Inspectie Jeugdzorg
Inspectie voor de Gezondheidszorg
Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

De kwaliteit van Veilig Thuis

Stap 2

Landelijk beeld

Utrecht, april 2017

De foto’s op de voorkant betreffen geen cliënten van Veilig Thuis en zijn uitsluitend ter illustratie.

De kwaliteit van Veilig Thuis

Stap 2

Landelijk beeld

Samenvatting

Aanleiding

Sinds 1 januari 2015 functioneren in Nederland 26 regionale Veilig Thuis organisaties. Veilig Thuis is het advies- en meldpunt voor huiselijk geweld en kindermishandeling. Veilig Thuis speelt als expertisecentrum een cruciale rol in de zorg voor een veilige omgeving voor kinderen en voor kwetsbare volwassenen en ouderen in afhankelijkheidsrelaties. Een goed functionerende en stabiele Veilig Thuis organisatie is een essentieel onderdeel binnen de zorgketen in gemeenten.

De Inspectie Jeugdzorg en de Inspectie voor de Gezondheidszorg (hierna: de inspecties) onderzoeken de kwaliteit van Veilig Thuis stapsgewijs, omdat de Veilig Thuis organisaties nog in ontwikkeling zijn. In de tweede helft van 2015 hebben de inspecties stap 1 van het toezicht uitgevoerd bij alle 26 Veilig Thuis organisaties. Dit toezicht richtte zich op basiseisen op het gebied van randvoorwaarden, veiligheid en organisatie. In januari 2017 zijn de inspecties gestart met stap 2 van het toezicht bij 24 Veilig Thuis organisaties. Bij de twee organisaties die naar aanleiding van het toezicht stap 1 onder verscherpt toezicht zijn gesteld, wordt stap 2 in de zomer van 2017 uitgevoerd. Het toezicht stap 2 richtte zich op de kwaliteit van het doen van onderzoek en het inzetten van vervolgtrajecten door Veilig Thuis.

Ontwikkeling

De inspecties constateerden tijdens het toezicht stap 2 dat de Veilig Thuis organisaties een enorme groei en ontwikkeling hebben doorgemaakt. Alle Veilig Thuis organisaties, ook de organisaties die matig of onvoldoende uit het toezicht komen, hebben grote stappen vooruit gezet in vergelijking met het toezicht stap 1 en werken hard aan verdere verbetering van de kwaliteit. Nieuwe werkwijzen zijn geïmplementeerd, de deskundigheid van medewerkers is vergroot en de Veilig Thuis organisaties investeerden fors in de samenwerking met ketenpartners en het lokale veld. De gemeenten nemen hun verantwoordelijkheid en faciliteren de Veilig Thuis organisaties meer en beter. Hierdoor kunnen de Veilig Thuis organisaties hun werkzaamheden steeds beter uitvoeren en daarmee een belangrijke bijdrage leveren aan het vergroten van veiligheid en aan herstel van de gevolgen van huiselijk geweld, kindermishandeling en ouderenmishandeling.

Wat gaat goed?

De inspecties constateerden dat de Veilig Thuis organisaties voldoende tot goed zijn toegerust om meldingen van huiselijk geweld en kindermishandeling te beoordelen, deze meldingen zorgvuldig en waar nodig multidisciplinair te onderzoeken en een benodigd vervolgtraject in te (laten) zetten. Medewerkers van Veilig Thuis spreken bij een onderzoek met alle betrokkenen, ook vrijwel altijd met de kinderen. De Veilig Thuis organisaties hebben samenwerkingsafspraken vastgelegd met het lokale veld en werken samen met relevante ketenpartners, waaronder de politie. Verder hebben alle Veilig Thuis organisaties voldoende oog voor de cliëntenpositie. Zij bieden aan alle cliënten de

mogelijkheid tot ondersteuning door een vertrouwenspersoon en beschikken over een laagdrempelige klachtenprocedure. Tot slot zijn vrijwel alle Veilig Thuis organisaties actief bezig met de implementatie van een kwaliteitsmanagementsysteem.

Wat kan beter?

Verbetering is bij veel Veilig Thuis organisaties nodig of mogelijk op het gebied van het maken en vastleggen van veiligheidsplannen of veiligheidsafspraken. Indien sprake is van acute onveiligheid treden alle Veilig Thuis organisaties actief op, maar een deel van de organisaties legt mondeling gemaakte veiligheidsafspraken niet navolgbaar vast. Daarnaast moeten vrijwel alle Veilig Thuis organisaties hun werkwijze voor het uitvoeren van de zogenaamde monitorfunctie verbeteren. Een kwetsbaar punt voor alle Veilig Thuis organisaties blijft verder de mate waarin zij beschikken over voldoende capaciteit om alle meldingen binnen de wettelijke termijnen af te handelen. De afgelopen twee jaar is het aantal meldingen bij alle Veilig Thuis organisaties gegroeid en bovendien fluctueert de instroom van meldingen sterk. Ten tijde van het toezicht stap 2 had driekwart van de Veilig Thuis organisaties geen wachtlijst. Zes Veilig Thuis organisaties hadden een wachtlijst voor triage of onderzoek. Vrijwel alle Veilig Thuis organisaties overschreden echter de doorlooptijd van tien weken voor onderzoeken.

Eindoordeel

De inspecties zien dat alle Veilig Thuis organisaties zich positief ontwikkelen. De Veilig Thuis organisaties zijn voldoende tot goed toegerust voor hun werk. Medewerkers van Veilig Thuis spreken bij een onderzoek met alle betrokkenen, ook vrijwel altijd met de kinderen en hebben voldoende oog voor de cliëntenpositie. Samenwerkingsafspraken met het lokale veld en relevante ketenpartners zijn vastgelegd. Vrijwel alle Veilig Thuis organisaties zijn actief bezig met de implementatie van een kwaliteitsmanagementsysteem.
De inspecties verwachten aandacht voor het doorlopend sturen op verminderen en voorkomen van wachtlijsten, het verminderen van de doorlooptijd van onderzoek, het maken en vastleggen van veiligheidsplannen of veiligheidsafspraken en het invullen van de monitorfunctie.

Bij twaalf Veilig Thuis organisaties is stap 2 voldoende en bij tien Veilig Thuis organisaties matig. De kwaliteit van twee Veilig Thuis organisaties is onvoldoende. Vier Veilig Thuis organisaties scoren matig, omdat zij een wachtlijst hebben voor triage of onderzoek. Zes andere Veilig Thuis organisaties scoren matig, omdat zij niet voldoen aan zeven tot tien verwachtingen uit het toetsingskader. De twee Veilig Thuis organisaties die onvoldoende scoren hebben een wachtlijst voor onderzoek en scoren op negen verwachtingen onvoldoende.

De inspecties verwachten dat de geconstateerde positieve ontwikkeling zich bij alle Veilig Thuis organisaties zal voortzetten, zodat alle Veilig Thuis organisaties er binnen een half jaar in kunnen slagen om het oordeel voldoende te behalen. De inspecties gaan binnen zes maanden na het verschijnen van dit rapport na of de kwaliteit inmiddels als voldoende beoordeeld kan worden. Bij de tien Veilig Thuis organisaties die nu nog matig scoren volgen de inspecties de voortgang van de verbetermaatregelen aan de hand van de verbeterplannen die Veilig Thuis organisaties opstellen

en uitvoeren. Bij de twee Veilig Thuis organisaties die bij stap 2 een onvoldoende scoren voeren de inspecties een hertoets uit. De inspecties publiceren de herbeoordeling op hun websites.

Aandachtspunten voor gemeenten

Nog niet alle Veilig Thuis organisaties beschikken inmiddels structureel over voldoende mensen en middelen om hun capaciteit op orde te houden. Daarnaast ligt het gezien de prevalentie van geweld in afhankelijkheid en de toenemende maatschappelijke aandacht hiervoor in de lijn der verwachtingen dat in de komende jaren het aantal meldingen nog verder zal stijgen, zowel op het gebied van kindermishandeling, huiselijk geweld als ouderenmishandeling. Ook voor het professioneel en effectief uitvoeren van de monitorfunctie is het noodzakelijk dat de Veilig Thuis organisaties over voldoende capaciteit beschikken. De inspecties verwachten dat gemeenten actief en sturend optreden. Een belangrijke factor is daarbij ook het aansturen van de Veilig Thuis organisaties op de wettelijke eis om een kwaliteitsmanagementsysteem te hanteren. Tot slot benadrukken de inspecties het belang van een goede samenwerking tussen de Veilig Thuis organisaties en het lokale veld. Nog niet in alle gemeenten zijn de lokale teams in de praktijk voldoende toegerust om met complexe problematiek en veiligheidsrisico’s om te gaan.

Ouderenmishandeling

In Nederland is ouderenmishandeling een nog relatief onderbelicht fenomeen, waar veelal een groot taboe op rust. In dit onderzoek inventariseerden de inspecties specifiek wat per Veilig Thuis organisatie de stand van zaken is op het gebied van ouderenmishandeling. Ouderenmishandeling is ook voor veel Veilig Thuis organisaties een onderwerp waarbij de kennis over signalering en aanpak nog volop in ontwikkeling is. De inspecties troffen daarnaast enthousiaste en betrokken professionals aan bij de Veilig Thuis organisaties, die zorgen voor inspirerende voorbeelden in de aanpak van ouderenmishandeling.

Inhoudsopgave

1 Inleiding 4
2 Oordeel en bevindingen 7
2.1 Totaal score 7
2.2 Wat gaat goed? 9
2.3 Wat moet beter? 17
2.4 Vervolg 21
3 Aandachtspunten voor gemeenten 22
4 Ouderenmishandeling 24
Bijlage 1 - Toetsingskader Veilig Thuis 2016, Stap 2 29
Bijlage 2 - Onderzoeksopzet 33

1 Inleiding

De Veilig Thuis organisaties
Sinds 1 januari 2015 functioneren in Nederland 26 regionale Veilig Thuis organisaties (in de wet aangeduid als AMHK: Advies- en Meldpunt Huiselijk Geweld en Kindermishandeling). Hoofdstuk 4 van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) 2015 en het bijbehorende uitvoeringsbesluit beschrijven de wettelijke taken van Veilig Thuis. Veilig Thuis speelt als expertisecentrum een cruciale rol in de zorg voor een veilige omgeving voor kinderen en kwetsbare volwassenen en ouderen in afhankelijkheidsrelaties. Een goed functionerende en stabiele Veilig Thuis organisatie is een essentieel onderdeel binnen de zorgketen in gemeenten.

Het toezicht door de inspecties
De Inspectie Jeugdzorg en de Inspectie voor de Gezondheidszorg (hierna: de inspecties) richten hun toezicht risico-gestuurd in. Gezien de cruciale rol die Veilig Thuis heeft in het lokale veld en de risico's die samenhangen met het starten van een nieuwe organisatie hebben de inspecties besloten om in 2015 en de jaren daarna de Veilig Thuis organisaties nauw te volgen. De inspecties onderzoeken de kwaliteit van Veilig Thuis stapsgewijs, omdat de organisaties nog in ontwikkeling zijn.

In de tweede helft van 2015 hebben de inspecties stap 1 van het toezicht uitgevoerd bij alle 26 Veilig Thuis organisaties. Het toezicht stap 1 richtte zich op basiseisen op het gebied van randvoorwaarden, veiligheid en organisatie. Na afronding van het toezicht stap 1 hebben alle Veilig Thuis organisaties verbeterpunten doorgevoerd, waardoor zij inmiddels vrijwel geheel voldoen aan de basale kwaliteitseisen die bij stap 1 van het toezicht werden getoetst. Twee organisaties zijn na het stap 1 onderzoek onder verscherpt toezicht van de inspecties gesteld. Het lukte hen niet om tijdig de benodigde verbeteringen door te voeren. Inmiddels hebben de inspecties een hertoets naar stap 1 van het toezicht uitgevoerd bij deze twee organisaties. Beide organisaties voldoen nu ook aan de verwachtingen van stap 1, zodat het verscherpt toezicht is opgeheven. Het toezicht stap 2 wordt bij deze twee Veilig Thuis organisaties eind juni respectievelijk begin juli 2017 uitgevoerd.

In januari 2017 zijn de inspecties gestart met stap 2 van het toezicht bij de overige 24 Veilig Thuis organisaties. Dit toezicht richtte zich op de kwaliteit van onderzoeken en het inzetten van vervolgtrajecten door Veilig Thuis. Hierbij focussen de inspecties op het handelen van Veilig Thuis om de directe veiligheid in een gezin of huishouden te herstellen. Hiernaast toetsten de inspecties verwachtingen op het gebied van de cliëntenpositie en het kwaliteitsmanagement. Deze rapportage geeft een overzicht van de resultaten van het toezicht stap 2. De inspecties publiceren de rapporten van de Veilig Thuis organisaties afzonderlijk op hun website.

Veilig Thuis en de gemeenten

De gemeenten hebben in de Wmo 2015 de opdracht gekregen tot het organiseren van Veilig Thuis en zijn daarmee in directe zin ook verantwoordelijk voor Veilig Thuis. Bij de start van Veilig Thuis in 2015 bestonden grote regionale verschillen in de aansturing vanuit de gemeenten en in de financiering van de 26 organisaties. Tijdens het toezicht stap 2 hebben de inspecties geconstateerd dat vrijwel overal de gemeenten hun verantwoordelijkheid voor Veilig Thuis hebben genomen en dat de meeste organisaties meer en beter gefaciliteerd zijn. Veel gemeenten zijn nauw betrokken bij de doorontwikkeling van Veilig Thuis en zetten zich in voor de verbetering van de kwaliteit in samenhang met de ontwikkeling van het lokale veld. Zichtbaar is dat door de Wmo 2015 en de transitie van de jeugdhulp het sociale domein overal in Nederland nog volop in beweging is en dat op veel plekken het afgelopen jaar vooruitgang is gerealiseerd.

Organisatiestructuur Veilig Thuis

Inmiddels hebben de gemeenten voor een groot deel van de Veilig Thuis organisaties de organisatiestructuur definitief bepaald. Een aantal organisaties is ondergebracht of aangehaakt bij een gecertificeerde instelling, een ander deel bij de GGD of in een andere gemeenschappelijke regeling. Ook is een aantal Veilig Thuis organisaties een zelfstandige stichting geworden. In sommige regio's is de organisatiestructuur van Veilig Thuis nog niet definitief. Dit geeft onzekerheid voor de medewerkers en bemoeilijkt de doorontwikkeling van deze organisaties.

Samenwerking en kwaliteit

De Veilig Thuis organisaties hebben zich verenigd in een landelijk Netwerk Veilig Thuis met als doel de kwaliteit te optimaliseren door gezamenlijk veldnormen te ontwikkelen en van elkaar te leren. Vanuit de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG), het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) en de Veilig Thuis organisaties zelf is de afgelopen periode veel aandacht geweest voor kwaliteitsontwikkeling. De VNG heeft een protocol van handelen opgesteld voor de werkwijze van Veilig Thuis[1]. Daarnaast voert de VNG het programma 'de basis op orde[2]' uit. Dit programma heeft als doel de Veilig Thuis organisaties te ondersteunen in het (door)ontwikkelen van hun kwaliteit. Het programma heeft het kwaliteitskader 'Zicht op Veiligheid'[3] ontwikkeld, dat is vastgesteld door het Netwerk Veilig Thuis en is aangeboden aan de VNG Commissie Gezondheid en Welzijn. Hiermee heeft het kwaliteitskader de status van veldnorm gekregen.

Toetsingskader

De inspecties toetsen de kwaliteit van de Veilig Thuis organisaties aan de hand van het toetsingskader Veilig Thuis 2016, stap 2, dat is gebaseerd op wettelijke eisen, het protocol van handelen en veldnormen. De inspecties hebben het toetsingskader voor stap 2 opgesteld met inbreng van het landelijk netwerk Veilig Thuis, de VNG, het programma 'de basis op orde' en het ministerie van VWS. Het toetsingskader Veilig Thuis 2016, stap 2 is in juli 2016 vastgesteld en

[1] VNG-Model handelingsprotocol voor het advies- en meldpunt huiselijk geweld en kindermishandeling Veilig Thuis, VNG ondersteuningsprogramma Veilig Thuis / AMHK, november 2014
[2] Dhr. Sprokkereef heeft van de VNG, met financiering van VWS en VenJ, de opdracht gekregen gemeenten en Veilig Thuis organisaties te ondersteunen in de opgaven die er liggen om te komen tot duurzame effectieve Veilig Thuisorganisaties.
[3] Kwaliteitskader Veilig Thuis, onderdeel: zicht op veiligheid, Utrecht 7 juli 2016.

openbaar gemaakt op de websites van de inspecties. Doel van het toezicht door de inspecties is om Veilig Thuis waar mogelijk te stimuleren om de kwaliteit te verbeteren. Maar ook om te signaleren en in te grijpen bij organisaties van Veilig Thuis waar door omstandigheden de ontwikkeling stagneert of achteruit gaat en de kwaliteit niet gegarandeerd kan worden.

Aandachtspunten bij het toezicht Stap 2

Wachtlijsten

Tijdens het toezicht stap 1 bleek een aanzienlijk deel van de Veilig Thuis organisaties te kampen met wachtlijsten voor het starten van de triage of het onderzoek. Wachtlijsten bij Veilig Thuis geven grote risico's op het gebied van veiligheid en zetten een rem op de doorontwikkeling van de kwaliteit. Om deze reden hebben de inspecties het voldoen aan de wettelijke termijnen opnieuw opgenomen in het toetsingskader stap 2 en de verwachtingen op dit gebied extra zwaar gewogen (zie de beslisregels in bijlage 2). Indien een Veilig Thuis organisatie een wachtlijst heeft voor triage of het starten van onderzoeken dan hebben de inspecties de kwaliteit van die organisatie niet als voldoende beoordeeld. Het eindoordeel is in deze gevallen matig of onvoldoende, afhankelijk van de score op de overige verwachtingen. De inspecties verwachten dat de Veilig Thuis organisaties en de verantwoordelijke gemeenten er alles aan doen om wachtlijsten te voorkomen en bestaande wachtlijsten op korte termijn weg te werken.

Ouderenmishandeling

In Nederland is ouderenmishandeling een nog relatief onderbelicht fenomeen, waar veelal een groot taboe op rust. Recente cijfers zijn niet beschikbaar, maar deskundigen schatten in dat jaarlijks zo'n 200.000 ouderen (naast ongeveer 120.000 kinderen) het slachtoffer zijn van mishandeling, financiële uitbuiting, verwaarlozing of seksueel misbruik. De taken van en eisen aan Veilig Thuis op het gebied van ouderenmishandeling zijn gelijk aan die bij huiselijk geweld en kindermishandeling. De verwachtingen uit het toetsingskader stap 2 zijn van toepassing op alle meldingen, zowel meldingen van kindermishandeling, als huiselijk geweld en ouderenmishandeling. Echter, voor veel Veilig Thuis organisaties is ouderenmishandeling een relatief nieuw aandachtsgebied. De mate waarin zij beschikken over expertise en zich actief en outreachend opstellen op het gebied van ouderenmishandeling verschilt per organisatie. Vandaar dat de inspecties in dit onderzoek specifiek hebben geïnventariseerd wat per Veilig Thuis organisatie de stand van zaken is op het gebied van ouderenmishandeling. De resultaten van deze inventarisatie en een aantal inspirerende praktijkvoorbeelden zijn opgenomen in hoofdstuk 4.

2 Oordeel en bevindingen

In dit hoofdstuk beschrijven de inspecties hun oordeel en bevindingen over de dertig getoetste verwachtingen van het toetsingskader stap 2. Gestart wordt met een overzicht van de totaal score. Daarna volgt een beschrijving van de criteria die goed gaan, gevolgd door criteria die beter kunnen.

2.1 Totaal score

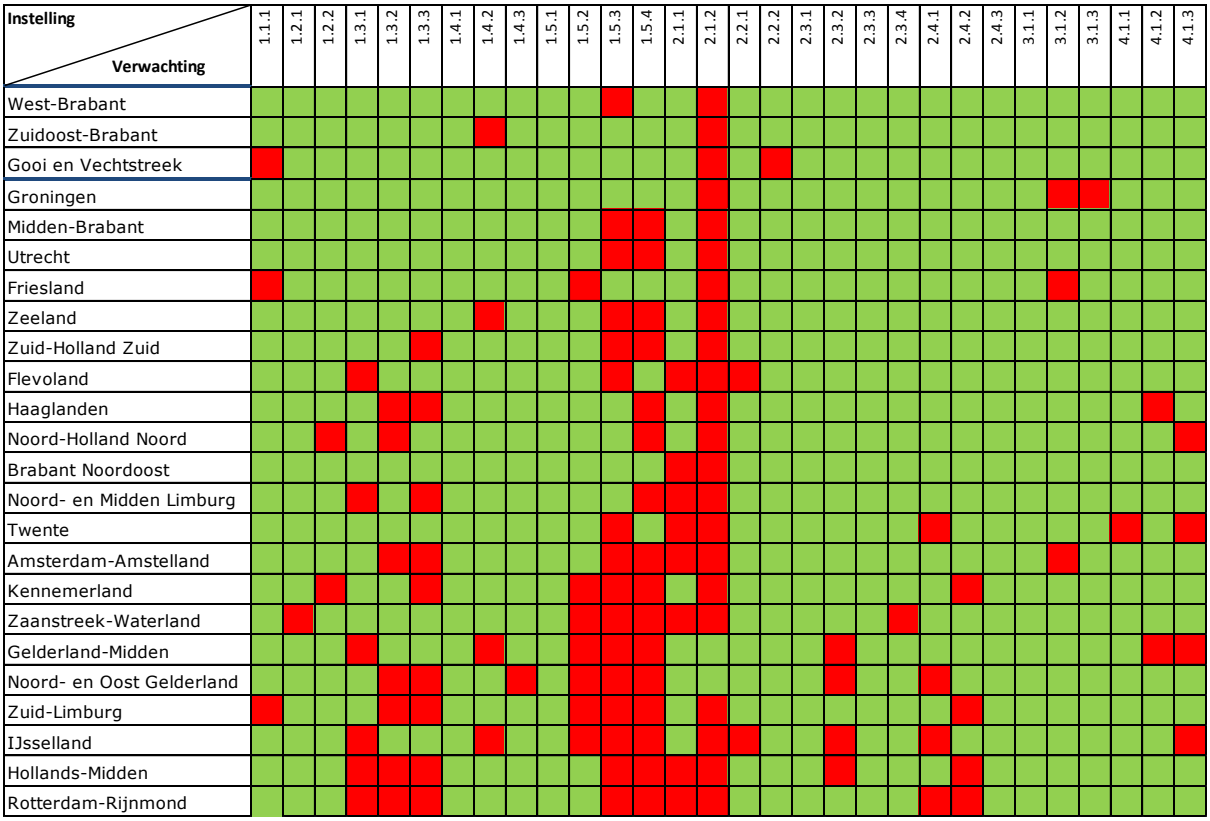
De 24 Veilig Thuis organisaties zijn in de onderstaande tabel gerangschikt naar score op eindoordeel voldoende, matig en onvoldoende én op het aantal verwachtingen waar de Veilig Thuis organisatie aan voldoet. Bij een wachtlijst voor triage of voor onderzoek is de score maximaal matig (zie beslisregels in bijlage 2). Bij een gelijke score is gerangschikt op alfabetische volgorde.

Instellingen	Aantal verwachtingen met score voldoende	Aantal verwachtingen met score onvoldoende	Wachtlijst opgelost?
West-Brabant	28	2	Ja
Zuidoost-Brabant	28	2	Ja
Gooi en Vechtstreek	27	3	Ja
Groningen	27	3	Ja
Midden-Brabant	27	3	Ja
Utrecht	27	3	Ja
Friesland	26	4	Ja
Zeeland	26	4	Ja
Zuid-Holland Zuid	26	4	Ja
Flevoland	25	5	Ja
Haaglanden	25	5	Ja
Noord-Holland Noord	25	5	Ja
Brabant Noordoost	28	2	Nee
Noord- en Midden Limburg	25	5	Nee
Twente	24	6	Nee
Amsterdam-Amstelland	23	7	Nee
Kennemerland	23	7	Ja
Zaanstreek-Waterland	23	7	Ja
Gelderland-Midden	22	8	Ja
Noord- en Oost Gelderland	22	8	Ja
Zuid-Limburg	22	8	Ja
IJsselland	20	10	Ja
Hollands-Midden	21	9	Nee
Rotterdam-Rijnmond	21	9	Nee

Legenda
Voldoende
Matig
Onvoldoende

Overzicht score aantal verwachtingen

De 24 Veilig Thuis organisaties zijn in de onderstaande tabel eveneens gerangschikt op eindoordeel voldoende, matig en onvoldoende én op het aantal verwachtingen waar de Veilig Thuis organisatie aan voldoet. De nummering van de verwachtingen (kolommen) correspondeert met de nummering in het toetsingskader (zie bijlage 1).



Eindoordeel

De inspecties concluderen dat de kwaliteit van twaalf Veilig Thuis organisaties voldoende is. Deze organisaties hebben geen wachtlijst voor triage of voor onderzoek en voldoen tenminste aan 25 van de 30 verwachtingen uit het toetsingskader.

Wanneer een Veilig Thuis organisatie een wachtlijst heeft, scoort deze nooit voldoende. Een score matig is dan het hoogst haalbare. De inspecties concluderen dat de kwaliteit van tien Veilig Thuis organisaties matig is. Vier organisaties scoren matig, omdat zij een wachtlijst hebben. Zes anderen scoren matig, omdat zij niet voldoen aan zeven tot tien verwachtingen uit het toetsingskader.

Wanneer een Veilig Thuis organisatie een wachtlijst heeft én aan minder dan 23 van de 30 verwachtingen voldoet dan scoort deze een onvoldoende. De inspecties concluderen dat de

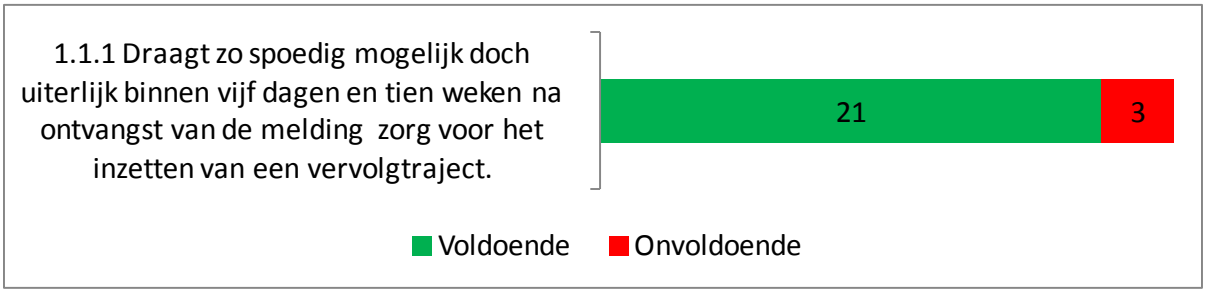
kwaliteit van twee Veilig Thuis organisaties onvoldoende is. Zij hebben een wachtlijst voor onderzoek en scoren op negen verwachtingen onvoldoende.

De inspecties constateerden tijdens het toezicht stap 2 dat alle Veilig Thuis organisaties in ontwikkeling zijn. Ook de organisaties die matig of onvoldoende uit het toezicht komen zijn op weg naar verdere verbetering van de kwaliteit.

2.2 Wat gaat goed?

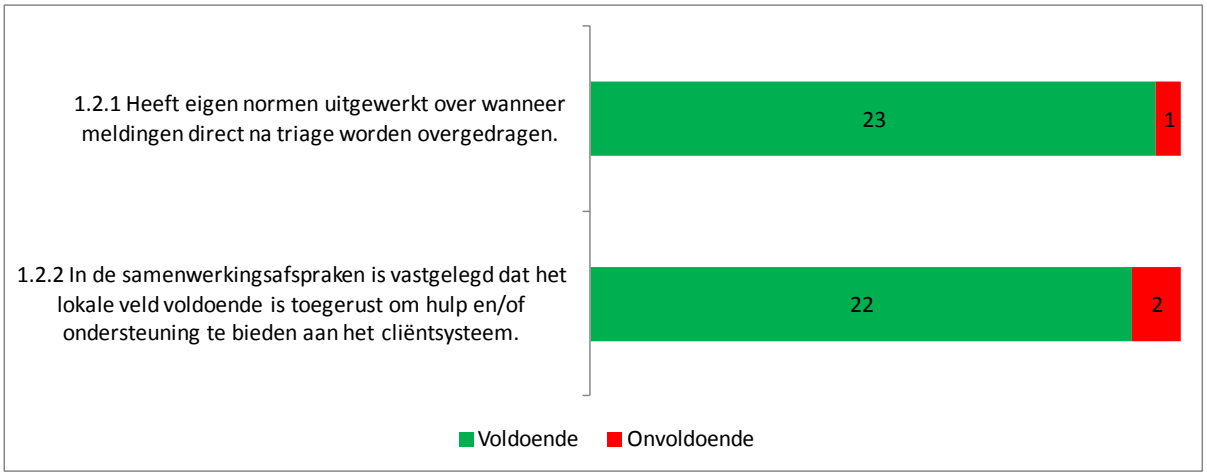
In de hierna volgende paragraaf wordt schematisch per criterium weergeven hoe de Veilig Thuis organisaties scoren op de getoetste verwachtingen.
Op acht van de elf criteria uit het toetsingskader scoren de Veilig Thuis organisaties overwegend positief. In onderstaande figuren wordt dit schematisch weergegeven.

Criterium 1.1 Veilig Thuis zet vervolgtrajecten in binnen de wettelijk beoogde termijnen



Ad 1.1.1
Vrijwel alle Veilig Thuis organisaties (87,5%) zetten vervolgtrajecten in binnen de wettelijk beoogde termijnen. De werkwijze van de Veilig Thuis organisaties richt zich op het waar nodig zo spoedig mogelijk inzetten van adequate hulp. Een groot deel van de meldingen wordt direct na de triage of na een eerste contact met betrokkenen doorgezet naar het lokale veld of naar een al betrokken hulpverlener. Dit gebeurt over het algemeen binnen enkele dagen of weken.

Criterium 1.2 Veilig Thuis heeft samenwerkingsafspraken vastgelegd met gemeenten over de overdracht van meldingen aan het lokale veld

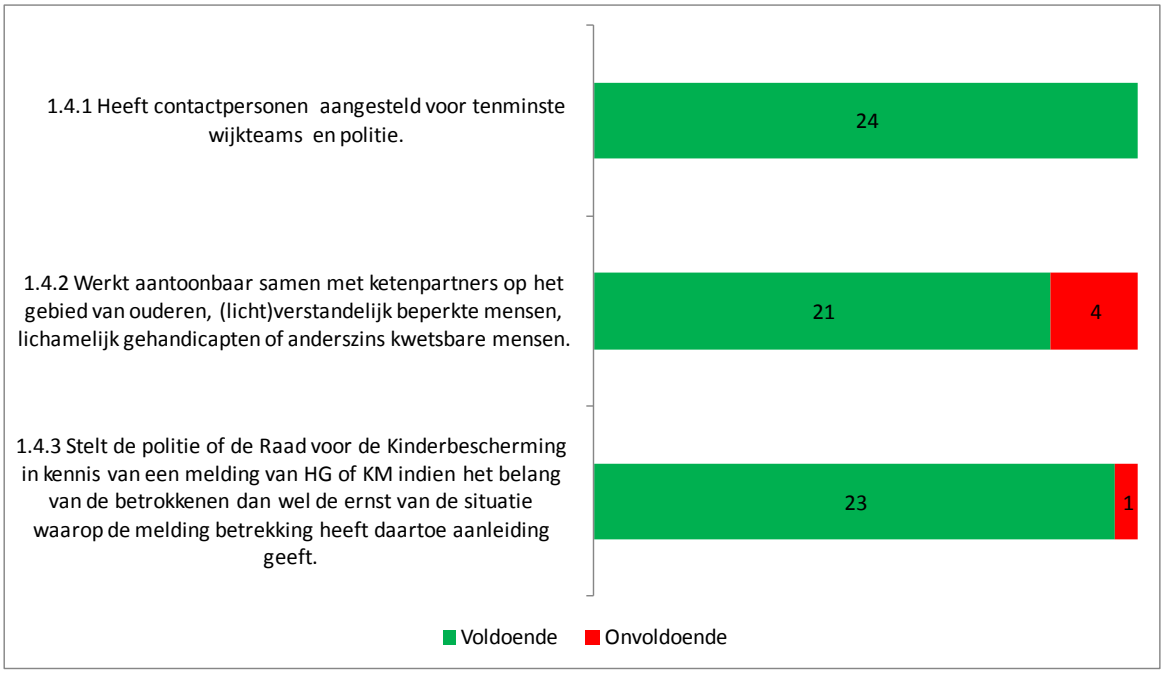


Ad 1.2.1 en 1.2.2

Een essentiële voorwaarde voor het werk van Veilig Thuis is een soepele samenwerking met het lokale veld. In alle gemeenten is het lokale veld anders georganiseerd met wijkteams, sociale teams of jeugdteams, die al dan niet outreachend werken. Alle Veilig Thuis organisaties, op één na, hebben normen uitgewerkt over wanneer meldingen direct na triage worden overgedragen. Alle organisaties hebben de afgelopen periode in samenwerking met de betrokken gemeenten hard gewerkt aan het maken en vastleggen van samenwerkingsafspraken. In deze samenwerkingsafspraken is opgenomen welke meldingen direct naar triage overgedragen kunnen worden, al dan niet met ondersteuning door Veilig Thuis. Verder is in deze samenwerkingsafspraken vastgelegd dat het lokale veld voldoende is toegerust om hulp en/of ondersteuning te bieden aan het cliëntsysteem. De inspecties constateren dat vrijwel alle Veilig Thuis organisaties (92%) samenwerkingsafspraken hebben gemaakt. De twee organisaties die nog onvoldoende scoren op deze verwachtingen zijn al wel in een vergevorderd stadium met het maken van samenwerkingsafspraken.

De uitdaging voor de Veilig Thuis organisaties, de gemeenten en het lokale veld voor de komende jaren is om – met de samenwerkingsafspraken als basis - een nadere invulling te geven aan de samenwerking op casusniveau in de dagelijkse praktijk. Uit het toezicht komt naar voren dat de mate waarin de lokale teams in de praktijk zijn toegerust om met complexe problematiek en veiligheidsrisico's om te gaan, per gemeente, per wijkteam en soms per persoon nog sterk verschilt. Het merendeel van de Veilig Thuis organisaties speelt een belangrijke rol bij het vergroten van de deskundigheid van het lokale veld. Zij bieden deskundigheidsbevordering aan lokale teams en bieden ondersteuning aan medewerkers van lokale teams op casusniveau, door adviezen te geven, mee te denken of door aan te sluiten bij gesprekken met cliënten of bij casuïstiekoverleg. Voor de gemeenten blijft een belangrijk aandachtspunt dat zij moeten beschikken over lokale teams met voldoende deskundigheid en voldoende capaciteit. Dit is een noodzakelijke voorwaarde voor de gemeenten om vorm te geven aan hun verantwoordelijkheid voor de zorg voor kwetsbare burgers.

Criterium 1.4 Veilig Thuis werkt samen met relevante ketenpartners



Ad 1.4.1, 1.4.2 en 1.4.3

Alle Veilig Thuis organisaties hebben contactpersonen aangesteld voor de wijkteams en de politie. Zij hebben per gemeente of wijkteam contactpersonen aangesteld, die meldingen overdragen, ondersteuning bieden aan het wijkteam bij vragen, aanwezig zijn bij overleggen of die aansluiten bij gesprekken met cliënten. Vrijwel alle Veilig Thuis organisaties (87,5%) werken aantoonbaar samen met ketenpartners op het gebied van ouderen, (licht)verstandelijk beperkte mensen, lichamelijk gehandicapten of anderszins kwetsbare mensen. Vrijwel alle organisaties beschikken over aandachtsfunctionarissen voor bijvoorbeeld seksueel misbruik, eergerelateerd geweld of vluchtelingenproblematiek en over aandachtsfunctionarissen voor ouderenmishandeling. De Veilig Thuis organisaties maken deel uit van samenwerkingsverbanden en hebben overzichten opgesteld van gespecialiseerde ketenpartners. Alle Veilig Thuis organisaties, op één na, stellen de politie of de Raad voor de Kinderbescherming in kennis van een melding als daar aanleiding toe is. Veel organisaties voeren wekelijks een afstemmingsoverleg met de politie en het Openbaar Ministerie. Een aantal Veilig Thuis organisaties is gehuisvest in een Veiligheidshuis[4] of heeft medewerkers die dagelijks aanwezig zijn in het Veiligheidshuis. Hiermee zijn de lijnen kort en worden zorg- en strafketen op elkaar afgestemd. In vrijwel alle regio's werken Veilig Thuis en de Raad voor de Kinderbescherming nauw samen via (jeugd)beschermingstafels.

1.4.4 MDA++[5]

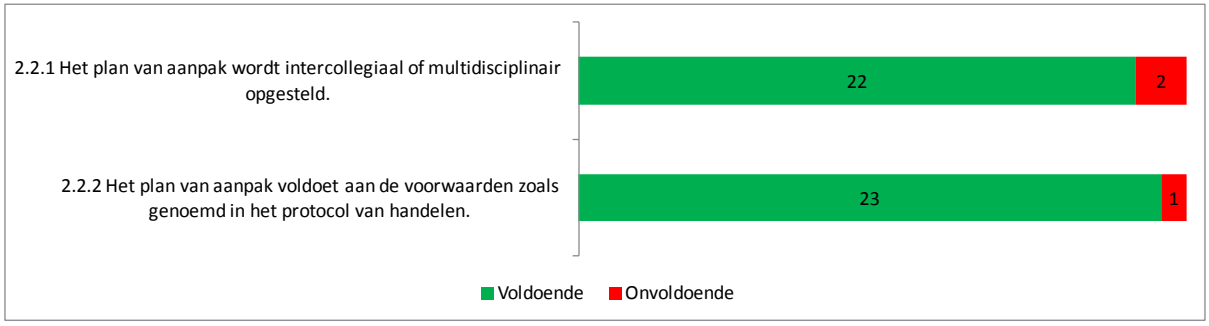
Tijdens het toezicht stap 2 hebben de inspecties geïnventariseerd welke Veilig Thuis organisaties een multidisciplinaire aanpak kunnen inzetten bij acuut, ernstig en langdurig geweld. De

[4] Veiligheidshuizen zijn netwerksamenwerkingsverbanden die partners uit de strafrechtketen, de zorgketen, gemeentelijke partners en bestuur verbinden in de aanpak van overlast, huiselijk geweld en criminaliteit.
[5] De MDA++ is een intersectorale, multidisciplinaire, systeemgerichte, gecoördineerde en integrale aanpak vanuit één team. Dat betekent samenwerking tussen de veiligheidsketen, de hulpverleningsketen en het medische zorgcircuit, tussen professionals met verschillende beroepen, het aanbod is gezinsgericht, er is een casemanager of zorgcoördinator en de aanpak richt zich op alle voorkomende vormen van geweld in het gezin.

gemeenten hebben in VNG-verband besloten dat uiterlijk eind 2018 een landelijk dekkende beschikbaarheid voor de MDA++ aanpak gerealiseerd moet zijn. In alle regio's wordt inmiddels gewerkt aan de vormgeving van deze aanpak. De Veilig Thuis organisaties zijn hier in meer of mindere mate bij betrokken. Inmiddels beschikken vrijwel alle regio's over een Centrum voor Seksueel Geweld. De (door)ontwikkeling van een MDA++ aanpak stagneert echter, omdat onduidelijkheid bestaat over structurele financiering van deze werkwijze.

In vijf Veilig Thuis regio's is een vorm van een multidisciplinaire aanpak beschikbaar. Goede voorbeelden zijn de regio's Friesland en Kennemerland, die beschikken over een Multidisciplinair Centrum Kindermishandeling (MDCK). Het MDCK biedt een integrale en specialistische aanpak bij complexe problematiek. Een ander goed voorbeeld is de regio West-Brabant. Deze regio beschikt over een interventieteam samengesteld uit medewerkers van verschillende instellingen, dat werkt vanuit de veiligheidshuizen in de regio. De regio Haaglanden beschikt over multidisciplinaire Veilig Verder teams en de regio Noord- en Midden Limburg is met meerdere organisaties een pilot gestart om te komen tot een integrale aanpak in zeer complexe casussen.

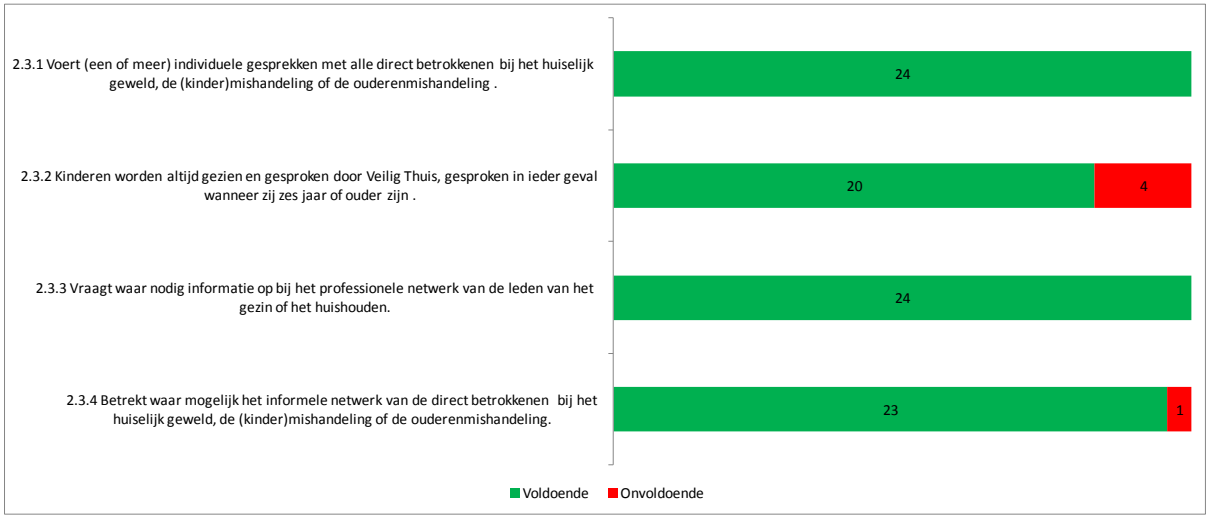
Criterium 2.2 Veilig Thuis stelt een plan van aanpak op voor de uitvoering van het onderzoek



Ad 2.2.1 en 2.2.2

Alle Veilig Thuis organisaties beschikken over een registratiesysteem waarin een format voor een plan van aanpak is opgenomen. Dit plan van aanpak wordt door vrijwel alle organisaties (92%) intercollegiaal of multidisciplinair opgesteld. Alle Veilig Thuis organisaties, op één na, hanteren een plan van aanpak dat voldoet aan de voorwaarden, zoals genoemd in het protocol van handelen. Een aandachtspunt voor alle Veilig Thuis organisaties is een heldere registratie van de activiteiten die zij verrichten. Momenteel beschikt een groot deel van de organisaties niet over mogelijkheden om het inzetten van vervolgtrajecten, het bieden van ondersteuning of het voeren van regie als zodanig vast te leggen in het registratiesysteem. Hierdoor worden bijvoorbeeld activiteiten geregistreerd als advies of onderzoek, terwijl dit feitelijk andere activiteiten zijn. Het netwerk Veilig Thuis ontwikkelt in samenwerking met het programma 'de basis op orde' momenteel eenduidige normen voor de registratie van de verschillende activiteiten die Veilig Thuis onderneemt.

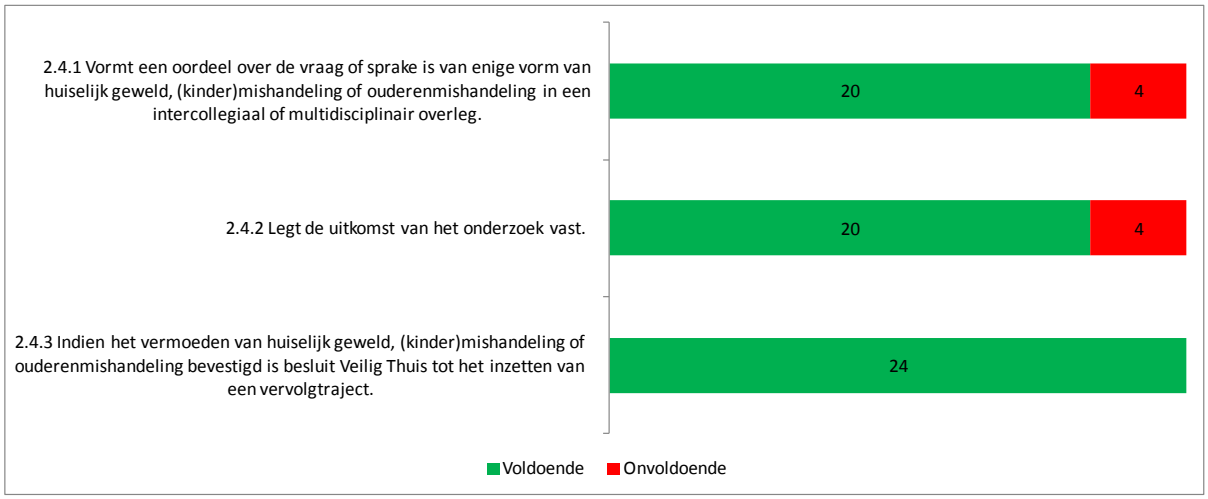
Criterium 2.3 Veilig Thuis voert het onderzoek zorgvuldig uit



Ad 2.3.1, 2.3.2, 2.3.3 en 2.3.4

De inspecties constateren dat vrijwel alle Veilig Thuis organisaties onderzoeken zorgvuldig uitvoeren. Zij beschikken over deskundige professionals, die met de benodigde expertise onderzoeken uitvoeren. Alle organisaties voeren individuele gesprekken met de direct betrokkenen en vragen waar nodig informatie op bij het professionele netwerk van leden van het gezin of huishouden. Waar mogelijk sluiten medewerkers aan bij cliënten, proberen zij cliënten te motiveren en vragen om instemming voor het benaderen van informanten. Waar nodig maakt Veilig Thuis gebruik van het wettelijk recht om informanten te benaderen zonder instemming van de betrokkenen. De inspecties hebben bij het toezicht stap 2 in de gesprekken met medewerkers en in het dossieronderzoek specifiek aandacht besteed aan het spreken met kinderen. Dit omdat de inspecties grote waarde hechten aan dat er waar mogelijk niet over, maar juist ook met kinderen wordt gesproken. Een ruime meerderheid van de Veilig Thuis organisaties (83%) ziet en/of spreekt alle kinderen die betrokken zijn bij een melding, tenzij dit niet in het belang van het kind is. Het besluit om kinderen niet te spreken wordt dan multidisciplinair genomen en vastgelegd in het dossier. Vertrouwensartsen zien veelal de jonge kinderen en bij een vermoeden van seksueel misbruik of ontwikkelingsproblematiek worden bij een aantal organisaties de kinderen gesproken door gedragswetenschappers. Alle Veilig Thuis organisaties, op één na, betrekken waar mogelijk het informele netwerk. Cliënten worden uitgenodigd om personen uit hun netwerk aanwezig te laten zijn bij gesprekken. Veiligheidsplannen worden regelmatig opgesteld in netwerkbijeenkomsten, waarbij het netwerk een taak krijgt bij het ondersteunen van de cliënten of het zicht houden op veiligheidsafspraken. Enkele Veilig Thuis organisaties benaderen ook personen uit het informele netwerk als informanten bij het onderzoek.

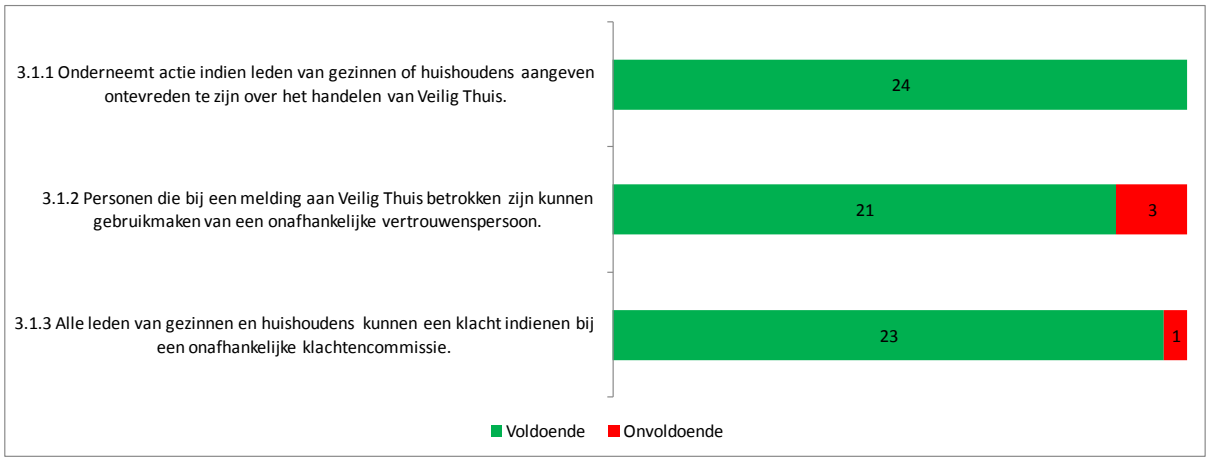
Criterium 2.4 Veilig Thuis beoordeelt of daadwerkelijk sprake is van huiselijk geweld, kindermishandeling of ouderenmishandeling



Ad 2.4.1, 2.4.2 en 2.4.3

Vrijwel alle Veilig Thuis organisaties (87,5%) vormen intercollegiaal of multidisciplinair een oordeel over de vraag of sprake is van huiselijk geweld, (kinder)mishandeling of ouderenmishandeling. De wijze waarop de Veilig Thuis organisaties de resultaten van het onderzoek vastleggen verschilt, maar is over het algemeen voldoende (83%). Een deel van de organisaties stelt een uitgebreide onderzoeksrapportage op, die aan cliënten en aan de hulpverlener die verantwoordelijk is voor het vervolgtraject wordt opgestuurd. Andere organisaties maken uitgebreide veiligheidsplannen met daarin de uitkomsten van het onderzoek of sluiten een onderzoek af met een afsluitbrief waarin de uitkomsten van het onderzoek zijn samengevat. Voor vrijwel alle Veilig Thuis organisaties geldt dat informatie van informanten is geaccordeerd en dat melders en informanten schriftelijke informatie krijgen over de afronding van het onderzoek. Alle Veilig Thuis organisaties zetten indien het vermoeden van huiselijk geweld, (kinder)mishandeling of ouderenmishandeling is bevestigd, een vervolgtraject in. Een aandachtspunt voor de betrokken gemeenten hierbij is dat in veel gemeenten wachtlijsten zijn bij zowel wijkteams als bij gespecialiseerde zorginstellingen. Ook is niet altijd het meest passende zorgaanbod beschikbaar, doordat een bepaald hulpaanbod niet voorhanden is in de regio. Waardoor leden van kwetsbare huishoudens en gezinnen niet steeds tijdig de meest passende hulp krijgen.

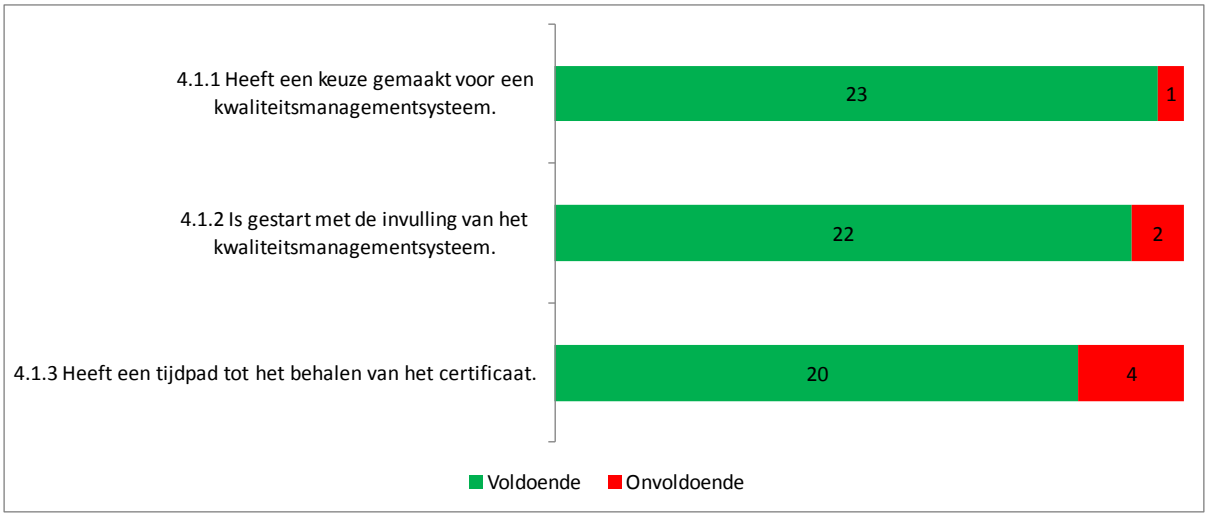
Criterium 3.1 Veilig Thuis geeft alle leden van gezinnen en huishoudens de mogelijkheid om voor hun individuele belangen op te komen.



Ad 3.1.1, 3.1.2 en 3.1.3

Alle Veilig Thuis organisaties ondernemen actie indien cliënten aangeven ontevreden te zijn over het handelen van Veilig Thuis. Medewerkers geven aan dat het door hun werkwijze, waarbij zij zoveel mogelijk aansluiten bij cliënten, relatief weinig voorkomt dat cliënten ontevreden zijn. Als dit wel het geval is dan bieden alle organisaties de mogelijkheid om een (bemiddelings)gesprek aan te gaan met een manager, gedragswetenschapper of teamleider. Cliënten kunnen gebruik maken van een onafhankelijke vertrouwenspersoon. Alle gemeenten hebben gezorgd voor de beschikbaarheid van een vertrouwenspersoon van het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ) of van Zorgbelang. Vrijwel alle Veilig Thuis organisaties (87,5%) informeren cliënten voldoende over de beschikbaarheid van de vertrouwenspersoon en maken duidelijk dat deze vertrouwenspersoon ook beschikbaar is voor cliënten zonder kinderen. Alle Veilig Thuis organisaties op één na, bieden toegang tot een onafhankelijke klachtencommissie. De organisatie die onvoldoende scoort op deze verwachting beschikt wel over een onafhankelijke klachtencommissie, maar informeert cliënten hier onvoldoende over.

Criterium 4.1 Veilig Thuis is gestart met systematisch kwaliteitsmanagement.



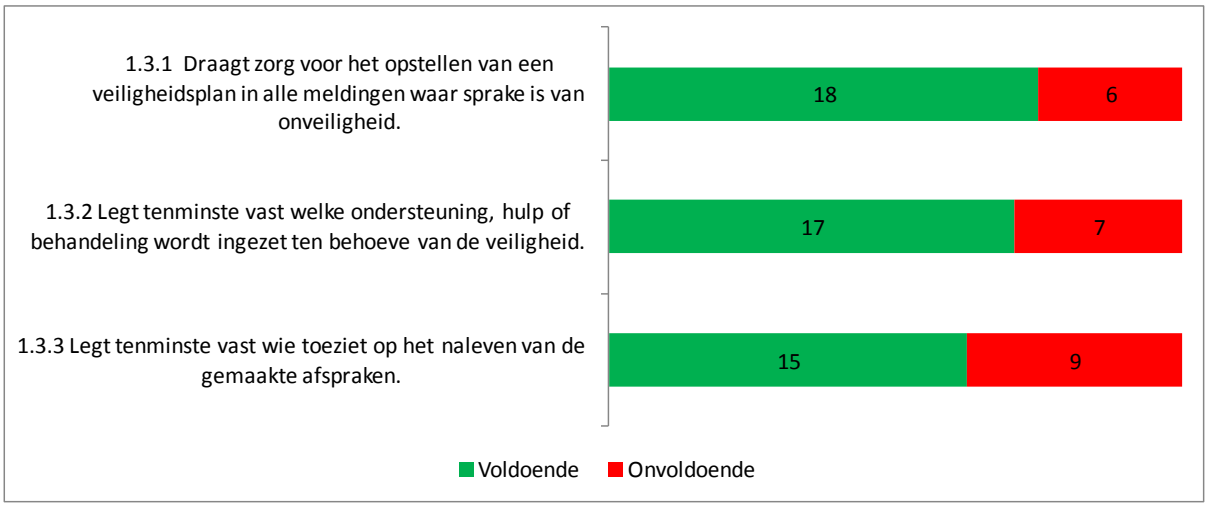
Ad 4.1.1, 4.1.2 en 4.1.3

Alle Veilig Thuis organisaties, op één na, hebben een keuze gemaakt voor een kwaliteitsmanagementsysteem. Het merendeel van de organisaties kiest voor ISO 9001, een enkele voor HKZ. Vrijwel alle Veilig Thuis organisaties zijn gestart met de invulling van het kwaliteitsmanagementsysteem. Sommigen zijn hiermee al heel ver en zijn zelfs al gecertificeerd, anderen zijn hier echter net mee gestart. Een ruime meerderheid van de organisaties (83%) heeft een tijdpad opgesteld voor het behalen van het certificaat. Artikel 4.2.2 van de Wmo 2015 schrijft voor dat de Veilig Thuis organisaties zorg moeten dragen voor een kwaliteitsmanagementsysteem. Nu Veilig Thuis ruim twee jaar bestaat verwachten de inspecties dat zij voortvarend vorm geven aan hun wettelijke verplichting om op systematische wijze gegevens te verzamelen en te registreren over de kwaliteit en daarmee de kwaliteit te bewaken.

2.3 Wat moet beter?

Naast de positieve resultaten constateren de inspecties dat een deel van de Veilig Thuis organisaties zich moet verbeteren op de onderstaande drie criteria uit het toetsingskader. In de hierna volgende paragraaf wordt schematisch per criterium weergegeven hoeveel van de organisaties voldoende of onvoldoende scoren op de getoetste verwachtingen.

Criterium 1.3 Veilig Thuis neemt verantwoordelijkheid voor veiligheid bij alle meldingen die na triage in behandeling blijven bij Veilig Thuis

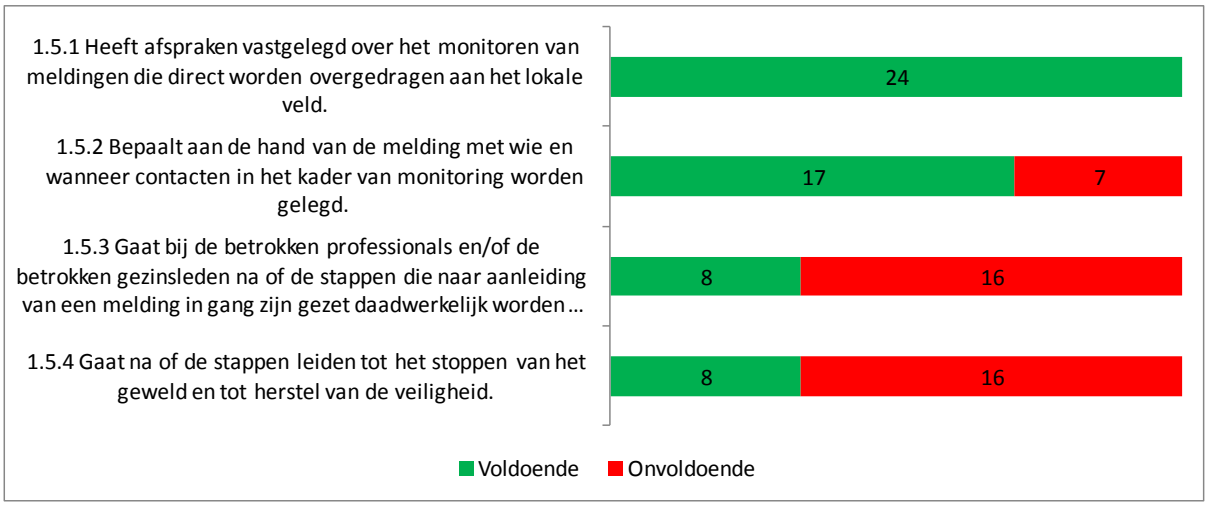


Ad 1.3.1, 1.3.2 en 1.3.3

Bij een kwart van de Veilig Thuis organisaties is verbetering nodig met betrekking tot het zorg dragen voor het opstellen van veiligheidsplannen en het vastleggen van veiligheidsafspraken. Indien sprake is van acute onveiligheid treden medewerkers actief op, maar veiligheidsafspraken die veelal wel mondeling zijn gemaakt worden niet altijd navolgbaar vastgelegd. Enkele Veilig Thuis organisatie stellen standaard bij ieder vervolgtraject of onderzoek een veiligheidsplan op. Bij deze organisaties is helder en navolgbaar vastgelegd wat risico's zijn en welke afspraken zijn gemaakt om de risico's weg te nemen. Bij een groot deel van de Veilig Thuis organisaties is het werken met veiligheidsplannen nog in ontwikkeling. Hier worden wel veiligheidsafspraken gemaakt en navolgbaar vastgelegd in afsluitrapportages of brieven. Voor cliënten en hulpverleners die verantwoordelijk zijn voor het vervolgtraject is zo herleidbaar welke afspraken zijn gemaakt en wat consequenties zijn als afspraken niet worden nagekomen. Bij een kwart van de Veilig Thuis organisaties gebeurt dit nog onvoldoende. Ook is bij een deel van de organisaties (29%) verbetering nodig bij het vastleggen van welke ondersteuning, hulp of behandeling wordt ingezet ten behoeve van de veiligheid. Deze Veilig Thuis organisaties leggen niet concreet vast in afsluitrapportage of afsluitbrieven welke bodemeisen worden gesteld en wat het resultaat moet zijn van de ondersteuning, hulp of behandeling die wordt ingezet. Voor cliënten en ketenpartners is daarmee onvoldoende herleidbaar wat precies de afspraken en doelen ten aanzien van de veiligheid zijn. Een derde verbeterpunt bij een deel van Veilig Thuis organisaties (38%) is dat zij niet concreet vastleggen wie toeziet op het naleven van gemaakte afspraken. Daarmee bestaat een aanzienlijk risico dat in het vervolgtraject niemand zich verantwoordelijk voelt als afspraken

door cliënten niet worden nagekomen.

Criterium 1.5 Veilig Thuis monitort meldingen



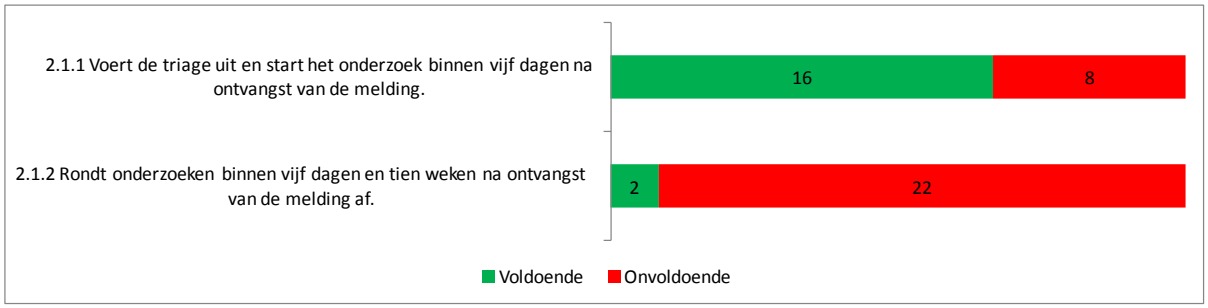
Ad 1.5.1, 1.5.2, 1.5.3 en 1.5.4

Het monitoren van meldingen houdt in dat Veilig Thuis na overdracht van een melding aan het lokale veld of aan een betrokken hulpverlener nagaat of de stappen die in gang zijn gezet ook daadwerkelijk worden uitgevoerd en of die stappen leiden tot het (duurzaam) stoppen van het geweld en tot herstel van de schade[6]. Alle Veilig Thuis organisaties hebben afspraken vastgelegd over het monitoren van meldingen die direct worden overgedragen aan het lokale veld. Over het algemeen is afgesproken dat het lokale veld verantwoordelijk is voor de monitoring van deze meldingen en dat zij Veilig Thuis informeren als daar aanleiding toe is, omdat er zorgen blijven over de veiligheid in gezinnen of huishoudens. De inspecties hebben geconstateerd dat bij bijna driekwart van de Veilig Thuis organisaties het monitoren van meldingen aandacht en verbetering behoeft. Bijna een derde van de organisaties bepaalt na onderzoek of na het inzetten van een vervolgtraject niet op maat (of legt niet vast) met wie en wanneer contacten in het kader van monitoring worden gelegd. Een deel van de Veilig Thuis organisaties monitort niet bij betrokkenen zelf en onderbouwt niet waarom niet. Daarnaast gaat tweederde van de Veilig Thuis organisaties niet systematisch bij alle zaken waar monitoring afgesproken is bij de betrokken professionals en/of de betrokken gezinsleden na of de stappen die naar aanleiding van een melding in gang zijn gezet daadwerkelijk worden uitgevoerd. Dit hangt veelal samen met een te hoge werkdruk bij de medewerkers, een nog onvoldoende uitgewerkt werkproces en geen sturing of controle op het uitvoeren van de monitoring. Een volgend verbeterpunt is dat een groot deel van de Veilig Thuis organisaties (67%) bij monitoring niet standaard nagaat of het ingezette vervolgtraject heeft geleid tot het stoppen van het geweld en tot herstel van de veiligheid. Medewerkers moeten concreter nagaan wat het effect is van de ingezette hulpverlening, of de veiligheid van alle gezinsleden is hersteld en de uitkomsten hiervan vastleggen in het dossier.

[6] Protocol van Handelen, paragraaf 7.4

Het belang van het verbeteren en verstevigen van de monitorfunctie weegt extra zwaar nu met het advies[7] om de meldcode aan te scherpen de Veilig Thuis organisaties mogelijk meer een 'radarfunctie' gaan vervullen. Met de aanscherping van de meldcode zouden alle ernstige vormen van huiselijk geweld en kindermishandeling gemeld moeten worden bij Veilig Thuis, zodat Veilig Thuis signalen van professionals uit verschillende sectoren over een langere periode kan combineren en daarmee een effectievere aanpak kan realiseren. Het uitvoeren van de monitorfunctie is een belangrijk onderdeel van deze voorgestelde werkwijze. Het inhoudelijk goed uitvoeren van de monitorfunctie vraagt veel van de Veilig Thuis organisaties, omdat dit proces zich afspeelt over een langere termijn en in wisselwerking met andere organisaties. De mogelijkheden om standaard monitoringsvragen uit te zetten bij de Jeugdgezondheidszorg, bij de lokale teams en/of bij de huisarts kan hierbij verder onderzocht worden. Daarnaast vraagt de registratie en ICT-ondersteuning van de monitoring om verbetering en moet het werkproces inhoudelijk verder ontwikkeld en geïmplementeerd worden. Tot slot vergt de uitbreiding en verbetering van de monitorfunctie (veel) extra capaciteit van medewerkers van de Veilig Thuis organisaties.

Criterium 2.1 Veilig Thuis voert onderzoek uit binnen de wettelijk beoogde termijnen[8]



Ad 2.1.1 en 2.1.2

Het uitvoeren van onderzoeken binnen de wettelijk beoogde termijnen blijft een belangrijk aandachtspunt voor vrijwel alle Veilig Thuis organisaties. Bij een derde van de organisaties lukt het niet om binnen vijf dagen na ontvangst van de melding de triage[9] af te ronden en/of te starten met het onderzoek. Twee Veilig Thuis organisaties starten wel met de triage, maar nemen niet binnen vijf dagen na binnenkomst van de melding een triagebesluit. Een organisatie had ten tijde van het toezicht een wachtlijst voor de start van de triage en vijf organisaties een wachtlijst van zes tot acht weken voor de start van het onderzoek. Deze zes Veilig Thuis organisaties hebben als eindoordeel matig of onvoldoende gekregen, afhankelijk van de score op de overige verwachtingen. Dit omdat wachtlijsten bij Veilig Thuis grote risico's geven op het gebied van veiligheid.

Een verbeterpunt voor alle Veilig Thuis organisaties, op twee na, is het afronden van onderzoeken

[7] Aanscherping en verbetering Meldcode en werkwijze Veilig Thuis, Jan-Dirk Sprokkereef, 3 oktober 2016.
[8] Wachtlijsten bij Veilig Thuis geven grote risico's voor de veiligheid, daarom herhalen de inspecties criterium 2.1 uit het toetsingskader stap 1 voor toezicht naar Veilig Thuis 2015.
[9] Op basis van de inhoud van de melding en op basis van een risicotaxatie neemt Veilig Thuis een besluit over de noodzakelijke vervolgstappen naar aanleiding van de melding.

binnen de wettelijke termijn. Zij slagen er niet in om een aanzienlijk deel van de onderzoeken binnen tien weken na de triage af te ronden. Dit houdt mede verband met het feit dat vrijwel alle Veilig Thuis organisaties in 2016 te kampen hadden met wachtlijsten, waardoor onderzoeken niet direct na triage van start konden gaan. Een andere oorzaak van het overschrijden van de tien weken termijn is dat veel organisaties een onderzoek pas afronden als zij daadwerkelijk een vervolgtraject hebben ingezet. Dit kan veel tijd vergen door bijvoorbeeld wachttijden bij zorgaanbieders of doordat een verzoek tot onderzoek is gedaan bij de Raad voor de Kinderbescherming. Verder is bij een deel van de Veilig Thuis organisaties de doorlooptijd van meldingen niet of slecht herleidbaar uit het registratiesysteem en ontbreekt het daarmee aan zicht en sturing op de doorlooptijden van onderzoeken.

Daarnaast kan een bepaalde categorie onderzoeken, bijvoorbeeld op het gebied van ouderenmishandeling of een vermoeden van seksueel misbruik, om inhoudelijke redenen langer dan tien weken duren. Zo lukt het veel Veilig Thuis organisaties niet om onderzoeken naar meldingen ouderenmishandeling binnen de wettelijke termijn van tien weken af te ronden. Dit heeft enerzijds te maken met kenmerken van de slachtoffers en anderzijds met onvoldoende specifieke beschikbaarheid van vervolghulp in het lokale veld. Veel slachtoffers hebben tijd nodig om te accepteren dat ze slachtoffer zijn en dat de situatie, die vaak in de loop der jaren zo is gegroeid, nu toch echt moet veranderen. Omdat de problematiek tot nog toe vaak onvoldoende in de openbaarheid kwam, hebben veel ketenpartners hier ook nog niet een specifieke hulpaanbod voor beschikbaar. Dit maakt wel dat Veilig Thuis ook na de termijn van tien weken vaak probleemeigenaar blijft. In dergelijke gevallen verwachten de inspecties dat de redenen voor overschrijding zijn besproken met een gedragswetenschapper of teammanager en zijn vastgelegd in het dossier.

Een groot deel van de Veilig Thuis organisaties heeft de wachtlijst voor het starten van een onderzoek in het laatste kwartaal van 2016 of begin 2017 weg kunnen werken door de inzet van tijdelijk personeel, het verbeteren van de werkprocessen en een toename van de mogelijkheden om meldingen over te dragen aan de wijkteams. Bij een deel van de Veilig Thuis organisaties is het budget en daarmee de capaciteit structureel bijgesteld. Door de wisselende en soms onvoorspelbare instroom van meldingen bij Veilig Thuis en doordat alle Veilig Thuis organisaties voorrang geven aan meldingen waar sprake is van acute onveiligheid, blijft het ontstaan van wachtlijsten en het overschrijden van de wettelijke termijnen een belangrijk risico. Een aantal Veilig Thuis organisaties heeft met de verantwoordelijke gemeenten afgesproken dat zij een beroep kunnen doen op een flexibel budget bij een hogere instroom van meldingen dan is begroot. De inspecties verwachten van alle Veilig Thuis organisaties dat zij rekening houden met piekmomenten in het aantal meldingen en dat zij anticiperen op een eventuele verhoogde instroom.

2.4 Vervolg

De Veilig Thuis organisaties die matig of onvoldoende hebben gescoord moeten binnen zes weken na toezending van het conceptrapport concrete verbetermaatregelen treffen die er toe leiden dat voldaan wordt aan alle verwachtingen en de inspecties informeren over de verbetermaatregelen en de termijnen waarbinnen deze worden uitgevoerd. Uit de verbetermaatregelen en verbeterplannen die de inspecties inmiddels ontvangen hebben blijkt dat bij de Veilig Thuis organisaties hard gewerkt wordt om in de loop van 2017 aan alle verwachtingen uit het toetsingskader stap 2 te voldoen.

De inspecties verwachten dat de geconstateerde positieve ontwikkeling zich bij alle Veilig Thuis organisaties zal voortzetten, waardoor de organisaties die nu matig of onvoldoende scoren er binnen een half jaar in kunnen slagen om het oordeel voldoende te behalen. Bij de Veilig Thuis organisaties die nu nog matig scoren volgen de inspecties de voortgang van de verbetermaatregelen. Afhankelijk van de voortgang, die de organisaties kunnen aantonen door middel van interne audits, zullen de inspecties deze Veilig Thuis organisaties als voldoende beoordelen. De inspecties voeren binnen zes maanden na het verschijnen van dit rapport een hertoets uit bij de twee Veilig Thuis organisaties die bij stap 2 onvoldoende scoren. Wanneer Veilig Thuis organisaties die matig scoren te weinig voortgang laten zien, dan kunnen de inspecties overwegen om ook bij deze organisaties een (beperkte) hertoets uit te voeren. De inspecties publiceren de herbeoordeling op hun websites.

3 Aandachtspunten voor gemeenten

Naast de verbeterpunten per Veilig Thuis organisatie constateerden de inspecties bij het toezicht stap 2 een aantal aandachtspunten voor de verantwoordelijke gemeenten.

Voldoende capaciteit
De Veilig Thuis organisaties hebben te maken met een toename van meldingen en een fluctuerende instroom. Zij moeten structureel over voldoende mensen en middelen kunnen beschikken om alle binnenkomende meldingen te verwerken. Het professioneel en effectief uitvoeren van de monitorfunctie vraagt ook om voldoende capaciteit. Tot dusver hebben gemeenten veelal incidenteel en achteraf gezorgd voor extra middelen bij Veilig Thuis om wachtlijsten weg te werken. De inspecties verwachten dat de gemeenten zorg dragen voor structureel voldoende capaciteit bij Veilig Thuis met daarbij de mogelijkheid om incidenteel en bij een stijgend aantal meldingen snel een beroep te kunnen doen op een flexibel inzet van mensen en middelen. Daarnaast is voldoende capaciteit bij zowel de lokale teams als bij gespecialiseerde zorginstellingen en een breed hulpaanbod in de regio van groot belang. Zodat Veilig Thuis snel een passend vervolgtraject kan inzetten om te komen tot structurele veiligheid en herstel, indien onveiligheid door Veilig Thuis is vastgesteld in een gezin of huishouden.

Sturing vanuit de gemeenten
Zoals eerder aangegeven in de brief van 3 oktober 2016[10] verwachten de inspecties dat de gemeenten zich periodiek laten informeren over instroom en doorstroom van zaken bij Veilig Thuis. De gemeenten dienen actief zicht te houden op en zo nodig sturend op te treden bij het ontstaan van wachtlijsten en bij het oplossen van eventuele knelpunten. De gezamenlijke gemeenten en de verantwoordelijke wethouders dienen toe te zien op de stand van zaken bij Veilig Thuis. Een belangrijke factor is daarbij ook het aansturen van de Veilig Thuis organisaties op de wettelijke eis om een kwaliteitsmanagementsysteem te hanteren.

Operationaliseren van beleid
Alle gemeenten hebben inmiddels afspraken gemaakt over de samenwerking tussen Veilig Thuis en de lokale teams. De uitdaging voor de gemeenten, de Veilig Thuis organisaties en het lokale veld voor de komende jaren is om – met de samenwerkingsafspraken als basis - een nadere invulling te geven aan de samenwerking op casusniveau in de dagelijkse praktijk. Zoals geconstateerd door de samenwerkende inspecties[11] in verschillende inspectieonderzoeken is het vroegtijdig signaleren van onveiligheid, het duiden van signalen, het inschatten van de eigen kracht en het snel organiseren van de juiste zorg, een proces dat in de gemeenten nog niet vanzelfsprekend goed verloopt. Dit komt omdat de belangrijke uitgangspunten in het beleid in de uitvoeringspraktijk nog niet voldoende zijn geoperationaliseerd. Dit geldt ook voor de mate waarin de lokale teams in de praktijk zijn toegerust om met complexe problematiek en

[10] Brief inspecties aan de staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport over Veilig Thuis, d.d. 3 oktober 2016.
[11] Beleid in de praktijk, Jaarbeeld 2016, Toezicht Sociaal Domein/Samenwerkend Toezicht Jeugd.

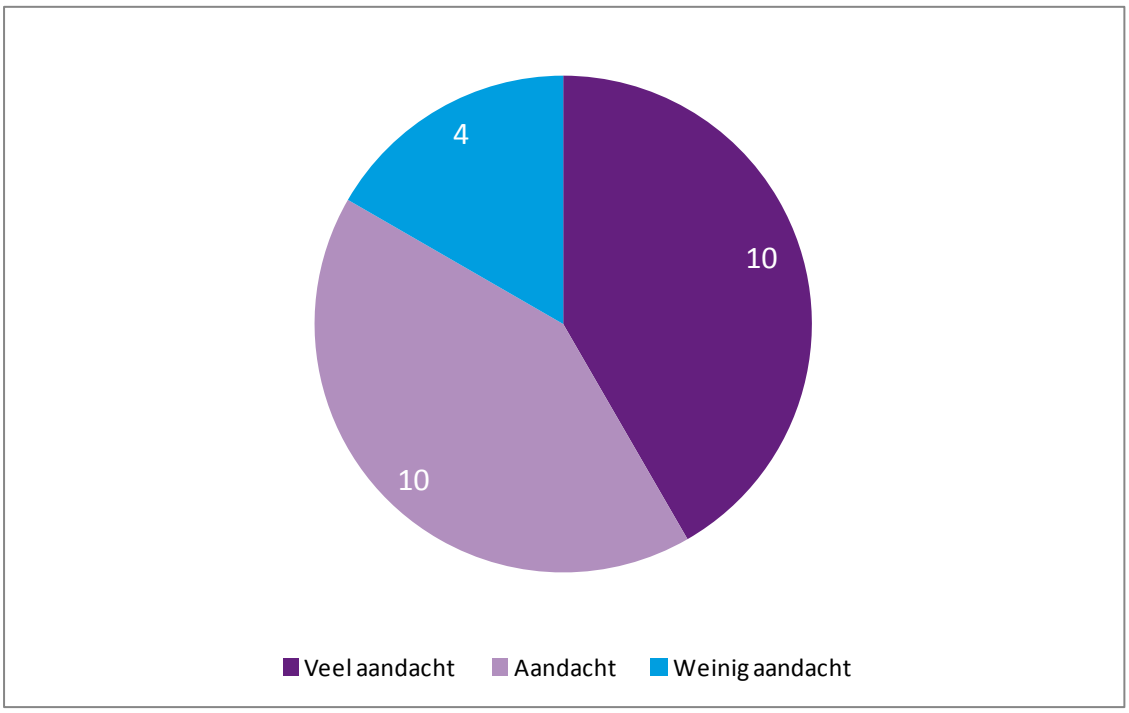
veiligheidsrisico's om te gaan. Voor de gemeenten blijft een belangrijk aandachtspunt dat zij moeten beschikken over lokale teams met voldoende deskundigheid en voldoende capaciteit. Dit is een noodzakelijke voorwaarde voor de gemeenten om vorm te geven aan hun verantwoordelijkheid voor de zorg voor kwetsbare burgers.

Organisatievorm Veilig Thuis

De Veilig Thuis organisaties zijn in januari 2015 vrijwel allemaal gestart als een voorlopig samenwerkingsverband tussen de voormalige moederorganisaties van het Steunpunt Huiselijk Geweld en het Advies- en Meldpunt Kindermishandeling. Het merendeel van de Veilig Thuis organisaties heeft inmiddels een definitieve organisatievorm en is aangesloten bij een GGD of een gecertificeerde instelling of is een zelfstandige stichting geworden. In sommige regio's is de organisatievorm van Veilig Thuis echter nog steeds niet definitief. Dit geeft onzekerheid voor de medewerkers en bemoeilijkt de doorontwikkeling van deze Veilig Thuis organisaties. De inspecties verwachten van de gemeenten dat zij zich inspannen om te komen tot een definitieve organisatievorm voor deze Veilig Thuis organisaties.

4 Ouderenmishandeling

In dit hoofdstuk beschrijven de inspecties de bevindingen op het gebied van ouderenmishandeling. Voor dit onderzoek bekeken de inspecties de invulling van het aandachtsgebied ouderenmishandeling bij Veilig Thuis op basis van vier thema's. De thema's zijn: deskundigheid, registratiesysteem en instrumenten, samenwerking met ketenpartners en voorlichting aan burgers en professionals. In dit hoofdstuk komen per thema de belangrijkste bevindingen aan de orde. Daarbij kwamen de inspecties een aantal inspirerende praktijkvoorbeelden tegen, die mogelijk bruikbaar zijn voor andere Veilig Thuis organisaties. Deze praktijkvoorbeelden staan eveneens in dit hoofdstuk.



Figuur: Aandacht voor ouderenmishandeling (N=24)

De inspecties constateren dat alle Veilig Thuis organisaties aandacht hebben voor ouderenmishandeling. Alleen de mate van aandacht verschilt tussen de organisaties.
De belangrijkste reden voor deze verschillen heeft te maken met de prioriteitstelling binnen Veilig Thuis en/of de gemeentelijke aandacht voor het thema ouderenmishandeling.

Deskundigheid
Alle Veilig Thuis organisaties, op één na, hebben één of meerdere medewerkers aangesteld die de rol van aandachtsfunctionaris ouderenmishandeling vervullen. Deze aandachtsfunctionarissen adviseren en ondersteunen collega's bij casuïstiek over ouderenmishandeling. Ook spelen ze meestal een rol in de kennisontwikkeling over ouderenmishandeling binnen de eigen organisatie. Een aantal Veilig Thuis organisaties werkt met multidisciplinaire teams van experts op het gebied van ouderenmishandeling. De vertrouwensarts en de gedragswetenschapper maken hier deel van

uit. Bij enkele organisaties is de rol van aandachtsfunctionaris nog in ontwikkeling. De reden hiervan is meestal dat vanwege andere prioriteiten in de organisatie onvoldoende tijd en middelen beschikbaar waren om hier een goede invulling aan te kunnen geven.
Medewerkers van bijna alle Veilig Thuis organisaties kregen (een vorm van) scholing over het onderwerp ouderenmishandeling. Deels betreft dit de scholing van de VNG met een module ouderenmishandeling, deels een E-learning module of een andere basisscholing. Bij de meeste organisaties maakt het onderwerp deel uit van het inwerkprogramma voor nieuwe medewerkers. Bij een aantal Veilig Thuis organisaties staan voor 2017 scholingen en/of interne themabijeenkomsten gepland, waarbij verdieping van het thema centraal staat. Voorbeelden zijn themabijeenkomsten over financieel misbruik en ontspoorde mantelzorg. Daarnaast bouwen veel medewerkers van Veilig Thuis vooral kennis op door de casuïstiek die ze behandelen. Een klein deel van de Veilig Thuis organisaties organiseert op reguliere basis casuïstiekbesprekingen ouderenmishandeling binnen de teams. Hier sluiten naast de aandachtsfunctionaris ouderenmishandeling ook een vertrouwensarts en/of gedragswetenschapper bij aan.

Inspirerende praktijkvoorbeelden

- Op initiatief van vertrouwensartsen van de Veilig Thuis organisaties in de provincie Zuid–Holland is een driedaagse scholing ontwikkeld, gericht op ouderenmishandeling. Deze scholing is aangeboden aan alle vertrouwensartsen van de Veilig Thuis organisaties in de provincie Zuid-Holland.
- Bij Veilig Thuis Zuid-Holland Zuid werkt iedere week voor een dagdeel een medewerker van een GGZ-instelling. Voor specifieke vragen over ouderenmishandeling kunnen medewerkers bij deze functionaris terecht.
- Veilig Thuis Utrecht werkt met een multidisciplinair team van specialisten ouderenmishandeling waarin ook een jurist participeert.
- Veilig Thuis West-Brabant organiseert voor medewerkers een driewekelijks spreekuur over ouderenmishandeling door aandachtsfunctionarissen.
- Een medewerker van Veilig Thuis Flevoland gaat haar collega's in 2017 scholen op het gebied van ouderenmishandeling en gaat de cursus laten registreren zodat medewerkers hiervoor accreditatiepunten kunnen krijgen.

Registratiesysteem en instrumenten
Alle Veilige Thuis organisaties kunnen gegevens over ouderenmishandeling uit het registratiesysteem halen. Bij het merendeel van de organisaties is sprake van een toename van het aantal adviezen en meldingen ouderenmishandeling. Dit is vooral op het gebied van financieel misbruik en ontspoorde mantelzorg. Punt van aandacht is de eenduidige invoering van gegevens. Hierdoor zijn gegevens over ouderenmishandeling onvoldoende vergelijkbaar tussen de organisaties.
De bestaande instrumenten die breed voor huiselijk geweld en kindermishandeling zijn ontwikkeld bieden voldoende handvatten om triage en onderzoeken van meldingen ouderenmishandeling uit te voeren. Wel hebben een aantal Veilig Thuis organisaties behoefte aan een meer toegespitst triage instrument en een apart risicotaxatie instrument voor ouderenmishandeling.

Een enkele Veilig Thuis organisatie heeft zelf al de instrumenten aangepast en/of op ouderenmishandeling afgestemde checklisten ontwikkeld.
De Leidraad Veilige Zorgrelatie waarin ouderenmishandeling in de professionele zorgrelatie centraal staat is, is bij een deel van de Veilig Thuis organisaties onbekend. Het merendeel van de Veilig Thuis organisaties weet wel dat meldingen ouderenmishandeling gepleegd door een zorgprofessional bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg gemeld moeten worden.

Inspirerende praktijkvoorbeelden

- Veilig Thuis Utrecht, Brabant Noordoost, Gooi en Vechtstreek en Friesland werken met een signaleringslijst ouderenmishandeling en ontspoorde zorg.
- Veilig Thuis Utrecht, Brabant Noordoost, Zuidoost-Brabant en Hollands Midden werken met diverse checklisten op het gebied van financieel misbruik en/of voor advies en onderzoek naar ouderenmishandeling in de thuissituatie.
- Veilig Thuis Hollands Midden, Friesland, Utrecht en West-Brabant werken met een aangepast triage instrument voor meldingen ouderenmishandeling.
- Veilig Thuis Haaglanden heeft in het plan van aanpak een apart tabblad over ouderenmishandeling.
- Veilig Thuis Friesland heeft een module ouderenmishandeling in haar productenboek.
- Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond werkt met eigen werkbeschrijvingen en -processen bijvoorbeeld voor het aanvragen van bewindvoering en/of mentorschap.
- Veilig Thuis Noord- en Midden Limburg heeft een risicotaxatie instrument ouderen(be)handeling ontwikkeld.

Samenwerking met ketenpartners
Bij alle Veilig Thuis organisaties vindt op casusniveau samenwerking met andere ketenpartners uit de regio plaats. Organisaties weten elkaar op het gebied van casuïstiek ouderenmishandeling over het algemeen goed te vinden. De communicatielijnen tussen medewerkers van Veilig Thuis en medewerkers van de verschillende ketenpartners zijn kort. Nog niet in alle regio's van Veilig Thuis is sprake van een optimale samenwerking. Vooral de samenwerking met ketenpartners zoals sociale wijkteams, huisartsen, verpleeghuizen en thuiszorgorganisaties vraagt in een aantal veilig Thuis regio's om verbetering. Volgens medewerkers van Veilig Thuis heeft dit mede te maken met het ontbreken van voldoende kennis en kunde bij sommige ketenpartners. Ook is niet altijd een specifiek op ouderen gericht hulpaanbod beschikbaar in de regio.
Ongeveer een derde van de Veilig Thuis organisaties geeft de samenwerking met ketenpartners meer formeel vorm. Bij deze organisaties vinden meerdere keren per jaar netwerkbijeenkomsten of bijeenkomsten van een expertteam plaats. Hieraan nemen ketenpartners deel zoals bijvoorbeeld GGZ, ziekenhuizen, verpleeghuizen, thuiszorgorganisaties, vrijwilligersorganisaties en sociale wijkteams. Kennisuitwisseling en casuïstiekbespreking vormen het hoofddoel van deze bijeenkomsten. In het kader van financieel misbruik onderhouden een aantal Veilig Thuis organisaties ook nauwe contacten met banken, notarissen, het openbaar ministerie en bewindvoerders.

Het merendeel van de Veilig Thuis organisaties beschikt (nog) niet over een sociale kaart specifiek gericht op ouderenmishandeling. Bij organisaties die wel werken met een dergelijke sociale kaart is de totstandkoming hiervan vaak geïnitieerd door een GGD of gemeente.
Bijna alle Veilig Thuis organisaties participeren in het Landelijk Platform Bestrijding Ouderenmishandeling. Om goed op de hoogte te blijven van de laatste ontwikkelingen is het voor Veilig Thuis organisaties aan te bevelen hierbij aansluiting te zoeken.

Inspirerende praktijkvoorbeelden

- Veilig Thuis Brabant Noordoost maakt samen met 21 andere ketenpartners deel uit van een regionale alliantie. Binnen deze alliantie zijn gezamenlijke voorwaarden benoemd voor de borging van de aanpak ouderenmishandeling.
- Samen met ketenpartners op het gebied van financieel misbruik gaat Veilig Thuis Zuid-Limburg een alliantie 'Veilig Financieel Ouder Worden Zuid Limburg' opstellen.
- Veilig Thuis Twente beschikt in de regio over drie consultatieteams, waarin casussen over ouderenmishandeling worden besproken met ketenpartners.
- Veilig Thuis Haaglanden beschikt over een sociale kaart 'samenwerkingspartners in de aanpak van ouderenmishandeling' en een uitvoeringsprotocol 'aanpak ouderenmishandeling'.
- Veilig Thuis Brabant Noordoost heeft afspraken met een hogeschool over het opzetten van learning community en afstudeerprojecten op het gebied van ouderenmishandeling.
- Veilig Thuis West-Brabant werkt samen met de politie op het gebied van zorgmeldingen voor ouderen. Zorgmeldingen via de politie worden gescreend door Veilig Thuis. Hiervoor is een apart formulier beschikbaar. Het betreft voornamelijk casuïstiek over verwaarlozing en ontspoorde mantelzorg.
- Veilig Thuis West-Brabant biedt intervisiebijeenkomsten aan voor ketenpartners over de aanpak van ouderenmishandeling.

Voorlichting aan burgers en professionals
Bijna alle Veilig Thuis organisaties geven in meer of mindere mate voorlichting over ouderenmishandeling aan burgers, professionals en vrijwilligers in de regio. Ongeveer de helft van de organisaties is zelfs heel actief op dit terrein. Naast voorlichting zijn ook een aantal Veilig Thuis organisaties actief op het gebied van deskundigheidsbevordering in de vorm van het geven van trainingen of scholingen aan professionals. De mate van activiteit op het gebied van voorlichting en deskundigheidsbevordering hangt in een aantal gevallen samen met het gemeentelijk beleid. Daar waar gemeenten veel waarde hechten aan preventie en aanpak van ouderenmishandeling zijn extra financiële middelen beschikbaar gesteld voor deze taken.
Niet bij alle Veilig Thuis organisaties is bijvoorbeeld voorlichtingsmateriaal over ouderenmishandeling beschikbaar in de vorm van papieren folders of via de website van Veilig Thuis. Enkele organisaties beschikten ten tijde van het inspectiebezoek niet over een eigen website. Als Veilig Thuis zich wil profileren als organisatie voor burgers en professionals op het gebied van ouderenmishandeling is dit tegenwoordig toch wel een van de vereisten, die met weinig inspanning geregeld kan worden. Zeker ook omdat mede door het Actieplan 'Ouderen in veilige

handen' divers materiaal op het gebied van ouderenmishandeling digitaal beschikbaar is, bijvoorbeeld over financieel misbruik.

Inspirerende praktijkvoorbeelden

- Veilig Thuis Gooi en Vechtstreek ontwikkelde een meerdaagse training 'Leren signaleren en bespreekbaar maken van ouderenmishandeling' voor professionals.
- Veilig Thuis Brabant Noordoost en Veilig Thuis Zuid Limburg bieden een train de trainer cursus ouderenmishandeling aan, bestemd voor professionals.
- Veilig Thuis Zuid Limburg, Veilig Thuis Kennemerland en Veilig Thuis Gooi en Vechtstreek geven scholing bij opleidingen; huisartsgeneeskunde, verpleegkunde en zorg en welzijn van het ROC.
- Veilig Thuis Rotterdam Rijmond beschikt over veiligheidsofficieren ouderenzorg die naast de functie van onderzoeker ook een voorlichtingstaak hebben in de preventie en bestrijding van financiële uitbuiting en diefstal in de thuissituatie en in de zorginstellingen.
- In de provincie Flevoland is de website ZorgOog beschikbaar voor professionals met uitgebreide informatie hoe te handelen bij ouderenmishandeling of ontspoorde mantelzorg.
- Veilig Thuis Utrecht ontwikkelde een werkwijze 'Ouderen Veilig Thuis' bestemd voor hulpverleners met een daarbij passend trainingsaanbod 'Ouderen Veilig Thuis'.

De inspecties verwachten dat de Veilig Thuis organisaties inspirerende voorbeelden op landelijk niveau uitwisselen en elkaar waar mogelijk bevragen en ondersteunen om tot een optimale werkwijze te komen.

Bijlage 1 - Toetsingskader Veilig Thuis 2016, Stap 2

Toetsingskader Stap 2 voor toezicht naar Veilig Thuis

De Inspectie Jeugdzorg en de Inspectie voor de Gezondheidszorg toetsen de kwaliteit van Veilig Thuis aan de hand van de onderstaande criteria op het gebied van Inzetten Vervolgtrajecten en Onderzoek. De verwachtingen zijn gebaseerd op wettelijke eisen, veldnormen[12] en professionele standaarden uit het protocol van handelen[13]. Daarnaast toetsen de inspecties een aantal wettelijke eisen aan de hand van criteria van de thema's Cliëntenpositie en Organisatie uit het toetsingskader Verantwoorde Hulp voor Jeugd.

1. INZETTEN VERVOLGTRAJECTEN
Veilig Thuis zet vervolgtrajecten in met als doel het bewerkstelligen van duurzame veiligheid en herstel van de gevolgen van huiselijk geweld, kindermishandeling en ouderenmishandeling.

1.1 Veilig Thuis zet vervolgtrajecten in binnen de wettelijk beoogde termijnen.

Verwachtingen

1.1.1 Veilig Thuis draagt zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vijf dagen en tien weken na ontvangst van de melding[14] zorg voor het inzetten van een vervolgtraject.

1.2 Veilig Thuis heeft samenwerkingsafspraken vastgelegd met gemeenten over de overdracht van meldingen aan het lokale veld.

Verwachtingen

1.2.1 Veilig Thuis heeft eigen normen uitgewerkt over wanneer meldingen direct na triage worden overgedragen.

1.2.2 In de samenwerkingsafspraken is vastgelegd dat het lokale veld voldoende is toegerust om hulp en/of ondersteuning te bieden aan het cliëntsysteem.

1.3 Veilig Thuis neemt verantwoordelijkheid voor veiligheid bij alle meldingen die na triage in behandeling blijven bij Veilig Thuis.

Verwachtingen

1.3.1 Veilig Thuis draagt zorg voor het opstellen van een veiligheidsplan in alle meldingen waar sprake is van onveiligheid.

1.3.2 Veilig Thuis legt tenminste vast welke ondersteuning, hulp of behandeling wordt ingezet ten behoeve van de veiligheid.

1.3.3 Veilig Thuis legt tenminste vast wie toeziet op het naleven van de gemaakte afspraken.

[12] De Veilig Thuis organisaties stellen gezamenlijk veldnormen op, waaronder het kwaliteitskader Veilig Thuis, onderdeel: zicht op veiligheid. In het toetsingskader Stap 2 sluiten de inspecties aan bij deze veldnormen.
[13] VNG-Model Handelingsprotocol voor het Advies- en Meldpunt Huiselijk Geweld en Kindermishandeling Veilig Thuis, VNG ondersteuningsprogramma Veilig Thuis / AMHK, november 2014
[14] Veilig Thuis geeft advies, biedt ondersteuning of neemt een melding aan. De inspecties definiëren een zaak als zijnde een melding, indien de Veilig Thuis organisatie deze als zodanig registreert.

1.4 Veilig Thuis werkt samen met relevante ketenpartners.

Verwachtingen

1.4.1 Veilig Thuis heeft contactpersonen[15] aangesteld voor tenminste wijkteams[16] en politie.

1.4.2 Veilig Thuis werkt aantoonbaar samen met ketenpartners op het gebied van ouderen, (licht)verstandelijk beperkte mensen, lichamelijk gehandicapten of anderszins kwetsbare mensen.

1.4.3 Veilig Thuis stelt de politie of de Raad voor de Kinderbescherming in kennis van een melding van huiselijk geweld of kindermishandeling indien het belang van de betrokkenen dan wel de ernst van de situatie waarop de melding betrekking heeft daartoe aanleiding geeft.

1.4.4 Veilig Thuis kan een multidisciplinaire aanpak ++ (MDA++[17]) inzetten bij acuut, ernstig en langdurig geweld[18].

1.5 Veilig Thuis monitort meldingen.

Verwachtingen

1.5.1 Veilig Thuis heeft afspraken vastgelegd over het monitoren van meldingen die direct worden overgedragen aan het lokale veld.

1.5.2 Veilig Thuis bepaalt aan de hand van de melding met wie en wanneer contacten in het kader van monitoring worden gelegd.

1.5.3 Veilig Thuis gaat bij de betrokken professionals en/of de betrokken gezinsleden na of de stappen die naar aanleiding van een melding in gang zijn gezet daadwerkelijk worden uitgevoerd.

1.5.4 Veilig Thuis gaat na of de stappen leiden tot het stoppen van het geweld en tot herstel van de veiligheid.

2. ONDERZOEKEN

Veilig Thuis beoordeelt of er sprake is van huiselijk geweld, kindermishandeling of ouderenmishandeling, welke (onderliggende) problemen er zijn die (ook) moeten worden opgelost en welke maatregelen genomen moeten worden om te komen tot directe en duurzame veiligheid en herstel van de gevolgen van het geweld voor betrokkenen.

2.1 Veilig Thuis voert onderzoek uit binnen de wettelijk beoogde termijnen[19]

Verwachtingen

2.1.1 Veilig Thuis voert de triage uit en start het onderzoek binnen vijf dagen na ontvangst van de melding.

2.1.2 Veilig Thuis rondt onderzoeken binnen vijf dagen en tien weken na ontvangst van de melding af.

[15] Of een alternatief dat net zo goed werkt.
[16] Sociale wijkteams hebben per gemeente verschillende benamingen en verschijningsvormen, zoals buurtteam, gebiedsteam, jeugdteam en wijkteam.
[17] MDA++ is een intersectorale, multidisciplinaire, systeemgerichte, gecoördineerde en integrale aanpak vanuit één team.
[18] Deze verwachting wordt in het toezicht Stap 2 alleen geïnventariseerd, niet beoordeeld.
[19] Wachtlijsten bij Veilig Thuis geven grote risico voor de veiligheid, daarom herhalen de inspecties criterium 2.1 uit het toetsingskader Stap 1 voor toezicht naar Veilig Thuis 2015.

2.2 Veilig Thuis stelt een plan van aanpak op voor de uitvoering van het onderzoek.

Verwachtingen

2.2.1 Het plan van aanpak wordt intercollegiaal of multidisciplinair opgesteld.

2.2.2 Het plan van aanpak voldoet aan de voorwaarden zoals genoemd in het protocol van handelen.

2.3 Veilig Thuis voert het onderzoek zorgvuldig uit.

Verwachtingen

2.3.1 Veilig Thuis voert (een of meer) individuele gesprekken met alle direct betrokkenen bij het huiselijk geweld, de (kinder)mishandeling of de ouderenmishandeling[20]*.*

2.3.2 Kinderen worden altijd gezien en gesproken door Veilig Thuis, gesproken in ieder geval wanneer zij zes jaar of ouder zijn[21]*.*

2.3.3 Veilig Thuis vraagt waar nodig informatie op bij het professionele netwerk van de leden van het gezin of het huishouden.

2.3.4 Veilig Thuis betrekt waar mogelijk het informele netwerk van de direct betrokkenen[22] *bij het huiselijk geweld, de (kinder)mishandeling of de ouderenmishandeling.*

2.4 Veilig Thuis beoordeelt of daadwerkelijk sprake is van huiselijk geweld, kindermishandeling of ouderenmishandeling.

Verwachtingen

2.4.1 Veilig Thuis vormt een oordeel over de vraag of sprake is van enige vorm van huiselijk geweld, (kinder)mishandeling of ouderenmishandeling in een intercollegiaal of multidisciplinair overleg.

2.4.2 Veilig Thuis legt de uitkomst van het onderzoek vast.

2.4.3 Indien het vermoeden van huiselijk geweld, (kinder)mishandeling of ouderenmishandeling bevestigd is besluit Veilig Thuis tot het inzetten van een vervolgtraject.

3. CLIËNTENPOSITIE

Alle leden van gezinnen en huishoudens krijgen voldoende mogelijkheden om voor hun individuele en gemeenschappelijke belangen op te komen.

3.1 Veilig Thuis geeft alle leden van gezinnen en huishoudens de mogelijkheid om voor hun individuele belangen op te komen.

Verwachtingen

3.1.1 Veilig Thuis onderneemt actie indien leden van gezinnen of huishoudens aangeven ontevreden te zijn over het handelen van Veilig Thuis.

3.1.2 Personen die bij een melding aan Veilig Thuis betrokken zijn kunnen gebruikmaken van een onafhankelijke vertrouwenspersoon.

3.1.3 Alle leden van gezinnen en huishoudens kunnen een klacht indienen bij een onafhankelijke klachtencommissie.

[20] Hiervan kan worden afgeweken, mits zorgvuldig besloten en inhoudelijk goed onderbouwd.

[21] Hiervan kan worden afgeweken, mits zorgvuldig besloten en inhoudelijk goed onderbouwd.

[22] Onder informeel netwerk wordt verstaan familie, vrienden, buren en kennissen.

4. ORGANISATIE
Veilig Thuis voorziet in de voorwaarden om een verantwoorde uitvoering van zijn taken te kunnen realiseren.

4.1 Veilig Thuis is gestart met systematisch kwaliteitsmanagement.

Verwachtingen

4.1.1 Veilig Thuis heeft een keuze gemaakt voor een kwaliteitsmanagementsysteem.

4.1.2 Veilig Thuis is gestart met de invulling van het kwaliteitsmanagementsysteem.

4.1.3 Veilig Thuis heeft een tijdpad tot het behalen van het certificaat.

Bijlage 2 - Onderzoeksopzet

Tussen januari en maart 2017 hebben de Inspectie Jeugdzorg en de Inspectie voor de Gezondheidszorg gezamenlijk het toezicht stap 2 uitgevoerd bij 24 Veilig Thuis organisaties. In juni en juli 2017 wordt het toezicht stap 2 uitgevoerd bij de twee overige Veilig Thuis organisaties.

Toetsingskader

Ter voorbereiding op het toezicht hebben de inspecties een toetsingskader Veilig Thuis Stap 2 opgesteld en verstuurd aan alle Veilig Thuis organisaties en aan alle gemeenten. Daarnaast is het toetsingskader op 1 juli 2016 gepubliceerd op de website van de inspecties. De inspecties hebben het toetsingskader voor stap 2 opgesteld met inbreng van het landelijk netwerk Veilig Thuis, de VNG, het programma 'de basis op orde' en VWS. Het toetsingskader bevat 31verwachtingen. Deze verwachtingen zijn gebaseerd op wet- en regelgeving, professionele standaarden en op veldnormen.

Uitvoering toezicht

Voorafgaand aan het bezoek aan de Veilig Thuis organisaties is per organisatie relevante beleidsinformatie opgevraagd. De verwachtingen uit het toetsingskader zijn tijdens het bezoek van de inspecties onderzocht. Hiervoor zijn gestandaardiseerde interviews afgenomen met het management, leidinggevenden, uitvoerend medewerkers, vertrouwensartsen en gedragswetenschappers. Daarnaast zijn wettelijke termijnen onderzocht en heeft dossieronderzoek plaatsgevonden, waarbij de dossiers deels willekeurig door de inspecties zijn geselecteerd. Ook hebben de inspecties korte flitsinterviews afgenomen met diverse medewerkers van Veilig Thuis. Dit waren onverwachte elementen in het toezicht.
Specifiek voor het onderwerp ouderenmishandeling hebben de inspecties aan de hand van een vragenlijst gesprekken gevoerd met aandachtsfunctionarissen ouderenmishandeling en korte flitsinterviews afgenomen met medewerkers van de frontoffice van Veilig Thuis.

Beslisregels

De resultaten van het toezicht zijn systematisch verzameld, geanalyseerd en gescoord op dusdanige wijze dat de resultaten vergelijkbaar en eenduidig zijn voor alle 24 Veilig Thuis organisaties. Ieder thema is uitgewerkt in een aantal criteria. De criteria zijn uitgewerkt in verwachtingen. De inspecties stellen dat Veilig Thuis aan alle verwachtingen uit het toetsingskader moet voldoen. Het toetsingskader Veilig Thuis 2016, Stap 2 bestaat uit dertig verwachtingen die als voldoende of onvoldoende beoordeeld worden. Eén verwachting (1.4.4) wordt alleen geïnventariseerd.

Drie van de dertig verwachtingen (1.1.1, 2.1.1, en 2.1.2) hebben betrekking op de (wettelijke) termijnen ten aanzien van de triage en de start van een onderzoek, het uitvoeren van onderzoeken en het inzetten van vervolgtrajecten.

Wachtlijsten bij Veilig Thuis geven grote risico's op het gebied van veiligheid, waardoor de inspecties de kwaliteit van een Veilig Thuis organisatie in het geval van een wachtlijst[23] voor het uitvoeren van triage of het starten van onderzoek (2.1.1) niet als voldoende beoordelen. De score is in dat geval maximaal matig.
De verwachtingen die betrekking hebben op het tijdig inzetten van vervolgtrajecten (1.1.1) en het tijdig afronden van onderzoeken (2.1.2) tellen extra zwaar (2 punten), omdat het voor de veiligheid van gezinnen en huishoudens van groot belang is dat Veilig Thuis snel handelt.

De overige verwachtingen uit het toetsingskader wegen even zwaar (1 punt). Al deze verwachtingen leveren een belangrijke bijdrage aan de kwaliteit van Veilig Thuis. Uitgangspunt is dat de Veilig Thuis organisaties op termijn aan alle verwachtingen voldoen.

Beslisregel 1:
- Als een Veilig Thuis organisatie onvoldoende scoort op 2.1.1 (omdat zij een wachtlijst hebben voor de triage of voor de start van het onderzoek binnen vijf dagen na ontvangst van de melding), dan is het eindoordeel maximaal *matig.*

Beslisregel 2:
- Als de verwachtingen 1.1.1 en 2.1.2 onvoldoende scoren (de verwachtingen dat vervolgtrajecten tijdig worden ingezet en onderzoeken tijdig worden afgerond) dan tellen deze verwachtingen dubbel negatief (aftrek – 2 punten per onvoldoende verwachting).

Beslisregel 3:
- De overige verwachtingen tellen ieder één maal negatief (aftrek -1 punt per onvoldoende verwachting).

Beslisregel 4:
- Als verwachting (2.1.1) voldoende scoort en Veilig Thuis daarnaast maximaal 7 aftrekpunten heeft dan is het eindoordeel *voldoende.*

Beslisregel 5:
- Als verwachting (2.1.1) voldoende scoort en Veilig Thuis daarnaast minimaal 8 en maximaal 11 aftrekpunten heeft dan is het eindoordeel *matig.*

Beslisregel 6:
- Als verwachting (2.1.1) voldoende scoort en Veilig Thuis daarnaast 12 of meer aftrekpunten heeft dan is het eindoordeel *onvoldoende.*

Beslisregel 7:
- Als verwachting (2.1.1) onvoldoende scoort, omdat sprake is van een wachtlijst en Veilig Thuis daarnaast maximaal 7 aftrekpunten heeft dan is het eindoordeel *matig.*

Beslisregel 8:
- Als verwachting (2.1.1) onvoldoende scoort, omdat sprake is van een wachtlijst en Veilig Thuis daarnaast 8 of meer aftrekpunten heeft dan is het eindoordeel *onvoldoende.*

[23] Verwachting 2.1.1 kan ook onvoldoende scoren als niet voldaan is aan de triagetermijn van vijf dagen. In dat geval weegt het onvoldoende score van deze verwachting even zwaar als de overige verwachtingen (1 punt).

Inspectie Jeugdzorg
Postbus 483
3500 AL Utrecht
088-3700230
www.inspectiejeugdzorg.nl

Inspectie voor de Gezondheidszorg
Postbus 2680
3500 GR Utrecht
088 - 1205000
www.igz.nl