



Rapport

Klacht

Verzoekster klaagt erover dat de haar in het kader van een ondertoezichtstelling toegewezen gezinsvoogdes van de Stichting Bureaus Jeugdzorg Gelderland zowel schriftelijk als mondeling onwaarheden heeft verkondigd over haarzelf en haar gezin.

Verzoekster klaagt er ook over dat de Stichting Bureaus Jeugdzorg haar klachtbrief van 10 november 2005 hierover niet heeft doorgestuurd naar de klachtencommissie van de Stichting Bureaus jeugdzorg.

Tenslotte klaagt verzoekster erover dat de Voorzitter van de Raad van Bestuur van de Stichting Bureaus Jeugdzorg het oordeel van de klachtencommissie heeft overgenomen, terwijl deze commissie zonder zorgvuldige onderzoeksprocedure haar klachten over de gezinsvoogdes als ongegrond had aangemerkt.

Beoordeling

I. Algemeen

1. Verzoekster is moeder van een minderjarige dochter (1989) en een minderjarige zoon (1993). Beide kinderen werden vanaf 24 september 2004 ondertoezicht gesteld door de kinderrechter (zie Achtergrond, onder 2.). Mevrouw R. van Bureau Jeugdzorg Gelderland was benoemd tot gezinsvoogdes.

2. Met mevrouw R. had verzoekster vanaf haar benoeming nauwelijks rechtstreeks contact. Verzoekster had tegen de ondertoezichtstelling verweer gevoerd omdat zij van mening was dat begeleiding door een gezinsvoogdes niet nodig was. Er was volgens verzoekster voldoende hulpverlening op vrijwillige basis geregeld voor de kinderen. De rechtbank had om die reden de kinderen wel onder toezicht geplaatst maar had daarbij expliciet aangegeven dat het ging om begeleiding op afstand. De ondertoezichtstelling werd op 12 september 2005 door de rechtbank voor een jaar verlengd voor beide kinderen. Verzoekster voerde tegen deze verlenging eveneens verweer.

3. Bij beschikking van de rechtbank van 19 september 2006 werd de ondertoezichtstelling van verzoeksters dochter niet verlengd. Bij beschikking in hoger beroep werd in september 2006 ook de ondertoezichtstelling van verzoeksters zoon beëindigd. Nadien heeft Bureau Jeugdzorg Gelderland geen bemoeienis meer gehad met het gezin van verzoekster.

4. In het kader van het onderzoek heeft de Nationale ombudsman het klachtdossier bij Bureau Jeugdzorg opgevraagd en verkregen. Bureau Jeugdzorg verzocht de Nationale ombudsman de stukken uit dit dossier vertrouwelijk te behandelen. De Nationale ombudsman heeft dit verzoek in het belang van de kinderen gehonoreerd.

II Ten aanzien van de klacht over het verkondigen van onwaarheden

5. Mevrouw R. had als gezinsvoogdes de taak verzoekster te ondersteunen bij de opvoeding van haar kinderen. Van haar activiteiten en haar contacten met verzoekster en over verzoekster hield zij een dossier bij. De werkaantekeningen van de gezinsvoogdes in het dossier worden aangeduid als contactjournalen.

Daarnaast bevat het dossier ook relevante correspondentie, beschikkingen en informatie over contacten en gebeurtenissen. Op basis van dit dossier adviseert de gezinsvoogdes de rechtbank onder meer over de noodzaak tot verlenging van de ondertoezichtstelling.

6. Verzoekster diende op 10 november 2005 per e-mail een klacht in bij Bureau Jeugdzorg. Verzoekster klaagde erover dat de gezinsvoogdes zowel mondeling als schriftelijk onwaarheden had verkondigd over haar en haar kinderen. Ter illustratie bracht zij de volgende voorbeelden uit de verslagen en brieven in haar dossier naar voren:

- a. de vriend van de dochter van verzoekster was aan de drugs;
- b. verzoeksters dochter kwam in de periode dat zij in het ziekenhuis lag onverzorgd naar school, zag bleek zag en stonk naar alcohol;
- c. de zoon van verzoekster zwierf over straat, toen zij in het ziekenhuis lag;
- d. verzoeksters zoon verbleef van donderdag tot zondag bij een oom en tante in D. ;
- e. niet verzoekster maar deze tante en oom bezochten de ouderavonden van haar zoon;
- f. de begeleidster van verzoeksters zoon zou hebben gezegd dat verzoekster de opvoeding van haar kinderen niet goed aankan;
- g. verzoekster had haar jongste dochter te vroeg uit E. gehaald, waar ze opgenomen was;
- h. verzoeksters zoon slikte medicijnen;
- i. verzoeksters zoon volgde de praat- en doegroep niet goed, omdat deze groep niet zou passen bij zijn niveau.

Verzoekster klaagde hierover omdat door de opeenstapeling van voor haar ongunstige gegevens in de verslagen en in de rapportage aan de rechtbank van augustus 2005 een negatief beeld ontstond dat niet overeenstemde met de werkelijkheid.

7. In zijn reactie op de opening van het onderzoek liet de Voorzitter van de Raad van Bestuur van Bureau Jeugdzorg Gelderland de Nationale ombudsman bij brief van 26 september 2007 kort samengevat het volgende weten. Allereerst gaf hij aan dat hier sprake was van een bijzondere invulling van de ondertoezichtstelling. Verzoekster had zich ter zitting verweerd tegen de ondertoezichtstelling van beide kinderen. Zij was van mening dat ze zelf voldoende hulp had ingeschakeld op momenten dat dit nodig was ter

ondersteuning bij de opvoeding. De rechter had daarom besloten dat de gezinsvoogdes op afstand zou opereren. Het op afstand volgen betekende dat de gezinsvoogdes aangewezen was op informatie van derden voor het goed kunnen vervullen van haar taak, aldus de Voorzitter.

8. In het kader van het onderzoek had de Nationale ombudsman de volgende vragen gesteld. Wordt er in het algemeen gebruik gemaakt van informatie van derden? Worden de betrokken ouder(s) op de hoogte worden gesteld van het inwinnen van deze informatie bij derden? En moeten zij daarvoor hun toestemming geven?

In antwoord hierop liet de Voorzitter het volgende weten.

Juist in het geval van verzoekster werd wegens de begeleiding op afstand gebruik gemaakt van informatie van derden. Voor het verkrijgen van deze informatie heeft de gezinsvoogd geen toestemming nodig van de betrokken ouder(s). Bij weigering van toestemming zou het werk van de gezinsvoogd geheel onmogelijk kunnen worden gemaakt. Vragen staat de gezinsvoogd vrij, wat niet betekent dat die ander op grond van de geldende privacyregelgeving toestemming verlangt van de betrokkene voor het verstrekken van die informatie. Zo had de politie geen informatie over verzoekers kinderen mogen verstrekken aan Bureau Jeugdzorg. De klacht hierover was door de politie gegrond verklaard, aldus de Voorzitter.

9. Op de vraag van de Nationale ombudsman in hoeverre deze informatie geverifieerd wordt bij betrokkenen antwoordde de Voorzitter dat in het algemeen de verkregen informatie wordt geverifieerd bij de betrokken ouder(s) om uit de reacties te kunnen opmaken wat de waarde is van deze ingewonnen informatie. In dit geval was de informatie verkregen in het vertrouwen dat de bron niet bekend zou worden gemaakt. De informatie was daarom niet doorgegeven aan verzoekster. Wel was verzoekster in de gelegenheid gesteld om voordat de stukken naar de rechtbank werden gestuurd het verzoekschrift met alle bijlagen te lezen en aanvullingen, correcties en commentaar te leveren, aldus de Voorzitter.

10. Wat betreft de door verzoekster aangegeven voorbeelden merkte de Voorzitter in zijn brief kort samengevat het volgende op.

Het onder a. genoemd drugsgebruik was een vermoeden en geen feitelijke vaststelling.

De klacht van verzoekster bij de politie over het verstrekken van deze informatie aan de gezinsvoogdes was overigens door de politie gegrond verklaard. De politie had deze informatie niet op die manier mogen geven.

De stelling dat verzoeksters dochter onverzorgd en ruikend naar alcohol op school was verschenen (b.) was terug te voeren op een uiting van zorg van de leerkracht, die niet wist dat verzoekster in het ziekenhuis verbleef, aldus de Voorzitter.

De Voorzitter gaf verder aan dat het zwerven van verzoeksters zoon tijdens haar ziekenhuisopname (c.) ging om een enkele melding van een bezorgde agent, die de zoon eenmaal op straat signaleerde in de avond. Stelling d. werd door de Voorzitter genuanceerd: de zoon van verzoekster verbleef niet wekelijks van donderdag tot zondag bij zijn oom en tante. Verzoekster had zodra zij uit het ziekenhuis was zelf de verzorging voor hem weer op zich genomen en hij ging alleen in de weekenden naar zijn oom en tante. Zo ook wat betreft de ouderavonden (e.). Deze werden door verzoekster zelf bezocht, alleen tijdens haar opname waren de oom en tante geweest.

11. De Voorzitter gaf verder aan dat de stelling dat verzoekster de opvoeding niet aan zou kunnen (f.) genuanceerd diende te worden, namelijk dat verzoeksters draagkracht en opvoedingsvaardigheden beperkt zijn. Ook de stelling dat verzoekster haar dochter voortijdig uit een kliniek heeft gehaald (g.) en haar zo niet in staat stelde haar behandeling af te maken, nuanceerde de Voorzitter met de mededeling dat het hier ging om een vrijwillige behandeling, die nadien ambulante was voortgezet. Verder lichtte de Voorzitter toe dat niet de zoon maar alleen de dochter medicatie slikte tegen psychoses. Tenslotte lichtte de Voorzitter toe dat met de stelling dat verzoeksters zoon een bepaalde praat- en doegroep (i.) niet had gevolgd, bedoeld werd dat de gezinsvoogdes hem na het doorlopen van de jongste groep liever elders had geplaatst. Verzoekster had hem echter wel door laten gaan in de vervolggroep.

12. Verzoekster nam vóór de indiening bij de rechtbank kennis van het verzoekschrift. De advocaat heeft ter zitting een aantal feiten (gelijkluidend aan die onder a. tot en met i.) in het verzoekschrift of in het overgelegde behandelplan betwist. De rechter zag aanleiding om de ondertoezichtstelling voor de zoon van verzoekster te verlengen.

Beoordeling

13. Het vereiste van actieve en adequate informatieverwerving houdt in dat bestuursorganen bij de voorbereiding van hun handelingen relevante informatie verwerven. Dit impliceert dat deze informatie betrouwbaar moet zijn, zeker wanneer deze informatie de basis vormt voor het uitbrengen van een advies aan de rechtbank.

14. Zonder verder onderzoek te doen en zonder verder kennis te nemen van informatie, die ook bij verzoekster niet bekend is, zoals de contactjournalen, constateert de Nationale ombudsman het volgende.

De Voorzitter van de Raad van Bestuur heeft in antwoord op de nadere vragen van de Nationale ombudsman geantwoord dat de negen door verzoekster aangegeven stellingen genoemd onder a. tot en met i. eigenlijk stuk voor stuk niet helemaal correct waren. Op al deze stellingen brengt hij nuanceringen aan. De Nationale ombudsman vindt dat er sprake is van meer dan nuancering. Het maakt nogal uit of de gezinsvoogdes spreekt over het zwerven van een minderjarige over straat 's avonds of dat een agent de jongen eenmaal 's

avonds op straat ziet en uit bezorgdheid dat aan de gezinsvoogdes meldt. Het maakt ook nogal wat uit of de gezinsvoogdes schrijft dat de minderjarige dochter van verzoekster een aan drugs verslaafde vriend heeft of laat weten dat ze denkt dat hij drugs gebruikt. Het maakt ook nogal wat uit of de gezinsvoogdes schrijft dat verzoekster de psychiatrische behandeling van haar dochter heeft afgebroken of dat in overleg met de artsen eerder is gestopt met de behandeling. In al deze zaken heeft de gezinsvoogdes formuleringen gebruikt die niet in het voordeel van verzoekster waren.

15. De gezinsvoogdes heeft haar informatie uitsluitend van derden (behandelaren, artsen, politie, docenten e.d.) verkregen. Dit kon mogelijk niet anders nu er nauwelijks contact was tussen verzoekster en haar gezinsvoogdes. Er was echter wel alle reden voor de voogdes om te proberen de informatie te verifiëren, en zo mogelijk ook voor te leggen aan verzoekster, zonder de bron te vermelden. De negen door verzoekster bestreden stellingen, blijken stuk voor stuk niet juist te zijn, terwijl deze feiten wel de basis vormden voor het verslag aan de rechtbank. Verzoekster was hierdoor mogelijk benadeeld. Al met al constateert de Nationale ombudsman dat de gezinsvoogdes te weinig is nagegaan of het wel gerechtvaardigd was om de door verzoekster genoemde punten zonder meer in het verzoekschrift aan de rechtbank op te nemen, daarmee is in strijd gehandeld met het vereiste van actieve en adequate informatieverwerving. Dit leidt tevens tot het doen van een aanbeveling ten aanzien van het dossier van verzoekster bij Bureau Jeugdzorg.

De onderzochte gedraging is in zoverre niet behoorlijk.

III Ten aanzien van de klacht dat de klachtbrief door Bureau Jeugdzorg niet is doorgezonden naar de klachtencommissie

16. Verzoekster klaagt er ook over dat de klachtbrief die zij op 10 november 2005 per e-mail zond naar Bureau Jeugdzorg, niet was doorgezonden naar de klachtencommissie van Bureau Jeugdzorg. Naar aanleiding van haar klachten werd verzoekster bij brief van 9 december 2005 door Bureau Jeugdzorg uitgenodigd voor een gesprek op 23 december 2005 met de gezinsvoogdes en haar praktijkleider. Verzoekster belde dit gesprek af. Bureau Jeugdzorg stuurde verzoekster een nieuwe uitnodiging voor 30 maart 2006. Verzoekster heeft haar gezinsvoogdes naar aanleiding van deze uitnodiging laten weten dat ze geen prijs op een gesprek stelde omdat ze geen vertrouwen meer had in haar. Ze wilde dat de klacht behandeld werd.

17. Toen verzoekster daarna verder geen reactie kreeg stuurde ze de klacht van 10 november 2005 op 15 mei 2006 via de e-mail rechtstreeks door naar de klachtencommissie (zie Achtergrond, onder 3.). Op 24 mei 2006 liet de klachtencommissie aan verzoekster weten de klacht in behandeling te hebben genomen. De commissie verzocht per gelijke post Bureau Jeugdzorg om een reactie op de klacht. Verzoekster had in haar e-mailbericht ook als klacht toegevoegd dat Bureau Jeugdzorg niet had gereageerd op haar klachtbrief van 10 november 2005.

18. De klacht over het niet doorzenden van de klacht aan de klachtencommissie werd door de klachtencommissie van Bureau Jeugdzorg gegrond verklaard. De commissie kon zich niet vinden in de stelling van Bureau Jeugdzorg dat klachten in eerste aanleg binnen de Stichting Bureaus Jeugdzorg dienden te worden behandeld. De Voorzitter van de Raad van Bestuur liet bij brief van 11 juli 2006 weten zich te conformeren aan het oordeel van de klachtencommissie (zie Achtergrond, onder 3.) van 6 juli 2006 en achtte het nemen van verdere maatregelen ter zake overbodig.

Beoordeling

19. Het beginsel van fair play houdt voor bestuursorganen in dat zij burgers de mogelijkheid geven hun procedurele kansen te benutten. Dit impliceert ook dat een bestuursorgaan een klacht dient te behandelen conform de interne regels, teneinde de burger de kans te geven de mogelijkheid van een klachtprocedure te benutten.

20. Op grond van de klachtenregeling Bureaus Jeugdzorg Gelderland dient een klacht te worden ingediend bij het secretariaat van de klachtencommissie van Bureau Jeugdzorg. Als de klachtencommissie de klacht ontvankelijk acht, dient eerst te worden nagegaan of klachtbehandeling op uitvoerend niveau mogelijk is. Als de klager daartoe niet bereid is of behandeling op die manier niet mogelijk is, neemt de klachtencommissie de klacht direct zelf in behandeling.

21. In dit geval had verzoekster de klacht rechtstreeks per e-mail gestuurd naar de gezinsvoogdes. Hierop nodigde Bureau Jeugdzorg weliswaar verzoekster uit voor een gesprek, maar zij bracht de klachtencommissie niet onmiddellijk op de hoogte van de ontvangst van de klacht. Nadat verzoekster in reactie op de tweede uitnodiging voor een gesprek Bureau Jeugdzorg had laten weten een gesprek niet op prijs te stellen, is er niets gebeurd tot het moment dat verzoekster haar klacht op 15 mei 2006 per e-mail rechtstreeks naar de klachtencommissie zond.

22. Door de klacht niet onmiddellijk door te sturen naar de klachtencommissie en dit ook niet te doen nadat verzoekster had aangegeven geen informele behandeling van de klacht te wensen, heeft Bureau Jeugdzorg in strijd gehandeld met het beginsel van fair play.

23. De Nationale ombudsman betreurt het dat de Voorzitter van de Raad van Bestuur het oordeel van de klachtencommissie dat de klacht onmiddellijk had moeten worden doorgezonden heeft overgenomen, maar hierin geen reden zag voor het nemen van verdere maatregelen. Het had op de weg van de Voorzitter van de Raad van Bestuur gelegen om bij de medewerkers van Bureau Jeugdzorg de voor hen geldende klachtenregeling nog eens onder de aandacht te brengen en te benadrukken dat alle klachten altijd direct aan de klachtencommissie dienen te worden doorgestuurd. De Nationale ombudsman ziet daarom aanleiding tot het doen van een aanbeveling hierover.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

IV Ten aanzien van de klacht dat de Voorzitter van de Raad van Bestuur het oordeel van de klachtencommissie heeft overgenomen, terwijl deze commissie zonder zorgvuldige onderzoeksprocedure verzoeksters klachten over de gezinsvoogdes ongegrond heeft verklaard.

24. De klachtencommissie van Bureau Jeugdzorg behandelde de klachten van verzoekster op de hoorzitting van 19 juni 2006. De klachtencommissie had geen schriftelijke reactie op de klacht ontvangen van Bureau Jeugdzorg. Zij had wel een aantal aanvullende stukken ontvangen, zoals onder meer de meest recente beschikking van de rechtbank over de verlenging van de ondertoezichtstelling. De klachtencommissie ontving op 16 juni 2006 van Bureau Jeugdzorg ook de contactjournalen (zie Achtergrond, onder 3.). Omdat de tijd te krap was voor doorzending van deze journalen naar verzoekster, werden deze niet betrokken bij de beoordeling van de klachten. Aldus liet de klachtencommissie verzoekster bij aanvang van de hoorzitting weten.

25. Tijdens de hoorzitting heeft verzoekster haar klachten dat stellingen niet juist waren met diverse verklaringen van de betrokkenen (behandelend arts, onderwijzeres e.d.) onderbouwd. Zij heeft tijdens de hoorzitting een pleitnota voorgelezen waarin zij gemotiveerd en met verwijzing naar door betrokkenen afgelegde schriftelijke verklaringen per stelling heeft aangegeven waarom deze niet juist of niet volledig was. Ook de medewerkers van Bureau Jeugdzorg, die niet schriftelijk hadden gereageerd op de klacht, kregen de gelegenheid in te gaan op de klachten van verzoekster.

26. Zoals hiervoor al aan de orde is geweest gaf de klachtencommissie op 6 juli 2006 haar oordeel. De klacht over het verspreiden van onjuiste berichten werd ongegrond verklaard. De motivering van deze beslissing was summier. Het kwam er op neer dat de commissie niet inging op de verschillende klachtonderdelen. De commissie concludeerde globaal dat de medewerkers van Bureau Jeugdzorg de klachten van verzoekster gemotiveerd hadden betwist. Verzoekster op haar beurt had volgens de commissie de stelling van de gezinsvoogdes dat verzoekster instanties had geïnstrueerd geen informatie aan Bureau Jeugdzorg te verstrekken, onvoldoende weerlegd. Door deze opstelling had de gezinsvoogdes steeds meer moeite gekregen om informatie over verzoekster en haar kinderen in te winnen.

Ook op dit punt conformeerde de Voorzitter van de Raad van Bestuur zich zonder verdere toelichting aan het oordeel van de klachtencommissie.

27. Omdat verzoekster zich niet serieus genomen voelde door de wijze van klachtbehandeling stuurde zij op 1 augustus 2006 een brief aan de klachtencommissie. In deze brief verzocht zij de commissie haar uit te leggen hoe het mogelijk was dat ondanks haar schriftelijke bewijzen dat de stellingen van haar gezinsvoogdes niet op waarheid

berustten, al haar klachten hierover ongegrond waren verklaard. Bij brief van 27 oktober 2006 liet de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie weten dat na de hoorzitting de door verzoekster overgelegde verklaringen en het verweer van Bureau Jeugdzorg waren gewogen en getoetst aan de inhoud van de contactjournalen. Op basis van die afweging was de commissie tot het oordeel gekomen.

28. Overigens is gebleken dat verzoekster in de begeleidende brief bij het oordeel van de klachtencommissie, noch naar aanleiding van haar brief van 1 augustus 2006 is gewezen op de mogelijkheid haar klachten voor te leggen aan de Nationale ombudsman.

Beoordeling

29. Het motiveringsvereiste houdt in dat het handelen van bestuursorganen feitelijk en logisch wordt gedragen door een voor belanghebbende kenbare motivering. Dit impliceert dat een bestuursorgaan in de klachtafhandelingsbrief op alle klachtonderdelen dient in te gaan, tenzij er bijzondere redenen zijn dit niet te doen.

30. Uit het onderzoek is gebleken dat verzoekster van haar kant duidelijk naar voren heeft gebracht op welke punten volgens haar de gezinsvoogdes onjuiste informatie over haar had verstrekt. Ook tijdens de hoorzitting heeft verzoekster per klachtonderdeel met bewijsstukken onderbouwd aangegeven waarom de beweringen naar haar mening onjuist waren. Zij heeft ook een pleitnota aan de secretaris van de klachtencommissie overhandigd met daarbij de bewijsstukken. Kortom van de kant van verzoekster was de informatie transparant.

31. Van de kant van Bureau Jeugdzorg is geen schriftelijk verweer gevoerd. Alleen ter zitting is puntsgewijs mondeling verweer gevoerd. De klachtcommissie kwam aan de hand van deze door partijen geleverde informatie tot haar oordeel van 6 juli 2006. Dit oordeel was kort en bondig geformuleerd zonder dat werd ingegaan op de verschillende klachtonderdelen wat betreft de foutieve informatieverstrekking. Verzoekster mocht er op dat moment van uitgaan dat conform de toezegging van de klachtencommissie de contactjournalen niet in de beoordeling waren betrokken.

32. Pas nadat verzoekster zich opnieuw tot de klachtencommissie had gewend omdat zij zich totaal niet serieus genomen voelde, liet de commissie en later ook de Voorzitter van de Raad van Bestuur weten de inhoud van de contactjournalen in de beoordeling te hebben betrokken.

33. Nu de klachtencommissie in haar beoordeling niet is ingegaan op de verschillende klachtonderdelen en bovendien informatie heeft betrokken, die verzoekster niet kent en waarvan tevoren was gezegd dat deze informatie geen rol zou spelen, heeft zij in strijd gehandeld met het motiveringsbeginsel. In dit geval werd het oordeel van de commissie immers in ieder geval niet gedragen door een deugdelijke en voor verzoekster kenbare

motivering. Nu de Voorzitter van de Raad van toezicht dit oordeel heeft overgenomen en de juistheid daarvan heeft gemotiveerd met verwijzing naar de inhoud van de contactjournalen, is ook hier het motiveringsbeginsel geschonden.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

34. De Nationale ombudsman overweegt verder nog het volgende. Het beginsel van fair play houdt voor bestuursorganen in dat zij burgers de mogelijkheid geven hun procedurele kansen te benutten.

35. De Nationale ombudsman heeft geconstateerd dat in de klachtafhandelingsbrief van de Voorzitter van de Raad van Bestuur van Bureau Jeugdzorg een verwijzing naar de Nationale ombudsman ontbreekt. Ingevolge artikel 9:12, tweede lid Awb is een bestuursorgaan verplicht om tegelijk met de bevindingen uit het onderzoek naar aanleiding van de klacht en de eventuele conclusies de persoon of het college te vermelden die of dat is aangewezen om klachten over het desbetreffende bestuursorgaan te behandelen.

36. Door onderaan de klachtafhandelingsbrief van 11 juli 2006 niet te vermelden dat verzoekster zich tot de Nationale ombudsman kon wenden indien zij niet tevreden zou zijn over de wijze waarop Bureau Jeugdzorg haar klacht had behandeld, is Bureau Jeugdzorg tekort geschoten vanuit het oogpunt van het beginsel van fair play. De Nationale ombudsman ziet hierin aanleiding een aanbeveling te doen.

Ook in zoverre is de gedraging niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van Stichting Bureaus Jeugdzorg Gelderland te Arnhem, is gegrond:

wat betreft het niet doorzenden van de klacht naar de klachtencommissie wegens de schending van het beginsel van fair play.

ten aanzien van de wijze van behandeling van de klacht, wegens schending van het motiveringsbeginsel.

ten aanzien van het verkondigen van onjuistheden wegens schending van het vereiste van actieve en adequate informatieverwerving.

Slotbechouwing

Verzoekster was voor de besluitvorming van de rechtbank over de verlenging van de ondertoezichtstelling van haar kinderen afhankelijk van een rapportage door de gezinsvoogdes van de Stichting Bureaus Jeugdzorg. Verzoekster voelt zich niet serieus

genomen en gekwetst door de inhoud van de rapportage die in haar geval was opgemaakt. Er bleken omschrijvingen in de rapportage te staan die ongenueanceerd en daarom als kwetsend over konden komen. Op een negental punten heeft verzoekster beweringen van de gezinsvoogdes in het rapport terecht bestreden. Het handelen van de betrokken gezinsvoogdes vormt een ernstige onzorgvuldigheid ten aanzien van verzoekster.

Verzoekster heeft de tendentieuze inhoud van de rapportage aan de orde gesteld in de klachtprocedure. Zij heeft daartoe een gedetailleerd en op papier uitgewerkt verhaal met bewijsstukken op de zitting van de klachtcommissie ingebracht. Ook toen werd zij echter niet serieus genomen. De klachtcommissie heeft onvoldoende gemotiveerd haar klacht afgewezen. De voorzitter van de Stichting Bureaus Jeugdzorg heeft dit advies overgenomen. Het gevolg hiervan was dat ook de klachtprocedure niet heeft bijgedragen tot het herstel van de verhoudingen. Een gemiste kans zeker nu het gaat om zo een gevoelig afhankelijkheidsrelatie.

Aanbeveling

De Nationale ombudsman geeft de Raad van Bestuur van Bureau Jeugdzorg in overweging om:

- binnen Bureau Jeugdzorg de geldende klachtregeling nogmaals onder de aandacht van de medewerkers te brengen en daarbij te benadrukken dat alle klachten altijd onmiddellijk aan de Klachtencommissie van de Stichting Bureaus Jeugdzorg dienen te worden doorgezonden;
- voortaan standaard in de klachtafhandelingsbrief een verwijzing naar de Nationale ombudsman op te nemen;
- het dossier van verzoekster bij Bureau Jeugdzorg op bovengenoemde punten te corrigeren in overleg met verzoekster.

Onderzoek

Op 3 december 2006 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw K. te Apeldoorn, met een klacht over een gedraging van Stichting Bureaus Jeugdzorg Gelderland te Arnhem.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van Stichting Bureaus Jeugdzorg, werd een onderzoek ingesteld.

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

Tijdens het onderzoek kregen Stichting Bureaus Jeugdzorg Gelderland en verzoekster de gelegenheid op de door ieder van hen verstrekte inlichtingen te reageren.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. Bureau Jeugdzorg en verzoekster deelden mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

Informatieoverzicht

De bevindingen van het onderzoek zijn gebaseerd op de volgende informatie:

1. Klachtbrief van verzoekster aan Bureau Jeugdzorg (BJZ) van 10 november 2005;
2. Ontvangstbevestiging klacht door BJZ van 11 november 2005
3. Brief van 9 december 2005 van BJZ met uitnodiging voor gesprek;
4. Brief van 27 februari 2006 van BJZ met uitnodiging voor gesprek;
5. Brief van 24 mei 2006 van de Klachtencommissie Stichting Bureaus Jeugdzorg Gelderland waarin ontvangst klacht wordt bevestigd.;
6. Brief van 24 mei 2006 van klachtencommissie aan BJZ
7. Brief van 31 mei 2006 van Klachtencommissie aan verzoekster met uitnodiging hoorzitting;
8. Faxbericht van 9 juni 2006 van BJZ aan klachtencommissie met als bijlage:
 - a. Beschikking van de rechtbank van 26 september 2005 waarbij beide kinderen ondertoezicht worden gesteld met proces verbaal van de zitting;
 - b. Beschikking Gerechtshof van 21 februari 2006; waarin beschikking rechtbank wordt bekrachtigd;
9. Brief van BJZ van 16 juni 2006 aan klachtencommissie met daarbij de contactjournalen over de periode vanaf 3 september 2004;
10. Brief van de klachtencommissie van 6 juli 2006 aan verzoekster met daarbij oordeel;
11. Brief van de Voorzitter van de Raad van Bestuur van BJZ van 11 juli 2006 aan verzoekster, met mededeling dat hij het oordeel van de commissie overneemt.
12. Brief van verzoekster van 1 augustus 2006 aan klachtencommissie met reactie op oordeel;

13. Brief van 27 oktober 2006 van de klachtencommissie aan verzoekster in reactie op haar brief;
14. Contactjournalen uit dossier van verzoekster over de periode van 3 september 2004 tot 10 april 2007;
15. Evaluatie en hulpverleningsplan OTS van augustus 2005 m.b.t. de zoon van verzoekster;
16. Evaluatie en hulpverleningsplan OTS van augustus 2005 m.b.t. de dochter van verzoekster;
17. Klachtenregeling BJZ Gelderland van januari 2007;
18. Privacyreglement BJZ van december 2004;
19. Verzoekschrift van verzoekster van 3 december 2006 aan de Nationale ombudsman met diverse bijlagen;
20. Reactie van BJZ van 26 september 2007 aan Nationale ombudsman n.a.v. de opening van het onderzoek.

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond

1. Wet op de Jeugdzorg

Hoofdstuk III. De Stichting die een Bureau Jeugdzorg in stand houdt § 2. Taken

Artikel 10

"1. De Stichting heeft bovendien tot taak:

a. het, met uitsluiting van andere rechtspersonen en onverminderd artikel 302, tweede lid, en artikel 241, zevende lid, van Boek 1 van het Burgerlijk Wetboek, uitoefenen van de voogdij en de voorlopige voogdij op grond van Boek 1 van het Burgerlijk Wetboek of de voorlopige voogdij op grond van andere wetten;"

2. Burgerlijk wetboek

Boek 1. Titel 14. Het gezag over minderjarige kinderen

(Afdeling 4. Ondertoezichtstelling van minderjarigen)

Artikel 254

"1. Indien een minderjarige zodanig opgroeit, dat zijn zedelijke of geestelijke belangen of zijn gezondheid ernstig worden bedreigd, en andere middelen ter afwendig van deze bedreiging hebben gefaald of, naar is te voorzien, zullen falen, kan de kinderrechter hem onder toezicht stellen van een Stichting als bedoeld in artikel 1, onder f, van de Wet op de jeugdzorg."

Artikel 256

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

2. De kinderrechter kan de duur telkens voor ten hoogste een jaar verlengen. Hij kan dit doen op verzoek van de Stichting, bedoeld in artikel 1, onder f, van de Wet op de jeugdzorg, een ouder, een ander die de minderjarige als behorende tot zijn gezin verzorgt en opvoedt, de raad voor de kindbescherming of het openbaar ministerie.

3. Indien de Stichting, bedoeld in artikel 1, onder f, van de Wet op de jeugdzorg niet overgaat tot een verzoek tot verlenging doet zij hiervan zo spoedig mogelijk en onder overlegging van een verslag van het verloop van de ondertoezichtstelling mededeling aan de raad voor de kindbescherming.

4. De kinderrechter kan de ondertoezichtstelling opheffen indien de grond daarvoor niet langer bestaat. Hij kan dit doen op verzoek van de Stichting,

bedoeld in artikel 1, onder f, van de Wet op de jeugdzorg, de met het gezag belaste ouder of de minderjarige van twaalf jaren of ouder."

3. Klachtenregeling Stichting Bureaus jeugdzorg Gelderland

Artikel 3. De klachtbehandeling