



Rapport

Klacht

Verzoekers klagen erover dat de gezinsvoogd (en haar teamleider) van Bureau Jeugdzorg Haaglanden:

het plan van aanpak niet in overleg met hen heeft opgesteld

het verzoekschrift tot machtiging uithuisplaatsing betreffende één van de minderjarigen en het plan van aanpak betreffende alle drie de minderjarigen, niet heeft geactualiseerd;

in het plan van aanpak veel onjuistheden heeft vermeld, geen bronnen heeft vermeld, geen reëel beeld van de actuele situatie heeft geschetst, maar heeft geput uit contacten van meer dan één jaar geleden, haar conclusies niet heeft onderbouwd;

de toezegging dat de rechter voorafgaand aan de zitting zou worden geïnformeerd over de actuele situatie, niet is nagekomen;

hen niet, althans niet voldoende, heeft geïnformeerd over het welzijn en de ontwikkeling van de kinderen;

hen niet, of nauwelijks, in contact heeft gebracht met de kinderen.

Verder klagen verzoekers erover dat de directeur van Bureau Jeugdzorg Haaglanden/Zuid-Holland het oordeel van de Klachtencommissie van 6 januari 2009 heeft overgenomen terwijl met dit oordeel geen recht is gedaan aan hun klachten.

Zo heeft de klachtencommissie:

zich in haar beoordeling op de klacht dat het verzoekschrift tot machtiging uithuisplaatsing en het plan van aanpak van alle kinderen niet waren aangepast aan de nieuwe situatie, slechts uitgelaten over het verzoekschrift;

de klacht dat het plan van aanpak niet in overleg met verzoekers is opgesteld, opgevat als een klacht of verzoekers dit plan wel of niet ter inzage hebben ontvangen;

zich niet bevoegd verklaard een oordeel te geven over de zorgvuldigheid en onderbouwing van het plan van aanpak.

BEOORDELING T.A.V. HET OPTREDEN VAN bureau jeugdzorg

12. De kern van de klachten zoals omschreven in de klachtomschrijving, komt er eigenlijk op neer dat de heer en mevrouw W. ontevreden zijn over de handel- en werkwijze van BJZ. Dit komt op twee punten voornamelijk tot uiting, namelijk in de wijze waarop de heer en mevrouw W. als ouders betrokken zijn bij zowel het opstellen van de plannen van aanpak als de actualisatie daarvan, als in de manier van werken van BJZ, waarbij de vraag

speelt of recht is gedaan aan hun rol als ouders. De beoordeling van de Nationale ombudsman spitst zich dan ook op deze twee aspecten toe.

Ten aanzien van het betrekken van verzoekers bij het opstellen van het plan van aanpak.

13. Het beginsel van fair play houdt voor overheidsinstanties in dat zij burgers de mogelijkheid geven hun procedurele kansen te benutten. Van BJZ mag daarom worden verwacht dat de plannen van aanpak op basis van de hiertoe opgemaakte procedures opgesteld worden, zeker nu deze plannen een grote rol spelen in rechterlijke procedures waarin beslissingen worden genomen die diep ingrijpen in het leven van ouders en kinderen.

14. Voor de uitvoering van de taken van BJZ zijn er een aantal kaders gesteld die onder andere zijn terug te vinden in de wet en het handboek Deltamethode Gezinsvoogdij. Artikel 13 van de Wet op de Jeugdzorg (zie achtergrond) bepaalt in ieder geval dat de taken worden uitgevoerd op basis van een plan dat is afgestemd op de behoeften van de cliënt. Het plan wordt niet vastgesteld dan na overleg met de cliënt. BJZ schrijft dus in overleg met de cliënt een plan van aanpak, waarin de doelen die met de ondertoezichtstelling of de voogdij worden beoogd, staan omschreven.

15. Daarnaast maakt BJZ gebruik van het handboek Deltamethode Gezinsvoogdij (versie 2.0, verschenen april 2008). Versie 1.0 verscheen in februari 2007. Hierin staat over de uitgangspunten Deltamethode vermeld: "Planmatig werken staat voor het op gestructureerde wijze betrekken van de ouders en de jeugdige bij het plan van aanpak. In dit plan van aanpak wordt gezocht naar werkdoelen die zowel door de gezinsvoogd als de ouders en de jeugdige worden onderschreven. Dit gebeurt op transparante wijze, waarbij de doelen gezamenlijk worden geformuleerd, en vastgelegd in het plan van aanpak en in de loop van de ondertoezichtstelling worden geëvalueerd."

16. Nadat de plannen van aanpak zijn opgesteld door BJZ hebben er twee gesprekken plaatsgevonden met de heer en mevrouw W. over de plannen van aanpak, die gedateerd zijn op 24 oktober 2008 en 14 mei 2009.

De Nationale ombudsman merkt als eerste op dat deze gesprekken hebben plaatsgevonden nadat de plannen van aanpak al waren vastgesteld (9 juli 2008). De Nationale ombudsman is van mening dat hierdoor niet gesproken kan worden van "het op gestructureerde wijze betrekken van de ouders en de jeugdige bij het plan van aanpak". De Nationale ombudsman kan verder uit het dossier niet opmaken dat de ouders en/of de jeugdigen eerder op gestructureerde wijze betrokken zijn bij het opstellen van het plan van aanpak. Er wordt ook door BJZ schriftelijk aan de klachtencommissie impliciet erkend dat er geen overleg heeft plaatsgevonden tussen de ouders/jeugdige en BJZ over de plannen van aanpak.

17. De Nationale ombudsman is dan ook van oordeel dat BJZ zich niet aan de daartoe opgestelde procedure heeft gehouden bij het opstellen van de plannen van aanpak. Daarbij heeft BJZ de heer en mevrouw W. niet de kans gegund zich de rol van betrokken ouders toe te eigenen door de ouders in de procedure op een volwaardige manier mee te nemen in de totstandkoming van de plannen van aanpak. BJZ had bij aanvang van de werkzaamheden de ouders moeten betrekken door met hen te bespreken wat er nodig is om de ondertoezichtstelling te beëindigen (waaraan moet worden gewerkt), wat alle partijen eraan gaan doen om dit te bereiken en waaraan iedereen zich vervolgens moet houden. Dit proces had BJZ actief moeten monitoren door telkens navraag te doen bij de ouders en de jeugdigen naar de stand van zaken, hen te motiveren concrete stappen te zetten, hen aan te spreken op eventueel niet nagekomen afspraken, door te vragen bij eventuele tegenstrijdigheden in verhalen, hen te betrekken bij het actualiseren van de plannen van aanpak en tot nieuwe afspraken te komen na aanpassing van de plannen van aanpak. Op deze manier was er draagvlak en vertrouwen gecreëerd bij alle partijen om zo snel en effectief mogelijk het beoogde doel te bereiken, namelijk opheffing van de ondertoezichtstelling.

Door de ouders onvoldoende te betrekken bij het opstellen van het plan van aanpak heeft Bureau Jeugdzorg in strijd gehandeld met het beginsel van fair play.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

Ten aanzien van de opstelling van de gezinsvoogd.

18. Het beginsel van professionaliteit houdt voor ambtenaren met een bijzondere training of opleiding in dat zij jegens burgers overeenkomstig de standaarden van hun beroepsgroep dienen te handelen. Van BJZ mag verwacht worden dat het een professionele organisatie is, die als zodanig handelt. Dit impliceert dat van de gezinsvoogd een actieve en betrokken werkhouding verlangd mag worden. De gezinsvoogd dient het belang van het kind voor op te stellen en dient vanuit dat belang zijn beslissingen te nemen, mede gesteund op voldoende en afgewogen informatie.

19. Betreffende het actualiseren van de rapporten is de onderzoekshouding van de gezinsvoogd van groot belang. Dit komt onder meer naar voren in de beleidsregels die hierover zijn opgesteld. Aan de medewerkers van BJZ wordt kenbaar gemaakt dat onderzoeken het verzamelen is van feiten, gebeurtenissen en omstandigheden die van belang zijn om te bepalen in welke mate het kind wordt bedreigd in zijn ontwikkeling. Onderzoeken betekent dat de gezinsvoogd naar feiten en soms naar bewijzen op zoek gaat. Dat betekent dat de gezinsvoogd bij informatie die voor meerdere uitleg vatbaar is, probeert te achterhalen wat er feitelijk aan de hand is. Een belangrijke basisvaardigheid hierbij is het observeren, doorvragen en de aangeleverde informatie op betrouwbaarheid te onderzoeken.

20. De Nationale ombudsman constateert uit het onderzoek dat er zowel feitelijke fouten staan in het dossier, als fouten in de zin van het vermelden van niet actuele informatie door een onderzoekshouding van de gezinsvoogd die niet overeenkomt met de daartoe gestelde eisen.

21. Deze onnauwkeurigheden worden door BJZ wel erkend, maar deze zijn verder niet in het dossier aangepast. De Nationale ombudsman is van mening dat de fouten, (verwisseling van namen, verkeerde data en geen bronvermeldingen) voorkomen hadden kunnen worden, indien de ouders betrokken waren bij de totstandkoming van de rapportages. Doordat dit niet gebeurd is en doordat de fouten niet zijn aangepast hebben de ouders een terecht gevoel van 'niet serieus genomen worden' gekregen.

22. De Nationale ombudsman stelt zich op het standpunt dat juist door de complexe familieverhoudingen er alle reden is voor de gezinsvoogd om te proberen de informatie te verifiëren, en ook voor te leggen aan verzoekers. Er dient daarbij een duidelijk onderscheid gemaakt te worden tussen feiten en meningen van betrokkenen. Ook de gezinsvoogd moet zich onthouden van uitspraken die buiten zijn deskundigheid liggen. Uit een rapport moet dus duidelijk blijken wat de mening is van de gezinsvoogd en van andere betrokkenen en op basis van welke feiten ieder tot die conclusie is gekomen. Mening en vermoedens moeten zeker niet als feiten worden gepresenteerd.

23. In dit geval zijn er, nadat in september 2007 het raadsrapport is opgemaakt, geen andere betrokkenen meer geïnterviewd voor de later opgestelde plannen van aanpak. Hierdoor is er geen mogelijkheid genomen om informatie te verwerven over de situatie, die van toepassing was na september 2007. Het feit dat één van de dochters op dat moment bij de grootouders woonde, met wie de heer en mevrouw W. een verstoorde relatie hadden maar desondanks als een belangrijke bron gezien worden door BJZ, maakt in de optiek van de Nationale ombudsman de kwestie extra gevoelig. Dit had voor de gezinsvoogd in ieder geval reden moeten zijn zich ook op andere wijze te laten informeren over de situatie van de dochter.

24. De Nationale ombudsman is van oordeel dat BJZ zich niet professioneel heeft opgesteld bij de aanpak van deze zaak en in de daarbij behorende opbouw van het dossier. Het zou daarom van professionaliteit getuigen indien in ieder geval de aanwijsbare fouten in samenspraak met de ouders hersteld zouden worden, zodat het dossier geen fouten meer bevat, waarop later wellicht teruggekomen kan worden door BJZ. Het is namelijk een absoluut vereiste dat de informatie die BJZ verstrekt aan de rechtbank op basis waarvan deze een uitspraak zal doen in het kader van bijvoorbeeld een ondertoezichtstelling, correct en actueel is. De onderzoekshouding van een gezinsvoogd moet zo zijn dat hij dit altijd waarmaakt. Alleen door deze houding kan de schijn van eenzijdig naar een bepaalde conclusie toe redeneren worden voorkomen. De Nationale ombudsman hecht eraan in dit kader op te merken dat ouders zich bij een ondertoezichtstelling of uithuisplaatsing van een kind, in een uitermate kwetsbare en

afhankelijke positie bevinden en zich vaak machteloos voelen tegenover BJZ. Van BJZ vraagt dit een specifieke alertheid om in houding en gedrag ten opzichte van de ouders die ongelijkheid meer in balans te brengen.

De houding van BJZ was op dit punt onvoldoende professioneel. Ook op dit onderdeel is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

BEOORDELING T.A.V. DE KLACHTBEHANDELING

3. Het motiveringsvereiste houdt in dat het handelen van overheidsinstanties feitelijk en logisch wordt gedragen door een kenbare motivering. Dit brengt mee dat bij de beoordeling van een klacht het oordeel van de onafhankelijke klachtencommissie door het bestuursorgaan kan worden gevolgd, indien dit oordeel feitelijk en logisch gedragen wordt door een kenbare motivering en dat zij op alle argumenten die bij het besluit een rol kunnen spelen zijn ingegaan.

4. Op basis van het onderzoek stelt de Nationale ombudsman zich op het standpunt dat het ter inzage krijgen, zoals verwoord door de klachtencommissie niet gelijk staat aan het in de Deltamethode omschreven totstandkoming van de plannen van aanpak. Uit de motivering van de klachtencommissie komt niet naar voren hoe zij is gekomen tot het gelijkstellen van “ter inzage krijgen” aan “door alle partijen worden onderschreven”. In de praktijk kan het voorkomen dat het niet mogelijk is tot een plan van aanpak te komen die door alle partijen wordt gedragen. Echter de klachtencommissie heeft hiertoe geen onderzoek gedaan en gaat ervan uit dat het “ter inzage krijgen” voldoende is om de klacht ongegrond te verklaren.

5. De Nationale ombudsman gaat ervan uit dat de overweging van de klachtencommissie betreffende het geen oordeel kunnen geven over de inhoudelijke zorgvuldigheid/onderbouwing van de plannen van aanpak gebaseerd is op een beginsel uit de Algemene Wet Bestuursrecht. Een aantal beslissingen die Bureau Jeugdzorg in het kader van de uitoefening van ondertoezichtstelling neemt, zijn niet gericht op ‘rechtsgevolg’. In dat geval gelden wel de zorgvuldigheidseisen van de Algemene wet bestuursrecht voor het nemen van een besluit, maar staat voor betrokkene geen rechtsbescherming open. Zo is het opstellen en vaststellen van het hulpverleningsplan geen besluit in de zin van de Algemene wet bestuursrecht. In sommige gevallen kan het hulpverleningsplan bepaalde beslissingen bevatten die kunnen worden beschouwd als een schriftelijke aanwijzing aan de ouder met gezag of aan de minderjarige. In dat geval staat tegen die beslissing wel de normale rechtsbescherming voor een schriftelijke aanwijzing, namelijk beroep bij de kinderrechter, open.

6. De klachtencommissie neemt in de overweging wel mee dat de teamleider heeft erkend dat er fouten zitten in het dossier, maar toch wordt de klacht ongegrond verklaard. De motivering waarom “de klacht niet zonder meer gegrond is” ontbreekt verder volledig. Wel

wordt de overweging meegegeven dat het niet aan de klachtencommissie is om een oordeel te geven over de inhoudelijke zorgvuldigheid/onderbouwing waarmee BJZ de diverse rapportages opstelt, aangezien dit de bevoegdheid is van de rechtbank. Gezien het feit dat het hier niet gaat om een inhoudelijke beoordeling van de plannen van aanpak, maar het slechts gaat om “slordigheden”, die voorkomen dan wel gecorrigeerd hadden kunnen worden stelt de Nationale ombudsman zich op het standpunt dat het ongegrond verklaren van deze klacht te kort door de bocht is geweest. Het zou van professionaliteit getuigen indien deze klacht meteen verholpen was indien men gezamenlijk de plannen van aanpak gecorrigeerd had op de ingeslopen onjuistheden. Op dit punt was zeker een rol voor de klachtencommissie neergelegd.

7. Alles overwegende stelt de Nationale ombudsman vast dat er is gehandeld in strijd met het motiveringsbeginsel. In dit geval werd het oordeel van de commissie immers in ieder geval niet gedragen door een deugdelijke en voor verzoekers kenbare motivering.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Stichting Bureau Jeugdzorg Haaglanden, is gegrond:

ten aanzien van de klacht dat ouders onvoldoende zijn betrokken bij het opstellen van het plan van aanpak wegens schending van het beginsel van fair play;

ten aanzien van de houding van de gezinsvoogd, wegens schending van het beginsel van professionaliteit;

ten aanzien van de klachtbehandeling wegens schending van het motiveringsbeginsel.

Aanbeveling

De Nationale ombudsman geeft de Stichting Bureau Jeugdzorg Haaglanden in overweging om:

Binnen Bureau Jeugdzorg de geldende Deltamethode Gezinsvoogdij nogmaals onder de aandacht te brengen van de medewerkers en daarbij te benadrukken dat bij het opstellen van een plan van aanpak in een vroeg stadium de ouders en de jeugdige actief betrokken moeten worden om zo voldoende draagvlak te creëren voor de totstandkoming van concrete doelen ten behoeve van de ontwikkeling van de jeugdige.

Het dossier van verzoekers bij BJZ op data en namen te controleren en daar waar nodig te corrigeren in overleg met verzoekers ten behoeve van een juiste en betrouwbare

dossiervorming.

Onderzoek

Op 11 maart 2009 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer en mevrouw W. te 's-Gravenhage, ingediend door mevrouw Gommans van het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg te Rotterdam met een klacht over een gedraging van het Bureau Jeugdzorg te Haaglanden.

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

In het kader van het onderzoek werd de directeur van Bureau Jeugdzorg verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van stukken die op de klacht betrekking hebben. Tijdens het onderzoek kregen de directeur van Bureau Jeugdzorg en verzoekers 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.

De reactie van Bureau Jeugdzorg gaf aanleiding het verslag op een enkel punt te wijzigen en aan te vullen.

De gemachtigde van verzoekers gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Informatieoverzicht

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

Het verzoekschrift met bijlagen d.d. 11 maart 2009;

De schriftelijke reactie van de directeur Bureau Jeugdzorg Haaglanden met bijlagen van 13 augustus 2009;

De nadere reactie van verzoekers van 24 september 2009.

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

BEVINDINGEN T.A.V. DE KLACHTBEHANDELING

Zienswijze verzoekers

BEVINDINGEN T.A.V. HET OPTREDEN VAN bureau Jeugdzorg

Algemeen

De drie kinderen van verzoekers staan sinds 6 november 2007 onder toezicht van Bureau Jeugdzorg Haaglanden (verder BJZ). Op 4 november 2008 heeft de kinderrechter bij beschikking de ondertoezichtstelling verlengd tot 6 november 2009, waarbij tevens machtiging is verleend een minderjarige uit huis te plaatsen in een netwerkpleeggezin.

Zienswijze verzoekers

1. De heer en mevrouw W. schrijven in hun klacht aan de Nationale ombudsman teleurgesteld te zijn in de houding van de gezinsvoogd ten opzichte van hun rol en betrokkenheid als ouders. Deze teleurstelling wordt ook geuit middels aangehaalde voorbeelden in brieven aan BJZ en de klachtencommissie.
2. Een veel terugkomend onderwerp is de manier waarop de plannen van aanpak tot stand zijn gekomen. De heer en mevrouw W. betreuren het dat deze plannen zonder enig overleg met hen zijn opgesteld. BJZ heeft naar hun mening veelvuldig gebruik gemaakt van de raadsrapportage die al op 25 september 2007 werd opgemaakt. Hierdoor is er geen rekening gehouden met de in hun ogen gewijzigde situatie na september 2007. Een gevolg hiervan is dat er verouderde informatie terecht gekomen is in de plannen van aanpak. Naar de mening van de heer en mevrouw W. geven de plannen van aanpak dus een vertekend beeld van de werkelijkheid op dat moment.
3. Tevens stellen de heer en mevrouw W. dat zij bij BJZ meerdere malen hebben aangegeven dat er feitelijke onjuistheden in de plannen van aanpak stonden. Er zijn bijvoorbeeld namen verwisseld, verkeerde data gebruikt en er staan geen bronvermeldingen in de plannen van aanpak.
4. Ook het feit dat de ouders van de heer en mevrouw W. door BJZ als een belangrijke bron werd gezien om informatie te verkrijgen over de kinderen, is voor verzoekers moeilijk te begrijpen. Zij hebben namelijk al meer dan twee jaar geen contact met deze ouders. De heer en mevrouw W. zijn dan ook van mening dat juist hierdoor, BJZ ook andere belanghebbenden had moeten vragen naar de situatie van de kinderen om zo een volledig en meer objectief beeld te krijgen over de huidige situatie. Het feit dat dit beeld ontbrak, heeft er zelfs toe geleid dat BJZ een verzoekschrift tot uithuisplaatsing heeft ingediend voor een dochter die op dat moment alweer thuis woonde.
5. Tenslotte merken de heer en mevrouw W. op dat de samenwerking met BJZ nauwelijks van de grond is gekomen. BJZ heeft hen niet geïnformeerd over de situatie van hun dochter die in een pleeggezin verbleef. Ook was er nauwelijks contact met hun andere twee dochters. De heer en mevrouw W. voelen zich door BJZ als ouder dan ook totaal buiten spel gezet.

Zienswijze Bureau Jeugdzorg

6. BJZ geeft aan dat de teleurstelling van de heer en mevrouw W. over de mate waarin de gezinsvoogd recht heeft gedaan aan hun rol en betrokkenheid als ouders, niet wordt opgevat als een verwijt over het optreden van de gezinsvoogd. Bij de uitvoering van een ondertoezichtstelling richt de gezinsvoogd zich in eerste instantie op het belang van de kinderen. Dit kan ertoe leiden dat werkpunten worden besproken waarin ouders zich niet kunnen vinden, hetgeen tot een (ogenschijnlijke) belangentegenstelling kan leiden.

7. In reactie op de in onderzoek genomen klachten merkt BJZ op dat een verlengingsverzoek (met het plan van aanpak) uiterlijk acht weken voor het aflopen van de ondertoezichtstelling moet zijn ingediend bij de rechtbank. Aanvullingen of wijzigingen kunnen voorafgaand aan de zitting nog worden toegezonden of ter zitting meegedeeld. Bij de aanvang van de ondertoezichtstelling is een beperkt plan van aanpak opgesteld met als doel eerst met spoed de benodigde hulp te kunnen realiseren. De heer en mevrouw W. waren het niet met dit plan van aanpak eens. Hun aanvullingen/correcties zijn aan het betreffende plan gehecht en toegezonden aan de rechtbank. Dit plan is uitgebreid met ouders besproken. Ook het huidige plan van aanpak is in overleg met betrokkenen opgesteld. Hetgeen daarin staat, is steeds onderwerp van gesprek geweest. Verwezen wordt naar een tweetal gespreksverslagen die op 24 oktober 2008 en 14 mei 2009 zijn gedateerd. Betrokkenen hebben echter niet dezelfde visie op de problematiek waardoor er ook discussie is over de correctheid van de inhoud van het plan van aanpak.

8. Over het feit dat de Kinderrechter pas vlak voorafgaand aan de zitting was geïnformeerd over de actuele situatie van één van de dochters (namelijk dat zij op dat moment al thuis woonde), stelt BJZ dat het zorgvuldig was geweest als het verzoekschrift tot uithuisplaatsing direct was ingetrokken op het moment dat het besluit daartoe was genomen. Doordat de gezinsvoogd de week voor de zitting ziek was, is het verzoekschrift tot machtiging uithuisplaatsing pas ingetrokken op het moment dat de zitting zou beginnen. BJZ begrijpt dat dit voor gevoelens van onrust heeft gezorgd bij de heer en mevrouw W. Deze klacht verklaarde BJZ dan ook alsnog gegrond. De teamleider van BJZ heeft de heer en mevrouw W. hiervoor verontschuldigen aangeboden.

In reactie op het toegestuurde verslag van bevindingen merkte BJZ op dat het destijds het verzoekschrift tot uithuisplaatsing had ingediend omdat het eerst zeker wilde zijn dat deze recente ontwikkeling zich doorzette. Dit had dus niet te maken met het feit dat BJZ slecht zou zijn geïnformeerd.

9. Betreffende de belanghebbenden die bij het opstellen van de plannen van aanpak betrokken worden, stelt BJZ dat de gezinsvoogd een neutrale positie dient in te nemen en vanuit zijn taakstelling ook contact op moet nemen met andere belanghebbenden. Hieruit volgt dat BJZ in voorkomende gevallen contact dient op te nemen met betrokkenen en belanghebbenden dient te informeren over een besluit dat BJZ wil nemen, ook als cliënten

hiermee niet akkoord gaan.

10. BJZ heeft aangegeven dat de beperkte beschikbaarheid van de gezinsvoogd ertoe heeft geleid dat een beperkt plan van aanpak voor het eerste jaar van de ondertoezichtstelling is opgesteld. Tijdens de behandeling van de klachten door de klachtencommissie van BJZ is door BJZ erkend dat door de beperkte beschikbaarheid van de gezinsvoogd, enkele onnauwkeurigheden (zoals verwisseling van namen en verkeerde data) in de plannen zitten, die in de toekomstige plannen niet meer voor zullen komen. Ook heeft BJZ, volgens de klachtencommissie, erkend dat op sommige plaatsen in het plan van aanpak, de bronvermelding ontbreekt.

11. Tenslotte was het BJZ nog niet bekend dat de verzoekers vinden dat zij niet of onvoldoende zijn geïnformeerd over het welzijn en de ontwikkeling van hun kinderen, waarbij de gezinsvoogd verzoekers ook niet of nauwelijks in contact zou hebben gebracht met hun kinderen. BJZ stelt dat twee van de drie dochters thuis wonen en dat de gezinsvoogd de ouders informeert over de ontwikkelingen van hun dochter die momenteel wordt opgevangen in een netwerkpleeggezin, voor zover het Privacyreglement van Bureau Jeugdzorg dat toestaat.

1. De heer en mevrouw W. schrijven aan de Nationale ombudsman teleurgesteld te zijn over de uitspraak van de klachtencommissie. De klachtencommissie is van mening dat de ouders de plannen van aanpak ter inzage hebben gekregen. Het ter inzage krijgen van de plannen van aanpak is echter niet wat de ouders voor ogen hadden bij het in gezamenlijkheid opstellen van deze plannen. De gemaakte fouten werden wel erkend, maar de klacht werd desondanks niet gegrond verklaard. Dit zou mede komen door het feit dat de klachtencommissie niet bevoegd is om inhoudelijk een oordeel uit te spreken over de plannen van aanpak. Na deze uitspraak hadden verzoekers wederom het gevoel niet serieus genomen te zijn.

Zienswijze Bureau Jeugdzorg

2. De klachten van verzoekers over het handelen van de Klachtencommissie en het overnemen van dit oordeel door de directeur van Stichting Bureau Jeugdzorg Haaglanden wordt niet gedeeld. BJZ is van mening dat de Klachtencommissie de klachten van verzoekers zorgvuldig en binnen de grenzen van haar bevoegdheid heeft beoordeeld. Het oordeel en de aanbevelingen zijn daarom terecht door de directeur overgenomen.

Slotbeschouwing

Het feit dat je kinderen onder toezicht worden gesteld en zelfs uit huis worden geplaatst, is voor de meeste ouders een ingrijpende gebeurtenis. Het is niet gemakkelijk de opvoeding van je kinderen niet meer zelf in de hand te hebben maar daarin afhankelijk te zijn van de inschatting en beslissingen van de gezinsvoogd. Het uitgangspunt bij een

ondertoezichtstelling is echter wel dat ouders zoveel mogelijk zelf verantwoordelijk blijven voor de opvoeding, daarin gesteund door de gezinsvoogd. Om te kunnen komen tot een voor het kind goed opvoedingsklimaat is het van belang dat er tussen de ouders en de gezinsvoogd een goede werkrelatie ontstaat. Zowel de ouders als de gezinsvoogd moeten zich hiervoor inspannen waarbij voor de gezinsvoogd geldt dat hij zich bewust moet zijn van de afhankelijke relatie waarin ouders zich bevinden en de gevoelens die dit wellicht bij hen oproept. Hoewel in beginsel niet voor niets tot een ondertoezichtstelling wordt besloten, mag dit er niet toe leiden dat ouders zich totaal buiten spel voelen gezet.

In deze zaak was het niet zozeer de ondertoezichtstelling zelf die werd betwist door de ouders, maar was het de houding van de gezinsvoogd die de ouders ertoe bracht om een klacht in te dienen. Zij voelden zich door de gezinsvoogd niet gehoord en niet serieus genomen. In dit geval had de gezinsvoogd dit wellicht kunnen voorkomen door ouders in ieder geval te betrekken bij het opstellen en vervolgens het uitvoeren van het plan van aanpak. Ook door in het onderzoek ouders beter te betrekken had de gezinsvoogd de ouders de indruk kunnen geven hen serieus te nemen en oog te hebben voor hun positie. Door dit onvoldoende te doen, is een sfeer van wantrouwen gecreëerd waardoor het doel van de ondertoezichtstelling, namelijk het in gezamenlijkheid werken aan een goed opvoedingsklimaat voor de kinderen en daarmee beëindiging van de ondertoezichtstelling, is gefrustreerd.

Het wantrouwen bij verzoekers is verder toegenomen door de wijze waarop hun klachten zijn behandeld. Ook tijdens de klachtbehandeling is onvoldoende opgemerkt dat ouders zich opzij voelden gezet. Het is jammer dat toen niet de kans is gegrepen om ouders voorstellen te doen over een wijze waarop ouders wel actief betrokken konden worden bij het opstellen van het plan van aanpak. Ook de klachtencommissie had zich op dit punt actiever kunnen opstellen door tijdens de klachtbehandeling meteen zaken te doen over de fouten die volgens haar in het plan van aanpak stonden vermeld. Verder had de klachtencommissie zich moeten realiseren dat het verzoekers niet zozeer ging om die fouten maar meer om het gevoel dat hierdoor bij hen was ontstaan. Verzoekers voelden zich ook na de klachtbehandeling nog steeds niet begrepen en in hun gevoelens erkend. De klachtbehandeling heeft dan ook niet bijgedragen aan het herstel van vertrouwen van verzoekers in Bureau Jeugdzorg hetgeen een gemiste kans is geweest.

Achtergrond

Artikel 13 lid 3 van de Wet op de Jeugdzorg

"Een verantwoorde uitvoering van de taken, genoemd in artikel 10, eerste lid, onder a, b, c, en d, behoort in ieder geval dat de taken worden uitgevoerd op basis van een plan dat is afgestemd op de behoeften van de cliënt. Het plan wordt niet vastgesteld dan na overleg met de cliënt."

Handboek Deltamethode Gezinsvoogdij, blz. 18 "planmatig werken"

"Het planmatig werken omvat verschillende elementen die in de methode worden uitgewerkt. Het staat voor het formuleren van concrete doelen, gericht op het opheffen van de grond van de OTS, waarbij men stapsgewijs, vanuit probleem informatie en informatie over sterke kanten van kind, gezin en omgeving, doorredeneert naar de ontwikkeling van het kind en daar concrete werkdoelen op formuleert. Het staat ook voor het gestructureerd werken aan het opheffen van de zorgpunten die tezamen de bedreiging voor het kind vormen. Planmatig werken staat ook voor het op gestructureerde wijze betrekken van de ouders en de jeugdige bij het plan van aanpak. In dit plan van aanpak wordt gezocht naar werkdoelen die zowel door de gezinsvoogd als de ouders en de jeugdige worden onderschreven. Dit gebeurt op transparante wijze, waarbij de doelen gezamenlijk worden geformuleerd, en vastgelegd in het plan van aanpak en in de loop van de OTS worden geëvalueerd."

Handboek Deltamethode Gezinsvoogdij, blz. 18 "onderzoekshouding van de gezinsvoogd"

"In de Deltamethode wordt een belangrijk accent gelegd op de noodzakelijke onderzoekshouding van de gezinsvoogd. Onderzoeken is het verzamelen van feiten, gebeurtenissen en omstandigheden die van belang zijn om te bepalen in welke mate het kind wordt bedreigd in zijn ontwikkeling. Op zoek gaan naar de feiten betekent dat de gezinsvoogd over vaardigheden moet beschikken om tijdens gesprekken concrete, zichtbare informatie te verkrijgen. Onderzoeken betekent dat de gezinsvoogd naar feiten en soms naar bewijzen op zoek gaat. Dat betekent dat de gezinsvoogd bij informatie die voor meerder uitleg vastbaar is, probeert te achterhalen wat er feitelijk aan de hand is."

Awb-besluiten en beroepsmogelijkheden in het kader van de OTS

De wetgever heeft de afdeling van het Burgerlijk wetboek, waarin de ondertoezichtstelling en uithuisplaatsing worden geregeld, (afdeling 4 van Titel 14 van Boek 1), op de negatieve lijst van de algemene wet bestuursrecht geplaatst. Dit betekent dat voor het nemen van deze besluiten de Algemene wet bestuursrecht wel van toepassing is, maar dat betrokkenen hiertegen geen bezwaar en beroep bij de bestuursrechter kunnen instellen. Voor een aantal van deze beslissingen heeft de wetgever de mogelijkheid geboden om bij de kinderrechter beroep in te stellen. Het betreft:

De schriftelijke aanwijzing

Beslissingen op verzoek m.b.t.

Intrekking van een aanwijzing

Verkorting/beëindiging van een uithuisplaatsing

Bespreking van het contact tussen ouder en kind

Wijziging van de verblijfplaats van de minderjarige