



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

De kwaliteit van Veilig Thuis

Twente

Stap 2



Utrecht, april 2017

De kwaliteit van Veilig Thuis

Twente

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 2 februari 2017 voerden de inspecties onderzoek uit bij Veilig Thuis Twente. Veilig Thuis Twente is een projectorganisatie. Veilig Thuis Twente is gehuisvest in Hengelo en bedient veertien gemeenten.

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

Veilig Thuis Twente voldoet aan 24 van de 30 verwachtingen uit het toetsingskader. Veilig Thuis Twente heeft een wachtlijst voor triage.

Veilig Thuis Twente moet concrete verbetermaatregelen treffen die ertoe leiden dat voldaan wordt aan alle verwachtingen. De inspecties zijn op 30 maart 2017 geïnformeerd over deze verbetermaatregelen en de termijnen waarbinnen Veilig Thuis Twente de maatregelen doorvoert.

De inspecties verwachten dat Veilig Thuis Twente 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 Twente inmiddels als voldoende beoordeeld kan worden. De inspecties doen dit door het toetsen van een interne audit die Veilig Thuis Twente 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 Twente 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.....	14
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 Twente

De inspecties hebben in september 2015 Stap 1 van het toezicht uitgevoerd bij Veilig Thuis Twente, waarbij Veilig Thuis Twente voldeed aan 18 van de 24 verwachtingen. De inspecties zijn op 21 december 2015 geïnformeerd over de verbetermaatregelen die ertoe moesten leiden dat voldaan wordt aan alle verwachtingen en over de termijnen waarbinnen Veilig Thuis Twente de maatregelen zou hebben doorgevoerd.

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

Veilig Thuis Twente is een projectorganisatie. De verwachting is dat in het tweede kwartaal van 2017 een besluit wordt genomen over de definitieve organisatievorm van Veilig Thuis Twente. Veilig Thuis Twente is gehuisvest in Hengelo en bedient alle veertien gemeenten in Twente.

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

- Voorlichtingstaken;
- uitvoering van de wet tijdelijk huisverbod voor alle zaken buiten kantoortijden, daar waar kinderen bij betrokken zijn zowel binnen als buiten kantoortijden;
- uitvoering van een regionale expertfunctie;
- uitvoeren van een crisisdienst.

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 Twente. 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 Twente 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 Twente 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 Twente heeft samenwerkingsafspraken gemaakt met alle gemeenten binnen het werkgebied. Veilig Thuis Twente 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.

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.	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 Twente draagt zorg voor het opstellen van veiligheidsplannen bij alle meldingen waar sprake is van onveiligheid. Veilig Thuis Twente legt concreet vast welke ondersteuning, hulp of behandeling wordt ingezet ten behoeve van de veiligheid en wie toeziet op het naleven van de gemaakte afspraken. Een aandachtspunt is dat Veilig Thuis Twente niet standaard in het veiligheidsplan vastlegt wat de consequenties zijn als de afspraken niet worden nagekomen.

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 Twente werkt vanuit drie regioteams. Het contact met de lokale wijkcoaches is een teamverantwoordelijkheid en Veilig Thuis Twente heeft contactpersonen aangesteld voor de politie. Veilig Thuis Twente werkt samen met meerdere ketenpartners op het gebied van kwetsbare volwassenen en met de politie bij ernstige vormen van geweld of mishandeling. Veilig Thuis Twente kan een verzoek tot onderzoek (VTO) indienen bij de Raad voor de Kinderbescherming via de lokale wijkteams of rechtstreeks in geval van acuut gevaar.

MDA++

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

Oordeel

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

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 Twente heeft afspraken vastgelegd over het monitoren van meldingen die direct worden overgedragen aan het lokale veld. Meldingen die direct worden overgedragen aan het lokale veld worden na overdracht niet standaard gemonitord. Veilig Thuis Twente heeft een werkproces waarin staat wat de te nemen stappen zijn in het kader van de monitoring. Uitgangspunt is dat monitoring na drie maanden en een jaar na afronding van de bemoeienis van Veilig Thuis Twente plaatsvindt. In het geval van een vervolgtraject beoordeelt Veilig Thuis Twente in een multidisciplinair overleg of en wanneer een monitor wordt uitgevoerd. Het is een aandachtspunt dat op basis van de melding niet altijd wordt beoordeeld bij wie de monitoring plaatsvindt. Een verbeterpunt is dat Veilig Thuis Twente tot dusver niet bij alle zaken waar is bepaald dat monitoring nodig is, ook daadwerkelijk de monitoring uitvoert. Veilig Thuis gaat niet altijd na bij de betrokken professionals en/of de betrokken gezinsleden of de stappen die naar aanleiding van een melding in gang zijn gezet daadwerkelijk worden uitgevoerd. Bij de zaken waar Veilig Thuis Twente de monitoring uitvoert, gaat zij concreet na wat het effect is van de ingezette hulp en of de veiligheid voor alle gezinsleden is hersteld.

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

Onderbouwing

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

Veilig Thuis Twente slaagt er niet in om alle meldingen binnen vijf dagen na binnenkomst te triageren. Dit komt deels doordat Veilig Thuis Twente nog niet genoeg capaciteit heeft om de triage tijdig uit te voeren, maar hangt ook samen met registratieproblemen. Veilig Thuis Twente

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.

beoordeelt meldingen op de dag van binnenkomst op urgentie. Na de triage worden de zaken verdeeld en kan het onderzoek gelijk starten.

Een tweede verbeterpunt is het afronden van onderzoeken binnen de wettelijke termijn. Veilig Thuis Twente slaagt er niet in om onderzoeken binnen tien weken na de triage af te ronden. Dit houdt mede verband met het feit dat Veilig Thuis Twente in 2016 te kampen had met een wachtlijst voor de triage en de start van het onderzoek.

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 Twente stelt het plan van aanpak altijd multidisciplinair op en dit plan voldoet aan de voorwaarden zoals genoemd in het protocol van handelen. In sommige situaties wordt tijdens de triage besloten dat een vervolgtraject nodig is met intensieve betrokkenheid van Veilig Thuis vanwege de complexiteit van de casus. Deze zaken staan geregistreerd onder onderzoek en vragen om inhoudelijke input van een gedragswetenschapper of vertrouwensarts. Een aandachtspunt is dat de inspecties in deze zaken een multidisciplinaire aanpak missen.

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

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.

Onderbouwing

Ad 2.3 *Veilig Thuis voert het onderzoek zorgvuldig uit*

Veilig Thuis Twente voert onderzoeken zorgvuldig en professioneel uit. Veilig Thuis Twente voert altijd een of meer gesprekken met de betrokkenen. Medewerkers zien en indien mogelijk (vanaf zes jaar) spreken de kinderen. Indien overwogen wordt kinderen niet te zien en te spreken, wordt dit in overleg met een gedragswetenschapper besloten. Een aandachtspunt is dat Veilig Thuis Twente niet altijd registreert waarom kinderen niet zijn gezien en gesproken.

Veilig Thuis Twente vraagt informatie op bij minimaal twee professionals die betrokken zijn bij een gezin of huishouden. Waar mogelijk wordt het informele netwerk betrokken, bijvoorbeeld bij het opstellen van veiligheidsplannen.

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.	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*

Veilig Thuis Twente rondt een onderzoek af met een intercollegiale of multidisciplinaire toetsing. Een verbeterpunt is dat de inspecties hebben geconstateerd dat in sommige zaken tijdens de triage is besloten om onderzoek te doen, en dat vervolgens het onderzoek overgaat in het inzetten van een vervolgtraject zonder dat duidelijk wordt waarom het onderzoek niet meer nodig is. In deze zaken ontbreken de onderzoeksresultaten en een navolgbaar en deskundig oordeel.

De uitkomst van een onderzoek wordt vastgelegd in het dossier en teruggekoppeld in een afsluitbrief aan de cliënten. Veilig Thuis Twente draagt zorg voor het inzetten van het benodigde vervolgtraject. Bij voorkeur sluit Veilig Thuis Twente het onderzoek af met een warme overdracht, waarin de resultaten van het onderzoek besproken worden in aanwezigheid van cliënten en de hulpverlener die verantwoordelijk is voor het vervolgtraject.

2.3 Cliëntenpositie

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

Oordeel

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

Onderbouwing

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

Medewerkers van Veilig Thuis Twente 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 Twente een folder met daarin informatie over de vertrouwenspersoon en de klachtenprocedure. Informatie over de vertrouwenspersoon en de klachtenprocedure staat ook op de website van Veilig Thuis Twente en in de brieven aan de cliënten. De informatie is gericht op zowel jeugdigen en hun ouders, als op volwassenen zonder kinderen en ouderen. Een aandachtspunt is dat Veilig Thuis Twente 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.	O
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 Twente heeft nog geen keuze gemaakt voor een kwaliteitsmanagementsysteem. Veilig Thuis Twente verwacht in juni 2017 een definitieve keuze te kunnen maken. Dit hangt samen met het feit dat de organisatiestructuur van Veilig Thuis Twente nog niet definitief is. Veilig Thuis

Twente is al wel gestart met de invulling van een kwaliteitsmanagementsysteem, bijvoorbeeld door het opstellen en verantwoorden van kwartaal- en jaarrapportages. Veilig Thuis Twente heeft op dit moment nog geen tijdspad vastgelegd voor het behalen van een certificaat. Na de definitieve keuze voor een kwaliteitsmanagementsysteem, beoogt Veilig Thuis Twente in 2018 een certificaat te behalen.

2.5 Ouderenmishandeling

Veilig Thuis Twente werkt met vier aandachtsfunctionarissen ouderenmishandeling. De aandachtsfunctionarissen volgen landelijke ontwikkelingen, zorgen dat kennis actueel blijft en adviseren collega's. Daarnaast ontwikkelen zij de expertise op het gebied van ouderenmishandeling aan de hand van casuïstiek en intercollegiaal overleg. Medewerkers volgden meerdere scholingen over ouderenmishandeling. Ook verzorgen de aandachtsfunctionarissen regelmatig lunchbijeenkomsten over het thema en is informatie over ouderenmishandeling voor alle medewerkers beschikbaar in een aparte map op intranet.

Veilig Thuis Twente 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. In het registratiesysteem valt ouderenmishandeling onder het thema huiselijk geweld, maar de cijfers zijn wel uit het systeem te halen. Het aantal meldingen in 2016 was in verhouding laag. Wel waren er veel adviesvragen voor ouderenmishandeling. De Leidraad Veilige Zorgrelatie is bekend bij de aandachtsfunctionarissen.

Veilig Thuis Twente werkt samen met ketenpartners in de regio op het gebied van ouderenmishandeling. De lijnen zijn kort. Veilig Thuis Twente heeft drie consultatieteams in de regio beschikbaar, waarin casussen over ouderenmishandeling worden besproken met ketenpartners. Naast Veilig Thuis Twente nemen hieraan deel de politie, de thuiszorg, Dimence en Mediant. Ook worden bij de casus betrokken organisaties of professionals uitgenodigd. Het komende jaar is het plan om andere ketenpartners te laten aansluiten, zoals huisartsen en wijkcoaches. Veilig Thuis Twente heeft een sociale kaart met partijen die een rol kunnen spelen bij ouderenmishandeling, maar deze kaart is nog niet volledig. Veilig Thuis Twente wil het komende jaar contacten opbouwen met relevante partijen voor ouderenmishandeling zoals banken en notarissen. Een van de medewerkers neemt deel aan het Landelijk Platform Bestrijding Ouderenmishandeling.

Veilig Thuis Twente heeft een nieuwe website en folders. Hierin staat ouderenmishandeling als verschijningsvorm specifiek benoemd. Professionals weten Veilig Thuis Twente over het algemeen goed te vinden. Het afgelopen jaar vond veel voorlichting plaats over ouderenmishandeling aan het lokale werkveld. Het komende jaar wil Veilig Thuis Twente zich meer profileren als organisatie voor burgers en professionals op het gebied van ouderenmishandeling.

3 Eindoordeel en vervolg

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

Veilig Thuis Twente voldoet aan 24 van de 30 verwachtingen uit het toetsingskader. Veilig Thuis Twente heeft een wachtlijst voor triage.

Veilig Thuis Twente moet concrete verbetermaatregelen treffen die ertoe leiden dat voldaan wordt aan alle verwachtingen. De inspecties zijn op 30 maart 2017 geïnformeerd over deze verbetermaatregelen en de termijnen waarbinnen Veilig Thuis Twente de maatregelen doorvoert.

De inspecties verwachten dat Veilig Thuis Twente 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 Twente inmiddels als voldoende beoordeeld kan worden. De inspecties doen dit door het toetsen van een interne audit die Veilig Thuis Twente 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 Twente aandacht heeft voor het onderwerp ouderenmishandeling. Sterke punten zijn de beschikbaarheid van vier aandachtsfunctionarissen en scholing van alle medewerkers voor het thema. Ook werkt Veilig Thuis Twente met drie consultatieteams in de regio voor vragen en casuïstiekbesprekingen over ouderenmishandeling. Ontwikkelpunten voor Veilig Thuis Twente zijn de profilering als organisatie voor burgers en professionals op het gebied van ouderenmishandeling in de regio, aangepaste werkwijzen en het uitbreiden van de sociale kaart met partijen die relevant zijn voor 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 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 Twente. 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 vijf uitvoerend medewerkers;
4. interview met één aandachtsfunctionaris ouderenmishandeling;
5. interview met een vertrouwensarts en een gedragswetenschapper;
6. zes 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