

JEUGDKLACHTEN BIJ DE NATIONALE OMBUDSMAN

Klachten op het jeugdterrein zijn vaak complex. Fleur Wery, medewerker van de Nationale ombudsman, beschrijft de zoektocht naar een zinvolle benadering van deze klachten.

Fleur Wery

Complexe materie

Als klachtbehandelaar bij de Nationale ombudsman behandel ik sinds enkele jaren klachten over instanties in de jeugdzorg. Het gaat dan over de vroegere Bureaus Jeugdzorg, nu overgegaan in de gecertificeerde instellingen, over de Raad voor de Kinderbescherming of over het oude Advies- en Meldpunt Kinder mishandeling, dat nu samen met het Steunpunt Huiselijk Geweld is gegaan en Veilig thuis heet. Ik was inmiddels een ervaren klachtbehandelaar op tal van terreinen, maar het heeft een tijd geduurd voordat ik kon omgaan met de jeugdklachten.

Want wat te doen met een klacht van een moeder die erover klaagt dat jeugdzorg zich bij de uitvoering van de ondertoezichtstelling van haar kind partijdig opstelt en alleen maar naar haar ex-partner luistert? Of met een klacht van een grootouder, over dat jeugdzorg er niet in toestemt dat de grootouders contact onderhouden met hun kleinkind omdat dit niet in het belang van het kind zou zijn?

De Nationale ombudsman is hun laatste strohalm

De emoties lopen in deze zaken vaak hoog op en de verwachtingen zijn hooggespannen: de Nationale ombudsman is hun laatste strohalm! Dit alles maakte duidelijk dat de ombudsman een specifieke visie en aanpak moest ontwikkelen voor de behandeling van jeugdklachten. Hieronder noem ik eerst een aantal dilemma's waar wij mee werden geconfronteerd. Daarna geef ik een korte toelichting op onze visie en aanpak.

Dilemma's

Onbekendheid met de context van de klacht
Veel van de klachten in jeugdzaken bij de ombudsman spelen tegen de achtergrond van een complexe echtschei-

ding waarbij ouders soms lijnrecht tegenover elkaar staan. Je hoort het verhaal van één ouder en leest in de stukken dat de andere ouder een ander verhaal heeft. Bovendien weet je niet hoe het kind erin staat, terwijl het uiteindelijk om het belang van het kind draait. Je mist de context van de klacht en ziet vooral de onvrede van klager.

Afgeleide klacht

Soms lijkt de klacht over jeugdzorg of de Raad voor de Kinderbescherming een 'afgeleide' klacht, en is de kern van de klacht de strijd met de ex-partner om omgang met het kind. Die strijd is veelal niet in het belang van het kind en als klachtbehandelaar wil je voorkomen dat door de bemoeienis van de Nationale ombudsman het vuurtje verder wordt opgestookt.

Soms lijkt de klacht over jeugdzorg of de Raad voor de Kinderbescherming een 'afgeleide' klacht

Weerstand tegen hulpverlening

Ook als ouders gezamenlijk klagen over de gedwongen hulpverlening doen zich dilemma's voor. Het is logisch dat ouders zeer geraakt worden door kindbeschermingsmaatregelen, en dat dit weerstand oproept. Ouders moeten de zorg voor hun kinderen (deels) uit handen geven en voelen zich hierdoor vaak diep gekwetst en machteloos. De frustratie bij ouders dat het niet lukt de beslissingsbevoegdheid over hun kinderen terug te krijgen uit zich vaak in klachten over de hulpverlener. Het is dan ook veelgevraagd om te verwachten dat zij vanaf het begin vertrouwen hebben in de jeugdzorginstantie.

Herstel vertrouwen of kloof vergroten?

De Nationale ombudsman heeft als doelstelling om het vertrouwen tussen burger en overheid te herstellen. Misschien moet je in deze zaken je ambities wat minder hoog stellen; het is al heel wat als ouders erin slagen om open te staan voor de hulpverlening en te accepteren dat het wel-

licht goed is voor hun kind dat er bemoeienis is van anderen. Het is voor de klachtbehandelaar dan ook de vraag of je hier aan kan bijdragen of dat je door de behandeling van klachten de kloof tussen ouders en jeugdbescherming verder vergroot. En is dat in het belang van het kind?

Terughoudendheid versus recht op klachtbehandeling
Pleit dit alles voor een terughoudende opstelling van de ombudsman bij het behandelen van klachten? En hoe zit het dan met het recht op klachtbehandeling? Bovendien, overal waar mensen aan het werk zijn worden fouten gemaakt. Dit kan zijn op het punt van bejegening, de voortgang van de zaak of de wijze van rapporteren. Je kan deze punten toch niet laten liggen omwille van 'de lieve vrede'?

Visie en aanpak

De ombudsman wil oog hebben voor de problemen van burgers, wil dit ook laten zien, en daadwerkelijk recht doen aan de klacht door structurele verbeteringen tot stand te brengen.

Natuurlijk lukt het niet altijd om met de burger op één lijn te komen

Door in gesprek te gaan met de burger probeert de ombudsman duidelijk te krijgen waar de kern van het probleem ligt en waar de ombudsman een rol kan spelen. Om zo te voorkomen dat de klachtbehandeling zich toespitst op afgeleide klachten of dat de burger de verwachting krijgt dat klachtbehandeling kan leiden tot beëindiging van de kindbeschermingsmaatregel. Natuurlijk lukt het niet altijd om met de burger op één lijn te komen. Ondanks het 'recht op klachtbehandeling' concludeert de ombudsman in sommige gevallen dat klachtbehandeling niet bijdraagt aan de oplossing van het probleem en evenmin bijdraagt aan het doel van klachtbehandeling: herstel van vertrouwen. De klacht wordt dan niet in behandeling genomen. Zo voorkomen wij dat wij een klacht behandelen terwijl de klager er niets mee opschiet en de verhouding met de instantie onnodig escaleert.

Een voorbeeld; haar dochter staat onder toezicht van jeugdzorg en is uit huis geplaatst in een pleeggezin. De moeder klaagt erover dat de jeugdbeschermmer niet naar haar luistert en haar niet serieus neemt. Bij doorvragen blijkt dat zij het niet eens is met de uithuisplaatsing van haar dochter en hoopt dat de ombudsman ervoor kan zorgen dat haar dochter weer thuis kan wonen.

De uithuisplaatsing is een beslissing van de rechter en wij wijzen erop dat bemoeienis van de ombudsman er niet toe kan leiden dat de uithuisplaatsing wordt beëindigd en verwijzen haar naar haar advocaat.

Als een klacht wordt opgepakt zal de ombudsman nagaan of er mogelijkheden zijn tot een verbeterde relatie en samenwerking met de instantie om te voorkomen dat de kloof tussen klager en instantie wordt vergroot. Dit kan bijvoorbeeld door de instantie te verzoeken om meer uitleg over de aanpak aan de ouder te geven of door het organiseren van een bemiddelingsgesprek tussen de instantie en de ouder. Je kunt meestal niet spreken van volledig herstel van vertrouwen, maar de ervaring is toch dat er kleine stapjes kunnen worden gezet naar meer onderling begrip of een betere samenwerking. Het is hiervoor van belang dat alle 'partijen' aan tafel bereid zijn open naar elkaar te luisteren en kunnen reflecteren op hun eigen handelen. In mijn ogen vergt het vooral ook veel moed.

Dit betekent niet dat de ombudsman bij klachten op het jeugdterrein alleen bemiddelend werkt. Bij principiële klachten kiest de ombudsman voor schriftelijk onderzoek met een oordeel en zal hij waar mogelijk een aanbeveling doen voor het individuele geval of een structurele verbetering.

Ook doet de Nationale ombudsman uit eigen beweging (dus niet op verzoek van klagers) thematisch onderzoek op het jeugdterrein. In deze onderzoeken werkt de Nationale ombudsman vaak samen met de Kinderombudsman, waarbij de Kinderombudsman de kinderrechten uit het Verdrag inzake de Rechten van het Kind van de Verenigde Naties als invalshoek heeft. De rapporten van deze onderzoeken bevatten vaak geen oordeel maar wel handvatten of aanbevelingen voor een betere uitvoering. Voorbeelden van rapporten over thema's zijn *Goede klachtbehandeling in de jeugdzorg*, *De ondertoezichtstelling bij omgangsproblemen*, *Vechtende ouders, kind in de knel*, en *Is de zorg gegrond?*

Het behandelen van klachten in jeugdzaken vergt maatwerk

Conclusie

Het behandelen van klachten in jeugdzaken vergt maatwerk. Daarbij is van belang dat je als Nationale ombudsman een visie hebt over de gewenste effecten van je bemoeienis en over de rol die je in deze conflicten wilt vervullen. Zorgvuldige voorbereiding en in gesprek gaan met de burger loont de moeite. Dit voorkomt valse verwachtingen of onnodige escalatie.

Noot

- De eerste twee rapporten zijn te raadplegen op de website van de Nationale ombudsman, de andere twee op de website van de Kinderombudsman.

MR. J.T. WERY IS KLACHTBEHANDELAAR EN OMBUDSBEMIDDELAAR BIJ DE NATIONALE OMBUDSMAN.