

MELDPUNT VEILIG THUIS

# In actie tegen geweld in huis

Meldpunt Veilig Thuis in Noord- en Midden-Limburg onderzoekt dagelijks tientallen meldingen van huiselijk geweld, kindermishandeling en misbruik. Werk dat je niet in de koude kleren gaat zitten. Verslaggever Eric Seuren kreeg een kijkje in de keuken van Veilig Thuis.

**Vandaag deel 1: De spin in het web.**

door Eric Seuren

**K**ippenvelverhalen. Je hoort ze op het kantoor van Veilig Thuis in Venlo aan de lopende band. Zoals de melding van een buurvrouw dat het 'alweer' hommeke is bij de bureu, een gezin met twee kinderen. Het echtpaar heeft regelmatig ruzie en ook nu hoort ze weer veel geschreeuw en klappen. Het gezin is bekend bij Veilig Thuis. Dus worden meteen plannen gemaakt voor een nieuw bezoek, wat ervoor moet zorgen dat de ruzies stoppen. Omwille van de kinderen. Zij worden weliswaar niet geslagen, maar lijden wel zwaar onder de situatie. Of neem het verhaal van een basisschool die alarm slaat om een van de leerlingen. Die gedraagt zich de laatste weken steeds vreemder. Hij presteert slecht, komt met verwondingen naar school en verwordt zichzelf. In de klas nota bene. Ze vrezen dat hij thuis mishandeld wordt.

Een olifantshuid is een vereiste om te kunnen werken bij het meldpunt Veilig Thuis, blijkt op deze doodgewone maandag. Ze doen je meer dan eens afvragen in wat voor wereld we nu eigenlijk leven. Zoveel heftige zaken en situaties als er alleen al in Noord- en Midden-Limburg zijn. Oftewel.

En dat is precies een van de redenen waarom we een kijkje in de keuken krijgen. Om te zien wat er voorbijkomt op het meldpunt, dat anoniem huist in het kantoorpand van Bureau Jeugdzorg in Venlo. Bijna dagelijks van tien uur tot drie uur. Medewerkers lopen er evenmin mee te koop. Privacy en veiligheid wegen namelijk zwaar. Stel je voor dat iemand het verhaal herkent. Levensgevaarlijk voor een gezin, maar ook voor de medewerker. De maatschappelijk werkers van Veilig Thuis weten om die reden ook enkel met hun voornamen in de krant.

Het hoort bij hun vak. Ze zijn er ook op getraind. Net als dat ze getraind zijn om hun emoties bij meldingen goed opzij te zetten. Alleen zo kun je de oproep tot actie maken of een melding verder onderzoeken of ingrijpen vertelt. „Dit is als topsport. Het is presteren onder hoge werkdruk met een tekort aan personeel.“

Teamleider Michelle Vrancken



montage MGL

Dat merk je in het front office van Veilig Thuis, de plek waar de telefoontjes binnenkomen. Hier zijn drie medewerkers non-stop aan de lijn. Onderwerpen van gesprek zijn zeer divers. Thuiszorgmedewerkers of scholen die advies vragen vanwege vermoedens van mishandeling en misbruik. Bezorgde bureu die een gevoel van 'niet plus' hebben. Of zoals medewerster Gitte deze maandag een mevrouw uit Venlo aan de lijn krijgt die na lang wijden en wegen toch besloten heeft te bellen vanwege haar hoogbejaarde buurvrouw. Die gaat zwaar gebukt onder de eisen van haar bloed-eigen kinderen. Zij vinden dat haar mannelijke mantelzorgers een te grote invloed op haar heeft. De man die nog maar pas in haar leven is verschenen, moet verdwijnen. Bovendien willen ze dat een arts haar element verklaart, want 'mama gaat geestelijk erg hard achteruit'. Volgens de meldster is dat onzin. Het gaat de kinderen niet om het welzijn van moeder, maar om haar geld. Een doktersverklaring geeft ze macht over haar rekening.

Het gesprek duurt lang. Maar dat is ook nodig. Respectvol, maar doortastend probeert Gitte tot de bodem van de zaak te komen. „We moeten doorgroen wat er aan de hand is“, vertelt directe collega Yvonne. „Hoe goed is iemand op de hoogte van de situatie? Is er sprake van aannames van feiten? Alleen zo is een melding goed te wegen.“

**“Is er sprake van aannames of van feiten? Alleen zo is een melding goed te wegen.”**

Maatschappelijk werker Yvonne

Vrancken. „Hier wordt nooit en te nimmer alleen een besluit genomen. Zo voorkom je dat er omgekeerde redenen een onderzoek ingesteld wordt. Het is namelijk nogal wat als dat gebeurt.“ En dat zie je dus in de hele dag door. Medewerkers spreken continue hun zaken met elkaar en met vertrouwensartsen of de gedragswetenschapper door. Op de werkvloer of achter gesloten deuren. Afhankelijk van de ernst van de zaak. De meldingen komen niet alleen via de telefoon binnen, en via e-mail en post. Ook krijgt het team dagelijks alle verballen van de politie doorgestuurd waarin sprake is van huiselijk geweld of kindermishandeling. Die worden allemaal gevoerd. Frank is daar deze maandag voor verantwoordelijk en krijgt opvallend veel relationele ruzies voor de kiezen. Drie gevallen van bedrigen en intimidatie door een ex-man of -partner. In één geval is er zelfs door de ex-man met een pistool geschoten. Geen van de zaken vereist direct onderzoek, tikt Frank

rap af in overleg met een collega. „Want ofwel er lopen al trajecten en is terugkoppeling met de hulpverlener die al betrokken is, of de politie heeft al zorgpartners ingeschakeld. Denk aan thuiszorg, maatschappelijk werkers, jeugdzorg of thuiszorg.“

Handig, maar toch is dit een taak die Veilig Thuis naar zich toetrekt. Daarvoor is het meldpunt in het leven geroepen. Om altijd en overal te kijken of er hulp voor personen of gezinnen nodig is. En zo ja, wie? Kan de omgeving helpen, is er een zorginstelling nodig? Of in het ergste geval toch de sterke arm der wet? Sterker nog, er wordt nadrukkelijk naar Veilig Thuis gekeken als scherperechter. Bijvoorbeeld als het gaat om risicovolle zwangerschappen. Gevallen waarbij er zorgen zijn of de ouders wel goed voor het kind kunnen zorgen vanwege een beperking of verslaving. Samen met familie, zorginstaties, ziekenhuis wordt gekeken wat verstandig is, maar uiteindelijk beslist Veilig Thuis wat er gebeurt. Soms wacht de gang naar de rechtbank, mocht

de betrokkenen niet meewerken en als de situatie te onveilig is. Ook aan de juridische kant is Veilig Thuis steeds nadrukkelijker de spin in het web. Zo wordt deze maandag de hand geleid aan een nieuw overleg met politie en de officier van justitie. De drie partijen gaan eigen zaken aan elkaar voorleggen om te kijken of door betere afstemming sneller een blijvende oplossing gevonden kan worden. „Bijvoorbeeld door in een strafzaak eerst Veilig Thuis aan de slag te laten gaan, voordat er naar een harte

**“Voor hetzelfde geld is er alleen sprake van een overbezorgde oma.”**

Vertrouwensarts José

## Wat is Veilig Thuis?

Veilig Thuis is landelijk het advies- en meldpunt voor zowel huiselijk geweld als kindermishandeling. Voor 1 januari was dat verdeeld over twee meldpunten. Het Rijk besloot tot een samenvoeging, zodat er één centrale plek is voor burgers en professionals die zorgen hebben over geweld en/of

misbruik bij een gezin. Het meldpunt onderzoekt de meldingen, zet vervolgens zorgprofessionals in beweging, maar geeft ook adviezen. In totaal zijn er 26 regio's met een eigen meldpunt. Limburg telt twee meldpunten. Eén in Zuid-Limburg en één in Noord- en Midden-Limburg.

## Niet enkel meldpunt

Veilig Thuis is er niet alleen voor meldingen. Het geeft dus ook adviezen aan burgers en zorgprofessionals. Bijvoorbeeld advies over waar het beste gegaan kan worden als ze iets vermoeden wat niet plus is, maar ook over eventuele

manieren om problemen op te lossen. Ook wordt er intensief samen gewerkt met politie en Openbaar Ministerie. Zo worden tijdens overleg onder meer zaken afgestemd, zodat sneller een blijvende oplossing tot stand komt.

## De cijfers

Exacte cijfers over hoeveel meldingen er binnenkomen bij Veilig Thuis Noord- en Midden-Limburg zijn er wel, maar worden niet openbaar gemaakt omdat ze niet 100 procent nauwkeurig zijn. Naar schatting komen op jaarbasis meer dan 10.000 meldingen binnen. Daarvan wordt ruim een derde onderzocht. Bij Veilig Thuis in Zuid-Limburg komen evenveel

meldingen binnen. Verschil is wel dat hier geen politiemataties worden bekeken. Die taak heeft het Veiligheidsbureau. De noodzaak van Veilig Thuis wordt onderstreept door landelijke cijfers. Zo is één op de drie kinderen in Nederland slachtoffer van mishandeling. Het gaat daarbij niet alleen om fysiek geweld, maar ook om geruige zijn van ruzie bij vechtscheidingen.

## Ook andere thema's

Bij het meldpunt in Noord- en Midden-Limburg zijn alle medewerkers verplicht om zich in het thema te specialiseren. Dat gaat onder meer om ergerdaderig geweld, radicalisering, zwangere risico-ouders, financiële uitbuiting en oudermishandeling. Elke medewerker volgt daartoe jaarlijks opleidingen en woont ook bijeenkomsten rond die thema's

bij, zodat hij of zij als specialist anderen kan bijstaan met vragen of problemen. Bijvoorbeeld asielzoekerscentra die gevallen van eerwraak, geweld en vrouwenbesnijdenissen tegenkomen. Ook is er recent met de gemeenten overeen gekomen dat Veilig Thuis een plan mag maken voor een Limburgse breedte pilot met een meldpunt Aanpak Ioverboys.

## Turbulent eerste halfjaar

Een rustige start heeft Veilig Thuis in Noord- en Midden-Limburg niet gehad. Al voor de officiële start op 1 januari 2015 had de organisatie in opbouw de nodige problemen ondacht Bureau Jeugdzorg en de Mutsaersstichting die het meldpunt kindermishandeling en het meldpunt huiselijk geweld runden, het

niet eens konden worden over de Mutsaersstichting. Het was uiteindelijk besloten de gemeenten de Mutsaersstichting per 1 juli uit het meldpunt te halen. Onder meer omdat gedetacheerde medewerkers zaken naar de Mutsaersstichting zouden doorverwijzen en er geen terugkoppeling was over wat er met die zaken gebeurde.

## De Rijksinspecties

De Inspectie Jeugdzorg en de Inspectie voor de Gezondheidszorg hebben alle meldpunten in Nederland verleden jaar onder de loep genomen. Het werkwijze van meldpunt in Noord- en Midden-Limburg is goed, maar de organisatie voldoet daarentegen niet volledig aan alle normen. Zo ontbrak een goed registratiesysteem. Inmiddels is een nieuw systeem in gebruik. Daarnaast was er twijfel over de 24-uurs bereikbaarheid van meldpuntmedewerkers. Veilig Thuis valt daarbij terug op de

nooddienst van Bureau Jeugdzorg. De twee inspecties willen dat dit alleen Veilig Thuis-medewerkers zijn. Die zijn volgens Veilig Thuis altijd bereikbaar mochten snel handelen gevraagd zijn. Ander minpunt worden de inspecties dat een deel van de zaken niet binnen de termijn van vijf dagen wordt onderzocht. Dat kwam door de onvoorspelbare hoeveelheid aan zaken, stelt Veilig Thuis. Inmiddels een betere werkwijze ontwikkeld waarmee de norm wel wordt gehaald.