



ADVIESRAPPORT

Inhoudelijke communicatie ouders en jeugdigen
versterken op het snijvlak van het vrijwillige en
gedwongen kader

Sijko Wierenga
Richella Kreuning

Woerden, 1 mei 2024



Colofon

© **VanMontfoort B.V.**

Sijko Wierenga
Richella Kreuning

Woerden, 1 mei 2024

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van VanMontfoort. Bij overname is bronvermelding verplicht.

Inhoudsopgave

1	De informatiepositie van ouders en jeugdigen versterken	4
2	Rechten en verantwoordelijkheden van ouders en jeugdigen	6
2.1	Inleiding	6
2.2	Wat betekent het dat je ouderlijk gezag hebt?	7
2.3	Wat mag je van de hulpverlener verwachten? / Recht op informatie	8
2.4	Toestemming geven voor de hulp	8
2.5	Opstellen van een plan voor de hulpverlening	9
2.6	Zorgvuldige omgang met jouw gegevens	10
2.7	Recht op ondersteuning	10
2.8	Het recht om aan te geven dat je het ergens niet mee eens bent	11
2.9	Beschrijving situaties op het snijvlak van vrijwillige en gedwongen hulp	12
3	Designcriteria	22
3.1	Model Van Ruler en z'n toepassing	22
3.2	Het model Van Lasswell en z'n toepassing in designcriteria	24
4	Adviezen	28
4.1	Advies 1: VWS initieert en bewaakt de juistheid van de informatie	28
4.2	Advies 2: VWS draagt actief bij aan een betere bejegening door hulpverleners	30
4.3	Advies 3: Verbreed de vervolgfase	32
	Bijlage 1: Verantwoording werkwijze	34
	Bijlage 2: Overzicht voorlichtingsmateriaal	36



1 De informatiepositie van ouders en jeugdigen versterken

De staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) heeft de Tweede Kamer in het notaoverleg van 30 januari 2023 toegezegd, om in het jeugdhulpbeleid op het snijvlak van vrijwillig en gedwongen kader in te zetten op betere informatievoorziening richting ouders en jeugdigen.

De directie Jeugd van het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport heeft daarop het initiatief genomen om nader te laten onderzoeken hoe ouders en jeugdigen en dit snijvlak een sterkere informatiepositie kunnen krijgen dan op dit moment.

Ouders en jeugdigen kunnen een sterkere informatiepositie krijgen dan op dit moment, zo is de gedachte^{1,2}, als wordt voldaan aan ten minste twee voorwaarden:

1. Ouders en jeugdigen kennen hun rechten en verantwoordelijkheden beter dan op dit moment;
2. Ouders en jeugdigen gebruiken deze kennis effectief in concrete hulpverleningssituaties op het snijvlak van vrijwillige en gedwongen jeugdhulp.

Een goede informatiepositie van ouders en jeugdigen is in alle stadia van jeugdhulp belangrijk, en heeft vooral positieve impact op de jeugdhulp in het stadium dat de hulp weliswaar nog vrijwillig is, maar zich op het snijvlak bevindt tussen vrijwillige en gedwongen hulp. Ouders en jeugdigen stellen zich dan vragen als:

- Wanneer is jeugdhulp vrijwillig en wanneer niet?
- Kan ik hulp die ik vrijwillig gestart ben, nog stoppen als ik dat wil? En zo ja, heeft dat consequenties?
- Wat zijn mijn rechten en verantwoordelijkheden hierin?
- Wat kan ik doen als ik het niet eens ben met de professional?
- Wat zijn mijn rechten als er een melding bij Veilig Thuis wordt gemaakt?

VWS heeft VanMontfoort de opdracht gegeven in kaart te brengen hoe de twee genoemde voorwaarden concreet gestalte te geven op het snijvlak van vrijwillige en gedwongen hulp. Het te bereiken resultaat van de opdracht bestaat uit twee onderdelen:

1. een beschrijving van de rechten en verantwoordelijkheden van ouders en jeugdigen bij het ontvangen van jeugdhulp op het snijvlak van het vrijwillig en gedwongen kader, plus een toepassing van deze rechten en verantwoordelijkheden op:
 - a. de hoofdlijn van dit jeugdhulpproces;
 - b. een aantal vaak voorkomende hulpverleningssituaties.

¹ Lenglet, M. J. E., Van Boven, H. J., & Bruning, M. R. (2023, 1 februari). *Perspectieven op rechtsbescherming in de jeugdbescherming*. Universiteit Leiden. <https://www.universiteitleiden.nl/binaries/content/assets/rechtsgeleerdheid/instituut-voor-privaatrecht/jeugdrecht/rapport-definitief-2023.pdf>.

² Verkroost, D. S. (2022, 27 oktober) 'Met zachte drang': uitgangspunten voor jeugdhulpverlening op het snijvlak van vrijwilligheid en dwang. Universiteit Leiden. <https://scholarlypublications.universiteitleiden.nl/handle/1887/3484779>.

2. een beschrijving van criteria die kunnen borgen dat ouders en jeugdigen de rechten en verantwoordelijkheden goed kennen en effectief inzetten:
 - a. communicatieve uitgangspunten voor het aan ouders en jeugdigen te verstrekken informatiemateriaal, de zogenoemde designcriteria;
 - b. kritische succesfactoren voor een steviger informatiepositie van ouders en jeugdigen dan nu.

De opzet van dit rapport volgt deze onderdelen, als volgt:

Hoofdstuk 2 bevat de beschrijving van de rechten en verantwoordelijkheden van ouders en jeugdigen, eerst op hoofdlijnen, daarna toegepast op veel voorkomende hulpverleningssituaties op het snijvlak van vrijwillig en gedwongen kader.

In hoofdstuk 3 hebben we de communicatieve uitgangspunten, ofwel designcriteria opgenomen.

Hoofdstuk 4 bevat de kritische succesfactoren voor een steviger informatiepositie van ouders en jeugdigen dan nu. We hebben deze succesfactoren in de vorm gegoten van drie adviezen aan VWS. Per advies geven we aan op welke bevindingen, overwegingen en conclusies het advies is gebaseerd.

Een verantwoording van de werkwijze is opgenomen in bijlage 1.

Noot:

Tussen de opdrachtverstrekking en het gereedkomen van het onderhavige rapport is eind januari 2024 het rapport verschenen van Adviescommissie Rechtsbescherming en Rechtsstatelijkheid (Adviescommissie Van Dooijeweert)³. De bevindingen van deze adviescommissie ondersteunen het belang van een versterking van de informatiepositie van ouders en jeugdigen op het snijvlak van vrijwillige en gedwongen hulp. We verwijzen met name naar de paragrafen 7.3.4 en paragraaf 7.4 van het rapport van de adviescommissie.

³ <https://open.overheid.nl/documenten/f2c28101-c5aa-4928-be3d-56c3bf3bd7bc/file>.



2 Rechten en verantwoordelijkheden van ouders en jongeren

Opmerking vooraf: We hebben de tekst over de rechten en verantwoordelijkheden en de toepassing daarvan op vaak voorkomende hulpverleningssituaties gemaakt vanuit het perspectief van ouders die het ouderlijk gezag hebben en van jongeren. We hebben daarvoor de vaak wat formele wettelijke teksten zoveel mogelijk in gewone-mensentaal geherformuleerd. De tekst is bedoeld voor zowel ouders als jongeren. Als we een tekstdeel alleen voor een ouder of jongere hebben gemaakt, vermelden we dit met zoveel woorden. Als we een tekstdeel alleen vanuit het perspectief van de jongere hebben geschreven, noemen we de minderjarige: 'jongere'. Als we een tekstdeel alleen vanuit het perspectief van een ouder met gezag hebben geschreven, noemen we de minderjarige: 'kind'.

2.1 Inleiding

Het opvoeden van een kind is een mooie, en soms ook een moeilijke taak. En als het dan niet zo goed gaat in jouw gezin, kun je gaan denken: ik heb hulp nodig. Hulp zoeken kun je als ouder doen, en ook als jongere.

De gemeente waar je woont, moet er voor zorgen dat er hulp is voor ouders en jongeren, die dit nodig hebben. Vaak kun je hiervoor terecht bij een lokaal team⁴. Het lokaal team kan je ook verwijzen naar gespecialiseerde hulp, zoals bijvoorbeeld een jeugdhulpaanbieder of een psycholoog. Ook kan jouw huisarts je een verwijzing voor jeugdhulp geven.

De hulp die je krijgt, is vrijwillig. Dat betekent dat je zelf kunt bepalen of je gebruik wilt maken van het aanbod voor een bepaalde vorm van hulp en de hulp kunt stoppen als je dat wilt.

Meestal verloopt de hulpverlening prima. De hulpverlener helpt je goed en na verloop van tijd ben je tevreden met het resultaat. Je neemt afscheid van elkaar en gaat zonder de hulpverlener weer verder met je leven.

De wet is heel duidelijk: de hulp is vrijwillig, behalve als een rechter heeft beslist dat de hulp niet meer vrijwillig is. Toch kun je soms het gevoel krijgen dat vrijwillige hulp niet meer zo vrijwillig is, terwijl er nog geen rechter aan te pas is gekomen. Een paar voorbeelden:

- Je hulpverlener zegt zich grote zorgen te maken over de veiligheid van je kind en stelt voor er een andere hulpverlener bij te halen.
- Je hulpverlener zegt tegen je dat je moet meewerken aan de hulp omdat hij anders een melding doet bij Veilig Thuis.
- Je krijgt een brief van Veilig Thuis waarin staat dat iemand bij hen een melding heeft gedaan van mogelijke kindermishandeling/huiselijk geweld bij jou.
- Je hulpverlener suggereert dat het misschien beter is als je kind een tijdje ergens anders gaat wonen dan bij jou.

⁴ Gemeenten gebruiken niet allemaal dezelfde naam voor het lokaal team. Je komt bijvoorbeeld ook 'stadsteam', 'wijkteam' of 'jeugdteam' tegen.



In dit document beschrijven we veertien van dergelijke situaties.

Als je het gevoel krijgt dat de vrijwillige hulp niet meer zo vrijwillig is, dan is het extra belangrijk dat je weet wat je rechten zijn. Daarover gaat dit document. Het gaat over je rechten als ouder én over je rechten als jongere. Ben je een ouder, dan gaan we ervan uit dat jij het ouderlijk gezag hebt over je kind.

We beginnen met een paar belangrijke uitgangspunten die altijd gelden in het geval van vrijwillige hulpverlening.

2.2 Wat betekent het dat je ouderlijk gezag hebt?

Ouderlijk gezag houdt in dat je als ouder het recht én de verantwoordelijkheid hebt om jouw minderjarig kind te verzorgen, te onderhouden en op te voeden. Ook mag/moet je belangrijke beslissingen over je kind nemen, bijvoorbeeld over een medische behandeling, en officiële handelingen verrichten namens je kind, zoals je kind inschrijven op een school of een paspoort aanvragen voor je kind. Ook beheer je het eventuele vermogen van je kind.

De overheid is verplicht om kinderen bescherming te bieden bij ernstige zorgen over hun opvoedsituatie. Dat betekent dat de overheid kan ingrijpen als je je kind niet goed verzorgt of opvoedt. Dat doet de overheid door middel van instanties als Veilig Thuis⁵, de Raad voor de Kinderbescherming⁶ en de Jeugdbeschermingsorganisaties⁷.

Als je gescheiden bent, dan behouden jij en de andere ouder allebei het ouderlijk gezag, tenzij de rechter heeft besloten om één van jullie met het gezag te belasten en de ander niet. Maar normaal gesproken blijven jullie na de scheiding allebei verantwoordelijk voor de verzorging en de opvoeding van je kind.

Alle beslissingen over je kind nemen jullie dus samen, ook na een echtscheiding. Dus als jij wilt dat je kind hulp krijgt, dan is behalve jouw toestemming ook toestemming nodig van de andere ouder met gezag. Zonder toestemming van beide ouders kan de hulp voor je kind niet van start. Deze regel geldt ook als die andere ouder niet vaak of misschien wel helemaal geen contact meer heeft met jou en/of jouw kind.

Soms lukt het niet om het als ouders eens te worden over de hulp, of er sowieso hulp nodig is, en ook welke hulp nodig is. Je hebt dan de mogelijkheid om de rechter te vragen om een besluit te nemen.

⁵ Veilig Thuis is het advies- en meldpunt voor (vermoedens van) huiselijk geweld en kindermishandeling. Na een melding beoordeelt Veilig Thuis of daadwerkelijk sprake is van huiselijk geweld en/of kindermishandeling en doet daarvoor mogelijk nader onderzoek.

⁶ De Raad voor de Kinderbescherming onderzoekt of een kinderschermingsmaatregel nodig is.

⁷ Een Jeugdbeschermingsorganisatie voert een kinderschermingsmaatregel uit, in het geval de rechter deze maatregel heeft opgelegd.



Het kan ook zijn dat jij het gezag hebt over je kind en dat jouw kind nog een andere ouder heeft die geen gezag heeft. Dan ben je verplicht om deze ouder zonder gezag te informeren over belangrijke gebeurtenissen in het leven van je kind en te raadplegen over belangrijke beslissingen over je kind, zoals schoolkeuze en medische beslissingen.

2.3 Wat mag je van de hulpverlener verwachten? / Recht op informatie

In de Jeugdwet staat dat jouw hulpverlener samen met jou de opvoedingsproblemen en eventuele psychische problemen en stoornissen bespreekt. Dat moet hij zo doen dat jij het begrijpt. Hij moet het ook zó doen dat je kind het begrijpt.

Ook moet hij met jou bespreken hoe hij jou gaat helpen om de problemen aan te pakken. Hij is volgens de wet verplicht jou over de volgende onderwerpen goed te informeren:

- het doel van de hulp;
- aan welke soort hulp hij denkt;
- welke andere soorten van hulp misschien ook kunnen;
- welke gevolgen de hulp kan hebben;
- hoe lang de hulp waarschijnlijk gaat duren;
- welke risico's je loopt als je de hulp accepteert;
- wat jouw rechten en verantwoordelijkheden zijn.

En omdat de hulp vrijwillig is, kan hij de hulp pas starten als jullie het eens zijn over de aanpak. Dus: Jij hoeft geen toestemming te geven voor de hulp zolang jij een voorstel van de hulpverlener niet goed begrijpt en zolang jij zijn voorstel niet goed vindt.

In de wet staat dat het belangrijk is dat jij op jouw beurt alle informatie verstrekt die de hulpverlener nodig heeft om je goed te kunnen helpen.

2.4 Toestemming geven voor de hulp

Als ouder

Om de hulp te kunnen starten moet je niet alleen toestemming geven voor de hulp die jij zelf krijgt. In de wet staat dat de hulp aan je kind alleen van start kan gaan als jij – als ouder met gezag - toestemming geeft. Als je kind nog een ouder met gezag heeft, dan is ook zijn of haar toestemming nodig.

Net als jij heeft ook je kind rechten die gaan over al of niet toestemming geven voor de hulp. Dit is als volgt in de wet geregeld:

Als je kind jonger is dan twaalf jaar, dan kan een hulpverlener alleen met je kind aan de slag als jij én de eventuele andere ouder met gezag daarvoor toestemming hebben gegeven. Als je kind tussen de twaalf en zestien jaar is, kan de hulpverlener alleen met jouw kind aan de slag als niet



alleen jij én de eventuele andere ouder met gezag toestemming hebben gegeven, maar ook het kind zelf.

Als je kind van tussen twaalf en zestien jaar de hulp wel wil, maar jij niet, dan kan de hulp ook niet van start gaan. Er zijn twee uitzonderingen: als de hulpverlener vindt dat het niet verlenen van hulp ernstige gevolgen voor je kind kan hebben dan is toestemming van je kind voldoende. Ook als je kind de hulp blijft wensen en daarover goed heeft nagedacht, is toestemming van je kind voldoende.

Als je kind twaalf jaar of ouder is, en als ook is vastgesteld dat het niet kan bepalen wat goed voor hem is (bijvoorbeeld als gevolg van een beperking of stoornis), dan kan de hulp ook van start zonder dat je kind toestemming geeft. Natuurlijk moeten de ouder(s) met gezag wel toestemming geven.

Als je kind ouder is dan 16 jaar, dan is toestemming van je kind voldoende om de hulpverlening te starten. Dat kan dus ook als jij ertegen bent en geen toestemming zou geven.

Als jongere

Als je jonger bent dan 12 jaar, dan kunnen je ouders beslissen dat er een hulpverlener komt om jou te helpen, ook als jij dat zelf niet wilt. Als jij wel hulp zou willen, maar je ouders willen dat niet, dan gaat de hulp niet door.

Als je tussen 12 en 16 jaar bent, beslis je zelf mee over eventuele hulp. Dit betekent: Als jij geen hulp wilt, maar de ouders wel, dan gaat de hulp niet door. En andersom, als jij de hulp wel wilt, maar je ouders niet, dan gaat de hulp ook niet door. Er zijn twee uitzonderingen: als de hulpverlener vindt dat het niet verlenen van hulp ernstige gevolgen voor jou kan hebben dan is jouw toestemming voldoende. Ook als jij de hulp blijft wensen en daarover goed hebt nagedacht, is jouw toestemming voldoende.

Als je ouder bent dan 16 jaar, dan kun je zelf besluiten over de hulpverlening, ook als je ouders er anders over denken dan jij.

2.5 Opstellen van een plan voor de hulpverlening

In de wet staat dat de afspraken over de hulp in een plan moeten worden opgeschreven. Je hebt als ouder en als jongere het recht om zelf een familiegroepsplan te maken. In het plan schrijf je op welke doelen je met de hulp wilt bereiken, hoe je die doelen wilt bereiken en wanneer je ze wilt bereiken.

Als jij tevreden bent over wat er in het familiegroepsplan staat, zeg je tegen de hulpverlener dat je toestemming geeft voor de hulp. En daarna gaat de hulp van start.

Als het je niet lukt om zelf een familiegroepsplan te maken, kun je de hulpverlener vragen een plan te maken. Ook dan kan de hulp pas starten als jij het eens bent met de inhoud van het plan.



2.6 Zorgvuldige omgang met jouw gegevens

De hulpverlener schrijft dingen op over jou en jouw gezin en over de hulp die jullie krijgen. Hij maakt daarvoor een (digitaal) dossier.

Je hebt de volgende rechten:

- Je hebt recht op inzage in je eigen gegevens en om jouw gegevens uit het dossier te ontvangen (1 gratis kopie);
- Je hebt het recht om onjuiste informatie in het dossier te verbeteren;
- Je hebt het recht om een eigen verklaring aan het dossier te laten toevoegen;
- Je hebt het recht om een verzoek te doen om jouw dossier te (laten) vernietigen. De hulpverlener zal dit verzoek weigeren en moet dit ook doen, als hij vindt dat het in het belang van andere betrokkenen, bijvoorbeeld je kind, is om het dossier te bewaren. In de praktijk is daarom de kans groot dat jouw verzoek wordt geweigerd.

De informatie in het dossier is vertrouwelijk en mag niet zomaar gedeeld worden met anderen. Als je hulpverlener gegevens uit het dossier wil delen met iemand anders, moet hij toestemming aan jou vragen én aan je kind als dat twaalf jaar is of ouder. Als jij of je kind geen toestemming geeft, dan kan de informatie niet gedeeld worden met anderen.

Er zijn een paar uitzonderingen, waaronder twee belangrijke:

1. Als de hulpverlener een vermoeden heeft van huiselijk geweld en/of kindermishandeling, dan kan de professional zich genooddaakt voelen – nadat hij dat vermoeden eerder al met jou heeft besproken – een melding te doen bij Veilig Thuis. Hij mag dan noodzakelijke gegevens over jou en je kind met Veilig Thuis delen.
2. Als de hulpverlener vermoedt dat je kind ernstig in z'n ontwikkeling wordt bedreigd, dan kan de hulpverlener in bepaalde gevallen informatie uitwisselen met de Raad voor de Kinderbescherming. Hij mag dan noodzakelijke gegevens over jou en je kind met de Raad voor de Kinderbescherming delen.

2.7 Recht op ondersteuning

Als je hulp krijgt, heb je het recht om je te laten ondersteunen door iemand uit je eigen netwerk (bijvoorbeeld een familielid, of een vriend/vriendin). Die gaat dan bijvoorbeeld met je mee naar gesprekken met de hulpverlener en die kan jou helpen om je mening te geven tijdens een gesprek met je hulpverlener. Of tijdens een bijeenkomst met verschillende hulpverleners. Zo iemand kan je ook helpen als je een brief krijgt van de Raad voor de Kinderbescherming, Veilig Thuis of de gemeente over de hulp en als jij je afvraagt wat je met die brief aan moet.

Je hebt ook recht op ondersteuning door een professionele vertrouwenspersoon of cliëntondersteuner. Die wordt weliswaar door de overheid betaald, maar is strikt onafhankelijk en



werkt alleen in jouw belang. De gemeente moet zorgen dat er vertrouwenspersonen en cliëntondersteuners beschikbaar zijn. Je kunt aan je hulpverlener vragen behulpzaam te zijn bij een aanvraag bij de gemeente.

Je kunt je ook laten bijstaan door een (jeugdrecht-) advocaat. In principe betaal je deze ondersteuning zelf. Er zijn ook mogelijkheden voor ondersteuning als je geen geld hebt om een advocaat te betalen. Vraag jouw advocaat naar de mogelijkheden.

Het kan zijn dat je graag een geluidsopname wilt maken van een gesprek met een hulpverlener of van een bijeenkomst met meer dan één hulpverlener. Meld dan vooraf dat je dit wilt doen. Je hulpverlener zal hiervoor toestemming geven, tenzij er belangrijke argumenten zijn dit niet te doen. Je hebt ook toestemming nodig van de andere deelnemers (zoals je kind of een andere ouder). Je mag de opname alleen privé gebruiken. Je mag de geluidsopname niet aan anderen laten horen of openbaar maken. Ook niet op social media.

Als je als jongere een serieus conflict met je ouders hebt over jouw verzorging en opvoeding, dan kun je de rechter vragen om een bijzondere curator te benoemen. Een bijzondere curator komt op voor jouw belangen, in de rechtszaal en daarbuiten. Hij of zij kan gesprekken voeren met jou en je ouders en indien nodig bemiddelen. Ook kan een bijzonder curator namens jou een procedure starten bij de rechtbank.⁸

Als jongere heb je ook de mogelijkheid om gratis, via telefoon of internet, met een medewerker van de Kindertelefoon te praten. Je kunt deze medewerker bijvoorbeeld om advies vragen als je hulp nodig hebt. De medewerker kan je indien nodig verwijzen naar een hulpverlener.

2.8 Het recht om aan te geven dat je het ergens niet mee eens bent

Het kan voorkomen dat je het niet eens bent met de hulp die jouw hulpverlener wil bieden voor jou en/of je kind. Je vindt bijvoorbeeld dat je andere hulp nodig hebt, of meer hulp. In die gevallen kun je bezwaar maken bij de gemeente voor wie de hulpverlener werkt. Als dat niet leidt tot een oplossing kun je in beroep gaan bij de rechter.

Tijdens de hulp kan het gebeuren dat je het niet eens bent met de manier waarop de hulp verleend wordt, of met de manier waarop de hulpverlener met je omgaat. Dan heb je altijd het recht om de stoppen met de hulpverlening. Het is soms verstandig om eerst eens in gesprek te gaan met de hulpverlener om te vertellen wat er volgens jou niet goed gaat. Wellicht is het mogelijk om samen tot een oplossing te komen.

Het kan zijn dat je ook na zo'n gesprek niet tevreden bent. Dan heb je het recht om een klacht in te dienen. Dat kan op verschillende manieren:

⁸ Zie hoe je dat kun regelen: <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/rechtspraak-en-geschiedenis/vraag-en-antwoord/wanneer-heb-ik-een-bijzondere-curator-nodig>.



1. Je kunt de klacht indienen bij de organisatie waar de hulpverlener werkt. Alle jeugdhulporganisaties hebben verplicht een klachtenregeling. Vaak staat op de website van de organisatie hoe je een klacht kunt indienen.
2. Als de hulpverlener bij de gemeente in dienst is, kun je de klacht indienen bij de gemeente.
3. Als de klacht gaat over de manier waarop de hulpverlener jou helpt of heeft geholpen, kun je ook een klacht indienen bij Stichting Kwaliteitsregister Jeugd (SKJ), tenminste als jouw hulpverlener SKJ-geregistreerd is. De SKJ behandelt de klacht, bijvoorbeeld door een gesprek te voeren met jou en met de hulpverlener over wat jij vindt dat er verkeerd is gegaan en wat de hulpverlener daarvan zou kunnen leren. Ernstige klachten worden behandeld door het College van Toezicht van de SKJ.
4. Je kunt ook een klacht indienen bij de ombudsman van je gemeente, de Nationale Ombudsman of de Kinderombudsman.

Je hebt ook het recht om een klacht in te dienen over de medewerkers van Veilig Thuis of de Raad voor de Kinderbescherming. Dat kan gaan over de uitvoering van het onderzoek en over wat er in het onderzoeksrapport staat. Op de website van de betreffende Veilig Thuis organisatie en de Raad voor de Kinderbescherming staat hoe dit moet.

2.9 Beschrijving situaties op het snijvlak van vrijwillige en gedwongen hulp

Hierna volgen veertien situaties op het snijvlak van vrijwillige en gedwongen hulp waar je als ouder of jongere mee te maken kunt krijgen. In deze situaties is het erg belangrijk dat voor jou duidelijk is wat je rechten zijn. Het gaat om de volgende situaties:

1. Je bent het niet eens met je hulpverlener.
2. Je hulpverlener wil een andere hulpverlener erbij halen vanwege diens expertise.
3. Je hulpverlener wil een instantie erbij halen omdat hij zich zorgen maakt.
4. Je hulpverlener stelt eisen aan de verzorging en opvoeding van jouw kind.
5. Je krijgt een brief waarin staat dat iemand een melding heeft gedaan bij Veilig Thuis.
6. Veilig Thuis doet een onderzoek.
7. De Raad voor de Kinderbescherming doet een onderzoek.
8. Je wilt dat je kind (tijdelijk) ergens anders gaat wonen.
9. Jouw hulpverlener stelt jou voor dat je kind ergens anders gaat wonen.
10. Jouw kind en jij zijn het oneens over de hulp.
11. Je hulpverlener meldt dat hij een registratie van jou/jouw kind heeft gedaan in de Verwijsindex Risicjongeren.
12. Jij bent het niet eens met je ouders over de hulpverlening (specifiek voor jongeren).
13. Jij vindt dat het niet goed gaat in het gezin, ondanks de hulp die jullie krijgen (specifiek voor jongeren).
14. Je ouders krijgen opvoedhulp, maar jouw mening telt niet echt mee (specifiek voor jongeren).



Situatie 1: Je bent het niet eens met je hulpverlener

Het kan gebeuren dat jij en jouw hulpverlener het oneens zijn over de hulp en dat je ontevreden bent over de hulpverlener. Dan is het goed om te weten dat je het recht hebt om de hulpverlening op elk moment te stoppen. De hulpverlener mag dan geen hulp meer geven.

Wat kun je doen?

Het is raadzaam om eerst met de hulpverlener te bespreken wat er niet goed gaat. Misschien kom je er samen uit hoe het verder moet.

Als je de hulpverlening stopt, mag de hulpverlener dus geen hulp meer verlenen. Maar als de hulpverlener zich grote zorgen maakt over de veiligheid van jouw kind, dan kan hij zich genoodzaakt voelen om zijn zorgen te melden bij Veilig Thuis. Hij kan ook een melding doen bij de Raad voor de Kinderbescherming. Dat zal hij doen als hij vermoedt dat jouw kind ernstig bedreigd wordt in zijn of haar ontwikkeling. Hij moet jou op de hoogte stellen dat hij een melding bij Veilig Thuis of bij de Raad voor de Kinderbescherming zal doen of heeft gedaan.

Situatie 2: Je hulpverlener wil een andere hulpverlener erbij halen vanwege diens expertise

Soms wil jouw hulpverlener jouw situatie bespreken met andere hulpverleners. Bijvoorbeeld vanwege de specifieke expertise van deze hulpverleners. Jouw hulpverlener kan jouw situatie anoniem bespreken met andere hulpverleners en hen bijvoorbeeld om advies vragen. Daarvoor heeft hij jouw toestemming niet nodig.

Het kan ook voorkomen dat de hulpverlener dit gesprek niet geanonimiseerd wil voeren, of dat de andere hulpverleners ook met jou in gesprek (willen) gaan. In deze gevallen is de hulpverlener verplicht om jou toestemming te vragen om gegevens uit jouw dossier met de anderen te delen. Hij is ook verplicht om toestemming te vragen aan een eventuele andere ouder met gezag én jouw kind van twaalf jaar of ouder. Als één of meer van jullie geen toestemming geven, dan mag de hulpverlener de gegevens uit jouw dossier niet met anderen delen.

Wat kun je doen?

Het is goed om aan de hulpverlener te vragen met wie hij welke informatie wil delen en waarom hij dat nodig vindt. Het kan zijn dat je na de toelichting zegt; dat is een goed idee. Maar je kunt er ook anders over denken. Dan kun je weigeren. De hulpverlener kan de andere hulpverlener dan niet betrekken bij de hulp aan jou.

Situatie 3: Je hulpverlener wil een instantie erbij halen omdat hij zich zorgen maakt

Soms wil jouw hulpverlener jouw situatie bespreken met een instantie omdat de hulpverlener (ernstige) zorgen heeft over jouw situatie, ondanks de hulp die je krijgt. Deze instantie kan Veilig Thuis zijn of de Raad voor de Kinderbescherming, of allebei.

Het kan zijn dat de hulpverlener een speciale bijeenkomst met deze instanties wil organiseren om te bekijken of de Raad voor de Kinderbescherming een onderzoek zou moeten doen. Deze



bijeenkomst heet op veel plekken een 'jeugdbeschermingstafel'. Zo'n onderzoek kan leiden tot een verzoek aan de rechter tot een kindbeschermingsmaatregel. De rechter beslist dan over het al of niet opleggen van een kindbeschermingsmaatregel. De hulpverlener zal voor een gesprek met de instanties informatie over jou willen delen.

De hulpverlener is verplicht jou te informeren over het plan om deze bijeenkomst te organiseren. Hij kan gegevens uit jouw dossier alleen met de instanties delen als jij toestemming hebt gegeven.

Wat kun je doen?

Het is goed om aan de hulpverlener te vragen waarom hij Veilig Thuis en/of de Raad voor de Kinderbescherming erbij wil halen en welke informatie over jou hij wil delen. Het kan zijn dat je na de toelichting zegt; dat is een goed idee, je kunt gegevens uit mijn dossier met hen delen. Je hebt het recht om bij het gesprek aanwezig te zijn, maar kunt niet worden gedwongen om aanwezig te zijn.

Je kunt er ook anders over denken en het er niet mee eens zijn dat Veilig Thuis en/of de Raad voor de Kinderbescherming erbij worden gehaald en dat de informatie uit jouw dossier wordt gedeeld. Je hebt het recht om geen toestemming te geven om informatie over jou te delen met mensen van Veilig Thuis of de Raad voor de Kinderbescherming. Daardoor heeft zo'n bijeenkomst met de instanties weinig zin.

Als je geen toestemming hebt gegeven om informatie uit jouw dossier met de instanties te delen, kan het gebeuren dat de instanties jouw gegevens toch krijgen. Dat gebeurt als jouw hulpverlener grote zorgen houdt over de veiligheid en ontwikkeling van je kind. Hij kan zich dan genoodzaakt voelen om een melding doen bij Veilig Thuis of de Raad voor de Kinderbescherming, waarin hij wél informatie over jou kan delen. Dan is er een kans dat Veilig Thuis of de Raad voor de Kinderbescherming besluit een onderzoek in te stellen, zonder dat jij de mogelijkheid hebt gehad dit vooraf te bespreken.

Daarom is het vaak verstandig om gebruik te maken van je recht om aanwezig te zijn bij deze bijeenkomst. Je kunt iemand meenemen die je vertrouwt om je te ondersteunen. Je hebt sowieso het recht om te horen wat tijdens de bijeenkomst is besproken en welke eventuele vervolgacties zijn afgesproken.

Situatie 4: Je hulpverlener stelt eisen aan de verzorging en opvoeding van jouw kind

Het kan zijn dat jouw hulpverlener eisen stelt aan de manier waarop jij je kind verzorgt en opvoedt. Hij zal dat doen als hij vreest dat je kind door jouw manier van verzorgen en opvoeden gevaar loopt, of dat je kind zich daardoor niet goed kan ontwikkelen. Je hulpverlener zal je misschien ook vertellen dat hij een melding gaat doen bij Veilig Thuis, of een onderzoek aanvraagt bij de Raad voor de Kinderbescherming, als jij jouw verzorging of opvoeding niet verbetert.

Het kan ook zijn dat je deze eisen hoort tijdens een bijeenkomst bij de jeugdbeschermingstafel. Deze eisen worden ook wel voorwaarden genoemd. Voorwaarden kunnen bijvoorbeeld gaan over



middelengebruik, urinecontroles, contact met bepaalde mensen of regels die jij aan je kinderen stelt.

Deze vorm van vrijwillige hulpverlening heet 'intensief vrijwillige hulpverlening'. Hulpverleners noemen dit ook wel 'drang', 'preventieve jeugdbescherming' of 'niet langer vrijblijvende hulpverlening'.

Wat kun je doen?

Let wel: jouw hulpverlener stelt weliswaar eisen, maar is het nog steeds vrijwillige hulp. Hij kan je nergens toe dwingen.

Het is goed om aan de hulpverlener te vragen wat hij precies met die eisen bedoelt en wat jij moet doen om aan de eisen te voldoen. Ook is het goed om te vragen wat er gebeurt als je niet aan zijn eisen voldoet of kunt voldoen.

Als je het niet eens bent met de eisen of als je niet wilt meewerken, kun je de hulp stoppen. Jouw hulpverlener mag jou dan niet meer helpen.

Het kan zijn dat de hulpverlener weliswaar is gestopt, maar zich grote zorgen maakt over de veiligheid en ontwikkeling van je kind. Hij kan zich dan genoodzaakt voelen een melding doen bij Veilig Thuis of de Raad voor de Kinderbescherming vragen een onderzoek te doen. Dan is er een kans dat Veilig Thuis de melding gaat onderzoeken of dat de Raad voor de Kinderbescherming besluit een onderzoek in te stellen.

Stel, je accepteert de eisen van de hulpverlener en probeert aan de eisen te voldoen. Dan kan je hulpverlener vinden dat jij dit niet of niet voldoende doet. Hij vindt misschien dat je kind door jouw manier van verzorgen en opvoeden nog steeds gevaar loopt of zich nog steeds niet goed ontwikkelt. Terwijl jij je best doet om aan de eisen te voldoen. Dan zal hij misschien toch een melding doen bij Veilig Thuis of de Raad van de Kinderbescherming. In dat geval gaat Veilig Thuis of gaat de Raad voor de Kinderbescherming misschien onderzoeken of de zorgen van jouw hulpverlener terecht zijn en er bijvoorbeeld een kinderschermingsmaatregel noodzakelijk is.

Situatie 5: Je krijgt een brief waarin staat dat iemand een melding heeft gedaan bij Veilig Thuis

Iedereen heeft het recht een melding te doen bij Veilig Thuis als hij of zij kindermishandeling of huiselijk geweld vermoedt. Ook hulpverleners en politiemensen kunnen zich in sommige situaties genoodzaakt voelen om dat te doen.

Veilig Thuis is verplicht jou als ouder te informeren over een melding over jou die bij hen is binnengekomen.

Soms besluit Veilig Thuis om een onderzoek in te stellen. Ergens anders in dit document staat beschreven over hoe dat gaat en wat jouw rechten dan zijn.



In de meeste gevallen doet Veilig Thuis geen onderzoek, maar sturen ze de melding over jou door naar het team van hulpverleners dat namens de gemeente jeugdhulp biedt, het lokale team⁹.

Het lokale team besluit of ze iets met die doorgestuurde melding doen:

- Als je al hulp krijgt van een hulpverlener van het lokale team, dan zal hij de melding met jou bespreken. Je hebt het recht om de hulpverlening te laten doorlopen, te veranderen of te beëindigen.
- Als je geen (opvoed)hulp van de gemeente krijgt, dan zal het lokale team – bijvoorbeeld via een brief – jou informeren dat ze de melding van Veilig Thuis hebben doorgestuurd gekregen. Ze zullen dan ook hun hulp aanbieden.

Wat kun je doen?

Je hebt het recht om op het aanbod om te helpen in te gaan, én het recht om het aanbod te weigeren. Je hebt ook het recht niets van je te laten horen.

Als je ervoor kiest om op het aanbod in te gaan, dan is de hulp vrijwillig. Je hebt het recht om de hulp op elk moment te stoppen.

Het kan verstandig zijn om wel een gesprek aan te gaan. Je loopt namelijk de kans dat Veilig Thuis na een nieuwe melding alsnog besluit een onderzoek te gaan doen, alleen al omdat je niet meewerkt. Bovendien, door in gesprek te gaan, kom je erachter waarover de melding gaat. Na het gesprek kun je altijd nog besluiten of je hulp wilt of niet.

Situatie 6: Veilig Thuis doet een onderzoek

In de wet staat dat Veilig Thuis zonder jouw toestemming onderzoek mag doen naar vermoedens van huiselijk geweld of kindermishandeling. Dit betekent dat een onderzoeker van Veilig Thuis in gesprek gaat met jou en jouw kind en met mensen die iets kunnen zeggen over de zorgen die er zijn, bijvoorbeeld jouw hulpverlener of jouw huisarts. Deze mensen mag hij alleen vertellen dat hij een onderzoek doet en wat de zorgen zijn. Na afloop mag hij aan degene die de melding bij Veilig Thuis heeft gedaan vertellen of er vervolgstappen komen. Andere informatie mag hij niet delen.

De mensen aan wie de onderzoeker informatie vraagt, zoals bijvoorbeeld de huisarts, moeten zelf beslissen of zij informatie over jou en jouw kind met de onderzoeker willen delen.

Jouw hulpverlener mag informatie over jou met de onderzoeker delen. Hij mag dat doen zonder jouw toestemming.

Jij hebt als ouder of als jongere het recht dat de onderzoeker jou spreekt. Je hebt het recht zelf te beslissen om al of niet mee te werken aan het onderzoek. Je bent niet verplicht om de onderzoeker te woord te staan.

⁹ Gemeenten gebruiken niet allemaal dezelfde naam voor het lokaal team. Je komt bijvoorbeeld ook 'stadsteam', 'wijkteam' of 'jeugdteam' tegen.



De onderzoeker schrijft een rapport waarin staat hoe hij de veiligheid in jouw gezin beoordeelt. Hij is verplicht dit rapport met jou te delen. Jij hebt het recht om een reactie te geven op het rapport.

Veilig Thuis heeft de bevoegdheid om de Raad voor de Kinderbescherming te informeren over de inhoud van het onderzoeksrapport (zie hierna). Als Veilig Thuis dit doet, is Veilig Thuis verplicht het aan jou te melden.

Veilig Thuis maakt een (digitaal) dossier over jou aan, waarin ook het onderzoeksrapport wordt opgeslagen.

Wat kun je doen?

Je kunt een onderzoek door Veilig Thuis niet tegenhouden. Je kunt wel weigeren om mee te werken.

Vaak is het verstandig om wel met de onderzoeker in gesprek te gaan. Zo kun je jouw mening geven en de feiten noemen die jij belangrijk vindt. Dat is vaak beter dan dat de onderzoeker het moet doen met de meningen en feiten die anderen geven.

Je kunt Veilig Thuis vragen om jouw (digitaal) dossier te vernietigen. Als het onderzoek geen bewijzen oplevert van huiselijk geweld of kindermishandeling, dan zal Veilig Thuis hieraan waarschijnlijk wel meewerken. Toch gebeurt dat niet altijd. Dat komt omdat Veilig Thuis verplicht is een dossier te bewaren als dit in het belang is van andere betrokkenen, zoals je kind.

Situatie 7: De Raad voor de Kinderbescherming doet een onderzoek

De Raad voor de Kinderbescherming mag zonder jouw toestemming onderzoek doen naar de noodzaak van een kinderschermingsmaatregel. Dat betekent dat een onderzoeker van de Raad in gesprek gaat met jou en jouw kind en met mensen die iets kunnen zeggen over de zorgen die er zijn, bijvoorbeeld jouw hulpverlener, de huisarts en de school van jouw kind(eren). Deze mensen mag hij alleen vertellen dat hij een onderzoek doet en wat de zorgen zijn.

De mensen die de onderzoeker benadert om te spreken, zoals de huisarts, moeten zelf beslissen of zij met hem in gesprek gaan. Jouw hulpverlener mag informatie over jou met de onderzoeker delen. Hij mag dat doen zonder jouw toestemming.

Jij hebt – als ouder of als jongere – het recht dat de onderzoeker jou spreekt. Je hebt het recht zelf te beslissen om al of niet mee te werken aan het onderzoek. Je bent niet verplicht om de onderzoeker te woord te staan.

De onderzoeker schrijft een rapport waarin staat hoe hij de opvoedsituatie en de ontwikkeling van jouw kind beoordeelt. Hij is verplicht dit rapport met jou te delen. Je hebt recht om op dit rapport te reageren voordat het definitief wordt gemaakt.

De Raad voor de Kinderbescherming kan de rechter verzoeken om een kinderschermingsmaatregel op te leggen. Dat doet een rechter alleen als hij vindt dat er genoeg



aanwijzingen zijn dat je kind ernstig in zijn ontwikkeling wordt bedreigd. Jij kunt bij de rechter jouw mening geven over de situatie in je gezin en over de zorgen die in het onderzoeksrapport staan. Je hebt het recht om je te laten bijstaan door een advocaat.

Wat kun je doen?

Je kunt als ouder of jongere een onderzoek door de Raad voor de Kinderbescherming niet tegenhouden. Je kunt wel weigeren om mee te werken.

Vaak is het verstandig om wel met de onderzoeker in gesprek te gaan. Zo kun je jouw mening geven en de feiten noemen die jij belangrijk vindt. Dat is vaak beter dan dat de onderzoeker het moet doen met de meningen en feiten die anderen geven.

Je kunt de Raad voor de Kinderbescherming vragen om jouw (digitaal) dossier te vernietigen, maar de Raad zal daar in de regel geen gevolg aan geven. De Raad moet namelijk ook rekening houden met de belangen van andere betrokkenen, zoals je kind.

Situatie 8: Je wilt dat je kind (tijdelijk) ergens anders gaat wonen

Als het thuis ondanks de hulp niet goed gaat, kun je misschien vinden dat het beter is dat je kind (tijdelijk) ergens anders gaat wonen.

Wat kun je doen?

Je bespreekt jouw voornemen met je hulpverlener. Als hij je daarin gelijk geeft, dan zal hij je helpen om dit georganiseerd te krijgen. Dit heet een vrijwillige uithuisplaatsing. Omdat je zelf wilt dat je kind (tijdelijk) ergens anders gaat wonen, heb je het recht om de uithuisplaatsing op elk moment te beëindigen. Je kind komt dan weer thuis wonen.

Er is één belangrijke uitzondering. Als je kind langer dan één jaar elders heeft gewoond, dan moeten de pleegouders die in die tijd voor je kind hebben gezorgd ermee instemmen dat dat je kind naar huis kan. Het is daarom verstandig om met hen te overleggen. Komen jullie er ook na overleg niet uit, dan kun je naar de rechter gaan. De rechter beslist dan of jouw kind weer bij jou thuis kan komen wonen.

Je kind heeft ook rechten in deze situatie, zie bij het kopje 'toestemming voor hulp aan je kind(eren)'.

Situatie 9: Jouw hulpverlener stelt jou voor dat je kind ergens anders gaat wonen.

Als het thuis ondanks de hulp niet goed gaat, kan het gebeuren dat jouw hulpverlener voorstelt dat je kind (tijdelijk) ergens anders gaat wonen.

Wat kun je doen?

Misschien vind jij dat na een gesprek met hem ook het beste. De hulpverlener zal je helpen om dit georganiseerd te krijgen. Dit heet een vrijwillige uithuisplaatsing. Zie verder bij situatie 8.



Je kunt het ook niet eens zijn met je hulpverlener. Je vindt dat je kind wél thuis kan blijven wonen. Dan is het belangrijk om te weten dat – behalve een rechter – niemand voor jou kan beslissen dat jouw kind niet meer bij je blijft wonen.

Situatie 10: Jouw kind en jij zijn het oneens over de hulp

Het kan vóórkomen dat jouw kind het niet met jou eens is over het inschakelen van hulp. Of dat je kind het niet eens is met het soort hulp die jij wilt, of het niet eens is met de manier waarop jij de hulpverlener wilt laten helpen.

Wat kun je doen?

Dat hangt af van de leeftijd van je kind.

Is je kind jonger dan twaalf jaar?

Dan heb jij als ouder met gezag, samen met de eventuele andere ouder met gezag, het recht te besluiten wat er moet gebeuren. Als jij het eens bent met de hulpverlener dan start de hulp, dus ook als je kind het er niet mee eens is.

Is je kind tussen twaalf en zestien jaar?

Dan kan de hulpverlener alleen maar helpen als je kind toestemming heeft gegeven. Dus als je, eventueel samen met de hulpverlener, iets voorstelt waar je kind het niet mee eens is, dan kan je kind toestemming weigeren en dan kan de hulpverlener niet helpen.

Andersom, als je kind hulp wil, maar jij niet, dan gaat de hulp niet door. Er is één uitzondering: als de hulpverlener vindt dat het niet verlenen van de hulp ernstige gevolgen voor jouw kind kan hebben en je kind de hulp blijft wensen en daarover goed heeft nagedacht, dan gaat de hulp wél door.

Stel, je kind is van twaalf jaar of ouder, en er is vastgesteld dat je kind niet kan bepalen wat goed voor hem is (bijvoorbeeld als gevolg van een beperking of stoornis). Dan kan de hulp ook van start zonder dat jouw kind dit zelf wil.

Is je kind ouder dan zestien jaar?

Als jouw kind hulp wil, en jij het daarmee niet eens bent, dan gaat de hulp wél door.

Situatie 11: Je hulpverlener meldt dat hij een registratie van jou/jouw kind heeft gedaan in de Verwijsindex Risicjongeren

De Verwijsindex Risicjongeren is een digitaal systeem dat meldingen over jongeren over wie grote zorgen bestaan bij elkaar brengt. De Verwijsindex is bedoeld om hulpverleners met elkaar in contact te brengen, zodat zij samen tijdig passende hulp of zorg kunnen verlenen. Door samen te werken kunnen zij bedreigingen voor een gezonde en veilige ontwikkeling mogelijk voorkomen, beperken of wegnemen. Alleen hulpverleners kunnen de gegevens in de verwijsindex bekijken.



Als jouw hulpverlener zich grote zorgen maakt over een gezonde en veilige omgeving voor jouw kind/jou om op te groeien, dan kan hij je kind/jou aanmelden bij de verwijsindex. Hij mag dat doen zonder jouw toestemming. Hij is verplicht jou en jouw kind te informeren.

Wat kun je als ouder of jongere doen?

Jij hebt het recht bezwaar te maken tegen aanmelding door jouw hulpverlener bij de Verwijsindex. Je hebt ook het recht om te zien wat er over jou/ jouw kind in de Verwijsindex staat en om onjuiste informatie te laten verbeteren. Als de aanmelding onterecht is, dan moet jouw hulpverlener ervoor zorgen dat de melding verwijderd wordt.

Situatie 12: Jij bent het niet eens met je ouders over de hulpverlening (specifiek voor jongeren)

Het kan vóórkomen dat jij het niet eens bent met je ouders over het inschakelen van hulp. Of dat jij het niet eens bent met je ouders over de hulp die de hulpverlener voorstelt, of over de manier waarop de hulpverlener jullie helpt.

Wat kun je doen?

Dat is afhankelijk van je leeftijd:

Jonger dan twaalf jaar?

Dan hebben je ouders het recht te besluiten wat er moet gebeuren. Als zij het eens zijn met de hulpverlener dan start de hulp, dus ook als jij het er niet mee eens bent.

Tussen twaalf en zestien jaar?

Dan kan de hulpverlener alleen maar helpen als jij toestemming hebt gegeven. Dus als je ouders, eventueel samen met de hulpverlener, iets voorstellen waar jij het niet mee eens bent, dan kun je toestemming weigeren en dan kan de hulpverlener niet helpen.

Andersom, als jij de hulp wél wilt, maar jouw ouders niet, dan gaat de hulp niet door. Er is één uitzondering: als de hulpverlener vindt dat het niet verlenen van hulp ernstige gevolgen voor jou kan hebben en jij de hulp blijft wensen en daarover goed hebt nagedacht, dan gaat de hulp wél door.

Stel dat jouw ouders en de hulpverlener vinden dat jij (nog) niet in staat bent om te bepalen of je de hulp nodig heeft. Dan kan de hulp ook van start zonder dat jij dit zelf wilt.

Ouder dan zestien jaar?

Als jij de hulp wilt, dan is jouw toestemming voldoende, ook als je ouders ertegen zijn.

Situatie 13: Jij vindt dat het niet goed gaat in het gezin, ondanks de hulp die jullie krijgen (specifiek voor jongeren).

Stel, je krijgt hulp, maar je hebt niet het idee dat de hulp werkt en je ouders vragen steeds maar niet de hulp die jij nodig vindt. Of ze willen misschien de hulp stoppen. Je bent het hier niet mee eens en hebt dat ook tegen je ouders gezegd, maar er verandert niet zoveel.



Je weet niet hoe het nu verder moet. Je denkt er misschien over om maar uit huis weg te gaan.

Wat kun je doen?

Het is goed om je mening met de hulpverlener te delen. Misschien kan hij helpen om het verschil van mening met je ouders over de problemen thuis en de hulp jij nodig vindt op te lossen.

Misschien maakt hij zich zulke grote zorgen dat hij een melding doet of wil gaan doen bij Veilig Thuis. Hij moet jou en je ouders hierover informeren.

Misschien dat de hulpverlener tegen jou zegt dat het beter is om ergens anders te gaan wonen. Hij kan je nooit dwingen om dat te doen. Belangrijk om te weten is, dat je voor het wonen op een andere plek toestemming nodig hebt van je ouders. Vanaf achttien jaar heb je het recht om dit zelf te beslissen.

Als jongere heb je ook de mogelijkheid om gratis, via telefoon of internet, met een medewerker van de Kindertelefoon te praten. Je kunt deze medewerker bijvoorbeeld om advies vragen als je hulp nodig hebt. De medewerker kan je indien nodig verwijzen naar een hulpverlener.

Situatie 14: Je ouders en jij krijgen (opvoed)hulp, maar jouw mening telt niet echt mee (specifiek voor jongeren)

Het kan zijn dat je ouders hulp krijgen bij de opvoeding. Dan kan het gebeuren dat de hulpverlener bij belangrijke beslissingen jou niet naar je mening vraagt. Dat klopt niet. Jij hebt het recht om aan de hulpverlener te vertellen wat er volgens jou zou moeten gebeuren. De hulpverlener moet ook tegen jou zeggen wat hij met jouw mening gaat doen.

Wat kun je doen?

Je kunt tegen de hulpverlener zeggen dat jij het recht hebt om jouw mening te geven en dat hij tegen je moet zeggen wat hij met jouw mening gaat doen. De hulpverlener is verplicht dat te doen.



3 Designcriteria

De opdrachtgever: VWS, heeft 'designcriteria' in de offerteaanvraag als volgt omschreven: de communicatieve uitgangspunten die gehanteerd moeten worden om in deel 2 <de follow-up van de opdracht> te komen tot handzaam en praktisch informatiemateriaal voor ouders en jeugdigen.

De offerteaanvraag geeft de volgende vragen waarop de designcriteria een antwoord moeten geven:

- hoe kan de informatie ouders en jeugdigen het beste ondersteunen, rekening houdend met diverse achtergronden van ouders en jeugdigen;
- hoe is informatie vindbaar en overzichtelijk, toegankelijk, gebruiksvriendelijk en eigentijds gepresenteerd;
- hoe blijft de informatie up-to-date;
- hoe kan de informatie helder en empathisch worden verwoord.

We hebben voor de opstelling van de designcriteria gebruik te gemaakt van twee communicatiemodellen:

- het Communicatiekruispunt van Betteke van Ruler
- het Zender-ontvanger model van Harold Lasswell

Hierna lichten we eerst het model van Ruler toe en passen we dit model toe op de vraagstelling van de opdracht: Hoe de informatiepositie van ouders en jeugdigen te versterken op het snijvlak van vrijwillige en gedwongen hulp. Het model van Lasswell lichten we ook kort toe en gebruiken we om de designcriteria af te leiden.

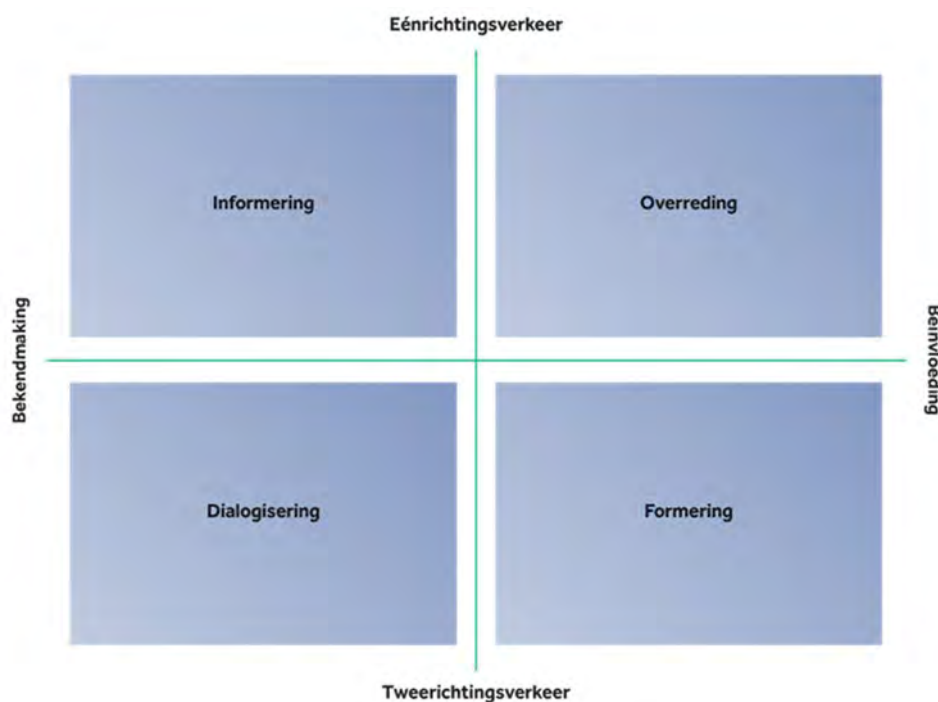
3.1 Model Van Ruler en z'n toepassing

Bij het *Communicatiekruispunt van Betteke van Ruler* (1998) staan twee vragen centraal (zie figuur):

1. In hoeverre ben je als zender erop gericht dat: óf de informatie bekend wordt bij de ontvanger, óf de ontvanger verandert, qua mening, kennis of gedrag. (in de figuur de verticale as).
2. In hoeverre wil je als zender de ontvanger de mogelijkheid bieden om iets terug te zeggen (in de figuur de horizontale as).

De twee assen geven vier kwadranten, waarin vier communicatiestrategieën genoemd staan: *informering, overreding, dialogisering en formering*.

Bij *Informering* verstrek je als zender informatie en check je niet of de informatie door de ontvangers begrepen wordt. Bij *Dialogisering* check je als zender wel of de ontvangers de informatie hebben begrepen. Waar nodig geef je vervolgens nadere uitleg. Bij geen beide,



Figuur Communicatiemodel Van Ruler

Informering of *Dialogisering*, check je of de informatie leidt tot verandering van mening, kennis of gedrag.

De zender vindt het bij *Overreding* en *Formering* z'n taak om een mening, de kennis of het gedrag van de ontvanger te veranderen. Bij *overreding* presenteert de zender de informatie zó, dat de ontvanger wordt aangezet tot verandering. Bij *formering* ga je als zender in gesprek met de ontvanger en ontwikkel je samen de boodschap die de ontvanger helpt om de verandering te realiseren.

De toepassing van Ruler

De doelstelling van dit project is ouders en jeugdigen te versterken in hun informatiepositie. Deze doelstelling is gericht op verandering: ouders en jeugdigen krijgen meer kennis, maar belangrijker nog: ze stellen zich steviger, assertiever, op richting hulpverleners en hun organisaties. Daarom is het belangrijk om in de communicatie in te zetten op beïnvloeding, (rechts van de verticale as).

De communicatiestrategie van overreding (rechtsboven) zal hier echter weinig effect hebben. Ouders en jeugdigen hoeven er niet van overtuigd te raken dat ze zich steviger zouden moeten opstellen. Wat ze nodig hebben is in concrete hulpverleningssituaties ander gedrag te laten zien. Daarom is de communicatiestrategie '*Formering*' het meest passend.

Deze toepassing van Ruler heeft gevolgen voor het nadenken over designcriteria. Ze maakt duidelijk dat effectieve communicatie over meer gaat dan over designcriteria die de wijze bepalen waarop de informatie (over rechten en verantwoordelijkheden) technisch wordt vormgegeven. Wil de informatiepositie van ouders en jeugdigen worden versterkt, dan is een communicatieproces nodig van formering, waarbij de hulpverlener/ondersteuners én ouders/jeugdigen samen kijken wat de laatstgenoemden nodig hebben om daadwerkelijk gebruik te maken van hun rechten en



verantwoordelijkheden, in de hulpverleningssituatie waarin zij zich bevinden. Van tevoren bedachte informatie is daarbij 'slechts' ondersteunend. De informatie is niet nutteloos, maar draagt in slechts beperkte mate bij aan het gewenste doel (versterkte informatiepositie). De kwaliteit van het gesprek tussen hulpverlener en ouders en/of jeugdigen is doorslaggevend. Een goede bejegening door de hulpverlener is een voorwaarde om samen met de ouders en jeugdigen de boodschap te 'Formeren'. Het model van Ruler geeft ons hierbij de onderbouwing vanuit de communicatietheorie.

We komen hierop terug in hoofdstuk 4: Adviezen.

3.2 Het model Van Lasswell en z'n toepassing in designcriteria

Het communicatiemodel van *Harold Lasswell* is een klassiek zenderontvanger model. Het is een lineair model, feedback van de ontvanger en het aangaan van een dialoog worden niet geadresseerd. Het hiervoor beschreven model van Ruler vult deze leemte in.

Lasswell stelt dat voor het opzetten van een effectieve communicatie vijf vragen beantwoord moeten worden:

1. <i>Wie?</i>	De zender die een informatie formuleert en verspreidt.
2. <i>Wat?</i>	De inhoud van de informatie.
3. <i>Welk kanaal?</i>	De persoon, organisatie of media die ingezet wordt om de informatie te verspreiden.
4. <i>Aan wie?</i>	De ontvanger van de informatie.
5. <i>Welk effect?</i>	De uitkomst waar de informatieoverdracht toe leidt, vaak beschreven in de zogenoemde <i>attitudedriehoek</i> van kennis, houding en gedrag.

We passen deze vijf vragen toe op de versterking van de informatiepositie van ouders en jeugdigen. We nemen daarin het denken vanuit het model van Ruler mee en geven per vraag een aantal designcriteria mee.

Wie?

De informatie die in het gewenste voorlichtingsmateriaal moet komen te staan, is met name wettelijke informatie. Daarom is de rijksoverheid, specifiek VWS de zender. Vandaar dat het belangrijk is dat VWS een verantwoordelijkheid op zich neemt die past bij haar rol als zender. In paragraaf 4.1 geven wij adviezen hoe dat te doen.

Deze keuze heeft ook effect voor de organisaties die op het snijvlak van vrijwillige en gedwongen hulp actief zijn. Als VWS de zender is, zijn zij zijn niet zozeer zenders, maar communicatiekanalen. Zie ook hierna onder 'Welk kanaal?'.

Designcriterium

- VWS borgt de juistheid en volledigheid van de informatie.



Wat?

Dit is de informatie over rechten en verantwoordelijkheden van ouders en jeugdigen, beschreven in hoofdstuk 2.

Designcriteria:

- Nederlands op B1 niveau.
- De vier/vijf meest gesproken talen in Nederland na het Nederlands, B1 niveau.
- Een combinatie van algemene thema's en toepassing op werkelijke hulpverleningssituaties.

Welk kanaal?

We onderscheiden drie soorten communicatiekanalen, namelijk organisaties, hulpverleners en technische kanalen (zoals papier, websites, apps).

Organisaties

Het is van belang dat VWS over de inhoud van hun informatieverstrekking in gesprek gaat en blijft met de organisaties die actief zijn op het snijvlak van vrijwillige en gedwongen hulp. Doel is dat ook de informatie die zij verstrekken, juist en volledig is en blijft. En ook dat zij de informatie onderling delen en gaan gebruiken, zodat ook de informatie onderling goed samenhangt.

Designcriterium:

- De informatieverstrekking van de uitvoerende organisaties is en blijft in lijn met die van VWS en onderling samenhangend;

Professionals

Het is van belang dat VWS met de beroepsorganisaties en de uitvoerende organisatie in gesprek gaat en blijft over rol van hulpverleners bij het verstrekken van de informatie. Het doel is dat hulpverleners:

1. ouders en jeugdigen correct en volledig informeren over hun rechten en verantwoordelijkheden;
2. samen met ouders en jeugdigen onderzoeken hoe ze deze rechten en verantwoordelijkheden kunnen verwezenlijken in de concrete hulpverleningssituatie waarin zij zich bevinden;
3. ouders en jeugdigen zó bejegenen dat zij het aandurven om die rechten en verantwoordelijkheden uit te oefenen.

Designcriteria:

- Hulpverleners zijn goed op de hoogte van de rechten en verantwoordelijkheden van ouders en jeugdigen¹⁰;
- Hulpverleners helpen ouders en jeugdigen hun rechten en verantwoordelijkheden op hun eigen manier toe te passen;

¹⁰ Het valt buiten het bestek van deze opdracht om te concretiseren hoe hulpverleners beter op de hoogte kunnen geraken van de rechten en verantwoordelijkheden van ouders en jeugdigen. Maar we geven graag een suggestie door van één van de deelnemers: Zij suggereerde een toolkit die hulpverleners altijd 'bij de hand' hebben en kunnen gebruiken in het gesprek met ouders en jeugdigen.

- Hulpverleners bejegenen ouders en jeugdigen zó, dat zij de rechten en verantwoordelijkheden daadwerkelijk uitoefenen, rekening houdend met eigen normen en waarden.

Technische kanalen

We richten ons hier op designcriteria voor technieken die ouders en jeugdigen gebruiken om informatie te vinden en tot zich te nemen. We richten ons op de informatieverstrekking door VWS.¹¹

Designcriteria toegankelijkheid op internet

- Ouders en jeugdigen ontvangen de informatie via verschillende toegangen:
 - o eigen websites (zoals overheid.nl),
 - o eigen social media kanalen
 - o veel gebruikte websites met maatschappelijk relevante informatie (zoals steffie.nl);
- Uitvoerende organisaties verwijzen op hun uitingen naar deze websites en kanalen.

Designcriteria overzichtelijkheid

- De informatie is gestructureerd in voor ouders en jeugdigen herkenbare thema's en bevat situatie-specifieke uitwerkingen
- Elk thema begint met een korte toelichting, gevolgd door een doorklikmogelijkheid: 'meer informatie ...';
- De informatie is ook benaderbaar via FAQ-pagina's, met voor ouders en jeugdigen herkenbare vragen;

Designcriteria begrijpelijkheid

- De informatie is vormgegeven in eigentijdse combinaties van tekst, geluid en beeld
- In de vormgeving van tekst worden lettertypes en lettergroottes aantrekkelijk afgewisseld
- De lettertypes van de tekst is geschikt voor lezers met dyslexie (schreefloos)
- Voor laaggeletterden is een aparte versie van teksten, met voor hen geschikte lettertypes en lettergrootte

Aan wie?

De opdracht noemt als doelgroep ouders en jeugdigen die jeugdhulp krijgen op het snijvlak tussen vrijwillige en gedwongen hulp. Dit zijn mensen met een even diverse achtergrond als de Nederlandse samenleving als geheel. Het lijkt ons niet passend en mogelijk stigmatiserend om in het vervolgtraject een doelgroepenanalyse te doen. Bovendien, het grootste deel van de doelgroep ontvangt al jeugdhulp, waardoor de hulpverlener waar nodig de informatie kan helpen toe te passen op de eigen leefwereld en situatie (zie ook de criteria bij 'welk kanaal').

¹¹ Het verdient de aanbeveling dat ook de uitvoerende organisaties de hier genoemde designcriteria hanteren voor hun eigen uitingen. Afhankelijk van de relatie met VWS kan VWS dit voorschrijven of adviseren, afhankelijk van de aard van de relatie.



Welk effect?

In de uitwerking van de opdracht heeft ons voortdurend voor ogen gestaan dat ouders en jeugdigen een versterking nodig hebben van hun informatiepositie. In onze adviezen en designcriteria klinkt dit gewenste effect door.

4 Adviezen

4.1 Advies 1: VWS initieert en bewaakt de juistheid van de informatie

De volgende organisaties verstrekken ouders en jeugdigen informatie over hun rechten en verantwoordelijkheden op het snijvlak van vrijwillige en gedwongen hulp¹²:

- Gemeentelijke lokale teams;
- Door gemeenten gecontracteerde jeugdhulpaanbieders;
- Veilig Thuis organisaties;
- Gecertificeerde instellingen;
- Raad voor de Kinderbescherming;
- Proeftuinen Toekomstscenario Kind- en gezinsbescherming;
- Door de Rijksoverheid gesubsidieerde organisaties die ouders en/of jeugdigen ondersteunen of vertegenwoordigen;
- Door gemeenten gecontracteerde organisaties die ouders en/of jeugdigen ondersteunen of vertegenwoordigen.

Wij hebben onderzocht in hoeverre het voorlichtingsmateriaal van deze organisaties juist, volledig en toegankelijk is. Bijlage 2 bevat een overzicht van het onderzochte materiaal.

4.1.1 Bevindingen en Conclusies

Samengevat hebben wij de volgende bevindingen:

- Wij hebben geen voorlichtingsmateriaal gevonden waarvan de inhoud in strijd is met de wet;
- De organisaties beperken hun informatie in de meeste gevallen tot wat zij zelf als taakstelling hebben. Zo vertelt het materiaal van de Raad voor de Kinderbescherming wat ouders en jeugdigen kunnen verwachten en wat hun rechten en verantwoordelijkheden zijn als de Raad een onderzoek doet. Het voorlichtingsmateriaal van de gemeentelijke lokale team bevat informatie over wat ouders en jeugdigen van hun professionals mogen verwachten en wat hun rechten en verantwoordelijkheden dan zijn;
- Geen van de organisaties van wie wij voorlichtingsmateriaal hebben onderzocht, informeert ouders en/of jeugdigen over hulpverleningssituaties die buiten de eigen verantwoordelijkheid liggen;
- De organisaties maken op grote schaal gebruik van websites. Voor een surfende ouder of jeugdige levert dit problemen op. Het totaal van de informatie op websites is naar onze waarneming onderling niet geheel consistent of eenduidig. Bovendien: soms is informatie regionaal gekleurd en daardoor niet zonder meer toepasbaar voor de regio waar een ouder of jeugdige leeft. Ook kan een ouder of jeugdige informatie tegenkomen die bedoeld is voor hulpverleners. Deze informatie beschrijft de hulp vanuit hun perspectief, wat maakt deze informatie minder bruikbaar voor ouders en jeugdigen en gemakkelijk leidt tot misverstanden en verwarring.

¹² Ook andere organisaties kunnen ouders en jeugdigen informeren over rechten en verantwoordelijkheden, zoals (huis-) artsen, advocaten en scholen. We laten deze hier verder buiten beschouwing, al moet niet worden onderschat hoe belangrijk het is dat ook zij de juiste informatie verschaffen.

Kortom: hoe correct de informatie van de verschillende organisaties op zichzelf ook moge zijn, het totaal is voor ouders en jeugdigen een lappendeken waaruit velen van hen geen volledig, consistent en op hun situatie toegepaste beschrijving van rechten en verantwoordelijkheden zullen kunnen destilleren. En dit gebrek aan duidelijkheid leidt tot meer onzekerheid en onbehagen, en ook tot een verminderd gevoel van grip bij ouders en jeugdigen op de hulp die zij van overheidswege ontvangen.

We menen dat geen van de organisaties die in de meest brede zin van het woord betrokken zijn hulp op het snijvlak van vrijwillige en gedwongen hulp de verantwoordelijkheid heeft om ouders en jeugdigen te informeren over hun rechten en verantwoordelijkheden in alle situaties waarin ouders en jeugdigen terecht kunnen komen. Bovendien kan redelijkerwijs van deze organisaties niet worden verwacht dat ze gezamenlijk de verantwoordelijkheid nemen om tot komen tot een adequate informatievoorziening aan ouders over hun rechten en verantwoordelijkheden in alle situaties waarin ouders en jeugdigen terecht kunnen komen.

4.1.2 Adviezen

Daarom adviseren wij dat VWS de verantwoordelijkheid neemt om ouders en jeugdigen adequaat en proactief te informeren (algemene informatie) en te doen informeren (specifiek individuele informatie) over hun wettelijke rechten en verantwoordelijkheden. Dit ook gegeven haar rol bij de totstandkoming van wetten, Zo draagt VWS direct bij aan meer 'grip'¹³.

Onze adviezen over de taak om zelf informatie te verschaffen luiden verder als volgt:

1. Ontwikkel een interne procedure voor het beheer van de informatie over rechten en verantwoordelijkheden die in dit project zijn geformuleerd en neem de informatie daadwerkelijk in beheer;
2. Richt een eigen website in waarop de informatie staat en maak deze website toegankelijk via de gebruikelijke kanalen voor online overheidscommunicatie, zoals overheid.nl;
3. Sluit contracten met één of met meer algemene websites die publieksdiensten beschrijven en hoge bezoekcijfers hebben, over het beschikbaar stellen en up-to-date houden van de informatie; bijvoorbeeld: www.steffie.nl.
4. Onderzoek de huidige webpagina's die de rijksoverheid nu al beheert en die gaan over jeugdhulp. Voeg waar mogelijk relevante informatie toe over de rechten en verantwoordelijkheden.

Onze adviezen om te bewaken dat uitvoeringsorganisaties ouders en jeugdigen eenduidig informeren over hun rechten en verantwoordelijkheden, luiden als volgt:

1. Maak afspraken met de VNG over de opstelling en het beheer van een 'Handreiking 'informatie over rechten en verantwoordelijkheden bij jeugdhulp'. Deze handreiking kan gemeenten helpen om in het opdrachtgeverschap van lokale teams, Veilig Thuis, Gecertificeerde instellingen en organisaties voor cliëntvertegenwoordiging, eisen mee te nemen over de informatie over rechten en verantwoordelijkheden, zowel qua inhoud als designcriteria;

¹³ Vergl. WRR-rapport 'Grip' (2023): <https://www.wrr.nl/publicaties/rapporten/2023/11/30/grip>.

2. Neem in de eigen subsidiebeschikkingen en andere contracten met relevante partijen eisen op over de inhoud en vormgeving van informatie voor ouders en jeugdigen over hun rechten en verantwoordelijkheden;
3. Maak afspraken met het ministerie van J&V over het in lijn houden van de informatie van de Raad voor de Kinderbescherming en de Gecertificeerde instellingen met de informatie van de andere betrokken organisaties;
4. Organiseer regelmatig, bijvoorbeeld eens per jaar een kennisbijeenkomst voor alle betrokken organisaties, waarop VWS en J&V en hen informeren over ontwikkelingen in de rechten en verantwoordelijkheden van ouders en jeugdigen en de organisaties hun best practices kunnen uitwisselen.

4.2 Advies 2: VWS draagt actief bij aan een betere bejegening door hulpverleners

4.2.1 Bevindingen en Conclusies

De deelnemende ervaringsdeskundigen en organisatievertegenwoordigers hebben benadrukt dat de verstrekking van begrijpelijke, volledige, consistente en toegepaste informatie over wettelijke rechten en verantwoordelijkheden niet automatisch leidt tot een versterkte informatiepositie van ouders en jeugdigen.¹⁴ Rechten en verantwoordelijkheden vragen om verwezenlijking. En daar ligt een belangrijke taak voor de hulpverleners. Zij kunnen door wat ze zeggen en doen, vooral door hun bejegening, bijdragen, maar ook afbreuk doen aan deze verwezenlijking. Ook hun kennis van, en sensitiviteit voor gezinspraktijken in andere culturen dragen – positief of negatief – bij aan de verwezenlijking van rechten en verantwoordelijkheden, zoals die in de Nederlandse wetgeving zijn verankerd.

Het onderwerp bejegening komt aan bod in artikel 7.3.2 van de Jeugdwet¹⁵. De beroepscode voor de Sociaal Werker werkt dit artikel verder uit, en dan vooral artikel 7¹⁶. Samen bevatten deze artikelen een goede beschrijving van een bejegening en informatieverstrekking door hulpverleners, waarmee zij ouders helpen hun rechten en verantwoordelijkheden te verwezenlijken.

De deelnemende ervaringsdeskundigen en organisatievertegenwoordigers hebben er voor gepleit dat hulpverleners ouders en jeugdigen meer dan nu helpen om hun rechten en verantwoordelijkheden daadwerkelijk te verwezenlijken. Overigens, verschillende van hen hebben gezegd dat veel hulpverleners de rechten en verantwoordelijkheden van ouders zelf ook niet goed kennen, wat hiervoor natuurlijk wel een belangrijke voorwaarde is.

Bovendien vinden ze het belangrijk dat hulpverleners ouders en jeugdigen zó bejegenen dat zij het gevoel behouden, baas te zijn over hun eigen leven, ook als ze zelf overtuigd zijn van de noodzaak van de hulp. Ook op dit punt vinden zij dat veel hulpverleners zich hierin nog verder zouden kunnen en moeten ontwikkelen.

¹⁴ Zij zijn niet de enigen die het verschil kennen tussen iets weten en er ook daadwerkelijk iets mee doen. Zie het WRR-rapport (2017): 'Weten is nog geen doen. Een realistisch perspectief op redzaamheid', <https://www.wrr.nl/publicaties/rapporten/2017/04/24/weten-is-nog-geen-doen>.

¹⁵ https://wetten.overheid.nl/BWBR0034925/2024-01-01/0#Hoofdstuk7_Paragraaf7.3_Artikel7.3.2.

¹⁶ Beroepscode voor professionals in sociaal werk: <https://bpsw.nl/app/uploads/BPSW-Beroepscode-2021.pdf>.

En tenslotte hebben zij ook gewezen op hulpverleners die zich niet altijd bewust zijn van de asymmetrie van de relatie tussen hulpverlener en geholpene. Deze asymmetrie vloeit niet alleen voort uit het gegeven dat de ouders en jeugdige iets niet kunnen en de hulpverlener ze dat wil leren. Het is ook een uitvloeisel van het gegeven dat de hulpverlener namens de overheid helpt. Deze asymmetrie leidt altijd tot een vorm van afhankelijkheid, die op het snijvlak van vrijwillige en gedwongen hulp vaak nog groter is dan in de rest van de vrijwillige hulp. Als de hulpverlener niet goed met deze afhankelijkheid omgaat, kan het zomaar gebeuren dat ouders en jeugdigen hun rechten en verantwoordelijkheden niet durven uitoefenen.

VWS stelt zich tot doel om de informatiepositie van ouders op dit snijvlak te versterken. Daarmee neemt VWS ook een verantwoordelijkheid om actief bij te dragen aan verwezenlijking van de rechten en verantwoordelijkheden van ouders en jeugdigen.

Daar komt nog iets bij. De hulpverleners die in opdracht van de overheid op het snijvlak van vrijwillige en gedwongen hulp werken, ervaren dat te moeten doen in een maatschappelijke en politiek-beleidsmatige context van vaak onrealistische verwachtingen. Veel politici en burgers eisen dat de overheid ervoor zorgt dat kinderen zich ongestoord kunnen ontwikkelen. Deze norm legt een grote druk op hulpverleners en leidt er gemakkelijk toe dat hun bejegening ontspoot. Bovendien zorgt deze onhaalbare norm er al te gemakkelijk voor dat sommige ouders de verantwoordelijkheid om hun problemen zelf op te lossen, helemaal aan de hulpverlener delegeren. En dat is niet wat de wet over de verantwoordelijkheid van ouders zegt.

Concluderend: Veel hulpverleners hebben nog belangrijke stappen te zetten om er actief aan te gaan bijdragen dat ouders en jeugdigen hun rechten en verantwoordelijkheden verwezenlijken. Maar de bal ligt hiervoor niet alleen bij hen en hun beroepsgroepen. VWS én J&V samen kunnen helpen om maatschappelijke en politieke verwachtingen over de beschermtaak van de overheid te temperen.

4.2.2 Adviezen

Wij hebben de volgende adviezen aan VWS:

- Ga met het beroepsgroep-organisaties en beroepenregisters in gesprek over de manier waarop de kennis van hulpverleners over de rechten en verantwoordelijkheden van ouders en jeugdigen kan worden bevorderd.
- Ga ook met hen in gesprek over de manier waarop de vaardigheid van hulpverleners kan worden bevorderd in het helpen van ouders en jeugdigen bij de verwezenlijking van hun rechten en verantwoordelijkheden.
- Bevorder het publiek debat over de te hoge maatschappelijke en politieke verwachtingen over de overheidstaak om kinderen te beschermen. Betrek daarbij ook ervaringsdeskundigen, de beroepsgroepen en de organisaties waarin de hulpverleners werkzaam zijn.



4.3 Advies 3: Verbreed de vervolgfase

4.3.1 Huidige opzet vervolg

VWS voorziet een fase 2, waarin aan de hand van de opgestelde tekst (zie hoofdstuk 2) en de designcriteria (zie hoofdstuk 3) voorlichtingsmateriaal wordt gemaakt voor ouders en jeugdigen.

Fase 2 moet ook een implementatiestrategie/advies opleveren waarin staat beschreven:

- hoe voorlichtingsmateriaal onder de aandacht van ouders en jeugdige wordt gebracht
- hoe de inhoud van het voorlichtingsmateriaal binnen de organisaties kan worden geïmplementeerd waar de hulpverleners werken, zodat zij het kunnen toepassen in hun hulpverlening aan ouders en jeugdigen.

4.3.2 Voor het vervolg relevante extra bevindingen en conclusies

1. We hebben in de twee voorafgaande adviezen suggesties gedaan en geconcretiseerd, taken die VWS zelf op zich zou moeten nemen, voor het bevorderen van de informatiepositie van ouders en jeugdigen. Een deel van de suggesties kunnen worden meegenomen in de fase 2 zoals deze nu voorzien is. Een ander deel is niet voorzien. Dit zijn (zie ook voorgaande adviezen):

- Ontwikkeling interne beheerprocedure;
- Te maken afspraken met de VNG, subsidieontvangers en J&V
- Organisatie van kennisbijeenkomsten
- In gesprek gaan beroepsgroep-organisaties en beroepenregisters voor ontwikkeling van kennis en vaardigheden van hulpverleners;
- Het publiek debat bevorderen over de te hoge maatschappelijke en politieke verwachtingen.

Als VWS ook deze suggesties overneemt dan zijn vervolgactiviteiten nodig, gericht op de implementatie, die tot nu toe niet was voorzien.

2. Eén van de nieuwe bevindingen is dat ook huisartsen, jeugdgezondheidszorg en scholen plaatsen kunnen zijn waar ouders en jeugdigen kennis kunnen opdoen van hun rechten en verantwoordelijkheden. Denk bijvoorbeeld aan de dertienjarige tiener die thuis fysiek geweld ondergaat en op school hoort dat zij recht heeft op hulp, ook als haar ouders niet op de hoogte zijn en nooit toestemming zouden geven.

3. In het project tot nu toe hebben de ervaringsdeskundigen en organisatievertegenwoordigers een grote bijdrage geleverd aan de totstandkoming van de resultaten en van de adviezen. Er is daardoor een positieve dynamiek ontstaan, waarin betrokkenen, door met elkaar in gesprek te zijn, nieuwe inzichten kregen. Enkele organisatievertegenwoordigers zeiden dat ze deze inzichten meteen zouden meenemen naar hun eigen organisaties. Bij de organisatie Jeugdstem hebben deze inzichten geleid tot het besluit om de dienstverlening te verbreden. Diverse betrokkenen hebben gezegd daarom ook bij het vervolg betrokken te willen blijven. Het werk is nog niet af, zo is het gevoel.

Een belangrijk extra voordeel van deze doorgaande betrokkenheid is dat de organisaties die zij vertegenwoordigen goed geïnformeerd blijven en daardoor sneller hun eigen voorlichtingsmateriaal in lijn kunnen en willen brengen met het voorlichtingsmateriaal van VWS.



Een laatste voordeel is dat daardoor een gesprek op gang kan komen over de vraag of het meerwaarde heeft als organisaties het elkaars materiaal kennen, waarderen, én inzetten.

4.3.3 Adviezen

We adviseren om de vervolgfase die al was voorzien onderdeel te maken van een project om de genoemde punten uit te werken en uit te voeren. Daardoor is onderlinge beïnvloeding van de activiteiten mogelijk, zowel qua inhoud als qua timing.

We adviseren nader te onderzoeken of het meerwaarde heeft om een prototype van het voorlichtingsmateriaal te maken en dit prototype te testen bij de projectbetrokkenen, ouders, jeugdigen en hulpverleners. Met hun feedback kan vervolgens een definitieve versie van het materiaal worden gemaakt en verspreid.



Bijlage 1: Verantwoording werkwijze

Oktober 2023 zijn we gestart met het benaderen van ervaringsdeskundige ouders en jongeren en vertegenwoordigers van andere belangrijke stakeholders. We hebben hen gevraagd om deel te nemen aan twee bijeenkomsten waarin we met elkaar de rechten en verantwoordelijkheden van ouders en jeugdigen en de designcriteria zouden bespreken. De vertegenwoordigers van de stakeholders hebben we gevraagd om hen bekende documenten rondom de rechten en verantwoordelijkheden van ouders en jeugdigen, en bestaand voorlichtingsmateriaal met ons te delen. Zelf hebben we de relevante wetten/wetsartikelen verzameld.

We hebben op basis van al deze informatie een eerste versie van een bespreekdocument opgesteld. Deze versie heeft de Universiteit Leiden van hun eerste voorlopige commentaar voorzien, dat we hebben ingewerkt in een tweede versie. Deze versie hebben we vervolgens met enkele ervaringsdeskundigen besproken. Daaruit bleek de behoefte te bestaan om de rechten en verantwoordelijkheden toe te spitsen op enkele concrete hulpverleningssituaties op het snijvlak van vrijwillige en gedwongen hulp. De bespreking met de ervaringsdeskundigen heeft geresulteerd in een derde versie van het bespreekdocument.

De derde versie van het bespreekdocument hebben we op 15 november 2023 met ervaringsdeskundigen en vertegenwoordigers van stakeholders besproken. We hebben hun input gebruikt om een vierde versie van het bespreekdocument te maken. Daarin hebben we o.a. enkele concrete hulpverleningssituaties beschreven. Ook hebben we beschreven op welke manier je als ouder en/of jeugdige je rechten en verantwoordelijkheden kunt inzetten. We hebben de vierde versie vervolgens naar de Universiteit Leiden gestuurd met het verzoek om commentaar. Hun commentaar hebben we verwerkt in een vijfde versie van het bespreekdocument.

Parallel aan dit proces hebben we onderzocht in hoeverre het verzamelde voorlichtingsmateriaal in overeenstemming is met de rechten en verantwoordelijkheden zoals die in de wet staan.

Nu hebben talrijke organisaties een veelheid van informatie voor ouders en jeugdigen beschikbaar, zoveel dat een volledig inventarisatie en analyse binnen het kader van de opdracht onmogelijk was. Daarom hebben we ervoor gekozen om de organisaties die hebben geparticipeerd in het project, te vragen om informatie aan te leveren die zij richting ouders en jeugdigen gebruiken. Daarbij hebben we hen gevraagd om alleen informatie aan te leveren die naar hun inschatting betrekking heeft op het snijvlak van vrijwillige en gedwongen hulp.

Verder zijn we gestart met de voorbereidingen om met de ervaringsdeskundigen en vertegenwoordigers van stakeholders te spreken over designcriteria. We hebben de twee communicatiemodellen (Ruler en Lasswell) geselecteerd die de basis vormen voor de designcriteria.

Op 10 januari 2024 hebben we een tweede bijeenkomst gehad met de ervaringsdeskundigen en de vertegenwoordigers van de stakeholders. We hebben het bespreekdocument opnieuw besproken en nagedacht over de designcriteria. Dit gesprek heeft geleid tot een nieuwe, zesde versie van het

bespreekdocument en een eerste versie van de designcriteria. Deze versie heeft Universiteit Leiden becommentarieerd. Met hun inbreng hebben het concept adviesrapport gemaakt, waarin het bespreekdocument integraal is opgenomen (hoofdstuk). Dit concept is binnen de opdrachtgevende ministeries van commentaar voorzien. Een deel van het commentaar is overgenomen, dit na overleg met en inhoudelijke inbreng van Universiteit Leiden, een ander deel (gemotiveerd) niet.

Bij aanvang van het project hadden we een eerste versie van gedragsindicatoren opgesteld voor een bejegening door een hulpverlener die ouders en jeugdigen helpt hun rechten en verantwoordelijkheden te verwezenlijken. We hebben hierbij gebruik gemaakt van beroepscodes, richtlijnen en andere documenten uit de praktijk. In een later stadium hebben besloten om deze gedragsindicatoren buiten het adviesrapport te houden. De reden hiervoor is dat een goede bejegening weliswaar van groot belang is om als ouders en jeugdigen een stevige informatiepositie te hebben, maar dat ouders en jeugdigen geen rechten kunnen ontlelen aan wat over de bejegening in beroepscodes en richtlijnen is opgeschreven¹⁷. In één van onze adviezen komen we hierop uitvoerig terug (par. 4.2).

¹⁷ De wet noemt wel bepaalde onderdelen van het handelen van hulpverleners waar ouders en jeugdigen rechten aan kunnen ontlelen. Deze zijn uiteraard wél meegenomen.

Bijlage 2: Overzicht voorlichtingsmateriaal

Hieronder volgt een overzicht van de ontvangen informatie, met daarbij vermeld van wie de informatie afkomstig is.

Voorlichtingsmateriaal	Afkomst
Richtlijn/Info voor ouders Uithuisplaatsing	NVO, BPSW, NIP, NJI
Richtlijn/Info voor ouders Scheiding en problemen van jeugdigen	BPSW, NIP, NVO, NJI
Richtlijn/Info voor Ouders Residentiële jeugdhulp	BPSW, NIP, NVO, NJI
Richtlijn/Info voor ouders Pleegzorg	BPSW, NIP, NVO, NJI
Richtlijn/Info voor Ouders Gezinnen met meervoudige en complexe problemen	BPSW, NIP, NVO, NJI
Richtlijn/Info voor ouders Kindermishandeling	BPSW, NIP, NVO, NJI
Richtlijn/Info voor ouders Crisisplaatsing	NVO, BPSW, NIP
Richtlijn/Info voor ouders Samen met ouders en jeugdige beslissen over passende hulp	BPSW, NIP, NVO, NJI
Afsluitbrief JBT aan ouders	Proeftuin Tilburg/ Jeugdbeschermingstafel Midden Brabant
Besluiten en afspraken JBT blanco format	Proeftuin Tilburg/ Jeugdbeschermingstafel Midden Brabant
Brief aan ouders uitkomst voorbespreking JBT	Proeftuin Tilburg/ Jeugdbeschermingstafel Midden Brabant
Brief besluit raadsonderzoek JBT aan ouders	Proeftuin Tilburg/ Jeugdbeschermingstafel Midden Brabant
Jeugdbeschermingstafel MB, informatie voor ouders	Proeftuin Tilburg/ Jeugdbeschermingstafel Midden Brabant
Uitkomstbrief JBT aan ouders	Proeftuin Tilburg/ Jeugdbeschermingstafel Midden Brabant
Uitnodigingsbrief JBT 16+ jaar aan tafel	Proeftuin Tilburg/ Jeugdbeschermingstafel Midden Brabant
Info over Jeugdbeschermingstafel jongeren 12-18jr niet aan tafel	Proeftuin Tilburg/ Jeugdbeschermingstafel Midden Brabant
Info over Jeugdbeschermingstafel jongeren 16+jr aan tafel	Proeftuin Tilburg/ Jeugdbeschermingstafel Midden Brabant
Uitnodigingsbrief JBT aan ouders	Proeftuin Tilburg/ Jeugdbeschermingstafel Midden Brabant
Folder expertiseteam buurtteam	Lokaal team Montfoort
Brief uitleg JBT	Lokaal team Montfoort
Folder Uitleg regionaal Veiligheidsteam voor partners, ouders en kinderen	Proeftuin Foodvalley
Flyer 'Hoe dien je een klacht in over een SKJ-jeugdprofessional?	SKJ
Flyer 'Ben je getroffen door de toeslagenaffaire?	Ondersteuningsteam Uithuisplaatsingen Toeslagenaffaire



Flyer Ondersteuningsteam Ouders	Ondersteuningsteam Uithuisplaatsingen Toeslagenaffaire
Ken je rechten	JeugdStem
Praatplaat wat zijn mijn opties als ik ontevreden ben?	JeugdStem
Rouw is rauw (uithuisplaatsing)	Mijn Kind Uit Huis
Beschermingsonderzoek in stappen	Raad voor de Kinderbescherming
Praatplaat 'Als het thuis niet goed gaat'	Raad voor de Kinderbescherming
Brochure over de Raad voor de Kinderbescherming	Raad voor de Kinderbescherming
Procesplaat 'Wie je tegenkomt als het thuis niet goed gaat'	Raad voor de Kinderbescherming
Wat doet de Raad voor de Kinderbescherming	Raad voor de Kinderbescherming
Praatplaten jeugdbescherming	Zorg voor de Jeugd