



Rapport

Klacht

Verzoekers klagen erover dat een medewerker van de Raad voor de Kinderbescherming te Rotterdam hen in het kader van een door de rechtbank Rotterdam bij beschikking van 21 juli 2005 gelast onderzoek, geen vertrouwen heeft gegeven in de kwaliteit en de onpartijdigheid van het raadsonderzoek door:

- hen tijdens het eerste gesprek mee te delen dat zij geen ervaring had met kinderen van de leeftijd van de betrokken minderjarige;
- zich meermalen te vergissen in de naam, de leeftijd en het geslacht van de minderjarige;
- reeds bij aanvang van het onderzoek tegen verzoekers te zeggen dat het uit zou draaien op een omgangsregeling;
- verzoekster in overweging te geven in therapie te gaan;
- afspraken over de wijze waarop de proefcontacten zouden plaatsvinden, niet na te komen.

Verder klagen verzoekers over de wijze waarop de directeur van de Raad te Rotterdam hun klacht heeft behandeld en afgedaan. In dit kader klagen verzoekers er met name over dat de beslissing op de klacht van 20 oktober 2006 niet overeenkwam met hetgeen de directeur hun tijdens het klachtgesprek op 29 september 2006 had gezegd.

Tot slot klagen verzoekers erover dat de Klachtencommissie IV van de Raad hun klachten heeft afgedaan zonder kennis te (willen) nemen van de diverse bandopnamen die verzoekers van de gesprekken tussen hen en de Raad hebben gemaakt.

Beoordeling

Algemeen

1. In 2004 diende de heer E. een verzoek in bij de rechtbank te Rotterdam waarin hij om toestemming verzocht tot erkenning van de minderjarige X die in 2004 uit zijn relatie met verzoekster is geboren. Verder verzocht hij de rechtbank om een omgangsregeling vast te stellen.

2. Bij beschikking van 21 juli 2005 verleende de rechtbank te Rotterdam de heer E. toestemming om de minderjarige te erkennen. Verder verzocht de rechtbank de Raad voor de Kinderbescherming te Rotterdam ter beantwoording van de volgende vragen een onderzoek te verrichten:

- Is het in het belang van de minderjarige omgang te hebben met de biologische vader?

- Zo ja, met welke frequentie dienen de bezoeken alsdan plaats te vinden?

In maart 2006 stelde de Raad een onderzoek in.

3. De kantonrechter te Rotterdam verzocht de Raad op 28 maart 2006 hem te adviseren over het door de heer E. ingediende verzoek om, tezamen met verzoekster, te worden belast met het ouderlijk gezag over X. Het lopende raadsonderzoek werd met dit verzoek uitgebreid.

4. In het kader van het raadsonderzoek vond op 23 maart 2006 een gesprek met verzoekster plaats. Op 2 mei 2006 vond vervolgens een proefcontact tussen X en de heer E. plaats. Verzoekster liet de raadsonderzoeker op 10 mei 2006 telefonisch weten dat zij niet meer wilde meewerken met de proefcontacten, omdat zij geen vertrouwen meer had in de raadsonderzoeker. Zij liet ook weten het niet eens te zijn met de werkwijze van de Raad en om die reden diezelfde dag nog een klacht te hebben ingediend bij het directiebureau. In die brief gaf verzoekster onder meer aan dat de raadsonderzoeker had gezegd geen enkele ervaring te hebben met kinderen van de leeftijd van verzoeksters zoon, dat de raadsonderzoeker niet onpartijdig was omdat zij in het eerste gesprek al had gezegd dat het hoe dan ook zou uitdraaien op een omgangsregeling, dat de raadsonderzoeker verzoekster had aangeraden in therapie te gaan en zich in brieven en gesprekken meermalen had vergist in de naam, leeftijd en het geslacht van X.

5. Op 22 juni 2006 bracht de Raad rapport uit. Daarin werd de rechtbank geadviseerd de omgangscontacten tussen X en de heer E. zo snel mogelijk te continueren en te laten vastleggen dat de heer E. één uur in de week in of rondom het huis van een tante, contact zou hebben met X. De omgangsregeling zou in de toekomst moeten kunnen worden uitgebreid. Omdat verzoekster inmiddels een klacht had ingediend, werd het raadsonderzoek opgeschort en werd het raadsrapport op dat moment nog niet naar de rechtbank gestuurd.

6. Op 29 september 2006 vond een klachtgesprek met de regiodirecteur van de Raad te Rotterdam plaats waarna hij de klacht bij beslissing van 20 oktober 2006 afdeed. Vervolgens wendde verzoekster zich op 3 november 2006 tot de klachtencommissie. De mondelinge behandeling vond op 30 november 2006 plaats, waarna de klachtencommissie nog diezelfde dag een beslissing nam. Deze beslissing werd op 12 januari 2007 naar betrokkenen gestuurd.

7. In maart 2007 werd het raadsonderzoek hervat. In dit kader vonden er opnieuw gesprekken plaats met betrokkenen. Per brief van 4 juni 2007 informeerde de Raad de rechtbank over het verloop van het raadsonderzoek. Ook gaf de Raad in die brief aan dat uit het raadsonderzoek geen gronden naar voren waren gekomen om de heer E. het recht op omgang te ontzeggen. Aangezien verzoekster echter niet wilde meewerken aan het raadsonderzoek op de door de Raad voorgestelde wijze, onthield de Raad zich van advies

met betrekking tot het vaststellen van een definitieve omgangsregeling. Het raadsrapport van 22 juni 2006 werd als bijlage meegestuurd.

Bij beschikking van 6 juli 2007 werd het verzoek van de heer E. om een voorlopige omgangsregeling vast te stellen vooralsnog afgewezen omdat partijen ter zitting overeen waren gekomen een mediationtraject in te gaan.

I. Ten aanzien van de houding van de raadsonderzoeker

Bevindingen

1. In hun verzoekschrift aan de Nationale ombudsman gaven verzoekers (moeder van X en haar partner) aan dat zij zeer ontevreden waren over de werkwijze van de Raad. Zij vonden dat de Raad geen gedegen onderzoek had verricht maar vanaf het begin had aangestuurd op het tot stand brengen van een omgangsregeling. Tijdens het onderzoek waren fouten gemaakt, ongepaste opmerkingen gemaakt en afspraken niet nagekomen. Ter toelichting op deze klacht gaven verzoekers aan dat de raadsonderzoeker geen ervaring had met kinderen van de leeftijd van X, zich meermalen had vergist in de naam, de leeftijd en het geslacht van X en verzoekster had aangeraden in therapie te gaan. Verzoekers hadden het raadsonderzoek door deze opstelling als partijdig ervaren.

2. In reactie op deze door de Nationale ombudsman in onderzoek genomen klacht, verwees de minister voor Jeugd en Gezin naar de reactie van de algemeen directeur van de Raad op de klacht. De algemeen directeur verwees op haar beurt naar de eerdere klachtafhandeling van de regiodirecteur van de raadsvestiging te Rotterdam. Die oordeelde in zijn beslissing van 20 oktober 2006 dat de raadsonderzoeker in haar gesprek met verzoekster had aangegeven dat zij op het gebied van proefcontacten enkel ervaring had met kinderen van zes jaar en ouder, maar dat zij met verzoekster had afgesproken dat zij, voordat het proefcontact zou plaatsvinden, eerst contact zou opnemen met de gedragsdeskundige. Verder overwoog hij dat het feit dat de raadsonderzoeker geen praktische ervaring had, niet wilde zeggen dat zij niet over de juiste kennis beschikte. Door eerlijk antwoord te geven op verzoeksters vraag en daarnaast de gedragsdeskundige te benaderen, vond de directeur dat de raadsonderzoeker op dit punt professioneel had gehandeld.

Ten aanzien van de klacht dat de raadsonderzoeker zich meermalen had vergist in de naam, leeftijd en het geslacht van X., gaf de regiodirecteur aan dat de raadsonderzoeker had aangegeven zich inderdaad een aantal keren vergist te hebben in het geslacht van X omdat zij een meisje met dezelfde naam kende. De regiodirecteur achtte deze klacht dan ook gegrond maar merkte daarbij op dat deze versprekingen zijns inziens niets afdeden aan de professionaliteit van de raadsonderzoeker. Wel bood hij voor deze gedraging zijn excuses aan.

Met betrekking tot verzoekers' klacht dat de raadsonderzoeker reeds bij aanvang van het onderzoek zou hebben gezegd dat het zou uitdraaien op een omgangsregeling, liet de regiodirecteur weten dat de raadsonderzoeker in het kader van de voorlichting over de taak en werkwijze van de Raad, had aangegeven dat het omgangsrecht een fundamenteel recht van het kind en de ouder is en dat alleen zwaarwegende belangen van het kind of ernstige bezwaren van het kind tegen die omgang tot ontzegging daarvan kunnen leiden. Dat verzoekster deze uitspraak wellicht op een andere manier had geïnterpreteerd, viel volgens hem de raadsonderzoeker niet aan te rekenen. Hij vond deze klacht dan ook niet gegrond.

Ook verzoekers klacht dat de raadsonderzoeker verzoekster in overweging heeft gegeven in therapie te gaan, achtte hij niet gegrond. Hij oordeelde dat in het geval de volwassenenproblematiek een negatieve invloed heeft op de ontwikkeling van het kind, de raadsonderzoeker een dergelijke suggestie mag doen.

Ten aanzien van verzoekers klacht dat de raadsonderzoeker afspraken niet was nagekomen, gaf de algemeen directeur van de Raad aan dat zij in het dossier daarvoor geen enkele aanwijzing kon vinden. De algemeen directeur vond dan ook dat de Raad op dit punt zorgvuldig had gehandeld.

3. Verzoekers hebben in hun contacten met de Nationale ombudsman meermalen aangegeven dat zij beschikten over bandopnamen van de gesprekken met de betrokken raadsonderzoeker(s). Op verzoek van de Nationale ombudsman hebben zij vervolgens één cassettebandje opgestuurd. Daarop viel het klachtgesprek van 29 september 2006 met de regiodirecteur te beluisteren (zie hierna) alsmede een gesprek met een raadsonderzoeker. In dit laatste gesprek werd echter gerefereerd aan de beslissing van de klachtencommissie van 30 november 2006 op grond waarvan de Nationale ombudsman concludeert dat dit gesprek dus na genoemde datum heeft plaatsgevonden. Een opname van de eerdere gesprekken die verzoekers in het kader van het raadsonderzoek met de raadsonderzoeker hebben gevoerd en waarover zij zich hebben beklagd, heeft de Nationale ombudsman niet ontvangen.

Beoordeling

Ten aanzien van de professionaliteit van de raadsonderzoeker

4. Het vereiste van professionaliteit houdt in dat medewerkers van een bestuursorgaan met een bijzondere training of opleiding, jegens burgers overeenkomstig de standaarden van hun beroepsgroep handelen. Dit betekent voor de Raad onder meer dat zij haar taken op daadkrachtige en deskundige wijze dient uit te voeren.

5. In hun klachtbrieven hebben verzoekers aangegeven dat zij geen vertrouwen in de raadsonderzoeker hadden (en daardoor ook niet in de kwaliteit van het raadsonderzoek)

omdat de raadsonderzoeker had gezegd geen ervaring te hebben met kinderen van de leeftijd van X, zich meermalen had vergist in de naam, de leeftijd en het geslacht van X, alsmede afspraken over de wijze waarop de proefcontacten zouden plaatsvinden, niet is nagekomen. Ter onderbouwing van dit laatste klachtonderdeel voerden verzoekers aan dat, hoewel was afgesproken dat de tante van moeder bij de gesprekken aanwezig zou zijn, dit niet in de bevestigingsbrief stond vermeld, dat zij slechts één dag van te voren hadden gehoord dat het aanvangstijdstip van één van de proefcontacten was gewijzigd alsmede dat de vader zich niet aan de afspraken had gehouden en de raadsonderzoeker daarop laconiek had gereageerd.

6. Nu de regiodirecteur in zijn klachtbeslissing heeft aangegeven dat de raadsonderzoeker tegenover hem heeft beaamd dat zij zich een aantal keren heeft vergist in het geslacht van minderjarige X omdat zij een meisje met dezelfde naam kende, neemt de Nationale ombudsman dit als vaststaand feit aan.

Verder acht hij het, gelet op hetgeen de regiodirecteur daarover in zijn klachtbeslissing van 20 oktober 2006 heeft opgemerkt, voldoende aannemelijk dat de raadsonderzoeker ook heeft aangegeven dat zij geen ervaring had met kinderen van de leeftijd van X.

Met betrekking tot de afspraken over de wijze waarop de proefcontacten zouden verlopen, is het volgende duidelijk geworden. Op 30 maart 2006 is aan verzoekers een brief gestuurd waarin de data van de geplande proefcontacten, de te volgen procedure en de afspraken die in dit kader met de beide ouders waren gemaakt, staan vermeld. In die brief is niet opgenomen dat de tante van verzoekster bij de proefcontacten aanwezig zou zijn. Volgens verzoekster was dit wel afgesproken maar de Raad heeft tijdens de hoorzitting bij de klachtencommissie aangegeven dat in een multidisciplinair overleg is besloten dit verzoek niet te honoreren. Hoe dit ook zij, in ieder geval heeft verzoeker na ontvangst van de brief van 30 maart 2006 telefonisch contact opgenomen met de raadsonderzoeker en haar meegedeeld dat verzoekster het van belang achtte dat haar tante bij de proefcontacten aanwezig zou zijn. De raadsonderzoeker heeft hiermee toen (alsnog) ingestemd en dit verzoekers per brief van 4 april 2006 bevestigd. Vervolgens heeft verzoekster aangegeven dat de voorgestelde data haar tante niet uitkwamen waarna in een gesprek op 27 april 2006 nieuwe data zijn vastgesteld. Kennelijk is toen afgesproken dat het proefcontact op 2 mei 2006 om 13:30 zou aanvangen. Omdat dit tijdstip de raadsonderzoekers achteraf niet uit bleek te komen, is in een brief van 28 april 2006 aangegeven dat dit aanvangstijdstip was verplaatst naar 14:00 uur.

Verder heeft verzoekster de raadsonderzoeker op 3 mei 2006 gebeld met de mededeling dat het proefcontact niet goed was verlopen. Van haar tante had zij namelijk gehoord dat de heer E. een auto naar X had gereden terwijl volgens verzoekster was afgesproken dat X het tempo van het contact zou bepalen. Daarop heeft de raadsonderzoeker gezegd dat X wel degelijk het spel bepaalde en vader zich hierbij had aangesloten, hetgeen volgens de raadsonderzoeker ook de bedoeling was. Vader hoefde namelijk niet alleen maar toe te

kijken.

7. De vraag is nu of deze gang van zaken de conclusie van verzoekers rechtvaardigt dat de raadsonderzoeker zich niet professioneel heeft opgesteld.

Hoewel het, zoals de regiodirecteur ook heeft beaamd, jammer en onzorgvuldig is geweest dat de raadsonderzoeker zich tijdens de gesprekken met verzoekers meermalen heeft vergist in het geslacht en wellicht ook in de naam en de leeftijd van X, kunnen dergelijke dingen nu eenmaal gebeuren en vormt dit op zichzelf onvoldoende reden om op basis daarvan te concluderen dat het raadsonderzoek niet zorgvuldig is uitgevoerd.

Ook in het feit dat de raadsonderzoeker heeft gezegd dat zij geen ervaring had met kinderen van de leeftijd van X ziet de Nationale ombudsman geen reden om te concluderen dat door het gebrek aan dergelijke ervaring, het raadsonderzoek niet zorgvuldig is geweest. Daarbij is het volgende van belang.

Gebleken is dat de raadsonderzoeker eerst een gesprek met beide ouders is aangegaan om te inventariseren wat de ideeën en gevoelens van de beide ouders waren en hen aan te spreken op hun verantwoordelijkheid. Vervolgens is besloten om drie proefcontacten tussen X en zijn vader tot stand te brengen. Op die manier zou inzicht verkregen kunnen worden in de kwaliteit van de vader als ouder en zou kunnen worden beoordeeld of er nog andere stappen moesten worden genomen om tot een omgangsregeling te kunnen komen. De wijze waarop deze proefcontacten moesten plaatsvinden is steeds onderwerp geweest van overleg. Zowel de teamleider als de gedragsdeskundige zijn hierbij betrokken geweest. De Nationale ombudsman is van oordeel dat de raadsonderzoeker hiermee de juiste stappen heeft gezet om tot een zorgvuldig advies ten aanzien van het door de rechter verzochte te kunnen komen. Het feit dat zij geen ervaring had met kinderen van de leeftijd van X doet hieraan niet af; het niet hebben van specifieke kennis over een bepaalde leeftijdscategorie maakt iemand namelijk nog niet ter zake ondeskundig.

8. Verder is de Nationale ombudsman van oordeel dat de raadsonderzoeker bij het opstarten van de proefcontacten voldoende oog en oor heeft gehad voor de wensen en, voor zover mogelijk, rekening heeft gehouden met de eisen die verzoekster op dit punt heeft gesteld. De Nationale ombudsman kan zich niet aan de indruk onttrekken dat de door verzoekster in dit kader aangedragen klachten zijn voortgekomen uit het feit dat de raadsonderzoeker niet mee is gegaan in haar wens om geen proefcontacten te laten plaatsvinden. In ieder geval ziet hij in deze omstandigheden geen aanleiding om aan de professionaliteit van de raadsonderzoeker te twijfelen. Integendeel, de Nationale ombudsman is van oordeel dat de raadsonderzoeker zich op dit punt juist zeer professioneel heeft opgesteld door voldoende aandacht te geven aan de angsten en zorgen die het opstarten van proefcontacten bij verzoekster teweeg bracht.

De onderzochte gedraging is op dit punt dan ook behoorlijk.

Ten aanzien van de partijdigheid van de raadsonderzoeker

9. 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. Het begrip onpartijdigheid heeft betrekking op de houding van bestuursorganen tegenover burgers en het onderwerp van de zaak. Deze houding dient vrij te zijn van vooringenomenheid en vooroordeel. Ook de schijn van partijdigheid moet worden vermeden. Van een schijn van partijdigheid kan pas sprake zijn als een gedraging van een bestuursorgaan naar objectieve maatstaven gemeten een dergelijke schijn opwekt.

10. Bij de beoordeling van dit klachtonderdeel stelt de Nationale ombudsman voorop dat, zoals ook de Raad in haar beslissing op de klacht al heeft aangegeven, het wettelijke uitgangspunt is dat het kind en de niet-verzorgende ouder recht hebben op omgang met elkaar, tenzij de rechter dit die ouder ontzegt op één van de in de wet genoemde uitgangspunten. De rechter kan op dit punt advies vragen aan de Raad, waarna de Raad in de regel een onderzoek zal instellen. De Raad heeft als taak de rechten van het kind te beschermen en daadwerkelijk op te komen voor het belang van het kind. In zaken als de onderhavige, waarin de ouders ieder een ander idee hebben over wat in het belang van het kind is en dit belang dus in het gedrang kan komen, dient het handelen van de Raad dan ook primair gericht te zijn op het vinden van oplossingen voor de gerezen problemen tussen de ouders. Voor een kind is het immers van groot belang dat het met beide ouders, ook in het geval die niet (meer) met elkaar samenleven, een relatie onderhoudt. Dit brengt voor de Raad de verplichting mee beide ouders te blijven aansporen om duurzame regelingen te treffen. Deze verplichting is ook vastgelegd in het rapport Normen 2000, Beleidsregels met betrekking tot de werkwijze van de Raad (verder: Normenrapport 2000). Volgens dit Normenrapport dient een raadsonderzoeker ouders uitdrukkelijk en consequent aan te spreken op hun gezamenlijke (opvoedings)verantwoordelijkheid. Dit met het doel een gemeenschappelijk gedragen, duurzame regeling tot stand te brengen waarbij de relatie van het kind met beide ouders wordt behouden en veiliggesteld.

11. Het omgangsrecht is dus een fundamenteel recht dat slechts met het oog op zwaarwegende belangen van het kind mag worden beperkt. Het enkele feit dat een ouder vreest dat omgang met de andere ouder niet goed zal zijn voor het kind en daardoor in zijn/haar ontwikkeling kan worden geschaad, is dan ook niet voldoende om de andere ouder het recht op omgang te ontzeggen. Het is juist aan de Raad om te onderzoeken in hoeverre een dergelijke vrees is gerechtvaardigd. Een raadsonderzoek dient te voldoen aan de uitgangspunten zoals die zijn neergelegd in het hiervóór al genoemde Normenrapport 2000. Om de rechter te adviseren dient de Raad informatie te verzamelen. In het kader van deze informatieverzameling dient in eerste instantie met de beide ouders te worden gesproken. Daarnaast kan ook met de minderjarige worden gesproken, kan informatie worden ingewonnen bij derden en multidisciplinair onderzoek plaatsvinden. Van belang is hierbij dat de Raad zelfstandig onderzoek verricht en daarbij dus niet afhankelijk is van de zienswijze van één van de ouders.

12. De Nationale ombudsman acht het, gelet op de inhoud van de tijdens het onderzoek verkregen informatie, voldoende aannemelijk dat de raadsonderzoeker tegen verzoekers heeft gezegd dat het uitgangspunt was dat er omgang tussen de vader en X moest komen alsmede verzoekster in overweging heeft gegeven om in therapie te gaan. Welke bewoordingen de raadsonderzoeker daarbij precies heeft gebruikt, is achteraf niet meer vast te stellen. Wel is duidelijk geworden dat verzoekers hierdoor het idee hebben gekregen dat de raadsonderzoeker reeds voorafgaand aan het eerste gesprek ervan was overtuigd dat er omgang moest komen en zodoende de kant van de heer E. had gekozen. Bij de beoordeling van de vraag of de raadsonderzoeker door het maken van deze opmerkingen in strijd heeft gehandeld met het verbod van vooringenomenheid, stelt de Nationale ombudsman voorop dat het wijzen van de ouders op het wettelijke uitgangspunt dat het kind recht heeft op omgang met beide ouders, en de verantwoordelijkheid van beide ouders daarin, alsmede hen te vragen bepaalde stappen te ondernemen om uit de ontstane impasse te geraken en het aannemen van een kritische houding tegenover uitspraken die de ene ouder over de andere ouder doet, voor de Raad effectieve middelen kunnen zijn om ouders te bewegen alsnog tot overeenstemming te komen. Zeker in die gevallen waarin het lijkt dat de wens van de ouders niet overeen blijkt te komen met het belang van het kind, acht de Nationale ombudsman het gerechtvaardigd dat de Raad ouders hierop aanspreekt.

13. Uit de tijdens dit onderzoek verkregen informatie, komt een beeld naar voren dat verzoekster in de gesprekken met de raadsonderzoeker meermalen haar bezwaren tegen een omgangsregeling tussen X en de heer E. uiteen heeft gezet en nadrukkelijk heeft aangegeven dat zij omgang niet in het belang van X achtte. Deze bezwaren kwamen vooral neer op het door verzoekster gestelde negatieve gedrag van de heer E. jegens haar, met name in het verleden. Daarbij noemde verzoekster onder andere de desinteresse die de heer E. tijdens haar zwangerschap en na de geboorte van X had getoond, het maken van intimiderende opmerkingen en het niet nemen van zijn verantwoordelijkheid. Deze houding van verzoekster bood, in samenhang gezien met het feit dat het omgangsrecht een fundamenteel recht is dat slechts op bepaalde, zeer beperkte, gronden mag worden beperkt, naar het oordeel van de Nationale ombudsman voldoende grond voor de door de raadsonderzoeker geuite opmerking dat de totstandkoming van een omgangsregeling uitgangspunt was alsmede verzoekster aan te raden professionele hulp te zoeken. Het behoort immers tot de taak van de raadsonderzoeker om het belang van het kind (en niet dat van de ouders) voorop te stellen en ouders te wijzen op hun verantwoordelijkheid in deze. Dat verzoekers deze opstelling van de raadsonderzoeker wellicht als onprettig hebben ervaren, brengt de Nationale ombudsman niet tot de conclusie dat de raadsonderzoeker zich in dit geval partijdig heeft opgesteld en in strijd zou hebben gehandeld met het verbod van vooringenomenheid.

De onderzochte gedraging is ook op dit punt behoorlijk.

II. Ten aanzien van de beslissing van de regiodirecteur van de Raad

Bevindingen

1. In het kader van de interne klachtbehandeling vond op 29 september 2006 een gesprek plaats tussen verzoekers, de regiodirecteur van de Raad te Rotterdam en een jurist van de Raad. Verzoekers geven aan dat zij dit een goed gesprek hadden gevonden en daarna de hoop hadden gehad dat de zaak ten goede zou keren. Na afloop van het gesprek had de regiodirecteur namelijk gezegd dat hij al de door verzoekers aangedragen punten nog diezelfde middag met de betrokken raadsmedewerkers zou bespreken en dat de mogelijkheid bestond dat er een nieuw onderzoek zou komen. Bij verzoekers had de regiodirecteur hiermee in ieder geval de indruk gewekt dat hij ervoor zou zorgen "dat het lek nu zou worden gedicht". Dit staat volgens verzoekers haaks op de uiteindelijke klachtbeslissing van de regiodirecteur van 20 oktober 2006 waarbij het merendeel van verzoekers klachten ongegrond waren verklaard.

2. De minister voor Jeugd en Gezin liet in reactie op deze klacht weten dat hij zich op dit punt eveneens aansloot bij de schriftelijke reactie van de Raad van 21 september 2007. Daarin merkt de Raad op dat verzoeker na ontvangst van de klachtbeslissing van de regiodirecteur telefonisch contact opnam met de jurist van de raadsvestiging en daarbij meedeelde dat hij het klachtgesprek had opgenomen en dat de inhoud van dat gesprek niet overeen kwam met hetgeen in de klachtbeslissing stond vermeld. Daarop liet de regiodirecteur verzoeker in een brief van 25 oktober 2007 weten dat hij het ongepast vond dat het gesprek buiten medeweten van betrokkenen was opgenomen. Verder gaf hij aan dat, nu hij reeds een beslissing op de klacht had genomen, hij enkel nog een nadere toelichting daarop kon verschaffen. De Raad vond dat de directeur hiermee op een zorgvuldige en juiste wijze had gehandeld.

3. Verzoekers hebben een bandopname van het klachtgesprek op 29 september 2006 met de regiodirecteur overgelegd, waarvan de Nationale ombudsman kennis heeft genomen. Daaruit werd duidelijk dat de regiodirecteur bij aanvang van het gesprek de klachtprocedure heeft uitgelegd. In dit kader heeft hij gezegd dat hij nu eerst verzoekers kant van het verhaal wilde horen, waarna hij diezelfde middag de klachten van verzoekers met de raadsonderzoeker zou bespreken. Op basis van die beide gesprekken zou hij vervolgens beoordelen of verzoekers klachten wel of niet gegrond waren. Bij een niet-gegrondverklaring wees hij verzoekers op de mogelijkheid om te zijner tijd tegen die beslissing in beroep te gaan.

Vervolgens werden de klachten, zoals verzoekers die hadden omschreven in hun brieven van 10 en 17 mei 2006, besproken. Verzoekers klachten werden samengevat in drie onderdelen, namelijk de klacht dat de raadsonderzoeker onvoldoende professioneel was, zij zich meermalen had vergist in de naam, leeftijd en het geslacht van X alsmede dat zij reeds tijdens het eerste gesprek met verzoekers had gezegd dat er hoe dan ook een omgangsregeling moest komen. Op al deze klachtonderdelen hebben verzoekers tijdens

het gesprek een toelichting gegeven. Daarbij hebben zij onder andere opgemerkt dat zij het vreemd vonden dat de raadsonderzoeker geen enkele ervaring had met kinderen van de leeftijd van X. Volgens verzoeker was dit duidelijk geworden toen zij aan de raadsonderzoeker vroegen hoe zij in deze situatie op X moesten reageren. Verder werd aangegeven dat de raadsonderzoeker had opgemerkt dat verzoekster in therapie moest waarbij verzoekers zich afvroegen of de raadsonderzoeker wel kon beoordelen of dit nodig was of niet. Bovendien had de raadsonderzoeker deze opmerking zonder tact gemaakt; ze had namelijk niet gevraagd of verzoekster daaraan weleens had gedacht of dat dit misschien een mogelijkheid was, maar zij had haar daartoe meer "opdracht" gegeven. Verder werd uitgebreid ingegaan op de klacht van verzoekers dat de raadsonderzoeker reeds in het eerste gesprek had gezegd dat het zou uitdraaien op een omgangsregeling. De regiodirecteur gaf in reactie hierop onder meer aan dat het uitgangspunt van de Raad inderdaad is dat er een omgangsregeling met beide ouders moet zijn en dat daarom in gesprekken wordt gezegd dat het mogelijk is dat er een omgangsregeling zal komen. Verzoekster antwoordde daarop dat dit niet als een mogelijkheid is gebracht waarop de regiodirecteur aangaf dat "daar wel een verschil in zit". Verzoekers gaven vervolgens aan dat het dus met name ging om de wijze waarop dit tegen ze was gezegd. Vervolgens werd nog aangegeven dat de heer E. op zijn werk had verkondigd dat de raadsonderzoeker tegen hem had gezegd dat er omgang zou komen. Daarop reageerde de regiodirecteur door te zeggen dat het zo kan zijn dat een raadsonderzoeker wel zegt dat een omgangsregeling een mogelijkheid is, maar dat dan één van de partijen daarmee vervolgens aan de haal gaat. Verzoeker gaf daarop aan dat het hem erom ging wat de raadsonderzoeker op dit punt tegenover hen en de heer E. had verklaard. De regiodirecteur gaf aan dit bij de raadsonderzoeker te zullen navragen. Vervolgens vroeg de regiodirecteur wat verzoekers wilden, waarop verzoekers aangaven dat zij een gedegen onderzoek wilden, waarbij naar hen werd geluisterd en aandacht aan hen zou worden besteed. Daarop gingen verzoekers nog in op de vraag hoe de proefcontacten, en het maken van de afspraken daarover, tot dan toe waren verlopen en over hetgeen hierover in het concept-raadsrapport stond vermeld. Tot slot werd nog ingegaan op het verloop van de klachtprocedure.

Beoordeling

4. Het vereiste van rechtszekerheid houdt onder meer in dat gerechtvaardigde verwachtingen van burgers en organisaties jegens bestuursorganen door die bestuursorganen worden gehonoreerd. Dit vereiste betekent onder meer dat een bestuursorgaan de gewekte verwachtingen over de wijze waarop een klacht wordt afgehandeld dient te honoreren.

5. Uit het onderzoek van de Nationale ombudsman is gebleken dat de regiodirecteur in het klachtgesprek op 29 september 2006 heeft gezegd dat hij verzoekers klachten diezelfde middag met de betrokken raadsonderzoeker zou bespreken. Of hij tijdens dit gesprek ook

heeft gezegd dat er mogelijk een nieuw raadsonderzoek zou volgen, heeft de Nationale ombudsman, gelet op de kwaliteit van de bandopname, niet kunnen vaststellen. Desondanks sluit hij echter niet uit dat de regiodirecteur dit als mogelijkheid heeft genoemd. Hoe dit ook zij, kennelijk hebben verzoekers uit de opmerkingen van de regiodirecteur afgeleid dat hij het met de zienswijze van verzoekers eens was en hierop actie zou ondernemen. Hoewel de Nationale ombudsman benadrukt dat de wijze waarop iemand de gedraging van een ander ervaart, bij uitsluiting subjectief is en derhalve ook moeilijk toetsbaar, vindt hij dat de regiodirecteur verzoekers in dit geval tijdens het klachtgesprek geen aanleiding heeft gegeven om te denken dat hij hun klachten gegrond zou verklaren.

6. Hoewel het juist is dat de regiodirecteur heeft gezegd dat hij verzoekers klachten met de raadsonderzoeker zou bespreken en er wellicht een nieuw onderzoek zou komen, heeft de regiodirecteur dit naar het oordeel van de Nationale ombudsman slechts gezegd in het kader van de algemene uitleg over het verloop van de klachtprocedure. Daarbij heeft hij duidelijk benadrukt dat het gesprek dat hij op dat moment met verzoekers voerde, diende om hun kant van het verhaal te horen waarna hij hun klachten zou bespreken met de raadsonderzoeker en haar in de gelegenheid zou stellen haar zienswijze daarover kenbaar te maken. Op die manier heeft de regiodirecteur invulling gegeven aan het in het kader van klachtbehandeling belangrijke principe van hoor en wederhoor. Hiermee heeft hij dus geenszins de indruk gewekt dat hij reden had de raadsonderzoeker *aan te spreken* op haar gedrag. Het is de Nationale ombudsman ook verder niet gebleken dat de regiodirecteur zich tijdens het klachtgesprek op 29 september 2006 op andere wijze heeft uitgelaten over de vraag of hij de klachten van verzoekers wel of niet gegrond achtte, noch dat hij de indruk heeft gewekt dat hij er reeds van overtuigd was dat hij de mening van verzoekers deelde. Integendeel, de regiodirecteur heeft juist duidelijk aangegeven dat hij pas nadat hij verzoekers en de raadsonderzoeker had gesproken, zou beoordelen of verzoekers klachten wel of niet gegrond waren.

De Nationale ombudsman deelt het standpunt van verzoekers, inhoudende dat de klachtbeslissing van de regiodirecteur van 20 oktober 2006 niet overeenkwam met de indruk die hij tijdens het klachtgesprek op 29 september 2006 zou hebben gewekt, dan ook niet.

In zoverre is de onderzochte gedraging behoorlijk.

7. Wel is het de Nationale ombudsman opgevallen dat de regiodirecteur met zijn beslissing op de klacht dat de raadsonderzoeker reeds in het eerste gesprek met verzoekers heeft gezegd dat het uit zou draaien op omgangsregeling, geen recht heeft gedaan aan hetgeen hierover tijdens het klachtgesprek op 29 september 2006 is besproken. In zijn beslissing heeft de regiodirecteur zich namelijk beperkt tot de klacht dat de raadsonderzoeker tegen de heer E. zou hebben gezegd dat er omgang zou komen terwijl tijdens het klachtgesprek uitdrukkelijk is besproken dat het verzoekers er (tevens) omging dat de raadsonderzoeker

het tot stand komen van een omgangsregeling (ook) aan hen als een voldongen feit had gepresenteerd en niet als een mogelijkheid. De regiodirecteur heeft daarop geantwoord dat daartussen wel degelijk een verschil bestaat en dat hij dit met de raadsonderzoeker zou bespreken en bij haar zou navragen wat zij in dit kader precies tegen verzoekers had gezegd. Hierop is hij echter in zijn beslissing niet meer teruggekomen.

Op dit punt heeft de regiodirecteur dus wel verwachtingen gewekt die hij niet is nagekomen waarmee hij in strijd heeft gehandeld met het vereiste van rechtszekerheid.

In zoverre is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

III. Ten aanzien van de Klachtencommissie

Bevindingen

1. Per brief van 3 november 2006 wendden verzoekers zich met hun klacht over de Raad tot de klachtencommissie. In die brief merkten zij onder andere op dat zij de gesprekken met de raadsonderzoekers, zowel de telefoongesprekken als de gesprekken op het kantoor van de Raad, hadden opgenomen. Verder gaven zij in hun klachtbrief aan dat de directeur van de Raad in zijn klachtbeslissing ten onrechte het standpunt had ingenomen dat de raadsonderzoeker had gezegd dat zij slechts had opgemerkt dat zij geen ervaring had met het laten plaatsvinden van proefcontacten met kinderen van de leeftijd van verzoeksters zoontje. Volgens verzoekers bleek uit de bandopname duidelijk dat ze in het geheel geen ervaring had met kinderen van die leeftijd. Ook merkten verzoekers op dat de raadsdirecteur tijdens het klachtgesprek een geheel andere voorstelling van zaken had gegeven over de verdere klachtafhandeling dan hetgeen uiteindelijk in zijn beslissing stond verwoord. Ook dat viel uit de bandopname af te leiden. Tot slot was door het af luisteren van de bandopnamen na te gaan dat de beweringen die de raadsonderzoeker in het kader van de klachtbehandeling tegenover de raadsdirecteur had gemaakt, niet waar waren. Het verbaasde verzoekers dan ook dat de klachtencommissie, zonder kennis te willen nemen van de bandopnamen, tot een ongegrondverklaring van hun klachten is gekomen. Zij voelen zich hierdoor niet serieus genomen en noemen de klachtbehandeling door de klachtencommissie "een complete farce".

2. De klachtencommissie nam op 30 november 2006 een beslissing op de klacht. Met betrekking tot de klacht over de door de raadsonderzoeker gemaakte opmerkingen, oordeelde de klachtencommissie - samengevat weergegeven - dat in het geval deze opmerkingen waren gemaakt, zij daarin geen reden voor kritiek zag. Met betrekking tot de door de raadsonderzoeker gekozen onderzoeksopzet overwoog de commissie dat nu het wettelijk uitgangspunt is dat het kind recht heeft op het onderhouden van een relatie met beide ouders, het niet onjuist was dat de Raad, indien er op voorhand geen contra-indicaties aanwezig zijn, kiest voor het laten plaatsvinden van proefcontacten.

Met betrekking tot de klachten over de klachtprocedure stelde de klachtencommissie vast dat zij niet kon beoordelen wat er tijdens het klachtgesprek was gezegd omdat zij slechts over de klachtbeslissing van de directeur beschikte. Zij verklaarde vervolgens ook deze klacht ongegrond.

3. In reactie op de door de Nationale ombudsman in onderzoek genomen klacht gaf de klachtencommissie aan dat in artikel 2 juncto artikel 5 van het Klachtbesluit van 25 augustus 2006 is bepaald dat het klagers vrij staat om ter onderbouwing van hun klachten materiaal aan de klachtencommissie te overleggen. Verzoekers hadden in hun klachtbrief ook aangegeven dat zij van alle gesprekken met de Raad bandopnamen hadden gemaakt. Deze bandopnamen hadden zij niet aan de klachtencommissie overlegd. De klachtencommissie heeft vervolgens besloten deze opnamen niet op te vragen omdat de opnamen zonder medeweten en instemming van de betrokken raadsmedewerkers waren gemaakt.

Beoordeling

4. Het vereiste van actieve en adequate informatieverwerving houdt in dat bestuursorganen bij de voorbereiding van hun handelingen de relevante informatie verwerven. Dit vereiste impliceert dat, in het geval een klachtencommissie een onderzoek instelt naar de gegrondheid van de klacht, het daarbij in beginsel kennis dient te nemen van alle door betrokkenen aangedragen informatie die kan bijdragen aan de vaststelling van de feiten en de daaropvolgende oordeelsvorming. Klachtbehandeling strekt er immers onder meer toe geschonden vertrouwen te herstellen. Om die functie te kunnen vervullen dient de behandeling van een klacht uiterst zorgvuldig te geschieden waarbij voldoende open oog en oor voor de klacht wordt geboden. Daarbij is het, voordat tot een oordeel wordt gekomen, van belang dat een zo goed mogelijk beeld wordt gevormd van hetgeen er is gebeurd. Op die manier voelen klagers zich serieus genomen en wordt het vertrouwen in de onbevooroordeeldheid van de klachtbehandelende instantie gediend. Dit leidt er onder andere toe dat een klachtbehandelende instantie in beginsel kennis moet nemen van al het door betrokkenen aangedragen materiaal dat de waarheidsvinding kan dienen.

5. De grief van verzoekers zoals zij die ter beoordeling hebben voorgelegd aan de klachtencommissie, had met name betrekking op de bejegening door de raadsonderzoeker en de daaropvolgende handelwijze van de directeur van de Raad. Daarin zat voor hen de meeste pijn; zij voelden zich door hen niet gehoord en niet serieus genomen. Het was vervolgens aan de klachtencommissie om voldoende gehoor te geven aan verzoekers klacht en in dat kader na te gaan wat er precies tijdens de diverse gesprekken was voorgevallen. Daarbij is niet alleen van belang dat wordt vastgesteld wat er precies door wie is gezegd maar ook in welke context de opmerkingen zijn gemaakt. Nu de verklaringen over de wijze waarop deze gesprekken waren verlopen en wat er precies tijdens die gesprekken was gezegd, uiteen liepen en ook niet op andere wijze kon worden

achterhaald wat er daadwerkelijk tussen verzoekers en de raadsonderzoeker c.q. directeur was besproken, was kennisname van de bandopnamen de enige mogelijkheid om hierover duidelijkheid te verkrijgen. De klachtencommissie heeft dit echter niet willen doen omdat de opnamen zonder medeweten en zonder instemming van de betrokken raadsonderzoekers waren gemaakt.

6. De Nationale ombudsman hecht eraan in dit verband voorop te stellen dat het niet strafbaar is om gesprekken waaraan wordt deelgenomen op te nemen; ook niet als de ander daarover niet is geïnformeerd. Uiteraard is het wel een kwestie van fatsoen om de ander, voorafgaand aan een dergelijke opname, daarover in kennis te stellen. Een dergelijke handelwijze geniet ook zeker de voorkeur van de Nationale ombudsman maar, het zij nogmaals gezegd, nodig is het niet. De vraag is echter of, in het geval die ander niet wist dat het gesprek werd opgenomen, deze opnamen mogen worden *gebruikt* en dus openbaar mogen worden gemaakt. Het enkele feit dat een dergelijke toestemming van de ander ontbreekt, maakt het gebruik van de opnamen niet zonder meer ontoelaatbaar. Steeds zal de afweging moeten worden gemaakt of er een goede reden is om van een dergelijke opname gebruik te maken. Daarbij zullen onder meer de argumenten én de positie van beide partijen moeten worden betrokken.

7. Omdat het in dit geval ging om gebruik van een bandopname in een klachtprocedure, had de klachtencommissie moeten beoordelen of kennisname van de opnamen van belang was om tot een zorgvuldige klachtbehandeling te kunnen komen. Overigens had zij, alvorens die afweging te maken, in ieder geval eerst bij de raadsmedewerkers na moeten vragen of zij tegen het beluisteren van de opnamen bezwaar hadden en zo ja, waarom. Vervolgens had dan een belangenafweging kunnen plaatsvinden. Daarbij had de klachtencommissie in overweging moeten nemen dat de betrokken raadsmedewerkers de gesprekken in het kader van hun beroepsuitoefening hebben gevoerd en de voornaamste grief van verzoekers de bejegening betrof waarbij de bewijslast vaak een probleem is omdat er geen onafhankelijke getuigen zijn, waardoor kennisname in het kader van de waarheidsvinding essentieel is. Naar het oordeel van de Nationale ombudsman had de klachtencommissie verzoekers dan ook de gelegenheid moeten geven de bandopname te overleggen. Slechts op die manier zou recht zijn gedaan aan verzoekers klacht. Door dit na te laten heeft de klachtencommissie in strijd gehandeld met het vereiste van actieve en adequate informatieverwerving.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

8. Overigens merkt de Nationale ombudsman in dit kader nog op dat hij het niet juist vindt dat de klachtencommissie de klacht over de directeur van de Raad ongegrond heeft verklaard met de overweging dat zij niet kon beoordelen wat er tijdens het klachtgesprek was gezegd. Indien na onderzoek van een klacht door een klachtinstantie wordt geconstateerd dat niet kan worden vastgesteld of de door klager gestelde gedraging zich daadwerkelijk heeft voorgedaan, zoals hier kennelijk het geval was, is het niet mogelijk om

een uitspraak te doen over de gegrondheid van de klacht. Het is in die gevallen dus niet mogelijk om een oordeel te geven. De klachtinstantie moet zich dan van het geven van een oordeel onthouden in plaats van de klacht als ongegrond af te doen.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van Raad voor de Kinderbescherming te Rotterdam is niet gegrond.

De klacht over de onderzochte gedraging van de regiodirecteur van de Raad voor de Kinderbescherming te Rotterdam is:

gegrond ten aanzien van:

- de klacht dat de regiodirecteur zijn tijdens het klachtgesprek op 20 oktober 2006 gedane toezegging dat hij bij de raadsonderzoeker zou navragen of zij het tot stand brengen van een omgangsregeling als mogelijkheid of als voldongen feit heeft gepresenteerd, niet is nagekomen wegens schending van het vereiste van rechtszekerheid;

niet gegrond ten aanzien van:

- de klacht dat de klachtbeslissing van de regiodirecteur niet overeen kwam met de indruk die hij tijdens het gesprek op 29 september 2006 bij verzoekers zou hebben gewekt.

De klacht over de onderzochte gedraging van de klachtencommissie is gegrond, wegens strijd met het vereiste van actieve en adequate informatieverwerking.

Onderzoek

Op 22 mei 2007 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer B. en mevrouw D. te Rotterdam, met een klacht over een gedraging van de Raad voor de Kinderbescherming te Rotterdam, de regiodirecteur van de Raad voor de Kinderbescherming te Rotterdam en de Klachtencommissie IV van de Raad te Utrecht.

Naar de gedraging van de Raad en de regiodirecteur van de Raad werd een onderzoek ingesteld. In het kader van dit onderzoek werd de minister van Justitie verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Daarnaast werden de betrokken raadsonderzoeker en de regiodirecteur van de Raad gelegenheid geboden om commentaar op de klacht te geven. Zij maakten van deze gelegenheid geen gebruik. De minister voor Jeugd en Gezin (die gedurende het onderzoek als verantwoordelijk bestuursorgaan moest worden aangemerkt) heeft uiteindelijk op de klacht gereageerd. Vervolgens werden verzoekers in de gelegenheid gesteld om op de verstrekte inlichtingen te reageren.

Ook naar de gedraging van de klachtencommissie werd een onderzoek ingesteld.

In dit kader werd de klachtencommissie verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Nadat de reactie van de klachtencommissie was ontvangen, werden verzoekers in de gelegenheid gesteld daarop te reageren.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. De reactie van de Raad voor de Kinderbescherming gaf aanleiding het verslag op een enkel punt aan te vullen.

Verzoekers gaven binnen de gestelde termijn geen reactie.

Informatieoverzicht

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

Het verzoekschrift aan de Nationale ombudsman van 21 mei 2007, met daarbij gevoegd de stukken uit de interne klachtprocedure bij de Raad.

De brief van verzoekers van 5 juni 2007 met daarbij gevoegd het raadsrapport van 22 juni 2006.

De schriftelijke reactie van de Klachtencommissie IV, ontvangen op 3 juli 2007.

Het standpunt van de minister voor Jeugd en Gezin van 3 oktober 2007. Bij zijn reactie zond de minister onder meer de volgende stukken mee:

de schriftelijke reactie van de Raad van 21 september 2007 op de door de Nationale ombudsman in onderzoek genomen klacht;

de beschikking van de rechtbank Rotterdam d.d. 21 juli 2005;

de beschikking van de rechtbank Rotterdam d.d. 6 juli 2007;

afschriften van de correspondentie tussen verzoekers en de Raad.

De door verzoekers opgestuurde bandopname.

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond