

Utrecht, 14 mei 2019

Samen Veilig Midden-Nederland - bevindingen en aanbevelingen van een groep bezorgde burgers

Aanleiding en achtergrond

Sinds anderhalf jaar volgt een groep burgers in de regio Utrecht nauwlettend de werkwijze en praktische uitvoering van de jeugdbescherming door Samen Veilig Midden-Nederland. Wij zijn hierover heel erg bezorgd. Doordat we zelf getuige waren - en nog steeds zijn - hoe het handelen van SAVE diverse gezinnen in de regio Utrecht in een negatieve spiraal gegijzeld houdt en hoe al die tijd aan kwetsbare kinderen de zo noodzakelijke zorg/hulp/behandeling onthouden wordt, zijn we in overleg met de gezinnen die het betreft, grondig gaan onderzoeken hoe dit zo mis kan (blijven) gaan en waarom het onmogelijk is in de huidige situatie je recht te krijgen.

Met als doel de oorzaken van deze misstanden te begrijpen en aan het licht te brengen, en het recht van kwetsbare kinderen op adequate zorg, bescherming en behandeling te herstellen.

We doken diep in de SAVE-werkwijze en stelden vast dat de organisatie in veel gevallen haar eigen werkwijze niet naleeft. Het niet doen aan waarheidsvinding, waarbij medewerkers ook actief weigeren kennis te nemen van objectieve informatie, is een zeer belangrijke factor die doorwerkt in het hele proces. We zijn verbijsterd over de manier waarop deze organisatie in de afgelopen jaren haar machtspositie ten opzichte van ouders, kinderen, andere hulpverleners en instanties, de Raad van de Kinderbescherming en zelfs ten opzichte van de rechterlijke macht misbruikt. De gemeente, die de jeugdzorg heeft uitbesteed aan SAVE, lijkt machteloos toe te kijken.

Wij kwamen tot de ontdekking dat deze situatie alleen ontstaan kan zijn doordat de overheid een machtsvacuüm heeft geschapen waarbinnen SAVE alle ruimte heeft om niet-controleerbaar en niet-corrigeerbaar te blijven handelen tégen de belangen van kinderen in.

Dit document is ontstaan vanuit de bevindingen die we in het afgelopen jaar hebben gedaan bij de bestudering van talloze documenten, werkwijzes, klachtenregelingen, financieringsconstructies en uit de ervaringen van de gezinnen zelf.

We zijn in deze situatie verheugd over het groeiende besef bij raadsleden in de hele provincie, dat ingrijpen door de politiek (of eigenlijk: door de gemeente als opdrachtgever van SAVE) nú noodzakelijk is. Een sneeuwbaaleffect lijkt te ontstaan, waarbij steeds meer gemeenteraden het onderwerp agenderen en hun wethouders oproepen tot een grondig onderzoek. De wethouders zeggen tot nu toe echter niet te kunnen ingrijpen op basis van individuele gevallen. Gelukkig is er door de vele publiciteit rond het inventariseren van klachten door gemeenteraadsleden, nu een

omvangrijk beeld naar voren gekomen van de problemen rond SAVE. Wij weten dat dit beeld niet compleet is. Veel mensen durven niet naar voren te komen uit angst voor repercussies door de organisatie of uit schaamte.

Oproep

Ons inziens is het (laten) opstellen van een verbeterplan, of het onderbrengen van de jeugdzorg bij een andere instantie, NIET het belangrijkste wat u nu als raadslid kunt besluiten.

De SAVE werkwijze is immers goed - indien ze nauwkeurig en volledig wordt nagevolgd!

Het belangrijkste wat u en de gemeenteraden van de overige 27 gemeenten kunnen doen, is:

1) het inbouwen van een noodstop waarbij alle gezinnen binnen uw gemeente die vastgelopen zijn bij SAVE hun dossier door een deskundige medewerker van uw gemeente kunnen laten beoordelen of er in dit geval goede zorg door SAVE kan wordt geleverd.

2) het afdwingbaar en controleerbaar maken dat SAVE zich aan haar eigen voorgeschreven SAVE werkwijze houdt.

Hoe SAVE de toebedeelde taak ten uitvoer dient te brengen is vastgelegd in de SAVE werkwijze, een document dat inzichtelijk is voor cliënten. De manier waarop SAVE deze toebedeelde taak ten uitvoer brengt in de praktijk komt niet overeen met deze werkwijze.

Een aantal opvallende zaken binnen de praktische uitvoering van het werk van SAVE:

- SAVE is verplicht de beschikking van een rechter uit te voeren. Toch kan het gebeuren dat er een keuze wordt gemaakt die niet in lijn is met de uitspraak van de rechter. SAVE eigent zich het recht toe voorbij te gaan aan concrete voorwaarden die de rechter stelt aan de SAVE bij de invulling van hun taak.
- SAVE heeft in de eigen werkwijze vastgelegd dat binnen 8 weken een plan opgesteld wordt dat bij voorkeur door de ouders zelf is opgesteld, waarna zij het in de vorm van de rapportage gieten. Hulpverlening zonder plan is onmogelijk. Het gebeurt dat zonder betrekken van de ouders door SAVE het eerste plan wordt vastgesteld maanden na de start van een OTS. In het vrijwillig kader kan het voorkomen dat na een jaar betrokkenheid van SAVE er nog steeds geen plan ligt. Het is een recht van de ouders om zelf een plan op te stellen waarna dat in het format van de SAVE wordt gegoten om uniformiteit en leesbaarheid te borgen. Het gebeurt dat mensen niet betrokken worden bij het opstellen van een plan. Het is belangrijk dat ouders achter het plan staan. Zo is het normaal om hiervoor samen te gaan zitten en de afspraken samen te aanvaarden d.m.v. bij voorkeur een handtekening. Juist de controle of ouders begrijpen wat ze met elkaar afspreken en hier controleerbaar akkoord op geven is belangrijk voor het proces. Dit gebeurt niet bij SAVE.
- Kinderen moeten gehoord en gezien worden. Dit moet gebeuren door een professional. Omdat het om kwetsbare kinderen gaat is het zeer belangrijk goede afspraken te maken met ouders en kinderen, en je te houden aan die afspraken. Dit gaat niet goed en is zeer

schadelijk voor kinderen die in het prille begin van hun leven al het vertrouwen hebben verloren in volwassenen. De gezinsvoogden lijken niet toegerust op deze bijzondere taak en zouden dat over moeten laten aan een deskundige. Ook de verstrekkende gevolgen van de observaties van een ondeskundige medewerker zijn zeer schadelijk voor de opvoedsituatie van het kind en de bereidheid van een kind zich in de toekomst te laten helpen.

- SAVE kan een schriftelijke aanwijzing geven aan een niet meewerkende ouder. Dit is een zeer machtig middel. Als een aanwijzing bij de rechter op verzoek van een ouder/ouders vervallen wordt verklaard wordt dit niet als zodanig in de rapportages beschreven terwijl wel steeds verwezen wordt naar het feit dat een aanwijzing/aanwijzingen zijn gegeven.
- Het komt voor dat gezinsvoogden informatie creëren en uit naam van ouders brieven samenstellen om hun eigen rapportages te onderbouwen.
- Een verzoek om een nieuwe instelling aan te wijzen voor uitvoering van een ondertoezichtstelling kan alleen als de Raad voor de Kinderbescherming of de rechter een andere partij ter zitting oproept. Op dit moment worden verzoeken aan de rechter om vervanging van de instelling geweigerd omdat er geen andere instelling is waaraan een ondertoezichtstelling overgedragen kan worden. De instanties zelf doen geen beroep op elkaar als een dossier vastloopt.
- De rol van de gemeente is erg opmerkelijk. De verantwoordelijkheid ligt niet bij de gemeente. Deze is belegd naar SAVE zelf. De gemeente ziet enkel een rol in het controleren van het bestaan van een klachtenprocedure. Als deze niet werkt lijkt de gemeente ook niet in staat in te grijpen. Alle klachten moeten via de klachtencommissie worden behandeld, een uitermate tijdrovend proces. Pas als er genoeg klachten zijn kan de gemeente onderzoek laten doen. De klachten worden niet onafhankelijk behandeld. Een dossier met 30 verschillende klachten wordt als één klacht behandeld.
- De mogelijkheid een onafhankelijke vertrouwenspersoon te betrekken is niet eenvoudig als snel moet worden gehandeld. De reactie termijnen voor ouders op rapportages zijn zeer kort soms slechts 24 uur met uitstel tot 48 uur. Hulp van bijvoorbeeld het AKJ is niet op afroep beschikbaar.
- Externe klachtenafhandeling verloopt traag. Het legen van de brievenbus gebeurt onregelmatig. Zo kan het gebeuren dat er twee weken na bezorging een brief uit de postbus wordt gehaald. Telefonisch is niemand bereikbaar en er is geen e-mailadres. Het proces is niet transparant. Zo wordt er over klachten vooraf overlegd met SAVE en wordt de klager enkel op de hoogte gebracht van de onderling gemaakte afspraken. De Klachtencommissie Jeugd Midden-Nederland wordt betaald vanuit SAVE en onder de commissieleden zijn mensen uit de organisaties die aangesloten zijn (dit noemen ze “mensen uit het veld”). Ze beoordelen dus elkaars klachten. Omdat SAVE de regie heeft over de lopende dossiers is het geen gelijkwaardige situatie. SAVE bepaalt naar welke van deze hulpverlenende instanties doorverwezen wordt voor hulp. Dat brengt deze aangesloten instanties in een ongelijkwaardige situatie.
- De samenwerking tussen politie, RvdK en SAVE is inmiddels erg verbeterd vertelt de organisatie trots. Zo kan het gebeuren dat een verbalisant die een aangifte moet aannemen over huiselijk geweld of kindermishandeling SAVE belt, wanneer deze in het systeem ziet dat SAVE betrokken is. Als SAVE negatief is over de ouder dan raden ze de aangifte af,

als ze positief reageren nemen ze de aangifte aan. Het is bijzonder hoe open er gecommuniceerd wordt met derden over de persoonlijke situatie binnen een gezin door politie en SAVE zonder afstemming, toestemming of zelfs medeweten van ouders.

- Gegevensbeheer is een probleem. Zo kan het zomaar zijn dat er ineens een ander telefoonnummer of e-mailadres is toegevoegd aan je dossier. De versleutelde bestanden worden dan naar een verkeerd telefoonnummer gestuurd en persoonlijke mail naar een vreemd adres. Hier kom je pas achter als je weet dat je iets hebt gemist omdat SAVE je bijvoorbeeld verwijt meerdere keren te hebben gebeld op een nummer dat niet het jouwe blijkt te zijn. Het kan weken duren tot dit hersteld wordt en na maanden kan hetzelfde probleem zich opnieuw voordoen.
- Snel overdragen van cliënten naar laagdrempelige hulp is zeer wenselijk. Het kan gebeuren dat een organisatie wordt gevraagd aan te haken door een cliënt om juist de praktische zaken die nodig zijn voor kinderen op gang te brengen. SAVE is in staat deze hulp te blokkeren. Als de organisatie geen rol krijgt dan kan zij niet aanhaken.
- SAVE behoort waar mogelijk samen te werken met de lokale teams. Dit gebeurt in de praktijk niet.
- Wanneer de politie een zorgmelding doet omdat kinderen betrokken zijn geweest, als slachtoffer of getuige, van geweld, dan kan SAVE de taak krijgen deze zorgmelding te onderzoeken. Het komt voor dat SAVE dit niet doet en daarmee bewust een onveilige situatie laat bestaan voor deze kinderen.
- Het volgen van het protocol kindermishandeling is ook voor de SAVE professionals verplicht. SAVE-medewerkers volgen dit protocol niet.
- SAVE-medewerkers hebben een geheimhoudingsplicht. Zij moeten zeer zorgvuldig en met medeweten van ouders communiceren met derden. Dit gebeurt niet, gezinsvoogden behouden zich het recht voor andere zorgverleners zonder medeweten of toestemming van ouders alvast te informeren over hun visie. Wanneer deze visie juist een discussiepunt is, worden kinderen door deze verwarring niet geholpen. Het wordt zo onmogelijk voor een professional van een zorgverlenende instelling te bepalen wat er nodig is voor een gezin.

De gemeente zou een noodstop moeten inbouwen. Een dossierbehandelaar zou vanuit de gemeente een dossier op verzoek van een cliënt moeten kunnen doornemen om zo tot een oordeel te komen of de cliënt nog wel goed geholpen kan worden door de gecertificeerde instelling. Ongeacht de “schuldvraag” moet de gemeente in staat zijn passende hulp voor kinderen te organiseren. Als SAVE niet past moet iemand anders de hulpverlening kunnen overnemen.

De gemeente heeft de wettelijke taak de jeugdzorg te organiseren. Zij is dus verantwoordelijk voor elk individu dat hulp nodig heeft. De bemoeienis van SAVE is alleen in die situaties waarin de veiligheid van een kind in het geding is te rechtvaardigen. Enkel een verstoorde ontwikkeling is geen grond om in te grijpen.

Wanneer de veiligheid van een kind in gevaar is heeft SAVE een rol te vervullen waarvoor de SAVE-werkwijze voldoende handvatten geeft hier zorgvuldig en adequaat in te handelen.

De gevallen waarin problemen ontstaan tussen SAVE en cliënten hebben altijd te maken met het niet tot uitvoer brengen van de daarvoor ontwikkelde werkwijze. Het vaststellen van een probleem binnen een individueel geval is erg makkelijk en zou met een overzichtelijk stappenplan kunnen worden vastgesteld. Zo zou de gemeente zijn eigen verantwoordelijkheid kunnen invullen en als procesbewaker kunnen handelen in die situatie waarin de bemoeienis van SAVE niet leidt tot verbetering in de situatie van een kind.

Kinderen die slachtoffer zijn van (huiselijk) geweld hebben altijd individuele hulp nodig. Deze hulp zou op elk moment ingezet moeten kunnen worden. Op dit moment ligt de focus enkel op de ouders en de schuldvraag, en de visie van de SAVE-medewerker is leidend voor elk handelen daarna. Door deze opstelling verliest de organisatie het eigenlijke doel uit ogen. Zij vechten voor en tegen ouders en besteden geen aandacht meer aan de werkelijke vraag: Wat heeft dit kind nodig om zo goed mogelijk te ontwikkelen binnen de omstandigheden waarin het opgroeit.

De rechter moet uit kunnen gaan van het beeld dat SAVE naar voren brengt over de situatie binnen een gezin. Dit geldt ook voor de Raad voor de Kinderbescherming, die onderzoek doet op basis van door SAVE aangeleverde informatie. Als de aangeleverde informatie feitelijk onjuist is breng je enorm veel schade aan in een gezin. Ouders moeten een goede mogelijkheid krijgen om het beeld dat door SAVE geschetst is te laten toetsen als zij er van overtuigd zijn dat dit beeld niet klopt met de werkelijkheid.

Op dit moment is daar geen enkele mogelijkheid voor. Het klachtsysteem is hiervoor niet toereikend. Zowel interne al externe klachtenprocedures helpen niet de problemen zichtbaar te maken en tot een betere hulpverlening te komen. Ze leiden op dit moment zelfs tot zeer bedreigende situaties voor kinderen. SAVE staat niet open voor klachten en gebruikt hun macht om ouders te straffen of bedreigen wanneer zij kritisch zijn.

Nu is het voor een buitenstaander ondoenlijk te begrijpen hoe het proces werkt. Je moet (van dichtbij) ervaren hebben hoe SAVE zich opstelt naar mensen die klagen en bemiddelen. Zo worden hulpverleners die opkomen voor de gezinnen waarbij de hulpverlening niet goed wordt ingezet, persoonlijk aangesproken op hun bemoeienis. Burgers die zich belangeloos inzetten voor gezinnen worden moedwillig in gevaar gebracht door hun persoonsgegevens bekend te maken aan geweldplegers. En onderzoekende raadsleden worden geïntimideerd met de boodschap dat ze de personen over wie de verhalen gaan, kunnen achterhalen. De bedreigingen en intimidaties die vanuit medewerkers en managers komen zijn zó zorgelijk dat de integriteit van de hele organisatie ter discussie moet worden gesteld.

Omdat er altijd sprake is van een individueel geval als zaken niet goed gaan moet de gemeente zich inzetten voor deze individuele gevallen. Het is niet helpend een traject in gang te zetten waarin de organisatie verbeteringen gaat aanbrengen in de werkwijze. Het feit dat SAVE zich niet aan de huidige werkwijze houdt zegt genoeg over het proces dat zal volgen als deze wordt aangepast.

De dossiers die nu lopen en bekend zijn bij de gemeente zouden per omgaande moeten worden onderzocht en beoordeeld. De gemeente kan zo passende hulpverlening organiseren voor de kinderen die in het huidige systeem niet geholpen worden. Als de gemeente misstanden concludeert door de controle op deze dossiers, moet het haar rol als opdrachtgever nemen en duidelijke eisen stellen aan SAVE. Het zou er toe moeten kunnen leiden dat alle dossiers binnen een gemeente worden onderzocht en waar nodig herzien om zo de kwaliteit van de jeugdzorg te borgen.

Wij roepen de gemeenteraadsleden dringend op zich hard te maken voor een controlesysteem vastgelegd in de Jeugdwet en de plicht om vastgelopen dossiers los te maken van SAVE en hier passende hulpverlening voor te organiseren.

Dossiers die vaak jaren lopen zonder uitkomst zijn onnoemelijk duur. De gemeente zou deze middelen terug kunnen eisen als SAVE in gebreke blijkt te zijn. Deze middelen kunnen ingezet worden voor passende hulp.

Kinderen hebben recht op een veilige leefomgeving, goede zorg en een zorgeloze opgroeisituatie. Door nu te kiezen voor de rechten van het kind boven politieke belangen gaat er een signaal uit naar onze maatschappij dat deze generatie kinderen het leven zullen krijgen dat zij verdienen en stomen wij hen klaar om het voor de volgende generatie nog beter te gaan doen. Want wat wij nu doen heeft betekenis voor iedereen en zal impact hebben op allen en generaties na ons.

Onderzoeksvragen rol gemeente, suggesties:

- Wie draagt de eindverantwoordelijkheid over de individuele dossiers binnen de gemeente?
- Welke mogelijkheden zijn er ingebouwd adequaat te reageren als een dossier vastloopt en de burger er niet uitkomt met de instantie?
- Wat is het alternatief, kan de gemeente een vorm vinden waarbij de consequenties voor het gezin minder groot zijn? Hoe kan het kind op een andere manier geholpen worden als bemoeienis door Save niet werkt en een OTS eigenlijk een veel te zwaar middel is? Denk hierbij aan het toewijzen van een bijzonder curator voor de kinderen als de omgang een probleem is of het inzetten van een gezinspsycholoog die met alle betrokkenen die bereid zijn, kan spreken en helpen in de verbetering van de situatie. Dit vooral in echtscheidingszaken omdat er eigenlijk geen kans op verandering is maar mogelijk veel kan worden gedaan aan verwachtingsmanagement bij ouders, en kinderen niet uit beeld raken bij de hulpverlening mochten zich toch echte problemen voordoen in de ontwikkeling.

- Wordt het interne klachtproces helder beschreven en zijn er voorwaarden gesteld aan de organisatie die borgen dat het klachttraject niet persoonlijk kan worden gemaakt?
- Hoe is de doorlooptijd van dossiers in het algemeen en wat zijn de onderwerpen op basis waarvan SAVE dossiers vasthoudt? Gespecificeerd in vrijwillig en gedwongen kader.

Inhoudelijke vragen, toepassing werkwijze SAVE om vast te stellen of het mis is, voorbeelden:

- Wordt er binnen het dossier de SAVE werkwijze aangehouden?
- Is het dossier leesbaar en volledig en zijn de feiten gecontroleerd en afgescheiden van de visies?
- Is de “goed genoeg” situatie die in de rapportage wordt opgevoerd haalbaar voor ouders om de regie weer terug te kunnen krijgen over hun eigen leven?
- Wordt er samengewerkt met andere hulpverleners om korte trajecten te realiseren voor cliënten om snel weer eigen regie te kunnen nemen en een actief betrokken gezinswerken de concrete hulp kan bieden

We hopen hiermee u voldoende input te geven om in de komende commissie- en raadsvergaderingen uw rol en verantwoordelijkheid als raadslid/fractie te kunnen nemen. Het allerbelangrijkste dat u in deze discussie steeds voor ogen dient te houden - is dat alles waar u over beslist - een directe verbetering of verslechtering of voortzetting van de situatie van een groot aantal kinderen betekent, omdat zij nu al lange tijd verstoken zijn van (goede, gespecialiseerde) hulp, zorg en begeleiding. Organisaties en papier zijn geduldig, maar deze kinderen hebben geen tijd om hier op te wachten en verdienen vanaf nu adequate zorg!