

Wat te doen als Veilig Thuis je vraagt om informatie over een cliënt?

Eerst naar de cliënt

Als regel geldt dat Veilig Thuis eerst naar de cliënt toe gaat om zijn reactie op een melding te horen en om te vertellen bij welke professionals Veilig Thuis informatie over het gezin zal opvragen. Alleen in uitzonderingssituaties kan Veilig Thuis besluiten om zonder dat de cliënt dit weet informatie op te vragen. Dat gebeurt als er concrete aanwijzingen zijn dat een gesprek over de melding de veiligheid van de cliënt, zijn gezin, de melder of de medewerker van Veilig Thuis kan bedreigen.

Iedere beroepskracht heeft op grond van artikel 5.2.6 van de Wet maatschappelijke ondersteuning het recht om zonder toestemming van de cliënt desgevraagd informatie over hem te verstrekken aan Veilig Thuis. Transparantie en partnerschap staan voorop, maar soms is het nodig om informatie te verstrekken zonder dat de cliënt hierover vooraf is geïnformeerd.

Zeven richtlijnen

Als Veilig Thuis om informatie over een cliënt vraagt, dan kun je de volgende zeven richtlijnen volgen:

1. Vraag goed na wat de medewerker van Veilig Thuis precies wil weten. Je hoeft niet meer te vertellen dan nodig. Vaak wil Veilig Thuis alleen weten of jij je zorgen maakt en er dus meer hulp moet komen, of niet.
2. Maak een terugbelafsprake. Dat geeft je de tijd om je dossier erbij te pakken en even met een collega of leidinggevende af te stemmen wat je gaat zeggen. Bovendien weet je dan zeker dat je met iemand van Veilig Thuis belt.
3. Geef aan dat je bij voorkeur met je cliënt afstemt welke informatie je geeft. Vraag of het gezin op de hoogte is en of het toestemming heeft gegeven voor het gesprek.
4. Zo niet, beoordeel in overleg met Veilig Thuis of het mogelijk is zelf contact op te nemen met het gezin om hun reactie te horen en toestemming te vragen.

Het kan juist in het belang van je cliënt zijn om hierover nu even geen contact te hebben. Dat stem je dus goed af met de medewerker van Veilig Thuis en met je leidinggevende.

5. Geef antwoord op vragen naar feiten. Als je het noodzakelijk vindt om een hypothese, een mening of een oordeel te geven, scheid deze dan van de feiten. Zorg voor voldoende feitelijke onderbouwing van je mening en blijf binnen je deskundigheidsterrein.
Geef geen oordeel of mening over personen met wie je zelf geen professionele contacten hebt gehad.
6. Als je ook informatie afkomstig van een andere bron verstrekt, vermeld dan de bron.
7. Vraag, als je de informatie mondeling verstrekt, of je de digitale weergave die Veilig Thuis opneemt in het dossier, voor accordering toegezonden krijgt. Lees deze tekst goed na en vul aan of corrigeer indien nodig. Stuur de tekst dan geaccordeerd retour. Voeg de tekst ook toe aan je eigen dossier. Stuur de informatie ook naar het gezin, tenzij dat niet mogelijk is.

Zorg dat je weet wie je binnen je instelling kunt raadplegen als je vragen hebt over het verstrekken van cliëntinformatie aan Veilig Thuis.