Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd
Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport

Veilig Thuis Amsterdam-Amstelland

Tijdige en deskundige beoordeling van meldingen over kindermishandeling en huiselijk geweld

Utrecht, juli 2024

Rapport Veilig Thuis Amsterdam-Amstelland

De hulpaanbieder aan het woord

Op deze punten uit het rapport zijn we trots:

- Wij zijn enorm trots op onze deskundige collega's. In deze tijd van ingrijpende veranderingen houden zij grote betrokkenheid bij de opgave huiselijk geweld en kindermishandeling te stoppen.
- Het valt ons allen zwaar dat onze cliënten te maken hebben met lange wachttijden. Desondanks zetten we ons elke dag onverminderd in en maken - we enorm verschil.
- We hebben een open en lerende organisatie. We zien ook de moeilijkheden en dilemma's eerlijk onder ogen.
- Het lukt ons goed om acute onveiligheid direct op te pakken.
- Onze partners ervaren een betere samenwerking met Veilig Thuis.

Met deze punten uit het rapport gaan we aan de slag:

- Wij verbeteren het zicht op de veiligheid tijdens de wachttijd door het contact met de melders veel beter te borgen in ons werkproces. Dit nemen wij mee als focuspunt bij het inrichten van onze nieuwe teams Advies & Ondersteuning en Beoordeling & Vervolg.
- Onze collega's, betrokkenen en netwerkpartners informeren we veel beter over de werkwijze en prioritering in wachtende zaken.
- Het is belangrijk dat onze collega's vooral tijd hebben voor de kernactiviteit van Veilig Thuis. Dat hebben we als management nog beter te faciliteren.

Dit hebben wij nodig om te kunnen verbeteren:

- Wij voelen de urgentie en zetten verbeteringen in. Het vergt tijd voordat de resultaten hiervan zichtbaar zijn. De jeugdbeschermingsketen stagneert, bemoeilijkt onze uitstroom sterk en zorgt voor een lange wachttijd. Dit geeft een enorme druk op cliënten en collega's.
- We hebben van de overheid een consistent stevige koers nodig op het landelijke Toekomstscenario. Deze doorontwikkeling vraagt niet alleen een lange adem en experimenteerruimte maar ook een consistente koers op sterke lokale teams, deskundige regionale veiligheidsteams en een aanvullend kennis- en expertiseplatform.

Conclusie van de inspectie

De inspectie concludeert dat Veilig Thuis Amsterdam-Amstelland zich inzet om na een melding zorgvuldig te beoordelen of er sprake is van acute onveiligheid in een gezin of huishouden en daar -indien nodig- passende hulp voor te organiseren.
De inspectie maakt zich zorgen over de veiligheid in gezinnen en huishoudens waarvan het beoordelen en onderzoeken van een melding van huiselijk geweld of kindermishandeling veel te lang duurt. Ook omdat gebrekkig zicht is op de veiligheid gedurende het wachten.
De inspectie ziet betrokken medewerkers die onder hoge druk moeten werken met kwetsbare huishoudens en zich niet altijd voldoende gehoord en gezien voelen in hun taak. De organisatie benadrukt ook de contextuele factoren waar zij mee te maken heeft, waardoor niet alles binnen haar eigen invloedsfeer ligt.
De inspectie vraagt Veilig Thuis Amsterdam-Amstelland om een verbeterplan, waarin staat beschreven hoe zij, deels in gezamenlijkheid met ketenpartners en opdracht gevende gemeenten, de wachtlijst gaan terugdringen en zicht op veiligheid organiseert.

1 Inleiding

In maart 2024 voerde de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (hierna: Inspectie) thematisch toezicht uit bij Veilig Thuis Amsterdam-Amstelland. In dit rapport staan de uitkomsten van dit toezicht.

Aanleiding: Aanhoudende wachtlijsten bij Veilig Thuis

De aanleiding voor het toezicht zijn de aanhoudende wachtlijsten bij de Veilig Thuis organisaties.

In de zomer van 2023 vroeg de inspectie informatie op over de wachttijden bij de 25 Veilig Thuis-organisaties. De inspectie publiceerde hierover in december 2023 het rapport 'Zorgen over aanhoudende lange wachttijden Veilig Thuis'. Uit deze informatie kwam naar voren dat het geen enkele Veilig Thuis-organisatie in het voorjaar van 2023 lukte om de taken tijdig uit te voeren waar wettelijke termijnen voor zijn vastgesteld in het Uitvoeringsbesluit Wmo 2015. Dit is een risico voor de veiligheid van de leden van gezinnen en huishoudens waarover is gemeld, omdat het langer duurt voordat er passende hulp wordt ingezet. Deze informatie geeft de inspectie aanleiding om verdiepend toezicht uit te voeren, in de eerste plaats om meer inzicht te krijgen in de ernst en omvang van de wachtlijstproblematiek.

Dit toezicht maakt deel uit van drie bezoeken die de inspectie brengt aan Veilig Thuis-organisaties in de eerste helft van 2024. Behalve bij Veilig Thuis Amsterdam-Amstelland voert de inspectie verdiepend toezicht uit bij Veilig Thuis Gelderland-Midden en bij Veilig Thuis West-Brabant. De inspectie heeft deze drie Veilig Thuis-organisaties geselecteerd op basis van de informatie uit 2023. De inspectie keek naar de organisaties die relatief weinig taken binnen de wettelijke termijnen uitvoerden. Ook keek de inspectie naar de signalen over de organisaties die al bij de inspectie bekend waren. Tot slot speelde in de keuze ook de verschillende grootte van de drie organisaties en de spreiding over het land mee.

Doel van het toezicht

Met dit toezicht onderzoekt de inspectie ten eerste of Veilig Thuis Amsterdam-Amstelland de veiligheid van personen waarover is gemeld tijdig, integraal en deskundig beoordeelt, of Veilig Thuis de veiligheid tijdig onderzoekt en/of doorgeleidt naar passende hulp. De inspectie kijkt tevens naar de in- en externe factoren die hierbij een rol spelen.

Ten tweede onderzoekt de inspectie hoe zicht wordt gehouden op de veiligheid van personen waarover is gemeld gedurende het wachten op een veiligheidsbeoordeling, op een dienst Onderzoek, of op de dienst Voorwaarden & Vervolg.

Ten derde brengt de inspectie in kaart wat de gevolgen zijn van normoverschrijdingen voor personen waarover de meldingen zijn gedaan en voor melders. Over dit laatste wordt in dit rapport niet gerapporteerd. De inspectie neemt dit op in een overkoepelende publicatie over de drie toezichten.

De bedoeling van dit toezicht is aandacht te vragen voor de ernst en de omvang van de wachtlijsten bij Veilig Thuis, de factoren die hierbij een rol spelen en de effecten hiervan op personen op de wachtlijst. De inspectie wil helderheid krijgen over de mate waarin in- en externe factoren een rol spelen bij het ontstaan en voortbestaan van de wachtlijsten en wachttijden de Veilig Thuis. Mogelijk is sprake van interne factoren waar de organisatie zelf op kan verbeteren. Mogelijk is het opdrachtgeverschap vanuit de gemeenten een externe factor, waar gemeenten op kunnen worden aangesproken. Doordat deze factoren scherp in beeld komen, wordt duidelijk welke stakeholders een rol spelen bij verbetering.

In 2019 heeft de inspectie benoemd dat handhaven op instellingsniveau geen oplossing is voor de wachtlijstproblematiek, omdat de problemen in de hele keten spelen. De inspectie heeft toen laten weten vanwege wacht- en/of instroomlijsten in beginsel niet over te gaan tot handhaving per organisatie. Dit laat onverlet dat de inspecties optreden bij ernstige tekortkomingen in de uitvoering van de taken, of als instellingen onvoldoende in staat blijken zicht te houden op de veiligheid. De inspectie treedt wel op als instellingen niet 'in control' zijn op de taken waar zij zelf verantwoordelijk voor zijn en zelf grip op behoren te hebben. Dit geldt ook als instellingen binnen hun mogelijkheden de oorzaken van het ontstaan van de wachtlijsten onvoldoende aanpakken.[1]

Opzet van het onderzoek

Het onderzoek is uitgevoerd aan de hand van het voor dit toezicht opgestelde toetsingskader dat is opgenomen in bijlage 1. Het toetsingskader gaat uit van wettelijke vereisten wat betreft tijdigheid en deskundigheid, waar relevant aangevuld met normen uit het handelingsprotocol van Veilig Thuis. Aan het toetsingskader is een thema toegevoegd over zicht op veiligheid gedurende het wachten. Hier zijn geen wettelijke eisen aan gekoppeld, omdat de wachtlijsten volgens de wet niet geoorloofd zijn. De inspectie heeft het onderwerp 'zicht op veiligheid' toegevoegd vanwege de hierboven beschreven invulling van het toezicht bij wachtlijstproblematiek in de (jeugd)beschermingsketen.

De inspectie doet in dit rapport geen uitspraken over bijvoorbeeld de kwaliteit van het onderzoek door Veilig Thuis. Het onderzoek richt zich op de processtappen tot de start van de diensten Voorwaarden & Vervolg en Onderzoek.

In bijlage 2 is de verantwoording van het toezicht opgenomen.

[1] Signalement Jeugdbeschermingsketen in gevaar | Publicatie | Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (igj.nl)

Beschrijving organisatie

Veilig Thuis algemeen

Veilig Thuis heeft de wettelijke taak om burgers te adviseren en te beschermen door meldingen te onderzoeken over vermoedens van huiselijk geweld of kindermishandeling. Deze taak is vastgelegd in de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo 2015). Er zijn landelijk 25 Veilig Thuis-organisaties waar slachtoffers, daders en omstanders ook terecht kunnen voor hulp en advies. Elke regio heeft een eigen Veilig Thuis-organisatie. De Veilig Thuis-organisaties werken met elkaar aan verbetering van de kwaliteit van hun werk in het Landelijk Netwerk Veilig Thuis (LNVT).

Veilig Thuis draagt een melding direct over naar vrijwillige hulp of naar het cliëntsysteem, kijkt samen met al aanwezige hulpverleners en de persoon/personen waarover gemeld wat nodig is om het weer veilig te maken (dienst Voorwaarden & Vervolg), of onderzoekt zelf in hoeverre daadwerkelijk sprake is van huiselijk geweld of kindermishandeling (dienst Onderzoek). Na het eigen onderzoek kan Veilig Thuis de Raad voor de Kinderbescherming verzoeken een onderzoek te doen, een melding doen bij de politie en/of de melding alsnog overdragen naar vrijwillige hulp. De 25 Veilig Thuis-organisaties ontvangen gezamenlijk jaarlijks ruim 100.000 meldingen van huiselijk geweld en kindermishandeling.

Veilig Thuis Amsterdam-Amstelland

Veilig Thuis Amsterdam-Amstelland is een grote Veilig Thuis-organisatie, waar in 2023 in totaal 10.544 meldingen zijn binnengekomen. Van deze meldingen is 74% afkomstig van politiediensten, 23% van overige professionals, zoals uit de zorg of het onderwijs, en 4% is afkomstig van burgers[2].

In 2023 bestond de organisatie uit ruim 130 fte aan medewerkers. Het ziekteverzuim was meer dan 12%. Veilig Thuis Amsterdam-Amstelland maakt deel uit van de Gemeenschappelijke Regeling Gemeentelijke Gezondheidsdienst Amsterdam-Amstelland. De gemeenten Aalsmeer, Amstelveen, Amsterdam, Diemen, Ouder-Amstel en Uithoorn zijn de opdrachtgevers.

Veilig Thuis Amsterdam-Amstelland heeft recentelijk een interne ontwikkeling doorgemaakt. Voorheen werden de meldingen over gezinnen en huishoudens in deze gebieden behandeld in zes gebiedsteams. In 2024 gaan de gebiedsteams over in drie teams die werken over heel Amsterdam-Amstelland: het spoedteam, de frontoffice en de backoffice. Meldingen worden bij binnenkomst gescreend op (een vermoeden van) acute (on)veiligheid. Indien een melding vraagt om directe inzet van Veilig Thuis, dan pakt het spoedteam de melding op. Andere meldingen worden door de frontoffice opgepakt. De frontoffice kan meldingen overdragen aan reeds betrokken hulpverlening of aan op te starten vrijwillige hulpverlening aan een huishouden of gezin. Ook is het mogelijk meldingen zonder vervolg af te sluiten. De backoffice houdt zich bezig met meldingen waarbij Veilig Thuis Amsterdam-Amstelland betrokken blijft door de inzet van de dienst Onderzoek of de dienst Voorwaarden en Vervolg.

[2] Door afronding tellen de percentages op tot 101%.

2 Conclusie

In dit hoofdstuk geeft de inspectie haar conclusies weer. Daarnaast wordt in dit hoofdstuk beschreven hoe het vervolg van het toezicht eruit zal zien.

Sturen op tijdige en deskundige veiligheidsbeoordeling en directe opvolging

Het lukt Veilig Thuis Amsterdam-Amstelland niet om voor alle meldingen binnen de wettelijke termijn van vijf dagen een veiligheidsbeoordeling uit te voeren, en/of tijdig te starten met een onderzoek naar huiselijk geweld of kindermishandeling.

Bij meldingen waarbij er een vermoeden is van acute onveiligheid lukt het Veilig Thuis Amsterdam-Amstelland om hier dezelfde dag op af te gaan. Voor de overige meldingen verschilt het wanneer de meldingen verder worden beoordeeld. Er staat een wettelijke termijn van vijf werkdagen voor het doen van een veiligheidsbeoordeling, maar bij Veilig Thuis Amsterdam-Amstelland kan het tot zes maanden duren voordat Veilig Thuis de veiligheidsbeoordeling afrondt. Het kan tot twaalf maanden duren voordat een onderzoek naar huiselijk geweld of kindermishandeling of een dienst Voorwaarden en Vervolg start, terwijl dit volgens de wet binnen tien weken na de melding zou moeten zijn afgerond.

De inspectie vindt deze wachttijden niet acceptabel. Gedurende het wachten worden geen stappen gezet om een (mogelijk) onveilige situatie voor een kind of een volwassene te doorbreken en is er weinig zicht op de veiligheid.

De veiligheidsbeoordelingen worden deskundig en integraal uitgevoerd, met uitzondering dat er niet altijd een vertrouwensarts beschikbaar is.

De inspectie heeft eerder vastgesteld dat genoemde tekortkomingen bij de meeste Veilig Thuis organisaties aan de orde zijn[3]. Een deel van de oorzaken die hieraan ten grondslag ligt kan niet alleen door Veilig Thuis Amsterdam-Amstelland worden opgelost. De inspectie verwacht dat Veilig Thuis Amsterdam-Amstelland samen met ketenpartners en opdrachtgevende gemeenten vanuit gedeelde verantwoordelijkheid een plan maakt om waar mogelijk tot verbetering te komen op deze punten:

- De toename van de instroom van meldingen, waarbij ook veel (her)meldingen zijn over huishoudens waar al hulpverlening bij betrokken is.

[3] Rapport: Zorgen over aanhoudende lange wachttijden Veilig Thuis | Rapport | Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (igj.nl)

- Het lukt Veilig Thuis Amsterdam-Amstelland vanwege beperkte beschikbaarheid van passende en deskundige hulp bij ketenpartners niet altijd om een melding tijdig over te dragen.
- Er is breder in het land te zien dat er een tekort is aan vertrouwensartsen. Ook Veilig Thuis Amsterdam-Amstelland slaagt er niet in de vacature voor vertrouwensarts te vervullen.
- De regio Amsterdam-Amstelland is bezig met de transformatie naar regionale veiligheidsteams in het kader van het Toekomstscenario Jeugd- en Gezinsbescherming. Om huiselijk geweld en kindermishandeling eerder en beter te kunnen stoppen en voorkomen, zet Veilig Thuis Amsterdam-Amstelland samen met regionale Gecertificeerde Instellingen (GI's), de Raad van de Kinderbescherming (RvdK) en de lokale teams stevig in op het Toekomstscenario. In twee gebieden (Noord en Uithoorn) wordt al gewerkt op deze nieuwe manier, met de oprichting van Blijvend Veilig. Alle nieuwe zorgen, signalen, meldingen over huiselijk geweld en kindermishandeling worden opgepakt door een Regionaal Veiligheidsteam 0-100 dat nauw samenwerkt met een lokaal team. Daarnaast is er de verkenning van een Kennis en Expertiseplatform gestart. Ervaren medewerkers van Veilig Thuis Amsterdam-Amstelland stappen in deze teams. Deze transformatie zou minimale gevolgen moeten hebben voor de huishoudens waarbij Veilig Thuis Amsterdam-Amstelland nú verantwoordelijk is voor het beoordelen of onderzoeken van een melding van kindermishandeling of huiselijk geweld.

De inspectie ziet daarnaast dat Veilig Thuis Amsterdam-Amstelland invloed heeft op de volgende factoren, die kunnen bijdragen of remmend zijn voor een tijdige en deskundige veiligheidsbeoordeling, afronding van een onderzoek naar huiselijk geweld of kindermishandeling of dienst Voorwaarden & Vervolg:

- Medewerkers van Veilig Thuis Amsterdam-Amstelland hebben verschillende takenpakketten waar niet strak op gestuurd wordt. De inspectie ziet dat (ervaren) medewerkers eigen regie hebben over hun caseload en nevenactiviteiten, wat geen gunstige uitwerking heeft op de productiviteit van Veilig Thuis Amsterdam-Amstelland.
- Veilig Thuis is de front- en de backoffice aan het ombuigen naar nieuwe teams 'Advies & Ondersteuning' en 'Beoordeling & Vervolg'. Deze reorganisatie heeft als doel nog meer cliëntgericht te werken.
- Wanneer medewerkers van Veilig Thuis Amsterdam-Amstelland instappen bij Blijvend Veilig heeft dat op dit moment negatieve effecten op de andere medewerkers van Veilig Thuis en daarmee op het werkproces en de werkzaamheden rondom meldingen.

Zicht op veiligheid

Veilig Thuis is uiterlijk vijf dagen na ontvangst van de melding, maar in ieder geval vanaf het moment dat een veiligheidsbeoordeling is gedaan, verantwoordelijk voor het zicht op veiligheid van het gezin of huishouden waarover is gemeld. Op het moment dat de inschatting en het onderzoek niet tijdig kunnen plaatsvinden verwacht de inspectie dat Veilig Thuis, conform het handelingsprotocol, zicht houdt op de veiligheid van gezinnen of huishoudens waarover is gemeld.

Het aanvullend organiseren van zicht op veiligheid, gedurende het bestaan van langere wachttijden, ziet de inspectie als een noodoplossing. Het tijdig en deskundig oppakken van een melding blijft de norm.

De inspectie constateert dat Veilig Thuis Amsterdam-Amstelland geen actief wachtlijstbeheer voert, waardoor het gebruikelijk is dat er maandenlang geen activiteit plaatsvindt rondom een melding die op de wachtlijst staat. Dat dit tijdens het toezicht dat de inspectie uitvoerde in honderden gevallen aan de hand bleek is zeer zorgelijk. Afhankelijk van de medewerker en de casus worden soms wel en soms geen afspraken gemaakt met de melder of met andere betrokkenen over het zicht op veiligheid van een kind of volwassene.

Vervolg

De inspectie maakt zich zorgen over Veilig Thuis Amsterdam-Amstelland, met name waar het gaat om de tekortkomingen op het gebied van de tijdigheid van hun interventies en het zicht op de veiligheid van huishoudens waarover is gemeld.

De inspectie vindt het belangrijk om met haar toezicht een stimulerende werking te hebben maar dit moet vanuit een basis die in het hier en nu op orde is. Daarom stuurt de inspectie bij Veilig Thuis Amsterdam-Amstelland aan op stevige, zichtbare verbeteringen in de huidige organisatie.

De inspectie heeft de bevindingen van het toezicht in een gesprek met de directie van Veilig Thuis Amsterdam-Amstelland besproken. Daarin zijn de zorgen van de inspectie gedeeld en is ook dit vervolg van het toezicht aangekondigd.

De inspectie verwacht dat Veilig Thuis Amsterdam-Amstelland een verbeterplan maakt waarin aan de hand van concrete maatregelen beschreven wordt hoe de organisatie – waar nodig met ketenpartners en opdracht gevende gemeenten – zorgt dat de veiligheidsinschatting, onderzoek of het organiseren van een ander passend vervolg tijdig en deskundig plaatsvindt.

Het verbeterplan bevat termijnen waarbinnen deze maatregelen geïmplementeerd zijn. Dit verbeterplan moet voor 31 oktober 2024 aan de inspectie worden verzonden. De inspectie toetst het plan op volledigheid, ambitie en realisme.

De inspectie beoordeelt de voortgang en bepaalt op basis daarvan de vervolgstap in het toezicht.

3 Resultaten

In dit hoofdstuk worden de resultaten van het toezicht gepresenteerd, zoals de inspectie deze aantrof op het moment van toezicht. De inspectie beschrijft per thema wat haar bevindingen zijn en licht deze toe. Ook heeft zij aandacht voor de factoren die op de thema's van invloed zijn en beschrijft deze onder de verschillende thema's.

Thema 1: Tijdigheid veiligheidsbeoordeling

De veiligheidsbeoordeling van personen die zijn gemeld bij Veilig Thuis moet tijdig plaatsvinden. De inspectie beschrijft bij dit thema of het de organisatie lukt om dit te realiseren, hoe Veilig Thuis prioriteert als dit niet lukt en welke factoren een rol spelen indien dit niet lukt.

Thema	
1	**Tijdigheid veiligheidsbeoordeling**
De inspectie verwacht dat de Veilig Thuis-organisatie direct na ontvangst van de melding de urgentiebepaling doet, zodat in spoedzaken direct gehandeld wordt om de acute onveiligheid af te wenden. Binnen vijf werkdagen na ontvangst van de melding dient een volledige veiligheidsbeoordeling te zijn uitgevoerd. Dit geldt voor alle meldingen.	

Bevindingen van de inspectie:

Screenen op acute onveiligheid meldingen

Met een veiligheidsbeoordeling bepaalt Veilig Thuis Amsterdam-Amstelland welk vervolg passend en nodig is naar aanleiding van een melding. Veilig Thuis Amsterdam Amstelland gebruikt, net als andere Veilig Thuis organisaties, een instrument voor deze veiligheidsbeoordeling. Dit instrument bestaat uit drie onderdelen: onderdeel A (Screening op een vermoeden van acute onveiligheid), onderdeel B (Screening op structurele onveiligheid) en onderdeel C (Screening op (Multi)Problematische leefsituatie).

De inspectie hoort van de medewerkers en de directeur dat Veilig Thuis alle meldingen op de dag van ontvangst screent op acute onveiligheid. Als er acute onveiligheid is vastgesteld handelt het spoedteam van Veilig Thuis direct. Medewerkers vertellen de inspectie dat zij de screening op acute onveiligheid ook meteen registreren in het dossier. In de dossiers ziet de inspectie dat onderdeel A van de veiligheidsbeoordeling bij alle meldingen is ingevuld.

De gedragswetenschappers en medewerkers vertellen de inspectie dat ze bij de overige meldingen onderscheid maken in spoedmeldingen, urgente meldingen en reguliere meldingen. De spoedmeldingen komen niet op de wachtlijst van de frontoffice terecht, omdat de

veiligheidsbeoordeling direct wordt uitgevoerd en er meteen een besluit wordt genomen over het gevolg. Urgente en reguliere meldingen komen op de wachtlijst voor de veiligheidsbeoordeling te staan, waarbij urgente meldingen bovenaan en reguliere meldingen onderaan komen. Zowel de medewerkers als de gedragswetenschappers vertellen dat zij het prioriteren van meldingen doen op basis van de inhoud van de melding. De inspectie hoort van de medewerkers dat er geen protocol is waarin staat wanneer een melding spoed, urgent of regulier is.

Veiligheidsbeoordeling

Een veiligheidsbeoordeling is volledig als naast onderdeel A, bij de screening, ook onderdeel B en onderdeel C zijn uitgevoerd. Bij de veiligheidsbeoordeling wordt soms ook contact opgenomen met de betrokkenen en/of de melder, zo vertellen medewerkers aan de inspectie.

Het lukt Veilig Thuis niet om voor alle meldingen de veiligheidsbeoordeling binnen de wettelijke termijn van vijf dagen uit te voeren. Uit de jaarcijfers van 2023 blijkt dat Veilig Thuis Amsterdam-Amstelland de veiligheidsbeoordeling in 39% van de meldingen binnen 5 werkdagen deed. Uit de informatie over de maand januari van 2024 is dit percentage 35%.

Veilig Thuis heeft met de gemeente Amsterdam een aangepaste afspraak van tien dagen gemaakt. Een aantal medewerkers bevestigt het bestaan van deze afspraak in het gesprek met de inspectie. De directeur geeft aan dat deze afspraak op dit moment niet nadrukkelijk op de voorgrond staat. Op dit moment wordt ook de termijn van tien dagen bij een groot deel van de meldingen niet gehaald.

> "Bij reguliere meldingen beslis je alleen, maar als je twijfel hebt of iets urgent of spoed is, dan overleg je."
> *Medewerkers, Veilig Thuis Amsterdam-Amstelland*

Prioriteren op de wachtlijst

Veilig Thuis Amsterdam-Amstelland werkt met wachtlijsten voor de frontoffice. De inspectie heeft deze wachtlijsten gezien. De inspectie ziet dat de langst liggende melding op de wachtlijst van de frontoffice tijdens het inspectiebezoek, eind maart 2024, dateert van begin oktober 2023. Er staan op dat moment 833 meldingen op de wachtlijst.

Op de wachtlijst voor de frontoffice staan volgens de interne werkafspraken meldingen waarbij geen sprake is van acute veiligheid of die als spoedmelding zijn aangemerkt. De medewerkers vertellen de inspectie dat het beleid rondom de wachtlijst is dat urgente meldingen bovenaan staan, ongeacht de datum waarop de melding is ingediend. Daardoor worden deze meldingen eerst opgepakt.

De werkbegeleiders hebben zicht op de wachtlijst en houden zich bezig met de prioritering. Een teamleider legt uit dat de wachtlijst een digitaal bestand is dat wordt opgeschoond en aangepast

door de werkbegeleiders. Een gedragswetenschapper vertelt de inspectie dat zij soms betrokken wordt bij de prioritering van de wachtlijst. Medewerkers geven aan dat de werkbegeleiders een specifieke manier hanteren om het overzicht te behouden op de wachtlijst.

De gedragswetenschappers vertellen dat bij urgente meldingen de veiligheidsbeoordeling binnen twee weken wordt afgerond. Bij reguliere meldingen hangt dit af van de lengte van de wachtlijst.

Een melding kan meer urgentie krijgen wanneer opnieuw een melding wordt gedaan over hetzelfde gezin of huishouden. Medewerkers vertellen de inspectie dat zij de laatste periode soms een melding sneller als 'urgent' bestempelen om te voorkomen dat een melding laag op de wachtlijst komt en later wordt opgepakt.

Factoren die een rol spelen bij het niet voldoen aan de wettelijke eisen

De inspectie hoort in gesprekken met medewerkers dat sprake is van een hoog verloop onder personeel. Ook is in de organisatiecijfers te zien dat het ziekteverzuim erg hoog is.
Ervaren medewerkers vertrekken en het zijn vaak medewerkers met minder ervaring die daarvoor in de plaats komen. Een gedragswetenschapper vertelt dat medewerkers met minder ervaring het vaak lastiger vinden om zelf een besluit te nemen over een melding. Met als gevolg dat het langer duurt voordat een veiligheidsbeoordeling is afgerond.

De directeur vertelt de inspectie dat meer personeel niet direct een oplossing is om de huidige wachtlijst te verkleinen. De directeur vindt het op korte termijn belangrijk om op formatie te komen en om aan het ziekteverzuim te werken. Voor de langere termijn vindt zij dat er wat anders nodig is. Veilig Thuis Amsterdam-Amstelland is ook afhankelijk van andere partijen om een melding over te kunnen dragen en ruimte te creëren om nieuwe meldingen die op de wachtlijst staan op te pakken (zie verder thema 3).

> "Met hoeveel mensen je ook werkt. Je blijft langer betrokken omdat het niet lukt het over te dragen"
> *Directeur Veilig Thuis Amsterdam-Amstelland*

Medewerkers vertellen dat er momenteel veel collega's als 'Veilig Thuis-medewerker' instappen bij Blijvend Veilig. De directeur van Veilig Thuis geeft in reactie op deze bevinding aan dat het gaat om iets minder dan tien procent van het totaal aantal medewerkers. Blijvend Veilig komt voort uit de proeftuin van het Toekomstscenario Jeugd- en Gezinsbescherming. Daarin verenigen medewerkers uit verschillende 'moederorganisaties', zoals Jeugdbescherming Amsterdam-Amstelland, Veilig Thuis Amsterdam-Amstelland en de Raad voor de Kinderbescherming, zich in regionale veiligheidsteams.

Dat medewerkers instappen bij Blijvend Veilig heeft gevolgen voor de werkzaamheden van Veilig Thuis, zo geven medewerkers bij de inspectie aan. Ze vertellen dat het vertrek van collega's naar

Blijvend Veilig vaak abrupt verloopt en dat collega's zijn vetrokken zonder dat zijn of haar diensten zijn afgerond. Deze openstaande diensten moeten worden overgenomen en dit zorgt voor meer werk voor de medewerkers die achterblijven. De directeur van Veilig Thuis geeft aan dat er ook werk mee gaat naar de regionale veiligheidsteams, namelijk de zorgen, signalen en meldingen van de betreffende regio. Daarnaast benoemen medewerkers dat zij ervaren dat er veel 'overleg-tijd' is.

De inspectie hoort van verschillende medewerkers dat de werkzaamheden tussen medewerkers verschillen. Medewerkers worden ingeroosterd voor verschillende soorten werk, zoals een postbus- of beldienst. Daarnaast zijn er vergaderdagen. De inspectie hoort van de medewerkers dat er in hun roosters dagen voorkomen waarop ze nergens voor ingepland zijn en dit heet dan 'roostervrij zijn'. Wanneer medewerkers roostervrij zijn kunnen zij hun werktijd besteden aan het oppakken van meldingen. Een medewerker noemt als voorbeeld een aantal van slechts twee roostervrije werkdagen per maand.

Er zijn medewerkers die scholingen geven op interne en externe locaties. Daarnaast zijn er medewerkers die een deel van hun dienstverband werken voor het operationeel centrum van de politie (onderdeel van de gemeenschappelijke meldkamer) of voor de crisisbedden. Voorheen mochten deze werkzaamheden maximaal 50% van je dienstverband innemen, volgens de medewerkers is dat nu bij sommige collega's veel hoger. Medewerkers geven aan dat zij het lastig vinden dat hun collega's hierdoor effectief weinig uren werken aan de primaire taak terwijl zij kampen met een hoge wachtlijst.

> "Er wordt gedaan alsof de crisis een stelselprobleem is, maar er worden ook keuzes gemaakt die invloed hebben op de wachtlijst." *Medewerker, Veilig Thuis Amsterdam-Amstelland*

Sturen op personeel en personele bezetting

De inspectie hoort van de directeur en een teamleider dat Veilig Thuis Amsterdam-Amstelland zich focust op het creëren van een gezonde werksfeer. De directeur, teamleider en medewerkers geven aan dat binnen Veilig Thuis sprake is van een hoge werkdruk, mede door de lange wachtlijst. Als voorbeeld geven is meer aandacht voor een goede werk-privé balans en houden ze 'hart en ziel gesprekken'. Een werkbegeleider geeft bij de inspectie aan dat de werkvoorraad momenteel extreem hoog is en ze hun best doen om ondanks de werkdruk de werksfeer goed te houden.

Er wordt een team van twaalf externe medewerkers ingehuurd om te helpen bij de wachtlijst. Deze medewerkers behandelen de langst liggende meldingen.

Meerdere medewerkers geven bij de inspectie aan dat zij vinden dat de organisatie zich, bijvoorbeeld door zoveel medewerkers in te zetten bij Blijvend Veilig, te veel focust op de toekomst in plaats van op het werk en de medewerkers van 'het hier en nu'. De inspectie hoort dat zij het

ingewikkeld vinden om te werken met de lange wachtlijsten, waarbij zij degene zijn die een betrokkene maanden na een melding moeten benaderen.

Conclusie en verbeterpunten

De inspectie stelt vast dat Veilig Thuis Amsterdam-Amstelland erin slaagt de screening op acute onveiligheid tijdig uit te voeren. Ook worden de meldingen waarin sprake blijkt van acute onveiligheid meteen opgepakt.

De inspectie constateert dat Veilig Thuis Amsterdam-Amstelland in veel gevallen niet voldoet aan de wettelijke termijn voor de volledige veiligheidsbeoordeling. Deze moet binnen vijf werkdagen na ontvangst van een melding zijn afgerond. Bij een deel van de meldingen, voornamelijk de spoedmeldingen en de meldingen die direct kunnen worden overgedragen naar reeds betrokken hulpverlening, lukt het soms om deze termijn te benaderen. Een groot aantal meldingen komt echter terecht op een wachtlijst. Vanaf de wachtlijst duurt het tussen de vijf werkdagen tot bijna zes maanden totdat de veiligheidsbeoordeling wordt gedaan.

De inspectie verwacht dat Veilig Thuis Amsterdam-Amstelland zich inspant om te voldoen aan de termijnen in de wet en in het handelingsprotocol.

Thema 2: Deskundigheid en integraliteit veiligheidsbeoordeling

De veiligheidsbeoordeling van personen die zijn gemeld bij Veilig Thuis moet deskundig en integraal plaatsvinden. De inspectie beschrijft bij dit thema of het de organisatie lukt om dit te realiseren en welke factoren een rol spelen indien dit niet lukt.

Thema	
2	**Deskundigheid en integraliteit veiligheidsbeoordeling**

De veiligheidsbeoordeling dient deskundig en integraal plaats te vinden. Dat wil zeggen dat de veiligheidsbeoordeling ten minste plaatsvindt door medewerkers die SKJ-geregistreerd zijn, dat de beoordeling multidisciplinair is en dat de vertrouwensarts betrokken wordt bij besluiten waar deskundigheid op het gebied van kindermishandeling voor nodig is. Onder integraal verstaat de inspectie dat Veilig Thuis zorgvuldig inschat of het nodig is met (alle) directbetrokkenen te spreken (leden van het gezin en betrokken professionals).

De Wmo vereist dat medewerkers die in aanraking kunnen komen met personen die bij een melding bij Veilig Thuis betrokken zijn, een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) hebben met betrekking tot de functie die ze vervullen.

Bevindingen van de inspectie:

Deskundigheid

De urgentiebepaling en veiligheidsbeoordeling worden bij Veilig Thuis Amsterdam-Amstelland gedaan door een Hbo-opgeleide medewerker met een SKJ-registratie, blijkt uit de personeelsdossiers. De deskundigheid van medewerkers verschilt onderling door het verloop van personeel en een deel nieuwe, minder ervaren medewerkers.

De inspectie hoort in de gesprekken met de gedragswetenschappers en medewerkers dat collega's van de frontoffice onderling elkaar overleggen over het vervolg van een melding. Indien het een spoed- of urgente melding betreft dan betrekt men een gedragswetenschapper, vertrouwensarts of werkbegeleider. Er is dagelijks de mogelijkheid te overleggen met de gedragswetenschapper in een 'MDO-blok', waar medewerkers op intekenen en een gedragswetenschapper bereikbaar is voor vragen. Ook zitten de gedragswetenschappers bij casuïstiekoverleg. In de dossiers ziet de inspectie terug dat er soms specifiek wordt genoemd met welke andere expertise is overlegd over een melding.

In de personeelsdossiers ziet de inspectie dat van alle interne medewerkers een SKJ-registratie en een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) aanwezig is. Van de externe medewerkers ziet de inspectie geen SKJ-nummer of VOG in het dossier. Na het inspectiebezoek kon de inspectie de VOG's van de externe medewerkers ook verifiëren.

Beschikbaarheid vertrouwensarts

Veilig Thuis Amsterdam-Amstelland heeft één vertrouwensarts in dienst. In gesprekken met de directeur en alle medewerkers wordt duidelijk dat de beschikbaarheid van de vertrouwensarts te weinig is. Het heeft als gevolg dat geselecteerd wordt met welke casussen zij zich bezighoudt. Een teamleider vertelt dat de vertrouwensarts zich voornamelijk bezighoudt met casussen met specifieke vormen van huiselijk geweld, zoals letsel en seksueel misbruik. Een medewerker geeft aan dat hij een drempel voelt om de vertrouwensarts te benaderen in verband met haar hoge werkdruk. Een werkbegeleider vertelt dat bij sommige meldingen de veiligheidsbeoordeling volledieger zou zijn wanneer de vertrouwensarts betrokken geweest zou zijn. De inspectie hoort in gesprekken met de directeur, gedragswetenschappers en medewerkers terug dat het moeilijk is om een tweede vertrouwensarts te vinden.

Medewerkers hebben de mogelijkheid om contact te zoeken met een externe (vertrouwens)arts. De inspectie hoort van de gedragswetenschappers voorbeelden wie door Veilig Thuis is benaderd; forensische artsen van de GGD, een arts van het ziekenhuis (AMC) of een vertrouwensarts van een andere Veilig Thuis.

Integraliteit

De mate van integraliteit bij het doen van de veiligheidsbeoordeling hangt bij Veilig Thuis Amsterdam-Amstelland af van de melding. Medewerkers vertellen dat zij zelf de afweging maken met wie zij contact opnemen om een volledige veiligheidsbeoordeling uit te kunnen voeren. Medewerkers vertellen aan de inspectie dat zij proberen bij iedere melding contact te leggen met de direct betrokkene(n). Indien de direct betrokkene een jeugdige betreft hangt het af van de leeftijd en de context of contact wordt opgenomen, vertelt een medewerker. Wanneer het niet lukt om contact op te nemen met de direct betrokkenen maken medewerkers de afweging of het noodzakelijk is voor het nemen van een besluit ter afronding van de veiligheidsbeoordeling.

Medewerkers vertellen dat niet standaard contact met de melder wordt opgenomen bij de veiligheidsbeoordeling. Medewerkers hebben contact met een melder wanneer de melding telefonisch wordt gedaan, de melder een burger is, of bij uitzondering. Van de tien melders die de inspectie sprak geven zeven melders aan dat zij contact hebben gehad met Veilig Thuis. Twee van deze zeven geeft aan dat zij betrokken werden bij de veiligheidsbeoordeling.

Als medewerkers contact leggen met melders of andere betrokkene(n) registreren zij dit in het systeem, vertellen zij. De inspectie ziet dit ook terug in de notities in de dossiers.

De afweging die medewerkers maken waaróm contact is gelegd met bepaalde personen ziet de inspectie niet terug in de dossiers. Zowel medewerkers als een werkbegeleider geven aan dat wanneer zij geen contact krijgen met betrokkenen de besluitvorming alsnog plaatsvindt. Hoe vaak medewerkers een poging doen om contact te leggen verschilt, zo hoort de inspectie. Meerdere medewerkers hebben het over twee werkdagen. Het werkproces kan niet te veel vertraging oplopen. De betrokkene wordt dan per brief geïnformeerd over het vervolg.

Conclusie en verbeterpunten

De inspectie concludeert dat de screening op acute onveiligheid en de veiligheidsbeoordeling bij Veilig Thuis Amsterdam-Amstelland door medewerkers die toereikend zijn opgeleid en SKJ geregistreerd zijn. Er is ook ruime deskundigheid van werkbegeleiders en gedragswetenschappers beschikbaar. Medewerkers kunnen niet op alle momenten de extra deskundigheid van een vertrouwensarts inroepen. De inspectie verwacht dat Veilig Thuis Amsterdam-Amstelland voldoende deskundigheid beschikbaar stelt op het gebied van huiselijk geweld en kindermishandeling, zoals vermeld in de wet en in het handelingsprotocol.

Thema 3: Tijdige overdracht, onderzoek en Voorwaarden & Vervolg

In dit thema kijkt de inspectie of Veilig Thuis meldingen die daarvoor in aanmerking komen tijdig (kunnen) overdragen aan het lokale team of aan lopende hulpverlening. Of dat een onderzoek of een dienst Voorwaarden & Vervolg door Veilig Thuis tijdig start en indien dit niet lukt, hoe Veilig Thuis prioriteert als dit niet lukt. Onderstaand leest u de bevindingen van de inspectie, wat hierin opvalt en welke factoren van invloed zijn op dit thema.

Thema	
3	**Tijdige overdracht naar voorliggend veld of Onderzoek en Voorwaarden & Vervolg**

De inspectie verwacht dat Veilig Thuis een melding na de veiligheidsbeoordeling hetzij:
- direct overdraagt aan het lokale team of lopende hulpverlening;
- direct in onderzoek neemt;
- direct opvolgt met de dienst Voorwaarden & Vervolg.

Bevindingen van de inspectie:

De inspectie ziet in de documenten en hoort in de gesprekken dat de voortzetting na de veiligheidsbeoordeling varieert:

- Afsluiten zonder inzet hulpverlening
- Overdragen naar bestaande hulpverlening
- Overdragen naar nieuwe hulpverlening
- Inzet van een dienst van Veilig Thuis (de backoffice); dienst Onderzoek of dienst Voorwaarden en Vervolg.
- Overig: een aangepaste vorm of combinatie van bovenstaande.

Overdracht door Veilig Thuis aan het lokale team of (lopende) hulpverlening

Bij de veiligheidsbeoordeling of bij de inzet van een van de diensten kan Veilig Thuis Amsterdam-Amstelland besluiten om de melding over te dragen naar een ketenpartner. Deze overdracht gebeurt op verschillende momenten in het werkproces en hierbij zijn steeds verschillende personen bij betrokken. Zowel aan de kant van Veilig Thuis als de kant van de ketenpartner.

De inspectie sprak over dit proces van overdracht met medewerkers, werkbegeleiders, gedragswetenschappers, een teamleider en de directeur. Daarnaast sprak de inspectie verschillende ketenpartners hierover. De toelichting op dit proces en de ervaringen hiermee lopen erg uiteen. Uit de gesprekken blijkt dat er geen eenduidige manier van werken is en dat het afhankelijk van de casuïstiek en de betrokken personen is hoe de overdracht verloopt.

Veilig Thuis heeft met verschillende ketenpartners samenwerkingsafspraken gemaakt. De inspectie heeft deze ook ontvangen. De samenwerkingsafspraken worden periodiek geëvalueerd door de betrokken ketenpartners samen, waarbij de praktijkervaringen worden meegenomen.

In de gesprekken met de medewerkers, directeur en ketenpartners hoort de inspectie verschillende ervaringen met het proces van overdracht. Medewerkers vertellen dat een melding gemakkelijker overgedragen wordt als een ketenpartner reeds betrokken is bij het gezin of huishouden.
Het komt voor dat de lopende hulpverlening juist degene is die de melding doet. Dit doen ze soms vanwege de 'radarfunctie' die Veilig Thuis heeft, zo vertellen een melder en een ketenpartner, en/of kan er sprake zijn van het vastlopen van de hulpverlening.

Medewerkers geven aan dat een warme overdracht, waarbij de overdracht in overleg en aanwezigheid met de cliënt of het huishouden gebeurt, soms noodzakelijk is voor een goed vervolg van de melding. Een ketenpartner benoemt dat zij als vrijwillige hulpverlening moeilijk aan de slag kunnen als Veilig Thuis niet bij de betrokkene(n) verduidelijkt waarom de hulpverlening start en hoe dit samen hangt met de melding. In de samenwerkingsafspraken tussen Veilig Thuis en de Ouder- en Kind Teams (OKT) staat dat er bij overdracht na een dienst van Veilig Thuis altijd een warme overdracht plaats vindt naar het OKT.

> "Soms voelt het alsof een melding over de schutting wordt gegooid en andere keren is tijdens de overdracht juist veel samenwerking en samenspraak." *Ketenpartner van Thuis Amsterdam-Amstelland*

Zowel medewerkers als de directeur van Veilig Thuis geven aan dat het lokale team of andere (jeugd)hulpverlening soms handelingsverlegen lijkt. Dit zorgt ervoor dat het overdragen van een melding stagneert, bijvoorbeeld omdat de inzet van Veilig Thuis nodig is bij een startgesprek.

Als het samenwerken of overdragen moeizaam gaat of vastloopt organiseert Veilig Thuis een stagnatienetwerkberaad, waar ketenpartners met elkaar de casus bespreken. Verschillende ketenpartners en melders die de inspectie gesproken hebben bevestigen dit. Een melder vertelt de inspectie dat bij zijn melding al drie stagnatienetwerkberaden hebben plaatsgevonden, maar er nog geen oplossing is gevonden. Het is de bedoeling dat men bij stagnatienetwerkberaden duidelijke veiligheidsafspraken maakt en kijkt naar mogelijkheden om de situatie van het gezin of huishouden te verbeteren.

Tijdige start Onderzoek en Voorwaarden & Vervolg
Bij Veilig Thuis Amsterdam-Amstelland staan meldingen soms eerst op de wachtlijst van de frontoffice en daarna op de wachtlijst van de backoffice. De inspectie stelt vanuit de gesprekken met medewerkers vast dat bij sommige meldingen de veiligheidsbeoordeling wordt afgerond door de backoffice. De inspectie hoort in de gesprekken met de gedragswetenschappers, medewerkers

en werkbegeleiders en ziet in de dossiers dat de diensten niet tijdig worden gestart. Hierdoor ontstaat er een vertekend beeld in de wachttijd voor de diensten.

Het lukt Veilig Thuis niet om bij alle meldingen die naar de diensten gaan, de dienst binnen de wettelijke termijn van tien weken (na de veiligheidsbeoordeling) af te ronden. Uit de jaarcijfers van 2023 blijkt dat Veilig Thuis de diensten in dat jaar in 44% van de gevallen binnen 10 weken afsloot.

De inspectie vroeg voorafgaand aan het bezoek bij Veilig Thuis gegevens op. Daaruit blijkt dat voor januari 2024 geldt dat van de meldingen die na het afronden van de veiligheidsbeoordeling doorgezet zijn naar de dienst Voorwaarden en Vervolg, Veilig Thuis in 46% daarvan binnen vijf werkdagen is gestart met de dienst. In 39% daarvan wordt binnen vijf werkdagen gestart met de dienst Onderzoek. De organisatie start opnieuw met meten nadat de veiligheidsbeoordeling is afgerond dus hoeveel dagen dit is na de oorspronkelijke meldingsdatum is wordt hierin niet meegenomen.

Op het moment van toezicht ziet de inspectie in het registratiesysteem dat er iets meer dan 200 meldingen op de wachtlijst staan voor de diensten. De inspectie ziet dat de langst liggende melding op de wachtlijst van de backoffice tijdens het inspectiebezoek, eind maart 2024, dateert van begin april 2023.

De medewerkers vertellen de inspectie dat de meeste professionele melders weten dat er een wachtlijst is. Ook krijgt elke melder bij het doen van een digitale of schriftelijke melding een ontvangstbevestiging, waarin de langere wachttijd wordt benoemd.

De werkbegeleiders hebben zicht op de wachtlijst van de diensten en zij bepalen de prioritering. Bij de prioritering wordt soms ook een gedragswetenschapper betrokken. Het is mogelijk dat een melding op deze wachtlijst meer prioriteit krijgt als er een nieuwe melding binnenkomt. De gedragswetenschappers geven een te lage personele bezetting voor de backoffice als verklaring dat diensten niet op tijd starten.

Conclusie en verbeterpunten

De inspectie ziet dat de overdracht naar ketenpartners in de hulpverlening niet altijd even goed verloopt. Veilig Thuis Amsterdam-Amstelland en de lokale teams, (jeugd)hulporganisaties en Jeugdbescherming zijn bezig met het verbeteren van de samenwerking. In de praktijk blijkt het afhankelijk van de personen en de casuïstiek in hoeverre de overdracht en samenwerking succesvol dan wel voorspoedig verlopen.

De inspectie constateert dat Veilig Thuis Amsterdam-Amstelland niet voldoet aan de wettelijke termijn en de termijn in het handelingsprotocol voor de diensten Onderzoek en Voorwaarden & Vervolg. Veilig Thuis Amsterdam-Amstelland moet volgens het uitvoeringsbesluit van de Wmo 2015 binnen vijf dagen na ontvangst van de melding, als de veiligheidsbeoordeling is afgerond, starten met het onderzoek.

De dienst Voorwaarden & Vervolg staat niet genoemd in de wet of het uitvoeringsbesluit, maar de voorwaarden ervan staan beschreven in het handelingsprotocol van Veilig Thuis. Het handelingsprotocol schrijft voor dat zowel het onderzoek als Voorwaarden & Vervolg binnen tien weken na de start moeten zijn afgerond. De inspectie verwacht dat Veilig Thuis Amsterdam-Amstelland zich inspant om te voldoen aan de termijnen in de wet en in het handelingsprotocol.

Thema 4: Zicht op veiligheid gedurende het wachten

In dit thema kijkt de inspectie of Veilig Thuis afspraken maakt met de melder of met andere betrokkenen om zicht te houden op de veiligheid van de persoon of personen waarover de melding gaat, of het de melder of betrokkenen ook lukt om zicht op de veiligheid te houden. Bij dit thema wil de inspectie weten of het ontbreken van zicht op de veiligheid, of nieuwe informatie, leidt tot een nieuwe prioritering van een melding op de wachtlijst.

Onderstaand leest u de bevindingen van de inspectie, wat hierin opvalt en welke factoren van invloed zijn op dit thema.

Thema	
4	**Zicht op veiligheid gedurende het wachten**
De inspectie verwacht dat Veilig Thuis afspraken maakt met de melder of met andere betrokkenen om zicht te houden op de veiligheid. En dat het ontbreken van zicht op veiligheid of nieuwe informatie leiden tot een nieuwe prioritering van de melding op de wachtlijst.	

Bevindingen van de inspectie:

Geen actief wachtlijstbeheer

Bij Veilig Thuis Amsterdam-Amstelland is geen sprake van actief wachtlijstbeheer naar de melders en betrokkene(n) toe. De inspectie ziet in de dossiers dat meldingen soms enkele maanden (bij de frontoffice) tot bijna een jaar (bij de backoffice) op de wachtlijsten staan, zonder dat er contact is met de betrokkenen of de melder. Medewerkers bevestigen dit: "zodra de melding op de wachtlijst staat, wordt doorgaans pas contact gelegd met de betrokkene(n) wanneer de melding door een frontofficemedewerker wordt opgepakt."

Intern is er zicht op de wachtlijst door de werkbegeleiders. Zij zijn verantwoordelijk voor de prioritering van meldingen op de wachtlijst. Dit blijkt uit gesprekken met de medewerkers, werkbegeleiders en gedragswetenschappers. De prioritering komt tot stand op basis van de informatie uit de oorspronkelijke melding en eventueel contact met betrokkene(n) of melder.

Als er een nieuwe melding over een gezin of huishouden komt, kan dit leiden tot een herprioritering op de wachtlijst. Medewerkers en gedragswetenschappers vertellen dat iedere nieuwe melding diezelfde dag nog wordt gescreend op acute onveiligheid. Indien een nieuwe melding betrekking heeft op een melding op de wachtlijst dan wordt er daarnaast gekeken of dit invloed heeft op diens plaats op de wachtlijst.

De inspectie hoort in gesprekken met medewerkers dat Veilig Thuis er in verband met de lange wachttijden voor heeft gekozen om melders en betrokkenen te informeren over de langere verwerkingstijd. De inspectie heeft dit werkproces ingezien. Bij telefonische meldingen wordt dit in het gesprek toegelicht. Bij digitale of schriftelijke meldingen informeert Veilig Thuis de melder per e-mail of post dat het "langer kan duren dan gebruikelijk" of dat het "helaas enige tijd kan duren". Of er ook een bericht naar betrokkene(n) gaat wordt per casus beoordeeld door een frontofficemedewerker. Een melder vertelt aan de inspectie dat hij na het doen van de melding een algemene e-mail ontving over de lange wachttijd en de gevolgen daarvan voor het proces.

Afspraken over zicht op veiligheid gedurende het wachten

Veilig Thuis Amsterdam-Amstelland heeft geen vaste afspraken met melders omtrent het houden 'zicht op veiligheid' bij meldingen die op de wachtlijst staan. Er is ook geen contact met andere betrokkene(n) van meldingen die op de wachtlijst staan. De inspectie ziet in zes van de 24 dossiers die zij heeft ingezien dat er op casusniveau afspraken zijn gemaakt omtrent het houden van 'zicht op veiligheid'. Twee melders vertellen de inspectie dat zij hier afspraken over hebben gemaakt met Veilig Thuis.

Medewerkers geven aan dat zij hopen dat, indien hulpverlening betrokken is bij een melding, deze hulpverlening zicht op veiligheid heeft. Medewerkers maken niet standaard afspraken met melder(s) of betrokkene(n) gedurende het wachten. In de gesprekken met medewerkers hoort de inspectie dat zij melders erop wijzen opnieuw contact op te nemen met Veilig Thuis wanneer zij het zicht op veiligheid verliezen. Een ketenpartner geeft aan dat zij niet het idee heeft dat Veilig Thuis focust op het houden van overzicht, maar met name bezig is met het overdragen en afsluiten van meldingen.

De gedragswetenschappers vertellen aan de inspectie dat het maken van afspraken rondom 'zicht op veiligheid' bemoeilijkt wordt doordat er niet tijdig contact gelegd kan worden met ketenpartners. Ketenpartners hebben vaak, net zoals Veilig Thuis, last van oplopende wachtlijsten.

De inspectie hoort van verschillende ketenpartners dat de samenwerking de afgelopen tijd is verbeterd. Die samenwerking bestaat ook uit het maken van veiligheidsafspraken om de wachtlijst te overbruggen. Concrete voorbeelden van veiligheidsafspraken heeft de inspectie in de gesprekken niet gehoord.

> "Ik heb een uitgebreid gesprek gehad met Veilig Thuis waar de tijd voor mij genomen werd."
> *Melder, Veilig Thuis Amsterdam-Amstelland*

Ervaringen van melders

De inspectie heeft vanuit de dossieranalyse contact opgenomen met twaalf professionals die in de afgelopen twaalf maanden een melding deden bij Veilig Thuis Amsterdam-Amstelland. De ervaringen die melders delen met de inspectie zijn wisselend.

Vier melders geven aan dat zij na het doen van de melding (nog) niks hebben gehoord van Veilig Thuis. Voor de ambulancedienst, die melding deed over een zorgelijke situatie met een verwarde man, was dit gebruikelijk omdat zij zelf ook niet bij een patiënt betrokken blijven. Een school, die melding deed omdat zij zorgen hadden over de verwaarlozing van kinderen door hun moeder, was hier juist verbaasd over. Voor zover bekend bij de school is er geen hulpverlening betrokken bij het gezin en ook school heeft geen zicht op de veiligheid van de kinderen. De gesproken melder geeft aan het gevoel te hebben dat de melding in een bodemloze put verdwijnt.

Acht melders hebben wel contact gehad met Veilig Thuis, dit gebeurde in verschillende fasen van het meldingsproces. Eén melder werd betrokken bij de veiligheidsbeoordeling. Twee melders vertellen dat zij afspraken hebben gemaakt met Veilig Thuis over het zicht houden op de veiligheid zolang de melding op de wachtlijst staat. De andere melders horen van Veilig Thuis na afronding van de veiligheidsbeoordeling of het afsluiten van de melding.

Een jeugdhulporganisatie vertelt dat zij een melding hebben gedaan omdat er een vermoeden was van huiselijk geweld in een gezin. Veilig Thuis heeft contact met de jeugdhulporganisatie gezocht en zij spraken uitgebreid over dit gezin. De jeugdhulporganisatie vertelt dat tijdens dit contact de afspraak is gemaakt dat zij zicht op veiligheid houden. Ook is de afspraak gemaakt dat zij Veilig Thuis informeren wanneer zij meer informatie hebben over het gezin en/of er nieuwe signalen van onveiligheid zijn.

Een kinderopvang geeft aan dat Veilig Thuis vlot contact met hen opnam nadat er meerdere meldingen over een gezin werden gedaan. De kinderopvang is niet betrokken bij de veiligheidsbeoordeling, Veilig Thuis heeft hen wel een terugkoppeling gegeven van de uitkomst. De melder vindt het jammer dat wanneer er 'actie' komt vanuit Veilig Thuis, de situatie vaak al erg is veranderd.

Een ambulant hulpverlener vertelt aan de inspectie dat zij op dit moment twee meldingen bij Veilig Thuis heeft liggen, over twee verschillende huishoudens. Ze geeft aan teleurgesteld te zijn in de manier waarop er door Veilig Thuis, vanuit haar kant ervaren, met meldingen wordt omgegaan. Ze geeft aan dat ze een volgende keer bij een 'niet-pluis'-gevoel met een client niet weer gaat melden bij Veilig Thuis.

Conclusie en verbeterpunten

De inspectie hoort in gesprekken met de alle medewerkers en verschillende melders dat Veilig Thuis Amsterdam-Amstelland geen actief wachtlijstbeheer voert. Daardoor zijn er meldingen waarbij er maandenlang geen activiteit plaatsvindt.

Afhankelijk van de medewerker en de casus worden soms wel en soms geen afspraken gemaakt met de melder of met andere betrokkenen over het zicht op veiligheid.

De inspectie verwacht dat Veilig Thuis Amsterdam-Amstelland voor meldingen die op een wachtlijst staan, zicht op veiligheid organiseert en de afspraken hierover registreert in de dossiers zoals vermeld in het handelingsprotocol. Tevens verwacht de inspectie dat een melding geprioriteerd wordt als er geen zicht is op de veiligheid.

Bijlage 1: Toetsingskader

THEMA 1 'Tijdigheid Veiligheidsbeoordeling'	
De inspectie verwacht dat de Veilig Thuis-organisatie direct na ontvangst van de melding de urgentiebepaling doet, zodat in spoedzaken direct gehandeld wordt om de acute onveiligheid af te wenden. Binnen vijf werkdagen na ontvangst van de melding dient een volledige veiligheidsbeoordeling te zijn uitgevoerd. Dit geldt voor alle meldingen.	
Normen	**Bron**
1.1 Een melding wordt bij binnenkomst zo spoedig mogelijk gescreend op acute onveiligheid	**Wetgeving:** **Overig relevante bronnen:** - *Handelingsprotocol Veilig Thuis 2019*
1.2 Veilig Thuis slaagt erin om acute veiligheid af te wenden	**Wetgeving:** **Overig relevante bronnen:** - *Handelingsprotocol Veilig Thuis 2019*
1.3 De veiligheidsbeoordeling vindt binnen 5 dagen plaats	**Wetgeving:** - *Wmo 2015, Artikel 4.1.1* - *Uitvoeringsbesluit Wmo 2015, Artikel 4.1.7* **Overig relevante bronnen:** *Handelingsprotocol Veilig Thuis 2019*

THEMA 2 'Deskundigheid en integraliteit veiligheidsbeoordeling'	
De veiligheidsbeoordeling dient deskundig en integraal plaats te vinden. Dat wil zeggen dat de veiligheidsbeoordeling ten minste plaatsvindt door medewerkers die SKJ-geregistreerd zijn, dat de beoordeling (indien nodig) multidisciplinair is en dat de vertrouwensarts betrokken wordt bij besluiten waar deskundigheid op het gebied van kindermishandeling voor nodig is. Onder integraal verstaat de inspectie dat Veilig Thuis zorgvuldig inschat of het nodig is met (alle) directbetrokkenen te spreken (leden van het gezin en betrokken professionals). De Wmo 2015 vereist dat medewerkers die in aanraking kunnen komen met personen die bij een melding bij Veilig Thuis betrokken zijn, een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) hebben met betrekking tot de functie die ze vervullen.	
Normen	**Bron**
2.1 De Veiligheidsbeoordeling vindt deskundig plaats	**Wetgeving:** - *Wmo 2015, artikel 4.2.1* - *Wmo 2015, artikel 4.2.4* - *Uitvoeringsbesluit Wmo 2015, Artikel 4.1.2* - *Uitvoeringsbesluit Wmo 2015, Artikel 4.1.3* **Overig relevante bronnen:** - *Handelingsprotocol Veilig Thuis 2019*
2.2 De veiligheidsbeoordeling vindt integraal plaats.	**Wetgeving:** - **Overig relevante bronnen:** - *Handelingsprotocol Veilig Thuis 2019*

THEMA 3 'Tijdige overdracht en start Onderzoek en Voorwaarden & Vervolg'	
De inspectie verwacht dat Veilig Thuis een melding na de veiligheidsbeoordeling: - direct overdraagt aan het lokale team of (lopende) hulpverlening; - direct in onderzoek neemt; - direct opvolgt met de dienst Voorwaarden & Vervolg.	
Normen	**Bron**
3.1 De diensten Onderzoek en Voorwaarden & Vervolg starten direct na de veiligheidsbeoordeling	**Wetgeving:** - *Wmo 2015, Artikel 4.1.1* - *Uitvoeringsbesluit Wmo 2015, Artikel 4.1.7* **Overig relevante bronnen:** - *Handelingsprotocol Veilig Thuis 2019*
3.2 Veilig Thuis slaagt erin om meldingen, indien van toepassing, direct na het afronden van de veiligheidsbeoordeling over te dragen aan lokale team of (lopende) hulpverlening.	**Wetgeving:** - *Wmo* 2015, artikel 4.1.1. lid 4 & 5 **Overig relevante bronnen:** - *Handelingsprotocol Veilig Thuis 2019*

THEMA 4 'Zicht op veiligheid (gedurende het wachten)	
De inspectie verwacht dat Veilig Thuis zicht houdt op de veiligheid van het gezin of huishouden waarover is gemeld, bijvoorbeeld door hierover afspraken te maken met de melder of met andere betrokkenen. En dat het ontbreken van zicht op veiligheid of nieuwe informatie leidt tot het heroverwegen van de prioritering van een melding op de wachtlijst.	
Normen	**Bron**
4.1 Veilig Thuis is verantwoordelijk voor het zicht op veiligheid zodra Veilig Thuis kennis heeft genomen van het spoedeisend karakter van een melding. In alle andere gevallen draagt Veilig Thuis die verantwoordelijkheid vanaf het moment dat de veiligheidsbeoordeling heeft plaatsgevonden. Veilig Thuis is in ieder geval verantwoordelijk voor het zicht op veiligheid op de zesde werkdag na binnenkomst van de melding. Ook als de veiligheidsbeoordeling op dat moment nog niet is afgerond.	**Wetgeving:** - **Overig relevante bronnen:** - *Handelingsprotocol Veilig Thuis 2019*

Bijlage 2: Verantwoording van het toezicht

De inspectie voerde het toezicht bij Veilig Thuis Amsterdam-Amstelland uit op 25 en 26 maart 2024. Om tot een gefundeerd oordeel te komen, gebruikte de inspectie voor het toezicht verschillende informatiebronnen. De informatie uit deze bronnen is met elkaar vergeleken en gewogen. Voor het toezicht zijn de volgende bronnen betrokken:

- Een gesprek met twaalf melders.
- Een telefonisch gesprek met acht ketenpartners.
- Een gesprek met twee leden van het management van Veilig Thuis Amsterdam-Amstelland.
- Gestructureerde interviews met:
  - acht medewerkers;
  - twee gedragswetenschappers;
  - twee werkbegeleiders;
  - een HR-medewerker;
  - een strategisch adviseur;
- De check van tien personeelsdossiers op de aanwezigheid van de Verklaring Omtrent het Gedrag van medewerkers. De inspecties hebben zelf de dossiers geselecteerd.
- De check van 24 dossiers van gezinnen of huishoudens. De inspecties hebben zelf de dossiers geselecteerd.
- De check van het dashboard met onder andere informatie over de doorlooptijden en werkverdeling.
- Twee vragenlijsten, door Veilig Thuis Amsterdam-Amstelland ingevuld voorafgaand aan het bezoek.
- Analyse van de volgende documenten:
  - Document Jaarcijfers 2023 Veilig Thuis Amsterdam-Amstelland
  - Document Verzuimpatroon Veilig Thuis Amsterdam-Amstelland 2022-heden
  - Procesafspraken VTAA-OKT-BV
  - Werkinstructie veiligheidstaxatie
  - Werkinstructie urgentiebepaling
  - Voorbeeld berichten aan melders en betrokkenen bij een melding
  - Voorbeeld berichten aan melders en betrokkenen in verband met de wachttijden
  - Handelingsprotocol Veilig Thuis 2019.

Duidelijk. Onafhankelijk. Eerlijk.

www.igj.nl