



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

De kwaliteit van Veilig Thuis Gelderland Midden Stap 2



Utrecht, april 2017

De kwaliteit van Veilig Thuis
Gelderland Midden
Stap 2

Samenvatting

Sinds 1 januari 2015 functioneren in Nederland 26 regionale Veilig Thuis organisaties. Veilig Thuis 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 7 februari 2017 voerden de inspecties onderzoek uit bij Veilig Thuis Gelderland Midden. Veilig Thuis Gelderland Midden is een projectorganisatie. Per 1 april 2017 zal Veilig Thuis Gelderland Midden als stichting verder gaan onder bestuurlijke aansturing van de Veiligheids- en Gezondheidsregio Gelderland Midden (VGGM). Veilig Thuis Gelderland Midden is gehuisvest in Arnhem en bedient zestien gemeenten.

De inspecties concluderen dat de kwaliteit van Veilig Thuis Gelderland Midden matig is.

Veilig Thuis Gelderland Midden voldoet aan 22 van de 30 verwachtingen uit het toetsingskader. Veilig Thuis Gelderland Midden moet concrete verbetermaatregelen treffen die ertoe leiden dat voldaan wordt aan alle verwachtingen. De inspecties zijn op 7 april 2017 geïnformeerd over deze

verbetermaatregelen en de termijnen waarbinnen Veilig Thuis Gelderland Midden de maatregelen doorvoert.

De inspecties verwachten dat Veilig Thuis Gelderland 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 Gelderland Midden inmiddels als voldoende beoordeeld kan worden. De inspecties doen dit door het toetsen van een interne audit die Veilig Thuis Gelderland Midden moet uitvoeren en waarvan de inspecties de resultaten uiterlijk 1 september 2017 willen ontvangen. Afhankelijk van de kwaliteit en de uitkomsten van deze audit zullen de inspecties een (beperkte) hertoets uitvoeren en/of de kwaliteit als voldoende beoordelen en het oordeel publiceren op hun websites.

De inspecties hebben geconstateerd dat Veilig Thuis Gelderland Midden weinig 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 vervolgotrajecten 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

Wachlijsten

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 Gelderland Midden

De inspecties hebben in september 2015 Stap 1 van het toezicht uitgevoerd bij Veilig Thuis Gelderland Midden, waarbij Veilig Thuis Gelderland Midden voldeed aan 17 van de 24 verwachtingen. De inspecties zijn op 16 december 2015 geïnformeerd over de verbetermaatregelen die ertoe moesten leiden dat voldaan wordt aan alle verwachtingen en over de termijnen waarbinnen Veilig Thuis Gelderland Midden de maatregelen zou hebben doorgevoerd.

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

Veilig Thuis Gelderland Midden is een projectorganisatie. Per 1 april 2017 zal Veilig Thuis Gelderland Midden als stichting verder gaan onder bestuurlijke aansturing van de Veiligheids- en Gezondheidsregio Gelderland Midden (VGGM).

Veilig Thuis Gelderland Midden is gehuisvest in Arnhem en bedient de volgende zestien gemeenten: Arnhem, Barneveld, Doesburg, Duiven, Ede, Lingewaard, Nijkerk, Overbetuwe, Renkum, Rheden, Rozendaal, Rijnwaarden, Scherpenzeel, Wageningen, Westervoort en Zevenaar.

Veilig Thuis Gelderland Midden voert naast de wettelijke taken de volgende niet-wettelijke taak uit: casemanagement bij Tijdelijk Huisverbod.

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 Gelderland 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 Gelderland 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	
<i>Verwachting</i>	
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 Gelderland 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 direct overgedragen.

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 Gelderland Midden beschikt over normen die aangeven wanneer meldingen direct na triage kunnen worden overgedragen. Veilig Thuis Gelderland Midden heeft samenwerkingsafspraken gemaakt met alle gemeenten binnen het werkgebied. In de samenwerkingsafspraken is vastgelegd dat de wijkteams voldoende zijn toegerust om hulp en/of ondersteuning te bieden aan het cliëntsysteem. Een aandachtspunt is dat in de praktijk meerdere wijkteams niet voldoende toegerust blijken om deze zaken op te pakken, wat een soepele overdracht van casussen belemmert.

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

Onderbouwing

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

Veilig Thuis Gelderland Midden heeft een format voor een veiligheidsplan en afspraken in welke zaken een veiligheidsplan wordt opgesteld. De werkprocessen zijn in november 2016 beschreven en vastgesteld. Een verbeterpunt is dat het opstellen van een veiligheidsplan of het maken van veiligheidsafspraken niet consequent wordt toegepast. Dit komt deels door onvoldoende sturing op een eenduidige werkwijze en deels door een nog niet volledig geïmplementeerde werkwijze binnen de organisatie. Wel legt Veilig Thuis Gelderland Midden concreet vast welke ondersteuning, hulp of behandeling wordt ingezet ten behoeve van de veiligheid en wie toeziet op het naleven van de 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.	O
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 Gelderland Midden heeft contactpersonen aangesteld voor de wijkteams en de politie. Bij Veilig Thuis Gelderland Midden vindt wekelijks afstemmingsoverleg plaats met het OM en de politie. Veilig Thuis neemt deel aan overleggen binnen het Veiligheidshuis. In de regio Gelderland Midden is concreet vastgelegd wat de werkwijze van de jeugdbeschermingstafels is. Veilig Thuis Gelderland Midden kan een verzoek tot onderzoek (VTO) indienen bij de Raad voor de Kinderbescherming via de jeugdbeschermingstafel of rechtstreeks in geval van acuut gevaar. Een verbeterpunt is dat Veilig Thuis Gelderland Midden nog onvoldoende samenwerkt met ketenpartners op het gebied van ouderen, licht verstandelijk beperkte volwassenen en anderszins kwetsbare volwassenen. Onder de medewerkers van Veilig Thuis Gelderland Midden is bovendien behoefte aan deskundigheidsontwikkeling op deze gebieden. Het management en de medewerkers vinden dat training en scholing over volwassenproblematiek in 2017 en 2018 noodzakelijk is.

MDA++

Een MDA++ werkwijze is nog niet beschikbaar in de regio Gelderland Midden. Veilig Thuis Gelderland 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.	O
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 Gelderland Midden heeft afspraken vastgelegd over het monitoren van meldingen die direct worden overgedragen aan het lokale veld. In het werkproces monitoring zijn deze afspraken uitgewerkt. Een eerste verbeterpunt is echter dat dit werkproces nog onvoldoende is geïmplementeerd en hier onvoldoende op wordt gestuurd. In afsluitbrieven wordt onvoldoende vastgelegd met wie en wanneer contacten in het kader van monitoring worden gelegd. Een tweede verbeterpunt het daadwerkelijk uitvoeren van de monitoring. Uit de geselecteerde dossiers is niet terug te zien dat de monitoring is uitgevoerd of een onderbouwing waarom de monitoring na onderzoek niet is ingezet.

Een derde verbeterpunt is dat medewerkers concreter moeten nagaan wat het effect is van de ingezette hulpverlening en of de veiligheid van alle gezinsleden is hersteld. De medewerkers moeten deze uitkomsten vastleggen in het dossier. Positief is dat Veilig Thuis Gelderland Midden vanaf 2017 budget krijgt voor monitoring om zich op deze taak verder te ontwikkelen.

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.	V
2.1.2	Veilig Thuis rondt onderzoeken binnen vijf dagen en tien weken na ontvangst van de melding af.	V

Onderbouwing

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

Veilig Thuis Gelderland Midden triageert alle meldingen binnen vijf dagen na binnenkomst. Na triage worden meldingen doorgezeten naar de Backoffice, waar het onderzoek of het ondersteuningstraject snel van start gaat. Veilig Thuis Gelderland Midden had vanaf medio 2016 te kampen met oplopende wachtlijsten. Veilig Thuis Gelderland Midden heeft een aanvalsplan

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

wachtlijst opgesteld en in 2016 extra budget ontvangen, waardoor Veilig Thuis Gelderland Midden in staat is om snel te starten met onderzoeken en deze binnen de wettelijke termijn af te ronden.

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 Gelderland Midden stelt het plan van aanpak multidisciplinair op na de triage. 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

Veilig Thuis Gelderland Midden voert altijd een of meer gesprekken met alle betrokkenen. Een verbeterpunt is dat medewerkers niet altijd alle kinderen uit een gezin zien en (vanaf zes jaar) met hen spreken. Hoewel in het werkproces is vastgelegd dat het spreken met kinderen vanaf zes jaar uitgangspunt is, bepalen medewerkers in de praktijk zelf of zij dit nodig vinden. Het afwijken van het uitgangspunt wordt niet in multidisciplinair overleg besloten en niet inhoudelijk onderbouwd in het dossier. Aandachtspunt is bovendien het betrekken van oudere kinderen bij het maken van een veiligheidsplan of veiligheidsafspraken.

Veilig Thuis Gelderland Midden vraagt uitgebreide informatie op bij professionals die betrokken zijn bij een gezin of huishouden. Waar mogelijk wordt ook het informele netwerk betrokken.

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.

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.	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

Onderbouwing

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

Veilig Thuis Gelderland Midden rondt ieder onderzoek af met een intercollegiaal of multidisciplinair overleg. De uitkomst van het onderzoek wordt vastgelegd in het dossier en in ieder geval in een afsluitbrief aan de cliënten. Veilig Thuis Gelderland Midden draagt zorg voor het inzetten van het benodigde vervolgtraject. Aandachtspunt voor de gemeenten hierbij is dat in de regio Gelderland Midden de wijkteams niet allemaal toegerust zijn op casuïstiek die complexer is of een minder vrijblijvende en outreachende benadering nodig hebben. Hierdoor vraagt het inzetten van een passend vervolgtraject veel tijd, coaching en inspanning van medewerkers van Veilig Thuis Gelderland Midden en kan niet altijd het meest optimale vervolgtraject ingezet worden.

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 Gelderland Midden bespreken eventuele onvrede met cliënten. Zij bieden cliënten desgewenst de mogelijkheid om een gesprek aan te gaan met de teamleider. 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 Gelderland Midden een brief met daarin ook informatie over de vertrouwenspersoon en de klachtenprocedure. Een aandachtspunt is dat Veilig Thuis Gelderland Midden geen vertrouwenspersoon beschikbaar stelt voor melders en informanten.

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

Onderbouwing

Ad 4.1 Veilig Thuis is gestart met systematisch kwaliteitsmanagement

Veilig Thuis Gelderland Midden heeft na een inventarisatie bij het Netwerk Veilig Thuis gekozen voor het kwaliteitsmanagementsysteem ISO norm 9001 versie 2015. Veilig Thuis Gelderland Midden zal vanaf 1 april 2017 onderdeel worden van VGGM. Om die reden zullen zij pas dan invulling geven aan en een tijdpad opstellen voor verdere implementatie van het kwaliteitsmanagementsysteem en het behalen van het certificaat. Dit zijn verbeterpunten.

2.5 Ouderenmishandeling

Veilig Thuis Gelderland Midden werkt niet met aandachtsfunctionarissen ouderenmishandeling. Wel hebben twee medewerkers expertise opgebouwd op het gebied van ouderenmishandeling, vanwege eerdere werkervaring en betrokkenheid bij casuïstiek over ouderenmishandeling. Zij worden benaderd bij vragen. Deze medewerkers verlaten binnenkort de organisatie. Dan is er niemand meer beschikbaar met expertise op het gebied van ouderenmishandeling. Medewerkers kregen vanuit de organisatie geen specifieke scholing over ouderenmishandeling. Alleen de twee medewerkers met expertise volgden enkele trainingen over het thema. Medewerkers bouwen tot nu toe vooral kennis op over ouderenmishandeling met de casuïstiek die ze behandelen. Er vindt dan veel intercollegiaal overleg plaats. Ouderenmishandeling is geen specifiek bespreekpunt in het inwerkprogramma.

Veilig Thuis Gelderland Midden heeft geen instrumenten en protocollen specifiek gericht op het thema ouderenmishandeling. Ouderenmishandeling en ontspoorde zorg zijn wel een apart kopje in het registratiesysteem. Het is echter nog niet goed mogelijk de juiste cijfers uit het systeem te krijgen. Het ging in 2016 om naar schatting enkele meldingen en adviezen per maand. Ook werden een beperkt aantal zaken in onderzoek genomen. De Leidraad Veilige zorgelatie is niet bekend in de organisatie.

Veilig Thuis Gelderland Midden neemt in de regio West/Veluwe – Vallei deel aan het project vanuit VWS over de aanpak van financiële uitbuiting van ouderen. Vanuit dit project vindt er halfjaarlijks een regionaal casuïstiekoverleg plaats waaraan Veilig Thuis Gelderland Midden deelneemt. Veilig Thuis Gelderland Midden heeft geen sociale kaart specifiek gericht op ouderenmishandeling. Met uitzondering van de regio West/Veluwe-Vallei is er geen specifieke samenwerking met ketenpartners in de regio Gelderland Midden op het gebied van ouderenmishandeling. Casuïstiek wordt individueel en op maat besproken. Bij casuïstiek rondom ouderenmishandeling is de huisarts vaak de belangrijkste partij. Veilig Thuis Gelderland Midden neemt deel aan het Landelijk Platform Bestrijding Ouderenmishandeling.

Veilig Thuis Gelderland Midden krijgt vanaf 1 april 2017 een eigen website. Hiermee hoopt zij ook de naamsbekendheid bij professionals en burgers in de regio te vergroten als het gaat om de aanpak van ouderenmishandeling. Burgers kennen Veilig Thuis als meldpunt voor ouderenmishandeling vooral vanuit de landelijke campagnes. Deze campagnes zorgen meestal direct voor een toename van het aantal meldingen en adviesvragen.

3 Eindoordeel en vervolg

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

Veilig Thuis Gelderland Midden voldoet aan 22 van de 30 verwachtingen uit het toetsingskader.

Veilig Thuis Gelderland Midden moet concrete verbetermaatregelen treffen die ertoe leiden dat voldaan wordt aan alle verwachtingen. De inspecties zijn op 7 april 2017 geïnformeerd over deze verbetermaatregelen en de termijnen waarbinnen Veilig Thuis Gelderland Midden de maatregelen doorvoert.

De inspecties verwachten dat Veilig Thuis Gelderland 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 Gelderland Midden inmiddels als voldoende beoordeeld kan worden. De inspecties doen dit door het toetsen van een interne audit die Veilig Thuis Gelderland Midden moet uitvoeren en waarvan de inspecties de resultaten uiterlijk 1 september 2017 willen ontvangen. Afhankelijk van de kwaliteit en de uitkomsten van deze audit zullen de inspecties een (beperkte) hertoets uitvoeren en/of de kwaliteit als voldoende beoordelen en het oordeel publiceren op hun websites.

De inspecties hebben geconstateerd dat Veilig Thuis Gelderland Midden weinig aandacht heeft voor het onderwerp ouderenmishandeling. Ontwikkelpunten zijn het opbouwen van expertise binnen de organisatie, scholing van medewerkers en de beschikbaarheid van aandachtfunctionarissen. Ook is aandacht nodig voor het opbouwen van een netwerk in de regio, de beschikbaarheid van een sociale kaart specifiek voor ouderenmishandeling en bekendheid met de Leidraad Veilige zorgrelatie. Daarnaast is het belangrijk dat Veilig Thuis Gelderland Midden zich meer profileert als organisatie voor burgers en professionals op het gebied van ouderenmishandeling. Een sterk punt van Veilig Thuis Gelderland Midden is de deelname aan een regionaal casuïstiekoverleg over financiële uitbuiting.

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 cliëntensysteem.*

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 geïnventariseerd.

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 (de verwachting dat zij de triage uitvoert en het onderzoek start 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 Gelderland 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 het management ondermeer aan de hand van relevante beleidsdocumenten;
3. twee interviews met in totaal vier uitvoerend medewerkers;
4. een interview met twee aandachtsfunctionarissen ouderenmishandeling;
5. interview met een vertrouwensarts, een gedragswetenschapper en een werkbegeleider;
6. zeven 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