



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

De kwaliteit van Veilig Thuis Haaglanden Stap 2



Utrecht, april 2017

De kwaliteit van Veilig Thuis
Haaglanden
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 10 januari 2017 voerden de inspecties onderzoek uit bij Veilig Thuis Haaglanden. Veilig Thuis Haaglanden is een projectorganisatie. Veilig Thuis Haaglanden is gehuisvest in Den Haag en bedient negen gemeenten.

De inspecties concluderen dat de kwaliteit van Veilig Thuis Haaglanden voldoende is.

Veilig Thuis Haaglanden voldoet aan 25 van de 30 verwachtingen uit het toetsingskader.

Veilig Thuis Haaglanden moet concrete verbetermaatregelen treffen die ertoe leiden dat voldaan wordt aan alle verwachtingen. De inspecties volgen de uitvoering van de verbetermaatregelen in het reguliere toezicht.

De inspecties hebben geconstateerd dat Veilig Thuis Haaglanden 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	13
2.4 Organisatie	13
2.5 Ouderenmishandeling.....	14
3 Eindoordeel en vervolg	15
Bijlage 1 – Toetsingskader Veilig Thuis 2016, Stap 2	16
Bijlage 2 – Beslisregels	20
Bijlage 3 – Verantwoording.....	22

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 Haaglanden

De inspecties hebben in november 2015 Stap 1 van het toezicht uitgevoerd bij Veilig Thuis Haaglanden, waarbij Veilig Thuis Haaglanden voldeed aan 18 van de 24 verwachtingen. De inspecties zijn op 3 maart 2016 geïnformeerd over de verbetermaatregelen die ertoe moesten leiden dat voldaan wordt aan alle verwachtingen en over de termijnen waarbinnen Veilig Thuis Haaglanden de maatregelen zou hebben doorgevoerd.

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

Veilig Thuis Haaglanden is onderdeel van een tijdelijke organisatie. De verwachting is dat in het eerste kwartaal van 2017 een besluit wordt genomen over de definitieve organisatievorm van Veilig Thuis Haaglanden. Veilig Thuis Haaglanden heeft vestigingen in Den Haag, Delft en Zoetermeer en bedient de volgende negen gemeenten: Den Haag, Delft, Zoetermeer, Leidschendam-Voorburg, Westland, Pijnacker-Nootdorp, Wassenaar, Rijswijk en Midden-Delfland.

Veilig Thuis Haaglanden voert naast de wettelijke taken de volgende niet-wettelijke taken uit: voorlichtingstaken, procesregie bij Tijdelijk Huisverbod en procesregie/voorzitterschap van de Veilig Verder teams in de regio Den Haag. Daarnaast is het Landelijk Knooppunt Huwelijksdwang en Achterlating opgenomen in Veilig Thuis Haaglanden.

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 Haaglanden. 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 Haaglanden 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 Haaglanden draagt er zorg voor dat vervoltrajecten zo spoedig mogelijk worden ingezet. De meeste politiemeldingen worden na triage direct doorgezet naar de wijkteams⁴. Overige meldingen worden na triage uitgezet bij de regioteams van Veilig Thuis Haaglanden. Het regioteam neemt binnen enkele dagen contact op met het gezin of huishouden om in overleg

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.

nader te beoordelen of onderzoek door Veilig Thuis nodig is of dat direct een vervolgtraject kan worden ingezet.

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 Haaglanden heeft samenwerkingsafspraken gemaakt met alle gemeenten binnen het werkgebied. Veilig Thuis Haaglanden beschikt over normen die aangeven wanneer meldingen direct na triage kunnen worden overgedragen. In de samenwerkingsafspraken is vastgelegd dat het lokale veld voldoende is toegerust om hulp en/of ondersteuning te bieden aan het cliëntsysteem. Een aandachtspunt is dat bij meerdere wijkteams wachtlijsten bestaan, wat een soepele overdracht van meldingen belemmert. Een tweede aandachtspunt is het beperkte hulpaanbod in het lokale veld bij huiselijk geweld voor volwassenen zonder kinderen.

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.	V
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

Veilig Thuis Haaglanden stelt veiligheidsplannen op of maakt veiligheidsafspraken bij alle meldingen waar sprake is van onveiligheid. De veiligheidsplannen zijn gebaseerd op Signs of Safety (SoS) en voldoen grotendeels aan de verwachtingen van de inspecties. Een verbeterpunt is dat medewerkers van Veilig Thuis Haaglanden onvoldoende concreet vastleggen welke afspraken gemaakt zijn, wat de consequenties zijn van het niet nakomen van gemaakte afspraken en welke ondersteuning, hulp of behandeling wordt ingezet ten behoeve van de veiligheid.

Veiligheidsafspraken en doelen ten aanzien van het stoppen van geweld of bevorderen van

veiligheid worden veelal mondeling met cliënten en ketenpartners gemaakt en alleen in hoofdlijnen vastgelegd in de afsluitbrieven. Voor cliënten en ketenpartners is daarmee onvoldoende herleidbaar wat precies de veiligheidsafspraken en doelen ten aanzien van veiligheid zijn en wie toeziet op het naleven van de gemaakte afspraken. Dit laatste is een tweede verbeterpunt.

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 Haaglanden werkt vanuit zes regioteams en heeft contactpersonen aangesteld voor de wijkteams en de politie. Veilig Thuis Haaglanden 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 Haaglanden is concreet vastgelegd wat de werkwijze van de jeugdbeschermingstafels is. Veilig Thuis Haaglanden kan een verzoek tot onderzoek (VTO) indienen bij de Raad voor de Kinderbescherming via de jeugdbeschermingstafel of rechtstreeks in geval van acuut gevaar.

MDA++

De centrumgemeenten Den Haag en Delft zijn verantwoordelijk voor de ontwikkeling van een MDA++ werkwijze in de regio Haaglanden. Veilig Thuis Haaglanden speelt geen actieve rol bij deze ontwikkeling. Wel bestaat in de regio Haaglanden een multidisciplinaire aanpak door de Veilig Verder teams, waarvan medewerkers van Veilig Thuis Haaglanden voorzitter zijn. Een Veilig Verder team is een multidisciplinair team van SoS-geschoolde professionals, dat ingezet wordt voor gezinnen met kinderen waar huiselijk geweld plaatsvindt met als doel het reduceren van geweld en het creëren van veiligheid.

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.

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.	V
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 Haaglanden heeft afspraken vastgelegd over het monitoren van meldingen die direct worden overgedragen aan het lokale veld. Na onderzoek bepaalt Veilig Thuis Haaglanden op maat in een afsluitend multidisciplinair overleg (eind MDO) met wie en wanneer gemonitord wordt. Uitgangspunt is dat de monitoring in ieder geval plaatsvindt bij de cliënten en bij de betrokken hulpverlening. Veilig Thuis Haaglanden neemt bij de monitoring actief contact op en gaat na of de stappen die in gang gezet zijn ook daadwerkelijk worden uitgevoerd. Een verbeterpunt is dat medewerkers concreter moeten nagaan wat het effect is van de ingezette hulpverlening, of de veiligheid van alle gezinsleden is hersteld en dat medewerkers deze uitkomsten vast leggen 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.	V
2.1.2	Veilig Thuis rondt onderzoeken binnen vijf dagen en tien weken na ontvangst van de melding af.	O

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.

Onderbouwing

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

Veilig Thuis Haaglanden triageert alle meldingen binnen vijf dagen na binnenkomst. Na triage worden meldingen doorgezet naar de regioteams. In de regioteams wordt voorafgaand aan de feitelijke start van het onderzoek binnen enkele dagen contact gelegd met cliënten, waardoor zicht op de veiligheid ontstaat. Een aandachtspunt is dat de regioteams (nog) niet genoeg capaciteit hebben om direct te starten met het onderzoek. Veilig Thuis Haaglanden start wel altijd binnen vier weken met het onderzoek.

Een verbeterpunt is het afronden van onderzoeken binnen de wettelijke termijn. Veilig Thuis Haaglanden slaagt er niet in om onderzoeken binnen tien weken na de triage af te ronden. Deels houdt dit verband met het feit dat onderzoeken niet direct na triage starten, maar uit het dossieronderzoek blijkt dat ook de daadwerkelijke onderzoekstermijn in veel gevallen langer is dan tien weken. Veilig Thuis Haaglanden heeft een aanvalsplan wachtlijst opgesteld en voor 2017 extra budget ontvangen, waardoor Veilig Thuis Haaglanden verwacht dat zij vanaf 1 juli 2017 wachtlijstvrij kunnen werken.

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 Haaglanden stelt het plan van aanpak altijd multidisciplinair op bij de triage. In de regioteams wordt het plan van aanpak bij de start van het onderzoek indien nodig verder multidisciplinair aangevuld. 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 .	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
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 Haaglanden voert onderzoeken zorgvuldig en professioneel uit. Uitgangspunt is dat indien onderzoek nodig is, het onderzoek ook volledig conform de eisen die Veilig Thuis Haaglanden stelt aan onderzoek wordt uitgevoerd. Veilig Thuis Haaglanden voert altijd een of meer gesprekken met alle betrokkenen, alle kinderen uit een gezin worden gezien en indien mogelijk (vanaf ongeveer vijf jaar) gesproken door de onderzoeker of door de gedragswetenschapper. Veilig Thuis Haaglanden vraagt uitgebreide informatie op bij professionals die betrokken zijn bij een gezin of huishouden. Conform de SoS-werkwijze wordt waar mogelijk ook 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.	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 Haaglanden rondt ieder onderzoek af met een eind MDO. De uitkomst van het onderzoek wordt vastgelegd in het dossier en in ieder geval in een afsluitbrief aan de cliënten. Veilig Thuis Haaglanden draagt zorg voor het inzetten van het benodigde vervolgtraject. Aandachtspunt voor de gemeenten hierbij is dat er in de regio Haaglanden veel wachtlijsten zijn voor zowel de lokale teams als voor gespecialiseerde zorg. Hierdoor vraagt het inzetten van een

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.

passend vervolgtraject veel tijd en inspanning van medewerkers van Veilig Thuis Haaglanden 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 Haaglanden bespreken eventuele onvrede met cliënten. Zij bieden 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 Haaglanden een folder met daarin informatie over de vertrouwenspersoon en de klachtenprocedure. Een aandachtspunt is dat Veilig Thuis Haaglanden 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.	V

Onderbouwing

Ad 4.1 Veilig Thuis is gestart met systematisch kwaliteitsmanagement

Veilig Thuis Haaglanden heeft besloten het kwaliteitsmanagementsysteem ISO te implementeren. Zij hebben een tijdpad opgesteld voor implementatie en het behalen van het certificaat. Een verbeterpunt is dat Veilig Thuis Haaglanden nog niet gestart is met de invulling van het kwaliteitsmanagementsysteem.

2.5 Ouderenmishandeling

Binnen Veilig Thuis Haaglanden werken tien aandachtsfunctionarissen ouderenmishandeling, verdeeld over zes regioteams. Deze aandachtsfunctionarissen zijn intern en extern het eerste aanspreekpunt bij vragen over ouderenmishandeling. Gezamenlijk zorgen de aandachtsfunctionarissen dat hun kennis over ouderenmishandeling actueel blijft. Daarvoor organiseren ze maandelijkse bijeenkomsten en nemen ze deel aan regionale of landelijke werkgroepen zoals de werkgroep financiële uitbuiting. Alle medewerkers hebben in 2015 een vijfdaagse scholing ontvangen, waarin onder andere ouderenmishandeling aan bod kwam. Veilig Thuis Haaglanden is bezig met de invulling van scholing voor medewerkers voor het komende jaar. De vertrouwensartsen zijn onlangs breed geschoold op dit thema. Bij vragen over ouderenmishandeling weten medewerkers bij wie ze terecht kunnen.

Concrete cijfers over (vormen van) ouderenmishandeling zijn onvoldoende uit het registratiesysteem te halen. Ten dele heeft dit te maken met het ontbreken aan eenduidigheid van het invoeren van gegevens. De intentie is om in 2017 hierin een verbeterslag te maken. Het triage instrument Veilig Thuis en handelingsprotocol van de VNG bieden voldoende handvatten om casuïstiek ouderenmishandeling te behandelen. Wel is er behoefte aan een apart risicotaxatie instrument voor ouderenmishandeling. Vooralsnog gebruikt Veilig Thuis Haaglanden een Belgisch risicotaxatie instrument. Veilig Thuis Haaglanden heeft in het plan van aanpak een speciaal kopje over ouderenmishandeling. De Leidraad Veilige zorgrelatie is bekend bij de aandachtsfunctionarissen.

De GGD Haaglanden heeft een sociale kaart samenwerkingspartners in de aanpak van ouderenmishandeling opgesteld. Op lokaal niveau onderhouden de aandachtsfunctionarissen ouderenmishandeling nauwe contacten met deze samenwerkingspartners. Op regionaal niveau wordt dit gedaan door een vertrouwensarts van Veilig Thuis Haaglanden. Voor vragen over financieel misbruik kunnen ze een beroep doen op een notaris en een vaste persoon bij de Rabobank. Een aandachtsfunctionaris neemt deel aan het Landelijk Platform Bestrijding Ouderenmishandeling.

Veilig Thuis Haaglanden is samen met GGD Haaglanden actief op het gebied van het geven van voorlichting over ouderenmishandeling aan verschillende lokale organisaties. Voor burgers en professionals is informatie over ouderenmishandeling beschikbaar op de website.

3 Eindoordeel en vervolg

De inspecties concluderen dat de kwaliteit van Veilig Thuis Haaglanden voldoende is.

Veilig Thuis Haaglanden voldoet aan 25 van de 30 verwachtingen uit het toetsingskader.

Veilig Thuis Haaglanden moet concrete verbetermaatregelen treffen die ertoe leiden dat voldaan wordt aan alle verwachtingen. De inspecties volgen de uitvoering van de verbetermaatregelen in het reguliere toezicht.

De inspecties hebben geconstateerd dat Veilig Thuis Haaglanden veel aandacht heeft voor het onderwerp ouderenmishandeling. Sterke punten bij Veilig Thuis Haaglanden zijn de aanwezigheid van meerdere aandachtsfunctionarissen en de nauwe contacten met samenwerkingspartners op het gebied van ouderen. Ook is Veilig Thuis Haaglanden samen met GGD Haaglanden actief op het gebied van het geven van voorlichting over ouderenmishandeling aan verschillende lokale organisaties. Veilig Thuis Haaglanden heeft in het plan van aanpak een speciaal kopje over 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 Haaglanden. 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 en een gemeentelijk vertegenwoordiger van de regio Haaglanden, ondermeer aan de hand van relevante beleidsdocumenten;
3. twee interviews met in totaal zes uitvoerend medewerkers;
4. een interview met twee aandachtsfunctionarissen ouderenmishandeling;
5. interview met twee vertrouwensartsen, een gedragswetenschapper en twee werkbegeleiders;
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