



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

# De kwaliteit van Veilig Thuis

## IJsselland

### Stap 2



Utrecht, april 2017



De kwaliteit van Veilig Thuis

IJsselland

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 28 februari 2017 voerden de inspecties onderzoek uit bij Veilig Thuis IJsselland. Veilig Thuis IJsselland is een samenwerkingsverband tussen Kadera en Jeugdbescherming Overijssel binnen een projectorganisatie. Veilig Thuis IJsselland is gehuisvest in Zwolle en bedient elf gemeenten.

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

Veilig Thuis IJsselland voldoet aan 20 van de 30 verwachtingen uit het toetsingskader.

Veilig Thuis IJsselland moet concrete verbetermaatregelen treffen die ertoe leiden dat voldaan

wordt aan alle verwachtingen. De inspecties verwachten vóór 27 april 2016 geïnformeerd te worden over deze verbetermaatregelen en de termijnen waarbinnen Veilig Thuis IJsselland de maatregelen doorvoert. De inspecties volgen de uitvoering van de verbetermaatregelen.

De inspecties verwachten dat Veilig Thuis IJsselland 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 IJsselland inmiddels als voldoende beoordeeld kan worden. De inspecties doen dit door het toetsen van een interne audit die Veilig Thuis IJsselland 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 IJsselland weinig aandacht heeft voor het onderwerp ouderenmishandeling.

# Inhoudsopgave

<b>1 Inleiding</b> .....	<b>4</b>
<b>2 Bevindingen</b> .....	<b>7</b>
2.1 Inzetten vervolgtrajecten.....	7
2.2 Onderzoeken.....	10
2.3 Cliëntenpositie .....	13
2.4 Organisatie .....	13
2.5 Ouderenmishandeling.....	14
<b>3 Eindoordeel en vervolg</b> .....	<b>16</b>
<b>Bijlage 1 – Toetsingskader Veilig Thuis 2016, Stap 2</b> .....	<b>18</b>
<b>Bijlage 2 – Beslisregels</b> .....	<b>22</b>
<b>Bijlage 3 – Verantwoording</b> .....	<b>24</b>

# 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 handelen<sup>1</sup> 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'<sup>2</sup> 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

---

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

<sup>2</sup> 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 IJsselland

De inspecties hebben in november 2015 Stap 1 van het toezicht uitgevoerd bij Veilig Thuis IJsselland, waarbij Veilig Thuis IJsselland voldeed aan 18 van de 24 verwachtingen. De inspecties zijn op 19 januari 2016 geïnformeerd over de verbetermaatregelen die ertoe moesten leiden dat voldaan wordt aan alle verwachtingen en over de termijnen waarbinnen Veilig Thuis IJsselland de maatregelen zou hebben doorgevoerd.

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

Veilig Thuis IJsselland is een samenwerkingsverband tussen Kadera en Jeugdbescherming Overijssel binnen een projectorganisatie. De verwachting is dat in het tweede kwartaal van 2017 een besluit wordt genomen over de definitieve organisatievorm van Veilig Thuis IJsselland. Veilig Thuis IJsselland is gehuisvest in Zwolle en bedient de volgende elf gemeenten: Dalfsen, Deventer, Hardenberg, Kampen, Olst-Wijhe, Ommen, Raalte, Staphorst, Steenwijkerland,



Zwartewaterland en Zwolle.

Veilig Thuis IJsselland voert naast de wettelijke taken de volgende niet-wettelijke taken uit: crisisinterventie jeugd, uitvoeringstaken Tijdelijke Huisverboden en regionale procesregie voor de ketenaanpak huiselijk geweld en kindermishandeling.

## 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 IJsselland. 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 IJsselland 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

<b>Criterium 1.1 Veilig Thuis zet vervoltrajecten in binnen de wettelijk beoogde termijnen</b>	
<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 <sup>3</sup> zorg voor het inzetten van een vervoltraject.	V

#### Onderbouwing

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

Veilig Thuis IJsselland 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 wijkteam<sup>4</sup>, dan wordt de melding direct overgedragen. De uitkomst van de triage kan ook zijn dat de melding eerst wordt verrijkt en na gesprek met betrokkenen wordt doorgezet naar een wijkteam. Een aandachtspunt is dat de cijfers van de doorlooptijd vervoltrajecten in eerste

<sup>3</sup> 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.

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

instantie voor Veilig Thuis IJsselland moeilijk uit het systeem te halen zijn. Sturing en zicht en op een aantal zaken met een lange doorlooptijd ontbreekt hierdoor.

## Oordeel

<b>Criterium 1.2 Veilig Thuis heeft samenwerkingsafspraken vastgelegd met gemeenten over de overdracht van meldingen aan het lokale veld</b>		
<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 IJsselland beschikt over normen die aangeven wanneer meldingen direct na triage kunnen worden overgedragen. Veilig Thuis IJsselland heeft samenwerkingsafspraken gemaakt met tien van de elf gemeenten binnen het werkgebied. De samenwerkingsafspraken met één gemeente moeten nog definitief worden vastgesteld. In de samenwerkingsafspraken is vastgelegd dat het lokale veld voldoende is toegerust om hulp en/of ondersteuning te bieden aan het cliëntsysteem.

## Oordeel

<b>Criterium 1.3 Veilig Thuis neemt verantwoordelijkheid voor veiligheid bij alle meldingen die na triage in behandeling blijven bij Veilig Thuis</b>		
<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 IJsselland heeft een format voor een veiligheidsplan en richtlijnen in welke zaken een veiligheidsplan wordt opgesteld. De werkwijze van Veilig Thuis IJsselland is dat medewerkers altijd verkorte veiligheidsafspraken maken bij meldingen die na triage in behandeling blijven bij Veilig Thuis en dat een uitgebreid veiligheidsplan wordt gemaakt bij ernstige en actuele zorgen over de veiligheid. Uit dossieronderzoek blijkt dat het toepassen van deze werkwijze nog niet voldoende is geïmplementeerd binnen de organisatie. Daarnaast is er geen heldere werkwijze over het informeren van betrokkenen en professionals over de verkorte veiligheidsafspraken. Hierdoor kan het voor cliënten en ketenpartners onvoldoende herleidbaar zijn wat afspraken en doelen ten aanzien van de veiligheid zijn.

Veilig Thuis IJsselland legt wel vast welke ondersteuning, hulp of behandeling wordt ingezet ten behoeve van de veiligheid en wie toeziet op het naleven van de gemaakte afspraken.

## Oordeel

<b>Criterium 1.4 Veilig Thuis werkt samen met relevante ketenpartners</b>		
<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++ <sup>5</sup> ) inzetten bij acuut, ernstig en langdurig geweld <sup>6</sup> .	

## Onderbouwing

### *Ad 1.4 Veilig Thuis werkt samen met relevante ketenpartners*

Veilig Thuis IJsselland heeft contactpersonen aangesteld voor de wijkteams en de politie. Veilig Thuis IJsselland kan advies inwinnen via adviesteams en rechtstreeks een verzoek tot onderzoek (VTO) indienen bij de Raad voor de Kinderbescherming. Een verbeterpunt is dat Veilig Thuis IJsselland nog onvoldoende samenwerkt met ketenpartners op het gebied van ouderen, licht verstandelijk beperkte volwassenen en anderszins kwetsbare volwassenen. Op casusniveau weten de professionals elkaar te vinden, maar op casusoverstijgend niveau is er nog geen samenwerking. Veilig Thuis IJsselland heeft geen overzicht van ketenpartners op het gebied van ouderenmishandeling.

### *MDA++*

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

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

<sup>6</sup> Deze verwachting wordt in het toezicht Stap 2 alleen geïnventariseerd, niet beoordeeld.

## Oordeel

<b>Criterium 1.5 Veilig Thuis monitort meldingen</b>		
<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

## Onderbouwing

### *Ad 1.5 Veilig Thuis monitort meldingen*

Veilig Thuis IJsselland heeft afspraken vastgelegd over het monitoren van meldingen die direct worden overgedragen aan het lokale veld. Een eerste verbeterpunt is dat in het werkproces nog onvoldoende is uitgewerkt met wie en wanneer contacten in het kader van monitoring worden gelegd. Ook in de dossiers en in afsluitbrieven is onvoldoende opgenomen met wie, wanneer en hoe de monitoring vorm krijgt. Een tweede verbeterpunt is het daadwerkelijk uitvoeren van de monitoring. In de geselecteerde dossiers is niet terug te zien dat de monitoring is uitgevoerd en/of is niet onderbouwd waarom de monitoring na onderzoek niet is ingezet. Een derde verbeterpunt is dat medewerkers als zij de monitoring uitvoeren concreter moeten nagaan wat het effect is van de ingezette hulpverlening, of de veiligheid van alle gezinsleden is hersteld en deze uitkomsten vastleggen in het dossier.

## 2.2 Onderzoeken

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

## Oordeel

<b>Criterium 2.1 Veilig Thuis voert onderzoek uit binnen de wettelijk beoogde termijnen<sup>7</sup></b>		
<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

<sup>7</sup> 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 IJsselland triageert alle meldingen binnen vijf dagen na binnenkomst. Na triage wordt een deel van de meldingen doorgezet naar het onderzoek- en interventieteam. Het onderzoek- en interventieteam verrijkt de melding na triage verder door gesprekken te voeren met betrokkenen, waarna wordt besloten tot het afsluiten van de melding, het inzetten van een vervolgtraject of het inzetten van een onderzoek. Veilig Thuis IJsselland had in 2016 een wachtlijst voor de start van onderzoeken. Op het moment van het onderzoek van de inspecties had Veilig Thuis IJsselland geen wachtlijst, mede dankzij de inzet van tijdelijke extra formatie.

Een verbeterpunt is het afronden van onderzoeken binnen de wettelijke termijn. Veilig Thuis IJsselland slaagt er niet in om onderzoeken binnen tien weken na de triage af te ronden, mede als gevolg van de wachtlijst voor onderzoek in 2016. Van belang is dat Veilig Thuis IJsselland een structurele passende bezetting behoudt, zodat de wachtlijsten niet opnieuw kunnen oplopen en de wettelijke termijnen worden behaald.

## Oordeel

<b>Criterium 2.2 Veilig Thuis stelt een plan van aanpak op voor de uitvoering van het onderzoek</b>	
<i>Verwachtingen</i>	
2.2.1 Het plan van aanpak wordt intercollegiaal of multidisciplinair opgesteld.	O
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*

Een verbeterpunt is dat onvoldoende zichtbaar is in het systeem Clavis dat Veilig Thuis IJsselland plannen van aanpak multidisciplinair opstelt. De registratie is door de hoge werkdruk van het afgelopen jaar onder druk komen te staan. Hoewel uit interviews en volgens de eigen werkwijze blijkt dat een plan van aanpak intercollegiaal en bij complexe casuïstiek multidisciplinair wordt opgesteld, is dit niet altijd zichtbaar in de dossiers. Veilig Thuis IJsselland heeft een beperkte formatie vertrouwensartsen en gedragsdeskundigen. De inhoudelijke en multidisciplinaire sturing op het plan van aanpak heeft niet altijd plaatsgevonden met het risico op inhoudelijk kwaliteitsverschil tot gevolg. Sinds kort is de formatie van de gedragsdeskundigen uitgebreid. Veilig Thuis IJsselland heeft tevens aangegeven dat zij in hun werkwijze een aantal vaste kernbeslissingen inbouwen die multidisciplinair worden genomen. Het format van het plan van aanpak voldoet aan de voorwaarden zoals genoemd in het protocol van handelen.

## Oordeel

<b>Criterium 2.3 Veilig Thuis voert het onderzoek zorgvuldig uit</b>		
<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 <sup>8</sup> .	V
2.3.2	Kinderen worden altijd gezien en gesproken door Veilig Thuis, gesproken in ieder geval wanneer zij zes jaar of ouder zijn <sup>9</sup> .	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 <sup>10</sup> bij het huiselijk geweld, de (kinder)mishandeling of de ouderenmishandeling.	V

## Onderbouwing

### *Ad 2.3 Veilig Thuis voert het onderzoek zorgvuldig uit*

Veilig Thuis IJsselland voert altijd een of meer gesprekken met betrokkenen. Een verbeterpunt is dat medewerkers niet altijd alle kinderen uit een gezin zien en (vanaf zes jaar) met hen spreken en dat zij niet inhoudelijk onderbouwen in het dossier, waarom kinderen niet gezien of gesproken zijn. Veilig Thuis IJsselland vraagt informatie op bij professionals die betrokken zijn bij een gezin of huishouden. Waar mogelijk wordt ook het informele netwerk betrokken.

## Oordeel

<b>Criterium 2.4 Veilig Thuis beoordeelt of daadwerkelijk sprake is van huiselijk geweld, kindermishandeling of ouderenmishandeling</b>		
<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.	O
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*

De werkwijze is dat Veilig Thuis IJsselland het eindoordeel intercollegiaal en bij complexe problematiek multidisciplinair vaststelt. Dit is niet altijd gerealiseerd aangezien er te weinig formatie gedragsdeskundige en vertrouwensarts beschikbaar was. Sinds kort heeft Veilig Thuis IJsselland een uitbreiding van de formatie gedragsdeskundige. Hierdoor verwacht Veilig Thuis in de toekomst wel standaard de vertrouwensarts en de gedragwetenschapper te betrekken bij het eindoordeel bij complexe casuïstiek. De uitkomst van het onderzoek wordt vastgelegd in het dossier en in ieder geval in een afsluitbrief aan de cliënten. Veilig Thuis IJsselland draagt zorg voor het inzetten van het benodigde vervolgtraject.

<sup>8</sup> Hiervan kan worden afgeweken, mits zorgvuldig besloten en inhoudelijk goed onderbouwd.

<sup>9</sup> Hiervan kan worden afgeweken, mits zorgvuldig besloten en inhoudelijk goed onderbouwd.

<sup>10</sup> Onder informeel netwerk wordt verstaan familie, vrienden, burens en kennissen.

## 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

<b>Criterium 3.1 Veilig Thuis geeft alle leden van gezinnen en huishoudens de mogelijkheid om voor hun individuele belangen op te komen</b>		
<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 IJsselland bespreken eventuele onvrede met cliënten. 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. Alle cliënten krijgen bij de start van de bemoeienis van Veilig Thuis IJsselland een folder met daarin informatie over de vertrouwenspersoon en de klachtenprocedure. Een aandachtspunt is dat Veilig Thuis IJsselland 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

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



## Onderbouwing

### *Ad 4.1 Veilig Thuis is gestart met systematisch kwaliteitsmanagement*

Veilig Thuis IJsselland heeft gekozen voor het kwaliteitsmanagementsysteem ISO norm 9001 en is voorzichtig gestart met de invulling van het kwaliteitsmanagementsysteem. Aangezien de organisatie van Veilig Thuis IJsselland nog niet definitief is, heeft Veilig Thuis IJsselland nog geen tijdpad opgesteld voor het behalen van het certificaat. Dit is een verbeterpunt.

## 2.5 Ouderenmishandeling

Veilig Thuis IJsselland heeft sinds een half jaar twee medewerkers die ouderenmishandeling als aandachtsgebied hebben. Ook heeft de vertrouwensarts veel ervaring met en expertise over dit thema. De aandachtsfunctionarissen en de vertrouwensarts zijn intern het eerste aanspreekpunt bij vragen over ouderenmishandeling. De rol van de aandachtsfunctionarissen is nog in ontwikkeling. Vanwege andere prioriteiten in de organisatie kregen zij nog weinig tijd en ruimte om dit aandachtsgebied goed neer te zetten. Wel hebben zij de wens om de benodigde expertise in de eigen organisatie op te bouwen. In de vijfdaagse basisscholing van Veilig Thuis, die alle medewerkers volgden, was aandacht voor het thema ouderenmishandeling. Daarnaast volgden de aandachtsfunctionarissen een landelijke scholing over financiële uitbuiting en ontspoorde mantelzorg. Bij vragen over ouderenmishandeling weten medewerkers bij wie ze terecht kunnen.

Veilig Thuis IJsselland heeft geen instrumenten, protocollen en werkwijzen specifiek gericht op het thema ouderenmishandeling. Hier is wel behoefte aan, omdat de huidige werkwijzen niet altijd passen bij deze doelgroep. Veilig Thuis IJsselland nam deel aan een landelijke pilot over het aanpassen van het triage-instrument. Veilig Thuis IJsselland wil zo veel als mogelijk gebruik maken van de instrumenten die al elders in het land zijn ontwikkeld. Veilig Thuis IJsselland heeft vanaf de start informatie uit het registratiesysteem aan het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) kunnen leveren over de aard van de problematiek, waaronder ouderenmishandeling. Directe beschikbaarheid om deze cijfers uit het registratiesysteem te halen voor de managers en de medewerkers is echter pas sinds kort in de praktijk gebracht. Veilig Thuis IJsselland krijgt weinig meldingen over ouderenmishandeling. Adviesvragen krijgt Veilig Thuis IJsselland wel regelmatig. De Leidraad Veilige Zorgrelatie is niet bekend in de organisatie.

Veilig Thuis IJsselland heeft geen sociale kaart specifiek gericht op ouderenmishandeling. Ook zijn er geen samenwerkingsafspraken met ketenpartners in de regio gericht op het thema. De aandachtsfunctionarissen hebben wel de wens om casuïstiekbesprekingen met ketenpartners op te zetten. De vertrouwensarts heeft structureel overleg in twee ziekenhuizen, met daarin ook aandacht voor ouderenmishandeling. Ook nam Veilig Thuis IJsselland deel aan bijeenkomsten over financiële uitbuiting in de gemeente Harderberg in het kader van de landelijke alliantie. De onderlinge samenwerking in de regio is goed en de lijnen zijn kort. Hierdoor lukt het goed elkaar te vinden bij casuïstiek over ouderenmishandeling. Veilig Thuis IJsselland gaat deelnemen aan het Landelijk Platform Bestrijding Ouderenmishandeling.

Veilig Thuis IJsselland heeft nog weinig naamsbekendheid in de regio als het gaat om ouderenmishandeling. Burgers kennen Veilig Thuis als meldpunt voor ouderenmishandeling vooral vanuit de landelijke campagnes. Op de website van Veilig Thuis IJsselland en in de eigen folders staat ouderenmishandeling als verschijningsvorm specifiek benoemd, maar ontbreekt verdiepende informatie over het thema. Veilig Thuis IJsselland was het afgelopen jaar aanwezig op enkele bijeenkomsten over ouderenmishandeling voor professionals en burgers in de regio. Veilig Thuis IJsselland vindt het van groot belang de doelgroep zelf te betrekken bij dit soort bijeenkomsten.

### 3 Eindoordeel en vervolg

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

Veilig Thuis IJsselland voldoet aan 20 van de 30 verwachtingen uit het toetsingskader.

Veilig Thuis IJsselland moet concrete verbetermaatregelen treffen die ertoe leiden dat voldaan wordt aan alle verwachtingen. De inspecties willen vóór 27 april 2017 geïnformeerd worden over deze verbetermaatregelen en de termijnen waarbinnen Veilig Thuis IJsselland de maatregelen doorvoert. De inspecties volgen de uitvoering van de verbetermaatregelen.

De inspecties verwachten dat Veilig Thuis IJsselland 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 IJsselland inmiddels als voldoende beoordeeld kan worden. De inspecties doen dit door het toetsen van een interne audit die Veilig Thuis IJsselland 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 IJsselland weinig aandacht heeft voor het onderwerp ouderenmishandeling. Ontwikkelpunten zijn het opbouwen van expertise binnen de organisatie, het opbouwen van een netwerk in de regio en de beschikbaarheid van een sociale kaart voor ouderenmishandeling. Daarnaast is het belangrijk dat Veilig Thuis IJsselland zich meer profileert als organisatie voor burgers en professionals op het gebied van ouderenmishandeling. Een aandachtspunt is bekendheid met de Leidraad Veilige Zorgrelatie. Een sterk punt van Veilig Thuis IJsselland is de beschikbaarheid van twee aandachtsfunctionarissen en een vertrouwensarts met specifieke expertise over en ervaring met het thema.



## 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, veldnormen<sup>11</sup> en professionele standaarden uit het protocol van handelen<sup>12</sup>. 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 melding<sup>13</sup> 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.*

<sup>11</sup> 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.

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

<sup>13</sup> 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 contactpersonen<sup>14</sup> aangesteld voor tenminste wijkteams<sup>15</sup> 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++<sup>16</sup>) inzetten bij acuut, ernstig en langdurig geweld<sup>17</sup>.*

#### 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 termijnen<sup>18</sup>

##### *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.*

<sup>14</sup> Of een alternatief dat net zo goed werkt.

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

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

<sup>17</sup> Deze verwachting wordt in het toezicht Stap 2 alleen geïnventariseerd, niet beoordeeld.

<sup>18</sup> 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 ouderenmishandeling<sup>19</sup>.*

2.3.2 *Kinderen worden altijd gezien en gesproken door Veilig Thuis, gesproken in ieder geval wanneer zij zes jaar of ouder zijn<sup>20</sup>.*

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 betrokkenen<sup>21</sup> 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.*

<sup>19</sup> Hiervan kan worden afgeweken, mits zorgvuldig besloten en inhoudelijk goed onderbouwd.

<sup>20</sup> Hiervan kan worden afgeweken, mits zorgvuldig besloten en inhoudelijk goed onderbouwd.

<sup>21</sup> 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 (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 IJsselland. 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 een aandachtsfunctionaris ouderenmishandeling, een procesregisseur en een vertrouwensarts over het thema ouderenmishandeling;
5. interview met een vertrouwensarts, een gedragswetenschapper en een procesregisseur;
6. acht 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](http://www.inspectiejeugdzorg.nl)

**Inspectie voor de  
Gezondheidszorg**

Postbus 2680

3500 GR Utrecht

088 - 1205000

[www.igz.nl](http://www.igz.nl)