

# Actieplan Verbetering Feitenonderzoek in de Jeugdbeschermingsketen

**Respect voor kind, ouder en professional**

**2018-2021**

Jeugdzorg Nederland (JN) namens de Gecertificeerde Instellingen (GI)

Raad voor de Kinderbescherming (RvdK)

Landelijk Netwerk Veilig Thuis namens Veilig Thuis (VT)

LOC Zeggenschap in zorg

Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG)

Ministerie van Volksgezondheid Welzijn en Sport (VWS)

Ministerie van Justitie en Veiligheid (JenV)

31 mei 2018

## **Inhoudsopgave**

### **Hoofdpijnen actieplan**

- ③ Voorwoord
- ③ Inleiding
- ③ Totstandkoming actieplan
- ③ Uitkomsten bijeenkomsten
- ③ Instelling kerngroep en verdere afstemming met ouders en professionals
- ③ De opgave
- ③ Afbakening actieplan en relatie met andere programma's

### **Actielijnen**

- ③ Actielijn 1: Respectvolle bejegening kinderen en ouders
- ③ Actielijn 2: Informeren en ondersteunen kinderen en ouders
- ③ Actielijn 3: Kwaliteit onderzoek en rapportage
- ③ Actielijn 4: Verkenning rechtspositie kinderen en ouders

### **Hoe verder: uitvoeren actieplan**

- ③ Gezamenlijk aan de slag
- ③ Directe start, planning en maatwerk in uitvoering
- ③ Monitoring met inbreng van kinderen en ouders
- ③ Goede afstemming met andere landelijke programma's
- ③ Overzicht acties

# 1 Hoofdpijnen actieplan

## Voorwoord

Voor u ligt het Actieplan Verbetering Feitenonderzoek in de Jeugdbeschermingsketen 2018-2021.

De afgelopen maanden hebben wij Jeugdzorg Nederland (JN) - namens de Gecertificeerde Instellingen (GI's) -, de Raad voor de Kinderbescherming (RvdK) en het Landelijk Netwerk Veilig Thuis - namens Veilig Thuis (VT) intensief en constructief samengewerkt om dit actieplan op te stellen. Dit is gebeurd in nauwe samenwerking met LOC Zeggenschap in zorg (LOC) - namens de ouders, en met betrokkenheid met de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG), de ministeries van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) en Justitie en Veiligheid (JenV). Ook andere organisaties, waaronder het Nederlands Jeugdinstituut (NJI), de Raad voor de Rechtspraak, het Advies en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ), de Nederlandse Orde Van Advocaten (NOvA), de inspecties (Gezondheidszorg en Jeugd i.o., Justitie en Veiligheid), de Kinderombudsman en oudergroepen zijn betrokken geweest bij de totstandkoming van het actieplan.

Onze organisaties hechten veel belang aan kwalitatief hoogstaand feitenonderzoek in de jeugdbeschermingsketen. In veel gevallen zijn de door onze professionals opgestelde onderzoeken en rapportages van goede kwaliteit. Wij zien echter ook dat er noodzaak tot verbetering is. Dit actieplan bevat een overzicht van lopende en nieuwe acties om het feitenonderzoek in de jeugdbeschermingsketen<sup>1</sup> en de communicatie daarover te verbeteren.

## Inleiding

Op grond van het Internationaal Verdrag inzake de Rechten van het Kind (IVRK) heeft ieder kind het recht om bij zijn ouders op te groeien. Als binnen de thuissituatie problemen ontstaan en daarbij het kind in zijn ontwikkeling wordt bedreigd, is de overheid verplicht om - in het belang van het kind - in te grijpen. Bij wet is geregeld dat de overheid maatregelen kan treffen om de bedreiging van het kind in de thuissituatie op te heffen, zoals bijvoorbeeld door middel van een ondertoezichtstelling en/of uithuisplaatsing. Dergelijke ingrijpende maatregelen zijn altijd verstrekkend en hebben een grote impact op het leven van zowel het kind als de ouders. Het is daarom van belang dat deze maatregelen zorgvuldig onderbouwd zijn, op de van belang zijnde feiten worden gebaseerd en deze feiten volledig in rapportages en verzoekschriften terugkomen. De Kinderombudsman wees ons daar in 2013 in zijn rapport "Is de zorg gegrond?" ook op.<sup>2</sup> Nadien is er veel gebeurd en aangepast in de werkwijzen, maar ten aanzien van het feitenonderzoek is nog altijd ruimte voor verbetering.

---

<sup>1</sup> Met 'jeugdbeschermingsketen' worden alle actoren bedoeld die betrokken zijn bij het al dan niet opleggen van een kinderbeschermingsmaatregel.

<sup>2</sup> De Kinderombudsman, *Is de zorg gegrond?*, KOM/008/2013 10 december 2013.

Met de invoering van de Jeugdwet in 2015 zijn eisen ten aanzien van het feitenonderzoek wettelijk verankerd. In artikel 3.3 van de Jeugdwet is opgenomen dat de Raad voor de Kinderbescherming en de Gecertificeerde Instelling verplicht zijn om in rapporten of verzoekschriften de van belang zijnde feiten volledig en naar waarheid aan te voeren. Het idee achter dit wetsartikel is dat de kinderrechter goed geïnformeerd een beslissing kan nemen als een kindbeschermingsmaatregel aan de orde is. Dit betekent dat de Raad voor de Kinderbescherming en de Gecertificeerde Instellingen zich moeten richten op het verzamelen van feiten, gebeurtenissen en omstandigheden die objectiveerbaar zijn. Dit geldt voor rapportages en verzoekschriften aan de kinderrechter. De besluitvorming in de rapportages dient te zijn onderbouwd, waarbij de feiten, visies van betrokkenen en de interpretaties van de Raad voor de Kinderbescherming of de Gecertificeerde Instellingen duidelijk zijn gescheiden.<sup>3</sup>

Het uitvoeren van goed feitenonderzoek is een opdracht voor de gehele keten van jeugdhulp en jeugdbescherming, vanaf een melding, de start van het raadsonderzoek, tot de beëindiging van de maatregel. De feitenvaststelling in het besluitvormingsproces start vanaf de eerste melding, in een belangrijk aantal gevallen bij Veilig Thuis. Om die reden heeft het Landelijk Netwerk Veilig Thuis ook besloten deel te nemen aan dit actieplan. Veilig Thuis richt zich met name op huiselijk geweld en kindermishandeling en heeft een bredere groep cliënten (niet beperkt tot kinderen/jeugdigen)<sup>4</sup>, daarin verschilt Veilig Thuis van organisaties in de jeugdbescherming.

## Totstandkoming actieplan

Naar aanleiding van een ingediende motie (van het lid Bergkamp)<sup>5</sup> heeft het ministerie van JenV aan LOC gevraagd een aantal bijeenkomsten te organiseren, waarin cliënten, professionals, gemeenten en ketenpartners met elkaar in gesprek zijn gegaan over de wijze waarop het feitenonderzoek in de jeugdbeschermingsketen dient te worden uitgevoerd. LOC heeft deze bijeenkomsten over feitenonderzoek in samenwerking met de Erasmus Universiteit en de Vereniging Jeugdrechtsadvocaten Rotterdam georganiseerd, met het doel te komen tot uitwisseling van ervaringen en kennis, vaststellen van knelpunten en het formuleren van verbeterpunten.

Dit heeft ertoe geleid dat op 10 november 2017 ruim 200 professionals vanuit de jeugdbescherming, de Raad voor de Kinderbescherming, Veilig Thuis, (jeugdrechts)advocaten, kinderrechtshouders, wetenschappers, de Kinderombudsman, kinderen<sup>6</sup>, ouders en gemeenten in Rotterdam met elkaar hebben gesproken over verbeteringen van het feitenonderzoek in de jeugdbeschermingsketen. Dit landelijke congres met als oorspronkelijke titel Waarheidsvinding in de justitiële keten, was het slotstuk van vijf regiobijeenkomsten, waar 240 deelnemers intensief over dit onderwerp van gedachten hebben gewisseld en tot verschillende bijdragen voor dit actieplan zijn gekomen.<sup>7</sup> Dit hebben zij gedaan vanuit het perspectief van het kind, de

---

<sup>3</sup> Kamerstukken II 2013/14, 33 684, nr. 32.

<sup>4</sup> Het uitvoeren van goed feitenonderzoek geldt ook voor de andere doelgroepen van VT.

<sup>5</sup> Kamerstukken II 2016/17, 34 550 XVI, nr. 85.

<sup>6</sup> In dit actieplan wordt gesproken over kinderen. Daarmee worden ook bedoeld: jongeren en jeugdigen.

<sup>7</sup> Het traject is ingezet onder de noemer 'waarheidsvinding' en inmiddels is vervangen door noemer 'verbetering feitenonderzoek'.

ouder en de professional. Deze “driehoek” heeft continu centraal gestaan, als leidraad voor het gesprek. Van de regionale en de landelijke bijeenkomsten is een rapport met bevindingen opgesteld door LOC, die mede als basis gelden voor dit actieplan.

## Uitkomsten bijeenkomsten

Uit de bijeenkomsten over feitenonderzoek is naar voren gekomen dat een aantal cliënten (zowel kinderen als ouders) niet ervaart dat het feitenonderzoek voldoet aan hetgeen artikel 3.3 van de Jeugdwet beoogt.<sup>8</sup>

De groep cliënten die niet tevreden is, meent dat op basis van onzorgvuldig onderzoek en foutieve informatie ingrijpende beslissingen worden genomen. Deze kinderen en ouders herkennen zich niet in de beschrijvingen van de rapportages, geven aan dat informatie in dossiers veelal is gebaseerd op aannames, vermoedens of eenzijdige informatie en dat deze informatie hen achtervolgt. Dit doet afbreuk aan het draagvlak van deze groep cliënten voor de beslissingen die op basis van de rapportages worden genomen. Cliënten geven ook aan dat het niet alleen gaat om de juiste weergave van feiten in rapportages, maar dat het ook de communicatie met en de attitude van de professionals richting kinderen en ouders in het jeugdbeschermingsproces als geheel raakt, vanaf de wijkteams, naar een melding bij Veilig Thuis, de start van het raadsonderzoek, tot de beëindiging van de maatregel.

Cliënten ervaren dat ze te weinig invloed hebben op het gehele jeugdbeschermingsproces. Ze hebben het idee dat hun inbreng minder meeweegt dan de inbreng van professionals als het over veiligheid en ontwikkelingsmogelijkheden van het kind gaat. Kinderen en ouders voelen zich afhankelijk van de informatie die jeugdprofessionals in rapportages schrijven en lijken weinig mogelijkheden tot correcties te ervaren. Dit geeft hen een kwetsbare rechtspositie.

Tijdens de bijeenkomsten hebben jeugdzorgprofessionals aangegeven dat zij te maken hebben met complexe vraagstukken. Zo opereren jeugdzorgprofessionals in het spanningsveld tussen ‘weten’ en ‘vermoeden’ en moeten zij vaak een moeilijke afweging maken tussen het kind in een mogelijk schadelijke opvoedsituatie laten blijven of het bij de ouders weghalen.<sup>9</sup> Soms is een situatie zodanig acuut bedreigend, dat ingrijpen direct noodzakelijk is en niet altijd gewacht kan worden totdat feiten of /en omstandigheden uitgebreid onderbouwd zijn vastgelegd. Helaas kunnen er verschillende situaties zijn waarin meningen over de feiten verschillen en beslissingen voor kinderen en ouders moeilijk zijn te accepteren.

In gedwongen kader zijn professionals, kinderen en ouders wel gelijkwaardig, maar niet gelijk gepositioneerd ten opzichte van elkaar. Dat ontslaat de professional echter niet van de plicht om zorgvuldig

---

<sup>8</sup> Zie voor de uitkomsten van deze bijeenkomsten de verslagen die LOC Zeggenschap in zorg heeft opgesteld: LOC Zeggenschap in zorg, Waarheidsvinding in de justitiële jeugdketen, bevindingen regjobijeenkomsten juni t/m oktober 2017, 30 november 2017.

<sup>9</sup> Hierbij dient een kanttekening te worden gemaakt dat het verschil tussen ‘weten’ en ‘vermoeden’ als kunstmatig kan worden beschouwd. In veel gevallen is er namelijk bijna altijd sprake van een vermoeden. Afhankelijk van de aard, de ernst en de urgentie van de situatie kan een vermoeden voldoende zijn om een onderzoek te starten of in te grijpen in de persoonlijke levenssfeer van de ouder(s) en kind. De opdracht van professionals is – in overeenstemming met de rechten van het kind – betrokken te zijn als er een vermoeden is van een bedreiging in de ontwikkeling van het kind. Omdat professionals nooit zeker kunnen weten hoe een thuissituatie is, kunnen zij (te) voorzichtig zijn met het invullen van hun zorgen, omdat het ‘slechts’ op een vermoeden is gebaseerd. Het is van belang om in de diagnostiek van veiligheid het onderscheid te kunnen maken tussen vermoeden en weten.

te handelen. Daarnaast kan het voorkomen dat de standpunten van kinderen niet dezelfde te zijn als de standpunten van ouders.

Op basis van de uitkomsten van de bijeenkomsten zijn door LOC algemene uitgangspunten geformuleerd die volgens de betrokkenen van de bijeenkomsten ten grondslag liggen aan het doen van goed feitenonderzoek. De punten zijn: het kind staat centraal; erken dat iedere situatie uniek is en handel daar passend naar; iedereen is gelijkwaardig; doe recht aan de beleving van alle betrokkenen.<sup>10</sup>

## Instelling kerngroep en verdere afstemming met ouders en professionals

In december 2017 is een kerngroep feitenonderzoek ingesteld bestaande uit vertegenwoordigers van Jeugdzorg Nederland, de Raad voor de Kinderbescherming, LOC Zeggenschap in zorg en de VNG. Het Landelijk Netwerk Veilig Thuis heeft zich daar later bij aangesloten. Gefaciliteerd door JenV en VWS hebben de partijen gezamenlijk onderliggend actieplan opgesteld.

In maart en april 2018 zijn door LOC nog vier regionale focusgroepen georganiseerd waarin het actieplan op hoofdlijnen met ouders is doorgenomen. Ook Jeugdzorg Nederland en de Raad voor de Kinderbescherming hebben de hoofdlijnen intern voorgelegd. De reacties zijn waar mogelijk meegenomen bij de aanscherping en ter onderbouwing van het actieplan.

## De opgave

Kinderbeschermingsmaatregelen zijn maatregelen die diep ingrijpen in het leven van kinderen en ouders. Wij spannen ons in om het feitenonderzoek in de jeugdbeschermingsketen te verbeteren en gaan er gezamenlijk nog meer voor zorgen dat:

- 🕒 Kinderen en ouders respectvol worden bejegend;
- 🕒 De ketenpartners hun werkzaamheden goed afstemmen op kinderen en ouders en elkaar;
- 🕒 Kinderen en ouders ieder voor zich goede mogelijkheden hebben hun zienswijze, perspectief en beleving voor het voetlicht te brengen;
- 🕒 Kinderen en ouders ieder voor zich zorgvuldig uitgelegd krijgen wat jeugdbescherming inhoudt en wat hun rechtspositie is; dat kinderen en ouders zorgvuldig uitgelegd krijgen wat de betrokkenheid van elke organisatie betekent en hoe die betrokkenheid eruit ziet in relatie tot de positie van het kind en ouders;
- 🕒 Partners in de jeugdbeschermingsketen kwalitatief goed feitenonderzoek uitvoeren op basis van hoor en wederhoor, resulterend in transparante rapportages die goed te volgen zijn voor kinderen en ouders. Hierdoor kunnen ingrijpende beslissingen goed worden onderbouwd en uitgelegd;

---

<sup>10</sup> Zie het verslag LOC Zeggenschap in zorg, Waarheidsvinding in de justitiële jeugdketen, bevindingen regiobijeenkomsten juni t/m oktober 2017, 30 november 2017.

- De attitude om op een planmatige professionele wijze samen te werken met kinderen en ouders, verder wordt ontwikkeld;
- Bezien wordt hoe de (rechts)positie van kinderen en die van ouders binnen het wettelijk kader van een ondertoezichtstelling of een uithuisplaatsing kan worden versterkt.

De acties in dit actieplan zijn hierop gericht. We hebben daarbij de gezamenlijke opdracht om kinderen echt centraal te stellen.

## Afbakening actieplan en relatie met andere programma's

In het actieplan staat het verbeteren van feitenonderzoek centraal. Hiervoor wordt door verschillende partijen ook de term waarheidsvinding gebruikt. Het gaat hierbij onder meer om het zo volledig mogelijk reconstrueren van de feiten. Dit is nodig om te kunnen beoordelen welke zorg het kind nodig heeft. Met het begrip waarheidsvinding wordt niet het strafrechtelijke begrip waarheidsvinding bedoeld, het achterhalen van deze waarheid is immers niet altijd mogelijk.<sup>11</sup>

Zorgvuldig omgaan met rapportage en onderzoek is uiteraard een opgave voor alle professionals die werkzaam zijn in de jeugdketen. In dit actieplan richten wij ons op de jeugdbeschermingsketen, van een melding bij Veilig Thuis tot en met het verzoeken en uitvoeren van een kindbeschermingsmaatregel. Het plan richt zich niet rechtstreeks tot de wijkteams, maar deze kunnen de inhoud uiteraard wel benutten voor hun eigen professionele ontwikkeling.

Dit actieplan is onderdeel van het programma Zorg voor de Jeugd<sup>12</sup> en zal steeds in afstemming met de volgende programma's en projecten worden uitgevoerd: het programma Geweld hoort nergens thuis, het uitvoeringsprogramma Scheiden zonder Schade, het programma Professionalisering Jeugdhulp en Jeugdbescherming, en het Normenkader ten behoeve van certificering van uitvoerende organisaties voor Jeugdbescherming en Jeugdreclassering

De acties die voortvloeien uit dit actieplan, staan niet op zichzelf. Zij worden opgenomen in onze werkprocessen en protocollen. Voor de Raad voor de Kinderbescherming betreft dit het kwaliteitskader, voor Veilig Thuis het handelingsprotocol en voor de Gecertificeerde Instellingen de richtlijn 'Feiten volledig en naar waarheid aanvoeren' dat een onderdeel is van het privacyreglement van de instellingen.

---

<sup>11</sup> Samenwerking bij (strafbare) kindermishandeling vraagt een verbeterde samenwerking tussen justitie partners (politie, OM, RvdK en RN) en Veilig Thuis, en is beschreven in de handreiking Samenwerken bij strafbare kindermishandeling.

<sup>12</sup> Het programma 'Zorg voor de Jeugd' (VWS en JenV, 2018) heeft tot doel: jeugdhulp, jeugdbescherming en jeugdreclassering steeds merkbaar en meetbaar beter te maken voor kinderen, jongeren en gezinnen.

## 2 Actielijnen

In het verlengde van de geformuleerde opgave is dit actieplan uitgewerkt langs de volgende (actie)lijnen:

- ③ Actielijn 1: Respectvolle bejegening kinderen en ouders
- ③ Actielijn 2: Informeren en ondersteunen kinderen en ouders
- ③ Actielijn 3: Kwaliteit onderzoek en rapportage
- ③ Actielijn 4: Verkenning rechtspositie kinderen en ouders



# ACTIELIJN 1 : RESPECTVOLLE BEJEGENING KINDEREN, OUDERS EN PROFESSIONALS

## Constateringen

*Kinderen en ouders die ontevreden zijn, geven aan dat zij weinig ruimte en tijd ervaren voor persoonlijke aandacht en samenwerking met de professionals. Daarnaast kan in een aantal gevallen de onderlinge samenwerking tussen professionals verbeterd worden, zodat kinderen en ouders niet het gevoel krijgen steeds weer hetzelfde verhaal te moeten vertellen.<sup>13</sup>*

Uit de LOC-bijeenkomsten is naar voren gekomen dat een aantal ouders binnen de jeugdbescherming een gevoel van (machts)ongelijkheid ervaart. Dit gevoel heeft als gevolg dat er vaak geen sprake is van een gelijkwaardig gesprek tussen gezin en professional. Ouders hebben aangegeven zich hierdoor overschaduwd en machteloos te voelen. Terwijl voor het verkrijgen van een volledig en accuraat beeld van een specifieke gezinssituatie, het ervaren van een gelijkwaardiger positie juist van fundamenteel belang is. Daarnaast zijn binnen de jeugdbeschermingsketen veel verschillende organisaties actief. Veelal hebben kinderen en ouders in jeugdbeschermingszaken een verleden in de jeugdhulp en hebben zij al eerder te maken gehad met instellingen, zoals het wijkteam, Veilig Thuis, Gecertificeerde Instellingen en de Raad voor de Kinderbescherming. Uit de LOC-bijeenkomsten is gebleken dat zowel gezinnen als professionals dit geregeld ervaren als een onoverzichtelijk geheel waarbij de samenwerking in de keten niet optimaal wordt benut. Hierdoor kan het voorkomen dat onderzoeken onnodig worden herhaald.

Als de jeugdbeschermingsprofessionals hun feiten, bevindingen en afwegingen delen en inzichtelijk maken, kan dit in het proces een verschil maken. Uitgaande van de verantwoordelijkheid van ouders, is het voor het creëren van draagvlak van belang om ouders te laten meedenken en helpen aan een oplossing voor hun problematische situatie en om hier als professional ook naar te luisteren. In de Jeugdwet is vastgelegd dat ouders/gezinnen de mogelijkheid krijgen om samen met familie, vrienden en anderen die tot de sociale omgeving van de jeugdige behoren een familiegroepsplan op te stellen (art. 4.1.2 Jeugdwet). Hiermee wordt beoogd dat kinderen en ouders zo veel mogelijk zelf en met steun van hun netwerk problemen in de opvoed- en opgroeisituatie voorkomen en aanpakken en dat kinderen en ouders de regie voeren over de hulp die ze nodig hebben. Helaas blijkt dat ouders vaak niet op de hoogte zijn van dit recht om een familiegroepsplan te maken.

## Opgave

Om een volledig en accuraat beeld te krijgen van een specifieke gezinssituatie, is een goede samenwerkingsrelatie, en dus respectvol contact tussen kinderen en ouders en professionals van

<sup>13</sup> Bron: LOC Zeggenschap in zorg. Waarheidsvinding in de justitiële jeugdketen, bevindingen regiobijeenkomsten juni t/m oktober 2017, 30 november 2017.

fundamenteel belang. Binnen de jeugdbeschermingsketen is het daarom de opgave om nog meer mét kinderen en ouders in gesprek te gaan en hen te betrekken bij beslissingen, waarbij er sprake is van persoonlijke aandacht en respectvolle bejegening.

Voor het op een planmatige en professionele wijze samenwerken met kinderen en ouders, is een cultuurverandering nodig. Het is een attitude die verder ontwikkeld moet worden. Om deze omslag te kunnen maken, is het noodzakelijk dat professionals per gezin genoeg tijd krijgen om de samenwerking en het vertrouwen met kinderen en ouders op te bouwen.

## Huidige situatie

Organisaties in de jeugdbeschermingsketen vinden een respectvolle bejegening van kinderen, ouders en professionals van groot belang. Gegeven de omstandigheden van het werk, de problematiek, de belangen, de risico's, verantwoordelijkheden en de aansprakelijkheden is respect voelen en blijven voelen een uitdaging. In de afgelopen jaren heeft er in de jeugdbeschermingsketen al een cultuuromslag plaatsgevonden waarbij cliëntenparticipatie een grotere rol heeft gekregen. Dit heeft geleid tot het uitgangspunt dat met kinderen en ouders – ook los van elkaar – in principe altijd moet worden gesproken en dat zij moeten worden betrokken bij beslissingen. Voorbeelden zijn de rondetafelgesprekken waarbij (o.a.) gezinsleden met betrokken professionals van verschillende organisaties om tafel gaan om vanuit een gezamenlijke analyse tot een plan te komen. Een tweede voorbeeld zijn de methoden Signs of Safety en Functional Family Parole (FFP). Dit zijn oplossings- en gezinsgerichte benaderingen waarbij gezinnen en professionals een samenwerkingsrelatie opbouwen. Zowel de Raad voor de Kinderbescherming als de Gecertificeerde Instellingen gebruiken methodieken die gebaseerd zijn op een oplossingsgerichte en samenwerkingsgerichte werkrelatie met de cliënten. De omgang tussen kinderen en ouders en professionals is voor alle partijen uit de jeugdbeschermingsketen beschreven in protocollen, richtlijnen en kwaliteitskaders.

De *Raad voor de Kinderbescherming* werkt volgens het Kwaliteitskader van de Raad voor de Kinderbescherming. Het Kwaliteitskader is het algemene kader dat van toepassing is op de werkwijze van de Raad voor de Kinderbescherming en is leidend bij de behandeling van zaken door medewerkers van de Raad voor de Kinderbescherming en de omgang met cliënten. Het bevat algemene uitgangspunten en richtlijnen voor het uitvoeren van het werk. Onderwerpen zijn methodiek, samenwerken, rapportage, en werkprocessen.

De *Gecertificeerde Instellingen* hanteren de richtlijn 'Feiten volledig en naar waarheid aanvoeren', onderdeel van het privacyreglement van de Gecertificeerde Instellingen. De richtlijn heeft expliciet aandacht voor feitenonderzoek en hoe om te gaan met de reactie en informatie van de cliënt (jeugdigen) en/of ouders). Het is aan de Gecertificeerde Instellingen om te bekijken of en zo ja op welke wijze deze richtlijn in het werkproces wordt geïmplementeerd.

*Het Landelijk Netwerk Veilig Thuis* werkt op dit moment aan de herijking van het Model Handelingsprotocol. Deze zomer wordt het nieuwe handelingsprotocol vastgesteld, dit najaar volgt de implementatie. Onder 'algemene richtlijnen voor een zorgvuldige taakuitoefening' staan aandachtspunten beschreven voor het contact met betrokkenen (kind, ouder, maar ook netwerk). De positie van kinderen en ouders in dit handelingsprotocol wordt geregeld volgens de lijnen van het actieplan.

De organisaties in de jeugdbeschermingsketen hebben alle uitgangspunten opgenomen in hun werkwijze waarmee participatie met en respectvolle bejegening van kinderen en ouders wordt nagestreefd. In de praktijk worden deze uitgangspunten nog niet altijd door de cliënt ervaren. Dit krijgt in het actieplan verdere aandacht.

## Doelen

We zetten in op een betere toepassing van de bestaande uitgangspunten en werkwijzen in de jeugdbeschermingsketen, zoals beschreven in de genoemde kwaliteitskaders en richtlijnen. Hoe dit gerealiseerd gaat worden is regionaal en lokaal maatwerk, aangezien samenwerkingsafspraken in de jeugdbeschermingsketen in de regio worden gemaakt en dus regionaal kunnen verschillen. De doelen zijn:

- 🕒 Kinderen en ouders hebben goede mogelijkheden hun zienswijze voor het voetlicht te brengen.
- 🕒 Kinderen en ouders zijn altijd uitgenodigd deel te nemen aan belangrijke gesprekken, tenzij dit ernstig gevaar voor de kinderen en/of ouders oplevert.
- 🕒 Kinderen en ouders krijgen de gelegenheid hun dossiers tijdig te checken op relevantie en de actualiteit van de in het dossier opgenomen informatie.
- 🕒 Dossiers worden aangepast als uit gesprekken met kinderen en ouders blijkt dat informatie feitelijk niet juist is.
- 🕒 Dossiers worden opgesteld als 'groeidocumenten' waarbij rekening wordt gehouden met voortschrijdend inzicht van kinderen, ouders en professionals.

## Acties

- 1 Gecertificeerde Instellingen, Raad voor de Kinderbescherming en Veilig Thuis toetsen of kinderen vanaf twaalf jaar en ouders de perspectieven van informanten begrijpen, of voor hen inzichtelijk is met welke informanten is gesproken en waarom, en of hierbij hoor en wederhoor is toegepast.** In alle organisaties wordt inzichtelijk gemaakt met welke informanten is gesproken en waarom, en wordt hoor en wederhoor toegepast. In welke mate kinderen en ouders dit ook als zodanig ervaren, toetsen we tijdens het proces in gesprekken met kinderen en ouders en achteraf aan de hand van eind-evaluaties en klanttevredenheidsonderzoek. We gaan hier actief werk van maken.

- 2** **Gecertificeerde Instellingen, Raad voor de Kinderbescherming en Veilig Thuis stimuleren en ondersteunen een intercollegiale toets.** We willen professionals in staat stellen om elkaars werk te lezen zodat een intercollegiale toets op rapporten en verzoekschriften plaatsvindt. En dat professionals hierover met elkaar kunnen reflecteren en leren. Hierbij sluiten we zoveel mogelijk aan op het huidige systeem van leren in de organisaties.
- 3** **LOC, Gecertificeerde Instellingen, Raad voor de Kinderbescherming en Veilig Thuis organiseren ronde tafels om de dialoog tussen kinderen, ouders en professionals te bevorderen en gaande te houden.** De regiobijeenkomsten van LOC waaraan diverse ervaringsdeskundige ouders, kinderen en professionals hebben deelgenomen, zijn voor herhaling vatbaar gebleken. We bekijken onder andere met LOC op welke wijze we de regiobijeenkomsten voortzetten. De in de bijeenkomsten vergaarde informatie wordt meegenomen bij de verdere invulling van het actieplan, met name de lijnen 1 en 2.
- 4** **Gecertificeerde Instellingen, Raad voor de Kinderbescherming en Veilig Thuis onderzoeken hoe kinderen en ouders makkelijker toegang krijgen tot hun dossiers.** Het opvragen en inzien van eigen dossiers, tijdens het proces of na afloop, wordt ervaren als een drempel waarbij kinderen en ouders (en professionals) verschillende stappen dienen te doorlopen. Dit willen we verbeteren. Wij kijken naar de wijze waarop kinderen en ouders dossiers kunnen opvragen en inzien en de reactietijden die worden gehanteerd voor inzage in dossiers. Voorwaarde voor een eenvoudiger toegang is dat de privacy voor kinderen en ouders – ook afzonderlijk – is gewaarborgd.
- 5** **Gecertificeerde Instellingen betrekken kinderen en ouders bij de inhoud van de Richtlijn Feiten volledig en naar waarheid aanvoeren.** De Gecertificeerde Instellingen herzien de Richtlijn en besteden extra aandacht aan de implementatie van de richtlijn in de eigen organisatie. We bewerkstelligen dat kinderen en ouders begrijpen waarom iets in gang wordt gezet, welke afspraken (t.a.v. onderzoek) zijn gemaakt en het advies begrijpt, en dat het kind ervaart dat de medewerker aangesloten is bij zijn/haar situatie en belevingswereld.
- 6** **Gecertificeerde Instellingen onderzoeken met de Rechtspraak hoe de aanwezigheid van de gezinsvoogd bij zittingen over verzoeken rondom de kinderen zo goed mogelijk wordt geborgd.** Kinderen en ouders hebben aangegeven graag te zien dat de eigen gezinsvoogd aanwezig is bij de zitting. De gezinsvoogd is immers de persoon die het kind en het gezin kent. De situatie is voor kinderen en ouders al gespannen genoeg en het maakt de situatie er niet beter op om een vervanger te sturen die hen niet persoonlijk kent en de gevoeligheden in de zaak niet zelf heeft ervaren. De Gecertificeerde Instellingen hebben ook deze wens. Er wordt een overleg gepland waar Gecertificeerde Instellingen en Rechtspraak samen bezien welke maatregelen kunnen bijdragen aan aanwezigheid zo vaak als mogelijk van de eigen (gezins)voogd op zitting. Onderwerpen van gesprek zijn onder andere het werken met verhinderdata en de afwegingssnelheid als snel ingrijpen bij het kind gewenst is versus aanwezigheid van de (gezins)voogd.

**7 NJI verzamelt en deelt samen met professionals, kinderen en ouders (regionaal) goede en minder goede voorbeelden van samenwerking tussen professionals, kinderen en ouders.** We denken na over de vorm waarin dat het beste kan. Door goede voorbeelden te bundelen, kunnen we inzichtelijk maken welke werkwijze(n) voor samenwerking tussen ouders, kinderen en professionals wenselijk en effectief is. Gedacht wordt bijvoorbeeld aan vormen van *shared decisionmaking*. Er wordt aansluiting gezocht bij de richtlijn Samen beslissen over passende hulp. Door hetzelfde te doen bij 'slechte' voorbeelden kunnen we leren van gemaakte 'fouten' en de rol van de context. Gedacht wordt aan gezamenlijk (door professionals en kinderen en ouders) opgestelde plannen van aanpak en van creatieve werkvormen om kinderen en ouders te activeren (anders dan een 'aan-tafel-gesprek'). Wij betrekken hierbij ook de bekendheid over (de inzet van) familiegroepsplannen. Ook van klachtendossiers en de ervaringen van het AKJ kan worden geleerd. Bij uitstek zijn dit casussen waarbij (al dan niet terecht) een onjuiste bejegening is ervaren. De verworven informatie wordt vervolgens gedeeld met de organisaties en professionals en krijgt een plek binnen de cyclus van leren en verbeteren binnen de organisaties en beroepsgroepen.

De acties in bovenstaande actielijn zien op een respectvolle bejegening van kinderen ouders en professionals. Voor de acties in deze lijn geldt dat het Landelijk Netwerk Veilig Thuis de betreffende acties importeert en effectueert in het geactualiseerde Handelingsprotocol voor Veilig Thuis. Gecertificeerde Instellingen en de Raad voor de Kinderbescherming gaan na of en waar nodig hun bestaande richtlijnen en protocollen bijstelling behoeven naar aanleiding van deze acties.

# ACTIELIJN 2: INFORMEREN EN ONDERSTEUNEN KINDEREN EN OUDERS

## Constateringen

*Kinderen en ouders zijn vaak nog niet of onvoldoende bekend met de bestaande voorzieningen zoals vertrouwenswerk of onafhankelijke cliëntondersteuning. De veronderstelling is dat, als zij beter gehoord en ondersteund worden, er minder onvrede en klachten zijn en er een betere wisselwerking is tussen kind, ouder en professional.<sup>14</sup>*

### *Onafhankelijke cliëntondersteuning en vertrouwenswerk*

De onafhankelijke cliëntondersteuner is van grote waarde voor een cliënt aan de voorkant van een hulpverleningstraject, om samen met de cliënt te zoeken naar passende hulp en het vergroten van de eigen regie over het hulpverleningstraject. De cliëntondersteuner draagt bij aan het versterken van de zelfredzaamheid en participatie van de cliënt en het verkrijgen van samenhangende en afgestemde hulp voor de cliënt. Vanaf de eerste hulpvraag moet een inwoner van een gemeente zich kunnen wenden tot een onafhankelijk cliënt-ondersteuner<sup>15</sup> voor bijvoorbeeld hulp bij het krijgen van specifieke zorg. Dat geldt dus ook bij de toegang tot de jeugdhulp, al dan niet als deelnemende partij in een wijk/jeugd/toegangsteam en in de jeugdbescherming. Een onafhankelijk cliëntondersteuner is beschikbaar voor alle inwoners van de gemeente. De cliëntondersteuner geeft onafhankelijke informatie en advies en kan de cliënt helpen bij het contact met het wijkteam en de verschillende zorgaanbieders.

De cliënt heeft daarnaast altijd het recht om een beroep te doen op de ondersteuning van iemand die niet bij het eerdere proces betrokken is geweest: een onafhankelijke vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon is de brug tussen kinderen en ouders en de instelling(en). De vertrouwenspersoon heeft als taak kinderen en ouders te informeren over en te ondersteunen bij aangelegenheden die samenhangen met de wettelijke taken en verantwoordelijkheden van gemeenten, jeugdhulpaanbieders, de Gecertificeerde Instellingen en Veilig Thuis. Deze ondersteuning is met name gericht op het versterken van de rechtspositie van cliënten en kan bestaan uit het verstrekken van informatie over de rechten van cliënten, het schrijven van klachtbrieven en voeren van klachtgesprekken met medewerkers en/ of een teamleider of ondersteuning bij de gang naar de klachtencommissie.<sup>16</sup> Het onafhankelijk vertrouwenswerk wordt landelijk uitgevoerd door het AKJ (en verschillende Zorgbelangorganisaties als onderaannemer). Het college van B&W, de jeugdhulpaanbieder, de Gecertificeerde Instellingen en Veilig Thuis zijn verplicht cliënten te wijzen op de mogelijkheid de ondersteuning van een onafhankelijk vertrouwenspersoon in te

<sup>14</sup> Bron: LOC Zeggenschap in zorg. Waarheidsvinding in de justitiële jeugdketen, bevindingen regiobijeenkomsten juni t/m oktober 2017, 30 november 2017.

<sup>15</sup> Door ouders wordt een cliëntondersteuner van een wijkteam niet in alle gevallen als onafhankelijk beschouwd.

<sup>16</sup> En het College van Toezicht (Tuchtrechtzaken)

roepen bij de uitoefening van hun rechten (zie artikel 4.1.3 Besluit jeugdwet en 4.2.4 Uitvoeringsbesluit Wmo 2015). De Raad voor de Kinderbescherming valt niet onder deze wettelijke bepaling, maar in het kwaliteitskader is opgenomen dat de Raad voor de Kinderbescherming kind en ouders wijzen op het feit dat zij zich kunnen laten bijstaan door een vertrouwenspersoon of het AKJ in contacten met de Raad voor de Kinderbescherming.

### *Klachtenprocedure*<sup>17</sup>

Alle organisaties zijn verplicht een klachtprocedure en een onafhankelijke klachtencommissie te hebben waar cliënten terecht kunnen met klachten over de uitvoering van het onderzoek/het werk en de bejegening van de medewerker van de instelling. De organisaties dienen cliënten te wijzen op de mogelijkheid een klacht bij de klachtencommissie in te dienen, en de mogelijkheid daarbij ondersteuning van een onafhankelijk vertrouwenspersoon in te roepen.

## Opgave

Om kinderen en ouders op een passende wijze te ondersteunen, is het essentieel kinderen en ouders te informeren over het jeugdbeschermingstraject en hen duidelijk en op de juiste momenten en zo vroeg als mogelijk bekend te maken met de mogelijkheden een beroep te doen op vertrouwenswerk, de onafhankelijke cliëntondersteuning, en de mogelijkheid een klacht in te dienen.

## Huidige situatie

Organisaties in de jeugdbeschermingsketen hebben de plicht kinderen en ouders te informeren over de wettelijke rechten ten aanzien van de gegevens die over hen zijn opgenomen en het recht dat kinderen en ouders hebben om een klacht in te dienen. Tevens moeten zij wijzen op de mogelijkheden een beroep te doen op onafhankelijke cliëntvertegenwoordigers en vertrouwenspersonen.

Veel ouders zijn echter onvoldoende of niet op de hoogte van de mogelijkheden tot ondersteuning door een onafhankelijke cliëntondersteuner of door een onafhankelijk vertrouwenspersoon van het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ). Ook blijken ouders niet goed te begrijpen wat het verschil is tussen de dienstverlening van het AKJ en een onafhankelijke cliëntondersteuner en op welk moment een van beide ingezet kan/moet worden.

Organisaties in de jeugdbeschermingsketen informeren kinderen en ouders veelal via standaard brieven, folders, websites en in gesprekken die professionals hebben met kinderen en ouders. De wijze waarop dit informeren in de praktijk gebeurt, verschilt per organisatie. Aansprekende voorbeelden zijn enkele filmpjes gemaakt door Gecertificeerde Instellingen waarin voor verschillende casussen uitleg wordt gegeven over de gang van zaken, rollen en verantwoordelijkheden. Ook de Raad voor de Kinderbescherming heeft animatiefilmpjes en op Rechtspraak.nl zijn voorbeelden te vinden van dergelijke filmpjes. Daarnaast is

---

<sup>17</sup> Daarnaast kan een cliënt gebruik maken van het Tuchtrecht. Wanneer cliënten van mening zijn dat professionals zich niet houden aan het professioneel normenkader van hun beroepsgroep, vastgelegd in de Beroepscode, kunnen zij een klacht indienen in het kader van het tuchtrecht bij het college van toezicht tuchtrechtzaken.

binnen de Raad voor de Rechtspraak een Werkgroep positie en (recht op) participatie van minderjarigen in familie- en jeugdzaken opgericht die werkt aan de verbetering van de rechtelijke motivering ter verduidelijking voor kinderen en ouders. Vanwege de complexiteit en verscheidenheid van zaken en de regionale verschillen kan er niet worden gesproken over één procesgang of één beschermingstraject waarover duidelijkheid kan worden gegeven.

In het programma Zorg voor Jeugd is aandacht voor het verduidelijken van de rechtspositie van kinderen en ouders op het snijvlak van vrijwillig en gedwongen kader. Eén van de in dit programma opgenomen acties beoogt de relevante wet- en regelgeving die betrekking heeft op de situatie waar kinderen en ouders in het kader van de jeugdbescherming mee te maken krijgen, in begrijpelijke taal (zowel Nederlands als relevante andere talen) aan hen kenbaar te maken. Professionals informeren ouders en kinderen ook in begrijpelijke taal over hun rechten en plichten en gaan na of deze informatie door hen wordt begrepen.

## Doelen

We zetten in op een betere toepassing van de bestaande werkwijzen in de jeugdbeschermingsketen ten aanzien van het informeren en ondersteunen van kinderen en ouders. Om dit te realiseren is lokaal/regionaal maatwerk van de betrokken organisaties vereist. Daarnaast onderzoeken en initiëren we nieuwe acties om een extra impuls te geven aan het informeren en ondersteunen.

- 🔄 Kinderen en ouders worden passend en effectief ondersteund in het jeugdbeschermingstraject.
- 🔄 Kinderen en ouders worden geïnformeerd over de procesgang en hun rechten en plichten bij jeugdbeschermingsmaatregelen.
- 🔄 Kinderen en ouders worden geïnformeerd over de mogelijkheden een beroep te doen op een onafhankelijk cliëntondersteuner, een onafhankelijke vertrouwenspersoon of een advocaat en de mogelijkheid een klacht in te dienen.

## Acties

- 1 JenV, VNG en VWS komen in samenwerking met Gecertificeerde Instellingen, Raad voor de Kinderbescherming, Veilig Thuis en AKJ tot passend voorlichtingsmateriaal om kinderen en ouders te informeren over cliëntondersteuning, vertrouwenswerk en klachtenprocedures.** In samenwerking met de uitvoerende partijen komen JenV, VNG en VWS tot bij de doelgroep passende communicatievormen. Wij willen dit actiever oppakken door foldermateriaal, filmpjes op de website en uitleg over het onafhankelijke AKJ beschikbaar te stellen.<sup>18</sup> Met Gecertificeerde Instellingen, Raad voor de Kinderbescherming en Veilig Thuis wordt besproken hoe het voorlichtingsmateriaal (regionaal) wordt ingezet.

---

<sup>18</sup> Zo bestaat er al enig voorlichtingsmateriaal ontwikkeld door het AKJ over het vertrouwenswerk voor jongeren en ouders en zijn er "Ken je rechten" boekjes voor jongeren.



- 2 JenV, VNG, en VWS brengen in samenwerking met Gecertificeerde Instellingen, Raad voor de Kinderbescherming, Veilig Thuis, LOC en de Rechtspraak filmpjes en praatplaten tot stand om kinderen en ouders te informeren over de procesgang.** Wij maken een toegankelijke film waarin uitleg wordt gegeven over de procesgang voor, tijdens en na de rechtszitting en de rollen en verwachtingen van de betrokken procespartijen.<sup>19</sup> Met hetzelfde doel worden ook praatplaten gemaakt, waar aan de hand van eenvoudige schematische tekeningen de procesgang, rollen en verwachtingen inzichtelijk worden gemaakt. We verzamelen goede initiatieven (filmpjes, praatplaten, Words&Pictures) die kunnen helpen om ouders en kinderen te informeren over de (regionale) procesgang.
- 3 In het kader van de Aanpak Cliëntondersteuning van VWS en VNG wordt met JenV en LOC bezien wat er moet gebeuren op gebied van jeugdbescherming.** Het doel is om inzicht te krijgen in de behoefte aan (onafhankelijke) cliëntondersteuning in complexe gezinssituaties, in het bijzonder wanneer er sprake is van jeugdbescherming. De Aanpak Cliëntondersteuning wordt binnenkort door de Minister van Volksgezondheid naar de Tweede Kamer gestuurd en geeft op hoofdlijnen aan hoe de extra middelen voor cliëntondersteuning in het Regeerakkoord worden ingezet. De aanpak wordt daarna met alle partijen uitgewerkt, ook gericht op specifieke groepen. Op gebied van jeugdbescherming is het van belang de eigenstandige positie van zowel kinderen als ouders te bewaken.
- 4 Gecertificeerde Instellingen, Raad voor de Kinderbescherming en Veilig Thuis gaan na of de klachtenprocedures van de organisaties toegankelijk genoeg zijn voor kinderen en ouders.** Bezien wordt of en hoe een bijstelling in de klachtenprocedures van de organisaties nodig is.
- 5 NJI verzamelt en deelt samen met professionals, kinderen en ouders goede en minder goede voorbeelden van cliëntondersteuning en vertrouwenswerk.** Door goede voorbeelden uit het veld te bundelen, wordt inzichtelijk gemaakt welke elementen in de ondersteuning wenselijk en effectief zijn bij het ondersteunen van kinderen en ouders. Hierbij kan onder andere gebruikt worden gemaakt van informatie uit het project 'Jeugdhulp doen we samen'. Door daarnaast minder goede voorbeelden te onderzoeken kan worden geleerd van waar en waarom het fout ging. Hierbij kan gebruik worden gemaakt van al dan niet gegronde klachtendossiers. Op de website van het AKJ staan anonieme goede voorbeelden van vertrouwenswerk. Daarnaast kunnen professionals van de Gecertificeerde Instellingen, de Raad voor de Kinderbescherming, Veilig Thuis aangeven welke goede (en minder goede) ervaringen zij hiermee hebben.

---

<sup>19</sup> Een voorbeeld is het filmpje dat LOC voor het Kwaliteitskader verpleeghuiszorg heeft gemaakt ([https://www.youtube.com/watch?v=\\_zQbK1x9teg](https://www.youtube.com/watch?v=_zQbK1x9teg)).

In deze tweede actielijn zijn acties geformuleerd die zich richten op het informeren en ondersteunen van kinderen en ouders. Voor de acties in deze lijn geldt dat het Landelijk Netwerk Veilig Thuis betreffende acties importeert en effectueert in het geactualiseerde Handelingsprotocol voor Veilig Thuis. Gecertificeerde Instellingen en de Raad voor de Kinderbescherming gaan na of en waar nodig hun bestaande richtlijnen en protocollen bijstelling behoeven naar aanleiding van de hier genoemde acties.

## ACTIELIJN 3: KWALITEIT ONDERZOEK EN RAPPORTAGE

### Constateringen

*Ouders die ontevreden zijn, geven aan de kwaliteit van onderzoek, rapportages en verzoekschriften onvoldoende te vinden. Deze ouders herkennen zich niet in de beschrijvingen in de rapportages, geven aan dat informatie in dossiers veelal is gebaseerd op aannames, vermoedens of eenzijdige informatie en dat deze informatie hen achtervolgt.<sup>20</sup>*

Binnen de jeugdbeschermingsketen zijn verschillende organisaties actief. Deze organisaties werken met eigen methodieken, formats en onderzoeken. Een deel van de ouders geeft aan dat voor hen niet voldoende duidelijk is hoe afwegingen worden gemaakt en dat het lastig is dat afwegingen (mogelijk) niet in elke organisaties op dezelfde manier worden gemaakt. Ook geven ouders aan dat het ingewikkeld te toetsen is hoe instellingen voorkomen dat feiten, meningen en interpretaties door elkaar worden gebruikt en niet of onvoldoende worden onderbouwd. Dit speelt met name bij het overdragen van dossiers in de jeugdbeschermingsketen een rol.

#### *Feiten en meningen*

In de LOC-bijeenkomsten hebben ouders aangegeven dat feiten, meningen, interpretaties, zorgsignalen etc. vaak in rapportages door elkaar lopen en niet of onvoldoende worden onderbouwd en dat bronvermelding vaak mist. Ook geven zij aan dat er vaak geen ruimte is om hoor en wederhoor toe te passen en het moeilijk is gebleken voldoende recht te doen aan de persoonlijke mening/beleving van alle direct betrokkenen.

#### *Begrijpelijk taalgebruik*

Soms zijn rapporten onbegrijpelijk voor kinderen en ouders door het gebruik van jargon en/of onduidelijke formuleringen of afkortingen. Hierdoor krijgen kinderen en ouders geen duidelijk beeld *waarom* een professional tot een bepaalde beslissing is gekomen en in welke context dit gebeurt.

#### *Actuele en relevante informatie*

Ouders vinden het belangrijk dat regelmatig geverifieerd wordt of oude opgenomen informatie nog een rol speelt in de huidige situatie. Ook geven zij aan dat teveel waarde wordt gehecht aan op zichzelf staande informatie, zonder beschrijving van de verdere context.

<sup>20</sup> Bron: LOC Zeggenschap in zorg, Waarheidsvinding in de justitiële jeugdketen, bevindingen regiobijeenkomsten juni t/m oktober 2017, 30 november 2017.

### *Doel van de rapportages*

Ook weten ouders vaak niet voor welk doel een rapport wordt opgesteld, waar de kinderrechter naar kijkt of wat de belangrijke elementen in een verzoekschrift zijn.

### *Opbouw en inhoud rapportages*

Kinderen en ouders geven verder aan het belangrijk te vinden als een rapportage wordt gestart met wat goed gaat en welke mogelijkheden er binnen het gezin zijn. Daarna kan een probleemschets en een analyse volgen. Kinderen en ouders geven ook aan het belangrijk te vinden dat oude informatie achterin wordt geplaatst in plaats van voorin. Tenslotte wordt belangrijk gevonden dat er aandacht is voor de manier waarop informatie geanalyseerd wordt tot conclusies.

### *Deskundigheid*

Kinderen en ouders krijgen te maken met professionals die vanuit verschillende disciplines zijn opgeleid. Ook het verloop van de professionals is over het algemeen hoog waardoor expertise snel verloren dreigt te gaan.

## Opgave

Kinderen en ouders vragen om 'meegenomen' te worden in de besluitvorming zodat zij de beslissingen goed kunnen begrijpen. Dat stelt hoge eisen aan de kwaliteit en deskundigheid van professionals. Wij vinden dat goed rapporteren een van de kernkwaliteiten van jeugdbeschermers moet zijn. Allereerst betekent dit duidelijk en begrijpelijk schrijven, maar ook methodisch goed opgebouwde rapportages maken, onder meer door het scheiden van feiten en meningen tijdens onderzoek en bij de rapportage. Gelet op de feedback van ouders, dienen de Raad voor de Kinderbescherming en de Gecertificeerde Instellingen – in die gevallen waarin er geen sprake is van een acute noodsituatie - meer aandacht te besteden aan het verbeteren van communicatie over en het opstellen van de rapportages. Wanneer professionals in de jeugdbeschermingsketen hun afwegingen tot besluiten delen en inzichtelijk maken, kan dit op het moment zelf en later in het proces een verschil maken. Veilig Thuis is geen jeugdbeschermer maar ook hier geldt dat goed rapporteren een van de kernkwaliteiten van de professionals dient te zijn, zowel met betrekking tot een verzoek tot onderzoek aan de Raad voor de Kinderbescherming als met betrekking tot een interne rapportage of overdracht naar een Gecertificeerde Instelling of wijkteam.

## Huidige situatie

Kwalitatief goede onderzoeken en rapportages zijn essentieel om te komen tot een goed functionerende jeugdbeschermingsketen. De organisaties in de jeugdbeschermingsketen streven dit na en hebben allen een handreiking of protocol waarin kwaliteitseisen worden gesteld aan onderzoek en rapportages. Deze sluiten goed aan op de hier boven gestelde doelen.

Bij de *Raad voor de Kinderbescherming* wordt een methodiek gehanteerd voor het doen van de onderzoeken. De methodiek is oplossingsgericht en op samenwerking gericht. Feiten en meningen worden gescheiden en hoor en wederhoor wordt in de regel toegepast. Er wordt gebruik gemaakt van bronvermelding en het accorderen van informatie van informanten. De besluitvorming van de Raad voor de Kinderbescherming wordt in de rapportage onderbouwd waarbij feiten, visies van betrokkenen en interpretaties van de Raad voor de Kinderbescherming duidelijk worden gescheiden. Het raadsonderzoek van de Raad voor de Kinderbescherming bevat een heldere en gedegen analyse van de krachten, de zorgen, en wat er moet gebeuren. Deze werkwijzen zijn vastgelegd in het Kwaliteitskader. Medewerkers van de Raad voor de Kinderbescherming worden intern getraind in het doen van goed onderzoek en rapportage, ook houdt de Raad voor de Kinderbescherming (interne) audits van de kwaliteit van rapportages.

De *Gecertificeerde Instellingen* werken alle met uitgangspunten van een methodiek en gebruiken een handreiking Privacyreglement Gecertificeerde Instelling met de bijlage "richtlijn Feiten volledig en naar waarheid aanvoeren" (opgesteld door Jeugdzorg Nederland). Gecertificeerde Instellingen passen deze handreiking en de richtlijnen toe in hun uitvoeringspraktijk. In de richtlijn worden aan medewerkers handvatten geboden hoe nu te komen tot een rapportage en verzoekschrift dat voldoet aan het vereiste dat 'de van belang zijnde feiten volledig en naar waarheid worden aangevoerd'.

Voor *Veilig Thuis* zijn afspraken rondom onderzoek en rapportage vastgelegd in het Model Handelingsprotocol van Veilig Thuis dat op dit moment wordt geactualiseerd.

In het programma *Zorg voor Jeugd* is aandacht voor het werken aan betere samenwerking tussen organisaties en een uniform begrippenkader. Daarin is als actie opgenomen dat Veilig Thuis, de Raad voor de Kinderbescherming, en de Gecertificeerde Instellingen samen met de kennisinstututen en de lokale teams een gemeenschappelijk afwegingskader vaststellen voor het beoordelen van bedreigingen in de opvoedsituatie van kind en gezin" (p. 43). Dit draagt bij om aan kinderen en ouders transparanter en duidelijker te kunnen maken hoe professionals tot een oordeel komen.

## Doelen

We richten ons op een betere toepassing van de bestaande richtlijnen ten aanzien van onderzoek en rapportages in de jeugdbeschermingsketen en zetten in op betere ondersteuning en kennisbevordering van de professionals. Hoe de implementatie regionaal en lokaal precies plaatsvindt, is aan de verschillende organisaties om lokaal/regionaal maatwerk te kunnen garanderen.

- 🔄 Gecertificeerde Instellingen, Raad voor de Kinderbescherming en Veilig Thuis zorgen ervoor dat hun rapportages zijn gebaseerd op deugdelijk feitonderzoek, voor kinderen en ouders inzichtelijk en navolgbaar zijn en geen tegenstrijdigheden bevatten.

- ③ Gecertificeerde Instellingen, Raad voor de Kinderbescherming en Veilig Thuis hanteren de volgende basisbeginselen van rapporteren:
- Hoor en wederhoor wordt toegepast. De (raads)onderzoeker en de gezinsvoogd spreken altijd met de ouders en het kind (of ze zien het kind als het nog niet goed genoeg kan praten);
  - Inzage wordt verleend;
  - Foutieve informatie wordt verwijderd of wordt duidelijk aangemerkt als niet-buikbaar in de dossiers. We zoeken naar slimme ICT-oplossingen hiervoor;
  - Doel van de rapportage wordt duidelijk weergegeven;
  - Rapportage wordt in begrijpelijke taal geschreven;
  - Rapportage heeft expliciet aandacht voor wat goed gaat met kind en gezin.

## Acties

- 1 Gecertificeerde Instellingen, Raad voor de Kinderbescherming en Veilig Thuis zetten in op betere naleving van procescriteria voor het laten lezen van en het schriftelijk reageren op rapportages door kinderen en ouders.** Tevens worden kinderen en ouders de mogelijkheid geboden om aan te geven of zij al dan niet instemmen met de inhoud van de rapportage. In de praktijk wordt hier op verschillende wijze invulling aan gegeven. Om een betere naleving te realiseren maken we mede gebruik van de uitkomsten van klachtanalyses van de organisaties.<sup>21</sup>
- 2 Gecertificeerde Instellingen, Raad voor de Kinderbescherming en Veilig Thuis bieden medewerkers periodiek rapportagetrainingen aan en JenV en VWS verkennen met hogescholen in samenwerking met Gecertificeerde Instellingen, Raad voor de Kinderbescherming en Veilig Thuis hoe rapportagetrainingen onderdeel kunnen worden van de opleidingen van de jeugdketen.** In deze trainingen worden medewerkers gevormd in het analytisch omgaan met gegevens, het verwerken en wegen van deze informatie in de rapportages en communiceren van beslissingen en standpunten richting kinderen en ouders. We sluiten hierbij zo veel mogelijk aan op het systeem van leren in de organisaties. Wij willen hierbij beter gebruik maken van bestaande actuele kennis en kunde binnen de jeugdbeschermingsketen en hogescholen. Naast periodieke training is het essentieel dat rapportagetrainingen ook standaard opgenomen worden in de opleidingen van de jeugdketen zodat professionals vanaf het begin aan goed geëquipeerd zijn. Hierover zijn gesprekken met diverse hogescholen gaande en op korte termijn worden bijeenkomsten georganiseerd om verdere invulling te geven aan het curriculum van deze opleidingen.

---

<sup>21</sup> Uit klachtenanalyse blijkt dat niet in alle gevallen voldoende duidelijk is of de reactie op het conceptrapport tot feitelijke wijzigingen van het besluit of advies heeft geleid.

- 3 NJI en beroepsverenigingen onderzoeken in samenwerking met JenV, Gecertificeerde Instellingen en de Raad voor de Kinderbescherming de wenselijkheid van het (door)ontwikkelen van een richtlijn voor het uitvoeren van feitenonderzoek in de jeugdbeschermingsketen.** Ter ondersteuning van professionals bij het maken van afwegingen in rapportages en verzoekschriften, onderzoeken we in hoeverre het wenselijk is dat een inhoudelijke richtlijn voor het uitvoeren van feitenonderzoek wordt ontwikkeld. Diverse bestaande richtlijnen worden daarbij door het NJI getoetst. Mede op basis van gebruikservaringen en actuele wetenschappelijke kennis wordt advies gegeven over de wenselijkheid voor een te ontwikkelen richtlijn of het herijken van bestaande richtlijnen.
- 4 NJI verzamelt en deelt samen met professionals, kinderen en ouders goede en minder goede voorbeelden van rapportages.** Door goede voorbeelden van rapporten (en verzoekschriften) te bundelen, maken we inzichtelijk welke werkwijze wenselijk en effectief is. Van minder goede voorbeelden leren we waar verbetering nodig is. Wij verwijzen naar de 'kindpassage' in de beschikking van de rechtspraak. Dit is een goed voorbeeld hoe verzoekschriften en rapportages begrijpelijk worden gemaakt voor kinderen. Andere voorbeelden zijn kindbrieven en opleggers, waarmee formeel taalgebruik wordt vermeden. Dergelijke voorbeelden geven een impuls aan de kwaliteit van rapportages.

De acties in deze derde actielijn zien op verbetering van de kwaliteit van onderzoek en rapportages. Voor de acties in deze lijn geldt dat het Landelijk Netwerk Veilig Thuis betreffende acties importeert en effectueert in het geactualiseerde Handelingsprotocol voor Veilig Thuis. De Gecertificeerde Instellingen en de Raad voor de Kinderbescherming gaan na of en waar nodig hun bestaande richtlijnen en protocollen bijstelling behoeven naar aanleiding van de hier genoemde acties.

# Actielijn 4: Verkenning rechtspositie kinderen en ouders

## Constateringen ten aanzien van huidige situatie

De geformuleerde acties in de voorgaande lijnen gaan voornamelijk in op veranderingen in de praktijk van bejegening en ondersteuning van kinderen van ouders en verbetering van het feitenonderzoek, zoals uitgevoerd door professionals. Naast deze verbeteracties in de werkende praktijk, merkt een aantal ouders op dat hun rechtspositie binnen de jeugdbeschermingsketen naar hun mening veelal niet duidelijk is, niet voldoende wordt gerespecteerd of niet toereikend is voor de situatie.

Vanuit deze constatering leeft er bij verschillende ouderorganisaties de behoefte om de verbetering van het feitenonderzoek juridisch te verankeren en daarmee de rechtspositie van kinderen en ouders te versterken. Ook het LOC vindt dat deze rechtspositie versterkt moet worden.

Het gaat hierbij onder meer om de volgende voorstellen van ouders/ouderorganisaties: het toevoegen van een gespecialiseerde advocaat bij een OTS, het normeren van het feitenonderzoek aan de hand van breed geldende criteria, het opstellen van een toetsingskader voor kinderrechters in het civiele recht en de inzet van een onderzoeksrechter.

Relevant in dit verband zijn onder meer de tussenevaluatie van de Wet herziening kindbeschermingsmaatregelen (2015), het onderzoek van het WODC naar de rechtspositie van minderjarigen in het civiele procesrecht en de herziening van het klachtrecht.

## Doel

Verkenning van de noodzaak om de rechtspositie van kinderen en ouders in de jeugdbescherming te versterken aan de hand van de hierna te noemen acties.

## Acties

### **1 JenV voert een tussenevaluatie uit van de Wet herziening kindbeschermingsmaatregelen.**

Hierbij wordt onderzocht of de herziening van de kindbeschermingsmaatregelen bijdragen aan een meer effectieve en efficiënte jeugdbescherming, onder meer door goed onderling afgestemde jeugdbeschermingsmaatregelen, een duidelijke grens tussen vrijwillige hulpverlening en hulpverlening in een gedwongen kader en besluitvorming waarin het belang van het kind voorop staat. De uitkomsten zijn in het najaar van 2018 beschikbaar.



- 2 In opdracht van JenV doet de Universiteit Leiden onderzoek naar de wenselijkheid van de uitbreiding van de formele procespositie en het hoorrecht van de minderjarige in het Nederlandse civiele procesrecht.** Hierbij wordt onder meer onderzocht of, en zo ja, hoe minderjarigen zouden moeten worden bijgestaan of ondersteund moeten worden in de rechtsgang (bijvoorbeeld door wettelijke vertegenwoordigers, bijzondere curatoren of advocaten). Dit multidisciplinaire onderzoek zal uiterlijk eind mei 2019 worden afgerond.
  
- 3 VWS maakt inzichtelijk op welke termijn de Jeugdwet onder de reikwijdte van de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz) gaat vallen.** Hier is een wetswijziging voor nodig, die al eerder is toegezegd. Naar verwachting kan na 1 juli 2018 meer gemeld worden over het onderzoek naar de mogelijkheden om de Jeugdwet verder aan te laten sluiten bij de Wkkgz.

# 3 Hoe verder: uitvoeren actieplan

## Gezamenlijk aan de slag

De komende jaren gaan wij - Jeugdzorg Nederland namens de Gecertificeerde Instellingen, de Raad voor de Kinderbescherming en het Landelijk Netwerk Veilig Thuis namens Veilig Thuis - gezamenlijk aan de slag met de verbetering van het feitenonderzoek in de jeugdbeschermingsketen. Ons doel is om aan de acties die volgen uit het Actieplan Verbetering Feitenonderzoek uitvoering te geven. Die ambitie is stevig en vraagt de komende jaren veel van ons, vooral van onze instellingen en met name van onze professionals. Zij moeten beter toegerust zijn om onderzoek te doen, rapportages en verzoekschriften feitelijk, zorgvuldig en navolgbaar onderbouwd op te stellen en in staat zijn de communicatie met kinderen en ouders daarover goed te voeren. Om dit voor elkaar te krijgen is praktische en concrete ondersteuning van onze instellingen en de professionals de komende drie jaar nodig.

## Directe start, planning en maatwerk in uitvoering

We gaan direct aan de slag, maar hebben ook tijd nodig om het feitenonderzoek stap voor stap te verbeteren. Het actieplan bevat in totaal 21 acties en die willen we zorgvuldig uitwerken. Daarom is het van belang dat de acties direct bij de start worden geprioriteerd en nader ingevuld worden waarbij rekening wordt gehouden met:

- 🕒 De acties die door ons reeds in gang zijn gezet;
- 🕒 De beschikbare capaciteit voor de acties binnen onze organisaties;
- 🕒 De verschillende organisatiestructuren van onze organisaties;
- 🕒 De verschillen per regio.

## Monitoring met inbreng van kinderen en ouders

Of we op de goede weg zijn, willen we periodiek toetsen aan de mening van kinderen en ouders en de professionals van de betrokken instellingen. Het spreekt vanzelf dat wij de samenwerking met LOC namens de ouders, gemeenten, het NJI, het AKJ, de Raad voor de Rechtspraak, de Kinderombudsman en andere betrokken partijen actief opzoeken. Wij hebben hen nodig in slagvaardige coalities.

## Goede afstemming met andere landelijke programma's

Het is belangrijk dat JenV, VWS en VNG ons daarbij ondersteunen en zorgen voor verbinding met de andere programma's Zorg voor Jeugd, Geweld hoort Nergens Thuis en Scheiden zonder Schade. Daarnaast moet een relatie gelegd worden met de professionaliseringsprogramma's van de organisaties.

## Overzicht acties

Concreet hebben we de volgende acties geformuleerd om te komen tot verbetering van feitenonderzoek in de jeugdbeschermingsketen.

### Actielijn 1: Respectvolle bejegening kinderen en ouders

- 1 Gecertificeerde Instellingen, Raad voor de Kinderbescherming en Veilig Thuis toetsen of kinderen vanaf twaalf jaar en ouders de perspectieven van informanten begrijpen, of voor hen inzichtelijk is met welke informanten is gesproken en waarom, en of hierbij hoor en wederhoor is toegepast.
- 2 Gecertificeerde Instellingen, Raad voor de Kinderbescherming en Veilig Thuis stimuleren en ondersteunen een intercollegiale toets.
- 3 LOC, Gecertificeerde Instellingen, Raad voor de Kinderbescherming en Veilig Thuis organiseren ronde tafels om de dialoog tussen kinderen, ouders en professionals te bevorderen en gaande te houden.
- 4 Gecertificeerde Instellingen, Raad voor de Kinderbescherming en Veilig Thuis onderzoeken hoe kinderen en ouders makkelijker toegang krijgen tot hun dossiers.
- 5 Gecertificeerde Instellingen betrekken kinderen en ouders bij de inhoud van de Richtlijn Feiten volledig en naar waarheid aanvoeren.
- 6 Gecertificeerde Instellingen onderzoeken met Rechtspraak hoe de aanwezigheid van de gezinsvoogd bij zittingen over verzoeken rondom de kinderen zo goed mogelijk wordt geborgd.
- 7 NJI verzamelt en deelt samen met professionals, kinderen en ouders (regionaal) goede en minder goede voorbeelden van samenwerking tussen professionals, kinderen en ouders.

### Actielijn 2: Informeren en ondersteunen kinderen en ouders

- 8 JenV, VNG en VWS komen in samenwerking met Gecertificeerde Instellingen, Raad voor de Kinderbescherming, Veilig Thuis en AKJ tot passend voorlichtingsmateriaal om kinderen en ouders te informeren over cliëntondersteuning, vertrouwenswerk en klachtenprocedures.
- 9 JenV, VNG, en VWS brengen in samenwerking met Gecertificeerde Instellingen, Raad voor de Kinderbescherming, Veilig Thuis, LOC en de Rechtspraak filmpjes en praatplaten tot stand om kinderen en ouders te informeren over de procesgang.
- 10 In het kader van de Aanpak Cliëntondersteuning van VWS en VNG wordt met JenV en LOC gezien wat er moet gebeuren op gebied van jeugdbescherming.
- 11 Gecertificeerde Instellingen, Raad voor de Kinderbescherming en Veilig Thuis gaan na of de klachtenprocedures van de organisaties toegankelijk genoeg zijn voor kinderen en ouders.
- 12 NJI verzamelt en deelt samen met professionals, kinderen en ouders goede en minder goede voorbeelden van cliëntondersteuning en vertrouwenswerk.

### Actielijn 3: Kwaliteit onderzoek en rapportage

- 13 Gecertificeerde Instellingen, Raad voor de Kinderbescherming en Veilig Thuis zetten in op betere naleving van procescriteria voor het laten lezen van en het schriftelijk reageren op rapportages door kinderen en ouders.
- 14 Gecertificeerde Instellingen, Raad voor de Kinderbescherming en Veilig Thuis bieden medewerkers periodiek rapportagetrainingen aan en JenV en VWS verkennen met hogescholen in samenwerking met Gecertificeerde Instellingen, Raad voor de Kinderbescherming en Veilig Thuis hoe rapportagetrainingen onderdeel kunnen worden van de opleidingen van de jeugdketen.
- 15 NJI en beroepsverenigingen onderzoeken in samenwerking met JenV, Gecertificeerde Instellingen en Raad voor de Kinderbescherming de wenselijkheid van het (door)ontwikkelen van een richtlijn voor het uitvoeren van feitenonderzoek in de jeugdbeschermingsketen.
- 16 NJI verzamelt en deelt samen met professionals, kinderen en ouders goede en minder goede voorbeelden van rapportages.

#### Actielijn 1-3 overkoepelend

- 17 Het Landelijk Netwerk Veilig Thuis importeert en effectueert betreffende acties in het geactualiseerde Handelingsprotocol voor Veilig Thuis.
- 18 Gecertificeerde Instellingen en Raad voor de Kinderbescherming gaan na of en waar nodig hun bestaande richtlijnen en protocollen bijstelling behoeven naar aanleiding van deze acties.

#### Actielijn 4: Verkenning rechtspositie kinderen en ouders

- 19 JenV voert een tussenevaluatie uit van de Wet herziening kindbeschermingsmaatregelen.
- 20 In opdracht van JenV doet de Universiteit Leiden onderzoek naar de wenselijkheid van de uitbreiding van de formele procespositie en het hoorrecht van de minderjarige in het Nederlandse civiele procesrecht.
- 21 VWS maakt inzichtelijk op welke termijn de Jeugdwet onder de reikwijdte van de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz) gaat vallen.

---

Met zorg zijn bovenstaande acties in dit plan geformuleerd. Bovendien is dit actieplan dynamisch van aard. Tijdens de verdere uitwerking van dit actieplan zullen ook nieuwe acties in overweging genomen kunnen worden. We gaan daarmee alles in het werk stellen om in nauwe samenwerking met kinderen, ouders en alle betrokken organisaties de door ons gestelde doelen te realiseren.