



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

De kwaliteit van Veilig Thuis Noord-Holland Noord Stap 2



Utrecht, april 2017

De kwaliteit van Veilig Thuis
Noord-Holland Noord
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 31 januari 2017 voerden de inspecties onderzoek uit bij Veilig Thuis Noord-Holland Noord. Veilig Thuis Noord-Holland is onderdeel van de GGD Hollands Noorden. Het werkgebied van Veilig Thuis Noord-Holland Noord beslaat de Kop van Noord-Holland, West-Friesland en Noord-Kennemerland.

De inspecties concluderen dat de kwaliteit van Veilig Thuis Noord-Holland Noord voldoende is.

Veilig Thuis Noord-Holland Noord voldoet aan 25 van de 30 verwachtingen uit het toetsingskader.

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

De inspecties hebben geconstateerd dat Veilig Thuis Noord-Holland Noord 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	16
Bijlage 2 – Beslisregels	20
Bijlage 3 – Verantwoording	20

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 Noord-Holland Noord

De inspecties hebben in september 2015 Stap 1 van het toezicht uitgevoerd bij Veilig Thuis Noord-Holland Noord, waarbij Veilig Thuis Noord-Holland Noord voldeed aan 18 van de 24 verwachtingen. De inspecties zijn op 16 januari 2016 geïnformeerd over de verbetermaatregelen die ertoe moesten leiden dat voldaan wordt aan alle verwachtingen en over de termijnen waarbinnen Veilig Thuis Noord-Holland Noord de maatregelen zou hebben doorgevoerd.

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

Veilig Thuis Noord-Holland Noord is onderdeel van de GGD Hollands Noorden. Het werkgebied van Veilig Thuis Noord-Holland Noord beslaat 18 gemeenten in de Kop van Noord-Holland, West-Friesland en Noord Kennemerland (totaal 662.257 inwoners).

Veilig Thuis Noord-Holland Noord voert naast de wettelijke taken de volgende niet-wettelijke taak uit: procesregie bij Tijdelijk Huisverbod.

2 Bevindingen

In dit hoofdstuk geven de inspecties hun oordeel weer op de verwachtingen onder de thema's Inzetten vervoltrajecten, Onderzoeken, Cliëntpositie en Organisatie. Elke paragraaf bevat een tabel met het oordeel van de inspecties over Veilig Thuis Noord-Holland Noord. 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 Noord-Holland Noord 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 Noord-Holland Noord draagt er zorg voor dat vervoltrajecten zo spoedig mogelijk worden ingezet. Waar mogelijk worden meldingen na triage doorgezet naar de wijkteams⁴ of naar een instelling of professional die reeds bij het gezin of huishouden betrokken is. Hiertoe neemt Veilig Thuis Noord-Holland Noord in de triagefase contact op met de betrokkenen en met de medewerker aan wie de zaak wordt 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.	O

Onderbouwing

Ad 1.2 Veilig Thuis heeft samenwerkingsafspraken vastgelegd met gemeenten over de overdracht van meldingen aan het lokale veld

Veilig Thuis Noord-Holland Noord heeft in de eerste helft van 2016 samenwerkingsafspraken gemaakt met de drie regio's binnen het werkgebied. Veilig Thuis Noord-Holland Noord beschikt over normen die aangeven wanneer meldingen direct na triage kunnen worden overgedragen. Een verbeterpunt is dat in de samenwerkingsafspraken niet is vastgelegd dat het lokale veld voldoende is toegerust om hulp en/of ondersteuning te bieden aan het cliëntsysteem. In de praktijk blijkt dat niet alle gemeenten beschikken over wijkteams die werken voor inwoners van 0 tot 100 en dat de deskundigheid die beschikbaar is binnen de wijkteams sterk verschilt. Een deel van de wijkteams is niet voldoende toegerust om kwetsbare gezinnen en huishoudens met complexe problematiek op meerdere leefgebieden te begeleiden. Daarnaast is een aandachtspunt dat bij meerdere wijkteams en bij de gecertificeerde instellingen wachtlijsten bestaan, wat een soepele overdracht van meldingen belemmert.

Oordeel

Criterium 1.3 Veilig Thuis neemt verantwoordelijkheid voor veiligheid bij alle meldingen die na triage in behandeling blijven bij Veilig Thuis		
<i>Verwachtingen</i>		
1.3.1	Veilig Thuis draagt zorg voor het opstellen van een veiligheidsplan in alle meldingen waar sprake is van onveiligheid.	V
1.3.2	Veilig Thuis legt tenminste vast welke ondersteuning, hulp of behandeling wordt ingezet ten behoeve van de veiligheid.	O
1.3.3	Veilig Thuis legt tenminste vast wie toeziet op het naleven van de gemaakte afspraken.	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 Noord-Holland Noord draagt zorg voor het opstellen van veiligheidsplannen of het maken van veiligheidsafspraken bij meldingen waar sprake is van onveiligheid. Veilig Thuis Noord-Holland Noord legt daarbij vast wie toeziet op het naleven van de gemaakte afspraken. Een verbeterpunt is het vastleggen welke ondersteuning, hulp of behandeling wordt ingezet ten

behoefte van de veiligheid. In de afsluitrapportage is veelal niet concreet vastgelegd welke bodemeisen Veilig Thuis Noord-Holland Noord stelt en wat het resultaat moet zijn van de hulpverlening die wordt ingezet. Voor cliënten en ketenpartners is daarmee onvoldoende herleidbaar wat precies de afspraken en doelen ten aanzien van veiligheid zijn.

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 Noord-Holland Noord werkt vanuit drie regioteams, die korte lijnen hebben met de wijkteams. Daarnaast vindt periodiek overleg plaats op managementniveau over de samenwerking. Veilig Thuis Noord-Holland Noord heeft contactpersonen aangesteld voor de politie. Veilig Thuis Noord-Holland Noord werkt samen met meerdere ketenpartners op het gebied van kwetsbare volwassenen en met de politie bij ernstige vormen van geweld of mishandeling. Aandachtspunt is dat de samenwerking op het gebied van ouderenmishandeling nog niet structureel is vormgegeven. In de regio zijn afspraken vastgelegd over de samenwerking bij Zo Spoedig Mogelijk (ZSM) en de jeugdbeschermingstafels. Veilig Thuis Noord-Holland Noord kan een verzoek tot onderzoek (VTO) indienen bij de Raad voor de Kinderbescherming via de jeugdbeschermingstafel of rechtstreeks in geval van acuut gevaar.

MDA++

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

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

⁶ Deze verwachting wordt in het toezicht Stap 2 alleen geïnventariseerd, niet beoordeeld.

Oordeel

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

Onderbouwing

Ad 1.5 Veilig Thuis monitort meldingen

Veilig Thuis Noord-Holland Noord heeft afspraken vastgelegd over het monitoren van meldingen die direct worden overgedragen aan het lokale veld. Na onderzoek bepaalt Veilig Thuis Noord-Holland Noord op maat met wie en wanneer gemonitord wordt. Uitgangspunt is dat de monitoring in ieder geval plaatsvindt bij de betrokken hulpverlening en waar mogelijk ook bij cliënten. Veilig Thuis Noord-Holland Noord neemt bij de monitoring actief contact op en gaat na of de stappen die in gang gezet zijn ook daadwerkelijk worden uitgevoerd. Een verbeterpunt is dat medewerkers concreter moeten nagaan wat het effect is van de ingezette hulpverlening, of de veiligheid van alle gezinsleden is hersteld en dat medewerkers deze uitkomsten 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

Criterium 2.1 Veilig Thuis voert onderzoek uit binnen de wettelijk beoogde termijnen⁷		
<i>Verwachtingen</i>		
2.1.1	Veilig Thuis voert de triage uit en start het onderzoek binnen vijf dagen na ontvangst van de melding.	V
2.1.2	Veilig Thuis rondt onderzoeken binnen vijf dagen en tien weken na ontvangst van de melding af.	O

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

Onderbouwing

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

Veilig Thuis Noord-Holland Noord triageert alle meldingen binnen vijf dagen na binnenkomst. Na triage worden meldingen waarbij het triagebesluit onderzoek is doorgezet naar het onderzoeksteam. In het onderzoeksteam start het onderzoek direct. Een verbeterpunt is het afronden van onderzoeken binnen de wettelijke termijn. Veilig Thuis Noord-Holland Noord slaagt er niet in om een aanzienlijk deel van de onderzoeken binnen tien weken na de triage af te ronden. Dit houdt verband met het feit dat Veilig Thuis Noord-Holland Noord in 2016 te kampen had met wachtlijsten, waardoor onderzoeken niet direct na triage van start gingen. Veilig Thuis Noord-Holland Noord heeft de laatste maanden van 2016 extra formatie in kunnen zetten om de wachtlijst met succes weg te werken. Veilig Thuis Noord-Holland Noord heeft een capaciteitsonderzoek laten verrichten waaruit blijkt dat zij de extra formatie structureel nodig hebben om te kunnen voldoen aan de wettelijke termijnen.

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 Noord-Holland Noord stelt het plan van aanpak altijd multidisciplinair op bij de triage. In het onderzoeksteam wordt het plan van aanpak bij de start van het onderzoek indien nodig verder multidisciplinair aangevuld. Het plan van aanpak voldoet aan de voorwaarden zoals genoemd in het protocol van handelen.

Oordeel

Criterium 2.3 Veilig Thuis voert het onderzoek zorgvuldig uit		
<i>Verwachtingen</i>		
2.3.1	Veilig Thuis voert (een of meer) individuele gesprekken met alle direct betrokkenen bij het huiselijk geweld, de (kinder)mishandeling of de ouderenmishandeling ⁸ .	V
2.3.2	Kinderen worden altijd gezien en gesproken door Veilig Thuis, gesproken in ieder geval wanneer zij zes jaar of ouder zijn ⁹ .	V
2.3.3	Veilig Thuis vraagt waar nodig informatie op bij het professionele netwerk van de leden van het gezin of het huishouden.	V
2.3.4	Veilig Thuis betreft waar mogelijk het informele netwerk van de direct betrokkenen ¹⁰ bij het huiselijk geweld, de (kinder)mishandeling of de ouderenmishandeling.	V

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 Noord-Holland Noord voert onderzoeken zorgvuldig uit. Veilig Thuis Noord-Holland Noord voert altijd een of meer gesprekken met alle betrokkenen, alle kinderen uit een gezin worden gezien en indien mogelijk (vanaf zes jaar) gesproken door de onderzoeker. Veilig Thuis Noord-Holland Noord vraagt informatie op bij professionals die betrokken zijn bij een gezin of huishouden en laat deze informatie accorderen. Waar mogelijk wordt ook het informele netwerk betrokken.

Oordeel

Criterium 2.4 Veilig Thuis beoordeelt of daadwerkelijk sprake is van huiselijk geweld, kindermishandeling of ouderenmishandeling		
<i>Verwachtingen</i>		
2.4.1	Veilig Thuis vormt een oordeel over de vraag of sprake is van enige vorm van huiselijk geweld, (kinder)mishandeling of ouderenmishandeling in een intercollegiaal of multidisciplinair overleg.	V
2.4.2	Veilig Thuis legt de uitkomst van het onderzoek vast.	V
2.4.3	Indien het vermoeden van huiselijk geweld, (kinder)mishandeling of ouderenmishandeling bevestigd is besluit Veilig Thuis tot het inzetten van een vervolgtraject.	V

Onderbouwing

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

Veilig Thuis Noord-Holland Noord rondt ieder onderzoek af met een eindrapportage die standaard multidisciplinair wordt beoordeeld. De uitkomst van het onderzoek wordt vastgelegd in deze eindrapportage, die wordt verstuurd aan de cliënten en aan de hulpverlener die verantwoordelijk is voor het vervolgtraject. Veilig Thuis Noord-Holland Noord draagt zorg voor het inzetten van het benodigde vervolgtraject. Aandachtspunt voor de gemeenten hierbij is dat er in de regio Noord-Holland veel wachtlijsten zijn voor zowel de lokale teams als voor gespecialiseerde zorg. Hierdoor vraagt het inzetten van een passend vervolgtraject veel tijd en inspanning van medewerkers van Veilig Thuis Noord-Holland Noord.

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 Noord-Holland Noord 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. Cliënten kunnen informatie over de vertrouwenspersoon en de klachtenprocedure vinden op de website van Veilig Thuis Noord-Holland Noord. Positief is dat Veilig Thuis Noord-Holland Noord een vertrouwenspersoon beschikbaar stelt voor alle betrokkenen, dus ook voor adviesvragers en melders bij Veilig Thuis. Aandachtspunt is het informeren van cliënten die geen toegang hebben tot internet (zoals veel ouderen) over de vertrouwenspersoon en de klachtenprocedure.

2.4 Organisatie

De inspecties verwachten dat Veilig Thuis voorziet in de voorwaarden om een verantwoorde uitvoering van zijn taken te kunnen realiseren.

Oordeel

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

De GGD Hollands Noorden, waar Veilig Thuis Noord-Holland Noord onderdeel van is, maakt niet langer gebruik van externe certificering van het kwaliteitsmanagementsysteem. Dit omdat deze externe certificering niet langer meerwaarde heeft naar de mening van de GGD. De GGD hanteert

nu een systeem met interne audits. Veilig Thuis Noord-Holland Noord maakt gebruik van dit interne kwaliteitsmanagementsysteem van de GGD en is gestart met de invulling daarvan. Veilig Thuis Noord-Holland Noord heeft daarmee geen tijdspad voor certificering.

2.5 Ouderenmishandeling

Veilig Thuis Noord-Holland Noord heeft twee aandachtsfunctionarissen ouderenmishandeling. Een van hen zit in het Veiligheidsadviesteam. De andere aandachtsfunctionaris zit in het Veiligheidsonderzoeksteam. Naast de aandachtsfunctionarissen hebben de vertrouwensartsen en de gedragsdeskundigen expertise op het onderwerp ouderenmishandeling. Afgesproken is dat bij elke voorkomende casus, de medewerkers iemand met expertise op het onderwerp ouderenmishandeling opzoeken om te overleggen. Elke medewerker van Veilig Thuis Noord-Holland Noord heeft de e-learning ouderenmishandeling gevolgd. De aandachtsfunctionarissen volgden een uitgebreidere e-learning. Daarnaast organiseren de aandachtsfunctionarissen ouderenmishandeling twee keer per jaar een interne inspiratiebijeenkomst voor alle medewerkers van Veilig Thuis. Nieuwe medewerkers krijgen bij binnenkomst documenten met informatie over ouderenmishandeling, waaronder een signaleringslijst.

Het lukt Veilig Thuis Noord-Holland Noord nog niet om uit het registratiesysteem concrete gegevens over ouderenmishandeling te halen. De aandachtsfunctionarissen geven aan dat een klein percentage van de meldingen het onderwerp ouderenmishandeling betreft, maar verwachten dat dit meer gaat worden. Het triage instrument en het handelingsprotocol bieden voldoende handvatten om casuïstiek ouderenmishandeling te behandelen. In de interne handleiding voor het adviesteam en het onderzoeksteam zitten alle vormen van huiselijk geweld verwerkt. De Leidraad Veilige Zorgrelatie is bekend bij de aandachtsfunctionarissen

Veilig Thuis Noord-Holland Noord is bezig met het opzetten van een sociale kaart specifiek voor ouderenmishandeling. In één gemeente is nu op initiatief van een bewindvoerderkantoor een platform 'Veilig Financieel Ouder Worden' opgericht waarin ook partijen zoals de regionale bank, de lokale notaris en de thuiszorgorganisatie zijn opgenomen. Vanwege tijdgebrek maakt Veilig Thuis Noord-Holland Noord keuzen met welke partijen als eerste samenwerkingsrelaties worden aangegaan. In 2017 ligt het speerpunt bij de huisartsen. De samenwerking op casusniveau met wijkteams of de huisarts verloopt volgens de medewerkers steeds beter, maar soms nog moeizaam. Met name bij thuiszorgorganisaties is de kennis over dit onderwerp minimaal. Veilig Thuis Noord-Holland Noord neemt geen deel aan het Landelijk Platform Bestrijding Ouderenmishandeling.

Veilig Thuis Noord-Holland Noord geeft voorlichting over ouderenmishandeling aan het lokale werkveld. Op de website van Veilig Thuis is foldermateriaal over ouderenmishandeling beschikbaar. Veilig Thuis Noord-Holland Noord wil 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 Noord-Holland Noord voldoende is.

Veilig Thuis Noord-Holland Noord voldoet aan 25 van de 30 verwachtingen uit het toetsingskader.

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

De inspecties hebben geconstateerd dat Veilig Thuis Noord-Holland Noord aandacht heeft voor het onderwerp ouderenmishandeling. Sterke punten zijn de aanwezigheid van twee aandachtsfunctionarissen en de scholing van medewerkers. Ontwikkelpunten voor Veilig Thuis Noord-Holland Noord zijn de profilering als organisatie voor burgers en professionals op het gebied van ouderenmishandeling in de regio, de beschikbaarheid van een sociale kaart voor het hele gebied en het aangaan van samenwerkingsrelaties met de ketenpartners ouderenmishandeling. Punt van aandacht is deelname aan het Landelijk Platform Bestrijding 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 (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 Noord-Holland Noord. Het toezicht bestond uit de volgende onderdelen:

1. het door middel van een vragenlijst opvragen van relevante informatie en beleidsdocumenten over de Veilig Thuis organisatie;
2. interview met het management en een beleidsmedewerker, ondermeer aan de hand van relevante beleidsdocumenten;
3. twee interviews met in totaal zes uitvoerend medewerkers;
4. een interview met twee aandachtsfunctionarissen ouderenmishandeling;
5. interview met een vertrouwensarts en twee gedragswetenschappers;
6. negen 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