



Rapport

Datum: 14 februari 2011
Rapportnummer: 2011/044

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

Algemeen

1. Verzoeker, de heer D, is getrouwd geweest met mevrouw L. Uit dit huwelijk zijn twee kinderen geboren, X in 1994 en Y in 2001. Verzoeker en mevrouw L. zijn in 2002 gescheiden. Middels een echtscheidingsconvenant kwamen verzoeker en mevrouw L. overeen dat de kinderen bleven wonen bij hun moeder en omgang zouden hebben met hun vader. Op enig moment is verzoeker getrouwd met verzoekster, mevrouw D. In maart 2006 heeft verzoeker, zoals hij zelf zegt, X weggehaald bij zijn moeder. Volgens verzoeker was dit noodzakelijk omdat X emotioneel werd verwaarloosd en mishandeld door zijn moeder. X is toen bij verzoeker gaan wonen. Enige tijd later, in 2007, heeft verzoeker de rechter gevraagd ook te bepalen dat Y voortaan bij hem zou wonen. Hij maakte zich grote zorgen over de situatie van Y bij zijn moeder. Dit verzoek wees de rechter af. Omdat er zorgen over de ontwikkeling waren van beide kinderen en de communicatie tussen verzoeker en mevrouw L. niet goed verliep, werd met ingang van 31 maart 2008 een ondertoezichtstelling over beide kinderen uitgesproken. BJZ Noord-Brabant voerde deze ondertoezichtstelling uit. Met ingang van 31 maart 2010 is de ondertoezichtstelling beëindigd.

Wat gebeurde er tijdens de ots?

2. Blijkens de contactjournaals is gezinsvoogd H. in juni 2008 aan het werk gegaan. Zij heeft beide ouders gewezen op de rechterlijke uitspraak waarin was bepaald dat de kinderen omgang moesten hebben met de andere ouder. In een e-mail aan mevrouw L. liet verzoeker haar weten dat hij het belangrijk vond eerst "het gezinsvoogdijplan gezamenlijk op te stellen en aan de hand daarvan de nieuwe bezoeksregeling in te voeren". Hij vond het belangrijk dat zij als ouders in staat waren met elkaar te overleggen over zaken betreffende de kinderen alvorens de nieuwe omgangsregeling in te voeren. Hij stelde voor met ingang van het nieuwe schooljaar met de omgangsregeling te starten. Mevrouw L. liet verzoeker daarop weten hiermee niet akkoord te gaan. De gezinsvoogd probeerde vervolgens tot afspraken te komen waarbij zij aangaf dat er een uitspraak van de rechter lag die opgevolgd moest worden. Dit lukte niet. Tussen verzoeker en mevrouw L. ontstond discussie over de concrete invulling van de omgangsregeling en wat de rechter nu precies met zijn uitspraak had bedoeld. Verzoekers stelden begrepen te hebben dat er eerst goede afspraken gemaakt moesten worden tussen beide ouders en tussen de moeder en X en dat BJZ hen hierbij zou moeten helpen. Er lag een beschikking van de rechter maar volgens verzoekers hoorde daar ook begeleiding vanuit BJZ bij. Aan de rechterlijke uitspraak kan volgens verzoekers dus niet zondermeer uitvoering worden gegeven.

De discussie tussen verzoekers en mevrouw L. over de uitvoering van de omgangsregeling en de verzorging van de kinderen vindt voornamelijk per e-mail plaats. De gezinsvoogd ontvangt van die e-mails steeds een kopie.

3. In de tussentijd werkte de gezinsvoogd aan het opstellen van een plan van aanpak voor beide kinderen. Daarover voerde zij overleg met beide ouders, de kinderen en begeleiders van de kinderen (o.a. de kinderarts van X).

Ook namen verzoekers in die tijd deel aan een Functionele Family Therapie.

4. In oktober 2008 diende verzoeker een klacht in over de handelwijze van de gezinsvoogd. In december 2008 liet een vertrouwenspersoon van Zorgbelang Brabant de gezinsvoogd namens verzoeker weten dat hij graag wilde weten wat BJZ concreet van hem, zijn echtgenote en zijn ex-vrouw verwachtte. Ook vroeg hij aan te geven wat de rol van BJZ is. Volgens verzoeker waren de door BJZ gesignaleerde ontwikkelingsbedreigingen niet specifiek en meetbaar genoeg. Hij kon zich dan ook niet vinden in het plan van aanpak. Hij gaf aan bereid te zijn samen met de gezinsvoogd het hele plan aan te passen en alle onduidelijkheden en fouten daaruit te verwijderen.

5. In januari 2009 werd besloten een andere gezinsvoogd aan te wijzen. Gezinsvoogd S. startte in april 2009. Hij nam als uitgangspunt dat het de taak van BJZ is om duidelijkheid te krijgen over de veiligheid en ontwikkeling van beide kinderen. BJZ is daarvoor immers verantwoordelijk. Vanuit de zorgen die er waren, zou een plan van aanpak moeten worden opgesteld. De communicatie tussen ouders moet zakelijk en beperkt zijn.

In een eerste gesprek met verzoeker werd het de gezinsvoogd duidelijk dat verzoeker wilde dat het vorige plan van aanpak werd vernietigd of op de afgesproken wijze werd gewijzigd. Er stonden in dat plan volgens verzoeker namelijk dingen die niet klopten. Hij wilde niet dat zijn kinderen hiermee later zouden worden geconfronteerd.

6. In juni 2009 lieten verzoekers de gezinsvoogd weten dat zij niet waren betrokken bij het door de vorige gezinsvoogd opgestelde indicatiebesluit betreffende Y en hiermee ook niet akkoord gingen. Vanuit het FFT hadden ze een door FFT herschreven behandelingsplan betreffende X ontvangen nadat moeder had aangegeven het plan niet eerder gezien te hebben. Verzoekers gaven aan niet met die werkwijze in te stemmen en het gevoel te hebben dat er met twee maten werd gemeten. Er lagen volgens verzoekers een tweetal plannen van aanpak voor beide kinderen die niet volgens de Wet op de Jeugdzorg waren opgesteld. Van een medewerker van het FFT had de gezinsvoogd vervolgens te horen gekregen dat verzoekers hun medewerking aan het traject hadden opgezegd: ze zouden het niet eens zijn met het verslag en de manier waarop naar moeder werd geluisterd. Over de in juni 2009 opgestelde plannen van aanpak gaf de gezinsvoogd aan daarin uitvoerig te hebben beschreven hoe het met de kinderen ging. In een e-mail van hem aan de betrokken medewerker bij het FFT schrijft hij daarover nog het volgende:

"In mijn concept plannen heb ik uitvoerig beschreven hoe het met de kinderen is maar ik ga niet mee in hoe vader over zijn ex denkt en over de lichamelijke verwaarlozing.

Verder laat ik me ook niet dikteren wat ik wel of niet moet schrijven.

En ook ga ik de oude plannen niet opnieuw herschrijven.

Vader wil de plannen herschreven hebben.

Hij zit op details en speelt het zeer hoog op.

Het is nu een persoonlijke strijd van vader tegen BJZ, RvK, GGzE (FFT; N.o.).

De kinderen worden niet centraal gesteld terwijl vader juist denkt dit wel te doen."

7. In de e-mailcorrespondentie tussen verzoekers en gezinsvoogd S. geven verzoekers aan dat zij willen dat eerst de oude plannen van aanpak worden herschreven voordat een nieuw plan wordt gemaakt. Verzoekers willen niet dat wordt voortgeborduurd op plannen van aanpak die door de klachtencommissie, de algemeen directeur en de vestigingsdirecteur zijn afgekeurd. Volgens verzoekers spreekt de wet ook over één plan van aanpak en niet over meerdere. Ook geven verzoekers aan dat zij willen dat al hun vragen vanaf augustus 2008 eerst worden beantwoord.

8. De gezinsvoogd laat daarop weten dat hij bij het maken van de door hem opgestelde plannen van aanpak is uitgegaan van zijn eigen observaties en informatie en niets heeft

overgenomen uit de vorige plannen. Hij gaat nu uit van de situatie van de kinderen zoals die nu is. Verder geeft hij aan dat de oude plannen van aanpak zijn aangepast, maar dat dit kennelijk niet overeenkomstig de wensen van verzoekers is gebeurd. Het gaat dan om een verschil van interpretatie van de uitspraak van de klachtencommissie en hoe daaraan gevolg wordt gegeven.

9. In de vervolgcorrespondentie van verzoekers met de gezinsvoogd wordt duidelijk dat verzoekers vinden dat de gezinsvoogd partijdig handelt; hij zou niet reageren op hun vragen en e-mails maar wel op de vragen van mevrouw L.; ook zou hij haar antwoorden aan verzoekers dicteren. Verzoekers sturen keer op keer e-mails aan de gezinsvoogd met punten van kritiek op de wijze waarop mevrouw L. omgaat met de kinderen, afspraken niet nakomt en niet reageert op hun vragen. Verzoekers vinden dat de gezinsvoogd klakkeloos aanneemt wat mevrouw L. beweert, dat het namelijk goed gaat met Y.

In oktober 2009 besluit de gezinsvoogd een brief aan verzoeker te sturen waarin staat dat hij moet stoppen met het, tegen de afspraken in en zonder enig overleg, van alles regelen en plannen betreffende Y. Verzoeker zal er daarbij op gewezen worden dat anders een schriftelijke aanwijzing volgt en BJZ uiteindelijk genoodzaakt zal zijn om mevrouw L. te adviseren het eenhoofdig ouderlijk gezag aan te vragen.

Op 12 januari 2010 besluit de gezinsvoogd in overleg met de gedragswetenschapper en de teamleider dat aan verzoeker een brief wordt gestuurd waarin staat dat niet meer op zijn e-mails wordt gereageerd. Ook wordt besproken dat mevrouw L. zal worden geadviseerd het enkelhoofdig ouderlijk gezag aan te vragen over Y. omdat verzoeker haar positie ondermijnt. Verder is in dat gesprek vastgesteld dat zal worden toegewerkt naar een beëindiging van de ondertoezichtstelling. In de brief die de gezinsvoogd vervolgens op 12 januari 2010 aan verzoeker heeft gestuurd, staat vermeld dat is besloten dat niet meer wordt gereageerd op de e-mails van verzoeker. Verzoeker kan telefonisch contact opnemen met de gezinsvoogd. Over de mogelijkheid van een schriftelijke aanwijzing en het advies aan mevrouw L. staat niets vermeld.

10. Mevrouw L. vraagt de rechter vervolgens om aan haar het enkelhoofdig ouderlijk gezag over Y toe te wijzen. In het kader van die procedure ontvangen verzoekers van hun advocaat een afschrift van de brief van de gezinsvoogd van 13 januari 2010 aan mevrouw L. In die brief staat onder andere het volgende:

"Op woensdag 13 januari 2010 had Bureau Jeugdzorg met u een evaluatie gesprek over hoe het met uw kinderen gaat.

Bureau Jeugdzorg concludeert aan de hand van informatie vanuit u maar ook vanuit derde dat het met uw kinderen goed gaat, maar dat de communicatie en de strijd tussen uw ex-partner en u blijft bestaan.

We hebben gesproken over de afspraken die verzet zijn door vader betreffende Y en over wat dit voor hem betekent. Y woont bij u, zijn moeder en u bent daardoor als eerst verantwoordelijk voor het maken van afspraken en de begeleiding van Y tijdens deze afspraken. Vader geeft aan dat hij niet op de hoogte is van gemaakte afspraken door u, terwijl uit mails en overleg met bijvoorbeeld het Audiologisch Centrum het tegendeel blijkt. Door het verzetten van deze afspraken door vader, ondermijnt hij het gezag van u als moeder en neemt hij u, mevrouw L. niet serieus als partner in de opvoeding van jullie kinderen. De mails van vader zijn vooral gericht op beschuldigen richting u en alles wordt buiten hem zelf neergelegd.

(...)

Bureau Jeugdzorg geeft u nu het advies, om de mogelijkheid te onderzoeken voor een eenhoofdig ouderlijk gezag t.a.v. Y. U bent hier als moeder uiteindelijk zelf verantwoordelijk voor en u zal hiervoor een advocaat in de hand moeten nemen. Het eenhoofdig ouderlijk gezag zou dan aangevraagd moeten worden door u, dit daar vader de positie van u als moeder ondermijnt en u niet serieus neemt als partner in de opvoeding van jullie zonen. Daarnaast is er nu een strijd over de hoofden van jullie kinderen waarbij Y nu het slachtoffer dreigt te worden."

11. Bij uitspraak van 2 september 2010 beëindigde de rechtbank het gezamenlijk ouderlijk gezag van verzoekers over Y en bepaalde dat het gezag over Y voortaan alleen aan mevrouw L. toekomt.

Klachtbehandeling

12. Op 7 oktober 2008 wendde verzoeker zich met zijn klacht tot de klachtencommissie van BJZ Noord-Brabant. Zijn klacht over het opstellen en de inhoud van het plan van aanpak was dat in het plan van aanpak onvoldoende inbreng van vader stond verwerkt, er fouten in stonden en de aanpassingen die na overleg tussen vader en gezinsvoogd H. zijn gemaakt, van onvoldoende kwaliteit waren. Ter toelichting gaf verzoeker aan dat hij samen met een medewerker van Zorgbelang een gesprek met de gezinsvoogd had gehad over het plan van aanpak. Daarvan is door de gezinsvoogd een verslag gemaakt dat verzoeker van zijn commentaar heeft voorzien. Uiteindelijk heeft verzoeker geconstateerd dat in het definitieve plan veel is weggeknipt. Dit is niet in overleg met verzoeker gedaan. In dat nieuwe stuk stonden volgens verzoeker dus nog steeds veel fouten en misvattingen. Verzoeker stelt vervolgens veel voorstellen te hebben gedaan om een volgens hem goed plan van aanpak op te stellen. Daarop is de gezinsvoogd volgens hem niet ingegaan. Ook geeft hij aan dat zijn vragen die hij bij meerdere gelegenheden heeft gesteld over de concrete uitvoering van het plan van aanpak en de concrete doelen nooit zijn beantwoord. Verzoeker had dit graag willen terugzien in het plan van aanpak.

13. De gezinsvoogd gaf in reactie hierop onder andere aan dat de gedragswetenschapper vond dat de reactie van verzoeker, gelet op de omvang daarvan, niet in het plan van aanpak opgenomen kon worden. Het stuk moest worden ingekort. Zij heeft geprobeerd daarover contact op te nemen met verzoeker maar dit lukte niet vanwege zijn werk. Uiteindelijk heeft ze hem een brief gestuurd met daarin een uitleg waarom ervoor is gekozen zijn deel in te korten. Verzoeker was het daarmee niet eens en heeft zijn reactie gegeven op het plan van aanpak. Daaruit bleek dat hij het met name niet eens was met de in het plan omschreven visies van derden, zoals de school, kinderarts, moeder en de Raad. De reactie van verzoeker is als bijlage aan het plan gevoegd.

14. De klachtencommissie oordeelde als volgt:

"De klacht van klager is dat hij zijn inbreng uit de gesprekken niet herkent in deze weergave, dat hij daarop een uitgebreide reactie heeft geschreven op het concept en zich afgescheept voelt doordat zijn reactie enkel als bijlage is toegevoegd.

De commissie volgt enerzijds BJZ waar zij stelt dat het niet toegestaan is om in de visie van een ander wijzigingen aan te brengen en constateert ook dat het op zich een gebruikelijke werkwijze is om feitelijke onjuistheden aan te passen en voor het overige de reactie als bijlage bij te voegen.

Anderzijds geeft de uitgebreide reactie van klager op het concept en de brief (mail)wisseling die eraan vooraf is gegaan, aan dat er onvoldoende overeenstemming is bereikt door de gezinsvoogdes met klager over de probleemdefinitie en de wijze waarop aan de doelstellingen gewerkt moet worden. Dit had naar het oordeel van de klachtencommissie aanleiding moeten zijn om opnieuw met klager in overleg te gaan. Een andere component van de klacht is dat BJZ, door de reactie van klager als bijlage toe te voegen wel derden zoals de Kinderrechter kennis laat nemen van de zienswijze van klager, maar inhoudelijk niet ingaat op hetgeen in de reactie verwoord is en daarmee bij klager het gevoel opriep dat hij niet serieus wordt genomen.

De commissie concludeert dat BJZ door de reactie van klager als bijlage toe te voegen, zowel de behoefte van klager dat zijn visie goed verwoord staat in het Plan van Aanpak heeft miskend als wel dat het Plan een weerslag dient te zijn van de gevolgde werkwijze; daar waar geen overeenstemming is bereikt, kan naar het oordeel van de commissie niet enkel volstaan worden met een verwijzing naar de bijlage maar dienen de verschillen op hoofdlijnen benoemd te worden. Daar komt bij dat de commissie geen kennis heeft kunnen nemen van de reactie van klager omdat het Plan van Aanpak,

zoals dat door BJZ aan de commissie is toegestuurd, niet de reactie van klager bevatte en de commissie hieruit concludeert dat het geen onlosmakelijk geheel vormt.

Op grond van bovenstaande oordeelt de commissie de klacht gegrond."

15. Per brief van 2 maart 2009 berichtte de directeur van BJZ verzoeker in reactie op het advies van de klachtencommissie het volgende:

Zij was het eens met de gegrondverklaring van de klacht van de klachtencommissie dat de inbreng van verzoeker onvoldoende in het plan van aanpak was verwerkt, er fouten in het plan stonden en de aanpassingen die na overleg tussen de vader en de gezinsvoogd gemaakt zijn, van onvoldoende kwaliteit waren. Het speet de directeur dat door deze werkwijze verzoeker het gevoel had gegeven niet serieus genomen te zijn. Via de vestigingsdirecteur zou zij erop aan sturen dat het plan van aanpak aangepast werd op de door de klachtencommissie gesuggereerde manier. Verder zou zij erop toezien dat dit onderwerp binnen het team extra onder de aandacht werd gebracht.

Ook gaf zij aan het eens te zijn met de ongegrondverklaring van de overige klachten. Wel merkte zij daarover nog op dat zij het betreunde dat pas drie maanden na de rechterlijke uitspraak aan verzoeker een gezinsvoogd was toegewezen. De organisatie doet zijn best dit probleem te verhelpen. In de tussentijd proberen ze cliënten zo goed mogelijk van dienst te zijn, onder andere door het aanbod van bureaudienst. Hoewel dat aanbod verre van ideaal is, aldus de algemeen directeur, is dat gelet op de omstandigheden, het hoogst haalbare.

Ontevredenheid bij verzoekers

16. Verzoekers zagen na de behandeling en gegrondverklaring van onderdelen van hun klacht geen verandering in de werkwijze van de gezinsvoogd. Zo had de betreffende gezinsvoogd volgens hen aangegeven dat geen wijzigingen konden worden aangebracht in delen van het plan van aanpak; het plan van aanpak diende volgens hem als een geheel te worden gezien. Verzoekers hadden twee nieuwe plannen van aanpak ontvangen. Daarin stonden nog steeds conclusies die niet waren onderbouwd, uitspraken van derden die verzoekers niet kenden en fouten, aldus verzoekers. Hun vragen (vanaf augustus 2008) waren niet beantwoord en op brieven werd niet gereageerd. Daarover beklagden verzoekers zich op 26 juni 2009 bij de algemeen directeur maar zij vonden bij haar geen gehoor. Daarop wendden verzoekers zich tot de Nationale ombudsman. Een medewerker van de Nationale ombudsman nam vervolgens contact op met BJZ. BJZ liet weten dat de vestigingsdirecteur per brief van 14 juli 2009 op de klacht van verzoekers had gereageerd. In die brief gaf de vestigingsdirecteur aan dat de algemeen directeur verzoekers in reactie op de uitspraak van de klachtencommissie heeft laten weten dat BJZ bij het maken van een plan van aanpak en het nemen van beslissingen zoveel mogelijk moet streven naar overeenstemming met de betrokkenen. In het geval geen overeenstemming kan worden bereikt, dient BJZ duidelijk te motiveren waarom zij niet instemt met de zienswijze van betrokkenen.

Volgens de vestigingsdirecteur behelsde de opdracht van de algemeen directeur aan haar dat het plan van aanpak op de volgende punten moest worden aangepast:

in het plan van aanpak dient de visie van de ouder(s) verwoord te worden;

Indien BJZ een andere mening is toegedaan dan de betrokkene dient BJZ duidelijk te motiveren waarom zij met de zienswijze van betrokkene niet kan instemmen en in te gaan op de argumenten van de betrokkene;

Het plan van aanpak dient een weerslag te zijn van de gevolgde werkwijze. Indien er geen overeenstemming is bereikt dienen de verschillen op hoofdlijnen benoemd te worden. Dit onderwerp moet binnen het betreffende team extra onder de aandacht worden gebracht.

Met deze punten is de gezinsvoogd, aldus de vestigingsdirecteur, aan de slag gegaan met het opstellen van een nieuw plan van aanpak dat wel voldeed aan de voorwaarden (conform de Deltamethodiek) en waarin de verbeterpunten die voortvloeiden uit de uitspraak van de klachtencommissie, een plaats zouden krijgen. De vestigingsdirecteur merkte op dat het niet gebruikelijk is een bestaand plan van aanpak over een inmiddels afgesloten periode opnieuw te openen en dat met terugwerkende kracht aan te passen. Er zou met verzoekers worden gewerkt aan een plan voor de huidige en komende periode waarin de visie van verzoeker zou worden meegenomen in het plan van aanpak. Dit bleek voor verzoekers echter niet voldoende te zijn; zij wilden dat de uitspraak van de klachtencommissie met terugwerkende kracht gevolgen had voor het plan van aanpak van 2008, aldus de vestigingsdirecteur. Daarom zal het plan van 2008 op hoofdlijnen worden aangepast. Verzoekers visie zou op hoofdlijnen in het plan van aanpak worden verwerkt.

17. Verzoekers lieten de Nationale ombudsman vervolgens weten dit niet voldoende te vinden. Het plan slechts op hoofdlijnen aanpassen was volgens verzoekers niet zoals het hoorde. BJZ zou dan opnieuw bepalen wat in het plan terecht kwam zonder daarover met hen te overleggen. Er was tot dan toe geen contact met hen opgenomen om het plan van aanpak over 2008 te wijzigen. Bovendien zou daarmee een onderbouwing op de in het plan van aanpak genoemde conclusies uitblijven terwijl de klachtencommissie ook hierop kritiek had gegeven. Op papier stond het mooi, maar in de praktijk bleek er niets van terecht te komen. Zo hadden zij opnieuw twee plannen van aanpak ontvangen. Deze bleken echter dezelfde te zijn als waarover zij hadden geklaagd bij de klachtencommissie. Een toelichting ontbrak daarbij. Verzoekers hadden het idee dat zij bij BJZ tegen een muur opliepen en steeds werden weggezet als lastige klagers terwijl zij meenden in hun recht te staan. Zij wilden dat ieder plan van aanpak, ook dat van 2008, voldeed aan de drie daarvoor geldende criteria: volledigheid, helderheid en duidelijkheid. BJZ stelde zich in de ogen van verzoekers boven de wet door hieraan voorbij te gaan. Verzoekers gaven aan geen enkel vertrouwen in BJZ te hebben. Ter illustratie van de in hun ogen ontoelaatbare handelwijze van BJZ hechten zij eraan op te merken dat zij de brief van 14 juli 2009 van de vestigingsdirecteur nooit hadden ontvangen. Zij vermoeden dat BJZ deze brief had geantidateerd.

Onderzoek door de Nationale ombudsman

18. Gezien de door verzoekers verstrekte gegevens is hun klacht als volgt geformuleerd:

Verzoekers hebben zich in 2008 met een aantal klachten over een gezinsvoogd van Bureau Jeugdzorg Noord-Brabant, locatie Eindhoven, (verder: BJZ) tot de klachtencommissie gewend. De klacht over de wijze waarop het plan van aanpak tot stand is gekomen, verklaarde de klachtencommissie in haar uitspraak van 4 februari 2009 gegrond.

Verzoekers klagen er nu over dat de directeur van BJZ Noord-Brabant er niet voor heeft gezorgd dat deze uitspraak tot de benodigde aanpassing van het plan van aanpak noch tot daadwerkelijke verbeteringen in de werkwijze van de betrokken gezinsvoogd heeft geleid. Zij stellen namelijk ook nadien niet te zijn betrokken bij het opstellen van het plan van aanpak. Verder zijn hun vragen en brieven nog steeds niet (afdoende) beantwoord. Dit leidt ertoe dat verzoekers zich niet serieus voelen genomen, zich buiten spel voelen gezet en het idee hebben dat BJZ met twee maten meet.

De reactie van BJZ op de klacht

19. In reactie op het onderzoek van de Nationale ombudsman vond BJZ het belangrijk eerst een schets van het algemene beeld te geven. Volgens BJZ heeft verzoeker zich vanaf het begin "tegen" BJZ opgesteld. De gezinsvoogdijwerker heeft het deltaplan 2008 (plan van aanpak) geschreven met informatie uit het onderzoek van de Raad voor de Kinderbescherming. Met dit Raadsrapport is verzoeker het niet eens omdat hij vindt dat dit in het voordeel van de moeder is geschreven. Verzoeker wil op alle onderdelen van het deltaplan een onderbouwing zien, ook op de informatie die overgenomen is uit rapportages van anderen, dus ook uit het raadsrapport. Vanaf de start van het Deltaplan liggen daarover vragen van verzoeker. BJZ geeft aan dat verzoeker zeer overheersend is in gesprekken en wil dat iedereen zijn mening volgt. Hij is het niet eens met de werkwijze van BJZ en andere instanties. Hij trekt in alles zijn eigen plan en verzet zich tegen de omgangsregeling die door de kinderrechter is neergelegd. De hulpverlening meent dat de kinderen klem zitten tussen de ouders terwijl verzoeker alle schuld van de problemen van zijn oudste zoon neerlegt bij zijn ex-partner en het dus met deze conclusie niet eens is.

20. Na de uitspraak van de klachtencommissie is de door verzoeker opgestelde bijlage in de deltaplannen verwerkt. De plannen zijn niet samen met verzoeker herschreven op de manier waarop hij dat wilde. Voor verzoeker is dit herschrijven echter niet genoeg. De plannen voldoen volgens hem niet aan de Wet op de Jeugdzorg en vanaf de start van de nieuwe gezinsvoogdijwerker blijft hij zich afzetten tegen BJZ. Omdat de oude plannen volgens hem niet deugen, wil hij ook niet meewerken aan de nieuwe plannen van aanpak. BJZ heeft verzoeker leren kennen als een vader die goed voor zijn kinderen wil zorgen, maar die zich tijdens de ondertoezichtstelling sterk richt op het uiten van negatieve zaken over zijn ex-partner. Enige zelfreflectie om tot een constructieve oplossing te komen ten aanzien van de echtscheidingsstrijd is weinig gezien.

21. Wijziging van het reeds vastgestelde plan geeft juridische complexiteit omdat bijvoorbeeld de rechtbank een besluit heeft genomen op basis van het originele plan. In overleg met de juridische afdeling van BJZ is het plan alsnog aangepast. Daarmee is het oude plan automatisch komen te vervallen, maar dit plan blijft nog wel in het archief bewaard.

22. Het is de opdracht van een gezinsvoogdijwerker om zich binnen een complexe echtscheidings situatie zo neutraal mogelijk op te stellen. Volgens BJZ heeft de gezinsvoogdijwerker zich hier bijzonder goed aan gehouden. De klacht van verzoeker dat hij te weinig is gehoord is dan ook misplaatst. BJZ heeft juist meer dan gebruikelijk contact gezocht met hem en hem de gelegenheid geboden een bijdrage te leveren aan het plan van aanpak. Verzoeker is hier echter niet op ingegaan. Dat BJZ niet altijd precies handelt zoals hij wil "dicteren" lijkt aan zijn klacht ten grondslag te liggen.

23. Met betrekking tot de toonzetting in de brief van de vestigingsdirecteur geeft BJZ aan dat dit in het licht van de uitspraak van de klachtencommissie gerechtvaardigd was. Het plan was immers voldoende aangepast maar verzoeker leek niet te bewegen een positieve draai te maken om zich te richten op de toekomst waarbij de strijd tegen zijn ex-partner achterweg zou blijven.

Ook heeft de gezinsvoogdijwerker er veel energie in gestoken om met verzoeker overeenstemming te bereiken over de probleemdefinitie en doelstellingen. Er is tevens een gesprek geweest met de teammanager waarin werd afgesproken dat de teammanager het gehele dossier nog eens zou doornemen. Dit is ook gebeurd. Overigens heeft hierbij steeds het belang van het kind voorop gestaan. Dat het ontevreden gevoel bij verzoeker niet is weggenomen is volgens BJZ te verklaren doordat hij blijft vasthouden en zich blijft richten op zijn klacht over de totstandkoming en inhoud van het plan van aanpak. Dat steeds op het oude plan van aanpak wordt voortgeborduurd, is niet juist. Bij het opstellen van een nieuw plan, na de verlenging van de ondertoezichtstelling, komt het oude plan te vervallen. Verzoeker meent dat dit in strijd is met de Wet op de Jeugdzorg die volgens hem over een plan van aanpak spreekt. "Dit is juridisch echter niet geheel juist."

24. Als de communicatie tussen de gezinsvoogdijwerker en cliënten moeizaam verloopt, kijken de gedragswetenschapper en de teammanager mee om het proces zo goed mogelijk te laten verlopen. In dit geval heeft de gezinsvoogdijwerker aangegeven zich meermalen onheus bejegend te hebben gevoeld door verzoeker. Zij heeft daarop het verzoek ingediend de zaak over te dragen aan een andere collega. In onderling overleg van de diverse teammanagers is besloten hieraan gevolg te geven. Dit is begin 2009 gebeurd. Ook de nieuwe gezinsvoogd S. heeft veelvuldig het interne overleg opgezocht.

BJZ acht de klacht van verzoekers ongegrond.

De reactie van de gezinsvoogd op de klacht

25. In reactie op het onderzoek van de Nationale ombudsman heeft gezinsvoogd S. het volgende laten weten:

Na de uitspraak van de klachtencommissie is aan verzoeker aangegeven dat zijn op- en aanmerkingen zullen worden verwerkt in het "plan dat er ligt" en dat de bijlage verwerkt zal worden in de plannen. Verzoeker liet weten het daarmee niet eens te zijn en te wensen dat beide plannen van aanpak in samenwerking met hem zouden worden herschreven. Aan verzoeker is toen uitgelegd dat de eerste Deltaplannen (uit 2008) conform de uitspraak van de klachtencommissie zouden worden aangepast (hetgeen in juli 2009 is gebeurd) waarna hij aan de slag zou gaan met de nieuwe plannen van aanpak. Verzoeker verzette zich ook hier tegen omdat volgens hem de Wet op de Jeugdzorg per kind spreekt over een plan van aanpak en niet meerdere plannen van aanpak. Hierover heeft de gezinsvoogd contact gezocht met de Juridische Helpdesk.

26. Na de verlenging van de ondertoezichtstelling moesten er opnieuw Deltaplannen worden gemaakt. Hierover heeft de gezinsvoogd meerdere keren gesproken met verzoeker. Daarin zijn de ontwikkelingsdreigingen en de gewenste ontwikkelingsuitkomsten besproken. Verzoeker heeft vanaf het begin aangegeven dat het goed gaat met X maar niet met Y. Zijn zorgen over Y zijn in de plannen in zijn bewoording opgenomen. Waarmee verzoeker zich niet kan verenigen zijn de zienswijzen van anderen die in de plannen staan vermeld. Hij wil ook daarover zijn mening geven en wil die zienswijzen onderbouwd zien. Verzoeker is meerdere malen uitgenodigd om hierover in gesprek te gaan maar dit heeft hij geweigerd zolang de eerste plannen niet overeenkomstig zijn wens zijn herschreven. Van samenwerking is dus geen sprake. Verzoeker blijft eisen stellen en terugverwijzen naar de klachtencommissie waardoor hij in het gelijk is gesteld. Bovendien grijpt hij alles aan om zijn gelijk te halen.

Het commentaar van verzoekers op de reactie van BJZ en de gezinsvoogd

27. Verzoekers zijn het niet eens met de reactie van BJZ op de klacht. Daarin staan weer allerlei dingen over hen die niet waar zijn. Zo heeft verzoeker geen klacht bij de Raad ingediend en laat hij zich niet negatief uit over zijn ex-echtgenote maar weerlegt hij voorvallen waarbij duidelijk naar voren komt dat moeder niet alle zorg op zich kan nemen. Volgens verzoeker weigert moeder structureel overleg en blijft zij in de slachtofferrol hangen. BJZ zou dit begeleiden maar heeft dit niet gedaan. De gezinsvoogd is teveel meegegaan in het verhaal van de moeder, heeft diverse huisbezoeken (9 op vroege tijdstippen) bij moeder afgelegd die niet in het contactjournaal staan en dicteert moeder hoe te reageren. Ook heeft de gezinsvoogd haar geadviseerd het éénouderschap aan te vragen. Van een onpartijdige opstelling is dan ook geen sprake geweest. Op de vraag van verzoekers hoe zij het beste met moeder om konden gaan hebben zij geen antwoord gehad. Een psychologe van GGzE heeft na bestudering van het dossier geconcludeerd dat moeder niet in staat is om zonder begeleiding voor de kinderen te zorgen. Volgens haar heeft BJZ dit ook tot tweemaal toe geconcludeerd maar willen zij hier niet voor uit komen.

Daarmee gaan zij voorbij aan het belang van de kinderen. Zij bestempelen verzoeker als degene met wie niet valt samen te werken en vinden zijn opstelling lastig. BJZ heeft dus een negatief beeld over hem hetgeen hun houding bepaalt. Ter illustratie hiervan noemen verzoekers een e-mailbericht van de gezinsvoogd aan de leerkracht van X. In het afschrift van het betreffende contactjournaal dat verzoekers hebben ontvangen staat iets niet vermeld dat volgens verzoekers wel in de e-mail staat die de leerkracht heeft ontvangen. Het gaat dan om de zinsnede dat vader erg boos is op BJZ, de samenwerking moeizaam verloopt en zijn gedachtegang niet hun gedachtegang is. Deze zinsnede staat wel in de contactjournaals die de Nationale ombudsman heeft ontvangen.

De voornaamste grief is en blijft dat verzoekers wilden dat het oude plan van aanpak werd herschreven overeenkomstig de aanwijzingen van de klachtencommissie op dit punt. Zij nemen geen genoegen met het knip- en plakwerk dat nu is gedaan. Een oud plan blijft immers bewaard in het archief en kan te allen tijde weer opduiken.

Nadere reactie BJZ

28. In reactie op het verslag van bevindingen liet BJZ onder andere weten dat verzoeker een aantal punten heeft aangegeven die niet correct zijn. Zo stelt hij zich niet negatief uitgelaten te hebben over zijn ex-echtgenote terwijl er e-mails zijn waarin moeder zeer negatief wordt afgeschilderd. Ook wordt moeder door verzoeker beschuldigd van fysieke en psychische mishandeling van haar kinderen terwijl dit nergens wordt onderbouwd. Deze beschuldigingen heeft de FFT ook ingetrokken en zijn niet bewezen.

Verder rept verzoeker over de vroege huisbezoeken van de gezinsvoogd aan de moeder waarmee hij iets suggereert. Deze bezoeken vonden echter altijd na 10:00 uur 's ochtends plaats. Dat ze niet in de contactjournaals staan vermeld klopt omdat dit contactjournaals zijn van de moeder en voor verzoeker niet inzichtelijk zijn.

Verzoeker stelt ook dat er een psycholoog van de GGzE geconcludeerd zou hebben dat moeder niet in staat is om zonder begeleiding voor haar kinderen te zorgen. Dit staat nergens onderbouwd en BJZ twijfelt eraan of er een psycholoog is die dit zal doen. De beschuldiging van verzoeker dat BJZ dit ook tot twee keer toe heeft geconcludeerd, klopt niet.

Met zijn opmerking dat BJZ hem als lastig ervaart, miskent verzoeker wat BJZ allemaal heeft gedaan om tot een samenwerking te komen met hem. Dat dit niet is gelukt komt omdat verzoeker de samenwerking alleen op zijn voorwaarden wil, namelijk het herschrijven van de plannen van aanpak van augustus 2008.

Het oordeel van de Nationale ombudsman

29. De kern van de klachten van verzoekers is dat zij ontevreden zijn over de handel- en werkwijze van BJZ. Dit komt op twee punten tot uiting. Ten eerste in de wijze waarop zij als

ouders en verzorgers zijn betrokken bij zowel het in eerste instantie opstellen van de plannen van aanpak als de latere aanpassing daarvan na de uitspraak van de klachtencommissie. Ten tweede in de manier waarop BJZ met hen communiceert en zich naar hen toe opstelt. In beide kwesties speelt voor verzoekers de vraag of BJZ recht heeft gedaan aan hun rol als betrokken ouder en verzorger.

Beoordeling ten aanzien van het aanpassen van de plannen van aanpak na de uitspraak van de klachtencommissie

30. Het redelijkheidvereiste houdt in dat overheidsinstanties de in het geding zijnde belangen tegen elkaar afwegen en dat de uitkomst hiervan niet onredelijk is. Dit geldt ook voor instanties die overheidstaken verrichten, zoals Bureau Jeugdzorg. Dit brengt met zich mee dat in beginsel van een Bureau Jeugdzorg mag worden verwacht dat het het oordeel en de motivering van de klachtencommissie overneemt. Zoals ook is vastgelegd in de handreiking Klachtbehandeling door Bureau Jeugdzorg, is het belangrijk dat het Bureau Jeugdzorg bij een gegronde klacht erkent wat fout is gegaan en daaraan gevolgen verbindt. Het Bureau Jeugdzorg kan slechts in uitzonderlijke gevallen afwijken van het oordeel van de klachtencommissie.

31. De Nationale ombudsman overweegt dat een goede klachtbehandeling belangrijk is voor het herstel van vertrouwen van de burger in de overheid. Als klagers zich gehoord en serieus genomen voelen en het gevoel hebben dat een behoorlijke klachtbehandeling plaatsvindt, dan zullen zij ook eerder in staat zijn te luisteren naar een oordeel of aanbeveling die tegenstrijdig is met hun verwachtingen en zullen zij eerder in staat zijn die te aanvaarden.

Een goede klachtbehandeling is ook belangrijk omdat het een onmisbaar terugkoppelingsmechanisme is voor de professionals. Zorgvuldig behandelde klachten kunnen zowel voor individuele professionals als voor de organisatie waarin zij werken aanwijzingen voor verbetering opleveren. Het is niet voor niets dat aan klacht- beoordelingen een aanbeveling verbonden kan worden. Doch afgezien van concrete aanbevelingen vormt klachtbehandeling een goede aanleiding voor de zelfreflectie die passend is voor professionals en professionele organisaties. Klachtbehandeling is bedoeld om positief effect te hebben op de contacten tussen de betrokkenen en Bureau Jeugdzorg en is onderdeel van een proces tot voortdurende verbetering van het werk van Bureau Jeugdzorg. Dit vraagt om een kwalitatief hoogwaardige klachtbehandeling.

32. De uitspraak van de klachtencommissie bevat ten aanzien van het plan van aanpak in feite twee kritiekpunten:

Er is door de gezinsvoogd met verzoeker onvoldoende overeenstemming bereikt over de probleemdefinitie en de wijze waarop aan de doelstellingen moet worden gewerkt. Hierover had volgens de klachtencommissie opnieuw met elkaar in overleg moeten worden

getreden;

BJZ heeft door de reactie van verzoeker als bijlage bij te voegen miskend dat verzoeker wilde dat zijn visie goed verwoord stond in het plan van aanpak, alsook dat het plan van aanpak een weerslag dient te zijn van de gevolgde werkwijze: daar waar naar het oordeel van de klachtencommissie geen overeenstemming is bereikt kan naar het oordeel van de klachtencommissie niet enkel worden volstaan naar een verwijzing naar de bijlage maar dienen de verschillen in hoofdlijnen te worden benoemd.

33. In reactie op deze uitspraak liet de directeur van BJZ verzoekers weten het eens te zijn met de uitspraak van de klachtencommissie. Via de vestigingsdirecteur zou zij erop aansturen dat het plan van aanpak werd "aangepast op de manier die de klachtencommissie suggereert". Ook zou zij erop toezien dat dit onderwerp binnen het betreffende team extra onder de aandacht werd gebracht.

34. Verzoekers verwachtten hierop dat BJZ het gehele plan van aanpak puntsgewijs met hen zou doornemen, hun opmerkingen daarin zou verwerken en in het plan duidelijke, meetbare doelen met daarbij behorende afspraken en meetmethoden zou noemen. Dit gebeurde niet. Naar aanleiding van de gegrond verklaarde klacht heeft de gezinsvoogd een nieuw plan van aanpak opgesteld dat volgens de vestigingsdirecteur wel voldeed aan alle voorwaarden en waarin de verbeterpunten van de klachtencommissie een plaats kregen. BJZ zegt daarmee als het ware: "maak je niet druk, de oude plannen spelen geen rol, er worden nieuwe plannen opgesteld die wel voldoen". Dit gaf verzoekers geen vertrouwen. Zij wilden dat het oude plan van aanpak werd herschreven en gaven dit keer op keer aan. Uiteindelijk, bij wijze van uitzondering volgens de vestigingsdirecteur, werd ervoor gekozen het plan van aanpak 2008 met terugwerkende kracht op hoofdlijnen aan te passen. Dit gebeurde vervolgens niet in overleg met verzoekers, maar eenzijdig door de gezinsvoogd. De aanpassing bestond eruit dat de visie van verzoeker op hoofdlijnen in het plan van aanpak werd verwerkt onder het kopje "visie van vader".

35. BJZ heeft er dus voor gekozen om het tweede kritiekpunt van de klachtencommissie te verwerken in het plan van aanpak over 2008 en het eerste kritiekpunt toe te passen in het plan van aanpak over 2009. De vraag is of het daarmee recht heeft gedaan aan de uitspraak van de klachtencommissie. De Nationale ombudsman oordeelt van niet.

36. Het doel van een plan van aanpak is tweeledig: enerzijds geeft het inzicht in het te volgen werkproces (waarom moet er wanneer waaraan worden gewerkt en door wie); anderzijds informeert het plan van aanpak overige geïnteresseerden, zoals de kinderrechter en de zorgaanbieder.

Wat is het doel en het te behalen resultaat, wat gebeurt er precies, wie werkt hieraan mee, wie is hiervoor verantwoordelijk, wanneer wordt er geëvalueerd en door wie en wanneer is het afgesproken resultaat bereikt en hoe krijgt de aanpak een structureel karakter, zijn

vragen die bij het ontwerpen van de acties gesteld moeten worden én in het plan van aanpak beantwoord moeten worden. Ook moet in het plan van aanpak worden aangegeven op welk moment maatregelen en middelen worden ingezet (korte- en langetermijn) en wanneer daarvan resultaat wordt verwacht. Dit kan worden vastgesteld door de urgentie van bepaalde ontwikkelpunten aan te geven. De hulpverlening die nodig is voor het welzijn van het kind wordt daarmee inzichtelijk en concreet. Betrokkenen weten op die manier waar zij aan toe zijn, wat van hen wordt verwacht en zijn daarop ook aanspreekbaar. Het plan van aanpak over 2008 voldeed volgens de klachtencommissie niet aan die vereisten. Omdat het streven naar overeenstemming met de ouders/verzorgers over de problemen waaraan moest worden gewerkt en de wijze waarop dit moet gebeuren in het kader van de hulpverlening essentieel is (namelijk de kans op succes vergroot), kan worden geconcludeerd dat de kritiek van de klachtencommissie op de totstandkoming van het plan van aanpak fors was. Dit vergde dus daadkracht van BJZ, mede om op die manier te proberen het wantrouwen bij verzoekers weg te nemen.

37. Plannen van aanpak moeten worden aangepast op de momenten dat de situatie daarom vraagt en in elk geval eenmaal per jaar worden bijgesteld. De uitspraak van de klachtencommissie leidde tot zo'n moment. Omdat dat moment kennelijk samenviel met de jaarlijkse bijstelling is ervoor gekozen een nieuw plan van aanpak op te stellen. Dat kan, maar is in dit geval niet voldoende. BJZ had er daarnaast voor moeten zorgen dat het plan van aanpak over 2008 geen enkele rol meer zou kunnen spelen. Dit had zij kunnen doen door bijvoorbeeld op de voorkant een stempel "ongeldig" te zetten en in het plan in elk geval de uitspraak van de klachtencommissie te vermelden. Indien het plan ter informatie naar derden was gestuurd, had BJZ ook bij die derden melding moeten maken van de uitspraak van de klachtencommissie. Door dit na te laten is bij verzoekers de onzekerheid blijven bestaan dat het plan over 2008 altijd weer ergens op kon duiken of dat op dat plan zou worden voortgeborduurd. Die onzekerheid heeft BJZ niet weggenomen terwijl het dit wel had moeten doen. BJZ heeft zich er te gemakkelijk vanaf gemaakt door te stellen dat naar de toekomst gekeken moest worden. Het had waarborgen moeten bieden om ervoor te zorgen dat aan het plan over 2008 geen enkele betekenis meer zou worden gehecht.

38. Het tweede dat BJZ had moeten doen is hierover met verzoekers in gesprek gaan. Zij hadden, *voorafgaand* aan de opstelling van het plan over 2009, met elkaar moeten verkennen waar in de ogen van verzoekers de verbeterpunten zaten. Overigens wel met de kanttekening dat overleg hierover niet betekent dat verzoekers de inhoud van het plan van aanpak konden bepalen. Dit blijft immers de verantwoordelijkheid van de gezinsvoogd. Wel moest uit het plan duidelijk worden wat van verzoekers en anderen concreet werd verwacht (waaraan moest waarom worden gewerkt, door wie, op welke wijze, binnen welke termijn en wanneer werd dit geëvalueerd en was het doel bereikt?). De eis van verzoeker dat in het plan van aanpak "duidelijk, meetbare doelen met daarbij behorende afspraken en meetmethoden" behoorden te staan, is terecht. De uiteindelijke beslissingen hierover (dus over welke doelen moeten worden bereikt en op welke manier) zijn aan de

gezinsvoogd. Het is dan ook nadrukkelijk niet zo dat elk punt dat in het plan van aanpak wordt genoemd, de goedkeuring van verzoekers moet hebben. Uit het plan moet echter wel duidelijk worden wat van hen wordt verwacht en wat hun visie op de hulpverlening is.

Door dit alles na te laten heeft BJZ in strijd gehandeld met het redelijkheidvereiste.

De onderzochte gedraging is daarmee niet behoorlijk.

39. De Nationale ombudsman geeft BJZ in overweging ervoor te zorgen dat aan het plan van aanpak over 2008 geen enkele betekenis meer wordt gehecht, zowel intern als extern. Daarnaast geeft de Nationale ombudsman BJZ in overweging om te bezien op welke punten de plannen van aanpak kunnen worden verbeterd.

Beoordeling ten aanzien van de houding/opstelling van BJZ

40. 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 instanties die overheidstaken verrichten zoals een Bureau Jeugdzorg en betekent voor de medewerkers van jeugdzorginstellingen dat van hen een betrokken en actieve werkhouding wordt verlangd waarin het belang van het kind voorop staat. Het belang van het kind vergt ook dat gezinsvoogden zich inspanssen om tot een goede werkrelatie met ouders te komen. In dat kader mag van gezinsvoogden worden verwacht dat zij de ouders behoorlijk behandelen en in ieder geval serieus nemen, met respect behandelen en waar mogelijk laten participeren in beslissingen betreffende de kinderen.

41. De Nationale ombudsman ontvangt regelmatig klachten over de jeugdzorg die hun eigenlijke grondslag hebben in de verhouding tussen ouders onderling en niet zozeer in de relatie tussen bijvoorbeeld Bureau Jeugdzorg en de ouders of één van hen. De problemen die dan uiteindelijk ook ontstaan in de relatie tussen BJZ en de ouders zijn daarvan vaak een afgeleide. Zo ook in dit geval.

In deze zaak zijn de vader en zijn echtgenote ervan overtuigd dat de moeder niet voldoende in staat is om goed voor haar kinderen te zorgen. Vanuit die overtuiging proberen zij alle instanties waarmee zij te maken krijgen met allerlei "bewijzen" ervan te overtuigen dat de moeder niet in staat is de door hen gewenste verzorging en opvoeding te bieden. De moeder wordt als ouder gediskwalificeerd en haar wordt geen ruimte gegeven voor een andere opvoedingsstijl waarin zij haar eigen keuzes kan maken. Het frustreert verzoekers dat zij in die zienswijze niet worden gesteund en professionals, zoals de gezinsvoogd, de moeder niet op haar houding aanspreken.

Verzoekers wilden dat BJZ hun zorgen deelde. BJZ heeft deze zorgen onderzocht maar kwam tot de conclusie dat ze onterecht waren. BJZ vond de situatie van Y bij moeder niet zodanig zorgelijk dat ingrijpen nodig werd geacht.

In tegenstelling tot verzoekers, heeft de Nationale ombudsman geen reden om aan de deskundige inschatting van BJZ op dit punt te twifelen. Duidelijk is geworden dat BJZ zich bewust was van de zorg die verzoekers over Y hadden, vervolgens heeft gekeken naar de opvoeding door moeder en daarbij ook oog had voor de verstoorde verhouding tussen beide ouders. Daarbij heeft BJZ gekeken of dit zodanige nadelige effecten op de kinderen had dat hulpverlening aan hen nodig was. Meer kan niet van BJZ worden verwacht. BJZ heeft de opdracht erop toe te zien dat kinderen zodanig opgroeien dat zij niet in hun veiligheid of ontwikkeling worden bedreigd. BJZ heeft nadrukkelijk niet tot taak de volwassenen om de kinderen heen te veroordelen en tot de orde te roepen. Dit gebeurt pas als het belang van de kinderen dit noodzakelijk maakt. Dit is echter wel vaak wat volwassenen vragen van BJZ, zeker in echtscheidingsituaties. Ook verzoeker verwachtte van BJZ dat het zou ingrijpen in de strijd tussen hem en zijn ex-echtgenote, daarbij zijn mening en zorgen zou delen en dus zijn kant zou kiezen en vervolgens ervoor zorgen dat zijn ex-echtgenote een halt zou worden toegeroepen, in welke vorm dan ook. Het is echter niet de taak van BJZ om in dit soort conflicten partij te kiezen. BJZ moet er juist voor zorgen uit die strijd te blijven.

Verzoeker en zijn ex-echtgenote hebben beiden kennelijk een geheel andere visie op een goede verzorging en opvoeding van kinderen en staan daarin misschien wel lijnrecht tegenover elkaar. BJZ gaat het er niet om te onderzoeken of de ene ouder op dit punt nu gelijk heeft of de andere ouder. Hun taak is te kijken of de ontwikkeling van de kinderen door een bepaalde opvoeding zodanig wordt bedreigd dat hulp aan de kinderen noodzakelijk is. In dit geval vond BJZ dat daarvan geen sprake was. Verzoeker vond dat wel en heeft BJZ hier steeds opnieuw van proberen te overtuigen. Hij is teleurgesteld en boos dat BJZ niet tegemoet is gekomen aan zijn wens om in te grijpen en zijn ex-echtgenote tot de orde te roepen. De Nationale ombudsman is van oordeel dat verzoeker op dit punt onjuiste verwachtingen had. Voor verzoekers is er maar één mogelijkheid namelijk dat moeder niet goed voor de kinderen zorgt en hierin begeleid (en op aangesproken) moet worden door BJZ. Begeleiding betekent echter voldoen aan de normen die BJZ stelt aan verantwoorde zorg; het betekent niet dat BJZ die begeleiding moet bieden die verzoekers vinden dat nodig is.

In hun zorgen zijn verzoekers dan ook voldoende serieus genomen.

42. Zoals gezegd, is het in dit soort situaties wel belangrijk dat BJZ erin slaagt om buiten het conflict tussen de ouders te blijven om zo het belang van het betrokken kind het beste te kunnen dienen. In dit geval heeft de gezinsvoogd dit naar het oordeel van de Nationale ombudsman onvoldoende gedaan. De eerste stap die de gezinsvoogd naar het oordeel van de Nationale ombudsman had moeten zetten is buiten het e-mailverkeer van verzoekers met de moeder van de kinderen te blijven. Hiermee was voorkomen dat BJZ onderdeel van het conflict werd. Door de ernstige verstoring van hun relatie slaagden de ouders er namelijk niet in om samen afspraken te maken over de opvoeding en omgang met hun kinderen. Beiden vonden dat zij redelijk waren ten opzichte van de andere ouder

en dus in hun gelijk stonden. Bij de gezinsvoogd zochten zij hiervoor bevestiging. Beide ouders maken de indruk het handelen van de gezinsvoogden te meten aan hun inspanning om de andere ouder op zijn/haar gedrag aan te spreken en op andere gedachten te brengen. Daarvoor probeerden zij beiden de gezinsvoogd in te zetten. Door verzoekers en mevrouw L. geen halt toe te roepen in het in afschrift zenden van e-mails, hebben de gezinsvoogden de indruk gewekt dat zij hierin inderdaad stelling zouden nemen, terwijl hun primaire taak lag bij de behartiging van de belangen van het kind.

43. Een ander punt is dat BJZ mevrouw L. niet had moeten adviseren het enkelhoofdig gezag aan te vragen. Aan adviezen en rapportages van BJZ wordt door de rechterlijke macht veel waarde toegekend. Dit verlangt dat BJZ zich terughoudend opstelt bij het adviseren van ouders welke gerechtelijke stappen zij moeten ondernemen en daarin bij voorkeur niet zelf een actieve rol moet spelen. Dit brengt de positie van BJZ ten opzichte van de ouders namelijk in gevaar. Het wettelijke uitgangspunt is immers dat het in het belang van het kind is dat ouders het gezamenlijk ouderlijk gezag hebben. Het is mogelijk dat door (één van) de ouders een verzoek wordt ingediend bij de rechtbank om één van beiden met het ouderlijk gezag te belasten. De rechtbank dient over een dergelijk verzoek een beslissing te nemen, waarbij het belang van het kind voorop staat. Een dergelijk verzoek dient goed te worden onderbouwd. Er moeten feiten en/of omstandigheden worden aangevoerd, op grond waarvan het in het belang van het kind is dat een wijziging van het ouderlijk gezag plaatsvindt. Het gezag wordt slechts dan aan een ouder alleen toegekend, als er onaanvaardbare risico's voor het kind zijn en niet te verwachten is dat hierin binnen afzienbare tijd verbetering komt. Hier dient slechts bij uitzondering toe worden overgegaan. In dit geval heeft de gezinsvoogd kennelijk geoordeeld dat van een dergelijke situatie sprake was. Verzoeker zou de positie van de moeder ondermijnen, haar niet serieus nemen als partner in de opvoeding van Y en Y dreigde het slachtoffer te worden van de ouderstrijd. Deze dreiging vormde voor BJZ echter geen reden de ondertoezichtstelling te laten verlengen. De vraag is dus of BJZ zich inderdaad op deze manier had moeten uitspreken naar de ex-echtgenote van verzoeker. De Nationale ombudsman is van oordeel dat als BJZ besluit tot een dergelijke stap, zij dit zou moeten beperken tot die gevallen waarin sprake is van een kind dat zodanig klem komt te zitten tussen de ouders dat voortzetting van het gezamenlijk ouderlijk gezag niet langer verantwoord is en een ondertoezichtstelling aangewezen. Dit moet dan nodig zijn voor het kind en dus met kindfactoren worden onderbouwd. Het feit dat één van de ouders gebukt zegt te gaan onder de opstelling van de andere ouder, is daarvoor op zichzelf onvoldoende. Verder zou BJZ er in die gevallen ook van overtuigd moeten zijn dat andere manieren om ouders tot rede te brengen, hebben gefaald. Als dan tot een dergelijke stap wordt besloten, dan moet dit eerst met beide ouders worden besproken. Het slechts eenzijdig berichten van één van de ouders, zoals in dit geval kennelijk is gebeurd, is ontoelaatbaar en brengt BJZ in een positie die bij de andere ouder de schijn van partijdigheid oproept. Dit komt de verstandhouding met die ouder en daarmee de in het belang van het kind gewenste goede werkrelatie, niet ten goede.

44. Niet alleen de opstelling van de gezinsvoogd maar ook de houding van verzoeker heeft gezorgd voor een geëscaleerde situatie. Zijn manier van communiceren, zowel met zijn ex-echtgenote als met de gezinsvoogd, roept veel weerstand op. Verzoeker roept de ander steeds ter verantwoording in zijn vragen. Zijn vragen zijn beschuldigend en laten weinig tot geen ruimte voor de ander. Verzoeker legt daarin de nadruk op details en wil dan vervolgens de bevestiging van de gezinsvoogd dat de moeder niet in staat is goed voor de kinderen te zorgen. Een voorbeeld hiervan is: "Kun je me uitleggen hoe het kan dat ze wel extra dagen kan werken en het haar niet lukt om thuis te zijn als haar kinderen bij haar zijn volgens de bezoeksregeling?". Vervolgens ontstaat een zelfversterkend patroon: de ander antwoordt hier niet op waardoor verzoeker er nog strakker in gaat zitten. Dit patroon moet aangepakt worden wil er iets veranderen.

45. Verzoeker en zijn ex-echtgenote zijn wederzijds afhankelijk van elkaar, hebben emoties bij elkaar en zijn daardoor niet in staat, zeker niet als het om hun kinderen gaat, geheel objectief naar de situatie te kijken. Hoe begrijpelijk ook, dit neemt niet weg dat in dit geval de manier van communiceren van beide ouders en hun opstelling naar elkaar toe, kan worden geduid als strijd. Het gaat er daarbij niet zozeer om of dit de bedoeling is van betrokkenen maar hoe het aankomt bij de ander en overkomt op derden. Verzoeker kan zich daar als betrokkene niet buitenplaatsen. Hij is daar onderdeel van en heeft daar ook een aandeel in.

46. Alles overziend, concludeert de Nationale ombudsman dat sprake is geweest van een escalierend communicatiepatroon waaraan zowel BJZ als verzoeker debet zijn. De communicatie verzandde steeds meer in het innemen van posities en het uitwisselen van standpunten die steeds extremer werden. Verzoekers en BJZ kwamen tegenover elkaar te staan, raakten steeds meer op hun hoede en gaven de ander geen ruimte meer hetgeen het wantrouwen bij beiden vergrootte. Men raakte steeds meer overtuigd van het eigen standpunt dat alles aan de ander lag. Daartoe werd de ander in diskrediet gebracht en persoonlijk aangevallen. Hiertoe kwam men tot de overtuiging dat praten geen zin meer had; "de ander luistert toch niet". BJZ en verzoekers verwachtten eigenlijk niets goeds meer van de ander. Dit heeft er helaas toe geleid dat geen van beiden meer bereid was tot een gezamenlijke oplossing te komen. Hoewel verzoeker op dit punt hetzelfde kan worden verweten als BJZ, had van BJZ als professionele organisatie wel meer inzicht en een andere houding worden verwacht. Het opvallende is namelijk dat geen enkele leidinggevende, de teamleider noch de vestigingsdirecteur, dit almaar versterkende patroon heeft erkend en heeft geprobeerd hierin verandering te brengen.

BJZ heeft hiermee in strijd gehandeld met het vereiste van professionaliteit.

De onderzochte gedraging is daarmee ook op dit punt niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van Bureau Jeugdzorg Noord-Brabant is:

gegrond:

ten aanzien van het onvoldoende gevolgen verbinden aan de uitspraak van de klachtencommissie, wegens schending van het redelijkheidvereiste;

ten aanzien van de opstelling en houding ten opzichte van verzoekers wegens schending van het vereiste van professionaliteit;

niet gegrond ten aanzien van het verzoekers niet serieus nemen in hun zorgen over hun zoons.

Aanbeveling

De Nationale ombudsman geeft het bestuur van Bureau Jeugdzorg Noord-Brabant in overweging om ervoor te zorgen dat aan het plan van aanpak over 2008, zowel intern als extern, geen enkele betekenis meer wordt gehecht.

Verder geeft de Nationale ombudsman het bestuur in overweging na te gaan of de plannen van aanpak in het algemeen wel voldoende duidelijk zijn en op welke punten de plannen kunnen worden verbeterd.

Achtergrond

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