



Rapport

Klacht

Verzoekster klaagt erover dat Bureau Jeugdzorg Noord-Brabant te Breda haar klacht van 27 maart 2007 ongegrond heeft verklaard. Het gaat om de volgende klachten:

1. Bureau Jeugdzorg heeft niet naar verzoekster geluisterd toen zij opmerkte dat de gewenning ook op doordeweekse dagen kon;
2. Haar ex-partner heeft A tegen de afspraak in eerder opgehaald en Bureau Jeugdzorg heeft daar niets aan had gedaan.
3. Bureau Jeugdzorg heeft verzoekster niet geïnformeerd over de overgang naar de vader en heeft A zonder haar medeweten van school gehaald.

Beoordeling

Algemeen

I. Bevindingen

1. Op 28 februari 2007 werd verzoeksters zoon (A) onder toezicht gesteld van de Stichting Bureau Jeugdzorg Noord-Brabant.
2. Met de beschikking van 6 maart 2007 bepaalde de rechtbank dat verzoekster en haar voormalige partner gezamenlijk het gezag uitoefenen over A en dat A zijn hoofdverblijf bij zijn vader zal hebben.
3. Met de brief van 27 maart 2007 diende verzoekster een klacht in bij Bureau Jeugdzorg Noord-Brabant te Breda (verder Bureau Jeugdzorg). Verzoekster vroeg om een andere gezinsvoogd omdat de huidige gezinsvoogd niet naar haar zou luisteren en zij 'geen kant met hem op kan'.
4. Op 4 april 2007 stuurde Bureau Jeugdzorg verzoekster en haar voormalige partner een Aankondiging schriftelijke aanwijzing algemeen (aankondiging). Een schriftelijke aanwijzing is een dwingende opdracht om iets te doen of iets niet te doen. Als reden voor het geven van de aanwijzing voerde Bureau Jeugdzorg aan dat verzoekster meerdere keren had geweigerd mee te werken aan de uitvoering van de beschikking van de rechtbank van 6 maart 2007 om het hoofdverblijf van A te verplaatsen van verzoekster naar haar voormalige partner.

Bureau Jeugdzorg deelde verzoekster mee dat zij voornemens was over te gaan tot de volgende schriftelijke aanwijzing:

"Beide ouders uiten zich op een neutrale manier over de ex-partner, in

aanwezigheid van A;

Beide ouders voorkomen dat A hinder ondervindt van of belast wordt door de

ex-partner strijd;

Beide ouders werken volledig mee aan de hier volgende omgangsregeling, met

als doel A geleidelijk te laten wennen aan zijn nieuwe woonsituatie bij zijn vader:

A zal 3 weekends bij vader verblijven van vrijdagmiddag tot zondagavond.

Op vrijdag na het derde weekend, zal A bij vader gaan wonen;

Vader en moeder houden zich aan bovengenoemde procedure.

Wanneer van deze regeling wordt afgeweken, dan wordt dit door de

ouders zo spoedig mogelijk gemeld aan de gezinsvoogd."

Verzoekster werd in de gelegenheid gesteld om vóór 11 april 2007 haar mening over het voornemen kenbaar te maken aan de gezinsvoogd.

5. Bureau Jeugdzorg stuurde op 13 april 2007 de Schriftelijke aanwijzing (aanwijzing) aan verzoekster. De inhoud komt grotendeels overeen met de aankondiging van 4 april 2007. Verder werd in de aanwijzing verzoeksters mening op de aankondiging vastgelegd. Verzoekster zou in twee telefonische reacties te kennen hebben gegeven een klacht te hebben ingediend. Ook zou zij geen contact meer wensen te hebben met de gezinsvoogd en zou verzoekster de aankondiging hebben verscheurd.

De waarnemend teammanager had verzoekster uitgenodigd voor een gesprek om haar klacht, de aankondiging en het plan van aanpak te bespreken. Verzoekster zou hierop hebben aangegeven geen contact meer met de gezinsvoogd te willen en alleen in bijzijn van haar advocate met Bureau Jeugdzorg in gesprek te willen gaan.

Verzoeksters ex-partner ging akkoord met de aanwijzing.

6. Bij brief van 19 april 2007 deelde Bureau Jeugdzorg verzoekster naar aanleiding van haar klacht mee dat er een gesprek was gepland op 25 april 2007, waarin naast haar klacht ook de schriftelijke aanwijzing en eventueel een plan van aanpak zou worden besproken.

7. Op 26 april 2007 stuurde Bureau Jeugdzorg verzoekster een samenvatting van het gesprek dat op 25 april 2007 had plaatsgevonden tussen verzoekster, haar advocate, de gezinsvoogd en de waarnemend teammanager.

Tijdens dit gesprek werd de gebruikelijke procedure van het plan van aanpak besproken. Omdat nog geen gesprek hierover kon worden gevoerd met verzoekster, was er nog geen plan van aanpak vastgesteld. Twee alternatieven werden besproken: verzoekster zou alsnog hierover in gesprek kunnen gaan met de gezinsvoogd of de gezinsvoogd zou het plan van aanpak vaststellen zonder overleg met verzoekster.

Verder uitten verzoekster en haar advocate de wens om de klacht door de klachtencommissie te laten afhandelen. Afgesproken werd dat Bureau Jeugdzorg de klacht naar de klachtencommissie zou doorsturen.

Tevens werd duidelijk dat verzoekster geen uitvoering zou geven aan de geleidelijke opbouw van omgang zoals vermeld in de aanwijzing.

Verzoekster en haar advocate deelden mee de kinderrechter te zullen verzoeken om de aanwijzing (deels) vervallen te verklaren en om de ten uitvoerlegging van de beschikking van 6 maart 2007 op te schorten totdat het hoger beroep tegen de beschikking zou zijn ingesteld.

Tenslotte gaf verzoekster aan bereid te zijn mee te werken aan een omgangsregeling maar dan niet in het weekend. Bureau Jeugdzorg beloofde met de vader van A overleg te voeren en daarna contact met verzoekster op te nemen.

8. Verzoekster vroeg op 26 april 2007 de rechtbank om de schriftelijke aanwijzing vervallen te verklaren dan wel te schorsen in afwachting van haar beroep tegen de beschikking van 6 maart 2007.

9. Op 11 mei 2007 wees de rechtbank verzoeksters verzoek af. De rechter overwoog daarbij onder meer dat voldoende duidelijk was geworden dat de gezinsvoogd na de beschikking van 6 maart 2007 geen of onvoldoende toegang tot verzoekster had, zodat als uitvloeisel van die beschikking tot de aanwijzing kon worden gekomen.

10. In een brief van 16 mei 2007 reageerde Bureau Jeugdzorg op een gebeurtenis die na de zitting zou hebben plaatsgevonden: verzoekster zou de gezinsvoogd hebben bedreigd en geduwd. Hoewel Bureau Jeugdzorg enig begrip kon opbrengen voor het feit dat de uitkomst van de zitting emoties bij verzoekster teweeg hadden gebracht, kon het geen begrip opbrengen voor de dreigementen en het duwen van de gezinsvoogd. Bureau Jeugdzorg deelde verzoekster mee dat indien een herhaling zou plaatsvinden het Bureau aangifte zou doen bij de politie.

11. Op 22 mei 2007 vond een gesprek plaats bij Bureau Jeugdzorg tussen onder meer verzoekster en de gezinsvoogd. In dit gesprek vroeg Bureau Jeugdzorg of verzoekster de overplaatsing van A naar haar voormalige partner kon accepteren. Omdat verzoeksters reactie op deze vraag de gezinsvoogd niet overtuigde, deelde hij verzoekster bij brief van 24 mei 2007 mee dat zij de komende vier weken geen contact mocht hebben met A. Als

verzoekster zich niet aan de afspraak zou houden, diende zij er rekening mee te houden dat zij A voor lange tijd niet zou zien. De achtergrond hiervan was dat het voor A van groot belang was dat hij in alle rust kon wennen aan zijn nieuwe woonsituatie. Verder wilde Bureau Jeugdzorg voorkomen dat A bij conflicten van zijn ouders betrokken zou raken en/of aanwezig zou zijn.

12. Met een andere brief van 24 mei 2007 nodigde Bureau Jeugdzorg verzoekster uit voor een gesprek. Verzoeksters ex-partner zou ook voor dit gesprek worden uitgenodigd en besproken zou worden hoe de situatie was verlopen na de overplaatsing. Ook zou nagegaan worden of er mogelijkheden waren voor verzoekster om contact te hebben met A en op welke wijze dit zou kunnen plaatsvinden.

13. Bij beschikking van 25 juli 2007 bevestigde het gerechtshof te 's-Hertogenbosch de beschikking van de rechtbank te Breda van 6 maart 2007.

14. Op 3 juni 2007 schreef verzoekster de klachtencommissie van Bureau Jeugdzorg een aanvullende klachtbrief. In die brief klaagde verzoekster erover dat Bureau Jeugdzorg niets had gedaan met de telefonische mededeling dat haar ex-partner een bepaalde afspraak schond; zij niet of te laat op de hoogte werd gesteld over afspraken die gemaakt waren met haar voormalige partner en dat zij A een paar weken niet had gezien nadat hij bij zijn vader was.

15. Uit het plan van aanpak van 6 juni 2007 blijkt dat verzoekster zich bleef verzetten tegen de overplaatsing van A naar haar voormalige partner. Hierdoor was het nog niet gelukt om met haar in gesprek te komen. Verzoekster zou op verschillende manieren kenbaar hebben gemaakt nergens aan mee te willen werken.

16. In het kader van de klachtbehandeling door de klachtencommissie van Bureau Jeugdzorg, vond op 13 juni 2007 een hoorzitting plaats. Naast de leden van de klachtencommissie en de secretaresse, waren zowel verzoekster als de gezinsvoogd en diens teammanager aanwezig.

Ten aanzien van verzoekster verzoek om een andere gezinsvoogd, gaf de klachtencommissie aan daarover niet bevoegd te zijn. Afgesproken werd dat verzoekster binnen een week een antwoord van Bureau Jeugdzorg zou ontvangen.

17. Met de brief van 20 juni 2007 wees Bureau Jeugdzorg het verzoek om een andere gezinsvoogd af. Bureau Jeugdzorg had de overtuiging dat het probleem niet zozeer lag in de persoon van de gezinsvoogd als wel in de taak die hij uitoefent. Dat de gezinsvoogd uitvoering moet geven aan de verplaatsing van het hoofdverblijf naar verzoeksters voormalige partner was volgens Bureau Jeugdzorg het daadwerkelijk probleem. Daarnaast gaf Bureau Jeugdzorg aan dat het nog voldoende mogelijkheden zag om te komen tot een verbetering van de verstandhouding.

18. Op 17 juli 2007 deed de klachtencommissie van Bureau Jeugdzorg uitspraak over verzoeksters klachten, die als volgt waren geformuleerd:

- 1a. Klaagster is niet gehoord en er is niet naar haar geluisterd;
- 1b. Vader heeft A eerder dan was afgesproken opgehaald bij ouders van verzoekster en Bureau Jeugdzorg heeft daar niets aan gedaan;
2. Klaagster verwijt Bureau Jeugdzorg dat zij niet op de hoogte was van de bedoeling van Bureau Jeugdzorg om A vóór de meivakantie al over te plaatsen naar zijn vader;
3. Over de overgang naar vader was klaagster niet geïnformeerd, A is van school gehaald zonder haar medeweten;
4. Klaagster mocht A, na de overplaatsing naar vader, twee weken niet zien.

De commissie oordeelde dat de klachten vermeld onder de punten 1a, 1b en 3 gegrond waren. De punten onder 2 en 4 achtte de klachtencommissie niet gegrond. De klachtencommissie was van mening dat Bureau Jeugdzorg beter had moeten motiveren waarom gekozen was om A alleen in de weekenden bij de vader te laten wennen. Verder vond de klachtencommissie dat het zorgvuldiger zou zijn geweest als Bureau Jeugdzorg het incident over het vroeger afhalen van A met verzoekster zou hebben besproken. Tot slot meende de klachtencommissie dat het beter zou zijn geweest indien Bureau Jeugdzorg verzoekster tijdig had ingelicht over de situatie dat A niet langer op school was maar al bij zijn vader verbleef haar slotconclusie gaf de commissie aan dat het haar duidelijk was geworden dat Bureau Jeugdzorg weinig structurele aandacht had gegeven aan het ontwikkelen van een vertrouwensrelatie met verzoekster. De commissie verzocht Bureau Jeugdzorg hier aandacht aan te schenken, opdat uiteindelijk bij verzoekster een noodzakelijke acceptatie van de situatie kan ontstaan.

19. Naar aanleiding van een verzoek van verzoekster schreef Bureau Jeugdzorg op

2 augustus 2007 na te zullen gaan of, in afwachting van een eventuele uitspraak van de kinderrechter over de gewenste omgangsregeling, uitbreiding van de contacten tussen verzoekster en A konden worden uitgebreid. Bureau Jeugdzorg stelde in dit verband voorwaarden vast waaraan verzoekster zich moest houden.

20. De advocate vroeg om een plan van aanpak toe te sturen met betrekking tot de omgangsregeling met A. Hierop stuurde Bureau Jeugdzorg verzoeksters advocate op

9 augustus 2007 een brief. In de brief meldde Bureau Jeugdzorg dat het plan van aanpak zonder medewerking van verzoekster was opgesteld omdat deze kenbaar had gemaakt niet te zullen meewerken. Het plan van aanpak was op 6 juni 2007 aan verzoekster toegestuurd. Verder informeerde Bureau Jeugdzorg de advocate over de brief van

2 augustus 2007 en dat Bureau Jeugdzorg nog geen reactie van verzoekster op de brief had ontvangen.

21. Overeenkomstig de klachtenregeling van Bureau Jeugdzorg reageerde deze op de uitspraak van de klachtencommissie. Dit gebeurde met de brief van 22 augustus 2007. In deze brief deelde Bureau Jeugdzorg mee het niet eens te zijn met het oordeel van de klachtencommissie voor zover deze de klachten gegrond had verklaard. Bureau Jeugdzorg gaf aan dat het haar taak was om zo snel mogelijk op een zo fatsoenlijk mogelijke manier de overgang van A van verzoekster naar zijn vader te bewerkstelligen en heeft dit naar haar mening ook gedaan. Dat verzoekster het niet eens was met het genomen besluit en de uitvoering daarvan doet daar niet aan af.

Het was verzoekster zelf die het contact met de gezinsvoogd had afgehouden door niet het woon- en werkadres en de bijbehorende telefoonnummers te geven, waardoor het contact tot het minimum is beperkt. Daardoor was het niet mogelijk een vertrouwensrelatie op te bouwen.

Verder gaf Bureau Jeugdzorg aan dat de gezinsvoogd de ex-partner van verzoekster wel had aangesproken op het feit dat hij zich niet aan de tussen hem en verzoekster gemaakte afspraken had gehouden.

Tot slot deelde Bureau Jeugdzorg mee dat het de bedoeling was om A 's morgens over te brengen en verzoekster daarna te informeren. De school weigerde in eerste instantie echter mee te werken en pas nadat diverse instanties, aldus Bureau Jeugdzorg, waren ingeschakeld werkte de school alsnog mee. A kon daardoor pas aan het begin van de middag bij de vader worden gebracht, waarna de gezinsvoogd verzoekster een sms-bericht stuurde. Hiervoor was bewust gekozen vanwege de te verwachten reactie.

22. Op 13 september 2007 diende verzoekster een klacht in bij de Nationale ombudsman. Verzoekster klaagde over het feit dat Bureau Jeugdzorg de klachten die de klachtencommissie gegrond had verklaard alsnog ongegrond achtte.

23. Bureau Jeugdzorg stuurde verzoekster op 19 september, 1 en 28 november 2007 brieven. Deze brieven hadden betrekking op het uitbreiden van de contacten tussen verzoekster en A. Verzoekster bleek niet tevreden te zijn over het tempo van de opbouw van de contacten zoals door Bureau Jeugdzorg vastgesteld.

24. Op 16 november 2007 legde de Nationale ombudsman de klacht voor aan het bestuur van de Stichting van Bureau Jeugdzorg.

25. Naar aanleiding van de klacht deelde Bureau Jeugdzorg mee dat bij een ondertoezichtstelling het belang van het kind voorop staat, niet het werken aan een vertrouwensrelatie met de ouder(s). Wel wordt gezocht naar een werkbare relatie met de ouder(s).

Naast de ondertoezichtstelling bepaalde de rechter dat A zijn hoofdverblijf voortaan bij de vader zou hebben. In dit verband werden er talloze pogingen ondernomen om met verzoekster in contact te komen en toe te werken naar een geleidelijke overplaatsing. Dit mislukte, waarna een schriftelijke aanwijzing werd gegeven.

Tijdens de contacten heeft de gezinsvoogd verzoekster steeds gewezen op haar rechten en op de beslissing van de rechter. Verzoekster was geadviseerd om hoger beroep in te stellen indien zij het niet eens was met de beschikking van de rechter.

Ook na de overplaatsing van A had Bureau Jeugdzorg zeer frequent contact met verzoekster om een situatie te creëren waarin het voor A veilig zou zijn om contact met verzoekster te hebben. Hiertoe waren voorwaarden opgesteld die moesten worden opgevolgd. Verzoekster reageerde na de overplaatsing heftig en dreigend naar alle betrokken personen. Kort voor de overplaatsing naar de vader was geen adres van verzoekster bekend omdat zij deze niet wilde verstrekken. Later is verzoekster gevraagd om in het belang van A samen te werken met Bureau Jeugdzorg en haar ex-partner.

Ook na de klacht van 27 maart 2007 bleef Bureau Jeugdzorg contact met verzoekster houden. Verzoekster had begeleid bezoek bij Bureau Jeugdzorg en dit bezoek werd steeds met verzoekster besproken.

Verder vond er een gesprek plaats tussen verzoekster en de gezinsvoogd om verzoeksters wensen te inventariseren.

Bureau Jeugdzorg overlegde verder onder meer een kopie van het contactjournaal, enige correspondentie en de beschikking van de rechter. Bureau Jeugdzorg verzocht om vertrouwelijkheid van de gegevens voor zover die betrekking hebben op de contacten tussen de ex-partner en het bureau. Dit in verband met bescherming van de persoonlijke levenssfeer van verzoeksters ex-partner.

De grote lijnen uit het contactjournaal kunnen, kort samengevat, als volgt worden weergegeven:

- Bureau Jeugdzorg, voornamelijk in de persoon van de gezinsvoogd, had regelmatig (telefonisch) contact met verzoekster al dan niet via haar advocate;
- Bureau Jeugdzorg laat een zakelijke en doelgerichte opstelling zien ten aanzien van zijn taak;
- Bureau Jeugdzorgs ervaring met verzoekster is dat zij bij door haar ervaren tegenslag snel boos is en vervolgens dreigementen uit;
- verzoekster was het niet eens met de omgangsregeling en gaf vanaf het begin aan niet mee te zullen werken;

- verzoekster benut alle juridische mogelijkheden om zowel de uithuisplaatsing als de omgangsregeling ongedaan te laten maken;
- verzoeksters opstelling zorgde ervoor dat besloten werd om A eerder uit huis te plaatsen. De gezinsvoogd stuurde verzoekster op de desbetreffende dag om ongeveer 14.00u een sms-bericht om haar hierover te informeren;
- Bureau Jeugdzorg lichtte verzoekster een aantal keren in over de taak van Bureau Jeugdzorg en
- de gezinsvoogd had een paar keer intern overleg gepleegd op welke wijze hij een bepaalde situatie het beste kon aanpakken.

26. De Nationale ombudsman stuurde de reactie van Bureau Jeugdzorg naar verzoekster en vroeg haar om een omschrijving van haar gevoelens naar aanleiding van het verplaatsen van het hoofdverblijf van A.

Bureau Jeugdzorg werd gevraagd om nog enkele ontbrekende stukken toe te sturen, hetgeen het bureau deed.

27. Verzoekster deelde de Nationale ombudsman mee dat de reactie van Bureau Jeugdzorg niets nieuws inhield. De dag waarop A naar de vader werd overgeplaatst markeert verzoekster als een zwarte dag. Op het moment dat verzoekster A afhaalde was A al weg. Pas achteraf ontving verzoekster een bericht van Bureau Jeugdzorg dat zij moest bellen voor het maken van een afspraak.

Verzoekster gaf ook aan weliswaar nog gezag te hebben over A maar feitelijk niets in te brengen te hebben. Verzoekster deelde ook mee dat het op school steeds slechter gaat met A en dat zij A nog steeds niet zo vaak ziet als zij en A zouden willen. Het hele gebeuren blijft een pittere pil voor haar.

Omdat uit de stukken verder bleek dat de communicatie tussen verzoekster en Bureau Jeugdzorg niet optimaal is, heeft de Nationale ombudsman verzoekster en Bureau Jeugdzorg gevraagd of zij bereid waren een bemiddelingsgesprek aan te gaan. Bureau Jeugdzorg achtte een gesprek echter niet zinvol omdat verzoekster de gezinsvoogd onmenselijk zou noemen als zaken niet in haar voordeel (lijken te) zijn.

28. Op 13 augustus 2008 ontving de Nationale ombudsman via e-mailbericht een reactie op het verslag van bevindingen. In het e-mailbericht gaf Bureau Jeugdzorg aan dat de laatste zin onder het punt 21 gestelde niet correct is.

Bureau Jeugdzorg gaf aan dat verzoekster tussen 12.30 en 14.00 telefonisch niet bereikbaar was. Verzoeksters telefoon stond uit en er was geen mogelijkheid om een voice-mail in te spreken. Met verzoekster was al eerder afgesproken om dan een

sms-bericht te sturen. Omdat het diverse keren niet gelukt was om verzoekster te spreken, werd uiteindelijk rond 14.00 het sms-bericht gestuurd met het dringende verzoek om niet naar school te gaan maar contact op te nemen met de gezinsvoogd.

De reactie van Bureau Jeugdzorg werd op 19 augustus 2008 aan verzoekster voorgelegd. Verzoekster gaf aan dat haar telefoon nooit uitstaat, juist omdat zij een kind heeft. Wel is het juist dat er geen mogelijkheid bestaat om een voicemailbericht in te spreken.

II. Beoordeling

29. Uit de beschikbare stukken, waaronder de beschikkingen van de rechtbank te Breda, blijkt dat de rechter de Raad voor de Kinderbescherming (Raad) heeft gevraagd een onderzoek in te stellen.

De rechter besloot het advies van de Raad deels op te volgen door A onder toezicht te laten stellen en om het hoofdverblijf van A te laten wijzigen.

Nadat A onder toezicht was gesteld van Bureau Jeugdzorg, heeft Bureau Jeugdzorg geprobeerd om uitvoering te geven aan de beschikking van de rechter. Bureau Jeugdzorg stelt hierbij het belang van het kind voorop.

30. Omdat verzoekster vond dat de gezinsvoogd bij het uitvoeren van de beschikking niet naar haar luisterde en er geen rekening werd gehouden met haar persoonlijke situatie op dat moment, diende verzoekster een klacht hierover in bij de klachtencommissie van Bureau Jeugdzorg. Verzoekster diende op een later moment aanvullende klachten in.

31. De klachtencommissie achtte twee van de vier klachten gegrond. De klachtencommissie was van mening dat Bureau Jeugdzorg beter had moeten motiveren waarom gekozen was om A alleen in de weekenden bij de vader te laten wennen. Verder vond de klachtencommissie dat het zorgvuldiger zou zijn geweest als Bureau Jeugdzorg het incident over het vroeger afhalen van A met verzoekster zou hebben besproken. Tot slot meende de klachtencommissie dat het beter zou zijn geweest indien Bureau Jeugdzorg verzoekster tijdig had ingelicht over de situatie dat A niet langer op school was maar al bij zijn vader verbleef.

32. Bureau Jeugdzorg was het niet eens met het oordeel van de klachtencommissie voor zover het deze klachtonderdelen gegrond had verklaard.

Bureau Jeugdzorg gaf aan dat het niet de bedoeling is om een vertrouwensrelatie met de ouder(s) op te bouwen. Wel dient er in het belang van het kind in ieder geval een werkbare relatie te zijn. De gezinsvoogd heeft dit op een dusdanige manier gedaan dat hij zijn taak op een zorgvuldige en verantwoorde wijze kon uitvoeren.

Verder was Bureau Jeugdzorg van oordeel dat in het kader van hun opdracht voldoende aandacht aan verzoekster, haar positie en gevoelens is geschonken.

Ook gaf Bureau Jeugdzorg aan wel degelijk richting verzoeksters ex-partner actie te hebben ondernomen naar aanleiding van het schenden van de afspraken door de vader. Omdat beide ouders het gezag over A voeren heeft de gezinsvoogd de verantwoordelijkheid bij de ouders gelaten voor de uitvoering van de afspraken.

Tot slot deelde Bureau Jeugdzorg mee dat er nadrukkelijk voor gekozen is om verzoekster pas na overhandiging van A aan zijn vader in te lichten. Dit in verband met verzoeksters opstelling en de te verwachten reactie. Omdat de school in eerste instantie weigerde mee te werken werd A niet om 10.00 u maar pas aan het begin van de middag bij de vader gebracht.

33. Verzoekster klaagt bij de Nationale ombudsman dat Bureau Jeugdzorg de klachtonderdelen die de klachtencommissie gegrond had verklaard, alsnog ongegrond achtte.

Het gaat hierbij om de volgende klachten.

1. Bureau Jeugdzorg heeft verzoekster niet gehoord en heeft niet naar haar geluisterd toen zij opmerkte dat de gewenning ook op doordeweekse dagen kon;
2. Haar ex-partner heeft A tegen de afspraak in eerder opgehaald en Bureau Jeugdzorg heeft daar niets aan gedaan.
3. Bureau Jeugdzorg heeft verzoekster niet geïnformeerd over de overgang naar de vader en heeft A zonder haar medeweten van school gehaald.

Bureau Jeugdzorg heeft niet naar verzoekster geluisterd

34. Het motiveringsvereiste houdt in dat het handelen van bestuursorganen feitelijk en logisch wordt gedragen door een kenbare motivering. In dit geval houdt dit in dat een bestuursorgaan, in ieder geval bij de uitvoering van het beleid c.q. voornemen, moet aangeven waarom de argumenten van een cliënt niet tot wijziging van het beleid of voornemen hebben geleid.

35. Verzoekster had aangegeven dat A ook gedurende de week bij de vader zou kunnen wennen. Verzoekster was aan het verhuizen. De gezinsvoogd zou daar niets mee hebben gedaan.

36. Tegenover de klachtencommissie heeft de gezinsvoogd verklaard wel naar verzoekster te hebben geluisterd maar dat haar argumenten niet hebben geleid tot verandering in de gekozen benadering. Omdat verzoekster niet wilde meewerken kwam de gezinsvoogd niet

toe aan het maken van afspraken over de overgang naar de vader.

37. In het contactjournaal over het huisbezoek wordt niet gerept over een doordeweekse gewenningsperiode. Nu de gezinsvoogd tijdens de hoorzitting heeft erkend dat verzoekster het wel heeft vermeld, betreft dit kennelijk een weglating in het contactjournaal.

Uit de nadien volgende contactjournaals blijkt evenmin dat een doordeweekse omgangsregeling alsnog is besproken of dat vanuit Bureau Jeugdzorg is toegelicht waarom vastgehouden werd aan een weekendregeling.

Afgaande op de stukken uit het dossier en de afgelegde verklaringen tijdens de hoorzitting, concludeert de Nationale ombudsman dat niet is gebleken dat Bureau Jeugdzorg op dit punt naar verzoekster heeft geluisterd. In ieder geval heeft Bureau Jeugdzorg niet kenbaar gemaakt waarom de argumenten van verzoekster niet tot wijziging van de gekozen benadering van het bureau hebben geleid. Door dit na te laten, oordeelt de Nationale ombudsman het alsnog ongegrond verklaren van dit klachtonderdeel dan ook niet behoorlijk in verband met schending van het motiveringsvereiste.

Vader had A tegen de afspraak in, eerder opgehaald en Bureau Jeugdzorg had daar niets aan gedaan

38. 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. In deze situatie dient een bestuursorgaan indien een verzoeker klaagt over schending van afspraken, kenbaar te maken of het voornemens is actie te ondernemen. Als geen actie zal worden ondernomen, zal gemotiveerd moeten worden waarom niet. Wanneer actie wordt ondernomen dient het bestuursorgaan verzoeker hierover nader te informeren.

39. Uit de contactjournaals blijkt dat verzoekster Bureau Jeugdzorg heeft ingelicht over de schending van de afspraken. Uit het verslag van de hoorzitting, dat in het kader van de klachtprocedure door de klachtencommissie was gehouden, blijkt dat de gezinsvoogd het incident met de vader had besproken maar niet met verzoekster.

Verder blijkt uit het contactjournaal dat de gezinsvoogd de vader weliswaar heeft gesproken maar niet dat het incident is besproken en wat het standpunt van Bureau Jeugdzorg is indien onderling gemaakte afspraken worden geschonden. Wat hiervan ook zij, de gezinsvoogd heeft tijdens de hoorzitting erkend niet aan verzoekster terug te hebben gekoppeld dat hij het incident met de vader had opgenomen.

40. De Nationale ombudsman beseft dat het een afspraak betrof tussen de ouders die gezamenlijk gezag hebben over A en dat de gezinsvoogd geen actieve rol heeft in het handhaven van die onderlinge afspraken.

Desondanks heeft de gezinsvoogd de vader hierover gesproken.

De Nationale ombudsman is van mening dat het zorgvuldiger zou zijn geweest als de gezinsvoogd verzoekster op de hoogte had gebracht van het feit dat hij het incident had besproken. De gezinsvoogd had dan ook kunnen toelichten dat Bureau Jeugdzorg er niet is om de afspraken die de ouders onderling maken te handhaven. Op deze wijze had de gezinsvoogd kunnen laten blijken naar verzoekster te luisteren. Bureau Jeugdzorg heeft dit klachtonderdeel alsnog ongegrond verklaard met de reden dat de gezinsvoogd het incident met de vader had besproken. Door deze actie niet in eerder stadium aan verzoekster terug te koppelen heeft Bureau Jeugdzorg het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking geschonden.

De Nationale ombudsman oordeelt het daarom onbehoorlijk dat Bureau Jeugdzorg dit klachtonderdeel alsnog ongegrond heeft verklaard.

Bureau Jeugdzorg heeft verzoekster niet geïnformeerd over de overgang naar de vader en heeft A zonder haar medeweten van school gehaald

41. 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. In een situatie zoals deze dient een bestuursorgaan de cliënt tijdig te informeren over de te nemen maatregelen of, indien hierdoor na afweging van het belang van het kind, in ieder geval zo spoedig mogelijk nadat de maatregel is genomen.

42. Zowel uit de beschikkingen als het contactjournaal blijkt dat verzoekster zich vanaf het begin verzet heeft tegen de wijziging van het hoofdverblijf van A. Ook heeft zij aangegeven niet mee te zullen werken aan de omgangsregeling, zoals opgesteld door Bureau Jeugdzorg.

Tijdens de hoorzitting heeft de teammanager op enig moment aangegeven dat verzoekster wel snel heel boos is maar dat zij daarna weer aanspreekbaar is.

Verder heeft de gezinsvoogd tijdens de hoorzitting verteld dat A door vader tussen de middag uit school is gehaald en dat het plan was gericht om A op een zo rustige manier naar vader te laten gaan.

De schooltijden van A waren van 8.30 u tot 12.00 u en 13.00 u tot 15.00 u.

De verklaring dat de vader A tussen de middag had opgehaald vat de Nationale ombudsman op als zijnde dat A om 12.00u is opgehaald. Omdat de gezinsvoogd verzoekster daarna niet telefonisch heeft kunnen bereiken heeft de gezinsvoogd omstreeks 14.00u uur het sms-bericht verstuurd, dat vlak voor 15.00 u door verzoekster werd ontvangen. Volgens BJZ zou verzoeksters telefoon uit hebben gestaan. Verzoekster

ontkent dit echter.

43. Gelet op de houding die verzoekster zich heeft aangemeten na de uitspraken over de ondertoezichtstelling en de wijziging van het hoofdverblijf, begrijpt de Nationale ombudsman dat Bureau Jeugdzorg ervoor gekozen heeft om in het belang van A verzoekster pas achteraf te informeren. Overigens staat in de schriftelijke aanwijzing van 13 april 2007 expliciet dat A op 11 mei 2007 bij de vader zou gaan wonen. In een telefoongesprek dat de gezinsvoogd daarna met verzoekster heeft gevoerd, heeft hij uitdrukkelijk erop gewezen dat vastgehouden zou worden aan die beschikking.

De Nationale ombudsman acht het alsnog ongegrond verklaren van de klacht dat verzoekster niet vooraf was gekend over de datum van de overgang behoorlijk.

Wel is de Nationale ombudsman van oordeel dat nu A om 12.00 u al was opgehaald, het zorgvuldiger zou zijn geweest als Bureau Jeugdzorg eerder dan 14.00 u een bericht had verstuurd. Op die wijze had Bureau Jeugdzorg de kans, dat verzoekster te laat op de hoogte zou zijn dat A al bij zijn vader was en daardoor tevergeefs naar school ging om hem op te halen, tot een minimum kunnen beperken.

Conclusie

De klachten over de onderzochte gedragingen, zijnde het alsnog ongegrond verklaren van door de klachtencommissie gegrond verklaarde klachten, van Bureau Jeugdzorg Noord-Brabant te Breda zijn gegrond ten aanzien van:

het niet luisteren naar verzoekster wegens schending van het motiveringsvereiste;

het achterwege laten van actie na schending van een afspraak door verzoeksters ex-partner, gegrond wegens schending van het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking;

De klacht over het alsnog ongegrond verklaren van de klacht dat verzoekster niet was geïnformeerd over de overgang naar de vader en dat A zonder verzoeksters medeweten van school was gehaald is ongegrond.

Onderzoek

Op 26 september 2007 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw K. te Prinsenbeek, met een klacht over een gedraging van Bureau Jeugdzorg Noord-Brabant te Breda.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van het bestuur van de stichting die het Bureau Jeugdzorg Noord-Brabant in stand houdt (verder: BJZ), werd een

onderzoek ingesteld.

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

Vervolgens werd verzoekster in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren, waarbij rekening is gehouden met het verzoek om vertrouwelijkheid van gegevens voor zover die betrekking hebben op verzoeksters ex-partner. Dit in verband met bescherming van de persoonlijke levenssfeer van de ex-partner.

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

Verzoeker deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

De reactie van BJZ en de reactie van verzoekster daarop, gaven aanleiding het verslag op een enkel punt aan te vullen.

Informatieoverzicht

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

het contactjournaal;

de beschikkingen van de rechtbank te Breda met betrekking tot de ondertoezichtstelling, wijziging hoofdverblijf en schriftelijke aanwijzing;

de beschikking van het Hof te 's Hertogenbosch in hoger beroep met betrekking tot de wijziging van het hoofdverblijf;

verzoeksters brieven gericht aan de klachtencommissie van Bureau Jeugdzorg alsmede aan de Nationale ombudsman;

diverse brieven van Bureau Jeugdzorg aan verzoekster;

verslag van het gesprek van 25 april 2007 tussen verzoekster, haar advocate en Bureau Jeugdzorg;

de uitspraak van de klachtencommissie van Bureau Jeugdzorg;

het verslag van de hoorzitting in het kader van de klachtprocedure bij de klachtencommissie van Bureau Jeugdzorg;

brief Bureau Jeugdzorg van 10 december 2007;

het plan van aanpak.

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond

Wet op de Jeugdzorg

Artikel 68 vijfde lid

"5. De stichting of de zorgaanbieder deelt de klager en de klachtencommissie, bedoeld in het tweede lid, onder a, binnen vier weken na ontvangst van het in het tweede lid, onder b, bedoelde oordeel van de klachtencommissie schriftelijke mede of hij het oordeel van de commissie over de gegrondheid van de klacht deelt en of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja welke. Bij afwijking van de in de eerste volzin bedoelde termijn, doet de stichting of de zorgaanbieder daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en de klachtencommissie onder vermelding van de termijn waarbinnen de stichting of de zorgaanbieder zijn standpunt aan hen kenbaar zal maken, met dien verstande dat dit uitstel ten hoogste vier weken is."

Burgerlijk Wetboek boek 1

Artikel 254 eerste lid

"1. Indien een minderjarige zodanig opgroeit, dat zijn zedelijke of geestelijke belangen of zijn gezondheid ernstig worden bedreigd, en andere middelen ter afwendung van deze bedreiging hebben gefaald of, naar is te voorzien, zullen falen, kan de kinderrechter hem onder toezicht stellen van een stichting als bedoeld in artikel 1, onder f. van de Wet op de Jeugdzorg."

Artikel 257 eerste, tweede en vierde lid

"1. De stichting, bedoeld in artikel 1, onder f, van de Wet op de Jeugdzorg houdt toezicht op de minderjarige en zorgt dat aan de minderjarige en de met het gezag belaste ouder hulp en steun worden geboden teneinde de bedreiging van de zedelijke of geestelijke belangen of de gezondheid van de minderjarige af te wenden.

2. Deze hulp en steun zijn erop gericht de met het gezag belaste ouder de verantwoordelijkheid voor de verzorging en opvoeding zoveel mogelijk te doen behouden. Bij algemene maatregel van bestuur, op de voordracht van Onze Ministers van Justitie en van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, kunnen regels worden gesteld omtrent de aard en de omvang van de hulp en steun.

4. De stichting, bedoeld in artikel 1, onder f. van de Wet op de Jeugdzorg bevordert de gezinsband tussen de met het gezag belaste ouder en de minderjarige."

Artikel 258 eerste en tweede lid

"1. De stichting, bedoeld in artikel 1, onder f, van de Wet op de Jeugdzorg kan ter uitvoering van haar taak schriftelijk aanwijzingen geven betreffende de verzorging en opvoeding van de minderjarige.

2. De met het gezag belaste ouder en de minderjarige dienen deze aanwijzingen op te volgen."

Artikel 259 eerste lid

"1. Op verzoek van de met het gezag belaste ouder of de minderjarige van twaalf jaren of ouder kan de kinderrechter een aanwijzing geheel of gedeeltelijk vervallen verklaren. Het verzoek heeft geen schorsende kracht, tenzij de kinderrechter het tegendeel bepaalt."