

De ‘ideale klantreis’

PROEFTUIN TOEKOMSTSCENARIO KIND- EN GEZINSBESCHERMING ROTTERDAM RIJNMOND

6 JANUARI 2023 – AANGEPAST 29 JUNI 2023

Voorwoord

Input vanuit sessies proeftuin deelnemers, wetenschappelijke artikelen en ervaringen als projectleider

Dynamische klantreis | per situatie een andere route

Elementen van de klantreis vragen nadere duiding en uitwerking

Op onderdelen van de klantreis kunnen we in de proeftuin gaan beproeven

Beste allemaal,

Bijgaand ontvangen jullie de uitwerking van de 'ideale klantreis'. Met de nadruk op *ideaal.* Niet alle elementen zijn direct realiseerbaar, onder meer omdat dit juridische en/of landelijke besluitvorming vraagt. Ik heb behoorlijk moeten puzzelen op een aantal onderdelen, omdat hierover (nog) onvoldoende helderheid bestaat (ook landelijk gezien). Denk bijvoorbeeld aan bepaalde wettelijke taken waarover nog advies moet komen van de Adviescommissie Rechtsstatelijkheid en Rechtsbescherming. Ik kon op basis van alles sessies in grote lijnen een klantreis uitwerken, maar ik miste op onderdelen verdieping en innovatie. Het loskomen van organisaties, rollen, taken, protocollen en kaders, is toch soms lastig gebleken. Om de 'ideale klantreis' te kunnen uitwerken heb ik in december 2022 met een aantal deelnemers van de proeftuin nog apart gesproken (de bestuurders, jurist, vertrouwensarts, gedragswetenschapper, professionals). Ik heb veel literatuur doorgespit en heb ook mijn eigen ervaringen en inzichten als projectleider benut binnen de verschillende programma's, zoals Veiligheid voorop, Geweld hoort nergens thuis, MDA++, feitenonderzoek jeugdbescherming, etc.

De ideale klantreis bestaat eigenlijk niet. Er zijn zoveel varianten en variabelen, dat het bijna onmogelijk is om één ideale klantreis uit te kunnen werken. Desalniettemin zijn er, voor een effectief de kind- en gezinsbeschermingsketen, bepaalde elementen te destilleren die voor kinderen, ouders en volwassenen van belang zijn. Onderliggende klantreis is beschreven vanuit het toekomstperspectief voor kind, ouder en volwassene binnen een gezinssysteem: welke elementen zijn belangrijk als het gaat om de reis van zorg naar herstel? Deze elementen kunnen per (gezins)situatie variëren (dynamische klantreis). Uiteraard zullen bepaalde elementen vragen oproepen en om meer duiding en uitwerking vragen. Ik heb getracht een zo compleet mogelijk beeld te geven van de ideale klantreis en tevens een voorstel gedaan voor het beproeven op onderdelen daarvan.

Ondanks mijn worstelingen bij de uitwerking, heb ik ook met veel plezier gewerkt aan deze klantreis. Ik hoop dat we met elkaar de stap gaan nemen om onderdelen uit deze klantreis te gaan beproeven. Ik kijk ernaar uit!

Marieke Kleinjan.
Projectleider Proeftuin Toekomstscenario Kind- en Gezinsbescherming Rotterdam Rijnmond
6 januari 2023

Wat verstaan we onder de ideale klantreis?

Klant reis

Waarom een klantreis?

We willen een ideale klantreis beschrijven voor gezinnen/huishoudens waarbij sprake is van onveilige situatie(s) in combinatie met (onderliggende en meervoudige) problematiek en hoe we deze in samenhang kunnen gaan oplossen. Deze klantreis moet inzichtelijk gaan maken hoe de kind- en gezinsbescherming eenvoudiger kan, hoe er effectief en systematisch vanuit het perspectief van het kind en het gezin wordt gewerkt en wat de betrokken professionals nodig hebben om het gezin/huishouden op een passende manier te ondersteunen. We willen aan de hand van de 'ideale' klantreis gaan beproeven wat werkt.

Er zijn verschillende vormen van klantreizen

Een klantreis kan op verschillende manieren worden vormgegeven. Een klantreis kan bijvoorbeeld bestaan uit de beleving van hóe de cliënt een bepaalde dienst of diensten heeft ervaren van start tot eind (analyse). Er zijn ook zijn klantreizen denkbaar waarbij gekeken wordt naar 'touchpoints' en de klant/cliënt op verschillende momenten en op verschillende manieren in aanraking komt met een bepaalde dienst (marketing).
Onderliggende klantreis is beschreven vanuit het toekomstperspectief voor kind, ouder en volwassene binnen een gezinssysteem: welke elementen zijn belangrijk als het gaat om de reis van zorg naar herstel? Wat komt daarbij kijken en wat is nodig voor een zo passend en effectief mogelijke route voor kind en gezin inclusief een doorgaande lijn binnen de kind- en gezinsbeschermingsketen?

De ideale klantreis is per situatie verschillend

De ideale klantreis bestaat niet. Deze verschilt per gezin, en zelfs per gezinslid, en is afhankelijk van de problematiek, de zorgen, maar ook de steunbronnen of krachten die aanwezig zijn binnen het systeem. Dat maakt het lastig om één ideale klantreis te gaan omschrijven. Er zijn echter wel elementen die bij iedere klantreis, ongeacht de (hulp)vraag, zorgen of problematiek, aan bod (kúnnen) komen. Per situatie is de vraag welke route meest passend is en voor wie.

Klantreis vanuit cliënt-, zorg/ketenpartner- en juridisch perspectief

De elementen van de ideale klantreis worden uitgewerkt aan de hand van de volgende drie perspectieven:

- **Cliëntperspectief:** wat is vanuit de cliënt bezien het belangrijkste om te komen tot herstel en perspectief? Welke behoeften hebben zij en hoe verhouden de verschillende belangen en behoeften tot elkaar? Cliënten hechten geen waarde aan de verschillende fases of trajecten die organisaties hanteren, zij willen vooral een betere (gezins)situatie dan daarvoor (basisprincipe: gezinsgericht).
- **Zorg-/ketenpartner perspectief:** wat betekent de klantreis voor professionals binnen zorg-/ketenpartner perspectief? Welke vraagstukken komen hierbij kijken, hoe leren we van elkaar om steeds beter te worden in ons werk en hoe ziet de (onderlinge) samenwerking er idealiter uit? (basisprincipe: eenvoudig en lerend)
- **Juridisch perspectief:** welke rechtswaarborgen zijn essentieel en noodzakelijk om te kunnen voldoen aan de rechten van betrokken cliënten? (basisprincipe: rechtsbeschermend en transparant)

De drie perspectieven van een klantreis

Klant reis

Cliëntperspectief

De houding van een professional speelt een cruciale rol in de relatie met de leden van het gezinssysteem. Mensen versterken in hun gezondheid/ welzijn zit niet alleen in je handelen, maar ook in de **basishouding** tegenover het gezin. Om de onderliggende problemen te kunnen verklaren, is het van belang te kijken naar de mens en het gezinssysteem als geheel. Dat kan alleen als er een basis is van vertrouwen, het gevoel heerst dat de professional naast je staat in plaats van tegenover je en naar je wordt geluisterd. Alleen dan zijn mensen bereid om te vertellen, en ontstaat er inzicht hoe bijvoorbeeld de oorsprong van problemen kunnen samenhangen met vroegere (traumatische) ervaringen en wat nodig is om onveilige situaties binnen het gezin te (kunnen) doorbreken.
Een **holistische benadering** richt zich op de persoon en het gezin als geheel, alles is met elkaar verbonden. De principes uit de zelfdeterminatietheorie dragen bij aan een positieve basishouding van professionals. De zelfdeterminatietheorie gaat uit van drie behoeften die ieder mens heeft: **A**utonomie, **B**inding en **C**ompetentie (ABC). Het vervullen van deze (psychologische) behoeften helpt mensen optimaal te functioneren en hun potentieel te realiseren.

Hoe ondersteun je dat als professional?

A

Autonomie
Ik mag er zijn
Vrijwillig denken handelen, voelen
Keuzevrijheid

- Nieuwsgierige en open basishouding om het perspectief van de ander te verkennen.
- De leefwereld en zienswijze van de ander staan centraal.
- Gebruik informerende, niet-oordelende taal die keuzevrijheid, samenwerking en mogelijkheden uitdrukt.
- Vraag toestemming om informatie of advies te geven.
- Voorzie de mogelijkheid om keuzes te maken en geef inspraak mbt de intensiteit en focus van de hulp.

B

Binding
Ik word gehoord
Betekenisvolle relaties
Vertrouwen

- Erken en respecteer verschillende perspectieven en gevoelens
- Toon interesse in de persoon en luister empathisch (reflecteer en vat samen wat is gezegd)
- Vertoon beschikbaarheid, bied aan hoe ze je kunnen contacteren bij moeilijkheden of vragen
- Verken bronnen van steun van anderen, bied ondersteuning bij de zoektocht naar gelijkgezinden en steunpartners
- Contact met anderen die hetzelfde hebben meegemaakt creëert verbondenheid

C

Competentie
Ik kan het
Gewenste doelen behalen
Successen ervaren

- Hanteer een procesgerichte basishouding (maximaal aansluiten op wat een persoon kan realiseren)
- Verduidelijk verwachtingen en doelen en maak een duidelijk en concreet (actie)plan
- Sta stil bij wat wél werkte in het verleden
- Geef constructieve, duidelijke en relevante feedback
- Bied steun om stress te verminderen, ga wandelen, afwassen, opruimen en voer samen het gesprek wat nodig is om structureel stress te verminderen

De drie perspectieven van een klantreis

Klant reis

Zorg- / ketenpartnerperspectief

De belangrijkste aspecten van een klantreis vanuit zorg-/ketenpartnerperspectief:

- Gefaseerd samen werken aan veiligheid (directe veiligheid, risicogestuurde zorg, herstelgerichte zorg)
- Hulp is in samenhang, gecoördineerd en op elkaar afgestemd
- Leren en verbinden tussen praktijk-, wetenschap- en ervaringskennis
- Steun is samen oefenen van nieuw te leren vaardigheden.

Gericht op directe veiligheid	**Gericht op risicogestuurde zorg**	**Gericht op herstel**
Onveilige situaties bepalen Veiligheidsvoorwaarden Veiligheidsafspraken Bepalen hulp en prioriteren Bepalen consequenties niet nakomen van afspraken	Hulp gericht op risicofactoren met grootste impact op onveiligheid	Verwerken ervaringen geweld/ onveiligheid Leidt hulp/ behandeling tot afname onveiligheid?
	Focus houden op veiligheid	

Visie gefaseerd samenwerken aan veiligheid

Juridisch perspectief

De belangrijkste aspecten van een klantreis vanuit juridisch perspectief:

- De rechten van mensen:
  - Recht op zorg, recht op bescherming
  - Europees Verdrag voor de Rechten van de Mens (EVRM)
  - Internationaal Verdrag inzake de Rechten van het Kind (IVRK)
  - Verdrag van Istanbul > Verdrag inzake het voorkomen en bestrijden van geweld tegen vrouwen en huiselijk geweld
- Transparantie in proces en beslissingen
- Onafhankelijke deskundigheid
- Rechtsbescherming, waaronder:
  - (Rechts)bijstand en onafhankelijke (cliënt)ondersteuning
  - Dossiervorming, feitenonderzoek en informatiedeling
  - Klachten, inzagerecht, geschillenregeling
  - Contra-expertise, tegenspraak, second opinion

Inhoud

Koppeling naar meer informatie

Overzicht 'ideale klantreis'

Van probleem naar perspectief
- Vraag, problemen, zorgen
- Herstel & perspectief
- Ervaringsdeskundigen

Zorg, hulp en steun
- Informatie, advies en steun
- Signalen en/of zorgen melden
- (Integrale) analyse, hulp en steun
- (Specialistische) Zorg

Veiligheid en bescherming
- Veilig en beschermd
- Acute onveiligheid
- Complex en meervoudig

Rechtswaarborgen
- Belangenafweging
- (Rechts)bijstand en bijzonder curator
- Rechtspraak (integraal)

Voorbeelden klantreis

Proeftuin Rotterdam Rijnmond – wat gaan we beproeven?

De bouwstenen van de 'ideale klantreis':

De ideale klantreis is uitgewerkt in vier bouwstenen. Deze zijn als volgt:

A. De route van probleem naar perspectief:
   - Probleem: hulpvraag, problemen, zorgen, stressoren, symptomen van de gezinsleden
   - Perspectief: veilige relaties, kwaliteit van dagelijks functioneren voor alle gezinsleden is verbeterd (huishouden, school, werk, huisvesting, inkomen, sociaal, psychisch, etc.), er is een duidelijk perspectief

B. De toegang tot zorg, hulp en steun voor alle gezinsleden

C. De rechten van het kind, de ouder en de volwassene op veiligheid en bescherming

D. Passende en eenduidige rechtswaarborgen voor kind, ouder en volwassene (N.B.: rechtsbescherming geldt ook voor de bouwstenen A, B en C en worden benoemd in 'juridisch perspectief').

De elementen in de klantreis

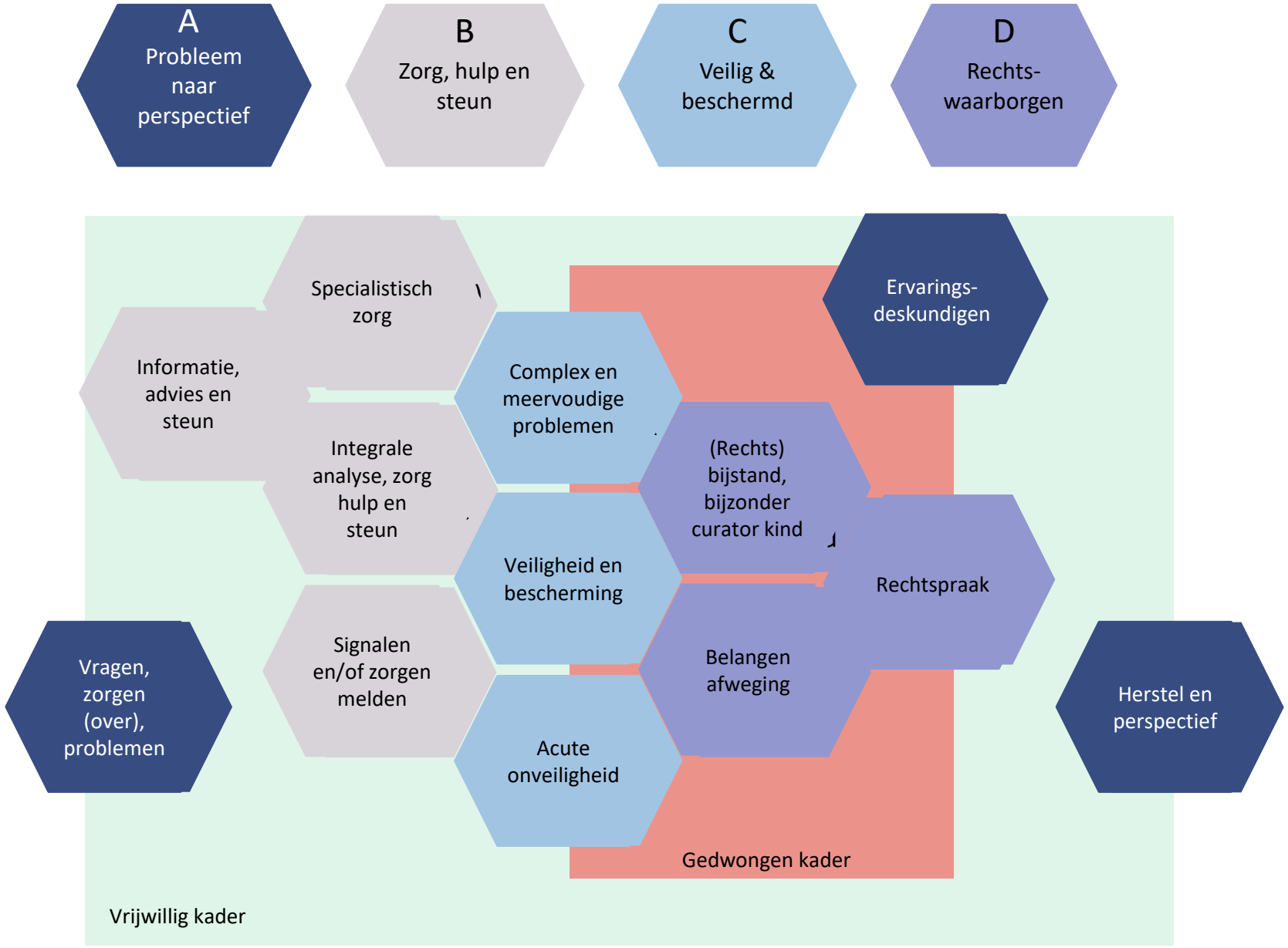
In deze klantreis staat de inhoud voorop en worden géén organisaties genoemd (om te voorkomen dat we vanuit organisaties gaan denken). Er wordt vooral gekeken naar wat nodig is vanuit cliënt-, zorg-/ketenpartner- en juridisch perspectief. De ideale klantreis omvat vier bouwstenen en 13 elementen die nader zijn uitgewerkt.

De elementen kunnen, afhankelijk van de casus/ gezinssituatie, als een soort puzzel aan/naast elkaar worden gelegd. Iedere gezinssituatie vraagt om een andere route, een andere start (via informatie en advies of via acute onveiligheid), en een ander kader (wel / niet gedwongen kader). Elementen kunnen worden weggehaald (omdat ze niet van toepassing zijn) of worden toegevoegd.

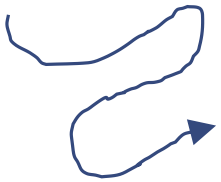
“De ideale klantreis”

Kind- en gezinsbeschermingsketen
Vrijwillig of gedwongen kader

Klant reis



Voorbeeld complexe scheiding icm huiselijk geweld



Klantreis is per situatie verschillend

1. Vragen, zorgen (over), problemen en stressoren bij cliënten

De start van de klantreis begint altijd bij een probleem, een vraag een zorg (over) een kind, een gezin of een volwassene die bescherming en/of hulp nodig heeft. Het is belangrijk om scherp te blijven over de doelgroep van de klantreis. Binnen de kind- en gezinsbeschermingsketen betreft het gezinssystemen waarbij sprake is van onveilige relaties/ situaties in combinatie met meerdere (onderliggende) problemen, zoals schulden, verslaving, psychische problematiek, etc. De start van de klantreis kan via verschillende ingangen verlopen. In sommige situaties is sprake van een crisis (acute onveiligheid) en moeten er direct veiligheidsinterventies worden ingezet (idealiter aansluitend op het te volgen traject). In andere situaties kan het zijn dat een gezin zich aanmeldt voor hulp en steun omdat zij problemen ondervinden en vervolgens doorgeleid worden naar specialistische zorg. Of dat een jeugdige vanwege delict gedrag wordt gemeld door de politie en interventies (hulp, steun, etc) nodig zijn om dreigende criminele ontwikkeling te kunnen voorkomen. In alle situaties geldt dat het gezin er beter van wil worden. Vaak willen ze kunnen omgaan met de grootste stressoren in hun leven en werken aan herstel en een duidelijk perspectief voor alle leden van het gezin.

2. Herstel en perspectief

Voor een effectief kind- en gezinsbeschermingsketen is het essentieel dat gezamenlijk gewerkt wordt aan herstel en perspectief voor gezinnen die problemen ervaren op meerdere leefgebieden. Gezinnen worstelen vaak met zaken als armoede, ziekte, psychische problemen, opvoedingsvraagstukken, verslaving en stress. Deze gezinnen hebben langdurige ondersteuning en nazorg nodig, omdat ze in die constante stress slecht in staat zijn om tegenslagen op te vangen. Het is belangrijk dat duurzame vormen van steun vanuit een lokaal sociaal netwerk geactiveerd worden, zodat gezinnen minder afhankelijk zijn van inzet van professionele steunvormen met een beperkte duur. Bovendien mag meer aandacht komen voor de ‘nazorg’ fase, ook als sprake is van een stabiele situatie. Gezinnen worden vaak te vroeg ‘losgelaten’, met als gevolg dat ze, als er iets mis gaat, snel weer in crisis belanden. Het dossier is dan afgesloten en bij nieuwe incidenten begint alles weer opnieuw: een nieuw vast gezicht, opnieuw analyse uitvoeren, opnieuw informatie delen en toestemming vragen, opnieuw je verhaal doen, etc. Idealiter is er een steunend netwerk waarbij gewerkt wordt aan de problemen die dan opgelost moeten worden. Maar soms is aanvullend een ‘waakvlamfunctie’ nodig (zodat niet alles opnieuw hoeft). Op termijn kan dan gekeken worden hoe deze ‘waakvlakfunctie’ binnen het eigen sociale netwerk kan worden opgepakt. Belangrijk is dat de gezinsleden voldoende steun ervaren om de toekomstige uitdagingen en problemen het hoofd te kunnen bieden. Dit vergt een lange adem en is niet binnen 1 of 2 jaar ‘geregeld’.

3. Ervaringsdeskundigen

Ervaringskennis is kennis die is gebaseerd op ervaringen die van bepalende invloed zijn op het leven van mensen. Als mensen vervolgens ook de vaardigheden hebben geleerd om de ervaringskennis breder in te zetten ten behoeve van anderen, dan is sprake van *ervaringsdeskundigheid.* . Een ervaringsdeskundige is te omschrijven als: iemand die geleerd heeft om ervaringskennis in te zetten ten behoeve van anderen. Een ervaringsdeskundige kan bijvoorbeeld mensen begeleiden en ondersteunen die in een vergelijkbare situatie verkeren of een vergelijkbaar proces doormaken. Dit kan een persoonlijk herstelproces zijn, maar ook bijvoorbeeld een proces van bewustwording, acceptatie of rouw.

Een ervaringsdeskundige kan daarnaast ervaringskennis delen met niet-ervaringsdeskundige professionals en beleidsmakers in het sociaal domein, om samen het beleid of de uitvoering van hulp en ondersteuning te verbeteren. Een ervaringsdeskundige vormt daarmee steeds de brugfunctie tussen beleid en uitvoering aan de ene kant en de leefwereld aan de andere.

De inzet van ervaringsdeskundigen is op verschillende manieren van waarde: voor mensen in hulpverlening, voor reguliere professionals, voor organisaties en voor beleid De gedeelde persoonlijke ervaring onderscheidt de waarde van ervaringsdeskundigen van die van de meeste reguliere hulpverleners. Ook kan een ervaringsdeskundige – door te zoeken naar eigen kracht en oplossingen te stimuleren – er aan bijdragen dat iemand weer meer zelfvertrouwen krijgt.

Het is belangrijk dat een gezamenlijke visie en strategie wordt uitgewerkt hoe de samenwerking met de ervaringsdeskundigen (op verschillende momenten in loop van een casus) ingezet kan/moet worden en wat dit voor cliënten kan betekenen (zie ook Movisie Kwartiermaken Ervaringsdeskundigen, september 2022). Denk aan situaties waarbij alles is geprobeerd om hulp in te zetten, maar betrokkenen niet willen. Dan kan een ervaringsdeskundige mogelijk uitkomst bieden om het vertrouwen in hulp te krijgen. Maar er zijn ook situaties denkbaar in fases van herstel: hoe zorg ik weer voor perspectief in mijn leven, welke sociale steun heb ik nodig en wie zou mij daarbij kunnen helpen? Een ervaringsdeskundige kan als geen ander aangeven hoe hij/zij tot herstel is gekomen en wat dat van je vraagt, hoe anderen je daarbij kunnen helpen of wat je daarvoor nodig hebt. Ook situaties waarin slachtoffers te maken hebben met dwingende controle en/of partnergeweld, is het fijn dat een ervaringsdeskundige uitleg geeft over de gevaren, maar hen ook meeneemt wat nodig is om uit die situatie te komen en waarom het zo logisch is dat slachtoffers blijven bij hun partner. Tot slot is het van belang dat ook plegers in gesprek kunnen gaan met een ervaringsdeskundige en bijvoorbeeld agressieregulatie training gaan volgen. In bepaalde situaties (zoals een huisverbod) zou dit verplicht moeten worden.

Clientperspectief: omgaan met spanningen, uitdagingen en problemen, ook als het even niet gaat. Een duidelijk perspectief om verder te kunnen en weten wat nodig is voor herstel en bij eventueel terugval. Inzet ervaringsdeskundigen.
Zorg-/ketenpartnerperspectief: vast gezicht, lange adem (‘waakvlam’), sociale integratie, focus op de behoeften, herstel en perspectief van (de leden van) het gezin.
Juridisch perspectief: informatiedeling, toestemming, dossiervorming, transparantie

4. Informatie, advies en steun

Gezinsleden kunnen laagdrempelig aankloppen voor advies en ondersteuning. Er is oog voor netwerk/familie, vrienden, buurt, werk, schulden, school, huisvesting. Daar waar nodig wordt ondersteuning geboden om meer grip te krijgen op problemen waar je als gezin tegen aanloopt. Dossier wordt beheert in gezamenlijkheid (open acces). Ouders en kinderen hebben zelf toegang en kunnen correcties doorgeven/aanbrengen. Individuele stukken kunnen worden. (voorbeeld: Pameijer).

Cliëntperspectief: advies en hulp is dichtbij, op maat en direct beschikbaar.

Zorg-/ketenpartnerperspectief: sociale kaart; inzichtelijk waar welk advies en informatie ingewonnen kan worden

Juridisch perspectief: dossiervorming, informatiedeling, toestemming, transparantie

5. Signalen en /of zorgen melden (lokaal steunpunt?)

Vanuit cliëntperspectief kan de vraag worden gesteld in hoeverre een meldpunt van meerwaarde is. Het levert vaak spanningen op: het vertrouwen in professionals staat onder druk en gezinnen ervaren nog meer stress na een melding, bovenop de stress die mogelijk al aanwezig was. Een meldpunt is echter vanuit zorg-/ketenpartnerperspectief nuttig om zicht te hebben op de problematiek en professionals en omstanders de mogelijkheid te geven hun zorgen te adresseren. Maar er kan een moment komen dat het melden het achterliggende doel (werken aan adequate oplossingen) gaat overvleugelen, zoals overbelasting en wachtlijsten, toename van onterechte meldingen (met enorme impact voor gezinnen), de vertrouwensrelatie die onder druk komt te staan en inwoners die niet meer op elkaar durven af te stappen (bron: ‘De makke van meldpunten’; VNG juni 2021, R. Janssens, G. Schout, B. Wienen).

Het vergt nadere verdieping en uitwerking hoe het meldpunt het beste kan worden gepositioneerd binnen het Toekomstscenario Kind- en Gezinsbeschermingsketen. De aanduiding ‘melden’ roept teveel de associatie op van het ‘van je af organiseren’. Er zouden bijvoorbeeld aanvullend laagdrempelige, deskundige steunpunten nodig moeten zijn waar jongeren, ouders, omstanders en reguliere professionals terecht kunnen voor advies en steun als het gaat om veiligheid en opvoedsituaties.

Cliëntperspectief: zorgen worden met (alle) gezinsleden besproken en stappen die volgen worden expliciet uitgelegd om stressreactie(s) zoveel mogelijk te reduceren.

Zorg-/ketenpartnerperspectief: zicht op onveiligheid, mogelijkheid om zorgen te adresseren

Juridisch perspectief: dossiervorming, informatiedeling, toestemming, transparantie, sterke informatiepositie, beslissingen zijn navolgbaar

6. Integrale analyse, hulp en steun | vast gezicht en aanspreekpunt

Indien sprake is van zorgen over onveiligheid in gezinnen (in combinatie met problemen op meerdere leefgebieden) is het belangrijk dat deze gesignaleerd en bespreekbaar worden gemaakt om vervolgens zorg- en/of hulpverlening in te zetten om de risicofactoren van onveilige situaties / relaties weg te nemen. Dit vraagt om inzet in alle daarbij relevante leefgebieden. Dit betekent bijvoorbeeld dat hulp en ondersteuning vanuit de gemeentelijke afdelingen Wmo/zorg, jeugd, werk, participatie en inkomen, openbare orde en veiligheid en de gemeentelijke GGD met elkaar en met onder andere GGZ-instelling(en) en onderwijs verbonden moeten worden.

Integrale hulp is alles omvattend, maar niet alles kan of moet tegelijk worden uitgevoerd. Bovendien kunnen problemen verdwijnen als enkele andere fundamentele problemen zijn opgelost. Hulp moet in samenhang, gecoördineerd en op elkaar afgestemd worden geleverd. Dat wil zeggen dat de te leveren hulp geïntegreerd wordt tot een samenhangend geheel.
Door de juiste effectieve interventies in de goede volgorde aan te bieden (met eenheid van taal) zijn er geen doublures, is de belasting van de gezinsleden niet groter dan strikt noodzakelijk en geven we de problemen die vanzelf kunnen verdwijnen ook de kans om dat te doen. Dus geen integrale, maar geïntegreerde passende hulp (Van Leeuwen, 2018).

Integrale analyse

Passende geïntegreerde hulp vraagt dat we de relevante problemen in kaart hebben, weten hoe ze samenhangen en welke problemen meer centraal staan. Daarvoor hebben we een integraal denkkader nodig. Een integrale (of verklarende) analyse biedt inzichten in de interactie tussen gezinskenmerken (kwetsbaarheden) en omgevingskenmerken (stressoren) en hoe de sterke kanten van het gezin en steun van het informeel netwerk kan bijdragen aan de oplossing van de problemen. Zie ook: Verklarende analyse 7-factoren model: *Integraal redeneren bij gezinnen met meervoudige en complexe problemen, Bureau Peers (mei 2020).* Het wordt door gezinnen enorm ondersteunend ervaren als de analyse op een A4 met de gezinsleden kan worden besproken en aangepast in hun eigen taal. Dat maakt het behapbaar, overzichtelijk en inzichtelijk. (filmpje 6min 7-factoren model; verklarende analyse)

Vast gezicht | één aanspreekpunt

Tot slot is het belangrijk dat gezinnen die te maken hebben met meerdere hulpverleners goed begeleid en ondersteund worden door één vast gezicht/ aanspreekpunt. Deze persoon biedt overzicht, gaat na wat (nu of later) nodig is voor (de leden van) het gezin, biedt een luisterend oor, is beschikbaar, denkt mee in oplossingen en ondersteunt het gezin bij het uitvoeren van het gezamenlijke gezinsplan. Deze ‘vaste’ persoon kan specialistische expertise of veiligheidsexpertise erbij halen als de zorgen aanhouden en meer nodig is om gezamenlijk hiervoor oplossingen te kunnen bieden. Het gezin heeft de mogelijkheid om onafhankelijke cliëntondersteuning in te schakelen, vanwege hun afhankelijke positie ten opzichte van de hulpverlening. Denk aan: richting geven aan de hulpverlening, langdurige betrokkenheid bij de cliënt en ook aan tafel zitten bij de belangrijke beslismomenten.

Resultaat

- Een duidelijke totaal-analyse vanuit verschillende invalshoeken met oog voor de individuele behoeften. Ieder gezinslid is even goed en veel in beeld.
- Gezinsplan en individueel plan: Waar ga jij aan werken? Waar gaan we met zijn allen aan werken? Het tempo van het systeem volgen.
- Grensoverschrijdingen adresseren en een betrouwbare partner zijn voor het gezin (kom afspraken na en leg ze eenduidig vast). Vraag medewerking: “Dus we zijn het allemaal eens dat we dit en dit gaan doen”.
- Stap voor stap: noteer wat je gezien/gehoord hebt, bespreek dat met het gezin en bepaal wat de volgende stap moet gaan zijn. Geen ellenlange rapportages.
- Eigen cultuur/taal of tolk, er is aandacht voor de socioculturele factoren.

7. Specialistische zorg

Bij specialistische hulpverlening kan gedacht worden aan kind- en volwassenhulp, verslavingszorg of de GGZ voor jeugd en/of volwassenen. Doordat hulp niet altijd direct beschikbaar is zijn er wachttijden. Het is daarom essentieel dat aan de voorkant duidelijk is welke specialistische expertise nodig en passend is voor (de leden van) het gezin en niet 'achteraf' wordt beoordeeld dat de specialistische hulp die is aangevraagd toch niet passend lijkt (om wat voor reden dan ook) en daardoor opnieuw een aanvraag moet worden ingediend bij een andere partij (en vervolgens opnieuw op een wachtlijst staan). Daarnaast is het belangrijk dat, bijvoorbeeld de GGZ, leert systemisch te werken: dat men in de behandeling kijkt naar 'de context waarin mensen leven en waarin problemen en klachten zich voordoen' en hoe naastbetrokkenen hierin een rol kunnen hebben en het beste kunnen helpen. Tot slot geeft psycho-educatie inzicht in de (psychische) klachten en symptomen van bepaald gedrag. Het is belangrijk dat psycho-educatie laagdrempelig beschikbaar is, zodat 'probleemgedrag' eerder kan worden (h)erkend en naasten/ familie weten hoe hiermee om te gaan (en onderdeel is van het gezinsplan).

Het stoppen van structureel en intergenerationeel geweld in gezinnen vraagt een integrale aanpak en lange adem. Integrale behandeling en begeleiding is nodig in gezinnen waar geweld al jaren of zelfs generaties speelt. Hulpverleners vanuit jeugdzorg, vrouwenopvang, forensische zorg en ggz werken samen in één behandelteam om te kijken welke hulp nodig is om de (intergenerationele) geweldspatronen te stoppen en te doorbreken. Trauma en hechting spelen hierbij een belangrijke rol. Door gedoseerd hulp aan te beiden die aansluit bij de behoeften van het gezin voelen gezinsleden zich gehoord, gemotiveerd en ondersteund (autonomie, binding, competentie). Voorbeeld: Switch.

Doorzettingsmacht voor inzet van hulp. Indien blijkt dat bepaalde interventies of (gespecialiseerde) hulp nodig is om onveilige situatie te doorbreken, dan moet deze direct beschikbaar zijn voor het gezin (zowel vrijwillig als gedwongen kader). Deze doorzettingsmacht is essentieel om ervoor te zorgen dat hulp direct wordt ingezet die noodzakelijk is voor het gezin om te voorkomen dat de situatie verder escaleert (bijv. een uithuisplaatsing). Wanneer deze doorzettingsmacht van toepassing is en wie daarvoor de bevoegdheid zou moeten hebben moet nader worden onderzocht. Daarbij geldt dat snelle hulp direct na onderzoek vertrouwen van ouders en kinderen én de kans op vrijwillig meewerken aan vervolghulp ten goede komt (verhoogt structurele verandering).

Cliëntperspectief: vast gezicht en aanspreekpunt, inzicht in problematiek en steunbronnen, vertrouwen in hulp, aandacht voor socioculturele factoren, direct beschikbare hulp, vasthoudend.

Zorg-/ketenpartnerperspectief: integrale analyse, geïntegreerd samenwerken aan hulp voor het gezin, prioritering, wat eerst en wat (kan) later, duidelijk en concreet gezinsplan, integrale aanpak/behandelteam.

Juridisch perspectief: dossiervorming, informatiedeling, toestemming, transparantie, beslissingen zijn navolgbaar, mogelijkheid voor klachtenprocedure (AKJ), klikgesprek, onafhankelijke cliëntondersteuning (waaronder JIM voor het kind).

8. Veiligheid en bescherming

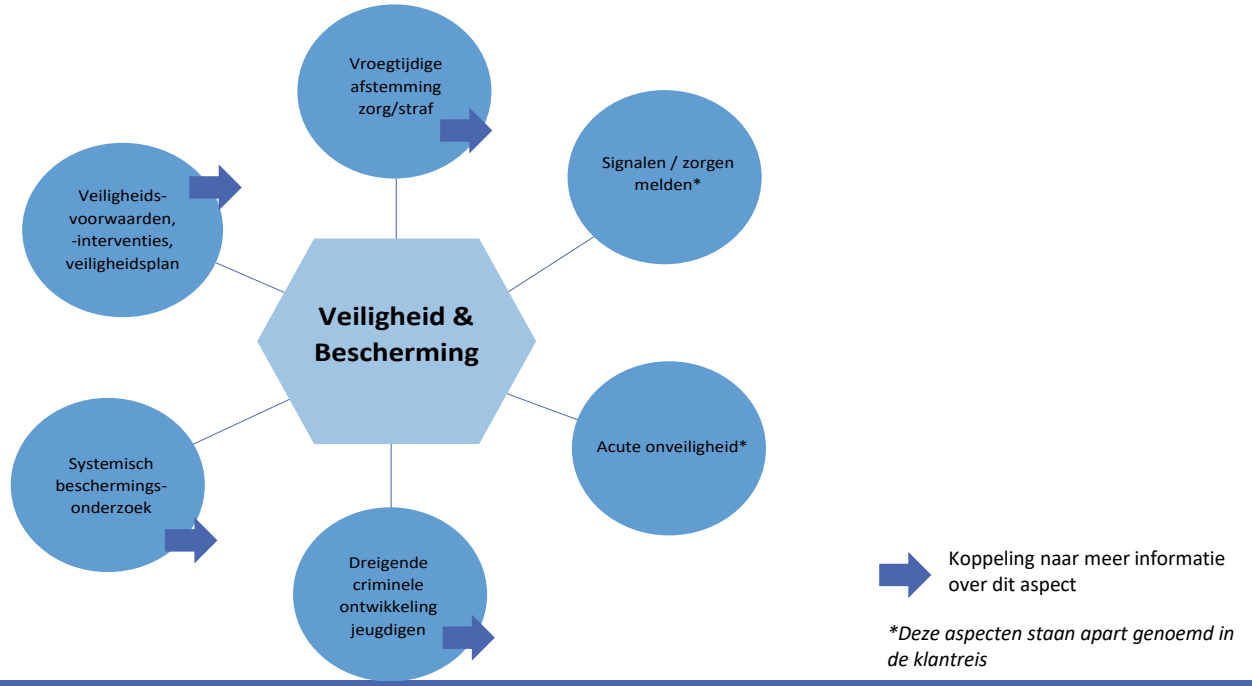
Kinderen, ouders en volwassenen hebben het recht om beschermd te worden als sprake is van onveilige (thuis)situaties. Veiligheidsexpertise wordt ingeschakeld op het moment dat de onveiligheid in het gezin blijft voortduren of dat er dusdanig sprake is van onveilige situaties dat het nodig is om veiligheidsvoorwaarden op te stellen ter bescherming van de betrokken slachtoffers. Ook kan sprake zijn van delict gedrag bij jeugdigen en is het van belang om samen met veiligheidsexperts te kijken wat nodig is om dreigende criminele ontwikkeling te kunnen voorkomen. Aan de hand van de integrale analyse wordt gezamenlijk met het gezin veiligheidsafspraken gemaakt en is het duidelijk wat de gevolgen zijn als de (veiligheids)afspraken niet worden nagekomen (veiligheidskaart). Indien sprake is van een ontwikkelingsbedreiging bij kind(eren) wordt gekeken welke interventies noodzakelijk zijn om deze bedreiging af te wenden. Vroegtijdige afstemming tussen zorg/straf draagt bij aan directe veiligheid. De veiligheidsafspraken kunnen bijvoorbeeld opgenomen worden in het plan van aanpak dat bij de start van het politieonderzoek wordt gemaakt. Het plan van aanpak wordt gedeeld met de OvJ en gezamenlijk beoordeeld of vervolging van meerwaarde is voor stabiele veiligheid in het gezin/huishouden. Wanneer betrokkene zich niet houdt aan de gemaakte veiligheidsafspraken kan het OM bijvoorbeeld alsnog overgaan tot vervolging. Strafrechtelijke interventies zijn dan ondersteunend aan het hulpverleningstraject.

Wanneer onduidelijkheid bestaat over het ontstaan van de dynamiek van onveiligheid in een gezin kan een systemisch beschermingsonderzoek worden gestart om te onderzoeken welke veiligheidsinterventies en/of veiligheidsmaatregelen nu meest passend zijn ter bescherming van de slachtoffers (zowel kind als ouder/volwassene) en welke interventies/ maatregelen en/of hulp nodig is voor de pleger, zodat geweld of mishandeling stopt. Het systemisch beschermingsonderzoek vindt onder supervisie (of in opdracht) van onafhankelijke deskundige(n) plaats die in staat zijn om alle belangen af te wegen en integraal kunnen kijken welke veiligheids- of beschermingsmaatregel (civiel, straf, bestuur) wenselijk danwel noodzakelijk is (zie 11. belangenafweging). De rechtspraak beslist (zie 13. rechtspraak)

Bij zeer complexe vormen van geweld, mishandeling of misbruik kan (in opdracht van) aanvullend een onafhankelijk en specialistisch beschermingsonderzoek worden uitgevoerd (bijvoorbeeld: intiem terreur, eergerelateerd geweld, stalking, PCF, letsel, etc.) met forensische, medische, juridische en psychische expertise. Zie ook: complexe vormen van geweld of domeinoverstijgende problematiek.

Samenvattend gaat het om de volgende aspecten binnen Veiligheid & bescherming:

Een aantal aspecten (zie pijlen) zijn kort uitgewerkt in de bijlagen.



9. Acute onveiligheid

Acute onveiligheid betekent dat een persoon (of personen) in direct fysiek gevaar verkeert, dat diens veiligheid de komende dagen niet gegarandeerd is en dat direct bescherming nodig is. Wanneer een crisissituatie zich voordoet, is het van belang dat alle ketenpartners snel en efficiënt samenwerken en de situatie zoveel mogelijk de-escaleren. Professionals dienen door hun houding en attitude bij te dragen aan het creëren van rust, veiligheid en vertrouwen voor de persoon in crisis en zijn omgeving. Om een goede inschatting te kunnen maken van de crisis, met de benodigde (crisis)interventies, is samenwerking met instanties op verschillende disciplines nodig, denk aan: psychische, medische, gedragskundige en juridische expertise. De crisismedewerker bekijkt of verdere hulp en ondersteuning nodig is dat binnen vrijwillig kader kan plaatsvinden (ambulante spoedhulp en/of acuut traumazorg). Acute jeugd- en volwassen GGZ is beschikbaar om systeemgerichte interventies te kunnen plegen. Het is essentieel dat relevante informatie over het gezinssysteem beschikbaar is om de crisisbeoordeling zorgvuldig (en passend) te kunnen maken. Als hulp niet (meer) vrijwillig kan en er zijn grote zorgen over de veiligheid van betrokkenen (kind, volwassene en/of ouder) dan moet een **tijdelijke time-out gericht op inzet verplichte hulpverlening** mogelijk zijn (bijvoorbeeld maximaal 3 dagen, met mogelijkheid tot verlenging van 3 weken via de rechter). Het bestuurlijk besluit is onderbouwd met voldoende aannemelijk gevaar voor directbetrokkenen. Dit betekent inzet van *geformaliseerde drang* middels bestuurlijk instrumentarium, zoals tijdelijk huisverbod, contact- of locatieverbod in combinatie met het *tijdelijk* verplichten van hulp (NB: deze mogelijkheid voor tijdelijke time-out gericht op inzet verplichte hulpverlening voor volwassenen is juridisch alleen nog mogelijk binnen de wet verplichte geestelijke gezondheidzorg; Wvggz). Het *momentum* wordt benut samen met de verschillende disciplines (straf, zorg, bestuur) om veranderingen teweeg te brengen, onveilige situaties te doorbreken en direct bescherming te kunnen bieden aan de slachtoffers (zowel kind als ouder/ volwassene), alvorens overgegaan wordt naar justitiële maatregelen zoals kinderbeschermingsmaatregel en/of (spoed)uithuisplaatsing of plaatsing in een (geheime) opvang. Voor effectief interveniëren in crisissituaties is het belangrijk dat alle mogelijke (juridische, medische, psychische, gedragskundige) interventies toegepast kunnen worden, afhankelijk van de situatie en bereidwilligheid van de betrokkenen. Uiteraard met duidelijke rechtswaarborgen voor betrokkenen, zoals hoorplicht, in beroep kunnen gaan en afschrift van de onderbouwing (medisch/ psychisch/ gedragskundig) van het besluit. Na crisisinterventie kan (ook) overwogen worden een systemisch en/of specialistisch beschermingsonderzoek te starten om te kunnen bepalen welke zorg/hulp/bescherming nodig is en of en zo ja wanneer overheidsingrijpen in de persoonlijke levenssfeer van een of meer betrokkenen op dit vlak gelegitimeerd is. Om de te verrichten onderzoek daadwerkelijk te kunnen realiseren moet het mogelijk zijn zonder toestemming van de ouder een (fysiek) onderzoek en/of forensisch kindinterview te kunnen uitvoeren (denk bijvoorbeeld aan lichamelijk onderzoek bij vermoeden van incest en geen toestemming van vermoedelijk plegende ouder).

10. Complexe vormen van geweld en misbruik en domeinoverstijgende problematiek

A. Complexe vormen van geweld, mishandeling en/of misbruik

Bij complexe vormen van geweld, mishandeling of misbruik (denk aan intiem terreur, stalking, toegebracht letsel (kindermishandeling of non-fatale wurging), PCF, eergerelateerd geweld, seksueel misbruik, etc.) is het noodzakelijk dat multidisciplinaire samenwerking plaatsvindt onder één dak omdat (integraal) inzet nodig is op de vier verschillende domeinen, zoals recht, bescherming, zorg (medisch, psychisch, sociaal) en herstel.

De aanpak is gericht op specialistische vormen van (psychisch, lichamelijk, seksueel) geweld, mishandeling en misbruik met aandacht voor de rechten en steun die betrokkenen nodig hebben om de schadelijke gevolgen van geweld op individueel en relationeel niveau zoveel mogelijk te beperken en herhaling te voorkomen (recidive, revictimisatie, intergenerationeel overdracht). Op één locatie werkt een multidisciplinair, intersectoraal team uit de justitiële, medische en (jeugd/volwassen)zorg sector. Alle voorzieningen om goed onafhankelijk en specialistisch onderzoek te doen zijn aanwezig: ruimte voor de (kinder)arts om lichamelijk onderzoek te doen, ruimte voor de forensisch arts en forensisch specialist van de politie om sporenonderzoek te doen, ruimte om een (kindvriendelijk) studioverhoor (forensisch kindinterview) af te nemen, ruimte om trauma- en overige kind-/volwassendiagnostiek te doen, ruimten voor individuele en gezinsbehandeling. Het centrum is toegankelijk voor zelfmelders en/of omstanders, maar kan ook worden ingezet door professionals als blijkt dat onafhankelijk specialistisch (beschermings)onderzoek nodig is. Middels kwalitatieve onderzoeksmethoden wordt onderzocht welke veiligheidsinterventies nodig zijn (denk aan: MASIC, Family DOORS, NICHD protocol, Polyvicitimization Assesment tool, CARE-NL, etc.)

B. Domein overstijgende problematiek (straf, zorg en bestuur)

De focus van complexe, domeinoverstijgende problematiek ligt op personen met een hoog veiligheidsrisico. Het doel is het voorkomen en verminderen van recidive, (ernstige) overlast, criminaliteit en maatschappelijke uitval. Complexe, domeinoverstijgende casuïstiek wordt hier aangepakt en beheersbaar gemaakt:

- Er is sprake van meerdere problemen (multiproblem) die op meer dan één leefgebied spelen en (naar verwachting) kunnen leiden tot crimineel en/of overlast gevend gedrag of verder afglijden; en:
- Samenwerking tussen meerdere ketens (minimaal dwang en drang) is nodig om tot een effectieve aanpak te komen; het is in de reguliere samenwerking tussen partners binnen één keten niet mogelijk om deze problematiek effectief aan te pakken; en:
- De problematiek wordt beïnvloed door en heeft impact op het (gezins)systeem en/of de directe sociale leefomgeving (of wordt verwacht dat te gaan hebben); of:
- Er is sprake van ernstige lokale of gebiedsgebonden veiligheidsproblematiek, die vraagt om een ketenoverstijgende aanpak.

In de aanpak van dreigende criminele ontwikkeling van jongeren is het van belang aan te sluiten bij de ontwikkelingen omtrent ‘Preventie met gezag’ (preventieve aanpak van georganiseerde en ondermijnende criminaliteit en de preventieve aanpak van jeugdcriminaliteit) en ‘Jeugdreclassering in Verbinding’ (Ontwikkeling landelijke uniforme methodiek en menukaart).

Cliëntperspectief: aandacht voor de bescherming en veiligheid van alle betrokkenen, alsook wat nodig is voor de pleger om mishandeling, geweld of delictgedrag te kunnen stoppen. Binnen gedwongen kader is er onafhankelijke cliëntondersteuning en/of rechtsbijstand en wordt er een klikgesprek gevoerd (professional die maatregel uitvoert kan dezelfde of een ander persoon zijn, afhankelijk van keuze cliënt). Het is voor cliënten evident wanneer sprake is van vrijwillig of gedwongen kader.

Zorg-/ketenpartnerperspectief: alle partners werken gefaseerd samen aan veiligheid. De integrale analyse is basis voor de uitwerking van de veiligheidskaart/ veiligheidsplan en/of het systemisch beschermingsonderzoek. Er is aandacht voor hulp aan slachtoffer én pleger.

Juridisch perspectief: dossiervorming, feitenonderzoek, informatiedeling (transparantiebeginsel), beslissingen zijn navolgbaar, onafhankelijke deskundigheid, uniforme klachtenregeling, tuchtrecht, onafhankelijke cliëntondersteuning (waaronder JIM voor het kind), rechtsbijstand, voorlopige voorziening bestuursrechter/ bezwaar/ beroep ,etc.

11. Belangenafweging (verzoek tot justitiële maatregel)

Op grond van art. 8 lid 1 EVRM (in samenhang met art. 3 lid 1 IVRK) hebben ouders en jeugdigen recht op eerbiediging van hun privé- en gezinsleven. Een interventie in de persoonlijke levenssfeer van ouder(s) en/of jeugdige, tegen de wil van één van hen in, is alleen mogelijk indien de interventie de toets van art. 8 lid 2 EVRM doorstaat. De overheid mag alleen tegen de wil van betrokkenen interveniëren in het privé- en gezinsleven, in geval: 1) Een nationale wet hier de basis voor biedt, 2) De interventie een legitiem doel dient en 3) deze interventie noodzakelijk en geschikt is (bron: RSJ nov 2019).

Het moet volstrekt duidelijk en begrijpelijk zijn voor jeugdigen, ouders, volwassenen welke rechten en plichten ze hebben, zoals het recht op een belangenafweging, het recht om gehoord te worden en het recht op bescherming. Ook de rechten en veiligheid van volwassen slachtoffers moeten een nadrukkelijk punt van afweging worden (artikel 31 Verdrag van Istanbul). Artikel 3b van het Verdrag is huiselijk geweld gedefinieerd als: *'alle vormen van fysiek, seksueel, psychologisch of economisch geweld dat plaatsvindt binnen het gezin of het huishouden of tussen voormalige of huidige echtgenoten of partners, ongeacht of de dader in dezelfde woning als het slachtoffer verblijft of heeft verbleven'.* Het Verdrag verplicht in artikel 33 bovendien tot het strafbaar stellen van psychisch geweld.

De onderlinge belangen kunnen tegenstrijdig zijn, er kan bijvoorbeeld sprake zijn van botsende belangen binnen het gezinssysteem (ouders vs. kind, partner vs. partner). Een duidelijk belangenafweging van álle betrokkenen is nodig. Het systemisch beschermingsonderzoek staat onder leiding van een onafhankelijk deskundige. Deze bewaakt of alle belangen zijn meegenomen en of het onderzoek volgens de regels van de wet en de juridische kwaliteitscriteria wordt uitgevoerd om te komen tot een verzoekschrift aan de rechter. Er vindt interdisciplinaire besluitvorming plaats van de verschillende disciplines (straf, civiel, bestuur) voor een onafhankelijk juridisch deskundig oordeel over wat nodig is om veiligheid voor alle betrokkenen te waarborgen op basis van kennis over jeugd- én volwassenenproblematiek (incl. medische problematiek). Bij botsende belangen binnen één gezinssysteem worden deze inzichtelijk gemaakt, zodat iedere betrokkene zich gehoord voelt. Uiteindelijk moet de rechter beoordelen welk belang het zwaarste weegt.

Voorbeeld (bron: Mr. I. Avontuur is advocaat bij Avontuur & Czarnota Familierecht in Oosterhout. Nederlands Juristenblad; 2-12-2022): Artikel 31 Verdrag van Istanbul stelt dat huiselijk geweld een relevante factor moet zijn bij het nemen van beslissingen inzake gezag en omgang. Uit lid 2 volgt dat ook bij de *uitvoering* van gezag of een omgangsregeling niet alleen de rechten en veiligheid van het kind in het oog gehouden moeten worden, maar ook die van het volwassen slachtoffer. Uit buitenlands onderzoek blijkt dat huiselijk geweld aan ten minste de helft van de hoog-conflict scheidingen ten grondslag ligt. Het inzetten op gezamenlijkheid in trajecten, omdat hoog-conflictscheidingen gezien worden als een communicatieprobleem, betekent dus concreet dat er veel gevallen van huiselijk geweld verwezen worden naar mediation, ook als er sprake is van een ernstige vorm van (ex-)partnergeweld in de vorm van *coercive control* (intiem terreur). In het strafrecht geldt, op basis van de Europese Slachtofferrichtlijn, dat *coercive control* een serieuze contra-indicatie is voor herstelbemiddeling vanwege de grote machtsongelijkheid tussen partijen. Het Verdrag bepaalt bovendien in artikel 48 lid 1 dat het verboden is om slachtoffers van huiselijk geweld te dwingen tot deelname aan bemiddeling. Hierdoor worden slachtoffers van huiselijk geweld ongepaste druk uitgeoefend om deel te nemen aan bemiddelingstrajecten, waardoor hun belangen ernstig geschaad kunnen worden.

12. Rechtsbijstand en bijzonder curator kind

Bij de start van onderzoek moet een kind een (getrainde en gescreende) kindvertegenwoordiger toegewezen krijgen die verantwoordelijk is voor een consistent één-op-één relatie met het kind, zo lang als nodig, totdat het veilig is. Op moment dat sprake is van een gedwongen kader (na uitspraak rechter), is de kindvertegenwoordiger een bijzondere curator. Voor de benoeming van een bijzondere curator is het nodig dat er een 'conflict van belangen' is. De belangen van het kind moeten tegenstrijdig zijn met de belangen van zijn ouder(s) of voogd(en). Deze kindvertegenwoordiger staat los van de organisaties en geeft direct advies aan de (kinder)rechter wat beste is voor het kind, als rechtelijke procedures worden gestart. De kindvertegenwoordiger blijft zo lang als nodig, ook als de maatregel is opgeheven. De Kinderombudsman vindt dat er in alle situaties waarin de kinderen in de knel (dreigen te) raken een bijzondere curator moet kunnen worden benoemd als dat nodig is. Ook wordt gesteld dat er regels moeten komen over waar een bijzondere curator aan moet voldoen en wat een bijzondere curator moet kunnen. Er moet een opleiding komen en de bijzondere curatoren moeten een vereniging oprichten (Rapport: *Bijzondere curator, een lot uit de loterij?* 5 juli 2012). Voor de rechtspositie van ouders is het belangrijk dat zij rechtsbijstand krijgen om hen juridisch te ondersteunen in rechtelijke procedures.

N.B. een kindvertegenwoordiger kan alleen op basis van vrijwilligers die uitgebreid getraind en gescreend worden en maximaal 1 of 2 kinderen krijgen toegewezen. Het is niet aan te bevelen dat de kindvertegenwoordiger een bekende is van de familie, hij/zij moet een neutraal persoon zijn. Zie ook voorbeeld in Californië: Court Appointed Child Advocate (filmpje 7min).

13. Rechtspraak (integraal)

De rechter heeft een instantie nodig die vanuit onafhankelijkheid kan adviseren over het kind en het gezin. Middels belangenafweging (zie punt 11) kan deze onafhankelijkheid worden gewaarborgd. De toetsende taak van de rechter moet worden bezien vanuit het breder perspectief dan alleen jeugdbescherming. Uit systemisch beschermingsonderzoek kan blijken dat andere interventies/maatregelen nodig zijn (naast jeugdbescherming, bijvoorbeeld gericht op (de problemen van) ouders) en deze moeten dan ook getoetst en beoordeeld kunnen worden. Vaak is er sprake van multiproblematiek in gezinnen (problemen op meer dan twee leefgebieden, zoals schulden, huisvesting, verslaving, psychische problemen etc.). Ook vanuit de rechtspraak is integrale benadering gewenst om maatwerk te bieden, omdat door de complexiteit van problemen vaak sprake is van verschillende dossiers op verschillende rechtsgebieden en de daarbij horende verschillende procedures, wat de problematiek eerder verergert (maatschappelijk effectieve rechtspraak).

Om die reden is in Rotterdam-Zuid de Wijkrechtspraak gestart en betreft een integrale aanpak, gericht op duurzame probleemoplossing. Een (fictief) voorbeeld van dergelijke juridische complexiteit bij multiproblematiek – en de oplossing die wijkrechtspraak daarvoor biedt – is te vinden op de website van Wijkrechtspraak op Zuid in Rotterdam: '[Maria], een moeder met drie puberende kinderen, is net verlaten door haar man. Maar omdat de man nog niet is uitgeschreven op haar adres heeft ze problemen met het verkrijgen van een uitkering. Daar komt nog bij dat ze nooit met het huishoudgeld is omgegaan en zelfs geen eigen bankpas heeft, waardoor ze nu de huur niet meer kan betalen. Huisuitzetting dreigt en deze problemen zorgen voor stress bij de kinderen, die daardoor totaal ontsporen. Tot slot heeft haar ex-man haar ook nog geslagen na een ruzie over de omgangsregeling.' Dit leidt ertoe dat Maria bij meer rechters (op verschillende rechtsgebieden) moet verschijnen. 'Bij de kantonrechter en insolventierechter voor de huisuitzetting en bij de bestuursrechter voor de problemen met de uitkering, en dan ook nog bij de insolventierechter voor de schulden. De familierechter komt er aan te pas voor de omgangsregeling en het scheiden, terwijl deze zich ook moet uitspreken over de problemen met de kinderen, omdat Jeugdzorg zich heeft gemeld. Daarnaast is de moeder ook slachtoffer van de mishandeling en dus onderdeel van een strafzaak'. Het idee achter wijkrechtspraak is dat één rechter naar al deze zaken tegelijkertijd kijkt.

Cliëntperspectief: recht op belangenafweging, recht om gehoord te worden, recht op bescherming, recht op 'family-life'.

Zorg-/ketenpartnerperspectief: er is een verbeterde ketensamenwerking tussen rechtbank, gemeente en organisaties binnen en buiten de justitiële keten (OM, politie, Reclassering, advocatuur maar ook overige hulpverlenende instanties). Professionals weten elkaar snel te vinden. Voorafgaand aan de zitting komen alle betrokken ketenpartners bijeen in het zogeheten multidisciplinair overleg: reclassering, wijkteammedewerkers, woningcorporatie, advocaat, OM, GGZ, maatschappelijke opvang, verslavingszorg, jeugdhulp, etc. Het plan dat ze bespreken, wordt op de zitting aan de rechter voorgelegd.

Juridisch perspectief: toestemming multidisciplinair overleg, dossiervorming, feitenonderzoek, beslissingen zijn navolgbaar, onafhankelijke deskundigheid, rechtsbijstand, etc.

BIJLAGE Veiligheidsvoorwaarden, -interventies, veiligheidskaart/plan

Klant reis

Proces opstellen veiligheidskaart / veiligheidsplan *(bron: Sander van Arum & Linda Vögtlander)*

- Als eerste worden de **onveilige gebeurtenissen** van nu en vroeger geïnventariseerd. Dit zijn feitelijke voorbeelden van incidenten en onveilige situaties met bronvermelding.
- Dan wordt de **veiligheidsbeoordeling** uitgevoerd. Wat is de ernst van de onveiligheid? Betreft het een incident of is het een patroon? Is er sprake van acute onveiligheid en of (ook) structurele onveiligheid?
- Op basis van de veiligheidsbeoordeling moet eerst worden bekeken welke **veiligheidsvoorwaarden** nodig zijn om het gezin veilig te kunnen stellen. Welke bodemeisen voor veiligheid moeten worden gerealiseerd? Bijvoorbeeld dat pleger voor een korte periode niet in het gezin verblijft.
- Als geconstateerd wordt dat er juridische maatregelen nodig zijn om voldoende zeker te zijn dat de betrokkenen zich (kunnen) houden aan de veiligheidsvoorwaarden dan moeten **veiligheidsmaatregelen** worden getroffen. Indien mogelijk vanuit het strafrecht, anders vanuit bestuursrechtelijk of civielrechtelijk kader.
- **Veiligheidsafspraken maken.** De veiligheidsvoorwaarden worden toegelicht aan het betrokken gezin. Met hen worden afspraken gemaakt over de manier waarop het gezin samen met het netwerk uitvoering geeft aan de voorwaarden. Bijvoorbeeld bij wie uit het netwerk de pleger kan slapen, indien hij/ zij gedronken heeft. Deze afspraken worden vastgelegd in het veiligheidsplan/ de veiligheidskaart.
- **Aanvullende veiligheidsmaatregelen**. Ook kan vanuit het strafrecht een veiligheidsmaatregel worden opgelegd met als doel de veiligheidsvoorwaarden en/of de veiligheidsafspraken als het ware te ‘stutten’. Bijvoorbeeld door pleger (verdachte) in het kader van bijzondere voorwaarden te verplichten een cursus omgaan met alcohol te volgen.

Het plan is dynamisch, omdat omstandigheden binnen een gezin of relatie regelmatig veranderen (regelmatig de informatie updaten is essentieel, ook sámen met het gezin). Naleving van de veiligheidsvoorwaarden, -maatregelen en –afspraken moet ook onderdeel uitmaken van het veiligheidsplan: wie controleert de uitvoering en wat zijn de consequenties bij niet naleving.

N.B.: West Brabant gebruikt een veiligheidskaart die we mogelijk kunnen gaan beproeven in Rotterdam Rijnmond.



BIJLAGE Vroegtijdige afstemming zorg-straf

De aanpak van huiselijk geweld en kindermishandeling begint bij het signaleren van zorgen over de veiligheid. Het kan ook zijn dat een slachtoffer zelf aan de bel trekt. Als het acuut onveilig is, komt de politie in actie. De politie brengt betrokkenen in fysieke veiligheid en/of ondersteunt de professionals ter plaatse als er agressie is of dreigt. Soms is er naast zorg over de veiligheid ook sprake van gedrag dat bij wet strafbaar is gesteld. Dan ontstaat er een samenloop tussen straf en zorg. Er is bijvoorbeeld aangifte gedaan of iemand is aangehouden door de politie. Of het geweld, de recidive of het letsel zijn zo ernstig dat strafrechtelijk onderzoek wordt ingesteld. Bij samenloop van zorg en straf hebben alle partijen elkaar hard nodig omdat ze allemaal vanuit hun eigen verantwoordelijkheid een aandeel hebben in de aanpak . Het is belangrijk vroegtijdig, samen met de betrokkenen tot het meest kansrijke samenstel van interventies te komen (interventiepalet). Er zijn vier verbeteractiviteiten in vroegtijdige afstemming zorg-straf: samen-op-in-acuut, strafbare kindermishandeling, HG op ZSM en Actieoverleg. Voor meer informatie zie: Veiligheid Voorop.

SAMENHANG VROEGTIJDIGE AFSTEMMING ZORG – STRAF (V&B, politie en justitiepartners)

Vroegtijdige afstemming zorg-straf start bij politie en/of veilig & beschermd (V&B)

POLITIE
Meldkamer 112 / aangifte

VEILIG & BESCHERMD (V&B)
Melding

Samen-op-in-acuut

V&B en politie beoordelen de acute onveiligheid (ter plaatse). Waar nodig vindt (telefonisch) afstemming plaats met OvJ en Reclassering

Strafbare kindermishandeling

Onderzoek naar sporen, locatie-onderzoek, gegevensdragers, letselduiding, forensisch kindinterview

HG op ZSM

Op basis van informatie partners en veiligheidsbeoordeling V&B komen tot afdoeningsbeslissing en strafrechtelijke interventies tbv directe veiligheid

POLITIE	VEILIG & BESCHERMD (V&B)
Fysieke veiligheid <en evt inzet medische zorg>	Melding
Veiligheidsbeoordeling op acuut <Samen-op-in-acuut>	Informatie combineren en verrijken
(Gezamenlijk) onderzoek	Veiligheidsbeoordeling <kan acuut worden>
Veiligheidsmaatregelen <strafbaar feit = aanhouden, tenzij>	Veiligheidsvoorwaarden en -afspraken en/of –maatregelen o.b.v. Veiligheidsplan
Melding V&B	Gezamenlijk borgen van veiligheid lokaal en inzet hulp / Keten overstijgend / complexe problematiek: Zorg- en Veiligheidshuis/ Filomena HG/KM

V&B en politie hebben **direct contact tbv afstemming en direct handelen** bij acute onveiligheid

Politie meldt bij V&B binnen 24u

V&B schakelt met politie indien acute onveiligheid óf gezamenlijk plan/onderzoek moet afgestemd worden

Informatie verrijken

Contact lokaal, politie en justitiepartners voor verrijken van informatie

Actieoverleg

Bij samenloop straf/zorg i.c.m. structurele onveiligheid en complexe vormen van HG worden directe acties en scenario's besproken met V&B, politie, OM (en Reclassering) inclusief veiligheidsafspraken/ - maatregelen tbv veiligheidsplan.

Strafrechtelijk onderzoek

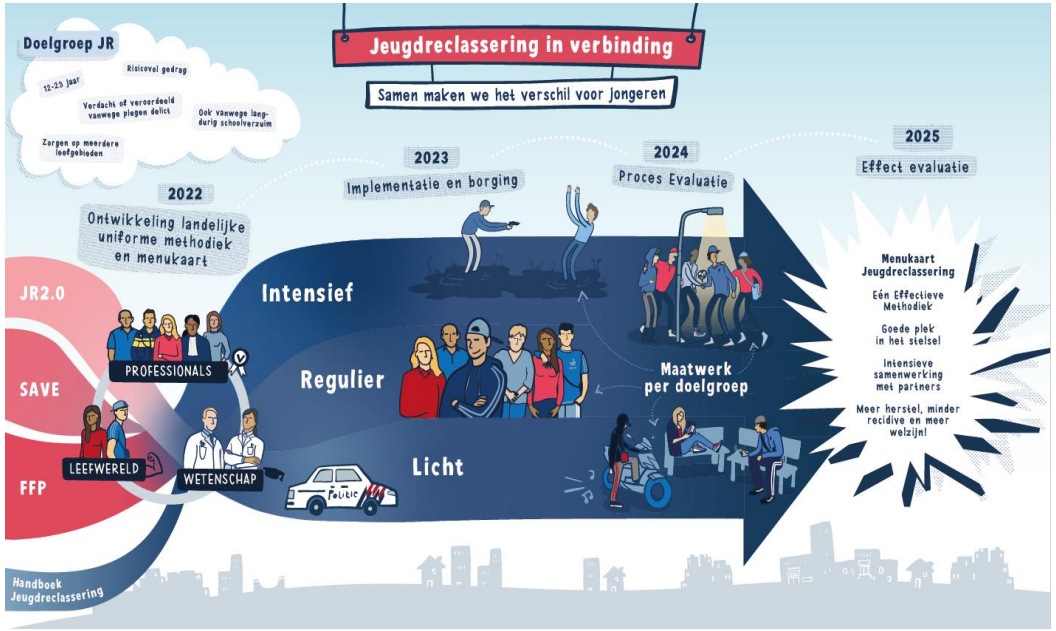
De veiligheidsafspraken worden opgenomen in het plan van aanpak dat bij de start van het politieonderzoek wordt gemaakt. Het plan van aanpak wordt gedeeld met de OvJ en gezamenlijk beoordeeld of vervolging van meerwaarde is voor stabiele veiligheid in het gezin/huishouden. Wanneer betrokkene zich niet houdt aan de gemaakte veiligheidsafspraken kan het OM bijvoorbeeld alsnog overgaan tot vervolging.

BIJLAGE Dreigende criminele ontwikkeling jeugdigen

Signalen over (dreigende) criminele ontwikkeling van jeugdigen moeten meer preventief en gezinsgericht worden opgepakt.

Voor het thema jeugdcriminaliteit hanteren we de volgende uitgangspunten:

- Signalen over (dreigende) criminele ontwikkeling van jeugdigen worden **gezinsgericht en preventief opgepakt** middels effectieve screening en plan van aanpak (gezinsgericht);
- Alle partijen **werken integraal samen** om (dreigende) criminele ontwikkeling van jeugdigen te voorkomen, waarbij het gezin nadrukkelijk wordt betrokken en expertise van JR vroegtijdig wordt benut (eenvoudig);
- **De jeugdige en zijn gezin worden gehoord en gekend** in wat voor hem (en zijn gezin) nodig is om (verder) afglijden te voorkomen en dit wordt meegenomen in het (vervolg)traject (rechtsbeschermend & transparant);
- **Projecten die relatie hebben met bescherming & jeugdcriminaliteit worden benut** om van elkaar te leren en met elkaar te verbinden (lerend). > Preventie met Gezag & Jeugdreclassering in Verbinding





Bij (dreigende) criminele ontwikkeling van jeugdigen wordt middels een integrale analyse de onderliggende (gezins)problematiek in kaart gebracht. Er wordt op maat gekeken welke interventies passend zijn om verder afglijden of recidive te voorkomen. De gezinnen en netwerken rondom de jeugdige worden versterkt om onveiligheid in gezinnen/ samenleving te verminderen/ op te heffen. Belangrijke aandachtspunten/ doelen zijn vroegsignalering, specialisme LVB, kansen creëren (maatschappelijke positie en bestaanszekerheid) en het doorbreken van intergenerationele overdracht van antisociaal gedrag. Het is van belang dat we verbinden met Preventie met Gezag en Jeugdreclassering in Verbinding en onze inzet hierop gaan versterken.



BIJLAGE Systemisch beschermingsonderzoek

Klant reis

Op dit moment zijn de onderzoeken te veel gekoppeld aan de specifieke taak van elke instantie. Het is zaak om te komen tot een nieuw onderzoeksopzet wat recht doet aan de complexiteit van de systemische problematiek (dus niet louter kind bescherming), maar ook aan de hedendaagse samenstelling van gezinnen. Kwaliteit van onderzoek en monitoring is onafhankelijk, integraal en gericht op alle betrokkenen (met mogelijkheid van contra-expertise). Dit vraagt doorontwikkeling ten opzichte van huidige onderzoeken: één waarbij borging van hoor en wederhoor als feitenbeschrijving is ingericht.

Wat is het doel van systemisch beschermingsonderzoek?

- Wat is *onderliggend en feitelijk* aan de hand (integrale analyse)?
- Wat betekent dit voor het in stand houden van onveilige situaties of relaties binnen het gezin?
- Wat zijn de verschillende belangen van de betrokkenen in het gezinssysteem? En hoe verhouden deze tot elkaar?
- Welke hulp/interventies zijn meest passend om onveilige situaties/ relaties te doorbreken?
- En zijn deze interventies mogelijk binnen het vrijwillige kader of moeten interventies worden ingezet binnen het gedwongen kader?

Uit systemisch beschermingsonderzoek moet blijken welk gedwongen kader meest passend is (civiel, straf, bestuur). De vraag is of een kinderbeschermingsmaatregel altijd de juiste interventie is. De wijkrechtspraak moet hierin nadrukkelijk worden meegenomen in de uitwerking van deze opdracht, waarbij integraal beoordeeld wordt welke maatregel meest passend is.

Wanneer wordt een systemisch beschermingsonderzoek gestart?

Als sprake is van structurele onveiligheid en/of ontwikkelingsbedreiging kind kan een systemisch beschermingsonderzoek worden gestart.

Hoe is de rechtspositie van directbetrokkenen geborgd?

Het systemisch beschermingsonderzoek valt onder leiding van een onafhankelijke deskundige die zorgdraagt dat de belangen van alle gezinsleden worden meegenomen en tevens de juridische kwaliteitscriteria bewaakt. Aanvullend kunnen ouders/volwassenen rechtsbijstand krijgen en het kind een kindvertegenwoordiger.

Wat is de rol van de (wijk)rechtspraak?

Als sprake is van 'botsende' belangen of er zijn meerdere dossiers op verschillende rechtsgebieden vanwege complexe problematiek dan wordt de zaak integraal getoetst en beoordeeld.



BIJLAGE Voorbeeld klantreis complexe scheiding i.c.m. huiselijk geweld

Voorbeeldcasus

Ouders gaan na dertien jaar huwelijk scheiden en hebben twee kinderen van 6 en 8 jaar oud. Het huwelijk is vanaf het begin moeilijk geweest. Haar man was ziekelijk jaloers op de collega's van moeder op haar werk. Zij kon nooit iets goed doen en hij verstoorde ook haar contact met familie en vrienden. Hoe meer moeder zich inspande, hoe meer ze zich voor hem moest uitsloven. Tijdens de relatie was sprake van veel spanningen, conflicten en agressie, vaak met fysiek geweld. De moeder raakte steeds verder in een isolement. Na de scheiding is door toedoen van de vader de moeder haar woning uitgezet omdat zij de huur niet zou betalen. De kinderen waren altijd bang dat vader hen na een weekend niet terug naar hun mama zou brengen. Hij treiterde hen door bijvoorbeeld bij het terugbrengen voorbij haar huis te rijden. Er is nu geen omgang tussen vader en de kinderen. Moeder vindt het niet veilig, aangezien vader 'gek' is. Er is binnen het systeem sprake van schuldenproblematiek.

a

