



# Rapport

## Klacht

Zie onder *bevindingen* of *volledige tekst* voor de volledige tekst van het rapport.

## Beoordeling

Zie onder *bevindingen* of *volledige tekst* voor de volledige tekst van het rapport.

## Conclusie

Zie onder *bevindingen* of *volledige tekst* voor de volledige tekst van het rapport.

## Onderzoek

Zie onder *bevindingen* of *volledige tekst* voor de volledige tekst van het rapport.

## Bevindingen

Aanleiding onderzoek / Rapport

1. Verzoekster diende op 10 september 2008 een klacht in over Bureau Jeugdzorg Overijssel (BJZO) bij de klachtencommissie van BJZO. Die klacht ging onder meer over de wijze van communiceren door een medewerkster van BJZO, die de omgang tussen verzoeksters kinderen en hun vader (verzoeksters ex-echtgenoot) begeleidde in het Omgangshuis Hengelo. Verzoekster vond dat zij door die medewerkster respectloos was behandeld. Zo had de medewerkster bijvoorbeeld algemene percentages genoemd in zaken waarin aangiftes/verdenkingen van incest wel of niet op waarheid berusten, waardoor verzoekster zich gekwetst voelde. Hierbij was van belang dat de rechter begeleide omgang had opgelegd omdat verzoekster eerder aangifte tegen haar ex-echtgenoot had gedaan wegens seksueel misbruik.
2. Op 2 april 2009 oordeelde de klachtencommissie dat de BJZO-medewerkster zich onvoldoende meelevend had opgesteld ten opzichte van verzoekster en dat zij het noemen van bovengenoemde percentages achterwege had moeten laten. De medewerkster had volgens de commissie onvoldoende aandacht besteed aan verzoeksters specifieke situatie. Zij achtte de klacht daarover gegrond.
3. Op 23 april 2009 reageerde de directeur van BJZO op het oordeel van de klachtencommissie, in een brief aan verzoekster.
4. De directeur stelde in deze brief dat hij de uitspraak van de klachtencommissie accepteerde, maar dat hij het niet helemaal helder vond hoe de commissie tot het oordeel was gekomen dat de medewerkster van BJZO onvoldoende aandacht had besteed aan

verzoeksters specifieke situatie. Daarnaast kwam de directeur in zijn brief van 23 april 2009 terug op de beschrijving van het gedrag van de betrokken medewerkster van BJZO. Dat gedrag bestond uit het noemen van bovengenoemde percentages. De klachtencommissie stelde dat het gedrag onvoldoende empathisch was. De directeur stelde dat de medewerkster van BJZO geen belerende opmerkingen naar verzoekster had gemaakt.

5. Op 13 mei 2009 diende verzoekster een klacht in bij de Nationale ombudsman.

De klacht werd als volgt voorgelegd aan het bestuur van de Stichting BJZO:

Verzoekster klaagt over de reactie van 23 april 2009 van de directeur van Bureau Jeugdzorg Overijssel op het oordeel van de klachtencommissie van 2 april 2009. Dat oordeel hield onder meer in dat een medewerkster van Bureau Jeugdzorg Overijssel onvoldoende aandacht heeft besteed aan de specifieke situatie van verzoekster en haar kinderen, en "belerende" opmerkingen naar verzoekster heeft gemaakt. De klachtencommissie achtte verzoeksters klachten op die punten gegrond.

In het bijzonder klaagt zij erover dat de directeur het oordeel van de klachtencommissie weliswaar zegt te accepteren, maar tegelijkertijd stelt dat hij niet begrijpt hoe de commissie op de hierboven genoemde punten tot haar oordeel is gekomen.

6. Als reactie daarop liet het bestuur, bij monde van de directeur van de Stichting BJZO, op 24 november 2009 het volgende - kort samengevat - weten. De directeur merkte op dat zijn reactie van 23 april 2009 alsnog met enige nuance gelezen moest worden, en dat bij de formuleringen ook enige zorgvuldigheid betracht had kunnen worden. Ook schreef hij dat het niet het beleid van Bureau Jeugdzorg is om de klacht van haar cliënten te bagatelliseren of te ontkrachten, en dat elke klacht door BJZO serieus opgepakt moet worden. Naar aanleiding van deze zaak is BJZO tot de conclusie gekomen dat er meer en beter voorgelicht moet worden over de aanpak en werkwijze van het Omgangshuis.

7. Op 9 maart 2010 vroeg de Nationale ombudsman de directeur concreet aan te geven wat zijn standpunt ten aanzien van de klacht van verzoekster inhoudt. Op 15 april 2010 liet de directeur weten dat hij geen afbreuk wil doen aan hoe verzoekster de begeleiding door de BJZO-medewerkster heeft ervaren en dat een meer meelevende opstelling van de kant van die medewerkster in verzoeksters situatie gepaster was geweest. De directeur erkende dat verzoekster persoonlijker te woord gestaan had mogen worden en gaf aan in die zin wel degelijk achter het oordeel van de klachtencommissie te staan.

## **Beoordeling**

8. Het motiveringsvereiste houdt in dat het handelen van overheidsinstanties feitelijk en logisch wordt gedragen door een kenbare motivering. Dit impliceert dat bij

klachtbehandeling een motivering zo moet zijn ingericht dat een burger kan achterhalen hoe een beslissing is opgebouwd en wat de grondslagen van die beslissing zijn. Dit houdt op zijn beurt weer in dat indien BJZO op enige wijze afwijkt van een eerder gegeven oordeel van de klachtencommissie, het voor de klager duidelijk moet zijn waarom dit gebeurt. Dit heeft de Nationale ombudsman ook verwoord in zijn op 23 maart 2010 uitgebrachte rapport "Goede klachtbehandeling in de Jeugdzorg" (zie [www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl))

9. Verzoeksters klacht ging over de bewoordingen van de directeur in zijn reactie van 23 april 2009. Zij vond dat die bewoordingen haar klacht bagatelliseerden en zij voelde zich niet serieus genomen. Eerder gaf zij aan dat zij met het oordeel van de klachtencommissie kon leven, maar dat de reactie van de directeur als een koude douche aanvoelde.

10. De bewoordingen van de reactie van de directeur van 23 april 2009 - hij stelde dat hij niet begrijpt hoe de commissie tot haar oordeel is gekomen - geven het gevoel dat de eerdere gegrondverklaring van de klachtencommissie door hem wordt afgezwakt. De klachtencommissie stelde namelijk dat het gedrag van de BJZO-medewerkster onvoldoende empathisch was. De directeur stelde echter dat die medewerkster geen belerende opmerkingen naar verzoekster had gemaakt. Hierdoor wordt aan het eerdere oordeel van de klachtencommissie afbreuk gedaan.

11. Verzoeksters aanvankelijke klacht ging voor een groot deel over de wijze van communiceren door de betrokken medewerkster van BJZO, en het gevoel dat dit haar gaf. Zij voelde zich niet serieus genomen in de door haar geuite ernstige zorgen over haar kinderen. De directeur had zich daarom bewust moeten zijn van het effect van zijn bewoordingen in de brief van 23 april 2009.

12. Doordat de directeur de uitspraak van de commissie accepteerde maar daar tegelijkertijd kanttekeningen bij te plaatste, nuanceerde hij dat oordeel. Dit maakte dat verzoekster zich wederom niet serieus genomen voelde. Het standpunt van de directeur hinkt als het ware op twee gedachten, terwijl een motivering duidelijk moet zijn opgesteld en geen ruimte mag laten voor meerdere interpretaties van de boodschap die de schrijver aan de lezer wil geven. In dit geval was daar geen sprake van.

De onderzochte gedraging is in zoverre niet behoorlijk.

13. Daarnaast is nog het volgende van belang. Uit de reactie van de directeur van 24 november 2009 valt op te maken dat hij zijn eerdere reactie van 23 april 2009 zélf wil nuanceren. Die brief van 24 november 2009 roept vragen op. De directeur schrijft met veel omhaal van woorden en gebruikt veel jargon zoals "leerpunten", "verschillende belevingen" en "alertheid betracht dient te worden op signalen". Hierdoor kan de lezer zich afvragen of er nu daadwerkelijk, door deze klachtbehandeling, dingen verbeterd gaan worden. Er is in

deze brieven van BJZO geen sprake van duidelijk taalgebruik.

14. De Nationale ombudsman twijfelt niet aan de goede intenties van BJZO. Hij heeft er dan ook met instemming van kennisgenomen dat de directeur in zijn reactie van 15 april 2010 op de vraag wat zijn standpunt ten aanzien van de klacht van verzoekster inhoudt, heeft gesteld dat een meer meelevende opstelling van de BJZO-medewerkster gepaster was geweest en dat hij wel degelijk achter het oordeel van de klachtencommissie staat. Ook heeft de Nationale ombudsman er met instemming van kennisgenomen dat er meer en beter voorgelicht moet worden over de aanpak en werkwijze van het Omgangshuis.

## **Conclusie**

De klacht van verzoekster over Bureau Jeugdzorg Overijssel is gegrond wegens schending van het motiveringsvereiste.

Het onderzoek is gebaseerd op de volgende informatie:

Oordeel klachtencommissie BJZO 2 april 2009;

Reactie directeur BJZO 23 april 2009;

Verzoekschrift 13 mei 2009;

Reactie bestuur BJZO 24 november 2009\*;

Nadere reactie BJZO 15 april 2010\*;

\* Als bijlage achter het rapport gevoegd.

## **Achtergrond**

Zie onder *bevindingen* of *volledige tekst* voor de volledige tekst van het rapport.

2009.04722