



Rapport

Klacht

Verzoekster klaagt erover dat de algemeen directeur van Bureau Jeugdzorg Stadsregio Rotterdam zijn toezegging gedaan in de brief van 18 augustus 2008, naar aanleiding van een gegrondverklaring van klachten door de klachtencommissie, niet is nagekomen. Zij klaagt er met name over dat de rapportages van haar kinderen niet conform het oordeel van de klachtencommissie zijn aangepast.

Beoordeling

I Bevindingen

Algemeen

1. Sedert augustus 2005 stonden de twee kinderen van verzoekster onder toezicht van Bureau Jeugdzorg Stadsregio Rotterdam (BJZ); zij woonden bij verzoekster. Sinds maart 2008 woonden de kinderen bij hun vader. Medio mei 2008 eindigde de ondertoezichtstelling van de zoon in verband met zijn meerderjarigheid. Begin maart 2009 hief de kinderrechtser de ondertoezichtstelling van de dochter op. In het kader van de ondertoezichtstelling stelde BJZ rapporten en brieven op.

2. Aangezien verzoekster vond dat BJZ haar en haar gezin onvoldoende ondersteunde tijdens de ondertoezichtstelling en in brieven en rapporten eenzijdig negatief over haar sprak, diende zij daarover op 8 juni 2008 klachten in bij de onafhankelijke klachtencommissie van Bureau Jeugdzorg. De interne klachtprocedure had voor verzoekster geen acceptabel resultaat opgeleverd.

Bij uitspraak van 25 juli 2008 oordeelde de klachtencommissie de beide door verzoekster ingediende klachtonderdelen gegrond. De klachtencommissie achtte voldoende aangetoond dat BJZ in rapporten en brieven verzoekster eenzijdig positioneerde als 'een falende en in materieel en affectief opzicht haar kinderen verwaarlozende moeder'. Verbinding met eerdere rapportages ontbrak aan deze beschrijving en de complexiteit van de problematiek, de rol van de vader en zijn partner, en ook de inzet van verzoekster om tot verbetering te komen in haar gezinssituatie werd nauwelijks belicht; een beschrijving van de onderliggende dynamiek ontbrak. De klachtencommissie concludeerde verder dat de zoon informatie van BJZ kreeg die hem tot uitspraken over moeder bracht.

De klachtencommissie had onder meer de volgende BJZ-rapportage in de beoordeling betrokken: Plan van aanpak d.d. 31 maart 2008 en Verzoek machtiging tot uithuisplaatsing d.d. 12 maart 2008 betreffende de dochter, Afsluitrapport d.d. 17 maart 2008 betreffende de zoon en enkele brieven van BJZ.

De klachtencommissie adviseerde BJZ, voor zover zij de bevindingen van de commissie over de BJZ-rapportage volgt, om schriftelijk aan verzoekster te laten weten welke aanpassingen zouden worden aangebracht in de rapportage vanaf 1 januari 2008 betreffende het gezin van verzoekster.

Bij brief van 18 augustus 2008 liet de algemeen directeur van BJZ weten zich het (harde) oordeel van de klachtencommissie aan te trekken en het advies te volgen om verzoekster schriftelijk te laten weten welke aanpassingen in de rapportage vanaf 1 januari 2008 zouden worden aangebracht; de aangepaste rapportage zou haar worden toegestuurd.

3. Op 29 oktober 2008 ontving verzoekster -zonder begeleidend schrijven- het Plan van aanpak d.d. 16 juli 2008 van BJZ betreffende haar dochter. Aangezien verzoekster teleurgesteld was over deze rapportage gaf zij bij brief van 2 december 2008 een uitgebreide schriftelijke reactie aan BJZ. Zij vond dat met de nieuwe rapportage niet aan het oordeel van de klachtencommissie was tegemoet gekomen. Volgens verzoekster was het rapport tekstueel terughoudender en voorzichtiger geformuleerd, maar was het qua inhoud nog steeds eenzijdig negatief over haar. Verzoekster verzocht dan ook om het plan van 16 juli 2008 nog eens inhoudelijk in ogenschouw te nemen, afgezet tegen het inhoudelijk oordeel van de klachtencommissie, met als doel om het herstel van de inmiddels verbroken relatie met haar kinderen te faciliteren.

Bij brief van 23 december 2008 reageerde de directeur van BJZ, afdeling jeugdbescherming en reclassering. Hij gaf onder meer aan van mening te zijn dat BJZ volledig tegemoet was gekomen aan de uitspraken van de klachtencommissie. Met het aflopen van de kindbeschermingsmaatregel was er geen grond voor verdere contacten en bemiddeling door BJZ. Daarmee beschouwde de directeur de contacten tussen verzoekster en BJZ 'als zorgvuldig' afgesloten.

Aangezien verzoekster zich hiermee niet kon verenigen, wendde zij zich tot de Nationale ombudsman.

Visie van Bureau Jeugdzorg

4. In reactie op de klacht gaf de algemeen directeur van BJZ (bij brief van 16 juli 2009) aan, mede ter beantwoording van gestelde vragen, welke contacten er zijn geweest tussen verzoekster en de gezinsvoogd en teammanager in de periode 19 september 2008 tot het einde van dat jaar. Verder gaf de algemeen directeur aan dat in het aangepaste Plan van aanpak (d.d. 16 juli 2008) was tegemoet gekomen aan het oordeel van de klachtencommissie door de rol van verzoekster in haar functioneren minder eenzijdig neer te zetten. Er is echter wel vastgehouden aan de werkelijkheid. De inhoud van het Plan van aanpak is samengesteld uit informatie van verzoekster, haar dochter en de vader. Duidelijk is dat verzoekster een andere visie heeft op de situatie van haar kinderen dan haar kinderen zelf en hun vader. BJZ heeft als uitgangspunt vastgehouden aan het welzijn en

de ontwikkeling van de dochter, aldus de algemeen directeur. Verwezen wordt naar de gewijzigde passages in het aangepaste Plan van aanpak.

Volgens de algemeen directeur was er geen aanleiding om in 2008 voor verzoeksters zoon een nieuw Plan van aanpak te maken, aangezien haar zoon medio mei 2008 meerderjarig was geworden. Verzoekster heeft dan ook alleen een Plan van aanpak ontvangen van haar dochter. Wel is samen met de zoon een Afsluitrapport gemaakt. De inhoud hiervan betreft de visie van de zoon zelf en niet van BJZ.

De algemeen directeur gaf aan dat er enige grond is geweest voor het indienen van de klacht betreffende het punt dat het positieve aandeel van verzoekster wat onderbelicht is gebleven. Op grond van deze constatering is de rapportage aangepast.

De klachtencommissie heeft volgens de algemeen directeur echter niet gesignaleerd dat de werkelijkheid van verzoekster niet overeenkomt met de werkelijkheid van de kinderen. BJZ heeft het gevoel en de ervaringen van de kinderen serieus genomen en heeft hiernaar gehandeld. De beide kinderen waren immers inmiddels oud genoeg om een serieuze gesprekspartner te zijn die vanuit de ondertoezichtstelling geholpen dienden te worden.

De algemeen directeur gaf aan geen aanleiding te zien om enigerlei actie te ondernemen ten behoeve van verzoekster dan wel in algemene zin.

Tot slot gaf de algemeen directeur de huidige stand zaken weer, waarbij hij onder meer aangaf dat de beide kinderen er bewust voor gekozen hebben om bij hun vader te gaan wonen; het gaat goed met hen. De ondertoezichtstelling van de dochter is inmiddels tussentijd opgeheven.

Visie van verzoekster

5. In reactie op het schrijven van de algemeen directeur van BJZ gaf verzoekster (bij brief per e-mail van 4 augustus 2009) onder meer aan, dat het klopt dat er wat meer aandacht is besteed door BJZ aan haar inbreng. Dit neemt niet weg dat door BJZ de verdere grond voor het indienen van de klacht, in weerwil van de conclusies van de klachtencommissie, niet wordt onderkend. Volgens verzoekster is in de nieuwe rapportage niets aangepast over de eenzijdige positionering van haar als moeder. De klachtencommissie heeft in haar oordeel uitgebreid uiteengezet wat de rol en de acties van de vader en zijn partner aan de andere zijde zijn geweest. Door dat mee te nemen in de rapportage had de eenzijdige positionering ongedaan kunnen worden gemaakt. Ook zette de klachtencommissie omstandig uiteen dat er voor de etikettering "in materieel en affectief opzicht verwaarlozende moeder" geen, althans onvoldoende grondende feiten zijn aangedragen. Ook dit had in de bijgestelde rapportage kunnen worden verwerkt, maar BJZ heeft deze kans onbenut gelaten. BJZ gaat zelfs verder door te stellen dat de klachtencommissie niet gesignaleerd heeft dat de werkelijkheid van verzoekster niet overeenkomt met de

werkelijkheid van de kinderen. BJZ desavoueert hiermee de competentie van de klachtencommissie en onderstreept vervolgens haar eigen incompetentie, aldus verzoekster. Moeder stond dus buitenspel en de rol van vader en partner, door de klachtencommissie uitgebreid besproken, wordt niet belicht. De visie van de kinderen en vader is meegenomen in de rapportage als de werkelijkheid zoals die door BJZ wordt beleefd en gedeeld en waar BJZ de rapportage dus niet wil wijzigen. In eerdere rapportages is het opvoedingssysteem van deze gescheiden ouders en hun kinderen besproken. De vader heeft stelselmatig elke vorm van medewerking zijnerzijds om de opvoedingsproblemen positief te beïnvloeden geweigerd. BJZ gaat echter aan de rapportages van alle deskundigen en haar falende zorgverlening voorbij en blijft bij de eenzijdig negatieve positionering van de moeder. Het is ook niet voor niets dat de klachtencommissie haar klacht over onvoldoende ondersteuning van verzoekster tijdens de ondertoezichtstelling gemotiveerd gegrond heeft verklaard, aldus verzoekster. Verder adviseerde de klachtencommissie ten aanzien van de rapportages over beide kinderen vanaf 1 januari 2008 aanpassingen aan te brengen. Dit is niet gebeurd. Er is een afsluitende rapportage gemaakt d.d. 17 maart 2008 met de zoon, ondertekend door de gezinsvoogd en teamleider en daarmee een formele rapportage van BJZ. BJZ kan dan ook niet volhouden dat bijstelling van deze rapportage niet conform het advies van de klachtencommissie niet aan de orde is, aldus verzoekster, omdat deze rapportage de visie van de zoon en niet van BJZ verwoordt en niet tot de verantwoordelijkheid van BJZ zou kunnen worden gerekend.

Dat de algemeen directeur van BJZ geen aanleiding ziet om enigerlei actie te ondernemen, begrijpt verzoekster aldus dat men ziende blind is.

II Beoordeling

6. Het vereiste van rechtszekerheid houdt onder meer in dat gerechtvaardigde verwachtingen van burgers en organisaties jegens overheidsinstanties door die overheidsinstanties worden gehonoreerd. Dit betekent dat een bestuurder, zoals in dit geval de algemeen directeur van Bureau Jeugdzorg, een gedane toezegging om een advies van de klachtencommissie op te volgen, dient na te komen. Indien de bestuurder bij de uitvoering van die toezegging het oordeel van de klachtencommissie niet (geheel) volgt, dient hij dit toe te lichten op een manier die duidelijk maakt op welke punten zijn visie/oordeel afwijkt van (de motivering van) het oordeel van de klachtencommissie.

7. Bij brief van 18 augustus 2008 liet de algemeen directeur van BJZ weten het advies van de klachtencommissie op te volgen om verzoekster schriftelijk te laten weten welke aanpassingen in de rapportage vanaf 1 januari 2008 betreffende het gezin van verzoekster zouden worden aangebracht.

Zonder begeleidend schrijven ontving verzoekster het Plan van aanpak betreffende haar dochter d.d. 16 juli 2008, waarin een aantal passages waren aangepast.

Volgens de algemeen directeur van BJZ was in het aangepaste Plan van aanpak tegemoet gekomen aan het oordeel van de klachtencommissie door de rol van verzoekster in haar functioneren minder eenzijdig neer te zetten. Een Plan van aanpak van de zoon was niet meer nodig in verband met zijn meerderjarigheid medio mei 2008.

Volgens verzoekster is er weliswaar door BJZ wat meer aandacht besteed aan haar inbreng, maar is in de nieuwe rapportage niets aangepast over de eenzijdige positionering van haar als moeder. Bovendien heeft BJZ slechts één rapportage aangepast en niet alle rapportages vanaf 1 januari 2008.

8. Naar het oordeel van de Nationale ombudsman had het in de eerste plaats op de weg van de algemeen directeur gelegen om bij het toezenden van de aangepaste Plan van aanpak met een begeleidende brief aan verzoekster aan te geven waar in die rapportage de passages waren aangepast. Dit maakte ook onderdeel uit van zijn toezegging aan verzoekster om haar over die aanpassingen te informeren. Eerst tijdens dit onderzoek heeft de algemeen directeur -door arcering van de betreffende passages- aangegeven welke passages waren aangepast. Verder had van de algemeen directeur verwacht mogen worden dat hij aan verzoekster had uitgelegd waarom alleen dat Plan van aanpak voor aanpassing in aanmerking kwam en niet andere rapportages vanaf 1 januari 2008.

Ook deze uitleg is eerst tijdens dit onderzoek gedaan. Bovendien blijkt uit die uitleg niet dat de algemeen directeur is nagegaan welke rapportages vanaf 1 januari 2008 door de klachtencommissie waren bedoeld en voor aanpassingen in aanmerking kwamen.

Evenmin kan de algemeen directeur gevolgd worden in zijn uitleg dat het Afsluitrapport van de zoon een rapport is dat diens visie weergeeft en niet de visie van BJZ. Zoals de klachtencommissie had geconcludeerd, en uit dit afsluitrapport ook naar voren komt, had de zoon informatie van BJZ gekregen die hem tot een uitspraak over moeder bracht. Dit heeft de algemeen directeur onvoldoende onderkend. Het Verzoek om machtiging uithuisplaatsing van de dochter d.d. 12 maart 2008 was reeds verstuurd aan de rechtbank en kon niet meer worden bijgesteld. Ook dit had de algemeen directeur nader kunnen toelichten.

Gezien het voorgaande is de algemeen directeur zijn toezegging om het advies van de klachtencommissie op te volgen, niet nagekomen.

In zoverre is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

9. In zijn brief van 18 augustus 2008 aan verzoekster liet de algemeen directeur weten zich het (harde) oordeel van de klachtencommissie aan te trekken en het advies over aanpassingen in de rapportages op te volgen.

Uit de in dit onderzoek aangegeven arceringen in eerdergenoemd Plan van aanpak komt naar voren, zoals verzoekster terecht stelt, dat de betreffende passages terughoudender

en voorzichtiger zijn geformuleerd en dat er wat meer aandacht is besteed aan haar inbreng. Dit neemt naar het oordeel van de Nationale ombudsman niet weg dat de eenzijdig negatieve positionering van verzoekster als moeder niet dan wel onvoldoende is bijgesteld. De klachtencommissie had met name geconcludeerd, en met voorbeelden aangegeven, dat een beschrijving van de onderliggende dynamiek van de interacties van alle betrokkenen ontbrak. Met andere woorden gaf de klachtencommissie hiermee aan dat BJZ zich teveel door de visie van vader en de kinderen liet leiden, waardoor moeder de rol van 'zondebok' kreeg toebedeeld. Een beschrijving van die dynamiek ontbreekt nog steeds. Door te stellen dat BJZ de visie van vader en de kinderen (slechts) weergeeft en door de 'werkelijkheid' van verzoekster onvoldoende serieus te nemen, bevestigt de algemeen directeur dat BJZ die dynamiek niet onderkent en er kennelijk deel van uit is gaan maken. Anders dan de algemeen directeur meent, is het belang van de kinderen daarmee niet gediend.

Gezien het voorgaande heeft de algemeen directeur zich het (harde) oordeel van de klachtencommissie niet aangetrokken. De algemeen directeur heeft evenmin een deugdelijke motivering gegeven waarom hij bij de uitvoering van zijn toezegging hierop is teruggekomen aangezien hij het niet (geheel) eens was met het oordeel van de klachtencommissie.

Ook in zoverre is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van Bureau Jeugdzorg Stadsregio Rotterdam is gegrond wegens strijd met het vereiste van rechtszekerheid.

Aanbeveling

De Nationale ombudsman geeft de algemeen directeur van Bureau Jeugdzorg Stadsregio Rotterdam in overweging om in mondeling of schriftelijk overleg met verzoekster als afsluiting van de periode van ondertoezichtstelling een Afsluitrapport op te stellen, waarin verzoekster alsnog haar visie naar voren kan brengen, en dit aan het dossier toe te voegen.

Onderzoek

Op 3 februari 2009 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw X met een klacht over een gedraging van Bureau Jeugdzorg Stadsregio Rotterdam te Rotterdam.

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

In het kader van het onderzoek werd Bureau Jeugdzorg Stadsregio Rotterdam verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben; tevens werd een aantal specifieke vragen gesteld.

Verzoekster kreeg de gelegenheid op de door BJZ verstrekte inlichtingen te reageren.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. BJZ deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen. De reactie van verzoekster gaf aanleiding het verslag op een enkel punt te wijzigen.

Informatieoverzicht

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

1. Verzoekschrift d.d. 2 februari 2009, met bijlagen onder meer het oordeel van de Klachtencommissie d.d. 25 juli 2008, brief van de algemeen directeur BJZ d.d. 18 augustus 2008, brief directeur BJZ Jeugdbescherming d.d. 23 december 2008; brief van verzoekster d.d. 2 december 2008; Plan van aanpak BJZ d.d. 31 maart 2008, Verzoek machtiging tot uithuisplaatsing d.d. 12 maart 2008 en Plan van aanpak BJZ d.d. 16 juli 2008 betreffende de dochter, Afsluitrapport BJZ d.d. 17 maart 2008 betreffende de zoon, diverse brieven van BJZ;
2. Brief d.d. 29 maart 2009 en aanvullende reactie van verzoekster d.d. 31 maart 2009, met een samenvatting van ontwikkelingen en briefwisseling met BJZ;
3. Reactie op de klacht van de algemeen directeur BJZ d.d. 16 juli 2009 met bijlagen, onder meer het aangepaste Plan van aanpak d.d. 16 juli 2008;
4. Brief per e-mail van verzoekster d.d. 4 augustus 2009 met haar reactie op voornoemde brief van de algemeen directeur BJZ.

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond

Zie onder Beoordeling.