



Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd
Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

De kwaliteit van Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond Stap 2 Hertoets

Gezond vertrouwen

Utrecht, november 2017

De kwaliteit van Veilig Thuis

Rotterdam Rijnmond

Stap 2

Hertoets

Samenvatting

De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd in oprichting¹ (verder: inspectie) houdt toezicht op de kwaliteit van de Veilig Thuis organisaties. Zij doet dit stapsgewijs. In februari 2017 is stap 2 van het toezicht uitgevoerd bij Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond. De inspectie oordeelde dat de kwaliteit van Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond onvoldoende was. Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond voldeed aan 21 van de 30 verwachtingen uit het toetsingskader *Veilig Thuis 2016, stap 2* en had een wachtlijst voor het starten van onderzoeken.

In oktober 2017 heeft de inspectie een hertoets van stap 2 van het toezicht uitgevoerd bij Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond. De inspectie is van oordeel dat de Veilig Thuis organisaties aan alle verwachtingen uit het toetsingskader moeten voldoen. De inspectie heeft bij de hertoets de stand van zaken van het verbetertraject betrokken dat Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond heeft ingezet naar aanleiding van de uitkomsten van het onderzoek in februari 2017, evenals de uitkomsten van de interne audits van juni en augustus 2017. De hertoets richtte zich opnieuw op de kwaliteit van het inzetten van vervolgtrajecten en het doen van onderzoek door Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond. Hiernaast toetste de inspectie opnieuw de verwachtingen op het gebied van de cliëntenpositie en het kwaliteitsmanagement. Een wachtlijst voor triage of voor het starten van een onderzoek (verwachting 2.1.1) woog wederom extra zwaar voor de beoordeling van de kwaliteit van de Veilig Thuis organisatie. 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.

De inspectie concludeert dat de kwaliteit van Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond in oktober 2017 matig is.

Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond voldoet in oktober 2017 aan 27 van de 30 verwachtingen uit het toetsingskader. Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond heeft een wachtlijst voor triage en voor het starten van onderzoeken. De kwaliteit van Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond is toegenomen ten opzichte van februari 2017, maar door het bestaan van wachtlijsten voldoet Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond niet aan alle eisen die de inspectie stelt op basis van wetgeving en veldnormen.

De inspectie verwacht dat Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond concrete verbetermaatregelen treft die ertoe leiden dat voldaan wordt aan alle verwachtingen. De inspectie verwacht vóór 18 november 2017 geïnformeerd te worden over deze verbetermaatregelen en de termijnen waarbinnen Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond de maatregelen doorvoert. De inspectie volgt de uitvoering van de verbetermaatregelen.

¹ De Inspectie Jeugdzorg en de Inspectie voor de Gezondheidszorg zijn per 1 oktober 2017 gefuseerd tot de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd in oprichting.

De inspectie doet dit onder meer door het toetsen van een interne audit die Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond moet uitvoeren en waarvan de inspectie de resultaten uiterlijk 1 mei 2018 wil ontvangen.

Inhoudsopgave

1 Inleiding	4
2 Bevindingen.....	6
2.1 Inzetten vervolgtrajecten.....	6
2.2 Onderzoeken.....	10
2.3 Cliëntenpositie	12
2.4 Organisatie	13
3 Eindoordeel en vervolg	14
Bijlage 1 – Toetsingskader Veilig Thuis 2016, Stap 2.....	15
Bijlage 2 – Beslisregels	19
Bijlage 3 – Verantwoording.....	21

1 Inleiding

De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd in oprichting houdt toezicht op de kwaliteit van de Veilig Thuis organisaties. Zij doet dit stapsgewijs. In het kader van stap 2 van dit toezicht heeft de inspectie in oktober 2017 een hertoets uitgevoerd bij Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond.

Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond

Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond is een projectorganisatie. In december 2016 is besloten dat Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond per 1 januari 2018 een zelfstandige stichting wordt, verbonden aan Jeugdbescherming Rotterdam Rijnmond. Het werkgebied van Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond beslaat vijftien gemeenten: Albrandswaard, Barendrecht, Brielle, Capelle a/d IJssel, Goeree-Overflakkee, Hellevoetsluis, Krimpen a/d IJssel, Lansingerland, Maassluis, Nissewaard, Ridderkerk, Rotterdam inclusief Hoek van Holland, Schiedam, Vlaardingen en Westvoorne (totaal 1.250.000 inwoners).

De inspectie heeft in september 2015 Stap 1 van het toezicht uitgevoerd bij Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond, waarbij Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond voldeed aan 18 van de 24 verwachtingen. De inspectie is in februari 2016 geïnformeerd over de verbetermaatregelen die ertoe moesten leiden dat voldaan zou worden aan alle verwachtingen. De inspectie heeft in februari 2017 stap 2 van het toezicht uitgevoerd bij Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond.

Onderzoek Stap 2 februari 2017

In februari 2017 onderzocht de inspectie de kwaliteit van Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond aan de hand van het toetsingskader *Veilig Thuis 2016, stap 2*. De inspectie oordeelde dat de kwaliteit van Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond onvoldoende was. Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond voldeed aan 21 van de 30 verwachtingen uit het toetsingskader en had een wachtlijst voor het starten van onderzoeken. De inspectie heeft Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond verzocht verbetermaatregelen te treffen die ertoe leiden dat aan alle verwachtingen wordt voldaan.

Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond heeft een verbeterplan opgesteld en medio juni en augustus 2017 audits uitgevoerd waarvan de inspectie de resultaten heeft ontvangen. Naar aanleiding van de eerste audit heeft in juli 2017 een gesprek van de inspectie met de bestuurder van Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond plaatsgevonden.

Hertoets

In oktober 2017 heeft de inspectie een hertoets uitgevoerd bij Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond. De onderzoeksactiviteiten zijn beschreven in bijlage 3.

De inspectie heeft alle verwachtingen uit het toetsingskader Veilig Thuis 2016, stap 2 opnieuw getoetst. Hiervoor is gekozen omdat het risico bestaat dat een verbeterplan dat ingezet wordt op de tekortkomingen ten koste gaat van de verwachtingen waar in eerste instantie wel aan werd voldaan.

De beslisregels ten aanzien van het eindoordeel zijn opgenomen in bijlage 2.

Toetsingskader

De inspectie voerde de hertoets uit aan de hand van het toetsingskader Veilig Thuis 2016, stap 2. Het toetsingskader is opgenomen in bijlage 1.

2 Bevindingen

In dit hoofdstuk geeft de inspectie haar 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 inspectie over Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond. In bijlage 2 staan de beslisregels op grond waarvan de inspectie tot haar eindoordeel komt.

V	voldoende
O	onvoldoende

In de tabel staan zowel de oordelen op basis van het onderzoek in februari 2017 als de oordelen op basis van de hertoets in oktober 2017.

2.1 Inzetten vervoltrajecten

De inspectie verwacht dat Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond 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	Stap 2	Her-toets
1.1.1 Veilig Thuis draagt zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vijf dagen en tien weken na ontvangst van de melding ² zorg voor het inzetten van een vervoltraject.	V	O

Onderbouwing

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

In februari 2017 constateerde de inspectie dat Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond er zorg voor draagt dat vervoltrajecten zo spoedig mogelijk worden ingezet. Indien de uitkomst van de triage is dat een melding kan worden doorgezet naar een wijkteam³, dan wordt de melding overgedragen.

In oktober 2017 constateert de inspectie dat het Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond niet lukt om voor alle gezinnen en huishoudens binnen de wettelijke termijn een vervoltraject in te zetten. Van de in september 2017 afgeronde ingezette vervoltrajecten heeft 26% de termijn overschreden. Indien de uitkomst van de triage is dat een interventie nodig is van Veilig Thuis

² Veilig Thuis geeft advies, biedt ondersteuning of neemt een melding aan. De inspectie definieert een zaak als zijnde een melding, indien de Veilig Thuis organisatie deze als zodanig registreert.

³ Sociale wijkteams hebben per gemeente verschillende benamingen en verschijningsvormen, zoals buurtteam, gebiedsteam, jeugdteam en wijkteam.

Rotterdam Rijnmond, dan volgt een verkennend gesprek met het gezin/huishouden. Aan de hand van dit gesprek besluit Veilig Thuis Rotterdam om een onderzoek uit te voeren of een vervolgtraject (herstelplan) in te zetten. Deze stap levert inhoudelijk aanvullende informatie en beter zicht op de (veiligheids)situatie op.

Oordeel

Criterium 1.2 Veilig Thuis heeft samenwerkingsafspraken vastgelegd met gemeenten over de overdracht van meldingen aan het lokale veld		
<i>Verwachtingen</i>		Stap 2
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 Rotterdam Rijnmond beschikt over normen die aangeven wanneer meldingen direct na triage kunnen worden overgedragen. Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond heeft in december 2016 samenwerkingsafspraken 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.

In februari 2017 was een aandachtspunt dat bij meerdere wijkteams wachtlijsten bestonden, wat een soepele overdracht van meldingen belemmerde. In oktober 2017 constateert de inspectie dat Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond nog steeds wordt geconfronteerd met wachtlijsten bij wijkteams maar dat intensivering van de samenwerking ertoe heeft geleid dat bij een overdracht die langer dan twee weken duurt, opgeschaald kan worden.

Een tweede aandachtspunt was in februari 2017 dat in de praktijk bleek dat nog niet alle (medewerkers van de) wijkteams in de verschillende gemeenten voldoende waren toegerust. De inspectie constateert in oktober 2017 dat Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond hierin verbetering ziet.

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>		Stap 2
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

In februari 2017 was een eerste verbeterpunt dat Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond niet standaard zorg droeg voor het opstellen van veiligheidsplannen of het maken van veiligheidsafspraken bij meldingen waar sprake was van onveiligheid. Een tweede verbeterpunt was het vastleggen welke ondersteuning, hulp of behandeling werd ingezet ten behoeve van de veiligheid. In de afsluitrapportage was veelal niet concreet vastgelegd welke bodemeisen Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond stelde en wat het resultaat moest zijn van de ondersteuning, hulp of behandeling die werd ingezet. Voor cliënten en ketenpartners was daarmee onvoldoende herleidbaar wat precies de afspraken en doelen ten aanzien van de veiligheid waren. Een derde verbeterpunt was dat Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond niet concreet vastlegde wie toezag op het naleven van gemaakte afspraken.

In oktober 2017 constateert de inspectie dat de door Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond ingezette verbetermaatregelen, zoals de inzet van een kwaliteitsteam en een verplichtend karakter van documenten in het registratiesysteem Regas, hebben geleid tot een toename van registratie en inhoudelijke kwaliteit. Bij de hertoets blijkt dat Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond zorg draagt voor het opstellen van veiligheidsplannen of veiligheidsafspraken bij meldingen waar sprake is van onveiligheid. Medewerkers leggen vast welke ondersteuning, hulp of behandeling wordt ingezet ten behoeve van de veiligheid en leggen vast wie toeziet op het naleven van de gemaakte afspraken.

Oordeel

Criterium 1.4 Veilig Thuis werkt samen met relevante ketenpartners		
<i>Verwachtingen</i>	Stap 2	Her-toets
1.4.1 Veilig Thuis heeft contactpersonen aangesteld voor tenminste wijkteams en politie.	V	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	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	V
1.4.4 Veilig Thuis kan een multidisciplinaire aanpak ++ (MDA++ ⁴) inzetten bij acuut, ernstig en langdurig geweld ⁵ .		

Onderbouwing

Ad 1.4 Veilig Thuis werkt samen met relevante ketenpartners

Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond werkt vanuit verschillende regioteams, die korte lijnen hebben met de wijkteams. Zowel in februari 2017 als in oktober 2017 constateert de inspectie dat Veilig

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

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

Thuis Rotterdam Rijnmond contactpersonen heeft aangesteld voor de politie en dat Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond samenwerkt met meerdere ketenpartners op het gebied van kwetsbare volwassenen. Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond stelt waar nodig de politie of de Raad voor de Kinderbescherming in kennis van meldingen en sluit aan bij casusoverleggen in het Veiligheidshuis op het gebied van huiselijk geweld en eengerelateerd geweld.

MDA++

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

Oordeel

Criterium 1.5 Veilig Thuis monitort meldingen		
<i>Verwachtingen</i>		Stap 2
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

Onderbouwing

Ad 1.5 Veilig Thuis monitort meldingen

Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond heeft afspraken vastgelegd over het monitoren van meldingen die direct worden overgedragen aan het lokale veld. De inspectie constateert in februari en oktober 2017 dat Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond na onderzoek op maat bepaalt met wie en wanneer gemonitord wordt.

In februari 2017 was een verbeterpunt dat Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond niet systematisch bij alle zaken waar monitoring afgesproken was, naging bij de betrokken professionals en/of de betrokken gezinsleden of de stappen die naar aanleiding van een melding in gang waren gezet daadwerkelijk werden uitgevoerd. Een tweede verbeterpunt was dat Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond bij monitoring niet standaard naging of het ingezette vervolgtraject had geleid tot het stoppen van het geweld en tot herstel van de veiligheid. Medewerkers moesten concreter nagaan wat het effect was van de ingezette hulpverlening, of de veiligheid van alle gezinsleden was hersteld en de uitkomsten hiervan vastleggen in het dossier.

In oktober 2017 constateert de inspectie dat Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond vanuit haar monitorfunctie bij de betrokken professionals nagaat of de stappen die naar aanleiding van een melding in gang zijn gezet daadwerkelijk worden uitgevoerd en of deze stappen leiden tot het stoppen van het geweld en tot herstel van de veiligheid. Hiertoe zijn standaard vragen opgenomen in het registratiesysteem. Het inwinnen van informatie bij betrokken gezinsleden of leden van huishoudens is nog in ontwikkeling.

2.2 Onderzoeken

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

Oordeel

Criterium 2.1 Veilig Thuis voert onderzoek uit binnen de wettelijk beoogde termijnen⁶		
<i>Verwachtingen</i>	Stap 2	Her-toets
2.1.1 Veilig Thuis voert de triage uit en start het onderzoek binnen vijf dagen na ontvangst van de melding.	O	O
2.1.2 Veilig Thuis rondt onderzoeken binnen vijf dagen en tien weken na ontvangst van de melding af.	O	O

Onderbouwing

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

In februari 2017 constateerde de inspectie dat Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond alle meldingen binnen vijf dagen na binnenkomst triageerde. In oktober 2017 constateert de inspectie dat het Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond niet in alle gevallen lukt om de triage binnen de wettelijke termijn uit te voeren. Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond geeft aan te weinig personeel te hebben in relatie tot de hoeveelheid werk. Hoewel de begroting ruimte geeft om personeel aan te nemen (waarvan nu 80 tot 85 % is ingevuld) blijkt het voor Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond moeilijk om aan gekwalificeerd personeel te komen.

Een verbeterpunt in februari 2017 was dat het onderzoek in de regioteams niet binnen vijf dagen na ontvangst van de melding startte. Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond had een wachtlijst voor onderzoek. Dit is in oktober 2017 nog steeds het geval. Wel hanteert Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond een werkwijze ten behoeve van zicht op veiligheid bij gezinnen en huishoudens die op de wachtlijst staan. Na triage voert Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond een verkennend gesprek met betrokkenen en Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond hanteert actief wachtlijstbeheer.

Een tweede verbeterpunt was in februari 2017 het afronden van onderzoeken binnen de wettelijke termijn. Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond slaagde er niet in om een aanzienlijk deel van de onderzoeken binnen tien weken na de triage af te ronden. Als gevolg van wachtlijsten is dit in oktober 2017 nog steeds het geval.

⁶ Wachtlijsten bij Veilig Thuis geven grote risico's voor de veiligheid, daarom herhaalt de inspectie criterium 2.1 uit het toetsingskader stap 1 voor toezicht naar Veilig Thuis 2015.

Oordeel

Criterium 2.2 Veilig Thuis stelt een plan van aanpak op voor de uitvoering van het onderzoek		
<i>Verwachtingen</i>	Stap 2	Her-toets
2.2.1 Het plan van aanpak wordt intercollegiaal of multidisciplinair opgesteld.	V	V
2.2.2 Het plan van aanpak voldoet aan de voorwaarden zoals genoemd in het protocol van handelen.	V	V

Onderbouwing

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

De inspectie constateert in februari en oktober 2017 dat Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond het plan van aanpak intercollegiaal of multidisciplinair opstelt. Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond heeft criteria vastgesteld voor het betrekken van een gedragswetenschapper of een vertrouwensarts. 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>	Stap 2	Her-toets
2.3.1 Veilig Thuis voert (een of meer) individuele gesprekken met alle direct betrokkenen bij het huiselijk geweld, de (kinder)mishandeling of de ouderenmishandeling ⁷ .	V	V
2.3.2 Kinderen worden altijd gezien en gesproken door Veilig Thuis, gesproken in ieder geval wanneer zij zes jaar of ouder zijn ⁸ .	V	V
2.3.3 Veilig Thuis vraagt waar nodig informatie op bij het professionele netwerk van de leden van het gezin of het huishouden.	V	V
2.3.4 Veilig Thuis betreft waar mogelijk het informele netwerk van de direct betrokkenen ⁹ bij het huiselijk geweld, de (kinder)mishandeling of de ouderenmishandeling.	V	V

Onderbouwing

Ad 2.3 Veilig Thuis voert het onderzoek zorgvuldig uit

Zowel in februari als in oktober 2017 constateert de inspectie dat Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond onderzoeken zorgvuldig uitvoert. Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond voert altijd een of meer gesprekken met alle betrokkenen, alle kinderen uit een gezin worden gezien en indien mogelijk (vanaf zes jaar) gesproken door de onderzoeker. Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond vraagt informatie op bij professionals die betrokken zijn bij een gezin of huishouden en laat deze informatie accorderen. Waar mogelijk wordt ook het informele netwerk betrokken.

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

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

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

Oordeel

Criterium 2.4 Veilig Thuis beoordeelt of daadwerkelijk sprake is van huiselijk geweld, kindermishandeling of ouderenmishandeling		
<i>Verwachtingen</i>	Stap 2	Her-toets
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.	O	V
2.4.2 Veilig Thuis legt de uitkomst van het onderzoek vast.	O	V
2.4.3 Indien het vermoeden van huiselijk geweld, (kinder)mishandeling of ouderenmishandeling bevestigd is besluit Veilig Thuis tot het inzetten van een vervolgtraject.	V	V

Onderbouwing

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

In februari 2017 was het vaststellen van het eindoordeel in multidisciplinair overleg een verbeterpunt. Daarnaast vond niet standaard een intercollegiale toetsing van het eindoordeel plaats. Een tweede verbeterpunt was dat Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond niet beschikte over richtlijnen of een vast format voor het vastleggen van de uitkomst van het onderzoek. De kwaliteit van de verslaglegging was sterk wisselend en in de eindrapportage was niet altijd helder vastgelegd wat feiten, meningen en oordelen waren. Binnen Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond vond geen sturing of controle op de kwaliteit van de rapportage en dossiervorming plaats.

In oktober 2017 zijn beide verbeterpunten opgeheven. Het eindoordeel naar aanleiding van een onderzoek door Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond wordt conform de eigen richtlijnen intercollegiaal of multidisciplinair gevormd. Het aantal gedragswetenschappers en vertrouwensartsen is hiertoe uitgebreid. Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond beschikt over een vast format voor het vastleggen van de uitkomst van een onderzoek en de kwaliteit van de rapportage wordt getoetst door een kwaliteitsteam dat op casusniveau feedback geeft.

Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond draagt zowel in februari 2017 als in oktober 2017 zorg voor het inzetten van het benodigde vervolgtraject indien het vermoeden van geweld is bevestigd.

2.3 Cliëntenpositie

De inspectie verwacht 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>	Stap 2	Her-toets
3.1.1 Veilig Thuis onderneemt actie indien leden van gezinnen of huishoudens aangeven ontevreden te zijn over het handelen van Veilig Thuis.	V	V
3.1.2 Personen die bij een melding aan Veilig Thuis betrokken zijn kunnen gebruikmaken van een onafhankelijke vertrouwenspersoon.	V	V
3.1.3 Alle leden van gezinnen en huishoudens kunnen een klacht indienen bij een onafhankelijke klachtencommissie.	V	V

Onderbouwing

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

De inspectie constateert in februari en oktober 2017 dat medewerkers van Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond eventuele onvrede met cliënten bespreken. Zij bieden cliënten desgewenst de mogelijkheid om een gesprek aan te gaan met de manager. Ook wijzen medewerkers cliënten op de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de onafhankelijke klachtencommissie. Cliënten kunnen informatie over de vertrouwenspersoon en de klachtenprocedure vinden in een folder en op de website van Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond. Een aandachtspunt was in februari 2017 dat Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond geen vertrouwenspersoon beschikbaar stelde voor melders en informanten. Inmiddels is dit georganiseerd.

2.4 Organisatie

De inspectie verwacht 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>	Stap 2	Her-toets
4.1.1 Veilig Thuis heeft een keuze gemaakt voor een kwaliteitsmanagementsysteem.	V	V
4.1.2 Veilig Thuis is gestart met de invulling van het kwaliteitsmanagementsysteem.	V	V
4.1.3 Veilig Thuis heeft een tijdpad tot het behalen van het certificaat.	V	V

Onderbouwing

Ad 4.1 Veilig Thuis is gestart met systematisch kwaliteitsmanagement

De inspectie constateert in februari 2017 dat Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond heeft gekozen voor een kwaliteitsmanagementsysteem. Inmiddels worden de stappen voorbereid voor ISO:2015 certificering in 2018.

3 Eindoordeel en vervolg

De inspectie stelt dat Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond aan alle verwachtingen uit het toetsingskader moet voldoen. Dit was in februari 2017 bij 21 van de 30 verwachtingen het geval. Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond had een wachtlijst voor het starten van onderzoeken.

De inspectie concludeert dat de kwaliteit van Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond in oktober 2017 matig is.

Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond voldoet in oktober 2017 aan 27 van de 30 verwachtingen uit het toetsingskader. Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond heeft een wachtlijst voor triage en voor het starten van onderzoeken. De kwaliteit van Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond is toegenomen ten opzichte van februari 2017, maar door het bestaan van wachtlijsten voldoet Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond niet aan alle eisen die de inspectie stelt op basis van wetgeving en veldnormen.

De inspectie verwacht dat Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond concrete verbetermaatregelen treft die ertoe leiden dat voldaan wordt aan alle verwachtingen. De inspectie verwacht vóór 18 november 2017 geïnformeerd te worden over deze verbetermaatregelen en de termijnen waarbinnen Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond de maatregelen doorvoert. De inspectie volgt de uitvoering van de verbetermaatregelen.

De inspectie doet dit onder meer door het toetsen van een interne audit die Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond moet uitvoeren en waarvan de inspectie de resultaten uiterlijk 1 mei 2018 wil ontvangen.

Bijlage 1 – Toetsingskader Veilig Thuis 2016, Stap 2

Toetsingskader Stap 2 voor toezicht naar Veilig Thuis

De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd toetst de kwaliteit van de 26 vestigingen van Veilig Thuis aan de hand van de onderstaande criteria op het gebied van Inzetten Vervolgtrajecten en Onderzoek. De verwachtingen zijn gebaseerd op wettelijke eisen, veldnormen¹⁰ en professionele standaarden uit het protocol van handelen¹¹. Daarnaast toetst de inspectie een aantal wettelijke eisen aan de hand van criteria van de thema's Cliëntenpositie en Organisatie uit het toetsingskader Verantwoorde Hulp voor Jeugd.

1. INZETTEN VERVOLGTRAJECTEN

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

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

Verwachtingen

1.1.1 *Veilig Thuis draagt zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vijf dagen en tien weken na ontvangst van de melding¹² zorg voor het inzetten van een vervolgtraject.*

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

Verwachtingen

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

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

¹⁰ De Veilig Thuis organisaties stellen gezamenlijk veldnormen op, waaronder het kwaliteitskader Veilig Thuis, onderdeel: zicht op veiligheid. In het toetsingskader Stap 2 sluit de inspectie aan bij deze veldnormen.

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

¹² Veilig Thuis geeft advies, biedt ondersteuning of neemt een melding aan. De inspectie definieert een zaak als zijnde een melding, indien de Veilig Thuis organisatie deze als zodanig registreert.

1.4 Veilig Thuis werkt samen met relevante ketenpartners.

Verwachtingen

- 1.4.1 *Veilig Thuis heeft contactpersonen¹³ aangesteld voor tenminste wijkteams¹⁴ en politie.*
- 1.4.2 *Veilig Thuis werkt aantoonbaar samen met ketenpartners op het gebied van ouderen, (licht)verstandelijk beperkte mensen, lichamelijk gehandicapten of anderszins kwetsbare mensen.*
- 1.4.3 *Veilig Thuis stelt de politie of de Raad voor de Kinderbescherming in kennis van een melding van huiselijk geweld of kindermishandeling indien het belang van de betrokkenen dan wel de ernst van de situatie waarop de melding betrekking heeft daartoe aanleiding geeft.*
- 1.4.4 *Veilig Thuis kan een multidisciplinaire aanpak ++ (MDA++¹⁵) inzetten bij acuut, ernstig en langdurig geweld¹⁶.*

1.5 Veilig Thuis monitort meldingen.

Verwachtingen

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

2. ONDERZOEKEN

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

2.1 Veilig Thuis voert onderzoek uit binnen de wettelijk beoogde termijnen¹⁷

Verwachtingen

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

¹³ Of een alternatief dat net zo goed werkt.

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

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

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

¹⁷ Wachtlijsten bij Veilig Thuis geven grote risico voor de veiligheid, daarom herhaalt de inspectie criterium 2.1 uit het toetsingskader Stap 1 voor toezicht naar Veilig Thuis 2015.

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

Verwachtingen

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

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

2.3 Veilig Thuis voert het onderzoek zorgvuldig uit.

Verwachtingen

2.3.1 *Veilig Thuis voert (een of meer) individuele gesprekken met alle direct betrokkenen bij het huiselijk geweld, de (kinder)mishandeling of de ouderenmishandeling¹⁸.*

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

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

2.3.4 *Veilig Thuis betreft waar mogelijk het informele netwerk van de direct betrokkenen²⁰ bij het huiselijk geweld, de (kinder)mishandeling of de ouderenmishandeling.*

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

Verwachtingen

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

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

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

3. CLIËNTENPOSITIE

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

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

Verwachtingen

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

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

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

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

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

²⁰ Onder informeel netwerk wordt verstaan familie, vrienden, burens en kennissen.

4. ORGANISATIE

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

4.1 Veilig Thuis is gestart met systematisch kwaliteitsmanagement.

Verwachtingen

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

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

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

Bijlage 2 – Beslisregels

Het toetsingskader Veilig Thuis 2016, Stap 2 bestaat uit dertig verwachtingen die gescoord worden. Eén verwachting (1.4.4) wordt alleen 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 inspectie 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 beoordeelt. 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 Rotterdam Rijnmond. Het toezicht bestond uit de volgende onderdelen:

1. interview met het management en beleidsmedewerkers, ondermeer aan de hand van relevante beleidsdocumenten, het verbeterplan en de audits van juni en augustus 2017;
2. twee interviews met in totaal zes uitvoerend medewerkers;
3. interview met twee vertrouwensartsen en twee gedragswetenschappers;
4. acht korte onaangekondigde interviews met willekeurig geselecteerde medewerkers over de werkomstandigheden en verbeterpunten naar aanleiding van het toezicht in februari 2017;
5. dossieronderzoek.

www.igj.nl