



# Rapport

## h2>Klacht

1. Verzoeker klaagt erover dat Bureau Jeugdzorg Utrecht, regiokantoor Zuid, geen verlenging heeft gevraagd van de door de kinderrechter bepaalde termijn van de ondertoezichtstelling, zonder het voor dit besluit benodigde onderzoek te hebben gedaan. Verzoeker stelt dat de gezinsvoogd van het Bureau Jeugdzorg tijdens de ondertoezichtstelling nauwelijks contact heeft gehad met de kinderen, en hen niet zonder aanwezigheid van de moeder heeft gesproken.
2. Verzoeker klaagt er verder over dat het Bureau Jeugdzorg Utrecht, regiokantoor Zuid, geen gevolg heeft gegeven aan de aanbeveling van de Klachtencommissie Jeugdzorg Utrecht van 6 augustus 2006 om te onderzoeken of verzoeker op enige wijze alsnog kon worden geïnformeerd over de inspanningen die het Bureau Jeugdzorg had verricht ten aanzien van zijn kinderen.
3. Voorts klaagt verzoeker erover dat de Klachtencommissie III van de Raad voor de Kinderbescherming, directie Noord-West, in haar uitspraak van 3 november 2006 geen gevolgen heeft verbonden aan haar oordeel dat de Raad voor de Kinderbescherming, vestiging Utrecht, het besluit van het Bureau Jeugdzorg Utrecht, regiokantoor Zuid, om geen verlenging van de ondertoezichtstelling aan te vragen, niet volledig genoeg heeft getoetst.
4. Verzoeker klaagt er ten slotte over dat ook de directeur van de Raad voor de Kinderbescherming, vestiging Utrecht, zelf geen gevolgen heeft verbonden aan het hierboven genoemde oordeel van de Klachtencommissie III.

## Beoordeling

### Algemeen

De heer H. en zijn toenmalige echtgenote mevrouw A. zijn op 22 februari 2000 gescheiden. Zij hebben samen drie kinderen. De kinderen waren ten tijde van de echtscheiding 10, 7 en 5 jaar oud. Na de echtscheiding bleven zij bij mevrouw A. wonen.

Op 13 maart 2003 sprak het Gerechtshof te Amsterdam uit dat het gezag over de kinderen voortaan alleen bij mevrouw A. zou berusten en dat zij verplicht was om de heer H. elk kwartaal informatie over de kinderen te verstrekken. Tevens drong het Gerechtshof bij de Raad voor de Kinderbescherming erop aan om met spoed een verzoek tot ondertoezichtstelling in te dienen omdat de kinderen waren klemgeraakt in de strijd die de ouders met elkaar voerden. Op 25 april 2003 sprak de kinderrechter vervolgens een ondertoezichtstelling uit over de kinderen.

In de zomer van 2004 startte de gezinsvoogd van Bureau Jeugdzorg op basis van een uitspraak van het Gerechtshof van 22 januari 2004 proefcontacten tussen de heer H. en zijn kinderen op. Het Gerechtshof oordeelde echter op 23 december 2004 dat de omgangsregeling tussen de heer H. en zijn kinderen weer stopgezet diende te worden, omdat het niet in het belang van de kinderen was.

De kinderrechtster verlengde op verzoek van Bureau Jeugdzorg in maart 2005 de ondertoezichtstelling van de kinderen met een half jaar. Op 7 april 2005 meldde de gezinsvoogd de heer H. schriftelijk dat hij geen nieuw verlengingsverzoek in zou dienen bij de Raad indien de situatie rond de kinderen ongewijzigd zou blijven. Op 12 september 2005 liet de gezinsvoogd de Raad daarop schriftelijk weten dat Bureau Jeugdzorg het voornemen had om geen verzoek tot verlenging van de ondertoezichtstelling bij de kinderrechtster in te dienen.

De heer H. was het niet eens met de voorgenomen beëindiging van de ondertoezichtstelling, omdat hij daarmee zijn mogelijkheid om betrokken te blijven bij zijn kinderen zag verdwijnen. De Raad toetste het voornemen van Bureau Jeugdzorg en de ondertoezichtstelling werd daarop op 25 oktober 2005 beëindigd. De heer H. heeft sindsdien zijn kinderen niet meer gezien en is niet meer betrokken geweest bij hun leven.

Bevindingen ten aanzien van het niet verlengen van de ondertoezichtstelling door Bureau Jeugdzorg

Zienswijze verzoeker

1. De heer H. schreef aan de Nationale ombudsman dat hij erg teleurgesteld was over de wijze waarop Bureau Jeugdzorg zonder gedegen onderzoek te doen tot het besluit was gekomen om geen verlenging van de ondertoezichtstelling aan te vragen. Hij was van mening dat Bureau Jeugdzorg en de gezinsvoogd hun werk niet hadden gedaan en dat de kinderen en hij daarvan het slachtoffer waren.

2. Het raadsrapport van 2 april 2003 waarop de ondertoezichtstelling gebaseerd was, noemde de volgende gronden voor de ondertoezichtstelling:

'Er is sprake van een ernstige bedreiging van de ontwikkeling van de kinderen doordat twee van de drie kinderen te kampen hebben met ernstige gedragsproblemen. Moeder is tot nu toe niet in staat gebleken om gestructureerde hulpverlening op gang te brengen. Daarbij komt dat moeder de kinderen ieder contact met vader onthoudt en zeer negatief spreekt over hem.'

3. Tijdens de ondertoezichtstelling kreeg de heer H. al snel de indruk dat mevrouw A. de gezinsvoogd op afstand van de kinderen hield. De heer H. wist niet eens hoe vaak de gezinsvoogd de kinderen had gesproken en of de gezinsvoogd de kinderen alleen had gesproken of in het bijzijn van hun moeder. De heer H. mocht zich hier niet mee bemoeien

volgens de gezinsvoogd, dus iedere controle op het door de gezinsvoogd geleverde werk werd voor de heer H. onmogelijk.

Hij betreurde het dat hij op geen enkele wijze kon toetsen of de gezinsvoogd zijn taak had uitgeoefend en op welke wijze hij tot het besluit was gekomen om de ondertoezichtstelling niet te verlengen.

4. Op 12 september 2005 meldde de gezinsvoogd zijn voornemen om geen verlenging van de ondertoezichtstelling aan te vragen en gaf het volgende aan:

'De argumenten om de ondertoezichtstelling niet meer te verlengen is omdat er geen omgang meer hoeft plaats te vinden met de vader. (...) Daarnaast gaat de ontwikkeling van alle drie de kinderen zodanig goed, dat wij geen gronden meer zien om de ondertoezichtstelling te verlengen per 25 oktober 2005.' Als bijlage was het evaluatie- en hulpverleningsplan van 24 februari 2005 bijgevoegd, dat onder meer verhaalde over de positieve ontwikkeling die de kinderen doormaken, de hulpverlening die zij ontvingen en het meerwerken van mevrouw A. en haar partner met de hulpverlening.

5. De heer H. meende dat de beperkte toegang die de gezinsvoogd tot het gezin had, de werkelijke aanleiding was voor de beëindiging van de ondertoezichtstelling. De heer H. voelde zich machteloos omdat de beëindiging van de ondertoezichtstelling door Bureau Jeugdzorg hem de mogelijkheid ontnam om betrokken te blijven bij het leven van zijn kinderen en hij geen objectieve informatie meer over hen ontving. De heer H. maakte zich zorgen over het welzijn van zijn kinderen.

6. De heer H. stelde dat de gezinsvoogd een fout maakte in de brief waarin hij aankondigde de ondertoezichtstelling te willen afsluiten. Hij meldde namelijk dat de ondertoezichtstelling beëindigd kon worden omdat er geen omgangsregeling tussen de vader en de kinderen meer hoefde plaats te vinden. De heer H. gaf aan dat niet de omgangsregeling, maar de bestaande zorgen rond de ontwikkeling van de kinderen de grondslag van de ondertoezichtstelling vormde.

7. Om zijn vermoedens over de voortgang van de ondertoezichtstelling te staven, vroeg de heer H. om volledige inzage in de contactjournaals. Bureau Jeugdzorg verleende hem op basis van de privacywetgeving alleen inzage in contactjournaals die contact tussen hem en de gezinsvoogd betroffen. Op 2 februari 2006 diende de heer H. daarop een klacht in bij de klachtencommissie van Bureau Jeugdzorg. Hij klaagde erover dat Bureau Jeugdzorg hem onvoldoende informeerde en dat hij geen inzicht kreeg in het dossier over zijn kinderen.

8. De klachtencommissie verklaarde de klacht van de heer H. over de ontvangst en afhandeling van zijn klachtbrief gegrond op 6 augustus 2006. De overige klachten van de heer H. werden door de klachtencommissie ongegrond verklaard. De heer H. kon zich niet vinden in deze uitspraak van de klachtencommissie.

## Zienswijze Bureau Jeugdzorg

9. Bureau Jeugdzorg stelde dat niet getwijfeld kon worden aan de keus van de gezinsvoogd om, al dan niet in het bijzijn van de moeder, contact te hebben met de kinderen. De gezinsvoogd had wel degelijk alleen gesproken met de kinderen. Hij liet dit aan de heer H. weten in een brief van 7 april 2005. De gezinsvoogd liet zich verder zeer regelmatig informeren door behandelaars die vanuit hun deskundigheid contact hadden met de kinderen. Bureau Jeugdzorg achtte de klacht dat de gezinsvoogd onvoldoende contact met de kinderen van verzoeker heeft gehad dan ook ongegrond. Bureau Jeugdzorg liet desgevraagd weten dat geen aantekeningen of andere verslagleggingen voorhanden waren over contacten tussen de gezinsvoogd en de kinderen.

10. Bureau Jeugdzorg verklaarde naar de Nationale ombudsman toe dat het bieden van rust en stabiliteit aan de kinderen de grond van de ondertoezichtstelling vormde. De gezinsvoogd concludeerde in februari 2005 op basis van de evaluatie van het hulpverleningsplan dat de verlenging van de maatregel met een half jaar, gezien de stand van zaken in het gezin van mevrouw A. en de ontwikkeling van de kinderen, voldoende was. In deze evaluatie werd vastgesteld dat mevrouw A. in voldoende mate verantwoordelijkheid nam voor de opvoeding van de kinderen en voor het inschakelen van de voor de kinderen noodzakelijke hulpverlening. De gezinsvoogd informeerde de heer H. dat hij de ondertoezichtstelling na deze periode niet zou verlengen indien de situatie rond de kinderen ongewijzigd zou blijven.

11. De positieve ontwikkeling die mevrouw A. en de kinderen doormaakten, was door de gezinsvoogd beschreven in het evaluatierapport van 24 februari 2005 en in de brief aan de Raad van 12 september 2005. Bureau Jeugdzorg gaf tijdens de zitting van de klachtencommissie verder aan dat de noodzaak van de ondertoezichtstelling was vervallen omdat het gezin vrijwillig meewerkte aan de hulpverlening.

12. Bureau Jeugdzorg was van oordeel dat de beschikking van de kinderrechter om de ondertoezichtstelling met een half jaar te verlengen, gezien diende te worden als een blijk van instemming met het door de gezinsvoogd in deze zaak gevolgde koers. De gezinsvoogd stelde ruim voor het aflopen van deze periode van een half jaar zowel de heer H. als de Raad schriftelijk op de hoogte van het voornemen geen verzoek in te zullen dienen tot verlenging van de ondertoezichtstelling.

13. Bureau Jeugdzorg liet de Nationale ombudsman desgevraagd weten dat in deze zaak geen afsluitrapportage van de ondertoezichtstelling was opgesteld. De reden daarvoor was waarschijnlijk de wisseling van gezinsvoogden in zeer korte tijd. Na het evaluatierapport van februari 2005 had de gezinsvoogd geen nieuw hulpverleningsplan opgesteld. Bureau Jeugdzorg gaf als reden daarvoor dat zij destijds een evaluatie van een ondertoezichtstelling periode in hetzelfde rapport plaatste als waarin zij doelen stelde voor de (eventuele) nieuwe ondertoezichtstelling periode. Aangezien er geen doelen gesteld

werden voor een nieuwe ondertoezichtstelling periode, werd ook geen evaluatie van de afgelopen periode opgesteld.

Beoordeling ten aanzien van het niet verlengen van de ondertoezichtstelling door Bureau Jeugdzorg

14. Het vereiste van professionaliteit houdt in dat ambtenaren met een bijzondere training of opleiding jegens burgers overeenkomstig de standaarden van hun beroepsgroep handelen. Van een gezinsvoogd van Bureau Jeugdzorg mag verwacht worden dat hij nauwkeurig de ontwikkelingen en bedreigingen rond onder toezicht gestelde kinderen onderzoekt, alvorens een besluit te nemen over de verlenging van de ondertoezichtstelling. Hij dient een plan van aanpak op te stellen en dit plan en de voortgang met de ouders te bespreken, de voortgang te evalueren en inhoudelijk belangrijke beslissingen over de ondertoezichtstelling te onderbouwen. Daarnaast is het belangrijk dat de gezinsvoogd op regelmatige basis de kinderen die bij hem onder toezicht zijn gesteld ziet en hen indien mogelijk spreekt. De gezinsvoogd sluit de ondertoezichtstellingsperiode af met een evaluatieverslag, waarin aangegeven wordt in welke mate de gestelde doelen zijn behaald. Op basis van de bevindingen van het evaluatieplan besluit Bureau Jeugdzorg of het een verlenging van de ondertoezichtstelling aanvraagt bij de kinderrechter.

15. Het doel van een ondertoezichtstelling is ervoor te zorgen dat de situatie waarin het kind opgroeit zo snel mogelijk verbetert. Artikel 1:254 van het Burgerlijk Wetboek stelt dat de ondertoezichtstelling kan worden beëindigd indien de grond van de ondertoezichtstelling niet langer bestaat. Dit betekent dat het kind niet langer zodanig opgroeit dat zijn zedelijke of geestelijke belangen of zijn gezondheid ernstig worden bedreigd, en hulp in het vrijwillig kader niet (langer) faalt of, naar is te voorzien, zal falen. De Nationale ombudsman vindt dat Bureau Jeugdzorg de beslissing om de ondertoezichtstelling al dan niet te beëindigen pas kan nemen als eerst grondig is onderzocht of de grond voor de ondertoezichtstelling nog aanwezig is.

16. De heer H. was van mening dat de gezinsvoogd de bewering dat het goed met de kinderen ging niet kon onderbouwen, omdat hij de kinderen niet had gesproken. Bureau Jeugdzorg heeft zowel aan de heer H. als aan de Nationale ombudsman aangegeven dat de gezinsvoogd wel met de kinderen heeft gesproken.

17. Wat betreft het contact van de gezinsvoogd met de kinderen, kon Bureau Jeugdzorg desgevraagd geen contactjournals of documenten overleggen waaruit bleek dat de gezinsvoogd de kinderen daadwerkelijk heeft gesproken, laat staan wat er is besproken. De Nationale ombudsman vindt het enerzijds begrijpelijk is dat een gezinsvoogd af en toe nalaat om gesprekken in de contactjournals te beschrijven. Contactjournals zijn een middel van interne communicatie binnen Bureau Jeugdzorg. Gezinsvoogden hebben een veeleisende functie en de Nationale ombudsman begrijpt dat het voor een gezinsvoogd soms belangrijker is om tijd te besteden aan het nemen van praktische maatregelen om de

veiligheid en ontwikkeling van kinderen te waarborgen dan aan het verantwoorden en documenteren van alle gebeurtenissen in de zaak.

18. Anderzijds vindt de Nationale ombudsman het opmerkelijk dat Bureau Jeugdzorg geen details weet te geven over het tijdstip en de inhoud van de gesprekken met de kinderen van de heer H. Bureau Jeugdzorg laat hierdoor na om aannemelijk te maken dat de gesprekken daadwerkelijk hebben plaatsgevonden en dat deze hebben bijgedragen aan de beslissing om de ondertoezichtstelling niet te verlengen. Het is moeilijk om deze beslissing naar de heer H. toe te kunnen verantwoorden zonder dat duidelijkheid bestaat over deze gesprekken.

19. De Nationale ombudsman constateert verder dat Bureau Jeugdzorg voor de laatste ondertoezichtstellingsperiode, die inging op 15 april 2005, geen hulpverleningsplan had geschreven. Er waren voor deze periode dus geen doelen gesteld voor de hulpverlening. Bureau Jeugdzorg heeft daarnaast nagelaten om achteraf een evaluatie van de ondertoezichtstellingsperiode of een afsluitrapportage van de ondertoezichtstelling op te stellen. De Nationale ombudsman constateert ook dat de hoofdreden voor het voornemen om de ondertoezichtstelling te beëindigen die de gezinsvoogd in de brief van 12 september 2005 aandroeg, namelijk het feit dat geen omgang meer hoefde plaats te vinden tussen de heer H. en zijn kinderen, geen directe relatie had tot de gronden waarop eerder tot de ondertoezichtstelling was besloten.

20. De Nationale ombudsman is van oordeel dat de beslissing om de ondertoezichtstelling te beëindigen, die zowel voor de heer H. als voor mevrouw A. en de kinderen van groot belang was, zorgvuldiger genomen had moeten worden en beter gemotiveerd naar de belanghebbenden toe. De Nationale ombudsman kan dan ook begrijpen dat de heer H. zich niet serieus genomen voelde door de wijze waarop Bureau Jeugdzorg tot haar voornemen kwam. Het was behoorlijk en conform het beleid van Bureau Jeugdzorg geweest, wanneer de gezinsvoogd in deze zaak een hulpverleningsplan voor de laatste ondertoezichtstellingsperiode had opgesteld, na afloop van de periode een evaluatie had opgesteld en op basis van de evaluatie en de gronden van de ondertoezichtstelling een besluit had genomen over het al dan niet aanvragen van verlenging van de ondertoezichtstelling. Ook was het daarbij van belang geweest dat de gezinsvoogd de inhoud van gevoerde gesprekken met de kinderen had meegenomen in de overwegingen die tot de beslissing leidden en dat hij deze inhoud helder naar de heer H. had gecommuniceerd.

Door onvoldoende aannemelijk te maken dat de gezinsvoogd heeft gesproken met de kinderen van de heer H., door geen hulpverleningsplan op te stellen voor de laatste ondertoezichtstellingsperiode, de laatste ondertoezichtstellingsperiode achteraf niet te evalueren en door het voornemen om niet te verlengen kenbaar te maken op basis van een onderbouwing die niet in overeenstemming was met de gronden voor de ondertoezichtstelling, heeft Bureau Jeugdzorg in strijd gehandeld met het vereiste van

professionaliteit.

De onderzochte gedraging is dan ook niet behoorlijk.

Bevindingen ten aanzien van de opvolging van de aanbeveling van de klachtencommissie van Bureau Jeugdzorg

Zienswijze verzoeker

1. De heer H. meldde in zijn klacht aan de Nationale ombudsman verder dat Bureau Jeugdzorg hem geen informatie gaf over de ondertoezichtstelling en over zijn kinderen. Hij kon nergens toetsen of de gezinsvoogd op adequate wijze invulling had gegeven aan zijn taak. De heer H. kreeg geen inzicht in contactjournaals, ondanks het in de wet vastgelegde recht dan hij daarop had.

2. In haar uitspraak van 6 augustus 2006 achtte de Klachtencommissie Jeugdzorg Utrecht de klacht van de heer H. dat Bureau Jeugdzorg hem onvoldoende informeerde ongegrond. De klachtencommissie wilde echter wel aantekenen dat Bureau Jeugdzorg actiever had kunnen onderzoeken of het de heer H. informatie had kunnen verstrekken om hem enig inzicht te geven in de inspanningen die Bureau Jeugdzorg ten aanzien van zijn kinderen had verricht. De klachtencommissie beval Bureau Jeugdzorg aan om te onderzoeken of de heer H. op enige wijze alsnog geïnformeerd kon worden, zo hij daar nog behoefte aan had.

3. Volgens de heer H. verzuimde Bureau Jeugdzorg om hem te informeren naar aanleiding van de aanbeveling van de klachtencommissie. Hij voelde zich daardoor niet serieus genomen door Bureau Jeugdzorg.

Zienswijze Bureau Jeugdzorg

4. Naar aanleiding van het onderzoek door de Nationale ombudsman verklaarde Bureau Jeugdzorg dat het niets had gedaan met de aanbeveling van de klachtencommissie, omdat het tijdens de ondertoezichtstelling het maximale had gedaan om verzoeker goed te informeren. In weerwil van de aanbeveling van de klachtencommissie was Bureau Jeugdzorg van mening dat de heer H. al voldoende was geïnformeerd en dat het niet nodig was om verdere inspanningen voor hem te verrichten. Bureau Jeugdzorg voorzag de heer H. van informatie over de kinderen ondanks het feit dat het Gerechtshof had gesteld dat de informatieplicht bij moeder lag. De heer H. ontving als belanghebbende alle hulpverleningsplannen en de evaluaties daarvan. Voorts stelde Bureau Jeugdzorg hem in de gelegenheid om de hemzelf betreffende contactjournaals in te zien.

5. Bureau Jeugdzorg meldde verder dat de heer H. tijdens de ondertoezichtstelling verzuimde om voldoende gebruik te maken van zijn recht om geïnformeerd te worden. Ook was hij op geen enkele wijze tevreden te stellen over de begeleiding door Bureau Jeugdzorg.



Beoordeling ten aanzien van de opvolging van de aanbeveling van de van klachtencommissie van Bureau Jeugdzorg

6. Het redelijkheidsvereiste houdt in dat overheidsinstanties de in het geding zijnde belangen tegen elkaar afwegen en dat de uitkomst hiervan niet onredelijk is.

Van Bureau Jeugdzorg mag in dit kader verwacht worden dat het haar verantwoordelijkheid neemt wanneer de klachtencommissie een aanbeveling doet die een behoorlijke dienstverlening naar de klager toe bevordert.

7. De Nationale ombudsman overweegt dat een goede klachtbehandeling belangrijk is voor het herstel van vertrouwen van de burger in de overheid. Als klagers zich gehoord en serieus genomen voelen en het gevoel hebben dat een behoorlijke klachtbehandeling plaatsvindt, dan zullen zij ook eerder in staat zijn te luisteren naar een oordeel of aanbeveling die tegenstrijdig is met hun verwachtingen en zullen zij eerder in staat zijn die te aanvaarden. Ook vormt klachtbehandeling een goede aanleiding voor de zelfreflectie die passend is voor professionals en professionele organisaties. Klachtbehandeling kan niet zonder positief effect blijven op de contacten tussen de betrokkenen en Bureau Jeugdzorg en is onderdeel van een proces tot voortdurende verbetering van het werk van Bureau Jeugdzorg.

8. De Nationale ombudsman constateert dat de directeur van Bureau Jeugdzorg de heer H. op 11 april 2007 een brief stuurde als reactie op de uitspraak van de klachtencommissie. In deze brief ging de regiomanager niet in op de aanbeveling van de klachtencommissie over de informatievoorziening naar de heer H. toe. Bureau Jeugdzorg verwees naar aanleiding van vragen van de Nationale ombudsman hierover naar eerder geleverde inspanningen, naar de informatieplicht van A. en naar de oncoöperatieve houding van de heer H.

9. De Nationale ombudsman stelt vast dat Bureau Jeugdzorg de heer H. naar aanleiding van de aanbeveling van de klachtencommissie wel een brief heeft gestuurd, maar verder geen gevolgen heeft verbonden aan de aanbeveling. Het was niet aan Bureau Jeugdzorg om te beslissen dat de heer H. geen belang had bij een verduidelijkend gesprek. Om die reden was het raadzaam geweest als Bureau Jeugdzorg de heer H. had uitgenodigd voor een gesprek en hem had geïnformeerd over de geleverde inspanningen ten aanzien van zijn kinderen.

10. Wanneer de klachtencommissie een aanbeveling naar Bureau Jeugdzorg toe doet, zou de klager er op moeten kunnen vertrouwen dat Bureau Jeugdzorg deze opvolgt in het kader van behoorlijkheid en relatieherstel. De Nationale ombudsman vraagt zich af wat de meerwaarde van een aanbeveling van de klachtencommissie is wanneer Bureau Jeugdzorg er geen consequenties aan verbindt.

Door de aanbeveling van de klachtencommissie te negeren en geen contact op te nemen met de heer H. heeft Bureau Jeugdzorg in strijd gehandeld met het redelijkheidsvereiste.

De onderzochte gedraging is dan ook niet behoorlijk.

Bevindingen ten aanzien van het geen gevolgen verbinden aan de eigen uitspraak door de Klachtencommissie III van de Raad

Zienswijze verzoeker

1. De heer H. was tevreden over het feit dat de Klachtencommissie III van de Raad voor de Kinderbescherming op 13 oktober 2006 zijn klacht over de toetsing door de Raad van de voorgenomen beëindiging van de ondertoezichtstelling van zijn kinderen door Bureau Jeugdzorg deels gegrond verklaarde. De Klachtencommissie III was namelijk van mening dat toetsing destijds tenminste had dienen plaats te vinden conform de later ingestelde beleidsregels. Die regels hielden onder meer in dat in soortgelijke gevallen ouders werden uitgenodigd om commentaar te geven op het voornemen tot beëindiging van een ondertoezichtstelling. De Klachtencommissie III was van oordeel dat toetsing in de zaak wel degelijk had plaatsgevonden, zij het een in de vorm van een marginale toetsing conform de tot 1 januari 2006 geldende beleidsregels.

2. De heer H. was verbaasd dat de Klachtencommissie III de klacht wel gegrond verklaarde maar daar geen enkele consequenties aan verbond. Hij had gehoopt dat de Klachtencommissie III actie had ondernomen teneinde rechtsherstel voor hem te verkrijgen.

Zienswijze Klachtencommissie III en de minister voor Jeugd en Gezin

3. De Klachtencommissie III verklaarde naar aanleiding van de klacht dat het niet tot haar bevoegdheden behoort om verder te gaan dan het uitspreken van een oordeel over het handelen van (medewerkers van) de Raad. Het is aan de Raad zelf om aan dat oordeel verdere (praktische) consequenties te verbinden.

Beoordeling ten aanzien van het geen gevolgen verbinden aan de eigen uitspraak door de Klachtencommissie III van de Raad

4. Het redelijkheidsvereiste houdt in dat bestuursorganen de in het geding zijnde belangen tegen elkaar afwegen en dat de uitkomst hiervan niet onredelijk is. Van een klachtencommissie van de Raad mag verwacht worden dat zij op professionele en op onafhankelijke wijze uitspraak doet over klachten van verzoekers over de Raad en waar mogelijk een aanbeveling doet aan de Raad om maatregelen te nemen ten behoeve van de klager.

5. Volgens de beleidsregels van de Raad hoort de klachtencommissie de klager alsmede de medewerker over wiens gedraging wordt geklaagd en neemt in beginsel uiterlijk zes weken nadat de zaak bij haar aanhangig is gemaakt een schriftelijke met redenen omklede beslissing. In deze beslissing geeft de klachtencommissie aan of zij klachten al dan niet gegrond acht en zo mogelijk doet zij aanbevelingen aan de Raad die bijdragen aan rechtsherstel voor de klager of aan het herstel van de relatie tussen de klager en de Raad. Indien een door de klachtencommissie behandelde klacht geheel of gedeeltelijk gegrond is verklaard, moet de directeur van de Raad binnen drie weken na ontvangst van de beslissing van de klachtencommissie aan de klager schriftelijk meedelen of, en zo ja, welke gevolgen binnen de organisatie daaraan worden verbonden. De Nationale ombudsman ziet dat de Klachtencommissie III zich strikt aan haar taakomschrijving heeft gehouden en dat zij verdere acties conform de beleidsregels aan de directeur van de Raad heeft overgelaten.

6. De Nationale ombudsman van oordeel dat de Klachtencommissie III een individuele of concrete aanbeveling aan de Raad had kunnen doen, die had kunnen bijdragen aan het nemen van de verantwoordelijkheid door de directeur van de Raad naar de heer H. toe. Op deze wijze had de Klachtencommissie III naar de heer H. toe kunnen tonen dat de Raad als organisatie hem serieus nam, niet alleen als klager maar ook bij contact in het kader van het raadsonderzoek. De Nationale ombudsman is van oordeel dat de Klachtencommissie III een effectieve en positieve rol kan spelen op het gebied van klachtenbehandeling wanneer zij zich niet te beperkt tot het uitspreken van oordelen, maar waar wenselijk en mogelijk ook aanbevelingen doet die kunnen leiden tot rechtsherstel of het herstel van vertrouwen tussen de Raad en klagers.

Door een klacht van de heer H. gegrond te achten en hier geen verdere consequenties aan te verbinden, heeft de Klachtencommissie dan ook in strijd met het redelijkheidsvereiste gehandeld.

De onderzochte gedraging is dan ook niet behoorlijk.

Bevindingen ten aanzien van het geen gevolg geven aan de uitspraak van de klachtencommissie door de directeur van de Raad

Zienswijze verzoeker

1. De heer H. was teleurgesteld dat de directeur van de Raad geen gevolgen verbond aan het gegrond verklaren door de Klachtencommissie III van zijn klacht over de toetsing van het niet verlengen van de ondertoezichtstelling. Hij schreef naar aanleiding van zijn ervaringen met de Raad, Bureau Jeugdzorg en de kinderrechter naar de Nationale ombudsman dat Justitie in deze zaak een vader in de kou liet staan, omdat het op zeer partijdige wijze optrad als zogenaamde kinderbescherming, maar nimmer het belang van zijn kinderen heeft gediend.

2. De heer H. begreep niet dat de Raad eerst een ondertoezichtstelling noodzakelijk achtte en vervolgens het verloop daarvan niet inhoudelijk toetste. Volgens de heer H. stelde de directeur van de Raad hem naar aanleiding van de uitspraak van de Klachtencommissie III in het gelijk. De directeur gaf tijdens de zitting van de Klachtencommissie III namelijk aan dat de beëindiging van de ondertoezichtstelling van de kinderen van de heer H. zich, achteraf gezien, inderdaad uitgebreider getoetst had moeten worden. De directeur heeft daarop echter niets ondernomen, stuurde zelfs geen brief als reactie op de uitspraak van de Klachtencommissie III. De heer H. betreurde het dat de Raad hem geen uitleg gaf waarom zij geen maatregelen nam naar aanleiding van de gegrondverklaring van zijn klacht. Hij was van mening dat de directeur de zaak had moeten herzien, omdat hij nog altijd zorgen had om zijn kinderen en ontdekt had dat ze na afloop van de ondertoezichtstelling nog altijd hulpverlening ontvingen. In zijn ogen waren er dus nog zorgen rond zijn kinderen en was een ondertoezichtstelling nog altijd noodzakelijk.

Zienswijze Raad voor de Kinderbescherming en de minister voor Jeugd en Gezin

3. De Raad stelde dat de destijds geldende regels bepaalden dat indien de klachtencommissie een klacht geheel of gedeeltelijk gegrond achtte, de directeur aan de klager mededeelde of, en zo ja, welke gevolgen binnen de organisatie aan de beslissing van de klachtencommissie door hem daaraan werden verbonden. In dit besluit werd niet vermeld hoe en op welke wijze een directeur gevolg moest geven aan de beslissing van de klachtencommissie; daarin had hij een eigen beleidsvrijheid.

4. Volgens de Raad ontving de directeur voorafgaand aan de ontvangst van de beslissing van de Klachtencommissie III al een fax van de heer H., waarin deze de directeur verzocht om opnieuw een raadsonderzoek te starten. Naar aanleiding van dit verzoek heeft de directeur een gesprek met de heer H. gevoerd. Op basis van dat gesprek zag hij ambtshalve geen aanleiding om onderzoek in te stellen naar de situatie rond de kinderen. Per brief van 7 december 2006 bevestigde de directeur de op die dag met de heer H. gemaakte afspraken. Hij meldde de heer H. dat hij bereid was een rol te spelen in een melding door hem bij het Algemeen Meldpunt Kindermishandeling, op voorwaarde dat de heer H. hem gegevens zou doen toekomen waaruit bleek dat er op dat moment zorgen waren ten aanzien van de kinderen.

5. De Raad verklaarde naar aanleiding van het onderzoek door de Nationale ombudsman dat de directeur in het betreffende gesprek mondeling aangaf welke gevolgen hij had verbonden aan de gegrond verklaarde klacht. De directeur heeft dit echter niet gedocumenteerd of in een brief aan de heer H. bevestigd. De Raad meende dat de regiodirecteur voldoende gevolgen had verbonden aan het oordeel van de Klachtencommissie III; hij was immers bereid geweest om met de heer H. in gesprek te gaan over diens zorgen en had geprobeerd hem tegemoet te komen.

Beoordeling ten aanzien van het geen gevolg geven aan de uitspraak van de klachtencommissie door de directeur van de Raad

6. Het redelijkheidsvereiste houdt in dat bestuursorganen de in het geding zijnde belangen tegen elkaar afwegen en dat de uitkomst hiervan niet onredelijk is. Van de Raad mag verwacht worden dat zij haar verantwoordelijkheid neemt wanneer de klachtencommissie tot het oordeel is gekomen dat de klacht gegrond is, de juiste maatregelen neemt om herhaling te voorkomen van de gedraging waarover terecht is geklaagd, er voor zorgdraagt dat verdere schade voor de betrokkene wordt voorkomen en zich daarbij inzet om eventueel gemaakte misstappen waar mogelijk te herstellen dan wel te rectificeren. De directeur van de Raad dient na het gegrond verklaren van een klacht door de klachtencommissie de verzoeker schriftelijk te informeren over de consequenties die hij daaraan verbindt.

7. Op basis van het beleid van de Raad moet de directeur, indien een door de klachtencommissie behandelde klacht geheel of gedeeltelijk gegrond is verklaard, binnen drie weken na ontvangst van de beslissing van de klachtencommissie aan de klager schriftelijk meedelen of en zo ja, welke gevolgen binnen de organisatie daaraan worden verbonden. Dit verplicht de directeur dus niet om maatregelen te treffen indien de klachtencommissie een klacht gegrond verklaart.

8. De beleidsvrijheid van de directeur wat betreft de reactie betekent echter niet dat de directeur geen maatregelen hoeft te nemen indien die mogelijk en wenselijk zijn. Dit geldt met name in die gevallen waarbij door de klachtencommissie is geoordeeld dat de opzet en uitvoering van het raadsonderzoek niet (in alle opzichten) juist is geweest en deze beslissing dus ook van belang voor andere (soortgelijke) zaken kan zijn. De Klachtencommissie III was van oordeel dat in deze zaak, die bepaald niet als een doorsnee zaak gold, een meer uitgebreide toetsing had dienen plaats te vinden.

9. De Nationale ombudsman constateert dat de directeur de heer H. geen brief heeft gestuurd waarin hij hem meldde welke consequenties hij verbond aan het gegrond verklaren van de klacht. Wel heeft de directeur contact opgenomen met de heer H. en is opnieuw met hem in gesprek gegaan. De Raad weet desgevraagd echter niet aan te tonen op welke wijze de directeur de gegrond verklaarde klacht over de toetsing in het gesprek heeft besproken. Verder heeft de directeur verzuimd om directe toezeggingen te doen of acties te ondernemen die zouden kunnen leiden tot herstel van vertrouwen bij de heer H. De directeur heeft de heer H. gevraagd om met gegevens over de kinderen te komen. Zelf heeft hij echter geen toezeggingen gedaan over door de Raad in te zetten acties. Dat is niet redelijk, temeer nu de heer H. had ontdekt dat zijn kinderen nog hulpverlening ontvingen maar meer ook niet.

10. Omdat het nalaten van een gedegen toetsing door de Raad en het daarop verlopen van de ondertoezichtstelling verzoeker veel leed heeft berokkend en mogelijk niet in

belang was van de kinderen, was het niet meer dan behoorlijk geweest dat de directeur zich naar aanleiding van de uitspraak van de klachtencommissie actief had ingespannen om naar de heer H. toe met een schriftelijke reactie met excuses te komen, alsmede zorg had gedragen voor een meer actieve opstelling van de Raad om de heer H. tegemoet te komen. Het was in dit kader niet meer dan behoorlijk geweest wanneer de Raad zich had ingespannen om meer informatie over de veiligheid en ontwikkeling van de kinderen te verkrijgen en de heer H. daarover te informeren. Ook had de uitspraak van de klachtencommissie voor de directeur verder aanleiding moeten zijn om hiervan te leren en te proberen een herhaling in de toekomst te voorkomen. De directeur heeft dit alles nagelaten.

Hierdoor is in strijd met het redelijkheidsvereiste gehandeld.

De onderzochte gedraging is dan ook niet behoorlijk.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van de Stichting Bureau Jeugdzorg te Utrecht is gegrond:

- ten aanzien van de klacht dat de gezinsvoogd geen verlenging heeft gevraagd van de ondertoezichtstelling, zonder het voor dit besluit benodigde onderzoek te hebben gedaan, wegens strijd met het vereiste van professionaliteit;
- ten aanzien van de klacht dat het geen gevolg heeft gegeven aan de aanbeveling van de klachtencommissie, wegens strijd met het redelijkheidsvereiste.

De klacht over de onderzochte gedraging van de Klachtencommissie III van de Raad voor de Kinderbescherming is gegrond ten aanzien van de klacht dat het geen gevolgen heeft verbonden aan het eigen oordeel, wegens strijd met het redelijkheidsvereiste.

De klacht over de onderzochte gedraging van de Raad voor de Kinderbescherming (de minister voor Jeugd en Gezin) is gegrond ten aanzien van de klacht dat de directeur van de Raad geen gevolgen heeft verbonden aan de uitspraak van de klachtencommissie, wegens strijd met het redelijkheidsvereiste.

## **Onderzoek**

Op 22 februari 2007 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer H. te Heemskerk, met een klacht over een gedraging van Bureau Jeugdzorg te Utrecht, de Raad voor de Kinderbescherming te Utrecht en de Klachtencommissie III te Haarlem.

Naar deze gedragingen, die worden aangemerkt als een gedraging van Stichting Bureau Jeugdzorg te Utrecht respectievelijk de minister voor Jeugd en Gezin, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd Stichting Bureau Jeugdzorg te Utrecht en de minister van Jeugd en Gezin verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

Tijdens het onderzoek kregen Bureau Jeugdzorg, en de minister voor Jeugd en Gezin en verzoeker de gelegenheid op de door ieder van hen verstrekte inlichtingen te reageren.

Tevens werd aan Bureau Jeugdzorg en de Raad voor de Kinderbescherming een aantal specifieke vragen gesteld.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. Stichting Bureau Jeugdzorg te Utrecht deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen. Noch verzoeker, noch de minister van Jeugd en Gezin gaf binnen de gestelde termijn een reactie.

#### Informatieoverzicht

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

verzoekschrift van verzoeker met bijlagen van 22 februari 2007;

herzieningsverzoek van verzoeker met bijlagen van 24 oktober 2007;

reactie verzoeker op aanvullende vragen van 26 augustus 2008;

4. standpunt van de Klachtencommissie III van de Raad voor de Kinderbescherming met bijlagen van 17 oktober 2008;

5. standpunt van Bureau Jeugdzorg Utrecht met bijlagen van 27 oktober 2008;

6. standpunt van de Minister voor Jeugd en Gezin met bijlagen van 27 november 2008;

7. standpunt verzoeker met bijlagen van 16 januari 2009;

8. reactie Bureau Jeugdzorg op aanvullende vragen met bijlagen van 15 mei 2009;

9. reactie Minister voor Jeugd en Gezin op aanvullende vragen met bijlagen van 29 juni 2009.

## **Bevindingen**

Zie onder Beoordeling.

## Achtergrond

### 1. Artikel 13 lid 3 Besluit externe klachtencommissie raad voor de kindbescherming

"Indien de klacht geheel of gedeeltelijk gegrond is bevonden, deelt de raad binnen vier weken na ontvangst van de bevindingen en het oordeel van de klachtencommissie schriftelijk aan klager mee of en zo ja, welke gevolgen de raad hieraan binnen de organisatie verbindt. Een afschrift van deze mededeling wordt gezonden aan de klachtencommissie".

### 2. Artikel 52 lid 1 Wet op de jeugdzorg

"De stichtingen en de zorgaanbieders treffen een schriftelijke regeling waarin het recht op inzage in en afschrift van bescheiden, alsmede de beperkingen aan het verstrekken van inlichtingen en inzage worden geregeld overeenkomstig de artikelen 49 tot en met 51."

### 3. Artikel 254 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek boek 1

"Indien een minderjarige zodanig opgroeit, dat zijn zedelijke of geestelijke belangen of zijn gezondheid ernstig worden bedreigd, en andere middelen ter afwendig van deze bedreiging hebben gefaald of, naar is te voorzien, zullen falen, kan de kinderrechter hem onder toezicht stellen van een stichting als bedoeld in artikel 1, onder f, van de Wet op de jeugdzorg."

### 4. Artikel 256 lid 3 van het Burgerlijk Wetboek boek 1

"Indien de stichting, bedoeld in artikel 1, onder f, van de Wet op de jeugdzorg niet overgaat tot een verzoek tot verlenging doet zij hiervan zo spoedig mogelijk en onder overlegging van een verslag van het verloop van de ondertoezichtstelling mededeling aan de raad voor de kindbescherming."

### 5. Paragraaf 8.1.1.4.1 en 2 van de beleidsregels met betrekking tot de werkwijze van de Raad voor de Kinderbescherming

"Er zijn drie situaties waarin de wet bepaalt dat de Raad de besluitvorming moet toetsen. Dit betreft besluiten die niet vooraf aan het oordeel van de rechter onderworpen zijn, te weten:

(...) De situatie dat de gezinsvoogdij instelling (GVI) geen verlenging vraagt van de door de kinderrechter bepaalde termijn van de ondertoezichtstelling.



"In alle genoemde situaties moet de GVI de Raad van het voornemen tot niet verlengen of tussentijds beëindigen zo spoedig mogelijk mededeling doen, onder overlegging van een verslag van het verloop van de ondertoezichtstelling en/of uithuisplaatsing. De Raad behandelt deze mededeling als melding van een beschermingszaak. De Raad kan nadere informatie vragen, zelf een onderzoek instellen en zo nodig rekestreeren.

De Raad beoordeelt op grond van de informatie van de GVI of de voorgenomen beslissing van de GVI in bovengenoemde situaties in het belang van de minderjarige is, dan wel dat meer informatie van de GVI nodig is of een nader onderzoek door de Raad geïndiceerd is."

6. Bijlage 1, onder f van de beleidsregels met betrekking tot de werkwijze van de Raad voor de Kinderbescherming

"De klager kan van de beslissing van de directeur binnen zes weken schriftelijk in beroep gaan bij de onafhankelijke klachtencommissie van het ressort. De klachtencommissie hoort de klager alsmede de medewerker over wiens gedraging wordt geklaagd en neemt in beginsel uiterlijk zes weken nadat de zaak bij haar aanhangig is gemaakt een schriftelijke en met redenen omklede beslissing. Indien een door de klachtencommissie behandelde klacht geheel of gedeeltelijk gegrond is bevonden, moet de directeur binnen drie weken na ontvangst van de beslissing van de klachtencommissie aan de klager schriftelijk meedelen of en zo ja, welke gevolgen binnen de organisatie daaraan worden verbonden."