



Rapport

Datum: 30 december 2010
Rapportnummer: 2010/375

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.

AANBEVELING

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 Limburg 'gewenning' als reden heeft genoemd om de dochter van verzoekster permanent bij haar vader te plaatsen, terwijl de dochter van verzoekster in het kader van de omgangsregeling bij haar vader heeft verbleven en dit maar zes weken langer heeft geduurd dan gepland.

Daarnaast klaagt verzoekster erover dat een uitspraak van haar (toenmalige) partner door de gezinsvoogd is opgevat als een persoonlijke bedreiging, terwijl de gezinsvoogd niet aanwezig is geweest bij het gesprek waarin deze uitspraak is gedaan.

Ook klaagt verzoekster erover dat Bureau Jeugdzorg de belangen van moeder en kind geschaad heeft door, na deze als bedreiging opgevatte uitspraak, de omgangsregeling tussen moeder en kind te beperken.

Tot slot klaagt verzoekster erover dat de Raad van Bestuur van Bureau Jeugdzorg niet heeft zorggedragen voor een onafhankelijke en onpartijdige klachtafhandeling. Verzoekster merkt in dit kader op dat de secretaris van de klachtencommissie haar in een eerder stadium een aanwijzing heeft gegeven, in de functie van advocaat van Bureau Jeugdzorg, over een onderwerp dat later onderdeel van de klachtbehandeling is geweest. Daarnaast

klaagt verzoekster erover dat de secretaris het verslag van de hoorzitting niet heeft willen aanpassen terwijl verzoekster heeft aangegeven dat dit verslag niet overeen kwam met hetgeen er is besproken tijdens de hoorzitting.

Onderzoek

Op 10 november 2008 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw J. en de heer M. te Venray, met een klacht over een gedraging van Bureau Jeugdzorg Limburg, locatie Venlo. Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van Stichting Bureau Jeugdzorg Limburg, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd Bureau Jeugdzorg Limburg verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

Daarnaast werd de heer E., een bij de klacht betrokken medewerker, de gelegenheid geboden om commentaar op de klacht te geven.

Vervolgens werd verzoekster in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren. Tevens werd Bureau Jeugdzorg een aantal specifieke vragen gesteld. Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. Stichting Bureau Jeugdzorg Limburg en de heer E., secretaris van de klachtencommissie deelden mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen. Verzoekster, de gezinsvoogd en haar teamleider gaven binnen de gestelde termijn geen reactie.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van Bureau Jeugdzorg Limburg uit Venlo, is:

gegrond voor wat betreft het niet zorg dragen voor een onafhankelijke en onpartijdige klachtafhandeling door de Raad van Bestuur, wegens schending van het beginsel van onpartijdigheid;

niet gegrond voor wat betreft:

het opvatten van een uitspraak van de toenmalige partner van verzoekster als bedreiging en het beperken van de omgangsregeling;

het niet aanpassen van het verslag van de hoorzitting bij de klachtencommissie.

De klacht ten aanzien van het noemen van "gewenning" als reden om de dochter van verzoekster permanent bij haar vader te plaatsen mist feitelijke grondslag.

Aanbeveling

Met betrekking tot de gegrond verklaarde klacht over het niet zorgdragen voor een onafhankelijke en onpartijdige klachtafhandeling, geeft de Nationale ombudsman het bestuur van de Stichting Bureau Jeugdzorg Limburg in overweging om de huidige manier van werken, waarbij de jurist van Bureau Jeugdzorg ook kan optreden als secretaris van de klachtencommissie in hetzelfde dossier, zodanig te wijzigen dat dit niet meer voor kan komen.

Rapport en beoordeling

Opmerking vooraf

De heer M. en mevrouw J. hebben samen een klacht bij de Nationale ombudsman ingediend. Tijdens het onderzoek hebben zij hun relatie verbroken. Nadat de relatie was verbroken, heeft de Nationale ombudsman geen contact meer gehad met de heer M. Om die reden wordt er in het rapport niet gesproken van verzoekers, maar van verzoekster. De heer M. wordt in het rapport omschreven als haar toenmalige partner. Daar waar er wordt gesproken over ex-partner, wordt bedoeld de vader van de dochter van verzoekster.

Algemeen

Mevrouw J. heeft een zoon en een dochter uit twee eerdere relaties. Bij beschikking van de rechtbank Roermond van 8 juni 2005 zijn de kinderen van verzoekster onder toezicht gesteld van Bureau Jeugdzorg Limburg. Nadat zij de relatie met de vader van haar dochter had beëindigd, beschikte zij in de zomer van 2005 niet over geschikte woonruimte. Zij verbleef tijdelijk met de kinderen in de vrouwenopvang. Hierna heeft zij een eigen woning gevonden, maar deze moest eerst worden opgeknapt. Omdat het op dat moment zomervakantie was en de kinderen in het kader van de omgangsregeling drie weken bij hun vaders zouden verblijven, heeft mevrouw J. aan beide vaders verzocht of de kinderen drie weken langer mochten blijven. De renovatie van haar nieuwe woning duurde langer dan van tevoren was gepland, namelijk negen weken. Toen de kinderen weer naar huis konden, vertelde Bureau Jeugdzorg verzoekster echter dat ze niet meer bij haar mochten wonen en bij hun vaders zouden blijven.

De dochter woont sindsdien bij haar vader en haar grootouders en er is een omgangsregeling tussen haar en mevrouw J. vastgesteld. De rechter heeft daartoe een machtiging uithuisplaatsing afgegeven. De klacht van verzoekster richt zich tegen de manier waarop een en ander is verlopen en dan met name de manier waarop de omgangsregeling tussen haar en haar dochter wordt uitgevoerd.

Ten aanzien van het noemen van ´gewenning´ als reden om de dochter van verzoekster permanent bij haar vader te plaatsen

Bevindingen

Zienswijze verzoekster

1. Verzoekster vindt het onbegrijpelijk dat Bureau Jeugdzorg, op het moment dat het haar liet weten dat de kinderen niet meer bij haar mochten gaan wonen, gewenning als reden heeft genoemd. De kinderen hebben immers maar 6 weken langer dan van tevoren was gepland, bij hun vaders gewoond.

Zienswijze Bureau Jeugdzorg

2. Bureau Jeugdzorg heeft niet inhoudelijk op dit klachtonderdeel gereageerd.

Dossier Bureau Jeugdzorg

3. De Nationale ombudsman heeft meerdere contactjournalen bij Bureau Jeugdzorg opgevraagd en van hen ontvangen. In de contactjournalen uit de periode augustus en september 2005 wordt de gang van zaken rond de wijziging van de verblijfplaats van de kinderen van verzoekster beschreven. Als reden voor de wijziging gaf Bureau Jeugdzorg aan dat verzoekster de kinderen op dat moment geen vaste opvoedingsplek kon bieden. Om die reden werd ook afgesproken dat verzoekster, totdat zij een eigen vaste verblijfplaats had, de kinderen bij hun vaders mocht bezoeken. Dit is op 8 augustus 2005 telefonisch met verzoekster besproken. Het ontbreken van de vaste verblijfplaats van verzoekster is ook als reden voor de wijziging van de hoofdverblijfplaats bij de rechter aan de orde geweest. In het contactjournaal van 6 september 2005, waarin verslag wordt gedaan van de rechtszitting, staat vermeld dat de gezinsvoogd heeft gepleit voor de zekerheid die de vader van verzoeksters dochter bood. In het dossier zit ook het verzoekschrift machtiging uithuisplaatsing van 12 augustus 2005. In het verzoekschrift wordt onder andere verwezen naar de rapportage gezinsvoogdij van 9 augustus 2005, ook in het dossier aanwezig. Hierin staat vermeld dat de kinderen een vaste opvoedingsplek nodig hebben. Nadat verzoekster en de vader van haar zoon uit elkaar waren gegaan, kwam de onvoorspelbaarheid en instabiliteit van verzoekster meer naar voren. De vaders leken meer mogelijkheden te hebben voor de opvoeding van de kinderen, aldus dit rapport.

Beoordeling

4. Het motiveringsvereiste houdt in dat het handelen van bestuursorganen feitelijk en logisch wordt gedragen door een kenbare motivering. Dit uitgangspunt geldt ook medewerkers van instanties die overheidstaken verrichten, zoals Bureau Jeugdzorg. Ook een juridische stellingname van een bestuursorgaan dient aan deze voorwaarde te voldoen. Dit brengt mee dat een gezinsvoogd bij zijn beslissingen een juiste motivering moet geven, die is gebaseerd op relevante feiten en omstandigheden.

5. Verzoekster heeft aangegeven dat Bureau Jeugdzorg haar heeft laten weten dat de reden voor het niet terug laten keren van de kinderen 'gewenning' is geweest. In de

contactjournalen staat echter beschreven dat de reden voor het verblijf bij vader is geweest dat verzoekster een periode geen vaste verblijfplaats had en dat de vaders van haar kinderen deze wel hadden. Bij de rechter heeft de gezinsvoogd aangegeven dat verzoeksters dochter bij de vader zekerheid had gekregen. Verzoekster had op dat moment geen vaste verblijfplaats en had daar op dat moment ook geen zicht op.

6. Uit de contactjournalen blijkt niet dat de gezinsvoogd bij verzoekster 'gewenning' als reden voor de wijziging verblijfplaats heeft genoemd. Wat wel uit de contactjournalen duidelijk wordt, is dat de reden die de gezinsvoogd voor de wijziging verblijfplaats heeft genoemd, dezelfde is geweest als die zij bij de rechter heeft aangedragen, namelijk het ontbreken van een vaste verblijfplaats van moeder. Op geen enkele manier is gebleken dat de gezinsvoogd gewenning heeft aangevoerd als reden voor de wijziging hoofdverblijfplaats van de kinderen.

Nu niet is vastgesteld dat de gedraging waarover verzoekster klaagt zich heeft voorgedaan, mist de klacht dan ook feitelijke grondslag.

Ten aanzien van het opvatten van een uitspraak van de toenmalige partner van verzoekster als bedreiging en het beperken van de omgangsregeling.

Bevindingen

Zienswijze verzoekster

1. In verband met de omgang tussen verzoekster en haar dochter zijn er in januari vier contactafspraken gemaakt die op 20 juli 2007 zijn geëvalueerd. Verzoekster is van mening dat de gezinsvoogd door haar manier van communiceren het bestaande probleem in de omgang tussen moeder en dochter heeft vergroot. De gezinsvoogd heeft onvoldoende vertrouwen uitgesproken in de opvoedingscapaciteiten van verzoekster. Als gevolg hiervan zijn er steeds meer irritaties ontstaan waardoor het evaluatiegesprek van 20 juli 2007 is geëscaleerd.

2. Verzoekster is van mening dat Bureau Jeugdzorg haar en de heer M. onterecht heeft beschuldigd van bedreiging na het gesprek op 20 juli 2007. Zij erkennen dat de toonzetting van het gesprek niet vriendelijk is geweest, maar zijn van mening dat een professional het verschil tussen een emotionele uitlating en een bedreiging moet kunnen maken, zeker nu het ging om een voor verzoekster emotioneel onderwerp.

3. Volgens verzoekster en de heer M. heeft Bureau Jeugdzorg zich in het bewuste gesprek dreigend naar hen opgesteld met onder andere de woorden "wat wij de rechter adviseren, legt hij op". De heer M. heeft in reactie daarop alleen gezegd dat hij begrijpt dat "Bureau Jeugdzorg ouders tot wanhoop drijft". Zij vinden het vreemd dat de gezinsvoogd zich bedreigd heeft gevoeld, want zij was niet aanwezig bij het bewuste gesprek.

4. Verzoekster en de heer M. vinden dat zij na het gesprek van 20 juli 2007 buitenproportioneel gestraft zijn door Bureau Jeugdzorg. Als gevolg van de vermeende bedreigingen heeft Bureau Jeugdzorg een aanwijzing gegeven en is de bestaande bezoeksregeling gewijzigd in een bezoeksregeling onder begeleiding. Vervolgens heeft Bureau Jeugdzorg hen tot en met februari 2008 maar vier keer toegestaan om contact te hebben met verzoeksters dochter. De dochter van verzoekster is hierdoor ook erg geraakt, zij was bang haar moeder nooit meer te zien. Verzoekster laat weten dat, toen het initiatief tot omgang bij haar werd gelaten, het heel moeilijk was om afspraken te maken want de gezinsvoogd reageerde niet op telefoontjes, brieven of e-mails van verzoekster.

Zienswijze Bureau Jeugdzorg

5. Bureau Jeugdzorg erkent dat de gezinsvoogd de strijd tussen de partijen niet heeft kunnen oplossen, mede omdat verzoekster zich niet kon neerleggen bij het verblijf van haar dochter bij de ouders van haar ex-partner en zij het ook niet eens was met de opgelegde omgangsregeling. Het gesprek op 20 juli 2007 werd door twee zaken bepaald. Ten eerste door de informatie die verzoekster over de gezinsvoogd op haar weblog had geplaatst en waarover zij is aangesproken door Bureau Jeugdzorg. Daarnaast wilden verzoekster en de heer M. het functioneren van de gezinsvoogd aan de orde stellen terwijl het gesprek daar niet voor was bedoeld. Bureau Jeugdzorg vindt dat de verslechtering in de relatie hen niet verweten kan worden. Bureau Jeugdzorg is het niet met verzoekster en de heer M. eens dat de uitspraken tijdens het gesprek voortvloeiden uit de emoties van verzoekster, nu deze mede door de heer M. zijn gedaan en deze zeer rationeel en bedachtzaam over kwamen. Bij het gesprek was alleen de staffunctionaris aanwezig. Omdat zij inmiddels niet meer werkzaam is bij Bureau Jeugdzorg kon Bureau Jeugdzorg niet vertellen wat er precies is gezegd tijdens dat gesprek dat als bedreiging is opgevat. De bedreigingen tijdens het gesprek zijn voor Bureau Jeugdzorg in elk geval aanleiding geweest hiervan aangifte te doen bij de politie.

6. Bureau Jeugdzorg vindt de getroffen maatregelen na het gesprek van 20 juli 2007 passend bij de dreigende sfeer die toen was ontstaan. Er is een nieuwe afspraak gemaakt met betrekking tot de omgang, waarbij het initiatief werd gelegd bij de moeder en waarbij rekening werd gehouden met haar mogelijkheden. Dat de vier gesprekken een periode hebben bestreken van zeven maanden is terug te leiden naar de problemen van de moeder. Bureau Jeugdzorg is niet van plan geweest om de omgangsregeling als een straf voor verzoekster en de heer M. te hanteren. De omgangsregeling was in het belang van verzoeksters dochter zo vastgesteld en hield verband met het feit dat haar moeder zich er niet bij neer kon leggen dat zij bij haar grootouders verbleef.

Dossier Bureau Jeugdzorg

7. Op 23 juli 2007 en op 24 juli 2007 (rectificatie van de brief van 23 juli) heeft Bureau Jeugdzorg verzoekster een brief gestuurd naar aanleiding van het gesprek op 20 juli 2007.

Hierin wordt de gang van zaken tijdens dit gesprek beschreven. Verzoekster en haar toenmalige partner wilden bij aanvang van het gesprek niet dat de gezinsvoogd daarbij aanwezig zou zijn. Verzoekster was boos over de, volgens Bureau Jeugdzorg ononderhandelbare, doelen van de ondertoezichtstelling. Daarna heeft de toenmalige partner van verzoekster dreigementen geuit, waaronder de bedreiging de gezinsvoogd persoonlijk iets aan te zullen doen, waarna de staffunctionaris de gezinsvoogd uit het gesprek heeft weggestuurd. Daarnaast heeft verzoekster/ haar toenmalige partner geïnsinueerd over persoonlijke adressen en gedetailleerde verdwijnmethoden te beschikken. Hiervan is melding gemaakt bij de politie.

8. In het contactjournaal van 26 juli 2007 staat over het verloop van het gesprek het volgende:

“De situatie is in het laatste gesprek dreigender geworden. (...; hier wordt de heer M. bedoeld; Nationale ombudsman) heeft in het laatste gesprek hier op kantoor verschillende dreigementen geuit, waaronder: ‘Als wij Z. niet krijgen, dan krijgt niemand haar’. Bij neemt deze bedreiging zeer ernstig en vindt het risico te groot om Z. een weekend bij moeder te laten zijn”.

9. Op 27 juli 2007 heeft Bureau Jeugdzorg melding gedaan bij de politie vanwege bedreigingen geuit richting de gezinsvoogd en heeft verzoekster een “schriftelijke aanwijzing beperking contact” gestuurd. In deze schriftelijke aanwijzing wordt de op dat moment bestaande omgangsregeling stopgezet en wordt aangegeven dat verzoekster en haar dochter alleen nog onder begeleiding contact met elkaar mogen hebben. Concrete afspraken daarover zouden nog worden gemaakt. Als reden voor deze aanwijzing gaf Bureau Jeugdzorg de naar de dochter van verzoekster geuite bedreiging. Verzoekster en de heer M. hebben gezegd dat als verzoeksters dochter niet aan moeder zou worden toegekend, zij naar niemand zou gaan. Bureau Jeugdzorg nam deze bedreiging zeer serieus en vond daarom het risico te groot om verzoeksters dochter onbegeleid bij haar moeder te laten zijn.

10. Verzoekster is op 26 juli 2007 via haar advocaat van deze aanwijzing op de hoogte gesteld. Bureau Jeugdzorg liet weten dat de omgang per direct werd stopgezet omdat verzoekster niet meer in gesprek wilde met de gezinsvoogd. De ex-partner van verzoekster is hiervan samen met zijn ouders tijdens een persoonlijk gesprek op de hoogte gesteld.

11. In de contactjournalen staat beschreven hoe de afspraken voor de omgangsregeling tot stand zijn gekomen. Op 12 oktober 2007 heeft verzoekster hierover voor het eerst telefonisch contact opgenomen met Bureau Jeugdzorg. Er werd een afspraak gemaakt voor 24 oktober 2007. In de periode daarvoor is er meerdere malen contact geweest tussen Bureau Jeugdzorg en de oma van verzoeksters dochter, waarin deze aangeeft dat verzoeksters dochter haar moeder regelmatig probeert te bellen maar dan vaak haar voicemail krijgt. Op 2 augustus 2007 heeft de gezinsvoogd de oma bijvoorbeeld laten

weten dat wanneer verzoekster tijdens de vakantie van de gezinsvoogd een afspraak voor de omgangsregeling wilde maken, dit mogelijk was.

Na het bezoek van 24 oktober, belde verzoekster op 7 november 2007 naar Bureau Jeugdzorg om de volgende afspraak te maken. Zij stelde een afspraak twee weken later voor. Een exacte datum kon niet worden afgesproken in verband met een aanstaande operatie van verzoekster. Hierna heeft de heer M. meerdere malen met Bureau Jeugdzorg gebeld in verband met de volgende afspraak. Hij gaf daarbij meerdere keren aan dat de afspraak bij hen thuis moest plaatsvinden omdat verzoekster na de operatie absolute rust moest houden en niet naar Bureau Jeugdzorg mocht komen. Bureau Jeugdzorg heeft dit tweemaal nagevraagd bij het ziekenhuis. Beide keren liet de arts weten dat het voor verzoekster geen probleem was om naar Bureau Jeugdzorg toe te komen. Er was op enig moment een afspraak gemaakt voor 4 december, op het kantoor van Bureau Jeugdzorg, en deze heeft ook plaatsgevonden.

12. Na het bezoek van 4 december 2007 verstuurdte verzoekster diezelfde dag een e-mail naar Bureau Jeugdzorg met de vraag wanneer het volgende bezoek plaats zou vinden. Zij liet weten haar dochter graag in de kerstvakantie te willen zien. Op 12 december 2007 liet de gezinsvoogd weten dat op 19 december 2007 een bezoek zou kunnen. Per e-mail antwoordt verzoekster op 18 december 2007 dat 19 december 2007 niet kon en vroeg waarom er niet op haar verzoek over de kerstvakantie was ingegaan. Op 19 december 2007 vroeg de toenmalige partner van verzoekster of bezoek die dag alsnog kon, maar dit kon niet meer. Er werd een nieuwe afspraak gemaakt voor 15 januari 2008. Op 8 januari 2008 liet de gezinsvoogd verzoekster weten dat de afspraak niet door kan gaan omdat verzoeksters dochter naar het ziekenhuis moest. De afspraak werd verplaatst naar 17 januari 2008. Bij deze afspraak was de gezinsvoogd van Bureau Jeugdzorg Venray aanwezig en vanaf dat moment werd de uitvoering van de ondertoezichtstelling overgedragen van Bureau zorg Venlo naar Venray.

Gesprek met de toenmalige gezinsvoogd en haar huidige teamleider

13. Om meer duidelijkheid te verkrijgen over de gebeurtenissen tijdens het bewuste gesprek, heeft de Nationale ombudsman zowel aan Bureau Jeugdzorg als aan verzoekster op 21 april 2010 aanvullende vragen gesteld. Verzoekster heeft hierop niet gereageerd.

14. Op 19 augustus is telefonisch met de destijds bij de zaak betrokken gezinsvoogd en haar huidige teamleider gesproken. Uit dat gesprek is de volgende informatie naar voren gekomen:

Verzoekster had voorafgaand aan het bewuste gesprek op 20 juli 2007 aangegeven dat zij niet wilde dat de gezinsvoogd daarbij aanwezig was. De gezinsvoogd heeft dit met haar toenmalige leidinggevende besproken en samen hebben zij besloten om toch allebei het gesprek met hen aan te gaan. Al snel tijdens het gesprek bleek dat verzoekster niet met de

gezinsvoogd wilde praten en de toon van de kant van verzoekster en haar toenmalige partner werd dreigend jegens de gezinsvoogd. De staffunctionaris besloot daarop de gezinsvoogd uit het gesprek weg te sturen. De bedreigingen waren zo concreet, verzoekster en haar toenmalige partner wisten hoe je mensen kon laten verdwijnen, en zo ernstig dat er melding van is gemaakt bij de politie in de woonplaats van de gezinsvoogd. De politie heeft daarop een paar keer gesurveilleerd rondom haar huis.

Beoordeling

15. Het vereiste van professionaliteit houdt in dat ambtenaren met een bijzondere training of opleiding jegens burgers overeenkomstig de standaarden van hun beroepsgroep handelen. Dit geldt ook voor medewerkers van Bureau Jeugdzorg wanneer zij overheidstaken verrichten. In het kader van de professionaliteit mag van de medewerker van Bureau Jeugdzorg worden verwacht dat deze serieus ingaat op signalen van derden wanneer deze mogelijk de veiligheid van het kind in gevaar kunnen brengen. Daarnaast mag van de professional worden verwacht dat hij bepaalde uitspraken kan afwegen en indien nodig meer kan incasseren dan van burgers onderling kan worden verwacht.

16. Tijdens het gesprek van 20 juli 2007 hebben verzoekster en haar toenmalige partner, blijkens het contactjournaal, over de omgang met de dochter van verzoekster een uitspraak gedaan in de trant van “als wij haar niet krijgen, dan krijgt niemand haar”. Daarnaast zijn er uitlatingen gedaan gericht op de persoon van de gezinsvoogd. Verzoekster en haar toenmalige partner hebben zelf verklaard dat zij iets gezegd hebben in de trant van “wij begrijpen dat Bureau Jeugdzorg mensen tot wanhoop drijft”. Deze weergaven van de gedane uitspraken komen niet met elkaar overeen. Verzoekster en haar toenmalige partner hebben erkend dat de toonzetting van het gesprek niet vriendelijk is geweest. Zij zijn echter van mening dat van de professional mag worden verwacht dat deze het onderscheid kan maken tussen een emotionele uitlating en een bedreiging. Verzoekers weerspreken daarmee niet dat de uitlatingen als een bedreiging hadden kunnen worden opgevat.

17. Bureau Jeugdzorg moet zowel zorgdragen voor de aan hen toevertrouwde minderjarigen als voor hun eigen medewerkers. Het is belangrijk dat de medewerkers hun werk goed en in alle veiligheid kunnen uitvoeren, zodat de zorg voor de aan hen toevertrouwde kinderen niet in het gedrang komt. Ook moeten medewerkers ervan uit kunnen gaan dat er voor hun eigen veiligheid wordt gezorgd én dat Bureau Jeugdzorg als eindverantwoordelijke zich inspant voor de veiligheid van de aan hen toevertrouwde kinderen. Gezien de bijzondere verantwoordelijkheid die er op Bureau Jeugdzorg en haar medewerkers rust, kan er niet van hen worden verwacht dat zij bij het inschatten van gevaar risico's nemen. Anderzijds kan er van hen als professional ook worden verwacht dat zij gedane uitspraken goed kunnen wegen en in perspectief zien. Burgers staan in een zekere afhankelijkheidsrelatie tegenover Bureau Jeugdzorg en Bureau Jeugdzorg moet

kunnen begrijpen dat de emoties hoog op kunnen lopen. Verzoekster en haar toenmalige partner hebben dit spanningsveld ook verwoord in hun reactie.

18. De gedane uitlatingen moeten in dit spanningsveld worden beoordeeld. Bureau Jeugdzorg heeft aangegeven dat in de gedane uitlatingen zowel de gezinsvoogd is bedreigd als dat er zorgelijke uitspraken over verzoeksters dochter zijn gedaan. Verzoekster en haar toenmalige partner hebben hier minder expliciet over geantwoord, maar wel bevestigd dat er emotionele uitspraken zijn gedaan. De Nationale ombudsman is van mening dat het vermijden van risico's door Bureau Jeugdzorg zwaarder weegt dan het begrip voor het hoog oplopen van emoties. Verzoekster en haar toenmalige partner hebben niet weersproken dat de uitlatingen als bedreiging hadden kunnen worden opgevat. De Nationale ombudsman vindt het getuigen van een professionele houding dat Bureau Jeugdzorg de gedane uitlatingen serieus heeft opgevat en daarop actie heeft ondernomen.

19. Bureau Jeugdzorg heeft als gevolg van de reëel geachte bedreigingen voor de dochter van verzoekster de omgangsregeling beperkt. Tegen die beslissing staat bezwaar en beroep open. Daarover geeft de Nationale ombudsman geen oordeel. De uitvoering van die beperking heeft plaatsgevonden op een wijze die redelijk wordt geacht. Steeds is met de mogelijkheden van verzoekster en haar dochter rekening gehouden bij het maken van afspraken hierover.

De onderzochte gedragingen worden daarom behoorlijk geacht.

Ten aanzien van het niet zorgdragen voor een onafhankelijke en onpartijdige klachtafhandeling door de Raad van Bestuur

Bevindingen

Zienswijze verzoekster

1. Op enig moment, voor verzoekers een klacht bij Bureau Jeugdzorg hadden ingediend, had verzoekster teksten op haar weblog geplaatst over Bureau Jeugdzorg in het algemeen en de gezinsvoogd in het bijzonder. Verzoekster heeft hierover een brief ontvangen van het Advocatenkantoor Bureau Jeugdzorg Limburg. Met deze brief liet de heer E. haar namens Bureau Jeugdzorg weten dat zij onmiddellijk moest stoppen met het plaatsen van teksten over de gezinsvoogd en Bureau Jeugdzorg op haar weblog. Als zij dat niet zou doen, zou de heer E. als advocaat van Bureau Jeugdzorg overgaan tot het nemen van gerechtelijke stappen. Deze brief van het Advocatenkantoor Bureau Jeugdzorg Limburg was getekend door de heer E. De heer E. bleek later ook de secretaris van de onafhankelijke klachtencommissie te zijn. Verzoekster is van mening dat hiermee de onafhankelijkheid van de klachtencommissie niet meer vaststaat omdat de heer E. zich in een eerder stadium heeft bemoeid met iets wat later één van de onderwerpen van haar

klacht was. Ook is verzoekster van mening dat uit de hoorzitting van de klachtencommissie zelf blijkt dat deze niet onpartijdig en onafhankelijk is geweest omdat deze zelfde heer E. tijdens de hoorzitting het meest aan het woord is geweest. Hij stelde de meeste vragen; de overige leden hebben veel minder vragen gesteld.

Verzoekster is van mening dat een jurist van Bureau Jeugdzorg geen secretaris van de klachtencommissie kan zijn omdat de klachten gaan over het functioneren van zijn collega's, die hem eerder om advies hebben gevraagd in zijn functie van jurist en hebben gevraagd aan verzoekers een aanwijzing te versturen. Zo'n jurist kan niet objectief of neutraal zijn.

Zienswijze Bureau Jeugdzorg

2. Gezien het bijzondere aspect aan dit onderzoek, de heer E. is namelijk ook contactpersoon voor de Nationale ombudsman van het Bureau Jeugdzorg Limburg, heeft de substituut-ombudsman het onderzoek op 2 juli 2009 telefonisch aangekondigd bij de Raad van Bestuur van Bureau Jeugdzorg. In dat telefoongesprek liet Bureau Jeugdzorg weten dat de klachtbehandeling inmiddels was gewijzigd en dat er op dat moment inmiddels een echte externe klachtencommissie, met een externe secretaris, eigen briefpapier en eigen locatie voor de behandeling van de klachten bestond.

3. In de schriftelijke reactie op het onderzoek van de Nationale ombudsman heeft Bureau Jeugdzorg zich beperkt tot de onafhankelijkheid / onpartijdigheid van de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie. Bureau Jeugdzorg verwijst daarin naar een brief van de voorzitter van de klachtencommissie en laat weten dat met de onafhankelijkheid van de leden van de klachtencommissie ook de onafhankelijkheid van de besluiten van de klachtencommissie is gewaarborgd. Bureau Jeugdzorg verwerpt dan ook de stelling dat er geen sprake is geweest van onpartijdige en onafhankelijke klachtbehandeling, zeker ook omdat verzoekster de onafhankelijkheid van de leden van de klachtencommissie niet ter discussie heeft gesteld. Over de dubbelrol van de heer E. laat Bureau Jeugdzorg weten dat de inzet van de medewerker als advocaat betrekking heeft gehad op een feit dat op geen enkele manier te maken had met de inhoud van de klacht(behandeling) van verzoekster. Op de vraag op welke wijze "Advocatenkantoor Bureau Jeugdzorg" zich verhoudt tot Bureau Jeugdzorg Limburg en de heer E. als secretaris van de klachtencommissie, liet Bureau Jeugdzorg weten dat de heer E. als jurist bij Bureau Jeugdzorg werkzaam is en vanuit die functie ook optreedt als secretaris van de klachtencommissie. Daarnaast is de heer E. ook bevoegd om als advocaat op te treden namens Bureau Jeugdzorg Limburg. Dit vereist het in stand houden van een "Advocatenkantoor Bureau Jeugdzorg".

4. Op de vraag of het in het verleden vaker is voorgekomen dat de heer E. zich in eerste instantie als advocaat van Bureau Jeugdzorg over iets heeft uitgelaten dat later onderwerp werd van de klacht, liet Bureau Jeugdzorg weten dat dit nog nooit, ook niet in deze zaak, is

voorgekomen. De heer E. heeft zich in deze zaak als advocaat uitgesproken over een onrechtmatige aantijging van verzoekers op internet en heeft hen gesommeerd deze te verwijderen. Bureau Jeugdzorg is van mening dat dit los staat van de klachten die aan de klachtencommissie zijn voorgelegd. Omdat het zich nooit heeft voorgedaan dat de secretaris van de klachtencommissie zich in een eerder stadium over een kwestie bij de klachtencommissie heeft uitgelaten in de functie van advocaat van Bureau Jeugdzorg, heeft dit geen aanleiding voor Bureau Jeugdzorg gegeven om deze twee functies te scheiden.

Zienswijze de heer E.

5. De heer E. heeft uiteindelijk telefonisch op dit klachtonderdeel gereageerd. In dit gesprek liet hij weten verrast te zijn door de klacht van verzoekers. Na de hoorzitting heeft hij nog met verzoekers staan praten en was er van onvrede over de gang van zaken geen sprake. Mogelijk hebben verzoekers zich thuis pas gerealiseerd dat hij degene is geweest die hen ook heeft gesommeerd de informatie van internet te verwijderen en hebben zij daarover toen een klacht willen indienen. De heer E. is van mening dat beide gebeurtenissen, de sommatie en de behandeling van de klachten door de klachtencommissie, geheel los van elkaar staan.

Zienswijze voorzitter klachtencommissie

6. De voorzitter liet weten dat de secretaris in formele zin geen deel uitmaakt van de klachtencommissie en dus ook geen rol speelt bij de beslissingen, conclusies en uitspraken van de klachtencommissie. De secretaris geeft geen informatie of een oordeel over zaken die nog niet zijn beslist. Van de hoorzitting maakt hij een verslag, dat hij ter controle voorlegt aan de leden van de klachtencommissie. Dit verslag kan hij niet zonder nader overleg met de commissieleden op verzoek van een van beide partijen wijzigen. Uiteindelijk formuleert de secretaris de conclusies van de klachtencommissie en legt deze vooraf aan de leden voor. De voorzitter is van mening dat met deze handelswijze de volstrekte onpartijdigheid is gegarandeerd.

7. De voorzitter is van mening dat de eerdere rol als advocaat van Bureau Jeugdzorg helemaal losstaat van zijn latere rol als secretaris van de klachtencommissie, ook al betrof het een onderwerp dat in een latere fase onderdeel van de klacht is geweest.

Dossier Bureau Jeugdzorg

8. Verzoekster heeft een kopie van de bewuste brief aan de Nationale ombudsman overhandigd.

Het briefhoofd van deze brief kan hier vanwege de privacy niet volledig worden weergegeven, maar houdt onder andere het volgende in: "Advocatenkantoor Bureau Jeugdzorg Limburg, mr. (...) E." Het e-mailadres dat in deze brief wordt vermeld is een

e-mailadres van Bureau Jeugdzorg, "@bjzlimburg.nl". De brief is ondertekend door de heer E. De inhoud van de brief is dat verzoekster direct moest stoppen met het vermelden van de naam van de gezinsvoogd en van Bureau Jeugdzorg op haar weblog. Verzoekster werd gesommeerd met onmiddellijke ingang daarmee te stoppen "bij gebreke waaraan ik zal overgaan tot het nemen van gerechtelijke stappen. U kunt zich voorstellen dat en dergelijke procedure, juist door het plegen van een inbreuk op de privacy van mevrouw (...) en Bureau Jeugdzorg, niet in uw voordeel zal uitvallen." Wanneer verzoekster op 15 april 2007 geen gehoor had gegeven aan deze sommatie zou de heer E. overgaan tot het uitbrengen van een dagvaarding.

Beoordeling

9. Het beginsel van onpartijdigheid brengt met zich mee dat de overheidsinstantie zich ook actief opstelt om de schijn van partijdigheid en de schijn van vooringenomenheid te vermijden. Dit geldt ook voor instanties die overheidstaken verrichten zoals Bureau Jeugdzorg. De houding van de instantie tegenover de partijen en het onderwerp van de handelingen moet vrij zijn van vooringenomenheid en partijdigheid. Het gaat er hierbij ook om dat, ook al is de overheidsinstantie niet vooringenomen of partijdig, het handelen van die instantie geen aanleiding geeft daaraan te twifelen. Ook de schijn van partijdigheid en vooringenomenheid moet worden voorkomen.

10. De kern van de klacht van verzoekster komt er op neer dat zij het gevoel heeft gekregen dat de klachtbehandeling niet geheel onpartijdig heeft plaats kunnen vinden nu de secretaris van de klachtencommissie haar in een eerder stadium vanuit een andere functie een brief heeft gestuurd over een onderwerp dat ook bij de klachtencommissie aan de orde is geweest. Zij vermoedt dat dit zijn weerslag heeft gehad op de klachtbehandeling. De secretaris had naar aanleiding van de brief over de informatie over haar weblog al een bepaalde indruk van en kennis over haar. Verzoekster had hierdoor het idee dat de secretaris vooringenomen was.

11. In zijn reactie is Bureau Jeugdzorg eraan voorbijgegaan dat verzoekster heeft gesteld dat de secretaris van de klachtencommissie tijdens de hoorzitting voor het grootste deel aan het woord is geweest en dat hij in een eerder stadium inhoudelijk bij haar dossier betrokken is geweest. Niet alleen heeft de situatie zoals deze bij de hoorzitting was bij verzoekster de schijn van partijdigheid gewekt, maar ook de dubbele positie van de heer E. in het algemeen. De heer E. is enerzijds inhoudelijk, als advocaat van Bureau Jeugdzorg, bij zaken betrokken en anderzijds is hij de secretaris van de onafhankelijke klachtencommissie. Dat de secretaris geen rol speelt bij de uiteindelijke beslissing van de klachtencommissie op klachten doet daaraan niets af.

12. Bureau Jeugdzorg heeft laten weten deze werkwijze inmiddels te hebben gewijzigd. In de schriftelijke reactie van Bureau Jeugdzorg heeft de Nationale ombudsman daarover echter niets concreets terug kunnen lezen. Hiermee valt niet vast te stellen of deze

gebeurtenis een incident was of dat dit zich nog vaker kan voordoen. Daarom is er aanleiding een aanbeveling te doen.

Deze onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Ten aanzien van het niet willen aanpassen van het verslag van de hoorzitting

Bevindingen

Zienswijze verzoekers

1. Meteen na ontvangst van het verslag van de hoorzitting hebben verzoekers de heer E. laten weten dat het verslag van de hoorzitting niet klopte. De heer E. liet hun weten dit niet te gaan aanpassen. Een van de onjuistheden betrof de alinea waarin stond vermeld dat de kinderen bij verzoekster waren weggehaald. Volgens verzoekers is dit onjuist, de kinderen zijn niet weggehaald, maar zijn langer bij hun vaders blijven logeren dan in eerste instantie was gepland. Zij is ook van mening dat het niet klopt dat er een machtiging uithuisplaatsing voor haar dochter is afgegeven, zij mocht alleen haar dochter niet meer ophalen.

Zienswijze Bureau Jeugdzorg

2. Op de vraag waarom het verslag niet is aangepast nadat verzoekers daarom hadden verzocht, liet Bureau Jeugdzorg weten dat aanpassing van het conceptverslag de verantwoordelijkheid van de klachtencommissie is. Het is ook de klachtencommissie en niet de ambtelijk secretaris die beslist of het conceptverslag op basis van de reacties wordt aangepast of niet. In deze situatie heeft de klachtencommissie geen aanleiding gezien om het verslag aan te passen.

Zienswijze voorzitter klachtencommissie

3. De voorzitter heeft laten weten dat de secretaris een verslag maakt van de hoorzitting en dit ter goedkeuring aan de leden van de klachtencommissie voorlegt. Dit betekent dat de secretaris dit verslag niet zonder overleg met de commissieleden op verzoek van een van beide partijen kan aanpassen of wijzigen.

Beoordeling

4. Het beginsel van administratieve nauwkeurigheid houdt in dat overheidsinstanties secuur moeten werken. Slordigheden moeten worden vermeden en fouten moeten zo snel mogelijk worden hersteld. Dit geldt ook instanties die overheidstaken uitvoeren zoals Bureau Jeugdzorg.

5. De kern van deze klacht gaat om het gebruik van de term uithuisplaatsing in plaats van logeren / weghalen. De vraag is of het klopt dat de kinderen van verzoekster uit huis zijn geplaatst. Verzoekster is van mening dat zij haar kinderen uit logeren heeft laten gaan en niet dat deze uit huis zijn geplaatst. Voor haar gevoel is dit een groot verschil. Terwijl de kinderen van verzoekster bij hun vaders uit logeren waren heeft de rechter de uithuisplaatsing uitgesproken. De situatie zoals die op dat moment was, de logeerpartij, werd daarmee geformaliseerd tot een uithuisplaatsing. De logeerpartij kreeg een juridische status waarmee aan het begrip logeerpartij een einde was gekomen; verzoeksters kon haar kinderen niet meer ophalen. Dat de juridische naamsverandering door verzoekster niet werd begrepen, wil niet zeggen dat Bureau Jeugdzorg onnauwkeurig heeft gehandeld door aan te sluiten bij de feitelijke ontstane situatie. De informatie zoals deze in het verslag van de hoorzitting staat, klopt namelijk juridisch en taalkundig. Feitelijk gezien is de zienswijze van verzoekster dus onjuist.

De onderzochte gedraging is behoorlijk.

Informatieoverzicht

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

Verzoekschrift met bijlagen, waaronder stukken betreffende de interne klachtbehandeling bij Bureau Jeugdzorg, ontvangen op 10 november 2008;

Verslag van het intakegesprek op 26 maart 2009 met verzoekster en de heer M., haar toenmalige partner;

De reactie van de Raad van Bestuur naar aanleiding van de interne klachtbehandeling, ontvangen van Bureau Jeugdzorg op 30 maart 2009;

Aanvullende informatie uit het dossier van Bureau Jeugdzorg, ontvangen van verzoekster op 7 april en 18 mei 2009;

Verslag van het telefonisch contact tussen de Substituut Nationale ombudsman en Bureau Jeugdzorg op 2 juli 2009;

Schriftelijke reactie van Bureau Jeugdzorg op de opening van het onderzoek, ontvangen op 25 augustus 2009;

Reactie van verzoekster en haar toenmalige partner op de reactie van Bureau Jeugdzorg, ontvangen op 14 oktober 2009;

Antwoord op aanvullende vragen gesteld aan Bureau Jeugdzorg, ontvangen op 5 maart 2010;

Antwoord op aanvullende vragen gesteld aan Bureau Jeugdzorg, ontvangen op 27 mei 2010;

Verslag van een telefonisch gesprek tussen een onderzoeker van de Nationale ombudsman en de destijds bij de zaak betrokken gezinsvoogd en haar teamleider, getekend retour ontvangen op 8 oktober 2010.

Achtergrond

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