

de Gemeentelijke ombudsman

Mevrouw mr. M.J. van Dasselaar
degemeentelijkeombudsman@gmail.com

RAPPORT

als bedoeld in artikel 9:36 Algemene wet bestuursrecht

Kenmerk: B-02-GO 2022
Datum: 20 juli 2022
Betreft: klacht over Sociaal Team gemeente Beuningen

Tot mij wendde zich A (hierna: verzoeker), met klachten tegen het Sociaal Team van de gemeente Beuningen (hierna beklaagde).

Verantwoordelijk bestuursorgaan is het College van Burgemeester en Wethouders van de gemeente Beuningen.

OMSCHRIJVING KLACHT

Inhoud klaagschrift

Verzoeker is van oordeel dat zij en haar kinderen op een onbehoorlijke en onprofessionele wijze zijn behandeld door het Sociaal Team van de gemeente Beuningen.

Verzoeker heeft haar klachten in de klaagschriften van 31 mei 2021 en 3 november 2021 als volgt geformuleerd (kort samengevat).

1. Er is geen sprake geweest van 1 gezin, 1 plan, 1 regisseur vanuit de gemeente.
2. Er is niet tijdig opgeschaald naar de Jeugdbeschermingstafel voor passende hulp voor haar kinderen. Hierdoor is het noodzakelijk gebleken heel dure hulp in te zetten. En beide kinderen zijn ernstig beschadigd waardoor nog meer zorg nodig was.
3. Er was geen samenwerking met hulpverleners in het belang van de jeugdigen.
4. Er is geen ondersteuning geweest bij complexe scheidingen en er was geen oog voor beperking schade voor de jeugdigen. Verzoeker moest het als moeder zelf uitzoeken omdat het te complex was. Dit in tegenstelling tot de beleidsdoelstelling. De jeugdige stond niet centraal.
5. De uitspraken van de rechter zijn niet naar behoren uitgevoerd.
6. Zorg/hulp is niet tijdig en passend geleverd.
7. Er was geen transparantie naar moeder.

Verzoeker verwijst naar het eigen beleid van de gemeente, waarin onder meer staat dat de gemeente werkt volgens de methode 1 gezin, 1 plan, 1 regisseur. Ook staat daarin dat de gemeente extra investeert in de aanpak van complexe scheidingen.

In een presentatie ten overstaan van burgemeester, wethouder en teamleider Sociaal Team heeft verzoeker een toelichting gegeven hoe zij en haar kinderen de behandeling door het Sociaal Team hebben ervaren. Vader van verzoeker was eveneens aanwezig. De presentatie en enige aanvullende stukken zijn na afloop vertrouwelijk aan de gespreksdeelnemers toegezonden.

Interne klachtbehandeling

De klachten zijn eerst intern behandeld, naar aanleiding van een klaagschrift van verzoeker, ontvangen op 10 maart 2021. Naar aanleiding van deze klachten hebben op 18 maart 2021 en 1 april 2021 gesprekken tussen klager en klachtbehandelaar plaatsgevonden. De klachten waren vrijwel

de Gemeentelijke ombudsman

Mevrouw mr. M.J. van Dasselaar
degemeentelijkeombudsman@gmail.com

gelijkluidend aan de klachten/situaties 1 t/m 7, zoals hierboven weergegeven. De klachten zijn behandeld door de gemeentesecretaris. Bij brief van 27 mei 2021 heeft de gemeentesecretaris haar besluit over deze klachten aan verzoeker kenbaar gemaakt.

In de klachtafhandelingsbrief licht de gemeentesecretaris als klachtbehandelaar uitgebreid toe hoe de systematiek van de door verzoeker gevraagde zorg in elkaar zit en welke rol de gemeente hierin heeft. Zij geeft aan dat controleerbaarheid en verifieerbaarheid en daadwerkelijk vaststellen wat er is gebeurd of is gezegd op diverse onderdelen in deze klacht niet mogelijk is geweest, omdat verzoeker aangaf dat de gemeentesecretaris als behandelaar van de klacht geen verslagen, dossier of systeem mocht inzien. De klachtbehandelaar geeft aan dat de klachtenbehandeling is gebaseerd op hoor en wederhoor en op onderdelen daarom mogelijk onvoldoende accuraat of volledig is, of objectief getoetst.

De klachten over het gebrek aan regie op de zorg, de veiligheid van de kinderen en het gebrek aan regie op de rechterlijke besluiten zijn ongegrond verklaard. De klacht is deels gegrond verklaard vanwege het ontbreken van of het gebrek aan procesregie. De klachtbehandelaar heeft geen oordeel gegeven over de klacht dat het Sociaal Team niet goed heeft doorgepakt. De klacht over de rechtmatigheidscontrole op zorg kind door zorginstituut Karakter is niet-ontvankelijk verklaard. De afhandeling van de klacht over gebrek aan transparantie en fair play is verwerkt in de afhandeling van de verschillende klachten.

Tegen dit besluit richt verzoekster zich in haar klaagschriften van 31 mei 2021 en 3 november 2021.

BEVOEGDHEID GEMEENTELIJKE OMBUDSMAN

De klachten zijn naar het oordeel van de gemeentelijke ombudsman intern voldoende aan de orde geweest. Er is voldaan aan art. 9:20 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). De ombudsman is derhalve bevoegd om de klachten in behandeling te nemen.

ONDERZOEK GEMEENTELIJKE OMBUDSMAN

Het onderzoek is ter hand genomen door mw. mr. M.J. van Dasselaar, gemeentelijke ombudsman van de gemeente Beuningen. Bij het onderzoek heeft de ombudsman de stukken betrokken die door verzoeker en beklagde aan de ombudsman zijn toegezonden. Ten behoeve van het onderzoek heeft de ombudsman op 2 september 2021 gesproken met verzoeker. Op 22 maart 2022 heeft de gemeentelijke ombudsman partijen gezamenlijk gehoord. Tijdens deze bijeenkomst heeft verzoeker een PowerPoint presentatie getoond waarin zij haar klachten nader heeft toegelicht en heeft beklagde de gelegenheid gekregen vragen te stellen en te reageren. Na afloop van dit hoorgesprek heeft verzoeker de presentatie alsmede een aantal stukken toegezonden aan de gemeentelijke ombudsman. Deze stukken zijn vertrouwelijk doorgeleid aan beklagde. Naar aanleiding van de presentatie en de toegezonden stukken heeft de gemeentelijke ombudsman beklagde in de gelegenheid gesteld om nader te reageren. Beklaagde heeft op 26 april 2022 aangegeven dat beklagde geen gebruik maakt van deze mogelijkheid.

BEVINDINGEN VAN HET ONDERZOEK

Van het onderzoek is door de gemeentelijke ombudsman een verslag van bevindingen opgemaakt. Verzoekers en beklagde zijn in de gelegenheid gesteld hierop te reageren en hebben aangegeven geen aanvullingen te hebben. De reacties hebben daarom geen aanleiding gegeven tot aanpassingen van het verslag van bevindingen.

de Gemeentelijke ombudsman

Mevrouw mr. M.J. van Dasselaar
degemeentelijkeombudsman@gmail.com

OVERWEGINGEN

Feiten

Na de echtscheiding is verzoeker met haar kinderen in mei 2019 in de gemeente Beuningen komen wonen. Een van de kinderen volgde een KOPP cursus. Een begeleider van deze cursus neemt in het najaar van 2019 in overleg met verzoeker contact op met het Sociaal Team omdat er zorgen zijn over de veiligheid van de kinderen in de omgang met vader. In december 2019 worden bij Veilig Thuis meldingen gemaakt van vermoeden van kindermishandeling. In februari 2020 vraagt Veilig Thuis een Jeugdbeschermingstafel aan, die op 5 maart 2020 plaatsvindt. Op 4 maart 2020 vindt de zitting bij de rechtbank plaats in verband met de procedure die verzoeker in januari 2020 is gestart over de omgangsregeling en het ouderlijk gezag. In april 2020 verzoekt Veilig Thuis om een onderzoek door de Raad voor de Kinderbescherming. Dit onderzoek is in mei 2020 gestart en heeft geresulteerd in een ondertoezichtstelling van de kinderen voor de duur van een jaar met ingang van november 2020.

Algemeen standpunt verzoeker

Door gebrek aan procesregie door het Sociaal Team zijn ernstige situaties voor haar en haar kinderen ontstaan. Zij heeft totaal geen ondersteuning ervaren vanuit het Sociaal Team rondom de veiligheid en/of de zorg van de kinderen. Alle klachten en hulproepen die zij heeft gedaan zijn onbeantwoord gebleven. Niemand was er om haar en daarmee ook de kinderen te helpen. Het Sociaal Team liet haar over aan Veilig Thuis, terwijl Veilig Thuis er helemaal naast zat. Zij werd niet geholpen en kreeg ook geen reacties terug op haar berichten, vragen, mails en telefoongesprekken. Niemand heeft doorgepakt in het belang van haar kinderen. De rechter heeft kaders geschapen en er is uiteindelijk een opstart gemaakt met een casusregisseur op de zorg. Dat heeft ze zelf moeten regelen. Niemand hielp haar als er klachten waren. Het Sociaal Team vindt het dan, naar eigen zeggen, te complex.

Klachten

1. Er is geen sprake geweest van 1 gezin, 1 plan, 1 regisseur vanuit de gemeente.
2. Er is niet tijdig opgeschaald naar de Jeugdbeschermingstafel voor passende hulp voor haar kinderen. Hierdoor is het noodzakelijk gebleken heel dure hulp in te zetten. En beide kinderen zijn ernstig beschadigd waardoor nog meer zorg nodig was.
3. Er was geen samenwerking met hulpverleners in het belang van de jeugdigen.
4. Er is geen ondersteuning geweest bij complexe scheidingen en er was geen oog voor beperking schade voor de jeugdigen. Verzoeker moest het als moeder zelf uitzoeken omdat het te complex was. Dit in tegenstelling tot de beleidsdoelstelling. De jeugdige stond niet centraal.
5. De uitspraken van de rechter zijn niet naar behoren uitgevoerd.
6. Zorg/hulp is niet tijdig en passend geleverd.
7. Er was geen transparantie naar moeder.

Reactie beklagde

Beklaagde is in de gelegenheid gesteld om te reageren op de klachten van verzoeker, mede ook naar aanleiding van het hoorgesprek op 22 maart 2022. Beklaagde heeft van deze gelegenheid geen gebruik gemaakt. De gemeentelijke ombudsman zal daarom voor het standpunt van beklagde uitgaan van de standpunten die verwoord zijn in het besluit op de interne klacht.

Regelgeving, samenwerkingsovereenkomst en behoorlijkheidsvereisten

Verordening maatschappelijke ondersteuning en Jeugdwet

In de Verordening maatschappelijke ondersteuning en Jeugdwet is vastgelegd dat het college een onderzoek uitvoert naar aanleiding van een melding van een hulpvraag. Dat onderzoek bestaat in

de Gemeentelijke ombudsman

Mevrouw mr. M.J. van Dasselaar
degemeentelijkeombudsman@gmail.com

ieder geval uit een gesprek. Van dat gesprek wordt een schriftelijk verslag gemaakt dat zo spoedig mogelijk aan de cliënt wordt verstrekt. Opmerkingen van de cliënt worden aan het schriftelijk verslag toegevoegd en maken daar deel van uit.

Beleidsregels Maatschappelijke ondersteuning

In de beleidsregels Maatschappelijke ondersteuning wordt bepaald dat in Beuningen wordt gewerkt met het Sociaal Team Beuningen. Dit team werkt integraal en functioneert (ook) op het terrein van de Jeugdwet. Het sociaal team is onderdeel van de gemeentelijke netwerkorganisatie. Dit betekent dat de deelnemende partijen een netwerk vormen dat functioneert als toegangspoort voor ondersteuning in het kader de Jeugdwet. Het sociaal team voert het onderzoek uit. Een belangrijk onderdeel van het onderzoek is het gesprek. Het gespreks- of onderzoeksverslag vormt de basis voor de aanvraag van een maatwerkvoorziening. Bij het gesprek ligt het accent op zorgvuldigheid en transparantie en het heeft als doel: Het helder maken welke keuzes zijn gemaakt aan de hand van de onderwerpen die in het gesprek en onderzoeksverslag aan bod moeten komen. Vervolgens wordt in de beleidsregels nauwgezet omschreven welke werkwijze door het Sociaal Team bij het gesprek wordt gehanteerd. In die werkwijze is vastgelegd dat wijkteamleden sociale netwerkstrategieën toepassen (Sonestra) bij de bepaling van de eigen kracht en de bijdrage van het netwerk. Sonestra sluit naadloos aan bij de voorwaarden die zijn opgenomen in de Jeugdwet omtrent het opstellen van een familiegroepsplan: Jeugdhulpaanbieders en gecertificeerde instellingen zijn wettelijk verplicht bij het starten van de hulpverlening de mogelijkheid te bieden een familiegroepsplan op te stellen.

Samenwerkingsovereenkomst Sociaal Team

In de samenwerkingsovereenkomst Sociaal Team Beuningen is de samenwerking vastgelegd tussen de partners die deelnemen aan het Sociaal Team. Medewerkers van de samenwerkende organisaties blijven in dienst bij de eigen organisatie. “Eén gezin, één plan, één regisseur” en de principes van de kanteling (eerst kijken naar eigen kracht en naar het sociaal netwerk, algemene voorzieningen en maatwerkvoorzieningen, een integrale blik op de casuïstiek) vormen de uitgangspunten van de samenwerking. Het Sociaal Team heeft onder meer als taak ervoor te zorgen dat de casuscoördinatie is geregeld. Indien (mogelijk) sprake is van een individuele voorziening (Jeugdwet), dient het Sociaal Team te zorgen voor:

- i) de melding hulpvraag
- ii) het vooronderzoek
- iii) het gesprek(ken)
- iv) het verslag

Behoorlijkheidsvereisten

De gemeentelijke ombudsman toetst de gedragingen waarover een klacht is ingediend aan de vereisten voor behoorlijk overheidsoptreden. In de onderhavige klacht toetst de gemeentelijke ombudsman de klachten aan de onderstaande behoorlijkheidsvereisten.

- **SAMENWERKING** De overheid werkt op eigen initiatief in het belang van de burger met andere (overheids-) instanties samen en stuurt de burger niet van het kastje naar de muur. Een overheidsinstantie verschuilt zich niet achter een beperkte taakstelling, maar neemt steeds zelf het initiatief om samen te werken met andere instanties. De overheid biedt de burger één loket voor zijn vraag of probleem.
- **TRANSPARANT** De overheid is in haar handelen open en voorspelbaar, zodat het voor de burger duidelijk is waarom de overheid bepaalde dingen doet. Transparantie vereist van de overheid een open houding. De overheid zorgt ervoor dat burgers inzicht kunnen hebben in

de Gemeentelijke ombudsman

Mevrouw mr. M.J. van Dasselaar
degemeentelijkeombudsman@gmail.com

de procedures die tot beslissingen leiden en het hoe en waarom ervan. De overheid zorgt dat haar handelingen getoetst kunnen worden.

- **GOEDE INFORMATIEVERSTREKKING** De overheid zorgt ervoor dat de burger de juiste informatie krijgt en dat deze informatie klopt en volledig en duidelijk is. Zij verstrekt niet alleen informatie als de burger erom vraagt, maar ook uit zichzelf. De overheid is verplicht de burger gevraagd en ongevraagd alle informatie te geven over handelingen en besluiten die de belangen van de burger kunnen raken. Zij is daarbij servicegericht en stelt zich actief op om de informatie die van belang is tijdig op eigen initiatief te geven.
- **BETROUWBAARHEID** De overheid handelt binnen het wettelijk kader en eerlijk en oprecht, doet wat zij zegt en geeft gevolg aan rechterlijke uitspraken. De overheid komt afspraken en toezeggingen na. Als de overheid gerechtvaardigde verwachtingen heeft gewekt bij een burger, moet zij deze ook honoreren. De overheid moet rechterlijke uitspraken voortvarend en nauwgezet opvolgen.
- **DE-ESCALATIE** De overheid probeert in haar contacten met de burger escalatie te voorkomen of te beperken. Communicatievaardigheden en een oplossingsgerichte houding zijn hierbij essentieel. Burgers zijn mensen en vertonen menselijk gedrag. De reactie van de overheid op het gedrag van de burger kan een belangrijke rol spelen bij het al dan niet escaleren van een situatie. Van de overheid mag een professionele opstelling worden verwacht, waarbij alles in het werk wordt gesteld om escalatie te voorkomen en te de-escaleren als het toch tot een escalatie komt. Als de burger onredelijk of onwillig is, dan volstaat de overheid met een gepaste escalatie.

Klachten 2,4,5 en 6

- 2 Er is niet tijdig opgeschaald naar de Jeugdbeschermingstafel voor passende hulp voor haar kinderen. Hierdoor is het noodzakelijk gebleken heel dure hulp in te zetten. En beide kinderen zijn ernstig beschadigd waardoor nog meer zorg nodig was.
- 4 Er is geen ondersteuning geweest bij complexe scheidingen en er was geen oog voor beperking schade voor de jeugdigen. Verzoeker moest het als moeder zelf uitzoeken omdat het te complex was. Dit in tegenstelling tot de beleidsdoelstelling. De jeugdige stond niet centraal.
- 5 De uitspraken van de rechter zijn niet naar behoren uitgevoerd.
- 6 Zorg/hulp is niet tijdig en passend geleverd.

Oordeel

Voor zover de gemeentelijke ombudsman al bevoegd is om een inhoudelijk oordeel te geven over de vraag of er sprake is geweest van passende en tijdig geleverde zorg/hulp, voldoende inhoudelijke ondersteuning en juiste uitvoering van rechterlijke uitspraken, constateert de gemeentelijke ombudsman dat niet is gebleken dat het Sociaal Team niet tijdig of geen passende hulp heeft aangeboden. Veilig Thuis en daarna de Raad voor de Kinderbescherming raakten al snel na de eerste melding bij het Sociaal Team betrokken bij de situatie en deze organisaties hebben vanuit de eigen wettelijke verantwoordelijkheden en verplichtingen onderzoek verricht en actie ondernomen. De betrokkenheid van Veilig Thuis en de Raad voor de Kinderbescherming hebben er wellicht toe geleid dat er enige vertraging is opgetreden in het aanbieden van hulp en zorg, maar er is voldoende oog geweest voor de zorg en de veiligheid van de kinderen, zoals ook blijkt uit de behandeling van door verzoeker ingediende klachten bij de betreffende organisaties. Niet is gebleken dat het Sociaal Team ten aanzien van de hulp aan en de zorg voor de kinderen inhoudelijk steken heeft laten vallen,

de Gemeentelijke ombudsman

Mevrouw mr. M.J. van Dasselaar
degemeentelijkeombudsman@gmail.com

onvoldoende heeft doorgepakt of rechterlijke uitspraken niet goed heeft uitgevoerd. De gemeentelijke ombudsman ziet dat er veel (email) contact is geweest tussen ouders en medewerkers van het Sociaal Team en dat er in dit complexe hulpverleningsvraagstuk vanuit het Sociaal Team geprobeerd is om, met inachtneming van de eigen rol en verantwoordelijkheid van de ouders, te komen tot hulp en zorg. Het was wellicht niet de hulp of zorg die verzoeker graag had gezien, maar dat betekent niet dat hulp of zorg in deze complexe situatie niet of niet tijdig tot stand is gekomen.

De onderzochte gedragingen zijn behoorlijk.

Klachten 1,3 en 7

1. Er is geen sprake geweest van 1 gezin, 1 plan, 1 regisseur vanuit de gemeente.
3. Er was geen samenwerking met hulpverleners in het belang van de jeugdigen.
7. Er was geen transparantie naar moeder.

Interne klachtbehandeling

In de interne klachtbehandeling is geoordeeld dat de klacht gericht tegen het Sociaal Team in verband met het ontbreken van of het gebrek aan procesregie gedeeltelijk gegrond is. De gemeente moet er, aldus de interne klachtbehandelaar, voor zorgen dat verzoeker inzicht heeft in de procedures en processen die eventueel tot beslissingen leiden. Dit houdt ook in dat de gemeente ervoor zorgt dat verzoeker duidelijke informatie krijgt en dat zij gevraagd en ongevraagd informatie ontvangt die haar belangen kunnen raken. Op de volgende onderdelen heeft de gemeente niet of onvoldoende voldaan aan de kernwaarde van een open- en duidelijke overheid:

- Het ontbreken van een verslag van het keukentafelgesprek alsmede
- Het ontbreken van een brief of het verstrekken van informatie aan verzoeker om duidelijk te maken dat in het kader van de begeleide omgang vanaf ongeveer januari 2020 Veilig Thuis in charge kwam, ongeacht het feit dat verzoeker (naar de klachtbehandelaar aanneemt) daarover separaat bent geïnformeerd door Veilig Thuis, en
- Een blanco formulier versturen: Veilig Thuis/Jeugdbeschermingstafel willen preventieve jeugdzorg inzetten. Omdat zij geen verwijzer zijn ontving verzoeker van het Sociaal Team een "blanco formulier" om hier akkoord op te geven. Zowel het blanco formulier als het over en weer naar elkaar verwijzen van Sociaal Team en Veilig Thuis om verzoeker hierover informatie te verschaffen past niet bij een transparante overheid.

Oordeel

De gemeentelijke ombudsman deelt de conclusie van de klachtbehandelaar dat de klacht ten aanzien van deze punten gegrond is. De gemeentelijke ombudsman acht het van belang hier het volgende aan toe te voegen.

De toegang tot de jeugdhulp verliep in de onderhavige situatie via het Sociaal Team. Het Sociaal Team heeft verzuimd om een verslag te maken van het gesprek met verzoeker. Het Sociaal Team heeft zo verzoeker de mogelijkheid ontnomen om in een vroeg stadium (namelijk het stadium van de aanvraag) bij te kunnen sturen of opmerkingen te maken over het eventueel verkeerd interpreteren van de melding. Het Sociaal Team heeft daarmee niet in lijn gehandeld met de verordening en het beleid van de gemeente. *Deze gedraging is naar het oordeel van de gemeentelijke ombudsman in strijd met de behoorlijkheidsvereisten Betrouwbaarheid en Transparantie.*

de Gemeentelijke ombudsman

Mevrouw mr. M.J. van Dasselaar
degemeentelijkeombudsman@gmail.com

Daarnaast is door het Sociaal Team aan verzoeker niet eenduidig kenbaar gemaakt wat de afspraken waren over de casuscoördinatie. Uit het verslag van de Jeugdbeschermingstafel van 5 maart 2020 blijkt dat het wijkteam (lees: het Sociaal Team) aan heeft gegeven dat het lastig is om als wijkteam de regie te voeren en dat het de ouders wordt gegund om dat als ouders te doen. Het wijkteam vraagt wie de regie neemt. *'De gedragswetenschapper vraagt of dit iets is voor preventieve jeugdbescherming. Reactie JBG: ja'*. Blijkens het verslag ligt vanaf dat moment dus de regie bij Jeugdbescherming Gelderland. Of in de periode daarvoor de regie lag bij het Sociaal Team wordt niet duidelijk, maar dat is, gezien de tijdens het overleg gestelde vraag wel aannemelijk. Van de overdracht van de regie heeft verzoeker, behalve dit verslag, niet een bevestiging ontvangen. De gemeentelijke ombudsman is van oordeel dat het op de weg van het Sociaal Team had gelegen om verzoeker via een aparte brief op de hoogte te stellen van een eventuele overdracht van de regie, wat dat voor haar betekent en wie haar contactpersoon is. Overigens is aan verzoeker in een eerder stadium, na het gesprek met het Sociaal Team in het kader van de melding, ook niet medegedeeld bij wie de regie lag. Dat is wellicht een gevolg van het feit dat van het gesprek geen verslag is gemaakt en, zo lijkt het, ook geen plan is opgesteld. Het Sociaal Team is er niet in geslaagd verzoeker te laten zien dat hier sprake was van 1 gezin, 1 plan met 1 regisseur. *De gemeentelijke ombudsman is van oordeel dat deze gedraging in strijd is met het behoorlijkheidsvereisten van Transparantie, Goede Informatieverstrekking en Betrouwbaarheid.*

Ten aanzien van het verslag van de Jeugdbeschermingstafel van 5 maart 2020 merkt de gemeentelijke ombudsman op dat verzoeker een klacht heeft ingediend bij Veilig Thuis. Deze klacht heeft geleid tot een aanpassing van dit verslag. In de brief van 18 september 2020 die verzoeker van de Jeugdbeschermingstafel heeft ontvangen, wordt bevestigd dat een aangepast verslag wordt verzonden aan alle deelnemers aan de betreffende jeugdbeschermingstafel. Bij email van 24 maart 2022 heeft de coördinator van het Sociaal Team aan de gemeentelijke ombudsman echter laten weten dat het aangepaste verslag niet in het dossier van verzoeker aanwezig is. De gemeentelijke ombudsman kan niet achterhalen of het aangepaste verslag wel of niet is verstuurd door de Jeugdbeschermingstafel. Dat laat echter onverlet dat het zeer kwalijk is dat het, na een gegrond verklaarde klacht aangepaste verslag, niet in het dossier van verzoeker bij het Sociaal Team aanwezig is en dat het 'oude' verslag nog wel in het dossier zit. Geconcludeerd kan in ieder geval worden dat de samenwerking tussen de verschillende via het Sociaal Team betrokken partijen te wensen over laat. *De gemeentelijke ombudsman is van oordeel dat deze gedraging in strijd is met de behoorlijkheidsvereisten van Betrouwbaarheid en Samenwerking.*

De gemeentelijke ombudsman constateert verder dat verzoeker in de verhoudingen tussen Sociaal Team, Veilig Thuis en De Raad voor de Kinderbescherming het overzicht is kwijtgeraakt en zij zich in haar zoektocht naar hulp en ondersteuning onvoldoende gesteund heeft gevoeld door het Sociaal Team. Verzoeker heeft klachten ingediend bij het Sociaal Team, Veilig Thuis en de Raad voor de Kinderbescherming. Deze klachten zijn deels gegrond en deels ongegrond verklaard. De gemeentelijke ombudsman betreurt het dat verzoeker binnen de organisatie van de jeugdhulp zo zoekende is geweest, dat zij zich genoodzaakt voelde om haar klachten via al deze loketten onder de aandacht te brengen. Dat alleen al verhoudt zich niet met het uitgangspunt van de 'een loket gedachte' zoals verwoord in de behoorlijkheidsnorm 'Samenwerking'. De gemeentelijke ombudsman constateert ook dat de regelgeving rond klachtrecht bevoegdheidsvraagstukken met zich meebrengt die ertoe leiden dat klagers zich inderdaad tot meer loketten dienen te wenden. Dat neemt echter niet weg dat van een Sociaal Team verwacht mag worden dat burgers die bij het Sociaal Team een hulpvraag hebben gemeld, door datzelfde Sociaal Team zoveel mogelijk worden begeleid om hun weg te vinden tussen alle betrokken organisaties. De gemeentelijke ombudsman is van oordeel dat het Sociaal Team verzoeker onvoldoende heeft gesteund in haar zoektocht naar overzicht in het proces. Ook dit hoort naar de mening van de gemeentelijke ombudsman bij het voeren van regie en

de Gemeentelijke ombudsman

Mevrouw mr. M.J. van Dasselaar
degemeentelijkeombudsman@gmail.com

het hebben van de casuscoördinatie. *De gemeentelijke ombudsman is van oordeel dat deze gedraging in strijd is met het behoorlijkheidsvereiste Samenwerking.*

De gemeentelijke ombudsman realiseert zich dat sprake is geweest van een complex hulpverleningsvraagstuk voor het Sociaal Team. Juist in complexe hulpverleningssituaties is het van extra belang betrokkenen te informeren over de te nemen of genomen (vervolg)stappen. Het overleggen van een blanco aanvraagformulier voor een voorziening werkt in een situatie waarin het vertrouwen toch al laag is en de verhoudingen gespannen zijn, escalierend. Het Sociaal Team had in deze kwestie vooraf in overleg met Veilig Thuis moeten bepalen welke hulpverlening aangewezen werd geacht, dan wel in overleg met verzoeker samen het formulier kunnen invullen. Hier was sprake van onvoldoende samenwerking tussen medewerkers van het Sociaal Team en van Veilig Thuis. *Deze gedraging is naar het oordeel van de gemeentelijke ombudsman in strijd met de behoorlijkheidsvereisten van De-escalatie, Samenwerking, Goede Informatieverstrekking en Transparantie.*

De onderzochte gedragingen zijn onbehoorlijk.

ORDEEL

Klacht 1	Gegron
Klacht 2	Ongegrond
Klacht 3	Gegron
Klacht 4	Ongegrond
Klacht 5	Ongegrond
Klacht 6	Ongegrond
Klacht 7	Gegron

AANBEVELINGEN

- De gemeentelijke ombudsman beveelt aan om de casus van verzoeker binnen het Sociaal Team te evalueren en te onderzoeken welke stappen moeten worden gezet om ervoor te zorgen dat de vastgelegde werkwijze van het Sociaal Team wordt gevolgd, dat betrokkenen eenduidig worden geïnformeerd over wie regie voert en wie de contactpersoon is, en dat er voldoende communicatie is tussen de partners van het Sociaal Team. De gemeentelijke ombudsman beveelt aan dat het Sociaal Team van deze evaluatie en dit onderzoek verslag doet aan het College.

De uitspraak van de ombudsman is finaal. Hiertegen kan geen beroep worden aangetekend.

DE GEMEENTELIJKE OMBUDSMAN

mr M.J. van Dasselaar