

Rapport

Datum: 4 februari 2011

Rapportnummer: 2011/038

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

Verzoekers klagen erover dat Bureau Jeugdzorg Limburg geen reëel beeld van de actuele situatie rondom hun pleegzoon heeft geschetst en belangrijke informatie niet in de beslissingen meeneemt en niet in het dossier heeft opgenomen.

Zo is er bijvoorbeeld in mei 2009 besloten dat hun pleegzoon naar een Medisch Kinderdagverblijf (hierna: MKD) moest gaan terwijl er eerder was afgesproken dat hun pleegzoon daar juist niet naartoe moest gaan, deze eerdere afspraak is echter niet betrokken bij de latere beslissing. Een ander voorbeeld is het moment geweest waarop de vader van hun pleegkind in hoger beroep ging tegen de uithuisplaatsing en Bureau Jeugdzorg hier niet goed op voorbereid was.

Tot slot klagen verzoekers over de wijze van klachtbehandeling. In verband met afwezigheid van Bureau Jeugdzorg tijdens de hoorzitting zijn verzoekers en Bureau Jeugdzorg apart van elkaar gehoord waardoor verzoekers niet hebben kunnen reageren op dat wat Bureau Jeugdzorg heeft gezegd. Verzoekers vinden dat de directeur van Bureau Jeugdzorg Limburg daarmee niet zorg heeft gedragen voor een zorgvuldige klachtbehandeling.

Onderzoek

Op 13 maart 2010 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift met een klacht over een gedraging van Stichting Bureau Jeugdzorg Limburg te Venlo.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van het bestuur van de 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.

Tijdens het onderzoek kregen Bureau Jeugdzorg Limburg en verzoekster 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. Stichting Bureau Jeugdzorg Limburg deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen. Verzoekers gaven binnen de gestelde termijn geen reactie.

Conclusie

De klacht over Bureau Jeugdzorg Limburg te Venlo is:

gegrond ten aanzien van de klacht van verzoekers dat geen reëel beeld van de situatie van hun pleegzoon is geschetst en belangrijke informatie niet in het dossier is opgenomen en bij het nemen van belangrijke beslissingen niet is gebruikt wegens schending van het vereiste van professionaliteit;

gegrond ten aanzien van de klacht dat geen zorgvuldige klachtbehandeling heeft plaatsgevonden wegens schending van het vereiste van hoor- en wederhoor.

Bevindingen en Beoordeling

Algemeen

De pleegzoon van verzoekers is geboren in 2004. Hij heeft meerdere verblijfplaatsen gekend. In maart 2006 heeft hij eerst enige tijd in een kort verblijf pleeggezin gezeten, waarna hij bij verzoekers werd geplaatst. Zij waren een perspectiefbiedend pleeggezin voor hem. In december 2007 is hun pleegzoon, na een beschikking van het Hof Den Bosch daarover, weer bij zijn vader geplaatst. De vader was in hoger beroep gegaan tegen de uithuisplaatsing en het Hof besloot dat hun pleegzoon weer bij zijn vader kon gaan wonen. Hun pleegzoon is met zijn vader bij de ouders van zijn vader gaan wonen. In april 2008 is de vader met zijn zoon door zijn ouders op straat gezet. Hierop werden verzoekers gevraagd om hun pleegzoon weer in hun gezin op te nemen. Zij hebben hiermee ingestemd. Sindsdien woont hun pleegzoon weer bij hen. Hij heeft veel angst om weer bij hen weggehaald te worden. Met zijn biologische ouders heeft hij regelmatig omgang, wel onder begeleiding.

Naar aanleiding van gebeurtenissen waar verzoekers het niet mee eens waren, hebben zij op 12 november 2009 een klacht ingediend bij de klachtencommissie van Bureau Jeugdzorg. Naar aanleiding van deze klacht werd er een hoorzitting gepland voor 21 december 2009. Omdat de medewerkers van Bureau Jeugdzorg niet naar de hoorzitting konden komen, is deze op hun verzoek verzet naar 5 januari 2010. Op 5 januari 2010 zijn verzoekers bij de klachtencommissie geweest en ook gehoord over hun klacht. De medewerkers van Bureau Jeugdzorg zijn niet verschenen en hebben ook geen tegenbericht verstuurd. De medewerkers van Bureau Jeugdzorg zijn op 12 januari 2010 alsnog gehoord. Verzoekers zijn daar ná 12 januari 2010 van op de hoogte gesteld.

I. Ten aanzien van het niet schetsen van een reëel beeld en het niet opnemen van belangrijke informatie in het dossier en deze belangrijke informatie niet gebruiken bij het nemen van beslissingen.

Bevindingen

Zienswijze verzoekers

1. Bij de zitting van het Gerechtshof in november 2007 heeft Bureau Jeugdzorg niet alle beschikbare informatie aan het Hof overlegd. Er was veel informatie beschikbaar, ook via verzoekers, onder andere over de (on)mogelijkheden van vader om voor zijn zoon te kunnen zorgen. De toenmalige gezinsvoogd heeft tijdens een gesprek op 20 juli 2009 aan verzoekers laten weten dat deze feiten de (biologische) vader in het harnas zouden jagen en daarom niet waren opgenomen in het indicatiebesluit en niet zijn gemeld tijdens de zitting van het Hof. Verzoekers vinden dit kwalijk. Zij zijn van mening dat Bureau Jeugdzorg hiermee onzorgvuldig heeft gehandeld. Verder heeft Bureau Jeugdzorg tijdens de zitting de door de (biologische) vader en zijn vader en advocaat aangedragen informatie niet geprobeerd te weerleggen. Verzoekers waren aanwezig bij de zitting van het Hof en zij hebben daar gehoord dat belangrijke feiten, die bij Bureau Jeugdzorg bekend waren en die konden onderbouwen waarom de biologische vader niet voor zijn zoon kon zorgen, niet door hen zijn genoemd. Deze belangrijke feiten zijn ook niet schriftelijk door Bureau Jeugdzorg aan de rechter voorgelegd. Verzoekers zijn van mening dat Bureau Jeugdzorg hiermee niet de verantwoordelijkheid heeft genomen die het heeft voor een onder toezicht gesteld kind.

2. Omdat het niet goed ging met hun pleegzoon heeft er op 12 juni 2009 een gesprek plaatsgevonden op de school van hun pleegzoon. Tijdens dit gesprek is er besproken wat hij aan eventuele hulp en begeleiding nodig had. In de korte periode dat hun pleegzoon bij zijn vader woonde heeft hij even op een Medisch Kinderdagverblijf (hierna: MKD) gezeten. Niet omdat dat voor hemzelf het beste was, maar omdat het MKD vader meer structuur kon bieden dan een regulier peuterklasje kon doen. Tijdens het gesprek op 12 juni 2009 hebben alle betrokkenen aangegeven dat het MKD niet de benodigde hulp aan verzoekers pleegzoon kon bieden. Daarnaast waren verzoekers het niet eens met een plaatsing op

het MKD omdat hun pleegzoon dan van school zou moeten. Zij vonden dit een te grote wijziging in zijn leven. Op 15 juni 2009 heeft er bij Bureau Jeugdzorg een multidisciplinair overleg (hierna: MDO) plaatsgevonden. Tijdens dit overleg, waar alleen de gezinsvoogd en enkele andere medewerkers van Bureau Jeugdzorg (die hun pleegzoon niet kennen) bij aanwezig waren, is uiteindelijk besloten tot het inschakelen van het MKD. De toenmalige gezinsvoogd heeft na het MDO verzoekers opgebeld. Hij heeft hen toen verteld dat er tijdens het MDO toch was besloten hun pleegzoon op een MKD te plaatsen. Hij heeft hen ook verteld tijdens het MDO belangrijke informatie uit het gesprek op 12 juni 2009 niet te hebben verteld. Ook de CBCL-lijsten (dit zijn Child Behavior Checklisten voor kinderen, waarmee ouders en leerkrachten kunnen aangeven hoe zij een kind beleven; Nationale ombudsman) van de leerkracht en van verzoekers zijn niet meegenomen tijdens dit gesprek. Later hebben verzoekers van de (biologische) vader gehoord dat de toenmalige gezinsvoogd bij de zitting in juni 2009 bij de rechtbank heeft gemeld dat het binnen het gezin niet goed met hun pleegzoon ging en dat de pleegouders achter de MKD plaatsing stonden. Verzoekers stonden niet achter deze MKD plaatsing, want dit betekende weer een wijziging in de verblijfplaats van hun pleegzoon, terwijl hij regelmatig aan hen laat merken onzeker te zijn over zijn toekomst. Zij willen hem juist zekerheid bieden. De gezinsvoogd heeft hun mening genegeerd en onterecht aangegeven dat het bij hen thuis niet goed ging. Verzoekers zelf hebben het indicatiebesluit, waarin plaatsing op het MKD nodig werd geacht, pas vier weken later en na veelvuldig aandringen in mogen zien.

3. Verzoekers realiseren zich dat rechterlijke uitspraken bindend zijn voor Bureau Jeugdzorg (zoals die van het Hof in 2007 en die van de rechtbank in 2009) maar zijn ook van mening dat deze beslissingen op basis van de door Bureau Jeugdzorg verstrekte informatie worden genomen. Daarom is het van belang dat de informatie die Bureau Jeugdzorg aan de rechtbank verstrekt klopt, de belangrijkste feiten weergeeft en een reëel beeld van de situatie schetst.

4. Als gevolg van alle gebeurtenissen hebben verzoekers het gevoel dat zij álles dat er gebeurt zwart op wit moeten vastleggen. Daarnaast hebben zij het gevoel dat zijzelf voortdurend alert moeten zijn dat alle bij hun pleegzoon betrokken personen en instanties door Bureau Jeugdzorg bij de beslissingen rondom hun pleegzoon worden betrokken.

5. Verzoekers hebben aan Bureau Jeugdzorg meerdere malen aangegeven dat zij erg veel moeite hebben met de oorzaak van zijn gedrag, namelijk de tijdelijke mislukte terugplaatsing bij zijn vader. Zij hebben nooit aangegeven dat zij moeite hebben met het gedrag van hun pleegzoon zelf. Ook hebben zij aangegeven er moeite mee te hebben dat belangrijke feiten en hun mening niet zijn meegenomen in de beslissingen die Bureau Jeugdzorg heeft genomen. Zij zijn van mening dat hun pleegzoon als gevolg van deze verkeerde beslissingen een re-actieve hechtingsstoornis heeft ontwikkeld en deze stoornis draagt niet bij aan het opbouwen van een goede band met zijn ouders.

Zienswijze Bureau Jeugdzorg

6. Bureau Jeugdzorg herkent zich niet in de door verzoekers gemaakte verwijten. Verzoekers hebben regelmatig bij Bureau Jeugdzorg aangegeven dat zij moeite hadden met het gedrag van hun pleegzoon. Mede als gevolg daarvan is er een verschil van mening ontstaan tussen Bureau Jeugdzorg en de voorziening voor pleegzorg. Naar aanleiding van het gedrag van hun pleegzoon is de optie om hun pleegzoon in een MKD te plaatsen opnieuw besproken. De klachtencommissie heeft zich hierover geen oordeel kunnen vormen omdat de visies van Bureau Jeugdzorg en verzoekers teveel van elkaar afweken.

Belangrijke informatie uit het dossier

7. Verzoekers hebben onder meer de beschikking van het Gerechtshof Den Bosch van 21 november 2007 en het verweerschrift van Bureau Jeugdzorg van 16 oktober 2007 ten behoeve van dit hoger beroep toegestuurd. Uit de beschikking blijkt dat verzoekers bij de behandeling van het hoger beroep aanwezig waren; zij zijn ook gehoord. Uit de beschikking van het Hof blijkt ook dat Bureau Jeugdzorg ervoor heeft gepleit om verzoekers pleegzoon bij hen te laten wonen. Bureau Jeugdzorg heeft hiertoe onder andere aangevoerd dat de vader geen adequate opvoeding aan zijn zoon kon bieden. Ook in het verzoekschrift verlenging ondertoezichtstelling, daterend van 4 mei 2007, heeft Bureau Jeugdzorg aangegeven dat het van belang is dat het toekomstperspectief voor verzoekers pleegzoon gewaarborgd moet worden. Hij moet de kans krijgen zich aan dit pleeggezin te kunnen hechten.

Beoordeling

8. 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 de handelingen van medewerkers van Bureau Jeugdzorg als instantie die overheidstaken verricht. Dit vereiste impliceert dat van een gezinsvoogd een actieve en betrokken werkhouding verlangd mag worden. De gezinsvoogd dient het belang van het kind voorop te stellen en dient vanuit dat belang zijn beslissingen te nemen, mede gesteund op voldoende en afgewogen informatie. Bovendien moet uit het dossier blijken op basis van welke informatie tot bepaalde conclusies en maatregelen is besloten.

9. In deze situatie hebben verzoekers en Bureau Jeugdzorg een bijzondere positie ten opzichte van elkaar. De pleegzoon van verzoekers staat onder toezicht van Bureau Jeugdzorg maar verblijft bij verzoekers en wordt door hen verzorgd. Zij zien in de dagelijkse praktijk hoe hij op zaken op situaties reageert en hoe het met hem gaat. Dit betekent dat Bureau Jeugdzorg voor een belangrijk deel van de pleegouders informatie nodig heeft over de ontwikkeling van dit kind. Andersom zijn de pleegouders voor hulp aan hun pleegzoon van Bureau Jeugdzorg afhankelijk voor het afgeven van indicatiebesluiten en het aanvragen van de verlengingen ondertoezichtstelling/machtiging uithuisplaatsing, als de schakel tussen hen en de rechter.

Het is voor hen, als pleegouders, onbegrijpelijk dat zij van Bureau Jeugdzorg het gevoel krijgen niet overal bij betrokken te worden. De informatie die zij aandragen lijkt niet in de besluitvorming te worden betrokken en is kennelijk niet doorslaggevend. Zij verstrekken Bureau Jeugdzorg informatie over hun pleegzoon, maar zien vervolgens dat de rechter andere beslissingen neemt dan zij op basis van de door hen verstrekte informatie hadden verwacht. Zij zijn, net als andere betrokkenen, bij een overleg aanwezig waar dingen worden besloten en toch wijkt de uiteindelijke beslissing daarvan af. Zij zijn van mening dat nu de rechter meerdere keren beslissingen heeft genomen die voor hen onbegrijpelijk zijn, Bureau Jeugdzorg hier schuld aan heeft. Dit is begrijpelijk, maar in dit geval niet terecht.

10. Op basis van de door verzoekers en Bureau Jeugdzorg verstrekte informatie is duidelijk geworden dat zij allebei faliekant tegen een terugplaatsing bij de vader waren. Met betrekking tot de terugplaatsing is de Nationale ombudsman van mening dat Bureau Jeugdzorg alle relevante informatie over hun pleegzoon aan de rechter heeft verschaft. De rechter heeft echter anders beslist dan verzoekers en Bureau Jeugdzorg hadden gewenst.

11. Een ander voorbeeld dat verzoekers hebben aangedragen ter onderbouwing van hun klacht, was de discussie over de plaatsing op het MKD. Uit de reacties van verzoekers en Bureau Jeugdzorg, maakt de Nationale ombudsman op dat verzoekers en Bureau Jeugdzorg met elkaar van mening verschilden over de aanleiding voor die plaatsing en wat het wisselen van school voor zijn ontwikkeling zou betekenen. Bureau Jeugdzorg is van mening dat verzoekers moeite hebben met het gedrag van hun pleegzoon. Verzoekers stellen echter geen moeite te hebben met het gedrag van hun pleegzoon, maar wel met de oorzaken van zijn gedrag. Zij nemen hun pleegzoon zoals hij is, maar willen erger en een herhaling van eerdere gebeurtenissen voorkomen. Zo wilden zij ook voorkomen dat hij van zijn peuterschool zou moeten om naar het MKD te gaan. Dit vonden zij een te grote verandering in zijn leven, ze wilden juist even rust voor hem.

Bij het bestaan van verschil van mening, is het van belang dat over en weer gesproken wordt over de argumenten ter onderbouwing van het eigen standpunt. In die uitwisseling kan begrip ontstaan voor het standpunt van de ander, ook al blijven de meningsverschillen bestaan en moet uiteindelijk een beslissing genomen worden door Bureau Jeugdzorg waarin het belang van het kind voorop staat. Die uitwisseling heeft naar het oordeel van de Nationale ombudsman niet voldoende plaatsgevonden. Het is - ook - de Nationale ombudsman in het onderzoek niet duidelijk geworden waarom Bureau Jeugdzorg meende dat het MKD de beste plaats voor de pleegzoon van verzoekers was. De medewerkers van Bureau Jeugdzorg moeten als professionals in staat zijn uitgaande van het belang van het kind de beslissing te onderbouwen. Op dit punt heeft Bureau Jeugdzorg niet aan het vereiste van professionaliteit voldaan. Overigens wil dat nog niet zeggen dat daarmee geen verantwoorde beslissing door Bureau Jeugdzorg is genomen.

De gedraging is niet behoorlijk

II. Ten aanzien van het niet zorg dragen voor een zorgvuldige klachtbehandeling

Bevindingen

Zienswijze verzoekers

1. Toen tijdens de hoorzitting op 5 januari 2010 bleek dat Bureau Jeugdzorg zonder afmelding niet was verschenen, heeft de klachtencommissie verzoekers mondeling toegezegd dat Bureau Jeugdzorg niet alsnog in de gelegenheid zou worden gesteld om te reageren op hetgeen verzoekers tijdens de hoorzitting naar voren hadden gebracht. De reden daarvoor was dat dat voor onrust zou zorgen als er over en weer reacties zouden worden gegeven waar de ander niet op kon reageren. Bureau Jeugdzorg bleek echter wel in de gelegenheid gesteld te zijn om alsnog zijn visie op het gebeurde te geven. Verzoekers kregen een verslag van dat gesprek. Dit verslag is onvolledig geweest. In dat verslag stond niet vermeld dat de medewerkers van Bureau Jeugdzorg was gevraagd naar hun optreden ter zitting van het Hof. Verzoekers hebben daarop vervolgens niet kunnen reageren. Toen zij de uitspraak van de klachtencommissie ontvingen zagen zij pas dat informatie daarover niet juist door Bureau Jeugdzorg was weergegeven. Als dit wel juist was weergegeven had het oordeel van de klachtencommissie anders kunnen luiden.
2. Verzoekers hebben door de gang van zaken rondom de hoorzitting bij de klachtencommissie weinig vertrouwen in een zorgvuldige klachtbehandeling. De excuusbrief die zij op 15 januari 2010 van de teamleider hebben ontvangen heeft daar geen verandering in gebracht. Naar aanleiding van de datum waarop zij deze brief hebben ontvangen hebben zij het idee dat deze, in tegenstelling tot de datum die in de brief staat vermeld, pas is opgesteld nadat Bureau Jeugdzorg alsnog door de klachtencommissie is gehoord. Wanneer de extra hoorzitting met de medewerkers van Bureau Jeugdzorg op 12 januari 2010 van te voren aan hen was gemeld én zij de kans hadden gekregen daarbij aanwezig te zijn, had dit een hoop wantrouwen weg kunnen nemen. Maar ook dan hadden verzoekers het vreemd blijven vinden dat dit alles in strijd is met de Klachtenregeling voor cliënten van de Stichting Bureau Jeugdzorg Limburg, artikel 9 punt 7 (Zie Achtergrond onder 1; Nationale ombudsman), dat bepaalt dat partijen in elkaars aanwezigheid worden gehoord. Verzoekers voelen zich door de hele gang van zaken niet serieus genomen.
3. Omdat verzoekers en Bureau Jeugdzorg niet in elkaars aanwezigheid door de klachtencommissie zijn gehoord, heeft de klachtencommissie zich ook niet op de juiste informatie kunnen baseren. Zo is het een misverstand dat de klachtencommissie van mening is dat verzoekers niet bij de zitting van het Hof aanwezig zijn geweest, terwijl verzoekers wél bij deze zitting van het Hof aanwezig zijn geweest. Op basis daarvan heeft de klachtencommissie onterecht geconcludeerd dat nu verzoekers niet bij de zitting bij het Hof aanwezig waren hun stelling, dat Bureau Jeugdzorg bij het Hof onvoldoende verweer heeft gevoerd, als onvoldoende onderbouwd moest worden afgewezen. Dit is een belangrijk argument geweest in de uitspraak van de klachtencommissie. Als dit tijdens een

hoorzitting was rechtgezet, hadden verzoekers mogelijk ook op dit punt gelijk gekregen.

Zienswijze Bureau Jeugdzorg

4. Bureau Jeugdzorg is van mening dat de procedure die door de klachtencommissie is gevolgd niet de schoonheidsprijs verdient. De klachtencommissie heeft naar aanleiding van de klacht van verzoekers besloten om, nadat een van de partijen de hoorzitting heeft afgezegd, de verschillende partijen niet meer onafhankelijk van elkaar te horen, maar de behandeling van de klacht op te schorten en een nieuwe datum te plannen.

Belangrijke informatie uit het dossier

5. In het dossier zit een brief van 2 februari 2010 van de klachtencommissie aan verzoekers. Hierin laat de klachtencommissie weten het verzoek van verzoekers om het verhoor van de medewerkers van Bureau Jeugdzorg buiten beschouwing te laten af te wijzen. De commissie vindt het belang om tot een evenwichtige uitspraak komen belangrijker dan het bezwaar van verzoekers. Wel acht zij het laakbaar dat de medewerkers niet waren verschenen tijdens de geplande hoorzitting. Verzoekers kregen als bijlage bij deze brief het verslag van het horen van de medewerkers toegestuurd en kregen een week om daarop te reageren.

6. Bij de door verzoekers toegestuurde informatie uit het dossier, zit ook een brief van de regiomanager, gedateerd op 6 januari 2010. In deze brief biedt hij zijn verontschuldiging aan voor het feit dat Bureau Jeugdzorg op 5 januari 2010 niet aanwezig was bij de hoorzitting van de klachtencommissie. Deze brief hebben verzoekers op 15 januari 2010 ontvangen, de datumstempel op de envelop was 14 januari 2010.

Beoordeling

7. Het vereiste van hoor en wederhoor houdt in dat overheidsinstanties betrokkenen in staat stelt om te worden gehoord bij de voorbereiding van een handeling of een beslissing. Dit geldt ook voor de handelingen van instanties die overheidstaken verrichten, zoals Bureau Jeugdzorg. Dit vereiste is ook van belang voor een zorgvuldige klachtbehandeling.

8. In de klachtenregeling voor cliënten van Stichting Bureau Jeugdzorg Limburg is in artikel 9 sub 7 bepaald dat partijen in elkaars aanwezigheid dienen te worden gehoord.

9. Op enig moment was er een hoorzitting voor de behandeling van de klachten van verzoekers gepland. Verzoekers en Bureau Jeugdzorg zouden daarbij in elkaars aanwezigheid worden gehoord. Op verzoek van Bureau Jeugdzorg is deze afspraak verzet. Ook op de nieuw geplande hoorzitting zouden beiden partijen in elkaars aanwezigheid worden gehoord. Uiteindelijk is Bureau Jeugdzorg zonder tegenbericht niet verschenen, waarna de klachtencommissie verzoekers heeft toegezegd de klacht zonder

het horen van Bureau Jeugdzorg af te zullen doen. Uiteindelijk heeft de klachtencommissie ervoor gekozen om Bureau Jeugdzorg toch nog te horen en om verzoekers hiervan een verslag toe te sturen waar zij op konden reageren. Verzoekers hebben aangegeven dat dit verslag onvolledig is geweest.

10. Het is begrijpelijk dat de klachtencommissie, in het kader van zorgvuldige klachtbehandeling, Bureau Jeugdzorg alsnog de gelegenheid heeft gegeven te reageren op de klachten. Met het toesturen van het verslag van dit gehoor zijn verzoekers op de hoogte gesteld van hetgeen Bureau Jeugdzorg toen heeft verklaard. De zorgvuldigheid in de klachtbehandeling brengt ook mee dat de klachtencommissie verzoekers hier vooraf van op de hoogte had moeten stellen nu zij daarmee afweek van wat eerder aan verzoekers was gemeld. Met verzoekers had dus in overleg moeten worden getreden hoe met het alsnog horen van Bureau Jeugdzorg om zou worden gegaan. Wensten verzoekers daarom een nieuwe hoorzitting of namen zij genoegen met het schriftelijk kunnen reageren op de reactie van Bureau Jeugdzorg? Nu dit niet is gebeurd, is in strijd gehandeld met het vereiste van hoor en wederhoor.

Deze gedraging is niet behoorlijk.

De Nationale ombudsman hecht eraan om in het kader van deze klacht nog het volgende op te merken. Bureau Jeugdzorg heeft in reactie op deze klacht laten weten de procedure te zullen aanpassen. De klachtencommissie zal in de toekomst partijen niet meer onafhankelijk van elkaar horen bij afzegging door een van hen. Bureau Jeugdzorg heeft in eerste instantie in deze situatie al gehandeld volgens die toegezegde gewijzigde procedure. Het is echter van belang dat ook in die gevallen dat een van de partijen zonder bericht niet verschijnt een nieuwe hoorzitting wordt geregeld. Bureau Jeugdzorg zou in elk geval er zelf voor kunnen zorgen een dergelijk bericht te doen. Helaas was dat in dit geval voor de tweede hoorzitting niet gebeurd.

Informatieoverzicht

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

Het verzoekschrift van verzoekers met bijlagen betrekking hebbend op de klachtenprocedure bij de klachtencommissie van Bureau Jeugdzorg, ontvangen op 17 maart 2010;

Aanvullende stukken van verzoekers, waaronder het verweerschrift van Bureau Jeugdzorg voor de zitting bij het Hof Den Bosch en de beschikking van het Hof Den Bosch zelf van 21 november 2007;

Het verslag van het intakegesprek, gehouden met verzoekers op 25 mei 2010;

De reactie van de Stichting Bureau Jeugdzorg Limburg op het onderzoek van de Nationale ombudsman met bijlagen betrekking hebben op het dossier van de pleegzoon van verzoekers, ontvangen op 10 september 2010 ;

De reactie van verzoekers op deze reactie van de Stichting, ontvangen op 5 oktober 2010.

Achtergrond

1. Klachtenregeling voor cliënten van Stichting Bureau Jeugdzorg Limburg

Hoortraject

Artikel 9.

1. Behandeling van de klacht vindt niet in het openbaar plaats.
2. De Klachtencommissie krijgt de beschikking over alle stukken betreffende de klacht en de hulpverlening die aanleiding was tot de klacht. Ook de klager en de beklaagde krijgen de beschikking over deze stukken.
3. De Klachtencommissie kan bij partijen en bij derden verzoeken om schriftelijke informatie aan haar te overleggen, doch alleen voor zover deze informatie voor de oordeelsvorming van de commissie van belang kan zijn.
4. Bij het verstrekken van informatie dienen de Wet bescherming persoonsgegevens en de Wet op de jeugdzorg als uitgangspunt. Alle informatie die vervolgens ter kennis van de commissie komt, is voor klager en beklaagde ter inzage en kan tijdens de behandeling van de klacht aan de orde komen.
5. In afwijking van het in het vorige lid bepaalde kan de Klachtencommissie op verzoek van een der partijen besluiten dat bepaalde stukken als bedoeld in het tweede lid niet door de wederpartij kunnen worden ingezien. Alsdan deelt de Klachtencommissie wel de zakelijke inhoud van deze vertrouwelijke stukken aan de wederpartij mee.
6. De Klachtencommissie spreekt geen oordeel uit voorafgaande aan de hoorzitting.
7. Partijen worden in elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij een der partijen daartegen vooraf schriftelijk een met redenen omkleed bezwaar indient bij de Klachtencommissie, en de Klachtencommissie op grond daarvan van oordeel is dat van het beginsel van hoor en wederhoor tijdens de hoorzitting dient te worden afgezien.
8. De Klachtencommissie is bevoegd tijdens de hoorzitting getuigen en deskundigen te horen. Het is ter beoordeling aan de Klachtencommissie of het horen van getuigen en deskundigen in het bijzijn van partijen geschiedt.

Achtergrond

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