

Youri Hazeleger
Stationsstraat 27C
6741 DH Lunteren

Lunteren, 15-01-2025

ZIJN.

T.a.v. Krystle Zonneveld
Galvanistraat 7
6716 AE Ede

Betreft: Klacht over dienstverlening

Geachte mevrouw Zonneveld,

Via deze brief wil ik mijn zorgen en ongenoegen uiten over de begeleiding die ik ontvang via uw organisatie en specifiek over de wijze waarop doelen en afspraken binnen dit traject zijn gecommuniceerd en vastgelegd. Ik hoop dat u mijn klacht serieus neemt en dat dit leidt tot verbeteringen in de samenwerking.

Tijdens mijn traject met mevrouw Helen Bousché zijn er verschillende momenten geweest waarop de communicatie onvoldoende duidelijk en transparant was. In haar recente e-mails wordt verwezen naar vier doelen die zouden zijn afgesproken in de kennismakingsfase. Echter, ik kan mij niet herinneren dat deze doelen op deze manier zijn geformuleerd of dat ik hiermee heb ingestemd. Daarnaast kan ik in mijn correspondentie geen documentatie of bevestiging terugvinden waarin deze doelen zijn vastgelegd.

Mijn grootste prioriteit binnen dit traject is altijd geweest: het herstellen van de zorgregeling met mijn kinderen en het contact met hen verbeteren. Dit heb ik vanaf het begin duidelijk aangegeven, maar het lijkt erop dat dit doel niet centraal staat in de huidige begeleiding. In plaats daarvan zijn er andere doelen genoemd die niet aansluiten bij mijn prioriteiten en waarvan ik de herkomst niet kan plaatsen.

Het gebrek aan duidelijke afstemming en transparantie leidt tot frustratie en een gevoel van onbegrip. Ik ervaar dit als zeer belastend, zeker gezien de persoonlijke en emotionele impact van mijn situatie. Daarnaast roept het de vraag op hoe de begeleiding wordt afgestemd op de daadwerkelijke behoeften van de cliënt.

Mijn klacht richt zich op de volgende punten:

1. *Gebrek aan duidelijke communicatie*: De doelen die door de hulpverlener worden genoemd, zijn niet op een transparante wijze met mij besproken of vastgelegd.
2. *Geen terugkoppeling of documentatie*: Er is geen schriftelijke vastlegging van afspraken of doelen die destijds met mij zijn gedeeld en waarmee ik akkoord zou zijn gegaan.
3. *Gebrek aan cliëntgerichtheid*: Mijn prioriteit – **het herstellen van de zorgregeling en contact met mijn kinderen** – lijkt onvoldoende serieus genomen te worden in het traject.

Mijn verzoek aan u:

Ik verzoek u om:

- Een evaluatie te laten uitvoeren van hoe de communicatie en vastlegging van doelen in dit traject zijn verlopen.
- Mij te voorzien van alle relevante documentatie omtrent de gestelde doelen en afspraken in mijn traject.
- Zorg te dragen voor een duidelijke afstemming waarbij mijn prioriteiten en behoeften als uitgangspunt worden genomen.

Ik ga ervan uit dat u dit keer mijn klacht wel serieus neemt en mij binnen twee weken een schriftelijke reactie kunt sturen. Indien nodig ben ik bereid mijn klacht mondeling toe te lichten.

Bij voorbaat dank voor uw aandacht en ik zie uw reactie met interesse tegemoet.

Met vriendelijke groet,



Youri Hazeleger

0628428852

joet@joet.nl

Bijlagen:

- Mailwisseling Doelen evalueren, graag je reactie per mail
- Eerste klachtbrief

Re: Doelen evalueren, graag je reactie per mail

Van Helen Bousche <helen.bousche@zijn.nl>
Datum Di 14-1-2025 11:19
Tot Youri Hazeleger <youri_hazeleger@hotmail.com>

Goedemorgen Youri,

Lukt het jou om een reactie te geven op de doelen voor het eind van deze werkweek (vrijdag?)
Ik zou graag mijn verslag willen opmaken zodat ik deze met jullie allen kan delen.

Met vriendelijke groet,



Helen Bousché
Ambulant Hulpverlener

Werkdagen maandag, dinsdag, woensdag, donderdag en vrijdagochtend

helen.bousche@zijn.nl

M. 06 2678 4686

www.zijn.nl

Galvanistraat 7, 2^e etage

6716 AE Ede

Disclaimer De informatie opgenomen in dit bericht is vertrouwelijk en is uitsluitend bestemd voor de geadresseerde. Indien u dit bericht onterecht ontvangt, wordt u verzocht de inhoud niet te gebruiken en de afzender direct te informeren door het bericht te retourneren.

Van: Helen Bousche <helen.bousche@zijn.nl>
Datum: maandag, 13 januari 2025 om 09:56
Aan: Youri Hazeleger <youri_hazeleger@hotmail.com>
Onderwerp: Re: Doelen evalueren, graag je reactie per mail

Goedemorgen Youri,

Het eerste doel is een doel waar wij altijd standaard aan werken tijdens de kennismakingsperiode van 6 a 8 weken.

Het tweede en derde doel zijn de doelen die zijn opgesteld vanuit het Sociaal Team gemeente Ede, welke bij de kennismaking zijn besproken. Hiervoor is ouderschapsbemiddeling ingezet, en is de mogelijkheid van 1 op 1 begeleiding besproken.

Het 4^{de} doel is wat later in ons traject besproken, dit was al wel de wens vanuit het Sociaal Team. Hiervoor heb je tevens ook toestemming gegeven zodat wij Duuk en Liv kunnen begeleiden.

Hopende hiermee wat meer duidelijkheid te hebben gegeven.
Als er vragen zijn mag je ook altijd bellen.

Met vriendelijke groet,



Helen Bousché
Ambulant Hulpverlener

Werkdagen maandag, dinsdag, woensdag, donderdag en vrijdagochtend

helen.bousche@zijn.nl

M. 06 2678 4686

www.zijn.nl

Galvanistraat 7, 2^e etage

6716 AE Ede

Disclaimer De informatie opgenomen in dit bericht is vertrouwelijk en is uitsluitend bestemd voor de geadresseerde. Indien u dit bericht onterecht ontvangt, wordt u verzocht de inhoud niet te gebruiken en de afzender direct te informeren door het bericht te retourneren.

Van: Youri Hazeleger <youri_hazeleger@hotmail.com>
Datum: woensdag, 8 januari 2025 om 21:31
Aan: Helen Bousche <helen.bousche@zijn.nl>
Onderwerp: Re: Doelen evalueren, graag je reactie per mail

Hallo Helen,

Ik kan me helaas niet herinneren dat we de doelen zoals je die noemt hebben afgesproken, en ik kan hierover ook geen e-mail terugvinden. Ik kan me daarnaast moeilijk voorstellen dat ik hiermee heb ingestemd, aangezien mijn doel vanaf het begin is geweest om de zorgregeling met mijn kinderen te herstellen. Het herstel van het contact met mijn kinderen is voor mij dan ook altijd het belangrijkste uitgangspunt geweest, en ik zie dit niet als een specifiek doel tussen de afgesproken punten.

Weet jij waar dit mis is gegaan?

Ik zie je reactie graag tegemoet.

Met vriendelijke groet,

Youri Hazeleger

Van: Helen Bousche <helen.bousche@zijn.nl>
Verzonden: dinsdag 7 januari 2025 17:06
Aan: Youri Hazeleger <youri_hazeleger@hotmail.com>
Onderwerp: Doelen evalueren, graag je reactie per mail

Hallo Youri,

Ik ben bezig met de opmaak van een evaluatie verslag.

Ik zou graag willen vragen of je een reactie kan geven per mail op de volgende vragen:

Hieronder staan de 4 doelen die we begin van onze samenwerking hebben bepaald (n.a.v. de kennismakingsfase).

Doelen:

1. Opbouwen van een vertrouwensband tussen de zorgvragers (ouders/ kinderen) en de zorgverlener.
2. De nodige hulp kunnen aanbieden aan vader, moeder of kinderen als daar behoefte voor is of als daar de vraag voor komt naar aanleiding van het onderzoek wat gestart is door de Raad voor de Kinderbescherming.
3. Indien mogelijk, toewerken naar communicatie herstel tussen de beide ouders.
4. De kinderen een neutrale plek aanbieden waar zij gehoord en begeleid worden door de periode van complexe scheiding.

Zou je aan de hand van de scores (zoals toegelicht hieronder) een score willen geven per doel?

Uitleg scores:

GAS Score -1: De situatie is erger geworden.

Wat is er erger geworden? Zijn alle partijen het hiermee eens? Wat zijn mogelijke verklaringen hiervoor? Wat is de reden?

GAS Score 0: De situatie is niet veranderd.

Wat zijn de mogelijke verklaringen hiervoor? Was het doel haalbaar voor het gezin? Wat is/ zijn de reden(en) dat de doelen niet behaald zijn?

GAS Score +1: Het doel is gedeeltelijk behaald.

Welk subdoel is wel bereikt en welke niet? Wat waren de succesfactoren en wat is ervoor nodig om het doel volledig te behalen?

GAS Score +2: Het doel is behaald.

Hoe komt het dat het doel behaald is? Wat zijn de succesfactoren geweest?

Doel 1:

Doel 2:

Doel 3:

Doel 4:

En zou je vervolgens een korte toelichting kunnen geven waarom je voor die score gaat. Dus het doel kort evalueren vanuit je eigen ervaring.

Helen Bousché

Ambulant Hulpverlener

Met vriendelijke
groet,

Werkdagen maandag, dinsdag, woensdag, donderdag en
vrijdagochtend

 [Afbeelding
verwijderd door
afzender. zijn](#)

helen.bousche@zijn.nl

M. 06 2678 4686

Galvanistraat 7,
2^e etage

www.zijn.nl

6716 AE Ede

Disclaimer De informatie opgenomen in dit bericht is vertrouwelijk en is uitsluitend bestemd voor de geadresseerde. Indien u dit bericht onterecht ontvangt, wordt u verzocht de inhoud niet te gebruiken en de afzender direct te informeren door het bericht te retourneren.

Youri Hazeleger
Stationsstraat 27C
6741 DH Lunteren

Lunteren, 21-11-2024

ZIJN.

T.a.v. Krystle Zonneveld
Galvanistraat 7
6716 AE Ede

Betreft: Klacht over dienstverlening

Geachte mevrouw Zonneveld,

Middels dit schrijven wil ik graag mijn beklag indienen over de kwaliteit van de dienstverlening van ZIJN en over de begeleiding door mevrouw Helen Bousché in het bijzonder. Hoewel zij ongetwijfeld met goede intenties werkt, constateer ik dat zij essentiële inzichten mist en geen onderscheid weet te maken tussen oorzaken en gevolgen binnen de complexe problematiek waarmee zij wordt geconfronteerd.

Op jullie [website](#) stelt ZIJN het volgende over haar missie:

"Wij ZIJN er voor mensen met een hulpvraag en brengen perspectief en herstel. ZIJN brengt het potentieel in mensen naar boven, ongeacht hun situatie. Wij ondersteunen andere zorgorganisaties met onze ervaring en netwerk van zorgprofessionals."

De huidige situatie weerspiegelt deze missie echter niet. Hieronder licht ik de problematiek toe.

Situatie

Ik ben gescheiden van mijn ex-partner, mevrouw Van der Pijl, omdat onze relatie niet langer houdbaar was. Sindsdien heeft zij op verschillende manieren het contact tussen mij en mijn kinderen structureel verstoord. Dit valt aan te merken als ouderonthechting. Zij heeft hierbij herhaaldelijk het contact geblokkeerd en de [kinderen](#) gebruikt om [controle](#) uit te oefenen, wat heeft geleid tot een schorsing van de zorgregeling en een ondertoezichtstelling. Dit alles gebeurde zonder dat de rechter in zijn [vonnis](#) een concrete bedreiging heeft gespecificeerd, zoals vereist onder [artikel 1:255 BW](#).

Ik heb geprobeerd mevrouw Bousché inzicht te geven in de [manipulatieve aard](#) van mijn ex-partner als oorzaak van het probleem. Helaas lijkt zij zich te laten beïnvloeden door deze manipulatie en gaat zij ervan uit dat de situatie met enkele gesprekken in goede banen is te leiden. Dit getuigt van een gebrek aan inzicht in het verschil tussen woorden en daden, wat cruciaal is voor een effectieve begeleiding.

Concreet probleem

Een voorbeeld van de manipulatie is dat mijn ex-partner benadrukt het belang van contact tussen de kinderen en mij te zien, maar in werkelijkheid actie onderneemt om dit contact te frustreren. Een duidelijk incident is dat ik mijn kinderen een telefoon heb gegeven om direct contact te kunnen hebben, maar deze wordt opzettelijk door mijn ex-partner verborgen vanwege de aanwezigheid van WhatsApp. Dit incident is bevestigd door onze dochter Liv Noé Hazeleger in het bijzijn van mevrouw Bousché en Youri Hazeleger op 21 november 2024.

Daarnaast brengt mijn ex-partner spanning over op onze oudste dochter Liv. Volgens mevrouw Bousché zelf heeft Liv opgemerkt dat er spanning ontstaat zodra zij contact met mij wil opnemen. Deze spanning, die voortkomt uit de emotionele manipulatie van haar moeder, maakt de situatie voor Liv extra belastend. Ook heeft mijn ex-partner aangegeven alle communicatie met mij volledig te willen [stoppen](#), wat aan te merken is als “stonewalling” en wederom de samenwerking bemoeilijkt.

Op dit moment mag ik mijn kinderen slechts 1,5 uur per keer op locatie bij ZIJN in Ede zien, onder begeleiding van mevrouw Bousché. Mevrouw Bousché stelt vervolgens een verslag op dat naar Jeugdbescherming wordt gestuurd, maar ik krijg daar geen enkele inhoudelijke terugkoppeling op. Deze aanpak biedt geen perspectief en houdt een onnatuurlijke en ongezonde situatie in stand.

Verzoek

Ik verzoek u dringend om:

- Een evaluatie van de werkwijze van mevrouw Bousché in deze casus.
- Inzicht in hoe ZIJN haar missie – het bieden van perspectief en herstel – in deze situatie concreet denkt waar te maken.
- Duidelijke stappen om de kern van de problematiek aan te pakken, waaronder het benoemen van de manipulerende dynamiek en het treffen van maatregelen om het contact tussen mij en mijn kinderen te herstellen.

Ik verwacht dat ZIJN in lijn met haar missie daadkrachtig optreedt en zich richt op een duurzame oplossing die recht doet aan de belangen van zowel de kinderen als de ouders.

Ik zie uw schriftelijke reactie graag tegemoet.

Met vriendelijke groet,

Youri Hazeleger

Youri Hazeleger

0628428852

joet@joet.nl