

Rapport

Datum: 4 december 2010
Rapportnummer: 2010/346

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

Klacht

Verzoekster klaagt erover dat Bureau Jeugdzorg Noord-Brabant, vestiging Roosendaal, zonder haar toestemming een afschrift van het contactjournaal over haar contacten met Bureau Jeugdzorg aan haar ex-echtgenoot heeft verstrekt. Verder klaagt zij erover dat de klacht door Bureau Jeugdzorg ongegrond is verklaard op grond van het oordeel van de klachtencommissie zonder dat voldoende hoor en wederhoor is toegepast.

Algemeen

1. Verzoekster heeft een dochter die bij haar vader, verzoeksters ex-partner, verblijft. Medio 2005 werd haar dochter onder toezicht gesteld van Bureau Jeugdzorg Noord-Brabant en werd een gezinsvoogd aangesteld. De ondertoezichtstelling duurde ruim twee jaar en werd in augustus 2007 beëindigd.
2. Tijdens de ondertoezichtstelling werden de contacten tussen de gezinsvoogd en verzoekster, haar ex-partner en haar dochter en alle andere contacten met betrekking tot verzoeksters dochter door Bureau Jeugdzorg in een zogenaamd contactjournaal vastgelegd. Ook de e-mailwisseling tussen verzoekster, haar ex-partner en haar dochter, maakte deel uit van dit contactjournaal.
3. Op 5 oktober 2006 deed verzoekster aangifte bij de politie tegen haar ex-partner vanwege door hem geuite bedreigingen. Verzoeksters ex-partner deed bovendien aangifte tegen verzoekster en haar echtgenoot van stalking. In het kader van de verschillende

procedures had verzoekster inzage in het strafdossier bij het paleis van justitie in Den Haag. Daar trof zij in het dossier een door haar ex-partner bij de politie ingediend kopie van het contactjournaal van de contacten tussen de gezinsvoogd en verzoekster aan.

Interne klachtbehandeling Bureau Jeugdzorg

4. Bij brief van 9 september 2008 diende verzoekster een klacht in bij de klachtencommissie van Bureau Jeugdzorg Noord-Brabant. Zij klaagde erover dat het contactjournaal door toedoen van de gezinsvoogd in het bezit van haar ex-partner was gekomen. Dit achtte zij in strijd met de privacyregels. Bij brief van 13 oktober 2008 verzocht zij de klachtencommissie te laten weten hoe het kon dat haar ex-partner op de hoogte was van de door haar ingediende klacht. Zij was er op grond van het klachten- en privacyreglement vanuit gegaan dat de klacht vertrouwelijk behandeld zou worden.

5. De klachtencommissie achtte de klacht ongegrond. Bij uitspraak van 13 oktober 2008 liet zij weten dat er naar aanleiding van de klacht nader onderzoek was verricht waarbij de gezinsvoogd en de ex-partner van verzoekster gehoord waren. De gezinsvoogd had verklaard dat zij nimmer de door verzoekster vermelde afschriften uit het contactjournaal aan verzoeksters ex-partner had gezonden. De ex-partner bevestigde dit in zijn verklaring. De commissie kwam op grond van deze verklaringen tot de conclusie dat de gezinsvoogd op geen enkele wijze de privacy van verzoekster had geschonden. De commissie opperde, als verklaring voor het feit dat de stukken in het strafdossier aanwezig zouden zijn, dat verzoekster de afschriften van contactjournaals mogelijk in het verleden zelf als processtuk zou hebben ingebracht bij één van de rechtszittingen die in het verleden waren gevoerd, zodat haar ex-partner op deze wijze in het bezit zou zijn gekomen van deze stukken.

Bij brief van 28 oktober 2008 sloot de directeur van Bureau Jeugdzorg Brabant zich aan bij het oordeel van de klachtencommissie en achtte de klacht ongegrond.

6. Verzoekster liet de klachtencommissie bij brief van 20 oktober 2008 weten dat zij het niet eens was met de wijze waarop de klacht was behandeld. Zij was het er niet mee eens dat de commissie slechts op basis van de verklaring van de gezinsvoogd tot haar conclusie was gekomen en niet zelf onderzoek had gedaan. Voorts achtte zij haar privacy geschonden doordat haar ex-partner door de klachtencommissie was betrokken bij de klacht. Zij stelde dat het contactjournaal onderdeel uitmaakte van een strafrechtelijk onderzoek tegen haar. Het contactjournaal was door haar ex-partner ingebracht. Zij had zelf nimmer het contactjournaal in een procedure ingebracht.

7. Bij brief van 10 november 2008 reageerde de voorzitter van de klachtencommissie op de brief van verzoekster. Hij stelde dat de commissie uit het oogpunt van zorgvuldigheid haar ex-partner als informant had gehoord over het wel of niet verstrekken van het bewuste deel van het contactjournaal. Daarbij was niet ingegaan op de inhoud van verzoeksters klacht. De klachtencommissie had besloten de klacht zonder bemiddeling en

hoorzitting na onderzoek af te doen, omdat het belang van verzoekster op deze wijze goed gediend leek te worden. Wat betreft de kritiek op het onderzoek van de commissie liet de voorzitter weten niet op andere wijze tot waarheidsvinding te kunnen komen dan op basis van de beschikbare schriftelijke documentatie en de mondelinge verklaringen van informanten. Tenslotte liet de voorzitter van de klachtencommissie weten dat hij zich in het vervolg zou onthouden van goed bedoelde suggesties zoals over de aanwezigheid van stukken in het strafdossier. Verzoekster was niet tevreden met de reactie op de klacht en wendde zich op 11 oktober 2009 tot de Nationale ombudsman.

Klacht bij de Nationale ombudsman

8. In het kader van het onderzoek van de Nationale ombudsman liet de algemeen directeur van Bureau Jeugdzorg weten dat het niet duidelijk is welk contactjournaal zij verstrekt zouden hebben. Voor zover haar bekend had de ex-partner van verzoekster nooit een overzicht van de contactjournaals opgevraagd en hem was ook nooit een dergelijk overzicht verstrekt. Concluderend was de directeur van mening dat er nooit zonder toestemming van verzoekster contactjournaals die betrekking op haar hadden door Bureau Jeugdzorg aan haar ex-partner waren verstrekt.

9. De directeur van Bureau Jeugdzorg liet ten aanzien van de klacht dat de klachtencommissie zonder hoor en wederhoor tot een oordeel over de klacht was gekomen weten dat de Nationale ombudsman eerder had laten weten niet bevoegd te zijn tot onderzoek naar de werkwijze van de klachtencommissie. De inspectie Jeugdzorg is daartoe wel bevoegd en had reeds in 2008 vragen gesteld aan Bureau Jeugdzorg over de wijze van afhandeling van de klacht van verzoekster. Daarop had de directeur van Bureau Jeugdzorg gereageerd met de mededeling dat de klacht volstrekt helder en eenduidig was geweest voor de klachtencommissie. Door de commissie werd niet getwijfeld aan de aanwezigheid van het contactjournaal in het desbetreffende strafdossier. Horen van klager zou dan ook niets hebben toegevoegd. Achteraf gezien was het zorgvuldiger geweest als verzoekster vooraf was medegedeeld dat er zou worden afgeweken van de standaardprocedure, aldus de directeur.

10. De gezinsvoogd van de dochter van verzoekster liet desgevraagd weten dat de ex-partner van verzoekster in de periode van de ondertoezichtstelling wel eens had genoemd dat hij inzage wilde in de contactjournaals, maar nooit daadwerkelijk de stukken had opgevraagd en dus nooit (delen van) het contactjournaal had ontvangen. Verzoekster zelf had daarentegen meerdere keren delen van het contactjournaal van de contacten met haar en met haar dochter ontvangen. De opdracht om een uitdraai te maken van het contactjournaal ging binnen Bureau Jeugdzorg altijd naar de gezinsvoogd, ook als in eerste instantie een teamleider hiervoor benaderd zou zijn. De gezinsvoogd wist wel dat er in verband met de klachten van verzoekster delen van het contactjournaal aan de klachtencommissie van Bureau Jeugdzorg waren verstrekt. Tenslotte waren er veel rechtszaken geweest, maar volgens de gezinsvoogd had Bureau Jeugdzorg in de

rechtszaken waarbij zij betrokken was, nooit afschriften van het contactjournaal aan de rechter verstrekt.

11. Uit het contactjournaal komt naar voren dat de ex-partner van verzoekster op 7 oktober 2006 per e-mail aan de gezinsvoogd liet weten dat hij graag toegang wilde hebben tot het dossier van zijn dochter in verband met zijn aangifte tegen verzoekster en dat hij ervan uitging dat hij toegang had tot alle stukken. Op 10 oktober 2006 liet verzoekster vervolgens aan haar ex-partner weten dat zij had begrepen dat hij het gehele dossier bij de gezinsvoogd had opgevraagd en dat zij hem bij deze toestemming gaf om inzage te hebben in de door haar ingebrachte stukken uit het dossier. Dit voor zover Bureau Jeugdzorg dit nodig achtte. Zij had immers niets te verbergen. Op 16 oktober 2006 liet verzoeksters ex-partner telefonisch aan de gezinsvoogd weten dat hij het dossier toch niet wilde inzien en op 23 oktober 2006 bevestigde hij per e-mail dat hij afzag van zijn recht op inzage in het dossier van zijn dochter.

12. Voorts komt uit het contactjournaal naar voren dat verzoekster op 25 januari 2007 om een uitdraai van het contactjournaal verzocht. De gezinsvoogd liet weten dat zij er voor zou zorgen dat haar advocaat deze stukken op 12 februari 2007 zou ontvangen. Op 23 maart 2007 bezocht de ex-partner van verzoekster de gezinsvoogd en vroeg nadien om een uitdraai van het contactjournaal over dit gesprek. De gezinsvoogd beloofde dit te zullen sturen.

Beoordeling

Schending van de privacy

13. De Nationale ombudsman acht het niet aannemelijk dat Bureau Jeugdzorg delen uit het contactjournaal die betrekking hebben op de contacten tussen Bureau Jeugdzorg en verzoekster, aan haar ex-partner heeft verstrekt. Uit het contactjournaal blijkt immers dat verzoeksters ex-partner weliswaar aanvankelijk van plan was om het gehele dossier van Bureau Jeugdzorg op te vragen, maar hier later van af heeft gezien. Wel heeft hij een gespreksverslag van een gesprek tussen hem en de gezinsvoogd opgevraagd. Voor het overige ontbreekt een vermelding over de verstrekking van (delen van) het contactjournaal aan de ex-partner van verzoekster, terwijl er in het contactjournaal wel vermeld staat dat delen uit het contactjournaal verstrekt werden aan verzoekster. De klacht mist daarom feitelijke grondslag.

Klachtbehandeling: hoor en wederhoor

14. Alhoewel de klacht over schending van de privacy door Bureau Jeugdzorg feitelijke grondslag mist, vindt de Nationale ombudsman het desondanks van belang om na te gaan hoe de procedure van de klachtbehandeling is verlopen. De Nationale ombudsman is niet bevoegd om te oordelen over gedragingen van de klachtencommissie maar kan wel

nagaan of het oordeel van de directeur van Bureau Jeugdzorg over de klacht zorgvuldig tot stand is gekomen. Daarbij gaat de Nationale ombudsman ervan uit dat de directeur van Bureau Jeugdzorg door het overnemen van het oordeel van de klachtencommissie verantwoordelijk is voor de wijze waarop het oordeel van de klachtencommissie tot stand is gekomen.

15. De inspectie voor de Jeugdzorg heeft reeds kritische vragen gesteld over de wijze waarop de klachtencommissie van Bureau Jeugdzorg Noord-Brabant de klacht van verzoekster heeft afgehandeld. Deze vragen hadden betrekking op de wijze waarop Bureau Jeugdzorg uitvoering geeft aan het vereiste van hoor en wederhoor van klagers in de klachtprocedure. Daarop heeft Bureau Jeugdzorg aan de inspectie laten weten dat het zorgvuldiger was geweest als verzoekster van te voren op de hoogte was gesteld dat de klachtencommissie bij de behandeling van haar klacht zou afwijken van de normale procedure.

16. Ook als de indruk bestaat dat het horen van klagers geen nadere informatie zal opleveren acht de Nationale ombudsman het van belang dat klagers in de gelegenheid worden gesteld om hun standpunt mondeling naar voren te brengen en te verdedigen en te reageren op hetgeen door Bureau Jeugdzorg wordt ingebracht. Nog afgezien van het recht van hoor en wederhoor, kan een hoorzitting bijdragen aan herstel van vertrouwen tussen klagers en Bureau Jeugdzorg. De Nationale ombudsman ziet het dan ook als een gemiste kans voor Bureau Jeugdzorg dat de klacht van verzoekster is afgedaan zonder hoorzitting.

17. Daarnaast acht de Nationale ombudsman het juist dat de klachtencommissie probeert de feiten te reconstrueren en in dit kader informanten benadert. Gezien de moeizame verhouding tussen verzoekster en haar ex-partner had het echter in de rede gelegen om verzoekster van te voren te informeren dat haar ex-partner als informant bij de klachtbehandeling zou worden betrokken zodat zij in de gelegenheid zou zijn geweest haar bezwaren hiertegen kenbaar te maken. Op deze wijze had de klachtencommissie haar bezwaren mee kunnen laten wegen bij de beslissing over de aanpak van de zaak.

Door verzoekster pas achteraf te confronteren met deze informatie heeft ook op dit punt onvoldoende hoor en wederhoor plaats gevonden.

De onderzochte gedraging is daarmee niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van Bureau Jeugdzorg Noord- Brabant is gegrond ten aanzien van de klachtbehandeling wegens schending van het vereiste van hoor en wederhoor en mist voor het overige feitelijke grondslag.

Achtergrond

Privacyreglement van Bureau Jeugdzorg

Bureau Jeugdzorg legt in het kader van de hulpverlening gegevens over cliënten vast. Een cliënt is volgens de Wet op de Jeugdzorg de jeugdige, zijn ouders, maar ook andere betrokkenen zoals pleegouders. In één dossier kunnen gegevens van meerdere cliënten voorkomen, bijvoorbeeld van de jeugdige en van de ouders. De hoofdregels van privacybescherming zijn duidelijk: verwerking van persoonsgegevens dient zorgvuldig te geschieden, iedereen behoort in principe inzage te hebben in zijn eigen persoonsgegevens en verstrekking van persoonsgegevens aan derden geschiedt in beginsel alleen na toestemming van de cliënt. Een cliënt heeft alleen recht op inzage in gegevens die hem zelf betreffen en niet in gegevens van de ander. Als Bureau Jeugdzorg informatie verstrekt aan de cliënt die niet hem zelf betreffen, dan is er geen sprake van inzage, maar van zogenaamde derdenverstrekking. In principe mag alleen met toestemming van de cliënt informatie worden verstrekt aan derden. Om te zorgen dat de noodzakelijke hulpverlening op gang kan komen is bij wet bepaald dat aan bepaalde instanties zonder toestemming van de cliënt informatie kan worden verstrekt.

Artikel 17. Derdenverstrekking

1. "Bureau Jeugdzorg verstrekt alleen met toestemming van de cliënt inlichtingen over de cliënt, dan wel afschrift van de bescheiden, aan anderen dan de cliënt, tenzij bij of krachtens de wet anders is bepaald.
2. Indien de cliënt minderjarig is, is in plaats van diens toestemming de toestemming van zijn wettelijk vertegenwoordiger vereist, indien hij:
 - a) jonger is dan twaalf jaar, of
 - b) de leeftijd van twaalf jaar heeft bereikt en niet in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen ter zake.
3. Onder 'anderen dan de cliënt' zijn niet begrepen degenen van wie beroepshalve de medewerking bij de voorbereiding of de uitvoering van de jeugdzorg noodzakelijk is, alsmede degenen die zijn betrokken bij de voorbereiding of de uitvoering van de taken (voorlopige) (gezins-) voogdij en jeugdreclassering, doch slechts voor zover dit voor de medewerking bij de toegang, de uitvoering van de jeugdzorg of de voorbereiding of uitvoering van de maatregel noodzakelijk is.
4. Zonder toestemming van de cliënt kan Bureau Jeugdzorg inlichtingen over de cliënt verstrekken aan de Raad voor de Kinderbescherming, indien dit noodzakelijk kan worden geacht voor de uitoefening van de taken van de Raad.
5. Het in afwijking van de voorgaande leden verstrekken van inlichtingen over de cliënt aan anderen dan de cliënt, is uitsluitend toegestaan in een situatie van overmacht.

6. De in het dossier aanwezige originele bescheiden blijven in het bezit van Bureau Jeugdzorg.
7. Persoonlijke werkaantekeningen en rapporten die in bewerking zijn, zijn geen onderdeel van het dossier en worden derhalve niet verstrekt".

Achtergrond

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

2009.09134