

Rapport

Datum: 17 december 2010
Rapportnummer: 2010/363

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat het Leger des Heils Jeugdzorg & Reclassering te Alkmaar in het kader van de ondertoezichtstelling onbegrijpelijk en tendentiekus te werk is gegaan en deze werkwijze niet tussentijds heeft bijgesteld. Hij klaagt er in dit verband met name over dat het LJ&R:

opmerkingen heeft gemaakt in verslagen die niet zijn onderbouwd, die hem in een kwaad daglicht stellen en als vader diskwalificeren;

in contactjournals acties heeft aangekondigd die vervolgens niet zijn uitgevoerd;

het beleid tussen 28 augustus 2008 en 4 september 2008 heeft gewijzigd van 'plaatsing kinderen bij vader' in 'plaatsing kinderen op neutrale plek' zonder dat daarover contact met hem is geweest en zonder enige onderbouwing;

geen gevolgen heeft verbonden aan een door de klachtencommissie toegekende klacht.

Beoordeling

Vooraf

De Nationale ombudsman ontving een klacht van de heer K. over het Leger des Heils te Alkmaar (LJ&R). Het LJ&R voerde de ondertoezichtstelling van twee van zijn kinderen uit, die bij zijn ex-partner woonden. De heer K. vertrouwde erop dat het LJ&R de veiligheid en ontwikkeling van zijn kinderen zou bevorderen. Volgens de heer K. ging het LJ&R echter onbegrijpelijk en tendentiekus te werk en verergerde dit de situatie rond zijn kinderen juist.

De Nationale ombudsman heeft de verschillende klachten van de heer K. getoetst aan het behoorlijkheidsvereiste van professionaliteit. Dit vereiste houdt in dat medewerkers met een bijzondere training of opleiding jegens burgers overeenkomstig de standaarden van hun beroepsgroep handelen. De Nationale ombudsman komt tot de conclusie dat Bureau Jeugdzorg (BJZ) in strijd heeft gehandeld met het vereiste van professionaliteit.

Wat is er gebeurd?

De heer K. en mevrouw P. zijn in 1991 getrouwd en in 2002 gescheiden. Zij hebben samen drie kinderen. Na de echtscheiding gingen de kinderen bij mevrouw P. wonen. De kinderen verbleven twee van de drie weekends bij de heer K. Zoon X ging in 2004 weer bij de heer K. wonen.

In 2004 deed de politie Nieuw-Vennep een melding bij het Advies- en Meldpunt Kindermishandeling (AMK). Daarop stelde de Raad voor de Kinderbescherming te Haarlem een onderzoek in. De Raad verzocht vervolgens om een ondertoezichtstelling

voor de kinderen Y en Z, omdat zij van mening was dat de kinderen bedreigd werden in hun ontwikkeling zolang mevrouw P. haar alcoholverslaving onvoldoende kon hanteren. Op 16 augustus 2005 sprak het Gerechtshof Haarlem daarop een ondertoezichtstelling uit over de kinderen Y en Z. De ondertoezichtstelling zou uitgevoerd worden door het LJ&R.

In 2007 verzocht de heer K. bij de rechter om een wijziging van de verblijfplaats voor Y en Z van mevrouw P. naar hem. De rechter wees dit verzoek af. Op 27 januari 2008 diende de heer K. klachten in bij de klachtencommissie van het LJ&R. De klachtencommissie verklaarde op 3 juli 2008 een aantal klachten van de heer K. gegrond.

Nadat in mei en juni 2008 een aantal incidenten plaatsvond bij mevrouw P. thuis, plaatste de crisisdienst van het LJ&R de kinderen bij de heer K. Het LJ&R vroeg een uitgebreid psychologisch onderzoek aan bij het bureau voor forensische diagnostiek 'FORA' voor zowel de kinderen als de ouders, met als doel een definitieve uitspraak te kunnen doen over de meest wenselijke opvoedingssituatie en passende hulpverlening aan de kinderen. De start van het onderzoek werd meermalen vertraagd; hier werden verschillende oorzaken voor gegeven, die de toestemming van zowel de heer K. als mevrouw P. voor de opzet van het onderzoek betroffen. Uiteindelijk is het rapport niet meer tijdens de uitvoering van de ondertoezichtstelling door het LJ&R tot stand gekomen.

Op 29 augustus 2008 vroeg de gezinsvoogd van het LJ&R het Gerechtshof Haarlem om een definitieve uithuisplaatsing van de kinderen Y en Z en plaatsing bij de heer K. De rechter wees dit verzoek af en de kinderen werden direct teruggeplaatst bij mevrouw P. De rechter gaf aan dat het LJ&R bij een volgende crisissituatie een machtiging uithuisplaatsing in een accommodatie van een zorgaanbieder diende aan te vragen. Op 4 september 2008 volgde een incident bij mevrouw P. thuis. De volgende dag vroeg het LJ&R met spoed een uithuisplaatsing aan voor Y en Z, en plaatsing in een neutrale instelling. De rechter wees dit verzoek toe. Y en Z werden daarop op 5 september 2008 uithuisgeplaatst en ondergebracht in een orthopedagogisch centrum. Het LJ&R vroeg op 2 oktober 2008 een verlenging van de uithuisplaatsing aan met als doel het realiseren van plaatsing in een pleeggezin. Op 3 oktober 2008 bepaalde de rechtbank echter dat de kinderen bij mevrouw P. teruggeplaatst dienden te worden.

In mei 2009 nam Bureau Jeugdzorg Noord Holland de uitvoering van de ondertoezichtstelling over van het LJ&R. De heer K. gaf aan dat het sindsdien beter gaat met de kinderen. Omdat de heer K. niet tevreden was over de wijze waarop het LJ&R had gehandeld tijdens de ondertoezichtstelling van zijn kinderen, diende hij op 10 juli 2009 een klacht in bij de Nationale ombudsman. De klacht van de heer K. bestond uit meerdere onderdelen, die hieronder besproken worden.

De klachten van de heer K.

1. In zijn klacht aan de Nationale ombudsman geeft de heer K. aan dat hij van 2008 tot en met april 2009 in een uiterst complexe situatie met het LJ&R moest samenwerken.

Volgens de heer K. zorgde het handelen van het LJ&R ervoor dat zijn kinderen onnodig lang klem zaten, dat mevrouw P. later hulp kreeg dan wenselijk was en dat zijn huidige gezin hierdoor een psychische tik had gekregen. Ook joeg het LJ&R door haar handelen de heer K. flink op kosten. Hieronder volgt een uiteenzetting van de voornaamste klachten van de heer K., die allen betrekking hebben op de volgens de heer K. 'onbegrijpelijke en tendentieuze' werkwijze van het LJ&R.

Het LJ&R diskwalificeerde hem in verslagen

2. De heer K. was ervan overtuigd dat het LJ&R probeerde hem monddood te maken. Volgens de heer K. vertelde het LJ&R meermalen niet de waarheid en presenteerde het verhalen als feiten. Het LJ&R schiep een sfeer waarin de heer K. in ieder gesprek, verslag, procedure of verhaal gediskwalificeerd werd door het verstrekken van onjuiste en tendentieuze informatie. Aan uitspraken op een toegekende klacht werd door het LJ&R geen gehoor gegeven en met zorgsignalen werd niets gedaan. De leidinggevendenden van het LJ&R volgden klakkeloos de visie van de gezinsvoogd en luisterden in het geheel niet naar de heer K.

3. Zo meldde het LJ&R bijvoorbeeld dat er strijd was tussen de ouders terwijl de heer K. zich slechts zorgen maakte over het welzijn van zijn kinderen. Het LJ&R meldde verder dat de heer K. mevrouw P. van alcoholmisbruik beschuldigde, terwijl de heer K. aangaf dat zijn aangifte bij de politie in de eerste plaats de veiligheid van zijn kinderen betrof. Bovendien maakte het LJ&R in de eigen rapportages ook melding van het alcoholgebruik van mevrouw P. De heer K. was ook ontdaan over het feit dat het LJ&R in een verslag stelde dat zijn acties een rol speelden bij het ontstaan en het verloop van incidenten tussen mevrouw P. en de kinderen. Hij was het verder niet eens met de opmerking van de gezinsvoogd tijdens de rechtszitting van 12 september 2008 dat hij de omgangsregeling driemaal niet nagekomen zou zijn. De gezinsvoogd beweerde volgens de heer K. ook ten onrechte dat hij zijn kinderen de opdracht had gegeven om mevrouw P. in dronken staat te fotograferen en dat de heer K. zijn toestemming voor het FORA-onderzoek had ingetrokken.

4. De heer K. gaf aan dat de problematische relatie tussen hem en mevrouw P. niet de grond was voor de ondertoezichtstelling, in tegenstelling tot wat het LJ&R beweerde. Opmerkingen van het LJ&R over het loyaliteitsconflict bij de kinderen waren nergens op gebaseerd. De omgangsregeling rond de kinderen werd volgens de heer K. pas een punt van discussie toen de gezinsvoogd van het LJ&R dictaten over de regeling ging opleggen. De heer K. benadrukte dat beide ouders ontevreden waren over de begeleiding door het LJ&R.

Het LJ&R voerde toegezegde en in contactjournaals aangekondigde acties niet uit

5. De heer K. was van mening dat de gezinsvoogd de contactjournaals onvoldoende bijhield. Verder vond hij dat het LJ&R naliet om acties uit te voeren die in de contactjournaals waren aangekondigd en die belangrijk waren voor de veiligheid van zijn kinderen. De heer K. verwees expliciet naar het bemiddelingsgesprek van 21 maart 2008, waarbij de rayonmanager, de vestigingsmanager en de gezinsvoogd van het LJ&R aanwezig waren. In het verslag deed het LJ&R de toezeggingen om de contactjournaals zorgvuldiger bij te gaan houden en zich actief in te spannen om informatie in te winnen uit het netwerk van mevrouw P. over hun leefsituatie en de mate waarin de ontwikkeling van de kinderen bedreigd werd. Vanwege deze toezeggingen besloot de heer K. om over deze onderwerpen geen klacht in te dienen bij de klachtencommissie. Het LJ&R kwam de toezeggingen echter niet na.

6. De heer K. had diverse malen bij het LJ&R navraag gedaan of de in het bemiddelingsgesprek toegezegde en in de contactjournaals aangekondigde gesprekken met de burens inmiddels hadden plaatsgevonden. De gezinsvoogd meldde hem dat zij met alle partijen gesproken had. Later bleek onder meer uit de contactjournaals dat dat niet het geval was geweest. De heer K. deed daarop zijn beklag bij het LJ&R. Hij begreep niet dat het LJ&R in 2006 wel contact opnam met de burens en dit in 2008 niet deed omdat de burens ineens niet als objectieve informatiebronnen golden. De heer K. gaf aan dat hij de burens niet kende en dus geen relatie met ze had. De heer K. vond dat het LJ&R zich moest schamen voor haar opstelling, omdat dat inging tegen maatschappelijke oproepen om alert te zijn op kindermishandeling in de buurt.

Het LJ&R wijzigde het beleid zonder onderbouwing en zonder met hem contact op te nemen

7. De heer K. was ontstemd over de wijze waarop het LJ&R had gehandeld rond de uithuisplaatsing van de kinderen Y en Z in september 2008. Hij was allereerst van mening dat het LJ&R in juni 2008 al om een uithuisplaatsing had moeten vragen. Eind augustus 2008 was er geen spoedeisend karakter meer voor een uithuisplaatsing. Bovendien had de gezinsvoogd een verzoek naar de rechtbank gestuurd dat niet was voorzien van concrete argumenten. Er stond niet eens duidelijk in dat alle problemen bij mevrouw P. thuis plaatsvonden en dat hij daar niet bij aanwezig was. Terwijl het verzoekschrift om plaatsing van Y en Z bij de heer K. vroeg, stond het vol met negatieve opmerkingen over hem.

8. Tijdens de zitting bij het Gerechtshof van 29 augustus 2008 verwees de gezinsvoogd onvoldoende naar de noodzaak van de beslissing om de kinderen in juni 2008 bij de heer K. te laten verblijven. Zij maakte zelfs diskwalificerende opmerkingen over de heer K. Daarop concludeerde de rechter dat het LJ&R de noodzaak van plaatsing bij de heer K. niet had aangetoond en dat de kinderen conform de uitspraak van oktober 2007 bij mevrouw P. dienden te verblijven. De rechter verzocht de gezinsvoogd om bij een

volgende crisis spoeduisplaatsing op een neutrale plaats aan te vragen. Het LJ&R vroeg na een incident bij mevrouw P. thuis op 4 september 2008 bij de rechter inderdaad een spoeduisplaatsing op een neutrale plaats aan. Volgens de heer K. had de gezinsvoogd primair moeten verzoeken om de kinderen bij hem te plaatsen en secundair in een neutrale instelling. Op die wijze had de rechtbank alle kanten op gekund en dat was in het belang van de kinderen geweest.

9. Op 29 augustus 2008 schreef het LJ&R reeds dat een uithuisplaatsing op neutraal terrein een traumatische ervaring voor de kinderen zou zijn. Het is volgens de heer K. inderdaad traumatisch gebleken, zowel voor de kinderen als voor de ouders en andere gezinsleden. Maandenlang hebben de kinderen het gevoel gehad zomaar 'afgevoerd' te kunnen worden.

De directeur van het LJ&R verbond geen gevolgen aan een door de klachtencommissie toegekende klacht

10. Op 3 juli 2008 deed de klachtencommissie van het LJ&R uitspraak over de klacht die de heer K. op 27 januari 2008 had ingediend. De klachtencommissie verklaarde de klacht dat het LJ&R slechts na lang aandringen reageerde op e-mails, faxen of telefoontjes gegrond. Ook de klachten van de heer K. dat het LJ&R afspraken niet nakwam en dat het niet of niet adequaat reageerde op signalen werden gegrond verklaard. De klachtencommissie verklaarde de klacht van de heer K. dat de dossiervorming niet volledig was, gegrond voor wat betreft de contactjournaals. De klacht van de heer K. over het onduidelijke en inconsequente beleid van het LJ&R werd gegrond verklaard wat betreft elkaar tegensprekende uitspraken die door verschillende medewerkers op een aantal punten gedaan waren. Een aantal andere klachten werd ongegrond verklaard. De klachtencommissie deed de aanbeveling dat het LJ&R hulpverlening en de dossiervorming in deze zaak meer op elkaar diende af te stemmen en dat er sprake diende te zijn van een zorgvuldige dossiervorming. Uit het dossier diende te worden afgeleid op welke wijze en op basis van welke informatie het LJ&R de hulpverlening vorm gaf.

11. De heer K. was tevreden over de uitspraak van de klachtencommissie. Hij was echter wel van mening dat de klachtencommissie had verzuimd te controleren of het LJ&R zich na de uitspraak hield aan de procedure behorend bij het klachtenreglement. De heer K. meldde de Nationale ombudsman dat het LJ&R hem na de uitspraak op dermate grove wijze monddood had gemaakt dat hij nauwelijks durfde te vragen naar het gevolg geven aan de gegrondverklaring van enkele klachten. Op 7 juni 2009 stuurde de heer K. een brief aan de klachtencommissie waarin hij aangaf dat hij nooit een reactie van de directeur van het LJ&R op zijn klacht had ontvangen. De klachtencommissie meldde de heer K. desgevraagd dat zij niet van plan was om zelf opvolging te geven aan hun uitspraak. De heer K. meende dat de klachtenprocedure een farce was geworden, aangezien het LJ&R een toegekende klacht blijkbaar gewoon terzijde kon leggen.

12. Volgens het klachtenreglement van het LJ&R dient de directeur binnen een maand naar de heer K. te reageren om aan te geven welke maatregelen hij zou nemen naar aanleiding van de uitspraak van de klachtencommissie. De directeur heeft dat echter nooit gedaan. Ook bleek dat het LJ&R de uitspraak van de klachtencommissie niet had doorgestuurd naar de regionale inspecteur Jeugdzorg, zoals het klachtenreglement voorschrijft. Het LJ&R heeft in deze zaak nooit aangetoond dat het een verbetertraject heeft ingezet. Het LJ&R had verder een aantal klachten buiten de klachtenprocedure weten te houden door deze in het bemiddelingsgesprek te behandelen. De in het bemiddelingsgesprek gemaakte afspraken werden volgens de heer K. echter binnen vier maanden door het LJ&R verbroken.

Zienswijze LJ&R

1. De onmogelijkheid van gezamenlijk constructief overleg tussen de ouders vormde volgens het LJ&R in deze zaak de grond voor de ondertoezichtstelling. Volgens het LJ&R was het niet mogelijk om gezamenlijke afspraken met beide ouders te maken over de omgang of over de opvoedingssituatie van de kinderen. In reactie op de klachten van de heer K. gaf het LJ&R het volgende aan:

Wat betreft het diskwalificeren van de heer K. in verslagen

2. Het LJ&R vond het noodzakelijk om te rapporteren over de strijd tussen de heer K. en mevrouw P. over de verblijfplaats van de kinderen gezien de opstelling van de ouders tijdens de ondertoezichtstelling. De ouders accepteerden het verblijf bij de andere ouder niet. Het was voor het LJ&R in deze situatie bijna onmogelijk om het, in de ogen van de ouders, 'goed' te doen.

3. Het LJ&R baseerde de opmerkingen over de loyaliteitsproblematiek op de rapportage van de Raad die was opgesteld voor aanvang van de ondertoezichtstelling, op dossierstudie van de gedragswetenschapper van het LJ&R en op eigen waarneming van de gezinsvoogd. Het LJ&R benadrukte verder dat de heer K. aangifte had gedaan van mishandeling en alcoholmisbruik door mevrouw P. en was van mening dat zij dit juist had weergegeven in de eigen rapportage. Wel merkte het LJ&R op dat de woordkeuze 'beschuldigt' achteraf wellicht ongelukkig te noemen was. Het was beter geweest als hier gekozen was voor een meer neutrale formulering als 'de vader is van mening...'. Wat het FORA rapport betreft, meldde het LJ&R dat de gezinsvoogd vanaf juni 2008 bezig was met het aanvragen van het onderzoek. In juli 2008 trok de heer K. volgens het LJ&R zijn eerder gegeven toestemming voor het onderzoek in, omdat hij de onderzoeksvragen niet als objectief had ervaren. Op 17 september 2008 gaf de heer K. opnieuw zijn toestemming voor het onderzoek.

4. Het LJ&R was het oneens met de stelling van de heer K. dat de leidinggevenden van het LJ&R in deze zaak de visie van de gezinsvoogd klakkeloos volgden. De te nemen

besluiten vonden namelijk plaats in het werkoverleg tussen de gezinsvoogd en de werkbegeleider. Ingrijpende beslissingen werden genomen in het stafoverleg, waar de gezinsvoogd niet bij aanwezig was. Verder meldde het LJ&R dat in de deltamethodiek, die het vanaf 2010 voor alle ondertoezichtstellingen hanteert, de gezinsvoogd en de ouders samenwerken bij het opstellen van hulpverleningsplannen en verslagen.

Wat betreft het niet uitvoeren van in contactjournaals aangekondigde acties

5. Het LJ&R is van mening dat het contactjournaal primair een intern werkdokument voor de gezinsvoogd is om schriftelijk vast te leggen welke contacten er hebben plaatsgevonden, schriftelijk, telefonisch of 'face to face'. In die zin kon de heer K. er dan ook geen rechten aan ontleen. Zoals dat bijvoorbeeld wel mogelijk kan zijn in een brief aan de cliënt waarin bepaalde toezeggingen worden gedaan waarop de cliënt mag vertrouwen. Het behoorde in deze zaak tot de bevoegdheid van het LJ&R om de koers van de hulpverlening aan de kinderen Y en Z te bepalen. Het contactjournaal was op verzoek aan de heer K. ter inzage verstrekt. De directeur heeft in de brief aan de heer K. van 21 juli 2008 waarin hij een reactie gaf op de uitspraak van de klachtencommissie, hem het beleid op het gebied van contactjournaals medegedeeld.

6. Het LJ&R wenste te benadrukken dat de gezinsvoogd destijds meerdere malen met de burens en de politie belde om contact te zoeken. Dit lukte niet op dezelfde dag. Op een later tijdstip is wel contact geweest met de dienstdoende agent. Het LJ&R besloot om de burens niet verder te benaderen omdat zij niet als officiële informatiebronnen golden en de door hen verstrekte informatie mogelijk niet objectief zou zijn.

Wat betreft het wijzigen van het beleid zonder onderbouwing en zonder met de heer K. contact op te nemen

7. Het LJ&R wenste te benadrukken dat zij de kinderrechter aanvankelijk had verzocht om plaatsing bij de heer K. Omdat de kinderrechter dit verzoek afwees en op een aanvraag voor een plaatsing bij een neutrale instelling aanstuurde en omdat het LJ&R plaatsing bij mevrouw P. niet langer verantwoord achtte, heeft het LJ&R de kinderrechter na de crisis bij mevrouw P. thuis verzocht om een machtiging voor een 'neutrale' plaats. Het LJ&R begreep niet dat de heer K. niet begreep dat dit na de beschikking van de rechter de enige handelsmogelijkheid was.

8. Het LJ&R argumenteerde dat de heer K. ook middels de beschikking van de rechtbank was geïnformeerd over de afwijzing van de machtiging uithuisplaatsing van de kinderen bij de heer K. In de beschikking stond ook vermeld dat het LJ&R, indien de situatie bij mevrouw P. zou verslechteren, een verzoek tot machtiging uithuisplaatsing in een accommodatie van een zorgaanbieder kon indienen. Op 5 september 2008 vernam het LJ&R van de school van de kinderen Y en Z, dat Y en Z zich na een crisis bij mevrouw P. de vorige avond bij de heer K. bevonden. Daarop informeerde het LJ&R de heer K.

telefonisch dat naar aanleiding van deze crisis een neutrale plek was gezocht en gevonden.

Wat betreft het geen gevolgen verbinden aan een door de klachtencommissie toegekende klacht

9. Het LJ&R was van mening dat het wel degelijk gevolgen had verbonden aan de door de klachtencommissie toegekende klacht en vroeg zich af waar de heer K. zijn zienswijze op baseerde. De uitspraak van de klachtencommissie over de reactietermijn op vragen van cliënten en het niet nakomen van gemaakte afspraken is binnen het LJ&R in het vakgroepoverleg met de vestigingsmanagers besproken. De uitspraak over het niet op adequate wijze reageren op signalen is uitgewerkt in het protocol kindermishandeling, dat inmiddels binnen het LJ&R is geïmplementeerd. Naar aanleiding van de uitspraak over het bijhouden van contactjournaals, is een werkinstructie opgesteld die inmiddels geïmplementeerd is binnen het LJ&R.

Beoordeling

1. Het vereiste van professionaliteit houdt in dat ambtenaren met een bijzondere training of opleiding jegens burgers overeenkomstig de standaarden van hun beroepsgroep handelen. Dit houdt in dat medewerkers van LJ&R zich moeten inspannen om de veiligheid en ontwikkeling van de bij hen onder toezicht gestelde kinderen te waarborgen. Het is daarbij van belang dat de medewerkers van het LJ&R de bij de kinderen betrokken familieleden respectvol bejegenen en, indien het niet indruist tegen de belangen van de kinderen, te betrekken het nemen van beslissingen betreffende de kinderen.

2. De Nationale ombudsman ziet dat de heer K. aanvankelijk vertrouwen stelde in het LJ&R om het welzijn van zijn kinderen te bevorderen. De heer K. bevond zich in een afhankelijke positie, omdat de kinderen Y en Z bij mevrouw P. woonden en het LJ&R vanuit de ondertoezichtstelling een bepaalde mate van zeggenschap over hen had.

3. Het vertrouwen van de heer K. in het LJ&R werd gedurende het verloop van de ondertoezichtstelling echter geschaad. Hoewel niet met zekerheid gesteld kan worden dat het LJ&R bevooroordeeld was ten opzichte van de heer K., kan de Nationale ombudsman zich voorstellen dat het handelen van de gezinsvoogd en de instelling als geheel bij de heer K. een gevoel van partijdigheid opriep. Het LJ&R legde allereerst, in tegenspraak met het rapport van de Raad voor de Kinderbescherming, een deel van de oorzaak van de ondertoezichtstelling bij de heer K. Tijdens het verloop van de ondertoezichtstelling deed het LJ&R vervolgens tendentieuze uitspraken over de heer K.: er zou sprake zijn van strijd tussen de heer K. en mevrouw P., de heer K. zou mevrouw P. hebben beschuldigd van alcoholmisbruik en de heer K. zou mede de oorzaak zijn van het uitbreken van escalaties tussen de kinderen en mevrouw P. De Nationale ombudsman is van mening dat het LJ&R deze opmerkingen beter achterwege had kunnen laten, omdat ze niet door feiten

onderbouwd zijn en een schijn van partijdigheid oproepen.

4. De heer K. communiceerde zijn gevoel van onrecht en onmacht over het verloop van de ondertoezichtstelling in meerdere brieven naar het LJ&R. Ook oordeelde de klachtencommissie van het LJ&R een aantal klachten van de heer K. gegrond. Het LJ&R kon naar de Nationale ombudsman toe niet aantonen dat het op deze signalen maatregelen had genomen om met de heer K. in overleg te treden of om zijn gevoel van onrecht weg te nemen. De maatregelen die het LJ&R naar eigen zeggen had genomen naar aanleiding van de uitspraak van de klachtencommissie zijn niet naar de heer K. toe gecommuniceerd en brachten geen verbetering in zijn persoonlijke situatie. De Nationale ombudsman vraagt zich de meerwaarde af van klachtbehandeling wanneer instellingen naar aanleiding van gegrond verklaarde klachten in het geheel geen gevolgen verbinden naar de klagende persoon toe. De klachtbehandeling heeft dan ook niet bijgedragen aan het herstel van vertrouwen van de heer K. in het LJ&R, hetgeen een gemiste kans is geweest voor het LJ&R. Ook kwam het LJ&R tijdens het bemiddelingsgesprek gedane toezeggingen aan de heer K. over het contact opnemen met de bureaus van mevrouw P. niet na.

5. De Nationale ombudsman begrijpt de opmerking van het LJ&R dat het niet anders had kunnen handelen bij de uithuisplaatsing van de kinderen Y en Z in september 2008. Ook hier constateert de Nationale ombudsman echter dat het LJ&R heeft nagelaten hierover contact op te nemen met de heer K. en hem de redenen van de eigen handelwijze duidelijk uit te leggen. Wat betreft het intrekken van de medewerking aan het FORA-onderzoek door de heer K., kan de Nationale ombudsman slechts vaststellen dat het LJ&R en de heer K. hierover van mening verschillen.

6. De Nationale ombudsman concludeert verder dat het LJ&R zich onvoldoende heeft ingespannen om op objectieve wijze te communiceren en te berichten tijdens de ondertoezichtstelling, de heer K. onvoldoende betrokken bij de voortgang, afspraken niet nakwam en niet adequaat reageerde op signalen dat de heer K. niet tevreden was met het verloop van de ondertoezichtstelling. Een deel van de verantwoordelijkheid hiervoor ligt bij de gezinsvoogd, maar ook bij de leidinggevenden die verzuimden om contact op te nemen met de heer K. en te proberen tot constructief overleg te komen. De Nationale ombudsman kan zich voorstellen dat de heer K. zich 'weggezet' voelde door het handelen van het LJ&R. In deze zaak, waarbij de belangen van alle betrokken personen groot was, had de heer K. moeten kunnen vertrouwen op de professionaliteit van de medewerkers van het LJ&R. De Nationale ombudsman is van oordeel dat het LJ&R op dit gebied tekort is geschoten.

7. De Nationale ombudsman overweegt verder dat het voor het welzijn van de kinderen van belang is dat er tijdens een ondertoezichtstelling tussen de ouders en de gezinsvoogd een goede werkrelatie ontstaat. Zowel de ouders als de gezinsvoogd moeten zich hiervoor inspannen waarbij voor de gezinsvoogd geldt dat hij zich bewust moet zijn van de

afhankelijke relatie waarin ouders zich bevinden en de gevoelens die dit wellicht bij hen oproept. Hoewel in beginsel niet voor niets tot een ondertoezichtstelling wordt besloten, mag dit er niet toe leiden dat ouders zich totaal buiten spel voelen gezet. De Nationale ombudsman is zich er van bewust dat de belangen van de ouders en de doelstelling van het LJ&R soms dermate uiteen lopen, dat dit het opbouwen van een goede verstandhouding sterk belemmert. In deze ondertoezichtstelling was een goede samenwerking tussen het LJ&R en de heer K. naar mening van de Nationale ombudsman echter zeker mogelijk geweest. De wijze waarop het LJ&R te werk ging droeg echter niet bij aan een goede samenwerking en het LJ&R verzuumde deze situatie te verbeteren toen daar in een later stadium mogelijkheid toe was.

8. In deze zaak was het niet zozeer de ondertoezichtstelling zelf die werd betwist door de heer K., maar was het de houding van de gezinsvoogd en de organisatie die de heer K. ertoe bracht om een klacht in te dienen. Hij voelde zich door de gezinsvoogd en door de organisatie niet gehoord en niet serieus genomen. In dit geval had de gezinsvoogd dit wellicht kunnen voorkomen door de heer K. in ieder geval actief te betrekken bij de ondertoezichtstelling en door elke schijn van subjectiviteit te vermijden. Door dit onvoldoende te doen, is een sfeer van wantrouwen gecreëerd waardoor het doel van de ondertoezichtstelling, namelijk het in gezamenlijkheid werken aan een goed opvoedingsklimaat voor de kinderen en daarmee beëindiging van de ondertoezichtstelling, is gefrustreerd.

Door de heer K. te diskwalificeren, hem onvoldoende te informeren over en te betrekken bij het verloop van de ondertoezichtstelling en door niet adequaat te reageren op zijn signalen van onvrede, heeft het LJ&R dan ook in strijd met het vereiste van professionaliteit gehandeld.

De onderzochte gedragingen zijn dan ook niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedragingen van het Leger des Heils Jeugdzorg en Reclassering te Alkmaar is gegrond wegens strijd met het vereiste van professionaliteit.

Onderzoek

Op 10 juli 2009 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer K. te Hoofddorp, met een klacht over een gedraging van het bestuur van het Leger des Heils Jeugdzorg en Reclassering te Alkmaar.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van het bestuur van het Leger des Heils Jeugdzorg en Reclassering, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd het bestuur van het Leger des Heils Jeugdzorg en Reclassering verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

Daarnaast werd de gezinsvoogd de gelegenheid geboden om commentaar op de klacht te geven. De gezinsvoogd maakte van deze gelegenheid geen gebruik.

Tijdens het onderzoek kregen het bestuur van het Leger des Heils Jeugdzorg en Reclassering en verzoeker de gelegenheid op de door ieder van hen verstrekte inlichtingen te reageren.

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

De reacties van het LJ&R en verzoeker gaven geen aanleiding het verslag te wijzigen.

Informatieoverzicht

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

Verzoekschrift met bijlagen van 10 juli 2009;

Reactie van het Leger des Heils Jeugdzorg en Reclassering met bijlagen van 20 januari 2010;

Reactie van verzoeker met bijlagen van 15 februari 2010.

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond

1. Artikel 14 lid 1 klachtenreglement Leger des Heils Jeugdzorg en Reclassering

"De directie van de LJ&R deelt de klager, degene over wie is geklaagd en de

Klachtencommissie, binnen vier weken na ontvangst van het in artikel 13

bedoelde oordeel van de klachtencommissie, schriftelijk mede of hij het oordeel

van de klachtencommissie deelt en of er naar aanleiding van dat oordeel

maatregelen worden genomen en zo ja, welke."