



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

De kwaliteit van Veilig Thuis Gooi en Vechtstreek Stap 2



Utrecht, april 2017

De kwaliteit van Veilig Thuis

Gooi en Vechtstreek

Stap 2

Samenvatting

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 was gericht op basiseisen op het gebied van randvoorwaarden, veiligheid en organisatie. In januari 2017 zijn de inspecties gestart met stap 2 van het toezicht. Dit toezicht richt zich op de kwaliteit van het inzetten van vervolgtrajecten en het doen van onderzoek door Veilig Thuis. Hiernaast toetsen de inspecties in stap 2 verwachtingen op het gebied van de cliëntenpositie en het kwaliteitsmanagement. Het toetsingskader Veilig Thuis 2016, Stap 2 is in juli 2016 vastgesteld en openbaar gemaakt op de websites van de inspecties.

Drie verwachtingen uit het toetsingskader 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. Deze verwachtingen wegen extra zwaar mee in het eindoordeel van de inspecties. Indien een Veilig Thuis organisatie een wachtlijst heeft voor triage of voor het starten van een onderzoek (verwachting 2.1.1), dan beoordelen de inspecties de kwaliteit van die Veilig Thuis organisatie niet als voldoende. Het eindoordeel is in deze gevallen onvoldoende of matig, afhankelijk van de score op de overige verwachtingen. Dit omdat wachtlijsten bij Veilig Thuis grote risico's geven op het gebied van veiligheid en wachtlijsten een rem zetten op de doorontwikkeling van de kwaliteit van de Veilig Thuis organisatie.

Op 7 maart 2017 voerden de inspecties onderzoek uit bij Veilig Thuis Gooi en Vechtstreek. Veilig Thuis Gooi en Vechtstreek valt onder de Gemeenschappelijk Regeling van de Regio Gooi en Vechtstreek. Veilig Thuis Gooi en Vechtstreek is gehuisvest in Bussum en bedient zeven gemeenten.

De inspecties concluderen dat de kwaliteit van Veilig Thuis Gooi en Vechtstreek voldoende is.

Veilig Thuis Gooi en Vechtstreek voldoet aan 27 van de 30 verwachtingen uit het toetsingskader.

Veilig Thuis Gooi en Vechtstreek moet concrete verbetermaatregelen treffen die ertoe leiden dat voldaan wordt aan alle verwachtingen. De inspecties volgen de uitvoering van de verbetermaatregelen in het reguliere toezicht.

De inspecties hebben geconstateerd dat Veilig Thuis Gooi en Vechtstreek aandacht heeft voor het onderwerp ouderenmishandeling.

Inhoudsopgave

1 Inleiding	4
2 Bevindingen	7
2.1 Inzetten vervolgtrajecten.....	7
2.2 Onderzoeken.....	10
2.3 Cliëntenpositie	12
2.4 Organisatie	13
2.5 Ouderenmishandeling.....	13
3 Eindoordeel en vervolg	15
Bijlage 1 – Toetsingskader Veilig Thuis 2016, Stap 2	16
Bijlage 2 – Beslisregels	20
Bijlage 3 – Verantwoording	22

1 Inleiding

Aanleiding

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 in afhankelijkheidsrelaties. Een goed functionerende en stabiele Veilig Thuis organisatie is een essentieel onderdeel binnen de zorgketen in gemeenten.

De inspecties volgen de ontwikkeling van de Veilig Thuis organisaties door middel van stapsgewijs toezicht. Het toezicht vindt stapsgewijs plaats 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. Het toezicht stap 1 was gericht op basiseisen op het gebied van randvoorwaarden, veiligheid en organisatie. In januari 2017 zijn de inspecties gestart met stap 2 van het toezicht. Dit toezicht richt zich op de kwaliteit van het inzetten van vervolgotrajecten en het doen van onderzoek 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 hebben de inspecties in stap 2 aandacht voor de cliëntenpositie en het kwaliteitsmanagement dat de Veilig Thuis organisaties uitvoeren.

Toetsingskader

De inspecties toetsen de kwaliteit van de 26 Veilig Thuis organisaties aan de hand van het toetsingskader Veilig Thuis 2016, Stap 2, dat is gebaseerd op wettelijke eisen, het protocol van handelen¹ dat door de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG) is opgesteld 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'² en het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS). Het toetsingskader is in juli 2016 gepubliceerd op de websites van de inspecties.

Aandachtspunten

Wachlijsten

De Veilig Thuis organisaties hebben vanaf 2015 hard gewerkt om een stabiele organisatie neer te zetten. Voor een groot deel zijn zij erin geslaagd om te voldoen aan basale kwaliteitseisen die bij

¹ VNG-Model Handelingsprotocol voor het Advies- en Meldpunt Huiselijk Geweld en Kindermishandeling Veilig Thuis, VNG ondersteuningsprogramma Veilig Thuis / AMHK, november 2014

² Jan-Dirk 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.

stap 1 van het toezicht werden getoetst. Een aanzienlijk deel van de Veilig Thuis organisaties heeft echter te kampen met wachtlijsten. Wachtlijsten bij Veilig Thuis geven grote risico's op het gebied van veiligheid en zetten een rem op de doorontwikkeling van de kwaliteit van de Veilig Thuis organisaties. Om deze reden hebben de inspecties het voldoen aan de wettelijke termijnen opnieuw opgenomen in het toetsingskader stap 2 en wegen de verwachtingen op dit gebied extra zwaar (zie de beslisregels in bijlage 2). Indien een Veilig Thuis organisatie een wachtlijst heeft voor triage of het starten van onderzoeken (verwachting 2.1.1), dan beoordelen de inspecties de kwaliteit van die Veilig Thuis organisatie niet als voldoende. Het eindoordeel is in deze gevallen onvoldoende of matig, 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 onbekend 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, verwaarlozing, seksueel misbruik of financiële uitbuiting. Ouderenmishandeling is een relatief nieuw aandachtsgebied voor Veilig Thuis, waarbij de kennis over signalering en aanpak nog volop in ontwikkeling is. 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, de mate waarin de Veilig Thuis organisaties 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.

Veilig Thuis Gooi en Vechtstreek

De inspecties hebben in december 2015 Stap 1 van het toezicht uitgevoerd bij Veilig Thuis Gooi en Vechtstreek, waarbij Veilig Thuis Gooi en Vechtstreek voldeed aan 14 van de 24 verwachtingen.

In juni 2016 hebben de inspecties een hertoets van stap 1 van het toezicht uitgevoerd bij Veilig Thuis Gooi en Vechtstreek. Het eindoordeel van de inspecties luidde dat de kwaliteit van Veilig Thuis Gooi en Vechtstreek ten aanzien van stap 1 voldoende was. De inspecties hebben geconstateerd dat Veilig Thuis Gooi en Vechtstreek voldeed aan 22 van de 24 verwachtingen en dat voldoende voortgang zat in de twee nog openstaande verbeterpunten.

De inspecties hebben in maart 2017 stap 2 van het toezicht uitgevoerd bij Veilig Thuis Gooi en Vechtstreek. In dit rapport staan de bevindingen van dit toezicht beschreven.

Veilig Thuis Gooi en Vechtstreek valt onder de Gemeenschappelijke Regeling van de Regio Gooi en

Vechtstreek. Veilig Thuis Gooi en Vechtstreek is gehuisvest in Bussum en bedient zeven gemeenten: Blaricum, Gooise Meren, Hilversum, Huizen, Laren, Weesp en Wijdemeren (totaal 242.000 inwoners).

Veilig Thuis Gooi en Vechtstreek voert naast de wettelijke taken de volgende niet-wettelijke taken uit: Wet Tijdelijk Huisverbod, training en voorlichting, AWARE, risicoscreening Vrouwenopvang en per 1 januari 2017 de crisisdienst 24/7 voor Huiselijk Geweld en Kindermishandeling 0 – 100 en crisisdienst Jeugd 0 – 18 jaar.

2 Bevindingen

In dit hoofdstuk geven de inspecties hun oordeel weer op de verwachtingen onder de thema's Inzetten vervoltrajecten, Onderzoeken, Cliëntpositie en Organisatie. Elke paragraaf bevat een tabel met het oordeel van de inspecties over Veilig Thuis Gooi en Vechtstreek. In bijlage 2 staan de beslisregels op grond waarvan de inspecties tot hun eindoordeel komen.

V	voldoende
O	onvoldoende

Aan het einde van dit hoofdstuk in paragraaf 2.5 beschrijven de inspecties de stand van zaken bij Veilig Thuis Gooi en Vechtstreek op het gebied van ouderenmishandeling. Door het benoemen van good practices en ontwikkelpunten op dit gebied stimuleren de inspecties de Veilig Thuis organisaties zich verder te ontwikkelen en van elkaar te leren.

2.1 Inzetten vervoltrajecten

De inspecties verwachten dat Veilig Thuis vervoltrajecten inzet, met als doel het bewerkstelligen van duurzame veiligheid en herstel van de gevolgen van huiselijk geweld, kindermishandeling en ouderenmishandeling.

Oordeel

Criterium 1.1 Veilig Thuis zet vervoltrajecten in binnen de wettelijk beoogde termijnen	
<i>Verwachting</i>	
1.1.1 Veilig Thuis draagt zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vijf dagen en tien weken na ontvangst van de melding ³ zorg voor het inzetten van een vervoltraject.	O

Onderbouwing

Ad 1.1 Veilig Thuis zet vervoltrajecten in binnen de wettelijk beoogde termijnen

Een verbeterpunt is het inzetten van vervoltrajecten binnen de wettelijk beoogde termijn. Bij acute of structurele onveiligheid bepaalt Veilig Thuis Gooi en Vechtstreek door middel van een outreachende interventie wat het meest passende vervoltraject is. Bij een outreachende interventie wordt vanuit samenwerking met betrokkenen gewerkt aan herstel van veiligheid. Door de tijd die nodig is om betrokkenen te motiveren en door wachttijden bij vervoltrajecten slaagt Veilig Thuis Gooi en Vecht er in een aanzienlijk deel van de meldingen niet in om binnen de beoogde termijn een vervoltraject in te zetten.

³ 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.

Oordeel

Criterium 1.2 Veilig Thuis heeft samenwerkingsafspraken vastgelegd met gemeenten over de overdracht van meldingen aan het lokale veld		
<i>Verwachtingen</i>		
1.2.1	Veilig Thuis heeft eigen normen uitgewerkt over wanneer meldingen direct na triage worden overgedragen.	V
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.	V

Onderbouwing

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

Veilig Thuis Gooi en Vechtstreek beschikt over normen die aangeven wanneer meldingen direct na triage kunnen worden overgedragen. Veilig Thuis Gooi en Vechtstreek heeft gedetailleerde samenwerkingsafspraken vastgelegd met alle gemeenten binnen het werkgebied. Veilig Thuis Gooi en Vechtstreek betreft een procesregisseur van de Uitvoeringsdienst Sociaal Domein (USd) binnen twee dagen na triage en gaat zo nodig gezamenlijk op huisbezoek. In de samenwerkingsafspraken is vastgelegd dat de gemeenten zelf of een instelling/professional die door de gemeenten wordt ingezet voldoende is toegerust om hulp en/of ondersteuning te bieden aan het cliëntsysteem.

Oordeel

Criterium 1.3 Veilig Thuis neemt verantwoordelijkheid voor veiligheid bij alle meldingen die na triage in behandeling blijven bij Veilig Thuis		
<i>Verwachtingen</i>		
1.3.1	Veilig Thuis draagt zorg voor het opstellen van een veiligheidsplan in alle meldingen waar sprake is van onveiligheid.	V
1.3.2	Veilig Thuis legt tenminste vast welke ondersteuning, hulp of behandeling wordt ingezet ten behoeve van de veiligheid.	V
1.3.3	Veilig Thuis legt tenminste vast wie toeziet op het naleven van de gemaakte afspraken.	V

Onderbouwing

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

Veilig Thuis Gooi en Vechtstreek draagt zorg voor het opstellen van veiligheidsplannen bij alle meldingen waar sprake is van onveiligheid. Veilig Thuis Gooi en Vechtstreek legt veiligheidsafspraken vast in een veiligheidsplan en geeft advies omtrent de benodigde vervolghulp ten behoeve van duurzame veiligheid en herstel. De USd onderzoekt welke hulp of ondersteuning noodzakelijk is en stelt in samenwerking met betrokkenen een Plan van Aanpak op. Het veiligheidsplan van Veilig Thuis wordt integraal onderdeel van het Plan van Aanpak van de USd. Veilig Thuis Gooi en Vechtstreek legt concreet vast wie toeziet op het naleven van de gemaakte afspraken en wat consequenties zijn van het niet nakomen van deze afspraken.

Oordeel

 criterium 1.4 Veilig Thuis werkt samen met relevante ketenpartners		
<i>Verwachtingen</i>		
1.4.1	Veilig Thuis heeft contactpersonen aangesteld voor tenminste wijkteams en politie.	V
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.	V
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.	V
1.4.4	Veilig Thuis kan een multidisciplinaire aanpak ++ (MDA++ ⁴) inzetten bij acuut, ernstig en langdurig geweld ⁵ .	

Onderbouwing

Ad 1.4 Veilig Thuis werkt samen met relevante ketenpartners

Veilig Thuis Gooi en Vechtstreek heeft contactpersonen aangesteld voor de USd en de politie. Veilig Thuis Gooi en Vechtstreek werkt samen met meerdere ketenpartners op het gebied van kwetsbare volwassenen. Binnen Veilig Thuis Gooi en Vechtstreek is een overzicht beschikbaar van ketenpartners. Door de kleinschaligheid van de regio kennen medewerkers van verschillende instanties elkaar en zijn de lijnen kort. Aandachtspunt is dat er nog geen samenwerkingsafspraken op het gebied van ouderenmishandeling zijn vastgelegd. Veilig Thuis Gooi en Vechtstreek heeft wekelijks afstemmingsoverleg met de politie over meldingen van huiselijk geweld of kindermishandeling. Veilig Thuis Gooi en Vechtstreek kan een verzoek tot onderzoek (VTB) indienen bij de Raad voor de Kinderbescherming via het overleg Veilig Verder, waarvan Veilig Thuis Gooi en Vechtstreek de voorzitter is.

MDA++

Een MDA++ werkwijze is nog niet beschikbaar in de regio Gooi en Vechtstreek. Veilig Thuis Gooi en Vechtstreek is betrokken bij de ontwikkeling van een dergelijke werkwijze.

Oordeel

 criterium 1.5 Veilig Thuis monitort meldingen		
<i>Verwachtingen</i>		
1.5.1	Veilig Thuis heeft afspraken vastgelegd over het monitoren van meldingen die direct worden overgedragen aan het lokale veld.	V
1.5.2	Veilig Thuis bepaalt aan de hand van de melding met wie en wanneer contacten in het kader van monitoring worden gelegd.	V
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.	V
1.5.4	Veilig Thuis gaat na of de stappen leiden tot het stoppen van het geweld en tot herstel van de veiligheid.	V

⁴ MDA++ is een intersectorale, multidisciplinaire, systeemgerichte, gecoördineerde en integrale aanpak vanuit één team.

⁵ Deze verwachting wordt in het toezicht Stap 2 alleen geïnventariseerd, niet beoordeeld.

Onderbouwing

Ad 1.5 Veilig Thuis monitort meldingen

Veilig Thuis Gooi en Vechtstreek heeft afspraken over het monitoren van meldingen die direct worden overgedragen aan het lokale veld. Na een outreachende interventie en na onderzoek bepaalt Veilig Thuis Gooi en Vechtstreek op maat met wie en wanneer gemonitord wordt. Uitgangspunt is dat de monitoring plaatsvindt bij de casusregisseur en bij cliënten. Veilig Thuis Gooi en Vechtstreek neemt bij de monitoring actief contact op en gaat na of de stappen die in gang gezet zijn ook daadwerkelijk worden uitgevoerd. Veilig Thuis Gooi en Vechtstreek gaat na wat het effect is van de ingezette hulpverlening, of de veiligheid in het gezin of huishouden is verbeterd en het geweld is gestopt en legt dit vast in het dossier.

2.2 Onderzoeken

De inspecties verwachten dat 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.

Oordeel

Criterium 2.1 Veilig Thuis voert onderzoek uit binnen de wettelijk beoogde termijnen⁶		
<i>Verwachtingen</i>		
2.1.1	Veilig Thuis voert de triage uit en start het onderzoek binnen vijf dagen na ontvangst van de melding.	V
2.1.2	Veilig Thuis rondt onderzoeken binnen vijf dagen en tien weken na ontvangst van de melding af.	O

Onderbouwing

Ad 2.1 Veilig Thuis voert onderzoek uit binnen de wettelijk beoogde termijnen

Veilig Thuis Gooi en Vechtstreek triageert meldingen binnen vijf dagen na binnenkomst. Na triage worden meldingen doorgezeten naar het kernteam, waar het onderzoek direct van start gaat. Veilig Thuis Gooi en Vechtstreek zet alleen onderzoek met gebruikmaking van de wettelijke bevoegdheden in als het niet lukt om in samenwerking met betrokkenen tot herstel van veiligheid en zonodig het inzetten van een vervolgtraject te komen. Hierdoor ligt het aantal gestarte onderzoeken laag. Een verbeterpunt is het afronden van onderzoeken binnen de wettelijke termijn. Veilig Thuis Gooi en Vechtstreek slaagt er bij ongeveer vijftig procent van de onderzoeken niet in deze binnen tien weken na de triage af te ronden. Dit houdt onder meer verband met de complexiteit van meldingen die in onderzoek worden genomen. Daarnaast vraagt het inzetten van

⁶ 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.

een passend vervolgtraject na onderzoek veel tijd en inspanning van medewerkers van Veilig Thuis Gooi en Vechtstreek, omdat door wachttijden bij zorgaanbieders niet altijd snel de benodigde hulpverlening kan worden ingezet.

Oordeel

 criterium 2.2 Veilig Thuis stelt een plan van aanpak op voor de uitvoering van het onderzoek		
<i>Verwachtingen</i>		
2.2.1	Het plan van aanpak wordt intercollegiaal of multidisciplinair opgesteld.	V
2.2.2	Het plan van aanpak voldoet aan de voorwaarden zoals genoemd in het protocol van handelen.	O

Onderbouwing

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

Veilig Thuis Gooi en Vechtstreek start het onderzoek met het multidisciplinair opstellen van een plan van aanpak. Een verbeterpunt is dat de plannen van aanpak van Veilig Thuis Gooi en Vechtstreek zeer summier zijn en daarmee niet voldoen aan de voorwaarden zoals genoemd in het protocol van handelen. Veilig Thuis Gooi en Vechtstreek is voornemens om op korte termijn een format voor het plan van aanpak voor de uitvoering van het onderzoek in te voeren dat wel voldoet aan de voorwaarden uit het protocol van handelen.

Oordeel

 criterium 2.3 Veilig Thuis voert het onderzoek zorgvuldig uit		
<i>Verwachtingen</i>		
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 ⁷ .	V
2.3.2	Kinderen worden altijd gezien en gesproken door Veilig Thuis, gesproken in ieder geval wanneer zij zes jaar of ouder zijn ⁸ .	V
2.3.3	Veilig Thuis vraagt waar nodig informatie op bij het professionele netwerk van de leden van het gezin of het huishouden.	V
2.3.4	Veilig Thuis betreft waar mogelijk het informele netwerk van de direct betrokkenen ⁹ bij het huiselijk geweld, de (kinder)mishandeling of de ouderenmishandeling.	V

Onderbouwing

Ad 2.3 Veilig Thuis voert het onderzoek zorgvuldig uit

Veilig Thuis Gooi en Vechtstreek voert onderzoeken zorgvuldig uit. Veilig Thuis Gooi en Vechtstreek voert altijd een of meer gesprekken met alle betrokkenen, alle kinderen uit een gezin worden gezien en indien mogelijk gesproken door de onderzoeker. Veilig Thuis Gooi en Vechtstreek vraagt informatie op bij professionals die betrokken zijn bij een gezin of huishouden. Waar mogelijk wordt het informele netwerk betrokken.

⁷ Hiervan kan worden afgeweken, mits zorgvuldig besloten en inhoudelijk goed onderbouwd.

⁸ Hiervan kan worden afgeweken, mits zorgvuldig besloten en inhoudelijk goed onderbouwd.

⁹ Onder informeel netwerk wordt verstaan familie, vrienden, burens en kennissen.

Oordeel

Criterium 2.4 Veilig Thuis beoordeelt of daadwerkelijk sprake is van huiselijk geweld, kindermishandeling of ouderenmishandeling		
<i>Verwachtingen</i>		
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.	V
2.4.2	Veilig Thuis legt de uitkomst van het onderzoek vast.	V
2.4.3	Indien het vermoeden van huiselijk geweld, (kinder)mishandeling of ouderenmishandeling bevestigd is besluit Veilig Thuis tot het inzetten van een vervolgtraject.	V

Onderbouwing

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

Veilig Thuis Gooi en Vechtstreek rondt ieder onderzoek af met een afsluitend intercollegiaal of multidisciplinair overleg. De onderzoeksresultaten worden navolgbaar vastgelegd in het veiligheidsplan en/of in een onderzoeksverslag. De informatie van informanten is geaccordeerd. Aandachtspunt is dat de wijze waarop Veilig Thuis Gooi en Vecht de uitkomsten van het onderzoek vastlegt niet eenduidig is. Veilig Thuis Gooi en Vechtstreek draagt in samenspraak met de USd zorg voor het inzetten van het benodigde vervolgtraject.

2.3 Cliëntenpositie

De inspecties verwachten dat alle leden van gezinnen en huishoudens voldoende mogelijkheden krijgen om voor hun individuele en gemeenschappelijke belangen op te komen.

Oordeel

Criterium 3.1 Veilig Thuis geeft alle leden van gezinnen en huishoudens de mogelijkheid om voor hun individuele belangen op te komen		
<i>Verwachtingen</i>		
3.1.1	Veilig Thuis onderneemt actie indien leden van gezinnen of huishoudens aangeven ontevreden te zijn over het handelen van Veilig Thuis.	V
3.1.2	Personen die bij een melding aan Veilig Thuis betrokken zijn kunnen gebruikmaken van een onafhankelijke vertrouwenspersoon.	V
3.1.3	Alle leden van gezinnen en huishoudens kunnen een klacht indienen bij een onafhankelijke klachtencommissie.	V

Onderbouwing

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

Medewerkers van Veilig Thuis Gooi en Vechtstreek bespreken eventuele onvrede met cliënten. Zij bieden cliënten desgewenst de mogelijkheid om een gesprek aan te gaan met de manager en/of de gedragswetenschapper. Cliënten kunnen gebruik maken van een vertrouwenspersoon en kunnen een klacht indienen bij een onafhankelijke klachtencommissie. Veilig Thuis Gooi en Vechtstreek verstrekt informatie over de klachtencommissie en de vertrouwenspersoon via de website. Daarnaast beschikt Veilig Thuis Gooi en Vechtstreek over een folder met informatie over

de klachtenprocedure. Een aandachtspunt is dat Veilig Thuis Gooi en Vechtstreek geen vertrouwenspersoon beschikbaar stelt voor melders en informanten.

2.4 Organisatie

De inspecties verwachten dat Veilig Thuis voorziet in de voorwaarden om een verantwoorde uitvoering van zijn taken te kunnen realiseren.

Oordeel

Criterium 4.1 Veilig Thuis is gestart met systematisch kwaliteitsmanagement	
<i>Verwachtingen</i>	
4.1.1 Veilig Thuis heeft een keuze gemaakt voor een kwaliteitsmanagementsysteem.	V
4.1.2 Veilig Thuis is gestart met de invulling van het kwaliteitsmanagementsysteem.	V
4.1.3 Veilig Thuis heeft een tijdpad tot het behalen van het certificaat.	V

Onderbouwing

Ad 4.1 Veilig Thuis is gestart met systematisch kwaliteitsmanagement

Veilig Thuis Gooi en Vechtstreek is via de Gemeenschappelijke Regeling van de Regio Gooi en Vechtstreek HKZ gecertificeerd. Voor de toekomst heeft Veilig Thuis Gooi en Vechtstreek gekozen voor het kwaliteitsmanagementsysteem ISO norm 9001. Veilig Thuis Gooi en Vechtstreek is bezig met de verdere implementatie van het kwaliteitsmanagementsysteem en heeft een tijdpad opgesteld voor het behalen van het certificaat.

2.5 Ouderenmishandeling

Veilig Thuis Gooi en Vechtstreek heeft een plan van aanpak ouderenmishandeling Gooi en Vechtstreek 2017-2020 opgesteld. Twee aandachtfunctionarissen ouderenmishandeling geven uitvoering aan dit plan, waarvoor zij gezamenlijk acht uur per week ter beschikking hebben. Een van de aandachtfunctionarissen heeft veel expertise op het gebied van ouderenmishandeling. De ander is bezig de kennis op te bouwen. De aandachtfunctionarissen adviseren collega's en waar mogelijk doen zij de onderzoeken of outreachende interventies bij meldingen ouderenmishandeling. Alle medewerkers volgden in 2015 scholing van een dagdeel over ouderenmishandeling. Een van de aandachtfunctionarissen werkt nieuwe medewerkers in op dit thema.

Uit het registratiesysteem zijn concrete gegevens over ouderenmishandeling te halen. Het aantal adviezen en meldingen in 2016 was in verhouding tot de gemaakte schatting in het plan van

aanpak laag. Het triage instrument Veilig Thuis en het handelingsprotocol van VNG bieden voldoende handvatten om casuïstiek over ouderenmishandeling te behandelen. Veilig Thuis Gooi en Vechtstreek heeft voor medewerkers een signaleringslijst ouderenmishandeling en een aangepaste meldcode ouderenmishandeling of ontspoorde zorg beschikbaar. De Leidraad Veilige Zorgrelatie is bekend bij medewerkers.

Veilig Thuis Gooi en Vechtstreek heeft nog geen specifieke samenwerkingsafspraken met ketenpartners in de regio op het gebied van ouderenmishandeling. Wel vinden op casusniveau veelvuldig contacten plaats met betrokken ketenpartners. De lijnen zijn kort. In het plan van aanpak ouderenmishandeling is het maken van samenwerkingsafspraken een van de actiepunten voor komende periode. Ook is het de intentie om een lokale alliantie voor financieel misbruik op te stellen. Veilig Thuis Gooi en Vechtstreek werkt met een sociale kaart waar ook organisaties op het gebied van ouderenmishandeling onderdeel van uit maken. Een aandachtsfunctionaris neemt deel aan het Landelijk Platform Bestrijding Ouderenmishandeling.

Veilig Thuis Gooi en Vechtstreek geeft voorlichting 'Je gelooft het, je ziet het en nu..?' en training 'Leren signaleren en bespreekbaar maken van ouderenmishandeling' aan burgers en professionals (waaronder studenten van het ROC richting 'Zorg en Welzijn'). Ook maken zij gebruik van de regionale of plaatselijke media zoals televisie, radio of kranten. Veilig Thuis Gooi en Vechtstreek heeft een pagina op de website van Regio Gooi en Vechtstreek. Op deze website is nog geen specifieke aandacht voor ouderenmishandeling. De organisatie heeft geen brochures met informatie voor burgers en professionals over het thema.

3 Eindoordeel en vervolg

De inspecties concluderen dat de kwaliteit van Veilig Thuis Gooi en Vechtstreek voldoende is.

Veilig Thuis Gooi en Vechtstreek voldoet aan 27 van de 30 verwachtingen uit het toetsingskader.

Veilig Thuis Gooi en Vechtstreek moet concrete verbetermaatregelen treffen die ertoe leiden dat voldaan wordt aan alle verwachtingen. De inspecties volgen de uitvoering van de verbetermaatregelen in het reguliere toezicht.

De inspecties hebben geconstateerd dat Veilig Thuis Gooi en Vechtstreek aandacht heeft voor het onderwerp ouderenmishandeling. Sterke punten bij Veilig Thuis Gooi en Vechtstreek zijn de aanwezigheid van twee aandachtsfunctionarissen ouderenmishandeling en het geven van voorlichting en training aan burgers en professionals. Een ontwikkelpunt is het maken van samenwerkingsafspraken met de ketenpartners ouderenmishandeling in de regio.

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 de 26 vestigingen 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, veldnormen¹⁰ en professionele standaarden uit het protocol van handelen¹¹. 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 melding¹² 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 cliëntensysteem.*

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.*

¹⁰ 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.

¹¹ VNG-Model Handelingsprotocol voor het Advies- en Meldpunt Huiselijk Geweld en Kindermishandeling Veilig Thuis, VNG ondersteuningsprogramma Veilig Thuis / AMHK, november 2014

¹² 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 contactpersonen¹³ aangesteld voor tenminste wijkteams¹⁴ 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++¹⁵) inzetten bij acuut, ernstig en langdurig geweld¹⁶.*

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 termijnen¹⁷

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.*

¹³ Of een alternatief dat net zo goed werkt.

¹⁴ Sociale wijkteams hebben per gemeente verschillende benamingen en verschijningsvormen, zoals buurtteam, gebiedsteam, jeugdteam en wijkteam.

¹⁵ MDA++ is een intersectorale, multidisciplinaire, systeemgerichte, gecoördineerde en integrale aanpak vanuit één team.

¹⁶ Deze verwachting wordt in het toezicht Stap 2 alleen geïnventariseerd, niet beoordeeld.

¹⁷ 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 ouderenmishandeling¹⁸.*

2.3.2 *Kinderen worden altijd gezien en gesproken door Veilig Thuis, gesproken in ieder geval wanneer zij zes jaar of ouder zijn¹⁹.*

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 betreft waar mogelijk het informele netwerk van de direct betrokkenen²⁰ 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.*

¹⁸ Hiervan kan worden afgeweken, mits zorgvuldig besloten en inhoudelijk goed onderbouwd.

¹⁹ Hiervan kan worden afgeweken, mits zorgvuldig besloten en inhoudelijk goed onderbouwd.

²⁰ Onder informeel netwerk wordt verstaan familie, vrienden, burens 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 – Beslisregels

Het toetsingskader Veilig Thuis 2016, Stap 2 bestaat uit dertig verwachtingen die gescoord 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 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*.

Bijlage 3 – Verantwoording

Het toezicht is uitgevoerd bij Veilig Thuis Gooi en Vechtstreek. Het toezicht bestond uit de volgende onderdelen:

1. het door middel van een vragenlijst opvragen van relevante informatie en beleidsdocumenten over de Veilig Thuis organisatie;
2. interview met het management en beleidsmedewerkers, ondermeer aan de hand van relevante beleidsdocumenten;
3. twee interviews met in totaal zes uitvoerend medewerkers;
4. een interview met een aandachtsfunctionaris ouderenmishandeling;
5. interview met een vertrouwensarts en twee gedragswetenschappers;
6. zes korte onaangekondigde interviews met willekeurig geselecteerde medewerkers over onderwerpen als werkomstandigheden, knelpunten in de organisatie en ouderenmishandeling;
7. dossieronderzoek.

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