

Ketensamenwerking

(over beeldvorming, samenwerken, goede voorbereiding
en het woord van ouders)

Eindrapport

Geanonimiseerd

Datum: september 2020

Samenvatting

Verzoeksters dochter is gedurende een lange tijd thuis van school. Dit komt omdat ze vindt dat ze niet op school past, het voortgezet speciaal onderwijs. Ze is daar niet op haar plek geeft ze aan. Bovendien is ze teleurgesteld in de docenten. Door omstandigheden raakte de dochter het vertrouwen kwijt in leerkrachten en hulpverleners. Hier durfde en wilde ze niet meer mee praten. Een herstelgesprek (gesprek tussen dochter en leerkrachten) leek op dat moment een positieve actie. Het zou namelijk kunnen bijdragen aan het terugwinnen van het vertrouwen in de school. De hulpverlening ziet dit ook zitten. Hier wordt dan ook gaandeweg het jaar op gestuurd. Tot een daadwerkelijk herstelgesprek komt het echter niet. De dochter heeft namelijk het vertrouwen verloren in de hulpverleners en leerkrachten. Ze wil dan ook op dat moment met niemand in gesprek.

Verzoekster probeert (aan de medewerker van het sociaal wijkteam) uit te leggen waarom dat vertrouwen is geschaad van de dochter waardoor het voeren van het herstelgesprek nog niet kan. Door een door de gemeente betrokken zorgverleenster (een andere dan de medewerker SWT en werkzaam bij een andere hulpverleningsinstantie) wordt aangegeven dat het herstelgesprek op dat moment nog te vroeg is. De betrokken zorgverleenster geeft aan dat er eerst gewerkt moet worden aan een vertrouwensband (hulpverlening en dochter) voordat een volgende stap gezet kan worden. Zelf gaat verzoekster ook op zoek naar hulp voor haar dochter, schakelt zij een psychologenpraktijk in en stelt zij kritische vragen aan de gemeente. In haar zoektocht naar passende hulp ervaart ze een mismatch van persoonlijkheden, door haar gestelde onjuistheden in essentiële documenten, veel machteloosheid, frustratie en communicatieproblemen. Verzoekster levert haar zienswijze aan en dringt er op aan dat de onwaarheden worden verwijderd in documenten en het dossier. Dit ter bescherming van haar dochter. De gemeente/SWT negeert de door verzoeksters aangeleverde opmerkingen en biedt geen ruimte om er over te spreken. De gemeente biedt (in de eerste lijns klachtprocedure) verzoekster dan aan om haar opmerkingen aan het Verzoek tot (Raads)Onderzoek (VTO)¹ te hechten. Hier kan verzoekster zich niet in vinden.

Haar blik, haar mening en opmerkingen zijn volgens haar namelijk van belang en hadden meegewogen moeten worden vóór het opmaken van het verzoek tot onderzoek (om vervolgens de casus te bespreken tijdens het overleg van de Beschermtafel jeugd). Bovendien is belangrijke informatie niet gedeeld met samenwerkingspartners, blijkt achteraf. Verzoekster heeft het gevoel gehad dat de gemeente niet heeft gekeken naar de al ingezette acties (om tot passend hulp te komen) vóórdat de Beschermtafel werd ingeschakeld. Ook de hulpverlening die de gemeente nastreefde kwam steeds maar niet van de grond. Hier stond 4 a 5 maanden voor. Terwijl in de tussentijd 'lichte' hulp ondersteuning had kunnen bieden. Bovendien wist de gemeente/SWT dat de dochter gesprekken had lopen met de boven bedoelde betrokken zorgverleenster (consulente van het Herlaarhof) en er een onderzoek liep bij een psychologenpraktijk. De gemeente/SWT heeft de casus aan de Beschermtafel aangeboden zonder de inspanningen van verzoekster in te zien en perspectief op basis van wat er al liep te schetsen. Hier heeft ze weinig oog voor gehad.

Met het uiteindelijke (positieve) resultaat van het rapport van de psychologenpraktijk vindt verzoekster in samenwerking met het Samenwerkingsverband² een geschikte passende school (regulier onderwijs) voor haar dochter. Met de dochter gaat het inmiddels goed. Ze volgt een opleiding op een reguliere school.

De ombudscommissie ziet dat het niet eenvoudig is om een oplossing te vinden in deze klacht om verzoekster achteraf tegemoet te komen op de manier zoals zij dat passend en graag ziet. Temeer nu de voormalig medewerker SWT de gemeentelijke dienst heeft verlaten³ en de door haar gestelde beweringen in het VTO achteraf niet aan te passen zijn. Dan is ook nog de vraag of alle relevante informatie (inclusief informatie van verzoekster) met andere samenwerkingspartners in de keten is gedeeld om tot een objectief beeld te komen. Helemaal nu het gegeven over de onderliggende problematiek (vertrouwensrelatie, werken aan vertrouwen in volwassenen, daarna herstelgesprek) buiten beschouwing is gelaten in het VTO. De ombudscommissie vindt onder andere dat de

¹ Bij grote zorgen over de ontwikkeling en/of de veiligheid van kinderen, waarbij de gemeente meent dat hulp in een gedwongen kader nodig is, wendt zij zich tot de Jeugdbeschermings Tafel. Dit doet zij middels een verzoek tot onderzoek. Deelnemers kunnen zijn: ouder(s) / verzorger(s) / optioneel: kinderen vanaf 12 jaar, melder, voorzitter vd Beschermtafel, medewerker Adviesteam Raad voor de Kinderbescherming, medewerker wijkteam.

² Een samenwerkingsverband is een samenwerking tussen de scholen voor (voortgezet) onderwijs en de scholen voor speciaal (voortgezet) onderwijs in een bepaalde regio. Een samenwerkingsverband heeft als opdracht om ervoor te zorgen dat alle leerlingen in het voortgezet onderwijs in die regio passend onderwijs krijgen. Zie ook <https://www.demeierij-po.nl/>

³ Gelet op art. 9:31 lid 1 van de Algemene Wet Bestuursrecht, vallen ook werkzaamheden na het beëindigen van de werkzaamheden onder de verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan.

gemeente/SWT zich niet goed heeft voorbereid door niet alle relevante gegevens van alle relevante partijen (inclusief verzoeksters informatie) te betrekken in de afweging om de zaak bij de Beschermtafel aan te bieden.

1. De klacht

Tijdens verschillende (telefonische) gesprekken met verzoekster waarin zij toelichting gaf op de klacht, sprak zij haar wens uit dat de ombudscommissie een onderzoek zou instellen naar het optreden van (de medewerker van) het sociaal wijkteam. Omdat volgens haar met name de aanleiding tot het maken van een VTO door de medewerker Sociaal Wijkteam (SWT)⁴ niet zorgvuldig is onderzocht en niet goed is gemotiveerd.

Informatie die in het VTO stond was niet besproken met verzoekster. De gemeente/SWT⁵ heeft alleen met voor verzoekster onbekende professionals en ketenpartners gesproken over de situatie. En op basis van de informatie van de gemeente/SWT hebben de andere schakels hun bevindingen kunnen doen.

De totstandkoming van de inhoud van het VTO is niet in samenwerking met verzoekster geweest, terwijl dit wel had moeten. Verzoekster heeft nooit het concept kunnen bekijken en achteraf toen het VTO definitief was (en verzoekster dit onder ogen kreeg) stond daar suggestieve informatie in waardoor het leek alsof verzoekster/haar dochter niet mee wilden werken. Redenen en verklaringen (belangrijke nuances) waarom er bijvoorbeeld sprake was van een vertraging is niet benoemd in het VTO terwijl dit juist van belang was. Zo is bijvoorbeeld de reden waarom een bepaald belangrijk gesprek (het herstelgesprek)⁶ niet kon plaatsvinden, niet overgenomen in het VTO en is daar ook niet over gecommuniceerd met bijvoorbeeld de leerplichtambtenaar. De complexiteit van de casus, botsende karakters en het onzorgvuldige onderzoek van de gemeente/SWT heeft volgens verzoekster een grote rol gespeeld in het verdere verloop van de gebeurtenissen.

2. De gevolge interne procedure

De ombudscommissie 's-Hertogenbosch ontving in juli 2019 een klacht van verzoekster. Daarin gaf zij uitvoerig aan wat haar gezin (specifiek de dochter van verzoekster) de afgelopen jaren (2018/2019) was overkomen en welke rol onder andere de medewerker van het Sociaal Wijkteam hierin had gespeeld. Omdat de gemeente zelf nog niet de klachten van verzoekster in behandeling had kunnen nemen heeft de ombudscommissie de zaak in juli 2019 overdragen aan de eerste lijn (de sector Maatschappelijke Ontwikkeling).

Interne klachtenprocedure en de klachtafdoening bij de gemeente

In juli 2019 is de klacht van verzoekster door de secretaris van de ombudscommissie overgedragen aan de gemeentelijke organisatie. De klachten van verzoekster zijn door de gemeente op 18 december 2019 afgehandeld. De klachten zijn het volgende:

'U bent van mening dat het SWT onzorgvuldig is geweest in de wijze waarop zij u hebben bijgestaan in de periode dat uw dochter (F...), niet naar school ging. Op basis hiervan is er onjuiste informatie in het dossier verschenen en is er een onjuist beeld naar derden geschetst'⁷.

De gemeente geeft aan dat uit het onderzoek naar de procedure voorafgaand aan het inbrengen van het VTO is gebleken dat het VTO op onzorgvuldige wijze is voorbereid. Dit gaat onder andere over verzoekster niet meenemen in het concept VTO en verzoekster niet de gelegenheid bieden om te kunnen reageren op het VTO. Alsook de mogelijkheid die geboden had moeten worden om de reactie van verzoekster op de inhoud van het VTO te verwerken dan wel aan te hechten aan het VTO.

De klachten van verzoekster zijn gegrond verklaard.

Ten aanzien van de klacht van verzoekster over de communicatie in het SWT, dat deze niet zorgvuldig was, wordt de klacht ('het handelen van het SWT') ongegrond verklaard.

3. De klachten en zienswijze van verzoekster

Na het afronden van het behandelen van de klacht (de eerste lijn in december 2019) meldde verzoekster zich wederom tot de ombudscommissie. Ze was het niet eens met de uitkomst van de behandeling van de klachten.

⁴ teams die integraal, generalistisch, interdisciplinair en outreachend werken ten behoeve van de zorg- en dienstverlening die een bepaalde gemeente biedt aan zijn inwoners in het kader van de Wmo, Jeugdwet en Participatiewet (Derde landelijke peiling onder gemeenten, Movisie, zomer 2017)

⁵ Vanwege de verantwoordelijkheid van de gemeente voor ambtelijke gedragingen van (ex-) ambtenaren zal de ombudscommissie in dit oordeel de besproken gedragingen koppelen aan "de gemeente/SWT".

⁶ Een herstelgesprek had als doel herstel van de relatie school en dochter.

⁷ Blijkens de klachtafdoeningsbrief van de gemeente d.d. 18 december 2019

De ingediende klachten van verzoekster bij de Ombudscommissie bestaan uit samenhangende elementen en vormen tezamen de klachten. De klachten van verzoekster over het sociaal wijkteam (medewerker van het sociaal wijkteam) werden als volgt geformuleerd en in onderzoek genomen:

-Verzoekster klaagt erover dat (de medewerker van) het sociaal wijkteam geen zorgvuldig onderzoek heeft verricht naar de situatie van haar dochter alvorens het VTO op te maken. Onderzoek naar de situatie leverde informatie op van professionals/hulpverleners die het gezin/de dochter nooit hadden gesproken. De bevindingen van de medewerker van de gemeente/SWT werden gedeeld met enkele SWT-collega's en op basis van die informatie (zonder verzoekster en de dochter mee te nemen hierin) werden er al diagnoses en conclusies geformuleerd.

- Verzoekster geeft aan dat haar werd tegengeworpen dat door haar houding er vertraging ontstond in het proces. Hier is zij het niet mee eens. Zij geeft aan dat zij binnen haar kunnen actief is geweest en inspanningen heeft geleverd in het belang van haar dochter. Zo heeft zij (na eigen onderzoek) voorgesteld om het Bureau voor Pedagogiek in te zetten. Dit voorstel werd afgedaan als te licht. Bovendien was hetgeen verzoekster had onderzocht te veel maatwerk. Gemeente koos voor een zwaardere vorm van dienstverlening (Herlaarhof). Dit werd min of meer afgedwongen, anders zou de situatie aangeboden worden aan de Beschermtafel met de Raad voor de Kinderbescherming. De wachtlijst voor het Herlaarhof was plus minus 5 maanden. Verstandig was dus dat de dochter zich alvast inschreef bij het Herlaarhof. Daarvoor moesten zowel ouders en dochter documenten lezen en ondertekenen.

-Verzoekster was steeds afhankelijk van de kennis van de professionals. Zo wilden zij dat haar dochter een handtekening zou plaatsen onder een plan van aanpak/ondersteuningsplan. Een plan van aanpak waarin inhoudelijk werd gesproken over psychische problematiek. Met dit plan is verzoekster uiteindelijk akkoord gegaan. Niet meegaan met dit plan betekende linea recta door naar de Beschermtafel. De vraag was echter of de dochter moest tekenen en of mondelinge toestemming zou kunnen volstaan. De opgenomen informatie in het plan van aanpak was namelijk erg confronterend voor de dochter. Verzoekster heeft toen zelfstandig informatie ingewonnen bij het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ)⁸. Het AKJ gaf aan dat een mondeling akkoord van de dochter volstond. Met deze informatie wendde verzoekster zich weer bij de gemeente. Gemeente wilde niet afwijken van de regel. Dochter moest tekenen. Er was geen speling binnen die regel. Niet bewegen binnen die regel betekende echter geen voortgang. De informatie van het AKJ zou deze beweging moeten kunnen creëren. Echter zelfs na het inwinnen van deze informatie leek de gemeente niet overtuigd. Verzoekster voelde zich niet serieus genomen en aan de kant geschoven.

-De hulpverlening kwam maar niet van de grond. Vanaf het moment dat er sprake was van schooluitval (oktober 2018) tot aan jeugdreclassering, is er geen gesubsidieerde hulpverlening ingezet omdat a) de combinatie Bureau voor Pedagogiek en FACT niet subsidieerbaar was (subsidie voor 2 instellingen tegelijk paste niet in het subsidiebeleid) b) Bureau voor Pedagogiek moest via een andere weg aangevraagd worden vanwege het maatwerk wat zij leverde (dit was geen gecontracteerde zorg) c) de gemeente vond een (zwaardere) hulpverleningstraject vanuit Herlaarhof noodzakelijk (hier was een wachtlijst van 4 a 5 maanden). Dit terwijl het Bureau voor Pedagogiek vanaf december 2018/januari 2019 een start kon maken en de dochter kon helpen bij het zelfvertrouwen. Om tot maatwerk te komen was lastig. Omdat deze dus niet vanuit het bestaande aanbod beschikbaar was.

- Ook bleek later (mei 2019) dat, gelet op de woonplaats van verzoekster, niet de gemeente 's-Hertogenbosch maar de gemeente Oss aan zet was ten aanzien van de hulpverlening en de subsidie. Dat de gemeente/SWT niet wist dat de woonplaats Vinkel wat dit betreft niet onder de gemeente 's-Hertogenbosch maar Oss viel, was zeer opmerkelijk. Dit vindt verzoekster onvoorstelbaar en onacceptabel.

-Verder klaagt verzoekster erover dat de verstandhouding tussen haar en de gemeente/SWT niet goed was. Verzoekster had het idee dat ze niet als volwaardige partner werd gezien en dat ze niet mocht meebeslissen in het belang van haar dochter. Ze werd niet betrokken bij een oplossing en oplossingen die zij zelf aandroeg werden ook steeds op een negatieve manier geïnterpreteerd. Alle oplossingsrichtingen werden aan de kant geschoven en de gemeente pakte niet door. En zette alleen in op de Beschermtafel. Daarnaast heeft het SWT onvoldoende oog gehad voor het onrecht dat hen door het SWT is aangedaan en de impact die dat op haar gezin heeft gehad en nog heeft.

⁸ Advies- en Klachtenbureau voor Jeugdzorg

-Door de moeizame verstandhouding tussen verzoekster/dochter en de gemeente/SWT, de 'gedwongen' samenwerking met de gemeente/SWT, afhankelijkheid, opnemen van onjuiste gegevens in het VTO en achterhouden van belangrijke gegevens, verzoekster niet meenemen in het concept VTO, niet openstaan voor andersluidende verklaringen, kan verzoekster het zich gewoonweg niet voorstellen dat de medewerkster SWT zorgvuldig onderzoek heeft gedaan. Volgens verzoekster heeft het SWT toe geredeneerd naar één conclusie, namelijk dat het beter was de situatie aan te melden bij de Beschermtafel.

Verzoekster is boos, verontwaardigd en verdrietig. In plaats van hulp heeft zij steeds onmacht en stress ervaren. In gesprekken over de situatie merkt verzoekster op dat de emoties nog steeds aanwezig zijn en hoog zitten. Ze had graag gewild dat de gemeente uitging van het vertrouwen in ouders, het vertrouwen dat ouders ook in het belang van hun kinderen handelen. Verzoekster wil dat de gemeente ook meer stil staat bij de rol van de ouders, zich transparant opstelt, burgers goed en eerlijk informeert en meer samenwerkt met andere hulpverleners (en informatie deelt met deze hulpverleners). Ze is van mening dat wat haar is overkomen, nooit meer mag gebeuren.

Zienswijze verzoekster ten aanzien van het VTO

In het VTO wordt genoemd dat ouders niet tekenen voor het starten van de hulpverlening. Dit bestrijdt verzoekster. Na enige aanpassing van het ondersteuningsplan, is er wel degelijk een handtekening geplaatst, geeft verzoekster aan. Waar het verschil van inzicht is gaan ontstaan is het fysiek laten tekenen van een dergelijk plan van aanpak (Herlaarhof) door een minderjarig kind. Verwacht werd dat de dochter in het bijzijn van een groot aantal hulpverleners, het plan zou tekenen. Echter was er op dat moment vanuit de dochter een groot wantrouwen naar hulpverleners, volwassenen.

Daarnaast stonden er confronterende termen (over de dochter) in het document over onder andere een psychologisch instituut en psychisch welbevinden van de dochter. De dochter oproepen zou niet bijdragen aan het herstel van het vertrouwen in hulp- en dienstverleners. Reden voor verzoekster om advies- en informatie in te winnen bij het AKJ. Nadat verzoekster het AKJ had bevraagd of een fysieke verschijning van de dochter noodzakelijk was en een natte handtekening ook vereist, gaf het AKJ aan dat volstaan kon worden met een mondeling akkoord. Maar de gemeente kon het woord van het AKJ niet overnemen.

In het VTO wordt ook gezegd dat de ouders onvoldoende grenzen en regels lijken te hebben. Echter is dit een aanname van de gemeente/SWT. Deze stelling is niet onderbouwd en of genuanceerd in het VTO. Door deze zin op te nemen werd de indruk gewekt dat het gezin totaal grenzenloos leeft, het kind kan doen en laten wat het wil en verzoekster dan wel de ouders het kind geen weerstand konden bieden. Door dit zo op te nemen werd er een zorgelijker beeld van de situatie geschetst dan noodzakelijk was, aldus verzoekster.

Daarbij geeft de gemeente/SWT aan dat de dochter geen hulp accepteert. Ook hier lijkt enige nuancering te missen. Verzoekster geeft aan dat er op dat moment (tussen maart 2019 en mei 2019) al verschillende gesprekken waren gevoerd met de consulente van het Herlaarhof welke een sleutel had gevonden om contact te krijgen met de dochter. Daar was beweging. Bovendien heeft de consulente van het Herlaarhof deze informatie (dat er contact was met de dochter) ook gedeeld met de medewerker van het SWT. De analyse van de medewerker Herlaarhof was: eerst werken aan een vertrouwensrelatie tussen de dochter en de hulpverlening en daaruit zouden de andere stappen volgen. Het lijkt erop alsof de gemeente/SWT de verkeerde accenten heeft gelegd in het VTO en datgene waar ze aandacht aan wilde geven in het rapport ongenueanceerd en kort door de bocht op papier heeft gezet, geeft verzoekster aan.

Wat ook ontbreekt is dat verzoekster uit eigener beweging een psychologenpraktijk had ingeschakeld voor een uitgebreid persoonlijkheids- en intelligentieonderzoek. Deze informatie wordt door verzoekster met de gemeente/SWT gedeeld (in de loop van het jaar 2019 verschillende keren besproken en begin mei 2019 is het psychologisch onderzoek aangevraagd). Deze informatie was beschikbaar en zeker ruim (een maand voor de Beschermtafel) voor het definitief maken van het VTO kenbaar gemaakt. Waarom deze twee belangrijke informatiestromen (de analyse van de consulente van het Herlaarhof en het in gang zetten van het psychologisch onderzoek) niet worden meegewogen in de afweging tot het maken van het VTO begrijpt verzoekster niet. Verzoekster begrijpt niet waarom het vorenstaand is genegeerd door de gemeente/SWT. Daarnaast liep het traject bij de leerplichtambtenaar ook nog.

Vertrouwensband en herstelgesprek

De bevindingen van de consulente van het Herlaarhof zouden achteraf tot een andere conclusie kunnen leiden. Verzoekster doelt op de informatie die de consulente van het Herlaarhof had gedeeld met de medewerker van het sociaal wijkteam dat de dochter nog niet toe was aan dat belangrijke gesprek, het herstelgesprek. Eerst moest er een band opgebouwd worden en werken aan het herstel van het vertrouwen van de dochter in hulpverleners en volwassenen. Pas dan, indien dat vertrouwen er was, kon er overgegaan worden tot een herstelgesprek⁹.

'Herstelgesprek' als harde eis

Verzoekster geeft aan dat er veel waarde werd gehecht vanuit de gemeente aan het herstelgesprek. En dat kon verzoekster ook begrijpen. Meest wenselijke was ook dat de dochter weer het vertrouwen kreeg in docenten. Het gesprek werd dan ook als voorwaarde meegenomen in het vrijwillige plan van aanpak. Wat ook opgenomen was in het plan van aanpak, was dat indien er geen herstelgesprek zou plaatsvinden (binnen 2 weken) dit onder andere een reden zou kunnen zijn om een VTO op te maken en aan te bieden aan de Raad voor de Kinderbescherming met het verzoek tot een onderzoek. De termijn van 2 weken was echter onredelijk. Helemaal nu geconstateerd werd door de consulente van het Herlaarhof dat er eerst contact gemaakt moest worden met de dochter, en dat na het contact (band opbouwen) en het herstel van het vertrouwen een herstelgesprek met school mogelijk zou kunnen zijn. Daarbij merkt verzoekster op, dat de consulente van het Herlaarhof heeft geconcludeerd, dat er echt meer nodig was dan gewoonweg over te gaan tot een herstelgesprek. Op verschillende momenten is dit ook gedeeld, door verzoekster en de consulente van het Herlaarhof, met de gemeente/SWT. Daarbij heeft de consulente van het Herlaarhof de medewerker van het sociaal wijkteam verzocht de leerplichtambtenaar in kennis te stellen hierover en belangrijker nog, over de reden waarom de dochter nog niet toe was aan het herstelgesprek.

Het herstelgesprek kon niet binnen de opgelegde tijd plaatsvinden, met als gevolg het opmaken van het VTO en het aanbieden van de zaak aan de Beschermingsraad, middels het VTO. De noodzaak om het herstelgesprek binnen 2 weken plaats te laten vinden, werd niet gecommuniceerd. Verzoekster geeft aan dat ze dat niet begrijpt, wat was zo prangend aan die termijn?

Uit geen enkel stuk blijkt overigens, volgens verzoekster, dat de reden waarom het herstelgesprek niet kon doorgaan, en wat er nodig was voordat er overgegaan kon worden tot het herstelgesprek, is meegenomen en of meegewogen: wel of geen VTO opmaken of alle ingezette acties nog even afwachten. Dit terwijl de gemeente/SWT kennis had van de reden waarom het herstel niet kon doorgaan. Zij is evenwel toch steeds op dezelfde weg doorgegaan. Het SWT wist dus op dat moment hoe de feiten lagen maar draaide de beslissing om naar de Beschermingsraad te gaan niet terug in afwachting van de vorderingen (werken aan herstel van vertrouwen en resultaat psychologenpraktijk), aldus verzoekster. Verzoekster geeft aan dat ze op een rijdende trein zat en deze trein niet kon stoppen.

Vorbereiding

Verzoekster is van mening dat het VTO niet zorgvuldig is voorbereid. Dat de gemeente aangeeft dat er sprake is van een verschil van inzicht waardoor het VTO niet aangepast kan worden, dat kan, geeft verzoekster aan. Echter het (bewust of onbewust) achterhouden van informatie en niet delen met (beslissingsbevoegde) samenwerkingspartners is iets anders en kan zeer kwalijk zijn. Het ontbreken van nuances en aanvullingen maakt dat er een onzorgvuldig VTO is ingediend waardoor de beeldvorming (over het gezin en dochter) in beginsel al negatief was richting de Beschermingsraad en welke hulpverleningsinstantie dan ook.

Communicatie

Verzoekster geeft aan dat ze het begrijpt dat de gemeente/SWT graag contact had willen maken met de dochter om een goede hulpvraag te kunnen formuleren. Echter de dochter had het vertrouwen verloren in de hulpverlening en wilde op dat moment niet in gesprek. Vanuit die hoek heeft verzoekster begrip voor de medewerker van de gemeente/SWT, dat het niet lukte terwijl ze dit mogelijk wel heel graag wilde vanuit een goede intentie. Nadat bleek dat de gemeente/SWT geen ingang kreeg bij de dochter of haar niet kon bereiken is vanuit Herlaarhof een consulente van het Herlaarhof gekoppeld aan de dochter. Dit was in februari 2019. Deze consulente van het Herlaarhof kreeg contact met de dochter en had al snel door dat de dochter het vertrouwen had verloren in volwassenen en de hulpverlening. Vooral school, daar was geen vertrouwen meer in, omdat ze in eerste instantie de dochter een onderwijsvoorstel hadden gedaan, een voorstel wat bij haar behoefte paste maar later bleek dat dit dan toch niet mogelijk was. Om een herstelgesprek te voeren met deze

⁹ Mail consulente van het Herlaarhof d.d. 19 juni 2019

school, was het toch eerst van belang om contact te maken met de dochter en te werken aan het herstel van vertrouwen vóórdat overgegaan kon worden tot een gesprek tussen de dochter en school.

Praten met de dochter

Ondanks het begrip voor de situatie van de gemeente/SWT begrijpt verzoekster niet waarom er zo gehamerd werd op het fysieke gesprek met de dochter. In bijna elke mailwisseling en contact gaat het hier over. Omdat van haar als verzoekster, moeder van het minderjarige kind verwacht werd, het kind steeds te bewegen hierin, deed verzoekster dat. Ze informeerde de dochter en gaf aan wat er van haar verwacht werd. Gelet op het aantal gespreksverzoeken, de pressie die het met zich meebracht leverde dit grote frustraties op. Het contact tussen verzoekster en de gemeente/SWT ging alleen maar over het gesprek maar de reden waarom de dochter op dat moment niet kon praten kwam niet binnen. Die link werd niet gelegd door de gemeente/SWT. Zij zag het niet kunnen praten als 'tegenwerken'.

Verstandhouding met de gemeente/SWT

De verstandhouding tussen verzoekster en de medewerker gemeente/SWT was niet goed. Dit was ook reden voor verzoekster om een gesprek met de leidinggevende van de medewerker gemeente/SWT aan te vragen (verzoek april 2019). Door de gemeente/SWT werd echter steeds gezegd dat de leidinggevende niet in gesprek wilde met verzoekster en dat er geen nieuwe medewerker zou komen. Door tussenkomst van het AKJ kwam er uiteindelijk een gesprek over de moeilijke contacten. Na de Beschermtafel werd er een nieuwe medewerker gekoppeld aan het gezin/dochter.

Beschermtafel

Op 25 juni 2019 was de zitting bij de Beschermtafel. Beide kinderen van verzoekster zijn door de Raad voor de Kinderbescherming aldaar gehoord. Net ná de Beschermtafel bracht de psychologenpraktijk het rapport uit. Met het (positieve) rapport van de praktijk en met hulp van het Samenwerkingsverband is er gezocht naar een passende school voor de dochter. Met een positief resultaat. De dochter krijgt nu onderwijs in het reguliere circuit.

De Raad voor de Kinderbescherming (RvdK) concludeerde (na de Beschermtafel) dat gelet op de hoeveelheid acties die uitgezet waren en het traject bij de leerplichtambtenaar, dat een onderzoek door de RvdK niet nodig was. Met dat gegeven kon het traject 'Beschermtafel' afgesloten worden.

Leerplicht en proces-verbaal van verzuim

Tegelijkertijd liep ook het schoolverzuimtraject bij de leerplichtambtenaar. In april 2019 sprak hij het voornemen uit om een proces verbaal van verzuim aan te zeggen. Een zitting bij de kinderrechter maakte dat er een jeugdreclasseringsmaatregel werd opgelegd. En dat de jeugdreclassering een bureau had aangewezen om de dochter te begeleiden. Dit was het Bureau voor Pedagogiek.

4. Nadere toelichting van de gemeente

De gemeente heeft tijdens het onderzoek door de Ombudscommissie het volgende naar voren gebracht.

Leerplicht

Er zijn meer redenen waardoor er is gekozen om een VTO op te maken. In eerste instantie was er sprake van langdurig verzuim van school. Vanaf de herfstvakantie 2018 ging de dochter niet meer naar school. De angst bestond dat het veelvuldig en lang thuis zijn van school, de moeite met de teruggang naar school zou vergroten en er een ontwikkelingsachterstand zou ontstaan. Deze zorg heeft de leerplichtambtenaar ook besproken met verzoekster en hij heeft toen aangegeven dat er een beweging zou moeten komen in de situatie van de dochter. Verzoekster kwam toen met het voorstel om het Bureau voor Pedagogiek (niet gecontracteerde zorg) in te zetten. Omdat de leerplichtambtenaar niet concreet gaat over (het regelen van) gepaste zorg heeft hij ervoor gekozen om het dossier rond januari 2019 te delen met het sociaal wijkteam. Waarna het sociaal wijkteam het gesprek zou voeren over gepaste zorg met verzoekster en de dochter. Het contact met het SWT vanuit leerplicht paste ook binnen de methodisch aanpak schoolverzuim¹⁰. De leerplichtambtenaar verdween daarna niet van de radar maar had geregeld contact met de gemeente/SWT om zich te laten informeren over de stand van zaken. Belangrijk was dat er gepaste zorg gevonden werd vanuit

¹⁰ . Methodische aanpak schoolverzuim: https://www.ingrado.nl/assets/uploads/Methodische_Aanpak_Schoolverzuim_MAS.pdf

deze interventie (overdragen dossier) en 'hulp' die kon regelen dat de dochter weer in beweging kwam en weer naar school zou gaan.

Gepaste hulp en SWT

En dat was de rol van het SWT. Met de burger het intakegesprek voeren om te spreken over de hulpvraag en aan de hand daarvan op zoek te gaan naar gepaste hulpverlening. Als er goed beeld is van de problematiek en er een analyse is gemaakt, wat er nodig is om de burger vooruit te kunnen helpen, kan een gemeente/SWT bijvoorbeeld hulp bieden bij het ondersteunen en indienen van een aanvraag bij de gemeente. Een andere afdeling bij de gemeente beoordeelt de aanvragen en geeft beschikkingen af. Maar voordat dat kan plaatsvinden is een gesprek met de 'hulpvrager' wel belangrijk om de hulp in te kunnen schatten. De gesprekken moeten duidelijk krijgen en maken wat de hulpvraag is voordat jeugdzorg ingezet wordt.

Stappenplan Jeugdhulp

De gemeente verwijst naar een uitspraak van de Centrale Raad van Beroep. De CRvB heeft overwogen in zijn uitspraak van 1 mei 2017 dat uit artikel 3:2 van de Awb volgt, in samenhang met artikel 2.3 van de Jeugdwet, dat het bestuursorgaan voldoende kennis dient te vergaren over de voor het nemen van een besluit over jeugdhulp van belang zijnde feiten en af te wegen belangen.

Dit brengt met zich mee dat wanneer een jeugdige of een ouder zich meldt met een vraag voor jeugdhulp er vastgesteld dient te worden wat de hulpvraag is en of er sprake is van opgroei- en opvoedingsproblemen, psychische problemen en stoornissen en zo ja, welke problemen en stoornissen dat dan zijn. Eerst wanneer de problemen en stoornissen zijn vastgesteld, kan worden bepaald welke hulp naar aard en omvang nodig is voor de jeugdige om, rekening houdend met zijn leeftijd en ontwikkelingsniveau, gezond en veilig op te groeien, te groeien naar zelfstandigheid en voldoende zelfredzaam te zijn en maatschappelijk te participeren. Nadat de noodzakelijke hulp in kaart is gebracht, moet worden onderzocht of en in hoeverre de eigen mogelijkheden en het probleemoplossend vermogen van de ouder(s) en van het sociale netwerk toereikend zijn om zelf de nodige hulp en ondersteuning te kunnen bieden. Slechts voor zover die mogelijkheden ontoereikend zijn, dient het college een voorziening van jeugdhulp te verlenen. Voor zover het onderzoek naar de nodige hulp, dan wel jeugdhulp specifieke deskundigheid vereist, zal een specifiek deskundig oordeel en advies niet mogen ontbreken. De vorenbedoelde verschillende stadia van onderzoek vragen op die stadia aangepaste deskundigheid. Het college dient ervoor zorg te dragen dat die deskundigheid gewaarborgd is en dat deze naar discipline van deskundigheid concreet kenbaar is voor de hulpvrager.

Deugdelijk onderzoek

De gemeente geeft aan dat de betreffende medewerker SWT niet meer werkzaam is bij de gemeentelijke organisatie. Om haar handelen te kunnen onderzoeken heeft de gemeente het dossier bestudeerd. In januari 2019 is de medewerker SWT gekoppeld aan het gezin. Na bestudering van het dossier, geeft de gemeente aan, komt het beeld naar voren dat de gemeente/SWT bij voortduring heeft getracht om deugdelijk onderzoek te doen naar de hulpvraag in het kader van de Jeugdwet. Het uitvoeren en de voortgang in het onderzoek verliep echter moeizaam. Omdat het contact (2 maanden na start) steeds maar niet op gang kwam met de dochter. Daardoor was niet helder genoeg waar de dochter nu tegen aan liep. En het spreken met de dochter was onderdeel van het onderzoek van de gemeente/SWT.

Verzoekster poogde weliswaar te vertalen waar haar dochter tegen aan liep en maakte dit kenbaar bij de gemeente/SWT. Het was echter de taak van de gemeente/SWT om dit vast te kunnen stellen. Of het Bureau voor Pedagogiek (voorstel verzoekster) gepaste ondersteuning zou kunnen bieden, daar had de gemeente/SWT twijfels bij. Van belang was om eerst aansluiting te krijgen bij de dochter en het gesprek te voeren. Dit was immers onderdeel van het onderzoek naar welke hulpverlening is passend, aldus de gemeente.

Om te onderzoeken of er een pedagogisch en of psychisch probleem speelde (en omdat er nog steeds geen contact was met de dochter) is toen eind februari 2019 een consulente van het Herlaarhof ¹¹ (naast de medewerker SWT) ingeschakeld. Deze consulente kon namelijk vanuit haar expertise onderzoeken a) of er sprake was van een pedagogisch en of psychiatrische beeld en b) afhankelijk van het resultaat kon er dan gepaste hulpverlening/ondersteuning geregeld worden.

¹¹ Herlaarhof is het expertisecentrum voor kinder- en jeugdpsychiatrie.

Indien er sprake was van een vermoeden van een psychiatrisch beeld zou het FACT¹² passende hulp kunnen bieden. Met de consulente van het Herlaarhof zijn er vervolgens verschillende gesprekken geweest met de dochter.

(Op verzoek en vraag van de ombudscommissie heeft de gemeente op 20 juni 2020 een verklaring van de consulente van het Herlaarhof overgelegd. De commissie komt in paragraaf 6 onder punt 1 en 2 terug op dit schrijven).

In mei 2019 heeft de gemeente/SWT de professionele inschatting gemaakt dat het in het belang van de dochter noodzakelijk was om naar de Beschermtafel te gaan. Mede omdat zij geen invulling kon geven aan haar rol. Haar inschatting heeft ze overigens voorgelegd aan verschillende jeugdprofessionals zoals de jeugdarts, gedragswetenschapper en de leerplichtambtenaar. Daarbij was er sprake van langdurig schoolverzuim. De dochter zat vanaf de herfstvakantie 2018 thuis en er werd maar steeds geen doorbraak gerealiseerd. Met het VTO hoopte de gemeente/SWT dit te kunnen bereiken.

Miscommunicatie

De gemeente geeft aan dat verzoekster en de betrokken medewerker SWT elkaar niet goed vonden in het contact. Verzoekster is daarna een bemiddelingsgesprek aangeboden waarbij de teamleider van het SWT het gesprek leidde. Uiteindelijk is het verzoek van verzoekster om een andere medewerker (SWT) dan ook gehonoreerd en werd er na de Beschermtafel een nieuwe medewerker gekoppeld aan het gezin.

De moeilijke communicatie en de moeizame relatie bleek steeds uit de reactie van verzoekster, aldus de gemeente. Op elk voorstel kwam er een tegenvoorstel van verzoekster of moesten er zaken uitgezocht worden voor de volgende stap gezet kon worden. Dit hielp niet bij voortgang in de zoektocht naar een oplossing voor de dochter. Uit de verklaring van de consulente van het Herlaarhof komt naar voren dat er wordt gesproken over een verschil van inzicht en dat het verschil van inzicht lijkt te blijven bestaan. Het verschil zit in de visie wat de dochter nodig heeft en daarnaast lijkt er miscommunicatie te zijn over hoe zaken verwoord zijn en op papier gezet zijn. Met het voorgaande heeft de gemeente, zo leest de ombudscommissie dit, willen aangeven dat de gang van zaken en de vertraging naar inschatting van de gemeente niet alleen is veroorzaakt door de gemeente/SWT maar dat verzoekster en haar dochter daarin ook aandeel lijken te hebben gehad. De gemeente geeft wel aan dat ze het begrijpt dat verzoekster, door haar twijfel en gelet op de duur van het op zoek gaan hulpverlening, onder andere kritische vragen stelde, behoefte had aan een second opinion (ten aanzien van handtekening plaatsen en fysieke aanwezigheid) en zelfstandig op zoek ging naar gepaste hulpverlening (wel of niet in overleg met de gemeente/SWT). Vanuit de rol van ouder is het dan ook begrijpelijk dat verzoekster tot het gaatje ging, echter droeg het een en ander niet bij aan een soepel verloop.

Keten en systeemverantwoordelijkheid

De regie in deze specifieke casus lag bij het SWT. De gemeente geeft aan dat er nadrukkelijk geen sprake was van een ketenverantwoordelijkheid maar wel van een regie. Dat heeft ermee te maken dat verschillende instanties zoals de Raad voor de Kinderbescherming en ook de leerplichtambtenaar een eigen, wettelijke, verantwoordelijkheid hebben.

Beschermtafel juni 2019

Uiteindelijk is er een zitting geweest bij de Beschermtafel (juni 2019). De resultaten van de psychologenpraktijk waren toen nog niet beschikbaar. Hierbij was ook aanwezig de Raad voor de Kinderbescherming. Verzoekster heeft aldaar haar zienswijze mondeling kunnen toelichten. De Beschermtafel is een zitting waar doorgaans de leerplichtambtenaar niet bij aanwezig is, maar dat kan wel gevraagd worden.

5. Externe klachtbehandeling, hoorzitting en afspraken

Externe klachtbehandeling en hoorzitting

Na afdoening van de klacht door de gemeente (december 2019) neemt de ombudscommissie de klachten (januari 2020) van verzoekster in onderzoek en informeert zij partijen hierover. In dit kader nodigde de ombudscommissie zowel verzoekster als vertegenwoordigers van de gemeente uit, om te worden gehoord op de hoorzitting in februari en maart 2020. Vanwege (ziekte)omstandigheden aan de zijde van partijen zijn toen de mogelijkheden onderzocht om de zitting te verplaatsen.

¹² https://www.herlaarhof.nl/media/rtf/Herlaarhof_folders/FACT%20Jeugdteam.pdf

De corona-uitbraak maakte daarna een bijeenkomen, gelet op de social distance, niet mogelijk. Gelet op de complexiteit van de ingebrachte casus is bewust gewacht op een geschikt moment om partijen weer te kunnen spreken tijdens een hoorzitting. De ombudscommissie heeft zowel verzoekster als de gemeente in de gelegenheid gesteld de standpunten toe te lichten tijdens de zitting van 8 juni 2020. Waarbij verzoekster verscheen en bijgestaan werd door een goede kennis. En namens de gemeente sloten aan de klachtbehandelaar van de gemeente, de klachtencoördinator van de sector Maatschappelijke Ontwikkeling en een leidinggevende van het sociaal wijkteam.

Tijdens de hoorzitting van 8 juni 2020 zijn de bovenstaande zienswijzen door verzoekster en de gemeente nader toegelicht. Daarnaast zijn er vragen van de ombudscommissie beantwoord en is er onderling van gedachten gewisseld. Op basis daarvan zijn er afspraken gemaakt die hierna worden weergegeven.

De Ombudscommissie vraagt partijen

1. *Te onderzoeken op welke manier de rapporten en dossiers met inachtneming van het besprokene ter zitting en hetgeen is verwoord in dit verslag, aangepast/aangevuld/veranderd kunnen worden op een zodanige wijze dat partijen zich daarin kunnen vinden.*
2. *De ombudscommissie te informeren over de te nemen en genomen stappen.*
3. *Het resultaat te delen met de ombudscommissie.*
4. *De leerplichtambtenaar (gemeente) te informeren en hem te vragen contact te leggen met de ombudscommissie om aanvullende vragen te beantwoorden*

Voorstel gemeente

Ten aanzien van punt 1 geven beide partijen te kennen dat zij over en weer contact hebben gelegd na de hoorzitting om tot een afspraak te komen. Uiteindelijk is per mail (door beiden) gecommuniceerd en heeft de gemeente het aanbod ten aanzien van het VTO in die mail geformuleerd. Blijkens de mail (juni 2020) is de gemeente bereid om de opmerkingen van verzoekster in het VTO te includeren en als 1 document in het gemeente systeem op te nemen. Zo kan de zienswijze van verzoekster niet kwijtraken.

Reactie verzoekster op voorstel

Verzoekster kan zich echter niet vinden in dit aanbod. Het aanbod zoals is gedaan (in tweede instantie door de gemeente) is niet het aanpassen/ aanvullen of veranderen van het VTO. Reeds eerder is namelijk een soortgelijk voorstel gedaan, namelijk tijdens de eerste lijns klachtafhandeling in december 2019. Destijds is het aanbod gedaan om de zienswijze van verzoekster aan het VTO te hechten maar niet te includeren. Wat het verschil is tussen die twee en wat verzoekster ermee zou opschieten is echter niet helder. En een andere individuele oplossing is voor verzoekster moeilijk te bedenken in haar specifieke situatie.

De onwaarheden in het VTO, dat alleen was niet de kern van het verhaal van verzoekster. Kern van de klacht was dat de gemeente/SWT allerlei onjuistheden had verzameld (zonder verzoeksters informatie mee te nemen) en cruciale informatie buiten beschouwing had gelaten in het VTO. Dit droeg bij aan zeer onjuist en zeer negatief beeld over verzoekster welke over haar dochter (het gezin) was ontstaan. Op basis van die opgenomen informatie was het goed mogelijk dat de Beschermtafel een onjuiste beslissing zou kunnen nemen. Feiten waren niet sec als feiten weergegeven maar met een suggestieve lading waardoor een heel ander beeld is ontstaan. Door het VTO met haar aanvullingen aan te passen wil verzoekster haar dochter behoeden voor deze onjuistheden.

Het vorenstaand geeft weer dat verzoekster en de gemeente op grond van de gemaakte afspraken tijdens de hoorzitting contact hebben gehad met elkaar. De punten 1 t/m 3 hebben een afronding gehad. Ten aanzien van punt 4 heeft de gemeente op verzoek van ombudscommissie contact gelegd met de leerplichtambtenaar. Met hem, zijn leidinggevende en de klachtbehandelaar (de gemeente) heeft er een gesprek plaatsgehad.

6. Waar heeft de ombudscommissie naar gekeken?

De ombudscommissie heeft gekeken naar:

- in hoeverre de gemeente/SWT alle essentiële informatie vanuit verschillende hoeken heeft meegenomen in de afweging om tot een VTO over te gaan
- in hoeverre de informatie van verzoekster is meegenomen in die afweging om tot een VTO te komen
- of de wijze om tot een inhoudelijk VTO te komen objectief en professioneel is verlopen

- in hoeverre er achteraf getracht is om tot een oplossing te komen met als doel de zienswijze van verzoekster mee te nemen in het VTO ten behoeve van de dochter/kinderen.

Behoorlijkheidsnormen

Uit het onderzoek is naar voren gekomen dat de medewerker gemeente/SWT, die het VTO opstelde, zoals reeds is vermeld niet meer bij de gemeente in dienst is. Naar zeggen van de gemeente waren haar huidige contactgegevens niet bij de gemeente bekend of te achterhalen. In de klachtprocedure bij de ombudscommissie kon de gang van zaken rond het opstellen van het VTO gereconstrueerd worden op basis van onder andere het dossier en de gevoerde gesprekken met verzoekster en de gemeente. Het aldus verkregen beeld van de gedraging waarover wordt geklaagd was voor de commissie volledig.

De ombudscommissie toetste het aan haar voorgelegde verzoek om klachtbehandeling aan de behoorlijkheidsnormen uit de Behoorlijkheidswijzer. De Behoorlijkheidswijzer is voor alle ombudsinstituten in Nederland een leidraad om klachtbehandeling aan te toetsen. In dit onderzoek toetste de Ombudscommissie aan de kernwaarde 'Eerlijk en Betrouwbaar'. Binnen deze waarde heeft de ombudscommissie gekeken naar de componenten 'Het beginsel van goede voorbereiding' en 'Het beginsel van professionaliteit'. Hieronder worden de componenten gedefinieerd en volgt aansluitend de beoordeling.

1. Het beginsel van goede voorbereiding houdt in dat overheidsinstanties alle informatie verzamelen die van belang is om een weloverwogen beslissing te nemen. Dit betekent dat van een overheidsinstantie mag worden verwacht dat zij voorafgaand aan het nemen van beslissingen actief informatie verwerft en deze informatie toetst door middel van wederhoor bij de burger. Het gaat hierbij niet alleen om het toepassen van hoor en wederhoor, maar ook om het eigenmachtig en actief verzamelen van informatie ter voorbereiding van een beslissing om tot handelen over te gaan. Vervolgens is het belangrijk dat die informatie juist wordt weergegeven in rapportages.

Beoordeling

De ombudscommissie beziet de wijze waarop de gemeente te werk is gegaan bij de voorbereiding van de stap om middels het VTO de casus aan de Beschermtafel voor te leggen.

De leerplichtambtenaar.

Deze heeft in de beginfase (december 2018/januari 2019) een signaalfunctie gehad en heeft de verbinding met de betreffende hulpinstantie (het SWT) gelegd. Na het leggen van het contact met het SWT en het signaleren van hulpelementen in de casus (en deze besproken te hebben met de gemeente/SWT) in december 2018/ januari 2019 heeft de leerplichtambtenaar vanaf de zijlijn meegekeken en liet zich informeren door de gemeente/SWT over de algemene voortgang.

Er was verder geen structureel onderhoud met de gemeente/SWT maar ook niet met verzoekster en de dochter. Dit vanwege de afstemming die er al was met het SWT om de juiste hulp in te zetten om de dochter weer op school te krijgen ter voorkoming van verder verzuim.

De gemeente/SWT.

De beslissing om een VTO op te maken en aan te bieden aan de Beschermtafel (Raad voor de Kinderbescherming) is een vrij ingrijpende vervolgstap voor ouders en kinderen. Die beslissing dient dan ook met de grootst mogelijke zorgvuldigheid genomen te worden. Dit betekent dat de gemeente/SWT zich een nauwkeurig beeld moet vormen van de ontwikkelingen en bedreigingen van het kind voordat het verzoek echt daadwerkelijk wordt doorgestuurd. De medewerker heeft een eigen professionaliteit en verantwoordelijkheid om de juistheid en betrouwbaarheid van de verzamelde informatie te controleren en een eigen inschatting te maken van de ernst van de situatie maar ook in te schatten hoe de perspectieven er uit zien. De vraag die verzoekster onder andere aan de ombudscommissie heeft voorgelegd is of de gemeente/SWT in dit geval goed onderzoek had gedaan.

Blijkens de reactie van de gemeente is in dit geval het vermeende 'niet meewerken' en het schoolverzuim leidend geweest voor het VTO.

Om deze verantwoordelijkheid zo goed mogelijk ten uitvoer te brengen, is de gemeente/SWT aan zichzelf, maar vooral aan verzoekster, de dochter, het gezin verplicht om pas conclusies te trekken aan de hand van een gedegen onderzoek.

Dit is uiteraard ook van toepassing op elk andere schakel, zoals school, schoolarts, maatschappelijk werk, GGD-arts, leerplicht, Raad voor de Kinderbescherming, Justitie, reclassering, in de ketensamenwerking. Niet alle bevindingen van de samenwerkingspartners die voorafgaand in de

keten zitten, zijn zonder meer over te nemen. Er zijn namelijk risico's aanwezig als een schakel er zonder meer vanuit gaat dat de aangeleverde informatie juist is. Het vergt dus steeds een kritische blik van alle onderdelen.

De ombudscommissie beziet, in het kader van het vereiste van goede voorbereiding van beslissingen, twee punten die een rol speelden bij de beslissing om de casus middels een VTO voor te leggen aan de beschermtafel. Namelijk het betrekken van de ouders hierbij, en het betrekken van beschikbare informatie van andere relevante betrokkenen.

Eerst over het betrekken van de ouders.

Uit de geleverde stukken blijkt dat de gemeente/SWT begin mei 2019 een aanvang maakte met het VTO. En vervolgens heeft zij het concept VTO aan de leerplichtambtenaar en de gedragswetenschapper van het SWT voorgelegd. De definitieve versie van het VTO werd op 29 mei 2019 aangeboden aan de Beschermtafel en tevens tegelijkertijd aan verzoekster. Opmerkingen die kort daarna door verzoekster in een mail zijn gecorrespondeerd met de gemeente/SWT, konden geleet op het definitieve karakter van het op dat moment ingediende VTO niet meegenomen worden in het verzoek, blijkt uit het dossier. Bezwaren vanuit verzoekster konden wel ter plaatse, tijdens de Beschermtafel toegelicht worden.

In dit geval werden in het VTO verschillende zorgpunten gemeld. Het is van belang om ouders tijdens het onderzoek zoveel mogelijk in de gelegenheid te stellen hun kant van het verhaal te doen en te reageren op de verkregen informatie voordat een beslissing wordt genomen. Door het niet tijdig met ouders bespreken van de (voorgenomen) koers, de ouders niet te betrekken bij het concept VTO, ontnemt de gemeente/SWT een ouder de mogelijkheid om daarop adequaat te reageren. Daarmee wordt de kans op een ongunstige afloop voor die ouder en daarmee het gevoel van machtsongelijkheid vergroot.

Toen verzoekster protesteerde tegen de inhoud van het VTO, waar zij immers geen inspraak in had gehad, had de gemeente/SWT de mogelijkheid moeten onderzoeken om haar bezwaren alsnog te verwerken in, dan wel te hechten aan, het VTO.

De klachten van verzoekster hierover zijn door de gemeente in eerste instantie onderzocht en zoals eerder aangegeven in hoofdstuk 2 (*gevolgde interne procedure*) voor een deel gegrond verklaard.

De gemeente geeft aan dat uit het onderzoek naar de procedure voorafgaand aan het inbrengen van het VTO is gebleken dat het VTO op onzorgvuldige wijze is voorbereid. Dit gaat onder andere over verzoekster niet meenemen in het concept VTO en verzoekster niet de gelegenheid bieden om te kunnen reageren op het VTO. Alsook de mogelijkheid die geboden had moeten worden om de reactie van verzoekster op de inhoud van het VTO te verwerken dan wel aan te hechten aan het VTO.

Vervolgens het inwinnen van relevante informatie bij andere betrokkenen.

Pas in maart/april 2019 was duidelijk dat er meer moest gebeuren voordat een herstelgesprek mogelijk was. Deze informatie van de consulente van het Herlaarhof, de gevonden ingang bij de dochter en de informatie van verzoekster hadden moeten kunnen leiden tot een heroverweging van het indienen van een VTO. Want viel er in alle redelijkheid in een paar weken tijd te werken aan het opbouwen van een vertrouwensband, het herstel van het vertrouwen van de dochter, alvorens het herstelgesprek te voeren? En wat als de dochter zodanig was geschaad in haar vertrouwen dat meer tijd nodig was om hieraan te werken. Uit het dossier bleek niet dat de situatie zodanig spoedeisend was dat alle stappen in twee weken gezet moesten worden.

De ombudscommissie achtte het van belang om meer te weten over de analyse die de consulente van het Herlaarhof destijds heeft gemaakt. Haar verklaring en haar bevindingen komen vanuit verzoekster heel nadrukkelijk naar voren en daar spreekt verzoekster ook regelmatig over. Echter blijkt uit het dossier niet wat er met de bevindingen van de consulente van het Haarlofhof is gedaan. De commissie heeft de gemeente gevraagd om een verklaring op te vragen bij de consulente Herlaarhof, en die is op 20 juni 2020 ontvangen. Uit de ontvangen verklaring blijkt wat de visie van de dochter is. Zij, de dochter weet zelf heel goed waar ze tegenaan loopt. Ze is teleurgesteld in de leerkrachten, in scholen. Deze hebben veroorzaakt dat ze op het speciaal onderwijs terecht kwam. Daar was ze niet op haar plek, gaf de dochter aan blijkt uit deze verklaring. Ze werd daar niet begrepen en niet gezien. De dochter, zo verklaart de consulente van het Herlaarhof, heeft een duidelijke visie op het schoolsysteem en is volhardend in haar mening. In dezelfde verklaring geeft de consulente van het Herlaarhof ook aan dat zij met de gemeente/SWT heeft besproken dat een herstelgesprek op dat moment geen zin had. De gesprekken die daarna komen met de dochter vinden vooral plaats met de consulente van het Herlaarhof, aldus de consulente van het Herlaarhof.

Deze duidelijke verklaring komt nu, in juni 2020.

In april 2019 was al geconstateerd dat er eerst geïnvesteerd moest worden in de relatie hulpverlener en de dochter, zoals hierboven vermeld in de verklaring. Daarna, bij het verkregen vertrouwen, zou de 'tijd rijp' zijn om met de dochter richting het herstelgesprek te gaan, aldus de consulente van het Herlaarhof. Het vorenstaand vraagt om een speciale aanpak. De ombudscommissie kan zich daarbij wel voorstellen dat investeren in en opbouwen van een band tijd kost. En dat a) een herstelgesprek met school binnen 2 weken niet realistisch is gelet op de conclusie van de consulente van het Herlaarhof en dat b) met de Beschermtafel gewacht zou kunnen worden totdat er meer voortgang was geboekt op de verschillende toen al lopende processen.

Uit het dossier is niet gebleken of de gemeente/SWT deze belangrijke informatie heeft gezien. Echter, ten tijde van het opstellen van het VTO was zij op de hoogte van de bemoeienis van de consulente van Herlaarhof. Het lag in ieder geval voor de hand om met deze contact op te nemen over deze ingrijpende stap. Onder goede voorbereiding valt niet alleen het gebruiken van relevante informatie, maar ook het vergaren daarvan. De commissie wil daarom in het midden laten of de gemeente/SWT wist van de door Herlaarhof voorgestane stappen.

De gemeente/SWT had deze informatie of had deze moeten vergaren, en had deze ook moeten delen met andere ketenpartners. Essentiële informatie over de reden waarom het herstelgesprek niet door kon gaan is blijven liggen en niet meegenomen en meegewogen.

Ter toelichting daarop het niet delen van die informatie met de leerplichtambtenaar. Het niet doorgaan van het herstelgesprek was ook voor de leerplichtambtenaar onder andere een reden om een proces-verbaal aan te zeggen. Hij wist niet van de reden van het uitstel. Dit was niet met hem gecommuniceerd.

Rond de Beschermtafel, of iets eerder (april/mei 2019) besloot de leerplichtambtenaar vanwege de geconstateerde verzuimovertrading (en geen doorgang herstelgesprek) om het proces verbaal van verzuim aan te zeggen. Met als doel een doorbraak te realiseren. Wat de reden was van het niet doorgaan van het herstelgesprek is echter niet met hem, de leerplichtambtenaar gecommuniceerd. Alleen dat er geen gesprek was geweest.

Tijdens het gesprek met de ombudscommissie heeft de leerplichtambtenaar aangegeven dat de gemeente/SWT niet heeft toegelicht wat de reden was van het uitstel van het gesprek. En omdat hij niet over deze informatie beschikte, hij ook geen vragen kon stellen aan verzoekster hierover. Tijdens contact met verzoekster over het proces-verbaal heeft zij hier niet over gesproken., geeft hij aan. De ombudscommissie merkt op dat niet uit het verhaal van de leerplichtambtenaar blijkt dat de gemeente/SWT deze cruciale informatie met hem heeft gedeeld, maar dat ook niet uit de stukken naar voren komt dat er sprake is geweest van een informatieoverdracht naar hem ten aanzien van de reden van het uitstellen van het herstelgesprek.

De leerplichtambtenaar geeft aan dat het proces verbaal voor nu heeft gewerkt. En dat er een zitting is geweest bij de Kinderrechter, welke jeugdreclassering heeft opgelegd.

Naast het hiervoor beschrevene ten aanzien van het niet delen van informatie uitstel herstelgesprek, rijst er een vraag rondom het delen van informatie rondom het psychologisch onderzoek. Dat dit onderzoek van start ging begin mei 2019, daar had de gemeente/SWT wetenschap van. Maar hoe deze informatie is geplaatst en opgevat in het geheel en hoe zij deze heeft beoordeeld, komt niet naar voren en blijkt niet uit het dossier.

De ombudscommissie maakt uit dit alles op dat de gemeente/SWT wellicht andere verwachtingen had van de contacten met verzoekster en de dochter. Toen bleek dat het contact vooral veel 'weerstand' met zich meebracht heeft zij zich kennelijk als doel gesteld, om de situatie te laten toetsen door de Beschermtafel. Daarbij besteedde zij onvoldoende aandacht aan andere beschikbare informatie, zoals die van de consulente van het Herlaarhof en de al ingezette acties zoals het onderzoek psychologenpraktijk.. Dit heeft het verloop van de gebeurtenissen in grote mate bepaald.

De ombudscommissie concludeert dat de voorbereiding (met inbegrip van het afstemmen met de ketenpartners) van inhoudelijk belangrijke beslissingen door de gemeente onzorgvuldig heeft plaatsgehad.

2. Het vereiste van professionaliteit houdt in dat ambtenaren met een bijzondere training of opleiding jegens burgers overeenkomstig de standaarden van hun beroepsgroep handelen. De burger mag van hen bijzondere deskundigheid verwachten. Hun opstelling is in alle situaties gepast en deskundig.

Vooral binnen de complexe ketensamenwerking, een specifieke vorm van interorganisatorische samenwerking, waarbinnen autonoom beslissende actoren functioneren is het voeren van regie onlosmakelijk. Vanuit de burger mag en kan verwacht worden dat gemeente (deels) verplicht dit proces stuurt door ketenpartners te stimuleren samen te werken om zo doelen te behalen.

Voor de in een casus betrokken medewerker van een SWT betekent dit dat van hem/haar verwacht mag worden, dat hij/zij onafhankelijk regisseert. Richting geeft, stuurt, knopen doorhakt, organisaties verbindt en bij elkaar zet. Daarnaast ook faciliteert en initieert samen met organisaties (met eigen entiteit) in relatie tot het doel dat uitgevoerd moet worden. Het vorenstaand zou de samenwerking moeten bevorderen. Daarnaast dient de regisseur voor helderheid te zorgen in taakverdeling, zodat verantwoordelijkheden helder worden. Helderheid in welke partijen in de keten acteren en ook op welk moment welke partij aan zet is. De interventies die door deze partners spelen zouden gedeeld moeten worden met elkaar en ook inzicht moeten bieden op het verdere verloop in een procedure. Sterke regie vormt onder andere een belangrijk element in het samen kunnen brengen van de voorzieningen die zich richten op de jeugd.

In deze specifieke casus wil de ombudscommissie opmerken dat uit het overgelegde dossier, de hoorzitting en de gesprekken met partijen niet is gebleken van een strakke regievoering. Zo lijkt het alsof de werkzaamheden van de verschillende ketens niet onderling afgestemd leken te zijn. Inspelen (in de ketendynamiek) en tijdig herkennen van het probleem, blijkt ook niet uit het dossier. Ook blijkt niet duidelijk en helder op welke wijze de gemeente heeft gewaakt over de situatie zodat er constante beweging (met perspectief) was en er sprake was van inspielen, afstemmen en aansluiten in de ketenbenadering. Niet(s) weten van elkaar maakt het onmogelijk om met een (afgestemd) integraal plan te komen. De ombudscommissie benoemt hier dan ook specifiek de verkregen of in elk geval kennelijk beschikbare informatie van de consulente van het Herlaarhof. Haar betrokkenheid was in april 2019 bij de gemeente/SWT bekend. Niet gebleken is dat deze cruciale informatie is afgestemd met de ketenpartners en of de gemeente/SWT gekeken heeft welke impact dit zou kunnen hebben op het verdere verloop van het proces. Noch uit de gesprekken en noch uit de stukken blijkt dat de gemeente/SWT voldoende oog had voor dat belangrijke gegeven.

Ook mag de burger van de gemeente/SWT in elk geval een betrokken, deskundige en zorgvuldige houding verwachten waarin blijk wordt gegeven van voldoende oog voor de positie van verzoekster/de ouders. Van deze medewerker mag verlangd worden dat deze blijk geeft van inlevingsvermogen en andere specifieke vaardigheden die nodig zijn bij het bieden van hulp aan personen die kwetsbaar zijn of zich in een kwetsbare positie bevinden. Op hun klachten en signalen moet serieus worden ingegaan. De positie van de ouders is namelijk vaak geen gemakkelijke. Zij zijn in grote mate afhankelijk van het handelen van het SWT. Een betrokken medewerker van het SWT mag daarom niet iemand een reden geven voor een gevoel dat hij/zij vooringenomen is; mocht dat gevoel toch zijn ontstaan, dan doet hij/zij er alles aan om dat gevoel weg te nemen.

Verzoekster kreeg de indruk dat de door haar aangeleverde opmerkingen, kort na het definitief maken van het VTO, door de gemeente/SWT werden genegeerd. Dit blijkt uit het volgende. Op 29 mei 2019 is de definitieve versie van het VTO aangeboden aan de Beschermtafel en tegelijkertijd ook aan verzoekster. Het gesprek bij de Beschermtafel vond plaats op 25 juni 2019. Het VTO was definitief, daar kon niet aan getornd worden, gaf de gemeente/SWT aan. De opmerkingen van verzoekster konden niet verwerkt worden in het document ondanks dat het gesprek bij de Beschermtafel een kleine maand later plaats had. Het document op dat moment beschouwen als 'definitief' kan niet gezien worden als voldoende onderbouwing om de opmerkingen van verzoekster niet mee te nemen. Het was passender geweest om op dat moment meer uitleg te geven over waarom de inhoud niet veranderd of aangepast kon worden. Zijn dit gemaakte afspraken, vloeit dit voort uit beleid? Ook blijkt niet uit het dossier dat de gemeente/SWT vragen had gesteld aan de Beschermtafel of wie daar dan ook over ging of het mogelijk was om aanpassingen aan te brengen.

Ondanks de inspanningen vanuit verzoekster kon er geen herziening toegepast worden. Vanaf het moment dat verzoekster het VTO onder ogen kreeg heeft zij er alles (binnen haar vermogen) aan gedaan om aan te kunnen tonen waar de zienswijze in het VTO van de gemeente/SWT in haar waarneming onwaarheden bevatte. Het is niet onaannemelijk dat verzoekster naast de mailberichten, haar bevindingen ook telefonisch met de gemeente/SWT heeft gedeeld. Maar wat de gemeente/SWT

met verzoekster bevindingen heeft gedaan is onduidelijk. Niet is terug te zien of verzoekster de gelegenheid heeft gekregen om haar opmerkingen nader te bespreken. Of dat de gemeente/SWT inhoudelijk kennis had genomen van de opmerkingen door een (inhoudelijke) reactie te geven op de zienswijze van verzoekster. Of dat de zienswijze van verzoekster bij zou kunnen dragen aan aanpassing van de inhoud van het VTO. Uit de stukken blijkt niet dat de gemeente/SWT oog had voor de opmerkingen van verzoekster. Verzoekster kon haar opmerkingen alleen mondeling toelichten bij de Beschermtafel.

Wat betreft de communicatie met verzoekster zijn de pijnpunten die volgens haar tot een traag en stroperig traject leidden met name de houding, gedrag en uitspraken van de medewerker SWT. Deze leek te weten wat de dochter nodig had. Ze wekte de indruk dat de ouders geen rol hadden in die zoektocht, aldus verzoekster. Zoals boven vermeld heeft de commissie afgezien van het horen van de betreffende voormalig medewerker. Zulks omdat uit de beschikbare stukken en gesprekken de gang van zaken rond het opmaken en indienen van het VTO voldoende helder was geworden. Dit maakt het dan ook niet eenvoudig om een conclusie te verbinden aan de zienswijze van verzoekster, dat een moeizame relatie met de SWT medewerker leidde tot een moeizaam proces. Ook op basis van hetgeen de gemeente heeft ingebracht op dit punt waren er onvoldoende aanknopingspunten om daar over te kunnen oordelen. De commissie beziet de gedragingen van de betreffende ambtenaar alleen in het volgende licht: welke gedragingen zijn op basis van de beschikbare informatie zo aannemelijk geworden, dat er een oordeel gegeven kan worden over de behoorlijkheid van de gedragingen waar de gemeente verantwoordelijk voor is. Vandaar dat in deze tekst steeds sprake is van "de gemeente / SWT".

In het kader van de professionaliteit mag van de gemeente/SWT worden verwacht dat deze serieus ingaat op vragen en signalen van verzoekster, de ruimte biedt aan verzoekster om kritisch te zijn en daar waar opmerkingen de dienstverlening kan verbeteren, dit aanpakt. Ook mag verwacht worden van de gemeente/SWT dat informatie van een tweede of derde hulpverlener (specifiek consulente van het Herhaarlof) gezocht en meegewogen wordt in de eigen strategie. De gemeente/SWT had in haar aanpak kunnen bekijken wat het zou betekenen om eerst te moeten werken aan een vertrouwensrelatie, werken aan het vertrouwen in volwassenen en daarna pas het herstelgesprek.

Daarnaast mag van de professional worden verwacht dat hij/zij kritische opmerkingen van burgers kan afwegen en er indien nodig iets mee doet. Immers tegenover overheidsinstanties staan burgers, in dit geval ouders, vaak machteloos. In het geval dat er onjuistheden in een rapport staan, bestaat de kans dat er onjuist beeld van de situatie gaat ontstaan waardoor op basis van die onjuistheden beslissingen worden genomen. Zodra een rapport of een VTO is gemaakt en aangeboden wordt aan de Beschermtafel is het heel moeilijk om vanuit de positie van de ouders daar verandering in te krijgen. Zo heeft ook verzoekster het gevoel gehad in een rijdende trein terecht te zijn gekomen waarin zij steeds werd achtervolgd door eerder door de gemeente over haar/dochter ingenomen standpunten.

In dit geval heeft de gemeente/SWT onvoldoende gedaan om dat gevoel weg te nemen. Indien betrokkenen kenbaar maken een ander standpunt te hebben is het van belang deze kenbaar te uit te nodigen om kenbaar te maken wat dit standpunt dan is en waar gepast te verwerken in op te maken stukken.

De ombudscommissie roept de gemeente op om zich naar aanleiding van deze casus te bezinnen op deze werkwijze en na te denken over waarborgen om dit soort situaties zoveel als mogelijk te voorkomen.

Al met al concludeert de ombudscommissie dat de gemeente/SWT er richting verzoekster geen blijk van heeft gegeven, dat zij alles had gedaan om een juist inzicht te krijgen in de situatie van verzoekster, haar dochter en het gezin. De ombudscommissie is van mening dat de verkregen informatie van verzoekster en de beschikbare informatie bij Herlaarhof, voor de gemeente/SWT aanleiding had moeten zijn om nog eens kritisch te kijken naar de situatie en de noodzaak van het op dat moment aanbieden van het VTO aan de Beschermtafel. Het had in ieder geval ten minste moeten leiden tot een kritische blik op de gevolgde werkwijze.

7. Conclusie

Het vereiste van het beginsel van een goede voorbereiding houdt in dat overheidsinstanties alle informatie verzamelen die van belang kan zijn om een weloverwogen beslissing te nemen. De onderzochte gedraging is dan ook niet behoorlijk.

Het vereiste van professionaliteit houdt in dat ambtenaren met een bijzondere training of opleiding jegens burgers overeenkomstig de standaarden van hun beroepsgroep handelen. Daar valt ook onder: het niet alleen verzamelen, maar ook herkenbaar meewegen van door de burger of derden verschaft informatie, die mogelijk relevant is voor het in te nemen standpunt. De onderzochte gedraging is dan ook niet behoorlijk.

De Ombudscommissie concludeert, alles overziend dat de klachten over de goede voorbereidingen en het vereiste van professionaliteit voor zover wij bevoegd waren deze te beoordelen, **gegrond** zijn.

8. Aanbevelingen

De ombudscommissie geeft de gemeente in overweging om erkenning te doen blijken van hetgeen verzoekster en haar gezin hebben ondergaan ten gevolge van de door de ombudscommissie bekritiseerde gedragingen, daarvoor excuses te maken, en samen met verzoekster op zoek te gaan naar een passende gedragen oplossing.

De ombudscommissie geeft de gemeente verder in overweging mee om zich tezamen met verzoekster (indien zij daartoe bereid is) en de andere samenwerkingspartners, aan de hand van deze casus te bezinnen op de gevolgde werkwijze en na te denken over de impact van de grote ervaren machteloosheid van ouders en de rol van ouders in een dergelijke situatie.

Daarbij geeft de ombudscommissie de gemeente mee dat deze klacht aangegrepen kan worden om kritisch te kijken naar de randvoorwaarde voor een effectieve samenwerking, informatie-afstemming, regievoeren, professionele ruimte en leren van elkaar¹³. En dat daarin meegenomen moet worden de term klachtmanagement (in de keten) vanuit de ketenverantwoordelijkheid. Zodat helder is voor de burger waar hij moet zijn met een uiting van ongenoegen. Het blijft daarbij dus belangrijk om gelet op de wisselwerking (en samenhang van werkinhoud) tussen partijen, juist het thema 'ongenoegen' te monitoren, good practices met elkaar te delen en te focussen op voor wie we dit allemaal doen. Namelijk de burger met een zorg of ondersteuningsvraag.

De Ombudscommissie 's-Hertogenbosch,


A.H.A. Lensen, voorzitter
C. Hopman-Abdoeljamil, secretaris

¹³ Heskes, H., van der Hoff, M., Kwakernaak, M., van den Toorn, J. (2019). Casusonderzoek ketensamenwerking 's-Hertogenbosch. Een onderzoek naar de ketensamenwerking rond kwetsbare gezinnen. Utrecht: Verwey Jonker instituut.

Nabeschouwing

Gelet op de complexiteit van de materie/casus heeft de ombudscommissie het onderzoek van het Verwey-Jonkerinstituut bestudeerd (een onderzoek naar de ketensamenwerking rond kwetsbare huishoudens', mei 2019, Verwey-Jonkerinstituut) en heeft zij parallellen aangetroffen die ook spelen in onderhavige casus. Een verduidelijking vanuit de ombudscommissie waarom zij dit het rapport wil aanhalen en (kort) wil bespreken: de reden ligt niet in de multiproblematiek, waar Verwey-Jonkerinstituut over spreekt. Maar de communicatie en de voorbereiding binnen de (keten)samenwerking wel, en die vormen ook een rode draad in dit rapport van de ombudscommissie.

Het onderzoek is in opdracht van de gemeente 's-Hertogenbosch in 2019 tot stand gekomen gelet op de decentralisatie van taken en de koers die de gemeente op dat moment had uitgezet. De gemeente heeft onder andere aanknopingspunten gezien om te onderzoeken of het regiemodel waar zij voor heeft gekozen past binnen (meervoudige) problematiek. Door casuïstiek te onderzoeken moest blijken waar de successen en de uitdagingen (belemmeringen) liggen om tot een efficiënte en succesvolle ketensamenwerking te komen. De uitdagingen krijgen niet alleen aandacht in de gemeente 's-Hertogenbosch. Middelgrote en grote gemeenten ervaren soortgelijke successen maar ook soortgelijke uitdagingen zoals die blijken uit het rapport. Al met al een helpend onderzoek met mooie aanbevelingen waar de gemeente 's-Hertogenbosch naast de successen er zich ook van bewust is dat de professionele ruimte (gefaseerd) bijzondere aandacht moet krijgen¹⁴.

De ombudscommissie merkt op dat het onderzoek van het Verwey Jonkerinstituut en de problemen in onderhavige casus min of meer tegelijkertijd speelden. In mei 2019 is het rapport uitgebracht. Het is dan ook aannemelijk dat de betreffende medewerker van de gemeente/SWT de aanbevelingen van het Verwey Jonkerinstituut nog niet onder de aandacht had. Temeer omdat het rapport de ketensamenwerking beschouwde vanuit een andere problematiek dan in deze casus aan de orde was.

De ombudscommissie vraagt zich af of over de inhoud van het rapport een gepaste vertaalslag is gemaakt naar elke medewerker die het aangaat. Dit blijkt namelijk niet uit de bestudering van het dossier in onderhavige casus noch tijdens de interne klachtbehandeling en tijdens de hoorzitting. In de stukken treffen we weinig expliciete individuele aanbevelingen aan die, wat betreft ketensamenwerking, gaan over bijvoorbeeld het evalueren van het gebeurde op casusniveau, teksten over eventuele structurele borging van verbeteringen, zinnen over het samenspel in de keten.

De ombudscommissie is zich er ook van bewust dat het werk binnen de jeugdsector ingewikkeld en versnipperd is. Vele terreinen als welzijn, criminaliteit, onderwijs, werk hebben met de jeugd te maken. Een eenheid creëren in het jeugddomein met vele actoren die invloed en verantwoordelijkheden hebben in dit domein is dus geen eenvoudig doel. Dat regievoeren binnen een proces welke nog in volle gang is en altijd in ontwikkeling, is dus geen eenvoudige klus, dat besef is er ook. Kritisch zijn op de eigen werkprocessen, evalueren en monitoren kan bijdragen aan in- en overzicht. De commissie wil de gemeente dan ook oproepen om de voortgang juist in klachtzaken goed te volgen door onder andere te weten wat er bij de ander speelt, wat de ander bezighoudt om vervolgens gezamenlijk de beste stappen te kunnen zetten. Inzicht in het verloop van de klachten en de effecten van de klacht is onmisbaar om de uitwerking van beleid te kunnen monitoren en van elkaar te leren. Wellicht zou het goed zijn dat de gemeente op een gepast moment deze casus nog eens met de betrokken partijen ook verzoekster/dochter te evalueren.

Tot slot wil de ombudscommissie aangegeven dat in deze casus is geconstateerd dat onder andere juist een samenwerking in een keten met een hele sterke regie bijdraagt aan een open en transparante communicatie ten behoeve van een integraal (keten)plan in het belang van de jeugdige. Er is veel empirisch en wetenschappelijk materiaal beschikbaar over hoe dat werkt in de keten en hoe belanghebbenden betrokken kunnen worden maar dat het uiteindelijk het resultaat geldt. En dat is dat de dochter momenteel weer naar een reguliere school gaat en dit met veel plezier doet. Want dat is toch uiteindelijk haar recht, haar recht op educatie.¹⁵

De Ombudscommissie 's-Hertogenbosch,
Augustus 2020.



¹⁴ College van B&W (mei 2019), Raadsinformatiebrief evaluatie sociaal wijkteams

¹⁵ Verdrag inzake de rechten van het kind, New York, 20-11-1989