

Rapport

Wat gebeurt er na een melding van een vermoeden van
ouderenmishandeling?

Een onderzoek naar klachtbehandeling bij Veilig Thuis

Oordeel

Op basis van het onderzoek vindt de Nationale ombudsman de klacht over Veilig Thuis Midden-Brabant gegrond.

Datum: 21 december 2018
Rapportnummer: 2018/096

WAAR GAAT HET OVER?

Veilig Thuis is een meldpunt voor vermoedens van huiselijk geweld en kindermishandeling (AMHK). Na een zorgmelding neemt Veilig Thuis de melding in behandeling en start, als de uitkomst van de triage daar aanleiding voor geeft, een onderzoek naar de melding of draagt de zaak over aan een andere instantie. Het onderzoek leidt tot een besluit over de noodzakelijke vervolgstappen en over de vraag welke instelling of professional verantwoordelijk is voor deze vervolgstappen. Als uit het onderzoek naar voren komt dat er geen vervolgstappen nodig zijn, eindigt de bemoeienis van Veilig Thuis.

In deze zaak gaat het over een melding van een vermoeden van oudermishandeling. De uitkomst van het onderzoek van Veilig Thuis was dat er geen vervolgstappen nodig waren en Veilig Thuis gaf een advies voor bemiddeling tussen de familieleden. Daarmee sloot Veilig Thuis het dossier.

De melders waren het hier niet mee eens. Zij hebben een klacht over het onderzoek van Veilig Thuis ingediend. Deze klacht is maar voor een deel behandeld. Veilig Thuis is net als haar externe onafhankelijke klachtencommissie van mening, dat het niet mogelijk is om de klacht over de zorgvuldigheid van het onderzoek inhoudelijk te behandelen. Het onderzoek van de ombudsman richt zich op de vraag of Veilig Thuis zich terecht op dit standpunt stelt. Dit betekent dat wij geen uitspraak doen over de kwaliteit van het onderzoek naar de melding en hiervan slechts in grote lijnen verslag doen.

WAT GING ER AAN DE KLACHT VOORAF?

Verzoeker deed mede namens zijn twee broers een zorgmelding bij Veilig Thuis over een vermoeden van geestelijke mishandeling en financiële uitbuiting van zijn moeder. Veilig Thuis informeerde hem op 21 april 2017 schriftelijk over de conclusie van het onderzoek. Die conclusie luidde dat de zorgen niet werden bevestigd.

De brief bevatte informatie waaruit het onderzoek had bestaan, met wie er gesprekken waren gevoerd en welke informanten waren gehoord. De informanten hadden bevestigd dat hun moeder wilsbekwaam was en zelf zorg droeg voor haar financiën en dat er niemand anders bevoegd was om financiële handelingen namens haar te doen. Daarnaast gaf Veilig Thuis in de brief een advies om een mediator in te schakelen voor bemiddeling tussen de familieleden om het contact tussen hen te herstellen.

WAT WAS DE OORSPRONKELIJKE KLACHT?

Verzoeker liet aan Veilig Thuis weten dat hij en zijn broers het niet eens waren met de reactie op de zorgmelding. De medewerker van Veilig Thuis had de stukken die zij hadden toegezonden volgens hem niet gelezen. Er konden volgens hem vraagtekens worden geplaatst bij de conclusie. Veilig Thuis zou een aantal punten nader moeten

onderzoeken voordat zij vast kon stellen of er geen sprake was van oudermishandeling. Daarom zou het onderzoek volgens verzoeker heropend moeten worden.

Er volgde een klachtgesprek met de teammanager en de betrokken medewerker van Veilig Thuis. Na dit klachtgesprek vond er intern overleg bij Veilig Thuis plaats en is het onderzoeksproces van deze zaak tegen het licht gehouden. Dit leidde niet tot een gewijzigd standpunt en Veilig Thuis bevestigde dit op 27 juni 2017 aan verzoeker.

Op 29 juni 2017 legden verzoeker en zijn twee broers de klacht voor aan de (externe) onafhankelijke klachtencommissie van Veilig Thuis Midden-Brabant. Zij klaagden over de wijze van onderzoek, de conclusie, de manier van klachtbehandeling en de weigering tot heropening van het onderzoek. Omdat zij vonden dat tijdens het klachtgesprek niet inhoudelijk op de klacht was ingegaan, hadden zij zelf navraag gedaan bij de door Veilig Thuis benaderde informanten. Dit was aanleiding voor een aantal kritische opmerkingen over het onderzoek van Veilig Thuis. Zij klaagden ook over de bejegening tijdens het klachtgesprek.

WELKE REACTIE KOMT ER OP DE KLACHT?

Uit de toelichting van Veilig Thuis kwam naar voren dat er na ontvangst van de zorgmelding een plan van aanpak is opgesteld en dat dit is besproken in een multidisciplinair overleg. Daarna is de moeder van verzoeker gehoord. Nadat zij hier toestemming voor had verleend, is met andere betrokkenen gesproken. Verder is de relevante informatie verzameld en is kennis genomen van de stukken die door verzoeker zijn aangeleverd en zijn deze ook gelezen.

De klachtencommissie van Veilig Thuis Midden-Brabant deed op 21 augustus 2017 uitspraak over de klacht.

Over de zorgvuldigheid van het onderzoek

De klachtencommissie concludeert dat zij niet in staat en bevoegd is om, zonder toestemming van degene op wie het onderzoek betrekking heeft, te beoordelen of het onderzoek naar aanleiding van de zorgmelding zorgvuldig is verricht. De commissie heeft geen kennis van de inhoud van het onderzoek. Volledigheidshalve wijst de commissie erop dat deze beoordeling ook niet tot haar taken en bevoegdheden hoort, maar dat op grond van de WMO¹ de door de minister van VWS en de minister van Veiligheid en Justitie aangewezen ambtenaren zijn belast met het toezicht op de uitoefening van de taken van Veilig Thuis.

Verder schrijft de klachtencommissie dat de klacht over de inhoud van het onderzoek gaat en niet kan worden aangemerkt als een gedraging van medewerkers van Veilig Thuis.

Gelet op al deze punten acht de klachtencommissie de klacht ongegrond.

¹ Art. 4.3.1 lid 1 jo. lid 2 van de WMO

Over de bejegening

De klachtencommissie heeft noch op basis van de stukken, noch uit hetgeen tijdens de hoorzitting is besproken, kunnen vaststellen dat verzoekers onheus zijn bejegend. Over het advies om mediation in te zetten, stelt de commissie vast dat Veilig Thuis hiertoe bevoegd is. Het uitbrengen van dit advies kan daarom evenmin als onheuse bejegening worden aangemerkt.

Ook deze klacht acht de klachtencommissie ongegrond.

WAT WAS DE AANLEIDING VOOR DE KLACHT BIJ DE NATIONALE OMBUDSMAN?

Verzoeker liet de ombudsman, mede namens zijn broers, weten het niet eens te zijn met de reactie. Hij had bedenkingen bij de overwegingen van de klachtencommissie dat zij niet in staat en bevoegd is om, zonder instemming van hun moeder, te beoordelen of het onderzoek zorgvuldig is verricht. Hij vroeg zich af op welke wetsbepaling of richtlijn de zich baseert. En bovendien: waarom zou onderzoek door de klachtencommissie een schending zijn van de privacy van zijn moeder als een en ander binnenkamers blijft en uitsluitend tot doel heeft om te beoordelen of een onderzoek deugt of niet? En was er inderdaad geen sprake van een gedraging als het gaat om de wijze waarop onderzoek wordt gedaan?

WAT HEEFT DE NATIONALE OMBUDSMAN ONDERZOCHT?

De ombudsman heeft aan Veilig Thuis gevraagd of zij het eens was met het standpunt van de (externe) onafhankelijke klachtencommissie dat verzoekers klacht niet inhoudelijk behandeld kon worden. Nadat Veilig Thuis deze vraag bevestigend beantwoordde, is de Nationale ombudsman een onderzoek gestart naar verzoekers klacht. De klacht is als volgt geformuleerd:

Verzoeker klaagt erover dat zijn klacht over het onderzoek van Veilig Thuis Midden-Brabant naar zijn zorgmelding over huiselijk geweld jegens zijn moeder, niet inhoudelijk is behandeld en hij is het niet eens met de redenen die daarvoor door de klachtencommissie worden aangedragen.

De ombudsman heeft Veilig Thuis laten weten dat het er op neer lijkt te komen dat de klachten van verzoeker, maar ook andere klachten over de wijze waarop Veilig Thuis onderzoek uitvoert bij een melding van huiselijk geweld, niet inhoudelijk worden behandeld in het kader van de eerstelijns klachtbehandeling.

Hoe kijkt Veilig Thuis hiertegen aan en hoe beoordeelt Veilig Thuis de argumenten van de klachtencommissie?

En heeft over dit standpunt landelijk afstemming plaats gevonden?

Daarnaast werden nog een aantal specifieke vragen gesteld.

HOE REAGEERDE VEILIG THUIS?

Klachtencommissie niet bevoegd over klacht over onderzoek

Veilig Thuis stelt in haar reactie dat de melder van huiselijk geweld beperkt toegang heeft tot het dossier van Veilig Thuis. In deze situatie, waarbij de klacht is ingediend door de melder, heeft verzoeker alleen recht op informatie die rechtstreeks betrekking heeft op zijn persoonlijke betrokkenheid, namelijk de verslaglegging over de inhoud van de melding en de uitkomst van het onderzoek. Zij verwijst hiervoor naar wetsartikelen in de WMO², de Wet bescherming persoonsgegevens³ en het VNG- model Handelingsprotocol voor het advies- en meldpunt huiselijk geweld en kindermishandeling⁴. Veilig Thuis stelt vervolgens dat, op het moment dat iemand geen recht heeft op informatie over de inhoud van het onderzoek, deze persoon ook geen recht of mogelijkheid heeft om te laten beoordelen of het onderzoek juist is uitgevoerd.

Veilig Thuis licht toe dat zij een organisatie is die door haar werkzaamheden veelvuldig te maken heeft met persoonlijke en gevoelige informatie waarvan de bewerking een grote mate van zorgvuldigheid vraagt. Het zou dan ook onmogelijk worden om het werk goed uit te voeren als uit onderzoek verkregen informatie, zonder toestemming van betrokkene, bekend gemaakt wordt aan anderen dan de direct betrokkene. Bovendien is het in strijd met de privacywetgeving. Zij voegt toe dat de positie van een melder niet dezelfde is als die van (direct) betrokkene of vermeend slachtoffer, ook niet in de situatie dat de melder een familielid is van de persoon wiens omstandigheden worden onderzocht.

Veilig Thuis heeft geen contact opgenomen met de moeder van verzoeker om te informeren of zij toestemming wil geven om informatie aan verzoeker te verstrekken. Dit had verzoeker zelf kunnen doen. Als zijn moeder hier toestemming voor geeft, dient zij dit aan Veilig Thuis kenbaar te maken en kan zij vragen om de informatie aan verzoeker beschikbaar te stellen.

Verder stelt Veilig Thuis dat nu verzoeker de melder is, de wijze waarop het onderzoek is uitgevoerd, niet valt onder de omschrijving "gedraging van of bejegening door een medewerker jegens klager".

Veilig Thuis constateert dat verzoeker ongelukkig is met de uitkomst van het onderzoek, maar dat dit niet met zich mee brengt dat zij zich zou moeten verantwoorden over de inhoudelijke afwegingen die aan de uitkomst ten grondslag liggen. Het gaat niet om een onbetamelijke gedraging of bejegening van (een medewerker van) Veilig Thuis jegens verzoeker.

² Artikel 4.2.7 van de WMO 2015 (zie Achtergrond onder 2.)

³ Artikel 8, 16 en 21 van de WBP (Nu vervangen door AVG)

⁴ Artikel 9.2.2 en 10.3 van het VNG –model Handelingsprotocol voor het AMHK (zie Achtergrond onder 3.)

Veilig Thuis licht nog toe dat de overheid toeziet op de wijze waarop zij het werk verricht. De overheid toetst onder meer of de medewerkers over de juiste kwalificaties beschikken (opleiding, werkervaring, VOG, SKJ), of de organisatie haar protocollen op orde heeft (kwaliteitscertificering) en of de bedrijfsvoering op orde is (accountantsverklaring).

De ombudsman wees Veilig Thuis in dit onderzoek op de mogelijkheid om op grond van artikel 5 lid 5 van het klachtenreglement (zie Achtergrond; onder 1.) de klachtencommissie te verzoeken om de verstrekte gegevens niet door te sturen naar verzoeker. Op deze manier kan worden afgeweken van de standaard werkwijze om schriftelijke informatie waarover een klachtencommissie beschikt, zowel aan de beklagde als naar klager te sturen.

Veilig Thuis antwoordde dat zij dit niet heeft overwogen. Omdat zij de externe klachtencommissie niet bevoegd acht om de wijze waarop het onderzoek is verricht inhoudelijk te toetsen, was er geen aanleiding of noodzaak om de commissie van informatie te voorzien over het onderzoek.

Onjuist dat er geen contact is geweest na uitspraak

Veilig Thuis erkent dat het onjuist was dat zij na de uitspraak van de externe klachtencommissie geen contact meer heeft opgenomen met verzoeker. Zij betreurt dit en realiseert zich nu dat dit wel had moeten. In artikel 7 van het klachtenreglement (zie Achtergrond onder 1.) is immers geregeld dat Veilig Thuis binnen vier weken na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie een reactie geeft of zij het oordeel van de klachtencommissie overneemt. Ook uit de bepalingen van de WMO over klachtbehandeling bij het AMHK (zie onder Achtergrond, onder 2.) vloeit voort dat Veilig Thuis nog reageert na het oordeel van de klachtencommissie. Veilig Thuis realiseert zich dat dit ook geldt als de klacht ongegrond is verklaard en geen aanleiding geeft tot interne aanpassingen. Veilig Thuis biedt verzoeker er haar excuses voor aan dat een reactie in dit geval is uitgebleven.

HOE REAGEERDE VERZOEKER?

Verzoeker reageert mede namens zijn broers dat het niet gaat om inzagerecht, recht op verwerking van persoonlijke gegevens van hun moeder, noch om gegevens van anderen. Verzoeker heeft gevraagd naar de wijze van onderzoek. Hij meent dat Veilig Thuis zich onvoldoende heeft ingelezen. Dit blijkt volgens hem onder meer uit het feit dat Veilig Thuis adviseert een mediator in te schakelen voor bemiddeling tussen de familieleden, terwijl uit de aangeleverde stukken duidelijk is dat dit reeds is gebeurd. Daarnaast vraagt hij zich af waarom er wel is gesproken met mensen die zijn moeder slechts oppervlakkig kennen en die aantoonbaar niet op de hoogte kunnen zijn van de onderhavige problematiek en niet met mensen die wel op de hoogte zijn. Hij wijst erop dat de onderzoekster van Veilig Thuis zelf heeft meegedeeld met wie zij gesproken heeft. Hij is het er dan ook niet mee eens dat nu door medewerkster, haar leidinggevende, de klachtencommissie en nu ook door de directeur van Veilig Thuis over inzage in vertrouwelijke persoonsgegevens wordt gesproken. In zijn ogen is dit een juridisch

handigheidje om maar geen verantwoording te hoeven afleggen voor een slecht onderzoek. Bovendien vindt hij de klachtbehandeling van Veilig Thuis een farce als een klacht niet inhoudelijk behandeld kan worden en daardoor bij voorbaat ongegrond wordt verklaard.

WAT IS HET OORDEEL VAN DE NATIONALE OMBUDSMAN?

Verzoeker klaagt erover dat zijn klacht over het onderzoek door Veilig Thuis niet inhoudelijk is behandeld.

Op grond van het vereiste van fair play geeft de overheid de burger de mogelijkheid om zijn procedurele kansen te benutten en zorgt zij daarbij voor een eerlijke gang van zaken. Dit vereiste impliceert een open houding van de overheid bij klachten.

De ombudsman constateert dat Veilig Thuis in eerste instantie de klacht van verzoeker op informele wijze heeft opgepakt door hem uit te nodigen voor een klachtgesprek. Na dit gesprek is het onderzoek nog eens tegen het licht gehouden. Dit leidde niet tot heropening van het onderzoek en er werd dus niet aan de klacht tegemoet gekomen.

De ombudsman vindt het juist dat Veilig Thuis in persoonlijk contact met verzoeker is getreden om het probleem met hem te verkennen en na te gaan of er een oplossing was voor dit probleem. Dit sluit aan op de werkwijze zoals omschreven in het rapport "Ombudsvisie op professionele klachtbehandeling" (rapportnummer 2018/005).

Toen bleek dat er niet aan de klacht tegemoet was gekomen, wilde verzoeker dat de klacht behandeld zou worden door de (externe) onafhankelijke klachtencommissie van Veilig Thuis. Deze fase wordt de formele klachtbehandeling genoemd en is er op gericht de feiten te achterhalen die nodig zijn om een standpunt in te nemen over de klacht. Op dat moment wordt ook bekeken of er formele redenen zijn om de klacht niet te behandelen. De klachtencommissie besloot om het deel van de klacht, namelijk de klacht over het onderzoek naar de zorgmelding, niet in behandeling te nemen. Veilig Thuis liet de ombudsman weten zich achter deze beslissing te scharen.

Klacht over gedraging jegens zorgmelder?

De ombudsman kan Veilig Thuis niet volgen in het standpunt dat een klacht over de uitvoering van onderzoek naar de zorgmelding van verzoeker en zijn broers niet als een klacht over een gedraging jegens hen zou gelden en daarom niet in behandeling kan worden genomen.

In de WMO staat in artikel 4.2.7 beschreven dat er een regeling moet zijn voor het behandelen van klachten over gedragingen van het AMHK (No: Veilig Thuis) of voor hem werkzame personen, jegens andere personen in het kader van de uitvoering van de taken van het AMHK.

In de klachtenregeling van Veilig Thuis Midden Brabant is onder artikel 1 opgenomen dat onder klager wordt verstaan "ieder die door een beslissing, behandeling of bejegening, die direct voortvloeit uit de wettelijke taken van Veilig Thuis, door of namens Veilig Thuis rechtstreeks in zijn of haar belang is getroffen".

Verzoeker klaagt in deze zaak over een gedraging van Veilig Thuis, namelijk de wijze waarop het onderzoek naar zijn zorgmelding is uitgevoerd. Verzoeker heeft er belang bij dat zijn zorgen serieus worden genomen en dat het onderzoek zorgvuldig wordt uitgevoerd. De ombudsman concludeert dat er bij de klacht van verzoeker over de zorgvuldigheid van het onderzoek wel sprake is van een klacht over een gedraging jegens melder.

Recht op klachtbehandeling bij gevoelige informatie?

Er zijn diverse voorbeelden te bedenken waarin burgers op grond van de wet geen recht hebben op volledige inzage in het dossier van de instantie waar zij over klagen. Denk aan klachten over jeugdbescherming (de Gecertificeerde Instellingen), de Raad voor de Kinderbescherming of de AIVD. Al deze instanties beschikken net als Veilig Thuis over gevoelige gegevens.

Ook al heeft de burger geen recht op (volledige) informatie over een onderzoek van de instantie, betekent dit niet dat de instantie de klacht over dit onderzoek niet formeel in behandeling kan nemen. Wel moet rekening gehouden worden met de privacy bescherming van anderen. Klachtbehandeling mag er niet toe leiden dat informatie waar een burger geen recht op heeft aan hem of haar wordt verstrekt.

In het klachtenreglement van Veilig Thuis Midden-Brabant is aandacht besteed aan het punt van de privacy. Als de klachtencommissie schriftelijke informatie bij Veilig Thuis opvraagt is Veilig Thuis gehouden deze informatie te verstrekken, tenzij een bepaling uit het privacyreglement zich hiertegen verzet. In principe wordt alle schriftelijke informatie waarover de klachtencommissie beschikt zowel aan klager als aangeklaagde gezonden of overgelegd. "Slechts om zwaarwegende redenen, dit ter beoordeling door de klachtencommissie, kan op verzoek van een der partijen inzage/ afschrift worden geweigerd"⁵.

De ombudsman heeft oog voor het belang van een zorgvuldige behandeling van gevoelige gegevens door Veilig Thuis. Desondanks vindt de ombudsman dat Veilig Thuis de deur voor de melder te snel heeft gesloten door de klacht over het onderzoek niet formeel in behandeling te nemen. Zo hadden Veilig Thuis en de klachtencommissie kunnen verkennen welke mogelijkheden er waren om de klacht te behandelen zonder de privacy van direct betrokkenen te schenden. De informatie die door Veilig Thuis aan verzoeker was verstrekt na afloop van het onderzoek vormde mede aanleiding voor zijn klacht. Een aspect van zijn klacht was ook dat de informatie die hij aan Veilig Thuis had verstrekt niet zou zijn meegenomen in het onderzoek. De ombudsman is het dan ook met

⁵ Artikel 5 lid 5 van de klachtenregeling (zie Achtergrond, onder 1.)

verzoeker eens dat aspecten van zijn klacht zagen op informatie die Veilig Thuis al met hem had gedeeld. Deze klachten hadden dus behandeld kunnen worden zonder dat dit in strijd zou zijn met de privacy bepalingen. Dit betekent niet dat er geen grenzen zijn aan de klachtbehandeling; het kan zijn dat een klachtencommissie zich bij de beoordeling van een klacht terughoudend moet opstellen omdat niet alle informatie op tafel ligt. Eventueel kan een klager er dan nog op gewezen worden dat toestemming van de betrokkene nodig is voordat de informatie in de klachtbehandeling kan worden meegenomen. Mocht er toch privacygevoelige informatie aan de klachtencommissie worden verstrekt door Veilig Thuis, dan kan dit reden zijn om deze informatie niet aan verzoeker ter beschikking te stellen met beroep op de regeling uit het klachtenreglement en de wettelijke bepalingen.

Open staan voor klachten

De ombudsman concludeert dat Veilig Thuis de klacht van verzoeker over het onderzoek naar zijn zorgmelding in eerste instantie heeft opgepakt door met hem in gesprek te gaan en na te gaan of er aan de klacht tegemoet kon worden gekomen. Dit was ook aanleiding voor Veilig Thuis om nog eens kritisch naar het eigen onderzoek te kijken. Tot zover heeft Veilig Thuis open gestaan voor verzoekers klacht. Verzoeker had echter de wens dat de klacht vervolgens formeel zou worden behandeld. De ombudsman vindt het onjuist dat hem die mogelijkheid niet is geboden. Het standpunt dat de klacht niet over een gedraging jegens klager ging, acht de ombudsman niet juist. Daarnaast vindt de ombudsman dat Veilig Thuis had na moeten gaan hoe de klacht wel behandeld had kunnen worden zonder daarmee in strijd te handelen met de privacy bepalingen. Al met al heeft Veilig Thuis verzoekers klacht onvoldoende behandeld en dit acht de ombudsman in strijd met het vereiste van fair play.

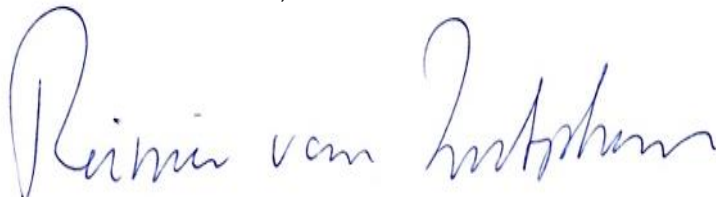
CONCLUSIE

De klacht over de onderzochte gedraging van Veilig Thuis Midden-Brabant is gegrond vanwege strijd met het vereiste van fair play.

AANBEVELING

De Nationale ombudsman geeft Veilig Thuis Midden Brabant in overweging om in overleg met de landelijk organisatie haar werkwijze bij klachtbehandeling nader te bezien.

De Nationale ombudsman,



Reinier van Zutphen

ACHTERGROND

1. Klachtenregeling Veilig Thuis Midden-Brabant

Artikel 1 BEGRIPSBEPALINGEN

In deze Klachtenregeling wordt verstaan onder:

(..)

2. Klacht

Een klacht over een gedraging van Veilig Thuis en/of van voor haar werkzame personen.

3. Gedraging

Enig handelen of nalaten dat gevolgen heeft voor een cliënt van Veilig Thuis.

4. Direct betrokkene

Ieder die als (voormalig) lid van het gezin of huishouden of als ex-partner direct betrokken is bij het huiselijk geweld en/of de kindermishandeling.

5. Klager

Ieder die door een beslissing, behandeling of bejegening, die direct voortvloeit uit de wettelijke taken van Veilig Thuis, door of namens Veilig Thuis rechtstreeks in zijn of haar belang is getroffen. In elk geval degenen, die als zodanig zijn genoemd in artikel 1 lid 4 van deze regeling.(..)

Artikel 5 DE KLACHTBEHANDELING DOOR DE KLACHTENCOMMISSIE

1. Een klacht wordt ingediend zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen één jaar nadat de bestreden gedraging heeft plaatsgevonden of klager kennis heeft gekregen van de betreffende gedraging;

2. De klager richt zich schriftelijk tot het secretariaat van de klachtencommissie en geeft aan waarover hij een klacht indient: klachtencommissie Veilig Thuis Midden-Brabant/klachtencommissie@veiligthuismiddenbrabant.nl

3. De klachtencommissie bevestigt de ontvangst van de klacht binnen vijf dagen na ontvangst, beoordeelt de ontvankelijkheid van de klacht en bericht de klager daarover met redenen omkleed. De klachtencommissie licht daarbij de klager in over de verdere procedure.

De klachtencommissie brengt ook degene over wie is geklaagd op de hoogte van de inhoud van de klacht en de verdere procedure, evenals de leidinggevende en de directie van Veilig Thuis Midden-Brabant.

De klachtencommissie vraagt klager of klachtenbehandeling op uitvoerend niveau nog mogelijk is. Indien de klager daartoe bereid is, vraagt de klachtencommissie de medewerkers als bedoeld in artikel 2 lid 4 de klacht in behandeling te nemen. De klachtencommissie neemt de klacht in behandeling als klachtenbehandeling op uitvoerend niveau niet mogelijk of gewenst is, respectievelijk als de klager laat weten dat de interne behandeling niet tot een voor hem bevredigend resultaat heeft geleid. De klager behoudt het recht om de klacht rechtstreeks door de commissie te laten behandelen;

4. Ingeval de klachtencommissie overgaat tot behandeling van de klacht, verzoekt de klachtencommissie aan Veilig Thuis om een schriftelijke reactie op de klacht

(verweerschrift). Zowel de klager als degene over wie geklaagd is krijgen tijdens de hoorzitting de gelegenheid mondeling een toelichting te geven op de klacht, met inachtneming van het principe van hoor en wederhoor, in elkaars aanwezigheid;

De klachtencommissie kan besluiten tot een schriftelijke afdoening van de klacht.

5. De klachtencommissie is bevoegd schriftelijke informatie op te vragen. De betrokken medewerker van Veilig Thuis is gehouden deze informatie aan de klachtencommissie te verstrekken tenzij een bepaling uit het privacyreglement zich hiertegen verzet. Alle schriftelijke informatie waarover de klachtencommissie beschikt wordt vanwege de klachtafhandeling op de hoorzitting zowel aan klager als aangeklaagde in afschrift toegestuurd of overgelegd. Slechts om zwaarwegende redenen, dit ter beoordeling door de klachtencommissie, kan op verzoek van een der partijen inzage/afschrift worden geweigerd;

6. Klager kan zich laten ondersteunen door een Vertrouwenspersoon, zowel door een professionele ondersteuner/Zorgbelang als een persoon naar keuze uit het eigen netwerk. Klager dient dit vooraf kenbaar te maken. Als Veilig Thuis hiervoor goede redenen kan aanvoeren, kan de ondersteuning door een vertrouwenspersoon worden geweigerd;

7. De hoorzitting is niet openbaar;

8. De klachtencommissie stelt binnen zes weken na ontvangst van de klacht, de klager, degene over wiens gedraging is geklaagd, de leidinggevendenden en de bestuurder van Veilig Thuis schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van haar oordeel over de (on)gegrondheid van de klacht al dan niet vergezeld van aanbevelingen;

9. Bij afwijking van de onder 5.8 bedoelde termijn van zes weken doet de klachtencommissie aan de klager, degene over wiens gedraging is geklaagd, de leidinggevendenden en de bestuurder van Veilig Thuis daarvan schriftelijk en met redenen omkleed mededeling, onder vermelding van de termijn waarbinnen zij haar oordeel over de klacht zal uitbrengen;

Artikel 7 - BESLUIT VAN VEILIG THUIS

1. Binnen vier weken na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie wordt door de directie namens de Raad van Bestuur van Veilig Thuis klager, aangeklaagde en de klachtencommissie schriftelijk medegedeeld of zij het oordeel van de klachtencommissie overneemt en of en zo ja welk besluit zij naar aanleiding van dat oordeel en van eventueel gedane aanbevelingen neemt. Indien wordt afgeweken van het oordeel van de klachtencommissie wordt dit met redenen omkleed medegedeeld aan klager, aangeklaagde en klachtencommissie;

2. Bij afwijking van de onder 7.1 genoemde termijn van vier weken wordt door de directie namens de Raad van Bestuur daarvan schriftelijk en met redenen omkleed mededeling aan de klager, aangeklaagde en de klachtencommissie gedaan, onder vermelding van de termijn waarbinnen zij haar standpunt kenbaar zal maken. De termijn voor uitstel bedraagt maximaal vier weken;

3. In de reactie door de directie namens de Raad van Bestuur aan klager is opgenomen dat tegen de beslissing van de directie geen beroep mogelijk is. Klager kan desgewenst een klacht in dienen bij de Nationale Ombudsman.

2. WMO

Art 4.2.7

1. Het AMHK treft een regeling voor de behandeling van klachten over gedragingen van het AMHK of van voor hem werkzame personen jegens andere personen in het kader van de uitvoering van de taken van het AMHK. Het AMHK brengt de regeling op passende wijze onder de aandacht van de jeugdigen, ouders en pleegouders.

2. De in het eerste lid bedoelde regeling:

a. voorziet erin dat de klachten worden behandeld door een klachtencommissie die bestaat uit ten minste drie leden, waaronder een voorzitter die niet werkzaam is voor of bij het AMHK;

b. waarborgt dat aan de behandeling van een klacht niet wordt deelgenomen door een persoon op wiens gedraging de klacht rechtstreeks betrekking heeft;

c. waarborgt dat de klachtencommissie binnen een in de regeling vastgelegde termijn na indiening van de klacht de klager, degene over wie is geklaagd en het AMHK schriftelijk en met redenen omkleed in kennis stelt van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen;

d. waarborgt dat bij afwijking van de onder c bedoelde termijn de klachtencommissie daarvan met redenen omkleed mededeling doet aan de klager, degene over wie is geklaagd en het AMHK, onder vermelding van de termijn waarbinnen de klachtencommissie haar oordeel over de klacht zal uitbrengen;

e. waarborgt dat de klager en degene over wie is geklaagd door de klachtencommissie in de gelegenheid worden gesteld mondeling of schriftelijk een toelichting te geven op de gedraging waarover is geklaagd, en

f. waarborgt dat de klager en degene over wie is geklaagd zich bij de behandeling van de klacht kunnen laten bijstaan.

3. Het AMHK ziet erop toe dat de klachtencommissie, bedoeld in het tweede lid, onderdeel a, haar werkzaamheden verricht volgens een door deze commissie op te stellen reglement.

4. Bij de klachtencommissie, bedoeld in het tweede lid, onderdeel a, kan een klacht tegen een AMHK worden ingediend over een gedraging van het AMHK of van voor hem werkzame personen jegens een andere persoon bij de uitvoering van de taken van het AMHK

a. door of namens de persoon op wie de gedraging betrekking had;

b. door een nabestaande, indien de onder a bedoelde persoon is overleden.

5. Het AMHK deelt de klager en de klachtencommissie, bedoeld in het tweede lid, onderdeel a, binnen een maand na ontvangst van het in het tweede lid, onderdeel c, bedoelde oordeel van de klachtencommissie schriftelijk mee of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja welke. Bij afwijking van de in de eerste volzin genoemde termijn, doet het AMHK daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en de klachtencommissie, onder vermelding van de termijn waarbinnen het AMHK zijn standpunt aan hen kenbaar zal maken.

Artikel 4.3.1

1. Met het toezicht op de naleving van de bij of krachtens deze wet met betrekking tot het AMHK gestelde regels zijn belast de door Onze Minister en Onze Minister van Veiligheid en Justitie aangewezen ambtenaren.
2. De met het toezicht belaste ambtenaren zijn, voor zover dat voor de vervulling van hun taak noodzakelijk is en in afwijking van artikel 5:20, tweede lid, van de Algemene wet bestuursrecht, bevoegd tot inzage van de dossiers. Voor zover de betrokken beroepsbeoefenaar uit hoofde van zijn beroep tot geheimhouding van het dossier verplicht is, geldt gelijke verplichting voor de betrokken ambtenaar.

3. Model Handelingsprotocol voor het AMHK Veilig Thuis Midden-Brabant

9.2.2 Het informele netwerk

Uit privacyoverwegingen is de feedback aan de sociale omgeving beperkt. De feedback bestaat uit het informeren van de melder over het al dan niet in behandeling nemen van de melding. De melder uit de sociale omgeving met een voortdurende betrokkenheid bij het gezin zal bij afronding van het onderzoek telefonisch of schriftelijk worden

geïnformeerd door het AMHK. Deze informatie bestaat uit de volgende gegevens:

- Of de melding al dan niet is bevestigd;
- Als de melding is bevestigd: dat een vervolgtraject is ingezet en dat op termijn verbetering van de situatie mag worden verwacht;
- de verwachtingen die het AMHK heeft ten aanzien van de melder wat betreft het bieden van ondersteuning aan het gezin en wat betreft verdere signalering.

De zorgvuldige wijze waarop aan de melder feedback wordt gegeven moet hem overtuigen van het feit dat er verantwoord met zijn zorgen en melding is omgegaan.

10.3 Rechten van betrokkenen ten aanzien van de gegevens in het dossier

10.3.1 De betrokkene

De wet kent de rechten ten aanzien van een dossier toe aan de betrokkene. De betrokkene is degene op wie de persoonsgegevens die zijn vastgelegd betrekking hebben. Vaak zal het dan gaan om een of meer leden van het gezin.

Maar de kring van betrokkenen is breder. Te denken valt bijvoorbeeld aan de melder of de informant wiens naam is opgenomen in het bestand.

Omdat het AMHK werkt met één dossier per gezin kunnen er doorgaans meer personen rechten uitoefenen ten aanzien van dit dossier, bijvoorbeeld de pleger, het slachtoffer en de getuige. Deze betrokkenen kunnen geen rechten uitoefenen op het volledige dossier maar alleen op die gegevens die mede op hen betrekking hebben. Wat dit betekent voor het uitoefenen van rechten ten aanzien van gegevens in de dossiers van het AMHK is hieronder in schema gebracht.

(...)

Gegevens over de melding: De melder en alle betrokkenen. De identiteit van de melder en de gegevens uit de melding waaruit deze identiteit kan worden afgeleid, kunnen uitsluitend voor de betrokkenen worden afgeschermd, als de melder anonimiteit is toegezegd door het AMHK

Gegevens over contacten met informanten: De betreffende informant en de leden van het cliëntsysteem over wie de informant informatie heeft gegeven. De identiteit van de informant en de gegevens waaruit de identiteit kan worden afgeleid, kunnen uitsluitend voor de betrokkenen worden afgeschermd, als de informant anonimiteit is toegezegd door het AMHK

Gegevens over gesprekken met de directbetrokkene(n): De betrokkene(n) op wie de gegevens betrekking hebben

De uitkomsten van het onderzoek naar de inhoud van de melding: Alle direct betrokkenen

Afsluiting van de melding: Alle betrokkenen
(...)

10.3.3 Recht op inzage en afschrift

De betrokkene heeft recht op inzage in de gegevens die over hem zijn opgenomen in het dossier. Het recht op inzage betekent ook dat de betrokkene, als hij daar om vraagt, recht heeft op een afschrift (kopie) van de gegevens die hij mag inzien.

Bovenaan ieder afschrift dat het AMHK uit het dossier verstrekt vermeldt zij uitdrukkelijk: 'Deze gegevens zijn uitsluitend vastgelegd in verband met de aanpak van huiselijk geweld en kindermishandeling, ze zijn uitdrukkelijk niet bedoeld of bestemd om te dienen als bewijs in een rechtszaak of anderszins.'

10.3.4 Beperken of weigeren van het recht op inzage en afschrift

Het AMHK kan het recht op inzage en afschrift beperken of weigeren:

- als privacybelangen van een derde daardoor kunnen worden geschaad;
- als de taakuitoefening van het AMHK daardoor niet goed kan worden uitgeoefend waarbij op de eerste plaats moet worden gedacht aan de bescherming van de veiligheid van alle bij het geweld betrokken personen.