

telefoon 088 - 308 30 30
fax 088 - 308 39 00
datum 14 april 2017
onze ref Dir/MV/220
betreft Plan van aanpak versterking Veilig Thuis
bijlage(n) Rapportage inspecties en verbeterplan
e-mail sdegouw@rdoghm.nl



Aan de colleges van burgemeester en wethouders
van de gemeenten in Hollands Midden

Geachte colleges,

Op 23 februari jongstleden voerden de inspectie Jeugdzorg en de Inspectie voor de Gezondheidszorg onderzoek uit bij Veilig Thuis Hollands Midden, onderdeel van de RDOG Hollands Midden.

Uit het definitieve rapport blijkt dat de Inspecties de kwaliteit van Veilig Thuis Hollands Midden een onvoldoende geven. Dat was een tegenvaller. Het rapport is als bijlage bij deze brief gevoegd.

Veilig Thuis heeft een verbeterplan opgesteld om te voldoen aan de kritiekpunten van de Inspecties. Een aantal maatregelen is al in gang gezet.

Tot 21 april rust een embargo op de stukken. De VNG en het Landelijk Netwerk Veilig Thuis hebben ons dringend verzocht te wachten met openbaar maken van dit rapport tot de landelijke publicatie door de Inspecties van alle definitieve rapporten van alle 26 Veilig Thuis organisaties.

Wij verzoeken u nadrukkelijk dit embargo te respecteren.

Het onderzoek

Stap 1 van het toezicht in het najaar van 2015 richtte zich vooral op basiseisen op het gebied van randvoorwaarden, veiligheid en organisatie. Het huidige onderzoek, stap 2 van het toezicht gaat verder en richt zich meer op de kwaliteit van het inzetten van vervolgtrajecten en de uitvoering van onderzoek. Tevens wordt getoetst op de cliëntenpositie en het kwaliteitsmanagement.

Volgens het rapport over stap 2 van de Inspecties voldoet Veilig Thuis Hollands Midden aan 21 van de 30 criteria uit het toetsingskader. Het gaat om de volgende verbeterpunten:

- Van de 998 meldingen in het eerste kwartaal zijn er 223 meldingen waarbij een onderzoek door VT nodig is. Zwaarwegend verbeterpunt is dat 18 zaken langer wachten dan de wettelijke termijn voor het starten van onderzoeken.
- Criteria voor overdracht aan het lokale veld zijn niet expliciet.
- Opstellen veiligheidsplannen en maken van veiligheidsafspraken gebeurt nog te weinig.
- In afsluitbrieven worden de consequenties bij het niet nakomen van afspraken niet aangegeven.
- Er moeten meer concrete afspraken worden vastgelegd bij wie wordt gemonitord en op welke punten. De laatste twee zijn sterk samenhangende punten (concretere afspraken in afsluitbrief).

- Uit het dossieronderzoek kwam een beeld naar voren dat kinderen te weinig gezien/gesproken worden. Als niet met kinderen gesproken wordt, staat dit niet altijd met motivatie genoteerd in het dossier

Verbeterplan

De Inspecties wilden vóór 15 april aanstaande geïnformeerd worden over de verbetermaatregelen en de termijnen waarbinnen die doorgevoerd worden. Deze maatregelen zijn opgenomen in het verbeterplan Veilig Thuis Hollands Midden dat op 13 april jongstleden in het DB RDOG is vastgesteld.

Het verbeterplan bevat vier speerpunten:

1. Uitbreiden formatie - in ieder geval in 2017- zodat die toereikend is om de alsmaar stijgende aantallen adviezen en meldingen te kunnen verwerken alsmede de bestaande wachtlijst weg te werken.
2. Verbeterpunten doorvoeren door aanpassingen in werkproces, formats en items die worden geïntegreerd in het digitale dossier. Hiermee worden Veilig Thuis medewerkers ondersteund in het toepassen van de verbeterpunten.
3. Medewerkers informeren, instrueren en aanvullend trainen met betrekking tot de verbeteracties.
4. Het aanstellen per team van een medewerker die bij afronden van elk dossier op basis van een checklijst een kwaliteitscheck doet of de dienstverlening aan de gestelde eisen voldoet.

Plan van aanpak

Naast het verbeterplan wordt met gemeenten gewerkt aan een Plan van Aanpak versterking Veilig Thuis om Veilig Thuis Hollands Midden tot een robuuste en toekomstbestendige organisatie te maken. Hierin zal ook naar formatie gekeken worden die nodig is om binnen de gestelde termijnen en kwaliteitseisen het werk te kunnen uitvoeren. Daarnaast hebben de gemeenten in Hollands Midden ondersteuning geboden in de vorm van een projectleider die zich met Veilig Thuis inzet om versterking van Veilig Thuis te realiseren.

Tot slot

Veilig Thuis Hollands Midden zet zich dag en nacht in voor mensen die te maken krijgen met geweld. Dat is hun werk en we willen dat dit goed gebeurt. Samen met de gemeenten in Hollands Midden zullen we alles op alles zetten om Veilig Thuis Hollands Midden tot een robuuste organisatie te maken en de veiligheid van de inwoners te kunnen garanderen.

Met vriendelijke groet,
Namens het DB RDOG HM



Han de Jager
Voorzitter RDOG HM



Sjaak de Gouw
Secretaris DB RDOG HM

Namens gemeenten in Hollands Midden



Roos van Gelderen
Wethouder gemeente Leiden



Corine Dijkstra
Wethouder gemeente Gouda



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

De kwaliteit van Veilig Thuis Hollands Midden Stap 2



Utrecht, april 2017

De kwaliteit van Veilig Thuis
Hollands Midden
Stap 2

Samenvatting

Sinds 1 januari 2015 functioneren in Nederland 26 regionale Veilig Thuis organisaties. Veilig Thuis (AMHK) 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 23 februari 2017 voerden de inspecties onderzoek uit bij Veilig Thuis Hollands Midden. Veilig Thuis Hollands Midden is een onderdeel van de sector Maatschappelijke Zorg en Veilig Thuis van de Regionale Dienst Openbare Gezondheidszorg Hollands Midden (RDOG HM) en is gehuisvest in Leiden en in Gouda. Het werkgebied van Veilig Thuis Hollands Midden beslaat negentien gemeenten in de provincie Zuid-Holland.

De inspecties concluderen dat de kwaliteit van Veilig Thuis Hollands Midden onvoldoende is.

Veilig Thuis Hollands Midden voldoet aan 21 van de 30 verwachtingen uit het toetsingskader. Veilig Thuis Hollands Midden heeft een wachtlijst voor het starten van onderzoeken.

Veilig Thuis Hollands Midden moet concrete verbetermaatregelen treffen die ertoe leiden dat voldaan wordt aan alle verwachtingen. De inspecties zijn op 13 april 2017 geïnformeerd over deze verbetermaatregelen en de termijnen waarbinnen Veilig Thuis Hollands Midden de maatregelen doorvoert.

De inspecties verwachten dat Veilig Thuis Hollands Midden er binnen een half jaar in kan slagen om het oordeel voldoende te behalen. De inspecties gaan binnen zes maanden na het verschijnen van dit rapport na of de kwaliteit van Veilig Thuis Hollands Midden inmiddels als voldoende beoordeeld kan worden. De inspecties doen dit door het toetsen van een of meerdere interne audits die Veilig Thuis Hollands Midden moet uitvoeren en waarvan de inspecties de eerste resultaten uiterlijk 1 juli 2017 willen ontvangen. Vervolgens zullen de inspecties een hertoets uitvoeren en het oordeel publiceren op hun websites.

De inspecties hebben geconstateerd dat Veilig Thuis Hollands Midden veel 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	17
Bijlage 2 – Beslisregels	21
Bijlage 3 – Verantwoording.....	23

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 vervolgtrajecten 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

Wachtlijsten

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 Hollands Midden

De inspecties hebben in oktober 2015 stap 1 van het toezicht uitgevoerd bij Veilig Thuis Hollands Midden, waarbij Veilig Thuis Hollands Midden voldeed aan 15 van de 24 verwachtingen. In juni 2016 hebben de inspecties een hertoets van stap 1 van het toezicht uitgevoerd bij Veilig Thuis Hollands Midden. Het eindoordeel van de inspecties luidde dat de kwaliteit van Veilig Thuis Hollands Midden ten aanzien van stap 1 voldoende was. De inspecties hebben geconstateerd dat Veilig Thuis Hollands Midden voldeed aan 21 van de 24 verwachtingen en dat voldoende voortgang zat in de drie nog openstaande verbeterpunten. Veilig Thuis Hollands Midden had ten tijde van de hertoets een plan van aanpak opgesteld met als doel dat de wachtlijst voor onderzoeken per 1 september 2016 weggewerkt zou zijn.

De inspecties hebben in februari 2017 stap 2 van het toezicht uitgevoerd bij Veilig Thuis Hollands Midden. In dit rapport staan de bevindingen van dit toezicht beschreven.

Veilig Thuis Hollands Midden is een onderdeel van de sector Maatschappelijke Zorg en Veilig Thuis van de Regionale Dienst Openbare Gezondheidszorg Hollands Midden (RDOG HM) en is gehuisvest in Leiden en in Gouda. Het werkgebied van Veilig Thuis Hollands Midden beslaat negentien gemeenten in de provincie Zuid-Holland (totaal 800.000 inwoners): Alphen aan den Rijn, Bodegraven-Reeuwijk , Gouda, Hillegom, Kaag en Braassem, Katwijk, Krimpenerwaard, Leiden, Leiderdorp , Lisse , Nieuwkoop, Noordwijk, Noordwijkerhout, Oegstgeest, Teylingen, Voorschoten, Waddinxveen, Zoeterwoude en Zuidplas.

Veilig Thuis Hollands Midden voert naast de wettelijke taken de volgende niet-wettelijke taken uit:

- uitvoeringstaken Wet Tijdelijk Huisverbod met procesregie;
- voorlichting en deskundigheidsbevordering;
- expertise opbouwen en onderhouden op diverse vormen van huiselijk geweld, zoals ouderenmishandeling en eengerelateerd geweld;
- toevoegen van centrale crisisdienst;
- informatie leveren ten behoeve van monitoring van de ketenaanpak.

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 Hollands Midden. 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 Hollands Midden 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	
Verwachting	
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.	V

Onderbouwing

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

Veilig Thuis Hollands Midden draagt er zorg voor dat vervoltrajecten zo spoedig mogelijk worden ingezet. Indien de uitkomst van de triage is dat een melding kan worden doorgezet naar een wijkteam⁴, dan wordt de melding veelal overgedragen via een telefonisch contact. Bij kindspoortrajecten is dit via persoonlijk overleg en verder via persoonlijke overdracht.

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.

⁴ Sociale wijkteams hebben per gemeente verschillende benamingen en verschijningsvormen, zoals buurtteam, gebiedsteam, jeugdteam en wijkteam.

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 Hollands Midden beschikt over normen die aangeven wanneer meldingen direct na triage kunnen worden overgedragen. Daarnaast heeft Veilig Thuis Hollands Midden een werkwijze ontwikkeld met als doel om te beoordelen of snel een vervolgtraject kan worden ingezet. Veilig Thuis Hollands Midden neemt hiertoe contact op met de betrokkenen en met minstens twee informanten. Deze meldingen worden geregistreerd als basisonderzoek. Veilig Thuis Hollands Midden heeft samenwerkingsafspraken op maat gemaakt met alle gemeenten binnen het werkgebied. In de samenwerkingsafspraken is vastgelegd dat het lokale veld voldoende is toegerust om hulp en/of ondersteuning te bieden aan het cliëntsysteem. Om de deskundigheid bij de lokale teams te vergroten biedt Veilig Thuis Hollands Midden een training van vijf dagdelen aan.

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.	O
1.3.2	Veilig Thuis legt tenminste vast welke ondersteuning, hulp of behandeling wordt ingezet ten behoeve van de veiligheid.	O
1.3.3	Veilig Thuis legt tenminste vast wie toeziet op het naleven van de gemaakte afspraken.	O

Onderbouwing

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

Een eerste verbeterpunt is dat Veilig Thuis Hollands Midden niet standaard zorg draagt voor het opstellen van veiligheidsplannen of het maken van veiligheidsafspraken bij meldingen waar sprake is van onveiligheid. Een tweede verbeterpunt is het vastleggen welke ondersteuning, hulp of behandeling wordt ingezet ten behoeve van de veiligheid. Veilig Thuis Hollands Midden doet beperkt verslag van het onderzoek in een afsluitbrief, die aan cliënten wordt toegestuurd. In deze afsluitbrieven is veelal niet concreet vastgelegd welke veiligheidsafspraken gelden 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 is dat Veilig Thuis Hollands Midden niet systematisch vastlegt wie toeziet op het naleven van gemaakte 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++ ⁵) inzetten bij acuut, ernstig en langdurig geweld ⁶ .	

Onderbouwing

Ad 1.4 Veilig Thuis werkt samen met relevante ketenpartners

Veilig Thuis Hollands Midden heeft contactpersonen aangesteld voor de wijkteams en voor de politie. Veilig Thuis Hollands Midden werkt samen met meerdere ketenpartners op het gebied van kwetsbare volwassenen en met de politie bij ernstige vormen van geweld of mishandeling. In de regio is concreet vastgelegd wat de werkwijze van de jeugdbeschermingstafels is. Veilig Thuis Hollands Midden kan een verzoek tot onderzoek (VTO) indienen bij de Raad voor de Kinderbescherming via de jeugdbeschermingstafel of rechtstreeks in geval van acuut gevaar.

MDA++

Een MDA++ werkwijze is nog niet beschikbaar in de regio Hollands Midden. Veilig Thuis Hollands Midden is betrokken bij de ontwikkeling van deze werkwijze in de regio.

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

⁵ MDA++ is een intersectorale, multidisciplinaire, systeemgerichte, gecoördineerde en integrale aanpak vanuit één team.

⁶ Deze verwachting wordt in het toezicht Stap 2 alleen geïnventariseerd, niet beoordeeld.

Onderbouwing

Ad 1.5 Veilig Thuis monitort meldingen

Veilig Thuis Hollands Midden heeft afspraken vastgelegd over het monitoren van meldingen die direct worden overgedragen aan het lokale veld. Meldingen die direct na triage worden overgedragen worden niet gemonitord. Na onderzoek bepaalt Veilig Thuis Hollands Midden op maat met wie en wanneer gemonitord wordt. Een aandachtspunt is dat het werkproces dat richting geeft aan de monitoring bij Veilig Thuis Hollands Midden nog onvoldoende is geïmplementeerd. Een verbeterpunt is dat Veilig Thuis Hollands Midden niet systematisch bij alle zaken waar is bepaald dat monitoring nodig is, nagaat bij de betrokken professionals en/of de betrokken gezinsleden of de stappen die naar aanleiding van een melding in gang zijn gezet daadwerkelijk worden uitgevoerd. Een tweede verbeterpunt is dat Veilig Thuis Hollands Midden niet bij alle zaken die daarvoor in aanmerking komen nagaat of het ingezette vervolgtraject heeft geleid tot het stoppen van het geweld en tot herstel van de veiligheid. De monitoring is met name gericht op hoe het met een gezin of huishouden gaat en of hulpverlening is opgestart. Medewerkers moeten concreter nagaan wat het effect is van de ingezette hulpverlening, of de veiligheid van alle gezinsleden is hersteld en deze uitkomsten vastleggen 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 termijnen⁷		
<i>Verwachtingen</i>		
2.1.1	Veilig Thuis voert de triage uit en start het onderzoek binnen vijf dagen na ontvangst van de melding.	O
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 Hollands Midden triageert alle meldingen binnen vijf dagen na binnenkomst. Na triage worden meldingen met het triage besluit onderzoek doorgezet naar de regioteams. Een verbeterpunt is dat het onderzoek in de regioteams niet binnen vijf dagen na ontvangst van de

⁷ 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.

melding start. Veilig Thuis Hollands Midden heeft een wachtlijst voor onderzoek, met name in het regioteam Noord. De oudste zaak op de wachtlijst is meer dan zes weken oud. Veilig Thuis Hollands Midden heeft een werkwijze om zicht op de veiligheid te houden bij zaken die op de wachtlijst staan. Een tweede verbeterpunt is het afronden van onderzoeken binnen de wettelijke termijn. Veilig Thuis Hollands Midden slaagt er bij een aanzienlijk deel van de onderzoeken niet in om deze binnen tien weken na triage af te ronden. Dit houdt mede verband met het feit dat Veilig Thuis Hollands Midden te kampen heeft met een wachtlijst voor de start van het onderzoek. Veilig Thuis Hollands Midden werd in het derde en vierde kwartaal van 2016 geconfronteerd met een sterke stijging (40%) van het aantal meldingen van de politie.

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.	V

Onderbouwing

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

Veilig Thuis Hollands Midden stelt het plan van aanpak intercollegiaal of multidisciplinair op bij de start van het onderzoek. Het plan van aanpak voldoet aan de voorwaarden zoals genoemd in 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 ⁸ .	V
2.3.2	Kinderen worden altijd gezien en gesproken door Veilig Thuis, gesproken in ieder geval wanneer zij zes jaar of ouder zijn ⁹ .	O
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 ¹⁰ bij het huiselijk geweld, de (kinder)mishandeling of de ouderenmishandeling.	V

Onderbouwing

Ad 2.3 Veilig Thuis voert het onderzoek zorgvuldig uit

Als Veilig Thuis Hollands Midden een volledig onderzoek uitvoert dan voert zij een of meerdere gesprekken met alle betrokkenen. Een verbeterpunt is dat medewerkers niet altijd alle kinderen uit een gezin zien en (vanaf zes jaar) met hen spreken en dat zij niet inhoudelijk onderbouwen in het

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

⁹ Hiervan kan worden afgeweken, mits zorgvuldig besloten en inhoudelijk goed onderbouwd.

¹⁰ Onder informeel netwerk wordt verstaan familie, vrienden, burens en kennissen.

dossier, waarom kinderen niet gezien of gesproken zijn. Veilig Thuis Hollands Midden vraagt informatie op bij professionals die betrokken zijn bij een gezin of huishouden. Waar mogelijk wordt het informele netwerk betrokken.

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.	O
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 Hollands Midden rondt ieder onderzoek af met een intercollegiale of multidisciplinaire toetsing. Een verbeterpunt is dat Veilig Thuis Hollands Midden de uitkomst van het onderzoek niet altijd concreet en helder vastlegt. De kwaliteit van de verslaglegging is wisselend en in de afsluitbrieven is veelal niet zichtbaar wat feiten, meningen en oordelen zijn en wat de mening van betrokkenen over de melding was. In het dossier is niet altijd zichtbaar dat informatie die is verstrekt door informanten is geaccordeerd. Veilig Thuis Hollands Midden draagt indien nodig zorg voor het inzetten van een 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 Hollands Midden bespreken eventuele onvrede met cliënten. Veilig Thuis Hollands Midden geeft cliënten desgewenst de mogelijkheid om een gesprek aan te gaan met de teammanager. Ook wijzen medewerkers cliënten op de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de onafhankelijke klachtencommissie. Alle cliënten krijgen bij de start van de bemoeienis van Veilig Thuis Hollands Midden schriftelijk informatie over de werkwijze van Veilig Thuis en over de klachtenprocedure. Informatie over de vertrouwenspersoon is beschikbaar via de website van Veilig Thuis Hollands Midden.

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 Hollands Midden is HKZ gecertificeerd, net als RDOG HM waar zij een onderdeel van is. Veilig Thuis Hollands Midden heeft een tijdpad voor hercertificering.

2.5 Ouderenmishandeling

Veilig Thuis Hollands Midden heeft vijf medewerkers die ouderenmishandeling als aandachtsveld hebben, waaronder een beleidsmedewerker. Zij adviseren medewerkers bij vragen, zijn aanwezig bij interne en externe casuïstiekbesprekingen en houden de kennis over ouderenmishandeling actueel. Op intranet is een map met informatie over ouderenmishandeling beschikbaar voor collega's. Alle medewerkers volgden in 2015 een vijfdaagse scholing, waarin ouderenmishandeling aan bod kwam. Veilig Thuis Hollands Midden organiseerde daarnaast een interne training,

gebaseerd op de train-de trainer cursus van Movisie. Een van de aandachtfunctionarissen volgde een driedaagse cursus over juridische aspecten rondom ouderenmishandeling.

Het is mogelijk concrete cijfers over ouderenmishandeling uit het registratiesysteem te halen. De cijfers van 2017 zijn nog niet beschikbaar. Wel heeft Veilig Thuis Hollands Midden de indruk dat het aantal meldingen in de afgelopen periode is toegenomen. Veilig Thuis Hollands Midden werkt met een aangepast triage instrument voor meldingen ouderenmishandeling. Ook heeft de organisatie diverse checklists over ouderenmishandeling beschikbaar, zoals een checklist over vormen van ouderenmishandeling en over financiële uitbuiting. De Leidraad Veilige Zorgrelatie is niet bekend bij de medewerkers.

Veilig Thuis Hollands Midden werkt goed samen met ketenpartners in de regio op het gebied van ouderenmishandeling. De lijnen zijn kort. Veilig Thuis Hollands Midden is initiatiefnemer van netwerkbijeenkomsten in de regio over ouderenmishandeling. Deze bijeenkomsten worden drie keer per jaar georganiseerd. Er vinden dan casuïstiekbesprekingen plaats met betrokken ketenpartners en er wordt kennis over het thema uitgewisseld. Daarnaast verzorgen beleidsmedewerkers/trainers van Veilig Thuis Hollands Midden trainingen voor alle sociale wijkteams, waarin ook aandacht is voor ouderenmishandeling. Deze trainingen worden goed bezocht. Veilig Thuis Hollands Midden heeft een sociale kaart specifiek voor ouderenmishandeling.

Veilig Thuis krijgt vooral naamsbekendheid als meldpunt voor ouderenmishandeling vanuit de landelijke campagne. Veilig Thuis Hollands Midden heeft daarnaast een eigen website en folders met informatie voor burgers en professionals over het thema ouderenmishandeling. Op verzoek geven de aandachtfunctionarissen externe voorlichting aan andere (zorg)organisaties. De beleidsmedewerker nam voorheen deel aan het Landelijk Platform Bestrijding Ouderenmishandeling, maar had hier in 2016 geen tijd voor. Wel volgt ze alle ontwikkelingen.

3 Eindoordeel en vervolg

De inspecties concluderen dat de kwaliteit van Veilig Thuis Hollands Midden onvoldoende is.

Veilig Thuis Hollands Midden voldoet aan 21 van de 30 verwachtingen uit het toetsingskader. Veilig Thuis Hollands Midden heeft een wachtlijst voor het starten van onderzoeken.

Veilig Thuis Hollands Midden moet concrete verbetermaatregelen treffen die ertoe leiden dat voldaan wordt aan alle verwachtingen. De inspecties zijn op 13 april 2017 geïnformeerd over deze verbetermaatregelen en de termijnen waarbinnen Veilig Thuis Hollands Midden de maatregelen doorvoert.

De inspecties verwachten dat Veilig Thuis Hollands Midden er binnen een half jaar in kan slagen om het oordeel voldoende te behalen. De inspecties gaan binnen zes maanden na het verschijnen van dit rapport na of de kwaliteit van Veilig Thuis Hollands Midden inmiddels als voldoende beoordeeld kan worden. De inspecties doen dit door het toetsen van een of meerdere interne audits die Veilig Thuis Hollands Midden moet uitvoeren en waarvan de inspecties de eerste resultaten uiterlijk 1 juli 2017 willen ontvangen. Vervolgens zullen de inspecties een hertoets uitvoeren en het oordeel publiceren op hun websites.

De inspecties hebben geconstateerd dat Veilig Thuis Hollands Midden veel aandacht heeft voor het onderwerp ouderenmishandeling. Sterke punten van Veilig Thuis Hollands Midden zijn de aanwezigheid van vijf medewerkers, die ouderenmishandeling als aandachtgebied hebben en de scholing van medewerkers. Ook organiseert Veilig Thuis Hollands Midden netwerkbijeenkomsten over ouderenmishandeling voor ketenpartners en nam het thema op in de training van de sociale wijkteams. Veilig Thuis Hollands Midden heeft een sociale kaart specifiek voor ouderenmishandeling en hierover informatie beschikbaar op de eigen website en via folders. Punten van aandacht zijn de bekendheid met De Leidraad Veilige Zorgrelatie en deelname aan het Landelijk Platform Bestrijding Ouderenmishandeling.

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, veldnormen¹¹ en professionele standaarden uit het protocol van handelen¹². 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 melding¹³ 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.*

¹¹ 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.

¹² VNG-Model Handelingsprotocol voor het Advies- en Meldpunt Huiselijk Geweld en Kindermishandeling Veilig Thuis, VNG ondersteuningsprogramma Veilig Thuis / AMHK, november 2014

¹³ 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 contactpersonen¹⁴ aangesteld voor tenminste wijkteams¹⁵ 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++¹⁶) inzetten bij acuut, ernstig en langdurig geweld¹⁷.*

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 termijnen¹⁸

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.*

¹⁴ Of een alternatief dat net zo goed werkt.

¹⁵ Sociale wijkteams hebben per gemeente verschillende benamingen en verschijningsvormen, zoals buurtteam, gebiedsteam, jeugdteam en wijkteam.

¹⁶ MDA++ is een intersectorale, multidisciplinaire, systeemgerichte, gecoördineerde en integrale aanpak vanuit één team.

¹⁷ Deze verwachting wordt in het toezicht Stap 2 alleen geïnventariseerd, niet beoordeeld.

¹⁸ 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 ouderenmishandeling¹⁹.*

2.3.2 *Kinderen worden altijd gezien en gesproken door Veilig Thuis, gesproken in ieder geval wanneer zij zes jaar of ouder zijn²⁰.*

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 betrokkenen²¹ 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.*

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

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

²¹ 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 geïnterpreteerd.

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 Hollands Midden. 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 de manager en een beleidsmedewerker, ondermeer aan de hand van relevante beleidsdocumenten;
3. twee interviews met in totaal vier uitvoerend medewerkers;
4. interview met een aandachtsfunctionaris ouderenmishandeling;
5. interview met een vertrouwensarts en een gedragswetenschapper;
6. vijf 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

telefoon 088 308 30 30
fax -
datum 13 april 2017
onze ref Dir/HM/221
betreft Toezicht Veilig Thuis Stap 2
bijlage(n) Plan van aanpak verbetering Veilig Thuis Hollands Midden
e-mail sdegouw@rdoghm.nl



Inspectie Jeugdzorg
Mevrouw M.C. Everts, projectleider
Postbus 483
3500 AL UTRECHT

Geachte mevrouw Everts,

Op 29 maart 2017 ontving ik van u een aanbiedingsbrief met het definitieve conceptrapport Veilig Thuis Hollands Midden stap 2.

U geeft hierin aan dat Veilig Thuis Hollands Midden concrete verbetermaatregelen moet treffen die ertoe leiden dat voldaan wordt aan alle verwachtingen. De Inspecties willen vóór 15 april aanstaande geïnformeerd worden over deze verbetermaatregelen en de termijnen waarbinnen Veilig Thuis Hollands Midden de maatregelen doorvoert.

Veilig Thuis Hollands Midden is, in overleg met de gemeenten, hard aan de slag gegaan om verbetermaatregelen te treffen om aan alle verwachtingen te kunnen voldoen. Op donderdag 13 april 2017 is dit verbeterplan vastgesteld door het Dagelijks Bestuur van de RDOG Hollands Midden. Bijgaand treft u het Verbeterplan Veilig Thuis Hollands Midden waarin de verbetermaatregelen en de termijnen zijn opgenomen.

Met vriendelijke groet,

J.M.M. de Gouw
Directeur Publieke Gezondheid Hollands Midden



Verbeterplan Veilig Thuis Hollands Midden d.d. 5 april 2017.

Inleiding

In februari 2017 hebben de inspecties onderzoek gedaan bij Veilig Thuis Hollands Midden. Dit toezicht richt zich op de kwaliteit van het inzetten van vervolgttrajecten 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 onderzoek is uitgevoerd aan de hand van het toetsingskader Veilig Thuis 2016, stap 2. De inspecties stellen dat Veilig Thuis Hollands Midden aan alle verwachtingen uit het toetsingskader moet voldoen. Drie verwachtingen uit het toetsingskader hebben betrekking op de (wettelijke) termijnen ten aanzien van de triage en start onderzoek, het uitvoeren van onderzoeken en het inzetten van vervolgttrajecten. 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 dan beoordelen de inspecties de kwaliteit van die Veilig Thuis organisaties niet als voldoende. Veilig Thuis Hollands Midden heeft een wachtlijst voor het starten van onderzoeken. De inspecties concluderen dat de kwaliteit van Veilig Thuis Hollands Midden onvoldoende is. Veilig Thuis Hollands Midden voldoet aan 21 van de 30 verwachtingen uit het toetsingskader.

Veilig Thuis Hollands Midden moet concrete verbetermaatregelen treffen die ertoe leiden dat voldaan wordt aan alle verwachtingen. De inspecties willen vóór 15 april 2017 geïnformeerd worden over deze verbetermaatregelen en de termijnen waarbinnen Veilig Thuis Hollands Midden de maatregelen doorvoert. De inspecties volgen de uitvoering van de verbetermaatregelen. De inspecties hebben geconstateerd dat Veilig Thuis Hollands Midden veel aandacht heeft voor het onderwerp ouderenmishandeling.

Het verbeterplan van Veilig Thuis Hollands Midden bevat 4 speerpunten:

1. Uitbreiden formatie zodat die toereikend is om de aantallen adviezen en meldingen te kunnen verwerken alsmede de bestaande wachtlijst weg te werken.
2. Verbeterpunten doorvoeren middels aanpassingen in werkproces, formats en items die worden geïntegreerd in het digitale dossier. Hiermee worden Veilig Thuis medewerkers ondersteund in het toepassen van de verbeterpunten.
3. Medewerkers informeren, instrueren en aanvullend trainen met betrekking tot de verbeteracties.
4. Het aanstellen per team van een medewerker die bij afronden van elk dossier op basis van een checklijst een kwaliteitscheck doet of de dienstverlening aan de gestelde eisen voldoet.

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

Toelichting inspectie:

Een eerste verbeterpunt is dat Veilig Thuis Hollands Midden niet standaard zorg draagt voor het opstellen van veiligheidsplannen of het maken van veiligheidsafspraken bij meldingen waar sprake is van onveiligheid. Een tweede verbeterpunt is het vastleggen welke ondersteuning, hulp of behandeling wordt ingezet ten behoeve van de veiligheid. Veilig Thuis Hollands Midden doet beperkt verslag van het onderzoek in een afsluitbrief, die aan cliënten wordt toegestuurd. In deze afsluitbrieven is veelal niet concreet vastgelegd welke veiligheidsafspraken gelden 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 is dat Veilig Thuis Hollands Midden niet systematisch vastlegt wie toeziet op het naleven van gemaakte afspraken.

Verbeterplan Veilig Thuis:

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

1. Standaard opstellen van veiligheidsplannen of het maken van veiligheidsafspraken bij meldingen waar sprake is van onveiligheid. De criteria wanneer wel/niet een veiligheidsplan wordt opgesteld worden in Clavis verwerkt. Er worden items toegevoegd:
 - Beslismoment veiligheidsplan: aanvinken ja of nee
 - Toelichting waarom wel/niet veiligheidsplan wordt gemaakt
 - Bij de i (informatie) wordt onderwaterinformatie opgenomen over de criteria.
 Termijn: uiterlijk 1 mei 2017
2. In het teamoverleg wordt de instructie criteria veiligheidsplan doorgenomen.
Termijn: 1 mei 2017
3. Alle medewerkers zijn/worden getraind in het maken van een veiligheidsplan (onderdeel van SoS training).
Termijn: 19 april 2017
4. Er worden aandachtsfunctionarissen SoS getraind in het ondersteunen van collega's in het maken van een veiligheidsplan.
Termijn: vanaf oktober 2016 tot en met 2018
5. Er wordt een proces/kwaliteitscontrole uitgevoerd door een hiervoor aangestelde medewerker per team. Deze checkt of de processtappen correct verlopen zijn en of de afspraken rondom het veiligheidsplan worden nageleefd.
Termijn: 1 mei 2017
6. De instructie afsluiten wordt herzien. Hier wordt aan toegevoegd de criteria voor het veiligheidsplan. De hiervoor aangewezen medewerker(s) zullen hierop geïnstrueerd worden.
Termijn: 1 mei 2017
7. Het veiligheidsplan wordt standaard toegevoegd aan de afsluitbrief en overdracht. Indien er geen veiligheidsplan/veiligheidsafspraken nodig zijn kan deze worden verwijderd.

Termijn: 1 mei 2017

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

1. Indien Veilig Thuis zelf onderzoek doet, dan zal vastgelegd worden in Clavis onder kopje “vervolg naar aanleiding van onderzoek” welke ondersteuning, hulp of behandeling wordt ingezet ten behoeve van de veiligheid.

Termijn: 1 mei 2017

2. In ICO/MDO wordt een standaard item opgenomen met aandacht voor concrete veiligheidsafspraken + het resultaat van de ondersteuning, hulp of behandeling.

Termijn: 1 mei 2017

3. Verslag van het onderzoek wordt weergegeven in de afsluitbrief, die aan cliënten wordt toegestuurd met concrete veiligheidsafspraken en wat het resultaat moet zijn van de ondersteuning, hulp of behandeling die wordt ingezet.

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

1. Er worden items toegevoegd in Clavis onder kopje beoordeling en conclusies en bij de geplande monitorvragen met betrekking tot toezicht op naleven van de afspraken
2. In de afsluitbrief wordt toegevoegd wie toeziet op het naleven van gemaakte afspraken.
3. In ICO/MDO wordt dit als item toegevoegd.

Termijn: voor alle drie de punten: 1 mei 2017

Criterium 1.5 Veilig Thuis monitort meldingen
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.

Toelichting inspectie

Veilig Thuis Hollands Midden heeft afspraken vastgelegd over het monitoren van meldingen die direct worden overgedragen aan het lokale veld. Meldingen die direct na triage worden overgedragen worden niet gemonitord. Na onderzoek bepaalt Veilig Thuis Hollands Midden op maat met wie en wanneer gemonitord wordt. Een aandachtspunt is dat het werkproces dat richting geeft aan de monitoring bij Veilig Thuis Hollands Midden nog onvoldoende is geïmplementeerd. Een verbeterpunt is dat Veilig Thuis Hollands Midden niet systematisch bij alle zaken waar is bepaald dat monitoring nodig is, nagaat bij de betrokken professionals en/of de betrokken gezinsleden of de stappen die naar aanleiding van een melding in gang zijn gezet daadwerkelijk worden uitgevoerd. Een tweede verbeterpunt is dat Veilig Thuis Hollands Midden niet bij alle zaken die daarvoor in aanmerking komen nagaat of het ingezette vervolgtraject heeft geleid tot het stoppen van het geweld en tot herstel van de veiligheid. De monitoring is met name gericht op hoe het met een gezin of huishouden gaat en of hulpverlening is opgestart. Medewerkers moeten concreter nagaan wat het effect is van de ingezette hulpverlening, of de veiligheid van alle gezinsleden is hersteld en deze uitkomsten vastleggen in het dossier.

Verbeterplan Veilig Thuis

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. Huidige procedure monitoring wordt aangepast op onderstaande items
Termijn: 1 mei 2017
2. Deze aangepaste procedure/instructie wordt in teamoverleg besproken.
Termijn: 1 mei 2017
3. Standaard tekst klaarzetten voor ouders en/of betrokken hulpverleners als monitorvragen:
 1. worden de stappen die naar aanleiding van een melding in gang zijn gezet daadwerkelijk uitgevoerd?
 2. Heeft het ingezette vervolgtraject geleid tot het stoppen van het geweld en tot herstel van de veiligheid van alle gezinsleden?
 3. Wat is het effect van de ingezette hulpverlening?
 4. Andere mogelijke vragen zijn:
 - a. Bent u op dit moment nog betrokken? Zo nee, waarom is de hulpverlening afgerond? En hoe is deze afronding verlopen?
 - b. Is de hulpverlening goed van de grond gekomen?
 - c. Wat voor hulpverlening biedt u het gezin/ Wat voor hulpverlening heeft u het gezin geboden?
 - d. Zijn er veiligheidsafspraken gemaakt met het gezin? Zo ja, wat voor afspraken? Lukt het alle betrokkenen zich aan de afspraken te houden?
 - e. Is er nu voldoende zicht op het gezin?
 - f. Heeft u (nieuwe) zorgen omtrent dit gezin?
 - g. Is het huiselijk geweld/kindermishandeling naar uw inzicht gestopt?
 - h. Kan Veilig Thuis naar uw inzicht nog iets betekenen voor het gezin?
 - i. Heeft de inzet van Veilig Thuis naar uw inzicht geleid tot een veilige situatie binnen het gezin? Zo ja, op welke manier?

Termijn: 1 mei 2017

4. Item monitoring wordt opgenomen in de procescheck.
Termijn: 1 mei 2017

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

1. Zie 1.5.3. Deze bevindingen worden vastgelegd in dossier. Clavis in het vakje monitoring. Daar staat waarom wel/ waarom niet gemonitord wordt.
Termijn: 1 mei 2017

Criterium 2.1 Veilig Thuis voert onderzoek uit binnen de wettelijk beoogde termijnen
2.1.1 Veilig Thuis voert de triage uit en start het onderzoek binnen vijf dagen na ontvangst van de melding.
Veilig Thuis rondt onderzoeken binnen vijf dagen en tien weken na ontvangst van de melding af.

Toelichting inspectie

Veilig Thuis Hollands Midden triageert alle meldingen binnen vijf dagen na binnenkomst. Na triage worden meldingen met het triage besluit onderzoek doorgezet naar de regioteams. Een

verbeterpunt is dat het onderzoek in de regioteams niet binnen vijf dagen na ontvangst van de melding start. Veilig Thuis Hollands Midden heeft een wachtlijst voor onderzoek, met name in het regioteam Noord. De oudste zaak op de wachtlijst is meer dan zes weken oud. Veilig Thuis Hollands Midden heeft een werkwijze om zicht op de veiligheid te houden bij zaken die op de wachtlijst staan. Een tweede verbeterpunt is het afronden van onderzoeken binnen de wettelijke termijn. Veilig Thuis Hollands Midden slaagt er bij een aanzienlijk deel van de onderzoeken niet in om deze binnen tien weken na triage af te ronden. Dit houdt mede verband met het feit dat Veilig Thuis Hollands Midden te kampen heeft met een wachtlijst voor de start van het onderzoek. Veilig Thuis Hollands Midden werd in het derde en vierde kwartaal van 2016 geconfronteerd met een sterke stijging (40%) van het aantal meldingen van de politie.

Verbeterplan Veilig Thuis

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.

2.1.1 en 2.1.2 hangen nauw met elkaar samen. Onderzoek moet starten binnen 5 dagen na ontvangst van de melding. In de gevallen dat het onderzoek later start en er dus wachttijd is, wordt ook de doorlooptijd langer. Belangrijkste oorzaak dat de wettelijke termijnen bij onderzoek niet worden gehaald is dat de formatie ontoereikend is om de verhoogde instroom van meldingen bij te kunnen houden.

Deze toename van meldingen deed zich vooral voor in 3 en 4e kwartaal als gevolg van toename politiemeldingen. Zo is er 40 % (405) meer gemeld dan in 1e en 2e kwartaal.

Deze toename van meldingen blijkt structureel van aard en was niet te voorzien. De eerder extra ingezette formatie in 2016 om de wachtlijst weg te werken moest worden ingezet op de instroom bij te houden.

Daardoor is het niet gelukt om de wachtlijst, volgens eerder planning, weg te werken in september 2016.

De prioritering van Veilig Thuis bij meldingen is steeds als volgt geweest:

- Triage binnen 5 dagen
- Oppakken crisis/spoedzaken
- Inzetten vervolgtrajecten
- Onderzoeken (In geval van een wachttijd zijn er casushouders die zicht houden op de veiligheid van de wachtenden en steeds opnieuw beoordelen op crisis/spoed).

Gevolg van deze prioritering is dat het knelpunt zich voordoet bij de termijnen van onderzoek.

Verbetermaatregel:

Q consult is gevraagd om de benodigde formatie voor VT Hollands Midden te berekenen. Deze berekening is gebaseerd op de aantallen adviezen en meldingen en de minimale eisen vanuit handelingsprotocol Veilig Thuis.

Op basis van deze berekening is een aangepaste subsidieaanvraag gedaan aan de gemeenten. Hierin is ook meegenomen een subsidieaanvraag om de huidige wachtlijst weg te werken. Belangrijke besluitvorming hierover zal plaatsvinden op 13 april. Indien dit positief is zal, vooruitlopend op verder besluitvorming, alvast (tijdelijke) medewerkers worden geworven en aangesteld.

Criterium 2.3 Veilig Thuis voert het onderzoek zorgvuldig uit
2.3.2 Kinderen worden altijd gezien en gesproken door Veilig Thuis, gesproken in ieder geval wanneer zij zes jaar of ouder zijn.

Toelichting inspectie

Als Veilig Thuis Hollands Midden een volledig onderzoek uitvoert dan voert zij een of meerdere

gesprekken met alle betrokkenen. Een verbeterpunt is dat medewerkers niet altijd alle kinderen uit een gezin zien en (vanaf zes jaar) met hen spreken en dat zij niet inhoudelijk onderbouwen in het dossier, waarom kinderen niet gezien of gesproken zijn. Veilig Thuis Hollands Midden vraagt informatie op bij professionals die betrokken zijn bij een gezin of huishouden. Waar mogelijk wordt het informele netwerk betrokken.

Verbeterplan Veilig Thuis:

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

1. Verbetermaatregel:

In de dossiers van Veilig Thuis Hollands Midden zijn er 2 varianten van onderzoek. Een basisonderzoek en uitgebreid onderzoek. Bij de start van het onderzoek wordt deze keuze gemaakt en dit is te zien in CLAVIS doordat een van de 2 varianten is aangevinkt. De criteria hiervoor staan beschreven in de werkinstructies. Een basisonderzoek is erop gericht om meer informatie te verzamelen om te kunnen beoordelen of een vervolgtraject kan worden ingezet. Dit kan leiden tot inzetten vervolgtraject of alsnog een uitgebreid onderzoek volgens handelingsprotocol.

Waarom onderscheid in twee onderzoek varianten?

VT Hollands Midden heeft na triagebesluit 2 opties, inzetten vervolgtraject en onderzoek. Door VT wordt sterk ingezet op de triagenorm van 5 dagen. VT Hollands Midden heeft een beperkte reikwijdte toegekend voor werkzaamheden in het kader van inzetten vervolgtraject. Dit heeft als gevolg dat als er meer (verkennend) onderzoek nodig is, bijvoorbeeld op grond van summiere informatie, er besloten wordt tot het doen van onderzoek. VT heeft dit opgelost door in het onderzoek 2 varianten aan te brengen, namelijk een basisonderzoek en een uitgebreid onderzoek. Het gevolg is dat een (klein) deel van de onderzoeken in de basisvariant worden uitgevoerd. Deze manier van werken sluit aan bij de praktijk omdat op deze manier proportioneel en gericht onderzoeksactiviteiten (verzamelen aanvullende informatie) worden verricht om vervolgstappen te kunnen bepalen.

Welk knelpunt doet zich voor?

De registratie van deze activiteiten (basisonderzoek) vallen feitelijk niet onder onderzoek zoals in het handelingsprotocol staat vermeld. Omdat deze nu onder onderzoek worden geregistreerd geeft dit onduidelijkheid. Het voortschrijdend inzicht leert dat deze variant beter geregistreerd en beschreven moet worden onder een variant van Vervolgtraject. In de landelijke derde voortgangsrapportage van 17 januari 2017 (blz. 4) wordt breed gesignaleerd dat VT organisaties diensten niet hetzelfde definiëren. Citaat: "In Veilig Thuis organisaties worden activiteiten die volgens het VNG model handelingsprotocol niet onder de definitie van de dienst onderzoek vallen daar wel onder geregistreerd." Dit blijkt ook uit de cijfers van Veilig Thuis Hollands Midden uit de benchmark met 16 andere VT organisaties. Bij VT HM leidt 34 % van de meldingen tot onderzoek en 66 % tot vervolgtraject. Landelijk (benchmark) liggen deze percentages op 18 respectievelijk 82 %. VT Hollands Midden gaat op basis van de ervaringen en inzichten een tweede variant vervolgtraject introduceren. De eerste variant betreft dan "direct overdracht naar lokale veld". In de tweede variant worden activiteiten ondergebracht die nu onder basisonderzoek vallen. In deze variant gaat het om aanvullende informatieverzameling en niet om een volledig onderzoek conform handelingsprotocol. Voor onderzoek blijft dan in principe alleen het onderzoek conform het handelingsprotocol. Met dit onderscheid is het duidelijker wat precies verwacht kan worden.

Planning uitvoering medio mei.

2. Medewerkers worden bij het doen van onderzoek geïnstrueerd in de instructie: praten met kinderen, tenzij.. Uitgangspunt is praten met alle kinderen van 6 en ouder en onder de 6 in ieder geval zien en onderbouwen waarom wel/niet gesproken/gezien. In Clavis is nu opgenomen op tabblad onderzoek, itemgroep uitvoering onderzoek.
 - Bij het plaatsvinden van een gesprek vink je de checkbox aan, en verschijnt de regel 'registeren in het contactjournaal'.
 - Bij een vinkje bij kinderen niet gesproken verschijnt er een textbox voor motivatie.

Termijn: 1 april 2017

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

2.4.2 Veilig Thuis legt de uitkomst van het onderzoek vast.

Toelichting inspectie:

Veilig Thuis Hollands Midden rondt ieder onderzoek af met een intercollegiale of multidisciplinaire toetsing. Een verbeterpunt is dat Veilig Thuis Hollands Midden de uitkomst van het onderzoek niet altijd concreet en helder vastlegt. De kwaliteit van de verslaglegging is wisselend en in de afsluitbrieven is veelal niet zichtbaar wat feiten, meningen en oordelen zijn en wat de mening van betrokkenen over de melding was. In het dossier is niet altijd zichtbaar dat informatie die is verstrekt door informanten is geaccordeerd. Veilig Thuis Hollands Midden draagt indien nodig zorg voor het inzetten van een vervolgtraject.

Verbeterplan Veilig Thuis

2.4.2 Veilig Thuis legt de uitkomst van het onderzoek vast.

1. In CLAVIS onder “beoordeling en conclusie” zal het format zo worden aangepast dat concreet en helder het volgende wordt vastgelegd;
 - a. is er sprake van hg/km,
 - b. welke vervolgstappen worden genomen,
 - c. welke hulp/ondersteuning is ingezet,
 - d. onderbouwing van de keuzes die gemaakt zijn,
 - e. onderscheid tussen feiten en meningen,
 - f. mening van betrokkenen opnemen,
 - g. accordering van informatie van informanten.

Termijn: 1 mei 2017

2. Inhoud van de afsluitbrief wordt per 1 mei aangepast.
3. In het ICO/MDO komt uitkomst van onderzoek als standaard item
Termijn: voor 1 mei 2017
4. Dit wordt als item in de proces/kwaliteitscontrole opgenomen, zodat de daarvoor aangestelde medewerker een check kan doen.

Termijn: voor 1 mei 2017

5. In Clavis wordt opgenomen dat er een vinkje moet worden aangekruist voor accordering van informatie van informanten.

Termijn: voor 1 mei 2017