



# Rapport

## Klacht

Verzoekster klaagt erover dat:

1. Bureau Jeugdzorg Agglomeratie Amsterdam (BJAA):

- a. haar niet heeft betrokken bij de beslissing een spoedmelding bij de Raad voor de Kinderbescherming (RVK) te doen teneinde de kinderen in het kader van een kinderschermingsmaatregel bij de grootouders te doen plaatsen;
- b. in de rapportage(s) een onjuist en vertekend beeld heeft geschetst.

2. de bestuursvoorzitter van BJAA:

- a. geen reden heeft gezien om naar aanleiding van de door de klachtencommissie opgeworpen vragen nader onderzoek in te stellen;
- b. geen reden heeft gezien om naar aanleiding van de gegrondverklaarde klachten over te gaan tot het treffen van maatregelen.

## Beoordeling

### Algemeen

1. Verzoekster is een alleenstaande moeder van een minderjarige zoon X (2003), dochter Y (2006) en zoon Z (2009). De moeder en zus van verzoekster meldden op 3 februari 2009 bij de politie dat zij de twee oudste kinderen van verzoekster hadden opgehaald uit de woning van verzoekster omdat deze hier alleen zouden zijn achtergelaten. Verzoekster verbleef op dat moment in het ziekenhuis in verband met de bevalling van haar jongste zoon. Verzoekster had, toen zij moest gaan bevallen, de zorg over haar twee oudste kinderen aan haar buurvrouw toevertrouwd. Nadat de buurvrouw een dag en nacht voor de kinderen had gezorgd en kennelijk niet langer voor de kinderen wilde zorgen, lichtte zij verzoeksters familie in. Verzoekster heeft een verstoorde relatie met haar familie.

De moeder en zus van verzoekster gaven bij de politie aan dat zij zich ernstige zorgen maakten over de opvoedingsituatie van de kinderen bij verzoekster. Omdat verzoekster nog in het ziekenhuis verbleef, werden de kinderen door BJAA op dat moment in een vrijwillig kader bij de ouders van verzoekster geplaatst. Er werd afgesproken dat wanneer verzoekster uit het ziekenhuis zou worden ontslagen, zij het crisisteam van BJAA hiervan op de hoogte zou stellen. Verzoekster liet BJAA op 9 februari 2009 weten dat zij niet naar haar woonplaats zou teruggaan bij ontslag uit het ziekenhuis. Dit in verband met de dreiging door de ex-partner van verzoekster. Verzoekster meldde BJAA zich in C te willen vestigen. Afgesproken werd dat BJAA de hulpverlening zou overdragen aan Bureau Jeugdzorg (BJZ) te C. In de raadmelding van 17 februari 2009 werd door BJAA

beschreven dat moeder akkoord ging met de overdracht naar BJZ te C en daarbij had aangegeven niets te verbergen te hebben en open te staan voor hulp en advies.

2. Op 13 februari 2009 stelde BJAA verzoekster voor om Y de daaropvolgende maandag (16 februari 2009) en X donderdag (19 februari 2009) weer naar huis te laten gaan. Hiervoor zou spoedhulp D worden ingezet. Verzoekster ging met dit voorstel akkoord.

*1. Ten aanzien van de klacht over het niet betrekken bij de beslissing een spoedmelding bij de RVK te doen.*

## **Bevindingen**

3. Verzoekster klaagde er bij de Nationale ombudsman over dat BJAA haar, op de dag dat zij Y zoals eerder afgesproken, bij BJZ in B zou ophalen, slechts meedeelde dat ten behoeve van de twee oudste kinderen bij de RVK een spoedmelding zou worden gedaan, teneinde een voorlopige ondertoezichtstelling en een spoedmachtiging uithuisplaatsing voor plaatsing in het gezin van de ouders van verzoekster te bewerkstelligen. Volgens verzoekster was zij in die besluitvorming niet gekend. Ook klaagde verzoekster erover dat BJAA in de rapportage naar de RVK een onjuist en vertekend beeld van haar schetste, feiten verdraaide alsmede meningen als feit weergaf en conclusies niet nader onderbouwde. Omdat verzoekster haar klacht niet eerst aan de klachtencommissie van BJAA had voorgelegd, stuurde de Nationale ombudsman de klacht door naar de klachtencommissie met het verzoek de klacht binnen de wettelijke termijnen te behandelen.

4. Voordat de behandeling bij de klachtencommissie plaatsvond, reageerde de bestuursvoorzitter van BJAA bij brief van 2 juni 2009 op de klacht van verzoekster. In deze brief lichtte de bestuursvoorzitter onder meer toe hoe de procedure rondom de voorlopige ondertoezichtstelling en de machtiging uithuisplaatsing verlopen was.

5. Op 29 juni 2009 vond de behandeling voor de klachtencommissie van BJAA plaats. De klachtencommissie onderscheidde verzoeksters klacht in zes klachtonderdelen (n.b. de Nationale ombudsman zal ten behoeve van de duidelijkheid in dit rapport slechts de klachtonderdelen die op dit onderzoek betrekking hebben, aan de orde stellen). Het eerste klachtonderdeel (punt 1) betrof verzoeksters klacht over het besluit van BJAA Y niet met haar mee naar huis te laten gaan.

6. De klachtencommissie stelde vast dat er in deze zaak "met betrekking tot punt 1" "toch wel sprake is geweest van een uiterst ongelukkige gang van zaken", doelend op het feit dat aan verzoekster eerst was meegedeeld dat zij haar dochter kon afhalen op BJZ in B en dat haar, daar aangekomen, werd gezegd dat de kinderen voorlopig toch bij haar ouders moesten blijven. De klachtencommissie concludeerde voorts dat niet meer was vast te stellen hoe de precieze gang van zaken was geweest omdat de betreffende

jeugdbeschermer niet bij de behandeling aanwezig kon zijn. Vervolgens wierp de klachtencommissie onder meer de volgende vragen op:

“is aan klager de keus gegeven het nog enkele weken zo te laten, zodat in de tussentijd bekeken kon worden wat het beste voor de kinderen was en hierover met haar overlegd kon worden? Of is na haar eerste afwijzende reactie zonder meer het traject van de voorlopige ondertoezichtstelling en de machtiging uithuisplaatsing ingezet, waarmee ook werd afgestapt van het oorspronkelijk voornemen intensieve hulpverlening in een vrijwillig kader te bewerkstelligen”.

7. Zonder nader in te gaan op deze vragen stelde de klachtencommissie voorts:

“hiermee zou dan in strijd worden gehandeld met artikel 5 lid 4 van de Wet op de Jeugdzorg (zie *Achtergrond onder 1.; N.o.*), waarin o.a. staat dat zorg niet ingrijpender mag zijn dan noodzakelijk. Daarbij komt dat van het oorspronkelijke plan werd afgezien op basis van de emotie van een driejarige die zegt dat zij lief is en niet naar een ander huis wil. Dat vindt de klachtencommissie wel een zeer zwakke basis om af te wijken van het eerder genomen besluit, waarvan toch aangenomen mag worden dat dit weloverwogen was. Ook is de zinsnede in de rapportage dat Y. angstig reageerde op haar moeder, zoals ook wordt toegegeven, duidelijk onjuist en onnodig kwetsend voor klager. De klachtencommissie acht op dit punt de klacht dan ook gegrond.”

8. De bestuursvoorzitter van BJAA liet verzoekster op 29 juli 2009 schriftelijk onder meer weten dat de Raad van Bestuur zich kon vinden in de uitspraak van de klachtencommissie.

9. De Nationale ombudsman legde het bestuur van BJAA op 20 oktober 2009 de klacht van verzoekster, alsmede twee aanvullende vragen voor. Eén vraag had betrekking op het voorgaande en luidde:

“u heeft in uw brief van 29 juli 2009 aangegeven dat u zich kan vinden in de uitspraak van de klachtencommissie. Graag verneem ik van u wat u onder punt 1 van de klachtencommissie gegrond acht. Is dit het gehele klachtonderdeel onder punt 1 of heeft de gegrond verklaring slechts betrekking op de kwetsende zinsnede dat de dochter angstig reageerde op verzoekster?”

10. De bestuursvoorzitter meldde op 26 november 2009 ten aanzien van deze vraag:

“U verzoekt mij aan te geven wat ik in klachtonderdeel 1 gegrond acht. Ik kan u mededelen dat ik in mijn beantwoording ben uitgegaan van de laatste zin van de 2e alinea onder het kopje ‘Overwegingen’: ‘Ook is de zinsnede in de rapportage dat Y angstig reageerde op haar moeder, zoals ook wordt toegegeven, duidelijk onjuist en onnodig kwetsend voor de klager. De klachtencommissie acht op dit punt de klacht dan ook gegrond. In de samenvattende opsomming van de klachten in mijn brief van 29 juli jl. is per abuis een onderdeel weggevallen bij punt 1. Ik kan mij voorstellen dat dit tot vragen bij u heeft

geleid.”

11. De bestuursvoorzitter meldde vervolgens op 7 december 2009:

“Op 16 februari is de beslissing genomen de kinderen niet met de moeder naar C te laten vertrekken, zoals eerder de uitgezette lijn was, maar deze bij de grootouders te laten. De argumentatie voor deze veranderende lijn was het gedrag van de kinderen. Ik voeg twee stukken van het contactjournaal bij waarin staat beschreven welke overwegingen een rol hebben gespeeld bij de beslissing om alsnog de kinderen niet over te dragen aan moeder op 16 februari. In deze stukken wordt ook inzicht gegeven in hoe deze boodschap aan moeder is overgebracht en wat haar reactie hierop was. Het wordt daaruit duidelijk dat deze beslissing aan mevrouw A is medegedeeld en dat zij deze toen accepteerde”.

Bij de reactie van de bestuursvoorzitter was een tweetal contactjournaals gevoegd. In het contactjournaal van 16 februari 2009 staat onder meer het volgende vermeld:

“Vandaag kwam de zaak van twee jonge kinderen van 5 en 3 en een baby van twee weken bij mij voor overleg, vanwege de toch nogal risicovolle situatie waarin deze twee oudste kinderen weer naar hun moeder in C zouden gaan. Er was tevens een klacht van opa binnen gekomen.

Wij wilden in eerste instantie niet meteen meewerken aan het verzoek van opa, omdat ik vond dat we een besluit van het crisisteam niet zo maar zouden doorkruisen en ik heb daarom in eerste instantie samen met mijn manager besloten om het meisje met moeder mee te laten gaan en het AMK in C onderzoek te laten doen, vanwege de anonieme meldingen. Wel kon ik niet helemaal de argumenten volgen waardoor er niet eerst op definitieve huisvesting van moeder gewacht zou worden, voordat de kinderen naar moeder zouden gaan. De kinderen hadden namelijk al heel wat wisselingen doorgemaakt in hun jonge leven. (...) Maar vanwege jullie beslissing gingen we daarin mee, totdat er vanmiddag een gesprek met opa en oma was, waar de twee kinderen bij waren. Het meisje barstte daar spontaan in huilen uit, met de mededeling dat ze niet weer wilde verhuizen. Vanwege de langdurige instabiliteit in hun leven, heb ik toen besloten om het meisje niet met moeder mee te laten gaan. Moeder heeft dit geaccepteerd en we willen morgen een VOTS (*voorlopige ondertoezichtstelling; N.o.*) aanvragen met een machtiging uithuisplaatsing. Totdat moeder haar leven voor zichzelf meer op de rails heeft”.

In het contactjournaal van 18 februari 2009 staat onder meer aangegeven:

“Vanwege de langdurige instabiliteit in het leven van de kinderen, en het angstige en oversture gedrag van Y, hebben wij besloten om het meisje (in tegenstelling tot de oorspronkelijke bedoeling) niet met moeder mee te laten gaan. Wij (...) hadden aansluitend een gesprek met de moeder. Zij heeft van ons te horen gekregen dat wij z.s.m. een VOTS gaan aanvragen, met een machtiging tot uithuisplaatsing. Wij hebben haar uitgelegd

waarom wij op dit moment voor een stabiele woonsituatie voor de kinderen kiezen. (...) Moeder heeft ons besluit min of meer geaccepteerd.”

12. Op 18 december 2009 vroeg de Nationale ombudsman BJAA aan te geven waarom zij, ondanks dat verzoekster kennelijk akkoord was met het verblijf van de kinderen bij de grootouders, een voorlopige ondertoezichtstelling en een machtiging uithuisplaatsing noodzakelijk achtte.

13. BJAA gaf op 14 januari 2010 hierover het volgende aan:

“De reden dat er tot (V)OTS met machtiging uithuisplaatsing besloten is, was gelegen in de ernst en complexiteit van de zaak. Het gedrag van Y. heeft uiteindelijk de doorslag gegeven bij deze beslissing. Moeder heeft weliswaar de uithuisplaatsing op dat moment geaccepteerd maar bleek zich er, in de praktijk, eigenlijk niet bij neer te kunnen leggen. Zij vond dat de kinderen bij haar in C moesten verblijven. VOTS met uithuisplaatsing bood op dat moment zekerheid met betrekking tot de continuïteit van de verblijfplaats van de kinderen. Daarnaast leidt een VOTS tot onderzoek van de Raad voor de Kinderbescherming, zodat inzicht wordt verkregen in welke mate de zedelijke of geestelijke belangen of gezondheid van de kinderen worden bedreigd. De beslissing dat een VOTS met uithuisplaatsing gevraagd zou worden is direct aan moeder medegedeeld, zoals uit de contactjournals blijkt.”

BJAA zond met de reactie desgevraagd het verzoek tot onderzoek bij de RVK (verder: raadsmelding) van 17 februari 2009 mee. Op het einde van deze raadsmelding staat (op pagina 9) de volgende alinea vermeld:

"Moeder ging niet akkoord met de plaatsing bij grootouders, waarna aan moeder te kennen is gegeven dat per 17-02-2009 een VOTS + UHP gevraagd zal worden."

14. Op 22 februari 2010 reageerde verzoekster schriftelijk op de reactie van BJAA. Verzoekster gaf met betrekking tot dit punt onder meer aan dat er naar haar mening tot een VOTS en uithuisplaatsing is besloten zonder dat hieraan een grondig onderzoek vooraf ging. BJAA heeft niet aan waarheidsvinding gedaan en de door verzoeksters ouders geuite zorgen niet nader onderzocht. De beslissing om tot een VOTS en uithuisplaatsing over te gaan, was volgens verzoekster te snel, onverantwoord en niet gebaseerd op feiten. Verzoekster stelde dat haar op 16 februari 2009 slechts werd medegedeeld dat Y niet met haar mee mocht naar huis. Ook werd haar te kennen gegeven dat zij hier niets aan kon doen. Er werd niet naar verzoeksters argumenten geluisterd. Verzoekster gaf verder aan dat BJAA haar nimmer aangeraden had beter in B te blijven wonen, noch is BJAA met haar in gesprek gegaan over mogelijke alternatieven. Het feit dat BJAA in de reactie aan de Nationale ombudsman aangaf over te zijn gegaan tot een VOTS en machtiging uithuisplaatsing omdat dit zekerheid zou bieden “*met betrekking tot de continuïteit van de verblijfplaats van de kinderen*” verbaasde verzoekster dan ook zeer. Verzoekster had aan

BJAA medegedeeld dat zij wilde meewerken aan de eisen die BJAA stelde, maar BJAA stond hier helemaal niet voor open. Volgens verzoekster werd zij door BJAA voor een voldongen feit gesteld (namelijk dat de kinderen uithuisgeplaatst zouden worden). Zij schreef hierover: "Het lijkt alsof de uhp (*uithuisplaatsing; N.o.*) door de acties van mijn ouders zoals in de stukken staat, al vaststond. (...) En er is mij geen keuze gegeven. Er kwam een uhp en dat was een feit. Van tevoren is dit nooit aan mij aangegeven."

15. Naderhand meldde BJAA naar aanleiding van het verslag van bevindingen het volgende:

"(...) Over de weergave van de feiten zoals verwoord in uw bevindingen, waarbij u zich gebaseerd hebt op geschreven stukken, heb ik geen opmerkingen. Wel zou ik graag een nuancering willen aanbrengen ten aanzien van de bevindingen over de beslissing om een spoedmelding bij de Raad te doen.

De beslissing om de kinderen niet met moeder mee te laten gaan maar een voorlopige ondertoezichtstelling en een spoedmachtiging uithuisplaatsing aan te vragen is niet alleen gebaseerd op het gedrag van de kinderen maar ook op een optelsom van feiten en omstandigheden waarbij het gedrag van de kinderen uiteindelijk doorslaggevend is geweest. Er waren zorgen over de woonsituatie van moeder, daarnaast leek moeder nauwelijks stil te staan bij de consequenties voor de kinderen toen zij alleen in de woning werden achtergelaten en tot slot werd getwijfeld of moeder een langdurige veilige stabiele leefsituatie aan de kinderen kon bieden. Deze argumenten en waarom de beslissing is genomen, zijn in het gesprek van 16 februari 2010 (bedoeld zal zijn: 2009; No) aan moeder uitgelegd.(...)"

## Beoordeling

16. Het vereiste van hoor en wederhoor houdt in dat bestuursorganen bij de voorbereiding van een handeling of beslissing betrokkenen die daarbij een belang hebben in staat stellen te worden gehoord. Dit impliceert dat de medewerkers van BJAA, in beginsel een ouder in de gelegenheid moet stellen om, voordat tot een ingrijpende beslissing wordt overgegaan, zijn of haar visie te geven en deze mee te nemen in de besluitvorming. Slechts wanneer er sprake is van een uitzonderlijke situatie zou hiervan mogen worden afgeweken.

17. Vaststaat dat BJAA met verzoekster was overeengekomen dat Y op maandag 16 februari 2009 en X op donderdag 19 februari 2009 op het kantoor van BJAA te B aan haar zouden worden overgedragen, dit onder begeleiding van spoedhulp D. Op het moment dat verzoekster bij BJAA aankwam kreeg zij echter te horen dat de kinderen voorlopig bij haar ouders zouden blijven en dat deze plaatsing vooralsnog zou worden bestendigd door een voorlopige ondertoezichtstelling en uithuisplaatsing. In de raads melding (van 17 februari 2009) wordt hierover aangegeven dat verzoekster dit min of meer geaccepteerd had 'maar bleef herhalen dat de kinderen bij haar moesten zijn' en niet bij haar ouders of anderen. In

een alinea daaronder staat echter vermeld dat verzoekster niet akkoord ging met de plaatsing van de kinderen bij haar ouders 'waarna' aan verzoekster te kennen is gegeven dat per 17 februari 2010 een voorlopige ondertoezichtstelling en uithuisplaatsing gevraagd zou worden. In het contactjournaal van 18 februari 2009 staat hierover het volgende vermeld: "(...) hebben wij besloten het meisje niet met moeder mee te laten gaan. Wij (...) hadden aansluitend een gesprek met de moeder. Zij heeft van ons te horen gekregen dat wij z.s.m. een VOTS gaan aanvragen met een machtiging tot uithuisplaatsing.(...)".

De klachtencommissie stelt hierover overigens dat niet is vast te stellen wat de precieze gang van zaken is geweest omdat de betreffende medewerker van BJAA niet aanwezig was op de hoorzitting. Wel werd hierover een aantal vragen opgeworpen (zie hierboven).

18. De Nationale ombudsman stelt vast dat uit bovenstaande niet blijkt dat het voornemen een raads melding te doen met verzoekster is besproken. Evenmin is gebleken dat haar de gelegenheid is geboden *haar* zienswijze te geven op de mogelijkheid van (het oorspronkelijke voornemen) intensieve hulpverlening in een vrijwillig kader, opdat de mogelijke bedreiging in de ontwikkeling van de kinderen op deze wijze afgewend zou kunnen worden. Weliswaar is met verzoekster wel gesproken op 16 februari 2009, maar in dat gesprek werden haar alleen de argumenten voor de beslissing uitgelegd. Toen lag het besluit kennelijk al vast. Met de overige betrokkenen is echter, zo blijkt uit de contactjournaals wel (vooraf) gesproken. De Nationale ombudsman is dan ook van oordeel dat BJAA verzoekster in de gelegenheid had moet stellen te reageren op de van de overige betrokkenen verkregen informatie en de situatie zoals die met Y op het kantoor van BJAA had plaatsgevonden. Nu BJAA heeft nagelaten om met verzoekster het voornemen een spoedmelding bij de RVK te doen, te bespreken en derhalve niet nader heeft onderzocht of er mogelijk in het vrijwillige kader nog afdoende mogelijkheden waren, heeft BJAA naar het oordeel van de Nationale ombudsman niet zorgvuldig jegens verzoekster gehandeld. Verzoekster had de mogelijkheid moeten krijgen haar visie kenbaar te maken. Nu dit niet is gebeurd, althans niet op het moment dat het besluit een melding bij de RVK te doen nog niet vast lag, heeft BJAA naar het oordeel van de Nationale ombudsman het vereiste van hoor en wederhoor geschonden. Dit klemmt te meer nu BJAA met verzoekster in een eerder stadium had afgesproken dat zij haar kinderen weer mee naar huis mocht nemen. Bovendien heeft BJAA hiermee geen oog gehad voor de afhankelijke positie van ouders ten opzichte van een instantie als BJAA. Om die relatie enigszins in balans te brengen is het juist van groot belang ouders te betrekken bij de (ingrijpende) besluitvorming over hun kinderen en hen daarin serieus te nemen. Dat geldt ook als de argumenten voor dat besluit zwaar wegen.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

*II. Ten aanzien van het schetsen van een onjuist en vertekend beeld in de rapportages.*

## **Bevindingen**



19. Verzoekster klaagde er bij de klachtencommissie onder meer over dat in de rapportage van BJAA stond vermeld dat op de dag dat Y weer met verzoekster mee naar huis zou gaan, geconstateerd werd dat Y angstig op haar moeder reageerde. Volgens verzoekster was dit onjuist, want zij had haar dochter die dag helemaal niet gezien. Een ander voorbeeld van het schetsen van een onjuist en vertekend beeld door BJAA was volgens verzoekster haar, door BJAA veronderstelde niet-stabiele geestelijke toestand, welke niet met feiten nader werd onderbouwd. Volgens verzoekster werd echter door meerdere onderzoeken en een psychiatrisch rapport bevestigd dat er geestelijk niets met haar aan de hand was. Zij meldde in dit kader dat in het psychiatrisch rapport stond vermeld dat er alleen sprake is van ouder-kind problematiek (tussen verzoekster en haar ouders). Er was, aldus verzoekster, geen sprake van een zogenaamde instabiele toestand van haarzelf. Ook werd volgens verzoekster ten onrechte in een plan van aanpak aangegeven dat zij moeite zou hebben met het bezoeken van haar kinderen, terwijl het ging om het nemen van afscheid van haar kinderen waarmee zij moeite had.

20. In de brief van 2 juni 2009 vermeldde de bestuursvoorzitter onder meer dat de gewraakte zinsnede 'inderdaad niet geheel correct' was. Tevens werd aangegeven dat de zinsnede 'niet van invloed is geweest op de besluitvorming op dat moment of op enig ander moment'. Volgens de bestuursvoorzitter werd in de raads melding een gedetailleerd verslag gedaan van het gedrag van Y op het kantoor van BJAA in B, en zou hieruit duidelijk blijken dat verzoekster niet aanwezig was. Het waargenomen gedrag van Y was de basis waarop een spoedmelding bij de Raad voor de Kinderbescherming werd gedaan, lichtte de bestuursvoorzitter in de brief aan verzoekster toe. Naar de mening van de bestuursvoorzitter was het dan ook terecht dat het verslag niet hoefde te worden aangepast. Wel zou de bestuursvoorzitter erop toezien dat in toekomstige rapportages en verzoekschriften zal worden aangegeven dat Y niet angstig op verzoekster reageerde maar op de overdracht.

21. Op de vraag van de Nationale ombudsman of de rapportages, naar aanleiding van het oordeel van de klachtencommissie, waren aangepast bracht de bestuursvoorzitter onder meer het volgende naar voren:

"Ook vraagt u mij of de rapportages inmiddels zijn aangepast. Ik heb in mijn reactie van 2 juni jl. gemeld dat in het verweer is aangegeven dat ten onrechte in een aantal rapportages een aantal passages onhelder is weergegeven. Daarin heb ik een erkenning gezien van deze fouten. Dit had inderdaad zo niet in de rapportages mogen verschijnen. Echter, ik beschouw dit als fouten van een individu en dat is dan ook de reden dat ik geen aanleiding heb gezien tot nadere BJAA-brede verbeteracties. De rapportages zijn niet aangepast sinds de zitting van de klachtencommissie nu deze rapportages verder geen rol spelen in het proces. (...) In mijn brief van 2 juni jl. heb ik toegezegd dat tijdens de lopende ondertoezichtstelling dergelijke zinsneden niet meer zullen voorkomen in de rapportages. Helaas is in de overdracht van deze zaak van het Crisisteam naar de vestiging B voor de uitvoering van de OTS verzuimd de informatie uit deze brief aan het team in B door te

geven. Daardoor is nog eenmaal de zinsnede in een rapportage naar de kinderrechter opgenomen."

22. In haar reactie van 22 februari 2010 schreef verzoekster hier onder meer het volgende:

"De verhalen van mijn ouders waren vals en ook de aanleiding dat Y angstig op mij zou hebben gereageerd is vals, aangezien ik Y (16 februari 2009; N.o) niet heb gezien, maar dit wel nog steeds in de stukken staat. (...)

Er staat een fout dat mijn therapeut die mij hielp met de moeilijke relatie met mijn ouders een AMK (*Advies- en Meldpunt Kindermishandeling; N.o*) -melding zou hebben gedaan. Dit heeft zij gedaan omdat ze zich zorgen maakte om de relatie tussen mijn vader en mijn zoon, niet om mij als moeder zoals het staat in het verzoek tot onderzoek (...). De therapeut heeft dit tot tweemaal toe duidelijk gemaakt in een verklaring maar dit werd in de stukken niet aangepast en dus werd er gesuggereerd dat ze zich zorgen maakte om mij, wat vals is. (...)

In 2008 ben ik vanuit E verhuisd naar B en binnen B één keer door middel van urgentie. Dat zijn twee verhuizingen waardoor ik - uiteraard- ook moest veranderen van huisarts (ik ga uiteraard niet naar de huisarts in E als ik in B woon). Maar goed, dit wordt aangegrepen om te zeggen dat ik 'het zorgkader manipuleer'. Verder wordt gezegd dat X en Y twee nachten alleen lagen maar later in de stukken wordt dit tegengesproken en blijkt er inderdaad een oppas te zijn die de zorg voor X en Y had tijdens mijn verblijf in het ziekenhuis.

Er worden door bureau jeugdzorg veel dingen opgeschreven die door mijn ouders zijn gezegd, die ik weersproken heb en heb kunnen weerleggen met bewijs. Het feit dat Jeugdzorg de zaken die zijn gezegd door mijn ouders - met wie ik een zeer slechte band heb - heeft weergegeven als zijnde feiten is gevaarlijk. Ik blijf erbij dat Jeugdzorg en de raad voor de kinderbescherming aan waarheidsvinding MOET doen in zaken zoals deze waarin partijen lijnrecht tegenover elkaar staan."

Later merkte verzoekster op dat er in het contactjournaal van 16 februari 2010 ten onrechte staat aangegeven dat er sprake was van 'anonieme meldingen'. Volgens verzoekster ging het om één anonieme melding, die later vals bleek te zijn en was ingetrokken.

## **Beoordeling**

23. Het beginsel van professionaliteit houdt voor medewerkers met een bijzondere training of opleiding in dat zij jegens burgers overeenkomstig de standaarden van hun beroepsgroep dienen te handelen. Van BJAA mag verwacht worden dat het een professionele organisatie is, die als zodanig handelt. Dit impliceert dat van de

medewerkers van BJAA een actieve en betrokken werkhouding verlangd mag worden. BJAA dient het belang van het kind voorop te stellen en dient vanuit dat belang beslissingen te nemen, mede gesteund op juiste informatie. Als het gaat om informatie die voor meerdere uitleg vatbaar is, moet worden getracht te achterhalen wat er feitelijk aan de hand is. Een belangrijke basisvaardigheid is het observeren, doorvragen en de aangeleverde informatie op betrouwbaarheid toetsen.

24. Uit het onderzoek is gebleken dat onduidelijkheid bestaat over het al dan niet akkoord zijn van verzoekster met de uithuisplaatsing. Immers, in het contactjournaal van 16 februari 2009 staat aangegeven dat verzoekster zou hebben geaccepteerd dat Y niet met haar zou meegaan. In het contactjournaal van 18 februari 2009 wordt dit enigszins genuanceerd met de zinsnede dat verzoekster dit besluit 'min of meer' had geaccepteerd. In de raads melding staat aangegeven dat verzoekster, toen zij hoorde dat er een VOTS en een machtiging uithuisplaatsing zou worden aangevraagd, dit 'min of meer' accepteerde maar bleef 'herhalen dat de kinderen bij haar' moesten zijn 'en niet bij haar ouders of iemand anders'. In diezelfde melding staat een alinea verder dat verzoekster niet akkoord ging met de plaatsing bij grootouders, 'waarna' aan haar te kennen werd gegeven dat een VOTS en een machtiging uithuisplaatsing gevraagd zou worden.

25. In reactie op verzoeksters klacht deelde de bestuursvoorzitter aan verzoekster op 2 juni 2009 mee dat, omdat zij zich niet kon neerleggen bij de beslissing de kinderen bij haar ouders te laten, over is gegaan tot een spoedmelding bij de RVK. In reactie op vragen van de Nationale ombudsman reageerde de bestuursvoorzitter op 7 december 2009 dat uit de contactjournaals van 16 en 18 februari 2009 duidelijk wordt dat de beslissing van BJAA om de kinderen bij haar ouders te laten aan verzoekster is medegedeeld en dat zij deze toen accepteerde. Maar, na nadere vragen van de Nationale ombudsman werd dit standpunt in de reactie van 14 januari 2010 genuanceerd met de stelling dat verzoekster de uithuisplaatsing weliswaar op dat moment had geaccepteerd, maar zich er in de praktijk niet bij neer bleek te kunnen leggen. De Nationale ombudsman verwondert zich erover dat over zo'n cruciaal aspect - wat uiteindelijk ook van invloed is op de uiteindelijke besluitvorming (namelijk wel of geen raads melding) - geen duidelijkheid kan worden gegeven door BJAA. Ging verzoekster nu wel of niet akkoord met de beslissing van BJAA de kinderen bij haar ouders te laten?

26. Een ander opmerkelijk punt in de verslaglegging door BJAA is het feit dat ten onrechte in de raads melding de zinsnede is opgenomen dat Y angstig op haar moeder reageerde. Zowel door de bestuursvoorzitter als door de klachtencommissie werd hierover aangegeven dat deze zin onjuist was. Volgens BJAA heeft dit echter geen gevolg gehad voor de besluitvorming in deze zaak. Of dit al dan niet gevolg heeft gehad voor de besluitvorming kan achteraf niet meer beoordeeld worden. Wel is het voorstelbaar dat deze zinsnede, welke in het verzoek tot onderzoek bij de RVK staat vermeld, tot bepaalde beeldvorming bij de RVK heeft geleid. Immers, het maakt nogal uit of een kind angstig op haar eigen moeder reageert, of zoals uit het contactjournaal blijkt, in bijzijn van haar opa,

bij wie zij op dat moment verblijft, aangeeft 'dat zij niet naar een ander huis wil gaan'.

27. De Nationale ombudsman constateert op basis van bovenstaande dat er in de rapportages onjuistheden dan wel onduidelijkheden staan. Door BJAA wordt dit overigens op enig moment erkend. Immers, in de reactie van 26 november 2009 staat hierover vermeld dat in het verweer van BJAA ter zitting van de klachtencommissie werd aangegeven dat ten onrechte in een aantal rapportages een aantal passages onhelder is weergegeven. Vervolgens meldde BJAA hierover dat men een erkenning heeft gezien van deze fouten en dat een en ander inderdaad niet zo in de rapportages weergegeven had mogen worden.

28. Dat BJAA dan vervolgens niet overgaat tot het herstellen van deze onjuistheden dan wel onduidelijkheden in het dossier en dit aan de overige betrokken instanties als de RVK en de rechter laat weten, vindt de Nationale ombudsman niet professioneel. Zoals de Nationale ombudsman ook in eerder rapport heeft overwogen (rapport 2009/99) moet het Bureau Jeugdzorg (BJZ) ervoor zorgen dat de informatie die het aan andere instanties verstrekt (zoals de RVK en de rechter) correct is en dus recht doet aan de werkelijke situatie. Ouders voelen zich bij een ondertoezichtstelling en uithuisplaatsing vaak machteloos staan tegenover BJZ. Vaak hebben zij het idee dat rechters zich in hun oordeel volledig laten beïnvloeden door de rapportages van de RVK die weer zijn gebaseerd op de rapporten van BJZ. In het geval in die rapporten onjuistheden staan, worden ouders gesterkt in hun idee dat naar een bepaalde, bij voorbaat vaststaande conclusie, wordt geredeneerd. Om dit gevoel enigszins weg te kunnen nemen, is het van belang dat de rapporten van BJZ juiste informatie bevatten en conclusies met feiten worden onderbouwd. Het had dan ook van professionaliteit getuigd wanneer BJAA de onjuistheden direct na de constatering daarvan, had hersteld. Door dit na te laten is naar het oordeel van de Nationale ombudsman in strijd met het vereiste van professionaliteit gehandeld.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

*III. Ten aanzien van de handelwijze van de bestuursvoorzitter van BJAA nadat de klachtencommissie uitspraak had gedaan.*

## **Bevindingen**

Eerder is aangegeven dat de klachtcommissie op 29 juni 2009 uitspraak deed naar aanleiding van de klacht van verzoekster. De bestuursvoorzitter van BJAA liet verzoekster bij brief van 29 juli 2009 weten dat de Raad van Bestuur zich kon vinden in deze uitspraak. Verder werd vermeld dat de Raad van Bestuur het nemen van maatregelen niet noodzakelijk achtte omdat BJAA reeds in het verweer met betrekking tot de zitting bij de klachtencommissie had erkend dat er 'een en ander niet goed is geformuleerd in de diverse rapportages'.

## Beoordeling

29. Het redelijkheidsvereiste houdt in dat bestuursorganen de in het geding zijnde belangen tegen elkaar afwegen en dat de uitkomst hiervan niet onredelijk is. Van BJAA mag in dit kader verwacht worden dat het haar verantwoordelijkheid neemt wanneer het de door de klachtencommissie gegrond verklaarde klachtonderdelen overneemt. Dit betekent dat in dit geval BJAA de juiste maatregelen had moeten nemen om herhaling te voorkomen van de gedraging waarover is geklaagd. Verder had het ervoor moeten zorgen dat verdere schade voor de betrokkene zou worden voorkomen. Ook had gekeken moeten worden naar een passend gebaar in de richting van verzoekster dat had kunnen bijdragen aan het herstel van haar vertrouwen in BJAA.

30. In de reactie op de vragen van de Nationale ombudsman heeft de bestuursvoorzitter aangegeven dat reeds eerder door BJAA was erkend dat in een aantal rapportages een aantal passages onhelder was weergegeven. Hierin zag de bestuursvoorzitter een erkenning van de fouten en hij gaf toe 'dat het inderdaad zo niet in de rapportage had mogen verschijnen.' Hij vond het echter niet nodig om de rapportages aan te passen. Hij verwoordde dit door aan te geven dat hij 'geen aanleiding' had gezien 'tot nadere BJAA-brede verbeteracties', omdat het zou gaan om "fouten van een individu". Bovendien zouden de rapportages geen verdere rol spelen in het proces. De Nationale ombudsman kan de bestuursvoorzitter in deze redenering niet volgen onder meer omdat de bestuursvoorzitter even later in zijn reactie opmerkt dat bij de overdracht van de zaak van het Crisisteam naar de vestiging B de gewraakte zinsnede nog een keer in de rapportage naar de kinderrechter is opgenomen. Hiermee is mogelijk ook de besluitvorming beïnvloed, iets wat achteraf niet meer getoetst kan worden. BJAA had, op het moment dat geconstateerd werd dat er fouten in de rapportages stonden, direct actie moeten ondernemen om deze te herstellen. Dit was ook achteraf nog mogelijk geweest door de gecorrigeerde rapportages met een begeleidende brief naar de RVK alsmede de kinderrechter te zenden. Dat dit niet is gebeurd acht de Nationale ombudsman niet correct. BJAA heeft hiermee gehandeld in strijd met het redelijkheidsvereiste.

De gedraging is niet behoorlijk.

De Nationale ombudsman ziet dan ook aanleiding om aan dit rapport een aanbeveling te verbinden.

## Conclusie

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

- ten aanzien van het niet betrekken van verzoekster bij de beslissing een spoedmelding bij de RVK te doen, wegens schending van het vereiste van hoor en wederhoor;

- ten aanzien van de fouten in de rapportages, wegens schending van het vereiste van professionaliteit;
- ten aanzien van het niet verbinden van consequenties aan de uitspraak van de klachtencommissie, wegens schending van het redelijkheidsvereiste.

## **Aanbeveling**

De Nationale ombudsman geeft de bestuursvoorzitter van Bureau Jeugdzorg Agglomeratie Amsterdam in overweging om:

een gecorrigeerde versie van de raadsmelding aan alle betrokken instanties te zenden met het verzoek acht te slaan op de correcties;

in gesprek met verzoekster te gaan teneinde de gehele gang van zaken door te spreken en - eventueel - passende excuses aan te bieden.

## **Onderzoek**

Op 9 september 2009 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw A te B, met een klacht over een gedraging van Bureau Jeugdzorg Agglomeratie Amsterdam te Amsterdam en de bestuursvoorzitter van Bureau Jeugdzorg Agglomeratie Amsterdam. Naar deze gedragingen, die worden aangemerkt als gedragingen van Bureau Jeugdzorg Agglomeratie Amsterdam, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd BJAA 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 BJAA en verzoekster de gelegenheid op de door ieder van hen verstrekte inlichtingen te reageren.

Tevens werd BJAA een aantal specifieke vragen gesteld.

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

De reactie van verzoekster en van BJAA gaven aanleiding het verslag aan te vullen.

Informatieoverzicht

Het verzoekschrift van verzoekster van 9 september 2009 met eerder verzonden bijlagen;

De reactie van BJAA van 26 november 2009 respectievelijk 7 december 2009 met bijlagen;

De reactie van BJAA van 14 januari 2010 met bijlagen, naar aanleiding van gestelde nadere vragen;

De reactie van verzoekster van 22 februari 2010.

## **Bevindingen**

Zie onder Beoordeling.

## **Achtergrond**

### 1. Wet op de Jeugdzorg

artikel 5 lid 4:

"Uitgangspunt bij het uitoefenen van de taak, bedoeld in het eerste lid, is dat zorg het belang van een onbedreigde ontwikkeling van een jeugdige dient en aansluit bij de behoefte van de cliënt. Deze zorg is in verband hiermee niet ingrijpender dan noodzakelijk en word geboden zo dicht mogelijk bij de plaats waar de cliënt duurzaam verblijft en gedurende een zo kort mogelijke periode."

### 2. Burgerlijk Wetboek, boek 1:

artikel 254 lid 1:

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