

Een voorbeeldklacht

Moeder voelt zich niet gehoord

De klaagster - moeder van een minderjarige dochter met een OTS - heeft een aantal klachten ingediend tegen de jeugdzorgwerker. Deze zou niet in het belang van het kind en niet neutraal hebben gehandeld, afspraken niet zijn nagekomen, niet goed hebben gecommuniceerd en intimiderend gedrag hebben vertoond. Alle klachten zijn door het College van Toezicht ongegrond verklaard.

Klaagster benoemt een aantal klachten die zich afspelen in de periode voordat beklagde was geregistreerd. Om die reden kan het college deze klachtonderdelen niet toetsen. Een klacht waarin de jeugdzorgwerker wordt verweten geen verantwoordelijkheid te hebben genomen voor het welzijn van de dochter van de klaagster speelt wel in de periode waarin die registratie een feit was. Deze klacht is volgens het college ongegrond omdat er wel degelijk onderzoek heeft plaatsgevonden en het aannemelijk is dat klaagster en beklagde daarover hebben gecommuniceerd. In andere situaties stakte de communicatie ook, echter zonder dat de beklagde daar schuldig aan was. Zo heeft hij veelvuldig geprobeerd tot afspraken met klaagster te komen en haar samen met de vader voor overleg om de tafel te krijgen. Die pogingen mislukten of kenden geen bevredigend resultaat. Dat noopte de beklagde ertoe – in het belang van het kind – uiteindelijk zelf een aantal maatregelen te nemen: bijvoorbeeld het opstarten van een omgangsregeling en het vaststellen van een vakantieregeling. Het nemen van initiatief daartoe is volgens het College van Toezicht de jeugdwerker niet te verwijten. Betekent dat dan dat er aan het handelen van de beklagde helemaal niets te verbeteren valt? Dat blijkt te simpel. Het college stelt vast dat deze zaak er bij de jeugdzorgwerker wel toe heeft geleid, dat hij heeft gereflecteerd op zijn eigen handelen. Hij geeft aan zich te realiseren dat hij onderdeel is geworden van de strijd tussen de klaagster en haar ex-man. Dat zal hem – aldus zijn zeggen – niet meer gebeuren: in een vergelijkbare geval zal hij een dergelijke zaak sneller overdragen aan een collega.