



# Rapport

Rapport over een klacht over Bureau Jeugdzorg Haaglanden uit Den Haag.

**Datum: 11 juli 2011**

**Rapportnummer: 2011/205**

## Klacht

Verzoekster klaagt erover dat de gezinsvoogd van Bureau Jeugdzorg Haaglanden, in het kader van de uitvoering van de ondertoezichtstelling van de twee kinderen van verzoekster:

het gezin van verzoekster in de periode maart 2008 tot augustus 2008 niet heeft begeleid;

met een ander gezin de situatie in het gezin van verzoekster heeft besproken waardoor haar zoon te weten is gekomen dat er mogelijk een uithuisplaatsing zou komen.

## Bevindingen en beoordeling

### Algemeen

Verzoekster is moeder van vijf kinderen. Haar leven is niet gemakkelijk verlopen. Een paar jaar geleden heeft zij uit eigen beweging hulp gezocht in verband met haar twee jongste kinderen. Deze hulp is er gekomen. Naast Bureau Jeugdzorg zijn er verschillende andere instanties en personen die haar begeleiden in haar leven en dat van haar gezin. Nadat de kinderen onder toezicht van Bureau Jeugdzorg zijn gesteld, op 29 maart 2005, zijn er meerdere gezinsvoogden bij het gezin betrokken geweest. De gedragingen waar verzoekster over klaagt hebben vanaf maart 2008 plaatsgevonden.

In maart 2008 vond er een rechtszitting plaats in verband met de verlenging van de ondertoezichtstelling. Daarna heeft er in juli 2008 een wijziging van de gezinsvoogd plaatsgevonden. In november 2008 heeft Bureau Jeugdzorg om een machtiging uithuisplaatsing verzocht, maar deze is niet verleend. Toen verzoekster half januari 2009 van de moeder van een vriendje van haar jongste zoon (hierna: mevrouw X) hoorde dat de gezinsvoogd het bij hen thuis over haar gezin had gehad, wilde verzoekster niets meer met Bureau Jeugdzorg te maken hebben en diende een klacht in bij de Nationale ombudsman. Nadat haar klachten eerst door de klachtencommissie van Bureau Jeugdzorg waren behandeld, diende zij opnieuw een klacht in bij de Nationale ombudsman. De Nationale ombudsman heeft deze klacht in onderzoek genomen.

Naast de verklaring van mevrouw X, wordt er in dit rapport ook gebruik gemaakt van informatie verstrekt door mevrouw Y. Mevrouw Y was als schoolmaatschappelijk werker bij het gesprek aanwezig waarin de gezinsvoogd informatie aan mevrouw X zou hebben verstrekt die tot de klacht van verzoekster heeft geleid.

### **1. Ten aanzien van het niet bieden van begeleiding tussen maart en augustus 2008**

#### **I. Bevindingen**

#### Zienswijze verzoekster

1. In maart 2008 heeft er in verband met de verlenging van de ondertoezichtstelling een rechtszitting bij de kinderrechter plaatsgevonden. Daarbij was een voor verzoekster onbekende gezinsvoogd van Bureau Jeugdzorg aanwezig. Hierna heeft zij tot augustus 2008 geen gezinsvoogd gezien of gesproken, wel waren er nog steeds allerlei problemen in haar gezin die moesten worden opgelost. In die periode heeft verzoekster wel een VIG-coach (Vroegtijdige Interventie Gezinnen) toegewezen gekregen en contacten gehad met de Sociale Dienst in verband met een al langlopende discussie over een uitkering. Zij had dus hulp nodig, maar heeft niet gekregen wat zij op dat moment nodig had. Verzoekster is het verder niet altijd eens met de hulpverleners die met haar gezin werken. Zij erkent dat zij hulp nodig heeft, maar wil niet dat anderen achter haar rug over haar praten, maar dat zij mét haar praten. Zij heeft nu drie kinderen opgevoed en weet zelf wat er nodig is, namelijk genoeg financiële middelen om bijvoorbeeld de ADHD-medicatie voor één van de kinderen te kunnen betalen.

#### Zienswijze Bureau Jeugdzorg

2. Tussen 17 maart en 17 juli 2008 is er inderdaad geen contact geweest tussen Bureau Jeugdzorg en verzoekster, aldus Bureau Jeugdzorg. In de tussenliggende periode heeft Bureau Jeugdzorg echter wel contact gehouden met het netwerk van hulpverleners om verzoekster heen. Vanaf juli 2008 was er een nieuwe gezinsvoogd voor het gezin van verzoekster beschikbaar. Door de frequente wisselingen van de gezinsvoogden heeft de intensiteit van de contacten tussen verzoekster, de vervangende gezinsvoogd en de vertegenwoordigers uit haar vangnet weliswaar op een lager niveau gestaan, maar dit is niet zodanig geweest dat er sprake is geweest van tekortschieten in het begeleiden van het gezin van verzoekster. In mei 2008 zou er een nieuwe gezinsvoogd in het gezin starten, maar er was bekend dat die binnen drie maanden daarna bij een andere werkgever ging werken. Om die reden is ervoor gekozen dat deze wel contact onderhield met het vangnet van verzoekster, maar niet bij haar op huisbezoek zou gaan. Daarnaast heeft verzoekster zelf in juni 2008 de hulpverlening door haar gezinscoach opgezegd en in de tussentijd geen contact gezocht met Bureau Jeugdzorg, behalve wanneer het ging om een financieel probleem. De signalen die Bureau Jeugdzorg in deze periode over het gezin van verzoekster ontving waren positief en gezien de verschuiving in de werkzaamheden van gezinsvoogden, begeleiden gezinsvoogden niet meer zelf een gezin, maar coördineren zij de hulpverlening aan een gezin. Vanaf half juli 2008 was er een nieuwe gezinsvoogd die ook heeft geïnvesteerd in het contact met verzoekster.

#### Informatie uit het dossier

3. Uit de contactjournaals blijkt dat er tussen 17 maart en 17 juli 2008 vanuit Bureau Jeugdzorg met meerdere mensen over het gezin van verzoekster is gesproken, maar niet met verzoekster zelf. De reden waarom de toenmalige (tijdelijke) gezinsvoogd geen

contact met het gezin heeft opgenomen, namelijk omdat zij ook weer weg zou gaan en zij dan het zoveelste “gezicht” zou zijn dat kwam en ging, staat in het dossier genoemd. De gezinsvoogd die vanaf juli 2008 in het gezin zat, werd daar geplaatst met de intentie voor langere tijd in het gezin te blijven.

## **II Beoordeling**

4. Het vereiste van professionaliteit houdt in dat ambtenaren met een bijzondere training of opleiding jegens burgers overeenkomstig de standaarden van hun beroepsgroep handelen. Dat geldt ook voor medewerkers van instanties die overheidstaken verrichten zoals een Bureau Jeugdzorg. Dit betekent dat van een gezinsvoogd een actieve en betrokken werkhouding wordt verlangd. In dit kader dient een gezinsvoogd contact te onderhouden met het kind, maar ook met de ouders van het kind dat onder toezicht is gesteld. Gezinsvoogden moeten enerzijds goed bereikbaar zijn voor vragen van ouders en anderzijds ook zelf actief zijn in het contact opnemen met hen en het informeren over welke hulp zij kunnen verwachten. Voorts dient bij vervanging van een gezinsvoogd zorg te worden gedragen voor een spoedige overdracht, zodat de continuïteit in de zorg voor het kind en in het contact met de ouders wordt gewaarborgd. Vele wisselingen van gezinsvoogd zijn ongewenst en de overgang van de ene gezinsvoogd op de andere vraagt zorgvuldige afstemming.

5. De hulpverlening door Bureau Jeugdzorg bestaat niet alleen uit de directe contacten tussen gezinsvoogd en het betrokken gezin, maar ook uit het coördineren van de hulp rondom een gezin. Uit de reactie van Bureau Jeugdzorg, maar ook uit de informatie in het dossier, is gebleken dat Bureau Jeugdzorg in de maanden maart tot en met juli 2008 niet stil heeft gezeten. Er is contact onderhouden met allerlei instanties om het gezin van verzoekster heen. De reden voor het feit dat de toenmalige (tijdelijke) gezinsvoogd in die periode zelf geen contact met verzoekster opnam is ook in het dossier terug te vinden. Er waren signalen dat het goed ging met het gezin. Direct ingrijpen van de gezinsvoogd was dus niet nodig. Daarnaast wilde Bureau Jeugdzorg het aantal hulpverleners waar het gezin contact mee zou hebben beperken en voorkomen dat zich 'weer' een nieuw gezicht zich voor slechts een korte periode bij het gezin zou melden. Niet is echter gebleken dat Bureau Jeugdzorg verzoekster zelf over die keuze en de redenen daarvoor heeft geïnformeerd. Zij wist dus ook niet dat Bureau Jeugdzorg haar gezin op de achtergrond wel degelijk in de gaten hield.

6. Vast is komen te staan dat Bureau Jeugdzorg in de periode van 17 maart 2008 tot 17 juli 2008 weliswaar niet vaak contact met verzoekster heeft gehad, maar in die periode wel de hulp rondom het gezin heeft gecoördineerd en daartoe contact heeft onderhouden met het vangnet van het gezin. Dat getuigt in voldoende mate van professioneel handelen.

In zoverre treft Bureau Jeugdzorg geen verwijt.

7. De Nationale ombudsman is echter wel van oordeel dat voor het in stand houden van een goede band met de ouders, hetgeen ook het welzijn van het kind in beginsel ten goede komt, van belang is dat ouders op de hoogte worden gesteld van de redenen om enige tijd minder intensief direct contact met hen te hebben. Dat geldt in dit geval ook voor verzoekster. Het vereiste van professionaliteit is geschonden in zoverre Bureau Jeugdzorg verzoekster niet heeft geïnformeerd over de beslissing om in die periode geen contact met haar te onderhouden en de redenen daarvoor.

De gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

## **2. Ten aanzien van het met een ander gezin over het gezin van verzoekster spreken door de gezinsvoogd**

### **I Bevindingen**

#### Zienswijze verzoekster

1. Half januari 2009 vertelde mevrouw X aan verzoekster dat haar gezinsvoogd tegen haar had gezegd dat haar zoon niet bij verzoekster mocht logeren omdat het gevaarlijk bij haar thuis zou zijn. De zoon van mevrouw X zat bij de zoon van verzoekster in de klas en zou bij de zoon van verzoekster gaan logeren. Half januari 2009 heeft er een netwerkoeverleg met de hulpverleners van haar zoon plaatsgevonden en in dat gesprek had zij aan de gezinsvoogd over deze aanstaande logeerpartij verteld. Bij dat gesprek was ook mevrouw Y aanwezig, zij was op dat moment schoolmaatschappelijk werkster bij de school waar beide jongens op zaten. Op 20 januari 2009 heeft verzoekster contact opgenomen met de gezinsvoogd in verband met datgene dat mevrouw X haar had verteld, maar de gezinsvoogd heeft toen ontkend dat hij informatie over haar aan mevrouw X heeft verstrekt. Verzoekster is hierover zeer ontstemd. Bovendien is verzoeksters zoon als gevolg van het verstrekken van die informatie op de hoogte geraakt van een mogelijke uithuisplaatsing. Bureau Jeugdzorg heeft eind 2008 de kinderrechter namelijk om een machtiging uithuisplaatsing verzocht, welke is afgewezen. Om haar zoon niet bang te maken heeft verzoekster dit nooit met hem besproken. Doordat de gezinsvoogd dit wel tegen de moeder van een vriendje van haar zoon heeft verteld, is ook haar zoon dit te weten gekomen.

#### Zienswijze Bureau Jeugdzorg

2. Deze klacht is intern onderzocht en er is niet gebleken dat de gezinsvoogd privacygevoelige informatie met derden heeft besproken, ook niet met een ander gezin. De gezinsvoogd heeft tijdens het interne onderzoek aangegeven zich niet te kunnen vinden in het beeld dat verzoekster over hem heeft geschetst. Mede op basis van het contactjournaal van het bewuste gesprek, van 20 januari 2009, is niet aannemelijk geworden dat de gezinsvoogd zich anders dan alleen in algemene termen over het gezin

van verzoekster tegenover derden heeft uitgelaten. De verklaring van de moeder van het bewuste gezin heeft geen feitelijke aanknopingspunten geboden om daar anders over te denken.

3. Het was in brede kring van het vangnet van verzoekster bekend dat Bureau Jeugdzorg het voornemen had de medewerking van verzoekster af te dwingen door middel van een schriftelijke aanwijzing. De vervangende gezinsvoogd heeft in juni 2008 verslag gedaan van een groot hulpverleningsoverleg, waarin andere instellingen dan Bureau Jeugdzorg hebben gepleit voor dreigen met het uit huis plaatsen van de kinderen.

#### Informatie van mevrouw X

4. Mevrouw X heeft in haar brief, opgesteld voor de interne klachtbehandeling bij Bureau Jeugdzorg, aangegeven dat de gezinsvoogd haar vragen heeft gesteld over het gezin van verzoekster. In die brief laat mevrouw X weten dat de gezinsvoogd, nadat zij hem had verteld dat haar zoon bij verzoeksters zoon zou blijven slapen het volgende zei:

"Hierop vroeg de gezinsvoogd (...) aan (...) Y is dat die G., waarop mevrouw Y bevestigend reageerde. (naam gezinsvoogd; N.o.) verweet mij dat ik het gezin geheel niet kende en (naam zoon; N.o.) daar zeker niet moet laten slapen. Ik begreep er niets van omdat ik niet wist wat er aan de hand was in dat gezin, maar voordat ik (naam zoon; N.o.) zou laten slapen daar eerst langs zou gaan. Hij bleef mij vervolgens vragen stellen over (naam zoon verzoekster; N.o.), waarop mevrouw Y is opgestaan met de melding dat zijn manier van aan info komen haar niet aan stond en is vertrokken uit dit overleg."

5. Mevrouw X liet hierover ook nog weten:

"Ik heb (naam gezinsvoogd; N.o.) duidelijk gemaakt dat bij mij meerdere kindjes komen slapen van mijn andere kinderen waarvan ik nooit de ouders zie. Hij gaf als voorbeeld (gezinsvoogd; N.o.) dat als M. (verzoekster: N.o.) bijvoorbeeld een Ma Flodder was, wat ik daar dan van zou vinden. Ik heb duidelijk gemaakt dat ik mensen niet beoordeel op uiterlijk en huidskleur maar dat ik echt wel kijk waar ik mijn kind laat slapen."

#### Informatie van mevrouw Y

6. Op 17 mei en 8 juni 2010 is er vanuit de Nationale ombudsman telefonisch contact geweest met mevrouw Y. Mevrouw Y is als schoolmaatschappelijk werkster bij het gesprek aanwezig geweest waarover verzoekster heeft aangegeven dat de gezinsvoogd zijn boekje te buiten is gegaan.

Mevrouw Y was terughoudend om bij het onderzoek van de Nationale ombudsman te worden betrokken, maar was wel bereid informatie te geven. Mevrouw Y kon bevestigen dat zij inderdaad bij dit bewuste gesprek aanwezig is geweest en dat zij uit dit gesprek is weggelopen omdat de gezinsvoogd enerzijds bewust naar belastende informatie over het

gezin van verzoekster aan het zoeken leek en anderzijds zelf veel te veel informatie over het gezin van verzoekster prijs gaf. Naderhand heeft zij hierover contact gezocht met de gezinsvoogd. Op dat moment begreep hij niet wat zij bedoelde. Hierop heeft mevrouw Y in overleg met haar leidinggevende besloten om mondeling een klacht tegen de gezinsvoogd in te dienen. Hierop is lang geen reactie gekomen, deze is pas gekomen toen zij niet meer als schoolmaatschappelijk werkster werkzaam was.

Nadat Bureau Jeugdzorg aan de Nationale ombudsman had aangegeven dat er bij hen nooit een klacht was ingediend, heeft er nogmaals contact plaatsgevonden tussen mevrouw Y en de Nationale ombudsman. Mevrouw Y gaf toen meer details over de klacht die zij over de gezinsvoogd had ingediend. Het moment dat zij hierover door Bureau Jeugdzorg werd gebeld, was ongeveer een half jaar nadat zij de klacht had ingediend. Zij is toen gebeld door de toenmalige leidinggevende van de gezinsvoogd. Degene die de leidinggevende was ten tijde van de gebeurtenissen was langdurig ziek. Helaas wist mevrouw Y geen namen meer van de betrokkenen. Mevrouw Y heeft destijds geadviseerd de gezinsvoogd van dit gezin te halen. Dit is uiteindelijk ook gebeurd, maar zij weet niet of dat met haar advies te maken heeft. Mevrouw Y weet niet meer wat er exact over (het gezin van) verzoekster is gezegd, maar de strekking was ongeveer de volgende "pas op, het is daar niet veilig, er gebeuren daar vreemde dingen".

#### Nadere informatie van Bureau Jeugdzorg

Op 24 januari 2011 is een schriftelijke reactie van de teamleider ontvangen. Hierin liet zij onder meer weten dat de opmerking van mevrouw Y, als zou de gezinsvoogd op zoek zijn geweest naar belastende informatie, opmerkelijk te vinden omdat deze ten onrechte de suggestie wekt dat hij "zijn boekje te buiten" gegaan zou zijn. In deze reactie liet zij tevens weten dat Bureau Jeugdzorg nooit een officiële klacht van mevrouw Y heeft ontvangen. Bureau Jeugdzorg kon ook niet aangeven wie degene is geweest die mevrouw Y over de klacht gesproken zou kunnen hebben, zoals mevrouw Y heeft aangegeven. Tijdens een persoonlijk gesprek met de teamleidster op 22 maart 2011 liet zij de Nationale ombudsman weten dat zij het hele dossier er op heeft nagezocht, maar dat er geen klacht, ook geen mondelinge, van mevrouw Y is teruggevonden in het dossier.

#### Informatie van de gezinsvoogd

De destijds bij de zaak betrokken gezinsvoogd is tweemaal in de gelegenheid gesteld om op het onderzoek te reageren (bij de opening van het onderzoek op 7 september 2009 en later nog per brief van 11 januari 2010). Van hem werd daarop geen reactie ontvangen. Uiteindelijk heeft er op 22 maart 2011 een gesprek plaatsgevonden met de gezinsvoogd en zijn teamleidster.

Het verslag van dit gesprek heeft de gezinsvoogd niet ondertekend omdat hij zich niet kon vinden in één passage van het verslag. Die passage betrof het punt of hij al dan niet had

gezegd dat mevrouw X het gezin van verzoekster al een beetje kende voordat zij haar zoontje daar zou laten logeren. Voor het overige was de gezinsvoogd het eens met het verslag. Tijdens het gesprek heeft de gezinsvoogd verklaard dat op het moment dat mevrouw X hem vertelde dat haar zoontje bij verzoekster ging logeren, hij haar vroeg of zij polshoogte van het gezin had genomen. De gezinsvoogd vroeg dit aan elke moeder die hem vertelde dat haar kind ergens ging logeren of hij het gezin nu kende of niet. Hij heeft daarbij een aantal voorbeelden van niet-pluis situaties beschreven die in een gezin dat je niet kent voor zouden kunnen komen, waarna mevrouw X aangaf alsnog polshoogte te zullen gaan nemen. Hij is van mening dat de manier waarop hij vroeg of mevrouw X het gezin van verzoekster kende, niet zo is geweest dat hij daarbij informatie over het gezin van verzoekster heeft gegeven. Hij heeft zeker niet het voorbeeld gegeven van "Ma Flodder". Mevrouw Y is uit dit gesprek weggelopen, hetgeen voor een ongemakkelijke situatie heeft gezorgd. Tot dat moment was er nog niets ongemakelijks aan het gesprek. Bij de gegeven niet-pluis voorbeelden heeft hij er bewust op gelet om geen voorbeelden te geven die van toepassing waren op het gezin van verzoekster. Ambtshalve mag hij dat ook helemaal niet. Hij heeft ook niet verteld dat hij tevens gezinsvoogd van het gezin van verzoekster was, dit mocht hij ook niet aan mevrouw X vertellen, ook al wist hij dat er zorgen over het gezin van verzoekster waren. De gezinsvoogd heeft wel een mogelijke verklaring voor de mening van mevrouw Y over dit bewuste gesprek. Hij denkt dat het zo zou kunnen zijn dat de voorbeelden van niet-pluis situaties die hij heeft gegeven bij mevrouw Y, die het gezin kende, op zo'n manier "hebben geresoneerd" alsof hij voorbeelden uit het gezin van verzoekster gaf.

## II Beoordeling

7. Het is een vereiste van behoorlijk overheidsoptreden dat grondrechten worden gerespecteerd. Het recht op eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer is neergelegd in internationale verdragen en de Grondwet (zie Achtergrond, onder 1.). Bij verstrekken van gegevens aan derden moet dit recht worden gerespecteerd. De burger mag dus van de overheid en instanties die overheidstaken verrichten, zoals een Bureau Jeugdzorg, verwachten dat die zorgvuldig omgaat met zijn persoonlijke gegevens en ervan uitgaan dat die gegevens niet zonder zijn medeweten en instemming aan derden worden verstrekt. Bij het inwinnen van informatie en het verstrekken van informatie door een gezinsvoogd over personen kan dit recht dus in het geding zijn. De (overheids)instantie dient daarbij steeds de afweging te maken of het nodig is deze informatie te verstrekken en zo ja, of deze gegevens niet op een minder ingrijpende wijze kunnen worden verkregen of gedeeld.

8. Gezinsvoogden komen soms in situaties terecht waarbij zij in het ene gezin informatie krijgen over een ander gezin, bijvoorbeeld als er tussen beide gezinnen contacten bestaan en zij in beide gezinnen gezinsvoogd zijn. De gezinsvoogd dient zorgvuldig om te gaan met de (achtergrond)informatie die hij ongevraagd krijgt.



In dit geval is de klacht van verzoekster echter dat de gezinsvoogd uit zichzelf informatie heeft verstrekt over het ene gezin aan het andere.

9. Mevrouw Y, een professional, en mevrouw X, een andere cliënt van de betrokken gezinsvoogd, hebben beiden verklaard dat de gezinsvoogd bepaalde informatie over de situatie van verzoekster heeft verstrekt en ook informatie over haar heeft ingewonnen. Bureau Jeugdzorg heeft dit ontkend. Ook de bij de klacht betrokken gezinsvoogd heeft dit ten stelligste ontkend dat hij specifieke informatie over het gezin van verzoekster aan mevrouw X heeft verstrekt. Wel heeft hij voorbeelden gegeven van mogelijke situaties in het gezin van verzoekster om aan mevrouw X uit te leggen waarom hij wilde dat zij altijd als zij haar kind uit logeren laat gaan eerst polshoogte van het bewuste gezin zou nemen. Deze verklaring staat voor wat betreft de inhoud van de informatie lijnrecht tegenover de verklaringen van mevrouw X en mevrouw Y van wie de Nationale ombudsman geen reden heeft om te twijfelen aan de oprechtheid van hun verklaringen. Zij hebben beiden geen enkel belang om over de gang van zaken een onjuiste verklaring af te leggen. Daarmee is naar het oordeel van de Nationale ombudsman voldoende aannemelijk geworden dat de gezinsvoogd tijdens het gesprek met X, in aanwezigheid van Y, informatie heeft verstrekt die voor beiden overkwam als zijnde specifieke informatie over de situatie van verzoekster. De vraag is echter of dit ook specifieke informatie over het gezin van verzoekster is geweest. Zoals de gezinsvoogd heeft aangegeven is het inderdaad mogelijk dat de verstrekte informatie in hun oren heeft geresoneerd als zijnde specifieke informatie over verzoekster maar die als informatie van algemene aard bedoeld is geweest. Anderzijds is het mogelijk dat de gezinsvoogd wel degelijk specifieke informatie over verzoekster aan mevrouw X heeft verschaft. De waarheid hieromtrent is voor de Nationale ombudsman niet meer te achterhalen. Hetzelfde geldt voor de informatie die er al dan niet door de gezinsvoogd over het gezin van verzoekster is gevraagd.

10. Nu de feiten rondom de gevraagde en verstrekte informatie tijdens het bewuste gesprek niet meer te achterhalen zijn en hiermee bij de Nationale ombudsman onduidelijk is gebleven wat er exact is gebeurd, onthoudt de Nationale ombudsman zich voor wat deze klacht betreft van een oordeel.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van Bureau Jeugdzorg Haaglanden/Zuid-Holland is:

Gegrond: ten aanzien van het niet informeren van verzoekster over het uitblijven van directe begeleiding en de redenen daarvoor, wegens schending van het vereiste van professionaliteit;

Niet gegrond ten aanzien van de klacht dat begeleiding aan het gezin is uitgebleven.

De Nationale ombudsman onthoudt zich van een oordeel over de klacht dat de gezinsvoogd met een ander gezin over het gezin van verzoekster heeft gesproken.

## Onderzoek

Op 23 juni 2009 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift met een klacht over een gedraging van Bureau Jeugdzorg Haaglanden/Zuid-Holland, locatie Den Haag Zuid/Rijswijk. Naar de gedraging van Bureau Jeugdzorg, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Stichting Bureau Jeugdzorg Haaglanden / Zuid-Holland werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd de stichting 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 de stichting en verzoekster de gelegenheid op de door ieder van hen verstrekte inlichtingen te reageren. De bij het onderzoek betrokken gezinsvoogd werd tweemaal in de gelegenheid gesteld om op de klacht te reageren. Van hem werd schriftelijk geen reactie ontvangen. Later zijn de gezinsvoogd en zijn teamleider alsnog gehoord en hebben zij daarbij de gelegenheid gekregen om te reageren op de klacht. In reactie op het toesturen van het verslag van bevindingen heeft er een gesprek plaatsgevonden met de directie van Bureau Jeugdzorg. De inhoud van dit gesprek betrof met name het geven van uitleg over de gang van zaken rondom het doen van onderzoek. De teamleider van de gezinsvoogd heeft daarna nog schriftelijk gereageerd op het verslag van bevindingen.

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

De reacties van Bureau Jeugdzorg en de gezinsvoogd gaven aanleiding het verslag te wijzigen. Verzoekster gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Informatieoverzicht:

Verzoekschrift van verzoekster, dd 23 juni 2009 per e-mail ingediend en 26 juni 2009 telefonisch en 15 juli 2009 schriftelijk toegelicht.

Bijlagen bij het verzoekschrift, ontvangen op 24 en 26 juni 2009, waaronder de brief van mevrouw X, opgesteld op 23 maart 2009 en de stukken rondom de interne klachtbehandeling.

De reacties van Bureau Jeugdzorg op het onderzoek van de Nationale ombudsman, ontvangen op 22 oktober 2009 en 16 februari 2010.

De reactie van verzoekster op de reactie van Bureau Jeugdzorg, per e-mail ontvangen op 3 mei 2010, samen met een mailtje van mevrouw X.

De ondertekende verklaring van het gesprek met Mevrouw Y voormalig school maatschappelijk werkster van de O., in R., ondertekend retour ontvangen op

28 juni 2010.

De verslagen van het gesprek met de gezinsvoogd en zijn teamleider op 22 maart 2011. De teamleider heeft dit verslag getekend en de gezinsvoogd heeft deze uiteindelijk niet getekend met een toelichting daarop.

Diverse telefoongesprekken met verzoekster.

10

2009.06044

De Nationale ombudsman,

dr. A.F.M. Brenninkmeijer

de Nationale ombudsman