



Rapport

# Veilig Thuis moet ook bij overdracht melding de betrokkenen zorgvuldig informeren

## Oordeel

Op basis van het onderzoek vinden de Nationale ombudsman en de Kinderombudsman de klachten over Veilig Thuis Kennemerland te Haarlem gegrond.

Datum 9 maart 2022  
Publicatienummer 2022/054  
KOM001/2022



## Kindersamenvatting rapport

Meneer Jansen is de vader van de vijfjarige Merel. De ouders van Merel zijn gescheiden. Merel woont bij haar moeder. De ouders van Merel wonen allebei in een ander gedeelte van Nederland.

### *De klacht*

Meneer Jansen heeft contact opgenomen met de Nationale ombudsman. Hij heeft een klacht over hoe Veilig Thuis is omgegaan met een melding over contact tussen vader en Merel. Veilig Thuis schreef aan de moeder van Merel hier een brief over. De moeder van Merel besloot kort daarna dat Merel voorlopig geen contact mocht hebben met haar vader. Dit was volgens vader de schuld van Veilig Thuis. Veilig Thuis had volgens vader nooit een brief naar moeder mogen sturen terwijl ze zelf geen onderzoek hadden gedaan. Omdat Merel minderjarig is, heeft de Nationale ombudsman samen met de Kinderombudsman onderzoek gedaan naar deze klacht van meneer Jansen. Meneer Jansen klaagde ook dat Veilig Thuis niet met hem wilde praten over zijn klacht. Naar deze klacht heeft de Nationale ombudsman onderzoek gedaan.

### *Onderzoek*

Uit het onderzoek blijkt dat Veilig Thuis X een telefoontje van iemand kreeg, die vertelde dat Merel misschien onveilig was als zij bij haar vader was. Veilig Thuis X zag in de computer dat Merel bij haar moeder woonde, in een ander gedeelte van Nederland. Veilig Thuis Y is dichterbij de buurt van Merel. Veilig Thuis X stuurde de melding daarom door naar de Veilig Thuis Y. Veilig Thuis X heeft zelf geen onderzoek gedaan naar de melding. Veilig Thuis X schreef wel een brief aan de moeder van Merel. In de brief stond dat de melding over Merel was doorgestuurd naar Veilig Thuis Y. In de brief stond niet wat de zorgen waren, maar alleen dat de melding werd doorgestuurd.

Volgens Veilig Thuis X hebben alle Veilig Thuis organisaties samen afspraken gemaakt, over wat zij moeten doen als een melding wordt overgedragen van de ene naar de andere Veilig Thuis. Veilig Thuis X zegt zich aan deze afspraken te hebben gehouden.

Uit het onderzoek komt naar voren dat er meerdere afspraken zijn tussen alle Veilig Thuis organisaties. Deze afspraken gaan over wat Veilig Thuis moet doen als zij een melding krijgen. Zo moet Veilig Thuis altijd bellen of thuis langsgaan als zij voor het eerst met ouders praten over een melding. Ook zijn er afspraken over wat Veilig Thuis moet doen als de ene Veilig Thuis moet samenwerken met een andere Veilig Thuis.

### *Het oordeel*

De Nationale ombudsman en de Kinderombudsman vinden de klacht van meneer Jansen terecht. Uit het onderzoek blijkt dat er geen afspraken zijn wat Veilig Thuis moet doen, als een melding direct na ontvangst moet worden overgedragen van de ene naar de andere Veilig Thuis. Zoals bij de melding over Merel. Het is in het belang van ouders en kinderen, als zij op een persoonlijke manier horen over een melding. Op die manier kunnen zij al hun vragen stellen en maken ouders zich niet onnodig ongerust. De Nationale ombudsman en Kinderombudsman vinden dat de Veilig Thuis die het onderzoek naar de melding gaat doen, ook de ouders van een kind persoonlijk (dus niet met een brief) moet vertellen over de melding. In het geval van Merel had Veilig Thuis X de melding dus wel moeten overdragen naar Veilig Thuis Y, maar had zij daarover geen brief moeten schrijven naar de ouders van Merel. In plaats daarvan had Veilig Thuis Y de ouders persoonlijk over de melding moeten vertellen.

De Nationale ombudsman heeft ook onderzoek gedaan naar de klacht van meneer Jansen dat Veilig Thuis niet goed naar zijn klacht heeft geluisterd. De Nationale ombudsman vindt ook deze klacht van meneer Jansen terecht. Veilig Thuis had meer moeite moeten doen om goed te weten te komen wat precies de klacht was van meneer Jansen.

### *Tip voor de toekomst*

De Nationale ombudsman en de Kinderombudsman vinden dat alle Veilig Thuis organisaties samen afspraken moeten maken over het overdragen van melding. In deze afspraken moet staan hoe en wanneer ouders en kinderen informatie krijgen over een melding.

## **Inleiding**

Dit rapport gaat over Veilig Thuis Kennemerland, dat behoort tot de Veiligheidsregio Kennemerland. Veilig Thuis Kennemerland is het advies- en meldpunt huiselijk geweld en kindermishandeling in de regio IJmond, Zuid-Kennemerland en Haarlemmermeer.

Professionals en burgers die te maken hebben met huiselijk geweld kunnen terecht bij Veilig Thuis voor het vragen van advies of het doen van een melding. Een melding over kindermishandeling kan worden gedaan als er een vermoeden is van fysiek, psychisch of seksueel bedreigende of gewelddadige omgang met een minderjarig kind door een volwassene<sup>1</sup>.

Medewerkers van Veilig Thuis werken volgens een daarvoor opgesteld Handelingsprotocol<sup>2</sup>. Dit protocol biedt inzicht welke richtlijnen gelden bij het aannemen van een melding, de veiligheidsbeoordeling, de besluitvorming en het informeren van directbetrokkenen.

De klacht in deze zaak werd behandeld volgens de Klachtenregeling voor cliënten van Veilig Thuis Kennemerland<sup>3</sup>. Voor zover een klacht valt onder het bereik van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) kan een klacht na behandeling door een externe klachtencommissie worden voorgelegd aan de Nationale ombudsman en de Kinderombudsman. In deze zaak is van die mogelijkheid gebruik gemaakt.

## **Wat is de klacht?**

Meneer Jansen<sup>4</sup> klaagt over de wijze waarop Veilig Thuis Kennemerland (VTK) heeft gehandeld bij een melding over zijn minderjarige dochter Merel<sup>5</sup>. Hij vindt dat VTK na het aannemen van de melding eerst onderzoek had moeten doen naar de melding, alvorens de melding over te dragen aan Veilig Thuis in de regio waar zijn dochter woont en de moeder van Merel daarover op de hoogte te stellen. Daarnaast is meneer Jansen niet tevreden over de behandeling van zijn klacht hierover door VTK.

De klachten zijn als volgt geformuleerd:

- Meneer Jansen klaagt erover dat Veilig Thuis Kennemerland (VTK) de moeder van Merel zonder vooronderzoek heeft geïnformeerd over een ontvangen melding en de overdracht daarvan aan Veilig Thuis in een andere regio. Met als gevolg dat de omgang tussen vader en dochter is geëindigd.
- Meneer Jansen klaagt verder over de wijze waarop zijn klacht is behandeld. Het zit hem dwars dat hij niet in de gelegenheid is gesteld zijn klacht toe te lichten.

De Nationale ombudsman en de Kinderombudsman doen samen onderzoek. De eerste klacht wordt zowel door de Nationale ombudsman als de Kinderombudsman onderzocht. Deze klacht heeft namelijk betrekking

---

<sup>1</sup> <https://veiligthuis-ken.nl/>.

<sup>2</sup> [https://veiligthuis.nl/wp-content/uploads/2018/12/Veiligthuis-interactief-protocol\\_v3.pdf](https://veiligthuis.nl/wp-content/uploads/2018/12/Veiligthuis-interactief-protocol_v3.pdf).

<sup>3</sup> Datum: 31 mei 2016. Deze klachtenregeling is niet online beschikbaar en daarom voor zover relevant opgenomen in de bijlage bij dit rapport. Per 9 december 2019 worden klachten over Veilig Thuis Kennemerland behandeld volgens de Klachtenregeling Veiligheidsregio Kennemerland. Deze klachtenregeling is te vinden via de website van Veilig Thuis Kennemerland: [www.veiligthuis-ken.nl](http://www.veiligthuis-ken.nl).

<sup>4</sup> Gefingeerde naam.

<sup>5</sup> Gefingeerde naam.

op zowel de heer Jansen als op zijn minderjarige dochter. De tweede klacht wordt onderzocht door de Nationale ombudsman.

## **Wat ging er aan de klacht vooraf?**

Merel is de minderjarige dochter van meneer Jansen. Zij woont bij haar moeder. Meneer Jansen heeft een omgangsregeling met haar. Daarnaast heeft meneer Jansen volwassen kinderen uit een eerdere relatie. Met deze kinderen heeft hij al jaren geen contact meer.

VTK laat meneer Jansen per brief van 2 juli 2019 weten dat er een melding is ontvangen, waarbij zorgen zijn gemeld over zijn dochter Merel. In de brief geeft VTK aan dat de melding is overgedragen aan Veilig Thuis in de regio waar zijn dochter woont. En dat de moeder van Merel ook op de hoogte wordt gesteld.

Kort daarna beëindigt de moeder van Merel de omgang tussen meneer Jansen en zijn dochter.

Veilig Thuis in de andere regio besluit na de veiligheidstaxatie hun bemoeienis af te sluiten.

Meneer Jansen is ontdaan en boos. Hij vermoedt dat één van zijn volwassen kinderen achter de melding zit. Deze dochter heeft meneer Jansen lang geleden beschuldigd van seksueel grensoverschrijdend gedrag. Na onderzoek door de Raad voor de Kinderbescherming destijds bleek dat niet kon worden vastgesteld dat daarvan sprake was.

## **Wat was de oorspronkelijke klacht?**

Meneer Jansen beklaagt zich per e-mail van 8 juli 2019 bij VTK over de handelwijze van VTK. Hij verwijt VTK indiscreet en onzorgvuldig handelen. Hij is er boos over dat VTK blijkbaar zondermeer ernstige beschuldigingen aan zijn adres aan de moeder van zijn dochter heeft doorgegeven. Er is niet eerst (bij hem als beschuldigde) nagegaan of de gedane beschuldigingen op waarheid berusten. Dan had hij het rapport van de Raad voor de Kinderbescherming kunnen tonen, dat hij altijd heeft bewaard. Volgens meneer Jansen had dit ertoe geleid dat de melding afgesloten had kunnen worden zonder vervolg. Dan had niemand over de melding geïnformeerd hoeven worden. En dus had het ook niet zo ver hoeven komen dat de omgang tussen hem en zijn dochter stopgezet werd. Hij stelt VTK aansprakelijk en eist dat VTK de melding afsluit en de bemoeienis staakt.

## **Welke reactie komt er op de klacht?**

VTK reageert per e-mail van 11 juli 2019 op de klacht van meneer Jansen. VTK licht toe waarom de melding werd overgedragen aan Veilig Thuis in de regio waar Merel woont. VTK schrijft verplicht te zijn om directbetrokkenen, in dit geval meneer Jansen en de moeder van Merel<sup>6</sup>, op de hoogte te brengen van het feit dat er een melding is gedaan. VTK benadrukt dat in de brief van 2 juli 2019 de inhoud van de melding niet is benoemd. Ook geeft VTK aan dat het besluit om eventuele vervolgstappen te zetten bij Veilig Thuis in de andere regio ligt.

Op 29 juli 2019 neemt VTK telefonisch contact op met meneer Jansen met als doel hem een bemiddelingsgesprek aan te bieden, omdat hij had laten weten niet tevreden te zijn met de toelichting in de e-mail van 11 juli 2019. VTK erkent tijdens dit telefoongesprek dat het inlichten van directbetrokkenen over het overdragen van informatie van de ene naar de andere VT-organisatie soms voor vervelende situaties kan zorgen, maar dat het een recht is van gezaghebbende ouders om te weten dat er zorgen zijn gemeld.

---

<sup>6</sup> de gezaghebbende ouders van een minderjarig kind.

VTK bevestigt aan meneer Jansen dat geen inhoudelijke informatie over de melding is verstrekt aan de moeder van zijn dochter. Meneer Jansen geeft tijdens dit gesprek (nogmaals) aan er moeite mee te hebben dat de gemelde zorgen niet eerst zijn onderzocht. Hij laat ook weten niet open te staan voor een bemiddelingsgesprek.

Op 5 september 2019 ontvangt VTK het klachtenformulier waarmee meneer Jansen zijn klacht voorlegt aan de externe klachtencommissie. In dit formulier licht meneer Jansen toe van wie volgens hem de melding afkomstig was en dat de beschuldigingen aan zijn adres bewezen onjuist zijn. Ter informatie stuurt hij een kopie mee van het rapport van de Raad voor de Kinderbescherming. Hij geeft aan dat VTK in zijn ogen schandalig heeft gehandeld en dat hij VTK daarom ook aansprakelijk stelt voor de gevolgen daarvan. Hij eist excuses van VTK en aanpassing van de regels op grond waarvan VTK handelde.

VTK stuurt op 19 september 2019 het verweerschrift aan de klachtencommissie, waarin VTK nogmaals toelicht waarom de melding werd overgedragen. VTK geeft aan van mening te zijn dat zorgvuldig en conform de landelijke richtlijnen en afspraken gehandeld is; ook bij het informeren van de directbetrokkenen. Er is daarom volgens VTK geen grond voor schriftelijke excuses.

De klachtencommissie verklaart de klacht van meneer Jansen op 4 oktober 2019 op basis van de stukken ongegrond. Volgens de klachtencommissie heeft VTK bij het doorzenden van de melding naar de juiste vestiging van Veilig Thuis volgens de vaste protocollen gehandeld. Om die reden vindt de klachtencommissie dat ook geen plaats is voor excuses van VTK aan meneer Jansen.

De directeur-bestuurder van VTK laat per brief van 7 oktober 2019 aan meneer Jansen weten op basis van de uitspraak van de klachtencommissie de procedure van klachtbehandeling af te sluiten.

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

In maart 2020 neemt meneer Jansen contact op met de Nationale ombudsman. Hij laat weten dat hij niet tevreden is met de reactie van VTK op zijn klacht, omdat er niet (inhoudelijk) op zijn argumenten is ingegaan. Er is alleen verwezen naar protocollen. Meneer Jansen is van mening dat als VTK eerst onderzoek had gedaan naar de melding, VTK meteen tot de conclusie had kunnen komen dat de zorgen van de melder in dit geval niet terecht waren. In dat geval was het niet nodig geweest om de melding over te dragen en was de moeder van Merel niet geïnformeerd over de melding. De omgangsregeling met Merel had dan ook gewoon door kunnen gaan. Daarnaast geeft meneer Jansen aan dat hem dwars zit dat hij door de klachtencommissie niet in de gelegenheid is gesteld om zijn klacht toe te lichten.

### **Was er nog een oplossing mogelijk?**

De Nationale ombudsman verzoekt VTK in eerste instantie of aan de klacht van meneer Jansen over de klachtafhandeling tegemoet kon worden gekomen, door alsnog zijn perspectief mee te nemen in de reactie op zijn klacht. VTK laat de Nationale ombudsman in reactie op dit verzoek weten begrip te hebben voor de impact van brieven in een Veilig Thuis traject voor betrokkenen, maar in dit geval geen reden te zien voor verdere actie. Vervolgens besluit de Nationale ombudsman om de klacht van meneer Jansen verder te onderzoeken in samenwerking met de Kinderombudsman, omdat zijn klacht ook betrekking heeft op zijn minderjarige dochter Merel.

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

De Nationale ombudsman en de Kinderombudsman hebben onderzocht hoe VTK omgaat met het aannemen van een melding, de overdracht daarvan naar een andere Veilig Thuis organisatie en vooral het informeren van de directbetrokkenen. Welke regels en/of afspraken zijn daarbij van toepassing en welke afwegingen worden gemaakt in het belang van de direct betrokkenen, met name ook het betrokken kind? Daarnaast heeft de Nationale ombudsman onderzocht en beoordeeld hoe VTK de klacht van meneer Jansen heeft behandeld. Op 22 februari 2021 hebben de Nationale ombudsman en de Kinderombudsman hierover schriftelijke vragen aan VTK gesteld via het dagelijks bestuur van de Veiligheidsregio Kennemerland.

## Hoe reageerde Veilig Thuis Kennemerland?

Het standpunt van VTK volgt in een schriftelijke reactie op 31 maart 2021. Op 29 april 2021 ontvangen de Nationale ombudsman en de Kinderombudsman desgevraagd nog aanvullende informatie over de overdracht van de melding, omdat niet duidelijk was wanneer en hoe de overdracht van de melding aan Veilig Thuis in de andere regio heeft plaatsgevonden. Hieronder volgt eerst het standpunt van VTK over de klachten met de toelichting daarop en daarna de informatie uit de door VTK gebruikte protocollen.

VTK laat weten beide klachten van meneer Jansen ongegrond te achten. VTK is van mening dat in dit geval zorgvuldig, transparant en naar behoren is gehandeld. Volgens VTK is er ook voldoende inspanning geleverd om meneer Jansen een toelichting te geven op het besluit om de melding over te dragen aan een andere Veilig Thuis. VTK ziet geen reden voor (aanvullende) actie in zijn richting.

Op basis van de door VTK aanleverde informatie blijkt dat het volgende is gebeurd:

### *Aannemen van de melding*

VTK geeft aan dat Veilig Thuis altijd voldoet aan de wens van burgers en professionals om meldingen te doen en deze vast te leggen, voor zover deze meldingen betrekking hebben op een vermoeden van huiselijk geweld of kindermishandeling. Bij een telefonische melding onderzoekt Veilig Thuis in het gesprek met de melder of met een advies kan worden volstaan, of dat er overwegingen zijn om de melding aan te nemen. In dit geval heeft een burger op 26 juni 2019 een telefonische melding gedaan over een minderjarig kind. VTK heeft deze melding aangenomen en daarvan een registratie aangemaakt.

### *Besluit om de melding over te dragen*

VTK geeft aan dat na het aannemen van de melding er een veiligheidsbeoordeling heeft plaatsgevonden op basis van de richtlijnen 3.2, 6.1 en 6.2 van het Handelingsprotocol 2019. Hierbij is geconstateerd dat de minderjarige waarover zorgen zijn gemeld in een andere regio woont en daar ook in de Basisregistratie personen (Brp) is ingeschreven. Om die reden moest VTK de melding overdragen aan Veilig Thuis in die regio.

### *Overdracht van de melding*

Na telefonisch contact is de melding door VTK de volgende dag op 27 juni 2019 overgedragen aan Veilig Thuis in de andere regio. Bij de overdracht van de melding heeft VTK onderdeel 2 van de sinds 25 april 2019 geldende landelijke "Richtlijnen voor de samenwerking en overdracht van informatie tussen de Veilig Thuis organisaties" (hierna: landelijke samenwerkingsafspraken) in acht genomen. Op 2 juli 2019 belt Veilig Thuis in de andere regio naar VTK voor overleg over de veiligheidstaxatie. VTK geeft tijdens het telefoongesprek aan geen rol te hebben in de veiligheidstaxatie, omdat het aan Veilig Thuis in de andere regio is om te besluiten of/welke vervolgstappen nodig zijn.

### *Informereren van de directbetrokkenen*

VTK spreekt af tijdens het telefonisch contact op 2 juli 2019 met Veilig Thuis in de andere regio dat VTK de directbetrokkenen informeert over het aannemen van de melding en de overdracht daarvan. De reden daarvoor is dat VTK de directbetrokkenen in het systeem geregistreerd heeft. VTK geeft aan dat zij bij deze beslissing niet de specifieke belangen van meneer Jansen en van Merel betrokken of meegewogen heeft.

### *Het Handelingsprotocol en landelijke samenwerkingsafspraken*

VTK geeft aan gehandeld te hebben volgens het Handelingsprotocol en landelijke samenwerkingsafspraken. Daaruit komt het volgende naar voren.

### **Het Handelingsprotocol**

Het Handelingsprotocol geeft medewerkers van Veilig Thuis duidelijke richtlijnen voor hun handelen. Daarbij biedt het gezinnen en huishoudens die te maken krijgen met Veilig Thuis inzicht in wat zij van Veilig Thuis kunnen verwachten, hoe zij worden geïnformeerd en wat hun rechten zijn.

In het Handelingsprotocol staat dat Veilig Thuis na het aannemen van een melding de veiligheid van de leden van het gezin of huishouden beoordeelt in de zogenaamde veiligheidsbeoordeling. Deze bestaat uit drie stappen:

1. Informatieverzameling
2. Beoordeling
3. Besluitvorming

De eerste stap is de informatieverzameling. Veilig Thuis kan, indien zij dat voor een betere beoordeling van de melding relevant acht, de gegevens uit de melding aanvullen. Voorafgaand aan contact met directbetrokkenen kan Veilig Thuis alleen bij ketenpartners nagaan óf de directbetrokkenen bij hen bekend zijn. Alleen als het voor het inschatten van de veiligheid bij het leggen van het eerste contact met directbetrokkenen noodzakelijk wordt geacht of strafrechtelijk onderzoek waarschijnlijk is, kan Veilig Thuis inhoudelijke informatie ophalen uit andere bronnen. Dit zijn bronnen zoals de eigen systemen van Veilig Thuis, de Raad voor de Kinderbescherming, de politie of Openbaar Ministerie.

De tweede stap is de beoordeling van de veiligheid. Dit is de veiligheidstaxatie. Veilig Thuis screent op acute onveiligheid, structurele onveiligheid en een multi-problematische leefsituatie. De derde en laatste stap van de veiligheidsbeoordeling is de besluitvorming. Er wordt besloten of er vervolgstappen nodig zijn. Zijn vervolgstappen niet nodig dan wordt de bemoeienis van Veilig Thuis direct beëindigd. Zijn er wel vervolgstappen nodig, dan wordt in deze stap besloten door wie deze worden uitgevoerd. Dit kan Veilig Thuis zelf zijn of andere instellingen en professionals die (al) betrokken zijn. Uitgangspunt is dat Veilig Thuis altijd met directbetrokkenen spreekt over de melding. Ook als Veilig Thuis besluit de melding over te dragen naar een andere instantie dan Veilig Thuis. Op die manier zijn de directbetrokkenen op de hoogte van de melding en hun rechten en plichten hierbij.

In het Handelingsprotocol wordt in hoofdstuk 8 aandacht besteed aan het eerste contact met directbetrokkenen na een melding. Dit contact vindt altijd in gespreksvorm plaats, telefonisch of in persoon. Het protocol noemt acht punten die in dit eerste contact besproken worden, waaronder de inhoud van de melding en de visie van directbetrokkenen daarop, de mogelijkheden tot samenwerking met Veilig Thuis aan het herstel van de veiligheid en de taken en bevoegdheden van Veilig Thuis. Het Handelingsprotocol geeft geen richtlijn over het informeren van directbetrokkenen bij overdracht naar een andere Veilig Thuis organisatie.

### **Landelijke samenwerkingsafspraken**

Het Landelijk Platform managers Veilig Thuis heeft op 25 april 2019 "Richtlijnen voor de samenwerking en overdracht van informatie tussen de Veilig Thuis organisaties" vastgesteld. De richtlijnen zijn gebaseerd op het zogenaamde woonplaatsbeginsel. Volgens dit beginsel wordt een melding over een minderjarige behandeld in de regio waar de minderjarige woont. De richtlijnen zijn een uitwerking van onderdelen uit het

Handelingsprotocol voor enkele specifieke situaties die daarin (nog) niet nader zijn uitgewerkt. Zoals de situatie dat een van de directbetrokkenen woont in een andere regio (richtlijn 2). In dat geval gelden de volgende afspraken:

- VT informeert directbetrokkenen over het leggen van contact met VT in de andere regio zodat er systeemgericht gewerkt wordt;
- VT maakt afspraken met VT in de andere regio over de verdeling van taken en verantwoordelijkheden en dossiervorming, hierin staan de belangen van de directbetrokkenen voorop. Er zal op maat een samenwerking tussen de VT organisaties moeten worden afgesproken en de daarbij behorende dossiervorming (of allebei een dossier registreren of een deeltaak die je vastlegt als advies op naam van andere VT);
- VT organisaties spreken af wie de directbetrokkenen informeert over de gemaakte afspraken.

De tekst van de relevante richtlijnen zijn als bijlage opgenomen in dit rapport.

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

### *Toetsingskader van de Nationale Ombudsman*

Het vereiste van professionaliteit houdt in dat de overheid ervoor zorgt dat haar medewerkers volgens hun professionele normen werken. De burger mag van hen bijzondere deskundigheid verwachten. Medewerkers van de overheid handelen volgens hun professionele normen en richtlijnen. Hun opstelling is in alle situaties gepast en deskundig.

Het vereiste luisteren naar de burger houdt in dat de overheid actief luistert naar de burger, zodat deze zich gehoord en gezien voelt. De overheid heeft een open oor voor de burger. De overheid hoort wat de burger zegt, en ook wat hij niet zegt. Dit betekent dat de overheid de burger serieus neemt en daadwerkelijk geïnteresseerd is in wat hij belangrijk vindt.

### *Toetsingskader van de Kinderombudsman*

Op basis van artikel 3 van het Kinderrechtenverdrag, moet er bij iedere beslissing die een kind raakt een belangenafweging worden gemaakt, die leidt tot het beste besluit voor dit kind in deze situatie. Dit gebeurt door eerst het belang van Merel vast te stellen en daarna de belangen van andere betrokkenen zoals die van de vader, de moeder, de melder en Veilig Thuis. Vervolgens dient het belang van Merel te worden afgewogen tegen deze andere belangen. Het belang van Merel weegt hierin zwaar.<sup>7</sup>

Om het belang van Merel in deze klacht vast te stellen zijn de volgende elementen van belang:

- Behoud van de gezinsomgeving en onderhouden van (familie)betrekkingen (artikel 9 en 18);
- Zorg, bescherming en veiligheid van het kind (o.a. artikel 6);

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

## **Klacht 1: Zonder vooronderzoek informeren van directbetrokkenen over de (overdracht van de) melding, met als gevolg dat de omgang tussen meneer Jansen en zijn dochter is beëindigd**

### **Oordeel**

De Nationale en de Kinderombudsman achten de klacht over het zonder vooronderzoek informeren van de directbetrokkenen over (de overdracht van) de melding gegrond.

---

<sup>7</sup> Zie voor meer informatie hierover het 4-stappen-plan van de Kinderombudsman op de website [www.dekinderombudsman.nl](http://www.dekinderombudsman.nl), meer specifiek: <https://www.dekinderombudsman.nl/toolkit-beste-besluit>.



Het feit dat de melding is overgedragen om de inhoudelijke beoordeling over te laten aan Veilig Thuis in de regio waar Merel woonde, vinden de Nationale ombudsman en de Kinderombudsman navolgbaar en in het belang van het kind.

Volgens het Handelingsprotocol doet Veilig Thuis na aanname van een melding, een veiligheidsbeoordeling die uit drie stappen bestaat. De eerste stap is het verzamelen van informatie. In stap 2 en 3 wordt de melding inhoudelijk beoordeeld. De Nationale ombudsman en de Kinderombudsman zien stap 2 en 3 als het vooronderzoek zoals bedoeld in de klacht van meneer Jansen. In dit geval heeft VTK na aanname van de melding over Merel bij de informatieverzameling (stap 1) geconstateerd dat zij in een andere regio woonde. De melding bleek dus niet bij VTK te horen. Om die reden is het navolgbaar dat VTK de melding na stap 1 en dus zonder vooronderzoek, heeft overgedragen aan Veilig Thuis in de andere regio.

De Nationale ombudsman en de Kinderombudsman kunnen echter niet volgen dat VTK de directbetrokkenen, in het bijzonder de moeder, per brief geïnformeerd heeft over overdracht van de melding. Het informeren van directbetrokkenen over de *overdracht* van een melding naar een andere regio, betekent dat de directbetrokkenen ook op de hoogte worden gebracht dát er een melding is. Logischerwijs roept het feit dat er een melding bij Veilig Thuis ligt, vragen en emoties op bij de directbetrokkenen. In dit geval zou de moeder van Merel hebben besloten om het contact tussen Merel en haar vader (tijdelijk) stop te zetten. Hoewel in dit onderzoek niet vast te stellen is of dit besluit werkelijk verband hield met de ontvangst van de brief over de overdracht van de melding, kan dit ook niet worden uitgesloten.

VTK heeft aangegeven dat zij de directbetrokkenen geïnformeerd heeft, omdat VTK de betrokkenen in het systeem geregistreerd heeft. En dat VTK daarbij heeft gehandeld volgens de landelijke samenwerkingsafspraken. Deze landelijke samenwerkingsafspraken zijn echter niet van toepassing op de overdracht van een melding van de ene Veilig Thuis naar de andere. De afspraken (onder 2) zijn geschreven voor de situatie dat twee Veilig Thuis organisaties *samenwerken*. Daarvan was in dit geval geen sprake, want VTK was na de overdracht niet meer betrokken. De Nationale ombudsman en de Kinderombudsman constateren verder dat er geen richtlijn is voor het informeren van directbetrokkenen als een melding enkel wordt overgedragen van de ene naar een andere Veilig Thuis organisatie.

Daarnaast volgt naar het oordeel van de ombudsmannen uit de beschreven procedure in het Handelingsprotocol, dat het eerste contact gedaan moet worden door de instantie die de zaak inhoudelijk behandelt. Uit deze richtlijn in het Handelingsprotocol blijkt een kader om directbetrokkenen in een persoonlijk contact (dus niet per brief), zorgvuldig en volledig te informeren over een melding en de vervolgstappen. Er is daarmee aandacht voor het belang van het kind en voor vragen en gevoeligheden die er kunnen zijn rond een melding. Een brief volstaat dus niet als eerste contact. De Nationale ombudsman en de Kinderombudsman zijn dan ook van mening dat de Veilig Thuis organisatie die de melding inhoudelijk beoordeelt, ook de organisatie moet zijn die de directbetrokkenen informeert. Alleen die organisatie kent voldoende de inhoud, om betrokkenen goed te kunnen informeren. In dit geval betekent dat dat VTK het informeren van de directbetrokkenen had moeten overlaten aan de andere Veilig Thuis, die de melding inhoudelijk ging beoordelen. Door enkel een brief te sturen heeft VTK niet gehandeld volgens het Handelingsprotocol en niet in het belang van Merel.

De Nationale ombudsman en de Kinderombudsman zijn van oordeel dat VTK door het informeren van de directbetrokkenen over de overdracht van de melding gehandeld heeft in strijd met het vereiste van professionaliteit en met het kinderrechtenverdrag, artikelen 3, 6 en 9. De Nationale ombudsman en de Kinderombudsman vinden daarom de klacht van meneer Jansen gegrond.

## **Klacht 2: Klachtbehandeling door VTK: klacht niet kunnen toelichten**

### **Oordeel**

Het recht om door de klachtencommissie van Veilig Thuis in de gelegenheid te worden gesteld mondeling of schriftelijk een toelichting te geven op de gedraging waarover is geklaagd is in de Wet Maatschappelijke

Ondersteuning (WMO) geregeld in artikel 4.2.7, tweede lid, onder e. En ook vastgelegd in artikel 14, lid 1 van de Klachtenregeling voor cliënten van Veilig Thuis Kennemerland. De Nationale ombudsman toetst deze klacht aan het behoorlijkheidsvereiste luisteren naar de burger. In zijn ombudsvisie op Professionele Klachtbehandeling (PK) heeft de ombudsman benadrukt dat het ook bij de behandeling van klachten belangrijk is dat goed geluisterd wordt naar de burger om te achterhalen wat de kern van zijn of haar onvrede is.

De Nationale ombudsman constateert dat meneer Jansen door de klachtencommissie niet in de gelegenheid is gesteld om zijn klacht toe te lichten. En dat de directeur van VTK hiervoor geen aandacht heeft gehad bij de beslissing op de klacht. Hij heeft enkel het advies van de klachtencommissie in zijn brief aan meneer Jansen herhaald. Uit de informatie over de klachtbehandeling komt naar voren dat door VTK daardoor ook aan de belangrijkste vraag van meneer Jansen voorbij is gegaan. Namelijk waarom VTK geen inhoudelijk onderzoek heeft gedaan naar de melding, alvorens (deze over te dragen en) de moeder van Merel over de melding te informeren. VTK heeft in reactie op zijn klacht alleen uitgebreid toegelicht waarom de melding is overgedragen aan Veilig Thuis in de regio waar Merel woont.

De ombudsman vindt het een gemiste kans dat meneer Jansen niet is gehoord door de klachtencommissie van VTK. Hierdoor heeft VTK zich onvoldoende verdiept in de kern van de klacht. Ook de interventie van de ombudsman was voor VTK geen aanleiding om alsnog met meneer Jansen in gesprek te gaan en van zijn klacht te leren. De Nationale ombudsman is van oordeel dat de klacht van meneer Jansen dan ook niet behoorlijk is behandeld. De ombudsman acht de klacht gegrond, wegens schending van het vereiste luisteren naar de burger.

## **Conclusie**

De klachten over de onderzochte gedragingen van Veilig Thuis te Kennemerland zijn gegrond.

## **Aanbeveling**

De Nationale ombudsman en de Kinderombudsman doen aan alle Veilig Thuis organisaties de volgende aanbeveling:

Pas gezamenlijk de samenwerkingsafspraken aan, met afspraken over de enkele overdracht van meldingen van de ene aan de andere Veilig Thuis organisatie en het daarbij op zorgvuldige wijze informeren van de directbetrokkenen. Maak deze richtlijn bij voorkeur ook onderdeel van het Handelingsprotocol van Veilig Thuis.

De Nationale ombudsman,  
mede namens de Kinderombudsman,

Reinier van Zutphen

## Relevante literatuur en wet- en regelgeving

### Handelingsprotocol Veilig Thuis 2019

#### 3. Het eerste contact met Veilig Thuis

##### 3.1 Doel

Het eerste contact met Veilig Thuis kent twee doelen:

- Veilig thuis heeft een beeld van de actuele veiligheid van alle directbetrokkenen en van de (on)mogelijkheden van degene die contact opneemt voor het herstellen van de directe veiligheid.
- Veilig Thuis neemt een besluit om over te gaan tot het geven van advies of het in ontvangst nemen van een melding.

##### 3.2 Eerste contact

Veilig Thuis bespreekt in het eerste contact:

- de relatie van degene die contact opneemt tot het gezin of huishouden;
- de samenstelling van het gezin/huishouden;
- bedoelingen en verwachtingen van degene die contact opneemt;
- de werkwijze en mogelijkheden van Veilig Thuis;
- consequenties van de verschillende vervolgtrajecten voor anonimiteit, verantwoordelijkheidsverdeling, registratie en informatieplicht;
- anonimiteit ten opzichte van gezin of huishouden;
- beroepsgeheim en de wet verplichte Meldcode: indien van toepassing verstrekt Veilig Thuis hierover informatie.

#### 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.

Het eerste contact zoals beschreven in hoofdstuk 3 en het in ontvangst nemen van de melding zoals beschreven in dit hoofdstuk, vormen samen één gesprek met de melder.

##### 6.2 Melding door een omstander

Aanvullend op de onderwerpen die in het eerste contact (hoofdstuk 3, par. 3.2.) aan de orde zijn geweest neemt Veilig Thuis de volgende onderwerpen met de melder door:

- Geeft de melder toestemming voor het verstrekken van zijn persoonsgegevens aan de directbetrokkenen? Is dat het geval dan legt Veilig Thuis de toestemming vast in het dossier.

#### 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.

### 7.3 Zicht op veiligheid

Veilig Thuis is verantwoordelijk voor het zicht op veiligheid zodra Veilig Thuis kennis heeft genomen van het spoedeisend karakter van een melding. In alle andere gevallen draagt Veilig Thuis die verantwoordelijkheid vanaf het moment dat de veiligheidsbeoordeling heeft plaatsgevonden. Veilig Thuis is in ieder geval verantwoordelijk voor het zicht op veiligheid op de 6de werkdag na binnenkomst van de melding. Ook als de veiligheidsbeoordeling op dat moment nog niet is afgerond.

### 7.4 Stappen in de veiligheidsbeoordeling

De veiligheidsbeoordeling omvat drie stappen:

1. Informatieverzameling
2. Beoordeling
3. Besluitvorming.

#### 7.4.1 Informatie verzamelen

Veilig Thuis kan, indien zij dat voor een betere beoordeling van de melding relevant acht, de gegevens uit de melding aanvullen. Daarbij is een onderscheid tussen informatie die wordt opgevraagd bij anderen voorafgaand aan het contact met directbetrokkenen en informatie die wordt opgevraagd nadat er contact is geweest met de directbetrokkenen.

1. Informatie opvragen in de fase van de veiligheidsbeoordeling voorafgaand aan contact met de directbetrokkenen:

- i. Veilig Thuis kan bij ketenpartners nagaan óf de directbetrokkenen (de zogenaamde 'dat' informatie) bij hen bekend zijn.
- ii. Veilig Thuis kan ook inhoudelijke informatie (de zogenaamde 'wat' informatie) ophalen bij de volgende bronnen:

- de eigen systemen van Veilig Thuis;
- andere Veilig-Thuisorganisaties.
- de Basisregistratie Personen(BRP);
- het Centraal Gezagsregister;
- de Raad voor de Kinderbescherming;
- de directbetrokkenen zelf, voogd of curator;
- Politie of OM, indien:

- dit voor inschatting van de veiligheid bij het leggen van het eerste contact noodzakelijk wordt geacht;
- op basis van de melding duidelijk is, of door Veilig Thuis de inschatting wordt gemaakt, dat mogelijk ook strafrechtelijk onderzoek wordt gedaan.

#### 7.4.2 Beoordeling

De verzamelde informatie wordt geanalyseerd en altijd beoordeeld aan de hand van een voor Veilig Thuis ontwikkeld triage-instrument.

Beoordeling vindt plaats op basis van de beschikbare informatie vanuit:

- de melding;
- eigen systeem VT;

- VT-register;
- geraadpleegde bronnen.

#### 7.4.3 Veiligheidstaxatie

Veilig Thuis voert een veiligheidstaxatie uit aan de hand van het triage-instrument.

Daarbij screent Veilig Thuis op:

- acute onveiligheid;
- structurele onveiligheid;
- multi problematische leefsituatie.

In de veiligheidstaxatie vermeldt Veilig Thuis alle bekende feiten over onveilige gebeurtenissen met een verwijzing naar de bron(nen). Risicofactoren wegen niet mee in de veiligheidstaxatie. Veilig Thuis noteert de risicofactoren in het dossier en draagt ze over aan de overdrachtspartij(en) ten behoeve van de inzet van risico gestuurde zorg.

De veiligheidstaxatie geeft richtlijnen mee ten behoeve van de noodzakelijke vervolgstappen naar aanleiding van de melding.

#### 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 deeltherreinen. 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).

### 8. Eerste contact na de melding met directbetrokkene(n)

Zo spoedig mogelijk na de melding wordt contact gelegd met de directbetrokkenen.

Dit contact wordt gelegd:

- als onderdeel van de veiligheidsbeoordeling, of
- direct na afronding van de veiligheidsbeoordeling.

In het eerste contact bespreekt Veilig Thuis met de directbetrokkenen:

- de inhoud van de melding;
- hun visie op de melding en op hun situatie;
- hun mogelijkheden tot samenwerking met Veilig Thuis aan het herstel van de veiligheid;
- de taken en bevoegdheden van Veilig Thuis;
- de contacten die Veilig Thuis eerder al heeft gelegd met andere instanties of professionals;
- de contacten die Veilig Thuis voornemens is te gaan leggen;
- het voornemen te registreren in de VIR in het geval er minderjarigen betrokken zijn;
- de vervolgstappen voor zover deze al te overzien zijn.

#### *Eerste contact in de veiligheidsbeoordeling*

Het eerste contact kan onderdeel vormen van de veiligheidsbeoordeling. De informatie uit het contact wordt door Veilig Thuis meegenomen bij de beoordeling van de veiligheid en benodigde vervolgstappen na de veiligheidsbeoordeling. Het contact kan telefonisch worden gelegd of er is een persoonlijk gesprek met de directbetrokkenen.

Veilig Thuis kan contact hebben met een, meerdere of alle directbetrokkenen. Alle informatie van directbetrokkene(n) kan bijdragen aan de kwaliteit van veiligheidsbeoordeling.

### **14. Wettelijk kader Veilig Thuis**

#### *14.3 Informatiepositie van Veilig Thuis*

Voor het uitoefenen van de in de wet genoemde taken heeft Veilig Thuis een sterke informatiepositie. Deze sterke informatiepositie betekent dat Veilig Thuis geen toestemming van de directbetrokkenen nodig heeft voor het vastleggen van een melding, het inwinnen van informatie, het bewaren van informatie en het verstrekken daarvan aan derden. Deze sterke informatiepositie heeft Veilig Thuis bij het in ontvangst nemen van meldingen, de veiligheidsbeoordeling, het doen van onderzoek, het stellen van veiligheidsvoorwaarden en vervolgtraject, de overdracht (al dan niet na onderzoek) en het monitoren en het geven van een terugkoppeling aan de melder. Er is ook geen toestemming nodig voor het verstrekken van informatie over de melding aan informant(en).

#### *Uitzonderingen op de sterke informatiepositie*

De sterke informatiepositie van Veilig Thuis geldt niet voor de adviesfunctie. Als Veilig Thuis om advies wordt gevraagd in verband met een vermoeden van huiselijk geweld of kindermishandeling, gebeurt dit op basis van anonieme gegevens van de directbetrokkenen. Veilig Thuis mag ook geen gegevens van deze directbetrokkenen vastleggen.

Wel kan Veilig Thuis, met toestemming van de adviesvrager, zijn/haar naam en contactgegevens vastleggen met het oog op een vervolgadvisie over dezelfde casus.

De tweede uitzondering op de sterke informatiepositie geldt bij de dienst op verzoek adviseren en ondersteunen van directbetrokkenen. Als zij zelf contact zoeken met Veilig Thuis met het verzoek hen te ondersteunen bij het stoppen van het geweld, gebeurt dit op basis van vrijwilligheid en geldt voor Veilig Thuis dat er toestemming nodig is voor het voeren van overleg of het geven van informatie aan derden. Zou Veilig Thuis tijdens dit ondersteuningstraject tot het oordeel komen dat het noodzakelijk is een van de andere diensten van Veilig Thuis in te zetten, dan kan Veilig Thuis ambtshalve een melding doen en vervalt de toestemmingsvereiste omdat dan de sterke informatiepositie van Veilig Thuis geldt.

#### *Voorwaarden voor de sterke informatiepositie van Veilig Thuis*

De sterke informatiepositie voor de wettelijke taken van Veilig Thuis kan diep ingrijpen in het leven van directbetrokkenen. Daarom stelt de wet een aantal voorwaarden. Veilig Thuis mag deze sterke informatiepositie alleen gebruiken:

- voor de in de wet genoemde taken;
- voor zover uit de melding een redelijk vermoeden van kindermishandeling of huiselijk geweld kan worden afgeleid én
- voor zover het vastleggen, bewaren of verstrekken van informatie noodzakelijk is voor het onderzoek of voor het in gang zetten van de vervolgstappen.

Dit alles betekent dat van Veilig Thuis gevraagd wordt om per casus te beoordelen of er wel sprake is van vermoedens van huiselijk geweld of kindermishandeling die de gegevensverwerking rechtvaardigen, én om op casusniveau af te wegen welke informatie aan derden moet worden verstrekt.

### *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).

### *Uitzondering informatieplicht*

Het uitstellen van het informeren van directbetrokkenen, dit wil zeggen de melding eerst met anderen bespreken voordat Veilig Thuis in gesprek gaat met directbetrokkenen, is alleen bij wijze van uitzondering mogelijk, namelijk:

'Als dit voor (het beoordelen van) de veiligheid van (een of meer) directbetrokkenen, voor de veiligheid van medewerkers van Veilig Thuis of de veiligheid van anderen noodzakelijk is'.

### *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.

#### 2. Veiligheidsbeoordeling zonder contact met directbetrokkenen

Als de veiligheidsbeoordeling van Veilig Thuis alleen bestaat uit beoordelen van de melding, het raadplegen van openbare bronnen en het checken op bekend/niet bekend bij een of meer instanties, dan kan het besluit worden genomen zonder directe contacten tussen Veilig Thuis en de directbetrokkenen.

## **Richtlijnen voor de samenwerking en overdracht van informatie tussen de Veilig Thuis organisaties (april 2019)**

### **2. Een van de directbetrokkenen woont in een andere regio**

- VT informeert directbetrokkenen over het leggen van contact met VT in de andere regio zodat er systeemgericht gewerkt wordt;
- VT maakt afspraken met VT in de andere regio over de verdeling van taken en verantwoordelijkheden en dossiervorming, hierin staan de belangen van de directbetrokkenen voorop. Er zal op maat een samenwerking tussen de VT organisaties moeten worden afgesproken en de daarbij behorende dossiervorming (of allebei een dossier registreren of een deeltaak die je vastlegt als advies op naam van andere VT);
- VT organisaties spreken af wie de directbetrokkenen informeert over de gemaakte afspraken.

## **Klachtenregeling voor cliënten van Veilig Thuis Kennemerland (31 mei 2016)**

Veilig Thuis Kennemerland zal bij een klacht van een cliënt altijd onderzoeken of bemiddeling een optie is (eerste fase klachtafhandeling). Maar cliënt houdt het recht om de klacht direct, dus zonder gebruik te maken van de mogelijkheid om te bemiddelen, bij de onafhankelijke klachtencommissie in te dienen (tweede fase klachtafhandeling). Veilig Thuis heeft er voor gekozen om bij de behandeling van klachten van cliënten gebruik te maken van een onafhankelijke klachtencommissie.

### **Tweede fase klachtafhandeling**

#### *Artikel 9 De externe klachtencommissie*

1. De klachten worden behandeld door een klachtencommissie die bestaat uit ten minste drie leden, waaronder een voorzitter die niet werkzaam is voor of bij Veilig Thuis;
2. Aan de behandeling van een klacht wordt niet deelgenomen door een persoon op wiens gedraging de klacht rechtstreeks betrekking heeft;
3. De klachtencommissie van Kenter Jeugdhulp is aangewezen als externe klachtencommissie.

#### *Artikel 14 Behandeling van de klacht door de externe klachtencommissie*

1. De klachtencommissie stelt de klager en degene over wie is geklaagd in de gelegenheid schriftelijk dan wel mondeling en al dan niet in elkaars aanwezigheid -een en ander ter beoordeling van de klachtencommissie- hun standpunt toe te lichten.
2. De klachtencommissie kan, indien zulks ter beoordeling van de klacht noodzakelijk wordt geacht, ook anderen in de gelegenheid stellen van een klacht kennis te nemen en daaromtrent mondeling of schriftelijk verklaringen af te leggen.
3. Van een mondelinge toelichting wordt een verslag gemaakt.
4. De klager en degene over wie wordt geklaagd kunnen zich ter behartiging van hun belangen laten bijstaan door een gemachtigde.
5. De klachtencommissie verricht haar werkzaamheden volgens een door deze commissie op te stellen reglement met inachtneming -voor zover nodig- van het bepaalde in deze regeling.

## **Relevante artikelen uit het IVRK**

### **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 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.
4. Indien een dergelijke scheiding voortvloeit uit een maatregel genomen door een Staat die partij is, zoals de inhechtenisneming, gevangenneming, verbanning, deportatie, of uit een maatregel het overlijden ten gevolge hebbend (met inbegrip van overlijden, door welke oorzaak ook, terwijl de betrokkene door de Staat in bewaring wordt gehouden) van één ouder of beide ouders of van het kind, verstrekt die Staat, op verzoek, aan de ouders, aan het kind of, indien van toepassing, aan een ander familielid van het kind de noodzakelijke inlichtingen over waar het afwezige lid van het gezin zich bevindt of waar de afwezige leden van het gezin zich bevinden, tenzij het verstrekken van die inlichtingen het welzijn van het kind zou schaden. De Staten die partij zijn, waarborgen voorts dat het indienen van een dergelijk verzoek op zich geen nadelige gevolgen heeft voor de betrokkene(n).

**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.

**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**

In General Comment nummer 14 geeft het Kinderrechtencomité uitleg over de manier waarop beslissingen over kinderen genomen moeten worden. Bij elke beslissing moeten de belangen van een kind bepaald worden en daarna worden afgewogen tegen andere belangen. Uit die afweging volgt de beslissing. Deze beslissing moet vervolgens aan een kind worden verteld en uitgelegd, zeker als de beslissing een andere is dan wat in het belang van het kind zou zijn geweest.

De belangen van het kind kunnen worden bepaald aan de hand van de specifieke omstandigheden, de specifieke eigenschappen en de sociale en culturele context van het kind of de groep kinderen. Het Kinderrechtencomité heeft een lijst opgesteld van zeven, niet uitputtende, elementen die daarbij altijd gecheckt moeten worden. 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: 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;
- 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;

Zie voor meer informatie hierover het 4 stappen-plan van de Kinderombudsman op de website [www.dekinderombudsman.nl](https://www.dekinderombudsman.nl), meer specifiek: <https://www.dekinderombudsman.nl/toolkit-beste-besluit>