



nationale ombudsman

Rapport

Veilig Thuis moet de conclusie van een onderzoek goed uitleggen

Het oordeel

Op basis van het onderzoek vindt de Nationale ombudsman de klacht over Veilig Thuis Oost-Brabant in Den Bosch gegrond.

Datum: 7 oktober 2024
Publicatienummer: 2024/112

De inleiding

Een vorm van ouderenmishandeling is financiële uitbuiting. Van financiële uitbuiting is sprake als ongeoorloofd gebruik wordt gemaakt van bezittingen van de oudere.

Veilig Thuis Oost-Brabant in Den Bosch is het advies- en meldpunt huiselijk geweld en (kinder)mishandeling in het noordelijke deel van Oost-Brabant. De taken die daarbij horen zijn op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) aan Veilig Thuis opgedragen.

In dit rapport staan de bevindingen en het oordeel van de Nationale ombudsman over de klacht van mevrouw Bakker¹ over een onderzoek dat Veilig Thuis deed naar een melding over financiële uitbuiting door mevrouw Bakker van haar moeder. Het rapport is een voorbeeld van een situatie waarin Veilig Thuis de conclusie van het onderzoek niet behoorlijk motiveerde. Veilig Thuis gaf in haar motivering niet aan hoe zij bij haar conclusie rekening hield met het belang van mevrouw Bakker om vrijgepleit te worden van de beschuldigingen aan haar adres.

De klacht

Wij onderzochten de klacht op grond van de Algemene wet bestuursrecht en beschrijven deze als volgt:

"Mevrouw Bakker klaagt over de conclusie van het onderzoek door Veilig Thuis Oost-Brabant. Veilig Thuis onderzocht een melding van haar zus over financiële uitbuiting door mevrouw Bakker van hun (demente) moeder.

Mevrouw Bakker vindt dat Veilig Thuis ten onrechte concludeerde dat de gemelde zorgen van haar zus "niet bevestigd, noch weerlegd" zijn, omdat deze zorgen door professionele informanten juist zijn weerlegd. Zij stelt ook dat zij negatieve gevolgen ondervindt van de conclusie van Veilig Thuis, omdat zij daarin als 'beschuldigde' niet wordt vrijgepleit."

Dit is er gebeurd

Melding bij Veilig Thuis

Mevrouw Bakker is al jaren mantelzorger van haar moeder. Zij heeft een zus en twee broers, maar als er iets is met hun moeder fungeert mevrouw Bakker als eerste aanspreekpunt voor instanties. Via app-berichten houdt zij haar zus en broers dan op de hoogte. Als hun moeder in het ziekenhuis komt na een ongeluk met haar auto, blijkt dat sprake is van dementie. Hun moeder wordt na ontslag uit het ziekenhuis opgenomen in een instelling. De zus van mevrouw Bakker doet tijdens het verblijf van hun moeder in het ziekenhuis een melding bij Veilig Thuis. Zij beschuldigt mevrouw Bakker van fysieke verwaarlozing, ontspoorde mantelzorg en financiële uitbuiting van hun demente moeder.

Onderzoek naar de melding

Veilig Thuis onderzoekt deze melding. Mevrouw Bakker verwacht dat zij door Veilig Thuis volledig vrijgepleit wordt van de beschuldigingen van haar zus. Dat is echter niet de conclusie van Veilig Thuis. Veilig Thuis concludeert wel dat de zorgen over verwaarlozing en ontspoorde mantelzorg weerlegd zijn, omdat moeder intussen is opgenomen in een instelling waar zij het naar haar zin heeft. De gemelde zorgen over financiële uitbuiting door mevrouw Bakker zijn volgens Veilig Thuis echter "niet weerlegd, noch bevestigd". Veilig Thuis wijst erop dat zowel de zus als de broers van mevrouw Bakker zorgen hebben hierover. En concludeert dat de familiebanden van mevrouw Bakker met haar zus en broers verstoord zijn. Haar zus en broers zitten niet op een lijn met mevrouw Bakker als het gaat om de zorg en de financiële situatie van hun moeder. Daarom

¹ Fictieve naam

adviseert Veilig Thuis mediation en om een onafhankelijke bewindvoerder en mentor aan te vragen, zodat de onderlinge strijd kan stoppen.

Mevrouw Bakker snapt niets van de conclusie van Veilig Thuis. Haar zus leverde namelijk geen enkel bewijs om haar beschuldigingen te onderbouwen en wilde niet meewerken aan het onderzoek door Veilig Thuis. Ook de broers van mevrouw Bakker maakten financiële uitbuiting door haar niet aannemelijk. Terwijl zijzelf wel volledige meewerkte aan het onderzoek door Veilig Thuis. De communicatie tussen haar en Veilig Thuis verliep goed tijdens het onderzoek. Mevrouw Bakker communiceerde snel en uitgebreid met Veilig Thuis. In haar ogen ontcrachtte de informatie van de professionele informanten die Veilig Thuis raadpleegde juist de beschuldigingen van haar zus. Volgens mevrouw Bakker was de enige juiste conclusie daarom dat de gemelde zorgen waren "weerlegd". Ook omdat de rechter haar intussen tot mentor van hun moeder benoemde. Mevrouw Bakker dient daarom een klacht in bij Veilig Thuis over de conclusie van het onderzoek. Daarbij vraagt zij ook het dossier op bij Veilig Thuis. Als Veilig Thuis weigert het dossier te verstrekken schakelt zij een advocaat in die de verdere communicatie met Veilig Thuis op zich neemt. Mevrouw Bakker ontvangt via haar advocaat daarna alsnog het dossier.

Klachtbehandeling door Veilig Thuis

Veilig Thuis wil naar aanleiding van haar klacht in gesprek om tot een oplossing te komen, maar mevrouw Bakker voelt daar niet voor. Haar klacht wordt daarom ter behandeling naar de externe klachtencommissie van Veilig Thuis gestuurd. Deze vindt de klacht van mevrouw Bakker dat de conclusie van het onderzoek onvoldoende is gemotiveerd ongegrond, maar is wel van oordeel dat Veilig Thuis meer aandacht had mogen besteden aan de onderbouwing van de conclusie omdat het duidelijk is dat deze voor mevrouw Bakker onvoldoende begrijpelijk was. De externe klachtencommissie geeft Veilig Thuis de aanbeveling om in zo'n geval meer toelichting te geven. Veilig Thuis onderschrijft het oordeel van de externe klachtencommissie. Een nadere toelichting over de conclusie van het onderzoek blijft echter uit, omdat Veilig Thuis deze toelichting in een mondeling gesprek wil geven en mevrouw Bakker van die mogelijkheid geen gebruik wil maken. Zij heeft er inmiddels geen vertrouwen meer in dat zij door een gesprek met Veilig Thuis daarover alsnog helderheid zou kunnen krijgen.

Klacht bij de Nationale ombudsman

Mevrouw Bakker legt haar klacht hierna voor aan de ombudsman. Zij is het niet eens met de reactie van Veilig Thuis op haar klacht, omdat zij nog steeds de conclusie van het onderzoek door Veilig Thuis niet begrijpt. Volgens haar sluit de conclusie van Veilig Thuis niet aan op de informatie die is ingewonnen tijdens het onderzoek. Mevrouw Bakker herhaalt dat zij de uitkomst van het onderzoek door Veilig Thuis ook niet te rijmen vindt met haar benoeming tot mentor van hun moeder door de rechter. Zij wijst de ombudsman verder op het schema dat zij zelf opstelde ter onderbouwing van haar stelling dat de conclusie van het onderzoek "weerlegd" had moeten luiden. Mevrouw Bakker geeft aan dat zij het schema baseerde op het dossier van Veilig Thuis en daarbij vermeldde op welke pagina van het dossier zij de informatie vond. Uit het schema blijkt dat de gemelde zorgen gingen over een financiële bijdrage die mevrouw Bakker zou ontvangen voor de mantelzorg voor hun moeder, het toe-eigenen door haar van de PGB van hun moeder en dat mevrouw Bakker gemachtigd was voor de bankrekening van hun moeder en daar regelmatig grote bedragen vanaf pinde. Een van de broers van mevrouw Bakker vermoedde dat zij ook een groot bedrag van hun moeders rekening wegluisde. Deze zorgen zette zij naast de informatie die Veilig Thuis in het onderzoek ontving van haarzelf en van de professionele informanten, zoals het verpleegtehuis van hun moeder, de huisarts en de bank. Namelijk dat mevrouw Bakker geen vergoeding voor de mantelzorg ontving en dat hun moeder geen PGB maar zorg in natura ontving. De fraudeafdeling van de bank liet Veilig Thuis weten dat mevrouw Bakker niet gemachtigd was voor de bankrekening van hun moeder en daartoe dus geen toegang had. En dat de bank in de bankafschriften niet terug zag dat sprake zou zijn van het (regelmatig) opnemen of overschrijven van grote bedragen. Integendeel, volgens de bank was de pinpas de afgelopen jaren ongebruikt, op een kleine pinbetaling bij de gemeente na. Ook de overige geraadpleegde informanten bleken geen zorgen te hebben over financiële uitbuiting van de moeder van mevrouw Bakker.

In de ogen van mevrouw Bakker blijkt op basis van deze informatie duidelijk dat de gemelde zorgen waren weerlegd.

Interventie

De ombudsman vraagt Veilig Thuis met een interventie om de uitkomst van het onderzoek alsnog goed te onderbouwen en uit te leggen aan mevrouw Bakker en daarmee haar klacht toch naar tevredenheid af te handelen. Bij het verzoek wijst de ombudsman erop dat mevrouw Bakker de conclusie van Veilig Thuis niet kan accepteren, omdat volgens het schema dat zij op basis van het dossier opstelde de gemelde zorgen juist wel zijn weerlegd. De ombudsman stuurt Veilig Thuis een kopie van dit schema als bijlage bij zijn verzoek. Veilig Thuis geeft gevolg aan het verzoek van de ombudsman en stuurt mevrouw Bakker een nadere toelichting op de uitkomst van het onderzoek.

Nadere toelichting van de conclusie van het onderzoek door Veilig Thuis

Uit de nadere toelichting blijkt dat voor Veilig Thuis de volgende aspecten belangrijk zijn geweest om tot de conclusie "niet bevestigd, noch weerlegd" te komen.

Veilig Thuis spreekt met alle directbetrokkenen² om te kunnen vaststellen of sprake is van huiselijk geweld. Veilig Thuis informeert de directbetrokkenen over de inhoud van de melding en geeft hun de gelegenheid hun visie daarop te geven en relevante informatie aan te dragen. En bespreekt met hen welke professionals of instellingen benaderd worden voor aanvullende informatie. Het weerleggen van gemelde zorgen is alleen mogelijk als alle bronnen die Veilig Thuis spreekt feitelijk zeggen dat er geen sprake is van huiselijk geweld. Het gesprek met het vermoedelijke slachtoffer is voor Veilig Thuis een belangrijk onderdeel in het onderzoek en in het weerleggen van de gemelde zorgen. In dit onderzoek kon Veilig Thuis echter niet met de moeder van mevrouw Bakker spreken vanwege haar dementie. Veilig Thuis kon daarom niet concluderen dat de zorgen "weerlegd" waren.

Voor Veilig Thuis was verder van belang dat de gemelde zorgen ook zijn geuit door andere familieleden, namelijk de broers van mevrouw Bakker. Veilig Thuis nam hun zorgen daarom mee in het onderzoek en in de afwegingen om tot een conclusie te komen, ook al konden zij deze evenmin onderbouwen.

Tot slot konden de professionele informanten die Veilig Thuis benaderde geen uitsluitsel geven over de zorgen van de zus en broers van mevrouw Bakker. De zorgen waren volgens Veilig Thuis niet allemaal feitelijk na te gaan bij de professionals en dus ook niet allemaal te weerleggen. Dat een professional zich geen zorgen maakt over financiële uitbuiting, wil dan ook niet zeggen dat er geen sprake van is. Alleen als Veilig Thuis feitelijk en unaniem de zorgen kan weerleggen, trekt zij de conclusie "weerlegd".

Onderzoek door de Nationale ombudsman

De ombudsman opent een formeel onderzoek naar de klacht, omdat deze nadere toelichting bij hem en mevrouw Bakker nog steeds vragen oproept. Hij stelt vragen over de aanpak en overwegingen van Veilig Thuis in dit geval. En hij vraagt Veilig Thuis ook om in het algemeen aan te geven hoe zij omgaat met meldingen van familieleden over demente(rende) ouderen, als sprake is van verstoorde familieverhoudingen.

Reactie van Veilig Thuis op vragen

Onder verwijzing naar het Handelingsprotocol Veilig Thuis 2019 laat Veilig Thuis de ombudsman weten dat het standpunt over de klacht van mevrouw Bakker onveranderd is. Volgens Veilig Thuis is er geen enkele grond voor haar klacht.

In reactie op de vragen van de ombudsman geeft Veilig Thuis aan dat zij tot de conclusie "niet bevestigd, noch weerlegd" komt als de inhoud van een zorgmelding na onderzoek niet feitelijk bevestigd, maar ook niet feitelijk ontkracht kan worden. Veilig Thuis herhaalt dat bij de conclusie van belang was dat de zorgen door

² Directbetrokkenen: Diegenen die huiselijk geweld en/of kindermishandeling begaan of ondergaan. Alsmede degenen die tot hun huishouden of gezin behoren, voor zover Veilig Thuis directe bemoeienis met hen heeft gehad (Begrippenlijst, Handelingsprotocol Veilig Thuis)

alle familieleden van mevrouw Bakker zijn geuit. En verwijst verder naar het verweerschrift bij de externe klachtencommissie, met daarin het standpunt van Veilig Thuis ten aanzien van de klachten van mevrouw Bakker.

Gesprek met Veilig Thuis

De ombudsman gaat in gesprek met Veilig Thuis naar aanleiding van de reactie op zijn vragen. Doel van dat gesprek is duidelijkheid te krijgen over de werkwijze van Veilig Thuis en de onderbouwing van de conclusie van het onderzoek. Veilig Thuis licht tijdens het gesprek toe dat zij onderzoek doet naar risico's en (gemelde) zorgen met betrekking tot de veiligheid van het vermeende slachtoffer. Er wordt geen uitspraak gedaan over de (on)schuld van betrokkenen.

Het schema van mevrouw Bakker met haar visie op de conclusie van het onderzoek blijkt nieuw te zijn voor Veilig Thuis. Op verzoek van de ombudsman kijkt Veilig Thuis tijdens het gesprek naar het schema. Volgens Veilig Thuis leidt de informatie van de professionals tot de conclusie dat de gemelde zorgen "niet bevestigd" zijn. De gemelde zorgen zijn door de professionals niet "weerlegd", zoals mevrouw Bakker meent. De redenen daarvoor zijn in de reactie na de interventie van de ombudsman aan mevrouw Bakker gegeven. Volgens Veilig Thuis is de conclusie "niet bevestigd, noch weerlegd" juist ook in het belang van mevrouw Bakker. Als er nieuwe meldingen komen kan Veilig Thuis meteen in het dossier zien dat de eerdere melding "niet bevestigd" was en dus alert zijn op zogenaamde pestmeldingen. Als er sprake is van verstoorde familieverhoudingen zijn nieuwe meldingen van familieleden namelijk niet uitgesloten.

Veilig Thuis benoemt verder dat de conclusie dat de gemelde zorgen "weerlegd" zijn eigenlijk meteen al was uitgesloten, omdat Veilig Thuis de moeder van mevrouw Bakker niet kon spreken vanwege haar dementie. Het gesprek met het vermoedelijke slachtoffer is voor Veilig Thuis zo'n belangrijk onderdeel in het onderzoek en in het weerleggen van gemelde zorgen dat zonder deze persoon te spreken niet de conclusie "weerlegd" kan worden getrokken. Veilig Thuis geeft toe dat zij dit meteen helder(der) aan mevrouw Bakker had moeten vertellen. De communicatie met mevrouw Bakker verliep volgens Veilig Thuis echter al snel moeizaam. Daar kwam bij dat mevrouw Bakker een advocaat inschakelde die de communicatie met Veilig Thuis overnam. Een direct gesprek met mevrouw Bakker was daarna niet meer mogelijk.

Veilig Thuis geeft tot slot aan begrip te hebben voor de moeilijke positie van mevrouw Bakker na de melding van haar zus en biedt haar een afsluitend gesprek aan als zij daar prijs op stelt.

Toelichting conclusie naar aanleiding van het gesprek

Na het gesprek ontving de ombudsman nog een extra (aanvullende) toelichting op de conclusie van Veilig Thuis. Volgens Veilig Thuis was het schema van mevrouw Bakker dat wij toonden tijdens het gesprek niet bekend bij de betrokken medewerker. Veilig Thuis herhaalde de argumenten die zij tijdens het gesprek noemde voor haar conclusie in dit geval dat de gemelde zorgen "niet bevestigd, noch weerlegd" waren. Veilig Thuis begrijpt dat deze conclusie onrechtvaardig voelt voor mevrouw Bakker, maar geeft aan dat de belangen van alle directbetrokkenen in acht moeten worden genomen. Achteraf gezien vindt Veilig Thuis dat zij mevrouw Bakker in het kader van verwachtingen eerder en vaker had kunnen informeren over de conclusie die zij uiteindelijk trok.

Reacties op het verslag van bevindingen

Aan de hand van de informatie van mevrouw Bakker en van Veilig Thuis stelde de ombudsman een verslag van bevindingen op. Hierop is door beide partijen gereageerd. De opmerkingen van mevrouw Bakker zijn verwerkt in het rapport. Veilig Thuis gaf aan geen opmerkingen of aanvullingen te hebben.

Het oordeel van de Nationale ombudsman

De Nationale ombudsman vindt de klacht van mevrouw Bakker gegrond. Hij toetst de conclusie van het onderzoek door Veilig Thuis aan het vereiste van goede motivering.

Het vereiste van goede motivering houdt in dat de overheid haar handelen en haar besluiten duidelijk aan de burger uitlegt. Daarbij geeft zij aan op welke wettelijke bepalingen de handeling of het besluit is gebaseerd, van welke feiten zij is uitgegaan en hoe zij rekening heeft gehouden met de belangen van de burgers. Deze motivering moet voor de burger begrijpelijk zijn.

De ombudsman is van oordeel dat Veilig Thuis de conclusie van haar onderzoek niet behoorlijk motiveerde. Ondanks de nadere toelichtingen daarop van Veilig Thuis, vindt hij onderbouwing van de conclusie om de gemelde zorgen in dit geval af te doen als "niet weerlegd, noch bevestigd" onnavolgbaar.

De ombudsman stelt vast dat Veilig Thuis in haar onderzoek geen aanwijzingen vond dat sprake was van financiële uitbuiting door mevrouw Bakker. De zus en broers van mevrouw Bakker maakten hun beschuldigingen aan haar adres op geen enkele manier aannemelijk. Terwijl de informatie uit het onderzoek wel aansluit bij de verklaringen en informatie aan Veilig Thuis van mevrouw Bakker. Zoals blijkt uit het schema van mevrouw Bakker werden de gemelde zorgen in het onderzoek feitelijk ontkracht, met name door de fraudeafdeling van de bank.

De ombudsman vindt de argumenten van Veilig Thuis dat ondanks de uitkomst van het onderzoek de gemelde zorgen "niet weerlegd" waren onbegrijpelijk. Het argument van Veilig Thuis dat "weerlegd" in dit geval alleen al niet mogelijk was, omdat zij de moeder van mevrouw Bakker niet kon spreken is een procedureel argument dat niet afdoet aan wat feitelijk uit het onderzoek kwam. Dit argument roept bij de ombudsman eerder de vraag op of Veilig Thuis wel kan beoordelen of sprake is van huiselijk geweld als niet gesproken kan worden met het vermoedelijke slachtoffer. En betekent bovendien dat een beschuldigde in die situatie nooit een duidelijk antwoord krijgt van Veilig Thuis of deze vrijgepleit wordt van een verdenking van verwijtbaar handelen. Zelfs niet als een onderzoek van Veilig Thuis geen enkele aanwijzing oplevert voor deze verdenking.

De ombudsman vindt dat Veilig Thuis in haar motivering voorbij is gegaan aan het belang van mevrouw Bakker. De beschuldigingen aan haar adres waren ernstig, terwijl het onderzoek geen enkele aanwijzing opleverde dat mevrouw Bakker haar moeder financieel uitbuitte. Uit de argumenten van Veilig Thuis blijkt echter niet hoe het belang van mevrouw Bakker om als beschuldigde vrijgepleit te worden is meegenomen. Hoewel Veilig Thuis zegt geen uitspraak te doen over de (on)schuld van betrokkenen, impliceert de conclusie "niet weerlegd, noch bevestigd" dat wel. Door de conclusie blijft immers een zweem van schuld bestaan. Juist gezien de uitkomst van het onderzoek had Veilig Thuis haar conclusie op dit punt goed moeten duiden en uitgebreid moeten toelichten. De ombudsman vindt het onbehoorlijk dat dit element ontbreekt in de motivering.

De conclusie

De Nationale ombudsman is van oordeel dat Veilig Thuis de conclusie van het onderzoek niet behoorlijk motiveerde. De Nationale ombudsman vindt de klacht van mevrouw Bakker daarom gegrond.

De Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen

Bijlage I: Artikel 10.7 Handelingsprotocol Veilig Thuis 2019

10.7 Uitkomsten van het onderzoek

1. Een beoordeling:

- of er sprake is van huiselijk geweld en/of kindermishandeling;
- welke stappen of maatregelen nodig zijn voor alle directbetrokkenen om te komen tot directe en stabiele veiligheid en tot herstel van de schade als gevolg van het huiselijk geweld of de kindermishandeling.

2. Het besluit:

- bij een **weerlegd** vermoeden van huiselijk geweld en/of kindermishandeling het dossier te sluiten;
- bij een **weerlegd noch bevestigd** vermoeden van huiselijk geweld en/of kindermishandeling de dienst monitoren in te zetten of het dossier af te sluiten;
- bij een **bevestigd** vermoeden welke instelling of professional het meest geschikt is om de verantwoordelijkheid te nemen voor de uitvoering van de stappen of maatregelen die nodig zijn voor alle betrokkenen om te komen tot duurzame veiligheid en tot herstel van de gevolgen van het huiselijk geweld of de kindermishandeling voor betrokkenen. Eventueel kan dit ook het cliëntsysteem zelf zijn.

3. Een van de volgende stappen:

- afsluiten van het dossier;
- inzetten van de diensten Overdracht en Monitoren.