

POSTADRES
Postbus 20
7500 AA Enschede

BEZOEKADRES
Hengelosestraat 51

"Aan de Gemeenteraad"

TELEFOON
14 0 53

DATUM
2 mei 2017

ONS KENMERK

BEHANDELD DOOR
T.J. Hijkoop

UW BRIEF VAN

UW KENMERK

DOORKIESNUMMER
(053) 481 77 98

ONDERWERP
Inspectierapport Veilig Thuis

Geachte leden van de Raad,

Op 21 april zijn de Inspectierapporten over de Kwaliteit van Veilig Thuis – stap 2 gepubliceerd. Bij de bespreking in uw Raad van het rapport stap 1, voorjaar 2016 hebben wij u toegezegd u onverwijld te informeren over de uitkomsten van stap 2 van het onderzoek. Met deze brief informeren wij u over de bevindingen van de inspectie inzake de kwaliteit van Veilig Thuis in het algemeen (rapport Landelijk beeld) en van Veilig Thuis Twente in het bijzonder (rapport Twente). Hieronder treft u een korte samenvatting van de bevindingen met enige toelichting en uitleg aan. Als bijlagen zijn de volledige rapporten, het verbeterplan van Veilig Thuis Twente en de reactie van de inspectie op dat verbeterplan, toegevoegd.

1. Inleiding.

In januari 2017 zijn de Inspecties Jeugdzorg en Gezondheidszorg gestart met stap 2 van het toezicht bij de Veilig Thuis organisaties. Dit toezicht richtte zich op de kwaliteit van het inzetten van vervolgtrajecten en het doen van onderzoek door Veilig Thuis. Hiernaast toetsten de Inspecties in stap 2 verwachtingen op het gebied van de cliëntpositie en het kwaliteitsmanagement. Het ging bij deze inspecties om een toetsing op 30 onderdelen. Het eindoordeel van inspectie werd uitgedrukt in drie categorieën: 'voldoende', 'matig' en 'onvoldoende'. Van de zesentwintig Veilig Thuis organisaties zijn er twaalf als voldoende beoordeeld. Twee zijn er onvoldoende bevonden. Twee Veilig Thuis organisaties hebben niet meegedaan aan deze beoordeling omdat zij vanuit stap 1 nog onder verscherpt toezicht staan. Veilig Thuis Twente behoort tot de tien die een beoordeling 'matig' kregen. Vier van deze tien waaronder Veilig Thuis Twente scoren matig omdat ze een wachtlijst hebben voor triage of onderzoek. Zes andere VT organisaties scoren matig omdat ze niet voldoen aan zeven tot tien verwachtingen van het toetsingskader.

2. Samenvatting.

Veilig Thuis Twente (VTT) heeft op 24 van de 30 door de inspectie getoetste onderdelen positief gescoord. Buiten de genoemde positieve scores sprak de inspectie haar waardering uit voor:

- De samenwerkingsafspraken met de gemeenten c.q. het lokale veld
- De kwaliteit van de onderzoeken
- De aandacht voor ouderenmishandeling

Kritischer is de inspectie over:

- Het niet altijd halen van de wettelijke termijnen voor triage en het afronden van onderzoeken (waarbij de door inspectie gehanteerde peildatum, december 2016 niet in het voordeel werkte van VTT)
- Het nog niet beschikken over een kwaliteitsmanagementsysteem (heeft te maken met het nog te nemen besluit over de definitieve juridische vormgeving van VTT)
- Het nog onvoldoende vastleggen van de overwegingen die leiden tot besluiten over onderzoek, vervoltraject of tussentijdse wijziging van onderzoek in vervoltraject
- Niet of niet volledig vastleggen van de monitoringsafspraken over ingezette interventies

Deze punten van kritiek waren voorzien, zijn verklaarbaar en maken onderdeel uit van de doorontwikkeling waar VTT samen met de gemeenten aan werkt. Zo is er in de loop van 2016 direct een gezamenlijke inspanning gedaan om de wachtlijst van dat moment aan te pakken en weg te werken en de fluctuaties in instroom van casuïstiek beheersbaar te houden. Het zijn derhalve geen onbekende onderwerpen die de inspectie aanroert maar de bevestiging dat VTT en de partners werken aan de juiste zaken.

VTT krijgt ondanks de 80% positieve score een eindbeoordeling 'matig'. Dat heeft te maken met het feit dat Veilig Thuis organisaties die onvoldoende scores op doorlooptijden en wettelijke termijnen nimmer een voldoende kunnen scoren, voor hen is 'matig' het maximaal haalbare. Er is zelfs één Veilig Thuis die op 28 van de 30 items voldoende scoort en toch het eindoordeel 'matig' krijgt.

VTT kijkt uiteraard ook kritisch naar het eigen functioneren en heeft naar aanleiding van deze punten en eigen ervaringen en mogelijkheden een verbeterplan opgesteld. Dit plan is ingediend bij de inspectie om de doorontwikkeling van de organisatie voort te zetten en zich in te zetten voor het stoppen van alle vormen van huiselijk geweld tegen volwassenen en kinderen. Achtergrond en toelichting volgt hieronder.

3. Landelijk beeld.

In het totaal rapport over alle Veilig Thuis organisaties (De kwaliteit van Veilig Thuis – Stap 2 – Landelijk beeld - april 2017) geven de inspecties aan dat:

“De Veilig Thuis organisaties een enorme groei en ontwikkeling hebben doorgemaakt. Alle Veilig Thuis organisaties, ook de organisaties die matig of onvoldoende uit het toezicht komen, hebben grote stappen vooruit gezet in vergelijking met het toezicht stap 1 en werken hard aan verdere verbetering van de kwaliteit. Nieuwe werkwijzen zijn geïmplementeerd, de deskundigheid van de medewerkers is vergroot en de Veilig Thuis organisaties investeerden fors in de samenwerking met ketenpartners en het lokale veld. De gemeenten nemen hun verantwoordelijkheid en faciliteren de Veilig Thuis organisaties meer en beter. Hierdoor kunnen de Veilig Thuis organisaties hun werkzaamheden steeds beter uitvoeren en daarmee een belangrijke bijdrage leveren aan het vergroten van de veiligheid en aan herstel van de gevolgen van huiselijk geweld, kindermishandeling en ouderenmishandeling.” (citaat Inspectierapport De kwaliteit van Veilig Thuis - Stap 2 - Landelijk beeld april 2017)

Daarnaast geven de inspecties onder de kop Eindoordeel aan:

“De inspecties zien dat alle Veilig Thuis organisaties zich positief ontwikkelen. De Veilig Thuis organisaties zijn voldoende tot goed toegerust voor hun werk. Medewerkers van Veilig Thuis spreken bij een onderzoek met alle betrokkenen, ook vrijwel altijd met kinderen en hebben voldoende oog voor de cliëntenpositie. Samenwerkingsafspraken met het lokale veld en relevante ketenpartners zijn vastgelegd. Vrijwel alle Veilig Thuis organisaties zijn actief bezig met de implementatie van een kwaliteitsmanagementsysteem. De inspecties verwachten aandacht voor het doorlopend sturen op verminderen en voorkomen van wachtlijsten, het verminderen van de doorlooptijd van onderzoek, het maken en vastleggen van veiligheidsplannen of veiligheidsafspraken en het invullen van de monitorfunctie.” (citaat Inspectierapport De kwaliteit van Veilig Thuis - Stap 2 - Landelijk beeld april 2017).

4. Veilig Thuis Twente

Op 2 februari 2017 is stap 2 van het toezicht uitgevoerd bij VTT. Van de 30 getoetste onderdelen scoorde VTT op 24 onderdelen voldoende en op 6 onderdelen onvoldoende. Bij de toetsing is extra gelet op de wettelijke termijnen (de doorlooptijden) voor triage en voor het uitvoeren van onderzoeken. Deze onderdelen wogen extra zwaar mee in het eindoordeel van de inspecties. Een onvoldoende score op deze twee onderdelen betekende dat de eindbeoordeling maximaal ‘matig’ kon zijn. Omdat VTT op deze twee items onvoldoende scoorde is VTT ondanks de 80% voldoende beoordeeld als ‘matig’.

Op de, voor VTT ongelukkig uitvallende peildatum van de Inspecties (december 2016) was er sprake van een (geringe) wachtlijst en de daaraan gekoppelde lange(re) doorlooptijden. Eerder in 2016 was er al sprake van een min of meer structurele wachtlijst. Deze wachtlijst werd met de inzet van de verkregen incidentele middelen vanuit de gemeenten/OZJT/Samen 14 beheersbaar gemaakt en grotendeels weggewerkt. Van half oktober tot en met november was deze wachtlijst geheel weggewerkt. Half december zag VTT zich weer geconfronteerd met een wachtlijst voor triage. Met betrekking tot de doorlooptijden van de onderzoeken heeft VTT de wettelijke termijn van tien weken niet voor alle onderzoeken behaald. De gehanteerde werkwijze om meldingen dagelijks te screenen op veiligheidsurgentie brengt met zich mee dat er bij de minder urgente meldingen soms sprake is van overschrijden van de doorlooptijden. De genoemde wachtlijst van rond de zomer 2016 heeft mede invloed gehad op de gemiddelde doorlooptijden van onderzoeken. De Inspecties waren overigens tevreden over de doorlooptijden (de wettelijke beoogde termijnen) voor de vervolgotrajecten en over de kwaliteit van de onderzoeken.

Naast de twee punten over de doorlooptijden bij triage en onderzoek waren de inspecties ook minder tevreden over het feit dat VTT nog geen keuze voor een kwaliteitsmanagement gemaakt heeft. Dat heeft VTT nog niet gedaan omdat die keuze nauw verbonden is met de keuze voor een definitieve juridische positie voor VTT. Dit leverde VTT twee onvoldoende scores op omdat naast de nog niet gemaakte keuze ook het gevraagde tijdspad nu nog niet voorhanden was. Overigens was er in dit verband wel waardering voor de opgeleverde rapportages door VTT, de begeleidings- en functioneringsgesprekken en de aandacht voor scholing van medewerkers. Daarmee is al een start gemaakt met inzicht in de kwaliteit van VTT.

De twee nog overblijvende punten van de zes waarover de inspectie niet tevreden was hebben te maken met het nog onvoldoende vastleggen van de overwegingen die leiden tot onderzoek of vervolgotraject en/of tijdens een onderzoek leiden tot omzetten in een vervolgotraject. De afwegingen worden wel gemaakt maar niet standaard in het dossier benoemd en opgenomen. De laatste onvoldoende viel bij het niet altijd goed vastleggen van de afspraken over monitoring van uitgezette interventies waarbij de verantwoordelijkheid voor de monitoring belegd is bij cq overgedragen is aan andere ketenpartners.

De Inspecties hebben geconstateerd dat VTT aandacht heeft voor het onderwerp ouderen mishandeling. Sterke punten voor dit thema zijn de beschikbaarheid van aandacht-functionarissen en scholing van alle medewerkers hierop.

De Inspecties toonden zich ook tevreden over de lokale afspraken tussen de 14 gemeenten en VTT en ze waren positief over de aandacht voor de positie van cliënten.

5. Verbetermaatregelen.

VTT kijkt uiteraard ook kritisch naar het eigen functioneren en heeft naar aanleiding van genoemde kritiekpunten en eigen ervaringen en mogelijkheden een verbeterplan opgesteld. Dit plan is ingediend bij de inspectie om de doorontwikkeling van de organisatie voort te zetten en zich in te zetten voor het stoppen van alle vormen van huiselijk geweld tegen volwassenen en kinderen. Inspectie heeft per brief van 18 april laten weten de verbetermaatregelen positief te beoordelen.

- Voor de punten monitoring en de omzetting van onderzoeken in vervolgtrajecten zit de verbetering vooral in het strakker protocolleren van de werkprocessen en aanpassingen in de registratiesystemen zodat deze onderwerpen ook terug te zien zijn bij controles en daarmee niet vergeten worden in het werkproces. Het zal ook extra aandacht krijgen in de scholing, teambesprekingen en werkbegeleiding.
- De verbetermaatregel rond het kwaliteitsmanagementsysteem heeft alles te maken met de definitieve keuze voor de juridische positionering van VTT. Besluitvorming daarover is voorzien in juni/juli 2017. Een definitieve keuze voor het kwaliteitsmanagement systeem was door VTT gepland voor uiterlijk 1 oktober 2017. Inspectie vraagt die keuze te maken voor 1 september 2017 zodat die ook meegenomen wordt in de audit die gedaan moet zijn voor 1 september. Overigens is er natuurlijk al wel gestart met activiteiten in kader van kwaliteitsmanagement, denk hierbij aan voortgangs- en functioneringsgesprekken, kwartaalrapportages, jaarplannen en jaarverantwoordingen.
- De verbeterpunten rond de doorlooptijden bij triage en onderzoek blijven een aandachtspunt. Enerzijds is de personele bezetting in 2017 groter dan in 2016, het werkproces is zodanig ingericht dat fluctuaties in aantal meldingen beter opgevangen kunnen worden en de registratiesystemen zijn zodanig aangepast dat signalen van overschrijding eerder inzichtelijk worden. Anderzijds blijft de wisselende instroom van de politiemeldingen en de keuze die gemaakt is om altijd dagelijks op veiligheidsurgentie te checken en dus minder urgente zaken wanneer verantwoord iets langer te laten wachten, incidenteel leiden tot een mogelijke overschrijding van de doorlooptijden.

Niets voor niets blijft de inspectie ook in het landelijk beeld aandacht vragen voor deze situaties. Onder de kop Aandachtspunten voor gemeenten schrijven ze onder andere:

“Nog niet alle Veilig Thuis organisaties beschikken inmiddels structureel over voldoende mensen en middelen om hun capaciteit op orde te houden. Daarnaast ligt het gezien de prevalentie van geweld in afhankelijkheid en de toenemende maatschappelijke aandacht hiervoor in de lijn der verwachtingen dat in de komende jaren het aantal meldingen nog verder zal stijgen, zowel op het gebied van kindermishandeling, huiselijk geweld als ouderenmishandeling. Ook voor het professioneel en effectief uitvoeren van de monitorfunctie is het noodzakelijk dat de Veilig Thuis organisaties over voldoende capaciteit beschikken. De inspecties verwachten dat gemeenten actief en sturend optreden. Een belangrijke factor is daarbij ook het aansturen van de Veilig Thuis organisaties op de wettelijke eis om een kwaliteitsmanagementsysteem te hanteren. Tot slot benadrukken de inspecties het belang van een goede samenwerking tussen de Veilig Thuis organisaties en het lokale veld. Nog niet in alle gemeenten zijn de lokale teams in de praktijk voldoende toegerust om met complexe problematiek en veiligheidsrisico's om te gaan.” (citaat Inspectierapport De kwaliteit van Veilig Thuis - Stap 2 - Landelijk beeld april 2017)

Dit laatste geldt niet voor Veilig Thuis Twente. Voor VTT geldt juist dat er waardering is voor de gemaakte en recent geactualiseerde werkafspraken met het lokale veld, zie daarvoor de citaten hieronder.

“Veilig Thuis Twente draagt er zorg voor dat vervolgtrajecten zo spoedig mogelijk worden ingezet. Indien de uitkomst van de triage is dat een melding kan worden doorgezet naar een wijkteam (of soortgelijk team met andere benaming) dan wordt de melding direct overgedragen.” (citaat Inspectierapport De kwaliteit van Veilig Thuis – Twente – Stap 2 – april 2017).

“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.” (citaat Inspectierapport De kwaliteit van Veilig Thuis – Twente – Stap 2 – april 2017).

Met vriendelijke groet,

Burgemeester en Wethouders van Enschede,
de loco-Secretaris, de Burgemeester,

(E.A. Smit)

(dr. G.O. van Veldhuizen)

Bijlagen:

- Inspectierapport De kwaliteit van Veilig Thuis – stap 2 - Landelijk Beeld
- Inspectierapport De kwaliteit van Veilig thuis - stap 2 – Twente
- brief VTT verbetermaatregelen Stap 2
- reactie inspectie - VTT verbeterplan inspectie stap 2 april 2017