

Mevrouw [REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

Onderwerp Klachtafhandeling
Uw kenmerk
Ons kenmerk 2025-09147
Dienst
Sector Publieke Dienstverlening
Contact 14 058
WhatsApp
Bijlagen
Datum 17 april 2025

Op 28 februari 2025 heeft u een officiële klacht ingediend bij de gemeente Leeuwarden over de communicatie en wijze van handelen van [REDACTED], werkzaam bij het Jeugdexpertteam van de gemeente. [REDACTED] is betrokken als jeugdconsulent voor uw dochter [REDACTED] waarbij de hulpvraag gericht is op het realiseren van een veilige en begeleide omgang met haar vader.

U heeft contact gehad met mevrouw [REDACTED] de klachtenfunctionaris van de gemeente Leeuwarden, en u wilt dat uw klacht op de formele wijze wordt afgehandeld.

In het formele traject hebben wij onderzoek gedaan naar uw klacht en komen tot de conclusie dat deze gegrond is. In deze brief informeren wij u over onze bevindingen van dit onderzoek en de motivering van onze conclusie.

Uw klacht

de wijze van handelen over de voortgang en communicatie van de [REDACTED] jeugdconsulent bij het Jeugdexpertteam van de gemeente Leeuwarden.

Het onderzoek

Volgens de Algemene wet bestuursrecht (artikel 9:10 lid 1) is de gemeente in de formele afhandeling van een klacht verplicht de wettelijke klachtenprocedure te volgen. Dat betekent dat de gemeente met u spreekt over uw klacht en dat de gemeente spreekt met de persoon waarover wordt geklaagd.

Op 13 maart 2025 heeft u een gesprek gehad over uw klacht met [REDACTED], klachtenfunctionaris van de gemeente Leeuwarden.

Op 20 maart 2025 heeft [REDACTED] een gesprek gevoerd over uw klacht met de [REDACTED].

Onze bevindingen

We geven onderstaand kort aan wat uw klachten zijn en daarna wat onze bevindingen zijn.

- U klaagt over de voortgang tussen de omgangsregeling tussen uw dochter [REDACTED] en haar vader
- U klaagt over de communicatie van de heer [REDACTED]

Hoorgesprek met u

In februari 2024 werd de heer [REDACTED] als jeugdconsulent toegewezen om de omgang tussen uw dochter [REDACTED] en haar vader, uw ex-man, te begeleiden. De inzet van het Jeugdexpertteam vindt plaats binnen het vrijwillig kader. U heeft éénhoofdig gezag over uw dochter [REDACTED] maar wilt graag dat ze omgang met haar vader heeft in een veilige setting. De rechtbank heeft op 8 februari 2023 in een beschikking vastgelegd dat [REDACTED] tweewekelijks omgang heeft met haar vader onder begeleiding van haar oma (de moeder van de vader). Om de omgang in goede banen te leiden totdat een zorgaanbieder kon worden ingezet die de veiligheid zou waarborgen, werd oma betrokken. Het was echter niet wenselijk om de belasting bij oma verder te laten toenemen, daarom is de hulp van het Jeugdexpertteam ingeschakeld om de omgang tussen vader en dochter op een veilige manier te begeleiden, zodat oma niet verder belast werd. Het contact met de [REDACTED] verliep moeizaam: hij vroeg herhaaldelijk of u informatie kon aanleveren, terwijl alle benodigde gegevens bekend waren en u deze steeds hebt aangeleverd. Daarna bleef het stil aan de lijn, en u had de indruk dat u zelf steeds op de hoogte moest blijven van de stand van zaken. Daarnaast hoorde u van oma dat de communicatie van de [REDACTED] naar haar ook als dwingend werd ervaren. U heeft het gevoel dat er tot op heden niets is gebeurd en dat er nog steeds geen omgang heeft plaatsgevonden. U geeft aan geen vertrouwen meer te hebben in de [REDACTED] als jeugdconsulent. U hebt alle mailverkeer doorgestuurd naar [REDACTED], waaruit blijkt dat er tussen februari 2024 en 13 maart 2025 weinig contact is geweest en dat er niets is gerealiseerd. Moeder gaf aan dat wanneer zij vroeg waarom dit zo was, de [REDACTED] aangaf dat vader weinig meewerkte en dat het lastig was een zorgaanbieder te vinden. Daarnaast liet de [REDACTED] weten dat er persoonlijke omstandigheden waren in zijn privéleven.

Wederhoor gesprek met de [REDACTED]

Op 20 maart 2025 heeft er een wederhoor gesprek plaatsgevonden tussen de [REDACTED] en mevrouw [REDACTED].

Uit het wederhoor gesprek de [REDACTED] is het volgende gebleken:

[REDACTED] heeft aangegeven dat het contact met vader moeizaam verliep en dat vader afhoudend was in het contact. We stellen vast dat de inzet van het Jeugdexpertteam vanuit het vrijwillig kader heeft plaatsgevonden. In het vrijwillig kader wordt medewerking van, en samenwerking tussen beide partijen verwacht. De [REDACTED] heeft geconstateerd dat deze medewerking en samenwerking tot op heden niet voldoende van de grond is gekomen.

[REDACTED] heeft aangegeven dat hij door een zware werkdruk en persoonlijke omstandigheden de casus heeft verwaarloosd. Hij erkent dat mevrouw [REDACTED] daarom een klacht heeft ingediend en betreurt het dat de situatie zo is verlopen.

Uw klacht hierover is dan ook gegrond.

Omdat u geen vertrouwen meer heeft in de [REDACTED], is er een andere jeugdconsulent toegewezen. Binnenkort zal zij contact met u opnemen.

Conclusie

Alles overwegende achten wij uw klachten gegrond.

Wanneer u het niet eens bent met de afhandeling van uw klacht, kunt u dit melden aan de Nationale Ombudsman, Postbus 93122, 2509 AC Den Haag, telefoon 0800-335 5555, e-mail bureau@nationaleombudsman.nl.

Hoogachtend,
burgemeester en wethouders van Leeuwarden,
namens dezen,

de heer A. Enter
Directeur Sociaal Domein
gemeente Leeuwarden

Onder deze brief treft u geen handtekening aan.
Meer informatie: <https://www.leeuwarden.nl/digitalepost>