



Rapport

p class="c2">Klacht

Verzoekers klagen erover dat Bureau Jeugdzorg Utrecht, regiokantoor Noord, hen als grootouders van twee kinderen die onder toezicht staan van Bureau Jeugdzorg niet serieus neemt in hun wens om contact met hun kleinkinderen te houden.

Voorgeschiedenis

1. Verzoekers hebben twee kleinkinderen, nu 11 en 9 jaar oud, die zijn geboren uit de relatie tussen hun zoon en zijn ex-partner. Hun zoon had de kinderen erkend. Zijn (ex-) partner had het gezag over de kinderen. Eind 2005 verbrak de moeder van de kinderen de relatie met hun zoon en verliet samen met de kinderen hun gemeenschappelijke woning. Vanaf die tijd verbleven de kinderen bij hun moeder. Gedurende de jaren 2005 tot en met 2009 voerde hun zoon diverse rechterlijke procedures. Deze hadden betrekking op zijn wens om samen met zijn ex-partner het (gezamenlijk) gezag over de kinderen te hebben, wijziging van de verblijfplaats van de kinderen zodat zij bij hem zouden wonen dan wel omgang met de kinderen. Vanaf december 2005 was er een omgangsregeling vastgesteld tussen hem en de kinderen. Nadat de kinderen op 6 oktober 2008 voorlopig onder toezicht waren gesteld van Bureau Jeugdzorg Utrecht, werd de omgangsregeling tussen vader en de kinderen op verzoek van Bureau Jeugdzorg door de kinderrechter geschorst. Op 24 december 2008 werden de kinderen definitief onder toezicht gesteld. Op 28 januari 2009 volgde de beslissing van de rechter dat vader en moeder gezamenlijk werden belast met het ouderlijk gezag over de kinderen. De rechter besliste verder dat de kinderen bij moeder zouden blijven wonen en dat de omgangsregeling tussen vader en de kinderen tot de krokusvakantie van 2009 bleef opgeschort, waarbij door de vader ook geen telefonisch en/of schriftelijk contact met de kinderen mocht worden opgenomen. De omgang tussen de vader en kinderen zou na die periode weer worden opgestart, in een door de gezinsvoogd te bepalen opbouwende frequentie.

Contact met Bureau Jeugdzorg

2. Verzoekers zochten bij brief van 2 november 2008 contact met Bureau Jeugdzorg Utrecht. Zij schreven dat zij vanaf de geboorte van de kinderen een sterke band hadden met hun twee kleinkinderen, omdat verzoekster vele jaren als oppasoma had gefungeerd. Na de scheiding van hun zoon haalden zij iedere woensdag de kinderen van school op en verzoeker gaf dan 's middags samen met zijn zoon voetbaltraining aan het team van zijn jongste kleinkind. Verzoekers gaven aan dat het door toedoen van de gezinsvoogd van Bureau Jeugdzorg niet meer mogelijk was om in contact te komen met hun kleinkinderen. Als grootouders waren zij bovendien nooit in de gelegenheid gesteld om hun zienswijze over de kinderen te geven.

3. Bij brief van 14 november 2008 reageerde de unitleider van Bureau Jeugdzorg op de brief van verzoekers. Zij toonde er begrip voor dat de huidige situatie ook voor verzoekers

moeilijk te bevatten was. Nadat verzoekers vanaf de geboorte van de kinderen veel contact hadden gehad met de kinderen werd dit nu immers doorbroken. Zij kondigde aan dat de gezinsvoogd verzoekers zou uitnodigen voor een gesprek waarin verzoekers hun verhaal kwijt zouden kunnen, en zij informatie zouden kunnen vragen over de huidige situatie en de ondertoezichtstelling van hun kleinkinderen. Op 17 november 2008 belde de gezinsvoogd met de uitnodiging voor een gesprek op het kantoor van Bureau Jeugdzorg Utrecht. In een gespreksnotitie gaf verzoeker aan hoe dat telefoongesprek was verlopen. De gezinsvoogd leek niet geïnteresseerd in de leefomstandigheden van de kinderen bij hun (oppas) opa en oma. Verder vermeldde de gezinsvoogd dat de donderdag daarvoor (13 november) de voorlopige ondertoezichtstelling was uitgesproken. Ze kon geen antwoord geven op de vraag of de rechter ook een contactverbod met de grootouders had opgelegd.

4. In een brief van 18 november 2008 lieten verzoekers weten niet in te gaan op uitnodiging voor een gesprek omdat dit niet bij hen thuis zou plaatsvinden. De reden dat de gezinsvoogd hen in Utrecht had uitgenodigd was dat een bezoek aan huis bij verzoekers haar veel reistijd zou kosten, terwijl zij haar tijd hard nodig had omdat zij nog tien andere kinderen onder haar toezicht had. Vervolgens lieten verzoekers hun onvrede blijken in brieven aan de directie en de regiomanager van Bureau Jeugdzorg; enerzijds over de bejegening door de gezinsvoogd tijdens het telefoongesprek van 17 november 2008 en anderzijds over het feit dat zij hun kleinkinderen niet meer mochten zien. Bij brief van 21 november 2008 reageerde de regiomanager dat Bureau Jeugdzorg begreep dat verzoekers zich zorgen maakte over hun kleinkinderen. Het was duidelijk dat zij belangrijk waren voor hun kleinkinderen. Vervolgens liet zij weten dat de gezinsvoogd keuzes moest maken. In eerste instantie ging haar aandacht uit naar zowel vader als moeder als de kinderen. Dat zei niets over het belang van grootouders en er sprak ook geen oordeel uit. Een gezinsvoogd heeft nu eenmaal een groot aantal kinderen onder haar hoede en dient zorgvuldig met haar tijd om te gaan om ieder recht te doen. De regiomanager eindigde door haar hoop uit te spreken dat verzoekers bereid waren tot een gesprek omdat het schrijven van brieven van deze aard niet veel opleverde.

5. Bij brief van 25 november 2008 beklagden verzoekers zich bij de minister van Justitie en de minister van Jeugd en Gezin. Op 12 december 2008 beklagden zij zich bij de klachtencommissie van Bureau Jeugdzorg Utrecht. Verzoekers schreven dat Bureau Jeugdzorg hen geen antwoord gaf op hun vragen over omgang met hun kleinkinderen. Het frustreerde hen dat medewerkers van Bureau Jeugdzorg zich nergens iets van aantrokken en de rechten van het kind naar eigen inzichten invulden en zich boven de wet stelden. Bovendien nam de gezinsvoogd niet eens de moeite om met hen in contact te treden.

6. Bij brief van 17 december 2008 liet de gezinsvoogd verzoekers weten dat zij had vernomen dat verzoekers zich op 13 november 2008 en 11 december 2008 hadden opgehouden voor de school van hun kleinkinderen, op een moment dat de kinderen op school waren. De gezinsvoogd wees verzoekers erop dat de omgang tussen hun zoon en

de kinderen tijdelijk door de rechter was geschorst. Daarom achtte Bureau Jeugdzorg contact tussen verzoekers en hun kleinkinderen op dat moment niet in belang van de kinderen. De kinderen waren op dat moment het meest gebaat bij rust. De gezinsvoogd verzocht verzoekers dit te willen respecteren en wees hen op de mogelijkheid om bij de rechtbank een verzoek tot een omgangsregeling in te dienen.

7. Verzoekers reageerden verontwaardigd op deze brief. Zij erkenden dat zij op 11 december 2008 hun kleinkinderen in de lunchpauze hadden opgezocht om te zien hoe het met hen ging. Als er maar eens informatie aan de vader zou worden verstrekt wat de kinderen meemaakten zouden zij ook wat horen. Zo hoorden zij bijvoorbeeld pas achteraf van de kleinkinderen dat zij hun zwemdiploma hadden behaald.

8. Op aandringen van de provincie Utrecht, die de klacht die was ingediend bij de minister van Jeugd en Gezin behandelde, nodigde de gezinsvoogd verzoekers opnieuw uit voor een gesprek om van gedachten te wisselen over verzoekers wensen en verwachtingen ten aanzien van hun kleinkinderen. Dit gesprek zou plaatsvinden op 10 februari 2009. Op 29 januari 2009 richtten verzoekers een brief aan de gezinsvoogd waarin zij concludeerden dat de gezinsvoogd erop uit was om ieder persoonlijk contact tussen hun zoon en de kleinkinderen te vermijden. De kinderen voelden volgens hen dat de gezinsvoogd hun vader uit hun leven wilde laten verdwijnen. De kinderen misten een vertrouwenspersoon aan wie zij hun verhaal kwijt konden en kregen niet voldoende aandacht van de gezinsvoogd. Verzoekers trokken zodoende de geschiktheid van de gezinsvoogd in twijfel.

9. In reactie hierop liet de unitleider van Bureau Jeugdzorg bij brief van 5 februari 2009 weten dat de inhoud en toon van verzoekers brief hen ertoe had doen besluiten het gesprek met de gezinsvoogd niet door te laten gaan. Nadat schriftelijk op de brief van 29 januari 2009 zou worden gereageerd zouden verzoekers alsnog uitgenodigd worden voor een gesprek met de unitleider. Bij brief van 20 februari 2009 wees de unitleider van Bureau Jeugdzorg verzoekers erop dat hun wijze van communiceren en hun verregaand conclusies over de persoon van de gezinsvoogd, de uitvoering van de ondertoezichtstelling bemoeilijkten en het onderzoek naar de mogelijkheden van een omgangsregeling stagneerden. De unitleider liet weten dat de gezinsvoogd niet op persoonlijke titel, maar als professional handelde. Dit hield in dat zij handelde vanuit de visie en het beleid van Bureau Jeugdzorg en met medeweten van en in overleg met leidinggevenden, gedragswetenschappers en haar team. Een open en constructieve opstelling van verzoekers zou naar het idee van Bureau Jeugdzorg sneller leiden tot een resultaat wat zowel verzoekers als Bureau Jeugdzorg nastreefden.

10. Vanaf half maart 2009 werd de omgang tussen vader en de kinderen weer opgestart, in het eerste stadium begeleid door Bureau Jeugdzorg. Op 19 maart 2009 vond op initiatief van Bureau Jeugdzorg alsnog een gesprek tussen verzoekers en de unitleider plaats. In dit gesprek legden verzoekers hun vraag nog eens op tafel: waarom mochten zij geen contact met hun kleinkinderen hebben en de oma van moederszijde wel? De unitleider ging in het

gesprek in op de schorsing in het contact van vader met de kinderen en de gevolgen daarvan voor de grootouders. Over de oma van moederszijde heeft de unitleider zich niet uitgesproken. De unitleider gaf aan dat grootouders toch betrokken zijn als partij. Het contact tussen grootouders en de moeder van de kinderen leverde spanning op en dit had gevolgen voor de kinderen die bij hun moeder woonden. Bureau Jeugdzorg richtte zich nu op contact tussen vader en de kinderen, waarbij het belang van de kinderen centraal stond en de ouders van de kinderen elkaar niet mochten diskwalificeren. De unitleider besloot dat het duidelijk was dat verzoekers hun kleinkinderen wilden zien maar verzocht hen toch nog even geduld te hebben en niet hun eigen koers te varen.

11. Ook na dit gesprek vervolgden verzoekers hun briefwisseling. Op 20 april 2009 uitten zij opnieuw kritiek op de manier waarop Bureau Jeugdzorg met hen, met hun zoon en de kleinkinderen omging. Hun zoon had een brief van de nieuwe gezinsvoogd van Bureau Jeugdzorg ontvangen waarin hij was aangesproken op het feit dat verzoekers de kleinkinderen nog eens hadden opgezocht, ditmaal bij de buitenschoolse opvang. Zij verzochten Bureau Jeugdzorg hun zoon niet op hun gedrag aan te spreken. Bij brief van 15 mei 2009 reageerde de unitleider van Bureau Jeugdzorg dat het onverwachte optreden van verzoekers bij de buitenschoolse opvang veel ongewenste spanning bij de kinderen teweeg had gebracht en verzocht hen dergelijke activiteiten achterwege te laten. Verzoekers zouden hun kleinkinderen kunnen ontmoeten tijdens de omgangsregeling die inmiddels weer gold voor hun zoon en zijn kinderen. Bureau Jeugdzorg beschouwde verzoekers formeel niet als belanghebbende en zouden daarom de ouders, in dit geval verzoekers zoon, aanspreken wanneer de belangen van de kinderen geschaad dreigden te worden.

12. Vervolgens wendden verzoekers zich bij brief van 8 juni en 29 juni 2009 met hun onvrede tot de directeur van Bureau Jeugdzorg. In haar brief van 23 juni 2009 liet de directeur weten dat Bureau Jeugdzorg in de eerste plaats verantwoordelijk was voor contact met de onder toezichtgestelde kinderen en hun ouders. De gezinsvoogd heeft een andere verhouding tot de grootouders, hoezeer die ook van belang zijn in het leven van de kinderen, de zorg voor contact ligt daarom niet primair bij de gezinsvoogdij-instelling. Desondanks was er wel met de grootouders gesproken en was hen uitgelegd waarom contact nog niet mogelijk was binnen een afgesproken regeling. Wel konden zij hun kleinkinderen ontmoeten tijdens de onlangs opgestarte omgang van de kinderen met hun vader. Na ontvangst van de reactie op deze brief wees de directeur verzoekers er in haar brief van 21 juli 2009 op, dat het weinig zin had om opnieuw met uitleg en argumenten te reageren op de standpunten van verzoekers; deze werden kennelijk niet door hen aanvaard en werden betwist. Een voortzetting van de correspondentie leidde volgens de directeur slechts tot verscherping van verzoekers woorden en attitude jegens wie dan ook van Bureau Jeugdzorg en was daarom niet zinvol. Correspondentie met dezelfde inhoudelijke strekking zou dus in het vervolg niet in behandeling worden genomen.

13. Op 2 september 2009 begeleidde verzoeker zijn zoon bij een gesprek met Bureau Jeugdzorg. Volgens Bureau Jeugdzorg liep dit gesprek door het grensovertredende optreden van verzoeker uit de hand. Bureau Jeugdzorg heeft verzoeker in een brief van 4 september 2009 op zijn gedrag aangesproken. Verzoeker was echter van mening dat de gezinsvoogd zijn zoon tijdens het gesprek van 2 september 2009 op onfatsoenlijke en onprofessionele wijze te woord had gestaan. Aan het einde van het gesprek had hij de gezinsvoogd daar op een correcte en nette wijze op gewezen.

Interne klacht en klacht bij de Nationale ombudsman

14. Bij brief van 12 december 2008 hadden verzoekers zich met een klacht over de gang van zaken tot de klachtencommissie van Bureau Jeugdzorg gewend. De klacht werd echter niet in behandeling genomen omdat de klachtencommissie op grond van de klachtenregeling geen klachten van grootouders van jeugdigen behandelt, tenzij zij klagen in de hoedanigheid van pleegouder. Wanneer verzoekers het niet eens waren met deze beslissing konden zij zich tot de Nationale ombudsman wenden.

15. Bij brief van 29 juli 2009 wendden verzoekers zich met hun klacht tot de Nationale ombudsman. Zij klaagden erover dat Bureau Jeugdzorg niet op hun kritische vragen in wilde gaan. Zij kregen de indruk dat Bureau Jeugdzorg ervan uit ging geen fouten te kunnen maken. Als grootouders moesten zij niet zeuren en hun mond houden. Verzoekers hadden geprobeerd om tot een normale oplossing van het probleem te komen. Tijdens het gesprek met de unitleider hadden zij het gevoel gekregen als burger niet serieus te worden genomen.

Visie Bureau Jeugdzorg

16. Bureau Jeugdzorg vindt dat zij vanuit haar taakopvatting in de ondertoezichtstelling de taak heeft om het belang van de (klein)kinderen zo goed mogelijk onder de aandacht van verzoekers te brengen. Op deze wijze zouden zij er vertrouwen in hebben dat verzoekers als grootouders bijdragen aan het opheffen van de bedreigde ontwikkeling van de kinderen. Bureau Jeugdzorg achtte het daarom van belang om met verzoekers in gesprek te gaan nadat zij zich met hun brief van 2 november 2008 tot Bureau Jeugdzorg hadden gewend. Met dit gesprek wilden zij:

verzoekers doordringen van het belang van de kleinkinderen om een eigen houding te bepalen naar de ouders;

verzoekers doordringen van de noodzaak van rust en stabiliteit voor de kleinkinderen in de uiterst gecompliceerde langdurige en belastende scheidings situatie;

met verzoekers spreken over hun rol en houding naar de kleinkinderen;

verzoekers erkennen in hun verdriet over hun verlies van contact met hun kleinkinderen en met hen bekijken hoe zij gedurende de ondertoezichtstelling anders dan via een door Bureau Jeugdzorg georganiseerde omgangsregeling contact zouden kunnen onderhouden.

Volgens Bureau Jeugdzorg was de poging om een dialoog op gang te brengen over deze punten bijzonder moeizaam verlopen.

17. Bureau Jeugdzorg neemt in het algemeen ten aanzien van grootouders in geval van een ondertoezichtstelling waarbij het omgangsrecht tussen hun kind en de kleinkinderen beperkt is de volgende positie in.

Grootouders hebben geen wettelijk recht op omgang zoals de (juridische) ouders, maar zij kunnen de rechter wel verzoeken om een omgangsregeling vast te stellen op grond van family life. Indien Bureau Jeugdzorg met een ondertoezichtstelling te maken heeft met grootouders die een intensieve relatie met hun kleinkinderen onderhouden, wordt meestal via de zoon of dochter omgang geregeld. Bureau Jeugdzorg bemoeit zich actief met de afspraken als er sprake is van een situatie die niet bijdraagt aan de ontwikkeling van de jeugdigen. Hoogst zelden wordt er in overleg en met instemming van ouders een beperkte omgangsregeling vastgesteld. Voorwaarde is dan wel dat vader en moeder zich weer in gezamenlijk overleg als ouders naar de kinderen kunnen gedragen en dat de vastgestelde omgangsregeling met de andere ouder goed verloopt en volledig wordt uitgevoerd en nagekomen zonder voor de kinderen belastende irritaties en conflicten.

18. Over de mogelijkheden van verzoekers om op andere wijze dan door directe omgang invulling te geven aan hun band met hun kleinkinderen liet Bureau Jeugdzorg weten dat zij meerdere keren hadden aangegeven dat verzoekers hun kleinkinderen gedurende de omgang van hun zoon met zijn kinderen konden ontmoeten. Daarnaast konden zij via vader kaarten of attenties aan de kleinkinderen geven. Het was echter niet mogelijk geweest om afspraken te maken over telefonisch contact tussen verzoekers en hun kleinkinderen.

Beoordeling

19. De kernvraag van verzoekers is waarom zij (tijdelijk) geen omgang mochten hebben met hun kleinkinderen die onder toezicht stonden van Bureau Jeugdzorg. Dit is niet de vraag die de Nationale ombudsman in het kader van dit onderzoek zal beantwoorden. De Nationale ombudsman beoordeelt of Bureau Jeugdzorg verzoekers voldoende serieus heeft genomen in hun rol van grootouder en in hun wens om gedurende de ondertoezichtstelling contact met de kleinkinderen te houden.

20. Het vereiste van professionaliteit houdt in dat een medewerker van Bureau Jeugdzorg bij de uitvoering van een ondertoezichtstelling van een kind serieus ingaat op signalen van

derden die betrokken zijn bij het kind.

21. Uit het onderzoek blijkt dat Bureau Jeugdzorg vanaf het moment dat verzoekers zich met hun brief van 2 november 2008 tot hun gewend hadden, moeite heeft gedaan om met verzoekers in gesprek te gaan. Dat verzoekers in eerste instantie niet op de uitnodiging van Bureau Jeugdzorg zijn ingegaan en niet bereid waren tot enige concessie geeft aan dat zij op dat moment onvoldoende besef hadden dat Bureau Jeugdzorg in het kader van de ondertoezichtstelling, de regie voerde over hun kleinkinderen. Ondanks de aankondiging werd over de ondertoezichtstelling in het telefoongesprek op 17 november 2008 geen uitleg gegeven.

Toen er na ruim vier maanden een gesprek plaats vond tussen Bureau Jeugdzorg en verzoekers, was de situatie al behoorlijk geëscaleerd. Verzoekers stonden niet open voor de opvatting van Bureau Jeugdzorg dat omgang tussen hen en hun kleinkinderen tijdelijk niet wenselijk was omdat zij immers ook als partij betrokken waren in het conflict tussen de ouders van hun kleinkinderen.

22. Intussen was er al een briefwisseling geweest tussen Bureau Jeugdzorg en verzoekers. Bureau Jeugdzorg liet verzoekers weten zich bewust te zijn hoe moeilijk de situatie voor verzoekers was. Nu de omgang tussen de kleinkinderen en hun vader tijdelijk geschorst was, hadden verzoekers opeens ook geen contact meer met hun kleinkinderen. Bureau Jeugdzorg liet verzoekers echter ook weten dat de aandacht van de gezinsvoogd in eerste instantie naar de vader, moeder en de kinderen uitging, en dus niet naar de grootouders. Voor verzoekers was dit moeilijk te verteren. Hun frustraties over het gemis aan contact met hun kleinkinderen uitten zij in hun brieven aan Bureau Jeugdzorg. De brieven werden steeds feller van toon en het leek of zij Bureau Jeugdzorg de schuld gaven van de ontstane situatie.

23. Bureau Jeugdzorg heeft vanaf het moment dat verzoekers hadden laten weten dat zij contact met hun kleinkinderen wilden behouden, geprobeerd verzoekers te informeren over het beleid ten aanzien van de kinderen en hun ouders. Zij waren er op uit om verzoekers te betrekken bij de situatie waarin hun kleinkinderen zich bevonden en te bespreken op welke wijze verzoekers met deze situatie konden omgaan. Dit wil niet zeggen dat zij akkoord gingen met omgang tussen verzoekers en hun kleinkinderen gedurende de tijd dat de omgang tussen vader en de kinderen tijdelijk geschorst was.

Strikt juridisch hadden verzoekers geen recht op omgang met de kleinkinderen. Bureau Jeugdzorg ging er echter vanuit dat verzoekers hun kleinkinderen weer zouden ontmoeten zodra het contact tussen vader en de kinderen weer zou kunnen worden opgestart. Bureau Jeugdzorg erkende dat verzoekers belangrijk waren voor de kleinkinderen. Uit dit alles volgt dat Bureau Jeugdzorg het belang van de kinderen voorop stelde maar ook oog hadden voor de belangen van verzoekers. Daarmee namen zij verzoekers voldoende serieus in hun wens om contact met hun kleinkinderen te houden. De klacht is dan ook niet

gegrond.

De onderzochte gedraging is behoorlijk.

Andere aanpak klachtbehandeling?

24. Ondanks de energie die Bureau Jeugdzorg in de zaak van verzoekers stak door met hen te corresponderen en uiteindelijk ook een gesprek met hen te voeren, trad er geen verbetering op in de verstandhouding tussen de gezinsvoogd en verzoekers. Het contact verliep zeer moeizaam. Uiteindelijk zag Bureau Jeugdzorg zich genoodzaakt om de correspondentie met verzoekers te beëindigen. Had Bureau Jeugdzorg een andere aanpak moeten kiezen?

25. Het was wellicht onvermijdelijk dat er irritaties ontstonden tussen verzoekers en Bureau Jeugdzorg. Verzoekers wilden iets bereiken wat Bureau Jeugdzorg hen op dat moment niet kon en wilde bieden, namelijk omgang met hun kleinkinderen gedurende de periode dat de omgang tussen de kleinkinderen en hun vader, verzoekers zoon, geschorst was. Als het conflict eerder onderkend en aangepakt was had het hulpverleningsproces er misschien minder onder hoeven leiden.

26. Verzoekers hadden zich in november en december 2008 met hun onvrede tot de minister van Justitie, de minister van Jeugd en Gezin en de klachtencommissie van Bureau Jeugdzorg gewend. De klachtencommissie nam de klacht niet in behandeling omdat zij verzoekers als grootouders niet aanmerkten als klagers in de zin van de klachtenregeling en de Wet op de Jeugdzorg (artikel 1.7 van de klachtenregeling en artikel 68 van de Wet op de Jeugdzorg; zie achtergrond onder 1. en 2.). Weliswaar is op uitvoeringsniveau op de onvrede van verzoekers gereageerd maar tot een formele interne klachtbehandeling is het niet gekomen. De klachtencommissie verwees verzoekers wel naar de Nationale ombudsman.

27. De Nationale ombudsman constateerde eerder dat klachten van grootouders van ondertoezicht gestelde kinderen vaak niet in behandeling worden genomen door de klachtencommissie van Bureau Jeugdzorg. Soms blijft het daarbij en ontvangen grootouders na het bericht van de klachtencommissie dat de klacht niet in behandeling wordt genomen, nooit meer bericht van Bureau Jeugdzorg. Het komt ook voor dat er een correspondentie tussen klagende grootouders en Bureau Jeugdzorg volgt waarbij Bureau Jeugdzorg geen expliciet oordeel geeft over de klacht.

28. Op 23 maart 2010 is het rapport "Goede klachtbehandeling in de Jeugdzorg" verschenen (rapport 2010/045, No). Dit rapport is tot stand gekomen in overleg met drie Bureaus Jeugdzorg. Met hen is een gezamenlijke visie op klachtbehandeling ontwikkeld en een handreiking voor goede klachtbehandeling opgesteld. Uitgangspunt van deze handreiking is dat de klachtencommissie voor de beoordeling van de ontvankelijkheid van

de klacht naar de inhoud van de klacht kijkt. Spreekt uit de aard van de klacht een zeker belang of een relevante mate van betrokkenheid bij het kind, dan is de klacht in beginsel ontvankelijk.

De groep klagers genoemd in de wet op de Jeugdzorg is immers geen limitatieve opsomming. Niets weerhoudt Bureau Jeugdzorg ervan om ook andere personen, zoals grootouders, toegang te geven tot klachtbehandeling bij de klachtencommissie.

29. Bureau Jeugdzorg heeft de onvrede van verzoekers niet genegeerd maar heeft de klacht op uitvoeringsniveau behandeld en zich daarbij gericht op conflictoplossing en relatieherstel. Hierbij is geen oordeel over de klacht uitgesproken en er is dan ook geen sprake geweest van volwaardige klachtbehandeling. Nu de klacht niet naar tevredenheid van verzoekers was afgerond, was het in elk geval beter geweest als de directeur van Bureau Jeugdzorg een expliciet oordeel had gegeven over de klacht. Met de nieuwe uitgangspunten zoals vastgelegd in de handreiking voor goede klachtbehandeling, zou de klacht mogelijk zijn behandeld door de externe klachtencommissie van Bureau Jeugdzorg, waarna de directeur een oordeel over de klacht had uitgesproken

Het feit dat een onafhankelijke klachtencommissie zich over hun klacht zou hebben gebogen, had verzoekers minder afhankelijk gemaakt van Bureau Jeugdzorg. Dit had niet alleen verzoekers maar ook de gezinsvoogd lucht kunnen geven.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van Bureau Jeugdzorg Utrecht is niet gegrond.

Onderzoek

Op 30 juli 2009 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer en mevrouw B. te Zoetermeer, met een klacht over een gedraging van Bureau Jeugdzorg Utrecht. Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van Stichting Bureau Jeugdzorg Utrecht, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd Bureau Jeugdzorg Utrecht verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Tevens stelde de Nationale ombudsman Bureau Jeugdzorg Utrecht een aantal vragen. Tijdens het onderzoek kregen verzoekers de gelegenheid op het standpunt van Bureau Jeugdzorg Utrecht te reageren.

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

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. De reacties van verzoekers en Bureau Jeugdzorg gaven aanleiding het

verslag op een enkel punt te wijzigen en aan te vullen.

Informatieoverzicht

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

Verzoekschrift aan de Nationale ombudsman van 29 juli 2009;

Correspondentie tussen verzoekers en Bureau Jeugdzorg Utrecht;

Correspondentie tussen verzoekers en de klachtencommissie van Bureau Jeugdzorg Utrecht;

Beschikkingen Rechtbank Utrecht van 16 oktober 2008 en 28 januari 2009;

Reactie van Raad van Bestuur Bureau Jeugdzorg van 15 december 2009;

Evaluatie en hulpverleningsplannen gezinsvoogdij van 19 januari en 15 oktober 2009;

Overzicht pogingen gesprekken met verzoekers en omgangsdata vader;

Reactie van verzoekers van 31 december 2009.

Achtergrond

1. Artikel 1.7 van de klachtenregeling Jeugdzorg Utrecht

"De klager

De jeugdige, diens ouders, voogd, pleeg- en stiefouders die als cliënt aangemerkt kunnen worden van de instelling. Namens één van genoemde personen kan alleen een klacht worden ingediend indien: de betrokkene zelf niet bekwaam is om een klacht in te dienen, waarbij jeugdigen vanaf 12 jaar geacht worden zelf hiertoe bekwaam te zijn en indien klachtgerechtigde zelf is overleden en de nabestaande die de klacht indient aangeeft dat een redelijk belang aanwezig is voor het behandelen van de klacht, een en andere ter beoordeling van de voorzitter van de commissie".

2. Artikel 68 van de Wet op de Jeugdzorg; zie achtergrond onder 1. en 2.

(Tekst geldend op: 05-07-2010)

2. Artikel 68 eerste lid van de Wet op de jeugdzorg

"De stichtingen en de zorgaanbieders treffen een regeling voor de behandeling van klachten over gedragingen van hen of van voor hen werkzame personen jegens jeugdigen of jegens hun ouders, voogden, stiefouders, anderen die een jeugdige als behorende tot

hun gezin verzorgen en opvoeden of degenen die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefenen. Zij brengen de regeling op passende wijze onder de aandacht van in ieder geval degenen die als klager zijn aangewezen".