



*gemeentelijke*  
**kinderombudsman**

Rapport  
gemeentelijke kinderombudsman

inzake de klacht van mevrouw W. te Vlaardingen  
over Jeugdbescherming Rotterdam Rijnmond

Dossiernummer: 10142  
Datum: 6 april 2021



### *Samenvatting*

Klaagster en haar ex-partner hebben vier kinderen. Ze hebben het gezamenlijk gezag over de kinderen. Sinds 2016 staat (een deel van) de kinderen onder toezicht van Jeugdbescherming Rotterdam Rijnmond (JBRR).

Klaagster vindt dat JBRR onzorgvuldig handelt. Zij dient een klacht in bij de klachtencommissie van JBRR. Klaagster vindt dat JBRR onvoldoende met haar communiceert. Zij vindt ook dat JBRR onzorgvuldig is bij het maken van de verslagen en rapportages. De klachtencommissie oordeelt dat de twee onderzochte klachten deels gegrond zijn. Naar aanleiding van het oordeel van de klachtencommissie doet JBRR de toezegging dat de jeugdbeschermer zal worden vervangen. Klaagster is ontevreden over de wijze waarop JBRR aan deze toezegging gevolg geeft. Ook blijft klaagster ontevreden over de wijze waarop JBRR met haar communiceert. Daarover dient zij een klacht in bij de kinderombudsman.

De kinderombudsman is van oordeel dat de klachten van klaagster deels gegrond zijn. JBRR is zijn toezegging om de jeugdbeschermer te vervangen onvoldoende nagekomen. Daarnaast is JBRR zijn toezegging niet nagekomen om met klaagster procesafspraken te maken over hoe de communicatie tussen JBRR en klaagster zal verlopen. Dat betekent dat JBRR onvoldoende betrouwbaar jegens klaagster heeft gehandeld. De kinderombudsman vindt wel dat JBRR voldoende voortvarend op de meeste emailberichten en telefoontjes van klaagster heeft gereageerd. Die klacht is ongegrond.

De kinderombudsman doet JBRR een aanbeveling:

*Maak aan het begin van de ondertoezichtstelling met ouders en kinderen heldere procesafspraken over de communicatie. Neem daarin op wat ouders en kinderen op dit punt van JBRR mogen verwachten. Denk bijvoorbeeld aan de reactietermijn op mails en telefoontjes; welke informatie wel en niet door JBRR met ouders en/of kinderen wordt gedeeld; van welke gesprekken wel of niet een verslag wordt gemaakt; en aan wie de verslagen worden toegezonden. Evalueer deze afspraken periodiek met de ouders en de kinderen en geef daarin de kinderen nadrukkelijk een stem.*

JBRR heeft aangegeven na het uitkomen van het definitieve rapport een reactie te willen geven op het oordeel. De kinderombudsman handhaaft de aanbeveling.



### *Inleiding*

Mevrouw W. (hierna: klaagster) en haar ex-partner hebben vier kinderen. Ze hebben het gezamenlijk gezag over de kinderen. Sinds 26 augustus 2016 staan de kinderen onder toezicht van Jeugdbescherming Rotterdam Rijnmond (hierna: JBRR). Het oudste kind is ondertussen meerderjarig geworden. Zijn ondertoezichtstelling is afgelopen.

Klaagster vindt dat JBRR onzorgvuldig handelt. Haar kinderen zijn daarvan de dupe, vindt klaagster. Op 19 februari 2019 dient zij een klacht in bij de klachtencommissie van JBRR. Die klacht gaat over onzorgvuldigheid in de communicatie en onzorgvuldigheid bij het opstellen van verslagen en rapportages. Op 28 augustus 2019 oordeelt de klachtencommissie dat de twee onderzochte klachten deels gegrond zijn.

Mede naar aanleiding van het oordeel van de klachtencommissie laat de directeur van JBRR op 16 september 2019 weten de zaak over te zullen dragen aan een andere jeugdbeschermer en een andere gedragswetenschapper. Dit om de verstoorde communicatie te verbeteren.

Klaagster is ontevreden over de wijze waarop JBRR aan deze toezegging gevolg heeft gegeven. Ook blijft klaagster ontevreden over de wijze waarop JBRR met haar communiceert.

### *Klacht*

*Klacht 1* JBRR geeft onvoldoende gevolg aan het oordeel van de klachtencommissie dat haar klachten deels gegrond zijn, hoewel JBRR beloofd had dat wel te doen.

*Klacht 2* JBRR communiceert niet met klaagster. Zij krijgt geen reactie op haar vragen die zij in e-mails of telefonisch stelt. Als zij wel een reactie krijgt, moet zij daar lang op wachten.

### *Onderzoek*

Op 19 februari 2019 dient klaagster een klacht in bij de klachtencommissie van JBRR. Op 28 augustus 2019 oordeelt de klachtencommissie dat de twee onderzochte klachten deels gegrond zijn. Omdat zij ontevreden is over de opvolging van het oordeel van de klachtencommissie, wendt klaagster zich op 19 februari 2020 tot de kinderombudsman.



Op 9 september 2020 start de kinderombudsman een onderzoek naar de klachten. De kinderombudsman stelt JBRR een aantal vragen en vraagt JBRR om inzage in het dossier.

Het onderzoek van de kinderombudsman richt zich op de periode vanaf het oordeel van de klachtencommissie. De klachtencommissie heeft zich in haar oordeel van 28 augustus 2019 al uitgesproken over wat er in de periode daarvoor is gebeurd. De kinderombudsman ziet onvoldoende aanleiding om dat onderzoek over te doen.

Op 20 oktober 2020 antwoordt JBRR op de vragen van de kinderombudsman. Op 17 december 2020 stuurt de kinderombudsman zijn conceptbevindingen en voorlopig oordeel naar klaagster en JBRR. JBRR reageert op 14 januari 2021 per mail. Op 9 februari 2021 stuurt de kinderombudsman zijn conceptbevindingen en voorlopig oordeel nogmaals naar klaagster omdat zij die niet had ontvangen. Klaagster stuurt haar reactie op 24 februari 2021 per e-mail naar de kinderombudsman.

Naar aanleiding van de resultaten van het onderzoek en de reacties van JBRR en mevrouw W. stelt de ombudsman nu zijn oordeel vast.

De kinderombudsman beoordeelt of JBRR zich behoorlijk jegens klaagster heeft gedragen. De kinderombudsman laat zich niet uit over de wijze waarop klaagster met JBRR of met haar ex-partner communiceert. Dat behoort niet tot de bevoegdheid van de kinderombudsman. Aan zijn oordeel verbindt de kinderombudsman een aanbeveling.

### ***Bevindingen***

De kinderombudsman gaat uit van de volgende feiten en omstandigheden.

1. De relatie tussen klaagster en de vader van hun vier kinderen is beëindigd. Per 26 augustus 2016 zijn de vier kinderen onder toezicht gesteld. Eén kind is intussen meerderjarig. Hij woont zelfstandig en staat niet meer onder toezicht. Eén kind woont bij vader en één kind woont bij klaagster. Het vierde kind woont om en om bij klaagster en bij vader.



*Ten aanzien van de opvolging van het oordeel van de klachtencommissie*

2. Op 30 januari 2019 dient klagster een klacht in bij de klachtencommissie van JBRR over de uitvoering van de ondertoezichtstelling. Zij wil een stem hebben als het om haar kinderen gaat.
3. Op 28 augustus 2019 geeft de klachtencommissie van JBRR zijn oordeel over de klachten:  
Klacht 1 onzorgvuldigheid in communicatie – gedeeltelijk gegrond.  
Klacht 2 onzorgvuldigheid bij het opstellen van verslagen en rapportages en het niet nasturen van deze stukken ondanks dat dit is afgesproken – gedeeltelijk gegrond.
4. Op 16 september 2019 schrijft de directeur van JBRR aan klagster dat hij, mede naar aanleiding van het oordeel van de klachtencommissie, de zaak op korte termijn zal toewijzen aan een andere jeugdbeschermer en tevens een andere gedragswetenschapper aan de zaak zal toevoegen: “dat ik deze zaak op korte termijn in handen wil laten geven van een andere medewerker” omdat er “met een frisse nieuwe blik” naar de zaak gekeken moet gaan worden. Klagster zal eind september 2019 geïnformeerd worden wie de nieuwe jeugdbeschermer is.
5. Op 17 september 2019 schrijft de bestuurder van JBRR aan klagster dat zij het voorstel van de directeur een adequaat antwoord vindt op het oordeel van de klachtencommissie. De bestuurder schrijft in zijn brief van 17 september 2019 dat een andere professional op de zaak “een doorbraak in de verstoorde communicatie [moet] realiseren”. Zij verwacht dat de wisseling van jeugdbeschermers in oktober 2019 zal plaatsvinden.
6. Op 10 oktober 2019 informeert de manager van JBRR (hierna: de manager) klagster per brief dat zij uiterlijk 17 oktober laat weten wie de nieuwe jeugdbeschermer wordt.
7. Op 20 oktober 2019 informeert de manager klagster per brief dat de heer W. de nieuwe contactpersoon voor klagster wordt (hierna: de contactpersoon). Ook schrijft de manager dat zij geen reden ziet om de huidige jeugdbeschermer, mevrouw V. te vervangen. Mevrouw V. zal voor de kinderen en voor vader de jeugdbeschermer / contactpersoon blijven (hierna: de jeugdbeschermer). In haar brief schrijft zij voorts dat zij de jeugdbeschermers zal vragen “goede afspraken te maken wat er schriftelijk gecommuniceerd gaat worden, zowel van JBRR uit als van uw kant”.



8. Op 25 februari 2020 vraagt de kinderombudsman per mail aan de directeur van JBRR om nog eens te kijken naar de uitvoering van de toezegging om de jeugdbeschermer te vervangen. Op diezelfde datum antwoordt de directeur dat hij daarvan heeft afgezien, maar dat klaagster wel een nieuwe contactpersoon heeft gekregen. De directeur schrijft dat het de vader is die gevraagd heeft om de oude jeugdbeschermer op de zaak te laten. Daarnaast geeft hij aan dat bij het geplande bemiddelingsgesprek tussen klaagster en de manager op 3 maart 2020 een klachtfunctionaris aanschuift. Zij zal het proces bewaken en voorstellen doen om het contact met klaagster te verbeteren om “het proces en het contact met [klaagster] te optimaliseren”.
9. Op 3 maart 2020 vindt er een bemiddelingsgesprek plaats tussen klaagster, de manager, de contactpersoon en de klachtenfunctionaris van JBRR. In het verslag van het bemiddelingsgesprek van 3 maart 2020 staat dat de manager besloten heeft om de jeugdbeschermer niet te vervangen. Deze keuze is “een tussenoplossing”, omdat vader en de kinderen tevreden waren over de inzet van de jeugdbeschermer.
10. Op 5 maart 2020 geeft de directeur van JBRR aan de kinderombudsman een terugkoppeling van het gesprek op 3 maart 2020. Hij schrijft onder meer dat JBRR in het gesprek heeft erkend dat er recentelijk in de uitvoering van de ondertoezichtstelling zaken niet goed zijn gegaan. JBRR biedt daarvoor verontschuldigingen aan. Tevens schrijft de directeur dat is afgesproken dat JBRR tijdig en helder zal communiceren. Daaraan heeft het geschort. Tot slot geeft de directeur aan dat hij nog een afspraak voor een gesprek met klaagster zal maken. In dat gesprek zal ook de wens van klaagster tot rehabilitatie aan de orde komen.
11. Op 30 maart 2020 vraagt de kinderombudsman aan de directeur van JBRR om aan klaagster te laten weten wat de stand van zaken is met betrekking tot het toegezegde gesprek met klaagster over o.a. haar rehabilitatie. Tevens vraagt zij of er al een verslag is van het gesprek van 3 maart 2020.
12. Op 3 april 2020 schrijft de directeur van JBRR aan de kinderombudsman dat een verslag van het gesprek van 3 maart 2020 op die dag aan klaagster is gestuurd. Een gesprek met klaagster kan vanwege corona nog niet worden ingepland.



13. 30 april 2020 is de laatste werkdag van de contactpersoon. Hij gaat met pensioen. Ook de jeugdbeschermer gaat in deze periode met pensioen. De kinderen krijgen een nieuwe jeugdbeschermer, die tevens contactpersoon voor klaagster en haar ex-partner is (hierna: de nieuwe jeugdbeschermer).
  14. Op 1 mei 2020 reageert klaagster per mail op het verslag van het gesprek van 3 maart 2020. Deze mail richt zij aan de contactpersoon, de jeugdbeschermer, de manager en de directeur. In de mail vraagt zij ook wanneer het gesprek met de directeur zal plaatsvinden.
  15. Op 9 juni 2020 vraagt klaagster per mail aan de directeur van JBRR waarom ze op haar mail van 1 mei 2020 nog geen reactie heeft ontvangen. Diezelfde dag antwoordt de directeur dat hij het zal uitzoeken.
  16. Op 6 juli 2020 reageert de manager op de mail van klaagster van 1 mei 2020. Zij laat weten dat het verslag van klaagster in het dossier wordt opgenomen en zal worden gedeeld binnen JBRR. Tevens laat zij weten dat de directeur haar zal uitnodigen voor een gesprek om onder andere over rehabilitatie te praten.
  17. Op 18 augustus 2020 heeft klaagster het gesprek met de directeur en de manager, zoals op 5 maart 2020 aangekondigd.
- Ten aanzien van de contacten tussen jeugdbeschermer(s) en klaagster*
18. Op 9 oktober 2019 heeft de jeugdbeschermer een gesprek met klaagster. Op 14 oktober 2019 zetten jeugdbeschermer en klaagster het gesprek van 9 oktober 2019 voort.
  19. Op 1 november 2019 is er een gesprek met instellingen, de jeugdbeschermer en klaagster.
  20. Op 8 november 2019 stuurt de jeugdbeschermer een e-mail aan klaagster en haar ex-partner met een verslag van een gesprek met zoon B.
  21. Op 12 november 2019 stuurt klaagster een e-mail aan de jeugdbeschermer. Op 13 november 2019 reageert de jeugdbeschermer met een e-mail aan klaagster.
  22. Op 27 november 2019 stuurt klaagster een e-mail aan de jeugdbeschermer. Op 2 en 5 december 2019 stuurt klaagster een e-mail aan de jeugdbeschermer. Op 5 december 2019 reageert de jeugdbeschermer.



23. Op 10 december 2019 stuurt klagster een e-mail aan de jeugdbeschermer. Deze reageert dezelfde dag met het voorstel om in het nieuwe jaar in gesprek te gaan.
24. Op 11 december 2019 is er een gesprek tussen de jeugdbeschermer, klagster en zoon B., bij klagster thuis. Op 11 december 2019 bevestigt de jeugdbeschermer de gemaakte afspraken in een e-mail. Op een e-mail van 11 december 2019 van klagster, reageert de jeugdbeschermer op 12 december 2019.
25. Op 12 en 13 december 2019 mailen klagster en de jeugdbeschermer. Op 19 december 2019 mailt de jeugdbeschermer in reactie daarop.
26. Op 23 december 2019 mailt klagster de jeugdbeschermer. Dat doet ze op 24 december 2019 weer. Op 24 december 2019 neemt een collega-jeugdbeschermer telefonisch contact op, omdat de jeugdbeschermer tot 27 december 2019 afwezig is.
27. Op 27 december 2019 neemt de jeugdbeschermer telefonisch contact op met klagster. Diezelfde dag mailt klagster naar de jeugdbeschermer.
28. Op 15 januari 2020 vindt er een kennismakingsgesprek plaats tussen klagster en de nieuwe contactpersoon.
29. Op 20 januari 2020 stuurt klagster een e-mail aan de jeugdbeschermer.
30. Op 26 januari 2020 stuurt klagster een reactie op het gezinsplan aan de jeugdbeschermer en de contactpersoon in verband met een zitting op 7 februari 2020. Op 4 en 6 februari 2020 vraagt zij per mail aan JBRR om te reageren.
31. Op 6 maart 2020 bespreekt de contactpersoon het gezinsplan met klagster.
32. Op 18 maart 2020 spreken de jeugdbeschermer en de contactpersoon met klagster, de vader van de kinderen en de kinderen.
33. Op 7 mei 2020 maakt klagster via videobellen kennis met de nieuwe jeugdbeschermer.





34. Op 15 mei 2020 stuurt klagster een e-mail aan de nieuwe jeugdbeschermer. Op 18 mei 2020 reageert de nieuwe jeugdbeschermer.
35. Op 9 juni stuurt klagster een e-mail aan de nieuwe jeugdbeschermer. Deze reageert op 11 juni 2020. Diezelfde dag reageert klagster.
36. Op 29 juni 2020 stuurt klagster een e-mail aan de nieuwe jeugdbeschermer. Diezelfde dag reageert de nieuwe jeugdbeschermer.
37. Op 7 juli 2020 is er een videogesprek tussen de nieuwe jeugdbeschermer en de ouders. Klagster stuurt daarover die dag een e-mail aan de nieuwe jeugdbeschermer. Op 9 juli 2020 kondigt de nieuwe jeugdbeschermer aan dat hij op 13 juli 2020 zal reageren. Op 13 juli 2020 stuurt de nieuwe jeugdbeschermer een e-mail in reactie op de e-mail van klagster van 7 juli 2020.
38. Op 13 juli 2020 verzoekt klagster de nieuwe jeugdbeschermer om inzage in het dossier. Op 13 juli 2020 doet de nieuwe jeugdbeschermer een voorstel voor een datum voor inzage op 27 juli 2020. Op 14 juli 2020 bevestigt de nieuwe jeugdbeschermer dat de afspraak voor de inzage verzet is naar 29 juli 2020. Diezelfde dag is er ook telefonisch contact tussen klagster en de nieuwe jeugdbeschermer over het gesprek van 7 juli 2020.
39. Op 15 juli 2020 is er een gesprek thuis bij klagster met de nieuwe jeugdbeschermer en zoon B. Op 19 juli 2020 stuurt klagster haar verslag van dit gesprek naar de nieuwe jeugdbeschermer.
40. Op 27 juli 2020 mailen klagster en de nieuwe jeugdbeschermer over de inzage op 29 juli 2020. Klagster heeft op 29 juli 2020 inzage in het dossier.
41. Op 5 augustus 2020 stuurt klagster behandelverslagen aan de nieuwe jeugdbeschermer en vraagt opnieuw om inzage in haar dossier. Op 6 augustus 2020 reageert de nieuwe jeugdbeschermer.
42. Op 10 augustus 2020 stuurt klagster een verslag van het gesprek tijdens de inzage aan de nieuwe jeugdbeschermer toe. Op 11 augustus 2020 doet klagster opnieuw een verzoek om inzage. Op 13 augustus 2020 reageert de nieuwe jeugdbeschermer. Daarop reageert klagster diezelfde dag en ook de nieuwe jeugdbeschermer reageert op 13 augustus 2020.



43. Op 18 augustus 2020 mailt klagster aan de nieuwe jeugdbeschermer over het rapport dat die week naar de rechtbank gaat. Op 18 augustus 2020 reageert de nieuwe jeugdbeschermer op de e-mail en stuurt het rapport aan klagster toe. Diezelfde dag reageert klagster op het rapport.
44. Op 31 augustus 2020 mailt klagster de nieuwe jeugdbeschermer met een vraag over het rapport. Diezelfde dag reageert de nieuwe jeugdbeschermer.
45. Op 23 en 25 september 2020 stuurt klagster e-mails aan de nieuwe jeugdbeschermer met vragen over de inzage. Op 28 september 2020 reageert de nieuwe jeugdbeschermer op deze e-mails.

#### *Standpunt van klagster*

46. Klagster kan niet begrijpen dat JBRR, ondanks haar toezegging, de jeugdbeschermer niet heeft vervangen. JBRR heeft erkend dat voor een frisse start en goede communicatie vervanging nodig is. Uiteindelijk blijft de jeugdbeschermer toch op de zaak omdat zij zich niet zomaar van de zaak af wilde laten zetten. Daarnaast draait JBRR in haar uitleg over wat de reden is dat de jeugdbeschermer toch op de zaak blijft. Eerst zou het een wens van vader zijn, daarna van de manager en tot slot van de jeugdbeschermer zelf. Volgens klagster heeft de jeugdbeschermer tegen haar gezegd dat zij op de zaak is gebleven, omdat zij zich er niet zomaar van af laat zetten. Het vertrouwen van klagster in JBRR is hierdoor nog verder afgenomen.
47. Daarnaast is klagster ontevreden over de wijze waarop JBRR communiceert. Dat die communicatie beter moet, heeft de klachtencommissie vastgesteld. JBRR heeft erkend dat de communicatie verbeterd moet worden. Toch heeft klagster na het oordeel van de klachtencommissie geen verbetering ervaren. Op mails wordt niet of laat gereageerd en informatie wordt niet met haar gedeeld.
48. Klagster mist het e.e.a. in het overzicht van contacten van JBRR. Er zijn veel meer contacten. Als JBRR bovendien een inhoudsloze reactie geeft als: bedankt voor uw reactie, dat ze dan helemaal geen antwoord geven. Daarnaast waren er duidelijke afspraken dat er van elk gesprek een verslag zou worden gemaakt. Toen mevrouw V. en de heer W. met pensioen gingen is die afspraak kennelijk de prullenbak ingegaan. De heer M. heeft nooit verslagen gemaakt. Hij maakte werkaantekeningen, maar die komen



niet in het dossier. Het is dan niet duidelijk voor een ouder waarom besluiten worden genomen. En als het gaat om mijn privacy dan houdt JBRR daar op geen enkele manier rekening mee. Vertrouwelijke informatie staat geknipt en geplakt in het dossier. Ook in de einddossiers en die zijn met die vertrouwelijke informatie naar de kinderen van klaagster gestuurd. Klaagster denkt dat dit met opzet is gedaan.

### *Standpunt van JBRR*

49. JBRR erkent dat er in het verleden zaken niet goed gelopen zijn. Naar aanleiding van het oordeel van de klachtencommissie heeft JBRR maatregelen genomen om de communicatie te verbeteren. Zo is er een extra jeugdbeschermer aan de zaak toegevoegd. Daarnaast heeft JBRR een aantal keer met klaagster over haar klachten gesproken. Wat betreft voorvallen van vóór 28 augustus 2019 vindt JBRR dat met het oordeel van de klachtencommissie van die datum de discussie daarover gesloten is.

### *Toetsing aan behoorlijkheidsvereisten*

50. De ombudsman toetst het optreden van JBRR aan het volgende behoorlijkheidsvereisten:

#### **Betrouwbaarheid**

Gecertificeerde instellingen, zoals JBRR, handelen binnen het wettelijk kader en eerlijk en oprecht, doen wat zij zeggen en geven gevolg aan (rechterlijke) uitspraken.

Gecertificeerde instellingen komen afspraken en toezeggingen na. Als een instelling gerechtvaardigde verwachtingen heeft gewekt bij een burger, moet zij deze ook honoreren. De instelling moet (rechterlijke) uitspraken voortvarend en nauwgezet opvolgen.

#### **Voortvarendheid**

Gecertificeerde instellingen handelen zo snel en slagvaardig mogelijk. De wettelijke termijnen zijn uiterste termijnen. De instellingen streven waar mogelijk kortere termijnen na. Als besluitvorming langer duurt, dan informeert de instelling de burger daarover tijdig. Als er geen termijn genoemd is, handelt de instelling binnen een redelijke -korte- termijn.



## *Overwegingen*

### *Opvolging klachtafhandeling*

#### *A. Vervanging van de jeugdbeschermer*

51. De kinderombudsman stelt vast dat, naar aanleiding van het advies van de klachtencommissie van JBRR, de directeur en de bestuurder beiden hebben aangegeven dat een nieuwe jeugdbeschermer op de zaak gezet zal worden. De directeur schrijft in zijn brief van 16 september 2019 *“dat ik deze zaak op korte termijn in handen wil laten geven van een andere medewerker”*, omdat er *“met een frisse nieuwe blik”* naar de zaak gekeken moet gaan worden. De bestuurder schrijft in zijn brief van 17 september 2019 dat een andere professional op de zaak *“een doorbraak in de verstoorde communicatie [moet] realiseren”*.
52. De kinderombudsman constateert dat JBRR haar toezegging onvoldoende is nagekomen. De toezegging in de brief van de directeur van 16 september 2019, bevestigd door de bestuurder in de brief van 17 september 2019, was een andere jeugdbeschermer op de zaak. Wat klagster krijgt is een nieuwe contactpersoon voor haar alleen. De oude jeugdbeschermer blijft jeugdbeschermer van de kinderen en contactpersoon voor vader. De manager erkent in het verslag van het bemiddelingsgesprek van 3 maart 2020 dat deze keuze *“een tussenoplossing”* is.
53. Daarnaast constateert de kinderombudsman dat JBRR niet duidelijk is geweest over de reden om de jeugdbeschermer uiteindelijk niet te vervangen. De directeur schrijft op 25 februari 2020 in een mail aan de kinderombudsman dat het de vader is die gevraagd heeft om de oude jeugdbeschermer op de zaak te laten. In het verslag van het bemiddelingsgesprek van 3 maart 2020 staat dat de manager dat besloten heeft. De kinderombudsman begrijpt dat er in uitzonderlijke gevallen redenen kunnen zijn om de jeugdbeschermer toch niet te vervangen, maar dan moet JBRR over die beslissing wel een goede uitleg geven en daar helder over communiceren. Dat is niet gebeurd.
54. Tevens is de kinderombudsman van mening dat het te lang heeft geduurd voor de nieuwe contactpersoon met klagster in contact trad. Op 16 september 2019 laat de directeur van JBRR klagster weten dat er een nieuwe jeugdbeschermer op de zaak zal worden gezet. Op 20 oktober 2019 laat de manager van JBRR klagster weten wie haar nieuwe contactpersoon wordt. Uiteindelijk heeft het kennismakingsgesprek pas op 15 januari 2020 plaatsgevonden. Dat is vier maanden na de toezegging van de directeur



dat “op korte termijn” een andere jeugdbeschermer op de zaak zal worden gezet.

55. Tot slot constateert de kinderombudsman JBRR dat de keuze voor deze nieuwe contactpersoon ongelukkig is geweest. Op 15 januari 2020 maken de contactpersoon en klaagster kennis. Vervolgens blijkt dat hij eind april 2020 zijn laatste werkdag heeft omdat hij met pensioen gaat. Dit betekent dat de nieuwe contactpersoon slechts vier maanden voor klaagster beschikbaar is geweest. Bij het aanstellen van de nieuwe contactpersoon moet dit bij JBRR bekend zijn geweest.

*B. Procesafspraken*

56. De kinderombudsman vindt ook dat JBRR onvoldoende heeft gedaan om met klaagster procesafspraken te maken over hoe de communicatie tussen JBRR en klaagster zal verlopen. Dat had JBRR naar aanleiding van het oordeel van de klachtencommissie wel toegezegd. Bijvoorbeeld door de manager die in haar brief van 20 oktober 2019 aan klaagster schrijft dat zij de jeugdbeschermers zal vragen “*goede afspraken te maken wat er schriftelijk gecommuniceerd gaat worden, zowel van JBRR uit als van uw kant*”. En de directeur van JBRR laat in zijn mail van 25 februari 2020 aan de kinderombudsman weten dat bij het bemiddelingsgesprek op 3 maart 2020 naast de manager ook de klachtenfunctionaris aanwezig zal zijn, zodat zij voorstellen kan doen om “*het proces en het contact met [klaagster] te optimaliseren*”. Dergelijke procesafspraken heeft de kinderombudsman niet in het dossier aangetroffen. Door dergelijke afspraken niet schriftelijk vast te leggen, neemt JBRR het risico dat de verwachtingen van klaagster over de communicatie niet overeenkomen met die van JBRR.
57. Dit alles overziend komt de kinderombudsman tot het oordeel dat JBRR onvoldoende betrouwbaar jegens klaagster heeft gehandeld. Betrouwbaarheid vraagt in dit geval om een voortvarende opvolging van de toezeggingen die JBRR heeft gedaan naar aanleiding van het advies van de klachtencommissie en de klachtafhandelingsbrief van JBRR zelf. Er is geen sprake geweest van voortvarendheid, noch zijn de eigen toezeggingen opgevolgd. Over de reden van de vertraging in het nakomen van de toezeggingen en de keuzes die zij heeft gemaakt, heeft JBRR niet helder gecommuniceerd.
58. Deze handelwijze draagt naar het oordeel van de kinderombudsman niet bij aan een herstel van vertrouwen van klaagster in JBRR. Dat was nu juist



de reden om extra in de communicatie te investeren, zoals de klachtencommissie in haar oordeel van 28 augustus 2019 schreef.

*Communicatie met klaagster*

59. Ten aanzien van de tweede klacht van klaagster overweegt de kinderombudsman het volgende. Uit het dossier dat JBRR op 20 oktober 2020 aan de kinderombudsman heeft toegestuurd maakt hij op dat de jeugdbeschermer op het merendeel van de mails en telefoontjes van klaagster direct of binnen enkele dagen heeft gereageerd. Daar staat tegenover dat klaagster een aantal voorbeelden heeft aangedragen waar haar e-mails niet of niet direct zijn beantwoord. Een voorbeeld is de e-mail van klaagster aan JBRR van 26 januari 2020. Een ander voorbeeld is het feit dat JBRR op 6 juli 2020 inhoudelijk op haar e-mail van 1 mei 2020 heeft gereageerd. Gelet op de snelle reactie van JBRR op het overgrote deel van de mailtjes en de telefoontjes van klaagster, is de kinderombudsman van oordeel dat deze voorbeelden onvoldoende zijn om te stellen dat JBRR niet voortvarend met klaagster heeft gecommuniceerd. Deze klacht is ongegrond.

***Oordeel***

*Klacht 1* JBRR geeft onvoldoende gevolg aan het oordeel van de klachtencommissie dat haar klachten deels gegrond zijn, hoewel JBRR beloofd had dat wel te doen.

De onderzochte gedraging van JBRR is niet behoorlijk. JBRR heeft onvoldoende betrouwbaar jegens klaagster gehandeld. Betrouwbaarheid vraagt om een voortvarende opvolging van de toezeggingen die JBRR heeft gedaan naar aanleiding van het oordeel van de klachtencommissie. Daarvan is onvoldoende gebleken. Daarom is de klacht gegrond.

*Klacht 2* JBRR communiceert niet met klaagster. Zij krijgt geen reactie op haar vragen die zij in e-mails of telefonisch stelt. Als zij wel een reactie krijgt, moet zij daar lang op wachten.

De onderzochte gedraging van JBRR is behoorlijk. JBRR heeft in het algemeen tijdig gereageerd op e-mails en telefonische vragen. De klacht is daarom niet gegrond. JBRR heeft niet in strijd met enig behoorlijkheidsvereiste gehandeld.



De kinderombudsman ziet in het voorgaande aanleiding om aan zijn oordeel een aanbeveling te verbinden.

### *Aanbeveling*

De kinderombudsman geeft JBRR in overweging de volgende aanbeveling te (laten) uitvoeren en daarbij rekening te houden met de overwegingen van de kinderombudsman:

Maak aan het begin van de ondertoezichtstelling met ouders en kinderen heldere procesafspraken over de communicatie. Neem daarin op wat ouders en kinderen op dit punt van JBRR mogen verwachten. Denk bijvoorbeeld aan de reactietermijn op mails en telefoontjes, welke informatie wel en niet door JBRR met ouders en/of kinderen wordt gedeeld, van welke gesprekken wel of niet een verslag wordt gemaakt en aan wie de verslagen worden toegezonden. Evalueer deze afspraken periodiek met de ouders en de kinderen en geef daarin de kinderen nadrukkelijk een stem.

JBRR heeft laten weten dat zij na de vaststelling van het oordeel zal reageren. De kinderombudsman handhaaft zijn aanbeveling.