



Rapport

Datum: 8 juni 2006

Rapportnummer: 2006/196

Klacht

Verzoekster klaagt over de handelwijze van een raadsonderzoeker van de Raad voor de Kinderbescherming, directie Oost, bij het onderzoek naar de mogelijkheden voor een omgangsregeling tussen verzoeksters ex-partner en hun zoon. Meer in het bijzonder klaagt ze erover dat deze raadsonderzoeker:

haar op 13 april 2004, ondanks dat dit was afgesproken, niet in de gelegenheid heeft gesteld een kwartier eerder dan haar ex-partner weg te gaan;

op 13 april 2004, ondanks dat hij had toegezegd dit niet te zullen doen, haar ex-partner heeft verteld dat verzoekster een klacht had ingediend tegen de raadsonderzoeker;

het tweede begeleid omgangscontact op 19 mei 2004 heeft gepland terwijl verzoekster had laten weten dat zij op die dag moest werken;

op 21 juni 2004 het voornemen van de Raad voor de Kinderbescherming om een ondertoezichtstelling van hun zoon te vragen met haar ex-partner heeft besproken, terwijl verzoekster had laten weten niet bij dit gesprek aanwezig te kunnen zijn;

heeft geweigerd om meer bemiddelingsgesprekken tussen verzoekster en haar ex-partner te regelen.

Verder klaagt verzoekster erover dat de Raad voor de Kinderbescherming, directie Oost, nog geen beslissing heeft genomen op haar verzoek om inzage van het dossier.

Verzoekster klaagt er tevens over dat de vestigingsmanager van de vestiging Zutphen van de Raad voor de Kinderbescherming, ondanks dat zij dit had toegezegd, heeft geweigerd in gesprek te gaan met verzoekster en haar vervolgens heeft verwezen naar de klachtenprocedure.

Verzoekster klaagt er ten slotte over dat de Klachtencommissie II van de Raad voor de Kinderbescherming niet inhoudelijk heeft gereageerd op haar klachtbrief van 8 december 2004.

Beoordeling

Algemeen

1. Verzoekster en S. hebben in de periode 1997 tot en met juni 2002 samengewoond. Zij hebben samen een minderjarige zoon, J., geboren in 2000.
2. In 2003 verzocht de rechtbank de Raad voor de Kinderbescherming (verder: de Raad) een onderzoek in te stellen en te adviseren over de omgangsregeling tussen S. en zijn

zoon J. Er werd door de rechter gedurende het raadsonderzoek een voorlopige omgangsregeling tussen S. en J. vastgelegd. S. trok vervolgens zijn verzoekschrift tot het treffen van een omgangsregeling in, waarna de bemoeienis van de Raad werd beëindigd.

3. Naar aanleiding van een verzoekschrift van S. van 13 januari 2004 werd de Raad opnieuw door de rechtbank verzocht een onderzoek in te stellen en te adviseren over een omgangsregeling tussen S. en J.

4. Verzoekster diende op 21 juli 2004 een klacht in bij de Raad over de handelwijze van de raadsonderzoeker tijdens het onderzoek. De directeur van de Raad gaf bij brief van 27 oktober 2004 een oordeel over de klacht. Aangezien verzoekster zich hierin niet kon vinden, wendde zij zich tot de Nationale ombudsman.

5. Op 9 augustus 2004 heeft de Raad de rechtbank het raadsrapport doen toekomen. Bij beschikking van de rechtbank van 16 november 2004 is een omgangsregeling vastgesteld tussen S. en zijn zoon J. Bij een aparte beschikking heeft de rechtbank J. onder toezicht gesteld voor de duur van een jaar, met het oog op de omgangsregeling.

I. Ten aanzien van het eerder weg laten gaan van verzoekster

Bevindingen

1. In het kader van het onderzoek, nodigde raadsonderzoeker D. beide ouders uit voor een gezamenlijk gesprek. Verzoekster liet op 27 januari 2004 weten niet gezamenlijk met haar ex-partner S. te willen spreken. Daarom vond op 6 februari 2004 een gesprek met S. en op 1 maart 2004 een gesprek met verzoekster plaats. Op 4 maart 2004 liet verzoekster aan de teamleider van D. weten dat het gesprek tussen haar en D. niet naar tevredenheid was verlopen. Naar aanleiding hiervan vond op 19 maart 2004 een klachtgesprek plaats tussen verzoekster, de raadsonderzoeker en zijn teamleider. Vervolgens vond op 13 april 2004 een gezamenlijk gesprek plaats tussen verzoekster, haar ex-partner en de raadsonderzoeker.

2. Verzoekster klaagt erover dat de raadsonderzoeker haar bij afloop van het gesprek op 13 april 2004, ondanks dat dit was afgesproken tijdens het klachtgesprek van 19 maart 2004, niet in de gelegenheid heeft gesteld een kwartier eerder dan haar ex-partner weg te gaan. Verzoekster stelde dat ze tijdens het klachtgesprek had aangegeven dat ze bang was dat haar ex-partner haar zou achtervolgen, aangezien hij dit vaker deed. Hiervan had ze ook melding gemaakt bij de politie.

3. Uit het contactjournaal van raadsonderzoeker D. blijkt dat hij op 12 maart 2004 contact heeft opgenomen met de politie om informatie in te winnen over verzoekster en haar ex-partner S. Hieruit bleek dat verzoekster vanaf 2000 meerdere malen melding had gedaan over het gedrag van S. De politie meldde dat S. naar aanleiding van deze

meldingen en aangiftes niet was aangehouden en niet was gehoord, behalve betreffende de laatste aangifte van 18 november 2003. De politie zou S. hierover horen op 13 maart 2004.

4. De minister van Justitie achtte de klacht niet gegrond en verwees hierbij naar de reactie van de Raad van 6 oktober 2005. Hierin verwees de Raad op zijn beurt naar de klachtafhandeling door de directeur van de Raad van 27 oktober 2004. De directeur stelde hierbij dat de raadsonderzoeker informatie bij de politie had ingewonnen over het gedrag van de ex-partner tegenover verzoekster. De politie kon dit gedrag van de ex-partner niet bevestigen.

5. Tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman verklaarden raadsonderzoeker D. en teamleider C. bij brief van 18 januari 2006 onder meer het volgende. In het gesprek van 19 maart 2004 was de angst van verzoekster voor een gezamenlijk gesprek met haar ex-partner S. aan de orde geweest. De informatie van de politie werd tijdens dit gesprek aan verzoekster overhandigd en besproken. Hierbij hadden D. en C. aangegeven dat ze het beeld dat verzoekster van S. schetste niet terugzagen in de informatie van de politie. Om verzoekster tegemoet te komen in haar gevoelens tegenover S. werd de mogelijkheid besproken om - als dat nodig zou zijn - verzoekster en S. op verschillende tijdstippen te laten komen en/of te laten vertrekken. C. en D. stelden dat dit niet als een afspraak maar als een mogelijkheid was genoemd. De sfeer waarin het gezamenlijke gesprek plaatsvond was redelijk en gaf geen aanleiding om de mogelijkheid van een eerder vertrek van een van beiden aan de orde te stellen. Verzoekster bracht dit ook niet in en gaf ook geen signalen af dat zij dit graag wilde.

Verder verklaarden D. en C. dat S. de Raad had laten weten dat de laatste aangifte was geseponeerd. Deze mededeling was verder niet geverifieerd, omdat dat niet van wezenlijk belang was voor het onderzoek.

Beoordeling

6. Het vereiste van rechtszekerheid houdt onder meer in dat gerechtvaardigde verwachtingen van burgers en organisaties jegens bestuursorganen door die bestuursorganen worden gehonoreerd.

7. Verzoekster stelt dat de afspraak, dat zij een kwartier eerder weg zou kunnen gaan dan haar ex-partner, is gemaakt. D. en C verklaarden dat dit slechts als mogelijkheid aan verzoekster is voorgelegd. Gelet hierop acht de Nationale ombudsman het aannemelijk dat tijdens het klachtgesprek in ieder geval de mogelijkheid van eerder vertrek van verzoekster is besproken.

8. Verder is uit het onderzoek gebleken dat verzoekster tegenover D. en C. heeft aangegeven angstig te zijn voor een gezamenlijk gesprek met S., gelet op zijn gedrag.

Voorts is gebleken dat D. op 13 april 2004 nog geen duidelijkheid had van de politie over de afloop van de laatste aangifte van verzoekster. Gelet hierop, is de Nationale ombudsman van oordeel dat het in de rede had gelegen als D., voorafgaand aan het gesprek van 13 april 2004, bij verzoekster navraag had gedaan of zij gebruik wilde maken van de mogelijkheid om eerder te vertrekken. Het feit dat het gesprek volgens D. in redelijke sfeer was verlopen, doet hier niet aan af. Door dit na te laten heeft de Raad gehandeld in strijd met het vereiste van rechtszekerheid.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

II. Ten aanzien van het melden van de klacht van verzoekster

Bevindingen

1. Naar aanleiding van het gesprek met de raadsonderzoeker van 1 maart 2004 had verzoekster telefonisch laten weten niet tevreden te zijn over dit gesprek. Op 19 maart 2004 vond hierover een klachtgesprek plaats tussen verzoekster, raadsonderzoeker D. en teamleider C. Verzoekster klaagt erover dat D. tijdens het gesprek op 13 april 2004, ondanks dat hij had toegezegd dit niet te zullen doen, haar ex-partner heeft verteld dat ze een klacht had ingediend tegen de raadsonderzoeker. Verzoekster stelde dat was afgesproken dat D. geen kolen op het vuur zou gooien door het gesprek met C. en D. aan haar ex-partner te melden.
2. Naar aanleiding van het gesprek van 19 maart 2004 en de daarbij ontvangen papieren, schreef verzoekster diezelfde dag een brief aan de Raad. Zij schreef dat ze wilde reageren op het gesprek in kwestie en dat ze het gesprek als verhelderend en prettig had ervaren. Een afschrift van de brief stuurde verzoekster onder andere naar haar ex-partner.
3. In reactie op deze klacht gaf de minister van Justitie aan de klacht niet gegrond te achten en verwees hierbij naar de reactie van de Raad van 6 oktober 2005. Hierin verwees de Raad op zijn beurt naar de klachtafhandeling door de directeur van de Raad van 27 oktober 2004. De directeur stelde hierbij dat volgens raadsonderzoeker D. deze afspraak niet was gemaakt. Een dergelijke afspraak had ook niet gemaakt kunnen worden aangezien de Raad altijd streeft naar openheid tegenover alle partijen. Verder merkte de directeur op dat verzoekster in haar brief van 19 maart 2004, gericht aan D. en in afschrift aan S., zelf melding had gemaakt van het gesprek met C. en D.
4. Tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman verklaarden raadsonderzoeker D. en teamleider C. bij brief van 18 januari 2006 onder meer dat een dergelijke afspraak niet was gemaakt. Vanuit het oogpunt van openheid in het raadsonderzoek, had een dergelijke afspraak ook niet gemaakt kunnen worden.

Beoordeling

5. Ook dit klachtonderdeel wordt getoetst aan het vereiste van rechtszekerheid, zoals hiervoor onder I.6 omschreven.

6. Uit het onderzoek is gebleken dat de lezingen met betrekking tot het maken van de afspraak, om het gesprek van 19 maart 2004 niet te melden aan S, uiteen lopen. In het algemeen onthoudt de Nationale ombudsman zich van het geven van een oordeel over een (onderdeel) van een klacht als de stellingen van verzoeker (op dat punt) lijnrecht tegenover stellingen van het bestuursorgaan staan. Die situatie doet zich niet voor indien er sprake is van omstandigheden op grond waarvan aan de ene stelling meer betekenis kan worden gehecht dan aan de andere stelling.

In dit geval staan de stellingen tegenover elkaar. Verzoekster stelt dat D. geen melding zou maken van het klachtgesprek van 19 maart 2004 tegen haar ex-partner. D. en C. verklaarden dat deze afspraak niet was gemaakt.

De Nationale ombudsman ziet in dit verband reden meer gewicht toe te kennen aan de lezing van D. en C., omdat verzoekster een afschrift van haar brief van 19 maart 2004 naar haar ex-partner S. heeft gestuurd, waarin ze zelf melding had gemaakt van het gesprek van 19 maart 2004. Gelet hierop, acht de Nationale ombudsman het niet aannemelijk dat deze afspraak is gemaakt. De Raad heeft door het melden van het gesprek niet gehandeld in strijd met het vereiste van rechtszekerheid.

De onderzochte gedraging is op dit punt behoorlijk.

III. Ten aanzien van het plannen van het tweede omgangscontact

Bevindingen

1. Verzoekster klaagt erover dat de raadsonderzoeker het tweede begeleid omgangscontact op 19 mei 2004 heeft gepland terwijl verzoekster op die dag moest werken. Het eerste begeleid omgangscontact vond plaats op 21 april 2004. Vervolgens werd het tweede omgangscontact gepland op 19 mei 2004. Verzoekster stelde dat haar ex-partner S. aanvankelijk niet op 19 mei 2004 kon. Daardoor had verzoekster een afspraak voor haar werk op die dag gepland en andere data aan raadsonderzoeker D. voorgelegd. Vervolgens hoorde verzoekster dat S. weer wel kon en werd haar door D. dringend verzocht deze datum aan te houden. Aangezien verzoekster moest werken, kon ze deze datum niet aanhouden. Verzoekster stelde dat zij zich moest aanpassen aan het gedrag van S. Volgens verzoekster nam D. haar dit kwalijk en deed hij voorkomen alsof ze niet wilde meewerken. Hierdoor werd een negatieve sfeer gecreëerd.

2. Uit het contactjournaal van de raadsonderzoeker en de overgelegde stukken, blijkt het volgende. Op 26 april 2004 sprak D. met verzoekster telefonisch af dat het tweede omgangscontact zou plaatsvinden op 19 mei 2004. Vervolgens berichtte S. op 3 mei 2004

aan de Raad en verzoekster verhinderd te zijn op 19 mei 2004. Bij brief van 12 mei 2004 liet D. verzoekster weten dat S. wel zou kunnen op de betreffende datum, en nodigde haar hiervoor uit. Diezelfde dag berichtte verzoekster de Raad dat ze een aanslag successierechten had gekregen, terwijl zij en S. dit tijdens de relatie onderling hadden geregeld. Verzoekster gaf aan dat haar vertrouwen in S. ernstig was geschaad hierdoor. Op 13 mei 2004 liet verzoekster D. telefonisch en schriftelijk weten niet meer op 19 mei 2004 te kunnen, aangezien ze moest werken.

3. Op 18 mei 2004 bevestigde D. de ontvangst van de brief van verzoekster. In deze brief schrijft D. onder meer het volgende:

"U bevestigt (...) dat u woensdag 19 mei niet op de door mij te begeleiden omgangsregeling kunt komen in verband met uw werk en ik heb dit bericht als zodanig aan S. gemeld. Hij vond dit heel teleurstellend, omdat hij J. nu niet ziet en S. veronderstelt er ook enige onwil bij u in, want hij vertelde mij stellig dat u niet hoeft te werken op het tijdstip van de geplande afspraak van 19 mei. Wie de waarheid in deze spreekt kan ik niet zeggen, maar ik geef dit bericht maar aan u door.

Gezien de inhoud van uw aangetekende schrijven heb ik overleg gezocht en gepland met C. en met de gedragsdeskundige. Dit overleg is gepland op 28 mei en ik zal nadien schriftelijk het resultaat en het verdere verloop van het raadsonderzoek meedelen."

4. De minister van Justitie achtte de klacht niet gegrond en verwees hierbij naar de reactie van de Raad van 6 oktober 2005. Hierin verwees de Raad op zijn beurt naar de klachtafhandeling door de directeur van de Raad van 27 oktober 2004. De directeur stelde hierbij dat het tweede omgangscontact werd gepland op 19 mei 2004. Aanvankelijk kon S. niet op die dag, maar na aandringen van de raadsonderzoeker wel. Op 13 mei 2004 deelde verzoekster telefonisch mee dat ze inmiddels had afgesproken op die datum te werken en dat de begeleide omgang niet kon plaatsvinden. Uiteindelijk vond er geen tweede begeleid contact plaats.

5. Tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman verklaarden raadsonderzoeker D. en teamleider C. bij brief van 18 januari 2006 onder meer het volgende. Toen duidelijk werd dat verzoekster niet meer kon op 19 mei 2004, had D. geprobeerd een alternatieve datum te vinden voor het tweede begeleid contact. Dit lukte echter niet voor de zomervakantie, aangezien of verzoekster of S. niet konden op een ander moment.

Verder verklaarde D. dat hij in zijn beleving niet negatief had gereageerd op verzoekster. Uiteraard kan verzoekster dit anders hebben ervaren aangezien gevoelens per definitie subjectief zijn, aldus D.

Beoordeling

6. Het redelijkheidsvereiste houdt in dat bestuursorganen de in het geding zijnde belangen tegen elkaar afwegen en dat de uitkomst hiervan niet onredelijk is.

7. Uit het onderzoek is gebleken dat de raadsonderzoeker met verzoekster had afgesproken dat het tweede omgangscontact zou plaatsvinden op 19 mei 2004. Aanvankelijk kon S. niet op die dag, maar vervolgens wel. Op 13 mei 2004 deelde verzoekster mee dat ze inmiddels had afgesproken op die datum te werken en dat de begeleide omgang niet kon plaatsvinden.

De Nationale ombudsman kan verzoekster niet volgen in haar stelling dat zij zich maar moest aanpassen aan het gedrag van haar ex-partner. Uit het onderzoek is gebleken dat de afspraak in eerste instantie met haar is gemaakt. Het ligt voor de hand dat D. vervolgens met S. overleg heeft over de datum. Dat S. in eerste instantie niet kon maar vervolgens weer wel, en dat D. vervolgens deze datum aan verzoekster voorlegt, wil niet zeggen dat verzoekster zich moet aanpassen. Toen uiteindelijk bleek dat verzoekster op de betreffende datum niet kon, is de afspraak namelijk niet doorgegaan. De Raad heeft niet gehandeld in strijd met het redelijkheidsvereiste.

De onderzochte gedraging is op dit punt behoorlijk.

IV. Ten aanzien van het gesprek op 21 juni 2004

Bevindingen

1. Verzoekster klaagt erover dat de raadsonderzoeker op 21 juni 2004 het voornemen van de Raad om een ondertoezichtstelling van hun zoon te vragen met haar ex-partner heeft besproken, terwijl verzoekster had laten weten niet bij dit gesprek aanwezig te kunnen zijn. Verzoekster stelde hierbij dat ze telefonisch had doorgegeven aan de receptie dat ze verhinderd was. Ze had de raadsonderzoeker daarnaast per aangetekende brief laten weten niet bij de afspraak aanwezig te kunnen zijn, aldus verzoekster.

2. Uit het contactjournaal en de overgelegde stukken is het volgende gebleken. Op 2 juni 2004 nodigde de raadsonderzoeker verzoekster en haar ex-partner uit voor een gesprek op 21 juni 2004 om het voornemen een OTS aan te vragen te bespreken. Op 3 juni 2004 stuurde verzoekster een brief naar de Raad, waarin zij opmerkt dat er zonder overleg met haar een datum voor het gesprek is meegedeeld. Zij deelt in die brief vervolgens mee dat zij die dag moet werken in het ziekenhuis. Verder schreef ze dat ze een andere raadsonderzoeker wilde, gezien de onvolledigheid en onzorgvuldigheid van het onderzoek. Verzoekster wilde geen gesprekken meer voeren met D. en wilde een klacht indienen over de Raad. Op 21 juni 2004 is de OTS met de vader besproken.

3. In reactie op deze klacht gaf de minister van Justitie aan de klacht niet gegrond te achten en verwees hierbij naar de reactie van de Raad van 6 oktober 2005. Hierin verwees

de Raad op zijn beurt naar de klachtafhandeling door de directeur van de Raad van 27 oktober 2004. De directeur stelde hierbij dat verzoekster niet op het gesprek aanwezig was, maar een afschrift had gestuurd van een brief aan Bureau Jeugdzorg en van een doktersverklaring uit 1997.

4. Tijdens het onderzoek verklaarden raadsonderzoeker D. en teamleider C. bij brief van 18 januari 2006 onder meer het volgende. Op 3 juni 2004 stuurde verzoekster een brief aan C. Hierin gaf zij aan dat ze op 21 juni moest werken. Volgens D. en C. betekent dit niet automatisch dat zij niet aanwezig kon zijn, aangezien cliënten vaak vrij vragen van hun werk om bij een gesprek aanwezig te kunnen zijn.

Verder gaf verzoekster in haar brief aan dat ze geen gesprekken meer wilde voeren met D. Als verzoekster had laten weten dat ze op 21 juni was verhinderd en graag een andere afspraak wilde, dan zou daar zonder meer op zijn ingegaan, aldus D. en C. Verzoekster gaf echter aan geen contact meer te willen met D. en had op geen enkele manier kenbaar gemaakt dat ze graag een andere afspraak wilde. D. en C. hadden ook geen ander bericht ontvangen van verhindering van verzoekster.

Beoordeling

5. Het vereiste van correcte bejegening houdt onder meer in dat bestuursorganen zich in hun bejegening van burgers hulpvaardig opstellen.

6. De Nationale ombudsman is van oordeel dat de Raad niet beslist een andere datum had moeten bepalen. Verzoekster heeft niet aannemelijk gemaakt dat het haar op 2 juni niet mogelijk was om vrij te vragen voor het gesprek van 21 juni.

Echter, gelet op de verslechterde verhouding, het belang van het gesprek ter toelichting op het voornemen OTS aan te vragen én de mededeling van verzoekster dat ze de desbetreffende dag moest werken, is de Nationale ombudsman van oordeel dat het wel in de rede had gelegen als de Raad nog een keer bij verzoekster had nagevraagd of zij geen vrij van haar werk kon vragen gelet op het belang van haar aanwezigheid. Door dit niet na te vragen heeft de Raad gehandeld in strijd met het beginsel van correcte bejegening.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

V. Ten aanzien van het niet regelen van meer bemiddelingsgesprekken

Bevindingen

1. Verzoekster klaagt erover dat de raadsonderzoeker heeft geweigerd om meer bemiddelingsgesprekken tussen verzoekster en haar ex-partner te regelen. Verzoekster stelt in dit kader dat ze de raadsonderzoeker had laten weten dat haar ex-partner haar bij

de belasting had aangegeven over een lening die hij haar had kwijtgescholden. In verband hiermee vroeg zij schriftelijk eerst een gesprek samen met de vader te houden betreffende zijn houding tegenover verzoekster. Volgens verzoekster ging de raadsonderzoeker niet inhoudelijk in op het hebben van een tweede gesprek.

2. Bij brief van 13 mei 2004 schreef verzoekster een brief aan D. waarin onder meer het volgende staat:

"En vervolgens een situatie welke wij in onze relatie op financieel gebied hadden geregeld, S. opeens twee jaar later een toestand van maakt, welke mij bovenop de verzorging die ik alleen moet bekostigen, ook nog eens duizenden euro's gaat kosten, en ook dat mag ik hem niet aanrekenen en J. zo mee kunnen geven. Een vader welke beweerd een omgangsregeling te willen met zijn kind, brengt zijn leefsituatie in gevaar. (...)

Nogmaals ik heb altijd omgang met de vader en J. gewild, maar omdat alles zo verloopt is het niet in zijn belang hem aan nog meer spanning bloot te stellen. Een gesprek op deze basis is in mijn ogen zinloos. (...)

Ik stel daarom voor dat er eens iemand kijkt of meedenkt en praat die ook aan het kind denkt en niet alleen aan vaders wispelturigheid en wisselende wensen. Dat klinkt hard, maar ik heb er teveel belang bij dat het niet weer de verkeerde kant met J. en mij uitgaat, wij hebben genoeg geleden, als u het niet erg vindt. Daarom stel ik voor een gesprek met vader en een andere deskundige liefst een vrouw of iemand die de emotionele belevingswereld van een kind van 4 begrijpt zodat we in beginsel tot een eenduidig doel kunnen komen en tot afspraken moeten kunnen komen en de voorwaarden van beide kanten welke nodig zijn om J. stabiel te houden en onze leefsituatie optimaal te houden. Om, als dat goed gaat, tot ontmoetingen te komen en als dat goed gaat eerst een halve dag of een paar uur op te bouwen. Dat is mijn voorstel om toch nog te proberen het contact te herstellen.(...)

Het gesprek kan wat mij betreft met S. en een andere deskundige of uw teamleider starten en op wat daaruit voortkomt verder bouwen. In begin juni zou ik een paar uur daarvoor vrij kunnen maken, voor de rest wil ik tot half juni me op J. kunnen richten om eens wat leuks met hem te doen, waar ik ook extra voor moet werken. Het kan op 24, 27, 28 mei plaatsvinden of op 4 juni."

3. In reactie op deze klacht gaf de minister van Justitie aan de klacht niet gegrond te achten en verwees hierbij naar de reactie van de Raad van 6 oktober 2005. Hierin verwees de Raad op zijn beurt naar de klachtafhandeling door de directeur van de Raad van 27 oktober 2004. De directeur stelde hierbij dat verzoekster de raadsonderzoeker op 13 mei 2004 had laten weten dat ze niet aanwezig kon zijn bij het tweede omgangscontact. Daarbij had ze aangegeven dat haar ex-partner haar financieel kapot probeerde te maken en dat het niet vertrouwd was om J. aan zijn vader toe te vertrouwen. Bij brief van 13 mei

2004 liet verzoekster weten dat ze eerst gesprekken wilde met deskundigen en haar ex-partner om te komen tot een eenduidig doel en afspraken, alsmede voorwaarden van beide kanten om hun zoon stabiel te houden. Als dit goed zou gaan dan zouden er nieuwe ontmoetingen komen. In plaats van een begeleid omgangscontact wilde verzoekster een gesprek over de financiële problemen, waarvoor ze haar ex-partner verantwoordelijk stelde. De directeur gaf voorts aan dat de keuze van de raadsonderzoeker, mede gelet op de voorgeschiedenis in deze zaak, waarin al in 2003 was geprobeerd om op vrijwillige basis en in onderling overleg tot een omgangsregeling te komen, om niet met dit verzoek van verzoekster mee te gaan, een weloverwogen en onderbouwde keuze was geweest.

4. Tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman verklaarden D. en C. bij brief van 18 januari 2006 onder meer het volgende. Bemiddelingsgesprekken worden gevoerd als ze mogelijk zijn en nut hebben. Soms worden geen bemiddelingsgesprekken gevoerd, omdat ouders dat niet kunnen of willen en soms worden vier tot maximaal 5 gesprekken gevoerd, overeenkomstig Normen 2000.

Volgens C. en D. was in dit geval niet meer dan één bemiddelingsgesprek mogelijk. Verzoekster wilde in feite geen gezamenlijke gesprekken, zoals ze op 27 januari 2004 reeds telefonisch aan D. had laten weten. Op het moment dat de OTS in zicht kwam wilde verzoekster wel een bemiddelingsgesprek. In het kader van het onderzoek - de Raad is een onderzoeksorgaan en geen hulpverleningsinstelling - zag de Raad hier geen heil meer in. Reeds begin 2003 was de Raad met een onderzoek gestart. Na toezegging van verzoekster dat omgang kon plaatsvinden, heeft S. zijn verzoek om omgang ingetrokken. In januari 2004 bleek dat de omgang niet van de grond was gekomen. De Raad heeft toen opnieuw de zaak in onderzoek genomen en met voorrang uitgedeeld. In mei 2004, vier maanden later terwijl de Raad geacht wordt maximaal drie maanden over het onderzoek te doen, was de Raad in feite geen stap verder en stuitte op voortdurende weerstand. In het multidisciplinaire onderzoek was het beeld van de zaak in zoverre duidelijk dat naar de stellige mening van de Raad omgang op vrijwillige basis geen enkele kans van slagen zou hebben. Daarop werd de beslissing genomen om een OTS aan te vragen. Zaken kunnen niet eindeloos voortduren, aldus C. en D.

Beoordeling

5. Het vereiste van professionaliteit houdt in dat ambtenaren met een bijzondere training of opleiding jegens burgers overeenkomstig de standaarden van hun beroepsgroep handelen. Dat betekent dat de bejegening zodanig geformuleerd en getoonzet is dat in redelijkheid een positieve uitwerking ervan op de relatie in kwestie verwacht mag worden.

6. Gelet op de inhoud van het rapport Normen 2000, Beleidsregels met betrekking tot de werkwijze van de Raad (verder: Normenrapport 2000) kent de werkwijze van de Raad bij onderzoeken ter zake omgangsregelingen twee fasen (zie Achtergrond, onder 1.). De eerste fase is de bemiddelende fase waarin de raadsonderzoeker tracht de ouders tot

samenwerken te bewegen en hen tot overeenstemming te brengen met betrekking tot de omgangsregeling. Daarbij dient de raadsonderzoeker de ouders op grond van het Normenrapport 2000 uitdrukkelijk en consequent aan te spreken op hun gezamenlijke (opvoedings)verantwoordelijkheid. Dit met het doel een gemeenschappelijk gedragen, duurzame regeling tot stand te brengen. De bemiddelingsfase duurt maximaal zes weken. Indien de bemiddeling niet tot resultaat leidt, start de tweede fase van het onderzoek waarin nadere informatie wordt verzameld en advisering plaatsvindt. In deze fase wordt wederom met de ouders gesproken. Daarnaast kan in die fase met de minderjarige worden gesproken, informatie worden ingewonnen bij derden en multidisciplinair onderzoek plaatsvinden. Ook in die fase brengt het recht van het kind op het onderhouden van een relatie met beide ouders voor de Raad de verplichting mee om de ouders te blijven aansporen duurzame regelingen te treffen waarbij de relatie van het kind met beide ouders wordt behouden en veilig gesteld. Het onderzoek duurt in beginsel maximaal 135 dagen, aldus het Normenrapport 2000.

7. Op grond van de tijdens dit onderzoek verkregen informatie is gebleken dat verzoekster bij aanvang van het onderzoek te kennen had gegeven geen gezamenlijke gesprekken te willen. Uiteindelijk is er één gezamenlijk gesprek geweest, waarna de afspraak tot een eerste begeleid omgangscontact tot stand is gekomen. Uit de stukken blijkt dat vervolgens een volgende afspraak werd gepland. Verder is uit het onderzoek gebleken dat de aanslag successierechten die verzoekster ontving en waarvan ze de verantwoordelijkheid bij haar ex-partner legde, haar vertrouwen in haar ex-partner heeft geschaad. Verzoekster schrijft dat ze daarom niet een volgende begeleide omgang wilde, maar eerst een gesprek met haar ex-partner en een deskundige wilde voeren om tot een eenduidig doel, afspraken en voorwaarden te komen.

De Nationale ombudsman kan de Raad volgen in zijn beslissing om niet met dit voorstel mee te gaan. Hierbij is van belang dat verzoekster op dat moment door middel van het stellen van voorwaarden een tweede begeleid omgangscontact tegenhield, het onderzoek inmiddels ruim vier maanden liep en de Raad voor de tweede maal bij deze zaak was betrokken. Door niet op dit voorstel van verzoekster in te gaan heeft de Raad niet gehandeld in strijd met het vereiste van professionaliteit.

De onderzochte gedraging is op dit punt behoorlijk.

VI. Ten aanzien van het uitblijven van een beslissing op het verzoek om inzage

Bevindingen

1. Verder klaagt verzoekster erover dat de Raad nog geen beslissing heeft genomen op haar verzoek om inzage van het dossier. Verzoekster stelde hierbij dat ze meerdere malen telefonisch en schriftelijk een verzoek tot inzage van het dossier had ingediend, maar hierover geen uitsluitstel had gekregen.

2. Verzoekster schreef in haar brief van 7 augustus 2004, gericht aan teamleider C.: "Ik heb meerdere malen verzocht tot gesprek en inzage dossier".

3. De minister van Justitie gaf bij brief van 31 oktober 2005 aan de klacht niet gegrond te achten. De Raad stelde bij brief van 6 oktober 2005 in het dossier geen brief van verzoekster te kunnen vinden waarin verzoekster dat verzoek aan de Raad had gedaan. Ook bij navraag bij de directeur was niet gebleken van een dergelijk verzoek. De minister voegde hieraan toe, dat mocht verzoekster een dergelijk verzoek hebben gedaan of nog willen doen, geen reden te zien om haar dit te weigeren. Het uitgangspunt van de Raad is dat betrokkene recht heeft op informatieverstrekking over de in het betreffende dossier aanwezige informatie.

Beoordeling

4. Uit de overgelegde stukken blijkt niet van een door verzoekster ingediend verzoek tot inzage in het dossier. Verder stelt verzoekster dat ze mondeling een verzoek heeft ingediend, hetgeen door de Raad wordt betwist. Gelet op deze tegenovergestelde verklaringen kan niet worden vastgesteld of verzoekster een verzoek heeft ingediend.

De Nationale ombudsman onthoudt zich op dit punt van een oordeel.

VII. Ten aanzien van de weigering van de manager met verzoekster in gesprek te gaan

Bevindingen

1. Verzoekster klaagt er tevens over dat de vestigingsmanager van de vestiging Zutphen van de Raad, ondanks dat zij dit had toegezegd, heeft geweigerd in gesprek te gaan met verzoekster en haar heeft verwezen naar de klachtenprocedure.

2. Op 1 juli 2004 schreef de vestigingsmanager verzoekster een brief waarin onder meer het volgende is opgenomen:

"Omdat u op 30 juni 2004 telefonisch aangaf, zeer dringend de manager te willen spreken, bent u met mij doorverbonden. In het korte gesprek dat daarop volgde, gaf ik aan nu geen tijd te kunnen vrijmaken, maar u voor een gesprek te zullen uitnodigen.

Nadien heb ik mij door de teamleider, C., laten inlichten over de inhoud van de kwestie. Mij is gebleken dat u al eerder op uitnodiging van C. een gesprek gevoerd hebt met hem en de betrokken raadsonderzoeker, en dat u nadien is aangeraden een klacht in te dienen conform de klachtenprocedure. U is daarbij een folder over deze procedure toegestuurd.

Omdat de klachtenprocedure hier van toepassing is en u al een gesprek met de teamleider over uw bezwaren hebt gevoerd is een gesprek met mij niet aan de orde.

Ik adviseer u, onder verwijzing naar de klachtenfolder, uw klacht schriftelijk in te dienen bij de ressortdirecteur (...)."

3. In reactie op deze klacht verwees de minister van Justitie naar de reactie van de Raad van 6 oktober 2005 en achtte de klacht niet gegrond. De directeur stelde de manager in de brief van 1 juli 2004 verzoekster met redenen omkleed had medegedeeld dat een gesprek met haar niet meer aan de orde was en haar, zoals voorgeschreven in het Klachtbesluit van de Raad, verwezen naar de directeur. Hiermee heeft de manager juist en conform de voorgeschreven procedure gehandeld, aldus de directeur.

Beoordeling

4. Ook dit klachtonderdeel wordt getoetst aan het vereiste van correcte bejegening, zoals hiervoor onder I.6 beschreven.

5. Vaststaat dat de manager verzoekster op 30 juni 2004 telefonisch heeft toegezegd haar voor een gesprek te zullen uitnodigen. Bij navraag bleek dat er reeds eerder een gesprek was gevoerd tussen verzoekster, de raadsonderzoeker en de teamleider over de klachten van verzoekster. De Nationale ombudsman veronderstelt dat hiermee wordt bedoeld het klachtgesprek van 19 maart 2004 (zie hiervoor, onder I.1.). De Nationale ombudsman is van oordeel dat een enkele verwijzing naar een klachtgesprek van enkele maanden geleden, dat bovendien prettig was verlopen (zie hiervoor, onder II.2.), onvoldoende motivering is om niet in gesprek te gaan met verzoekster. Daarnaast is de Nationale ombudsman van oordeel dat de manager eerst navraag had kunnen doen bij de medewerkers, alvorens toe te zeggen verzoekster uit te nodigen voor een gesprek. Verder was duidelijk dat verzoekster met de Raad in gesprek wilde over het onderzoek en de ondertoezichtstelling. Het feit dat verzoekster uiteindelijk met haar klachten de formele klachtenprocedure zou kunnen volgen, doet hier niet aan af. De Raad heeft hiermee gehandeld in strijd met het vereiste van correcte bejegening.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

VIII. Ten aanzien van het niet reageren van de Klachtencommissie II

Bevindingen

1. Verzoekster klaagt er ten slotte over dat de Klachtencommissie II van de Raad niet inhoudelijk heeft gereageerd op haar klachtbrief van 8 december 2004.

2. De directeur van de Raad gaf bij brief van 27 oktober 2004 een oordeel over de klachten van verzoekster over de handelwijze van de raadsonderzoeker. Afsluitend vermeldde de directeur dat, indien verzoekster het niet eens was met de gegeven beslissing, zij de klacht kon voorleggen aan de Klachtencommissie II. Hierbij werd vermeld dat de beslissing van de directeur als bijlage diende te worden toegevoegd bij de klacht. Verder vermeldde de directeur de adresgegevens van de Klachtencommissie II.

3. Aangezien verzoekster niet tevreden was met de klachtafhandeling van de directeur, diende ze op 8 december 2004 een klachtbrief in bij de Klachtencommissie II. De Klachtencommissie berichtte op 16 december 2004 dat het niet duidelijk was of verzoekster de klacht al had voorgelegd aan directeur en legde de procedure verder uit. Op 21 december 2004 stuurde verzoekster een fax, ter attentie van de secretaris van de Klachtencommissie II. Verzoekster gebruikte hiervoor het faxnummer van de Directie Oost van de Raad.

4. De Klachtencommissie II achtte de klacht van verzoekster, over het niet reageren op haar klachtbrief van 8 december 2004 niet gegrond. Hierbij stelde de Klachtencommissie II onder meer het volgende. Na de brief van 16 december 2004 had de Klachtencommissie II niets meer van verzoekster vernomen.

Uit de door de Nationale ombudsman op 1 juli 2005 toegestuurde brieven, was echter gebleken dat verzoekster op 21 december 2004 een aan de Klachtencommissie II gerichte fax had gestuurd, naar het faxnummer van de Directie Oost. Deze fax was de Klachtencommissie II niet bekend. Op 7 juli 2005 nam de secretaris van de Klachtencommissie II contact op met de Directie Oost, waarbij bleek dat de fax van verzoekster op 22 december 2004 bij de Directie Oost was ontvangen en in het dossier van verzoekster was gevoegd en niet naar de klachtencommissie was doorgestuurd. De secretaris stelde hierbij dat het gebruikelijk is dat de directie Oost de post die voor de Klachtencommissie II bestemd is, maar welke post door een klager ten onrechte aan de Directie Oost wordt gestuurd, aan de Klachtencommissie doorstuurt. De secretaris had de Raad naar aanleiding van deze zaak derhalve nogmaals verzocht de voor de Klachtencommissie II bestemde post aan de Klachtencommissie II te doen toekomen.

Beoordeling

5. Het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking houdt in dat bestuursorganen burgers met het oog op de behartiging van hun belangen actief en desgevraagd van adequate informatie voorzien.

6. Gelet op het feit dat de Klachtencommissie II de - onjuist geadresseerde - fax van verzoekster niet heeft ontvangen, is de Nationale ombudsman van oordeel dat de Klachtencommissie II geen verwijt kan worden gemaakt voor het niet inhoudelijk reageren op de klachtbrief. Er kan derhalve niet worden gezegd dat de Klachtencommissie heeft

gehandeld in strijd met het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking door niet op de klachtbrief van verzoekster te reageren.

De onderzochte klacht is op dit punt behoorlijk

7. Met instemming heeft de Nationale ombudsman kennis genomen van het feit dat de Klachtencommissie II nogmaals met de Raad heeft afgesproken de post, bestemd voor de Klachtencommissie II, door te sturen.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Raad voor de Kinderbescherming, Directie Oost, Vestiging Zutphen te Zutphen, is

gegrond ten aanzien van:

het niet eerder weg laten gaan van verzoekster;

het gesprek op 21 juni 2004;

de weigering van de manager met verzoekster in gesprek te gaan, alle wegens schending van het vereiste van correcte bejegening.

niet gegrond ten aanzien van:

het melden van de klacht van verzoekster;

het plannen van het tweede omgangscontact;

het niet regelen van meer bemiddelingsgesprekken.

De Nationale ombudsman onthoudt zich van een oordeel ten aanzien van het uitblijven van een beslissing op het verzoek om inzage van het dossier.

De klacht over de onderzochte gedraging van de Klachtencommissie II van de Raad voor de Kinderbescherming ten aanzien van het niet reageren is niet gegrond.

De Nationale ombudsman heeft met instemming ervan kennisgenomen dat de Klachtencommissie II nogmaals met de Raad heeft afgesproken de post, bestemd voor de Klachtencommissie II, door te sturen.

Onderzoek

Op 14 december 2004 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw H. te Harderwijk, met een klacht over een gedraging van de Raad voor de Kinderbescherming, Directie Oost, Vestiging Zutphen te Zutphen en een gedraging van de Klachtencommissie II van de Raad voor de Kinderbescherming. Naar de gedraging van de Raad, die wordt aangemerkt als een gedraging van de minister van Justitie, en naar de gedraging van de Klachtencommissie II werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd de minister van Justitie en de Klachtencommissie II 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 Raad voor de Kinderbescherming, de Klachtencommissie II en verzoekster de gelegenheid op de door ieder van hen verstrekte inlichtingen te reageren. Tevens werd de raadsonderzoeker en de teamleider van de Raad voor de Kinderbescherming een aantal specifieke vragen gesteld. Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. De reacties van teamleider C., de minister van Justitie en de Klachtencommissie gaven aanleiding het verslag op een enkel punt te wijzigen en aan te vullen. Verzoekster gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Informatieoverzicht

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

Verzoekschrift, ontvangen op 14 december 2004, met bijlagen.

Standpunt van de Klachtencommissie II 18 augustus 2005, met bijlagen.

Standpunt van de minister van Justitie van 31 oktober 2005, met bijlagen.

Reactie van verzoekster van 10 december 2005, met bijlagen.

Schriftelijke verklaring van raadsonderzoeker D. en teamleider C. van 18 januari 2006, met bijlagen.

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond

1. Normen 2000, versie 2, Beleidsregels met betrekking tot de werkwijze van de Raad

"3. Onderzoek en rapportage

3.1 Onderzoek

(...)

De termijn vangt aan op de dag dat de aanvraag om onderzoek/melding is ontvangen en eindigt op de dag dat het definitieve rapport is verstuurd. Van deze termijnen kan slechts gemotiveerd worden afgeweken. De betrokkenen worden van de verlenging van de termijn en de redenen daarvan tijdig in kennis gesteld; tevens wordt een nieuwe termijn aangegeven. Indien dit niet schriftelijk aan betrokkenen kan worden meegedeeld, maakt de raadsonderzoeker van de mondelinge mededeling aantekening in het dossier.

De volgende termijnen gelden (dagen zijn kalenderdagen):

(...)

- Scheiding- en omgangsonderzoek maximaal 135 dagen

(...)

9.1. Zaken betreffende (echt)scheiding en omgang

(...)

9.1.3. Onderzoek (zie ook hoofdstuk 3)

Doel

Het bemiddelen en geven van informatie en/of het uitbrengen van een advies over gezag, verblijfplaats en /of omgang, naar aanleiding van een verzoek hierover van de rechter.

Specifieke procedure Deze activiteiten van de Raad vinden plaats binnen een juridische procedure. Met betrekking tot het uitbrengen van advies over gezag, verblijfplaats en/of omgang, bestaat het onderzoek uit twee fasen:

fase a. - bemiddelen;

fase b. - nadere informatieverzameling en advisering.

Bemiddelingsfase.

Deze fase van het onderzoek start in principe met het uitnodigen van de ouders voor een gezamenlijk gesprek. De raadsonderzoeker geeft de betrokkenen uitleg omtrent de aanleiding, het doel en de opzet van het onderzoek en verstrekt, niet later dan tijdens het eerste persoonlijke contact, foldermateriaal over de werkwijze van de Raad, voor zover dit niet reeds in een eerdere fase heeft plaatsgevonden. Anders dan in de fase van nadere informatie verzameling en advisering is het in de bemiddelingsfase niet verplicht de kinderen zelf hierbij te betrekken. De raadsonderzoeker zal in eerste instantie via een

bemiddelingsaanpak proberen om ouders tot gezamenlijke afspraken omtrent hun kinderen te laten komen met betrekking tot het gezag en/of de verblijfplaats en/of over de omgangsregeling. De bemiddelingsfase duurt maximaal zes weken. Als de bemiddeling tot resultaat leidt, doordat de beide ouders hun gezamenlijke verantwoordelijkheid nemen, volstaat de Raad met het schriftelijk informeren van de rechter over de overeenstemming die de ouders hebben bereikt. Er wordt geen rapportage opgemaakt. Zodra één van de ouders/ beide ouders dan wel de raadsonderzoeker gedurende de bemiddelingsfase van oordeel is dat er geen resultaat wordt bereikt, wordt overgegaan tot de fase van nadere informatieverzameling en advisering.

Nadere informatieverzameling en advisering

Deze fase van het onderzoek is erop gericht de rechter te kunnen adviseren over het gezag, de verblijfplaats en /of omgangsregeling. Tegelijkertijd blijft de raadsonderzoeker gericht op de gezamenlijke verantwoordelijkheid van de ouders. In deze fase kunnen op initiatief van de Raad en / of op verzoek van de rechtbank proefcontacten plaatsvinden; dit kan overigens ook in de bemiddelingsfase. Indien de Raad adviseert geen omgangsregeling op te leggen, dient de ontzegginggrond te worden benoemd en in het rapport te worden gemotiveerd."