



# Rapport

## Klacht

Verzoeker klaagt over de wijze waarop het bestuur van Bureau Jeugdzorg Overijssel naar hem toe heeft gereageerd op de beslissing van de klachtencommissie van 7 oktober 2009.

Verzoeker klaagt er met name over dat het bestuur:

- geen excuses heeft aangeboden voor de gegrond verklaarde klachten;
- geen maatregelen heeft getroffen naar aanleiding van de gegrond verklaarde klachten, en;
- in het geheel niet is ingegaan op zijn verzoek om vergoeding van de schade die hij onder meer in zijn brief van 24 november 2009 stelt te hebben geleden.

## Beoordeling Bevindingen

1. Verzoeker is in 2005 gescheiden van zijn vrouw en heeft samen met haar één dochter. De dochter werd eind 2006 onder toezicht gesteld van Bureau Jeugdzorg Overijssel. Achtereenvolgens waren vier gezinsvoogden en drie praktijkleiders betrokken bij de dochter. Aanvankelijk woonde de dochter bij haar moeder. Bureau Jeugdzorg trachtte in die periode een omgangsregeling tot stand te brengen met verzoeker. Na elf maanden ging de dochter op eigen initiatief bij verzoeker in Duitsland wonen. De ondertoezichtstelling werd hierdoor beëindigd. Het Jugendamt in Duitsland werd ingelicht.

2. Verzoeker diende op 16 april 2009 een klacht in bij de klachtencommissie van Bureau Jeugdzorg Overijssel. In deze klacht verweet verzoeker Bureau Jeugdzorg dat zij er niet in was geslaagd om een omgangsregeling tot stand te brengen in de tijd dat zijn dochter nog bij haar moeder woonde. Verzoeker was hierbij van mening dat er geen rekening was gehouden met zijn werktijden. Ook had Bureau Jeugdzorg de stukken die het had doorgestuurd aan het Jugendamt in Duitsland, niet eerst aan verzoeker voorgelegd. Verder had de gezinsvoogd de inhoud van gesprekken met hem doorverteld aan de moeder, hetgeen de relatie met de moeder had geschaad.

3. De klachtencommissie constateerde tijdens de klachtbehandeling op 7 oktober 2009 onder meer dat Bureau Jeugdzorg in grote lijn erkende dat er keer op keer fouten waren gemaakt, dat er onvoldoende rekening was gehouden met de belangen van klager, dat er onvoldoende met hem was overlegd en dat dus veel van zijn klachten terecht waren. Om die reden was al meermalen excuus aangeboden en was een andere gezinsvoogd aangesteld.

De klachtencommissie concludeerde vervolgens dat de klacht over het tot stand brengen van een omgangsregeling gegrond was, omdat niet of onvoldoende rekening was gehouden met zijn werktijden en dat hierover onvoldoende overleg met verzoeker was

gevoerd. Bureau Jeugdzorg zou verzoeker al in eerdere gesprekken gelijk hebben gegeven en had een andere gezinsvoogd aangewezen.

Voorts achtte de klachtencommissie ook de klacht over de doorzending aan het Jugendambt gegrond, omdat de klachtencommissie van mening was dat externe stukken voorafgaand aan de verzending, aan verzoeker hadden moeten worden voorgelegd, zodat hij daarop commentaar had kunnen geven. Bovendien was nog gebleken dat deze overdracht door een nieuwe gezinsvoogd had plaatsgevonden, die verzoeker slechts één keer had gesproken. Dit achtte de klachtencommissie niet zorgvuldig. Ten aanzien van de klacht over het doorvertellen aan de moeder, onthield de klachtencommissie zich van een oordeel.

Vervolgens deed de klachtencommissie meerdere algemene aanbevelingen aan Bureau Jeugdzorg Overijssel om in de toekomst de werkwijze bij waarneming, het tot stand brengen van omgangsregelingen en de overdracht van zaken bij wisselingen van de gezinsvoogd, te verbeteren.

4. Bij brief van 23 oktober 2009 gaf het bestuur van Bureau Jeugdzorg Overijssel zijn standpunt over het oordeel van de klachtencommissie door aan verzoeker. In deze brief deelde het bestuur verzoeker het volgende mee:

"Bureau Jeugdzorg Overijssel betreurt dat het niet is gelukt de omgangsregeling destijds zo op te stellen dat het voor alle partijen bevredigend was. De gezinsvoogd had dit beter moeten communiceren met beklagde (moet zijn: klager; N.o.). De praktijkleider heeft dat ook aan beklagde (moet zijn: klager; N.o.) toegeven en heeft een andere gezinsvoogd op de zaak gezet. In acute spoedsituaties is dat ook standaard het geval. Indien er vanuit de cliënt een verzoek wordt gedaan om een wijziging aan te brengen in de bestaande omgangsregeling, dan kan de gezinsvoogd, die de afspraken heeft gemaakt, dat het beste beoordelen. In dergelijke situaties zal de bureaudienst de vraag onder de aandacht brengen van de gezinsvoogd, zodat deze op de eerst volgende werkdag de situatie kan bespreken. In de beschreven situatie is het echter een aantal malen achtereen voorgekomen dat u geen antwoord hebt gekregen op een concrete vraag. Wij zullen dit nogmaals onder de aandacht brengen van de teams om ervoor zorg te dragen dat er ook bij afwezigheid van de gezinsvoogd altijd iemand is, zodat een besluit kan worden genomen. In het belang van uw dochter heeft Bureau Jeugdzorg Overijssel gemeend om in deze zaak een bevoegde instantie (in dit geval het Jugendambt) te verzoeken om na te gaan of in de nieuwe woonsituatie van uw dochter haar recht op omgang met moeder zou zijn gewaarborgd. De melding aan het Jugendambt had zorgvuldiger moeten plaatsvinden. Ik onderschrijf dan ook de conclusies en aanbeveling van de klachtencommissie. Hoewel dit soort situaties niet vaak voorkomen en dat de ondertoezichtstelling stopt indien de ouder met het kind zich gaat vestigen in het buitenland, had de gezinsvoogd u in kennis dienen te stellen welke gegevens hij zou gebruiken voor de melding. Wij zullen de werkwijze overdracht/melding aan een buitenlandse instantie opnemen in onze

werkbeschrijving, zodat helder beschreven is welke stappen er genomen dienen te worden om dat proces zorgvuldig uit te voeren."

5. Bij e-mailbericht van 7 november 2009 liet verzoeker het bestuur het volgende weten:

"Wederom constateer ik dat ik weer niet serieus behandeld word, u doet de klacht af zijnde een bespreekpunt voor een volgende werkbepreking. U gaat er volledig aan voorbij dat door het falen van uw dienstuitvoering ernstige schade is ontstaan, daar walst u volledig overheen en daar laat ik u niet mee weggkomen. U dient in deze mij schadeloos te stellen door dat onbehoorlijk gedrag van uw medewerkers. De rotte appeltjes dient u te ontslaan, volgt u ook het nieuws?? Wederom verkrachtingsschandaal in Bureau Jeugdzorg Almelo, hoe lang gaan jullie daarmee door??? U had allang moeten ingrijpen, zijn jullie nog niet wakker of zo??? Voor het volgende betreft mijzelf, doordat uw medewerkers er zo een complete troep van maakten moest ik voor het welzijn van mijn dochter vijf jaar eerder stoppen met werken, dat scheelt mij netto 375,- euro per maand voor de rest van mijn leven, buiten de geestelijke schade. Uw dienst heeft het de hele looptijd ons tot een hel gemaakt, echt onleefbaar. Daarom schrijf ik u dat, omdat uw brief in deze mij als schaamteloos overkomt, ik ga er niet verder over door ik laat de rest over aan de Nationale ombudsman of evt. een advocaat, ik hoop dat u zo voldoende op de hoogte bent."

6. Het bestuur gaf hierop bij brief van 17 november 2009 de volgende reactie:

"Wellicht dat ik onvoldoende duidelijk ben geweest in mijn brief van 23 oktober, vandaar dat ik u nogmaals een brief stuur om een aantal zaken te verduidelijken.

De klachtencommissie heeft een aantal uitspraken gedaan die wij ons zeer ter harte nemen. Duidelijk is dat een aantal zaken beter met u als klager hadden moeten worden gecommuniceerd. Vanuit het verslag van de klachtencommissie heb ik ook begrepen dat zowel praktijkleider als medewerker hun excuses hebben aangeboden. Ook heeft de klachtencommissie aangegeven dat externe brieven en stukken aan het Jugendambt van te voren aan u hadden moeten worden voorgelegd zodat u daar uw commentaar op had kunnen geven. Ik snap dat het wat formeel lijkt als ik zeg dat wij dit zullen herstellen in onze werkwijze en daarmee bedoelen we feitelijk dat een dergelijk situatie niet meer mag voorkomen en onze medewerkers worden geïnstrueerd om in vergelijkbare situaties van te voren met de ouders te overleggen.

(...)

Nogmaals uitspraken van de klachtencommissie worden door ons altijd zeer serieus bekeken en ook in uw situatie is dat nadrukkelijk gebeurd."

7. Verzoeker reageerde hierop bij brief van 24 november 2009 als volgt:

"Voor de laatste keer dit schrijven. De klachtencommissie heeft mij in het gelijk gesteld. Door structureel bewust gemaakte fouten door uw dienst werd er onherstelbare schade binnen mijn gezin veroorzaakt. Om dit te herstellen kon ik niet anders dan de zorg voor mij te nemen, omdat ik de Jeugdzorg als onbetrouwbare partner mij niet meer kon voorstellen. Daardoor moest ik stoppen met werken, en 30% minder inkomsten, dat is in het totaal € 375,- p.m. minder voor de rest van mijn leven. Daar bent u aansprakelijk voor. U kunt dit informeren bij het SPF beheer bv (...) Verder bent u wederom erg lomp in uw antwoord. De rotte appeltjes laat u gewoon hun werk weer verrichten, u begrijpt aan uw excuus heb ik niets, zij gaan gewoon weer verder met hun smerige werk, schaam u!!! Ik ben u zat!!! Ik heb geen woorden voor uw minachtend schrijven, dit copy gaat met uw antwoorden aar de Nationale ombudsman (...). P.s. U verzuimt ook nog wat u voor maatregelen neemt, dat is wel zo netjes."

#### Reactie op bevindingen

8. In reactie op deze bevindingen liet het bestuur van Bureau Jeugdzorg Overijssel ten aanzien van het eerste klachtonderdeel weten dat zowel door de klachtencommissie en de gezinsvoogd als door de praktijkleider al excuses waren aangeboden. Het bestuur zag dan ook geen meerwaarde in het aanbieden van excuses aan verzoeker. Indien de Nationale ombudsman zou menen dat de meerwaarde in het aanbieden van excuses was gelegen in het feit dat dit kon leiden tot herstel van vertrouwen tussen het Bureau Jeugdzorg en verzoeker, liet het bestuur weten dat er geen contacten meer waren tussen hen. Het Jugendamt in Duitsland had de zaak overgenomen.

Ten aanzien van het tweede klachtonderdeel deelde het bestuur mee dat het Bureau Jeugdzorg de uitspraken van de klachtencommissie zeer ter harte had genomen. Bureau Jeugdzorg had verzoeker reeds duidelijk gemaakt dat de werkwijze overdracht/melding aan een buitenlandse instantie zou worden opgenomen in de werkbeschrijving van het Bureau Jeugdzorg, zodat helder werd beschreven welke stappen er dienden te worden genomen om dat proces zorgvuldig uit te voeren. De door de klachtencommissie geformuleerde aanbevelingen zoals ten aanzien van de uitvoering van de zorgvuldige overdracht bij wisseling van de gezinsvoogd werd in het algemeen weldegelijk volgens de beleidsregels uitgevoerd. In deze zaak achtte de klachtencommissie zijn klachten gegrond, en gezien de feiten terecht, aldus het bestuur.

Tenslotte liet het bestuur ten aanzien van het derde klachtonderdeel weten dat het inderdaad niet op het verzoek van verzoeker om vergoeding van de schade was ingegaan. Het zou verzoeker alsnog een formele reactie doen toekomen, aldus het bestuur.

## Beoordeling

### I. Ten aanzien van het niet-aanbieden van excuses

1. Verzoeker klaagt er allereerst over dat het bestuur van Bureau Jeugdzorg Overijssel geen excuses heeft aangeboden voor de gegronde verklaarde klachten. Hierdoor had hij het gevoel dat hij niet serieus werd genomen in zijn klacht.

2. Het vereiste van correcte bejegening houdt onder meer in dat overheidsinstanties burgers als mens respecteren en hen beleefd behandelen. Dit vereiste impliceert dat overheidsinstanties burgers serieus nemen in hun klachten. Indien de klachtencommissie van een Bureau Jeugdzorg oordeelt dat het Bureau Jeugdzorg niet behoorlijk heeft gehandeld, dient het bestuur van dit Bureau Jeugdzorg hiervoor dan ook zijn excuses te maken, tenzij het bestuur afwijkt van het oordeel van de klachtencommissie. Indien het bestuur afwijkt van het oordeel van de klachtencommissie, dient hij dit gemotiveerd mee te delen aan zowel de klachtencommissie als aan verzoeker.

3. In zijn brief van 23 oktober 2009 heeft het bestuur duidelijk aangegeven wat er niet goed was gegaan en dat hij de conclusies en de aanbevelingen van de klachtencommissie overnam. Hoewel hiermee was erkend dat Bureau Jeugdzorg niet behoorlijk had gehandeld naar verzoeker toe, had het desalniettemin meer respectvol geweest om aan verzoeker ook nog officieel excuses voor het handelen aan te bieden. Dat dit eerder langs informele weg is gebeurd, doet hieraan niet af. Door dit na te laten, acht de Nationale ombudsman het begrijpelijk dat bij verzoeker de indruk is ontstaan dat hij niet serieus is genomen. Er is gehandeld in strijd met het vereiste van correcte bejegening.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

4. Wel moet nog worden opgemerkt dat verzoeker, ondanks zijn klacht, de brieven van het bestuur wel als excuses heeft opgevat. In zijn brief van 24 november 2009 aan het bestuur gaf hij immers aan dat hij aan de excuses van het bestuur niets had.

## **II. Ten aanzien van niet-treffen van maatregelen**

1. Verzoeker klaagt er verder over dat het bestuur geen maatregelen heeft getroffen naar aanleiding van de gegronde verklaarde klachten.

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

Het vertrouwensbeginsel, dat voortvloeit uit het vereiste van rechtszekerheid, brengt met zich mee dat bestuursorganen naar aanleiding van klachten van burgers de maatregelen treffen die van hen mogen worden verwacht en gedane toezeggingen in dit verband gestand doen. In dit geval betekent dit dat het bestuur van Bureau Jeugdzorg, naar aanleiding van het oordeel en de aanbevelingen van de klachtencommissie, voortvarend passende maatregelen diende te nemen waarmee uitvoering zou worden gegeven aan de aanbevelingen van de klachtencommissie.

3. Het bestuur heeft in zijn brief van 23 oktober 2009 duidelijk aangegeven dat het de klacht onder de aandacht van de teams zou brengen om ervoor zorg te dragen dat er ook bij afwezigheid van de gezinsvoogd altijd iemand is, zodat een besluit kan worden genomen. Verder heeft het bestuur in zijn brief aangegeven dat het de werkwijze overdracht/melding aan een buitenlandse instantie zal opnemen in de werkbeschrijving van Bureau Jeugdzorg, zodat helder beschreven is welke stappen er in de toekomst dienen te worden genomen om dat proces zorgvuldig uit te voeren.

Gezien het bovenstaande is de Nationale ombudsman van oordeel dat het bestuur voldoende maatregelen heeft genomen om tegemoet te komen aan de aanbevelingen van de klachtencommissie. Het vereiste van rechtszekerheid is dan ook niet geschonden. Dat verzoeker het niet eens is met de maatregelen doet hieraan niet af.

De onderzochte gedraging is behoorlijk.

### **III. Ten aanzien van het niet-ingaan op het verzoek om schadevergoeding**

1. Verzoeker klaagt er tenslotte over dat het bestuur in het geheel niet is ingegaan op zijn verzoek om vergoeding van de schade die hij onder meer in zijn brief van 24 november 2009 stelt te hebben geleden.

2. Het vereiste van administratieve nauwkeurigheid houdt in dat overheidsinstanties secuur werken. Dit vereiste houdt onder meer in dat bestuursorganen aan hen gerichte brieven adequaat verwerken, en zodanig afhandelen dat voldoende recht wordt gedaan aan hetgeen door de burger in zijn of haar brief wordt verzocht.

3. Het bestuur heeft aangegeven dat het inderdaad niet was ingegaan op het verzoek van verzoeker om schadevergoeding in zijn brief van 24 november 2009. Dit is in strijd met het vereiste van administratieve nauwkeurigheid.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

### **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van het bestuur van Bureau Jeugdzorg Overijssel is gegrond ten aanzien van

- het niet-aanbieden van excuses, wegens schending van het vereiste van correcte bejegening, en;

- het niet-ingaan op het verzoek om schadevergoeding, wegens schending van het vereiste van administratieve nauwkeurigheid;

en niet gegrond ten aanzien van het niet-treffen van maatregelen.

De Nationale ombudsman heeft met instemming kennisgenomen van het voornemen van het bestuur om verzoeker alsnog een formele reactie op zijn verzoek om schadevergoeding te doen toekomen.

## Onderzoek

Op 8 november 2009 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer H. te Hoogstede (Duitsland), met een klacht over een gedraging van het bestuur van Bureau Jeugdzorg Overijssel. Naar deze gedraging werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd betrokkenen verzocht op de bevindingen te reageren.

De reactie van het bestuur van Bureau Jeugdzorg Overijssel gaf aanleiding het verslag aan te vullen. Verzoeker gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

### Informatieoverzicht

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

1. verzoekschriften van verzoeker van 8 en 24 november 2009 met bijlagen;
2. standpunt van het bestuur van Bureau Jeugdzorg Overijssel van 3 maart 2010.

## Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

## Achtergrond