



Rapport

# Veilig Thuis heeft voldoende oog voor veiligheid van en hulp aan kinderen

## Oordeel

Op basis van het onderzoek vinden de Nationale ombudsman en de Kinderombudsman de klachten over Veilig Thuis Gelderland-Zuid deels niet gegrond en deels gegrond.

Datum 7 maart 2022  
Publicatienummer:2022/051/  
KOM002/2022



## Inhoudsopgave

Samenvatting.....	3
Wat is de klacht? .....	4
Wat is een melding en wat doet Veilig Thuis?.....	5
Wat ging er aan de klacht bij de ombudsman vooraf? .....	6
Wat was de aanleiding voor de klacht bij de Nationale ombudsman en .....	10
Kinderombudsman?.....	10
Wat hebben de Nationale ombudsman en Kinderombudsman onderzocht? .....	11
Hoe reageerde VT op de klacht en vragen? .....	11
Wat is het toetsingskader? .....	12
Wat is het oordeel van de Nationale ombudsman en Kinderombudsman? .....	13
Conclusie .....	17
Slotbeschouwing.....	17
Relevante literatuur en wet- en regelgeving .....	18

## Samenvatting

De Nationale ombudsman en de Kinderombudsman hebben onderzoek gedaan naar klachten over Veilig Thuis Gelderland-Zuid. De klachten zijn ingediend door verzoekster, de moeder van Mieke en Jette<sup>1</sup>.

### Waar gaat het om

De ouders van Mieke en Jette zijn gescheiden. Ze wonen bij hun moeder en gaan af en toe naar hun vader toe. Mieke en Jette zijn dan 6 en 8 jaar oud. Op een gegeven moment is moeder bezorgd over die bezoeken aan vader. Ze denkt dat vader ziek is en dat het voor Mieke en Jette niet veilig is om hun vader alleen te bezoeken. Moeder vraagt hulp bij de gemeente en uiteindelijk wordt besloten dat de meisjes een tijdje niet meer naar hun vader gaan. Daarna worden moeder en vader het niet meer eens over nieuwe afspraken over bezoek van Mieke en Jette aan vader.

In die tijd krijgt Veilig Thuis drie meldingen met zorgen over de situatie van Mieke en Jette. Veilig Thuis is een organisatie die in de gaten houdt of kinderen veilig kunnen opgroeien. Als iemand daar bezorgd over is, kan die een melding doen bij Veilig Thuis. Veilig Thuis gaat dan kijken of de melding waar is en of er hulp nodig is voor de kinderen of een gezin.

In de zaak van Mieke en Jette nodigt Veilig Thuis de ouders uit voor een gesprek om te praten over de meldingen. Dit gesprek is in januari. De ouders willen hulp, zeggen ze, en Veilig Thuis mag van hen informatie gaan verzamelen door met verschillende mensen en Mieke en Jette te gaan praten.

Terwijl Veilig Thuis bezig is met het verzamelen van informatie, laat moeder weten dat ze naar de rechter gaat. Ze wil van de rechter een beslissing over het bezoek van de meisjes aan hun vader en over het gezag van vader over de twee. Omdat ze een procedure begint, stopt de hulp via Ouderschap-na-Scheiding. Die hulp kan volgens de organisatie alleen aangeboden worden als er geen procedures zijn.

In februari nodigt Veilig Thuis ouders opnieuw uit voor een gesprek. Door alle informatie die ze verzameld hebben, zijn ze bezorgd over de ontwikkeling van Mieke en Jette. Ze willen hun zaak voorleggen aan de Jeugdbeschermingstafel. Dat is een overleg met verschillende organisaties waarin samen met ouders besproken wordt wat nu het beste is voor de twee meisjes. De Jeugdbeschermingstafel moet georganiseerd worden en zal zijn in maart. In de tussentijd begrijpt moeder niet zo goed wat er allemaal gebeurt. Ze wilde onderzoek naar de veiligheid bij vader en wilde hulp voor haar dochters, maar ze ziet dat helemaal niet gebeuren. Ze stelt per e-mail een paar keer vragen aan Veilig Thuis. Daar antwoordt Veilig Thuis soms wel op, soms niet.

In maart beslist de rechter dat de kinderen weer een paar uur per week hun vader gaan zien, eerst onder begeleiding van een instantie en later zonder. Verder wil de rechter dat er onderzoek wordt gedaan naar de vraag of ouders allebei het gezag moeten houden. Ook vindt de rechter dat er hulp moet komen voor de meisjes, maar hoeft hij daarover niets te beslissen omdat beide ouders ermee instemmen dat de meisjes hulp krijgen.

Vlak erna is de Jeugdbeschermingstafel. Tijdens dat gesprek zegt een medewerker van Veilig Thuis dat moeder zou doen aan *gaslighting*: herhaaldelijk iets blijven zeggen dat niet klopt maar waardoor iedereen dat wel gaat denken. In deze zaak gaat het erover dat moeder tegen iedereen zegt dat vader ziek is. Moeder is het er niet mee eens dat ze aan gaslighting doet. Toch komt dit woord ook in het verslag van de Jeugdbeschermingstafel te staan. Tijdens de Jeugdbeschermingstafel wordt besloten dat de meisjes hulp krijgen van jeugdzorg. Ouders moeten daarvoor een formulier ondertekenen en dan kan de hulp starten. Na het gesprek bij de Jeugdbeschermingstafel heeft moeder nog vragen over wat die hulp van jeugdzorg dan precies betekent. Ze stelt hier een paar keer vragen over en ook over het formulier dat ze onduidelijk vindt

---

<sup>1</sup> Dit zijn verzonnen namen voor de privacy van de twee meisjes.

omdat er veel niet is ingevuld. Veilig Thuis verwijst moeder naar een website en naar jeugdhulp. Moeder tekent het formulier niet. Hierdoor kan de hulp voor de twee meisjes via jeugdzorg niet starten.

Veilig Thuis krijgt hier melding van en legt de zaak schriftelijk opnieuw voor aan de Jeugdbeschermingstafel. Besloten wordt om de Raad voor de Kinderbescherming onderzoek te laten doen naar de situatie van Mieke en Jette en of een ondertoezichtstelling nodig is.

### **De klachten en het oordeel**

Moeder heeft bij de Nationale ombudsman en de Kinderombudsman geklaagd over hoe Veilig Thuis heeft gehandeld na de eerste meldingen. De Nationale ombudsman en de Kinderombudsman hebben onderzoek gedaan en vinden het volgende.

#### *Klacht 1*

Moeder vindt dat Veilig Thuis de veiligheid van de kinderen niet voorop heeft gesteld en ten onrechte alleen heeft ingezet op hulp aan ouders en niet aan de kinderen zelf. De Nationale ombudsman en de Kinderombudsman vinden deze klacht niet terecht. Veilig Thuis heeft na de eerste meldingen met ouders gesproken, informatie verzameld, de Jeugdbeschermingstafel ingezet en uiteindelijk de Raad voor de Kinderbescherming gevraagd om onderzoek. Dit gebeurde allemaal in vier maanden en dat is best snel. Bovendien zagen Mieke en Jette hun vader in die periode niet. Er was dus geen sprake van een situatie die misschien gevaarlijk was voor hen. Ook hebben de kinderen wel hulp gehad en was er ook meer mogelijk, maar stopte de hulp omdat moeder de rechter om een beslissing vroeg en omdat ze het formulier niet wilde tekenen dat nodig was voor hulp door jeugdhulp. Moeder had daar misschien goede redenen voor, maar het is dus niet zo dat Veilig Thuis niets deed of wilde doen voor de kinderen, zoals moeder stelde.

#### *Klacht 2*

Daarnaast heeft moeder erover geklaagd dat Veilig Thuis haar niet genoeg betrokken bij hun besluitvorming en onvoldoende transparant gewerkt heeft. De ombudsmannen vinden die klacht terecht. Het is niet duidelijk geworden wat Veilig Thuis precies met moeder en vader heeft besproken tijdens de gesprekken maar dit is ook nergens terug te lezen. Het is nodig dat belangrijke informatie over de aanpak van Veilig Thuis en de te nemen stappen door Veilig Thuis ook op papier staat. Juist nu moeder en Veilig Thuis het niet met elkaar eens waren over de aanpak. Hierdoor heeft Veilig Thuis niet genoeg duidelijkheid gegeven aan moeder over de beslissingen en keuzes van Veilig Thuis.

#### *Klacht 3*

Verder heeft moeder erover geklaagd dat Veilig Thuis niet netjes is geweest tegen haar en dat ook niet heeft recht gezet nadat de klachtencommissie haar klacht hierover terecht vond. De Nationale ombudsman vindt de klacht van moeder niet terecht. De medewerker van Veilig Thuis had niet mogen zeggen dat moeder aan *gaslighting* deed, maar daarvoor zijn excuses aangeboden en het verslag is aangepast. De Nationale ombudsman vindt dat Veilig Thuis genoeg heeft gedaan om hun fout recht te zetten en ervan te leren.

### **Tot slot**

De ombudsmannen vinden het belangrijk dat Veilig Thuis in de toekomst bij het begin aan ouders goed uitlegt welke stappen Veilig Thuis gaat zetten. Dan is dat voor iedereen duidelijk. Ook zou Veilig Thuis de afspraken naar ouders kunnen vastleggen.

## **Wat is de klacht?**

#### Klacht 1

Moeder klaagt erover dat Veilig Thuis onvoldoende/niet de veiligheid van haar kinderen heeft onderzocht na ontvangst van verschillende meldingen in december 2019 en januari 2020 en dat Veilig Thuis niet heeft ingezet op hulpverlening voor de kinderen zelf.

### Klacht 2

Tevens klaagt moeder erover dat Veilig Thuis haar niet voldoende heeft betrokken bij de besluitvorming en niet voldoende transparant is geweest nadat Veilig Thuis zorgelijke signalen over haar kinderen ontving.

### Klacht 3

Tot slot klaagt moeder erover dat Veilig Thuis haar onheus heeft bejegend en dat na klachtbehandeling niet voldoende heeft hersteld/rechtgezet.

## **Wat is een melding en wat doet Veilig Thuis?**

In deze zaak gaat het om de manier waarop Veilig Thuis Gelderland-Zuid (VT) heeft gehandeld nadat er meldingen over de veiligheid van twee kinderen waren binnen gekomen. Voordat wordt ingegaan op de casus zelf, volgt eerst een korte beschrijving van het werk van VT.<sup>2</sup>

Bij (een vermoeden van) kindermishandeling kan of moet een melding worden gedaan bij VT. Voor professionals geldt de zogenaamde 'Meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling', maar ook bezorgde burgers kunnen contact opnemen met VT voor advies of om een melding te doen.

VT heeft de wettelijke taak om uit te zoeken of er inderdaad sprake is van een onveilige situatie en zo ja, welke stappen er vervolgens nodig zijn om de situatie veilig te maken. VT doet hiervoor vaak een veiligheidsbeoordeling<sup>3</sup>. Afhankelijk van het resultaat daarvan besluit VT of zij betrokken moet blijven of niet. Als er aanwijzingen zijn voor een onveilige situatie en VT zicht wil hebben op de veiligheid, kiest zij òf voor het traject Voorwaarden & Vervolg (V&V) waarbij het gezin gevolgd wordt òf voor een onderzoek. VT kiest voor onderzoek als niet duidelijk is of er sprake is van huiselijk geweld of kindermishandeling en de ouders niet willen samenwerken met VT. Als ouders wel willen samenwerken en hierbij hulp accepteren kiest VT voor het traject V&V.

Het kan zijn dat ouders samen of met vrijwillige hulp iets aan de situatie kunnen doen. Soms is een gedwongen kader nodig met een ondertoezichtstelling en eventueel een uithuisplaatsing.

Als ouders er samen met VT niet uitkomen en VT houdt zorgen, dan kunnen zij een verzoek doen aan de Raad voor de Kinderbescherming (Raad) om de situatie van de kinderen te onderzoeken. Dit gebeurt doorgaans via een zogenaamde Jeugdbeschermingstafel (JBT). Dit is een overleg met ouders, VT en andere belangrijke ketenpartners zoals het sociaal wijkteam en de Raad. Tijdens dit overleg kan besloten worden dat ouders alsnog zelf of met vrijwillige hulp aan de slag gaan of dat de Raad onderzoek gaat doen naar wat er nodig is in het gezin.

---

<sup>2</sup> Zie hiervoor artikel 4.1.1 van de Wet maatschappelijke ondersteuning waarin de taken en inrichting van Veilig Thuis (destijds genaamd AMHK: advies- en meldpunt huiselijk geweld en kindermishandeling) zijn vastgelegd. Zie verder ook het Handlingsprotocol van VT.

<sup>3</sup> Voorheen triage genoemd.

## Wat ging er aan de klacht bij de ombudsman vooraf?

### Tijdslijn

April 2019	Echtscheiding
Mei 2019	Verhuizing moeder met kinderen
Voorjaar/zomer 2019	Oudste kind volgt een KOPP/KVO-cursus <sup>4</sup>
Najaar 2019	Begeleider van KOPP/KVO cursus neemt namens moeder contact op met sociaal wijkteam
November 2019	Tijdelijke stopzetting omgangsregeling vader met kinderen
6 december 2019	Eerste professionele melding van vermoeden van kindermishandeling bij VT
10 december 2019	Tweede professionele melding van vermoeden van kindermishandeling bij VT
11 december 2019	Veiligheidsbeoordeling VT naar aanleiding van eerste melding
17 januari 2020	Derde melding door politie van vermoeden van kindermishandeling bij VT
20 januari 2020	Veiligheidsbeoordeling VT naar aanleiding van derde melding
20 januari 2020	Eerste gesprek VT met ouders
22 januari 2020	Multi Disciplinair Overleg VT met uitkomst traject Voorwaarden & Vervolg (V&V)
23 januari 2020	Moeder informeert VT dat ze gerechtelijke procedure start
27 januari 2020	VT in gesprek met kinderen
29 januari 2020	Tweede gesprek VT met ouders
4 februari 2020	Multi Disciplinair Overleg VT met uitkomst Verzoek Tot Bespreking JBT (VTB)
5 februari 2020	VT informeert ouders over aanmelding bij JBT
9 februari 2020	Klacht van moeder bij VT
4 maart 2020	Zitting bij de rechtbank
5 maart 2020	JBT
23 maart 2020	Klacht van moeder bij de klachtencommissie
15 april 2020	Verzoek VT tot Raadsonderzoek door Terugmeldformulier JBT (VTO)
10 juni 2020	Uitspraak klachtencommissie
6 juli 2020	Klacht van moeder bij de Nationale ombudsman

### Situatie voorafgaand aan de meldingen

Na de scheiding in april 2019 wonen de kinderen Mieke en Jette<sup>5</sup> (toen 6 en 8 jaar oud) bij moeder en zien zij volgens een omgangsregeling hun vader. Omdat moeder zorgen heeft over de veiligheid van de kinderen tijdens de omgangsmomenten thuis bij vader, neemt zij contact op met het sociaal wijkteam. Gezamenlijk met vader wordt in november 2019 besloten om de omgang met vader voor vier weken stop te zetten. Daarna worden moeder en vader het niet meer eens over de omgangsregeling.

### Drie meldingen

In december 2019 ontvangt VT twee meldingen van professionals die zich zorgen maken om de kinderen. Volgens hen willen de kinderen niet naar hun vader vanwege zijn gedrag. Er zou sprake zijn van een bepaalde ziekte bij vader. Verder is er wel hulp voor de kinderen, maar wordt er volgens de melders niet goed doorgepakt. Ouders komen er volgens de melders gezamenlijk niet uit wat voor de kinderen van belang is. In januari 2020 komt via de politie een derde melding binnen. Moeder heeft contact gehad met de politie naar aanleiding van een incident thuis. De politie was daar niet bij, maar brengt naar aanleiding van het contact met moeder haar zorgen onder de aandacht van VT.

### Veiligheidsbeoordelingen

VT besluit op basis van de veiligheidsbeoordeling na de eerste twee meldingen zelf de meldingen met prioriteit op te pakken en vervolgstappen te zetten. Moeder ontvangt medio december 2019 een telefoontje

<sup>4</sup> Voluit: Kinderen van Ouders met Psychische Problemen/Kinderen van Ouders met een Verslaving

<sup>5</sup> Dit zijn gefingeerde namen omwille van de privacy.

van VT waarin VT haar op de hoogte brengt van het besluit van VT; namelijk bemoeienis van VT. Daarbij vertelt VT dat er prioriteit hoog aan de casus is gegeven, maar dat niet met zekerheid te zeggen valt wanneer deze wordt opgepakt.

### **Besluit tot vervolgtraject (keuze vervolg)**

In januari wordt de zaak intern verder besproken<sup>6</sup>. VT constateert dat ouders zijn aangemeld voor een ONS<sup>7</sup>-traject dat in mei 2020 van start zal gaan en besluit intern het zogenoemde traject V&V in te gaan zetten. Daarvoor is nodig dat ouders ermee akkoord gaan dat VT de school, huisarts, behandelaars van ouders en de kinderen spreekt.

### **Gesprekken tussen ouders en VT**

Moeder ontvangt van VT een uitnodiging voor een gesprek, waar vader ook bij aanwezig is. In dat gesprek geven ouders aan open te staan voor hulpverlening en dat VT met de informanten kan spreken. Na afloop van het gesprek ontvangt moeder de tekst van de meldingen en een e-mail waarin de gemaakte afspraken staan opgesomd. Deze gaan onder meer over het contact van VT met de kinderen, over de communicatie van VT met de ouders en over contact van VT met het wijkteam over de omgang. In de e-mail staat ook vermeld dat VT heeft uitgesproken en benoemd dat het voor de kinderen belangrijk is dat ze contact met beide ouders kunnen hebben. Verder geeft VT uitleg over haar taak:

*"Wij zijn als organisatie betrokken geraakt doordat er drie meldingen bij ons gedaan zijn. VT is naast een meldpunt ook een organisatie die advies geeft aan verschillende professionals en wij doen onderzoek. Wij bieden geen hulpverlening maar zetten die waar nodig wel in. (..)"*

Na een multidisciplinair overleg (MDO) start VT met het traject V&V. VT gaat aan de slag met het plannen van gesprekken met informanten en de kinderen. In de tussentijd laat moeder per e-mail aan VT weten dat zij een gerechtelijke procedure start om de zorgregeling (omgang) en gezag te wijzigen. In haar e-mail geeft ze aan dat haar dat geadviseerd was door de politie en haar huisarts en in eerdere contacten met VT. Ook schrijft moeder dat ze de instantie informeert die de ONS-cursus aanbiedt, aangezien die niet kan plaatsvinden tijdens een gerechtelijke procedure.

Moeder krijgt hierop van VT te horen dat het niet het advies van VT is geweest om een procedure te starten en dat VT de indruk had dat er een opening was ontstaan om gezamenlijke gesprekken met haar en vader te voeren. Volgens VT draagt een stap naar de rechter bij aan verharding van het conflict tussen ouders.

Diezelfde dag spreekt VT met de kinderen en ontvangt moeder een uitnodiging van VT voor een tweede gesprek, waarbij ook vader weer aanwezig is. In dit tweede gesprek geeft VT een terugkoppeling van het gesprek dat VT had met de kinderen en de andere informanten. En bespreekt VT met moeder en vader de mogelijkheid om naar de JBT op te schalen.

### **Onvrede en zorgen bij moeder**

Moeder houdt zorgen over de situatie en merkt niet dat VT onderzoek doet naar de veiligheid van de kinderen bij vader. Ze vraagt VT om opheldering over wat er door VT wordt onderzocht. VT schrijft moeder hierover begin februari:

*"Veilig Thuis heeft samen met u vanuit de Back Office een start gemaakt op 20 januari 2020. De duur van onze betrokkenheid zal uiterlijk tien weken zijn. In de bureaudienst Front Office wordt besloten of de melding zoals deze binnen is gekomen, omgezet wordt naar advies, overdracht of dat het een verder traject dient te doorlopen bij Veilig Thuis. U ontvangt hiervan individueel een terugkoppeling."*

<sup>6</sup> Keuze vervolg in het stroomschema van VT (zie Achtergrond)

<sup>7</sup> Voluit: Ouderschap na scheiding

### ***Aanmelding bij de Jeugdbeschermingstafel (JBT)***

Op diezelfde dag besluit VT in MDO-verband dat zij de zaak gaat aanmelden bij de JBT. Dit naar aanleiding van alle informatie die VT heeft ontvangen van de ouders, kinderen en informanten. De inzet zal zijn preventieve jeugdbescherming door een gecertificeerde instelling, waarbij de geadviseerde hulpverlening doorgaat en de kinderen contact kunnen hebben met beide ouders.

Moeder ontvangt de dag na het MDO-overleg een e-mail waarin VT haar informeert over het besluit om naar de JBT te gaan. Voor een toelichting op de JBT verwijst VT naar een website, waar meer informatie staat over de JBT in het algemeen.

### ***Klachten en vragen van moeder***

In afwachting van de JBT en de zitting bij de rechter, dient moeder klachten en vragen in bij VT. Ze is het niet eens met de aanmelding van de zaak bij de JBT, het niet opstarten van hulpverlening voor de kinderen, de werkwijze van VT en de wijze waarop het dossier gevormd wordt.

### ***Reactie VT op vragen***

Hierop ontvangt moeder een e-mail, waarin VT haar onder meer laat weten haar duidelijk geïnformeerd te hebben waarom VT de aanmelding bij de JBT gaat doen. Dit heeft VT met ouders besproken bij het tweede gesprek. Verder laat VT moeder weten niet tegen hulpverlening aan de kinderen te zijn maar dat vader daarvoor toestemming zal moeten geven en dat VT daarin kan adviseren maar niet zelf de toestemming kan geven. Daarnaast geeft VT aan dat VT wel een ander idee heeft over wat wenselijk is dan moeder. VT denkt dat de zwaarte van de problematiek zich op dat moment op een ouder niveau bevindt en dat VT daarom vindt dat eerst op dit niveau gestart moet worden met de hulpverlening.

### ***Concept-Verzoek Tot Bespreking JBT (VTB)***

Op 14 februari 2020 ontvangt moeder een concept van het verslag ter bespreking (VTB) voor de JBT, waarop ze kan reageren. Hierin heeft VT opgenomen dat VT met de aanvraag hoopt dat er preventieve jeugdzorg ingezet kan worden om te bekijken wat de kinderen nodig hebben om weer tot een adequate en gezonde ontwikkeling te komen. Daarbij is het van belang dat erop wordt toegezien dat de hulpverlening die geadviseerd is, doorgang kan vinden en dat ze contact kunnen hebben met beide ouders, aldus VT.

Uit het – uiteindelijke – VTB volgt dat de zorgen die de melders over de kinderen hebben, voortkwamen uit het idee dat er sprake zou zijn van een bepaalde ziekte bij vader. Uit de informatie die VT verzameld heeft, blijkt die ziekte niet te bestaan. Desondanks ziet VT dat moeder aan derden haar zorgen blijft delen over de ziekte. VT heeft in kaart gebracht welke hulpverlening de kinderen in verschillende vormen hebben gehad. Ook ziet VT dat de kinderen niet meer loyaal kunnen zijn aan hun vader en sociaal-emotionele problemen ervaren. Hulpverlening, geadviseerd door het wijkteam en door VT (ONS-traject), stagneert en ook de ontwikkeling van de kinderen.

### ***Rechterlijke uitspraak***

Begin maart 2020 legt de rechter een voorlopige zorgregeling vast op basis waarvan de kinderen starten met begeleide omgang van 3-4 uur per week onder leiding van Sterker Sociaal Werk. De rechter bepaalt hierbij dat zodra Sterker Sociaal Werk bepaalt dat de omgang niet meer begeleid hoeft te zijn, deze onbegeleid zal zijn. Verder houdt de rechter de definitieve beslissingen over omgang en gezag aan voor een half jaar. De rechter vraagt de Raad hierover te adviseren. Ook overweegt de rechter dat er geen vervangende toestemming voor hulpverlening aan de kinderen meer nodig is omdat vader deze toestemming inmiddels gegeven zou hebben: er gaat psychologische hulpverlening ingezet worden.



## **JBT**

Daags na de zitting volgt de JBT. Tijdens de JBT noemt een medewerker van VT het gedrag van moeder een vorm van *gaslighting*<sup>8</sup>. Moeder is het daar niet mee eens. Aan het eind van de JBT stemmen moeder en vader in met vrijwillige hulpverlening. Preventieve jeugdbescherming via Jeugdbescherming Gelderland-Zuid gaat opgestart worden. Moeder moet daarvoor een aanmeldformulier tekenen, zodat het sociaal wijkteam een beschikking kan afgeven voor de inzet van de jeugdbescherming. Moeder begrijpt het formulier niet en wil graag het plan met uitleg op papier voordat ze tekent. In een e-mail van 25 maart 2020 aan VT herhaalt ze haar verzoek om uitleg voordat ze kan tekenen.

## **Toelichting VT op vragen van moeder naar aanleiding van de JBT**

Moeder maakt bezwaar bij VT tegen het gebruik van de term *gaslighting* en wil graag nadere toelichting op de voorgestelde preventieve jeugdbescherming. Per e-mail van 30 maart 2020 informeert VT moeder als volgt:

*"In het verslag van Veilig Thuis is niets beschreven over deze term [gaslighting] dan wel dat dit gediagnosticeerd zou zijn. Tijdens de bespreking bij de jeugdbeschermingstafel is deze term wel ter tafel gekomen. Hierbij is nadrukkelijk benoemd dat Veilig Thuis niet de rol van psycholoog of psychiater wil aannemen, maar dat wij tijdens onze betrokkenheid mogelijke overeenkomsten hebben gezien die passen bij de definitie van gaslighting. Wij distantiëren ons van het feit dat dit door ons als gestelde diagnose is benoemd. Wij hebben zelf al contact gehad met de secretaris van de jeugdbeschermingstafel rondom aanvullingen cq wijzigingen op de door hen opgestelde notulen. De wijzigingen die wij hadden worden toegevoegd aan de notulen die zij gemaakt hebben. Wij adviseren u om contact op te nemen met de jeugdbeschermingstafel ten aanzien van eventuele onjuistheden in de notulen.*

*U wilt alles transparant en juist en volledig gerapporteerd zien alvorens u toestemming geeft voor preventieve jeugdbescherming. De uitleg over de preventieve jeugdzorg is niet geheel duidelijk (aanmeldformulier sociaal wijkteam). Wij raden u aan om hierover contact op te nemen met het wijkteam. Zij kunnen u uitleg geven over het aanmeldformulier. Voor meer informatie verwijzen wij u naar onderstaande link.*

*U wilt graag weten wie wat gaat doen de komende periode en hoe we gaan voorkomen, dat zaken elkaar niet gaan belemmeren of doorkruisen. Tevens wilt u weten wat de rol van VT nu nog is en op welke wijze informatie gedeeld wordt met elkaar en wat uw rechten als gezaghebbende ouder daarbij zijn. De toestemming voor preventieve jeugdbescherming heeft u verleend tijdens het overleg van 5 maart 2020 (zie notulen). Het wijkteam draagt zorg voor de beschikking. Deze beschikking dient ondertekend te worden door beide gezaghebbende ouders. Dit staat los van het verslag van Veilig Thuis dat als onderlegger diende voor het betreffende overleg."*

In diezelfde e-mail licht VT gedetailleerd de rollen van de verschillende betrokken instanties toe: VT sluit betrokkenheid in het kader van V&V af en zal alleen nog monitoren en in het kader hiervan na 3 en 12 maanden nagaan hoe het staat met de ingezette hulpverlening. De Jeugdbescherming gaat starten met de preventieve jeugdhulp. Het wijkteam blijft op de achtergrond betrokken; zij dragen zorg voor de beschikking voor de preventieve jeugdhulp en ontvangen de terugkoppeling. De Raad gaat onderzoek doen naar omgang & gezag (op verzoek van de rechter).

## **Opnieuw verzoek aan moeder**

Het sociaal wijkteam kan geen beschikking afgeven zonder toestemming van moeder en de Jeugdbescherming kan daardoor niet aan de slag gaan met de hulpverlening aan ouders en kinderen. Moeder wordt door VT opnieuw gevraagd om alsnog te tekenen en wordt van nadere toelichting voorzien.

---

<sup>8</sup> Gaslighting is een vorm van emotionele manipulatie. De term *gaslighting* komt uit de Amerikaanse film *Gaslight* (1944). Hierin is een charmante man voortdurend bezig zijn vrouw psychisch te verzwakken, terwijl hij doet of hij van haar houdt. Hij draait uiteindelijk stiekem de gastoevoer van de lampen lager en zegt, als ze daarover begint, dat zij zich vergist. Zij twijfelt steeds meer aan zichzelf en wordt uiteindelijk gek.

Moeder vindt de gegeven uitleg niet duidelijk genoeg en tekent het formulier niet omdat het niet/onvoldoende is ingevuld. Moeder wil eerst nadere uitleg over de aanmelding en waarvoor die bedoeld is.

### **Verzoek aan de Raad**

Omdat de handtekening van moeder uitblijft, informeert VT begin april ouders dat ze de zaak gaan terug melden bij de JBT. VT is van plan de Raad te vragen om de noodzaak van een kindbeschermingsmaatregel te onderzoeken. De Raad geeft gehoor aan dit verzoek.

### **Afsluitbrief VT aan moeder**

In mei 2020 sluit VT het dossier. In de afsluitbrief staat onder meer:

*"Veilig Thuis heeft gedurende het traject uitgesproken en beschreven dat er een vermoeden is van een gespleten loyaliteit bij de kinderen. Daarbij is het volgens Veilig Thuis van belang dat er eerst hulp voor de echtscheidingssituatie komt, waarbij u als ouders met elkaar in gesprek zal moeten blijven over de omgangsregeling en over de opvoeding van de kinderen. Pas dan kan er ruimte voor de kinderen zijn om aan hun eigen stukje te gaan werken. Nu enkel hulpverlening voor de kinderen inzetten zou hen het gevoel kunnen geven dat er iets 'mis' is met hen terwijl de huidige situatie niet te wijten is aan hen maar ons inziens aan ouders, de echtscheidingssituatie en mogelijk ook aan persoonlijke problematiek. Veilig Thuis zal nagaan of de gestelde voorwaarden voldoende leiden tot herstel van veiligheid."*

### **Twee nieuwe meldingen**

Tijdens de monitoring van VT komen twee nieuwe meldingen binnen bij VT over de kinderen. VT zet deze meldingen door naar de Raad.

### **Ondertoezichtstelling**

In het najaar van 2020 krijgt moeder van de rechter te horen dat haar kinderen ernstig in hun ontwikkeling worden bedreigd omdat ze klem zitten in de strijd tussen de ouders. Dat ze onder toezicht worden gesteld om in een gedwongen kader alsnog te bereiken dat de kinderen verdere hulpverlening krijgen. De rechter constateert dat er veel ruis is ontstaan doordat de ouders niet goed kunnen communiceren met elkaar, waardoor de benodigde gezagsbeslissingen, bijvoorbeeld ten aanzien van de hulpverlening van de kinderen, niet tot stand komen. De rechter verleent alsnog vervangende toestemming voor psychologische hulp voor de kinderen, omdat daarmee wordt gewaarborgd dat de hulpverlening doorgang kan hebben.

## **Wat was de aanleiding voor de klacht bij de Nationale ombudsman en Kinderombudsman?**

Moeder heeft bij de klachtencommissie van VT geklaagd over de manier waarop VT is omgegaan met de meldingen en hoe zij met moeder is omgegaan, waaronder het gebruik van de term gaslighting. De klachtencommissie oordeelde de meeste klachten ongegrond. De commissie gaf geen oordeel over de communicatie tussen VT en moeder en oordeelde de klacht over gaslighting gegrond.

De directeur van VT heeft in reactie op het oordeel van de klachtencommissie aan moeder laten weten te zorgen voor rectificatie van het verslag van de JBT en het te betreuren dat de term in het verslag vermeld stond. Dit had niet zo in het verslag mogen worden vermeld. Ook liet de directeur weten dat het niet de bedoeling is geweest van de medewerker om beschuldigend of kwetsend te zijn. Dat moeder dit zo ervaren heeft, betreurt VT. Het noemen van de term gaslighting was niet bedoeld als een mogelijke diagnose, maar om een aantal overeenkomsten ter tafel te bespreken. Duidelijk is dat VT niet in de positie is om dergelijke uitspraken te doen. De betreffende medewerker heeft zich verontschuldigd voor de impact die dit voor moeder heeft gehad. De directeur gaf verder aan dat met de medewerker is besproken dat de term gaslighting niet gepast is en dat de medewerker ervan geleerd heeft dat het gebruik van die term onbedoeld mensen kan kwetsen.

In september 2020 heeft de JBT aan de deelnemers van de JBT van destijds een gerectificeerd verslag gestuurd waarin de zin over gaslighting niet meer staat opgenomen.

Moeder is het niet eens met het advies van de klachtencommissie en de reactie van de directeur. Zij vindt dat de kinderen bij vader onveilig waren en verwijt VT dat ze de meldingen heeft verdraaid naar een vechtscheiding en dat ze niet de veiligheid bij vader thuis heeft onderzocht. Ze vindt dat VT haar niet genoeg bij de besluitvorming betreft en niet transparant is. Ten slotte is ze ten onrechte door VT weggezet als gaslichter en heeft ze daarvoor geen excuses ontvangen.

## **Wat hebben de Nationale ombudsman en Kinderombudsman onderzocht?**

De ombudsmannen hebben VT diverse vragen gesteld over de genomen beslissingen, de betrokkenheid en transparantie ten opzichte van moeder en de bejegening van moeder. Daarnaast zijn stukken bestudeerd die zijn aangereikt door moeder en VT. De ombudsmannen hebben vanuit VT de beschikking gekregen over het gehele dossier om zich een goed beeld te kunnen vormen van de gang van zaken. VT heeft gevraagd om alleen gebruik te maken van het dossier voor zover dit betrekking heeft op moeder en niet op derden. De ombudsman heeft op dit verzoek positief besloten en in het rapport alleen die informatie opgenomen die afkomstig is uit het dossier van moeder. Ook is gesproken met een medewerker van VT die bij de casus betrokken was.

De kinderen zijn niet zelf gesproken in verband met het conflict tussen ouders waardoor het voor hen belastend kan zijn om vragen te beantwoorden. Daarnaast gaan de klachten met name over besluitvormingsprocessen van VT waarvan de kinderen geen weet hebben. De Kinderombudsman neemt bij de beoordeling van de klachten wel mee in hoeverre VT de kinderen zelf gesproken heeft.

## **Hoe reageerde VT op de klacht en vragen?**

VT heeft tijdens het onderzoek van de ombudsmannen gereageerd op de klacht en op vragen die gesteld zijn, zowel schriftelijk als in gesprek met een medewerkster. Hieronder volgt een zakelijke weergave van de relevante informatie.

### ***Ten aanzien van klacht 1***

- VT heeft niet gesproken met de melders, omdat de meldingen schriftelijk gedaan waren en duidelijk genoeg waren. VT wilde juist andere informanten spreken voor een compleet beeld.
- Op basis van de beschikbare informatie en het feit dat ouders tijdens het gesprek op 20 februari 2020 aangaven open te staan voor hulpverlening, leek op dat moment V&V toereikend en was een veiligheidscheck thuis bij vader niet nodig. De kinderen kwamen op dat moment niet bij vader en hadden minimaal contact met hem, alleen onder begeleiding. Ook waren ouders al aangemeld voor het ONS-traject. Dit alles bij elkaar leidde ertoe dat gekozen is voor V&V en er geen onderzoek of veiligheidscheck thuis is gedaan.
- VT geeft aan dat als beide ouders niet open gestaan hadden voor hulpverlening en VT beoordeeld had dat een onderzoek noodzakelijk was om zicht te krijgen op de veiligheid van de kinderen, dan was daartoe besloten. In dit geval was daar geen sprake van. De zorgen van de melders zijn niet genegeerd.
- Vervolgens heeft VT in het kader van V&V gesproken met verschillende informanten, de kinderen en de hulpverleners van ouders. Dit leverde nieuwe informatie op over de kinderen. VT ontving een e-mail van moeder waarin zij een gerechtelijke procedure aankondigde. Dit was een aanwijzing voor VT dat overeenstemming over omgang niet binnen een vrijwillig kader zou kunnen worden bereikt.
- Op basis van alle verzamelde informatie ontstonden zorgen over de ontwikkeling van de kinderen en is vervolgens op 4 februari 2020 besloten dat het noodzakelijk was om een onderzoek te laten doen door de Raad naar de ontwikkelingsbedreigingen en het hulpverleningsaanbod.

- VT stond niet negatief tegen hulpverlening aan de kinderen maar was van mening dat eerst ouders beter met elkaar moesten leren communiceren en dat daarna een systemische aanpak nodig was waarin zowel ouders als kinderen hulpverlening kregen.
- Er was al een organisatie betrokken bij het gezin in verband met het ONS-traject waarvoor ouders waren aangemeld. VT heeft aan ouders gevraagd of zij ermee zouden kunnen instemmen dat er met elkaar werd bekeken wie er al betrokken waren en betrokken konden blijven zonder dat er te veel 'nieuwe' trajecten gingen starten. Vervolgens ging het ONS-project niet van start vanwege de procedure die moeder gestart was over omgang en gezag. VT heeft toen wel ingezet op hulp voor de kinderen en VT verwijst verder naar het VTB van 4 februari 2020 waarin uitgebreid is beschreven welke hulp er voor de kinderen was.
- VT acht dit klachtonderdeel ongegrond.

### **Ten aanzien van klacht 2**

- Naar aanleiding van de signalen zijn alle directbetrokkenen gesproken: kinderen, ouders en informanten. Vervolgens zijn de zorgen gedeeld met ouders en konden zij daarop reageren.
- De aanleiding voor het eerste gesprek was om aan moeder en vader gezamenlijk te vertellen welke meldingen er waren en wat de reactie van VT hierop was. In het tweede gesprek stond centraal de terugkoppeling van de gesprekken die VT met de kinderen had gevoerd. VT heeft geen verslagen gemaakt van deze gesprekken.
- VT heeft de term onderzoek gebruikt in het verzoek tot bespreking JBT, maar daarmee heeft VT niet bedoeld het product onderzoek maar doelde VT op verder uitzoeken wat er aan de hand was in het kader van V&V. Dat betekende informanten benaderen en "onderzoeken" hoe informanten de veiligheid van de kinderen zien.
- VT verwijst verder naar het Handelingsprotocol Veilig Thuis 2019 en acht dit klachtonderdeel ongegrond.

### **Ten aanzien van klacht 3**

- Het is nooit de bedoeling geweest moeder te beschuldigen van gaslighting, alleen dat moeder gedrag vertoont dat daarop lijkt. VT kan zich voorstellen dat moeder zich hierdoor gekwetst voelt en heeft hiervoor excuses aangeboden, zowel mondeling als per e-mail. VT betreurt het dat het vastgelegd is in het verslag van de JBT, maar heeft daar geen vat op gehad aangezien het verslag niet van VT is maar van de JBT. De JBT heeft ook excuses aangeboden. De klachtencommissie oordeelde deze klacht eerder gegrond. VT heeft de JBT gevraagd om verslagen voortaan eerst door VT te laten accorderen voordat een verslag wordt vastgelegd. Ook heeft VT de JBT erop aan gesproken dat het niet verstandig is om op deze manier (mogelijke) diagnoses vast te leggen. JBT heeft ook erkend dat het zo niet had mogen vastleggen en heeft het verslag gerectificeerd door weglating van die betreffende zin over gaslighting. Intern heeft VT medewerkers geïnstrueerd om geen opmerkingen te maken die kunnen worden opgevat als het stellen van diagnoses en dat als er diagnoses zijn, dat hier correct aan gerefereerd moet worden en de diagnose niet ouder dan twee jaar mag zijn.
- VT is van mening dat dit klachtonderdeel deels gegrond is.
- VT vindt het niet van meerwaarde om na de rectificatie van het verslag en de mededeling daarover vanuit de JBT nogmaals een reactie naar moeder te schrijven vanuit VT.

## **Wat is het toetsingskader?**

Klacht 1, 2 en 3 worden beoordeeld door de Nationale ombudsman aan de hand van de behoorlijkheidsnormen en klacht 1 en 2 tevens door de Kinderombudsman aan de hand van het Kinderrechtenverdrag. Beide toetsingskaders worden hieronder beschreven. De specifieke behoorlijkheidsnorm waaraan de Nationale ombudsman toetst, staat beschreven bij de beoordeling van de specifieke klachten.

### **Kinderrechten**

Op grond van het Kinderrechtenverdrag (IVRK) horen de belangen van een kind een eerste overweging te zijn. Dit volgt uit artikel 3 van het verdrag. De belangen van het kind worden bepaald en daarna afgewogen tegen andere belangen. De belangen van het kind gaan niet altijd voor, maar hebben wel een zwaarwegend karakter en kunnen dus niet zomaar terzijde worden geschoven.

Om te kunnen bepalen wat in het belang is van het kind, wordt gekeken op welke manier het kind zich het beste kan ontwikkelen (artikel 6 IVRK) en wordt rekening gehouden met de mening van het kind (artikel 12 IVRK), met zijn identiteit en unieke kenmerken en eigenschappen (artikel 7 en 8 IVRK), met het zo veel mogelijk behouden van contact met beide ouders (artikel 9 IVRK), met de behoefte aan zorg, bescherming, veiligheid en de kwetsbare positie van een kind (artikel 3, 5, 18 en 19 IVRK).

Ouders zijn primair verantwoordelijk voor de gezonde ontwikkeling van hun kind, ook na een scheiding. Bij een gezonde ontwikkeling hoort ook contact met de ouder waar de kinderen niet meer wonen, tenzij dit niet in het belang van de kinderen is, bijvoorbeeld als er sprake is van mishandeling. Als er zorgen zijn rond de ontwikkeling van een kind heeft de staat een verantwoordelijkheid in het ondersteunen van ouders en het beschermen van het kind (artikel 5, 9, 18 en 19 IVRK).

De integrale tekst van de relevante artikelen is opgenomen in de bijlage.

### **Behoorlijkheidsnormen**

Overheden moeten bij de uitvoering van hun taken op een behoorlijke manier omgaan met burgers (volwassenen en kinderen) en hun belangen. Dit geldt ook voor instanties die overheidstaken verrichten. Dit betekent dat een instantie die overheidstaken verricht, zoals VT, de burger serieus neemt en met respect behandelt. Overheden moeten niet als onpersoonlijke bureaucratieën werken. Zij hebben steeds oog voor de menselijke maat. Als het erop aan komt, zoekt de overheid persoonlijk contact. Zij voorkomt problemen met de burger of lost ze op door goede communicatie.

## **Wat is het oordeel van de Nationale ombudsman en Kinderombudsman?**

### **Klacht 1**

*Moeder klaagt erover dat VT onvoldoende/niet de veiligheid van haar kinderen heeft onderzocht na ontvangst van verschillende meldingen in december 2019 en januari 2020 en dat VT niet heeft ingezet op hulpverlening voor de kinderen zelf.*

### **Oordeel**

De ombudsmannen zijn van oordeel dat klacht 1 ongegrond is. De werkwijze van VT is navolgbaar en uit het onderzoek van de ombudsmannen is niet gebleken dat VT onvoldoende oog heeft gehad voor de veiligheid van de kinderen en hulpverlening aan de kinderen.

### **Toetsingskader**

De Kinderombudsman toetst aan de artikelen 3, 6, 9, 18 en 19 van het IVRK en de Nationale ombudsman toetst deze klacht aan het redelijkheidsvereiste.

Het redelijkheidsvereiste houdt in dat overheidsinstanties de verschillende belangen tegen elkaar afwegen en dat de uitkomst hiervan niet onredelijk is. VT dient in het kader van een melding het belang van het kind voorop te stellen. Dit ziet zowel op de veiligheid van de kinderen als op de hulpverlening aan de kinderen.

### **Toelichting bij oordeel**

In deze zaak gaat het om de vraag of de belangen van de twee meisjes voldoende voorop hebben gestaan en of telkens het beste besluit voor hen is genomen. Aan de hand van de feiten, omstandigheden en kinderrechten kunnen de belangen van Mieke en Jette als volgt vastgesteld worden:

*Zij hebben belang bij een gezonde ontwikkeling, bij contact met beide ouders waar dat veilig is en bij hulpverlening als dat nodig is.*

Ten aanzien van die ontwikkeling waren er zorgen bij professionals: er waren zorgen over de veiligheid bij vader en over stagnerende hulpverlening die zij nodig vonden. De professionals hebben hierover melding gedaan bij Veilig Thuis. De vraag is of VT vervolgens onvoldoende heeft gekeken naar de veiligheid van de kinderen en onvoldoende heeft ingezet op hulpverlening voor hen. De ombudsmannen zijn van oordeel dat dit niet het geval is.

Gelet op de hierboven beschreven feiten is er sprake van een tijdsbestek van vier maanden tussen de eerste melding bij VT en de beslissing dat de Raad een beschermingsonderzoek ging doen. In die periode heeft VT verschillende stappen gezet. Van een veiligheidsbeoordeling naar het traject V&V omdat ouders leken mee te werken, gevolgd door de JBT met als uitkomst preventieve jeugdhulp omdat de zorgen bij VT toenamen en tot slot het daadwerkelijke besluit tot een raadsonderzoek omdat de zorgen bleven. Deze stappen zijn navolgbaar en begrijpelijk, zeker gezien de korte tijdspanne tussen de eerste melding (december 2019) en het opschalen naar de JBT (februari 2020) en het raadsonderzoek (april 2020) terwijl de kinderen vader ondertussen ook niet zagen. In die zin was er tijd om uit te zoeken wat er aan de hand was en hoe het met de veiligheid van de kinderen stond en dat heeft VT ook gedaan. Misschien niet op de manier die moeder wilde. Ook lijkt er sprake te zijn van verwarring bij moeder door de woordkeuze van VT en had moeder andere verwachtingen van VT. Dat alles maakt de aanpak van VT evenwel niet onjuist. Gelet hierop zijn de ombudsmannen van oordeel dat VT wel degelijk voldoende oog heeft gehad voor de belangen van de kinderen en hun veiligheid. Dit onderdeel van de klacht is ongegrond.

Voor zover de klacht betrekking heeft op hulpverlening aan de kinderen, was de klacht dat volgens moeder alle hulp gericht was op ouders en niet op de kinderen zelf. De ombudsmannen hebben VT gevraagd of hulpverlening aan kinderen mogelijk is naast die aan ouders en hoe dat in deze zaak is gegaan. Uit het onderzoek is gebleken dat de kinderen al verschillende vormen van hulpverlening hadden (gehad). Daarnaast was er het ONS-traject, dat weliswaar gericht was op ouders maar wel effect zou moeten sorteren voor de kinderen. Tot slot is tijdens de JBT afgesproken dat er preventieve jeugdhulp zou komen voor de twee kinderen. Gelet op het voorgaande kan niet gesteld worden dat er geen oog was voor hulpverlening aan de kinderen en dat alleen ingezet werd op hulpverlening aan ouders. Vervolgens stagneert de hulp, zowel de hulp via ONS-traject doordat moeder een nieuwe procedure start als de preventieve jeugdhulp doordat moeder het aanmeldformulier – om haar moverende redenen – niet tekent. Dat kan VT niet verweten worden. Dat het aanmeldformulier niet compleet was, is slordig, maar het betekent niet dat VT onvoldoende deed of wilde doen voor de kinderen. Wel zien de ombudsmannen een verschil in visie tussen moeder en VT. Moeder wilde psychologische hulp voor haar dochters, VT stond een bredere aanpak voor ogen van het hele (gezins)systeem omdat de problemen bij de kinderen niet (alleen) bij hen lagen maar juist bij ouders en de dynamiek in het gezinssysteem. Uit het onderzoek blijkt ook dat dit bedoeld is met de tekst in de afsluitbrief van VT. Gelet op de stukken van het dossier, is de bredere aanpak navolgbaar en was daarnaast ook oog voor eventuele hulpverlening aan de kinderen zelf. De aanpak van VT was in het belang van de ontwikkeling en veiligheid van de kinderen. Zodat ook dit deel van de klacht ongegrond is.

De ombudsmannen komen tot het oordeel dat de belangen van de kinderen zorgvuldig zijn meegenomen in de beslissingen van VT en dat vanuit die belangen navolgbare keuzes zijn gemaakt. Op de inhoud is er behoorlijk en in overeenstemming met het Kinderrechtenverdrag gehandeld.

**Klachtonderdeel 1 is ongegrond.**

## **Klacht 2**

*Tevens klaagt moeder erover dat VT haar niet voldoende heeft betrokken bij de besluitvorming en niet voldoende transparant is geweest nadat VT zorgelijke signalen over haar kinderen ontving.*

## **Oordeel**

De ombudsmannen zijn van oordeel dat deze klacht gegrond is. Het is niet te achterhalen wat VT met de ouders heeft besproken en waarover zij ouders hebben geïnformeerd; dit is nergens vastgelegd, ook niet voor ouders zelf. Hierdoor is VT te kort geschoten in transparantie richting moeder.

## **Toetsingskader**

De Kinderombudsman toetst aan de artikelen 5 en 18 van het IVRK en de Nationale ombudsman toetst deze klacht aan het vereiste van transparantie.

Het vereiste van transparantie houdt in dat de overheid open en voorspelbaar is in haar handelen, zodat het voor de burger duidelijk is waarom de overheid bepaalde dingen doet. Waar het gaat om hulpverlening aan kinderen, is het bovendien van belang dat ouders goed worden meegenomen in het besluitvormingsproces om ervoor te zorgen dat de benodigde hulp voortvarend van de grond komt.

Dit betekent dat medewerkers van VT betrokken ouders informeren over de keuzes die VT maakt na een melding en waarom VT dat doet. Zodat voor een ouder duidelijk is wat zij van VT kan verwachten na een melding.

## **Toelichting bij oordeel**

Uit het Handelingsprotocol volgt dat VT binnen vijf dagen na een melding besluit of VT een vervolgstap zet, het vervolg overdraagt aan een andere instantie of dat er geen vervolg komt. De ombudsmannen stellen vast dat VT de veiligheidsbeoordelingen heeft gedaan en dat VT heeft besloten om betrokken te blijven. Uit het dossier volgt dat moeder hiervan telefonisch op de hoogte is gebracht met de woorden "bemoeienis" van VT. Welke uitleg VT precies hierbij heeft gegeven aan moeder, is voor de ombudsmannen niet vast te stellen omdat dat niet schriftelijk is gedaan. Het is ook denkbaar dat VT zelf op dat moment nog niet wist op welke wijze VT deze bemoeienis wilde invullen.

Uit het stroomschema in het Handelingsprotocol blijkt dat als VT zelf de vervolgstap zet, zoals in deze zaak, VT een keuze maakt: of onderzoek of zogenoemd V&V. De ombudsmannen constateren dat in dit geval VT intern heeft gekozen voor de aanpak V&V. De reden hiervoor was dat moeder en vader in het eerste gesprek met VT ermee akkoord zijn gegaan dat VT met de school, de huisarts en de behandelaren van ouders en met de kinderen kon gaan spreken.

Cruciaal daarbij is dat ouders begrijpen dat VT de stap zet om geen onderzoek te doen naar de veiligheid van de kinderen omdat ouders expliciet toestemming hebben gegeven voor de gesprekken. Dit is anders dan moeder verwachtte. Moeder had namelijk de verwachting dat VT onderzoek zou gaan doen naar de opvoedingssituatie bij vader thuis. De ombudsmannen kunnen niet vast stellen hoe VT haar aanpak in het eerste gesprek heeft toegelicht en/of hierbij aan moeder zodanig is duidelijk gemaakt dat VT geen onderzoek naar de thuissituatie van vader zou gaan doen.

Uit de e-mail die kort na het eerste gesprek aan moeder is verzonden kunnen de ombudsmannen uitsluitend opmaken dat VT ouders heeft geïnformeerd over de gemaakte afspraken en dat VT een organisatie is die naast een meldpunt een organisatie is die advies geeft en onderzoek doet. Uit de e-mail wordt niet duidelijk of VT heeft toegelicht voor welke aanpak zij heeft gekozen en dat dit betekende dat er geen onderzoek bij vader thuis zou worden gedaan door VT.

Evenmin kunnen de ombudsmannen vaststellen wat VT in het tweede gesprek met moeder en vader heeft besproken. Uit de vragen die de ombudsmannen tijdens hun onderzoek hebben gesteld aan VT heeft VT aangegeven dat dit een terugkoppeling was van het gesprek dat VT had met de kinderen. Ook zou VT in dat gesprek aan moeder en vader hebben meegedeeld dat het naar de JBT zou gaan.

De ombudsmannen stellen vast dat VT niet inhoudelijk heeft gereageerd op de schriftelijke vraag van moeder om opheldering over wat er door VT wordt onderzocht. En dat VT pas in een later stadium voor ouders op

papier heeft gezet wat zij heeft gedaan na de meldingen, welke stappen VT heeft gezet en waarom. Dit blijkt uit het stuk dat bestemd was voor de JBT. Verwarrend is overigens wel dat VT in dat stuk schrijft over 'het onderzoek'. Desgevraagd heeft VT de ombudsmannen toegelicht dat VT hiermee niet de stap onderzoek als beschreven in het stroomschema van het Handelingsprotocol heeft bedoeld, maar dat het meer in het algemeen zag op uitzoeken hoe informanten de veiligheid van de kinderen zagen.

De ombudsmannen concluderen dat onvoldoende vast te stellen valt wat VT mondeling tijdens de gesprekken in januari 2020 en verder telefonisch met moeder heeft gecommuniceerd over de stappen die VT heeft gezet en waarom. Deze informatie heeft VT nergens schriftelijk bevestigd of teruggekoppeld en is dus niet terug te lezen, niet door de ombudsmannen maar ook niet door ouders. Naar het oordeel van de ombudsmannen heeft VT zodoende onvoldoende gedaan om moeder goed te informeren over de stappen die VT heeft gezet en de keuzes die zij heeft gemaakt in het hulpverleningstraject. Het goed informeren en markeren van de gekozen aanpak is belangrijk om ouders mee te krijgen in een dergelijk traject. Zeker wanneer er sprake is van een verschil in visie over de aanpak tussen VT en een van de ouders, zoals hier het geval is. VT is naar het oordeel van de ombudsmannen dan ook tekortgeschoten in transparantie richting moeder.

De ombudsmannen komen tot het oordeel dat VT hiermee niet heeft gehandeld in overeenstemming met de belangen van kinderen, in het bijzonder het belang bij goede ondersteuning aan een gezin als ouders het zelf (tijdelijk) niet kunnen, en dat VT niet heeft gehandeld conform het behoorlijkheidsvereiste van transparantie.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk en evenmin in overeenstemming met het Kinderrechtenverdrag.

### **Klacht 3**

*Tot slot klaagt moeder erover dat VT haar onheus heeft bejegend en dat na klachtbehandeling niet voldoende heeft hersteld/rechtgezet.*

### **Oordeel**

De Nationale ombudsman is van oordeel dat deze klacht niet gegrond is. VT heeft voldoende gedaan na de ten onrechte gebruikte term gaslighting om dit recht te zetten en ervan te leren.

### **Toetsingskader**

Het is een vereiste van behoorlijk overheidsoptreden dat de overheid de burger respecteert, hem fatsoenlijk behandelt en hulpvaardig is. Dit betekent dat medewerkers van overheidsinstanties attent zijn in de contacten met burgers en hen zo goed mogelijk helpen. Zij doen dit op een respectvolle wijze en houden daarbij rekening met de persoon van de burger.

Concreet houdt dit in dat als na klachtbehandeling is gebleken dat een medewerker van VT ten onrechte een bepaalde uitlating naar een burger heeft gedaan, VT zich ervoor inzet om dit recht te zetten en daarvan te leren voor de toekomst.

### **Toelichting bij oordeel**

De Nationale ombudsman stelt vast dat VT zich heeft verontschuldigd aan moeder voor de impact die het gebruik van de term gaslighting op haar heeft gehad. Na de klachtbehandeling heeft VT aan moeder geschreven het te betreuren dat in het verslag van de JBT stond vermeld dat VT bij moeder dacht aan gaslighting.

Verder constateert de ombudsman dat mede door inspanningen van VT de beschuldigende zin uit het verslag van de JBT is verwijderd en dat het gerectificeerde verslag is toegezonden aan de deelnemers van de JBT. Hiermee heeft VT er alles aan gedaan om ervoor te zorgen dat in de uiteindelijke versie van het verslag de term niet meer terug te vinden is.



Tijdens het onderzoek bij de ombudsmannen is verder gebleken dat VT van deze klacht heeft geleerd. In reactie op het oordeel van de klachtencommissie heeft VT moeder geschreven dat de term gaslighting niet door VT gebruikt had mogen worden tijdens de JBT. En dat VT medewerkers heeft gevraagd een dergelijke term niet meer te gebruiken omdat die kan worden opgevat als een diagnose. Achteraf gezien heeft VT de bewuste term als niet gepast gekwalificeerd.

Met het laten rectificeren, het excuus en de mededeling aan moeder wat VT van deze klacht heeft geleerd, heeft VT zich voldoende en respectvol ingespannen om het gebruik van de term recht te zetten.

De onderzochte gedraging is behoorlijk.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van Veilig Thuis is niet gegrond:

- ten aanzien van onvoldoende onderzoek naar de veiligheid van de kinderen en onvoldoende hulpverlening aan de kinderen;
- ten aanzien van rechtzetten van een onheuse uitlating.

De klacht over de onderzochte gedraging van Veilig Thuis ten aanzien van niet voldoende betrokken en transparant zijn is gegrond wegens schending van het vereiste van transparantie en de artikelen 5 en 18 van het Kinderrechtenverdrag.

## **Slotbeschouwing**

De ombudsmannen benadrukken dat het in het algemeen van groot belang is dat VT ouders die betrokken zijn bij een melding, duidelijk informeert en betreft bij de stappen die VT zet en waarom. Een voorlichtingsbrochure met stappenplan kan hierbij helpend zijn.

De ombudsmannen zien in dit dossier dat moeder gedurende het proces veel vragen had en dat het voor haar in het begin van het traject kennelijk niet helemaal duidelijk is geweest wat VT voor stappen zette en waarom. Daar komt bij dat moeder en VT niet op één lijn zaten over wat een goede aanpak was. Deze omstandigheden hebben er in de visie van de ombudsmannen aan bijgedragen dat het hulpverleningstraject stroef is verlopen. En dat is onwenselijk omwille van de ontwikkeling van de kinderen. VT doet er in het algemeen goed aan om aan het begin van het proces duidelijk te markeren wat concreet de aanpak van VT wordt, welke richting VT op gaat en waarom. Hierbij is van belang dat VT ook verifieert of de gekozen aanpak bij de ouders duidelijk overgekomen is. Ook kan VT eventuele stappen richting ouders vastleggen. Zo weten ouders tijdig waar zij aan toe zijn en kan dit bijdragen aan de onderlinge samenwerking tijdens het hulpverleningstraject en het tot stand komen van de juiste hulp en aanpak voor de kinderen.

De Nationale ombudsman,

De Kinderombudsman,

Reinier van Zutphen

Margrite Kalverboer

## Relevante literatuur en wet- en regelgeving

### Internationaal Verdrag inzake de Rechten van het Kind

#### Artikel 3

1. Bij alle maatregelen betreffende kinderen, ongeacht of deze worden genomen door openbare of particuliere instellingen voor maatschappelijk welzijn of door rechterlijke instanties, bestuurlijke autoriteiten of wetgevende lichamen, vormen de belangen van het kind de eerste overweging.
2. De Staten die partij zijn, verbinden zich ertoe het kind te verzekeren van de bescherming en de zorg die nodig zijn voor zijn of haar welzijn, rekening houdend met de rechten en plichten van zijn of haar ouders, wettige voogden of anderen die wettelijk verantwoordelijk voor het kind zijn, en nemen hiertoe alle passende wettelijke en bestuurlijke maatregelen.
3. De Staten die partij zijn, waarborgen dat de instellingen, diensten en voorzieningen die verantwoordelijk zijn voor de zorg voor of de bescherming van kinderen voldoen aan de door de bevoegde autoriteiten vastgestelde normen, met name ten aanzien van de veiligheid, de gezondheid, het aantal personeelsleden en hun geschiktheid, alsmede bevoegd toezicht.

#### Artikel 5

De Staten die partij zijn, eerbiedigen de verantwoordelijkheden, rechten en plichten van de ouders of, indien van toepassing, van de leden van de familie in ruimere zin of de gemeenschap al naar gelang het plaatselijk gebruik, van wettige voogden of anderen die wettelijk verantwoordelijk zijn voor het kind, voor het voorzien in passende leiding en begeleiding bij de uitoefening door het kind van de in dit Verdrag erkende rechten, op een wijze die verenigbaar is met de zich ontwikkelende vermogens van het kind.

#### Artikel 6

1. De Staten die partij zijn, erkennen dat ieder kind het inherente recht op leven heeft.
2. De Staten die partij zijn, waarborgen in de ruimst mogelijke mate de mogelijkheden tot overleven en de ontwikkeling van het kind.

#### Artikel 9

1. De Staten die partij zijn, waarborgen dat een kind niet wordt gescheiden van zijn of haar ouders tegen hun wil, tenzij de bevoegde autoriteiten, onder voorbehoud van de mogelijkheid van rechterlijke toetsing, in overeenstemming met het toepasselijke recht en de toepasselijke procedures, beslissen dat deze scheiding noodzakelijk is in het belang van het kind. Een dergelijke beslissing kan noodzakelijk zijn in een bepaald geval, zoals wanneer er sprake is van misbruik of verwaarlozing van het kind door de ouders, of wanneer de ouders gescheiden leven en er een beslissing moet worden genomen ten aanzien van de verblijfplaats van het kind.
2. In procedures ingevolge het eerste lid van dit artikel dienen alle betrokken partijen de gelegenheid te krijgen aan de procedures deel te nemen en hun standpunten naar voren te brengen.
3. De Staten die partij zijn, eerbiedigen het recht van het kind dat van een ouder of beide ouders is gescheiden, op regelmatige basis persoonlijke betrekkingen en rechtstreeks contact met beide ouders te onderhouden, tenzij dit in strijd is met het belang van het kind.

#### Artikel 12

1. De Staten die partij zijn, verzekeren het kind dat in staat is zijn of haar eigen mening te vormen, het recht die mening vrijelijk te uiten in alle aangelegenheden die het kind betreffen, waarbij aan de mening van het kind passend belang wordt gehecht in overeenstemming met zijn of haar leeftijd en rijpheid.
2. Hiertoe wordt het kind met name in de gelegenheid gesteld te worden gehoord in iedere gerechtelijke en bestuurlijke procedure die het kind betreft, hetzij rechtstreeks, hetzij door tussenkomst van een vertegenwoordiger of een daarvoor geschikte instelling, op een wijze die verenigbaar is met de procedureregels van het nationale recht.

#### Artikel 18

1. De Staten die partij zijn, doen alles wat in hun vermogen ligt om de erkenning te verzekeren van het beginsel dat beide ouders de gezamenlijke verantwoordelijkheid dragen voor de opvoeding en de ontwikkeling van het kind. Ouders of, al naar gelang het geval, wettige voogden, hebben de eerste verantwoordelijkheid voor de opvoeding en de ontwikkeling van het kind. Het belang van het kind is hun allereerste zorg.

2. Om de toepassing van de in dit Verdrag genoemde rechten te waarborgen en te bevorderen, verlenen de Staten die partij zijn passende bijstand aan ouders en wettige voogden bij de uitoefening van hun verantwoordelijkheden die de opvoeding van het kind betreffen, en waarborgen zij de ontwikkeling van instellingen, voorzieningen en diensten voor kinderopvang.

3. De Staten die partij zijn, nemen alle passende maatregelen om te waarborgen dat kinderen van werkende ouders recht hebben op gebruikmaking van diensten en voorzieningen voor kinderopvang waarvoor zij in aanmerking komen.

#### Artikel 19

1. De Staten die partij zijn, nemen alle passende wettelijke en bestuurlijke maatregelen en maatregelen op sociaal en opvoedkundig gebied om het kind te beschermen tegen alle vormen van lichamelijk of geestelijk geweld, letsel of misbruik, lichamelijke of geestelijke verwaarlozing of nalatige behandeling, mishandeling of exploitatie, met inbegrip van seksueel misbruik, terwijl het kind onder de hoede is van de ouder(s), wettige voogd(en) of iemand anders die de zorg voor het kind heeft.

2. Deze maatregelen ter bescherming dienen, indien van toepassing, doeltreffende procedures te omvatten voor de invoering van sociale programma's om te voorzien in de nodige ondersteuning van het kind en van degenen die de zorg voor het kind hebben, alsmede procedures voor andere vormen van voorkoming van en voor opsporing, melding, verwijzing, onderzoek, behandeling en follow-up van gevallen van kindermishandeling zoals hierboven beschreven, en, indien van toepassing, voor inschakeling van rechterlijke instanties.

#### **General comment No. 14 (2013) on the right of the child to have his or her best interests taken as a primary consideration (art. 3, para. 1)\*, CRC/C/GC/14, 29 May 2013.**

*Toelichting Kinderombudsman:*

Uit deze General Comment volgt dat bij iedere beslissing de belangen van kinderen moeten worden bepaald en daarna moeten worden afgewogen tegen eventuele andere belangen. Uit deze weging volgt een beslissing. Om de belangen van kinderen te bepalen, heeft het Kinderrechtencomité een aantal elementen aangewezen waar in ieder geval rekening mee gehouden moet worden voor zover van toepassing. Het gaat om de volgende zeven basiselementen:

- *De mening van het kind over de situatie en te nemen beslissing.* Het Kinderrechtenverdrag noemt geen leeftijdsgrenzen. Het is afhankelijk van de leeftijd en de ontwikkeling van het kind of een kind om zijn of haar mening gevraagd kan worden. Dat een kind zijn of haar mening moet kunnen geven, betekent niet dat die ook altijd wordt gevolgd. Er wordt een passend gewicht aan gegeven: het is afhankelijk van de leeftijd en ontwikkeling van het kind hoe zwaar de mening meetelt. Voor de mening van het kind is ook artikel 12 van het Kinderrechtenverdrag belangrijk en General Comment nummer 12<sup>9</sup>: dit General Comment geeft uitleg over artikel 12. Als een kind niet zelf zijn mening kan geven (bijvoorbeeld omdat een gesprek te belastend is of het kind niet beschikbaar is voor een gesprek, of omdat het om een groep kinderen gaat die niet vertegenwoordigd kan worden), dan is het belangrijk om informatie over het kind of groep kinderen en hun mening, wensen en belangen in te winnen via anderen om het kind of de kinderen heen, of via andere documenten.
- *De identiteit van het kind.* Het gaat om de unieke kenmerken en eigenschappen van een kind en ook om de culturele of religieuze identiteit van een kind. Belangrijke kinderrechten zijn daarvoor artikel 7, 8 en 14 IVRK;

<sup>9</sup> General Comment no. 12 (2009), The right of the child to be heard, CRC/C/GC/12, 20 juli 2009.

- Behoud van de gezinsomgeving en onderhouden van betrekkingen. Het gezin is volgens het Kinderrechtenverdrag de fundamentele (belangrijkste) maatschappelijke eenheid en de natuurlijke omgeving voor de groei en het welzijn van kinderen. Stabiliteit en continuïteit in de opvoedsituatie maken hier onderdeel van uit. Belangrijke kinderrechten hiervoor zijn artikel 5, 7, 8, 9 en 18 IVRK;
- Zorg, bescherming en veiligheid van het kind. Het gaat om het welzijn van kinderen in brede zin. Enerzijds gaat dit om basisbehoeften op materieel, fysiek, educatief en emotioneel vlak. Anderzijds gaat het om de behoefte aan affectie en veiligheid. Belangrijke kinderrechten zijn artikel 3, 6, 5, 18, 19 IVRK;
- Kwetsbare situatie waarin het kind zich bevindt, waarbij rekening wordt gehouden met de vorm en mate van kwetsbaarheid van elk kind. De mate waarin een kind kwetsbaar is, kan afhangen van de situatie waarin het kind zit in combinatie met de eigenschappen van het kind en kan ook afhangen van de factoren die het kind kwetsbaar maken: een homoseksuele puber is kwetsbaarder op een Islamitische school dan op een openbare school. Een kind kan ook kwetsbaar zijn door de aanwezigheid van risicofactoren (zoals geen stabiele thuissituatie) of slechte ervaringen in het verleden (zoals mishandeling thuis, trauma opgelopen tijdens een vlucht). Belangrijke kinderrechten zijn artikel 2, 22, 23, 30 IVRK;
- Recht van het kind op gezondheid. Het gaat hierbij om het recht op de grootst mogelijke gezondheid. Dit recht is opgenomen in artikel 24 IVRK;
- Recht van het kind op onderwijs. Voor het recht op onderwijs en sociale veiligheid op school zijn belangrijke kinderrechten artikel 19, 28 en 29 IVRK;

Daarnaast kunnen nog andere kinderrechten belangrijk zijn voor de belangenafweging en kunnen er nog andere feiten, omstandigheden en factoren zijn die meegewogen moeten worden.

### **Wet maatschappelijke ondersteuning 2015**

Artikel 4.1.1 lid 2 en 3

2. Het AMHK oefent de volgende taken uit:

- a. het fungeren als meldpunt voor gevallen of vermoedens van huiselijk geweld of kindermishandeling;
  - b. het naar aanleiding van een melding van huiselijk geweld of kindermishandeling of een vermoeden daarvan, onderzoeken of daarvan daadwerkelijk sprake is;
  - c. het beoordelen van de vraag of en zo ja tot welke stappen de melding van huiselijk geweld of kindermishandeling of een vermoeden daarvan aanleiding geeft;
  - d. het in kennis stellen van een instantie die passende professionele hulp kan verlenen bij huiselijk geweld of kindermishandeling, van een melding van huiselijk geweld of kindermishandeling of een vermoeden daarvan, indien het belang van de betrokkene dan wel de ernst van de situatie waarop de melding betrekking heeft daartoe aanleiding geeft;
  - e. het in kennis stellen van de politie of de raad voor de kinderbescherming van een melding van huiselijk geweld of kindermishandeling of een vermoeden daarvan, indien het belang van de betrokkene dan wel de ernst van de situatie waarop de melding betrekking heeft daartoe aanleiding geeft;
  - f. indien het AMHK een verzoek tot onderzoek bij de raad voor de kinderbescherming doet, het in kennis stellen daarvan van het college, en
  - g. het op de hoogte stellen van degene die een melding heeft gedaan, van de stappen die naar aanleiding van de melding zijn ondernomen.
3. Het AMHK verstrekt aan degene die een vermoeden van huiselijk geweld of kindermishandeling heeft, desgevraagd advies over de stappen die in verband daarmee kunnen worden ondernomen en verleent daarbij zo nodig ondersteuning.

### **Handelingsprotocol Veilig Thuis 2019 met stroomschema**

Begrippenlijst

Directbetrokkenen: Diegenen die huiselijk geweld en/of kindermishandeling begaan of ondergaan.

Alsmede degene die tot hun huishouden of gezin behoren, voor zover Veilig Thuis directe bemoeienis met hen heeft gehad.

Melding: Het kenbaar maken aan Veilig Thuis van een situatie of vermoeden van huiselijk geweld of kindermishandeling met vermelding van de persoonsgegevens van de directbetrokkene(n).

Triage: De naam triage is vervangen door Veiligheidsbeoordeling.

Veiligheidsbeoordeling: Besluitvorming door Veilig Thuis over de vervolgstappen die naar aanleiding van de melding gezet worden en over de vraag aan welke professional of instelling de verantwoordelijkheid voor de verdere aanpak van de melding wordt toebedeeld.

Zicht op veiligheid: Er is zicht op veiligheid als voldaan is aan de volgende eisen:

- er is een actueel beeld van de veiligheid van alle leden van een gezin of huishouden;
- de veiligheid wordt ingeschat aan de hand van een gestandaardiseerd instrument;
- de veiligheid wordt beoordeeld in een multidisciplinair overleg.

## 2.1 Contact met directbetrokkenen

Direct na de melding beoordeelt Veilig Thuis wie de verdere stappen gaat zetten waar de casus aanleiding toe geeft. In veel gevallen kan de casus direct worden overgedragen aan lokale teams. In die gevallen dat Veilig thuis zelf geen contact met de directbetrokkenen heeft zal Veilig Thuis in overleg met de ketenpartner afspraken maken over het verstrekken van informatie over de melding.

Kiest Veilig Thuis voor directe bemoeienis met het gezin of huishouden dan beschikt Veilig Thuis over bijzondere bevoegdheden. De medewerkers van Veilig Thuis hebben daarom in het bijzonder de verantwoordelijkheid om met zorgvuldigheid en respect het contact met directbetrokkenen aan te gaan. Om optimaal recht te doen aan de directbetrokkenen, én in verband met een zorgvuldige taakuitoefening gelden de volgende regels voor de contacten met de directbetrokkenen.

Veilig Thuis kan alleen van deze regels afwijken als er concrete aanwijzingen zijn dat door de contacten met directbetrokkenen veiligheidsrisico's ontstaan voor directbetrokkenen, voor medewerkers van Veilig Thuis of voor anderen.

### 1. Veilig Thuis spreekt als eerste met de directbetrokkenen

Veilig Thuis werkt behalve met de directbetrokkenen ook intensief samen met andere instellingen en professionals. Uitgangspunt is dat eerst met directbetrokkenen wordt gesproken, dat zij vooraf op de hoogte zijn van de contacten die Veilig Thuis met anderen legt en dat zij kunnen deelnemen aan besluitvormende overleggen met anderen.

(...)

### 6. Uitzonderingen

Voor het onder de punten 1 tot en met 5 genoemde gelden de volgende uitzonderingen:

- De veiligheidsbeoordeling kan worden uitgevoerd zonder contact met (alle) directbetrokkenen;
- in het geval de veiligheid van de directbetrokkenen, van medewerkers van Veilig Thuis of van anderen in gevaar dreigt te komen, kan Veilig Thuis - voorlopig – afzien van het leggen van contact met een of meer van de directbetrokkenen;
- de directe overdracht na de veiligheidsbeoordeling kan worden uitgevoerd zonder contact met de directbetrokkenen op voorwaarde dat met de overdrachtspartij is afgesproken dat zij:
  - de directbetrokkenen informeert over de identiteit van de melder, de inhoud van de melding en over de aanleiding voor de afspraak/het huisbezoek;
  - de directbetrokkenen schriftelijk informeert dat de gegevens van directbetrokkenen zijn vastgelegd bij Veilig Thuis, wat het doel daarvan is, met wie deze gegevens zijn gedeeld, hoe lang ze worden bewaard en welke rechten betrokkenen kunnen uitoefenen. Ook worden de contactgegevens van Veilig Thuis hierin vermeld;
  - outreachend hulp en ondersteuning aanbieden.

## 2.3 Verzoek tot onderzoek bij de Raad voor de Kinderbescherming

Veilig Thuis kan een verzoek tot onderzoek (VTO) indienen bij de Raad voor de Kinderbescherming of bij de Jeugdbeschermingstafel in het geval dat (Artikel 1:255, BW):

- een kind zodanig opgroeit dat het in zijn ontwikkeling ernstig wordt bedreigd;

- ouders de zorg die nodig is om die bedreiging op te heffen niet voldoende accepteren;
- verwacht wordt dat ouders binnen een voor het kind aanvaardbare termijn hun opvoedingsverantwoordelijkheid niet zullen waarmaken.

### 3.3 Besluit advies of melding

Bij de keuze tussen advies of melding is degene die contact heeft opgenomen met Veilig Thuis bepalend. Wil hij/zij een melding doen dan wordt de melding door Veilig Thuis altijd in ontvangst genomen en vastgelegd.

Veilig Thuis adviseert bij het maken van deze afweging. Daarbij hanteert Veilig Thuis de volgende richtlijnen:

- In het geval het een professional betreft: zou hij/zij op basis van de wet Meldcode en volgens zijn afwegingskader een melding moeten doen?
- Is degene die contact heeft opgenomen in staat om de stappen te zetten die nodig zijn voor herstel van directe en stabiele veiligheid?

## H 6. Meldingen

Veilig Thuis honoreert altijd de wens van burgers en professionals om een melding te doen en deze vast te leggen in het registratiesysteem op voorwaarde dat:

- de melding betrekking heeft op (een vermoeden van) huiselijk geweld of kindermishandeling;
- de melder zichzelf en zijn contactgegevens kenbaar maakt aan Veilig Thuis.

### 6.1 Doel

Het doel van de functie is:

- De verantwoordelijkheid voor het zicht op de veiligheid van de directbetrokkenen is overgedragen van de melder naar Veilig Thuis.
- Veilig Thuis komt in de positie om signalen uit verschillende bronnen te verbinden met de melding en kan zodoende een inschatting maken van de actuele en structurele onveiligheid.

## H 7 Veiligheidsbeoordeling

Veiligheidsbeoordeling is in de plaats gekomen van wat eerder Triage heette.

### 7.1 Doel

Het doel van veiligheidsbeoordeling is dat Veilig Thuis:

- zicht krijgt op de veiligheid in het gezin of huishouden;
- tot het besluit komt bij welke instelling of professional de verantwoordelijkheid wordt belegd voor het nemen van de vervolgstappen waar de melding aanleiding toe geeft.

Veilig Thuis baseert deze besluiten op de inhoud van de melding en op de beschikbare informatie uit eigen systemen en eventuele verkregen informatie vanuit andere bronnen.

### 7.4.4 Besluitvorming

Bij de besluitvorming in de fase van veiligheidsbeoordeling betreft Veilig Thuis waar nodig de expertise van vertrouwensartsen, gedragswetenschappers en/of aandachtfunctionarissen op verschillende deelreinen.

Veilig Thuis neemt binnen 5 werkdagen na binnenkomst van de melding een van de volgende besluiten.

- Het besluit de verantwoordelijkheid voor het uitvoeren van de vervolgstappen te beleggen bij een van de volgende partijen:

- Veilig Thuis;
- lokale teams;
- een instelling of professional die reeds bij het gezin of huishouden betrokken is;
- een multidisciplinair samengesteld team, voor zover dat team juridisch in staat is de verantwoordelijkheid voor een melding over te nemen;
- het cliëntsysteem zelf .

- Het besluit dat geen vervolgstappen nodig zijn omdat:

- de bemoeienis van Veilig Thuis bij de melding direct kan worden beëindigd (geen vervolg)

## 7.5 Criteria voor het beleggen van de verantwoordelijkheid voor de vervolgstappen

7.5.1 Veilig Thuis Veilig Thuis kan besluiten zelf verantwoordelijk te blijven voor het zicht op veiligheid. Veilig Thuis kan ook direct de keuze maken voor een van de diensten: Voorwaarden & Vervolg of Onderzoek. De keuze tussen deze diensten kan ook gemaakt worden na de veiligheidsbeoordeling, bijvoorbeeld nadat er contact is geweest met de directbetrokkenen. Zie hiervoor ook hoofdstuk 8.

### 7.5.1.1 Voorwaarden & Vervolg

Veilig Thuis kiest voor het inzetten van deze dienst in het geval dat:

- er aanwijzingen zijn voor acute en/of structurele onveiligheid en/of multi problematische leefsituatie;
- het niet noodzakelijk of wenselijk is een vermoeden van kindermishandeling en/of huiselijk geweld te bevestigen of te weerleggen;
- de directbetrokkene(n) voldoende bereid en in staat is (zijn) om samen te werken aan het herstel van de veiligheid en zo nodig hierbij hulp te accepteren.

### 7.5.1.2 Onderzoek Veilig Thuis kiest voor het doen van onderzoek in het geval dat:

- er aanwijzingen zijn voor acute en/of structurele onveiligheid en/of een multi problematische leefsituatie én
- directbetrokkenen onvoldoende meewerken of onvoldoende bereid zijn hulp te accepteren én/of
- het voor het zetten van vervolgstappen noodzakelijk is de gemelde vermoedens van huiselijk geweld en/of kindermishandeling te bevestigen of te weerleggen.

## 9. Voorwaarden & Vervolg

### 9.1 Doel

De doelen van deze dienst zijn:

- directe veiligheid organiseren voor alle directbetrokkenen;
- inzetten van vervolghulp gericht op stabiele veiligheid en herstel van door de directbetrokkenen opgelopen schade.

### 9.8 Vervolg

De dienst Voorwaarden & Vervolg mondt uit in het besluit tot een van de volgende stappen:

- overdracht en monitoren;
- afsluiten dossier.

### 11.4 Overdracht na uitvoering van de diensten Voorwaarden & Vervolg of Onderzoek

Na uitvoering van deze diensten draagt Veilig Thuis bij voorkeur over in een overdrachtsgesprek waarbij de directbetrokkene aanwezig is ('warme overdracht').

Veilig Thuis onderneemt de volgende stappen:

- draagt de inhoud van de melding en de informatie die in het kader van de veiligheidsbeoordeling is verkregen over aan de overdrachtspartij;
- draagt schriftelijk de veiligheidsvoorwaarden over aan de directbetrokkenen en aan de overdrachtspartij;
- maakt afspraken met de overdrachtspartij(en) over het opstellen van een veiligheidsplan, een hulpverleningsplan en een herstelplan;
- maakt met de directbetrokkenen en de overdrachtspartij(en) afspraken over het monitoren op de veiligheidsvoorwaarden;
- spreekt met de directbetrokkenen en de overdrachtspartij(en) af wat de consequenties zijn wanneer er geen of onvoldoende herstel is van de directe veiligheid en stabiele veiligheid.

### 11.5 Beëindiging verantwoordelijkheid zicht op veiligheid

De verantwoordelijkheid van Veilig Thuis voor het zicht op de veiligheid eindigt vanaf het moment dat de uitvoering van de noodzakelijke vervolgstappen is belegd bij een instelling of professional. Veilig Thuis draagt de verantwoordelijkheid voor de afweging en het besluit tot overdracht.

### 14.3 Informatiepositie van Veilig Thuis

## Openheid richting directbetrokkenen

De voor directbetrokkenen ingrijpende informatiepositie van Veilig Thuis om persoonsgegevens te mogen verwerken zonder toestemming, koppelt de wetgever aan de plicht van Veilig Thuis om open te zijn in de richting van directbetrokkenen. Veilig Thuis informeert de directbetrokkenen:

- zo spoedig mogelijk na het in ontvangst nemen van de melding over de inhoud van de melding, de identiteit van de melder, over de verwerking van zijn/haar gegevens, het doel daarvan en over de rechten die hij/zij kan uitoefenen. Ook informeert Veilig Thuis de directbetrokkenen over de personen en instanties met wie de informatie wordt gedeeld en de stappen die Veilig Thuis zal zetten. NB: Het verstrekken van deze informatie is niet alleen een methodisch belangrijk uitgangspunt maar ook een wettelijke plicht op basis van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Uitgangspunten in de omgang met informatie in de veiligheidsbeoordeling op basis van het wettelijk kader

Op basis van het hierboven beschreven wettelijk kader hanteert Veilig Thuis de volgende uitgangspunten in de veiligheidsbeoordeling:

### 1. Veiligheidsbeoordeling: contact met directbetrokkenen

In alle gevallen waarin Veilig Thuis in de veiligheidsbeoordeling overleg voert met personen of instanties, zoals de huisarts, een casusoverleg in het Veiligheidshuis, heeft Veilig Thuis eerst contact met de directbetrokkenen om hen te informeren over de melding en om hun visie mee te nemen in de veiligheidsbeoordeling. NB: Van dit contact kan alleen worden afgezien als er concrete aanwijzingen zijn dat door dit contact risico's ontstaan voor de veiligheid van directbetrokkenen, van de professionals of van anderen.

## H15 Dossiervorming

### 15.1 Doel

Doel van dossiervorming is bieden van kwaliteit en continuïteit in de taakuitoefening van Veilig Thuis.

Daarnaast biedt dossiervorming ook de mogelijkheid tot het afleggen van verantwoording over de stappen die gezet zijn en de keuzes die zijn gemaakt en de besluiten die zijn genomen. Veilig Thuis legt daarom alle relevante gegevens vast over:

- de melding;
- de veiligheidsbeoordeling;
- het onderzoek;
- de stappen die naar aanleiding van de melding zijn ondernomen en de afspraken die met de directbetrokkenen en met andere partners zijn gemaakt;
- de keuzes die daarbij zijn gemaakt en de besluiten die zijn genomen.

### 15.2 Eén dossier per gezin

Naar aanleiding van een melding maakt Veilig Thuis één dossier aan voor het gehele gezin of huishouden dat bij de melding is betrokken. Onder dossier wordt verstaan: de verzameling van gegevens over de leden van een gezin die in het bestand zijn opgenomen naar aanleiding van een melding.

### 15.3.3 Gegevens over een adviesvraag

Er worden bij een adviesvraag geen gegevens vastgelegd van de directbetrokkenen tenzij zij daarvoor toestemming hebben gegeven. Met toestemming van de adviesvrager kan Veilig Thuis hun gegevens wel vastleggen met het oog op een vervolgadvis.

### 15.4 Vuistregels zorgvuldige dossiervorming

Bij de dossiervorming worden de volgende regels in acht genomen:

Veilig Thuis legt alleen die gegevens vast die nodig zijn voor de taken van Veilig Thuis;

- Veilig Thuis legt de gegevens zo feitelijk mogelijk vast en vermijdt speculaties en interpretaties;
- als er ook oordelen, meningen of hypothesen worden vastgelegd, wordt de status daarvan uitdrukkelijk vermeld, feiten en meningen/hypothesen/oordelen worden van elkaar gescheiden;



- diagnoses worden alleen vastgelegd indien ze zijn vastgesteld door een professional die bevoegd is de betreffende diagnoses te stellen;
- als er feiten en meningen van derden – van buiten Veilig Thuis – worden vastgelegd, dan wordt de bron daarbij vermeld; - hoor en wederhoor wordt standaard opgenomen in rapportages;
- informatie die wordt vastgelegd en die afkomstig is van informanten, wordt door hen geaccordeerd;
- indien de gegevens die worden vastgelegd niet gebaseerd zijn op actuele contacten met leden van het cliëntsysteem wordt dit uitdrukkelijk vermeld;
- rapporten van externe deskundigen waarvan uitkomsten of conclusies worden vastgelegd in het registratiesysteem van Veilig Thuis, worden in zijn geheel als bijlage toegevoegd;
- de visie van een of meer directbetrokkenen op de melding en op de interventies en beoordelingen van Veilig Thuis wordt expliciet vermeld.

NB: Deze vuistregels gelden voor alle diensten van Veilig Thuis. Het beginsel 'hoor en wederhoor' zal vooral aan de orde zijn bij dossiervorming in een onderzoek. Bij alle andere diensten geldt de eis van 'hoor en wederhoor' in alle gevallen waarin Veilig Thuis inschattingen maakt of besluiten neemt op basis van belastende informatie over een persoon die door een andere persoon of instantie is verstrekt.

#### 15.6 Gegevens niet ter inzage

De registratiesystemen waarmee Veilig-Thuisorganisaties werken, kennen de mogelijkheid van het vastleggen van gegevens die niet ter inzage zijn. Dit 'niet ter inzage deel' mag Veilig Thuis alleen gebruiken als een melder of informant anoniem blijft ten opzichte van het gezin. In dat geval legt Veilig Thuis in het 'niet ter inzage deel' de naam en de contactgegevens vast van de melder of de informant. Ook andere gegevens uit de melding of uit de verstrekte informatie waardoor de identiteit van de melder of de informant bekend zou kunnen worden, legt Veilig Thuis in dit deel van het registratiesysteem vast. Het 'niet ter inzage deel' mag Veilig Thuis niet voor het vastleggen van andere gegevens gebruiken. Melders en informanten hebben dus niet de keuze of ze informatie al dan niet 'open' verstrekken. Alle informatie die Veilig Thuis van melders en informanten ontvangt wordt, voor zover relevant, vastgelegd in het dossier. 'Niet ter inzage' is uitsluitend aan de orde in geval van anonimiteit van de melder of de informant. Ook zorgmeldingen van de politie worden in het 'gewone' deel van het dossier vastgelegd.

#### 15.8 Rechten van directbetrokkenen ten aanzien van de gegevens in het dossier

##### 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 directbetrokkenen is breder. Te denken valt bijvoorbeeld aan de melder of de informant wiens naam is opgenomen in het bestand. Omdat Veilig Thuis werkt met één dossier per gezin kunnen er doorgaans meer personen rechten uitoefenen ten aanzien van dit dossier, bijvoorbeeld de pleger, slachtoffer en de getuige. Deze directbetrokkenen kunnen geen rechten uitoefenen op het volledige dossier maar alleen op die gegevens die mede op hen betrekking hebben.

# Algemeen proces Veilig Thuis

Onderstaand in schema het werkproces van Veilig Thuis waarin de diensten van Veilig Thuis zijn opgenomen. Deze diensten worden beschreven in de komende hoofdstukken van het Handlingsprotocol.

