



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

## De kwaliteit van Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond Stap 2



Utrecht, april 2017



De kwaliteit van Veilig Thuis  
Rotterdam Rijnmond  
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 Rotterdam Rijnmond. Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond is een projectorganisatie. Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond is gehuisvest in Rotterdam en bedient vijftien gemeenten.

*De inspecties concluderen dat de kwaliteit van Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond onvoldoende is.*

Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond voldoet aan 21 van de 30 verwachtingen uit het toetsingskader en heeft een wachtlijst voor het starten van onderzoeken.

Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond moet concrete verbetermaatregelen treffen die ertoe leiden dat

aan alle verwachtingen wordt voldaan. De inspecties zijn op 3 april 2017 geïnformeerd over deze verbetermaatregelen en de termijnen waarbinnen Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond de maatregelen doorvoert.

De inspecties verwachten dat Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond 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 Rotterdam Rijnmond inmiddels als voldoende beoordeeld kan worden. De inspecties doen dit door het toetsen van een of meerdere interne audits die Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond moet uitvoeren en waarvan de inspecties de eerste resultaten uiterlijk 1 juli 2017 willen ontvangen. Vervolgens zullen de inspecties een hertoets uitvoeren en het oordeel publiceren op hun websites.

De inspecties hebben geconstateerd dat Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond veel aandacht heeft voor het onderwerp ouderenmishandeling.

# Inhoudsopgave

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

# 1 Inleiding

## Aanleiding

Sinds 1 januari 2015 functioneren in Nederland 26 regionale Veilig Thuis organisaties (in de wet aangeduid als AMHK: Advies- en Meldpunt Huiselijk Geweld en Kindermishandeling). Hoofdstuk 4 van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) 2015 en het bijbehorende uitvoeringsbesluit beschrijven de wettelijke taken van Veilig Thuis. Veilig Thuis speelt als expertisecentrum een cruciale rol in de zorg voor een veilige omgeving voor kinderen en kwetsbare volwassenen in afhankelijkheidsrelaties. Een goed functionerende en stabiele Veilig Thuis organisatie is een essentieel onderdeel binnen de zorgketen in gemeenten.

De inspecties volgen de ontwikkeling van de Veilig Thuis organisaties door middel van stapsgewijs toezicht. Het toezicht vindt stapsgewijs plaats omdat de Veilig Thuis organisaties nog in ontwikkeling zijn. In de tweede helft van 2015 hebben de inspecties Stap 1 van het toezicht uitgevoerd bij alle 26 Veilig Thuis organisaties. Het toezicht stap 1 was gericht op basiseisen op het gebied van randvoorwaarden, veiligheid en organisatie. In januari 2017 zijn de inspecties gestart met stap 2 van het toezicht. Dit toezicht richt zich op de kwaliteit van het inzetten van vervolgotrajecten en het doen van onderzoek door Veilig Thuis. Hierbij focussen de inspecties op het handelen van Veilig Thuis om de directe veiligheid in een gezin of huishouden te herstellen. Hiernaast hebben de inspecties in stap 2 aandacht voor de cliëntenpositie en het kwaliteitsmanagement dat de Veilig Thuis organisaties uitvoeren.

## Toetsingskader

De inspecties toetsen de kwaliteit van de 26 Veilig Thuis organisaties aan de hand van het toetsingskader Veilig Thuis 2016, Stap 2, dat is gebaseerd op wettelijke eisen, het protocol van handelen<sup>1</sup> dat door de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG) is opgesteld en veldnormen. De inspecties hebben het toetsingskader voor stap 2 opgesteld met inbreng van het landelijk netwerk Veilig Thuis, de VNG, het programma 'de basis op orde'<sup>2</sup> en het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS). Het toetsingskader is in juli 2016 gepubliceerd op de websites van de inspecties.

## Aandachtspunten

### *Wachlijsten*

De Veilig Thuis organisaties hebben vanaf 2015 hard gewerkt om een stabiele organisatie neer te zetten. Voor een groot deel zijn zij erin geslaagd om te voldoen aan basale kwaliteitseisen die bij

---

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

<sup>2</sup> Jan-Dirk Sprokkereef heeft van de VNG, met financiering van VWS en VenJ, de opdracht gekregen gemeenten en Veilig Thuis organisaties te ondersteunen in de opgaven die er liggen om te komen tot duurzame effectieve Veilig Thuisorganisaties.

stap 1 van het toezicht werden getoetst. Een aanzienlijk deel van de Veilig Thuis organisaties heeft echter te kampen met wachtlijsten. Wachtlijsten bij Veilig Thuis geven grote risico's op het gebied van veiligheid en zetten een rem op de doorontwikkeling van de kwaliteit van de Veilig Thuis organisaties. Om deze reden hebben de inspecties het voldoen aan de wettelijke termijnen opnieuw opgenomen in het toetsingskader stap 2 en wegen de verwachtingen op dit gebied extra zwaar (zie de beslisregels in bijlage 2). Indien een Veilig Thuis organisatie een wachtlijst heeft voor triage of het starten van onderzoeken (verwachting 2.1.1), dan beoordelen de inspecties de kwaliteit van die Veilig Thuis organisatie niet als voldoende. Het eindoordeel is in deze gevallen onvoldoende of matig, afhankelijk van de score op de overige verwachtingen. De inspecties verwachten dat de Veilig Thuis organisaties en de verantwoordelijke gemeenten er alles aan doen om wachtlijsten te voorkomen en bestaande wachtlijsten op korte termijn weg te werken.

### *Ouderenmishandeling*

In Nederland is ouderenmishandeling een nog relatief onbekend fenomeen, waar veelal een groot taboe op rust. Recente cijfers zijn niet beschikbaar, maar deskundigen schatten in dat jaarlijks zo'n 200.000 ouderen (naast ongeveer 120.000 kinderen) het slachtoffer zijn van mishandeling, verwaarlozing, seksueel misbruik of financiële uitbuiting. Ouderenmishandeling is een relatief nieuw aandachtsgebied voor Veilig Thuis, waarbij de kennis over signalering en aanpak nog volop in ontwikkeling is. De taken van en eisen aan Veilig Thuis op het gebied van ouderenmishandeling zijn gelijk aan die bij huiselijk geweld en kindermishandeling. De verwachtingen uit het toetsingskader stap 2 zijn van toepassing op alle meldingen, zowel meldingen van kindermishandeling, als huiselijk geweld en ouderenmishandeling. Echter, de mate waarin de Veilig Thuis organisaties beschikken over expertise en zich actief en outreachend opstellen op het gebied van ouderenmishandeling verschilt per organisatie. Vandaar dat de inspecties in dit onderzoek specifiek hebben geïnventariseerd wat per Veilig Thuis organisatie de stand van zaken is op het gebied van ouderenmishandeling.

## Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond

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

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

Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond is een projectorganisatie. In december 2016 is besloten dat Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond per 1 januari 2018 een zelfstandige stichting wordt, verbonden aan Jeugdbescherming Rotterdam Rijnmond. Het werkgebied van Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond beslaat vijftien gemeenten: Albrandswaard, Barendrecht, Brielle, Capelle a/d IJssel, Goeree-Overflakkee, Hellevoetsluis, Krimpen a/d IJssel, Lansingerland, Maassluis, Nissewaard, Ridderkerk,



Rotterdam inclusief Hoek van Holland, Schiedam, Vlaardingen en Westvoorne (totaal 1.250.000 inwoners).

Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond voert naast de wettelijke taken de volgende niet-wettelijke taken uit: procesregie bij Tijdelijk Huisverbod, het geven van voorlichtingen en het leveren van veiligheidsofficieren.

## 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 Rotterdam Rijnmond. 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 Rotterdam Rijnmond op het gebied van ouderenmishandeling. Door het benoemen van good practices en ontwikkelpunten op dit gebied stimuleren de inspecties de Veilig Thuis organisaties zich verder te ontwikkelen en van elkaar te leren.

### 2.1 Inzetten vervoltrajecten

De inspecties verwachten dat Veilig Thuis vervoltrajecten inzet, met als doel het bewerkstelligen van duurzame veiligheid en herstel van de gevolgen van huiselijk geweld, kindermishandeling en ouderenmishandeling.

#### Oordeel

<b>Criterium 1.1 Veilig Thuis zet vervoltrajecten in binnen de wettelijk beoogde termijnen</b>	
<i>Verwachting</i>	
1.1.1 Veilig Thuis draagt zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vijf dagen en tien weken na ontvangst van de melding <sup>3</sup> zorg voor het inzetten van een vervoltraject.	V

#### Onderbouwing

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

Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond draagt er zorg voor dat vervoltrajecten zo spoedig mogelijk worden ingezet. Indien de uitkomst van de triage is dat een melding kan worden doorgezet naar een wijkteam<sup>4</sup>, dan wordt de melding overgedragen.

<sup>3</sup> Veilig Thuis geeft advies, biedt ondersteuning of neemt een melding aan. De inspecties definiëren een zaak als zijnde een melding, indien de Veilig Thuis organisatie deze als zodanig registreert.

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

## Oordeel

<b>Criterium 1.2 Veilig Thuis heeft samenwerkingsafspraken vastgelegd met gemeenten over de overdracht van meldingen aan het lokale veld</b>		
<i>Verwachtingen</i>		
1.2.1	Veilig Thuis heeft eigen normen uitgewerkt over wanneer meldingen direct na triage worden overgedragen.	V
1.2.2	In de samenwerkingsafspraken is vastgelegd dat het lokale veld voldoende is toegerust om hulp en/of ondersteuning te bieden aan het cliëntsysteem.	V

## Onderbouwing

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

Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond beschikt over normen die aangeven wanneer meldingen direct na triage kunnen worden overgedragen. Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond heeft in december 2016 samenwerkingsafspraken gemaakt met alle gemeenten binnen het werkgebied. In de samenwerkingsafspraken is vastgelegd dat het lokale veld voldoende is toegerust om hulp en/of ondersteuning te bieden aan het cliëntsysteem. Een aandachtspunt is dat bij meerdere wijkteams wachtlijsten bestaan, wat een soepele overdracht van meldingen belemmert. Een tweede aandachtspunt is dat in de praktijk blijkt dat nog niet alle (medewerkers van de) wijkteams in de verschillende gemeenten voldoende zijn toegerust.

## Oordeel

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

## Onderbouwing

*Ad 1.3 Veilig Thuis neemt verantwoordelijkheid voor veiligheid bij alle meldingen die na triage in behandeling blijven bij Veilig Thuis*

Een eerste verbeterpunt is dat Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond niet standaard zorg draagt voor het opstellen van veiligheidsplannen of het maken van veiligheidsafspraken bij meldingen waar sprake is van onveiligheid. Een tweede verbeterpunt is het vastleggen welke ondersteuning, hulp of behandeling wordt ingezet ten behoeve van de veiligheid. In de afsluitrapportage is veelal niet concreet vastgelegd welke bodemeisen Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond stelt en wat het resultaat moet zijn van de ondersteuning, hulp of behandeling die wordt ingezet. Voor cliënten en ketenpartners is daarmee onvoldoende herleidbaar wat precies de afspraken en doelen ten aanzien van de veiligheid zijn. Een derde verbeterpunt is dat Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond niet concreet vastlegt wie toeziet op het naleven van gemaakte afspraken.

## Oordeel

<b>Criterium 1.4 Veilig Thuis werkt samen met relevante ketenpartners</b>		
<i>Verwachtingen</i>		
1.4.1	Veilig Thuis heeft contactpersonen aangesteld voor tenminste wijkteams en politie.	V
1.4.2	Veilig Thuis werkt aantoonbaar samen met ketenpartners op het gebied van ouderen, (licht)verstandelijk beperkte mensen, lichamelijk gehandicapten of anderszins kwetsbare mensen.	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++ <sup>5</sup> ) inzetten bij acuut, ernstig en langdurig geweld <sup>6</sup> .	

## Onderbouwing

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

Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond werkt vanuit negen regioteams, die korte lijnen hebben met de wijkteams. Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond heeft contactpersonen aangesteld voor de politie. Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond werkt samen met meerdere ketenpartners op het gebied van kwetsbare volwassenen. Een aandachtspunt is dat Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond geen overzicht beschikbaar heeft van contactpersonen van deze ketenpartners. Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond stelt waar nodig de politie of de Raad voor de Kinderbescherming in kennis van meldingen en sluit aan bij casusoverleggen in het Veiligheidshuis op het gebied van huiselijk geweld en eengerelateerd geweld. Een afstemmingsoverleg op het gebied van kindermishandeling is in ontwikkeling.

### *MDA++*

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

## Oordeel

<b>Criterium 1.5 Veilig Thuis monitort meldingen</b>		
<i>Verwachtingen</i>		
1.5.1	Veilig Thuis heeft afspraken vastgelegd over het monitoren van meldingen die direct worden overgedragen aan het lokale veld.	V
1.5.2	Veilig Thuis bepaalt aan de hand van de melding met wie en wanneer contacten in het kader van monitoring worden gelegd.	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.	O

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

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

## Onderbouwing

### Ad 1.5 Veilig Thuis monitort meldingen

Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond heeft afspraken vastgelegd over het monitoren van meldingen die direct worden overgedragen aan het lokale veld. Na onderzoek bepaalt Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond op maat met wie en wanneer gemonitord wordt. Een verbeterpunt is dat Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond tot voor kort in verband met de hoge werkdruk niet systematisch bij alle zaken waar monitoring afgesproken was, naging bij de betrokken professionals en/of de betrokken gezinsleden of de stappen die naar aanleiding van een melding in gang waren gezet daadwerkelijk werden uitgevoerd. Onlangs heeft Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond een aantal medewerkers aangewezen die de monitoring voor openstaande zaken uitvoeren. Een tweede verbeterpunt is dat Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond bij monitoring niet standaard nagaat of het ingezette vervolgtraject heeft geleid tot het stoppen van het geweld en tot herstel van de veiligheid. Medewerkers moeten concreter nagaan wat het effect is van de ingezette hulpverlening, of de veiligheid van alle gezinsleden is hersteld en de uitkomsten hiervan vastleggen in het dossier. Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond heeft een werkproces voor monitoring, maar dat is onvoldoende geïmplementeerd.

## 2.2 Onderzoeken

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

## Oordeel

<b>Criterium 2.1 Veilig Thuis voert onderzoek uit binnen de wettelijk beoogde termijnen<sup>7</sup></b>		
<i>Verwachtingen</i>		
2.1.1	Veilig Thuis voert de triage uit en start het onderzoek binnen vijf dagen na ontvangst van de melding.	○
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 Rotterdam Rijnmond triageert alle meldingen binnen vijf dagen na binnenkomst. Na triage worden meldingen met het triagebesluit onderzoek of inzetten vervolgtraject met ondersteuning doorgezeten naar de regioteams. Een verbeterpunt is dat het onderzoek in de regioteams niet binnen vijf dagen na ontvangst van de melding start. Veilig Thuis Rotterdam

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

Rijnmond heeft een wachtlijst voor onderzoek. De oudste zaak op de wachtlijst is meer dan tien weken oud. Een werkwijze waardoor zicht op de veiligheid ontstaat bij zaken die op de wachtlijst staan moet nog verder worden uitgewerkt en geïmplementeerd. De inspecties constateren wel dat de wachtlijst sinds september 2016 sterk is afgenomen. Een tweede verbeterpunt is het afronden van onderzoeken binnen de wettelijke termijn. Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond slaagt er niet in om een aanzienlijk deel van de onderzoeken binnen tien weken na de triage af te ronden. Dit houdt mede verband met het feit dat Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond te kampen heeft met wachtlijsten, waardoor onderzoeken niet direct na triage van start gaan.

## Oordeel

<b>Criterium 2.2 Veilig Thuis stelt een plan van aanpak op voor de uitvoering van het onderzoek</b>		
<i>Verwachtingen</i>		
2.2.1	Het plan van aanpak wordt intercollegiaal of multidisciplinair opgesteld.	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 Rotterdam Rijnmond stelt het plan van aanpak intercollegiaal of multidisciplinair op. Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond heeft criteria vastgesteld voor het betrekken van een gedragswetenschapper of een vertrouwensarts. Het plan van aanpak voldoet aan de voorwaarden zoals genoemd in het protocol van handelen.

## Oordeel

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

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

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

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

## Onderbouwing

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

Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond voert onderzoeken zorgvuldig uit. Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond 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 Rotterdam Rijnmond 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

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

Een verbeterpunt is dat Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond het eindoordeel niet altijd in een multidisciplinair overleg vaststelt als dit conform de interne richtlijnen wel nodig zou zijn. Daarnaast vindt ook niet standaard een intercollegiale toetsing van het eindoordeel plaats. Een tweede verbeterpunt is dat Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond niet beschikt over richtlijnen of een vast format voor het vastleggen van de uitkomst van het onderzoek. De kwaliteit van de verslaglegging is sterk wisselend en in de eindrapportage is niet altijd helder vastgelegd wat feiten, meningen en oordelen zijn. Binnen Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond vindt geen sturing of controle op de kwaliteit van de rapportage en dossiervorming plaats.

Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond draagt zorg voor het inzetten van het benodigde vervolgtraject indien het vermoeden van geweld is bevestigd. Aandachtspunt voor de gemeenten hierbij is dat er in de regio Rotterdam Rijnmond veel wachtlijsten zijn voor zowel wijkteams als voor gespecialiseerde zorg. Hierdoor vraagt het inzetten van een passend vervolgtraject veel tijd en inspanning van medewerkers van Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond.

## 2.3 Cliëntenpositie

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

### Oordeel

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

### Onderbouwing

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

Medewerkers van Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond 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 in een folder en op de website van Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond. Een aandachtspunt is dat Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond geen vertrouwenspersoon beschikbaar stelt voor melders en informanten.

## 2.4 Organisatie

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

### Oordeel

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



## Onderbouwing

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

Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond heeft gekozen voor het kwaliteitsmanagementsysteem ISO norm 9001 versie 2015. Veilig Thuis is gestart met de invulling van het kwaliteitsmanagementsysteem. Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond heeft een tijdpad opgesteld voor verdere implementatie van het kwaliteitsmanagementsysteem en het behalen van het certificaat.

## 2.5 Ouderenmishandeling

Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond heeft een apart team van vier onderzoekers ouderenmishandeling die de meldingen over mogelijke ouderenmishandeling onderzoeken en gespecialiseerde adviezen geven. Uitzondering daarop zijn de meldingen afkomstig uit Maassluis, Vlaardingen en Schiedam (MVS), die het regioteam MVS zelf oppakt. Het team ouderenmishandeling is aanspreekpunt en vraagbaak voor de medewerkers van het advies –en meldpunt van Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond. Daarnaast verzorgt het team interne trainingen over ouderenmishandeling. Aan het team zijn een gedragswetenschapper en vertrouwensarts gekoppeld. De vertrouwensarts is onlangs breed geschoold op het onderwerp ouderenmishandeling.

Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond neemt deel aan een expertteam ouderenmishandeling, waar ook verslavingszorg, GGZ, Veiligheidshuis, Humanitas, Laurens en de gemeente Rotterdam deel van uit maken. In de maandelijkse bijeenkomsten bespreekt het expertteam casuïstiek en landelijke beleidsontwikkelingen. Tevens neemt een van de teamleden deel aan het Landelijk Platform Bestrijding Ouderenmishandeling.

Uit het registratiesysteem zijn concrete gegevens over ouderenmishandeling te halen. Meer dan de helft van de meldingen betreft financieel misbruik, al dan niet gecombineerd met verwaarlozing of ontspoorde mantelzorg. Het triage instrument en het handelingsprotocol bieden voldoende handvatten om casuïstiek ouderenmishandeling te behandelen. Het team werkt ook met eigen werkbeschrijvingen en -processen bijvoorbeeld voor het aanvragen van bewindvoering en/of mentorschap. De Leidraad Veilige zorgrelatie is bekend bij het team.

Veilig Thuis Rotterdam werkt met een sociale kaart specifiek voor ouderenmishandeling, waar ook partijen zoals banken en notarissen staan opgenomen. De gemeenten houden deze sociale kaart actueel. Daarnaast beschikt het team over een netwerklijst met contactpersonen van diverse ketenpartners. De samenwerking op casusniveau met wijkteams of huisartsen verloopt volgens de medewerkers soms nog moeizaam.

Het onderwerp ouderenmishandeling en specifiek financiële uitbuiting is een speerpunt voor de gemeente Rotterdam. Vandaar dat de vier medewerkers naast onderzoeker tevens zijn aangesteld als veiligheidsofficier. Vanuit deze rol is het team actief op het gebied van het geven van voorlichting aan professionals en vrijwilligers en aan ouderen. Daarbij besteden ze specifieke

aandacht aan financiële uitbuiting en het bevorderen van het doen van aangifte bij de politie. Zo nodig verlenen ze ook hulp bij het doen van aangifte. Tevens heeft het team de opdracht om als aanjager te fungeren om aangiften behandeld te krijgen door de politie en het openbaar ministerie.

### 3 Eindoordeel en vervolg

*De inspecties concluderen dat de kwaliteit van Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond onvoldoende is.*

Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond voldoet aan 21 van de 30 verwachtingen uit het toetsingskader en heeft een wachlijst voor het starten van onderzoeken.

Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond moet concrete verbetermaatregelen treffen die ertoe leiden dat aan alle verwachtingen wordt voldaan. De inspecties zijn op 3 april 2017 geïnformeerd over deze verbetermaatregelen en de termijnen waarbinnen Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond de maatregelen doorvoert.

De inspecties verwachten dat Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond 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 Rotterdam Rijnmond inmiddels als voldoende beoordeeld kan worden. De inspecties doen dit door het toetsen van een of meerdere interne audits die Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond moet uitvoeren en waarvan de inspecties de eerste resultaten uiterlijk 1 juli 2017 willen ontvangen. Vervolgens zullen de inspecties een hertoets uitvoeren en het oordeel publiceren op hun websites.

De inspecties hebben geconstateerd dat Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond veel aandacht heeft voor het onderwerp ouderenmishandeling. Sterke punten bij Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond zijn de aanwezigheid van een apart team onderzoekers/veiligheidsofficieren ouderenzorg en de deelname aan een expertgroep. Daarnaast is Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond vanuit de rol van veiligheidsofficier actief in het geven van voorlichting over ouderenmishandeling aan professionals, vrijwilligers en aan ouderen zelf. Specifiek speerpunt is de aandacht voor financiële uitbuiting en het doen van aangiften.



## Bijlage 1 – Toetsingskader Veilig Thuis 2016, Stap 2

### Toetsingskader Stap 2 voor toezicht naar Veilig Thuis

De Inspectie Jeugdzorg en de Inspectie voor de Gezondheidszorg toetsen de kwaliteit van de 26 vestigingen van Veilig Thuis aan de hand van de onderstaande criteria op het gebied van Inzetten Vervolgtrajecten en Onderzoek. De verwachtingen zijn gebaseerd op wettelijke eisen, veldnormen<sup>11</sup> en professionele standaarden uit het protocol van handelen<sup>12</sup>. Daarnaast toetsen de inspecties een aantal wettelijke eisen aan de hand van criteria van de thema's Cliëntenpositie en Organisatie uit het toetsingskader Verantwoorde Hulp voor Jeugd.

#### 1. INZETTEN VERVOLGTRAJECTEN

*Veilig Thuis zet vervolgtrajecten in met als doel het bewerkstelligen van duurzame veiligheid en herstel van de gevolgen van huiselijk geweld, kindermishandeling en ouderenmishandeling.*

1.1 Veilig Thuis zet vervolgtrajecten in binnen de wettelijk beoogde termijnen.

##### *Verwachtingen*

1.1.1 *Veilig Thuis draagt zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vijf dagen en tien weken na ontvangst van de melding<sup>13</sup> zorg voor het inzetten van een vervolgtraject.*

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

##### *Verwachtingen*

1.2.1 *Veilig Thuis heeft eigen normen uitgewerkt over wanneer meldingen direct na triage worden overgedragen.*

1.2.2 *In de samenwerkingsafspraken is vastgelegd dat het lokale veld voldoende is toegerust om hulp en/of ondersteuning te bieden aan het cliëntsysteem.*

1.3 Veilig Thuis neemt verantwoordelijkheid voor veiligheid bij alle meldingen die na triage in behandeling blijven bij Veilig Thuis.

##### *Verwachtingen*

1.3.1 *Veilig Thuis draagt zorg voor het opstellen van een veiligheidsplan in alle meldingen waar sprake is van onveiligheid.*

1.3.2 *Veilig Thuis legt tenminste vast welke ondersteuning, hulp of behandeling wordt ingezet ten behoeve van de veiligheid.*

1.3.3 *Veilig Thuis legt tenminste vast wie toeziet op het naleven van de gemaakte afspraken.*

<sup>11</sup> De Veilig Thuis organisaties stellen gezamenlijk veldnormen op, waaronder het kwaliteitskader Veilig Thuis, onderdeel: zicht op veiligheid. In het toetsingskader Stap 2 sluiten de inspecties aan bij deze veldnormen.

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

<sup>13</sup> Veilig Thuis geeft advies, biedt ondersteuning of neemt een melding aan. De inspecties definiëren een zaak als zijnde een melding, indien de Veilig Thuis organisatie deze als zodanig registreert.

#### 1.4 Veilig Thuis werkt samen met relevante ketenpartners.

##### *Verwachtingen*

- 1.4.1 *Veilig Thuis heeft contactpersonen<sup>14</sup> aangesteld voor tenminste wijkteams<sup>15</sup> en politie.*
- 1.4.2 *Veilig Thuis werkt aantoonbaar samen met ketenpartners op het gebied van ouderen, (licht)verstandelijk beperkte mensen, lichamelijk gehandicapten of anderszins kwetsbare mensen.*
- 1.4.3 *Veilig Thuis stelt de politie of de Raad voor de Kinderbescherming in kennis van een melding van huiselijk geweld of kindermishandeling indien het belang van de betrokkenen dan wel de ernst van de situatie waarop de melding betrekking heeft daartoe aanleiding geeft.*
- 1.4.4 *Veilig Thuis kan een multidisciplinaire aanpak ++ (MDA++<sup>16</sup>) inzetten bij acuut, ernstig en langdurig geweld<sup>17</sup>.*

#### 1.5 Veilig Thuis monitort meldingen.

##### *Verwachtingen*

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

## 2. ONDERZOEKEN

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

#### 2.1 Veilig Thuis voert onderzoek uit binnen de wettelijk beoogde termijnen<sup>18</sup>

##### *Verwachtingen*

- 2.1.1 *Veilig Thuis voert de triage uit en start het onderzoek binnen vijf dagen na ontvangst van de melding.*
- 2.1.2 *Veilig Thuis rondt onderzoeken binnen vijf dagen en tien weken na ontvangst van de melding af.*

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

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

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

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

<sup>18</sup> Wachtlijsten bij Veilig Thuis geven grote risico voor de veiligheid, daarom herhalen de inspecties criterium 2.1 uit het toetsingskader Stap 1 voor toezicht naar Veilig Thuis 2015.

2.2 Veilig Thuis stelt een plan van aanpak op voor de uitvoering van het onderzoek.

*Verwachtingen*

2.2.1 *Het plan van aanpak wordt intercollegiaal of multidisciplinair opgesteld.*

2.2.2 *Het plan van aanpak voldoet aan de voorwaarden zoals genoemd in het protocol van handelen.*

2.3 Veilig Thuis voert het onderzoek zorgvuldig uit.

*Verwachtingen*

2.3.1 *Veilig Thuis voert (een of meer) individuele gesprekken met alle direct betrokkenen bij het huiselijk geweld, de (kinder)mishandeling of de ouderenmishandeling<sup>19</sup>.*

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

2.3.3 *Veilig Thuis vraagt waar nodig informatie op bij het professionele netwerk van de leden van het gezin of het huishouden.*

2.3.4 *Veilig Thuis betreft waar mogelijk het informele netwerk van de direct betrokkenen<sup>21</sup> bij het huiselijk geweld, de (kinder)mishandeling of de ouderenmishandeling.*

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

*Verwachtingen*

2.4.1 *Veilig Thuis vormt een oordeel over de vraag of sprake is van enige vorm van huiselijk geweld, (kinder)mishandeling of ouderenmishandeling in een intercollegiaal of multidisciplinair overleg.*

2.4.2 *Veilig Thuis legt de uitkomst van het onderzoek vast.*

2.4.3 *Indien het vermoeden van huiselijk geweld, (kinder)mishandeling of ouderenmishandeling bevestigd is besluit Veilig Thuis tot het inzetten van een vervolgtraject.*

### 3. CLIËNTENPOSITIE

*Alle leden van gezinnen en huishoudens krijgen voldoende mogelijkheden om voor hun individuele en gemeenschappelijke belangen op te komen.*

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

*Verwachtingen*

3.1.1 *Veilig Thuis onderneemt actie indien leden van gezinnen of huishoudens aangeven ontevreden te zijn over het handelen van Veilig Thuis.*

3.1.2 *Personen die bij een melding aan Veilig Thuis betrokken zijn kunnen gebruikmaken van een onafhankelijke vertrouwenspersoon.*

3.1.3 *Alle leden van gezinnen en huishoudens kunnen een klacht indienen bij een onafhankelijke klachtencommissie.*

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

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

<sup>21</sup> Onder informeel netwerk wordt verstaan familie, vrienden, burens en kennissen.

#### 4. ORGANISATIE

*Veilig Thuis voorziet in de voorwaarden om een verantwoorde uitvoering van zijn taken te kunnen realiseren.*

4.1 Veilig Thuis is gestart met systematisch kwaliteitsmanagement.

##### *Verwachtingen*

*4.1.1 Veilig Thuis heeft een keuze gemaakt voor een kwaliteitsmanagementsysteem.*

*4.1.2 Veilig Thuis is gestart met de invulling van het kwaliteitsmanagementsysteem.*

*4.1.3 Veilig Thuis heeft een tijdpad tot het behalen van het certificaat.*



## Bijlage 2 – Beslisregels

Het toetsingskader Veilig Thuis 2016, Stap 2 bestaat uit dertig verwachtingen die gescoord worden. Eén verwachting (1.4.4) wordt alleen geïnventariseerd.

Drie van de dertig verwachtingen (1.1.1, 2.1.1, en 2.1.2) hebben betrekking op de (wettelijke) termijnen ten aanzien van de triage en de start van een onderzoek, het uitvoeren van onderzoeken en het inzetten van vervolgtrajecten.

Wachtlijsten bij Veilig Thuis geven grote risico's op het gebied van veiligheid, waardoor de inspecties de kwaliteit van een Veilig Thuis organisatie in het geval van een wachtlijst voor het uitvoeren van triage of het starten van onderzoek (2.1.1) niet als voldoende beoordelen. De score is in dat geval maximaal matig.

De verwachtingen die betrekking hebben op het tijdig inzetten van vervolgtrajecten (1.1.1) en het tijdig afronden van onderzoeken (2.1.2) tellen extra zwaar (2 punten), omdat het voor de veiligheid van gezinnen en huishoudens van groot belang is dat Veilig Thuis snel handelt.

De overige verwachtingen uit het toetsingskader wegen even zwaar (1 punt). Al deze verwachtingen leveren een belangrijke bijdrage aan de kwaliteit van Veilig Thuis. Uitgangspunt is dat de Veilig Thuis organisaties op termijn aan alle verwachtingen voldoen.

Beslisregel 1:

- Als een Veilig Thuis organisatie onvoldoende scoort op 2.1.1 (omdat zij een wachtlijst hebben voor de triage of voor de start van het onderzoek binnen vijf dagen na ontvangst van de melding), dan is het eindoordeel maximaal *matig*.

Beslisregel 2:

- Als de verwachtingen 1.1.1 en 2.1.2 onvoldoende scoren (de verwachtingen dat vervolgtrajecten tijdig worden ingezet en onderzoeken tijdig worden afgerond) dan tellen deze verwachtingen dubbel negatief (aftrek – 2 punten per onvoldoende verwachting).

Beslisregel 3:

- De overige verwachtingen tellen ieder één maal negatief (aftrek -1 punt per onvoldoende verwachting).

Beslisregel 4:

- Als verwachting (2.1.1) voldoende scoort en Veilig Thuis daarnaast maximaal 7 aftrekpunten heeft dan is het eindoordeel *voldoende*.

Beslisregel 5:

- Als verwachting (2.1.1) voldoende scoort en Veilig Thuis daarnaast minimaal 8 en maximaal 11 aftrekpunten heeft dan is het eindoordeel *matig*.

Beslisregel 6:

- Als verwachting (2.1.1) voldoende scoort en Veilig Thuis daarnaast 12 of meer aftrekpunten heeft dan is het eindoordeel *onvoldoende*.

Beslisregel 7:

- Als verwachting (2.1.1) onvoldoende scoort, omdat sprake is van een wachtlijst en Veilig Thuis daarnaast maximaal 7 aftrekpunten heeft dan is het eindoordeel *matig*.

Beslisregel 8:

- Als verwachting (2.1.1) onvoldoende scoort, omdat sprake is van een wachtlijst en Veilig Thuis daarnaast 8 of meer aftrekpunten heeft dan is het eindoordeel *onvoldoende*.

## Bijlage 3 – Verantwoording

Het toezicht is uitgevoerd bij Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond. 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 vijf uitvoerend medewerkers;
4. een interview met twee aandachtsfunctionarissen ouderenmishandeling;
5. interview met twee vertrouwensartsen en twee gedragswetenschappers;
6. tien korte onaangekondigde interviews met willekeurig geselecteerde medewerkers over onderwerpen als werkomstandigheden, knelpunten in de organisatie en ouderenmishandeling;
7. dossieronderzoek.





**Inspectie Jeugdzorg**

Postbus 483

3500 AL Utrecht

088-3700230

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

**Inspectie voor de  
Gezondheidszorg**

Postbus 2680

3500 GR Utrecht

088 - 1205000

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