



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

De kwaliteit van Veilig Thuis Hollands Midden Stap 2



Utrecht, april 2017

De kwaliteit van Veilig Thuis
Hollands Midden
Stap 2

Samenvatting

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

De Inspectie Jeugdzorg en de Inspectie voor de Gezondheidszorg (hierna: de inspecties) onderzoeken de kwaliteit van Veilig Thuis stapsgewijs, omdat de Veilig Thuis organisaties nog in ontwikkeling zijn. In de tweede helft van 2015 hebben de inspecties stap 1 van het toezicht uitgevoerd bij alle 26 Veilig Thuis organisaties. Dit toezicht was gericht op basiseisen op het gebied van randvoorwaarden, veiligheid en organisatie. In januari 2017 zijn de inspecties gestart met stap 2 van het toezicht. Dit toezicht richt zich op de kwaliteit van het inzetten van vervolgtrajecten en het doen van onderzoek door Veilig Thuis. Hiernaast toetsen de inspecties in stap 2 verwachtingen op het gebied van de cliëntenpositie en het kwaliteitsmanagement. Het toetsingskader Veilig Thuis 2016, Stap 2 is in juli 2016 vastgesteld en openbaar gemaakt op de websites van de inspecties.

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

Op 23 februari 2017 voerden de inspecties onderzoek uit bij Veilig Thuis Hollands Midden. Veilig Thuis Hollands Midden is een onderdeel van de sector Maatschappelijke Zorg en Veilig Thuis van de Regionale Dienst Openbare Gezondheidszorg Hollands Midden (RDOG HM) en is gehuisvest in Leiden en in Gouda. Het werkgebied van Veilig Thuis Hollands Midden beslaat negentien gemeenten in de provincie Zuid-Holland.

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

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

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

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

De inspecties hebben geconstateerd dat Veilig Thuis Hollands Midden veel aandacht heeft voor het onderwerp ouderenmishandeling.

Inhoudsopgave

1 Inleiding	4
2 Bevindingen.....	7
2.1 Inzetten vervolgtrajecten.....	7
2.2 Onderzoeken.....	10
2.3 Cliëntenpositie	12
2.4 Organisatie	13
2.5 Ouderenmishandeling.....	13
3 Eindoordeel en vervolg	15
Bijlage 1 – Toetsingskader Veilig Thuis 2016, Stap 2	17
Bijlage 2 – Beslisregels	21
Bijlage 3 – Verantwoording.....	23

1 Inleiding

Aanleiding

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

De inspecties volgen de ontwikkeling van de Veilig Thuis organisaties door middel van stapsgewijs toezicht. Het toezicht vindt stapsgewijs plaats omdat de Veilig Thuis organisaties nog in ontwikkeling zijn. In de tweede helft van 2015 hebben de inspecties Stap 1 van het toezicht uitgevoerd bij alle 26 Veilig Thuis organisaties. Het toezicht stap 1 was gericht op basiseisen op het gebied van randvoorwaarden, veiligheid en organisatie. In januari 2017 zijn de inspecties gestart met stap 2 van het toezicht. Dit toezicht richt zich op de kwaliteit van het inzetten van vervolgtrajecten en het doen van onderzoek door Veilig Thuis. Hierbij focussen de inspecties op het handelen van Veilig Thuis om de directe veiligheid in een gezin of huishouden te herstellen. Hiernaast hebben de inspecties in stap 2 aandacht voor de cliëntenpositie en het kwaliteitsmanagement dat de Veilig Thuis organisaties uitvoeren.

Toetsingskader

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

Aandachtspunten

Wachtlijsten

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

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

² Jan-Dirk Sprokkereef heeft van de VNG, met financiering van VWS en VenJ, de opdracht gekregen gemeenten en Veilig Thuis organisaties te ondersteunen in de opgaven die er liggen om te komen tot duurzame effectieve Veilig Thuisorganisaties.

stap 1 van het toezicht werden getoetst. Een aanzienlijk deel van de Veilig Thuis organisaties heeft echter te kampen met wachtlijsten. Wachtlijsten bij Veilig Thuis geven grote risico's op het gebied van veiligheid en zetten een rem op de doorontwikkeling van de kwaliteit van de Veilig Thuis organisaties. Om deze reden hebben de inspecties het voldoen aan de wettelijke termijnen opnieuw opgenomen in het toetsingskader stap 2 en wegen de verwachtingen op dit gebied extra zwaar (zie de beslisregels in bijlage 2). Indien een Veilig Thuis organisatie een wachtlijst heeft voor triage of het starten van onderzoeken (verwachting 2.1.1), dan beoordelen de inspecties de kwaliteit van die Veilig Thuis organisatie niet als voldoende. Het eindoordeel is in deze gevallen onvoldoende of matig, afhankelijk van de score op de overige verwachtingen. De inspecties verwachten dat de Veilig Thuis organisaties en de verantwoordelijke gemeenten er alles aan doen om wachtlijsten te voorkomen en bestaande wachtlijsten op korte termijn weg te werken.

Ouderenmishandeling

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

Veilig Thuis Hollands Midden

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

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

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

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

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

2 Bevindingen

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

V	voldoende
O	onvoldoende

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

2.1 Inzetten vervoltrajecten

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

Oordeel

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

Onderbouwing

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

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

³ Veilig Thuis geeft advies, biedt ondersteuning of neemt een melding aan. De inspecties definiëren een zaak als zijnde een melding, indien de Veilig Thuis organisatie deze als zodanig registreert.

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

Oordeel

Criterium 1.2 Veilig Thuis heeft samenwerkingsafspraken vastgelegd met gemeenten over de overdracht van meldingen aan het lokale veld		
<i>Verwachtingen</i>		
1.2.1	Veilig Thuis heeft eigen normen uitgewerkt over wanneer meldingen direct na triage worden overgedragen.	V
1.2.2	In de samenwerkingsafspraken is vastgelegd dat het lokale veld voldoende is toegerust om hulp en/of ondersteuning te bieden aan het cliëntsysteem.	V

Onderbouwing

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

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

Oordeel

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

Onderbouwing

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

Een eerste verbeterpunt is dat Veilig Thuis Hollands Midden niet standaard zorg draagt voor het opstellen van veiligheidsplannen of het maken van veiligheidsafspraken bij meldingen waar sprake is van onveiligheid. Een tweede verbeterpunt is het vastleggen welke ondersteuning, hulp of behandeling wordt ingezet ten behoeve van de veiligheid. Veilig Thuis Hollands Midden doet beperkt verslag van het onderzoek in een afsluitbrief, die aan cliënten wordt toegestuurd. In deze afsluitbrieven is veelal niet concreet vastgelegd welke veiligheidsafspraken gelden en wat het resultaat moet zijn van de ondersteuning, hulp of behandeling die wordt ingezet. Voor cliënten en ketenpartners is daarmee onvoldoende herleidbaar wat precies de afspraken en doelen ten aanzien

van de veiligheid zijn. Een derde verbeterpunt is dat Veilig Thuis Hollands Midden niet systematisch vastlegt wie toeziet op het naleven van gemaakte afspraken.

Oordeel

Criterium 1.4 Veilig Thuis werkt samen met relevante ketenpartners		
<i>Verwachtingen</i>		
1.4.1	Veilig Thuis heeft contactpersonen aangesteld voor tenminste wijkteams en politie.	V
1.4.2	Veilig Thuis werkt aantoonbaar samen met ketenpartners op het gebied van ouderen, (licht)verstandelijk beperkte mensen, lichamelijk gehandicapten of anderszins kwetsbare mensen.	V
1.4.3	Veilig Thuis stelt de politie of de Raad voor de Kinderbescherming in kennis van een melding van huiselijk geweld of kindermishandeling indien het belang van de betrokkenen dan wel de ernst van de situatie waarop de melding betrekking heeft daartoe aanleiding geeft.	V
1.4.4	Veilig Thuis kan een multidisciplinaire aanpak ++ (MDA++ ⁵) inzetten bij acuut, ernstig en langdurig geweld ⁶ .	

Onderbouwing

Ad 1.4 Veilig Thuis werkt samen met relevante ketenpartners

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

MDA++

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

Oordeel

Criterium 1.5 Veilig Thuis monitort meldingen		
<i>Verwachtingen</i>		
1.5.1	Veilig Thuis heeft afspraken vastgelegd over het monitoren van meldingen die direct worden overgedragen aan het lokale veld.	V
1.5.2	Veilig Thuis bepaalt aan de hand van de melding met wie en wanneer contacten in het kader van monitoring worden gelegd.	V
1.5.3	Veilig Thuis gaat bij de betrokken professionals en/of de betrokken gezinsleden na of de stappen die naar aanleiding van een melding in gang zijn gezet daadwerkelijk worden uitgevoerd.	O
1.5.4	Veilig Thuis gaat na of de stappen leiden tot het stoppen van het geweld en tot herstel van de veiligheid.	O

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

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

Onderbouwing

Ad 1.5 Veilig Thuis monitort meldingen

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

2.2 Onderzoeken

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

Oordeel

Criterium 2.1 Veilig Thuis voert onderzoek uit binnen de wettelijk beoogde termijnen⁷		
<i>Verwachtingen</i>		
2.1.1	Veilig Thuis voert de triage uit en start het onderzoek binnen vijf dagen na ontvangst van de melding.	O
2.1.2	Veilig Thuis rondt onderzoeken binnen vijf dagen en tien weken na ontvangst van de melding af.	O

Onderbouwing

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

Veilig Thuis Hollands Midden triageert alle meldingen binnen vijf dagen na binnenkomst. Na triage worden meldingen met het triage besluit onderzoek doorgezet naar de regioteams. Een verbeterpunt is dat het onderzoek in de regioteams niet binnen vijf dagen na ontvangst van de

⁷ Wachtlijsten bij Veilig Thuis geven grote risico voor de veiligheid, daarom herhalen de inspecties criterium 2.1 uit het toetsingskader stap 1 voor toezicht naar Veilig Thuis 2015.

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

Oordeel

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

Onderbouwing

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

Veilig Thuis Hollands Midden stelt het plan van aanpak intercollegiaal of multidisciplinair op bij de start van het onderzoek. Het plan van aanpak voldoet aan de voorwaarden zoals genoemd in het protocol van handelen.

Oordeel

Criterium 2.3 Veilig Thuis voert het onderzoek zorgvuldig uit		
<i>Verwachtingen</i>		
2.3.1	Veilig Thuis voert (een of meer) individuele gesprekken met alle direct betrokkenen bij het huiselijk geweld, de (kinder)mishandeling of de ouderenmishandeling ⁸ .	V
2.3.2	Kinderen worden altijd gezien en gesproken door Veilig Thuis, gesproken in ieder geval wanneer zij zes jaar of ouder zijn ⁹ .	O
2.3.3	Veilig Thuis vraagt waar nodig informatie op bij het professionele netwerk van de leden van het gezin of het huishouden.	V
2.3.4	Veilig Thuis betreft waar mogelijk het informele netwerk van de direct betrokkenen ¹⁰ bij het huiselijk geweld, de (kinder)mishandeling of de ouderenmishandeling.	V

Onderbouwing

Ad 2.3 Veilig Thuis voert het onderzoek zorgvuldig uit

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

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

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

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

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

Oordeel

Criterium 2.4 Veilig Thuis beoordeelt of daadwerkelijk sprake is van huiselijk geweld, kindermishandeling of ouderenmishandeling		
<i>Verwachtingen</i>		
2.4.1	Veilig Thuis vormt een oordeel over de vraag of sprake is van enige vorm van huiselijk geweld, (kinder)mishandeling of ouderenmishandeling in een intercollegiaal of multidisciplinair overleg.	V
2.4.2	Veilig Thuis legt de uitkomst van het onderzoek vast.	O
2.4.3	Indien het vermoeden van huiselijk geweld, (kinder)mishandeling of ouderenmishandeling bevestigd is besluit Veilig Thuis tot het inzetten van een vervolgtraject.	V

Onderbouwing

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

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

2.3 Cliëntenpositie

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

Oordeel

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

Onderbouwing

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

Medewerkers van Veilig Thuis Hollands Midden bespreken eventuele onvrede met cliënten. Veilig Thuis Hollands Midden geeft cliënten desgewenst de mogelijkheid om een gesprek aan te gaan met de teammanager. Ook wijzen medewerkers cliënten op de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de onafhankelijke klachtencommissie. Alle cliënten krijgen bij de start van de bemoeienis van Veilig Thuis Hollands Midden schriftelijk informatie over de werkwijze van Veilig Thuis en over de klachtenprocedure. Informatie over de vertrouwenspersoon is beschikbaar via de website van Veilig Thuis Hollands Midden.

2.4 Organisatie

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

Oordeel

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

Onderbouwing

Ad 4.1 Veilig Thuis is gestart met systematisch kwaliteitsmanagement

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

2.5 Ouderenmishandeling

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

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

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

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

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

3 Eindoordeel en vervolg

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

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

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

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

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

Bijlage 1 – Toetsingskader Veilig Thuis 2016, Stap 2

Toetsingskader Stap 2 voor toezicht naar Veilig Thuis

De Inspectie Jeugdzorg en de Inspectie voor de Gezondheidszorg toetsen de kwaliteit van de 26 vestigingen van Veilig Thuis aan de hand van de onderstaande criteria op het gebied van Inzetten Vervolgtrajecten en Onderzoek. De verwachtingen zijn gebaseerd op wettelijke eisen, veldnormen¹¹ en professionele standaarden uit het protocol van handelen¹². Daarnaast toetsen de inspecties een aantal wettelijke eisen aan de hand van criteria van de thema's Cliëntenpositie en Organisatie uit het toetsingskader Verantwoorde Hulp voor Jeugd.

1. INZETTEN VERVOLGTRAJECTEN

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

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

Verwachtingen

1.1.1 *Veilig Thuis draagt zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vijf dagen en tien weken na ontvangst van de melding¹³ zorg voor het inzetten van een vervolgtraject.*

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

Verwachtingen

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

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

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

Verwachtingen

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

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

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

¹¹ De Veilig Thuis organisaties stellen gezamenlijk veldnormen op, waaronder het kwaliteitskader Veilig Thuis, onderdeel: zicht op veiligheid. In het toetsingskader Stap 2 sluiten de inspecties aan bij deze veldnormen.

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

¹³ Veilig Thuis geeft advies, biedt ondersteuning of neemt een melding aan. De inspecties definiëren een zaak als zijnde een melding, indien de Veilig Thuis organisatie deze als zodanig registreert.

1.4 Veilig Thuis werkt samen met relevante ketenpartners.

Verwachtingen

- 1.4.1 *Veilig Thuis heeft contactpersonen¹⁴ aangesteld voor tenminste wijkteams¹⁵ en politie.*
- 1.4.2 *Veilig Thuis werkt aantoonbaar samen met ketenpartners op het gebied van ouderen, (licht)verstandelijk beperkte mensen, lichamelijk gehandicapten of anderszins kwetsbare mensen.*
- 1.4.3 *Veilig Thuis stelt de politie of de Raad voor de Kinderbescherming in kennis van een melding van huiselijk geweld of kindermishandeling indien het belang van de betrokkenen dan wel de ernst van de situatie waarop de melding betrekking heeft daartoe aanleiding geeft.*
- 1.4.4 *Veilig Thuis kan een multidisciplinaire aanpak ++ (MDA++¹⁶) inzetten bij acuut, ernstig en langdurig geweld¹⁷.*

1.5 Veilig Thuis monitort meldingen.

Verwachtingen

- 1.5.1 *Veilig Thuis heeft afspraken vastgelegd over het monitoren van meldingen die direct worden overgedragen aan het lokale veld.*
- 1.5.2 *Veilig Thuis bepaalt aan de hand van de melding met wie en wanneer contacten in het kader van monitoring worden gelegd.*
- 1.5.3 *Veilig Thuis gaat bij de betrokken professionals en/of de betrokken gezinsleden na of de stappen die naar aanleiding van een melding in gang zijn gezet daadwerkelijk worden uitgevoerd.*
- 1.5.4 *Veilig Thuis gaat na of de stappen leiden tot het stoppen van het geweld en tot herstel van de veiligheid.*

2. ONDERZOEKEN

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

2.1 Veilig Thuis voert onderzoek uit binnen de wettelijk beoogde termijnen¹⁸

Verwachtingen

- 2.1.1 *Veilig Thuis voert de triage uit en start het onderzoek binnen vijf dagen na ontvangst van de melding.*
- 2.1.2 *Veilig Thuis rondt onderzoeken binnen vijf dagen en tien weken na ontvangst van de melding af.*

¹⁴ Of een alternatief dat net zo goed werkt.

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

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

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

¹⁸ Wachtlijsten bij Veilig Thuis geven grote risico voor de veiligheid, daarom herhalen de inspecties criterium 2.1 uit het toetsingskader Stap 1 voor toezicht naar Veilig Thuis 2015.

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

Verwachtingen

2.2.1 *Het plan van aanpak wordt intercollegiaal of multidisciplinair opgesteld.*

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

2.3 Veilig Thuis voert het onderzoek zorgvuldig uit.

Verwachtingen

2.3.1 *Veilig Thuis voert (een of meer) individuele gesprekken met alle direct betrokkenen bij het huiselijk geweld, de (kinder)mishandeling of de ouderenmishandeling¹⁹.*

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

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

2.3.4 *Veilig Thuis betreft waar mogelijk het informele netwerk van de direct betrokkenen²¹ bij het huiselijk geweld, de (kinder)mishandeling of de ouderenmishandeling.*

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

Verwachtingen

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

2.4.2 *Veilig Thuis legt de uitkomst van het onderzoek vast.*

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

3. CLIËNTENPOSITIE

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

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

Verwachtingen

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

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

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

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

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

²¹ Onder informeel netwerk wordt verstaan familie, vrienden, burens en kennissen.

4. ORGANISATIE

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

4.1 Veilig Thuis is gestart met systematisch kwaliteitsmanagement.

Verwachtingen

4.1.1 *Veilig Thuis heeft een keuze gemaakt voor een kwaliteitsmanagementsysteem.*

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

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

Bijlage 2 – Beslisregels

Het toetsingskader Veilig Thuis 2016, Stap 2 bestaat uit dertig verwachtingen die gescoord worden. Eén verwachting (1.4.4) wordt alleen geïnterpreteerd.

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

Wachtlijsten bij Veilig Thuis geven grote risico's op het gebied van veiligheid, waardoor de inspecties de kwaliteit van een Veilig Thuis organisatie in het geval van een wachtlijst voor het uitvoeren van triage of het starten van onderzoek (2.1.1) niet als voldoende beoordelen. De score is in dat geval maximaal matig.

De verwachtingen die betrekking hebben op het tijdig inzetten van vervolgtrajecten (1.1.1) en het tijdig afronden van onderzoeken (2.1.2) tellen extra zwaar (2 punten), omdat het voor de veiligheid van gezinnen en huishoudens van groot belang is dat Veilig Thuis snel handelt.

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

Beslisregel 1:

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

Beslisregel 2:

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

Beslisregel 3:

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

Beslisregel 4:

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

Beslisregel 5:

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

Beslisregel 6:

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

Beslisregel 7:

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

Beslisregel 8:

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

Bijlage 3 – Verantwoording

Het toezicht is uitgevoerd bij Veilig Thuis Hollands Midden. Het toezicht bestond uit de volgende onderdelen:

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

Inspectie Jeugdzorg

Postbus 483

3500 AL Utrecht

088-3700230

www.inspectiejeugdzorg.nl

**Inspectie voor de
Gezondheidszorg**

Postbus 2680

3500 GR Utrecht

088 - 1205000

www.igz.nl