld. In het bijzonder klaagt verzoekster over de lange duur van de behandeling en over de wijze waarop de hoorzitting is gepland.

## Beoordeling

I Ten aanzien van de uitvoering van het oordeel en de aanbevelingen van de Interprovinciale Klachtencommissie Jeugdzorg (IKJ)

1. Naar aanleiding van de klachten die verzoekster indiende bij de Interprovinciale Klachtencommissie Jeugdzorg (verder IKJ) over de handelwijze van de Ambulante Jeugdbescherming & Jeugdhulpverlening Lelystad (verder AJL) in het kader van de jeugdhulpverlening aan haar dochter, deed de IKJ op 17 februari 2003 uitspraak.

In deze uitspraak oordeelde de IKJ, in afwijking van het oordeel van de interne klachtencommissie van de AJL, de klacht van verzoekster gegrond ten aanzien van:

- het niet tijdig leggen van contact door de AJL met verzoekster na plaatsing op

29 augustus 2001 van verzoeksters dochter bij haar thuis en

- het ontbreken van adequate begeleiding na de plaatsing op 29 augustus 2001;

Verder sloot de IKJ zich, op een punt na, aan bij het oordeel van de Interne Klachtencommissie, die de klacht van verzoekster gegrond achtte ten aanzien van:

- het niet tijdig opstellen van een nieuw hulpverleningsplan nadat de woonsituatie van verzoeksters dochter was gewijzigd;

- de ambivalente houding van de AJL ten aanzien van de door verzoekster gevraagde wijziging van voogdij-instelling;

- het nalaten om in een aanvullende brief aan het LBIO mee te delen dat de vader in de afgelopen jaren steeds de verzorgende vader was geweest;

- het onvoldoende betrekken van verzoekster bij de besluitvorming rondom de plaatsing van haar dochter bij haar in augustus 2001 en het haar voorafgaand daaraan niet informeren over de gedragsproblematiek van haar dochter;

- het niet binnen redelijke termijn (namelijk pas na drie respectievelijk vier weken) reageren van de AJL op verzoeken om informatie van verzoekster met betrekking tot haar dochter en haar zoon.

2. Aan het oordeel verbond de IKJ een vijftal aanbevelingen, waarvan de eerste aanbeveling zag op de individuele situatie van verzoekster en de vier andere aanbevelingen van algemene aard waren en op structurele verbeteringen aanstuurden (zie A. Feiten onder 4.).

3. Ten eerste deed de IKJ de aanbeveling om uitsluitend op harde feiten gebaseerde en met verzoekster besproken uitspraken te doen over haar als persoon, over de opvoedingsstijl en over het opvoedingsklimaat.

Vervolgens deed de IKJ in algemene zin de aanbeveling om:

- na een (langdurige) periode waarin er geen contact tussen een kind en de ouder(s) is geweest en er sprake is van contactherstel, de vraag te bezien of een kind bij de biologische ouder(s) kan worden teruggeplaatst;
- de overdracht van een kind aan een opvolgend gezinsvoogd zorgvuldig te laten plaatsvinden;
- de directeur als eind-verantwoordelijke erop te laten toezien dat adequate hulp wordt geboden en dat gewekte verwachtingen worden bewaarheid;
- nadrukkelijk te controleren welke verwachtingen er leven bij een cliënt en te communiceren in hoeverre deze al dan niet overeenstemmen met de werkelijkheid.

4. Na de uitspraak door de IKJ onderhielden verzoekster en de AJL een uitvoerige correspondentie onder meer over de uitvoering van deze aanbevelingen. Verzoekster liet telkens weten dat en waarom zij van mening was dat de AJL niet conform het oordeel en de aanbevelingen van de Interprovinciale Klachtencommissie Jeugdzorg (verder IKJ) van 24 januari 2003 handelde. Verzoekster en de IKJ kwamen daarbij niet tot elkaar.

5. Verzoekster klaagt erover dat de AJL niet conform het oordeel en de aanbevelingen van de Interprovinciale Klachtencommissie Jeugdzorg (verder IKJ) van 24 januari 2003 maatregelen heeft getroffen.

Verzoekster voert ter onderbouwing van de klacht dat de AJL niet de noodzakelijke maatregelen heeft getroffen waarmee de aanbevelingen van de IKJ worden opgevolgd, een aantal punten aan. Voor zover deze geen betrekking hebben op onderwerpen die aan een rechterlijk oordeel kunnen worden onderworpen, betreft dit de volgende punten.

6.1. Verzoekster stelt dat de AJL naar aanleiding van de aanbeveling van de IKJ niet het evaluatierapport heeft herschreven en aan haar heeft toegestuurd, zoals is gesteld in de brief van 12 juni 2003 van de vestigingsmanager van de AJL te Lelystad.

Het huidige evaluatierapport staat volgens verzoekster nog steeds vol met suggesties en waardeoordelen die als feiten worden gepresenteerd en waartegen zij had geageerd.

Als voorbeeld wijst zij onder meer op de uitspraak van de AJL in de rapportage dat haar gedrag onvoorspelbaar was waardoor er voor haar dochter een onveilig en onstabiel opvoedingsklimaat was. Aan dergelijke uitspraken lag volgens verzoekster geen gedegen

onderzoek ten grondslag. Geen van de gezinsvoogden was bij haar in het gezin geweest en had haar meegemaakt in een opvoedingssituatie.

Verzoekster wijst op het nadelige effect dat andere betrokken instanties de uitspraken als vaststaande feiten aannemen en overnemen in de eigen stukken, waardoor de uitspraken, ook in de verdere toekomst, ongewenste gevolgen kunnen hebben voor haar en haar gezin.

Door te volharden in het verkondigen van een subjectieve mening over haar persoon, de opvoedingsstijl en het opvoedingsklimaat heeft de AJL geen uitvoering gegeven aan de aanbeveling van de IKJ om hierover uitsluitend op harde feiten gebaseerde uitspraken te doen.

6.2. Verder stelt verzoekster dat de AJL in het geheel niet aantoonbaar heeft gemaakt dat er sprake was van een plan om de relatie tussen haar en haar dochter te herstellen, en te bezien of haar dochter bij haar kon worden teruggeplaatst.

De AJL is telkens van mening veranderd met betrekking tot de reden waarom haar dochter haar niet thuis kon bezoeken.

In eerste instantie heeft de AJL haar laten weten dat eerst duidelijk moest worden hoe verzoeksters dochter op haar vader en broer reageerde, voordat de AJL een ontmoeting tussen verzoekster en haar dochter zou arrangeren. De AJL heeft daarbij laten weten dat de ontmoeting tussen A. en verzoekster in ieder geval onder begeleiding en op neutraal terrein moest plaatsvinden om de veiligheid van A. te kunnen garanderen.

Vervolgens heeft de AJL verzoekster voorgesteld haar dochter te ontmoeten op 4 april 2003 in Leusden in het bijzijn van de gezinsvoogd. Toen verzoekster aangaf dat ze geen reden zag waarom de ontmoeting niet bij haar thuis in het bijzijn van de gezinsvoogd kon plaatsvinden, veranderde de AJL in verzoekster ogen van strategie en stelde dat een bezoek bij verzoekster thuis niet mogelijk was vanwege de te lange reistijd voor A.

Hierna heeft de AJL in haar ogen nogmaals de argumentatie gewijzigd door te stellen dat haar dochter haar een lange periode niet had gezien en dat de ervaring had geleerd dat het voor kinderen goed is een eerste ontmoeting op neutraal terrein te laten plaatsvinden. Aangezien het verblijf van A. bij verzoekster abrupt was afgebroken, was het volgens de AJL moeilijk in te schatten wat een weerzien met verzoekster bij haar dochter teweeg zou brengen. Het was niet in haar belang om haar te belasten met een weerzien in een huis waar zij abrupt was weggegaan, hetgeen herinneringen zou oproepen, aldus de AJL. Verzoekster stelt dat de AJL hier met twee maten meet. In januari 2003 had contactherstel plaatsgevonden tussen A. en haar vader bij vader thuis in het bijzijn van de gezinsvoogd, hoewel het verblijf van A. bij haar vader in augustus 2001 ook abrupt was afgebroken en A. haar vader anderhalf jaar niet had gezien. Het huis van vader zou volgens verzoekster ook

herinneringen oproepen.

Verzoekster verwijt de AJL tevens dat zij geen concrete afspraken met haar heeft gemaakt over de duur van de omgang tussen haar en haar dochter in het bijzijn van de gezinsvoogd. Zij acht dit in het belang van haar dochter en noodzakelijk voor een goed verloop van het opstarten en uitbouwen van de omgang met haar dochter en van de samenwerking tussen de AJL en haarzelf.

Verzoekster wijst er in dit verband ook op dat het IKJ heeft geoordeeld dat de AJL, gelet op de ernst van de situatie ten tijde van de plaatsing van haar dochter bij haar in augustus 2001, andere adequate begeleiding had moeten bewerkstelligen en consolideren en dat, nu zij dat heeft nagelaten, verzoekster geen reële kans heeft gehad om haar dochter bij haar te laten opgroeien. Met adequate begeleiding zou het volgens de IKJ zeer waarschijnlijk minder slecht zijn gegaan. Bovendien heeft de IKJ de slechte start bij moeder bepalend geacht voor het vervolg.

Daarom heeft de IKJ volgens verzoekster aan de AJL ook de aanbeveling gedaan dat de directeur als eindverantwoordelijke erop diende toe te zien dat er adequate hulp zou worden geboden en dat gewekte verwachtingen bewaarheid zouden worden.

Verzoekster stelt dat de gewekte verwachtingen onder meer zijn dat haar dochter definitief bij haar komt wonen en dat zij wordt belast met het gezag over haar dochter.

Door hieraan geen medewerking te verlenen wordt volgens verzoekster geen uitvoering gegeven aan de aanbeveling om erop toe te zien dat adequate hulp wordt geboden en dat gewekte verwachtingen worden bewaarheid.

6.3. Ook stelt verzoekster dat de directeur van de AJL haar brief van 6 mei 2003 niet heeft beantwoord en haar brief van 10 mei 2003, die de IKJ aan de directeur had doorgezonden met het verzoek deze te beantwoorden, heeft laten beantwoorden door de vestigingsmanager van de AJL te Lelystad over wie zij onder meer in de brief een klacht verwoordde. Zij klaagde in de brief over het uitblijven van de door de IKJ aanbevolen verandering van werkwijze en meer in het bijzonder ook over de handelwijze van de gezinsvoogd en de vestigingsmanager van de AJL Lelystad in het kader van de spoeduisplaatsing van haar dochter.

Door de brieven niet zelf te beantwoorden, maar de brief van 10 mei 2003 te laten behandelen door degene wiens optreden verzoekster in haar brieven ter discussie stelde, heeft de directeur niet voldaan aan het verzoek van de IKJ om haar brief te beantwoorden.

Verzoekster stelt tijdens het onderzoek dat de werkwijze van de directeur zich heeft herhaald ten aanzien van haar brief van 22 november 2004 waarin zij klaagde over de onjuiste melding door de AJL Lelystad aan het LBIO van de datum van de uithuisplaatsing van haar dochter. Verzoeker voert aan dat de directeur opnieuw de inhoudelijke

afhandeling heeft overgelaten aan degene die nu juist in eerste aanleg verantwoordelijk was voor de incorrecte melding aan het LBIO.

6.4. Ten slotte stelt verzoekster dat de AJL geen initiatieven heeft ontplooid om contact met haar te leggen, bijvoorbeeld in de vorm van een gesprek met de directeur of de vestigingsmanager, of een gesprek en een huisbezoek van de gezinsvoogd en dat zij derhalve zelf alle initiatieven heeft moeten nemen tot communicatie in gesprekvorm, ondanks het oordeel van de IKJ dat de destijds ontstane "radiostilte" van de zijde van de AJL verbroken had moeten worden.

Verzoekster voert ter ondersteuning van dit klachtonderdeel aan dat de gezinsvoogd in eerste instantie (in haar brief van 27 januari 2003) en ook later (in haar brief van 27 mei 2003) het initiatief voor een afspraak bij haar heeft gelegd, terwijl het volgens verzoekster de verantwoordelijkheid is van de gezinsvoogd om een concreet voorstel tot huisbezoek te doen.

Bovendien werd in de brief van 22 maart 2003, waarin zij werd uitgenodigd een ontmoeting te hebben met haar dochter, niet vermeld dat er een gesprek met de gezinsvoogd zou plaatsvinden.

Verder stelt verzoekster dat de afspraak voor 23 juni 2003 met de directeur van de AJL werd afgezegd, omdat de directeur naar zeggen geen gesprekken hield met cliënten en dat haar telefonische verzoek op 17 juni 2003 om een afspraak met de vestigingsmanager van de AJL te Lelystad werd afgewezen.

Ook voert ze aan dat haar werd meegedeeld dat de gezinsvoogd de eerst komende zeven weken, mede in verband met vakantie, geen afspraak met haar kon maken op een maandag, de enige dag die verzoekster schikte.

Verzoekster wijst er ten slotte op dat na het kennismakingsgesprek met de gezinsvoogd op 17 december 2002 uiteindelijk pas een tweede huisbezoek plaatsvond op 8 september 2004. Dit acht zij veel te laat.

7. De AJL voerde in de reactie op de klacht in het algemeen aan dat zij de aanbevelingen van de IKJ ter harte had genomen en vervolgens had meegenomen ter implementatie in het beleid. Volgens de AJL betekende dit dat aanbevelingen van de IKJ in het vestigingsmanagersoverleg in beleid werden uitgewerkt en dat een werkgroep die de herziening van het protocol uithuisplaatsing voorbereidde de aanbevelingen meer specifiek zou uitwerken.

In haar reactie gaf de AJL (in verkorte vorm) een meer concrete opsomming van de initiatieven die waren genomen ten behoeve van de hulpverlening in het algemeen (zie C Standpunt AJL, onder 2.). Voor de uitwerking verwees de AJL naar de overgelegde correspondentie met het Ministerie van Justitie waaraan uitgebreid verantwoording was

afgelegd voor de genomen en te nemen (structurele) maatregelen en de jegens verzoekster ontplooidde initiatieven (zie C Standpunt AJL, onder 3.).

8.1. Naar aanleiding van de eerste aanbeveling om uitsluitend op harde feiten gebaseerde uitspraken te doen over verzoekster, stelde de AJL in de brief aan het ministerie, te hebben geregeld dat de uitspraken die door de AJL na het uitbrengen van de aanbevelingen waren gedaan (afgezien van de uitspraken die in het verleden waren gedaan en die hadden geleid tot de eerste aanbeveling) binnen de communicatiesystematiek en op basis van de inmiddels uitgevoerde observatie van verzoeksters dochter, officieel waren vastgelegd in die zin dat duidelijk was vastgesteld dat verzoeksters dochter gebaat was bij een langdurige behandeling in een residentiële setting en dat thuisplaatsing niet aan de orde was, gezien de langdurige en intensieve hulp die zij nodig had.

8.2. De AJL stelde verder dat met betrekking tot het contactherstel met familie, duidelijk in het hulpverleningsplan was opgenomen dat er gewerkt zou worden aan contactherstel tussen de moeder en de minderjarige. Dit zou gebeuren binnen de richtlijnen die de AJL hiervoor had opgesteld en zou met alle voorzichtigheid worden omkleed. Dit hield volgens de AJL in dat zij verzoeksters dochter zo min mogelijk psychisch en fysiek wilde belasten, mede gelet op het feit dat ze haar moeder anderhalf jaar niet had gezien en het feit dat de laatste contacten niet positief waren.

De AJL stelde daarbij dat het hulpverleningsplan was goedgekeurd door de rechter en dat aan verzoekster een kopie was verstrekt.

8.3. In het kader van de aanbeveling dat erop moet worden toegezien dat adequate hulp wordt geboden en dat gewekte verwachtingen worden bewaarheid, stelde de AJL dat verzoekster uitgebreid schriftelijk was geïnformeerd door de gezinsvoogd en vestigingsmanager met betrekking tot de gewijzigde situatie, waardoor er op dat moment geen sprake was van thuisplaatsing.

De AJL stelde verder dat verzoekster met redenen omkleed en vastgelegd in het dossier en in aan haar verstrekte documenten, duidelijk was gemaakt wat de reden was dat er (voorlopig) geen sprake zou zijn van terugplaatsing.

De AJL wees er bovendien op dat de IKJ volgens haar met deze aanbeveling niet had bedoeld dat de destijds bij de plaatsing bij verzoekster gewekte verwachtingen (op grond van de brief van 28 augustus 2001) moeten worden bewaarheid. De aanbeveling betreft volgens de AJL het uitvoering geven aan de tijdens het hulpverleningsproces gewekte verwachtingen in het algemeen. Na deze momentopname, die volgens de AJL achteraf terecht werd becommentarieerd, was verzoekster uitgebreid schriftelijk geïnformeerd door de gezinsvoogd en vestigingsmanager met betrekking tot de gewijzigde situatie en het feit dat als gevolg daarvan op dat moment geen sprake kon zijn van thuisplaatsing. De AJL



voerde verder aan dat op basis van de verzoekschriften en bij alle verlengingen van de ondertoezichtstelling en uithuisplaatsing de rechter akkoord was gegaan met het door de AJL voorgestelde hulpverleningstraject.

8.4. Met betrekking tot de aanbeveling van de commissie dat nadrukkelijk wordt gecheckt welke verwachtingen er leven bij een cliënt en te communiceren in hoeverre deze al dan niet overeenstemmen met de werkelijkheid, stelde de AJL dat zij het beleid voert, dat tweemaal per jaar met de ouders de voortgang van het hulpverleningstraject wordt doorgenomen en dat een en ander schriftelijk wordt vastgelegd na overleg met de ouders, waarbij hun op- en aanmerkingen expliciet worden meegenomen, respectievelijk separaat worden vermeld.

Daarnaast is er, in de loop van het proces, periodiek contact tussen de ouders en de gezinsvoogd, waarbij verwachtingen worden besproken, bijgesteld en aangevuld op basis van de voortgang van het hulpverleningsproces.

De AJL voerde aan dat deze wijze van werken echter niet uitsloot dat een betrokkene volhardde in de eigen interpretatie. Dit was volgens de AJL bij verzoekster het geval, hoewel inmiddels met uitgebreide communicatie en documentatie was getracht haar duidelijk te maken dat haar wensen niet overeenstemden met de werkelijkheid en de noodzakelijke hulpverlening aan haar dochter.

9.1. Ten aanzien van de door verzoekster vermelde punten in de klachtformulering ter ondersteuning van haar klacht voerde de AJL meer in het bijzonder nog het volgende aan.

Het laatste evaluatierapport was volgens de AJL vastgesteld op 13 januari 2003, nadat verzoekster door de gezinsvoogd op 21 januari 2003 in de gelegenheid was gesteld op het evaluatierapport te reageren. Er had, aldus de AJL, geen herschrijving van dat rapport plaatsgevonden.

9.2. Volgens de AJL weigerde verzoekster mee te werken aan het door de AJL opgestelde plan voor contactherstel tussen haar en haar dochter, waardoor een patstelling was ontstaan. Verzoekster gaf volgens de AJL aan alleen binnen haar eisen -

te weten contact met haar dochter bij haar thuis en met minimale inbreng van de AJL - te willen meewerken aan het contactherstel.

De AJL stelde geen herhaling te willen van de situatie van augustus 2001 en daarom de verplichting te hebben om de bevordering van het contact tussen verzoekster en haar dochter zo goed mogelijk te begeleiden en op te bouwen.

9.3. Betreffende verzoeksters brieven aan de directeur liet de AJL weten dat zij op 11 en 17 maart 2003 zowel verzoekster, als de IKJ conform artikel 51 van de Wet op de Jeugdhulpverlening had meegedeeld welke maatregelen er naar aanleiding van het

oordeel van 17 februari 2003 van de IKJ zouden worden genomen. In een vervolg op dit oordeel en de aanbevelingen en de beslissing van de directeur van de AJL was volgens de AJL op basis van een hernieuwd contact tussen de IKJ en verzoekster in de brief d.d. 12 juni 2003 (de reactie op de brief van verzoekster van 10 mei 2003 aan de IKJ) een verduidelijking geformuleerd door de vestigingsmanager van de vestiging AJL Lelystad en had de directeur ook de IKJ van de inhoud van deze brief op de hoogte gesteld.

Verder bleek uit deze brief van de vestigingsmanager aan verzoekster dat de directeur de vestigingsmanager had verzocht op de brief van 10 mei 2003 te reageren, omdat verzoeksters brief van 10 mei 2003 volgens de directeur betrekking had op de werk- en handelwijze van de AJL Lelystad, en daarmee volgens de directeur de inhoud van de zaak betrof.

De brief van verzoekster van 6 mei 2003 waarin verzoekster had gereageerd op een brief van de gezinsvoogd, was volgens de AJL met een brief van 27 mei 2003 beantwoord door de gezinsvoogd.

9.4. De AJL wees voor de initiatieven tot het leggen van contact met verzoekster naar de overgelegde contactjournalen. Hieruit bleek volgens de AJL hoe de correspondentie en de persoonlijke contacten met verzoekster waren verlopen.

10. Het vereiste van rechtszekerheid houdt onder meer in dat gerechtvaardigde verwachtingen van burgers en organisaties jegens bestuursorganen door die bestuursorganen worden gehonoreerd.

Het vertrouwensbeginsel, dat voortvloeit uit het vereiste van rechtszekerheid, brengt met zich mee dat bestuursorganen naar aanleiding van klachten van burgers de maatregelen treffen die van hen mogen worden verwacht en gedane toezeggingen in dit verband gestand doen.

In dit geval betekent het dat de AJL, naar aanleiding van het oordeel en de aanbevelingen die de IKJ aan haar uitspraak van 24 januari 2003 verbond en waarmee de AJL heeft ingestemd, voortvarend passende maatregelen diende te nemen waarmee uitvoering zou worden gegeven aan de aanbevelingen van de IKJ.

11. Uit de briefwisseling tussen de AJL en het Ministerie van Justitie, alsmede tussen verzoekster en dit ministerie (zie Standpunt AJL onder 3. en Achtergrond onder 11.) kan worden geconcludeerd dat de AJL met concrete maatregelen gevolg heeft gegeven aan de algemene aanbevelingen die de IKJ aan haar uitspraak van 24 januari 2003 heeft verbonden door het treffen van diverse maatregelen. De minister gaf in zijn brief van 18 november 2003 aan verzoekster aan dat er geen aanleiding was om te concluderen dat de AJL onvoldoende bezig was om te komen tot verbetering van de uitvoering van de taken in meer algemene zin. Er is geen aanleiding om deze constatering in twijfel te

trekken.

Verzoekster doelt echter, zo blijkt uit hetgeen zij in haar verzoekschrift heeft aangevoerd ter toelichting van haar klachten, met name op concrete acties jegens haar en haar dochter die zij van de AJL op basis van het oordeel en de aanbevelingen van de IKJ haars inziens mocht verwachten.

12. Alvorens te oordelen over de door verzoekster aangevoerde punten wordt vooropgesteld dat, wat er ook door de IKJ in de uitspraak is gesteld ten aanzien van de door verzoekster aangedragen klachten, en ongeacht of de IKJ deze klachten als gegrond, dan wel ongegrond of niet ontvankelijk heeft aangemerkt, de IKJ de aanbevelingen heeft gedaan met het oog op de toekomst en daarbij niet heeft uitgesproken dat gedane zaken een keer moeten nemen. De aanbevelingen zijn erop gericht om de communicatie met verzoekster voortaan beter te laten verlopen en kunnen niet de bedoeling hebben gehad dat verwachtingen die ten onrechte zijn gewekt alsnog waargemaakt moeten worden, of dat fouten die zijn gemaakt alsnog moeten worden hersteld, als dat niet in het belang is van verzoeksters dochter.

Dit laatste moet immers voor de AJL, ingevolge de artikelen 1:261, eerste lid en 1:263a, eerste lid, van het Burgerlijk Wetboek (zie Achtergrond onder 2.) het uitgangspunt zijn bij de verlening van zorg aan een minderjarige.

In dit licht mag verzoekster dan ook niet van de AJL verwachten dat zij beslissingen herziet, zolang dat niet geacht wordt in het belang te zijn van haar dochter. En overigens kan een verschil van mening over de juistheid van de beslissingen van de AJL hieromtrent aan de rechter ter beoordeling worden voorgelegd.

13. Ten aanzien van het eerste klachtonderdeel onder a. betreffende het niet herschrijven van het evaluatierapport, dat op 13 januari 2003 was opgesteld, moet in eerste instantie worden geconcludeerd dat de AJL zich hieromtrent tegenover verzoekster onduidelijk heeft uitgelaten.

Vaststaat dat de AJL dit rapport niet heeft herschreven, hoewel verzoekster dit uit de mededeling in de brief van 12 juni 2003 van de vestigingsmanager van de AJL te Lelystad mocht opmaken. Uit de feiten volgt dat hier niet wordt bedoeld op het evaluatierapport van 13 januari 2003, maar op het op 16 mei 2003 opgestelde aanvullende rapport, dat ook in kopie aan verzoekster is toegezonden.

De AJL heeft in het rapport van 13 januari 2003 volstaan met het opnemen van een aanvulling onder "Reactie van moeder", luidende "dat moeder niet instemt met de beschrijving van de gebeurtenissen van 19 februari 2001 tot 20 maart 2002 en dat zij verder pas kan reageren nadat de uitspraak van de regionale klachtencommissie is ontvangen". De rapportage bevat zodoende nog steeds de opmerkingen die betrekking

hebben op de persoon van verzoekster en waartegen verzoekster had geageerd. De aanvullende rapportage van 16 mei 2003 bevat geen opmerkingen meer over

verzoeksters persoon, haar opvoedingsstijl of het opvoedingsklimaat en is in dit opzicht neutraler geformuleerd dan de eerdere rapportage van 13 januari 2003. Er wordt geen melding meer gemaakt van hetgeen in de ogen van de AJL bij verzoekster mankeert, maar uitsluitend nog van datgene waarmee in de ogen van de AJL verzoeksters dochter het meest is gebaat.

De IKJ heeft de AJL aanbevolen om uitsluitend op harde feiten gebaseerde en met verzoekster besproken uitspraken te doen over haar als persoon, over de opvoedingsstijl en over het opvoedingsklimaat.

Geconcludeerd moet worden dat de rapportage van 13 januari 2003 niet is aangepast, maar dat de laatste rapportage in overeenstemming is gebracht met hetgeen de aanbeveling voorstaat.

Hiermee heeft de AJL uitvoering gegeven aan de onderhavige aanbeveling van de IKJ. Om verzoekster tegemoet te komen in haar klacht dat uitspraken over haar in de rapportage van 13 januari 2003 een eigen leven kunnen gaan leiden, had van de AJL wel mogen worden verwacht dat zij op enigerlei wijze in de rapportage kenbaar had gemaakt dat de aanvullende rapportage was aangepast vanwege de aanbeveling van de IKJ om alleen nog uitspraken te doen over verzoeksters persoon, haar opvoedingsstijl of het opvoedingsklimaat die zijn gebaseerd op harde feiten en op welke wijze de AJL verzoekster op dit punt tegemoet was gekomen.

14. Ten aanzien van het eerste klachtonderdeel onder b. betreffende het feit dat de AJL niet heeft aangetoond dat er sprake is van een plan om de relatie te herstellen tussen verzoekster en haar dochter staat vast dat de AJL haar voornemens op dit punt in diverse brieven aan verzoekster en in stukken die verzoekster in kopie zijn toegezonden, heeft kenbaar gemaakt. De AJL heeft in brieven van 22 en 28 maart, 25 april en 27 mei 2003, alsook via het (door de rechter gesanctioneerde) hulpverleningsplan en de in kopie aan verzoekster gezonden samenvatting van de eerste bewonersbespreking van 13 mei 2003 (betreffende het observatieverslag van 28 april 2003), verzoekster geïnformeerd over haar opvattingen betreffende het contactherstel tussen verzoekster en haar dochter en de wijze waarop haar dit voorstond. Het voornemen was dat aan dit contactherstel gewerkt zou worden en dat voorlopig ontmoetingen tussen verzoekster en haar dochter zouden plaatsvinden op neutraal terrein en onder begeleiding. Verder meldde de AJL dat verzoeksters dochter op dat moment het best paste in een leefgroep, hetgeen inhield dat van thuisplaatsing bij verzoekster nog geen sprake kon zijn.

Naderhand voegde de AJL aan haar uitgangspunten toe dat de ontmoeting met verzoekster ook op aanvaardbare afstand voor verzoeksters dochter diende plaats te

vinden.

Concreet stelde de AJL verzoekster voor om haar dochter te ontmoeten op 4 april 2003 op het kantoor van de AJL in Leusden in het bijzijn van de gezinsvoogd en gedurende zo'n anderhalf uur. Zij liet verzoekster weten waarover zij met haar dochter kon praten.

15. De IKJ heeft aanbevolen om na een (langdurige) periode waarin er geen contact tussen een kind en de ouder is geweest en er sprake is van contactherstel, de vraag te bezien of een kind bij de biologische ouder kan worden teruggeplaatst.

Dat verzoekster het met de aanpak en opvattingen van de AJL niet eens was, de argumentatie wisselend achtte en de AJL verwijt ook niet te hebben aangegeven wat de duur zou zijn van de begeleide omgang - met andere woorden wanneer verzoekster haar dochter zou kunnen ontmoeten zonder begeleiding en bij haar thuis - doet niet af aan het feit dat is gebleken dat de AJL voornemens was te zullen werken aan contactherstel tus-sen verzoekster en haar dochter en dat zij daarvoor voorstellen heeft gedaan aan verzoekster. Dat het belang van verzoeksters dochter kennelijk niet te verenigen was met een in tijd vastomlijnd plan en dat voorlopig geen sprake kon zijn van thuisplaatsing bij verzoekster, was in eerste instantie ter beoordeling aan de AJL.

De AJL kan niet worden verweten dat zij hiermee geen of onvoldoende uitvoering heeft gegeven aan de desbetreffende aanbeveling van de IKJ.

De onderzochte gedraging is in zoverre dan ook behoorlijk.

Overigens snijdt het verwijt van verzoekster dat de AJL de argumentatie herhaaldelijk heeft aanpast, in zoverre ook geen hout dat de AJL het kunnen waarborgen van de veiligheid van A. telkens voorop heeft gesteld en, gezien haar wettelijke taak, ook moet stellen, en dat de aangevoerde argumenten alle in dit licht moeten worden bezien.

16. Betreffende het eerste klachtonderdeel onder c. staat vast dat de brief van 10 mei 2003 aan de IKJ, waarin verzoekster haar onvrede uitte over de handelwijze van de AJL Lelystad, meer in het bijzonder ook over de handelwijze van de gezinsvoogd en de vestigingsmanager van de AJL Lelystad met betrekking tot de spoedhuisplaatsing van haar dochter, is beantwoord door de vestigingsmanager van de AJL Lelystad, nadat de IKJ de directeur had verzocht de brief te beantwoorden en de directeur de vestigingsmanager had gevraagd dit te doen.

Vastgesteld kan ook worden dat de brief van 6 mei 2003 die verzoekster richtte aan de directeur en dezelfde klacht betrof, niet is beantwoord. De mededeling van de AJL dat een brief van verzoekster van 6 mei 2003 was beantwoord door de gezinsvoogd met een brief van 27 mei 2003 is op zichzelf juist, maar heeft geen betrekking op de brief van 6 mei 2003 van verzoekster aan de directeur.

Verzoekster mocht in het geval van klachten over de hulpverlening door de AJL Lelystad, verwachten dat de directeur bemoeienis zou hebben met de behandeling van haar klachten en dat de afhandeling niet zonder meer aan de betrokken vestigingsmanager zou worden overlaten, te meer nu de afhandeling door de IKJ was overgedragen aan de directeur en verzoekster de directeur ook zelf met een brief van 6 mei 2003 persoonlijk had aangeschreven met klachten over de AJL Lelystad.

Niet direct valt echter in te zien welke aanbeveling van de IKJ de AJL hiermee niet zou hebben opgevolgd.

Voor de afhandeling door een ander dan de vestigingsmanager pleit wel het vereiste van onpartijdigheid, een uitvloeisel van het verbod van vooringenomenheid.

Het verbod van vooringenomenheid houdt in dat bestuursorganen zich actief opstellen om iedere vorm van een vooropgezette mening of de schijn van partijdigheid te vermijden. Aangezien de subjectieve beleving van een betrokken burger hierbij een belangrijke rol speelt, dient dit vereiste ruim te worden uitgelegd.

Dit betekent onder meer dat in geval van klachtbehandeling een betrokken medewerker die wordt belast met de behandeling van een klacht, niet betrokken mag zijn geweest bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft. Deze norm is van belang voor het na te streven vertrouwen in de onbevooroordeeldheid van de klachtbehandelaar.

De AJL moet worden aangerekend dat zij, door de brieven te laten beantwoorden door de vestigingsmanager over wiens handelen verzoekster onder meer klaagde, zonder dat van enige betrokkenheid van de directeur bij de klachtafhandeling is gebleken, bij verzoekster een schijn van partijdigheid heeft gewekt.

Zodoende is niet in overeenstemming gehandeld met het vereiste van onpartijdigheid.

In zoverre is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

17. Ten aanzien van het eerste klachtonderdeel onder d. betreffende het feit dat de AJL volgens verzoekster geen initiatieven heeft ontplooid om contact met haar te leggen, is tijdens het onderzoek komen vast te staan dat verzoekster hiermee doelde op persoonlijk contact door middel van een gesprek.

Geconcludeerd kan worden dat het leggen van een dergelijk contact tussen verzoekster en de AJL stroef is verlopen met als gevolg dat na het kennismakingsgesprek op 17 december 2002 bij verzoekster thuis, pas op 8 september 2003 weer een huisbezoek van de gezinsvoogd en een persoonlijk gesprek tussen verzoekster en de gezinsvoogd (in het bijzijn van verzoeksters gemachtigde) heeft plaatsgevonden.

18. Uit het onderzoek is verder gebleken dat dit stroeve verloop begon met de brief van 27 januari 2003 van de gezinsvoogd (een reactie op een brief van verzoekster van 16 januari 2003, waarin zij de gezinsvoogd had meegedeeld het merkwaardig te vinden dat zij nog geen afspraak met had gemaakt voor een vervolgesprek), waarbij de gezinsvoogd liet weten dat, als verzoekster een afspraak wilde maken, zij daartoe bereid was en zij van verzoekster graag gespreksonderwerpen wilde vernemen. Verzoekster reageerde hierop met een brief van 29 januari 2003 en liet daarin weten dat zij van mening was dat de AJL het contact met de ouder diende te onderhouden onder meer door huisbezoeken en dat het leggen van contact de verantwoordelijkheid van de gezinsvoogd was en niet van de ouders.

Vervolgens nodigde de gezinsvoogd verzoekster met een brief van 22 maart 2003 uit voor een ontmoeting op 4 april 2003 tussen verzoekster en haar dochter in haar bijzijn, terwijl verzoekster deze uitnodiging om haar moverende redenen afwees en zij later nog aanvoerde dat in de uitnodiging geen melding was gemaakt van het feit dat zij een gesprek met de gezinsvoogd zou hebben.

In een brief van 7 juni 2003 liet verzoekster de gezinsvoogd weten dat zij nog steeds geen concreet voorstel had gedaan voor een huisbezoek en op 17 juni 2003 trachtte zij telefonisch een afspraak te maken met de directeur van de AJL, respectievelijk de vestigingsmanager van de AJL te Lelystad.

Er vond opnieuw geen gesprek plaats met verzoekster, het ene moment door een kennelijk misverstand over de bereidheid van de vestigingsmanager tot het maken van een afspraak, en het andere moment doordat verzoekster naar haar zeggen een brief van de vestigingsmanager van 17 juni 2003, die naar de AJL stelde, aan verzoekster was gezonden en waarin verzoekster werd uitgenodigd voor een gesprek op 24 juni 2003, niet onder ogen had gekregen.

Een voorstel van de AJL om op maandag 4 augustus 2003 een gesprek met de gezinsvoogd te plannen vond verzoekster vanwege de lange termijn waarop dit werd gepland niet acceptabel. Vanwege de vakantie van de gezinsvoogd en het feit dat verzoekster uitsluitend op een maandag beschikbaar was, kon niet eerder een afspraak worden gepland. De afspraak werd daarom niet vastgesteld en vond dus geen doorgang.

Nadat verzoekster instemde met de voorwaarden waaronder de ontmoeting met haar dochter kon plaatsvinden, verzocht zij in een brief van 10 augustus 2003 aan de gezinsvoogd om voorafgaand aan de ontmoeting een huisbezoek bij haar af te leggen.

Op 19 augustus 2003 verzocht de gezinsvoogd verzoekster om telefonisch contact met haar op te nemen of een geldig telefoonnummer door te geven om hiertoe een afspraak te kunnen maken. De ontmoeting werd gepland en vond ten slotte plaats op 8 september 2003.

19. Geconcludeerd moet worden dat het lang heeft geduurd voordat een vervolgspraak werd gepland, nadat op 17 december 2002 een eerste kennismaking had plaatsgevonden, maar dat dit late tijdstip niet uitsluitend te wijten is aan het stilzitten van de AJL. In die zin was geen sprake van een "radiostilte", zoals de IKJ de vorige periode benoemde waarin geen contact met verzoekster plaatsvond.

De verlate afspraak was vooral het gevolg van een samenloop van omstandigheden - zoals het kennelijk niet aankomen bij verzoekster van de uitnodiging van 17 juni 2003, de onmogelijkheid voor verzoekster om op een andere dag dan een maandag een afspraak te maken, de weigering van verzoekster om in te gaan op het voorstel voor 4 augustus 2003 en de vakantie van de betrokken gezinsvoogd - in samenhang met de wijze waarop de AJL met verzoekster heeft gecommuniceerd. Daarbij valt te denken aan het leggen van het initiatief door de AJL bij verzoekster (in de brief van 27 januari 2003) voor het maken van een afspraak (hetgeen verzoekster op het verkeerde been zette), het niet vermelden van het feit dat de uitnodiging voor 4 april 2003 niet uitsluitend gold voor een ontmoeting van verzoekster met haar dochter, maar dat ook een gesprek werd beoogd met de gezinsvoogd, de aanvankelijke weigering om een gesprek toe te staan met de vestigingsmanager en ten slotte het niet beschikbaar zijn van het juiste telefoonnummer van verzoekster.

Nu de AJL wel degelijk initiatieven heeft genomen tot het plannen van een afspraak, en nu ook verzoekster haar aandeel heeft gehad in het verloop van de kwestie, kan de AJL niet worden verweten dat zij op dit punt geen uitvoering heeft gegeven aan het oordeel en de aanbevelingen van de IKJ. Voor zover de gedragingen van de AJL dateren van vóór 17 februari 2003, de datum van de uitspraak van de IKJ, zijn deze voor de beoordeling overigens niet relevant.

Terzijde wordt opgemerkt dat de AJL op het punt van de communicatie kan worden verweten dat zij onvoldoende accuraat is geweest.

De wijze waarop naar verzoekster is gecommuniceerd betreffende de aanpassing van het evaluatierapport en in het kader van het maken van een afspraak voor een persoonlijk gesprek, verdient geen schoonheidsprijs.

20. Uit bovenstaande volgt dat de AJL jegens verzoekster in voldoende mate uitvoering heeft gegeven aan de aanbevelingen van de IKJ, en derhalve heeft gehandeld in overeenstemming met het rechtszekerheidsvereiste.

De onderzochte gedraging is in zoverre behoorlijk.

II Ten aanzien van de melding aan het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdrage

1. Nadat verzoeksters dochter op 24 november 2001 werd geplaatst in een residentiële voorziening, maakte de AJL op 7 januari 2002 met een 'Formulier melding plaatsing' deze



plaatsing aan het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdrage (verder LBIO) bekend.

Op dit formulier was aangevinkt bij 'Verblijfplaats jeugdige voorafgaand aan de plaatsing': 'moeder' en was niet gemeld dat voorafgaand aan de residentiële plaatsing sinds 29 augustus 2001 sprake was geweest van een kortstondige plaatsing bij de moeder.

Het LBIO merkte op basis van deze melding verzoekster aan als de bijdrageplichtige ouder.

Aangezien verzoekster dit, gezien de aard van de opvang bij haar gedurende een korte periode, niet terecht achtte, verzocht ze de AJL een en ander bij het LBIO recht te zetten.

Dit verzoek leidde er uiteindelijk toe dat de AJL het LBIO met een brief van 25 april 2003 meldde dat het verblijf van A. bij haar moeder een korte periode van twee maanden betrof en dat A. vóór deze twee maanden een periode bij haar vader woonde. Daarbij verzocht de AJL of er aanleiding was de inning van de ouderbijdrage van moeder te herzien.

Het LBIO liet op 6 mei 2003 in een brief aan de gezinsvoogd weten dat verzoekster naar de precieze letter van de wet de laatst verzorgende ouder was die de ouderbijdrage was verschuldigd. De gezinsvoogd stelde verzoekster met een brief van 27 mei 2003 van dit standpunt op de hoogte.

De AJL ondernam hierna op dit punt geen nadere actie meer.

2. Verzoekster klaagt erover dat de AJL het LBIO er met betrekking tot de verschuldigde ouderbijdrage nog steeds niet, althans niet op de juiste wijze, op heeft gewezen dat zij slechts zeer kort voor haar dochter heeft gezorgd en dat de vader de afgelopen jaren steeds de verzorgende ouder was.

Verzoekster stelt dat de AJL, door het LBIO via een standaardformulier pas op 7 januari 2002 te melden dat haar dochter op 27 november 2001 (de datum waarop zij werd

opgenomen in een residentiële voorziening bleek overigens 24 november 2001 te zijn) uit huis was geplaatst, het LBIO een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven.

Volgens verzoekster merkte het LBIO haar daardoor ten onrechte aan als de laatst verzorgende ouder. Dit had tot gevolg dat aan haar de verplichting werd opgelegd tot betaling van de ouderbijdrage, terwijl zij in feite slechts twee maanden had gefungeerd als crisisopvang voor haar dochter.

Verzoekster voert verder aan dat de feitelijke uithuisplaatsing plaatsvond op 29 augustus 2001 bij de met het gezag belaste vader, die in de voorafgaande periode van zes- en een half jaar de verzorgende ouder was geweest. De AJL had deze datum bij de LBIO moeten aanmelden als de datum van uithuisplaatsing en daarbij moeten aankruisen dat A.

voorafgaand aan de uithuisplaatsing bij vader verbleef. De opvang bij haar moest volgens verzoekster worden aangemerkt als tijdelijke crisisopvang.

3. De AJL voerde in haar reactie op dit klachtonderdeel aan dat zij het LBIO met een brief van 25 april 2003 had aangeschreven over de, korte, periode dat A. bij verzoekster had verbleven.

De AJL stelde het te betreuren dat het LBIO niettemin aan de moeder de verplichting tot betaling van de ouderbijdrage had opgelegd, maar dat deze beslissing buiten haar competentie lag.

Daarbij had de AJL, zo stelde zij, verzoekster met een brief van 10 juli 2002 gewezen op de mogelijkheid om kinderbijslag aan te vragen om zodoende de onkosten te compenseren.

4. Het vereiste van correcte bejegening houdt in dat bestuursorganen zich in hun bejegening van burgers hulpvaardig en met een open oog voor de belangen van burgers opstellen. Dit betekent onder meer dat bestuursorganen en degenen die onder verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan werkzaam zijn, waar gevraagd en waar nodig, naar vermogen hulp bieden.

5. Ingevolge de Wet op de Jeugdhulpverlening zijn de onderhoudsplichtige ouders een ouderbijdrage verschuldigd voor verzorging en verblijf van hun minderjarig kind in een op grond van deze wet voor bekostiging in aanmerking gebrachte voorziening (zie Achtergrond onder 4.). De vaststelling en de inning van deze ouderbijdrage is opgedragen aan het LBIO (zie Achtergrond onder 4.).

De plaatsende instantie, in dit geval de AJL, is gehouden het LBIO schriftelijk op de hoogte te stellen van de plaatsing (zie Achtergrond onder 4.)

Wanneer de bijdrageplichtige ouders niet meer samenwonen wordt degene die op het moment van de plaatsing voor het kind zorgde en recht had op kinderbijslag, op de bijdrage aangesproken (zie Achtergrond onder 4.)

6. Vaststaat dat de AJL in eerste instantie bij het LBIO geen melding heeft gemaakt van de (vrijwillige) uithuisplaatsing van A. bij vader c.q. de opvang bij verzoekster vanaf 21 augustus 2001.

Voorts kan worden vastgesteld dat achteraf de opvang bij verzoekster het karakter heeft gehad van crisisopvang. Dit blijkt onder meer uit de uitspraken die namens de AJL zijn gedaan tijdens de hoorzitting van 24 januari 2003, waarbij aan de IKJ werd meegedeeld dat er sprake was geweest van 'acute spoedopvang', terwijl "pleegzorg in aanmerking kwam" en van "een plaatsing bij de moeder vanuit een crisissituatie" (zie Feiten onder 3.).

7. De AJL heeft weliswaar op 25 april 2003 aan het LBIO laten weten dat het verblijf van A. bij haar moeder een korte periode van twee maanden had betroffen en dat A. vóór deze twee maanden een periode bij haar vader woonde, met het verzoek daarbij of er aanleiding was de inning van de ouderbijdrage van moeder te herzien.

Deze informatie was echter dermate summier dat zij geen volledig beeld verschafte van de gang van zaken voorafgaand aan de plaatsing van A. in de residentiële voorziening en de duur van het verblijf bij de vader.

Vooropgesteld dat de beslissing bij wie de ouderbijdrage wordt geïnd is voorbehouden aan het LBIO en daargelaten of meer accurate informatie van de zijde van de AJL over de opvang en de aard daarvan tot een andere beslissing van het LBIO zouden hebben geleid, had van de AJL, nadat zij in eerste instantie had volstaan met de enkele toezending van een formulier met de melding van de uithuisplaatsing van A. per 27 november 2001 en het aangegeven dat A. voor de plaatsing bij verzoekster verbleef, mogen worden verwacht dat zij de moeite had genomen om het LBIO vollediger te informeren over de precieze gang van zaken.

Van de AJL had in dit opzicht een hulpvaardiger opstelling mogen worden verwacht. Door in deze kwestie niet een actievere rol te nemen heeft de AJL niet gehandeld in overeenstemming met het vereiste van correcte bejegening.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

III Ten aanzien van de transparantie en controleerbaarheid met betrekking tot de hulpverlening

1. De IKJ informeerde op de hoorzitting van 24 januari 2003 bij de vertegenwoordiger van de AJL naar de ontbrekende contactjournaals over de periode 1 juni 2001 tot 1 juli 2002 en vernam dat deze in het dossier zouden moeten zitten. Er ontbraken echter meer gegevens, zodat hij veronderstelde dat de gezinsvoogd van destijds de desbetreffende contactjournaals niet goed in de computer had opgeslagen.

De IKJ verzocht vervolgens aan de AJL om de desbetreffende journaals te traceren.

In een brief van 6 juni 2003 vernam verzoeker van de IKJ dat zij nogmaals had getracht de ontbrekende contactjournaals boven water te krijgen door hierom schriftelijk bij de AJL te verzoeken. Dit had echter geen resultaat opgeleverd. De contactjournaals bleven onvindbaar.

2. Op 17 februari 2003 diende de AJL bij de kinderrechter een verzoek in om een machtiging tot spoeduisplaatsing voor verzoeksters dochter. Voorafgaand had geen overleg plaats met verzoekster.

Met een brief van 19 februari 2003 bracht de gezinsvoogd verzoekster op de hoogte van het feit dat haar dochter zou worden overgeplaatst naar een pleeggezin en dat de AJL daarvoor een spoedmachtiging bij de kinderrechter had aangevraagd.

Op 20 februari 2003 ontving verzoekster van de rechtbank de machtiging tot spoeduisplaatsing naar een pleeggezin.

In vervolg hierop verzocht verzoekster met een fax van 22 februari 2003 aan de AJL om toezending van kopieën van het verzoekschrift en de aan de rechtbank meegezonden bijlagen, zodat zij zich kon voorbereiden op de te houden hoorzitting.

Verzoekster ontving vervolgens een oproep van Bureau Kinderrechter voor de geplande zitting op 28 februari 2003.

Niet eerder dan op de zitting kreeg verzoekster de beschikking over de kopieën van het verzoekschrift met de bijbehorende stukken, waaronder een aanvullende rapportage.

3. Verzoekster klaagt erover dat de AJL niet voldoende transparant en evalueerbaar werkt met betrekking tot de hulpverlening aan haar en haar dochter. Dit blijkt volgens haar onder meer uit het niet (kunnen) overleggen van de contactjournalen over de periode 1 juni 2001 en 1 juli 2002, het niet of niet tijdig aan haar toezenden van stukken ten behoeve van de voorbereiding van een rechterlijke zitting, alsook uit het feit dat zij onvoldoende is betrokken bij de hulpverlening aan haar dochter.

4. Verzoekster licht haar grief betreffende de ontbrekende contactjournals als volgt toe.

Het niet traceerbaar zijn van de stukken als gevolg van slordigheid van de AJL betekent dat zij, juist voor een belangrijke periode, namelijk de periode voorafgaand aan de plaatsing van A. bij haar in augustus 2001, niet meer kan beschikken over relevante informatie met betrekking tot het definitief komen wonen van A. bij haar.

Ook kan de AJL door het ontbreken van informatie de overdracht aan onder meer een opvolgend gezinsvoogd volgens verzoekster niet correct laten plaatsvinden.

Wanneer een contactjournaal ontbreekt is het bovendien voor de AJL onmogelijk een op vaststaande feiten gebaseerd verzoek of verslag te schrijven ten behoeve van de kinderrechter of de indicatiecommissie.

5. Ten aanzien van het niet of niet tijdig toezenden van de stukken voor de rechtszitting stelt verzoekster meer in het bijzonder dat de AJL haar eerst alle (concept)stukken had moeten toezenden, in staat had moeten stellen om hierop een reactie te geven, voordat zij de stukken, inclusief verzoeksters reactie, ten behoeve van rechterlijke zitting aan de rechtbank had mogen verzenden.

Verzoekster wijst erop dat de AJL op 28 februari 2003 ter zitting opdracht moest krijgen van de rechter om haar het door de AJL ingediende verzoekschrift met bijlagen te verstrekken en moest de zitting geschorst worden om haar in de gelegenheid te stellen de stukken door te lezen. Op de zitting bleek bovendien dat er wel een aanvullende rapportage was, terwijl de gezinsvoogd haar op 20 februari 2003 had meegedeeld dat er geen aanvullende rapportage was.

6. Ten aanzien van het onvoldoende betrekken bij de hulpverlening aan haar dochter betoogt verzoekster dat de AJL haar niet heeft geïnformeerd en betrokken heeft bij de besluitvorming rondom het uit huis plaatsen van A. uit het pleeggezin.

Verder meent zij dat de AJL haar opnieuw diskwalificeert door in het verzoekschrift van 17 februari 2003 aan de rechtbank de suggestie te wekken dat, nu zij het adres kende waar haar dochter verbleef, zij haar dochter wellicht zou ophalen en mogelijk weer voor een periode zou kunnen verdwijnen. Volgens verzoekster wendde de AJL dit argument ten onrechte aan als reden om haar niet te hoeven informeren over op handen zijnde veranderingen.

7. De AJL stelde in haar reactie op dit klachtonderdeel ten aanzien van het ontbrekende contactjournaal dat helaas het contactjournaal van de periode juli 2001 tot juni 2002 door een fout van de AJL niet meer te achterhalen is. De AJL voegde hieraan toe dat zij verzoekster hiervoor haar excuses had aangeboden. Zij wees er overigens op dat het verstrekken van het contactjournaal geen verplichting was en verwees hiervoor naar een uitspraak van 24 januari 2003 van de Hoge Raad aangaande dit punt (zie Achtergrond onder 10.1.; N.o.).

8. De AJL stelde verder in haar reactie op dit klachtonderdeel ten aanzien van het niet of niet tijdig toezenden van de stukken voor de rechtszitting dat het verzoekschrift van 17 februari 2003 een spoedmachtiging betrof, hetgeen inhield dat de kinderrechter een machtiging kon afgeven zonder voorafgaand verhoor van de belanghebbenden. Verzoekster kreeg daarom van de griffie van de rechtbank een oproep voor de zitting en kopieën van het verzoekschrift en de stukken toegestuurd, nadat de beschikking machtiging uithuisplaatsing was afgegeven. De AJL voerde aan dat zij overeenkomstig de wet had gehandeld. Zij had gehandeld zoals altijd wordt gehandeld in geval van spoedplaatsingen. De AJL had bovendien verzoekster wel geïnformeerd over de afgegeven machtiging, maar had dit pas zo laat mogelijk gedaan.

9. De AJL stelde ten slotte in de reactie op de klacht ten aanzien van het onvoldoende betrekken bij de hulpverlening, dat de moeder als belanghebbende, niet met gezagbelaste, ouder door de AJL waar mogelijk bij de hulpverlening was betrokken en was geïnformeerd conform artikel 377c van het Burgerlijk Wetboek (zie Achtergrond, onder 2.). Voor de correspondentie en persoonlijke contacten verwees de AJL naar de contactjournaals. Verder voerde de AJL aan dat verzoekster op haar verzoek, en hoewel de AJL daartoe niet

verplicht was, iedere drie maanden een uitdraai ontving van de contactjournaals.

Verder richtten de inspanningen zich volgens de AJL op de dochter van verzoekster en de met gezag belast vader.

10. Het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking houdt in dat bestuursorganen burgers met het oog op de behartiging van hun belangen actief en desgevraagd van adequate informatie voorzien. Dit vereiste brengt mee dat een bestuursorgaan enerzijds aan een burger op diens verzoek informatie moet verstrekken, en behelst anderzijds ook de plicht om burgers uit eigen beweging te informeren. Dit is van belang voor de geloofwaardigheid van het bestuursorgaan en voor het vertrouwen van een burger in het bestuursorgaan.

De transparantie, en als uitvloeisel daarvan de controleerbaarheid, van het handelen van een bestuursorgaan ligt in het verlengde van dit vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking.

11. Vaststaat dat verzoekster geen inzage heeft gekregen in de door haar opgevraagde contactjournaals als gevolg van een fout van de AJL.

Op welke wijze de contactjournaals dan ook verloren zijn gegaan, dit feit heeft tot gevolg gehad dat verzoeksters niet volledig kon worden geïnformeerd over de contacten voorafgaand aan de periode waarin A. kortstondig bij haar was geplaatst.

Hoewel de AJL erop heeft gewezen dat er geen verplichting is om de contactjournalen aan verzoekster te verstrekken, was er wel een afspraak met verzoekster gemaakt over de verstrekking van de journalen.

Bovendien geeft de AJL in het eigen informatiepakket (zie Achtergrond onder 9.; N.o.) ook al aan, dat de ouder zonder gezag in beginsel recht heeft op informatie van de voogdij-instelling over belangrijke zaken met betrekking tot de persoon van het kind, tenzij het belang van het kind zich daartegen verzet.

Dit laatste was niet aan de orde, terwijl de informatie voor verzoekster relevant was met betrekking tot haar dochter. De periode waarop de journaals betrekking hadden omvatte immers ook de periode rond de kortstondige plaatsing van verzoeksters dochter bij haar op 29 augustus 2001, terwijl over de intentie daarvan bij verzoekster veel verwarring was ontstaan, doordat de bedoelingen van alle betrokkenen in de voorfase, verwoord in de verklaring van 28 augustus 2001, in de praktijk niet werden uitgevoerd.

Ervan uitgaande dat de reden dat verzoekster niet over de contactjournalen over de periode 1 juni 2001 - 1 juli 2002 kon beschikken is gelegen in het zoekraken van de contactjournalen, wellicht als gevolg van fouten bij het opslaan van de journalen in de computer, ook het vereiste van administratieve nauwkeurigheid aan de orde is.

Dit vereiste van administratieve nauwkeurigheid houdt in dat bestuursorganen secuur werken. Dit vereiste brengt met zich mee dat belangrijke informatie, zoals in het onderhavige geval de inhoud van de contactjournalen, die gedurende ten minste tien jaar dient te worden bewaard (zie artikel 44, eerste lid, Wet op de jeugdhulpverlening onder Achtergrond, onder 3.), zorgvuldig moet worden opgeslagen, uitgeprint en ingevoegd in een dossier.

Nu dit niet is gedaan, waardoor verzoekster verstoken moest blijven van de contactjournalen over de periode 1 juni 2001 - 1 juli 2002, waarin zij inzage had moeten krijgen, heeft de AJL op dit punt in strijd gehandeld met het vereiste van administratieve nauwkeurigheid.

Om die reden is de onderzochte gedraging op dit punt niet behoorlijk.

12. Vaststaat dat de AJL verzoekster niet voorafgaand aan de op 27 februari 2003 geplande hoorzitting heeft voorzien van de door haar opgevraagde bijlagen bij het verzoekschrift van 17 februari 2003 dat de AJL aan de rechtbank had verzonden.

Ingevolge artikel 799, tweede lid, van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering (zie Achtergrond onder 3.) dient de verzoeker bij de indiening van het verzoekschrift aan de rechtbank voor alle belanghebbenden kopieën van zowel het verzoekschrift als de bijgevoegde bescheiden over te leggen. Hierna draagt de griffier zorg voor de verzending van de overgelegde stukken aan degenen die de kinderrechter aanmerkt als belanghebbenden.

Hieruit volgt dat de AJL mocht veronderstellen dat de bescheiden verzoekster vóór de zitting zouden bereiken via het Bureau Kinderrechter.

Verzoeksters argument dat de AJL haar voorafgaand aan de zitting in de gelegenheid had moeten stellen om op het verzoekschrift en de bijlagen te reageren en haar reactie aan de rechtbank had moeten meezenden, vindt geen basis in de toepasselijke regelgeving. Een belanghebbende, zoals in dit geval verzoekster, krijgt op de zitting van de rechter de gelegenheid om de eigen visie kenbaar te maken.

In de context van de wettelijke regeling levert de handelwijze van de AJL geen strijd op met het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking.

In zoverre is de onderzochte gedraging behoorlijk.

13. Uit het onderzoek is verder gebleken dat de AJL verzoekster zo laat mogelijk heeft willen informeren over de uithuisplaatsing van haar dochter uit het pleeggezin waarin zij was geplaatst, omdat de AJL er rekening mee hield dat verzoekster haar dochter wellicht zou weghalen bij het pleeggezin, waarvan het adres verzoekster inmiddels bekend was.

Daaraan ging logischerwijs vooraf dat de AJL verzoekster, in het belang van haar dochter, ook niet wilde betrekken bij de besluitvorming rond de uithuisplaatsing.

14. Gebleken is dat verzoekster niet de ouder was die met het ouderlijk gezag was belast. Voor de ouder mét gezag regelt de Wet op de jeugdhulpverlening in artikel 29 het recht om betrokken te worden bij de vaststelling welke vorm of vormen van hulpverlening voor een betrokken jeugdige is of zijn aangewezen (zie Achtergrond onder 3.). Voor de ouder zonder gezag is dit niet wettelijk geregeld.

De ouder zonder gezag kan wel een recht op informatie ontleen aan de regeling die de AJL hiertoe heeft getroffen.

Het informatiepakket van de AJL voor de ouder zonder gezag (zie Achtergrond onder 9.) bevat de regeling dat er voor die ouder in beginsel recht bestaat op informatie over belangrijke zaken met betrekking tot de persoon van de jeugdige, tenzij het belang van de jeugdige zich daartegen verzet.

15. Ook al meent verzoekster dat de AJL er ten onrechte van is uitgegaan dat zij wellicht haar dochter vóór de uithuisplaatsing bij het pleeggezin zou ophalen, en dat deze onterechte veronderstelling niet als argument had mogen worden gebruikt om haar niet te betrekken bij het besluit om een verzoek in te dienen voor een machtiging tot uithuisplaatsing, dit laat onverlet dat het de verantwoordelijkheid was van de AJL om vast te stellen of het belang van verzoeksters dochter in het geding was. De AJL kon in de gegeven context het (veronderstelde) belang van verzoeksters dochter laten prevaleren boven het belang van verzoekster om geïnformeerd te worden.

Ook in zoverre is niet in strijd gehandeld met het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking.

Ook op dit punt is de onderzochte gedraging behoorlijk.

16. In het onderzoek is daarbij komen vast te staan dat er een afspraak was om verzoekster driemaandelijks de contactjournaals toe te zenden, dat er frequente correspondentie is geweest tussen verzoekster en de AJL, waarbij verzoekster informatie ontving over haar dochter, dat de AJL verzoekster kopieën heeft toegezonden van het concept-evaluatierapport en een gedragsvragenlijst (CBCL) met een brief van 21 januari 2003, het verslag van de observatie van verzoeksters dochter A. in de residentiële voorziening met een brief van 13 mei 2003 en het aanvullende evaluatierapport van 16 mei 2003.

Daarom kan niet in het algemeen worden gesteld dat er sprake was van onvoldoende transparantie en controleerbaarheid van de handelwijze van de AJL rondom de hulpverlening aan verzoeksters dochter.



Ook in zoverre is de onderzochte gedraging behoorlijk.

#### IV Ten aanzien van de klachtbehandeling

1. Op 17 september 2003 en op 25 september 2003 ontving de klachtencommissie van de AJL opnieuw klachten van verzoekster. Op 18 september 2003 bevestigde de klachtencommissie verzoeksters eerste klachtbrief van 17 september 2003 en wees zij verzoekster op de mogelijkheid van bemiddeling.

In de tweede klachtbrief van 24 september 2003 gaf verzoekster aan dat zij geen bemiddeling wenste.

Met een bericht van 1 oktober 2003 bevestigde de klachtencommissie de ontvangst van de tweede klachtbrief en verklaarde zij beide klachten ontvankelijk.

Met een brief van 14 oktober 2003 stelde de klachtencommissie verzoekster twee data voor een hoorzitting voor, te weten 10 november en 28 november 2003.

Op 20 oktober 2003 ontving de klachtencommissie nog een nieuwe klacht van verzoekster, gedateerd 15 oktober 2003.

Op 21 oktober 2003 werd de ontvangst van deze klacht bevestigd en liet de klachtcommissie verzoekster weten dat de derde klachtbrief samen met de vorige twee klachtbrieven zou worden behandeld. Zij stelde verzoekster wegens de uitbreiding van het aantal klachten tevens een nieuwe datum voor een hoorzitting voor, namelijk 8 december 2003 als eerstvolgende mogelijkheid. Verzoekster werd verzocht aan te geven of de datum haar schikte. Verder werd meegedeeld dat de voorgestelde datum een al geplande datum betrof. Verzoekster kon niet in de gelegenheid worden gesteld zelf een andere datum voor te stellen, aangezien met meerdere agenda's rekening diende te worden gehouden.

2. Met een brief van 25 oktober 2003, die de AJL op 27 oktober 2003 ontving, klaagde verzoekster over de termijnoverschrijding van de klachtbehandeling. Verder liet zij weten dat zij niet in de gelegenheid was om op 8 december 2003 de hoorzitting bij te wonen en verzocht zij om afdoening van de drie klachtbrieven op basis van de stukken ter bespoediging van de afhandeling.

Intussen had de klachtencommissie verzoekster op 27 oktober 2003 de reactie van de AJL Lelystad op haar klachten van 11 en 24 september 2003 toegezonden.

Op 5 november 2003 verstuurde de klachtencommissie een aangetekende uitnodiging voor de hoorzitting van 8 december 2003 aan de AJL Lelystad.

Op 7 november 2003 ontving de klachtencommissie de reactie van verzoekster op het verweer van de AJL Lelystad.

Op 11 november 2003 ontving de klachtencommissie de reactie van de AJL Lelystad op verzoeksters derde klacht. Hierbij gaf de AJL Lelystad aan ook af te zullen zien van het recht te worden gehoord.

Op 12 november 2003 verzond de klachtencommissie een ontvangstbevestiging, alsmede de reactie van de AJL Lelystad op de derde klacht.

Op 26 november 2003 ontving de klachtencommissie van verzoekster een reactie op het verweer van de AJL op de derde klacht.

Op 8 december 2003 behandelde de klachtencommissie de klachten buiten aanwezigheid van partijen, stelde op 22 december 2003 haar beslissing op en verzond deze op 23 december 2003 aan partijen.

3. Verzoekster klaagt erover dat de AJL haar klachten van 11 en 24 september 2003 en 15 oktober 2003 niet conform de klachtenregeling van de AJL heeft afgehandeld.

Verzoekster stelt in de eerste plaats dat voor alle ingediende klachten geldt dat de maximale behandelingstermijn van zes weken niet in acht is genomen en dat daarvoor geen reden aan haar werd meegedeeld, zoals de klachtenregeling voorschrijft.

De AJL kon volgens verzoekster niet stellen dat de (aanvullende) klacht van 15 oktober 2003 de oorzaak was van het feit dat de klachtencommissie niet conform de klachtenregeling had gehandeld. Zij wijst erop dat de klachtencommissie ook voorafgaand aan de ontvangst van de laatste (aanvullende) klacht niet binnen de termijn handelde. Voor de eerst twee klachten gold dat de begindatum 25 september 2003 was, zodat deze klachten uiterlijk op 6 november 2003 afgehandeld hadden moeten zijn. De data die de klachtencommissie voor de hoorzitting voorstelde, te weten 10 november en 28 november 2003 lagen hierna.

Verder wijst verzoekster erop dat de klacht van 15 oktober 2003 op 20 oktober 2003 werd ontvangen. Als 20 oktober 2003 als begindatum voor de klachtenprocedure moet worden

gehanteerd, dan was nog niet conform de klachtenregeling gehandeld, omdat de klachten in dat geval uiterlijk 1 december 2003 afgehandeld hadden moeten zijn.

4. De AJL voerde in haar reactie op dit klachtonderdeel aan dat de klachttermijn inderdaad niet was gehaald. De reden was gelegen in het feit dat het indienen van meerdere nieuwe klachten inhield dat de AJL Lelystad in de gelegenheid moest worden gesteld om op deze nieuwe klachten te reageren. Hierdoor werd de termijn van de klachtenprocedure langer, mede omdat ook de hoorzittingsdatum hierop diende te worden afgestemd. Tegelijkertijd had de klachtencommissie met het samenvoegen van de drie, op verschillende tijdstippen, ingediende klachten de efficiëntie van de klachtenprocedure zoveel mogelijk bevorderd waardoor de behandelingsduur beperkt was gebleven.

De AJL stelde dat verzoekster daarbij geen bezwaar had gemaakt tegen de gevoegde behandeling.

De AJL liet weten het wel met verzoekster eens te zijn dat de klachtencommissie had kunnen aangeven dat de termijn niet zou worden gehaald.

Op 21 oktober 2003 was verzoekster er overigens op gewezen dat alle klachten zouden worden samengevoegd en dat daarom de eerdere voorsteldata voor de hoorzitting waren komen te vervallen.

5. Het vereiste van voortvarendheid houdt in dat bestuursorganen slagvaardig en met voldoende snelheid optreden.

Dit vereiste brengt mee dat een bestuursorgaan een klacht in beginsel dient af te handelen binnen de daarvoor gestelde wettelijke termijn.

Ingevolge artikel 48, tweede lid, onder c. en d., van de Wet op de jeugdhulpverlening (zie Achtergrond, onder 4.) - evenals van het Klachtenreglement AJL dat niet afwijkt van de wettelijke regeling (zie Achtergrond onder 6.) - dient een klacht te zijn afgehandeld binnen zes weken en dient bij afwijking van deze termijn hiervan met reden omkleed mededeling te worden gedaan aan de klager.

6. Vaststaat dat de klachtencommissie over de klachten van verzoekster van 11 en 24 september 2003 en 15 oktober 2003 op 22 december 2003 haar oordeel uitsprak. De behandelingstermijn van de klachten heeft hiermee de wettelijke behandelingstermijn overschreden; zelfs voor de laatst ingediende klacht die de AJL op 20 oktober 2003 ontving, is de termijn al met drie weken overschreden.

De AJL heeft nagelaten verzoekster, zoals wettelijk voorgeschreven, expliciet mee te delen dat en waarom de termijn niet zou worden gehaald.

Hoewel het door de klachtencommissie gevoegd behandelen van de drie, op verschillende tijdstippen, ingediende klachten ter bevordering van de efficiëntie van de klachtenprocedure en het feit dat verzoekster hiertegen geen bezwaar maakte ten dele de langere behandelingsduur van de klachten kunnen rechtvaardigen, heeft de AJL niet gehandeld in overeenstemming met de eigen, en ook wettelijke voorgeschreven, klachtbehandelingsprocedure door verzoekster niet met reden omkleed mededeling te doen van de te verwachten vertraging en de reden daarvoor. Nu zij dat niet heeft gedaan, had zij de klachtprocedure binnen zes weken dienen af te ronden.

Aangezien dit niet is gebeurd, heeft de AJL gehandeld in strijd met het vereiste van voortvarendheid.

In zoverre is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

7. In de tweede plaats klaagt verzoekster erover dat in de klachtenregeling is bepaald dat datum, tijd en plaats van de hoorzitting in overleg met de klager worden vastgesteld en dat de klager per aangetekende brief voor de hoorzitting wordt uitgenodigd, maar dat de klachtencommissie dit voor de eerste twee klachten niet heeft gedaan.

Verzoekster voert verder aan dat de door de klachtencommissie aangegeven datum voor de hoorzitting op 8 december 2003 geen voorstel voor een datum betrof, maar een al geplande datum en dat daarover met haar niet vooraf was overlegd, hoewel de AJL in een vorige klachtprocedure met een brief van 18 november 2003 had laten weten dat naar aanleiding van opmerkingen van haar kant de werkwijze van de klachtencommissie was gewijzigd, in die zin dat voortaan vooroverleg zou worden gevoerd met de cliënt met betrekking tot het vaststellen van de datum van de hoorzitting.

8. De AJL voerde in reactie op dit klachtonderdeel aan dat verzoekster geen gebruik had willen maken van de mogelijkheid om te worden gehoord. Volgens de AJL miste de klacht over de geplande hoorzitting daarom grond.

Tenslotte voerde de AJL nog aan dat de uitnodiging voor de uiteindelijke hoorzitting op 8 december 2003 wel degelijk aangetekend aan verzoekster was verzonden. In zijn algemeenheid merkte de AJL op dat correspondentie met betrekking tot het plannen van de hoorzitting, de voorsteldata en dergelijke niet aangetekend worden verzonden.

9. Het vereiste van hoor en wederhoor houdt in dat bestuursorganen bij de voorbereiding van een handeling of beslissing betrokkenen in staat stellen te worden gehoord.

Voor de behandeling van een klacht als de onderhavige is dit vereiste vastgelegd in artikel 48, tweede lid, onder e. van de Wet op de jeugdhulpverlening, evenals in artikel 8, eerste lid van het Klachtenreglement AJL (zie Achtergrond onder respectievelijk 3. en 6.).

Een nadere uitwerking is gegeven in artikel 8, derde lid van het Klachtenreglement AJL. Een klager wordt "per aangetekende brief uitgenodigd voor een hoorzitting op een daartoe door de commissie (in overleg met klager) bepaalde dag, tijd en plaats".

10. Vaststaat dat verzoekster voor de eerste twee klachten een voorstel ontving met een keuze uit twee data (10 november en 28 november 2003) en dat zij voor de uiteindelijke hoorzitting eveneens een voorstel ontving, waarbij één datum (8 december 2003), was gepland.

In beide voorstellen stelde de AJL verzoekster in de gelegenheid om aan te geven of (een van) de data haar schikte. Dat de klachtencommissie de datum van 8 december 2003 alvast had gepland in verband met het feit dat met verschillende agenda's rekening moest worden gehouden en dat verzoekster niet in de gelegenheid werd gesteld om zelf een voorstel voor een andere datum te doen, moet worden gezien als een praktische uitvoering en doet geen afbreuk aan het uitgangspunt in het klachtenreglement dat een klager voor

een hoorzitting wordt uitgenodigd op een door de klachtencommissie (in overleg met klager) bepaalde dag, tijd en plaats.

Het stond verzoekster vrij om de klachtencommissie te verzoeken een andere datum voor te stellen. Zij heeft dit evenwel niet gedaan, doch ter bespoediging verzocht om afdoening op basis van de stukken. Het overleg met een klager behoeft niet in te houden dat deze in de gelegenheid wordt gesteld om zelf een datum voor te stellen.

Aldus heeft de AJL niet in strijd gehandeld met het eigen klachtreglement en heeft ook overigens geen onjuiste invulling gegeven aan het vereiste van hoor en wederhoor.

Derhalve is de onderzochte gedraging op dit punt behoorlijk.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van de Ambulante Jeugdbeschermings- & Jeugdhulpverlening Leger des Heils te Lelystad is gegrond ten aanzien van:

- het beantwoorden van de brieven van 6 en 10 mei 2003 door de vestigingsmanager zonder bemoeienis van de directeur van de AJL, wegens strijd met het vereiste van onpartijdigheid;
- het niet wijzen van het LBIO op de korte verblijfsduur van verzoeksters dochter bij haar en het feit dat de vader al jarenlang de verzorgende ouder was geweest wegens strijd met het vereiste van correcte bejegening;
- het onvoldoende transparant en evalueerbaar te werk gaan, voor zover betrekking hebbend op het niet kunnen overleggen aan verzoekster van de contactjournals over de periode 1 juni 2001 tot 1 juli 2002, wegens schending van het vereiste van administratieve nauwkeurigheid;
- het niet handelen conform het klachtenreglement AJL, voor zover betrekking hebbend op de behandelingsduur, wegens strijd met het vereiste van voortvarendheid;

en niet gegrond ten aanzien van:

- het niet treffen van maatregelen conform het oordeel en de aanbevelingen van de IKJ in haar uitspraak van 24 januari 2003 voor zover betrekking hebbend op het aanpassen van het evaluatierapport;
- het niet treffen van maatregelen conform het oordeel en de aanbevelingen van de IKJ in haar uitspraak van 24 januari 2003 voor zover betrekking hebbend op het niet aantoonbaar maken van een plan voor contactherstel tussen verzoekster en haar dochter;

het niet treffen van maatregelen conform het oordeel en de aanbevelingen van de IKJ in haar uitspraak van 24 januari 2003 voor zover betrekking hebbend op het niet ontplooiën van initiatieven om persoonlijk contact met verzoekster te leggen;

- het onvoldoende transparant en evalueerbaar te werk gaan, voor zover betrekking hebbend op het niet of niet tijdig toezenden van stukken voorafgaand aan een rechterlijke zitting;

- het onvoldoende transparant en evalueerbaar te werk gaan, voor zover betrekking hebbend op het onvoldoende betrekken van verzoekster bij de hulpverlening aan haar dochter, met name ten aanzien van de besluitvorming voorafgaand aan de uithuisplaatsing uit een pleeggezin;

- het niet handelen conform het de klachtenreglement AJL, voor zover betrekking hebbend op de planning van de hoorzitting

## Onderzoek

Op 4 juli, 12 september en 22 oktober 2003 ontving de Nationale ombudsman verzoekschriften van mevrouw S. te U., met klachten over een gedraging van de Ambulante Jeugdbescherming & Jeugdhulpverlening Lelystad.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Stichting Leger des Heils Welzijns- en Gezondheidszorg te Leusden, werd, voor zover de klachten geen betrekking hadden op aspecten die aan een rechterlijk oordeel konden worden onderworpen, een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd de Stichting Leger des Heils Welzijns- en Gezondheidszorg, Ambulante Jeugdbescherming & Jeugdhulpverlening (verder de AJL) verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

Vervolgens werd verzoekster in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren.

Tevens werd de AJL een aantal specifieke vragen gesteld.

In de loop van het onderzoek is de klachtformulering uitgebreid met een derde klachtonderdeel. Ook ten aanzien van dit klachtonderdeel is de AJL gevraagd om een reactie.

Tijdens het onderzoek kregen de AJL en verzoeker de gelegenheid op de door ieder van hen verstrekte inlichtingen te reageren en werd nog nadere informatie opgevraagd.

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

Verzoekster berichtte dat het verslag haar geen aanleiding gaf tot het maken van opmerkingen.

De reactie van het AJL gaf aanleiding het verslag aan te vullen.

## INLEIDING

Verzoekster is moeder van A. en M. In 1993 is zij gescheiden van de vader van A. en M. Aan de vader is het gezag over A. en M. toegewezen. In 1994 werden de kinderen onder toezicht gesteld. De uitvoering van de ondertoezichtstelling berust sinds 1996 bij de AJL.

Op het moment waarop verzoekster zich tot de Nationale ombudsman heeft gewend woont zij met een dochtertje uit een tweede huwelijk in de provincie Noord-Brabant. Verzoeksters tweede huwelijk is ontbonden. De vader woont met zijn tweede echtgenote in de provincie Flevoland. M. woont bij hen.

A. is in augustus 2001 korte tijd bij verzoekster geplaatst, nadat de vader en stiefmoeder te kennen hadden gegeven dat zij A. niet in hun gezin konden handhaven.

Eind december 2001 is A. met spoed uit huis geplaatst.

Verzoekster heeft in februari 2002 de kinderrechter verzocht om gezagswijziging. Dit verzoek is afgewezen.

Op het moment waarop verzoekster de klacht indiende, is A. nog steeds uit huis geplaatst en verblijft zij in een residentiële inrichting.

Voor nadere achtergrondinformatie wordt verwezen naar 'Achtergrond' onder 1.1.

## Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

### A. feiten

1. Op 18 december 2002 ontving de Interprovinciale Klachtencommissie Jeugdzorg (verder IKJ) verzoeksters klacht over gedragingen van de AJL in het kader van de jeugdhulpverlening aan verzoeksters dochter.

2. Op 21 januari 2003 zond de betrokken gezinsvoogd van de AJL verzoekster een concept-evaluatierapportage, gedateerd 13 januari 2003, betreffende haar kinderen toe, en verzocht haar op deze rapportage vóór 31 januari 2003 te reageren. De gezinsvoogd

deelde verder in deze brief mee dat zij tevens de gevraagde contactjournaals en een CBCL (gedragsvragenlijst voor kinderen) had bijgevoegd.

3. Op 24 januari 2003 vond op uitnodiging van de IKJ een hoorzitting plaats. Van de hoorzitting werd een verslag opgemaakt. Dit verslag vermeldde onder meer:

“De voorzitter vraagt naar de contacten met de niet-verzorgende ouder. "Wat is het beleid?"

De heer L. (namens de AJL; N.o.): Het streven is om eens per twee weken contact te hebben met de verzorgende ouder. Het contact met de niet-verzorgende ouder zal minder frequent zijn. Overigens staat de frequentie onder druk wegens de drukke werkomstandigheden.

De voorzitter vraagt of het ontbreken van contact gedurende acht maanden een verantwoorde situatie is en wie, naar de mening van het AJL, verantwoordelijk is voor het weer op gang brengen van de contacten.

De heer L. geeft toe dat een periode van "radiostilte" gedurende acht maanden geen verantwoorde situatie is. Het is de taak van het AJL dat proces weer op gang te brengen. Hij geeft tevens aan dat (verzoekster; N.o.) heeft aangegeven niets meer met het AJL van doen te willen hebben. Daarom is het contact stilgelegd. In die periode is veel tijd besteed aan de begeleiding van het pleeggezin. Het contact met de niet-verzorgende ouder komt dan op de tweede plaats. Het is niet gebruikelijk dat dit zo gebeurt, maar gezien de situatie van strijd en tumult is het wel begrijpelijk. Normaal gesproken houdt men elkaar wederzijds op de hoogte.

(...)

(Een van de commissieleden; N.o.) brengt de schriftelijke verklaring d.d. 28 augustus 2001, welke is ondertekend door gezinsvoogd (..), vader en moeder, ter sprake. Hierbij wordt de afspraak bevestigd dat, gezien de huidige omstandigheden, de situatie bij moeder thuis de beste situatie voor A. is. (...)

Volgens de heer L. heeft de verklaring geen status. (...). De intentieverklaring is onder druk van de omstandigheden ontstaan. Er was sprake van acute spoedopvang; pleegzorg kwam in aanmerking. Vervolgens is de situatie volledig uit de hand gelopen. (...).

Voorzitter: In hoeverre is het de intentie geweest om A. vanaf 24 augustus voorgoed bij moeder te plaatsen?

Volgens de heer L. is A. bij moeder geplaatst vanuit een crisissituatie.

(...)



(Een van de commissieleden; N.o.) vraagt naar de contactjournaals. (...). Wat is de bewaartermijn?

De heer L. (namens de AJL; N.o.) zegt dat van de aanwezige pc-bestanden een uitdraai gemaakt kan worden. Dat is geen probleem. Omdat veel gegevens ontbreken zou het kunnen zijn dat (de vorige gezinsvoogd; N.o.) niet met de pc om kon gaan. De ontbrekende stukken zouden in het dossier moeten zitten.

De bewaartermijn van belangrijke stukken is 30 jaar.”

4. Met een bericht van 27 januari 2003 deelde de gezinsvoogd verzoekster in een reactie op een brief van 16 januari 2003 (waarin verzoekster onder meer had laten weten het merkwaardig te vinden dat de gezinsvoogd geen afspraak met haar had gemaakt voor een vervolggesprek) mee:

“Als u mij nogmaals wilt spreken kunnen we natuurlijk een vervolg afspraak maken.”

Verzoekster reageerde hierop in een brief van 29 januari 2003. Zij liet onder meer weten:

“Als laatste wens ik op te merken dat de AJL degene is die contact dient te onderhouden met de ouder, o.m. door huisbezoeken, van een ondertoezicht gesteld/uit huisgeplaatst kind. Het onderhouden van contact is de verantwoordelijkheid van de gezinsvoogd en niet van de ouders.”

Volgens verzoekster ontving zij hierop geen reactie en werd geen afspraak gemaakt.

5. Op 31 januari 2003 stelde de AJL het concept-evaluatierapport van 13 januari 2003 vast. De inhoud bleef ongewijzigd.

In het evaluatierapport was onder meer opgenomen:

“Er wordt gewerkt aan contact herstel met vader, moeder, stiefmoeder, broer, halfbroertje, moeder en halfzusje.”

Aangezien verzoekster had aangegeven het op punten niet eens te zijn met de inhoud van de conceptrapportage, had dit ertoe geleid dat onder aan de rapportage onder “Reactie van moeder” het volgende was opgenomen:

“Moeder stemt niet in met de beschrijving van de gebeurtenissen van 19-02-2001 tot 20-03-2002. Verder kan moeder pas reageren nadat de uitspraak van de regionale klachtencommissie is ontvangen. Deze reactie zal doorgestuurd worden.”

6. Op 17 februari 2003 zond de IKJ betrokkenen de uitspraak van 24 januari 2003, op verzoeksters klacht van 18 december 2002.

De uitspraak bevatte het oordeel van de IKJ op de achttien, eveneens door de interne klachtencommissie van de AJL onderzochte, klachtonderdelen, alsmede een vijftal aanbevelingen.

7. De IKJ achtte twee van de achttien klachtonderdelen gegrond, die door de interne klachtencommissie niet gegrond waren bevonden.

Deze klachten waren in de uitspraak van de IKJ als volgt geformuleerd:

“Het AJL is ernstig nalatig in het verlenen van hulp” (verder samengevat door de IKJ: “de gezinsvoogd heeft ruim een maand lang geen contact met klager opgenomen, nadat A. bij haar was geplaatst”) en:

“A. is bij klager geplaatst onder de voorwaarde dat er onmiddellijk intensieve begeleiding dan wel hulpverlening gestart zou worden door het AJL. Deze belofte is het AJL niet nagekomen.”

Ten aanzien van deze twee klachtonderdelen oordeelde de IKJ dat de AJL, na plaatsing op 29 augustus 2001 van verzoeksters dochter bij verzoekster thuis, had nagelaten tijdig contact met verzoekster te leggen en dat zij verzoekster geen adequate begeleiding had geboden.

In het oordeel vermeldde de IKJ verder nog dat “de, als gevolg van de mislukte contactlegging, ontstane radiostilte van de zijde van het AJL verbroken had moeten worden”, dat de AJL, “gelet op de ernst van de situatie, andere adequate begeleiding had moeten bewerkstelligen en consolideren”, dat, nu de AJL dat had nagelaten, verzoekster “geen reële kans had gehad om haar dochter A. bij haar te laten opgroeien”, dat “met adequate begeleiding het zeer waarschijnlijk minder slecht zou zijn gegaan”, en dat “de slechte start bij moeder” door de IKJ “bepalend werd geacht voor het vervolg.”

8. Voor de overige klachtonderdelen, op een klachtonderdeel na, sloot de IKJ zich aan bij het oordeel van de interne klachtencommissie, die van de achttien klachtonderdelen een klachtonderdeel niet-ontvankelijk verklaarde, drie klachtonderdelen gegrond en drie klachtonderdelen deels gegrond en deels niet gegrond achtte, en elf klachtonderdelen als ongegrond aanmerkte.

De IKJ achtte zodoende, in overeenstemming met het oordeel van de interne klachtencommissie, verzoeksters klacht gegrond ten aanzien van:

- het niet tijdig opstellen van een nieuw hulpverleningsplan nadat de woonsituatie van verzoeksters dochter was gewijzigd;
- de ambivalente houding van de AJL ten aanzien van de door verzoekster gevraagde wijziging van voogdij-instelling;

- het nalaten om in een aanvullende brief aan het LBIO mee te delen dat de vader in de afgelopen jaren steeds de verzorgende vader was geweest;
- het onvoldoende betrekken van verzoekster bij de besluitvorming rondom de plaatsing van haar dochter bij haar in augustus 2001 en haar voorafgaand daaraan niet had geïnformeerd over de gedragsproblematiek van haar dochter;
- het niet binnen redelijke termijn (namelijk pas na drie respectievelijk vier weken) reageren van de AJL op verzoeken om informatie van verzoekster met betrekking tot haar dochter en haar zoon.

9. De vijf aanbevelingen van de IKJ luiden:

- ( )1. De commissie beveelt aan uitsluitend op harde feiten gebaseerde en met cliënt besproken uitspraken te doen over de cliënt als persoon, over de opvoedingsstijl en het opvoedingsklimaat.
- ( )2. De commissie beveelt in het algemeen aan om na een (langdurige) periode waarin er geen contact tussen een kind en de ouder(s) is geweest en er sprake is van contactherstel, de vraag te bezien of een kind bij de biologische ouder(s) kan worden teruggeplaatst.
- ( )3. De commissie beveelt aan om de overdracht van een kind aan een opvolgend gezinsvoogd zorgvuldig te laten plaatsvinden.
- ( )4. De commissie beveelt aan dat de directeur als eind-verantwoordelijke erop toeziet dat adequate hulp wordt geboden en dat gewekte verwachtingen worden bewaarheid.
- ( )5. De commissie beveelt aan dat nadrukkelijk wordt gecheckt welke verwachtingen er leven bij een cliënt en te communiceren in hoeverre deze al dan niet overeenstemmen met de werkelijkheid.”

10. Op 17 februari 2003 diende de AJL bij de kinderrechter een verzoek in om een machtiging tot spoeduisplaatsing voor verzoeksters dochter. Met een brief van 19 februari 2003 bracht de gezinsvoogd verzoekster op de hoogte van het feit dat haar dochter zou worden overgeplaatst vanuit het pleeggezin waar zij verbleef en dat de AJL daarvoor een spoedmachtiging bij de kinderrechter had aangevraagd.

Op 20 februari 2003 ontving verzoekster bericht van Bureau Kinderrechter dat voor haar dochter een beschikking machtiging uithuisplaatsing was verstrekt.

Op 21 februari 2003 werd verzoeksters dochter geplaatst in een residentiële voorziening.

11. Naar aanleiding van het bericht van 20 februari 2003 vroeg verzoekster de AJL met een fax van 22 februari 2003 om toezending van kopieën van het verzoekschrift van de AJL en van de aan de rechtbank meegezonden bijlagen, zodat zij zich kon voorbereiden

op de te houden hoorzitting.

Met een brief van 24 februari 2003 zond de AJL verzoekster een kopie van het verzoekschrift dat bij de kinderrechter was ingediend. De AJL zond geen bijlagen mee en liet weten dat er behoudens de rapportage die was opgemaakt voor de zitting in maart 2002, geen verdere rapportage was.

Verzoekster ontving vervolgens een oproep van Bureau Kinderrechter voor de geplande zitting op 28 februari 2003. Zij ontving daarbij geen kopieën van de bijlagen bij het verzoekschrift.

Op de zitting van 28 februari 2003 kreeg verzoekster de beschikking over de kopieën van het verzoekschrift en van de bijbehorende stukken, waaronder een aanvullende rapportage. De overige stukken betroffen het hulpverleningplan en de evaluatierapportage.

12. Op 11 maart 2003 liet de AJL de IKJ schriftelijk weten welke maatregelen zouden worden genomen naar aanleiding van het oordeel van de IKJ van 17 februari 2003. De AJL deelde mee:

“De uitspraak door uw commissie inzake de gegronde verklaarde klachten 4 en 17, respectievelijk luidend:

- de gezinsvoogd heeft ruim een maand lang geen contact met klager opgenomen, nadat haar dochter A. bij haar was geplaatst en
- de plaatsing bij moeder vond volgens klager plaats onder de voorwaarde dat er onmiddellijk intensieve begeleiding/hulpverlening opgestart zou worden door de AJL is voor mij aanleiding om de Manager Primair Proces in zijn functie van verantwoordelijke voor een adequate en zorgvuldige uitvoering van de ondertoezichtstelling op te dragen deze casus nadrukkelijk te bespreken met de zes vestigingsmanagers van de AJL in het algemeen en de vestigingsmanager van de vestiging Lelystad in het bijzonder. Dit om te bewerkstelligen dat:
  - bij wisseling van gezinsvoogd, ook als dat samenvalt met het vertrek van een collega gezinsvoogd, onverwijld contact wordt gelegd en onderhouden door de nieuwe gezinsvoogd, conform de regeling die geldt ten aanzien van het eerste contact na de uitspraak van de ondertoezichtstelling, dat wil zeggen dat er uiterlijk vijf werkdagen na de bekendmaking van de naam van de nieuwe gezinsvoogd aan de cliënt een afspraak gemaakt moet zijn
  - alles in het werk wordt gesteld om adequate begeleiding en hulpverlening te garanderen.

Hiermee dient te worden voorkomen dat een herhaling van hetgeen is gebeurd, kan plaatsvinden.

Ten aanzien van de door uw commissie geformuleerde aanbevelingen wil ik het volgende opmerken:

- In mijn positie als eindverantwoordelijke voor het gevoerde beleid van de AJL inzake de geboden hulp en zorg zie ik erop toe dat deze op de meest zorgvuldige en adequate wijze wordt geboden. Daartoe zijn verantwoordelijkheden en bevoegdheden gedelegeerd aan de manager primair proces.
- Het uitgangspunt van beleid van de AJL ten aanzien van het doen van uitspraken betreffende een cliënt luidt, dat altijd uiterste zorgvuldigheid betracht dient te worden. Deze zorgvuldigheidseisen zijn onder meer neergelegd in het Handboek als het de opstelling van een hulpverleningsplan betreft, in het Klachtenreglement tot uitingkomend in het hanteren van het principe van hoor en wederhoor en zijn mede gebaseerd op de wetgeving aangaande het waarborgen van de privacy van de cliënten.
- Als er sprake is van beoogd hernieuwd contact tussen het kind en andere familie- en/of gezinsleden, is dat in het kader van een zorgvuldige uitvoering van een maatregel, onderwerp van (multidisciplinaire) bespreking en overleg met interne en externe belanghebbenden. In het begeleidings- respectievelijk hulpverleningsplan wordt de uitkomst van dit overleg vastgelegd. Dit is de algemeen geldende beleidsregel.
- In het kader van bovengenoemde bespreking en overleg zal ook nadrukkelijk worden gecheckt welke verwachtingen bij een cliënt leven en zal gecommuniceerd worden in hoeverre deze realistisch zijn.
- Met betrekking tot uw aanbeveling inzake een zorgvuldige overdracht aan een opvolgend gezinsvoogd, verwijs ik naar hetgeen hierboven door mij is gesteld.”

Van deze brief zond de AJL verzoekster op 17 maart 2003 een kopie.

13. In maart 2003 begon een correspondentie tussen verzoekster en de aangestelde gezinsvoogd over contactherstel tussen verzoekster en haar dochter, over verzoeksters wens tot terugkeer van haar dochter bij haar en het feit dat verzoekster niet akkoord kon gaan met een door de AJL voorgestelde begeleide omgangsregeling.

Met een brief van 22 maart 2003 nodigde de gezinsvoogd verzoekster uit voor een ontmoeting met haar dochter in Leusden op 4 april 2003 in het bijzijn van de gezinsvoogd. Met brieven van 26 maart 2003 liet verzoekster de gezinsvoogd weten dat zij kon accepteren dat dit een of twee keer onder begeleiding plaats zou vinden, maar dat zij haar dochter wel bij haar thuis wilde ontmoeten.

Met een brief van 28 maart 2003 deelde de gezinsvoogd verzoekster onder meer mee dat de ontmoeting bij verzoekster thuis in U. niet mogelijk was, omdat de reistijd voor A. te belastend zou zijn.

Verzoekster liet vervolgens in reactie daarop op 29 maart 2003 weten dat zij het met deze opvatting niet eens was en ook dat zij een concrete afspraak miste betreffende de duur van de begeleide omgang. Zij was van mening dat zo'n afspraak noodzakelijk was voor een goed verloop van het opstarten en uitbouwen van de omgang en van de samenwerking tussen de AJL en haarzelf.

Verzoekster ging niet in op de voorgestelde afspraak op 4 april 2003. Met een brief van 14 april 2003 herhaalde zij haar standpunt ten aanzien van de omgang met A.

14. In een brief van 25 april 2003 deelde de betrokken gezinsvoogd verzoekster mee:

“Naar aanleiding van uw schrijven van 29 maart en 14 april jl het volgende:

De AJL blijft van mening dat een omgang tussen u en A. (verzoeksters dochter; N.o.) op neutraal terrein plaats dient te vinden op een aanvaardbare reisafstand voor A. De AJL handhaaft het voorstel de ontmoeting plaats te laten vinden in het kantoor van de AJL vestiging Leusden.

Tevens is de AJL van mening dat het contact tussen u en A. onder begeleiding plaats dient te vinden. Dit om de veiligheid van A. te waarborgen en toe te zien op een niet belastend contact tussen u en A.

De AJL stelt voor dat A. en u elkaar zo spoedig mogelijk een keer ontmoeten en dat er, afhankelijk van de reactie van A., afspraken komen voor een verder contact herstel tussen u en A. Deze ontmoeting zal onder begeleiding zijn en anderhalf uur duren.

Graag verneem ik van u of u kunt instemmen met dit voorstel zodat we kunnen komen tot een afspraak voor een eerste ontmoeting.

De groepsleiding van A. vertelt dat het steeds beter gaat met A. Ze heeft zichzelf in het begin van de plaatsing één keer verwond, door met haar nagels in de knokkels van haar andere hand te drukken. A. heeft zichzelf één keer in de badkamer opgesloten, ze is hier na verloop van tijd zelf weer uit gekomen.

Ik heb de LBIO (Landelijk Bureau Inning Ouderbijdragen; N.o.) schriftelijk op de hoogte gesteld dat A. slechts een korte periode bij u heeft gewoond.”

15. Met een brief, eveneens van 25 april 2003, liet de betrokken gezinsvoogd het LBIO weten:

“Langs deze weg wil ik u laten weten dat A. (...) van 29-8-2002 tot 27-11-2002 bij haar moeder (...) heeft gewoond. Het was de bedoeling dat A. langdurig bij haar moeder zou verblijven, dit is echter niet gerealiseerd.

Voor deze twee maanden heeft A. een periode bij haar vader gewoond. Vanaf 27-11-2002 is ze in verschillende instellingen verbleven.

Op dit moment ontvangen geen van de ouders kinderbijslag voor A.

Mogelijk is dit bericht aanleiding voor u, om uw besluit de inning van de ouderbijdrage van moeder te herzien.

Op het door u verzonden mutatie formulier staat vermeld dat A. op 18 februari 2003 residentieel geplaatst is. Dit is niet correct. A. is op 21 februari 2003 geplaatst in de Groninger Jeugthuizen."

16. Op 28 april 2003 werd een verslag opgesteld van de observatie van verzoeksters dochter tijdens haar verblijf in de residentiële voorziening.

Dit verslag bevatte onder meer de mededeling:

"Gezien de voorgeschiedenis van A. is het belangrijk dat ze voor een langere periode op een plek woont waar een neutraal leefklimaat heerst."

Verzoekster ontving een kopie van dit verslag.

17. In een brief van 6 mei 2003 deelde het LBIO de gezinsvoogd in reactie op deze brief mee:

"Middels een brief van 24 februari 2003 is (verzoekster; N.o.) geïnformeerd over het standpunt van mijn bureau in deze. In deze brief staat o.a. aangegeven dat (verzoeksters dochter; N.o.) onmiddellijk voorafgaand aan de plaatsing tot haar gezin behoorde, zodat zij naar de precieze letter van artikel 41d (van de Wet op de jeugdhulpverlening; N.o.) de laatstverzorgende ouder is die de ouderbijdrage is verschuldigd."

18. In een brief van 6 mei 2003 deelde de IKJ verzoekster het volgende mee:

"De commissie heeft geprobeerd de contactjournals van vóór juni 2002 boven water te krijgen. Dat is niet gelukt."

19. Verzoekster schreef op 6 mei 2003 een brief, gericht aan de directeur van de AJL (verder de directeur), waarin zij onder andere meedeelde:

"Naar aanleiding van het ontvangen afschrift van uw antwoord inzake de uitspraak aangaande mijn klacht mis ik met betrekking tot de door de commissie geformuleerde aanbeveling punt 5.4 uw concrete stelling. De betreffende aanbeveling luidt: *"de commissie beveelt aan dat de directeur als eind-verantwoordelijke erop toeziet dat adequate begeleiding wordt geboden en dat gewekte verwachtingen worden bewaarheid"*.

(...)

Ik ben van mening dat u als directeur en eind-verantwoordelijke in deze er zorg voor dient te dragen dat de ernstige fout die het AJL heeft gemaakt, het nagelaten hebben adequate begeleiding te bewerkstelligen en consolideren waardoor ik geen reële kans heb gehad mijn dochter A. bij mij te laten opgroeien en welke bepalend wordt geacht door de commissie voor het vervolg, herstelt dient te worden.

Het kan en mag niet zo zijn dat een kind uithuisgeplaatst is en blijft omdat het AJL nagelaten heeft adequate begeleiding te bewerkstelligen en consolideren.

Het AJL dient zich te houden aan het BW boek 1 en de Wet op de Jeugdhulpverlening. Daarnaast heeft het AJL met het EVRM en het IVRK te maken welke verdragen nog belangrijker zijn dan de wet.

Graag verneem ik dan ook van u als directeur en eind-verantwoordelijke of u het AJL Lelystad opdracht heeft gegeven de gemaakte fouten te herstellen en er voor zorg te dragen dat gewekte verwachtingen worden bewaarheid. Wanneer u deze opdracht niet heeft gegeven aan het AJL Lelystad verneem ik graag uw motivering om geen gehoor te geven aan de aanbeveling gedaan door de commissie.”

20. Eveneens op 6 mei 2003 deelde verzoekster de gezinsvoogd in reactie op haar brief van 25 april 2003 onder meer mee:

“Een mening is niet voldoende om te komen tot een dergelijk contact. U laat zich wederom weer uit over mijn persoon, mijn opvoedingsstijl en opvoedingsklimaat zonder dit op harde feiten te baseren.

(...)

U dient zich te baseren op (harde) feiten en niet op een mening. U bent net als de vorige gezinsvoogd nog nooit bij mij thuis geweest en in mijn gezin geweest en heeft mij nog nooit samen met de kinderen gezien dus u kunt geen oordeel op feiten gebaseerd geven. (...).

Vanaf oktober 2002 bent u aangewezen als gezinsvoogd en tot op heden heb ik één gesprek met u gehad, te weten een kennismakingsgesprek. In ruim zeven maanden tijd alleen een kennismakingsgesprek hebben is alles behalve correct te noemen.

(...)

Het Burgerlijk Wetboek boek I art. 257 omschrijft de taak van de GVI: de GVI houdt toezicht op de minderjarige en draagt er zorg voor dat aan de minderjarige en de ouder hulp en steun wordt geboden. Deze hulp en steun zijn erop gericht de ouder de verantwoordelijkheid voor de opvoeding en verzorging zoveel mogelijk te doen behouden.



De GVI bevordert de gezinsband tussen de ouder en de minderjarige.

Het is aan u om uitvoering te geven aan het Burgerlijk Wetboek boek I, de Wet op de Jeugdhulpverlening en gedegen kennis te nemen van de bevindingen, oordeel en aanbevelingen van de Interprovinciale Klachtencommissie Jeugdzorg.

Ik heb u al laten weten dat ik accoord kan gaan met één of twee maal omgang in uw aanwezigheid om de reden dat A. en ik elkaar al lange tijd niet meer hebben gezien of gesproken maar er geen enkel feit ten grondslag ligt om het bezoek elders dan in U. (de woonplaats van verzoekster; N.o.) plaats te laten vinden. Het AJL is degene die de eventueel aanwezige reistijd heeft bepaald door het plaatsen van A. in een andere regio dan waar het kind duurzaam verblijf heeft te weten B., wat niet correct is. Het AJL zal zijn verantwoordelijkheid voor de ontstane reistijd op zich moeten nemen. Daarnaast is A. 11 jaar en de reistijd is voor haar echt geen probleem. Weet u hoeveel kinderen er elk jaar op vakantie gaan met de auto naar verre landen en dus uren/dagen in de auto zitten? Ik kan en zal niet accoord gaan met het gegeven dat contact met A. alleen elders dan in U. zal plaatsvinden.

Ervan uitgaande dat u een acceptabele oplossing wenst te zoeken waarover ik bereid ben met u te overleggen om tot concrete afspraken te komen, wacht ik uw berichtgeving ter zake af.”

21. Ook liet zij de IKJ in een brief van 10 mei 2003 weten:

“Uw brief met betrekking tot de contactjournaals heb ik in goede orde ontvangen. Mijn dank voor de door de commissie genomen moeite om de contactjournaals van vóór juni 2002 boven water te krijgen.

De gehele klachtenprocedure afgelegd door mij heeft in zijn geheel geen verandering gebracht in de werk- en handelwijze van het AJL Lelystad.

De radiostilte die de vorige gezinsvoogd (...), heeft ingesteld wordt door de huidige gezinsvoogd, mw. K., voortgezet.

Mw. K. is nu zeven maanden gezinsvoogd en er heeft in totaal één gesprek plaatsgevonden d.d. 17 december 2002, te weten een kennismakingsgesprek. Er is nog steeds geen vervolg geweest op dit kennismakingsgesprek ondanks het feit dat ik (de gezinsvoogd; N.o.) al op 16 januari 2003 heb laten weten het merkwaardig te vinden dat er geen afspraak voor een vervolg gesprek is gemaakt. Hierop wordt door (de gezinsvoogd; N.o.) geen actie ondernomen om te komen tot een afspraak voor een vervolg gesprek.

Tijdens de mondelinge klachtbehandeling is duidelijk geworden dat het AJL m.b.t. de “radiostilte” gedurende acht maanden heeft aangegeven dat dit geen verantwoorde situatie is en het de taak van het AJL is om de contacten weer op gang te brengen.

Inmiddels is deze periode van radiostilte met zeven maanden verlengd door het AJL en kiest het AJL zeer bewust voor het in stand houden van een onverantwoorde situatie.

Op 20 februari 2003 ontving ik van de rechtbank een beschikking machtiging spoeduisplaatsing. Het bleek dat het AJL, (de gezinsvoogd; N.o.) en (de vestigingsmanager; N.o.) op 18 februari 2003 een verzoek hiertoe hadden ingediend. Mijn dochter werd dus met een spoedmachtiging uithuisgeplaatst bij het pleeggezin. Concreet betekent dit een uithuisplaatsing van een uithuisplaatsing na een uithuisplaatsing.

Het AJL heeft mij niet ingelicht omtrent het ingediende verzoek door hen en ik werd op de hoogte gebracht van dit feit toen ik de beschikking spoedmachtiging per post ontving. Er heeft geen enkel overleg plaatsgevonden met mij en ik ben in zijn geheel niet betrokken bij de besluitvorming van de uithuisplaatsing bij het pleeggezin.

Daarnaast blijft het AJL halsstarrig doorgaan met het verkondigen van hun (subjectieve) mening over mijn persoon, opvoedingsstijl en opvoedingsklimaat in plaats van zich te baseren op harde feiten en met cliënt besproken uitspraken.

Ook blijft het AJL halsstarrig weigeren om de gewekte verwachtingen bewaarheid te laten worden.

Het kan en mag toch niet zo zijn dat mijn dochter uithuisgeplaatst is en blijft omdat het AJL nagelaten heeft adequate begeleiding te bewerkstelligen en consolideren?

(...)

Duidelijk is dat het AJL zich niet stoort aan de bevindingen, het oordeel en de aanbevelingen van de commissie en doorgaat waar ze mee bezig waren.

22. Op 13 mei 2003 vond een eerste bewonersbespreking plaats, waarin het observatieverslag van 28 april 2003 werd besproken.

De samenvatting van deze bespreking vermeldde ten aanzien van het contact tussen verzoekster en haar dochter het volgende:

**“Informatie van de plaatser:**

(...)

De plaatser acht het niet verantwoord, op grond van eerdere gebeurtenissen, om A. naar moeder te laten gaan.

Een bezoek aan moeder mag uitsluitend begeleid op basis van 1 keer per twee maanden.

Zolang A. nog geen 12 jaar is kan de plaatsers vastleggen dat ze onder begeleiding naar moeder gaat.”

(...)

Toekomst

A. is een meisje met hechtingsproblematiek, dat momenteel het beste past in een leefgroep.”

Van het observatieverslag en de samenvatting van de bespreking ontving verzoekster een kopie.

23. De IKJ verzocht de directeur van de AJL met een bericht van 15 mei 2003 om deze brief van 10 mei 2003 van verzoekster te beantwoorden en de commissie op de hoogte te stellen van de inhoudelijke reactie.

24. Op 16 mei 2003 vond, in aanvulling op de evaluatie van 13 januari 2003, een evaluatie plaats in verband met een herindicatie voor de plaatsing van verzoeksters dochter. Van de aanvulling op het evaluatierapport ontving verzoekster een kopie.

Dit aanvullende evaluatierapport van 16 mei 2003 bevatte geen persoonlijke opmerkingen over verzoekster en over wat bij verzoekster mankeerde, maar uitsluitend nog informatie over verzoeksters dochter en over datgene waarmee zij het meest gebaat zou zijn.

25. In een brief van 27 mei 2003 berichtte de gezinsvoogd verzoekster in reactie op verzoeksters brief aan haar van 6 mei 2003 onder andere het volgende:

“Wij hebben vernomen dat de rechtbank in Breda u niet heeft vrijgesproken en dat u en de Officier van Justitie in hoger beroep zijn gegaan tegen de beslissing van de rechtbank. De AJL wacht de uitspraak van de rechtbank af. In ieder geval tot die tijd handhaaft de AJL het standpunt dat A. u op neutraal terrein, onder begeleiding en op aanvaardbare afstand ontmoet.

(...)

A. heeft u een lange periode niet gezien. De ervaring heeft geleerd dat het voor kinderen goed is een eerste ontmoeting op neutraal terrein te laten plaats vinden. Het verblijf van A. bij u is abrupt afgebroken. Het is moeilijk in te schatten wat een weerzien met u bij A. teweegbrengt. Daarom wordt gekozen voor een ontmoeting op neutraal terrein en onder begeleiding. Het is onze opzet om het weerzien tussen A. en u na zo'n lange tijd zo goed mogelijk te laten verlopen. Het is niet in het belang van A. om haar te belasten met een weerzien in een huis waar ze abrupt is weggegaan en wat ongetwijfeld herinneringen gaat oproepen.

De AJL handhaaft het aanbod dat A. en u elkaar ontmoeten, op neutraal terrein onder begeleiding. Deze ontmoeting zal anderhalf uur duren.

Tijdens de evaluatiebespreking van het tehuis waar A. momenteel verblijft is het advies gegeven A. te indiceren voor een long stay residentiële plaatsing. In afwachting van deze plaatsing kan A. in de huidige leefgroep blijven. Het verslag van de evaluatie bespreking heb ik nog niet ontvangen.

De AJL heeft een herindicatie aangevraagd om de huidige zorg te continueren. De door u verzochte indicatiestelling van de AJL is bijgevoegd, er is nog geen schriftelijke reactie van het indicatie bureau. Na ontvangst van het verslag van de evaluatie bespreking wordt er indicatie gesteld conform het advies.

De LBIO heeft, in reactie op mijn brief bericht gestuurd dat ze bij hun beslissing blijven de LBIO kosten bij u te innen.

Als u een afspraak met mij wil maken ben ik daar toe bereid. Graag verneem ik van u welke gespreksonderwerpen u heeft voor een ontmoeting."

26. Op 7 juni 2003 antwoordde verzoekster in reactie hierop onder andere:

"In uw brief komt u nog steeds niet met een concreet voorstel tot huisbezoek en daadwerkelijke communicatie. Het is aan de gezinsvoogd om huisbezoek af te leggen aan ouders van ondertoezichtgestelde minderjarige en uithuisgeplaatste minderjarige. Vanaf 29 augustus 2001 is er geen gezinsvoogd van het AJL bij mij thuis geweest. Het AJL legt het initiatief tot het leggen van contact nog steeds bij mij neer terwijl het afleggen van huisbezoeken en gesprekken voeren met de ouder de verantwoordelijkheid van de gezinsvoogd is. In deze verwijs ik u eveneens naar de bevindingen/aanbevelingen door de commissie van de Interprovinciale Klachtencommissie gedaan."

27. Verzoekster ontving van de vestigingsmanager een brief van 12 juni 2003 waarmee werd gereageerd op verzoeksters bovengenoemde brief van 10 mei 2003 aan het IKJ.

De vestigingsmanager deelde verzoekster onder meer het volgende mee:

"De interprovinciale klachtencommissie Jeugdzorg te Zwolle heeft de directie van de AJL verzocht uw schrijven aan de commissie d.d. 10 mei te beantwoorden. Aangezien u in voornoemd schrijven aangeeft, het niet eens te zijn met de werk- en handelwijze van

de AJL Lelystad, en het dus de inhoud van de zaak betreft, heeft de directeur ondergetekende verzocht op uw schrijven te reageren.

Contacten van de gezinsvoogd met u

U geeft in uw brief aan dat er sprake is van een 'radiostilte'. De AJL deelt uw mening in deze niet. Naast het kennismakingsgesprek met de gezinsvoogd, waarbij het gehele gesprek in het teken heeft gestaan van uw onvrede over de handelwijze van de AJL vindt er een, relatief (gezien het feit dat u niet met het ouderlijk gezag bent belast), intensieve briefwisseling tussen de gezinsvoogd en u plaats.

Uiteraard is het mogelijk dat de gezinsvoogd een gesprek met u heeft over A., u kunt hiervoor te allen tijde een afspraak met haar maken. Overigens wil ik hierbij opmerken dat u geen gebruik heeft willen maken van het begeleide bezoek van u aan A. op ons kantoor te Leusden eind april. Daarmee heeft u de mogelijkheid om met de gezinsvoogd een gesprek te voeren niet benut.

Ook met ondergetekende heeft correspondentie plaatsgevonden.

Omdat u zich verzet tegen de begeleide contacten op het kantoor van de AJL, heeft er tot op heden geen contact tussen u en A. plaatsgevonden. De AJL betreurt dit.

Op de hoogte stellen van de spoedmachtiging

U geeft aan het niet eens te zijn dat er met betrekking tot de spoedmachtiging van A. vanuit het pleeggezin geen overleg met u heeft plaatsgevonden. De AJL wil hierbij benadrukken dat het een spoedmachtiging betrof. Dit betekent dat de kinderrechter een machtiging afgeeft, *zonder voorafgaand verhoor van belanghebbenden*. De kinderrechter dient dan binnen twee weken na afgifte van de machtiging belanghebbenden te horen. Dit is in uw geval ook gebeurd. U heeft van de griffie van de rechtbank, nadat de beschikking machtiging uithuisplaatsing reeds was afgegeven, dan ook een oproep voor de zitting en de stukken ontvangen. De AJL heeft u eveneens over de afgegeven machtiging geïnformeerd. De AJL heeft gehandeld zoals altijd wordt gehandeld in geval van spoedplaatsingen en daarmee overeenkomstig de wet. De kinderrechter heeft dan ook de machtiging na verhoor van belanghebbenden bekrachtigd.

Verkondigen van een subjectieve mening

De AJL heeft, mede gelet op de uitspraak van de Interprovinciale Klachtencommissie Jeugdzorg te Zwolle, de huidige evaluatierapportage (van 16 mei 2003; N.o.) wat betreft mogelijke onjuistheden aangaande uw persoon herschreven. U heeft deze evaluatierapportage reeds in uw bezit."

Op de brief van verzoekster van 6 mei 2003, gericht aan de directeur van de AJL, werd niet meer separaat gereageerd.

28. De directeur bracht de IKJ, op eigen verzoek van de IKJ, op de hoogte van de inhoud van de brief van 12 juni 2003 door toezending van een kopie.

29. Verzoekster trachtte op 17 juni 2003 telefonisch een afspraak voor een gesprek te maken met de directeur van de AJL te Leusden. In eerste instantie werd een afspraak voor 23 juni 2003 gemaakt door de secretaresse. Deze afspraak werd naderhand weer afgezegd, omdat, zo vernam verzoeksters naar zeggen, de directeur geen gesprekken met cliënten voerde.

Verzoekster wendde zich dezelfde dag telefonisch tot de AJL-vestiging te Lelystad en verzocht om een gesprek met de vestigingsmanager. Haar werd meegedeeld dat dit niet mogelijk was.

Ten slotte vroeg zij om een afspraak voor een gesprek met de betrokken gezinsvoogd. Volgens verzoekster werd haar meegedeeld dat de gezinsvoogd de eerst komende zeven weken, mede in verband met vakantie, geen uur beschikbaar had op de maandag, een dag waarop verzoekster graag wilde afspreken. Een voorstel om op maandag 4 augustus 2003 een gesprek te plannen vond verzoekster niet acceptabel. De afspraak vond geen doorgang.

30. Volgens de AJL liet de vestigingsmanager met een brief van 17 juni 2003 aan verzoekster weten:

“Zojuist heeft u geprobeerd mij telefonisch te bereiken. Helaas begreep ik op dat moment niet dat u een afspraak met mij wilde maken. Uiteraard is dit, in tegenstelling tot wat u van de telefoniste vernam, wel mogelijk.

Bij een dergelijk gesprek is in principe altijd de betreffende gezinsvoogd aanwezig.

Ik wil u daarom uitnodigen voor een gesprek op dinsdag 24 juni a.s. om 10.00 uur op het kantoor van de AJL aan de Plesmanstraat 2 te Leusden (...).

Hoewel ik van de gezinsvoogd begreep dat in principe alleen de maandag u schikt voor een gesprek, hoop ik dat u (mede in verband met de vakantie van de gezinsvoogd) toch in staat bent iets te regelen om dit gesprek mogelijk te maken.”

Volgens verzoekster heeft zij deze brief niet ontvangen. Er vond geen gesprek plaats op 24 juni 2003.

31. In een brief van 10 augustus 2003 liet verzoekster de gezinsvoogd weten:

“Hierbij verzoek ik u om een ontmoeting te plannen tussen mij en mijn dochter A. Ik realiseer mij dat de reisafstand voor A. misschien een probleem oplevert vandaar dat ik accoord zal gaan dat de ontmoeting te Leusden zal plaatsvinden. Om een goede samenwerking te kunnen realiseren nodig ik u uit om voorafgaand aan de ontmoeting tussen mij en A. op huisbezoek te komen. U kunt hiervoor telefonisch een afspraak maken met mij.”

32. De gezinsvoogd liet verzoekster in een brief van 19 augustus 2003 weten:

“Naar aanleiding van uw schrijven d.d. 10 augustus '03 heb ik een aantal keren getracht u te bellen. Vermoedelijk hebben wij geen actueel telefoonnummer van u. Wilt u contact met mij opnemen zodat we een afspraak kunnen maken of een geldig telefoonnummer doorgeven zodat ik u kan bellen?”

33. Op 21 augustus 2003 stelde de gezinsvoogd een hulpverleningsplan op. Dit plan werd ook aan verzoekster toegezonden.

Het hulpverleningsplan bevatte onder meer onder de “Werkwijze en middelen om de doelstellingen te bereiken” de volgende passage:

“Er wordt gewerkt aan contactherstel met moeder en halfzusje”

Onder “Afspraken over de wijze van uitvoering van de hulpverlening” was vermeld:

“(...)Met moeder:

Moeder ontmoet A. in een begeleide omgang zoals voorgesteld door de AJL.”

34. Op 8 september 2003 vond een huisbezoek plaats van de gezinsvoogd bij verzoekster thuis, in het bijzijn van verzoeksters gemachtigde. Verzoeksters gemachtigde stelde van het gesprek een verslag op en legde dit ook over aan de gezinsvoogd.

Dit verslag luidde als volgt:

“Gesprek 8 september 2003 te U.

Betreft: de zaak (verzoekster; N.o.) inzake het kind A.

Aanwezig: (verzoekster; N.o.), mw. K. (AJL), dhr. O. (gemachtigde)

1. Omgang tussen moeder en kind

Omgang tussen het kind A. en moeder wordt zo spoedig mogelijk opgestart: eenmaal een contact van minimaal 1 1/2 uur in twee maanden (eenmaal per maand vader met A. en de daarop volgende maand eenmaal per maand moeder met A.).

Het contact tussen A. en haar moeder vindt plaats in kantoor AJL te Leusden of in het omgangshuis te Lelystad (moeder zal nog aangeven waar zij het eerste contact wil laten plaatsvinden in september 2003).

Tijdens het contact wordt een beschrijving (zonder conclusies) van het contact gemaakt door bij voorkeur een beroepskracht (of vrijwilliger). De beroepskracht krijgt vooraf een

A-viertje met informatie over de voorgeschiedenis (met een afschrift aan moeder).

Indien het maandelijkse contact niet te belastend voor A. zal blijken, zal het contact qua duur en frequentie worden uitgebouwd, mede omdat moeder aangeeft een contact in de twee maanden te weinig te vinden.

Daarnaast wordt gestreefd naar een zo spoedig mogelijk rechtstreeks contact tussen A. en moeder via rechtstreekse correspondentie en telefonische contacten. Geconstateerd wordt dat A. in de afgelopen jaren op vele verschillende plaatsen heeft gewoond (circa

elf plaatsen). Volgens het dossier geeft het AJL aan dat A. in een gezinssituatie zou kunnen functioneren en gedrag vertoont dat 'binnen het normale gebied valt'. Moeder geeft aan de opvoedkundige verantwoordelijkheid voor A. op zich te willen nemen.

## 2. Onderzoek kind en ouders

Er zal zo spoedig mogelijk een gedegen onderzoek plaatsvinden dat door specialisten gedaan moet worden. Dit onderzoek dient te worden afgerond binnen twee, maximaal drie maanden. AJL en moeder zullen aan dit onderzoek (en advies) consequenties verbinden. Een onderzoek bij kind en gelijktijdig bij ouders gericht op de vraag: waar het kind het beste kan worden opgevoed, hoe haar ontwikkeling nu is in sociaal, cognitief en emotioneel opzicht, welke eisen aan haar pedagogische situatie moeten worden gesteld en wie van de ouders dat heeft te bieden?

### 2.1.

In het dossier bevindt zich geen onderzoeksverslag c.q. diagnostisch onderzoek over A. (en ouders) met uitzondering van het PAR-onderzoek uit 1998.

Volgens het AJL is er ook een onderzoek van de Stichting Meerkanten over A. AJL zal dit opvragen en een afschrift aan moeder zenden. De vraag wordt gesteld of er over A. een diagnose hechtingsproblematiek is gesteld.

NB: met onderzoek is hier niet bedoeld: observatie- of evaluatieverslagen, CBCL-lijsten, etc., maar gedegen onderzoek door gedragsdeskundigen.

### 2.2

Het onderzoek zal worden verricht door een psychiater en een orthopedagoog/ (kinder)psycholoog. Naast een Academisch Ziekenhuis wordt in dit verband genoemd: Fora, instituut Akkerman te Heemstede, Ambulatorium te Zetten, (kinder)psychologen verbonden aan het N.I.P. (Nederlands Instituut voor Psychologen).

### 2.3



Uitgangspunt is dat A. contact heeft met beide ouders en indien uit onderzoek blijkt dat er geen reden voor een uit huis plaatsing is, A. zo spoedig mogelijk, overeenkomstig het advies van de deskundige onderzoekers, wordt ondergebracht bij die ouder die de beste opvoedingssituatie voor A. kan garanderen, met ook dan als uitgangspunt: contact tussen het kind A. en haar vader en moeder.

### 3. LBIO en ouderbijdrage

Moeder wordt belast door het LBIO (ondanks dat vader formeel het gezag heeft en moeder op dit moment niet) met de ouderbijdrage wegens uit huis plaatsing van A. omdat A. het laatst bij moeder in U. heeft gewoond (augustus 2001 / december 2001). Volgens het AJL wordt normaliter vrijstelling verkregen voor deze ouderbijdrage indien de betalende ouder een uitkering ontvangt op grond van de Bijstandswet. Dit is een standaard regel bij het LBIO. Het AJL zal nogmaals informeren waarom in dit geval moeder van het LBIO geen vrijstelling krijgt."

35. Naar aanleiding van dit gesprek nam de AJL telefonisch contact op met het LBIO met de vraag of verzoekster kon worden vrijgesteld van de ouderbijdrage.

Met een brief van 9 september 2003 reageerde de gezinsvoogd op het verslag van verzoeksters gemachtigde. De inhoud van deze brief luidde als volgt"

"...Hierbij reageer ik om uw verslag van het gesprek dd 08-09-03 inzake de zaak A. (...) en (verzoekster;N.o.). Op een aantal punten kan ik me niet vinden in uw formulering. Ik verzoek u vriendelijk deze opmerkingen op te nemen in uw verslag of deze brief hieraan toe te voegen.

Ad punt 1

Een eerste contact van anderhalf uur, niet minimaal anderhalf uur.

Alleen als het contact plaats vindt in het omgangshuis wordt een beschrijvend verslag gemaakt.

Er is gesproken over uitbreiding van het contact omdat (verzoekster; N..o.) een maal in de twee maanden te weinig vindt. Hierin is wel toegezegd dat de duur eventueel uitgebreid kan worden, over uitbreiding van de frequentie is door gezinsvoogd geen toezegging gedaan

Op moment van invullen van de CBCL lijst verbleef A. in een crisispleeggezin. Daaruit bleek dat A. op zou kunnen groeien in een gezinssituatie. Na plaatsing in een perspectief biedend pleeggezin heeft A. ander gedrag laten zien. De observatie van de huidige leefgroep verstreken het beeld van het gedrag dat A. in het perspectief biedend pleeggezin heeft laten zien. Gezinsvoogd heeft aangegeven dat het op dit moment onvoldoende

duidelijk is of A. in staat is een opvoedingsrelatie aan te gaan. Het besproken verdere onderzoek zal hierover duidelijkheid moeten gaan bieden.

Ad punt 2

Er is door de gezinsvoogd aangegeven dat er gestreefd wordt het onderzoek binnen 2 tot 3 maanden af te ronden...”

36. Op 11 september 2003 diende verzoekster opnieuw een aantal klachten in bij de klachtencommissie van de AJL (verder: de klachtencommissie).

37. Op 22 september 2003 vond een eerste begeleide ontmoeting plaats tussen verzoekster en haar dochter.

38. Op 24 september 2003 zond verzoekster een aanvullende klachtbrief aan de klachtencommissie. De klachtencommissie bevestigde de ontvangst van beide brieven met een bericht van 1 oktober 2003 en liet verder weten dat de klachten in behandeling werden genomen.

39. Verzoekster reageerde met een brief van 8 oktober 2003 op het hulpverleningsplan van 21 augustus 2003. De reactie van verzoekster op het hulpverleningsplan werd aangehecht. Zij had op een aantal punten in het hulpverleningsplan kritiek.

40. Met een brief van 14 oktober 2003 nodigde de klachtencommissie verzoekster uit voor een hoorzitting. Zij stelde twee data voor in november 2003 en vroeg verzoekster een keuze kenbaar te maken.

41. Op 15 oktober 2003 zond verzoekster een derde klachtbrief aan de klachtencommissie.

Met een brief van 21 oktober 2003 deelde de klachtencommissie verzoekster mee:

“Voor de goede orde deel ik u namens de klachtencommissie van de AJL mede dat uw derde klachtbrief d.d. 15 oktober 2003 op 20 oktober jl. is ontvangen.

Naar aanleiding van uw twee eerdere klachtbrieven, d.d. 11 september jl. en 24 september jl. heeft ondergetekende u op 14 oktober jl. twee data voor een hoorzitting voorgelegd, te weten maandag 10 november a.s. en vrijdag 28 november a.s.

De klachtencommissie heeft besloten de klachten in uw derde klachtbrief d.d. 15 oktober 2003 mee te nemen samen met de eerdere twee klachtbrieven. Gezien het feit dat het aantal klachten hiermee aanzienlijk uitgebreid wordt, deel ik u namens de klachtencommissie mede dat derhalve besloten is *het voorstel de hoorzitting eventueel te houden op of 10 november a.s. of op 28 november a.s. komt te vervallen.*

Daarvoor in de plaats leg ik u maandag 8 december 2003 om 10.30 uur voor als eerstvolgende mogelijkheid voor een hoorzitting.

U wordt verzocht ondergetekende uiterlijk 10 november a.s. te berichten of deze datum u schikt. De voorgestelde data zijn reeds geplande data, gezien het feit dat er met meerdere agenda's rekening gehouden dient te worden, waardoor het u niet mogelijk is zelf een andere datum voor te stellen.”

42. Verzoekster reageerde op deze brief met een schrijven van 25 oktober 2003 waarin zij stelde:

“Ten aanzien van de klachtenprocedure heb ik helaas moeten constateren dat de klachtencommissie AJL opnieuw handelt in strijd met de klachtenregeling ten aanzien van art. 8 lid 3 en art. 12 lid 3.

Om die reden heb ik op grond van artikel 50 b Wet op de Jeugdhulpverlening heden een klacht ingediend bij de Interprovinciale Klachtencommissie Jeugdzorg.

Om reden dat er wederom gehandeld wordt in strijd met de klachtenregeling verzoek ik de klachtencommissie AJL de drie zaken op de stukken af te doen om zodoende een inkorting van de termijn van behandeling te bewerkstelligen met daarbij de inachtneming van de maximale termijn van 6 weken voor de gehele klachtenprocedure. Dit betekent dat de laatste klacht d.d. 15 oktober 2003 en door u ontvangen op 20 oktober 2003 uiterlijk 1 december 2003 geheel afgedaan dient te zijn.

Ten aanzien van het verweer van het AJL op de klachten: het verweer van het AJL op de eerste twee klachten had uiterlijk op 16 oktober 2003 aan mij verzonden dienen te worden. Tot op heden heb ik niets mogen ontvangen. Wellicht heeft het AJL geen zorg gedragen voor tijdige verzending van het verweer. Ik verzoek u vriendelijk zorg te dragen voor toezending van het verweer van het AJL op de eerste twee klachten.

Het verweer op de derde klacht zou uiterlijk 10 november 2003 aan mij verzonden dienen te worden. Ik verzoek u dan ook in deze vriendelijk bij het AJL te bewerkstelligen dat het verweer met betrekking tot de derde klacht tijdig, in overeenstemming met de klachtenregeling, in het bezit van de Klachtencommissie AJL is zodat deze tijdig aan mij doorgezonden kan worden.”

43. Daarnaast richtte zij zich in een brief van 25 oktober 2003 tot de vestigingsmanager met enige vragen naar aanleiding van een zitting van het gerechtshof die op 4 september 2003 had plaatsgevonden.

In reactie op verzoekster brief van 25 oktober 2003 aan de klachtencommissie deelde de klachtencommissie op 5 november 2003 onder meer mee:

“In uw brief heeft u reeds aangegeven dat u alle klachten op de stukken wil afdoen, echter namens de klachtencommissie is besloten u alsnog te horen en uit nodigen voor een hoorzitting.

Derhalve nodigt ondergetekende u uit voor de hoorzitting waarbij uw klachten d.d. 11-09-2003, d.d. 24-09-2003 en d.d. 15 oktober 2003, zullen worden behandeld en waarvan de datum is vastgesteld op maandag 8 december a.s. om 10.00 uur (...).

Voor de zitting worden ook vertegenwoordigers van de AJL Lelystad uitgenodigd en gehoord”

44. Op 3 november 2003 stelde de AJL het op 21 augustus 2003 opgestelde hulpverleningsplan vast.

45. Hierop liet verzoekster in een brief van 6 november 2003 aan de klachtencommissie onder meer weten:

“De heden ontvangen brief toont geen wijziging in de afhandeling van de klachten waardoor de termijn van afhandeling (wettelijk 6 weken) ruimschoots langer gaat duren op de voorgestelde manier van de klachtencommissie dan wanneer er op de stukken afgehandeld gaat worden.

Daarnaast ben ik niet in de gelegenheid op 8 december 2003 ter hoorzitting te verschijnen in verband met het hebben van andere belangrijke afspraken deze dag.

Derhalve verzoek ik de klachtencommissie nogmaals de klachten op de stukken af te handelen.

Hierbij doe ik u dan ook toekomen mijn wederhoor en toelichting op de reactie van het AJL, door mij ontvangen op 28 oktober 2003, naar aanleiding van mijn klachten d.d. 11 en 24 september 2003. Ik verzoek de klachtencommissie vriendelijk maar dringend zorg te dragen dat uiterlijk binnen één week een beslissing omtrent gegrondheid van de klachten wordt genomen, zoals de klachtenprocedure voorschrijft, nu de klachtencommissie kennis heeft genomen van hoor en wederhoor van beklagde en klaagster.

Daarnaast hebben mijn dochter en ik een spoedeisend belang bij de afhandeling van deze klachten omdat één van de klachten betrekking heeft op de door de rechter vastgestelde omgangsregeling die het AJL weigert ten uitvoer te leggen.”

46. Op 11 november 2003 ontving de klachtencommissie de reactie van de AJL op verzoeksters derde klachtbrief. Daarbij deelde de AJL tevens mee dat zou worden afgezien van het recht te worden gehoord.

In de reactie liet de AJL de klachtencommissie verder onder meer nog weten:

“M.b.t. het toesturen van verzoekschrift: wanneer een gezinsvoogdij-instelling bij de rechtbank een verzoekschrift indient, inclusief bijlagen, is het de verantwoordelijkheid van de rechtbank deze stukken aan belanghebbenden te doen toekomen.

Het is juist dat (verzoekster; N.o.) in eerste instantie op haar verzoek geen verzoekschrift en ook geen aanvullende rapportage van de AJL toegestuurd heeft gekregen; de AJL ging er namelijk vanuit dat alle rapportage door de Rechtbank aan de belanghebbenden zou zijn toegestuurd (inclusief de aanvullende rapportage waarover (verzoekster; N.o.) klaagt). Dit is een nalatigheid geweest van de AJL waarvoor wij onze excuses aanbieden.

Het verzoekschrift werd op 24 februari alsnog aan (verzoekster; N.o.) toegestuurd.

Afgezien van deze nalatigheid heeft de AJL er op dat moment bewust voor gekozen (verzoekster; N.o.) zo laat mogelijk te informeren. De AJL maakte de inschatting dat zij wellicht A. zou weghalen van het toenmalige adres in het pleeggezin. De AJL was er sinds kort van op de hoogte dat de moeder in het bezit was van het adres van A.

(Verzoekster; N.o.) werd op 19 februari schriftelijk door de gezinsvoogd op de hoogte gesteld van het feit dat A. binnenkort wordt overgeplaatst en dat de AJL daarvoor een spoedmachtiging bij de kinderrechter heeft aangevraagd.”

Vervolgens zond de klachtencommissie verzoekster op 12 november 2003 deze laatste reactie toe van de AJL van 11 november 2003 en liet weten alle klachten te zullen behandelen op de hoorzitting van 8 december 2003.

47. Op 14 november 2003 reageerde de vestigingsmanager schriftelijk op verzoeksters vragen, gesteld in haar brief van 25 oktober 2003.

48. Op 6, 7 en 10 november 2003 vond telefonisch contact plaats tussen de gezinsvoogd en verzoekster betreffende de indicatiestelling.

49. Op 17 november 2003 vond weer een begeleide ontmoeting plaats tussen verzoekster en haar dochter in het omgangshuis van de AJL te Lelystad.

50. Met een brief van 24 november 2003 reageerde verzoekster op de door de klachtencommissie toegezonden reactie van de AJL.

51. Op 8 december 2003 behandelde de klachtencommissie de klachten van verzoekster buiten aanwezigheid van partijen. Op 22 december 2003 nam zij een beslissing op de klachten, waarna deze op 23 december 2003 aan partijen werd toegezonden.

In de begeleidende brief aan verzoekster werd meegedeeld:

“Aangezien de directeur ingevolge artikel 13 van het klachtenreglement de klager, beklaagde en klachtencommissie na ontvangst van het oordeel van de commissie

mededeelt of er naar aanleiding van dat oordeel maatregelen worden genomen (en zo ja, welke), kunt u binnenkort een schrijven van de directeur hieromtrent verwachten.

Namens de klachtencommissie wil ondergetekende opmerken dat aangegeven had kunnen worden dat de termijnen niet zouden worden gehaald. Dat u op 21 oktober 2003 bent geweest op het feit dat de klachten gevoegd worden behandeld, en daarom eerdere voorsteldata komen te vervallen, kan in deze als onvoldoende worden beschouwd.

De klachtencommissie biedt u hierbij haar verontschuldiging aan.”

52. In een brief van 7 januari 2004 deelde de directeur van de AJL aan verzoekster mee:

“De klachtencommissie van de AJL heeft een beslissing genomen naar aanleiding van uw klachten d.d. september en oktober 2003. De klachtonderdelen één tot en met vijf, zeven, tien, elf tot en met dertien, vijftien, zeventien tot en met zesentwintig zijn niet-ontvankelijk. De klachten zes, acht, negen, veertien en zestien zijn ongegrond.

Hierbij laat ik u weten dat ik het oordeel van de klachtencommissie onderschrijf.

Ten overvloede merk ik op dat uit het begeleidend schrijven bij de klacht blijkt dat de klachtencommissie van mening is dat (meer expliciet) aangegeven had kunnen worden dat de termijnen niet zouden worden gehaald. De commissie heeft u in dit schrijven haar excuses aangeboden. Ik kan u mededelen dat naar aanleiding hiervan dit punt thans onze bijzondere aandacht heeft.”

#### B. Standpunt verzoekster

1. Voor het standpunt van verzoekster wordt in de eerste plaats verwezen naar wat is gesteld in de formulering onder Klacht.

Ter toelichting deelde verzoekster in haar verzoekschrift en de aanvullingen op haar verzoekschrift onder meer het volgende mee:

**“De directeur reageert niet op brieven van ondergetekende (moeder).**

(...)

Het IKC heeft de directeur schriftelijk verzocht, omdat deze verantwoordelijk is voor de kwaliteit van de werk- en handelwijze van haar werknemers, om mijn brief (van 10 mei 2003; N.o.) binnen twee weken te behandelen en mij te antwoorden (uiterlijk 1 juni 2003). Het verzoek van de IKC heeft de directeur niet uitgevoerd. De directeur heeft de afhandeling van de brief in handen gelegd van (de vestigingsmanager; N.o.) wiens werk- en handelwijze onder meer ter discussie stond in mijn brief van 10 mei 2003.

(...)

Een gesprek met de directeur wordt geweigerd.

Op 17 juni 2003 heb ik telefonisch contact gehad met het AJL te Leusden voor een afspraak voor een gesprek met de directeur. Ik werd doorverbonden met (het secretariaat; N.o.) die een afspraak maakte op 23 juni 2003. Enkele uren later werd ik (...) gebeld met de mededeling dat het gesprek niet door kon gaan omdat de directeur geen gesprekken met een cliënt voert. (Het secretariaat; N.o.) verbond mij door met de heer W. die mij meedeelde dat een gesprek met de directeur niet in aanmerking kwam en ik de klachtenprocedure kon volgen wanneer ik ontevreden was over medewerkers te Lelystad. (De gezinsvoogd; N.o.) was de eerst komende zeven weken niet in de gelegenheid om op een maandag een uur in te plannen voor een gesprek met mij waar ik bij haar om verzocht had. De gezinsvoogd (...) legt geen huisbezoek af ondanks het feit dat de IKC heeft laten weten dat een gesprek tussen belanghebbenden wordt aanbevolen om te komen tot een goede samenwerking en het mogelijk maken van het gericht werken aan kontaktherstel tussen het kind met beide ouders.

(De vestigingsmanager van de AJL te Lelystad; N.o.) weigert contact.

Nadat het onmogelijk bleek een afspraak met de directeur te maken heb ik het AJL te Lelystad gebeld om een afspraak te maken met (de vestigingsmanager; N.o.). De telefoniste deelde mee dat (de vestigingsmanager; N.o.) telefonisch in gesprek was waarop ik aangaf te willen wachten tot ze dit gesprek beëindigde. Ik werd in de wacht gezet. Tien minuten later deelde de telefoniste mee mij door te verbinden met de bureaudienst. Ik vroeg of de bureaudienst de agenda van (de vestigingsmanager; N.o.) had om de afspraak te kunnen maken. De telefoniste deelde mee dat (de vestigingsmanager; N.o.) geen gesprekken voert met een cliënt en dat (de vestigingsmanager; N.o.) haar had opgedragen mij door te verbinden met de bureaudienst.

(De vestigingsmanager; N.o.) stelt in haar brief naar aanleiding van mijn brief aan de IKJ d.d. 10 mei 2003, dat ik geen gebruik heb willen maken van het begeleide bezoek aan mijn dochter A. op het kantoor van het AJL te Leusden en daarmee de mogelijkheid om met de gezinsvoogd een gesprek te voeren niet heb benut. Wat betreft het begeleide bezoek verwijs ik naar punt vijftien (in dit verslag verwoord onder B. Standpunt verzoekster, onder 1., pagina 27; N.o.). Het AJL weigert een gesprek en weigert in overleg afspraken te maken. In de brief waarin het AJL mij meedeelt dat ik naar Leusden kan komen op 4 april 2003 om A. te zien wordt niet vermeld dat er een gesprek met de gezinsvoogd zou plaatsvinden.

(...)

Het hulpverleningsplan dient in het plan de voornemens te vermelden ten aanzien van overleg gedurende de hulpverlening met de ouders en een plan mag niet tot stand komen of gewijzigd worden dan nadat daarover in ieder geval overleg is gepleegd met de ouders

en de wettelijk vertegenwoordigers van de jeugdige, tenzij sprake is van een acute noodsituatie en het overleg schade zal toebrengen aan de jeugdige. Aan deze vermelding van de voornemens voldoet het plan van het AJL niet. Het AJL maakt ook geen melding in het plan van het overleg met de ouder(s) en de resultaten daarvan, wat de WJHV eveneens voorschrijft. Er heeft geen overleg plaatsgevonden met mij.

(...)

(...) dat het IKJ heeft geoordeeld dat het AJL, gelet op de ernst van de situatie, andere adequate begeleiding had moeten bewerkstelligen en consolideren en nu het AJL dat heeft nagelaten heeft moeder geen reële kans gehad om haar dochter bij haar te laten opgroeien. Met adequate begeleiding zou het zeer waarschijnlijk minder slecht zijn gegaan. Bovendien acht de commissie de slechte start bij moeder bepalend voor het vervolg.

De IKC doet dan ook de aanbeveling aan het AJL dat de directeur als eind-verantwoordelijke erop toe ziet dat er adequate hulp wordt geboden en dat gewekte verwachtingen worden bewaarheid.

(...)

BW: Een gezinsvoogdij-instelling houdt toezicht op de minderjarige en draagt er zorg voor dat aan de minderjarige en de ouder hulp en steun wordt geboden. Deze hulp en steun dienen erop gericht te zijn de ouder de verantwoordelijkheid voor de opvoeding en verzorging zoveel mogelijk te doen behouden. De gezinsvoogdij-instelling dient de gezinsband tussen de ouder en de minderjarige te bevorderen.

(...)

De gewekte verwachtingen zijn onder meer: definitief wonen van A. bij mij; de moeder wordt belast met het gezag over A.; begeleiding/hulpverlening aan A. wordt gegeven bij moeder thuis; wijziging gezinsvoogdij-instelling naar regio B.

(...)

Het AJL onderhoudt geen face to face contact met moeder.

Vanaf 29 augustus 2001 heeft er geen enkel huisbezoek plaatsgevonden. (De gezinsvoogd; N.o.), welke per 1 oktober 2002 is aangesteld heb ik op 17 december 2002 eenmalig gesproken voor een kennismakingsgesprek. (...). Tijdens de hoorzitting bij het IKC deelt het AJL mee dat een "radiostilte" gedurende acht maanden geen verantwoorde situatie is en het de taak van het AJL is dat proces weer op gang te brengen. Inmiddels is de "radiostilte" door het AJL met negen maanden verlengt. Een kennismakingsgesprek waar geen vervolgspraak op wordt gemaakt door het AJL kan niet gezien worden als



contact hebben met de ouder. (...). Het AJL geeft bij het IKC aan dat het beleid is om te streven eens per twee weken contact te hebben met de verzorgende ouder en het contact met de niet-verzorgende ouder minder frequent zal zijn. Alle initiatieven tot contact, ook schriftelijke, worden door mij genomen. Communicatie in gespreksvorm ontbreekt in zijn geheel en communicatie is vereist om een (goede) samenwerking tot stand te kunnen brengen.(...)

(...)

Het AJL schrijft suggestieve rapportages niet op vaststaande feiten gebaseerd, licht derde instanties onjuist in (...). De feiten worden niet of niet neutraal weergegeven, maar voorzien van een waardeoordeel.

Het IKC heeft het AJL de aanbeveling gedaan uitsluitend op vaststaande feiten gebaseerde en met cliënt besproken uitspraken te doen over cliënt als persoon, over de opvoedingsstijl en het opvoedingsklimaat.

(De vestigingsmanager; N.o.) deelt mij d.d. 12 juni 2003 mede dat het AJL, mede gelet op de uitspraak van de IKC, de huidige evaluatierapportage wat betreft onjuistheden aangaande mijn persoon heeft herschreven en ik in het bezit ben van deze rapportage. De huidige evaluatierapportage is die van 13 januari 2003. Deze staat nog steeds vol met suggesties en waardeoordelen die als feiten gepresenteerd worden, (...).

Het AJL vermeldt in de huidige rapportage dat mijn gedrag onvoorspelbaar was en er daardoor voor A. een onveilig en onstabiel opvoedingsklimaat was. (...). Het AJL laat zich uit over mijn opvoedingsklimaat zonder zich op vaststaande feiten te baseren aangezien ze nog nooit in mijn gezin zijn geweest en mij nog nooit in de opvoedingssituatie hebben meegemaakt.

(...)

(...)Het blijkt dat legio instanties naast het AJL de uitspraken overnemen in de stukken en de uitspraken als vaststaande feiten aannemen. De andere instanties zijn niet in staat te achterhalen of het AJL de waarheid vermeldt en gaan er dus vanuit dat dit zo is. Zo worden er vooroordelen en beeldvormingen gecreëerd over mij en mijn gezin die niet met de werkelijkheid in overeenstemming zijn. De gevolgen die dit voor mijn gezin heeft/kan hebben zijn niet te overzien. Over twintig jaar kunnen wij uit het niets weer geconfronteerd worden met de onwaarheden die het AJL nu aan iedereen mededeelt. (...).

Het AJL vermeldt mij onjuistheden over stukken welke ingediend zijn bij de kinderrechter en stuurt mij niet de door het AJL ingediende stukken toe, waardoor ik mij niet ter dege kan voorbereiden op een zitting. Het AJL informeert mij niet over, en betreft mij niet bij de besluitvorming uithuisplaatsing A.

Op 20 februari 2003 ontving ik van de rechtbank een beschikking machtiging tot spoeduisplaatsing van A. die al uithuisgeplaatst was. (...).

Het AJL heeft mij niet geïnformeerd en mij niet betrokken bij de besluitvorming rondom het uithuisplaatsen van A. bij het pleeggezin. Nadat ik de beschikking spoedmachtiging ontving heb ik het AJL een fax gezonden met het verzoek mij per omgaande het ingediende verzoekschrift strekkende tot afgifte machtiging spoeduisplaatsing en verdere ingediende stukken te sturen. Op 20 februari 2003 stuurt het AJL mij antwoord op mijn fax. Het AJL deelt mede dat er geen verdere rapportage is in verband met de zitting van donderdag 28-02-03 en dat (de gezinsvoogd; N.o.) de zitting van 18-02-03 (lees: 28-02-03; N.o.) niet zal bij wonen. (...)

Anno 2003 moet het AJL ter zitting opdracht krijgen van de rechter mij de stukken direct ter hand te stellen en moet de zitting geschorst worden om mij de gelegenheid te geven ze snel te kunnen doorlezen. Ter zitting bleek dat er wel een aanvullende rapportage was terwijl (de gezinsvoogd; N.o.) beweerde d.d. 20 februari 2003 dat er geen aanvullende rapportage was. Na de zitting, bij thuiskomst, lag het ingediende verzoekschrift op de deurmat.

Het verzoekschrift van 17 februari 2003, ontving ik ter zitting. (...)

Ook in dit verzoekschrift diskwalificeert het AJL mij door de suggestie te wekken dat er vrees is dat ik A. weer zal ophalen en A. mogelijk weer voor een periode verdwijnt nu het adres van A. mij bekend is (het AJL heeft dit aan mij doen toekomen). Het AJL gebruikt dit als argument om mij niet te hoeven inlichten omtrent aankomende veranderingen. Het AJL verzwijgt dat het IKC heeft geoordeeld dat het AJL nagelaten heeft adequate begeleiding te bewerkstelligen en te consolideren.

(...)

15.

Het AJL deelt mij telkens een andere mening mee waarom het volgens hun niet mogelijk is dat A. mij thuis bezoekt.

In het kennismakingsgesprek (en enige gesprek) met (de gezinsvoogd; N.o.), heb ik gevraagd wanneer ik A. mag zien. Hierop zei (de gezinsvoogd; N.o.) dat eerst met de vader (...) kontaktherstel diende plaats te vinden en ik daarna aan de beurt zou zijn mits het kontaktherstel tussen vader en A. goed zou verlopen. Op 27 januari 2003 deelt het AJL mij mee dat hun standpunt gehandhaaft blijft en eerst duidelijk moet zijn hoe A. op haar vader en broer reageert voordat het AJL concrete stappen gaat ondernemen om een ontmoeting tussen A. en mij af te spreken. Het AJL laat in deze brief weten dat de ontmoeting tussen A. en mij in ieder geval onder begeleiding en op neutraal terrein dient plaats te vinden zodat het AJL de veiligheid van A. kan waarborgen. Op 20 maart 2003

deelt het AJL mij mede dat ik A. op 4 april 2003 te Leusden kan ontmoeten in het bijzijn van (de gezinsvoogd; N.o.). Ik laat (de gezinsvoogd; N.o.) weten dat ik akkoord kan gaan met één of twee keer omgang in het bijzijn van haar om de reden dat A. en ik elkaar al geruime tijd niet meer hebben gezien of gesproken maar dat er geen enkel feit ten grondslag ligt om de ontmoeting in Leusden te laten plaatsvinden. Ik doe het AJL dan ook het voorstel de ontmoeting in U. te laten plaatsvinden waarbij ik aan (de gezinsvoogd; N.o.) aangeef dat zij evenals A. welkom is in mijn huis. Op 28 maart 2003 verandert het AJL van strategie en stelt dat een bezoek in U. niet mogelijk is omdat er dan teveel reistijd voor A. is. Op 29 maart 2003 heb ik het AJL meegedeeld dat de reistijd geen grond is om de ontmoeting in Leusden te laten plaatsvinden aangezien het hier een kind betreft van 11 jaar en reistijd op 11 jarige leeftijd geen probleem is. Het AJL is de veroorzaker van de voor A. ontstane reistijd door geen uitvoering te geven aan de WJHV, het kind te plaatsen zo dicht mogelijk bij de plaats waar het kind duurzaam verblijft. De door het AJL ingenomen standpunt/mening biedt geen enkel toekomstperspectief wat de gezinsband tussen ouder en kind niet zal bevorderen. Het bevorderen hiervan is een wettelijke taak van de gezinsvoogdij-instelling. Op 25 mei 2003 ontving ik een reactie op mijn brief d.d. 29 maart 2003. Het AJL blijft van mening dat omgang op neutraal terrein dient plaats te vinden op een aanvaardbare reisafstand voor A. en het AJL het voorstel, de ontmoeting te Leusden te laten plaatsvinden, handhaaft. De begeleiding wordt aangehaald als zijnde om de veiligheid van A. te waarborgen. Nu had ik het AJL al laten weten dat ik akkoord kan gaan dat (de gezinsvoogd; N.o.) één of twee keer aanwezig zou zijn bij de ontmoeting. Op 6 mei 2003 geef ik het AJL nogmaals aan dat ik niet akkoord ga met een ontmoeting te Leusden nu blijkt dat het AJL zich baseert op standpunten en meningen en niet op vaststaande feiten. Op 27 mei 2003 wijzigt het AJL hun beleid nogmaals en stelt nu als argument dat A. mij een lange periode niet gezien heeft en de ervaring geleerd heeft dat het voor kinderen goed is een eerste ontmoeting op neutraal terrein te laten plaatsvinden. Het AJL deelt mede dat het verblijf van A. abrupt is afgebroken; het moeilijk is in te schatten wat een weerzien met mij bij A. teweegbrengt; het niet in het belang van A. is om haar te belasten met een weerzien in een huis waar ze abrupt is weggegaan en wat ongetwijfeld herinneringen gaat oproepen. Op 27 mei 2003 is dit ineens het nieuwe standpunt/mening van het AJL dat de ontmoeting op neutraal terrein en onder begeleiding zou moeten plaatsvinden. Het AJL wijzigt standpunten/meningen als ze voelen dat de onderbouwing van het standpunt niet gedeeld wordt en gevraagd wordt naar vaststaande feiten om de onderbouwing van het standpunt "hard" te maken. Waarom zou het AJL onderbouwingen wijzigen wanneer onderbouwingen van standpunten gebaseerd worden op feiten? In de laatste evaluatie d.d. 13 mei 2003 (observatie) blijkt dat (de gezinsvoogd; N.o.) (als enige) het niet verantwoord acht, op grond van eerdere gebeurtenissen, om A. naar moeder te laten gaan. De gebeurtenissen hebben plaatsgevonden omdat het AJL feitelijke onjuistheden verklaart en vermeldt over mijn persoon, mijn opvoedingsklimaat en opvoedingsstijl, het AJL ernstig nalatig is geweest in de hulpverlening en zich niet houdt aan de WJHV. Het IKC heeft geoordeeld/vastgesteld dat het AJL nagelaten heeft adequate begeleiding te bewerkstelligen en te consolideren en nu het AJL dat heeft nagelaten, heeft

moeder geen reële kans gehad haar dochter bij haar te laten opgroeien waarbij de commissie de slechte start bij moeder bepalend acht voor het vervolg. Het AJL meet daarnaast met twee maten. Het verblijf van A. bij vader is in augustus 2001 abrupt afgebroken. Het huis van vader zal eveneens herinneringen oproepen. A. had haar vader anderhalf jaar niet gezien. In januari 2003 heeft het kontaktherstel tussen A. en vader bij vader thuis plaatsgevonden in bijzijn van (de gezinsvoogd; N.o.).

(...)

Gezien werk- en handelwijze van het AJL wordt ten onrechte de ouderbijdrage voor A. door het LBIO (landelijke bureau inning ouderbijdrage) bij mij gevorderd.

Voor een kind wat uithuisgeplaatst is met een rechtsgeldige machtiging dient een ouderbijdrage te worden betaald aan het LBIO(...). A. is in augustus 2001 tijdelijk bij mij komen wonen in U. volgens het AJL. Het AJL heeft mij voorgehouden dat A. voorgoed bij mij kwam wonen. Het blijkt dat ik voorgelogen ben door het AJL en het AJL mij misbruikt/gebruikt heeft. Het AJL verklaart immers tijdens de hoorzitting bij het IKC dat

de opvang bij moeder bestond uit acute spoedopvang en het AJL niet op de hoogte is van een afspraak om te komen tot een permanent verblijf bij moeder. De intentieverklaring is volgens het AJL onder druk van de omstandigheden ontstaan. (...) Het AJL vult formulieren in voor het LBIO terwijl er sprake is van onrechtmatige uithuisplaatsing van A.(...). Het AJL vult het standaardformulier in. Dit is geen standaard zaak en het AJL kan onmogelijk gezien hun werk- en handelwijze stellen aan mij dat het LBIO bepaalt

wie de ouderbijdrage dient te betalen en hun daar geen zeggenschap in hebben. Het LBIO bepaalt aan de hand van de informatie die het AJL verstrekt. (...).

Concreet genomen ben ik voor de AJL nooit de verzorgende ouder geweest, maar een tijdelijke acute crisisopvang (...). Het AJL doet deze zaak af met een briefje te schrijven naar het LBIO dat de moeder een korte tijd voor A. heeft gezorgd. Het AJL had bij een correcte werkwijze het LBIO dienen in te lichten over de werkelijke gang van zaken. (...).

(...)

Contactjournalen over de periode 1 juni 2001 tot 1 juli 2002 zijn spoorloos verdwenen bij het AJL.

Op 15 en 23 augustus 2002 doe ik het verzoek aan het AJL mij compleet afschrift contactjournalen te doen toekomen. (...)

Op 31 oktober 2002 heb ik van (de vestigingsmanager; N.o.) enkele door mij verzochte stukken ontvangen. De contactjournalen over de periode 1 juni 2001 tot 6 juni 2002 ontbraken. Ik ontvang alleen de periode 6 juni 2002 tot 27 september 2002. (...). Op

26 november 2002 deelt (de vestigingsmanager; N.o.) mij mee het te betreuren dat ik slechts een gedeelte contactjournalen heb ontvangen maar het contactjournaal over de periode 1 juli 2001 tot juni 2002 niet meer traceerbaar is.

Tijdens de hoorzitting bij het IKC is het punt contactjournaals door mij aangehaald. Het AJL reageert hierop met de mededeling dat het zou kunnen dat (de toenmalige gezinsvoogd; N.o.) niet met de pc kon omgaan maar de ontbrekende stukken in het dossier zouden moeten zitten. De bewaartermijn van belangrijke stukken is 30 jaar volgens het AJL. Het niet traceerbaar zijn betreft eveneens drie maanden contactjournalen (1 juni tot 1 september 2001) voorafgaand aan de komst van de (toenmalige gezinsvoogd; N.o.) (...). Deze periode staat los van het wel of niet om kunnen gaan met de pc door (de toenmalige gezinsvoogd; N.o.). De laatste periode als gezinsvoogd van (de toenmalige gezinsvoogd; N.o.) (6 juni tot 27 september 2002) is wel aanwezig. Volgens het protocollenboek en het methodisch handboek voor de gezinsvoogdij bestaat het doel en de functies van het contactjournaal uit: geheugensteun voor het beheersen van informatiestroom en overzicht houden over de gebeurtenissen en ontwikkelingen; informatieoverdracht bij afwezigheid of vertrek van de gezinsvoogd aan collega's om op de hoogte te kunnen zijn van de actuele stand van zaken; open en directe communicatie met de cliënt om eventuele meningsverschillen tussen cliënt en gezinsvoogd te voorkomen en een ondersteunend en methodisch hulpmiddel; ondersteuning van het werkproces bij het opstellen van het verslag verloop OTS (evaluatie-rapportage); voor het uitvoeren van (halfjaarlijkse) evaluatie en voor het onderbouwen van een schriftelijke aanwijzing; externe legitimering bij het voorbereiden van door de gezinsvoogdij-instelling of de kinderrechter te nemen beslissingen en intern voor leidinggevende die zich aan de hand van het contactjournaal een beeld kunnen vormen van het verloop van een zaak en over de legitimering van het werk van de gezinsvoogd. Wanneer het contactjournaal ontbreekt is het voor het AJL onmogelijk een op vaststaande feiten gebaseerd verslag/verzoek te schrijven ten behoeve van de kinderrechter of de indicatiecommissie. Op grond van welke informatie schrijft het AJL deze verslagen/verzoeken? Het AJL kan de

overdracht aan een opvolgend gezinsvoogd of aan collega's bij afwezigheid niet correct laten plaatsvinden aangezien de informatie ontbreekt. Dit bleek in het kennismakingsgesprek met (de gezinsvoogd; N.o.) die mij mededeelde van mij een totaal ander verhaal te horen dan ze op kantoor had gehoord. De informatie over het definitief komen wonen van A. bij mij in augustus 2001 is niet meer traceerbaar door slordigheid van het AJL. (...)

Het niet traceerbaar zijn van deze stukken betekent dat er voor mij niet meer te achterhalen is wat nu exact is gebeurd voorafgaand aan het plotseling komen wonen van A. bij mij in augustus 2001. (...) Dit betreft juist een zeer belangrijke periode. (...)."

2. In een aanvulling op haar verzoekschrift deelde verzoekster verder mee:

“Op 11 en 24 september 2003 werd ik genoodzaakt opnieuw klachten in te dienen tegen het AJL Lelystad. Op 14 oktober 2003 stuurde de klachtencommissie mij een brief waarin mij werd meegedeeld dat de hoorzitting op 10 november 2003 of 28 november 2003 zal plaatsvinden. Voor beide ingediende klachten geldt ook nu weer dat de wettelijk gestelde maximum termijn ter afhandeling niet gehandhaafd wordt zonder hiervoor een reden aan klager te geven. In deze procedure heb ik tot op heden zelfs nog geen verweer van het AJL mogen ontvangen via de klachtencommissie terwijl in het reglement hierover staat dat het verweer aan klager wordt toegezonden in kader van wederhoor en de klachtencommissie dan tevens aan klager laat weten welke beslissing is genomen over de verdere behandeling klacht; schriftelijke afhandeling of hoorzitting. Hoe kan het dan zijn dat ik het verweer nog niet heb maar wel de uitnodiging voor hoorzitting? (welke uitnodiging niet aangetekend is verzonden aan klager en datum, tijd en plaats van hoorzitting niet in overleg met klager zijn vastgesteld).

In de klachtregeling AJL (versie 1 juli 2002) is namelijk opgenomen dat datum, tijd en plaats van hoorzitting in overleg met klager worden vastgesteld en klager per aangetekende brief voor de hoorzitting wordt uitgenodigd. Dit is in 2002 niet gebeurd en ook nu niet gebeurd.

Ik heb de klachtencommissie in 2002 al gewezen op het niet naleven door hun van het klachtreglement en van de wettelijke termijn ter afhandeling van de gehele klachtprocedure.

In de voorbrief van de uitspraak van de klachtencommissie AJL, d.d. 18 november 2002, deelt de klachtencommissie AJL mij mede dat mijn opmerkingen tot gevolg hebben dat de werkwijze van de klachtencommissie gewijzigd is, in die zin dat voortaan vooroverleg wordt gevoerd met de cliënt met betrekking tot het vaststellen van de datum van hoorzitting en dat de cliënt een aangetekende uitnodigingsbrief ontvangt, tenzij deze ondersteund wordt door een klachtenondersteuningsbureau.”

3. Ten slotte vulde verzoekster haar verzoekschrift nog aan met onder meer de volgende informatie:

“Het betreft de informatieverstrekking van AJL aan LBIO (Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen). Na afschrift te hebben ontvangen van het dossier aanwezig bij het LBIO heb ik moeten constateren dat AJL haar verplichting heeft verzuimd om eind augustus 2001 (begin feitelijke uithuisplaatsing) een meldingsformulier te sturen naar het LBIO.

Op 26 november 2003 heb ik AJL aangeschreven met het verzoek het LBIO een gerectificeerd meldingsformulier te sturen (...). Hierop laat AJL weten dat ze naar aanleiding van mijn brief over het LBIO niets toe te voegen heeft aan haar brief van 31 oktober 2003 (...). Op 31 oktober 2003 schrijft (de gezinsvoogd; N.o.): “*De AJL betreurt de ontstane*

*situatie maar is daar niet verantwoordelijk voor”.*

### C. Standpunt Directie Ambulante Jeugdbescherming & Jeugdhulpverlening

1. In haar reactie op de klacht (onderdelen 1., 2. en 3.) deelde de AJL op 24 november 2003 onder meer het volgende mee:

*“Ontwikkeling van A. vanaf januari 2003 tot heden*

Begin 2003 blijkt A.'s gedrag in het pleeggezin dermate moeilijk te hanteren, dat zij op 21 februari 2003 wordt overgeplaatst naar een (residentiële voorziening; N.o.) van het Leger des Heils. A. is voor observatie in een leefgroep geplaatst. De plaatsing is inmiddels omgezet in een plaatsing voor behandeling. Uit de observatie blijkt dat A. voor langere periode is aangewezen op behandeling in een leegroep. Het gaat redelijk goed met A. Het contact met haar vader en broertje is voor alle betrokkenen moeilijk en daarom summier. De bedoeling is de contacten uit te breiden wanneer de draagkracht van de betrokkenen dit toelaat. Er heeft lange tijd geen contact plaatsgevonden tussen de moeder en A.

De moeder ging niet akkoord met omgang met A. op een neutrale plek onder begeleiding van de gezinsvoogd. In september 2003 geeft ze desgevraagd aan akkoord te gaan met het opstarten van een omgangsregeling met A. in het Omgangshuis te Lelystad. Een medewerker van het Omgangshuis zal ter observatie bij de bezoeken aanwezig zijn. In september en november 2003 hebben er 2 bezoeken plaatsgevonden. Bij het 2e bezoek (17-11-2003) geeft A. aan dat ze graag wil dat moeder bij haar in Veendam op bezoek komt.

(...)

Visie van de AJL op de onvrede van de moeder

(...)

De AJL is van mening dat A. slachtoffer is van de langdurige strijd tussen de beide ouders. De ouders daarentegen leggen hun aandeel ten aanzien van de problematiek van A. buiten zichzelf, dan wel bij de andere ouder dan wel bij de AJL.

(...)

Onderzoek door observatie van het gedrag van A. door de opnemende voorziening waar A. thans woont, heeft uitgewezen dat ze voor een langere periode is aangewezen op behandeling in een residentiële voorziening.

(...)

De AJL is zich er immer van bewust geweest dat de plaatsing van A. van haar vader naar haar moeder geen plaatsing zonder risico's was. Echter voortzetting van de plaatsing bij haar vader bleek, ondanks hulpverlening door de Riagg, niet meer mogelijk. Daarbij hadden beide ouders geen enkel vertrouwen in -opnieuw- een plaatsing in een residentiele setting, zodat -mede gelet op de wachtlijsten- de slagingskans van een dergelijke plaatsing tot een minimum werd gereduceerd. De moeder kende de problematiek van A., maar heeft desondanks met een plaatsing van A. bij haar ingestemd. Dat vervolgens in de plaatsingverklaring d.d. 28 augustus 2001 is vermeld dat de *verhuizing* van A., door de moeder in haar schrijven d.d. 1 januari 2002 aangemerkt als "plaatsing", naar haar moeder definitief zal zijn, is achteraf ongelukkig te noemen. Met de verklaring is bedoeld het standpunt, en dus het instemmen van de ouders met de plaatsing, vast te leggen. Dat de plaatsing bij de moeder definitief zou zijn, werd daarmee niet gegarandeerd, het geeft echter wel de intentie van de AJL en de ouders (van dat moment) aan. Dat de ondersteuning van de moeder door de gezinsvoogd eerst na een maand op gang heeft kunnen komen, betreurt de AJL. Het was gezien de situatie noodzakelijk dat er eerder ondersteuning was geweest vanuit de AJL. Helaas was de teleurstelling van de moeder hierover zodanig dat ze geen ondersteuning meer wenste van de AJL, althans op haar voorwaarden. De moeder heeft sindsdien namelijk zeer frequent per fax en brief haar eisen kenbaar gemaakt. Door de wijze waarop dit gebeurt wordt de samenwerking bemoeilijkt. De AJL betreurt het dat de moeder in de strijd met de AJL blijft steken, met als gevolg dat zij niet of onvoldoende aan het belang van A. toekomt.

(...)

Aanbevelingen van de interprovinciale klachtencommissie

De AJL heeft de aanbevelingen van de interprovinciale klachtencommissie ter harte genomen en vervolgens meegenomen ter implementatie in het beleid. Dit betekent dat aanbevelingen van de interprovinciale klachtencommissie, evenals de aanbevelingen van de interne klachtencommissie, in het vestigingsmanagersoverleg in beleid worden uitgewerkt. In de werkgroep 'protocol uithuisplaatsing' -ter voorbereiding van de herziening van het protocol uithuisplaatsing- zullen de aanbevelingen van de interprovinciale klachtencommissie specifiek worden uitgewerkt.

## Conclusie

De jarenlange strijd tussen de ouders is van negatieve invloed geweest op het gehele gezin, met name voor A. Dat de moeder teleurgesteld is, is begrijpelijk. Echter de visie van de moeder dat de problematiek van A. te wijten is aan het handelen van de AJL, bestrijdt de AJL. De AJL heeft immer met instemming van de kinderrechter, de Raad voor de Kinderbescherming en de Officier van Justitie gehandeld. De uithuisplaatsingen hebben daarbij, behoudens de plaatsing bij SGJ en de plaatsing van A. na haar plaatsing bij haar moeder, eveneens immer met instemming van de beide ouders plaatsgevonden. (...)."



2. In reactie op een aantal vragen, die betrekking hadden op de klachtonderdelen 1., 2. en 3. deelde de AJL mee:

(...) De AJL heeft d.d. 17 maart 2003 en 11 maart 2003 zowel aan (verzoekster; N.o.) als aan de Interprovinciale Klachtencommissie Jeugdzorg conform art. 51 van de Wet op de Jeugdhulpverlening meegedeeld welke maatregelen er naar aanleiding van het oordeel d.d. 17 februari 2003 van de commissie zullen worden genomen (...). In een vervolg op dit oordeel en de aanbevelingen en de beslissing van de directeur van de AJL, is op basis van een hernieuwd contact tussen de Interprovinciale Klachtencommissie en (verzoekster; N.o.) in de brief d.d. 12 juni 2003 een verduidelijking geformuleerd door de vestigingsmanager van de vestiging AJL Lelystad. Tevens is door de directeur van de AJL een reactie gegeven aan de Interprovinciale Klachtencommissie (...).

(...) De initiatieven die de AJL uit eigen beweging heeft ontplooid met betrekking tot verzoekster en de hulpverlening in het algemeen, zijn beschreven in de correspondentie die gevoerd is met het Ministerie van Justitie Directoraat-Generaal Preventie Jeugd en Sancties d.d. 11 juni, 5 augustus, 25 augustus en 14 november 2003.

Met betrekking tot de uitwerking van de aanbevelingen van de Interprovinciale Klachtencommissie blijkt uit de antwoorden Ad 5.1. tot en met Ad 5.5. in de brief d.d. 25 augustus 2003 aan het Ministerie van Justitie, welke initiatieven direct gericht op verzoekster door de AJL zijn ondernomen (zie hierna onder 3.; N.o.).

Met betrekking tot de initiatieven ten behoeve van de hulpverlening in het algemeen betreft het verkort weergegeven, de volgende items:

- De beslismomenten binnen een hulpverleningstraject worden nogmaals expliciet doorgenomen en vastgelegd.
- Met betrekking tot het uitwerken van korte en lange termijn doelen is de afspraak gemaakt dat die via de zogenaamde SMART-criteria vormgegeven zullen worden.
- Er wordt een pilot gestart waarin de basisdiagnostiek verder wordt uitgewerkt. De sjablonen die gebruikt worden voor de correspondentie en het vaststellen van hulpverlening zijn aangepast op basis van de modellen van Vedio.
- De rapportagemodellen van de AJL zijn nogmaals tegen het licht gehouden, met het inspectiemodel als uitgangspunt.
- De uniformiteit in uitvoering van hulpverleningsplannen, voorgeschiedenis en probleemanalyse is d.m.v. een inventarisatie in kaart gebracht en zal tot bijstellingen leiden.

- Er is een informatiepakket ontwikkeld voor de ouder zonder gezag. Deze informatie wordt toegevoegd bij de informatie die ouders standaard ontvangen bij het introductiegesprek.

- In het najaar 2003 zullen alle wijzigingen in het handboek in de vestigingen van de AJL gepresenteerd worden en binnen de algemene kwaliteitsontwikkeling nog verder worden aangescherpt en verbeterd c.q. aangevuld.

- Voorts heeft de AJL inmiddels een kwaliteitsfunctionaris aangesteld. Deze functionaris houdt zich met name bezig met de verbetering van het primair proces. Inmiddels is een

klanttevredenheidsmeting verricht die mede richting geeft aan het optimaliseren van het gevoerde kwaliteitsbeleid.

(...) Het laatste evaluatierapport is vastgesteld op 13 januari 2003 (...). Er heeft geen herschrijving van het rapport plaatsgevonden. (Verzoekster; N.o.) is in de gelegenheid gesteld op het evaluatierapport te reageren.

(...)

(...) Het LBIO is door de AJL d.d. 25 april 2003 aangeschreven over de, korte, periode dat A. bij (verzoekster; N.o.) is verbleven. Daarbij is (verzoekster; N.o.) door de AJL d.d. 10 juli 2002 gewezen op de mogelijkheid om kinderbijslag aan te vragen om zodoende de onkosten te compenseren (...). De AJL betreurt het dat de moeder betalingsplichtig is gesteld voor de ouderbijdrage, echter de beslissing vaststelling ouderbijdrage en de inning ervan, ligt buiten de competentie van de AJL.

(...) De moeder wordt als belanghebbende, niet met gezagbelaste ouder door de AJL waar mogelijk bij de hulpverlening betrokken. Daarbij informeert de AJL de moeder conform artikel 1:377c BW. Voor de contacten vanaf december 2001 verwijst de AJL naar het bijgevoegde contactjournaal (...). Uit het contactjournaal blijkt hoe de correspondentie en de persoonlijke contacten zijn verlopen. (Volgens de bijgevoegde journaals, die overigens de periode besloegen van juni 2002 tot en met november 2003, had sinds 1 januari 2003 totaal negen maal contact plaatsgevonden tussen de AJL en verzoekster; waarvan twee maal per brief, zes maal door middel van telefonisch contact, eenmaal met een persoonlijk gesprek en twee maal tijdens een begeleide ontmoeting tussen verzoekster en haar dochter; N.o.) De moeder krijgt op haar verzoek iedere 3 maanden een uitdraai van het contactjournaal. Helaas ontbreekt in het contactjournaal de periode juli 2001 -juni 2002. Door een fout van de AJL is dit gedeelte niet meer te achterhalen. De AJL heeft (verzoekster; N.o.) hiervoor reeds haar excuses gemaakt. Overigens wenst de AJL op te merken dat het verstrekken van het contactjournaal geen verplichting is getuige de uitspraak van de Hoge Raad op dit punt (uitspraak van 24 januari 2003; zie Achtergrond onder 10.1.; N.o.).”

3. Met betrekking tot de uitwerking van de aanbevelingen van de Interprovinciale Klachtencommissie verwees de AJL voor de initiatieven die meer in bijzonder gericht waren op verzoekster naar de antwoorden Ad 5.1. tot en met Ad 5.5. in de brief van 25 augustus 2003 aan het Ministerie van Justitie. Voor zover in het kader van dit onderzoek van belang luidden deze antwoorden aldus:

“Naar aanleiding van uw brief d.d. 5 augustus 2003 ontvangt u hierbij de gevraagde aanvulling met betrekking tot de uitwerking van de aanbevelingen van de Interprovinciale Klachtencommissie Jeugdzorg en van de conclusies en aanbevelingen van de Inspectie Jeugdhulpverlening en Jeugdbescherming.

Met betrekking tot de aanbevelingen van de Interprovinciale Klachtencommissie Jeugdzorg het volgende (zie brief d.d. 17-02-2003, ...):

Ad 5.1 Het uitgangspunt van beleid van de AJL ten aanzien van het doen van uitspraken betreffende een cliënt is dat altijd zorgvuldigheid betracht dient te worden. Als het

de opstelling van een hulpverleningsplan betreft, zijn de zorgvuldigheidseisen neergelegd in het Handboek Administratieve Organisatie. Daar waar dit het principe van hoor- en wederhoor betreft, komt het tot uiting in het Klachtenreglement. Deze zorgvuldigheidseisen zijn mede gebaseerd op de wetgeving aangaande het waarborgen van de privacy van de cliënten.

Inmiddels zijn uitspraken die door de AJL zijn gedaan (los van enkele uitspraken in het verleden waar deze aanbeveling op berust) binnen de communicatiesystematiek en op basis van de inmiddels uitgevoerde observatie van de minderjarige, officieel vastgelegd. Dat betekent dat inmiddels duidelijk is vastgesteld dat de minderjarige gebaat is bij een langdurige behandeling in een residentiële setting en dat thuisplaatsing niet aan de orde is, gezien de langdurige en intensieve hulp die de minderjarige nodig heeft.

Ad 5.2 Met betrekking tot het contactherstel met familie en in het bijzonder met de moeder, staat duidelijk in het hulpverleningsplan - waarvan de moeder ook een kopie heeft ontvangen en dat door de rechter inmiddels is goedgekeurd - dat er gewerkt gaat worden aan contactherstel tussen de moeder en de minderjarige. Dit gebeurt binnen de richtlijnen die de AJL hiervoor heeft opgesteld en wordt met alle voorzichtigheid omkleed. Dit houdt in dat de AJL de minderjarige zo min mogelijk psychisch en fysiek wil belasten, mede gelet op het feit dat ze haar moeder anderhalf jaar niet heeft gezien en het feit dat de laatste contacten niet positief waren. Van hieruit wordt gewerkt aan het herstellen van het contact.

De moeder, die de minderjarige boven alles weer thuis wil laten wonen en dit zo snel mogelijk gerealiseerd wil hebben, weigert mee te werken aan het door de AJL opgestelde plan. Hierdoor is een patstelling ontstaan waarin de moeder aangeeft alleen binnen haar eisen te willen meewerken aan contactherstel. Dit wil zeggen dat ze uitsluitend bij haar

thuis en met minimale inbreng van de AJL weer met de minderjarige in contact wil komen.

De AJL wil geen herhaling van de situatie van augustus 2001. Hiermee wordt bedoeld dat de AJL haar verplichting om het contactherstel tussen de moeder en de minderjarige te bevorderen, zo goed mogelijk wil begeleiden en opbouwen.

Ad 5.3 (...) het Handboek Administratieve Organisatie(...). Hierin is als regel opgenomen dat bij wisseling van gezinsvoogd, ook als dat samenvalt met het vertrek van een collega-gezinsvoogd, onverwijld contact wordt gelegd en onderhouden door de nieuwe gezinsvoogd, conform de regeling die geldt ten aanzien van het eerste contact na de uitspraak van de ondertoezichtstelling. Dat houdt in, dat er uiterlijk vijf werkdagen na de bekendmaking, een afspraak met de cliënt en de nieuwe gezinsvoogd gemaakt moet zijn.(...).

Ad 5.4 In de uitspraak van de Interprovinciale Klachtencommissie Jeugdzorg met betrekking tot de klacht, staat dat de AJL niet goed heeft gehandeld in deze zaak en de commissie doet de aanbeveling aan de AJL er in voorkomende gevallen voor te zorgendat gewekte verwachtingen bewaarheid worden. Hiermee bedoelt de Interprovinciale Klachtencommissie Jeugdzorg dus niet dat de bij de plaatsing bij moeder gewekte verwachtingen moeten worden bewaarheid. Hierover doet de commissie geen enkele uit-spraak. De aanbeveling betreft het uitvoering geven aan de tijdens het hulpverleningsproces gewekte verwachtingen in het algemeen. De moeder interpreteert deze aanbeveling echter anders en eist dat via deze aanbeveling haar verwachtingen, die ze heeft gekregen op grond van de brief van 29 augustus 2001 (...) bewaarheid worden. Deze momentopname, achteraf terecht becommentarieerd, is in de daarop volgende periode tot heden ruim onder de aandacht geweest. De moeder is uitgebreid schriftelijk geïnformeerd door de gezinsvoogd en vestigingsmanager met betrekking tot de gewijzigde situatie. Als gevolg daarvan is er op dit moment geen sprake van thuisplaatsing.

Op basis van de verzoekschriften en bij alle verlengingen ondertoezichtstelling en uithuisplaatsing, is de rechter akkoord gegaan met het door de AJL voorgestelde hulpverleningstraject. De moeder heeft met redenen omkleed, en vastgelegd in het dossier en in aan haar verstrekte documenten, helder gekregen wat de reden is dat er (voorlopig) geen terugplaatsing zal plaatsvinden.

Ad 5.5 Met betrekking tot deze aanbeveling van de commissie (zie hiervoor ook 5.4), voert de AJL het beleid, hetgeen ook expliciet in de werkwijze is geïmplementeerd, dat tweemaal per jaar met de ouders de voortgang van het hulpverleningstraject wordt doorgenomen. Eén en ander wordt schriftelijk vastgelegd en vastgesteld na overleg met de ouders waarbij hun op- en aanmerkingen expliciet worden meegenomen, respectievelijk separaat worden vermeld. Daarnaast is er, lopende het proces, periodiek contact tussen de ouders en de gezinsvoogd, waarbij verwachtingen worden besproken, bijgesteld en aangevuld op basis van de voortgang van het hulpverleningsproces. Deze wijze van werken sluit echter

geenszins uit dat, zoals in het onderhavige geval, de moeder persisteert in haar eigen interpretatie. Dit ondanks het gegeven dat de moeder middels uitgebreide communicatie en documentatie getracht is duidelijk te maken dat haar wensen niet overeenstemmen met de werkelijkheid en de noodzakelijke hulpverlening aan de minderjarige.”

4. Ten aanzien van klachtonderdeel 4. deelde de AJL op 11 december 2003 mee:

“(…)

(Verzoekster; N.o.) heeft hangende de klachtenprocedure, die is aangevangen op 17 september 2003, twee nieuwe klachten ingediend te weten van 25 september en

15 oktober 2003. Nadat op 25 september door (verzoekster; N.o.) is aangegeven dat zij geen bemiddeling wenst, is op 1 oktober 2003 aangegeven dat beide klachten (te weten de klacht d.d. 11 september en 24 september) door de klachtencommissie ontvankelijk zijn verklaard. Op 14 oktober 2003 zijn door de klachtencommissie twee voorsteldata aan (verzoekster; N.o.) voorgelegd, met het verzoek hierop aan te geven welke datum de voorkeur heeft. Op 20 oktober ontvangt de klachtencommissie wederom een klacht van (verzoekster; N.o.). Op 21 oktober verstuurt de klachtencommissie (verzoekster; N.o.) een nieuwe voorsteldata voor de hoorzitting, te weten 8 december 2003. In dit

schrijven wordt uitgelegd dat de eerdere voorsteldata komen te vervallen omdat de klachtencommissie de drie klachten gezamenlijk zal behandelen en daardoor het aantal klachten aanzienlijk wordt uitgebreid. Tevens wordt in de brief toegelicht dat, vanwege het feit dat met meerdere agenda's rekening moet worden gehouden, het om een reeds geplande datum van de hoorzitting gaat waardoor het niet mogelijk is om zelf een datum voor te stellen. Op 25 oktober 2003 stuurt (verzoekster; N.o.) een schrijven waarin zij aangeeft dat de klachtencommissie in strijd met het klachtenreglement handelt. Op 5 november 2003 wordt (verzoekster; N.o.) per aangetekend schrijven voor de hoorzitting d.d. 8 december 2003 uitgenodigd.

(…)

Geconcludeerd kan worden dat de klachttermijn niet is gehaald. De reden hiervoor is gelegen in het feit dat het indienen van meerdere nieuwe klachten betekent dat de AJL in de gelegenheid dient te worden gesteld om op deze nieuwe klachten te reageren. Hierdoor wordt de termijn van de klachtenprocedure langer omdat ook de hoorzittingsdatum hierop dient te worden afgestemd. Tegelijkertijd heeft de klachtencommissie met het samenvoegen van de drie, op verschillende tijdstippen, ingediende klachten de efficiëntie van de klachtenprocedure zoveel mogelijk bevordert waardoor de behandelingsduur beperkt is gebleven. Overigens heeft (verzoekster; N.o.) niet op het voorstel met twee data en niet op het tweede voorstel voor de hoorzitting gereageerd zodat de hoorzittingsdatum uiteindelijk zonder overleg is vastgesteld. Dit onderdeel van de klacht mist daarom grond.

Daarbij heeft (verzoekster; N.o.) niet kenbaar gemaakt dat zij de klachten afzonderlijk door de klachtencommissie wilde laten behandelen noch heeft zij bezwaar gemaakt tegen gevoegde behandeling.

De AJL is met (verzoekster; N.o.) van mening dat de klachtencommissie had kunnen aangeven dat de termijn niet zou worden gehaald. Daarentegen is (verzoekster; N.o.) d.d. 21 oktober 2003 wel gewezen op het feit dat, inmiddels, alle klachten zouden worden samengevoegd en dat daarom de eerdere voorsteldata voor de hoorzitting zijn komen te vervallen. Tenslotte merkt de AJL op dat de uitnodiging voor de, uiteindelijke, hoorzitting wel degelijk aangetekend is verstuurd. Correspondentie met betrekking tot het plannen van de hoorzitting, over voorsteldata en dergelijke wordt standaard niet aangetekend verstuurd.”

5. Naar aanleiding van nadere vragen liet de AJL op 9 januari 2004 nog het volgende weten:

“Op 6 mei 2003 ontvangt de AJL, te weten de gezinsvoogd (...), een schrijven van (verzoekster; N.o.). Uit de brief blijkt dat (verzoekster; N.o.) reageert op de brief van de gezinsvoogdes d.d. 25 april 2003 (...).

De gezinsvoogdes heeft op 27 mei 2003 de brief, en overige vragen, van (verzoekster; N.o.) d.d. 6 mei 2003 beantwoord (...).

(...)

Op 17 juni 2003 (...) is (verzoekster; N.o.) door de vestigingsmanager uitgenodigd voor een gesprek. Overigens is (verzoekster; N.o.) ook voordien d.d. 4 juni 2002, voor een gesprek uitgenodigd door de vestigingsmanager (...). Daarnaast is (verzoekster; N.o.)

uiteraard gedurende het verloop van de ondertoezichtstelling meerdere malen door de gezinsvoogd uitgenodigd voor een gesprek.

(...) De gezinsvoogdes heeft op 21 januari 2003 de conceptrapportages aan (verzoekster; N.o.) verzonden met het verzoek voor 31 januari 2003 te reageren (...).

(...) Uit het schrijven van de griffie van de rechtbank Zwolle blijkt de wijze waarop de verzending van stukken ten behoeve van zittingen is georganiseerd (zie Achtergrond, onder 12.; N.o.). De AJL dient dus 6 à 8 weken (afhankelijk van werkwijze van de rechtbank) de verzoekschriften met bijlagen naar de rechtbank te verzenden. Vóór deze termijn dient de cliënt in de gelegenheid te worden gesteld op het (concept) hulpverleningsplan en de evaluatierapportage te reageren zodat deze definitief kunnen worden vastgesteld. De regel is dat de (gezins)voogd met de cliënt de rapportage doorneemt. Indien dit niet mogelijk is, worden de evaluatierapportage en het hulpverleningsplan aan de cliënt toegezonden met het verzoek te reageren.

De reactietermijn bedraagt in zo'n geval meestal een week (...). Indien het niet mogelijk is voor de cliënt binnen deze termijn te reageren dan komt het voor dat het verzoekschrift en de belanghebbendenlijst reeds aan de griffie wordt verzonden. Het hulpverleningsplan en de evaluatierapportage worden dan later, als de reactie van de cliënt is opgenomen, aan de rechtbank nagezonden.”

#### D. Reactie verzoekster

1. In reactie op het standpunt van de AJL ten aanzien van de eerste drie klachtonderdelen liet verzoekster in brieven van 23 en 27 december 2003, 14 april 2004 en 9 december 2004 onder meer weten:

“De AJL refereert in haar beantwoording aan de brief d.d. 6 mei 2003 gericht aan de gezinsvoogd. Deze brief is niet relevant. De beantwoording van de brief d.d. 6 mei 2003 (...) aan de directeur van de AJL, (...), en de beantwoording van de brief d.d. 10 mei 2003 aan de (...) (IKJ) staat in deze ter discussie. Op de brief d.d. 6 mei 2003 aan de directeur heb ik geen reactie mogen ontvangen. (...).

Met de brief d.d. 17 juni 2003 waaraan AJL refereert, ben ik pas eind oktober 2003 bekend geworden tijdens een nieuwe klachtenprocedure waarin AJL deze brief als bijlage indiende. Ik heb de brief d.d. 17 juni 2003 niet ontvangen van AJL. Is deze brief door AJL aan mij verzonden? Mij is gebleken dat deze brief niet in het contactjournaal van AJL (bijlage 5 bij de brief van AJL d.d. 24 november 2003) staat geregistreerd als verzonden door AJL. AJL refereert in haar beantwoording ook aan een brief van 4 juni 2002. In deze brief word ik niet uitgenodigd voor een gesprek met de vestigingsmanager, in tegenstelling tot hetgeen AJL beweert in haar beantwoording onder punt 2. Bovendien is deze brief uit 2002 niet relevant in deze klacht. De klacht heeft betrekking op de periode na het oordeel van de IKJ. Het oordeel IKJ staat gedateerd op 24 januari 2003 en is door IKJ op 17 februari 2003 naar partijen verzonden. Uit niets blijkt dat AJL

enig initiatief heeft genomen om een gesprek met mij tot stand te brengen. In het contactjournaal van AJL staat geen enkele uitnodiging voor een gesprek geregistreerd.

(...) AJL (heeft; N.o.) mij op 12 juni 2003 schriftelijk (meegedeeld; N.o.): "De AJL heeft, mede gelet op de uitspraak van de Interprovinciale Klachtencommissie Jeugdzorg te Zwolle, de huidige evaluatierapportage wat betreft mogelijke onjuistheden aangaande uw persoon herschreven. U heeft deze evaluatierapportage reeds in uw bezit." Uit de brief van AJL d.d. 24 november 2003 (bladzijde 6 onder punt 3) blijkt dat het evaluatierapport van 13 januari 2003 het laatste evaluatierapport is en niet herschreven is in tegenstelling tot hetgeen AJL in de brief van 12 juni 2003 stelt.

(...) AJL heeft geen antwoord gegeven op de gestelde vraag. AJL refereert aan een brief van Bureau Kinderrechter Rechtbank Zwolle waarin de gang van zaken uiteen wordt gezet

zoals bureau kinderrechter hanteert naar AJL toe. De door bureau kinderrechter beschreven gang van zaken (zonder een gedetailleerd Protocol te hebben) heeft betrekking op het (tijdig) indienen van verzoekschriften met bijlagen door AJL bij bureau kinderrechter en is niet relevant in deze klacht.

AJL gaat voorbij aan het feit dat naast het hulpverleningsplan en evaluatierapport ook in het verzoekschrift de reactie opgenomen dient te worden van de belanghebbende/cliënt. Dus in alle stukken ten behoeve van rechterlijke zittingen. Dit betekent dat AJL niet eerder dan dat de belanghebbende/cliënt alle (concept) stukken eerst via AJL heeft ontvangen en in staat is gesteld een reactie te geven, de stukken ten behoeve van rechterlijke zittingen aan de rechtbank kan verzenden. Het kan om die reden niet anders zijn dan dat de belanghebbende/cliënt de stukken ten behoeve van rechterlijke zittingen in eerste instantie van AJL moet ontvangen. (...).

AJL stelt: "Vóór deze termijn dient de cliënt in de gelegenheid te worden gesteld op het (concept) hulpverleningsplan en de evaluatierapportage te reageren zodat deze definitief kunnen worden vastgesteld." De stukken worden concept stukken genoemd door AJL maar zijn feitelijk de definitieve stukken. In acht jaar tijd heb ik nooit kunnen constateren dat na het geven van een reactie op het 'concept' iets aangepast of veranderd is door AJL in de stukken. De feitelijke onjuistheden in de rapportages worden ieder jaar herhaald en relevante en feitelijke juistheden worden weggelaten.

AJL stelt: "De regel is dat de (gezins)voogd met de cliënt de rapportage doorneemt. Indien dit niet mogelijk is, worden evaluatierapportage en het hulpverleningsplan aan de cliënt toegezonden met het verzoek te reageren." In acht jaar tijd is het éénmaal voorgekomen dat een gezinsvoogd van AJL de rapportage met mij heeft doorgenomen."

2. Ten aanzien van het standpunt van de AJL met betrekking tot het vierde klachtonderdeel, betreffende de klachtprocedure bij de AJL, luidde verzoeksters reactie onder meer als volgt:

"Op 1 oktober 2003 laat de ambtelijk secretaris klachtencommissie mij weten: "Op 29 september 2003 heeft de klachtencommissie uw klachten, zoals vermeld in de

klachtbrieven van zowel 11 september jl. als 24 september jl., ontvankelijk verklaard. Dit betekent dat uw klachten in behandeling worden genomen."

Op 14 oktober 2003 legt de klachtencommissie twee data, 10 of 28 november 2003, voor om een hoorzitting te houden. De klachtencommissie verzoekt mij uiterlijk maandag 27 oktober 2003 te berichten welke datum mijn voorkeur heeft.

Op 21 oktober 2003 deelt de klachtencommissie mij mee dat de voorgestelde data, 10 of 28 november 2003, voor een hoorzitting komen te vervallen. De door de klachtencommissie aangegeven nieuwe datum voor een hoorzitting betreft geen voorstel



nu de brief tevens vermeldt dat het om een reeds geplande datum van de hoorzitting gaat waardoor het niet mogelijk is zelf een datum voor te stellen. De klachtencommissie verzoekt mij uiterlijk 10 november 2003 te berichten of deze datum mij schikt.

Op 25 oktober 2003 geef ik de klachtencommissie te kennen dat ik helaas wederom moet constateren dat de klachtencommissie in strijd met de klachtenregeling t.a.v. art. 8 lid 3 en art. 12 lid 3 handelt. Om deze reden heb ik de klachtencommissie verzocht de drie zaken op de stukken af te doen om zodoende een inkorting van de termijn van behandeling te bewerkstelligen met daarbij de inachtneming van de maximale termijn van 6 weken voor de gehele klachtenprocedure. Dit betekent dat de laatste klacht d.d. 15 oktober 2003 en door de klachtencommissie ontvangen op 20 oktober 2003 uiterlijk 1 december 2003 geheel afgedaan dient te zijn.

Op 5 november 2003 stuurt de klachtencommissie mij een aangetekende brief met de mededeling dat de hoorzitting waarbij de klachten worden behandeld is vastgesteld op 8 december 2003. De termijn (10 november 2003) om de klachtencommissie te berichten of deze datum mij schikt is nog niet verlopen.

Op 6 november 2003 doe ik de klachtencommissie een herhaald verzoek toekomen om de klachten op de stukken af te handelen zoals ik ook op 25 oktober 2003 verzocht had

en tevens laat ik de klachtencommissie weten dat ik 8 december 2002 niet in de gelegenheid ben ter hoorzitting te verschijnen.

Op 12 november 2003 stuurt de klachtencommissie mij nogmaals de mededeling dat alle klachten zullen worden behandeld ter hoorzitting d.d. 8 december 2003 om 10.30 uur. De klachtencommissie gaat hiermee voorbij aan mijn brieven d.d. 25 oktober 2003 en 6 november 2003.

Op 24 november 2003 doe ik de klachtencommissie een samenvatting toekomen van de correspondentie ten aanzien van de hoorzitting en het schriftelijk indienen van mijn wederhoor op de reacties van AJL ten aanzien van mijn klachten.

(...)

De hoorzitting met betrekking tot de eerste klachten d.d. 11 en 24 september 2003 werd op 14 oktober 2003 door de klachtencommissie ingepland voor 10 of 28 november 2003. De begin datum van deze procedure is 25 september 2003. Deze klachten had-den uiterlijk op 6 november 2003 afgehandeld dienen te zijn door de klachtencommissie. AJL kan niet stellen dat de (aanvullende) klacht d.d. 15 oktober 2003 de oorzaak is van het feit dat klachtencommissie niet conform de klachtenregeling handelt. Ook voorafgaand aan de ontvangst van deze (aanvullende) klacht handelde de klachtencommissie niet conform de klachtenregeling zo blijkt uit bovenstaande.

De klacht d.d. 15 oktober 2003 is door de klachtencommissie op 20 oktober 2003 ontvangen. Ook wanneer 20 oktober 2003 als uitgangspunt wordt genomen als zijnde begin klachtenprocedure heeft de klachtencommissie de klachten niet conform de klachtenregeling afgehandeld. De klachten hadden dan uiterlijk 1 december 2003 geheel afgehandeld dienen te zijn door de klachtencommissie.

AJL stelt dat ik niet gereageerd heb op het voorstel met twee data en niet op het tweede voorstel voor de hoorzitting. Ten aanzien van het voorstel (14 oktober 2003) met twee data werd mij verzocht uiterlijk 27 oktober 2003 te berichten welke datum mijn voorkeur had. Voordat deze termijn voorbij was ontving ik een brief (21 oktober 2003) waarin mij meegedeeld werd dat de twee eerdere voorgestelde data kwamen te vervallen en mij het voorstel voor 8 december 2003 werd gedaan met het verzoek uiterlijk 10 november 2003 te berichten of deze datum mij schikte. Zoals uit de bovenstaande inhoudelijke correspondentie blijkt heb ik 25 oktober 2003, 6 november 2003 en 24 november 2003 gereageerd op alle brieven van de klachtencommissie waarin de datum 8 december 2003 als datum voor hoorzitting werd aangemerkt en vastgesteld.”

3. In een nadere reactie van 13 december 2004 deelde verzoekster nog mee dat zij tijdens het onderzoek door de Nationale ombudsman het LBIO had verzocht om een afschrift van het bij het LBIO aanwezige dossier. Nadat zij dit had ontvangen, constateerde zij naar zeggen dat de AJL inderdaad had verzuimd te voldoen aan haar verplichting om het LBIO een formulier melding aanvang plaatsing te versturen naar aanleiding van de uithuisplaatsing bij vader van. A. op 29 augustus 2001.

Zij liet verder weten in verband hiermee de directeur van de AJL met een brief van op 22 november 2004 te hebben verzocht om maatregelen te treffen en het LBIO te (doen) berichten omtrent de juiste plaatsingsdatum, zodat het LBIO alsnog een juiste beslissing zou kunnen nemen.

In vervolg hierop deelde verzoekster verder mee:

“Op 29 november 2004 laat de directeur AJL schriftelijk weten dat mijn verzoek aan hem (van 22 november 2004; N.o.) *ter inhoudelijke afhandeling doorgezonden is naar AJL Lelystad (...). De directeur neemt (opnieuw) zijn verantwoordelijkheid niet en laat een inhoudelijke afhandeling over aan degene die nu juist in eerste aanleg verantwoordelijk is voor de incorrecte melding aan het LBIO van de onjuiste feitelijke aanvangsdatum plaatsing.*”

Op 6 december 2004 laat de gezinsvoogd van AJL schriftelijk weten dat zij in opdracht van (...), de teamleidster AJL, de brief van 22 november 2004 aan de directeur zal beantwoorden. De gezinsvoogd stelt dat de plaatsing van A. van vader naar moeder op 29 augustus 2001 niet aan het LBIO gemeld hoeft te worden omdat er geen ouderbijdrage voor afgedragen wordt. Het is correct dat er geen ouderbijdrage

verschuldigd is aan het LBIO wanneer er sprake is van een vrijwillige uithuisplaatsing door de met gezag belaste ouder bij familie van de betreffende jeugdige. (...) (Dit; N.o.) verandert niets aan het feit dat de plaatsing van A. op 29 augustus 2001 aanvang heeft genomen. Dat er op 27 november 2001 een wijziging met betrekking tot de plaatsing van de jeugdige heeft plaatsgevonden verandert eveneens niets aan de feitelijke aanvangsdatum van de plaatsing die op 29 augustus 2001 ligt.

(...). Ook bij vrijwillige hulpverlening (een vrijwillige uit huis plaatsing) heeft de AJL de verplichting melding te doen aan het LBIO door middel van het formulier melding aanvang plaatsing waarbij AJL het vakje vrijwillige hulpverlening onder gegevens plaatsing dient aan te kruisen.

Doordat AJL heeft nagelaten en vervolgens blijft weigeren en blijkbaar bewust haar verantwoordelijkheid niet wenst te nemen om aan de verplichting tot melding van de feitelijke aanvangsdatum van plaatsing aan het LBIO te voldoen wordt moeder ten onrechte in financieel opzicht ernstig benadeeld c.q. geruïneerd.”

#### **E. Reactie Directie Ambulante Jeugdbescherming & Jeugdhulpverlening(thans: Leger de Heils Jeugdzorg & Reclassering)**

In reactie op het verslag van bevindingen liet het Leger de Heils Jeugdzorg & Reclassering (verder: LJ&R) onder meer nog het volgende weten:

“Het LJ&R plaatst vraagtekens bij de weergave van de `feiten' op pagina vier. Het LJ&R is van mening dat de passages uit het verslag van het IKJ geen feitenweergave kunnen vormen. Het LJ&R wenst te benadrukken dat zij niet in de gelegenheid is gesteld op het verslag van het IKJ te reageren en dat het geen exacte weergave is van de reactie van de heer L. ter zitting.

Daarnaast worden passages uit de brieven van het LJ&R aan (verzoekster; N.o.) aangehaald, deze kunnen in de gegeven context een beperkt casu quo verkeerd beeld geven.

(...)

Ten aanzien van de omgangsregeling weergegeven op pagina 9 hecht het LJ&R eraan om te vermelden dat deze beperking van de omgangsregeling wordt bevestigd door het onderzoek van Accare d.d. 13 mei 2004 (bijlage 1).

In zijn algemeenheid wenst het LJ&R het volgende op te merken over de weergave van de klacht van (verzoekster; N.o.) en haar visie op de omgangsregeling: het aan de kinderrechtster is de inhoud en de frequentie van de omgangsregeling te beoordelen op grond van artt. 1: 263a BW en 1:377a BW.

(Verzoekster; N.o.) heeft zich echter tot op heden niet tot de (kinder)rechter gewend met betrekking tot de omgangsregeling. Terwijl het aan de kinderrechter is te beoordelen of (verzoekster; N.o.) terecht stelt dat het LJ&R `op geen enkele wijze aantoonbaar heeft gemaakt dat sprake is van een plan om de relatie tussen verzoekster en haar dochter te herstellen'. Met andere woorden of de omgangsregeling zoals door het LJ&R is vastgesteld in het belang van A. is en derhalve aan de wettelijke vereisten voldoet. Het LJ&R wenst te benadrukken dat (verzoekster; N.o.) tot op heden geen gebruik heeft gemaakt van de geboden bezoeksregeling.”

## Achtergrond

### 1.1. Voorgeschiedenis:

De feiten zoals weergegeven in het Oordeel van de Interprovinciale Klachtencommissie Jeugdzorg (JHV'02-12) naar aanleiding van het onderzoek naar de klacht van verzoekster tegen de AJL, ingediend op 18 december 2002:

“Op 11 februari 1999 geeft de kinderrechter een machtiging uithuisplaatsing af.

Op 15 maart 1999 worden A. en M. geplaatst in kindertehuis “De Stuw” van de Stichting gereformeerd jeugdwezijn te Utrecht.

Van 15 maart tot juni 1999 verblijven de kinderen in een observatiegroep van dezelfde stichting. Van juni 1999 tot januari 2000 verblijven A. en M. in de behandelgroep. Vanwege organisatorische problemen binnen de instelling moeten beide kinderen elders worden geplaatst. Dit leidt in januari 2000 tot terugplaatsing van A. en M. bij vader en stiefmoeder.

Uit de beschikking van de enkelvoudige familiekamer blijkt dat klager op 21 januari 2000 aan de kinderrechter heeft verzocht A. en M. niet bij vader terug te plaatsen. Dit verzoek is behandeld ter zitting van 24 februari 2000. De ondertoezichtstelling wordt verlengd met een jaar ingaande 27 maart 2000 en de omgangsregeling met klager wordt met 6 maanden opgeschort. Dit laatste op verzoek van het AJL.

In 2000 vinden een tiental gesprekken plaats tussen de kinderen en RIAGG “De Meerkanten”. Er wordt intensieve orthopedagogische gezinshulp geadviseerd, maar daarvoor geldt een wachttijd van een jaar.

In de zomer van 2001 geven vader en stiefmoeder aan A. niet langer in hun gezin te kunnen handhaven. Gelet op negatieve ervaringen met instellingen heeft vader weinig vertrouwen meer in de jeugdhulpverlening.

Vanaf eind augustus 2001 wordt A. weer bij haar moeder geplaatst, met wie zij op dat moment ongeveer anderhalf jaar geen contact heeft gehad. Bij de overplaatsing van vader naar moeder is een overeenkomst getekend door vader, het AJL en moeder.

Op 24 november 2001, na escalatie thuis, brengt moeder A. naar haar oma.

Van 27 november 2001 tot 20 december 2001 wordt A. vanwege de crisissituatie thuis voor crisisopvang opgenomen in OC 't Gooi te Hilversum.

Op 20 december 2001 haalt moeder A. op. OC 't Gooi sommeert moeder om A. terug te brengen op 22 december 2001.

Op 21 december 2001 loopt A. weg. Daarop wordt moeder strafrechtelijk vervolgd.

Vader heeft aangifte gedaan van het onttrekken van A. aan het ouderlijk gezag.

Op 22 januari 2002 wordt A. gevonden bij de familie D. Ze wordt vervolgens opgenomen in een crisisleeggezin.

Bij beschikking van 21 december 2001 heeft de kinderrechter een machtiging tot spoeduisplaatsing in een crisisvoorziening afgegeven voor de periode van 21 tot 28 december 2001. Het anders of meer gevraagde wordt aangehouden tot de zitting van 27 december 2001.

Op 27 december 2001 heeft de kinderrechter het verzoek behandeld om een machtiging uithuisplaatsing af te geven in een crisisvoorziening en aansluitend in een residentiële voorziening m.i.v. 27 november 2001. Daarbij zijn gehoord: de vader, de stiefmoeder en namens het AJL, (de voormalige gezinsvoogd; N.o.).

Klager heeft schriftelijk haar mening aan de kinderrechter kenbaar gemaakt.

De kinderrechter heeft machtiging verleend tot uithuisplaatsing in een crisisvoorziening tot 27 februari 2002 en aansluitend in een residentiële voorziening, voor de duur van de ondertoezichtstelling, beide m.i.v. 28 december 2001.

De heer X. was gezinsvoogd vóór 1 september 2001. Vanaf 1 september 2001 was dat Sc. en vanaf februari 2002 is mevrouw K. gezinsvoogd."

1.2. In het kader van dit onderzoek wordt verder als achtergrondinformatie relevant geacht dat de AJL op 7 januari 2002 de plaatsing van verzoeksters dochter in een crisisvoorziening op 27 november 2001 heeft gemeld bij het Landelijk Bureau Inning Ouderbijdragen (verder LBIO) middels een daarvoor bestemd 'Formulier melding aanvang plaatsing'.

Vastgesteld is dat op dit formulier is aangevinkt bij "Verblijfplaats jeugdige voorafgaand aan de plaatsing: moeder", en bij "Type hulpverlening: justitiële kindbescherming" (en niet, zoals ook mogelijk was: "vrijwillige hulpverlening/crisisopvang ja of nee". Bij het formulier was geen nadere toelichting door de AJL gevoegd.

## 2. Burgerlijk Wetboek, Boek 1

### Artikel 257:

“1. De gezinsvoogdij-instelling houdt toezicht op de minderjarige en zorgt dat aan de minderjarige en de met het gezag belaste ouder hulp en steun worden geboden teneinde de bedreiging van de zedelijke of geestelijke belangen of de gezondheid van de minderjarige af te wenden.

2. Deze hulp en steun zijn erop gericht de met het gezag belaste ouder de verantwoordelijkheid voor de verzorging en opvoeding zoveel mogelijk te doen behouden.

3. (...).

4. De gezinsvoogdij-instelling bevordert de gezinsband tussen de met het gezag belaste ouder en de minderjarige.”

### Artikel 261, eerste lid:

“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 wordt gevraagd.”

### Artikel 263a, eerste lid:

“Voor zover noodzakelijk met het oog op het doel van de uithuisplaatsing van een minderjarige als bedoeld in artikel 261, kan de gezinsvoogdij-instelling voor de duur van de uithuisplaatsing de contacten tussen de met het gezag belaste ouder en het kind beperken.”

### Artikel 265:

“1. Verzoeken op grond van artikel 254, vierde lid, en de artikelen 256-264 moeten schriftelijk worden gedaan. Voor zover zij zich tot de kinderrechter richten, kunnen zij worden ingediend zonder procureur.

2. De gezinsvoogdij-instelling die een verzoek indient of wordt opgeroepen, zendt bij het verzoekschrift of onverwijld na de oproep, het hulpverleningsplan en een verslag van het verloop van de ondertoezichtstelling aan de kinderrechter.

3. Het plan en het verslag, bedoeld in het tweede lid, worden eveneens gezonden aan de raad voor de kindbescherming.”

#### Artikel 377c:

1. (...) wordt de niet met het gezag belaste ouder desgevraagd door derden die beroepshalve beschikken over informatie inzake belangrijke feiten en omstandigheden die de persoon van het kind of diens verzorging en opvoeding betreffen, daarvan op de hoogte gesteld, tenzij die derde de informatie niet op gelijke wijze zou verschaffen aan degene die met het gezag over het kind is belast dan wel bij wie het kind zijn gewone verblijfplaats heeft, of het belang van het kind zich tegen het verschaffen van informatie verzet.

2. Indien de informatie is geweigerd, kan de rechter op verzoek van de in het eerste lid van dit artikel bedoelde ouder bepalen dat de informatie op de door hem aan te geven wijze moet worden verstrekt. De rechter wijst het verzoek in ieder geval af, indien het belang van het kind zich tegen het verschaffen van de informatie verzet.”

#### 3. Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering

##### Artikel 799:

“1. Onverminderd het bepaalde in artikel 278, eerste lid, bevat een verzoekschrift de namen en, voor zover bekend, de voornamen en de woonplaats van de belanghebbenden, alsmede van anderen wier verklaring in verband met de beoordeling van het verzoek van betekenis kan zijn.

2. Bij de indiening van het verzoekschrift ter griffie worden, voor zover nodig, overgelegd de bescheiden die kunnen dienen tot bewijs van de gestelde feiten. Eveneens worden de nodige afschriften van het verzoekschrift en de bescheiden overgelegd.”

##### Artikel 800:

“1. Tenzij de rechter aanstonds een beschikking geeft waarbij hij zich onbevoegd verklaart of het verzoek toewijst, wordt aan de belanghebbenden, voor zover hun woonplaats bekend is, een afschrift van het verzoekschrift en van de daarbij behorende bescheiden toegezonden en worden de belanghebbenden opgeroepen voor de behandeling. Is de woonplaats niet bekend, dan wordt bij de oproeping het verzoek kort aangeduid.

2. (...)

3. De beschikkingen tot voorlopige ondertoezichtstelling van een minderjarige en tot machtiging van de stichting, bedoeld in artikel 1, onder f, van de Wet op de jeugdzorg om een minderjarige uit huis te plaatsen alsmede een beschikking met betrekking tot de voorlopige voogdij kunnen alleen dan aanstonds worden gegeven, indien de behandeling niet kan worden afgewacht zonder onmiddellijk en ernstig gevaar voor de minderjarige. Deze beschikkingen verliezen haar kracht na verloop van twee weken, tenzij de belanghebbenden binnen deze termijn in de gelegenheid zijn gesteld hun mening kenbaar

te maken.”

Artikel 811:

“1. In zaken betreffende minderjarigen worden als belanghebbenden bij het recht op inzage en afschrift, als bedoeld in artikel 290, van door de raad voor de kindbescherming of het openbaar ministerie overgelegde bescheiden alsmede van door een deskundige op verzoek van de rechter overgelegde bescheiden aangemerkt: ` a. de verzoekers,

b. de ouders en voogden,

c. degenen die de minderjarige als behorende tot hun gezin verzorgen en opvoeden en die uit dien hoofde een nauwe persoonlijke betrekking met het kind hebben, en

d. de minderjarige van twaalf jaren of ouder, tenzij de rechter is gebleken dat hij niet in staat is tot een redelijke waardering van zijn belangen ter zake.

2. Inzage of afschrift kan evenwel worden geweigerd door de rechter aan wie de bescheiden zijn overgelegd, op een van de onder e en g van het tweede lid van artikel 10 van de Wet openbaarheid van bestuur genoemde gronden.

3. (...).”

4. Wet op de jeugdhulpverlening (Wet van 8 augustus 1989, stb. 358; vervallen per 1 januari 2005)

Artikel 29:

“Een plaatsende instantie:

a. draagt er, met het oog op de vaststelling, bedoeld in artikel 25, eerste lid, zorg voor dat een onderzoek wordt verricht naar de problemen en stoornissen van de betrokken jeugdige en stelt, met inachtneming van de eisen, genoemd in artikel 23, vast welke vorm of vormen van hulpverlening in verband daarmee voor de jeugdige de meest aangewezen is of zijn te achten;

b. draagt, met het oog op de toepassing van artikel 25, tweede lid, zorg voor een evaluatie van de hulpverlening en stelt vast of, de omstandigheden in aanmerking genomen, voortzetting van de hulpverlening voor de jeugdige aangewezen is te achten;

c. stelt telkens de termijn vast gedurende welke de hulpverlening nodig is te achten, welke termijn ten hoogste zes maanden bedraagt.

2. De jeugdige, degene die het ouderlijk gezag of de voogdij uitoefent, alsmede de daarvoor in aanmerking komende uitvoerder worden bij de werkzaamheden, bedoeld in het



eerste lid, betrokken.

3. De in het eerste lid bedoelde werkzaamheden worden telkens in een rapport schriftelijk verantwoord.”

Artikel 30:

“De plaatsende instantie draagt er zorg voor dat de hulpverlening die voor de jeugdige overeenkomstig artikel 29, eerste lid, aangewezen wordt geacht, wordt gerealiseerd. De hulpverlening vindt plaats in de regio waarin de jeugdige duurzaam verblijft, tenzij hulpverlening buiten de regio het meest aangewezen is te achten of in de regio geen plaats voor de jeugdige beschikbaar is.”

Artikel 41:

“Voor de toepassing van dit hoofdstuk en de daarop rustende bepalingen wordt verstaan onder:

a. ouderbijdrage: de bijdrage, bedoeld in artikel 41a, eerste lid;

(...).”

Artikel 41a, eerste lid:

“1. De onderhoudsplichtige ouders, degene tegen wie een op artikel 394 van Boek 1 van het Burgerlijk Wetboek gegronde vordering is toegewezen daaronder begrepen, de onderhoudsplichtige stiefouder en degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag uitoefent van een jeugdige, zijn aan het Rijk een bijdrage verschuldigd in de kosten van verzorging en verblijf:

a. in een op grond van deze wet voor bekostiging in aanmerking gebrachte voorziening niet zijnde een voorziening van ambulante hulpverlening;

b. elders dan in een zodanige voorziening, indien de jeugdige daar is geplaatst met toepassing van artikel 261 of 326 van Boek 1 van het Burgerlijk Wetboek, dan wel daar is geplaatst door een voogdij-instelling of de raad voor de kindbescherming.

2. (...).

3. Indien ten aanzien van een jeugdige meer dan één persoon de ouderbijdrage verschuldigd is, is ieder der bijdrageplichtigen de ouderbijdrage verschuldigd met dien verstande dat, indien de een heeft betaald, de ander is bevrijd.”

Artikel 41c, tweede lid:

Geen ouderbijdrage is verschuldigd indien:

a. (...);

b. (...);

c. het verblijf en de verzorging worden geboden in een acute noodsituatie, zulks voor de duur van ten hoogste zes weken;

d. (...);

e. (...).”

Artikel 41d:

“Wonen bijdrageplichtige ouders of stiefouders gescheiden en is geen bedrag bepaald op de voet van de artikelen 406 en 407 van Boek 1 van het Burgerlijk Wetboek of van artikel 822, eerste lid, onder c, van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering, dan is de ouder of stiefouder die ingevolge de Algemene Kinderbijslagwet onmiddellijk voorafgaande aan het verblijf bedoeld in artikel 41a, eerste lid, recht op kinderbijslag heeft de ouderbijdrage verschuldigd.”

Artikel 41f, eerste lid:

“De ouderbijdrage wordt vastgesteld en geïnd door het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen.”

Artikel 41g, derde lid:

“De uitvoerder van een voorziening als bedoeld in artikel 41b, eerste lid, doet, indien een geval als bedoeld in artikel 41c, tweede lid onder e, zich voordoet, daarvan mededeling aan degene die belast is met de vaststelling van de ouderbijdrage.”

Artikel 42:

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

Artikel 43:

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

a. jonger dan twaalf jaren is, of

b. de leeftijd van twaalf jaren heeft bereikt en niet in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen terzake.

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

3. (...).”

Artikel 44, eerste lid:

“Onverminderd het tweede lid en artikel 44b bewaren een uitvoerder en een plaatsende instantie bescheiden die deze met betrekking tot de jeugdige onder zich hebben gedurende tien jaren, te rekenen van het tijdstip waarop zij zijn vervaardigd, of zoveel langer als redelijkerwijs in verband met een zorgvuldige hulpverlening noodzakelijk is.”

Artikel 45, eerste lid:

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

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:

(...);

c. 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;

d. waarborgt dat bij afwijking van de onder c bedoelde termijn de klachtencommissie daarvan met redenen omkleed mededeling doet aan de klager, degene over wie is geklaagd en, indien dit niet dezelfde persoon is, de uitvoerder of de instelling, onder vermelding van de termijn waarbinnen de klachtencommissie haar oordeel over de klacht zal uitbrengen;

e. waarborgt dat de klager en degene over wie is geklaagd, door de klachtencommissie in de gelegenheid worden gesteld mondeling of schriftelijk een toelichting te geven op de gedraging waarover is geklaagd;

(...).”

#### 5. Algemene Kinderbijslagwet (Wet van 26 april 1962, Stb. 160)

Artikel 7, eerste lid:

“De verzekerde heeft overeenkomstig de bepalingen van deze wet recht op kinderbijslag voor een eigen kind, een aangehuwd kind en een pleegkind dat

a. jonger is dan 16 jaar en tot zijn huishouden behoort, (...).”

#### 6. Besluit kwaliteitsregels en taken voogdij - en gezinsvoogdij-instellingen (KB van 19 december 1995, Stb. 675)

Artikel 8:

“1. De instelling stelt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken, met betrekking tot iedere jeugdige ten aanzien van wie zij een taak heeft een hulpverleningsplan op, dat is afgestemd op de problemen en stoornissen van de jeugdige. De gezinsvoogdij-instelling stelt dit plan op onder verantwoordelijkheid van degene die verantwoordelijk is voor de opdracht tot hulp en steun.

2. Het hulpverleningsplan bevat in ieder geval:

a. een beschrijving van de voorgenomen activiteiten met betrekking tot de jeugdige, in relatie tot de korte en lange termijn doelen, met vermelding van de daarbij in te schakelen deskundigen en van evaluatiemomenten alsmede met vermelding van te voeren overleg met daarvoor in aanmerking komende personen of instanties;

b. een vermelding van de wijze waarop daarvoor in aanmerking komende leden van het gezin, waaruit de jeugdige afkomstig is, zullen worden betrokken bij de werkzaamheden, dan wel een vermelding van de redenen waarom dit niet zal gebeuren;

c. een vermelding van degene die namens de instelling de contactpersoon is voor het geheel van de taakuitoefening.

3. Een hulpverleningsplan komt niet tot stand en wordt niet gewijzigd dan nadat daarover in ieder geval overleg is gepleegd met:

a. de desbetreffende jeugdige, overeenkomstig zijn beoordelingsvermogen;

b. de ouders of voogd, tenzij dit overleg kennelijk schade zal toebrengen aan de jeugdige.

4. Van het overleg en de resultaten daarvan wordt melding gemaakt in het hulpverleningsplan. Indien geen overleg is gepleegd wordt hiervan met opgave van redenen melding gemaakt.”

Artikel 13:

“1. De voogdij-instelling bevordert, tenzij gewichtige redenen zich daartegen verzetten, contact tussen de jeugdige en zijn oorspronkelijk milieu.

2. De voogdij-instelling houdt rekening met het belang dat voor de jeugdige kan zijn gelegen in een overgang van het gezag naar de ouders dan wel, indien het belang van de jeugdige dit eist, naar een pleegouder.”

7. Klachtenreglement AJL

#### **“Artikel 8 Behandeling van een klacht**

1. De klachtencommissie beoordeelt zo spoedig mogelijk na ontvangst van het verweer van de AJL-medewerkers of een beslissing over de gegrondheid van de klacht genomen kan worden op grond van de stukken of dat een hoorzitting gewenst is waar de klacht nog eens mondeling kan worden toegelicht. In ieder geval vindt er een hoorzitting plaats indien de klager of degene over wie wordt geklaagd, wenst te worden gehoord.

2. Indien de klachtencommissie de zaak zal afdoen op de stukken, wordt het verweer van de AJL toegezonden aan de klager met het verzoek om binnen twee weken te reageren en indien gewenst nog een toelichting op de klacht te geven.

3. Indien de klachtencommissie besluit partijen op te roepen voor een hoorzitting, wordt het verweer van de AJL toegezonden aan de klager onder vermelding van de mogelijkheid dat klager ter zitting nog een reactie kan geven en een toelichting op de ingediende klacht. Tevens wordt klager per aangetekende brief uitgenodigd voor de hoorzitting op een daartoe door de commissie (in overleg met klager) bepaalde dag, tijd en plaats.

(...)

Artikel 12 Beslissing klachtencommissie

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.

#### Artikel 13 Maatregelen directie

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.”

8. De tekst van de verklaring die alle betrokkenen bij de plaatsing van A. bij haar moeder op 29 augustus 2001 ondertekenden

“Hierbij verklaren ondergetekenden:

Dat A. op 29 augustus 2001 verhuist van haar vader, (...) te Z. naar haar moeder, (...) te U.

De verhuizing van A. van haar vader naar haar moeder zal definitief zijn.

(Verzoekster; N.o.) zal z.s.m. een gezagswijziging op gang brengen.

(Vader; N.o.) gaat ermee accoord dat (verzoekster; N.o.) belast zal gaan worden met het ouderlijk gezag over A.

De (gezinsvoogd; N.o.) van de AJL te Lelystad gaat ermee accoord dat A. verhuist naar haar moeder, (...), omdat dit voor de sociaal-emotionele ontwikkeling van A. het beste is.”

9. Informatiepakket van de AJL ten behoeve van de ouder zonder gezag

Dit informatiepakket bevat onder meer de volgende informatie:

“De ouder zonder gezag

- Het kind en de ouder zonder gezag hebben in principe recht op omgang met elkaar.

De rechter stelt op verzoek van de ouder al dan niet voor een bepaalde tijd een regeling inzake de uitoefening van het omgangsrecht vast, dan wel ontzegt al dan niet voor bepaalde tijd, het recht op omgang, indien omgang niet in het belang van het kind is.

- De ouder zonder gezag heeft in principe recht op informatie van de voogdij-instelling over belangrijke zaken met betrekking tot de persoon van het kind, tenzij het belang van het kind zich daartegen verzet. Op verzoek van de ouder zonder gezag kan de rechter een regeling vaststellen.

- De ouder zonder gezag heeft in principe recht op informatie van derden (school, hulpverleners, artsen) die beroepshalve beschikken over informatie inzake belangrijke feiten en omstandigheden die de persoon van het kind of diens verzorging en opvoeding betreffen, tenzij het belang van het kind zich daartegen verzet. Indien de informatie wordt geweigerd, kan de rechter op verzoek van de ouder bepalen dat de informatie op de door hem aan te geven wijze moet worden verstrekt. De rechter wijst het verzoek in ieder geval af, indien het belang van het kind zich tegen het verschaffen van de informatie verzet.”

10.1. Arrest van de Hoge Raad van 24 januari 2003, LJN nr. AF0148

De Hoge Raad overwoog in dit arrest onder meer:

“Vooropstellende dat rov. 2 van het Hof in strijd is met art. 6 en art. 8 EVRM, betoogt onderdeel 1.2 dat, zelfs indien het contactjournaal uitsluitend persoonlijke gedachten van de maatschappelijk werker zou bevatten, dit journaal toch aan (eiser ter inzage zou moeten worden gegeven omdat het een belangrijk middel is om inzicht te verkrijgen in het verloop van het hulpverleningsproces, en met name in de gang van zaken rond de omgangsregeling. Uit het arrest van het Europese Hof voor de Rechten van de Mens van

24 februari 1995, NJ 1995, 594 (McMichael), blijkt dat (eiser, behoudens bijzondere omstandigheden, recht heeft op dit soort informatie, aldus het onderdeel.

(...) Een inzagerecht als waarop in het onderdeel aanspraak wordt gemaakt, kan noch aan art. 6 noch aan art. 8 EVRM worden ontleend.

Het onderdeel veronderstelt dat het arrest van het EHRM in de zaak McMichael een aanknopingspunt biedt voor een oordeel in andere zin, maar dat is gelet op het navolgende niet het geval. In de zaak McMichael ging het om een procedure onder schots recht waarin door een "children's hearing" en (in hoger beroep) een Sheriff Court

kinderbeschermingsmaatregelen waren genomen. Sociale rapporten over het desbetreffende kind waren in het geding gebracht, maar niet aan de ouders ter beschikking gesteld. Aan hen was de inhoud slechts wat de hoofdzaken betreft bekend gemaakt. Naar het oordeel van het EHRM leverde het onthouden van inzage van zo vitale documenten als de bedoelde rapporten in het besluitvormingsproces betreffende het gezag over en de omgang met het kind een schending van art. 6 en art. 8 op jegens (een van) de ouders. (Eiser) heeft in hoger beroep betoogd dat de door hem benaderde klachtencommissies het contactjournaal ter inzage hebben gehad, maar het Hof heeft geoordeeld dat daarvan niet gebleken is. Middel II keert zich tegen dit oordeel, echter - zoals hierna zal blijken - tevergeefs. De feiten waarvan in de onderhavige zaak moet worden uitgegaan wijken dus op een beslissend punt af van die in de zaak McMichael.

Het door het onderdeel bepleite inzagerecht van (eiser) in aantekeningen die uitsluitend persoonlijke gedachten van de maatschappelijk werker bevatten, vindt ook geen steun in enige andere rechtsregel, met name niet in de in het onderdeel genoemde bepalingen. Ook art. 1:377c BW biedt geen grondslag voor een recht op inzage in uitsluitend voor persoonlijk gebruik gemaakte aantekeningen, die niet zijn bedoeld om onder ogen van derden te komen en ook niet onder ogen van derden zijn gekomen.

De rechtsklachten van onderdeel 1.2 falen derhalve."

10.2. De tijdens het onderzoek door de AJL overgelegde contactjournals voor de periode juni 2002 tot en met november 2003 bevatten een overzicht van de contacten die in het kader van de hulpverlening aan A. in die periode hadden plaatsgevonden, maar bevatten geen persoonlijke aantekeningen van de gezinsvoogd of andere betrokken hulpverleners.

11. Brief van 14 november 2003 van het Directoraat-Generaal Preventie, Jeugd en Sanctie van het Ministerie van Justitie aan verzoekster in reactie op de door haar ingediende klacht over de AJL.

In deze brief werd onder andere het volgende meegedeeld:



“Op grond van de door mij ingewonnen informatie kan ik voorsnog niet tot de conclusie komen dat AJL onvoldoende uitvoering geeft aan de aanbevelingen van de provinciale klachtencommissie — met name ook aanbeveling 5.4. ten aanzien waarvan u mij in uw brief van 5 mei jl. expliciet vroeg om op te treden. De AJL geeft onder meer aan dat het hulpverleningsplan, waarvan u een kopie heeft ontvangen, [inmiddels] door de rechter is goedgekeurd. In het hulpverleningsplan staat dat er gewerkt gaat worden aan contactherstel tussen u en uw dochter A. De AJL geeft aan dat hieraan uitvoering wordt gegeven binnen de richtlijnen die de instelling hiervoor heeft opgesteld. Die richtlijnen hebben als uitgangspunt dat A. psychisch en lichamelijk zo min mogelijk wordt belast. Verder erkent de AJL inzake de aanbeveling 5.4. — zoals overigens ook blijkt uit het oordeel van de klachtencommissie — dat er destijds (in de periode augustus-november 2001) inderdaad sprake is geweest van onvoldoende begeleiding en verstrekken van informatie door de AJL maar stelt dat een en ander sindsdien is verbeterd.

De informatie die de AJL mij heeft verstrekt inzake de activiteiten naar aanleiding van de aanbevelingen in het inspectierapport van april 2002 geven mij evenmin aanleiding om te concluderen dat de AJL onvoldoende bezig is om te komen tot verbetering van de uitvoering van de taken in meer algemene zin.”

12. Brief van 7 januari 2004, afkomstig van de griffier van Bureau Kinderrechter van de Rechtbank Zwolle.

In antwoord op een verzoek van de AJL aan Bureau Kinderrechter van de Rechtbank Zwolle om aan te geven hoe de verzending van stukken ten behoeve van een zitting is georganiseerd, antwoordde de griffier als volgt:

“Op uw verzoek zet ik op papier de gang van zaken die wij (Bureau Kinderrechter Zwolle) hanteren met betrekking tot het indienen van verzoekschriften (ondertoezichtstelling en uithuisplaatsing) en het verzenden van de oproepen voor de vastgestelde zitting en het meezenden van stukken naar belanghebbenden. Wij hebben hiervoor (nog) geen gedetailleerd protocol op papier staan, het zijn de *interne afspraken* die door ons gehanteerd worden.

Verzoekschriften moeten bij Bureau Kinderrechter 6 weken vóór het verloop van de ondertoezichtstelling/uithuisplaatsing binnen zijn. Bureau Kinderrechter kan zich ten opzichte van die termijn flexibel opstellen, maar dan moet er wel eerst telefonisch overleg plaatsvinden tussen verzoeker en Bureau Kinderrechter.

De gezinsvoogdij-instelling stuurt bij het verzoekschrift ook de kopieën van het verzoekschrift en alle andere stukken mee naar Bureau Kinderrechter voor alle belanghebbenden.

Bureau Kinderrechter verzendt de oproep voor de zitting met de kopieën van het verzoekschrift en de andere stukken aan alle belanghebbenden (in beginsel vier weken voor de geplande zittingsdatum).”