



Rapport 'Effectief gebruik van de meldcode in de Wmo-praktijk'

Een verkennend onderzoek naar de implementatie van de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling door Wmo-aanbieders. Het onderzoek heeft een focus op 65-plussers.

Auteur: GGD Amsterdam, Toezicht Wmo
Opdrachtgever: Gemeenten Amsterdam, Aalsmeer, Amstelveen,
Diemen, Ouder-Amstel en Uithoorn

Voorwoord

Mensen die gebruik maken van Wmo-voorzieningen vormen een kwetsbare doelgroep met mogelijk een verhoogd risico om slachtoffer te worden van huiselijk geweld en mishandeling. Daarnaast maakt de Amsterdamse gezondheidsmonitor van 2020 duidelijk dat het probleem van huiselijk geweld en mishandeling groot is bij ouderen. 7% van de 65-plussers heeft in het voorgaande jaar te maken gehad met huiselijk geweld en kindermishandeling. Uit eerder kwaliteitstoezicht bij individuele Wmo-aanbieders blijkt dat de meldcode bij de helft van de aanbieders onvoldoende geïmplementeerd is.

In 2023 onderzoekt de GGD Amsterdam hoe de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling wordt toegepast bij 3 Wmo-voorzieningen: hulp bij het huishouden, dagbesteding en individuele ondersteuning. Het uitgangspunt van dit thematisch toezicht is om na te gaan hoe de implementatie en het gebruik van de meldcode kan verbeteren. Gemeenten, aanbieders en organisaties als de Landelijke Vereniging voor Aandachtsfunctionarissen Kindermishandeling en huiselijk geweld (hierna: LVAK), Veilig Thuis Amsterdam-Amstelland (hierna: Veilig Thuis) en de GGD Amsterdam hebben hun medewerking verleend aan dit thematisch toezicht.

Voorafgaand en tijdens het onderzoek hebben vrijwel alle betrokkenen aangegeven het belangrijk te vinden dat er continu aandacht is voor de meldcode. De meesten benadrukken dit thematisch toezicht belangrijk te vinden. Ook de deelnemende gemeenten Amsterdam, Aalsmeer, Amstelveen, Diemen, Ouder-Amstel en Uithoorn geven blijk van betrokkenheid door het verstrekken van de opdracht tot dit thematisch toezicht, een schriftelijk opgestelde regioaanpak en een werkgroep voor de regioaanpak.

Na afloop van het onderzoek hebben 2 aanbieders van hulp bij het huishouden aangegeven dat ze graag het gesprek aangaan met de gemeenten en andere aanbieders van hulp bij het huishouden over de resultaten van het onderzoek. Dit soort initiatieven verwelkom ik. Op deze wijze draagt dit thematisch toezicht bij aan een betere implementatie van de meldcode, zodat signalen van huiselijk geweld en kindermishandeling bij Wmo-cliënten nog vaker in een vroeg stadium opgepakt kunnen worden.

Anna van der Hulst
Directeur Publieke Gezondheid

Inhoud

Voorwoord	2
1 Samenvatting onderzoeksresultaten	4
2 Inleiding en onderzoeksopzet	8
2.1 Inleiding	8
2.2 Onderzoeksopzet	9
2.3 Leeswijzer	12
3 Hoe is de meldcode geïmplementeerd in de Wmo-praktijk?	13
3.1 Hebben de aanbieders een meldcode vastgesteld die voldoet aan de wettelijke eisen?	13
3.2 Hoe bevorderen aanbieders de kennis en het gebruik van de meldcode bij medewerkers?	14
3.3 Hoe is de kennis van medewerkers over signalen bij ouderen?	17
3.4 Hoe passen medewerkers die met ouderen werken de meldcode toe in de praktijk?	17
4 Wat is er nodig om de meldcode in de Wmo-praktijk meer doeltreffend te maken?	21
4.1 Welke belemmeringen worden ervaren bij het gebruik van de meldcode?	21
4.2 Welke factoren bevorderen het gebruik van de meldcode?	23
5 Conclusie en aanbevelingen	29
5.1 Hoe is de meldcode geïmplementeerd in de Wmo-praktijk?	29
5.2 Wat is er nodig om de meldcode in de Wmo-praktijk meer doeltreffend te maken?	30
Bijlage 1 Bronnen	33
Bijlage 2 Stellingen reflectiebijeenkomst	35

1 Samenvatting onderzoeksresultaten

In de Wmo 2015 is opgenomen dat Wmo-aanbieders van hulp bij het huishouden, dagbesteding en individuele ondersteuning een meldcode moeten hebben die er redelijkerwijs aan bijdraagt dat zo snel en adequaat mogelijk hulp kan worden geboden bij huiselijk geweld en kindermishandeling. Ook moeten de aanbieders de kennis en het gebruik van de meldcode bevorderen. In dit onderzoek is gekeken hoe de meldcode geïmplementeerd is en gebruikt wordt in de Wmo-praktijk en wat er nodig is om dit te verbeteren.

Uit dit onderzoek blijkt dat bijna alle aanbieders van de Wmo-voorzieningen hulp bij het huishouden, dagbesteding en individuele ondersteuning een meldcode hebben maar dat deze bij de meesten niet geheel voldoet aan de gestelde eisen uit het [Besluit verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling](#). Ook is er verbetering nodig bij het bevorderen van de kennis en het gebruik van de meldcode.

Verschillen in kennis en toepassing meldcode

Alle medewerkers behoren te weten wat de meldcode is, dit blijkt bij driekwart van de medewerkers het geval. De meldcode wordt verschillend toegepast. Dit lijkt logisch door het verschil in werk, werkwijze en overlegstructuur bij de 3 soorten voorzieningen. Bij hulp bij het huishouden doorloopt 10% van de medewerkers de meldcode alleen of samen met een leidinggevende of aandachtsfunctionaris. Bij dagbesteding is dit 43% en bij individuele ondersteuning 86%. De overige medewerkers geven het signaal door binnen de organisatie, waarna een leidinggevende of aandachtsfunctionaris het oppakt.

Aandachtsfunctionarissen

De aandachtsfunctionaris is verantwoordelijk voor het opstellen van de meldcode en de implementatie ervan. Het is niet verplicht voor aanbieders om een aandachtsfunctionaris te hebben. Van de 30 aanbieders hebben 29 een aandachtsfunctionaris. Bij de helft van de aanbieders heeft de aandachtsfunctionaris de afgelopen 2 jaar een training gevolgd voor aandachtsfunctionarissen huiselijk geweld en kindermishandeling. Uit de gesprekken met aandachtsfunctionarissen en medewerkers blijkt dat er bij alle aanbieders mogelijkheden zijn tot verbetering. Aandachtsfunctionarissen vertellen bijvoorbeeld dat ze de meldcode beter zullen gebruiken als ze deelnemen aan trainingen voor aandachtsfunctionarissen. Meer aandachtsfunctionarissen moeten een training volgen.

Het herkennen van signalen door medewerkers

Tweederde van de medewerkers herkent signalen van huiselijk geweld en kindermishandeling in voorgelegde casussen. Wel herkennen te weinig medewerkers signalen van psychische mishandeling terwijl in Amsterdam 5% van de 65-plussers hier jaarlijks mee te maken heeft. Het kan helpen als meer aanbieders een signalenkaart hebben en meer medewerkers hiervan regelmatig gebruik maken. Slechts een kwart van de medewerkers gebruikt de signalenkaart jaarlijks.

Bij voorgelegde casussen is er geen verschil tussen de medewerkers van de 3 soorten voorzieningen bij het herkennen van signalen. Maar in dit onderzoek valt op dat de Amsterdamse medewerkers van hulp bij het huishouden de afgelopen 2 jaar geen vermoedens van huiselijk geweld of mishandeling bij hun 65-plus cliënten hadden. Dit is statistisch gezien onwaarschijnlijk.

Hoe worden medewerkers geïnformeerd over de meldcode?

Meer medewerkers moeten geïnformeerd worden over het gebruik van de meldcode. Iets meer dan de helft van de medewerkers wordt jaarlijks geïnformeerd over de meldcode. Bij hulp bij het huishouden en dagbesteding is dit veel minder dan bij individuele ondersteuning waar 86% van de medewerkers jaarlijks geïnformeerd wordt over de meldcode. Medewerkers krijgen hun informatie over de meldcode voornamelijk uit regulier overleg, gevolgd door training, inwerkprogramma, de aandachtsfunctionaris, casuïstiek bespreking, intranet en nieuwsbrieven.

Andere inrichting bij hulp bij het huishouden

Voor een goede implementatie verwachten aandachtsfunctionarissen en medewerkers dat casuïstiek bespreking met medewerkers de meeste impact heeft. Dit kan bijvoorbeeld tijdens werkoverleg. Bij hulp bij het huishouden wordt er de helft minder casuïstiek besproken dan bij dagbesteding en individuele ondersteuning. Volgens aanbieders van hulp bij het huishouden is casuïstiek bespreking tijdens een overleg moeilijk te verwezenlijken omdat medewerkers van hulp bij het huishouden zelden bijeenkomen. Casuïstiek bespreken is echter belangrijk voor het herkennen van signalen. Tijdens de reflectiebijeenkomst worden alternatieve vormen voorgesteld voor het verbeteren van het signaleren zoals email, schriftelijke- en online trainingen.

Hoe worden de 5 stappen van de meldcode doorlopen?

Medewerkers moeten de stappen van de meldcode van hun organisatie zorgvuldiger doorlopen. De meldcode bestaat uit 5 stappen. De eerste stap gaat over het in kaart brengen en registreren van het signaal. Slechts een kwart van de medewerkers registreert het signaal. De tweede stap, het bespreken van het signaal met een collega, lijkt voldoende toegepast te worden. Daarnaast heeft eenderde van de medewerkers tijdens het doorlopen van de stappen overlegd met Veilig Thuis. Stap 3 het bespreken van het signaal met cliënt en/of netwerk gebeurt te weinig. Medewerkers geven aan dat ze bezorgd zijn om de vertrouwensband met cliënt te verliezen. De resultaten van dit onderzoek geven onvoldoende inzicht of medewerkers de stappen 4 en 5, het wegen en beslissen goed toepassen.

Belemmerende factoren

De belemmeringen die medewerkers en aandachtsfunctionarissen ervaren gaan voornamelijk over de samenwerking met en communicatie door Veilig Thuis. Daarnaast zijn er vooral bij medewerkers van hulp bij het huishouden en individuele ondersteuning zorgen over de vertrouwensbreuk met cliënt omdat zij bij cliënt thuishkomen. Tijdens de reflectiebijeenkomst verwacht 38% van de aanwezigen, merendeels aandachtsfunctionarissen, dat een melding bij Veilig Thuis de vertrouwensband van de medewerker met cliënt aantast. Andere belemmeringen zijn tijdgebrek en de onduidelijkheid en vindbaarheid van de meldcode. Ook is het voor velen niet helder wie de regie voert na een melding. Formeel kan Veilig Thuis alleen de regie over veiligheid overnemen en blijft de regie over de ondersteuning bij de aanbieder.

Bevorderende factoren

Medewerkers

De meeste aandachtsfunctionarissen en medewerkers vertellen dat medewerkers de meldcode beter gebruiken als ze vaker casuïstiek bespreken, scholing krijgen, een signalenkaart gebruiken en informatie krijgen, met name over het gesprek met cliënt. Het helpt medewerkers als de zichtbaarheid van de aandachtsfunctionaris verbetert. Ruim de helft van de aandachtsfunctionarissen vindt dat medewerkers meer tijd nodig hebben voor het goed toepassen van de meldcode. Het lijkt voornamelijk te gaan over medewerkers die meerdere stappen van de meldcode doorlopen.

Om de relatie met cliënt goed te houden is het belangrijk om alle stappen van de meldcode met cliënt te bespreken. Tijdens de reflectiebijeenkomst vertellen enkele aandachtsfunctionarissen, het LVAK en Veilig Thuis dat de ervaring leert dat in de meeste gevallen cliënten juist opgelucht zijn als het geweld en/of de mishandeling bespreekbaar is gemaakt en ze meegenomen worden in het proces.

Aandachtsfunctionarissen

Tijdens de reflectiebijeenkomst vindt een derde van de aanwezigen dat aandachtsfunctionarissen meer tijd en middelen moeten krijgen. Een aantal aandachtsfunctionarissen wil zelf meer scholing over de meldcode en de implementatie van de meldcode en het bespreken van casussen met andere organisaties. Ze willen graag meer aandacht voor signalen bij 65-plussers en voor de positieve effecten van het toepassen van de meldcode. Ook is er behoefte aan aantrekkelijk en eenvoudig materiaal voor medewerkers over de meldcode en aan informatie in de meldcode over de omgang met de dader.

Bevorderen van het contact opnemen met Veilig Thuis

Om makkelijker contact op te nemen met Veilig Thuis, willen de meeste medewerkers en aandachtsfunctionarissen terugkoppeling van Veilig thuis na een melding. Tijdens de reflectiebijeenkomst worden aanbieders aangemoedigd om ook zelf regelmatig contact op te nemen met Veilig Thuis. Hiermee zijn goede ervaringen.

Medewerkers en aandachtsfunctionarissen willen beter geïnformeerd worden door Veilig Thuis over mogelijke gevolgen voor een cliënt bij een melding, tips over het in standhouden van de vertrouwensrelatie en informatie over de omgang van Veilig Thuis met vertrouwelijke gegevens. Daarnaast geven meerdere medewerkers aan moeite te hebben om de informatie vanuit Veilig Thuis te verwerken. Eenvoudiger taalgebruik door Veilig Thuis zou hierbij helpen.

Hoe bevorderen gemeenten het gebruik van de meldcode bij Wmo-aanbieders?

De gemeenten van de veiligheidsregio Amsterdam-Amstelland bevorderen het gebruik van de meldcode met een regioaanpak huiselijk geweld en kindermishandeling. Daarin wil men de focus op veiligheid versterken bij professionals die in contact komen met risicogroepen waaronder 65-plussers. De meldcode wordt besproken tijdens contractgesprekken van de aanbieder met de gemeente en is onderdeel van het kwaliteitstoezicht. Veilig Thuis geeft training en organiseert bijeenkomsten gericht op ouderenmishandeling. De gemeenten Diemen en Ouder-Amstel bieden Wmo-aanbieders training aan over de meldcode. De gemeente Amsterdam heeft in 2021 een digitale meldcodetour gefaciliteerd voor Wmo-zorgprofessionals.

Hoe kunnen gemeenten het gebruik van de meldcode bevorderen bij Wmo-aanbieders?

In de Amstelland gemeenten willen aandachtsfunctionarissen dat de gemeenten voorlichtingsmateriaal beschikbaar stellen en contact met hen opnemen over de meldcode. In Amsterdam benoemen aandachtsfunctionarissen dat het belangrijk is dat de gemeente voortdurend de aandacht vestigt op de meldcode door het organiseren van bijeenkomsten, campagnes, webinars en trainingen over het signaleren en het contact met Veilig thuis. Daarnaast willen ze dat de gemeente bijeenkomsten organiseert met aanbieders en Veilig Thuis om de drempel naar Veilig Thuis te verlagen en aanbieders te ondersteunen bij het contact met Veilig Thuis. Enkele aanbieders denken dat het helpt als de gemeente aanbieders met een correcte meldcode en een goede implementatie hiervoor een certificaat geeft.

2 Inleiding en onderzoekopzet

2.1 Inleiding

GGD Amsterdam is toezichthouder op de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (hierna: Wmo 2015) voor onder andere de gemeenten Amsterdam, Aalsmeer, Amstelveen, Diemen, Ouder-Amstel en Uithoorn. De toezichthouder houdt toezicht op de kwaliteit van Wmo-aanbieders, doet onderzoek bij calamiteiten en kijkt thematisch naar bepaalde onderdelen van het stelsel. In dit onderzoek is gekeken hoe de meldcode geïmplementeerd is in de Wmo-praktijk en wat er nodig is om dit te verbeteren. In dit hoofdstuk leest u over de aanleiding, het doel en de opzet van het onderzoek.

Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

De meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling is voor bijna alle Wmo-aanbieders verplicht. De meldcode moet ervoor zorgen dat signalen snel naar boven komen, hulp kan worden georganiseerd of kan worden ingegrepen. Zeker bij mensen die gebruik maken van de Wmo is dit belangrijk. Dit is een kwetsbare doelgroep met een verhoogd risico om slachtoffer te worden van huiselijk geweld. Een goede implementatie van de meldcode stelt medewerkers in staat om op de juiste manier te handelen bij vermoedens van huiselijk geweld en/of mishandeling. Het is nu nog onvoldoende bekend op welke wijze aanbieders de meldcode hebben geïmplementeerd in de Wmo-praktijk.

Aanleiding voor het onderzoek

GGD Amsterdam houdt toezicht op de kwaliteit van de Wmo-voorzieningen. Uit de resultaten van het kwaliteitstoezicht bij individuele aanbieders (periode 2019-2021) komen signalen dat de meldcode onvoldoende geïmplementeerd is bij Wmo-aanbieders. Van de onderzochte aanbieders blijkt bij bijna de helft dat de meldcode niet geheel voldoet aan de eisen, medewerkers onvoldoende op de hoogte zijn van de signalen van huiselijk geweld en kindermishandeling en/of medewerkers onvoldoende kennis hebben om de meldcode en de daarbij horende stappen uit te voeren. Vanuit de Wmo 2015 en de Wet verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling worden zorgprofessionals verplicht om te werken met een meldcode. Deze meldcode bevat onder andere een afwegingskader waaruit moet blijken of de zorgprofessional moet overleggen of melden bij Veilig Thuis.

De gemeenten Amsterdam, Aalsmeer, Amstelveen, Diemen, Ouder-Amstel en Uithoorn werken in een regioaanpak samen aan het voorkomen, stoppen en blijvend oplossen van geweld – of risico's op geweld. De regioaanpak 2015-2020 Huiselijk Geweld en Kindermishandeling Amsterdam-Amstelland heeft geleid tot een sterke toename in het aantal meldingen van huiselijk geweld en kindermishandeling. Uit de cijfers blijkt echter dat de meldingen van huiselijk geweld bij volwassenen (zonder kinderen) nog verreweg het meest worden gedaan door de politie (93%). Een van de speerpunten van de regioaanpak voor de periode 2020-2024 is het beter signaleren van geweld en mishandeling door zorgprofessionals die direct contact hebben met cliënten uit risicogroepen. 65-plussers vormen een van de in de aanpak genoemde risicogroepen.

Naast Wmo-cliënten vormen ook 65-plussers een kwetsbare doelgroep. In de Amsterdamse Gezondheidsmonitor van 2020 staat dat 7% van de 65-plussers het voorgaande jaar te maken had met huiselijk geweld en kindermishandeling. Dat maakt ouderen binnen de Wmo mogelijk een extra kwetsbare groep. In hoeverre zijn medewerkers voldoende in staat om de signalen bij ouderen te herkennen? Elke medewerker heeft wel eens een niet-pluis-gevoel. Het is nu nog onvoldoende bekend in hoeverre zij dit niet-pluis-gevoel in verband brengen met huiselijk geweld en kindermishandeling en met Veilig Thuis of een collega bespreken.

Doel onderzoek

Het doel van dit onderzoek is om beter zicht te krijgen op de bevorderende en belemmerende factoren in het gebruik van de meldcode door Wmo aanbieders en het doen van aanbevelingen voor verbetering. Deze aanbevelingen moeten ertoe bijdragen dat [1] de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling beter geïmplementeerd en [2] uitgevoerd wordt door de Wmo-aanbieders waardoor [3] medewerkers voldoende aandacht hebben voor de signalen van huiselijk geweld en kindermishandeling en [4] overleggen en/of melden bij Veilig Thuis wanneer daar reden toe is.

Wat is onderzocht?

In dit thematisch toezicht is onderzocht of aanbieders een correcte meldcode hebben, op welke wijze de implementatie van de meldcode is georganiseerd en uitgevoerd en hoe het verder verbeterd kan worden?

In het onderzoek zijn twee onderzoeksvragen onderzocht:

1. Hoe is de meldcode geïmplementeerd in de Wmo-praktijk?
 - a. Hebben de aanbieders een meldcode vastgesteld die voldoet aan de wettelijke eisen?
 - b. Hoe bevorderen aanbieders de kennis en het gebruik van de meldcode bij medewerkers?
 - c. Hoe is de kennis van medewerkers over signalen bij ouderen?
 - d. Hoe passen medewerkers die met ouderen werken de meldcode toe in de praktijk?
2. Wat is er nodig om de meldcode in de Wmo-praktijk meer doeltreffend te maken?
 - a. Welke belemmeringen worden ervaren bij het gebruik van de meldcode?
 - b. Welke factoren bevorderen het gebruik van de meldcode?

2.2 Onderzoeksopzet

Het onderzoek is uitgevoerd door 4 toezichthouders, hierna te noemen: de toezichthouder.

Het thematisch toezicht op de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling duurt van september 2022 tot juli 2023. In 2022 heeft de toezichthouder een literatuuronderzoek gedaan om meer zicht te krijgen op wat er speelt op het gebied van huiselijk geweld en kindermishandeling. Daarnaast heeft de toezichthouder verkennende gesprekken gevoerd met de gemeente Amsterdam en Veilig Thuis. In december 2022 is het onderzoek uitgebreid met de Amstellandgemeenten.

Vervolgens heeft de toezichthouder vragenlijsten opgesteld. Een vragenlijst voor telefonische interviews met aandachtsfunctionarissen. Drie vragenlijsten voor telefonische interviews met medewerkers. Daarin is onderscheid gemaakt tussen medewerkers die:

- de meldcode niet kennen;
- wel kennen maar er niet meer werken;
- wel kennen en ermee werken.

Er zijn verschillende soorten vragen gesteld: gesloten vragen, open vragen en meerkeuzevragen.

De vragenlijsten zijn op te vragen door een mail te sturen naar: toezichtwmo@ggd.amsterdam.nl.

Selectie aanbieders

Het onderzoek richt zich op een beperkt aantal Wmo-voorzieningen: hulp bij het huishouden, dagbesteding en individuele ondersteuning. Dit zijn voorzieningen die door veel ouderen gebruikt worden en de focus van dit onderzoek ligt bij 65-plussers.

Per voorziening, aantal aanbieders in Amsterdam en in de Amstelland gemeenten

Voorziening	Amsterdam	Amstelland gemeenten
Hulp bij het huishouden	8	2
Dagbesteding	8	2
Individuele ondersteuning	8	2

Van hulp bij het huishouden in Amsterdam zijn alle door de gemeente gecontracteerde aanbieders geïnterviewd. Uit de dagbestedingsaanbieders heeft de gemeente Amsterdam een eerste selectie gemaakt van aanbieders die 65 plus-cliënten hebben, vervolgens heeft de toezichthouder een aselechte steekproef genomen. Voor individuele ondersteuning (=aanvullende individuele ondersteuning) in Amsterdam zijn 8 van de 9 aanbieders meegenomen in het onderzoek. Een aanbieder viel af omdat deze geen cliënten van 65 jaar en ouder heeft.

Van de Amstelland gemeenten is bij alle 3 voorzieningen een steekproef genomen uit de aanbieders. Daarbij is rekening gehouden dat alle 5 Amstelland gemeenten vertegenwoordigd zijn. In het onderzoek komt elke aanbieder slechts bij 1 voorziening in Amsterdam of in de Amstellandgemeenten voor. Terwijl sommige aanbieders voor meerdere voorzieningen en/of zowel in Amsterdam als in de Amstelland gemeenten werken.

De volgende organisaties en aanbieders hebben meegewerkt aan het onderzoek:

Stakeholders: Veilig Thuis; LVAK; onderzoeker GGD Amsterdam.

Aanbieders Amsterdam: Alea Care; Amstelring; Bartimeus; Cordaan Thuisdiensten (Amsterdam Oost); Emile thuisdiensten; Eean; GGMD; Koninklijke Visio; Leger des heils; Madeliefje; NikonCare; Ons Tweede Thuis; Professionals in NAH; Sara Thuiszorg; Sipi; Stichting Amsta; Stichting Combiwel; Stichting Cordaan; Stichting perMens; Thuiszorg Inholland; TZorg (Amsterdam Oost); Voorzet Begeleiding B.V.; ZGAO, Zorgeloos Ambulant.

Aanbieders Amstellandgemeenten: Landzijde, Stichting Participe, Stichting Zonnehuisgroep, Thuiszorg Amstelring groep B.V., Zonzorg, Zorgsamen B.V.

Selectie medewerkers en aandachtsfunctionarissen

De opzet van het onderzoek is om van elke aanbieder 1 aandachtsfunctionaris of verantwoordelijke voor de meldcode en 3 medewerkers te interviewen. Aanbieders met meerdere aandachtsfunctionarissen hebben zelf een aandachtsfunctionaris geselecteerd. De toezichthouder heeft per aanbieder lijsten met nummers of namen van alle medewerkers opgevraagd en hieruit een aselechte steekproef getrokken. Aan 2 grote aanbieders in Amsterdam is alleen gevraagd om medewerkerslijsten van Amsterdam Oost. Vervolgens zijn contactgegevens van medewerkers opgevraagd.

Elke aandachtsfunctionaris is gevraagd om voorafgaand aan het interview een schriftelijke vragenlijst te beantwoorden. Aan de aanbieders is gevraagd om de volgende documenten op te sturen:

- meldcode;
- beleid meldcode;
- alle documenten die de implementatie van de meldcode ondersteunen.

Aantal uitgevoerde interviews

Van 30 aanbieders zijn 88 medewerkers en 29 aandachtsfunctionarissen telefonisch geïnterviewd. Een aanbieder heeft maar 1 medewerker, waardoor er maar 1 in plaats van 3 medewerkers zijn geïnterviewd. Een andere aanbieder heeft geen aandachtsfunctionaris of verantwoordelijke voor de meldcode. Daarnaast zijn er vragen gesteld aan Veilig Thuis, het LVAK en een onderzoeker van GGD Amsterdam.

Verslaglegging en reflectiebijeenkomst

De opbrengsten van het onderzoek zijn genoteerd in monitors en vervolgens geanalyseerd. Daarna is een verslag opgesteld met voornamelijk verbeterpunten. Het verslag is gestuurd naar betrokken aanbieders en stakeholders. Het verslag heeft gediend als leidraad voor een online reflectiebijeenkomst in juli 2023 met een aantal deelnemers aan het onderzoek. Tijdens de reflectiebijeenkomst is aan de hand van enkele stellingen/vragen gediscussieerd. De resultaten van de reflectiebijeenkomst zijn samen met de onderzoeksresultaten van de interviews van aanbieders en stakeholders verwerkt in het rapport. Het verslag en het rapport zijn niet herleidbaar naar persoon of aanbieder, maar wel naar functie. Het rapport wordt aan de opdrachtgevers van de gemeenten voorgelegd voor een bestuurlijke reactie. De bestuurlijke reacties worden toegevoegd aan het rapport waarna het rapport wordt vastgesteld en openbaar gemaakt.

Online reflectiebijeenkomst

Het doel van een reflectiebijeenkomst is om de onderzoeksresultaten in grote lijnen te bespreken en te vragen aan aanwezigen hoe ze daarover denken en welke oplossingen zij hebben voor zaken die verbeterd kunnen worden. Voorafgaand aan de reflectiebijeenkomst hebben de genodigden het verslag ontvangen. Daarin staan voornamelijk verbeterpunten die uit het onderzoek komen. Uitgenodigd zijn Veilig Thuis, het LVAK, een onderzoeker van de GGD en van de aanbieders de aandachtsfunctionarissen en diegene die verantwoordelijk zijn voor de implementatie van de meldcode.

De online reflectiebijeenkomst in juli 2023 is bijgewoond door 2 van de 3 stakeholders en de helft van de aanbieders. Opvallend is het lage aantal aanbieders uit de Amstellandgemeenten, met maar 1 van de 6 aanbieders. Bij Amsterdam valt op dat maar 2 van de 8 dagbestedingsaanbieders aanwezig zijn, terwijl van zowel hulp bij het huishouden als aanvullende individuele ondersteuning 6 van de 8 aanbieders erbij zijn. Van sommige aanbieders zijn meerdere personen aanwezig. In totaal zijn er 13 aandachtsfunctionarissen, 2 zorgcoördinatoren en 4 bestuurders.

2.3 Leeswijzer

Opbouw rapport

In het eerste hoofdstuk heeft u de samenvatting kunnen lezen. In hoofdstuk 2 leest u hoe wij het onderzoek hebben uitgevoerd. In hoofdstuk 3 en 4 leest u de resultaten van het onderzoek. In hoofdstuk 5 staan de conclusies en aanbevelingen van de toezichthouder.

Begrippen

Hieronder staat een uitleg van de in dit onderzoek gebruikte begrippen.

- Als er in dit onderzoek 'individuele ondersteuning' staat, dan wordt hiermee zowel 'aanvullende individuele ondersteuning' als 'individuele ondersteuning' bedoeld.
- Als uit het onderzoek blijkt dat er verschillen zijn tussen Amsterdam en de Amstelland gemeenten, dan wordt dit aangegeven. Bij minieme verschillen wordt het niet aangegeven.
- Wmo is een afkorting van Wet maatschappelijke ondersteuning 2015
- LVAK betekent: Landelijke Vereniging voor Aandachtsfunctionarissen Kindermishandeling en huiselijk geweld.
- Veilig Thuis is het advies- en meldpunt voor huiselijk geweld, kindermishandeling en ouderenmishandeling.
- Ouderenmishandeling is het handelen of het nalaten van handelen van al degenen die in een terugkerende persoonlijke of professionele relatie met de oudere (iemand van 65 jaar of ouder) staan, waardoor de oudere persoon lichamelijke en/of psychische en/of materiële schade lijdt dan wel vermoedelijk lijden zal, en waarbij van de kant van de oudere sprake is van een vorm van gedeeltelijke of volledige afhankelijkheid. (website van het ministerie VWS, augustus 2023)
- In dit onderzoek betekent de term:
 - 'aanbieder' een door de gemeente gecontracteerde aanbieder van een Wmo-voorziening(en).
 - 'aandachtsfunctionaris' de deskundige bij de aanbieder op het gebied van de aanpak van huiselijk geweld en kindermishandeling.
 - 'medewerker' diegene die de Wmo-ondersteuning aan cliënt uitvoert.
 - 'cliënt' zowel de cliënt als zijn vertegenwoordiger, zoals partner, ouder(s), kinderen.

3 Hoe is de meldcode geïmplementeerd in de Wmo-praktijk?

Voor een goede implementatie van de meldcode is het allereerst belangrijk dat de meldcode voldoet aan de wettelijke eisen, artikel 2 van het Besluit verplichte meldcode. Medewerkers moeten de verschillende soorten signalen van huiselijk geweld en kindermishandeling herkennen. De aanbieder is ervoor verantwoordelijk om de medewerkers hiervan op de hoogte te stellen. Medewerkers moeten de meldcode kennen en geen barrières ervaren in het toepassen van de meldcode. Ze behoren te weten welke stappen van de meldcode zij zelf moeten doorlopen, eventueel samen met hun leidinggevende of een aandachtsfunctionaris en welke stappen iemand anders in de organisatie doorloopt. Het kan van meerwaarde zijn als een aanbieder een aandachtsfunctionaris ofwel deskundige heeft op het gebied van huiselijk geweld en kindermishandeling. Daaraan kunnen medewerkers en leidinggevendenden vragen stellen en eventuele zorgen mee delen.

3.1 Hebben de aanbieders een meldcode vastgesteld die voldoet aan de wettelijke eisen?

a. Voldoet de meldcode aan de wettelijke eisen?

Van de 30 onderzochte aanbieders voldoet slechts bij 4 aanbieders de meldcode aan de eisen in artikel 2 van het Besluit verplichte meldcode. 25 aanbieders moeten de meldcode op 1 of meerdere punten aanpassen en 1 aanbieder moet nog een meldcode gaan opstellen.

Aantal aanbieders dat genoemde verplichte onderdelen in de meldcode heeft staan

Aantal aanbieders	Verplichte onderdelen meldcode
23	stappenplan volgens landelijke richtlijn
21	afwegingskader
27	een beschrijving wie waarvoor verantwoordelijk is. Bij 27 aanbieders beschrijft de meldcode wie waarvoor verantwoordelijk is, maar bij 20 aanbieders komt dit overeen met de praktijk
20	specifieke vormen van geweld
20	kindcheck
16	omgang met vertrouwelijke gegevens

Van de 30 aanbieders moeten 25 aanbieders ervoor zorgen dat hun meldcode gaat voldoen aan de landelijke wetgeving en 1 aanbieder moet nog een meldcode opstellen.

Uit het onderzoek blijkt dat er online veel verschillende informatie is over de meldcode en verplichte onderdelen daarvan. Dit maakt het lastig voor aanbieders om inzicht te krijgen waaraan de meldcode precies moet voldoen. Het LVAK erkent dit en vertelt dat de informatie op de site van de Rijksoverheid leidend is, dat er maar 1 meldcode is, met uitzondering van de artsenfederatie KNMG die een aangepaste meldcode heeft. Het LVAK vertelt dat een aantal beroepsgroepen hun eigen afwegingskaders hebben opgesteld maar dat deze in principe hetzelfde zijn.

3.2 Hoe bevorderen aanbieders de kennis en het gebruik van de meldcode bij medewerkers?

In artikel 3.3.2 van de Wet maatschappelijke ondersteuning staat "De aanbieder bevordert de kennis en het gebruik van de meldcode." Op de site van de Rijksoverheid staat dat Wmo aanbieders het gebruik en de kennis van de meldcode moeten bevorderen onder hun werknemers.

Bekendheid van medewerkers met de meldcode?

76% van de medewerkers kent het begrip 'meldcode' en weet waarvoor het dient. Diegene die de meldcode niet, kennen weten wel dat ze een vermoeden van huiselijk geweld/mishandeling door moeten geven aan een leidinggevende of aandachtsfunctionaris. Vervolgens pakt die het op.

Percentage medewerkers dat de meldcode kent

Medewerkers	Voorziening
57%	Hulp bij het huishouden
73%	Dagbesteding
89%	Individuele ondersteuning

Meer medewerkers zouden de meldcode moeten kennen.

Zijn medewerkers geïnformeerd over de meldcode?

In het onderzoek geeft 65% van de medewerkers aan door de aanbieder geïnformeerd te worden over de meldcode, waarvan 57% minimaal jaarlijks. Uit het onderzoek blijkt dat enkele medewerkers die de meldcode niet kennen, toch stappen uitvoeren die overeenkomen met stappen in de meldcode. Bij veel aanbieders passen medewerkers een verschillende werkwijze toe. Hieruit blijkt dat deze medewerkers onvoldoende op de hoogte zijn van de meldcode van hun organisatie.

Percentage medewerkers dat door de aanbieder is geïnformeerd is over de meldcode

Voorziening	Medewerkers die door de aanbieder zijn geïnformeerd over de meldcode	Minimaal 1 keer per jaar
Hulp bij het huishouden	47%	43%
Dagbesteding	63%	47%
Individuele ondersteuning	86%	82%

Uit het onderzoek blijkt dat meer medewerkers regelmatig geïnformeerd moeten worden over de inhoud van de meldcode. Dit geldt vooral voor medewerkers van hulp bij het huishouden en dagbesteding.

Hoe worden medewerkers geïnformeerd over de meldcode?

Uit het onderzoek blijkt dat aanbieders de kennis over de meldcode bevorderen tijdens werkoverleg, casuïstiek-bespreking, training, het inwerkprogramma voor nieuwe medewerkers, nieuwsbrief en informatie op het intranet. Maar ook door medewerkers de mogelijkheid te bieden om vragen te stellen aan de aandachtsfunctionaris. Aan medewerkers die de meldcode kennen is een open vraag gesteld over hoe ze worden geïnformeerd over de meldcode.

Hoe komen medewerkers aan kennis over meldcode?

Medewerkers die de meldcode kennen	Middel
72 %	reguliere overleggen
64 %	trainingen/cursussen
57 %	het inwerkprogramma
57 %	vragen stellen aan de aandachtsfunctionaris/specialist meldcode
52 %	casuïstiek besprekingen
43 %	intranet
29 %	nieuwsbrief

Casuïstiek bespreken

Vrijwel alle aandachtsfunctionarissen en het LVAK merken tijdens het onderzoek op dat medewerkers de meldcode beter gebruiken als ze regelmatig deelnemen aan casuïstiek bespreking over het gebruik van de meldcode. In dit onderzoek bespreekt 59% van de medewerkers casuïstiek, bij hulp bij het huishouden geldt dit voor een derde van de medewerkers.

Percentage medewerkers dat geïnformeerd is over de meldcode tijdens werk-, casuïstiek overleg en/of training

Medewerkers	Voorziening
33%	Hulp bij het huishouden
60%	Dagbesteding
86%	Individuele ondersteuning

Meer medewerkers zouden casuïstiek moeten bespreken over het gebruik van de meldcode.

Waarover zijn de medewerkers geïnformeerd?

Aan medewerkers die de meldcode kennen is een open vraag gesteld waarover ze geïnformeerd zijn. Bijna tweederde van de medewerkers is door zijn organisatie geïnformeerd over het herkennen van signalen. De helft van de medewerkers is geïnformeerd over het werken met de stappen in de meldcode.

Waarover zijn medewerkers geïnformeerd?

Medewerkers	Onderwerpen
63%	herkennen van signalen, waarvan 23% ook specifiek over signalen bij ouderen
50%	werken met stappen in de meldcode
42%	aan wie signalen doorgeven
11%	registreren van de stappen van de meldcode
25%	overlegmogelijkheid met Veilig Thuis

19%	Melden bij Veilig Thuis
2%	gespreksvoering met cliënt of zijn netwerk
2%	kindcheck
0%	mantelzorgcheck

Hoe vaak volgen aandachtsfunctionarissen training?

De aandachtsfunctionarissen vertellen dat ze de meldcode beter zullen gebruiken als ze deelnemen aan trainingen voor aandachtsfunctionarissen. 62% van de aandachtsfunctionarissen heeft tijdens de huidige aanstelling een training gevolgd. 48% van de aandachtsfunctionarissen heeft dit de afgelopen 2 jaar gedaan. Het valt op dat maar weinig aandachtsfunctionarissen van dagbesteding een training hebben gevolgd, dit is maar 20%. Dit betekent dat bij dagbesteding minder aandachtsfunctionarissen geschoold zijn om hun taak goed uit te voeren.

Iets meer dan een kwart van de aandachtsfunctionarissen wordt geschoold door het LVAK, een beroepsorganisatie ter bevordering van deskundigheid en aanpak van huiselijk geweld en kindermishandeling, 7% door Veilig Thuis. 7% vertelt door de gemeente Amsterdam geschoold te worden, maar mogelijk bedoelen ze hiermee Veilig Thuis. Veilig Thuis valt namelijk onder de verantwoordelijkheid van de gemeente Amsterdam en de Amstelland gemeenten. De overige aandachtsfunctionarissen zijn elk door een andere organisatie getraind.

Meer aandachtsfunctionarissen zouden een training moeten volgen om een goede invulling te geven aan hun functie.

Heeft de aanbieder een signalenkaart?

Signalen van huiselijk geweld worden soms over het hoofd gezien. Daarom kan een signalenkaart helpen om signalen van huiselijk geweld en kindermishandeling te herkennen. Driekwart van de aandachtsfunctionarissen vertelt dat medewerkers de meldcode beter zullen gebruiken als ze een signalenkaart raadplegen. 65% van de aanbieders heeft een signalenkaart. Een kwart van de medewerkers gebruikt de signalenkaart minimaal jaarlijks. De helft van de medewerkers weet dat zijn organisatie een signalenkaart heeft.

Meer aanbieders moeten een signalenkaart hanteren

Schriftelijk beleid over bevorderen kennis meldcode

Voor een goede implementatie van de meldcode binnen de organisatie is het van belang dat hierover schriftelijk beleid is vastgesteld. Daardoor raakt de afgesproken werkwijze verankerd binnen de organisatie. Slechts 20% van de aanbieders heeft schriftelijk beleid over de implementatie van de kennis en het gebruik van de meldcode.

Meer aanbieders moeten schriftelijk beleid opstellen over het implementeren van de meldcode binnen hun organisatie.

3.3 Hoe is de kennis van medewerkers over signalen bij ouderen?

Stap 1 van de meldcode is het in kaart brengen van signalen die het vermoeden van huiselijk geweld en kindermishandeling bevestigen of ontkrachten. Volgens de site van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) zijn er 5 vormen van huiselijk geweld en mishandeling. Ze komen vaak in verschillende samenstellingen voor:

- fysieke mishandeling
- psychische mishandeling (inclusief schending van het recht op privacy)
- verwaarlozing
- financieel misbruik
- seksueel misbruik

Twee derde van de medewerkers herkent in alle voorgelegde fictieve casussen over 65-plussers een mogelijk signaal om de meldcode te (laten) doorlopen. Daarbij is er geen verschil tussen de medewerkers van de 3 soorten voorzieningen. Opmerkelijk is dat een kwart van de medewerkers moeite heeft met het herkennen van mogelijke signalen van psychische mishandeling. Volgens de Amsterdamse gezondheidsmonitor 2020 heeft 7% van de 65-plussers het voorgaande jaar te maken met huiselijk geweld en kindermishandeling. De meesten, 5% van de 65-plussers, hebben te maken met psychische mishandeling. Het LVAK merkt op dat de normen en waarden van medewerkers invloed hebben op het herkennen en oppakken van psychische mishandeling. Die kunnen de observatie beïnvloeden.

Meer medewerkers moeten signalen leren herkennen van psychische mishandeling bij 65-plussers.

3.4 Hoe passen medewerkers die met ouderen werken de meldcode toe in de praktijk?

Voor het effectief oplossen van problemen met huiselijk geweld en kindermishandeling is het belangrijk dat aanbieders de meldcode goed toepassen.

Wie doorloopt de meldcode?

Bij een vermoeden van huiselijk geweld of kindermishandeling doorloopt 45% van de medewerkers de meldcode alleen of samen met een leidinggevende, gedragsdeskundige of aandachtsfunctionaris. 55% van de medewerkers doorloopt de meldcode niet maar geeft het signaal door aan een leidinggevende, gedragsdeskundige of aandachtsfunctionaris.

Wie past de meldcode toe?

Medewerkers van dagbesteding en individuele ondersteuning passen de meldcode veel vaker toe dan medewerkers van hulp bij het huishouden.

Percentage medewerkers dat de meldcode doorloopt, alleen of samen met leidinggevende en/of aandachtsfunctionaris

Medewerkers	Voorziening
10%	hulp bij het huishouden
43%	dagbesteding
86%	Individuele ondersteuning

Huishoudelijk medewerkers geven het signaal meestal door aan een meldpunt, leidinggevende of aandachtsfunctionaris van de organisatie. Deze doorloopt vervolgens de meldcode. Bij dagbesteding en individuele ondersteuning doorlopen meer medewerkers de meldcode. Dit verschil is te verklaren vanuit het verschil in werkzaamheden en opleidingseisen. Voor medewerkers van hulp bij het huishouden gelden geen opleidingseisen terwijl voor medewerkers van dagbesteding en individuele ondersteuning in Amsterdam minimaal Mbo3 en in de Amstellandgemeenten Mbo/Mbo+ tot Hbo gevraagd wordt afhankelijk van de zwaarte van de doelgroep.

Percentage medewerkers dat signalen opmerkt

Het herkennen van signalen is een voorwaarde om de meldcode te gebruiken als er sprake is van huiselijk geweld en kindermishandeling. 24% van de medewerkers in dit onderzoek heeft tussen 2021 en begin 2023 wel eens een vermoeden van huiselijk geweld en kindermishandeling. Er is een klein verschil tussen medewerkers die de meldcode wel of niet kennen. Tussen 2021 en begin 2023 signaleert 21% van de medewerkers die de meldcode niet kent en 25% die de meldcode wel kent.

Percentage medewerkers met een vermoeden van huiselijk geweld en kindermishandeling tussen 2021 en begin 2023

Medewerkers	Voorziening
7%	Hulp bij het huishouden
40%	Dagbesteding
24%	Individuele ondersteuning

Bij dagbesteding is het percentage hoger dan bij hulp bij het huishouden en individuele ondersteuning, namelijk 40% van de medewerkers. Dit is verklaarbaar doordat medewerkers van dagbesteding doorgaans met hogere aantallen cliënten werken. Bij hulp bij het huishouden is het aantal laag, namelijk 7%. Tussen 2021 en begin 2023 heeft in Amsterdam geen van de 24 medewerkers van hulp bij het huishouden een signaal opgepakt of doorgegeven. In de Amstellandgemeenten hebben 2 van de 6 medewerkers van hulp bij het huishouden dit gedaan. Statistisch is het onwaarschijnlijk dat de 24 medewerkers van hulp bij het huishouden in Amsterdam gedurende ruim 2 jaar geen signaal van huiselijk geweld en kindermishandeling hebben opgemerkt bij hun cliënten.

In Amsterdam moeten medewerkers van hulp bij het huishouden vaker een signaal oppakken of doorgeven aan verantwoordelijken.

Hoe gebruiken medewerkers de meldcode?

Medewerkers is gevraagd naar hun handelswijze bij het laatste signaal van huiselijk geweld en kindermishandeling bij een cliënt ouder dan 65 jaar in de afgelopen 2 jaar. Bij 29% van de medewerkers is het signaal overgenomen door een leidinggevende of aandachtsfunctionaris. Daarnaast geeft 29% van de medewerkers aan dat het niet nodig bleek om alle stappen van de meldcode te doorlopen en bij 19% heeft een andere organisatie de regie op zich genomen.

Medewerkers moeten de eerste en derde stap van de meldcode zorgvuldiger doorlopen:
Stap 1. Naast het in kaart brengen van signalen moeten meer medewerkers signalen registreren.
Stap 3. Meer medewerkers moeten het signaal met cliënt en/of zijn netwerk bespreken.

Aanbieders moeten ervoor zorgen dat medewerkers voldoende toegerust zijn om het gesprek over huiselijk geweld en kindermishandeling met cliënt en/of zijn netwerk te voeren.

Doorlopen medewerkers de 5 stappen van de meldcode?

Stap 1	Naast het in kaart brengen van signalen moeten meer medewerkers signalen registreren. Opvallend is dat tijdens 2 fictieve casussen maar een kwart van de medewerkers het signaal zou registreren.
Stap 2	In de praktijk heeft 66% van de medewerkers bij het laatste signaal contact opgenomen met een collega. Uit het onderzoek blijkt dat medewerkers vaker contact opnemen met een collega als ze de ernst van een signaal hoger inschatten. Tijdens het doorlopen van de stappen heeft 29% van de medewerkers overlegd met Veilig Thuis.
Stap 3	Meer medewerkers moeten het signaal met cliënt en/of zijn netwerk bespreken. In de praktijk is maar 19% van de medewerkers bij het laatste signaal in gesprek gegaan met cliënt en/of zijn netwerk.
Stap 4 en 5	In de stappen 4 en 5 van de meldcode vindt het wegen en beslissen plaats. Over het wegen heeft dit onderzoek geen resultaten opgehaald. Wel is bekend dat 10% van de medewerkers alle stappen van de meldcode heeft doorlopen en dat 5% van de medewerkers heeft gemeld bij Veilig Thuis.

Nemen medewerkers voldoende contact op met Veilig Thuis?

25% van de medewerkers vertelt dat ze 65+ cliënten hebben waarvoor in de periode 2021 tot begin 2023 contact is geweest met Veilig Thuis. 13% van de medewerkers heeft zelf contact opgenomen. Bij 9% heeft iemand anders in de organisatie dit gedaan. 2% vertelt zelf te zijn benaderd door Veilig Thuis over een cliënt. En bij 1% heeft een andere organisatie contact opgenomen met Veilig Thuis.

Zorgelijk is dat 5% van de medewerkers Veilig Thuis had moeten contacteren, maar dit niet heeft gedaan vanwege:

- angst voor de consequenties die het melden bij Veilig Thuis heeft. Wellicht weten ze niet dat ze niet meteen hoeven te melden maar ook kunnen overleggen met Veilig Thuis als de situatie niet acuut of structureel onveilig is;
- onbekendheid met Veilig Thuis;
- onvoldoende kennis over wat te doen.

Anoniem overleg mogelijk met Veilig Thuis

Voor het goed doorlopen van de meldcode is het van belang dat medewerkers en/of aandachtfunctionarissen met vragen of zorgen overleggen met Veilig Thuis. Veilig Thuis biedt de mogelijkheid tot anoniem overleg. Dit biedt kansen om eventuele belemmeringen in het toepassen van de meldcode weg te nemen. Toch zijn 4 van de 29 aandachtfunctionarissen niet op de hoogte dat ze anoniem kunnen overleggen met Veilig Thuis. De meeste medewerkers weten dit wel.

Meer aandachtfunctionarissen behoren te weten dat het mogelijk is om anoniem te overleggen met Veilig Thuis.

Registratie

Als een aanbieder de meldcode niet goed geïmplementeerd heeft, kan hij daarop actie ondernemen. Om te onderzoeken of de meldcode voldoende geïmplementeerd is, is het onder andere van belang om een registratie bij te houden van het aantal gevallen van huiselijk geweld en Kindermishandeling en wat daarmee is gedaan. 79% van de aanbieders houdt een overzicht bij van het aantal gevallen van huiselijk geweld en kindermishandeling. Opvallend is dat alle aan dit onderzoek deelnemende aanbieders van hulp bij het huishouden dit registreren.

4 Wat is er nodig om de meldcode in de Wmo-praktijk meer doeltreffend te maken?

4.1 Welke belemmeringen worden ervaren bij het gebruik van de meldcode?

Om de meldcode goed toe te passen is het belangrijk dat medewerkers en aandachtfunctionarissen geen belemmeringen ervaren bij het toepassen van de meldcode. In dit onderzoek is aan medewerkers die met de meldcode werken en aandachtfunctionarissen de open vraag gesteld of ze belemmerende factoren ervaren en zo ja welke.

Het blijkt dat 2 op de vijf 5 aandachtfunctionarissen en bijna een derde van de medewerkers die met de meldcode werken belemmeringen ondervindt bij het gebruik van de meldcode.

Welke belemmeringen ervaren medewerkers en aandachtfunctionarissen?

De belemmeringen gaan voornamelijk over de samenwerking en communicatie met Veilig Thuis en angst voor een vertrouwensbreuk met de cliënt. Daarnaast sluit de meldcode van enkele aanbieders onvoldoende aan op de belevingswereld en het werk van hun medewerkers of is moeilijk vindbaar. Verder noemen enkele aanbieders tijdgebrek en dat de term meldcode de lading niet dekt. Hieronder staat een toelichting bij een aantal belemmeringen.

De samenwerking en communicatie met Veilig Thuis

Enkele aandachtfunctionarissen vertellen dat de samenwerking en communicatie met Veilig Thuis niet goed verloopt:

- de samenwerking met Veilig Thuis verloopt moeizaam als de aanbieder geen vast contactpersoon heeft bij Veilig Thuis;
- het is lastig dat Veilig Thuis geen of pas na lange tijd terugkoppeling geeft;
- het taalgebruik van Veilig Thuis is te ingewikkeld voor cliënten en medewerkers.

Zorgen om vertrouwensbreuk met cliënt en de gevolgen hiervan

- 13% van de medewerkers en 24% van de aandachtfunctionarissen vertellen dat medewerkers bezorgd zijn om de vertrouwensband met cliënt te schaden; Uit eerder onderzoek blijkt dat bewoners een vergelijkbare belemmering ervaren (Rapportage Huiselijk Geweld Amsterdam-Amstelland (2021)).
- 5% van de medewerkers vertelt zorgen te hebben over de gevolgen en/of veiligheid van cliënten en zichzelf. Uit eerder onderzoek blijkt dat bewoners een vergelijkbare belemmering ervaren (Rapportage Huiselijk Geweld Amsterdam-Amstelland (2021)).

Bezorgd dat melden bij Veilig Thuis de vertrouwensband schaadt

Tijdens de reflectiebijeenkomst verwacht 38% van de aanwezigen dat een melding bij Veilig Thuis de vertrouwensband van de medewerker met cliënt aantast. Dit geldt vooral voor medewerkers die bij cliënt thuishkomen, zoals medewerkers van hulp bij het huishouden en individuele ondersteuning. Het geldt in minder mate voor medewerkers van dagbesteding die op de dagbestedingslocatie met een groep werken.

Enkele aanbieders van hulp bij het huishouden vertellen dat het voor medewerkers vervelend is als er bij cliënt thuis een gespannen situatie ontstaat. Soms zijn medewerkers bang om de veiligheid van cliënt en/of henzelf in gevaar te brengen. Dit zou vooral gebeuren als kinderen misbruik maken van cliënt. Vaak gaat dan de relatie tussen cliënt en aanbieder kapot en kan cliënt en/of de medewerker bedreigd worden. Soms zorgen de kinderen van een cliënt er voor dat cliënt weggaat bij de aanbieder, waardoor er geen zicht meer is op cliënt. Anoniem melden biedt geen uitkomst volgens een aandachtsfunctionaris, die vertelt: "Bij 80% van de cliënten zijn wij de enige die langskomen en zal het voor betrokkenen duidelijk zijn waar de anonieme melding vandaan komt."

Onduidelijke en moeilijk vindbare meldcode

Het is de verwachting dat meer medewerkers de meldcode zullen toepassen als deze eenvoudig en makkelijk vindbaar is. Enkele aandachtsfunctionarissen vinden de meldcode en informatie over de meldcode ingewikkeld en onvoldoende beeldend voor medewerkers. Verder noemt een medewerker dat de meldcode niet zichtbaar is in zijn organisatie, een andere vertelt dat de meldcode gericht is op een andere voorziening.

Tijdgebrek

Tijdens het onderzoek vertellen enkele aandachtsfunctionarissen dat medewerkers onvoldoende tijd hebben om de meldcode toe te passen. Bij een meerkeuzevraag aan medewerkers noemt 43% het tijdgebrek als belemmering om contact op te nemen met Veilig Thuis. Tijdens de reflectiebijeenkomst geeft 33% van de aandachtsfunctionarissen aan onvoldoende tijd en middelen te hebben om de meldcode goed te implementeren.

Overige belemmeringen

2 aandachtsfunctionarissen vinden het woord 'meldcode' misleidend. Alsof het altijd leidt tot een melding bij Veilig Thuis, terwijl het in de praktijk vaak opgepakt of opgelost wordt door de aanbieder of een andere bij cliënt betrokken organisatie. Verder vertellen individuele medewerkers dat er cliënten zijn die niet openstaan voor een melding; dat het moeilijk is om een beeld te vormen van wat zich in de privésfeer van cliënt afspeelt als de medewerker niet bij cliënt thuishkomt wat bij dagbesteding het geval is en een medewerker vertelt onvoldoende kennis te hebben om signalen op te pakken.

Belemmeringen specifiek bij hulp bij het huishouden

In het onderzoek merken bijna alle aandachtsfunctionarissen op dat medewerkers de meldcode beter gebruiken als ze regelmatig deelnemen aan casuïstiek besprekingen. Ook vinden ze training over het gebruik van de meldcode en gespreksvoering met cliënt belangrijk. Enkele aanbieders van hulp bij het huishouden vertellen tijdens de reflectiebijeenkomst dat 1 keer per jaar casuïstiek bespreken met medewerkers het maximaal haalbare is. Het vergt een grote inspanning om de huishoudelijke medewerkers 1 keer per jaar bij een werkoverleg/bijeenkomst te krijgen. Een deel van de medewerkers is alsnog verhinderd en komt niet. Tijdens de bijeenkomst kan de meldcode besproken worden maar is het

niet gewenst om casuïstiek te bespreken omdat de privacy van cliënten dan geschaad kan worden. Medewerkers hebben het al snel over individuele casussen en noemen cliënten dan vaak bij naam. Een ander probleem is het grote verloop van medewerkers van hulp bij het huishouden waardoor het moeilijk is om hen allemaal voldoende in te werken op de meldcode.

Onduidelijkheid over wie de regie voert na een melding?

Voor een deel van de aanbieders is het onduidelijk wie de regie gaat voeren na een melding bij Veilig Thuis. Uit eerder onderzoek (2019) van de afdeling gezond leven van de GGD Amsterdam blijkt dit ook een belemmerende factor te zijn. Tijdens de reflectiebijeenkomst geeft 50% van de aanwezigen aan dat na het melden de regie door Veilig Thuis opgepakt moet worden. De medewerker van Veilig Thuis spreekt dit tegen. Hij vertelt dat Veilig Thuis alleen de veiligheid beoordeelt en de regie op veiligheid kan overnemen, maar niet de regie op de ondersteuning.

Uit eerder onderzoek (2019) door de afdeling Gezond Leven van de GGD Amsterdam blijkt dat verschillende belemmerende factoren het melden bij Veilig Thuis belemmeren, namelijk:

- beperkte kennis en oude aannames;
- heeft de aanbieder een vertrouwensrelatie met cliënt, dan meldt hij vaak nog niet. Maar als het zicht op cliënt verdwijnt, bijvoorbeeld door een lange vakantie, wordt er soms wel gemeld;
- onduidelijkheid over wie de regievoerder is. Meestal is de regie in handen bij de organisatie die hulp biedt met betrekking tot veiligheid. Vaak is dit een gecertificeerde instelling zoals het Leger des Heils of een regievoerder van het buurtteam of sociaal team;
- onduidelijkheid over wat er met een melding is gebeurd.

4.2 Welke factoren bevorderen het gebruik van de meldcode?

Quote: 'Herhalend onder de aandacht brengen, elk jaar training geven. Ik stuur wel informatie via mail, maar dan hoop je dat het gelezen wordt. In maart 2021 hebben we een training gegeven en in die periode schoot het aantal meldingen omhoog, ik werd veel vaker gebeld en de meldcode werd vaker opgepakt'

Medewerkers en aandachtsfunctionarissen ervaren belemmeringen om de meldcode te gebruiken. Daarom is hun advies over het verbeteren van de implementatie van de meldcode van groot belang. Hieronder staan de factoren die in dit onderzoek zijn genoemd als factoren die het gebruik van de meldcode volgens hen verbeteren.

Bevorderende factoren voor medewerkers

Aan de aandachtsfunctionarissen en medewerkers is tijdens het onderzoek een meerkeuzevraag gesteld over welke factoren het gebruik van de meldcode door medewerkers bevorderen. In de beantwoording door aandachtsfunctionarissen is er nauwelijks verschil tussen de onderzochte Wmo-voorzieningen hulp bij het huishouden, dagbesteding en individuele begeleiding.

Wat helpt om medewerkers nieuwsgierig te maken naar de meldcode zodat ze hem gebruiken?

Aandachtsfunctionarissen	Medewerkers	Wat stimuleert medewerkers om de meldcode te gebruiken?
90%	63%	Casuïstiek bespreken
79%	73%	Scholing/informatie over gebruik meldcode
76%	74%	Gebruik signalenkaart
76%	68%	Training over het gesprek met cliënt en/of zijn netwerk
76%	42%	Duidelijkheid over met wie ze kunnen overleggen binnen de organisatie
76%	34%	Goed bereikbare aandachtsfunctionaris
76%	niet gevraagd	Medewerkers regelmatig informeren over hoe ze de meldcode moeten gebruiken
69%	53%	Dat de aanbieder medewerkers wijst op hun plicht om de meldcode te gebruiken bij een vermoeden van huiselijk geweld en/of mishandeling. Het is immers een wettelijke plicht om met de meldcode te werken als er signalen zijn van huiselijk geweld en kindermishandeling.

Hoe gaan aandachtsfunctionarissen de meldcode beter gebruiken?

In het onderzoek is aan aandachtsfunctionarissen een open vraag gesteld over wat ze nodig hebben om de meldcode beter te gebruiken. De meeste genoemde punten zijn:

Vergroten kennis over het implementeren van de meldcode

- Een aantal aandachtsfunctionarissen heeft behoefte aan het deelnemen aan trainingen voor aandachtsfunctionarissen en het bespreken van casuïstiek met andere organisaties. Enkel willen ook door de gemeente geïnformeerd worden. Er is behoefte aan meer aandacht voor positieve effecten van de meldcode en over signalen bij 65-plussers.

Aantrekkelijk en eenvoudig materiaal

- Een aantal aandachtsfunctionarissen heeft behoefte aan aantrekkelijk, eenvoudig materiaal en beeldmateriaal voor medewerkers; informatie in de meldcode over de omgang met de dader; behoefte aan 1 formele meldcode; meer informatie over signalen bij 65-plussers. Het LVAK merkt tijdens de reflectiebijeenkomst op dat zij merken dat de normen en waarden van medewerkers en cliënten invloed hebben op het herkennen en oppakken van psychische mishandeling. Door bijvoorbeeld een stellingenspel met medewerkers te spelen kun je het omgaan met de normen en waarden bespreekbaar maken.

Meer tijd

- Enkele aandachtsfunctionarissen willen meer tijd krijgen van hun organisatie en een vermindering van de administratieve last van Veilig Thuis. Tijdens de reflectiebijeenkomst vindt 31% van de aanwezigen dat aandachtsfunctionarissen meer tijd en middelen moeten krijgen om de meldcode goed te implementeren in hun organisatie.

Vergroten zichtbaarheid aandachtsfunctionaris

- Vergroten van zichtbaarheid aandachtsfunctionaris binnen organisatie.

Wat helpt om makkelijker contact op te nemen met Veilig thuis?

Deze meerkeuzevraag is gesteld aan aandachtsfunctionarissen en medewerkers. In de beantwoording is er nauwelijks verschil tussen de 3 voorzieningen. De meeste aandachtsfunctionarissen en medewerkers hebben behoefte aan heldere informatie over de werkwijze van Veilig Thuis en duidelijkheid over het krijgen van een terugkoppeling door Veilig Thuis en een vast contactpersoon bij Veilig Thuis.

Wat helpt om makkelijker contact op te nemen met Veilig thuis?

Medewerkers	Aandachtsfunctionarissen	Wat helpt?
91%	90%	terugkoppeling krijgen van Veilig Thuis
72%	86%	voldoende kennis over mogelijk gevolgen voor cliënt
75%	79%	Inzet van Veilig Thuis om de vertrouwensrelatie met cliënt niet te beschadigen
65%	76%	kennis over hoe Veilig Thuis omgaat met vertrouwelijk e gegevens
43%	69%	tijd hiervoor krijgen binnen mijn werk
49%	59% Dit antwoord is minder vaak gegeven bij hulp bij het huishouden.	dat medewerkers toestemming krijgen van hun organisatie om contact op te nemen met Veilig Thuis.

Daarnaast vertellen enkele aandachtsfunctionarissen en medewerkers dat ze makkelijker contact opnemen met Veilig Thuis als:

- Veilig Thuis een vast contactpersoon voor hen heeft;
- de werkwijze bij Veilig Thuis meer eenduidig is.
- Veilig Thuis met hen overlegt over de omgang van cliënten met een auditieve beperking.

Vast contactpersoon bij Veilig Thuis en angst voor melden

Veilig Thuis vertelt dat een vast contactpersoon bij Veilig Thuis niet realiseerbaar is, vanwege het grote aantal organisaties waarmee Veilig Thuis werkt. Veilig Thuis vertelt dat de angst voor het melden vaak vermindert als de melder vooraf telefonisch advies vraagt aan Veilig Thuis en als Veilig Thuis achteraf ook telefonisch contact heeft met de melder.

Blijf na een melding in gesprek met Veilig Thuis!

Veilig Thuis en enkele aanbieders vinden het belangrijk dat de aanbieder en Veilig Thuis met elkaar in gesprek blijven. Ze hebben hiermee goede ervaringen, met name als het gaat over het evalueren van de regievoering op veiligheid en ondersteuning na een melding. Dit is een belangrijk punt, zeker omdat uit het onderzoek is gebleken dat er soms onduidelijkheid is over de regievoering en ondersteuning.

Hoe kunnen medewerkers een vertrouwensbreuk met cliënt voorkomen?

Uit het onderzoek is gebleken dat een van de grootste zorgen voor medewerkers is dat er een vertrouwensbreuk met de cliënt ontstaat als gevolg van overleggen of melden. Deelnemers aan de reflectiebijeenkomst vertellen dat:

- cliënten op kunnen zien tegen de bemoeienis van de aanbieder en/of Veilig thuis, maar meestal opgelucht zijn dat het onderwerp bespreekbaar is gemaakt;
- de relatie met cliënt alleen maar beter wordt als de medewerker in gesprek blijft met cliënt;

- het helpt als de medewerker het gesprek met cliënt niet alleen maar samen met een gedragswetenschapper doet en als de gedragswetenschapper de melding doet. Dan blijft cliënt zich gehoord en gesteund voelen door de medewerker;
- Veilig Thuis: "bespreek de voor- en nadelen van een anonieme melding met Veilig Thuis. Anoniem melden kan alleen als er een aanwijsbare reden is. Bijvoorbeeld als cliënt en/of betrokkenen bekend zijn bij politie, vuurwapengevaarlijk zijn"
- Het LVAK vertelt dat het belangrijk is om betrokkenen bij elke stap van de meldcode te betrekken: "Vertel ook dat je de cliënt gaat overdragen en dat cliënt hierdoor meer kans heeft op veiligheid. Ook is het belangrijk om goed te documenteren wat er volgens cliënt aan de hand is."
- Veilig Thuis vertelt dat er in de praktijk bijna nooit een vertrouwensbreuk ontstaat, "dit gebeurt heel soms als er kinderen bij betrokken zijn. Soms ontstaat er tijdelijk frictie, maar meestal kan de ondersteuning aan cliënt vervolgens goed doorgaan."

Meer tijd en middelen

Tijdens de reflectiebijeenkomst vindt 31% van de aanwezigen dat aandachtsfunctionarissen meer tijd en middelen nodig hebben om de meldcode goed te implementeren in hun organisatie. Tijdens het onderzoek vindt 55% van de aandachtsfunctionarissen dat medewerkers meer tijd nodig hebben om de meldcode te gebruiken. Hierbij is een groot verschil tussen de 3 voorzieningen: 30% van de aandachtsfunctionarissen bij aanbieders hulp bij het huishouden, 50% van de aandachtsfunctionarissen bij aanbieders van dagbesteding en 89% van de aandachtsfunctionarissen bij aanbieders van individuele ondersteuning. Dit verschil is te verklaren doordat bij hulp bij het huishouden de meeste medewerkers alleen het signaal intern doorgeven terwijl bij dagbesteding en bij individuele ondersteuning een aanzienlijk deel van de medewerkers meerdere stappen van de meldcode doorlopen wat daardoor meer tijd kost.

Informatie over de meldcode zakt makkelijk weg bij medewerkers. Daarom is het belangrijk dat iedereen in de organisatie weet dat er een meldcode is en dat de meldcode makkelijk te vinden is.

Verskil tussen de 3 voorzieningen in implementatie van de meldcode bij medewerkers

Vrijwel alle aandachtsfunctionarissen benoemen tijdens het onderzoek dat medewerkers de meldcode beter gebruiken als ze regelmatig casuïstiek bespreken. Tijdens de reflectiebijeenkomst vindt 56% van de aanwezigen dat medewerkers verplicht moeten worden om een paar keer per jaar deel te nemen aan casuïstiek bespreking over de meldcode. Daarbij merken aanbieders op dat dit bij veel aanbieders van hulp bij het huishouden moeilijk te realiseren is.

Hulp bij het huishouden

Enkele aanbieders van hulp bij het huishouden vertellen dat schriftelijke en online trainingen helpen om het signaleren te verbeteren. Medewerkers kunnen per mail geïnformeerd worden over minder bekende signalen.

Dagbesteding

Een aanbieder van dagbesteding vindt dat er bij dagbesteding meer aandacht moet komen voor de meldcode, bijvoorbeeld tijdens werkbesprekingen waarin al casuïstiek besproken wordt. De meldcode zou een vast onderdeel van het werkoverleg moeten worden.

Individuele ondersteuning

De meeste aanbieders van individuele ondersteuning hebben regelmatig overleg, wekelijks tot maandelijks, waarbij casuïstiek besproken wordt. Bij signalen van huiselijk geweld of mishandeling wordt de meldcode besproken.

Wat organiseren gemeenten over de meldcode?

De gemeenten van de veiligheidsregio Amsterdam-Amstelland werken samen in de regioaanpak huiselijk geweld en kindermishandeling. Een van de speerpunten van de regioaanpak voor de periode 2020-2024 is het beter signaleren van geweld en mishandeling. En dan met name door de zorgprofessionals bij de aanpak te betrekken die direct contact hebben met de risicogroepen. 65-plussers vormen een van de in de aanpak genoemde risicogroepen.

- Tijdens contractgesprekken bespreken de gemeenten de implementatie van de meldcode met Wmo-aanbieders.
- De meldcode is onderdeel van het kwaliteitstoezicht door de toezichthouder Wmo, GGD Amsterdam.
- Veilig Thuis Amsterdam-Amstelland biedt training aan onder andere Wmo-medewerkers. De training gaat over het gesprek met ouderen over een vermoeden van huiselijk geweld. In 2022 heeft Veilig Thuis voor zorgprofessionals die met ouderen werken de bijeenkomst "Het ouder wordende brein en ouderenmishandeling" georganiseerd. Deze bijeenkomst ging over (cognitieve) veranderingen in het brein van de oudere mens en informatie over het herkennen van ouderenmishandeling en hoe hiermee om te gaan in de dagelijkse praktijk. In 2023 heeft Veilig Thuis een bijeenkomst georganiseerd voor professionals over financieel misbruik bij ouderen.
- In de Amstelland gemeenten is de implementatie van de meldcode opgenomen in het programma van eisen dat onderdeel uitmaakt van de contracten met Wmo-aanbieders. De gemeenten Diemen en Ouder-Amstel hebben in 2022 aan Wmo-aanbieders een training aangeboden over de verbeterde meldcode. Het plan is om de training in 2023 te herhalen voor nieuw binnengekomen medewerkers.
- In de gemeente Amsterdam vond in 2021 een digitale meldcodetour voor Wmo-zorgprofessionals plaats waarbij deelnemers leerden vermoedens van fysieke (ouder)mishandeling en/of financiële uitbuiting te bespreken en hiernaar te handelen. De meldcodetour is een initiatief van de VNG en is in samenwerking met de gemeente Amsterdam georganiseerd.

Aandachtsfunctionarissen

Aan de aandachtsfunctionarissen is een open vraag gesteld wat gemeenten organiseren over de meldcode.

- De aandachtsfunctionarissen van de Amstelland gemeenten weten dit niet of vertellen dat er niets georganiseerd wordt.
- Volgens 14% van de aandachtsfunctionarissen in Amsterdam heeft de gemeente online informatie verstrekt, onder andere in een nieuwsbrief. 23% vertelt dat de gemeente niets organiseert en 27% dat de gemeente wel eens iets heeft georganiseerd, maar na doorvraag blijft onduidelijk wat dit is geweest.
- Aandachtsfunctionarissen merken geen verschil op tussen gemeenten in wat ze doen aan het onder de aandacht brengen van de meldcode bij Wmo-aanbieders.

Hoe kunnen gemeenten het gebruik van meldcode bevorderen?

In een open vraag is aan aandachtfunctionarissen gevraagd hoe gemeenten het gebruik van de meldcode kunnen bevorderen.

- De aandachtfunctionarissen in de Amstelland gemeenten willen dat gemeenten voorlichtingsmateriaal beschikbaar stellen en opdracht geven tot kwaliteitstoezicht om uniformiteit tussen aanbieders te vergroten.
- Aandachtfunctionarissen uit Amsterdam willen dat de gemeente:
 - bijeenkomsten, webinars, campagnes en trainingen organiseert; Een kwart van de aandachtfunctionarissen wil dat deze gaan over het signaleren van huiselijk geweld en kindermishandeling en het contact met Veilig Thuis;
 - de drempel naar Veilig Thuis verlaagt door het organiseren van bijeenkomsten met Veilig Thuis en aanbieders;
 - de meldcode bespreekt tijdens kwartaalgesprekken van de gemeentelijke contractmanager met de aanbieder. De gemeenten hebben aangegeven dat ze dit al doen;
 - ondersteuning biedt bij het contact met Veilig Thuis;
 - ervoor zorgt dat de verschillende Veilig Thuis regio's een eenduidige werkwijze krijgen;
 - verder noemen individuele aandachtfunctionarissen dat certificering via de gemeente kan helpen om te toetsen of de meldcode voldoet en geïmplementeerd is;
 - samenwerking zoekt met het LVAK en scholing via LVAK stimuleert voor aandachtfunctionarissen.

5 Conclusie en aanbevelingen

De centrale vragen tijdens dit thematisch toezicht zijn:

1. Hoe is de meldcode geïmplementeerd in de Wmo-praktijk?
2. Wat is er nodig om de meldcode in de Wmo-praktijk meer doeltreffend te maken?

Het onderzoek is uitgevoerd bij Wmo-aanbieders van hulp bij het huishouden, dagbesteding en individuele ondersteuning in Amsterdam en de Amstellandgemeenten, Aalsmeer, Amstelveen, Diemen, Ouder-Amstel en Uithoorn.

5.1 Hoe is de meldcode geïmplementeerd in de Wmo-praktijk?

Conclusie 1

De Wmo-aanbieders van hulp bij het huishouden, dagbesteding en individuele ondersteuning moeten een meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling hebben die voldoet aan de landelijke regelgeving. Bij 1 aanbieder ontbreekt een dergelijke meldcode. Bij 25 aanbieders voldoet de meldcode niet aan de minimale eisen die door de wetgever zijn gesteld. Er ontbreekt bijvoorbeeld informatie over de omgang met vertrouwelijke gegevens en/of het afwegingskader en bij enkele aanbieders ontbreekt in de meldcode ook een beschrijving wie waarvoor verantwoordelijk is binnen de organisatie.

Aanbeveling aan aanbieders: Zorg dat er een meldcode is opgesteld die voldoet aan de eisen zoals opgenomen in het [Besluit verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling](#).

Conclusie 2

Naast het hebben van een meldcode die voldoet aan de eisen, zijn aanbieders van hulp bij het huishouden, dagbesteding en individuele ondersteuning ook verplicht om de meldcode te implementeren in de eigen organisatie. Uit het onderzoek blijkt dat dit beter moet. Van de medewerkers is 24% onbekend met de meldcode en is 35% er niet over geïnformeerd door de aanbieder.

Alle medewerkers moeten geïnformeerd zijn over de stappen in de meldcode

Medewerkers zijn verplicht om de meldcode die door hun organisatie is vastgesteld toe te passen in de praktijk. Ruim de helft van de medewerkers in dit onderzoek gaat niet zelf aan de slag met het signaal, maar moet wel op de hoogte zijn van de stappen van de meldcode van zijn organisatie. Ook moeten hen vaardigheden worden aangeleerd zodat zij signalen leren herkennen en geen barrières ervaren, niet bang zijn om het signaal intern door te geven. Uit het onderzoek blijkt dat met name aanbieders van hulp bij het huishouden een werkwijze hebben, waarbij medewerkers het signaal alleen binnen hun organisatie doorgeven en een aandachtsfunctionaris of leidinggevende het oppakt. Bij hulp bij het huishouden doet 90%, bij dagbesteding 57% en bij individuele ondersteuning 14% van de medewerkers dit.

Toepassen van de meldcode door medewerkers

Uit het onderzoek blijkt dat bij veel aanbieders hun medewerkers een verschillende werkwijze hebben bij een signaal van huiselijk geweld en kindermishandeling. Hieruit blijkt dat medewerkers onvoldoende op de hoogte zijn van de meldcode van hun organisatie.

Voor het goed toepassen van de meldcode is het allereerst belangrijk dat medewerkers signalen voldoende herkennen. Uit het onderzoek blijkt dat niet alle medewerkers signalen voldoende herkennen. Alhoewel dit onderzoek geen compleet beeld geeft of signalen altijd opgemerkt worden door medewerkers, is het duidelijk dat een kwart van de medewerkers signalen van onder andere psychische mishandeling onvoldoende opmerkt en oppakt. Ook is duidelijk dat medewerkers van hulp bij het huishouden in Amsterdam onvoldoende signaleren. De 24 Amsterdamse medewerkers van hulp bij het huishouden in dit onderzoek hebben gedurende 2 jaar geen enkel signaal opgemerkt van huiselijk geweld en kindermishandeling bij 65-plussers. Dit is statistisch gezien onwaarschijnlijk. Uit de Amsterdamse gezondheidsmonitor van 2020 blijkt dat 7% van de 65-plussers het voorgaande jaar te maken had met huiselijk geweld en kindermishandeling.

Medewerkers die het signaal zelf oppakken moeten het signaal registreren. Dit doen ze niet altijd. De registratie is nodig om later in het proces terug te kunnen kijken wat het oorspronkelijke signaal is. Het is belangrijk om daarbij ook te noteren wat cliënt en/of zijn netwerk hierover vertellen.

Medewerkers die het signaal wel zelf oppakken moeten het gesprek met cliënt en/of netwerk voeren. Dit gebeurt niet altijd. Uit het onderzoek blijkt dat zij huiverig zijn voor de gevolgen hiervan. Terwijl er bij een aantal aanbieders, Veilig Thuis en het LVAK juist goede ervaringen zijn als dit gesprek vanaf het begin van het proces gevoerd wordt. Vaak zijn cliënten blij dat het onderwerp bespreekbaar is gemaakt. Medewerkers die het signaal zelf oppakken moeten voldoende geschoold worden in gespreksvaardigheden voor het gesprek met cliënt en/of netwerk over het vermoeden van huiselijk geweld en kindermishandeling.

Aanbeveling aan aanbieders: zorg ervoor dat de meldcode bij elke aanbieder goed geïmplementeerd is zodat medewerkers op de hoogte zijn van de meldcode, er regelmatig over geïnformeerd worden, ermee kunnen werken en de meldcode toepassen.

5.2 Wat is er nodig om de meldcode in de Wmo-praktijk meer doeltreffend te maken?

In de vorige paragraaf staan een aantal zaken beschreven die de implementatie van de meldcode meer doeltreffend maken. Centraal staat dat de meldcode moet voldoen aan de wettelijke eisen en dat de kennis en het gebruik van de meldcode bij medewerkers en aandachtfunctionarissen bevorderd moet worden. Daarnaast blijkt uit het onderzoek dat een derde van de medewerkers en 2 op de 5 aandachtfunctionarissen barrières ervaren. Deze barrières gaan voornamelijk over de samenwerking met Veilig thuis en angst van medewerkers voor een vertrouwensbreuk met cliënt.

Conclusie 3

Uit het onderzoek blijkt dat aanbieders behoefte hebben aan een beter contact met Veilig Thuis. Medewerkers en aandachtsfunctionarissen willen voldoende terugkoppeling krijgen van Veilig Thuis na een melding. Tegelijkertijd geeft Veilig Thuis aan dat aanbieders ook zelf contact kunnen opnemen met Veilig Thuis. In de praktijk blijkt dat de ongerustheid bij medewerkers en aandachtsfunctionarissen over het melden vaak vermindert als ze vooraf of tijdens een melding contact opnemen met Veilig Thuis.

Verder blijkt uit het onderzoek dat er verbetering mogelijk is ten aanzien van de kennis bij aandachtsfunctionarissen en medewerkers over de werkwijze van Veilig Thuis. Bijvoorbeeld over de omgang van Veilig Thuis met vertrouwelijke informatie en met de vertrouwensrelatie tussen cliënt en medewerker. Ook hebben medewerkers behoefte aan een eenvoudiger schriftelijk taalgebruik door Veilig Thuis. Ze hebben vaak moeite met het lezen van de schriftelijke communicatie door Veilig Thuis.

Aanbieders die ondersteuning bieden in verschillende regio's willen een eenduidige werkwijze van de verschillende Veilig Thuis regio's. Ze geven aan dat de werkwijze van Veilig Thuis per regio kan verschillen.

Aanbeveling aan Veilig Thuis: Geef door middel van eenvoudige voorlichting duidelijkheid aan aanbieders en zorgmedewerkers over de rol en taken van Veilig Thuis.

Aanbeveling aan Veilig Thuis: Zorg voor een uniforme werkwijze in de verschillende Veilig Thuis regio's.

Conclusie 4

casuïstiekbespreking en scholing

Uit het onderzoek blijkt dat aanbieders veel kunnen verbeteren. De meeste aandachtsfunctionarissen en medewerkers willen dat aanbieders het gebruik van de meldcode stimuleren tijdens casuïstiekbespreking en training met name over het gesprek met cliënt en/of zijn netwerk. Een aantal aandachtsfunctionarissen heeft zelf behoefte aan trainingen en het bespreken van casuïstiek met andere aanbieders om een goede invulling te geven aan hun functie. De helft van de aandachtsfunctionarissen in het onderzoek heeft de afgelopen 2 jaar een training gevolgd.

Informatie

Voor de medewerkers in het onderzoek geldt dat het signaleren van huiselijk geweld en mishandeling niet tot hun primaire werkzaamheden hoort. Het herkennen van signalen blijkt in de praktijk lastig voor veel medewerkers. Om goed te kunnen signaleren is het wenselijk om een signalenkaart te gebruiken. Een signalenkaart kan helpen om signalen van huiselijk geweld en kindermishandeling te herkennen. Uit het onderzoek blijkt dat maar een kwart van de medewerkers de signalenkaart minimaal jaarlijks gebruikt.

Enkele aandachtsfunctionarissen geven aan dat het belangrijk is om de meldcode makkelijker leesbaar te maken voor medewerkers. Het LVAK merkt op dat informatie over de verschillende normen en waarden van medewerkers, cliënten/netwerk en daders van toegevoegde waarde is.

Het werkt bevorderend als aanbieders schriftelijk beleid opstellen over het implementeren van de meldcode binnen hun organisatie. Slechts 20% van de aanbieders heeft hierover schriftelijk beleid. Het is belangrijk dat alle medewerkers de meldcode van hun organisatie kunnen vinden en weten met wie ze

kunnen overleggen, hoe ze de aandachtsfunctionaris kunnen vinden. Uit het onderzoek blijkt dat een deel van de medewerkers hiervan niet op de hoogte is.

Tijd

Zowel medewerkers als aandachtsfunctionarissen hebben behoefte aan meer tijd voor het goed toepassen van de meldcode. Eenderde van de aandachtsfunctionarissen wil hiervoor zelf meer tijd. Ruim de helft van de aandachtsfunctionarissen vindt dat medewerkers hiervoor meer tijd nodig hebben. Hierbij is er een groot verschil tussen de 3 voorzieningen: 30% bij hulp bij het huishouden, 50% bij dagbesteding en 89% bij individuele ondersteuning vindt dat medewerkers hiervoor meer tijd nodig hebben. Deze percentages lopen synchroon met de percentages bij de verschillende voorzieningen van medewerkers die de meldcode toepassen.

Aanbeveling aan aanbieders: Zorg ervoor dat medewerkers en aandachtsfunctionarissen voldoende scholing, informatie en tijd hebben om de meldcode goed toe te kunnen passen.

Conclusie 5

Aanbieders willen dat gemeenten zorgen voor voldoende aanbod en bekendheid aan trainingen, bijeenkomsten, campagnes over het signaleren van huiselijk geweld en kindermishandeling. Met name bijeenkomsten met Veilig Thuis en aanbieders om de drempel naar Veilig thuis te verlagen.

Uit het onderzoek blijkt dat de betrokken gemeenten Wmo-aanbieders stimuleren in het gebruik van de meldcode tijdens periodieke contractgesprekken en door kwaliteitstoezicht bij individuele aanbieders. Aanbieders geven aan dat zij hierin een toegevoegde waarde zien. Ook hebben enkele gemeenten de afgelopen jaren trainingen aangeboden aan aanbieders en heeft een gemeente een bijeenkomst gefaciliteerd voor aanbieders. Daarnaast biedt Veilig Thuis trainingen aan, onder andere gericht op 65-plussers.

Aanbeveling aan gemeenten: Onderzoek welke rol de gemeente kan spelen bij het zorgen voor voldoende aanbod en bekendheid aan trainingen, bijeenkomsten en campagnes over het aanpakken van huiselijk geweld en kindermishandeling en het stimuleren van aanbieders tot deelname.

Bijlage 1 Bronnen

Jaar	Titel en link	Onderzocht/geschreven door
2020	Veiligheid voor elkaar regioaanpak 2020-2024	Amsterdam-Amstelland
2015	De regioaanpak 2015-2020 Huiselijk Geweld en Kindermishandeling Amsterdam-Amstelland	Amsterdam-Amstelland
2020	Evaluatie wet verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling	Pro Facto, Amsterdam UMC (locatie VUmc), Rijksuniversiteit Groningen
2022-2023	Wet maatschappelijke ondersteuning 2015	
2022-2023	Besluit verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling	
2020	Amsterdamse gezondheidsmonitor 2020	GGD Amsterdam
2021	Eerste voortgangsrapportage Regioaanpak 'Veiligheid voor elkaar'	Amsterdam-Amstelland
2020	Impactmonitor huiselijk geweld en kindermishandeling 2020	Centraal bureau voor de statistiek (CBS)
2018	Rapport Aard en omvang ouderenmishandeling	Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatiecentrum: Avans Hogeschool; Leyden Academy on Vitality and Ageing.
2023	Ouderenmishandeling Dossiers Huiselijk Geweld	VWS
2021	Handboek Samen Sterker tegen Huiselijk Geweld en Kindermishandeling	Gemeente Amsterdam, Nisa4Nisa, Stichting Malak, Stichting Buurvrouwennetwerk Gaasperdam, Stichting ProFor, Stichting Kezban, Stichting Aminah, Stichting Prachtvrouw, Stichting Zeker-zien, Samen Sterk, Gouden mannen, Blijf Groep, Venzo,

		Vrijwilligerscentrale Amsterdam.
2022-2023	Website Veilig Thuis over Hoe werkt Veilig Thuis	Veilig Thuis
2022-2023	Website LVAK	LVAK
2022-2023	Website Rijksoverheid over de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling	Rijksoverheid
2022-2023	Het afwegingskader in de meldcode Nederlands Jeugdinstituut (nji.nl)	Nederlands Jeugdinstituut
2022-2023	Website Audeo over de meldcode	Audeo

Bijlage 2 Stellingen reflectiebijeenkomst

1. Aandachtsfunctionarissen krijgen voldoende tijd en middelen om de meldcode goed te implementeren in hun organisatie.
2. Medewerkers moeten verplicht worden om een paar keer per jaar deel te nemen aan casuïstiek bespreking over de meldcode.
3. Ik verwacht dat Veilig Thuis de regie pakt na een melding.
4. Melden bij Veilig Thuis tast de vertrouwensband aan van de medewerker met cliënt.