



# Rapport

## Klacht

Verzoekster klaagt erover dat Bureau Jeugdzorg Agglomeratie Amsterdam het oordeel van de klachtencommissie van 1 december 2008 over haar klacht niet heeft gedeeld en naar aanleiding van dit oordeel geen maatregelen heeft genomen.

Met deze klacht beoogt verzoekster ertoe bij te dragen dat een andere ouder en kind niet hetzelfde overkomt als haar en haar dochter.

## Beoordeling

### I. Bevindingen

1. Op 21 juni 2007 werd verzoeksters dochter C., geboren in 1994, onder toezicht gesteld van Bureau Jeugdzorg Agglomeratie Amsterdam (BJAA) en tot 14 december 2007 gesloten geplaatst in justitiële jeugdinrichting De Veenpoort te Veenhuizen. In december 2007 werd zij aangemeld bij De Verhulst, een open instelling voor hulpverlening aan meisjes te Amsterdam. Omdat daar een wachtlijst bestond, ging zij tijdelijk bij haar oma wonen. BJAA vroeg vervolgens pleegzorg aan voor C. Op 19 mei 2008 liep C. bij oma weg.
2. Op 30 juni 2008 verlengde de rechter de ondertoezichtstelling van C. met een jaar. De rechter hield de verlenging van de machtiging uithuisplaatsing, die op 3 juli 2008 zou verlopen, aan tot een nader te bepalen rechtszitting eind september 2008. De rechter achtte het hierbij van belang dat de gezinsvoogd een nieuw plan van aanpak zou opstellen voor als C. weer terecht was.
3. Op 1 juli 2008 werd C. door de politie bij toeval in Gouda gevonden en overgebracht naar De Verhulst. Op 8 juli 2008 verzocht BJAA de rechter om een spoedmachtiging gesloten plaatsing, vanwege de ernstige zorgen over de veiligheid en ontwikkeling van C. De rechter gaf op 9 juli 2008 een spoedmachtiging gesloten plaatsing af voor maximaal vier weken. Verzoekster, die hiervan niets wist, kreeg van BJAA toestemming om C. op 11 juli 2008 bij De Verhulst op te halen voor een afspraak voor kindtherapie. Die dag liet BJAA echter aan verzoekster weten dat C. zojuist was overgebracht naar justitiële jeugdinrichting De Doggershoek voor een gesloten plaatsing. Bij zitting van 17 juli 2008 handhaafde de rechter de beschikking van 9 juli 2008. Aansluitend gaf hij een machtiging uithuisplaatsing af voor verblijf in open instelling De Verhulst. Het verzoek van BJAA om een vervolgmachtiging gesloten plaatsing wees hij af, omdat C. vanuit De Verhulst de behandeling kon krijgen die zij nodig had.
4. Verzoekster diende vervolgens een klacht in bij de klachtencommissie van BJAA. Zij klaagde onder meer over de wijze waarop BJAA het verzoek van 8 juli 2008 om een spoedmachtiging gesloten plaatsing voor C. had onderbouwd.

5. Bij beslissing van 1 december 2008 oordeelde de klachtencommissie BJAA onder meer als volgt over deze klacht:

“Nadat zij was teruggevonden, werd C. op 2 juli 2008 geplaatst bij De Verhulst. Op 3 juli liep de vorige machtiging UHP (uithuisplaatsing; N.o.) af, de kinderrechter had voorts nog verlenging geweigerd. Vanaf die datum was dus voor verder verblijf op De Verhulst de instemming nodig van klaagster. Het is de klachtencommissie niet gebleken dat BJAA hierover met klaagster heeft gesproken. Wel is C. op het hart gedrukt vooral niet weg te lopen.

(...) Klaagster heeft begin juli zowel met mevrouw O. als met mevrouw P. gesproken (beiden plaatsvervangend gezinsvoogden van C.; N.o.) over de therapeutische hulp die zij via een bureau in Lelystad voor haar dochter wilde regelen. Daarover zou volgens mevrouw P. intern op BJAA worden overlegd. In het MDO (multi disciplinair overleg; N.o.) is vervolgens besloten voor gesloten plaatsing. De eigen gezinsvoogd van C., die veelvuldig contact met haar had onderhouden, was daar niet aanwezig. De beide vervangende gezinsvoogden waren voor zover de klachtencommissie kan opmaken uit de stukken, niet eerder bij de zaak betrokken. BJAA heeft voor dat besluit verwezen naar de kinderrechter, die voorstander zou zijn van gesloten plaatsing. Deze heeft zich echter - anders dan BJAA in het verweerschrift stelt - op de zitting van 30 juni 2008 niet uitgesproken over gesloten plaatsing. Blijkens de gronden van de beslissing kon de rechter door het weglopen van C. nog geen beslissing nemen over een plaatsing in De Verhulst en lag plaatsing bij moeder niet voor de hand.

De redenen die BJAA heeft aangevoerd in het verzoek tot machtiging gesloten plaatsing van 8 juli 2008 hebben vrijwel allemaal betrekking op de periode, voorafgaand aan de VOTS (voorlopige ondertoezichtstelling; N.o.) van 21 juni 2007. Ook in het bijgevoegde plan van aanpak van 9 juli 2008, dat niet door de eigen gezinsvoogd is opgesteld, worden weer alle gebeurtenissen opgesomd die zijn voorafgegaan aan de VOTS en zijn maar enkele regels gewijd aan het verblijf van C. in de Veenpoort en bij oma en haar weglopen op 29 mei jl. Naar ter zitting bleek is C. nooit uit de Veenpoort weggelopen, en bij oma alleen op 19 mei 2008.

(...)

Wel staat vast dat C. tot op heden niet is weggelopen uit De Verhulst, sinds zij daar op 2 juli 2008 is geplaatst.

Gesloten plaatsing was op het moment dat C. werd teruggevonden in Gouda misschien een begrijpelijke maatregel. Toen is C. echter geplaatst in De Verhulst. Sindsdien en ten tijde van het besluit tot gesloten plaatsing heeft de klachtencommissie in de stukken, of uit de toelichting ter zitting geen reële aanleiding getroffen voor deze zware maatregel op dat moment. Er was wel gedreigd met gesloten plaatsing, maar die dreiging betrof het geval

dat C. weer zou weglopen en C. is niet meer weggelopen.

Nadat de machtiging van de rechter was verkregen, is C. eerst overgebracht naar De Doggershoek en pas daarna haar moeder geïnformeerd, die eerder toestemming had gekregen haar dochter die dag op te halen voor een afspraak met de kindtherapeut.

De klachtencommissie is van oordeel dat BJAA op de volgende punten onzorgvuldig jegens klaagster heeft gehandeld. BJAA heeft na het aflopen van de machtiging geen toestemming aan klaagster gevraagd voor verder verblijf van C. op De Verhulst. BJAA heeft geen actuele informatie verstrekt aan de rechter bij het verzoek machtiging gesloten plaatsing van 8 juli 2008. Van een crisis of dringende omstandigheden was ten tijde van het verzoek naar het oordeel van de klachtencommissie geen sprake. Hoewel klaagster toestemming had haar dochter op te halen voor een therapie afspraak, heeft BJAA zonder haar te informeren haar dochter overgebracht naar een gesloten jeugdinstelling.

(...) deze klacht dient daarom gegrond te worden verklaard.”

6. BJAA liet verzoekster vervolgens bij brief van 30 januari 2009 weten dat het zich niet kon vinden in het oordeel van de klachtencommissie. Dit, omdat de klachtencommissie geen uitspraak kan doen over de al dan niet actuele onderbouwing van het verzoek tot een gesloten plaatsing noch over de vraag of er sprake is van een crisis of dringende omstandigheden, aldus BJAA. Dit oordeel is volgens BJAA voorbehouden aan de rechter. Verder deelde BJAA aan verzoekster mee dat indien zij het niet eens was met de uitspraak of de onderbouwing ervan, zij in hoger beroep had kunnen gaan. Verder was BJAA van mening dat het C., zonder verzoekster te informeren, op grond van de afgegeven machtiging kon overbrengen naar de gesloten jeugdzorginstelling. BJAA zag dan ook geen aanleiding tot het treffen van maatregelen.

## **II. Beoordeling**

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

Artikel 68, vijfde lid, van de Wet op de Jeugdzorg schrijft voor dat een stichting als Bureau Jeugdzorg aan klager meedeelt of hij het oordeel van de klachtencommissie over de gegrondheid van de klacht deelt en of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja welke (zie Achtergrond, onder 1.).

Het vertrouwensbeginsel, dat voortvloeit uit het vereiste van rechtszekerheid, brengt met zich mee dat het Bureau Jeugdzorg het oordeel van de klachtencommissie in beginsel overneemt en daarmee de motivering tot de zijne maakt. Zoals ook is vastgelegd in de handreiking Klachtbehandeling door Bureaus Jeugdzorg (zie Achtergrond, onder 2.) erkent het Bureau Jeugdzorg bij een gegronde klacht wat fout is gegaan en verbindt daaraan

(indien van toepassing) gevolgen.

Het Bureau Jeugdzorg kan slechts in uitzonderlijke gevallen afwijken van het oordeel van de klachtencommissie. Hij deelt dit dan gemotiveerd aan de klager mee. Deze motivering luistert zeer nauw.

8. BJAA heeft in zijn uitspraak aangegeven het oordeel van de klachtencommissie niet te delen. Als motivering van deze beslissing heeft BJAA aangegeven dat de klachtencommissie geen uitspraak kan doen over de al dan niet actuele onderbouwing van een verzoek tot een gesloten plaatsing noch over de vraag of er sprake is van een crisis of dringende omstandigheden, omdat een dergelijke beslissing is voorbehouden aan de rechter.

Met deze motivering wordt echter niet inhoudelijk aangegeven waarom het oordeel niet wordt gedeeld, maar wordt de geloofwaardigheid van de klachtencommissie ter discussie gesteld. Dit is niet de bedoeling van de uitspraak op de klacht van BJAA en doet bovendien afbreuk aan het vertrouwen van verzoekster in de klachtprocedure. Indien BJAA van mening is dat de klachtencommissie zich over dit soort gedragingen niet behoort uit te laten, had het dit standpunt intern met de klachtencommissie moeten bespreken. Door in plaats hiervan naar verzoekster toe de klachtencommissie in twijfel te trekken, heeft BJAA het vertrouwen in behoorlijke klachtbehandeling geschaad.

Hiermee is gehandeld in strijd met het vereiste van rechtszekerheid.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van Bureau Jeugdzorg Agglomeratie Amsterdam is gegrond.

## **Aanbeveling**

Het Bureau Jeugdzorg Agglomeratie Amsterdam wordt in overweging gegeven om zijn uitspraak over het oordeel van de klachtencommissie te heroverwegen, met inachtneming van hetgeen in de beoordeling van dit rapport is overwogen. Voorts wordt het bestuur in overweging gegeven om hieraan de gevolgen te verbinden die op het heroverwogen standpunt van toepassing zijn.

## **Onderzoek**

Op 24 augustus 2009 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw L. te Lelystad met een klacht over een gedraging van Bureau Jeugdzorg Agglomeratie

Amsterdam.

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

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

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

BJJA deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

#### Informatieoverzicht

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

1. Informatie van verzoekster van 22 mei en 28 juli 2009, waaronder het oordeel van de klachtencommissie van BJAA van 1 december 2008 en de brief van BJAA van 30 januari 2009;
2. Verzoekschrift van verzoekster van 24 augustus 2009;
3. Informatie van verzoekster van 17 november 2009, waaronder de beschikking van de kinderrechter van 30 juni 2008;
4. Informatie van verzoekster van 12 januari 2010, waaronder de beschikking van de kinderrechter van 17 juli 2008.

## **Bevindingen**

Zie onder Beoordeling.

## **Achtergrond**

1. Artikel 68, vijfde lid, van de Wet op de Jeugdzorg

"De stichting of de zorgaanbieder deelt de klager en de klachtencommissie, bedoeld in het tweede lid, onder a, binnen vier weken na ontvangst van het in het tweede lid, onder b, bedoelde oordeel van de klachtencommissie schriftelijk mede of hij het oordeel van de commissie over de gegrondheid van de klacht deelt en of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja welke.

(...)"

2. 'Goede klachtbehandeling in de Jeugdzorg', *handreiking Klachtbehandeling door Bureaus Jeugdzorg*; Nationale ombudsman, rapport 2010/045, pagina 9 en 14

### "III. UITGANGSPUNTEN VOOR GOEDE, EERLIJKE EN EENDUIDIGE KLACHTBEHANDELING BIJ DE BUREAUS JEUGDZORG

(...)

#### 13. Uitspraak bestuurder

In beginsel neemt de bestuurder het oordeel van de klachtencommissie over. De bestuurder is in dat geval verantwoordelijk voor de motivering van de klachtencommissie, immers met het overnemen van het oordeel maakt hij de motivering tot de zijne.

#### 14. Afwijken van het oordeel van de klachtencommissie

Het oordeel van de klachtencommissie bestaat uit een oordeel over de gegrondheid van de klacht en eventuele aanbevelingen aan de Raad van Bestuur van de Stichting.

(...)

De bestuurder kan in uitzonderlijke gevallen ook afwijken van het oordeel van de klachtencommissie. Indien de bestuurder zich niet kan vinden in de motivering van de klachtencommissie deelt de bestuurder dit gemotiveerd mee aan zowel de klachtencommissie als aan de klager. De bestuurder mag niet op eigen gezag afwijken van de feiten zoals vastgesteld in de klachtprocedure. Indien de bestuurder afwijkt van het oordeel van de klachtencommissie omdat na de zitting nieuwe feiten naar voren zijn gekomen, dient er opnieuw hoor en wederhoor plaats te vinden. Dit kan in de vorm van een schriftelijke ronde of in de vorm van een tweede zitting bij de klachtencommissie."

### "IV. TOELICHTING

(...)

#### 13. Uitspraak bestuurder

Uit de brief aan de klager moet blijken dat de bestuurder zich het oordeel eigen maakt.

Herstel van vertrouwen is belangrijk. Daarom neemt de bestuurder de verantwoordelijkheid ten aanzien van het gebeurde zelf. De bestuurder erkent bij een gegronde klacht wat fout is gegaan en verbindt daaraan (indien van toepassing) gevolgen.

#### 14. Afwijken van het oordeel van de klachtencommissie

Het vereiste van hoor en wederhoor impliceert transparantie. Deze transparantie is ook gewenst in de bestuurlijke fase van de uitspraak op de klacht. Dit betekent dat er bij nieuwe feiten een nieuwe hoor- en wederhoorrunde moet plaatsvinden. Dit geldt niet als de bestuurder wil afwijken van het oordeel omdat hij het niet eens is met de motivering. In dergelijke gevallen luistert de motivering van de bestuurder uiteraard zeer nauw."