



Haarlem

Gemeente Haarlem

drs. Merijn Snoek
Wethouder Jeugd, Onderwijs en Sport

Retouradres: Stadhuis, Postbus 511 2003 PB Haarlem

T.a.v. de commissie Samenleving

Datum 26 februari 2016
Ons kenmerk 2016/104891
Contactpersoon Els Rozema 023 – 5113455
Doorkiesnummer erozema@haarlem.nl
Bijlagen: 3
Onderwerp Inspectierapport Veilig Thuis

Geachte leden van commissie Samenleving,

Hierbij treft u het rapport van de Inspecties Jeugdzorg en Gezondheidszorg met betrekking tot Veilig Thuis Kennemerland. De inspecties hebben in 2015 onderzoek gedaan bij alle 26 Veilig Thuis organisaties in Nederland. Voor dit onderzoek is een toetsingskader (bestaande uit 24 verwachtingen) opgesteld. De inspecties stellen dat alle Veilig Thuis organisaties aan alle verwachtingen uit het toetsingskader moeten voldoen. Iedere Veilig Thuis organisatie die niet aan de norm voldoet, moet een verbeterplan opstellen.

Gemeenten hebben de wettelijke verantwoordelijkheid om in regionaal verband een Veilig Thuis in te richten. In 2015 werd deze taak uitgevoerd door het Steunpunt Huiselijk Geweld (SHG) en het Advies- en Meldpunt Kindermishandeling (AMK). Voor de uitvoerende organisaties bleek het lastig om tot een eenduidige aanpak te komen en is besloten deze wettelijke taken te beleggen bij de stichting Veilig Thuis Kennemerland en daarvoor alvast een kwartiermaker/beoogd directeur aan te stellen. De toenmalige kwartiermaker en inmiddels directeur van Veilig Thuis is sinds september 2015 aangesteld en heeft in het laatste kwartaal van 2015 veranderingen doorgevoerd om optimaal te kunnen voldoen aan de taken die aan Veilig Thuis worden gesteld.

Op 26 oktober 2015 hebben de inspecties een bezoek gebracht aan Veilig Thuis Kennemerland. Op dat moment voldeed Veilig Thuis Kennemerland niet aan alle verwachtingen van het toetsingskader. Er werd op dat moment aan 12 verwachtingen voldoen.

De bevindingen van de inspectie nemen zowel Veilig Thuis als de gemeenten zeer serieus. Een aantal verbeteringen, door de inspectie genoemd, is in de afgelopen maanden opgepakt door Veilig Thuis. Veilig Thuis geeft aan op dit moment aan 22 van de 24 verwachtingen te voldoen. Een van deze verwachtingen kan alleen op landelijk niveau worden opgelost. Hiervoor zijn namelijk afspraken op landelijk niveau nodig.

Gaarne bij beantwoording ons kenmerk vermelden
Stadhuis, Grote Markt 2 Haarlem - Telefoon 14023



Haarlem

2

De inspectie verwacht dat er in juni een rapportage ligt, waaruit duidelijk wordt hoe aan de verwachtingen is voldaan. Er zal verder een interne audit plaatsvinden, die de gemeenten nauwgezet volgen en monitoren. Op vrijdag 29 januari jl., heeft Veilig Thuis ons geïnformeerd dat er op dat moment geen wachtlijst meer was. Dit betekent dat van alle cliënten is vastgesteld hoe urgent de vraag is. Cliënten waarbij urgent handelen noodzakelijk werd geacht zijn allemaal opgepakt, de andere cliënten zullen zo snel mogelijk passende hulp ontvangen.

De betrokken gemeenten zijn van mening dat er al verbeteringen zijn gerealiseerd en hebben vertrouwen in de door Veilig Thuis voorgestelde aanpak. De nodige verbeteringen zijn door Veilig Thuis vervat in het prestatieplan 2016. Uiteraard monitoren wij de audit en de evaluatie door de inspectie nauwkeurig.

Meer informatie over de 24 toetsingsonderdelen, inclusief de voorgestelde verbeteringen, leest u in de bijgevoegde reactie van Veilig Thuis op het inspectierapport. Ik stel u voor het inspectierapport, in samenhang met het prestatieplan 2016 Veilig Thuis, met u te bespreken.

Ik hoop u voldoende te hebben geïnformeerd.

Vriendelijke groet,


Merijn Snoek



Kennemerland

**ADVIES- EN MELDPUNT
HUISELIJK GEWELD EN
KINDERMISHANDELING**

Veilig Thuis Kennemerland

Postbus 6033
2001 HA Haarlem

www.veiligthuis-ken.nl
info@veiligthuis-ken.nl

Berichtgeving

Haarlem, 26 februari 2016

Betreft: reactie op rapport kwaliteit van Veilig Thuis Kennemerland Stap 1

In het najaar van 2015 hebben de Inspectie Jeugdzorg en de Inspectie voor de Gezondheidszorg onderzoek gedaan naar de kwaliteit van alle Veilig Thuis organisaties in Nederland. Het onderzoek bij Veilig Thuis Kennemerland - toen nog een werkorganisatie van Kontext (Steunpunt Huiselijk Geweld) en Jeugd- en Gezinsbeschermers (Advies- en Meldpunt Kindermishandeling) - heeft plaatsgevonden in oktober 2015. Met deze berichtgeving geven wij een reactie op het rapport en informeren wij over de actuele stand van zaken bij Veilig Thuis Kennemerland.

In het rapport geven de Inspecties aan dat Veilig Thuis Kennemerland in oktober 2015 voldeed aan 12 van de 24 verwachtingen in het toetsingskader. In de afgelopen vier maanden zijn de verwachtingen waaraan Veilig Thuis Kennemerland op dat moment niet voldeed grotendeels opgelost. Veilig Thuis Kennemerland voldoet op dit moment aan 22 van de 24 verwachtingen. Eén van die twee nog resterende verwachtingen kan alleen landelijk opgelost worden. Dit betreft de 24/7 beschikbaarheid van de vertrouwensartsen.

Geen wachtlijst

Bij Veilig Thuis Kennemerland werden én worden alle urgente zaken direct door ons opgepakt, daar zijn de inspecties ook tevreden over. Ten tijde van het onderzoek was er sprake van een wachtlijst op de minder urgente meldingen. Al deze meldingen zijn door onze medewerkers getrieerd en worden waar nodig opgepakt. Op dit moment worden alle meldingen door Veilig Thuis Kennemerland binnen vijf werkdagen getrieerd en hebben we van al onze cliënten een actueel beeld van de veiligheid. Daarmee voldoen we aan twee verwachtingen die ten tijde van het onderzoek nog niet gerealiseerd waren. Veilig Thuis rondt nog niet alle onderzoeken af binnen tien weken na het besluit over de noodzakelijke vervolgstappen, we verwachten dat binnen enkele weken gerealiseerd te hebben.

Verdere verwachtingen reeds opgelost

Naast bovengenoemde twee verwachtingen voldoen we op dit moment ook aan de volgende acht verwachtingen:

- ✓ We hebben 24/7 bereikbaarheid met achterwacht, ook zijn onze kantooruren verruimd naar 08:00 – 20:00 uur;
- ✓ Er is voldoende formatie vertrouwensarts beschikbaar tijdens kantooruren;
- ✓ Er is één centraal registratiesysteem ingevoerd;



Kennemerland

**ADVIES- EN MELDPUNT
HUISELIJK GEWELD EN
KINDERMISHANDELING**

Veilig Thuis Kennemerland

Postbus 6033
2001 HA Haarlem

www.veiligthuis-ken.nl
info@veiligthuis-ken.nl

Verdere verwachtingen reeds opgelost (vervolg)

- ✓ Het registratiesysteem ondersteunt het werkproces;
- ✓ Onze professionals beoordelen de veiligheid van cliënten in multidisciplinair verband;
- ✓ Wij beschikken over richtlijnen en een procedure voor het opvragen van informatie bij andere vestigingen van Veilig Thuis.
- ✓ We hanteren en sturen op aangescherpte procedures en richtlijnen voor het handelen van de professionals, op basis van het landelijk vastgestelde Handelingsprotocol.
- ✓ We hebben een scholingsaanpak, dat ook scholing van de medewerkers op alle expertises van de voormalige werkgebieden van AMK en SHG betreft. Binnen onze begroting is daar een extra investering voor gereserveerd. We bieden dus onze medewerkers de mogelijkheid om kennis en vaardigheden actueel te houden.

Interne audit

In hun brief bij het rapport waarden de inspecties onze voortvarende aanpak van de geconstateerde knelpunten. Onze aanpak staat ook benoemd in ons Prestatieplan 2016. Veilig Thuis zal vóór 21 maart aanstaande een verbeterplan bij de inspecties indienen. Uiteraard zullen we ook aan de eis van de inspecties voldoen om een interne audit te houden en over de doorgevoerde verbeteringen te rapporteren.

Voor eventuele vragen kunt u contact opnemen met Yvonne Velthuizen, manager bij Veilig Thuis Kennemerland (yvelthuizen@veiligthuis-ken.nl).

Veilig Thuis Kennemerland

Jacob Jan Feenstra
Directeur-bestuurder

Over Veilig Thuis Kennemerland

Veilig Thuis Kennemerland is het nieuwe integrale meld- en adviespunt waarin het Advies- en Meldpunt Kindermishandeling (AMK) en het Steunpunt Huiselijk Geweld (SHG) van de regio Kennemerland zijn samengevoegd. De zelfstandige stichting Veilig Thuis Kennemerland voert per 1 januari 2016 deze taken uit.



Inspectie Jeugdzorg
Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

> Retouradres Postbus 483 3500 AL Utrecht

Aan het College van Burgemeester
en Wethouders van de gemeenten Beverwijk, Bloemendaal, Haarlem,
Haarlemmerliede en Spaarnwoude, Haarlemmermeer, Heemskerk, Heemstede,
Velsen en Zandvoort

Per mail verstuurd aan: mevrouw E. Rozema, gemeente Haarlem
erozema@haarlem.nl

Datum 12 februari 2016
Betreft Toezicht Veilig Thuis

Bezoekadres:
Stadsplateau 1
3521 AZ Utrecht
T 088 3700230

www.inspectiejeugdzorg.nl

Inlichtingen bij
mw. D. Hermanussen

Ons kenmerk
IJZ/16023070-MIJ/15-05P

Bijlagen
1

Geachte mevrouw Rozema,

Hierbij bied ik u het vastgestelde rapport 'De kwaliteit van Veilig Thuis Kennemerland Stap 1' aan. Dit rapport is opgesteld naar aanleiding van het onderzoek dat de Inspectie Jeugdzorg en de Inspectie voor de Gezondheidszorg op 26 oktober 2015 bij Veilig Thuis Kennemerland hebben uitgevoerd.

De inspecties hebben Veilig Thuis Kennemerland gevraagd een verbeterplan op te stellen met concrete maatregelen en termijnen. Een aantal verbetermaatregelen heeft Veilig Thuis Kennemerland reeds doorgevoerd.

Op 26 februari 2016 brief plaatsen de Inspectie Jeugdzorg en de Inspectie voor de Gezondheidszorg een nieuwsbericht en het rapport op hun website.

Ik vertrouw erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Mocht u vragen of opmerkingen hebben naar aanleiding van deze brief, dan kunt u contact opnemen met mevrouw drs. T.M.M. Hermanussen. Zij is telefonisch te bereiken op 06-15035456 of per email via tm.hermanussen@inspectiejz.nl.

Hoogachtend,
de hoofdinspecteur van de Inspectie Jeugdzorg,

mw. drs. G.E.M. Tielen



Inspectie Jeugdzorg
Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

De kwaliteit van Veilig Thuis
Kennemerland
Stap 1

Utrecht, februari 2016



Motto

Naar zichtbare kwaliteit in de jeugdhulp!

Missie

De Inspectie Jeugdzorg, de Inspectie voor de Gezondheidszorg en de Inspectie Veiligheid en Justitie voeren landelijk toezicht in het kader van de Jeugdwet uit. Als waren zij één inspectie zien zij in het kader van de Jeugdwet toe op de kwaliteit van de jeugdhulp, de jeugdbescherming en – jeugdreclassering en de andere instellingen in het jeugddomein. Daarnaast zien zij toe op de naleving van de wetgeving. Het landelijk toezicht jeugd stimuleert met haar toezicht de voorzieningen tot goede en veilige verzorging, opvoeding en behandeling van kinderen in de jeugdhulp en in de jeugdbescherming en –reclassering en de ondersteuning van ouders en verzorgers van die kinderen. Het landelijk toezicht jeugd draagt er aan bij dat de samenleving er op kan vertrouwen dat kinderen en ouders op tijd en op maat de hulp en zorg krijgen van de instellingen en de professionals. Het onafhankelijke oordeel van het landelijk toezicht jeugd over de kwaliteit van de jeugdhulp, de jeugdbescherming en –reclassering is relevant voor de professional, de instelling en de overheid en helpt bij het verbeteren van die kwaliteit.

de voorkant betreft geen personen in de jeugdhulp en is uitsluitend ter illustratie.

**De kwaliteit van Veilig Thuis
Kennemerland
Stap 1**

Samenvatting

Per 1 januari 2015 zijn het Advies- en Meldpunt Kindermishandeling (AMK) en het Steunpunt Huiselijk Geweld (SHG) samengevoegd tot één integraal advies- en meldpunt voor zowel huiselijk geweld als kindermishandeling (AMHK): Veilig Thuis, advies- en meldpunt huiselijk geweld en kindermishandeling. In Nederland zijn inmiddels 26 regionale vestigingen van Veilig Thuis. De Inspectie jeugdzorg en de Inspectie voor de Gezondheidszorg onderzoeken de komende jaren stapsgewijs de kwaliteit van Veilig Thuis.

In oktober 2015 hebben de inspecties onderzoek gedaan bij Veilig Thuis Kennemerland. Veilig Thuis Kennemerland is een werkorganisatie van twee organisaties, te weten de Jeugd- en Gezinsbeschermers en Kontext. De organisatie is gehuisvest in Haarlem. Het werkgebied van Veilig Thuis Kennemerland beslaat de regio 's Zuid-Kennemerland, IJmond en Haarlemmermeer.

Doel van het onderzoek was te bepalen in hoeverre Veilig Thuis Kennemerland:

- voldoet aan (wettelijke) randvoorwaarden;
- zicht houdt op de veiligheid en zorgt dat acuut onveilige situaties worden opgeheven en;
- voorziet in de voorwaarden om een verantwoorde uitvoering van zijn taken te kunnen realiseren.

Het onderzoek is uitgevoerd aan de hand van het toetsingskader *Veilig Thuis 2015*.

De inspecties stellen dat Veilig Thuis Kennemerland aan alle verwachtingen uit het toetsingskader moet voldoen. Dit is bij 12 van de 24 verwachtingen het geval.

Veilig Thuis Kennemerland moet concrete verbetermaatregelen treffen die ertoe leiden dat voldaan wordt aan alle verwachtingen. Veilig Thuis Kennemerland dient een verbeterplan op te stellen met concrete maatregelen en termijnen. De inspecties verwachten dit verbeterplan vóór 21 maart 2016. Tevens verwachten de inspecties dat Veilig Thuis Kennemerland een interne audit uitvoert, waarbij in ieder geval de door de inspecties gesignaleerde verbeterpunten worden meegenomen, en hierover aan de inspecties rapporteert vóór 1 juni 2016. Daarnaast kunnen de inspecties (onverwacht) toetsen of de genoemde verbeteringen zichtbaar zijn in de praktijk.

De inspecties hebben geconstateerd dat Veilig Thuis Kennemerland zijn onderzochte taken op één punt dusdanig weloverwogen en kwalitatief sterk uitvoert dat de inspecties deze werkwijze als "good practices" bestempelen. Veilig Thuis Kennemerland heeft nauwe samenwerkingsafspraken met het Multi Disciplinair Centrum Kindermishandeling Kennemerland en het Centrum Seksueel Geweld gemaakt waardoor veel extra specifieke expertise relatief eenvoudig ingeschakeld kan worden.

Inhoudsopgave

1 Inleiding	4
Veilig Thuis Kennemerland	4
Toetsingskader	4
2 Bevindingen	5
2.1 Randvoorwaarden	5
2.2 Veiligheid	8
2.3 Organisatie	9
2.4 Good Practices	10
3 Eindoordeel en vervolg	11
Bijlage 1 - Toetsingskader Veilig Thuis	12
Bijlage 2 – Verantwoording	14

1 Inleiding

Per 1 januari 2015 zijn het Advies- en Meldpunt Kindermishandeling (AMK) en het Steunpunt Huiselijk Geweld (SHG) samengevoegd tot één integraal advies- en meldpunt voor zowel huiselijk geweld als kindermishandeling: Veilig Thuis, 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. De Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) biedt een ondersteuningsprogramma aan de nieuwe Veilig Thuis organisaties. Door de VNG is een protocol van handelen opgesteld voor de werkwijze van Veilig Thuis.¹ In dit protocol van handelen zijn zowel de belangrijkste uitgangspunten van het AMK, als die van het SHG verenigd.

In Nederland zijn inmiddels 26 regionale vestigingen van Veilig Thuis. De Inspectie Jeugdzorg en de Inspectie voor de Gezondheidszorg onderzoeken de komende jaren stapsgewijs de kwaliteit van Veilig Thuis. De nieuwe organisaties Veilig Thuis ontwikkelen zich nog volop. De inspecties houden rekening met deze ontwikkeling. Zij richten hun onderzoek stapsgewijs in en sluiten aan bij de ontwikkelingen van Veilig Thuis in de praktijk. Stap 1 van het toezicht van de inspecties in 2015 richt zich op de volgende drie thema's: (wettelijke) randvoorwaarden, veiligheid en organisatie.

Veilig Thuis Kennemerland

In oktober 2015 hebben de inspecties onderzoek gedaan bij Veilig Thuis Kennemerland. Veilig Thuis Kennemerland is een werkorganisatie van twee organisaties, te weten De Jeugd- en Gezinsbeschermers en Kontext. Zij zijn de voormalige aanbieders van het Advies- en Meldpunt Kindermishandeling (AMK) en het Steunpunt Huiselijk Geweld (SHG). Het werkgebied van Veilig Thuis Kennemerland beslaat de regio 's Zuid-Kennemerland, IJmond en Haarlemmermeer. In iedere regio zijn drie teams werkzaam. De negen bij de regio 's betrokken gemeenten hebben in de zomer van 2015 formeel besloten dat Veilig Thuis Kennemerland met ingang van 1 januari 2016 onder één stichting zal vallen.

Toetsingskader

De inspecties voerden het onderzoek uit aan de hand van het toetsingskader *Veilig Thuis 2015*. Het toetsingskader bestaat uit de drie hierboven genoemde thema's. Het toetsingskader is opgenomen in bijlage 1.

¹ VNG-Model handelingsprotocol voor het advies- en meldpunt huiselijk geweld en kindermishandeling Veilig Thuis

2 Bevindingen

In dit hoofdstuk geven de inspecties hun oordeel weer op de thema's (wettelijke) randvoorwaarden, veiligheid en organisatie. Ieder van de drie thema's is uitgewerkt in criteria en verwachtingen. Elke paragraaf bevat de criteria van de inspecties en een tabel met het oordeel van de inspecties over Veilig Thuis Kennemerland op alle verwachtingen:

V	voldoende
M	matig
O	onvoldoende

De verwachtingen die als onvoldoende zijn beoordeeld worden nader toegelicht aan de hand van de bevindingen. Bij een aantal criteria kan het oordeel van de inspecties voldoende zijn terwijl Veilig Thuis Kennemerland(nog) niet aan alle verwachtingen voldoet. In het toetsingskader dat is opgenomen in bijlage 1 staat beschreven wat de inspectie moet hebben aangetroffen om tot het oordeel voldoende te komen.

Aan het einde van dit hoofdstuk staat een alinea met "good practices". Door het benoemen van de good practices stimuleren de inspecties de vestigingen van Veilig Thuis zich verder te ontwikkelen en van elkaar te leren.

2.1 Randvoorwaarden

De inspecties verwachten dat Veilig Thuis Kennemerland voldoet aan de (wettelijke) randvoorwaarden om een verantwoorde uitvoering van zijn taken te kunnen realiseren.

Oordeel

Criterium 1.1 Veilig Thuis is te allen tijde bereikbaar en beschikbaar.	O
<i>Verwachtingen</i>	
- Veilig Thuis toont aan dat zij voldoet aan de wettelijke eis om 24/7 bereikbaar en beschikbaar te zijn.	+
- Een medewerker van Veilig Thuis is 24/7 inzetbaar voor handelingen die bij wet zijn opgedragen aan Veilig Thuis.	-
- Veilig Thuis voert crisisinterventie uit en/of heeft hiertoe samenwerkingsafspraken gemaakt.	+
- Een vertrouwensarts is 24/7 bereikbaar.	-

Onderbouwing

Veilig Thuis Kennemerland is onvoldoende bereikbaar en beschikbaar.

Veilig Thuis Kennemerland is 24/7 bereikbaar en beschikbaar. Buiten kantooruren is de bereikbaarheid en beschikbaarheid belegd bij het crisisteam van de Jeugd- en Gezinsbeschermers en de Blijf-groep. Deze organisaties nemen buiten kantooruren de meldingen in behandeling en zorgt, indien nodig, voor een passende (crisis)interventie.

Een verbeterpunt is de inzetbaarheid van medewerkers van Veilig Thuis Kennemerland. Buiten kantooruren is geen medewerker van Veilig Thuis Kennemerland inzetbaar voor de bij wet aan Veilig Thuis opgedragen handelingen. Bovendien is er geen achterwacht beschikbaar vanuit Veilig Thuis Kennemerland. Een tweede verbeterpunt betreft de uitvoering van de crisisinterventie buiten kantooruren. De Jeugd- en Gezinsbeschermers treden namelijk niet op in zaken waarbij sprake is van huiselijk geweld tussen volwassenen, waarbij geen kinderen betrokken zijn. De medewerkers zijn hier niet in opgeleid. De inspecties adviseren Veilig Thuis Kennemerland om met organisaties die op dit vlak gespecialiseerd zijn (denk bijvoorbeeld aan de vrouwenopvang) hier afspraken over te maken, om zo de verschillende doelgroepen van Veilig Thuis tijdens een crisisinterventie te kunnen bereiken en ondersteunen waar nodig.

Een derde verbeterpunt is de bereikbaarheid van de vertrouwensarts van Veilig Thuis Kennemerland. Deze is alleen tijdens kantooruren bereikbaar. Buiten kantooruren is de vertrouwensarts niet bereikbaar en beschikbaar.

Oordeel

Criterium 1.2 Veilig Thuis beschikt over kwalitatief en kwantitatief voldoende personeel.	0
<i>Verwachtingen</i>	
- Tijdens kantooruren is een vertrouwensarts inzetbaar.	-
- De medewerkers kunnen tijdens kantooruren een beroep doen op gedragswetenschappers.	+
- Veilig Thuis kan indien nodig een beroep doen op gespecialiseerde professionals, zoals psychiaters, verslavingsdeskundigen of geriateren.	+
- Veilig Thuis voert de triage uit en start het onderzoek binnen 5 dagen na ontvangst van de melding.	-
- Veilig Thuis rondt onderzoeken binnen 10 weken na het besluit over de noodzakelijke vervolgstappen naar aanleiding van de melding af.	-

Onderbouwing

Veilig Thuis Kennemerland beschikt niet over kwalitatief en kwantitatief voldoende personeel.

Een eerste verbeterpunt betreft de inzetbaarheid van de vertrouwensarts tijdens kantooruren. Voor deze functie bestaat een vacature en Veilig Thuis Kennemerland heeft (tijdelijk) niet genoeg formatie om een dagelijkse bezetting te garanderen. Dit betekent dat de vertrouwensarts binnen Veilig Thuis bijvoorbeeld onvoldoende beschikbaar is voor het geven van advies of het meegaan op huisbezoek ten tijde van een onderzoek naar huiselijk geweld of kindermishandeling.

Tijdens kantooruren kunnen medewerkers een beroep doen op een gedragswetenschapper. Punt van aandacht is wel dat de formatie krap is. Medewerkers kunnen, indien nodig, een beroep doen op gespecialiseerde professionals, zoals forensisch artsen of de verslavingszorg.

Een tweede verbeterpunt is de afhandeling van de triage binnen vijf dagen. Bij spoedzaken lukt het om binnen deze termijn de melding te triageren, bij niet-spoedzaken wordt de termijn van vijf dagen niet gehaald. Niet-spoedzaken worden op een meldingenlijst geplaatst. Ten tijde van het inspectieonderzoek staan er op de meldingenlijst ruim honderd zaken. Afhankelijk van de mate waarin een medewerker beschikbaar is worden zaken van de meldingenlijst opgepakt. Een derde verbeterpunt is daarmee de termijn waarbinnen Veilig Thuis Kennemerland de onderzoeken opstart. Een vierde verbeterpunt is de doorlooptijd van onderzoeken. Door de wachtlijst lukt het niet alle onderzoeken af te ronden binnen tien weken na het besluit tot onderzoek.

Aandachtspunt voor Veilig Thuis Kennemerland is om te herbeoordelen of de huidige formatieomvang wel voldoende is in relatie tot het aantal zorgmeldingen en de feitelijke inzetbaarheid van medewerkers.

Oordeel

 criterium 1.3 Veilig Thuis beschikt over kwalitatief en kwantitatief voldoende materieel.	0
<i>Verwachtingen</i>	
- Veilig Thuis beschikt over één registratiesysteem.	-
- Het registratiesysteem ondersteunt het werkproces.	-
- Dossierinformatie van voorgangers van Veilig Thuis is inzichtelijk voor de professionals.	+
- De instelling hanteert richtlijnen en een procedure voor het opvragen van informatie bij andere vestigingen van Veilig Thuis.	-

Onderbouwing

Veilig Thuis Kennemerland beschikt niet over kwalitatief en kwantitatief voldoende materieel.

Veilig Thuis Kennemerland beschikt niet over één registratiesysteem voor alle werkzaamheden, zowel op het gebied van kindermishandeling als van huiselijk geweld. Dit is een verbeterpunt.

Veilig Thuis is wel bezig met het ontwikkelen hiervan. Het streven is om halverwege december 2015 één registratiesysteem gereed te hebben. Tot die tijd werkt Veilig Thuis met twee aparte systemen, KITS voor alle zaken met kinderen en Central Station van Obec voor alle zaken waarbij geen kinderen betrokken zijn. De medewerkers ervaren deze beide registratiesystemen als niet ondersteunend voor het werkproces.

Medewerkers kunnen zowel de dossierinformatie van het voormalig AMK in zien, als de informatie van het voormalig SHG.

Een tweede verbeterpunt is het hanteren van richtlijnen voor het opvragen van informatie bij andere vestigingen van Veilig Thuis, bijvoorbeeld bij een recente verhuizing van een gezin of huishouden. Veilig Thuis Kennemerland hanteert hiervoor nog geen richtlijnen.

2.2 Veiligheid

De inspecties verwachten dat alle leden van gezinnen en huishoudens die in contact komen met Veilig Thuis Kennemerland beschermd worden tegen gevaren die hun ontwikkeling bedreigen.

Oordeel

 criterium 2.1 Professionals houden goed zicht op de veiligheid van alle leden van gezinnen en huishoudens.	0
<i>Verwachtingen</i>	
- Professionals hebben een actueel beeld van de veiligheid van alle leden van gezinnen en huishoudens.	-
- Professionals schatten de veiligheid in aan de hand van een gestandaardiseerd (risicotaxatie) instrument.	+
- Professionals beoordelen de veiligheid in multidisciplinair verband.	-

Onderbouwing

Professionals houden onvoldoende zicht op de veiligheid van alle leden van gezinnen en huishoudens.

Een urgent verbeterpunt betreft het hebben van een actueel beeld van de veiligheid van alle leden van gezinnen en huishoudens. De triage en het onderzoek worden veelal niet op tijd gestart en afgerond, waardoor Veilig Thuis Kennemerland in deze gevallen geen actueel beeld heeft van de veiligheid van gezinnen en huishoudens die op de wachtlijst voor onderzoek staan. Veilig Thuis Kennemerland(onder)houdt geen contacten met deze gezinnen en huishoudens en vraagt ook geen derde organisatie zicht te houden op de veiligheid in deze gezinnen. Een tweede verbeterpunt is het beoordelen van de veiligheid in multidisciplinair verband. Alleen in zaken die binnenkomen met een hoog risico wordt de veiligheid standaard multidisciplinair beoordeeld. Bij overige meldingen en gedurende het onderzoekstraject wordt de veiligheid niet conform de criteria die zijn opgesteld multidisciplinair beoordeeld.

Positief is dat medewerkers van Veilig Thuis Kennemerland de veiligheid standaard inschatten aan de hand van het landelijke triage instrument.

Oordeel

 criterium 2.2 Professionals zorgen ervoor dat acuut onveilige situaties worden opgeheven.	V
<i>Verwachtingen</i>	
- Professionals treden bij acute onveiligheid actief op.	+
- Professionals bepalen multidisciplinair hoe bij acute onveiligheid van leden van gezinnen en huishoudens te handelen.	+
- Professionals zijn toegerust om met acuut onveilige situaties voor leden van gezinnen en huishoudens om te kunnen gaan.	+

Professionals zorgen ervoor dat acuut onveilige situaties worden opgeheven.

Veilig Thuis Kennemerland treedt bij acute onveiligheid direct actief op. Medewerkers bepalen in dit soort situaties multidisciplinair hoe te handelen en zijn voldoende toegerust om met acuut onveilige situaties om te kunnen gaan.

2.3 Organisatie

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

Oordeel

 criterium 3.1 Veilig Thuis zet gekwalificeerde professionals in.	0
<i>Verwachtingen</i>	
- Veilig Thuis zorgt voor een verantwoorde werktoedeling. ²	nvt
- Veilig Thuis zet professionals in die aantoonbaar zijn geschoold voor de functie die zij uitoefenen.	+
- Veilig Thuis biedt medewerkers de mogelijkheid kennis en vaardigheden actueel te houden.	-
- Veilig Thuis heeft richtlijnen en procedures vastgesteld voor het handelen van de professionals.	-

Veilig Thuis Kennemerland zet onvoldoende gekwalificeerde professionals in.

De medewerkers van Veilig Thuis Kennemerland zijn aantoonbaar geschoold en geregistreerd voor de functie die zij uitoefenen. Een aandachtspunt is dat medewerkers van Veilig Thuis Kennemerland nog onvoldoende geschoold zijn in elkaars expertise, waardoor medewerkers vooral kennis en ervaring hebben op hun eigen (voormalig) werkgebied (AMK dan wel SHG).

Een verbeterpunt betreft de mogelijkheid van de medewerkers om kennis en vaardigheden actueel te houden. Alhoewel Veilig Thuis Kennemerland medewerkers de mogelijkheid biedt zich verder te scholen, gebeurt dit in de praktijk niet door de hoge werkdruk. Ook heeft Veilig Thuis Kennemerland niet geïnventariseerd aan welke scholing medewerkers behoefte hebben. Tot op heden lag de focus vooral bij het samenvoegen van de organisaties.

Een tweede verbeterpunt betreft het vaststellen van richtlijnen en procedures voor het handelen van de professionals. Veilig Thuis Kennemerland stelt dat het handelingsprotocol als uitgangspunt geldt voor het handelen van de medewerkers. Zij heeft het protocol echter niet uitgewerkt in procedures en richtlijnen die richting geven aan het handelen. Daarbij geeft Veilig Thuis Kennemerland aan dat zij op bepaalde punten wil afwijken van het protocol. De inspecties zijn van mening dat Veilig Thuis Kennemerland een onduidelijke situatie voor medewerkers heeft gecreëerd door enerzijds aan te geven af te willen wijken van het handelingsprotocol en anderzijds nog geen nadere procedures en richtlijnen te hebben vastgesteld.

² Deze verwachting wordt nog niet beoordeeld, omdat de verantwoorde werktoedeling nog verder moet worden uitgewerkt.

Verder valt het de inspecties op dat de werkprocessen van de organisaties waaruit Veilig Thuis is ontstaan (het AMK en het SHG) nog niet met elkaar geïntegreerd zijn. Sinds de start lijkt er sprake van een gebrek aan een eenduidige visie en sturing op de ontwikkeling van Veilig Thuis Kennemerland.

Oordeel

Criterium 3.2 Veilig Thuis zorgt voor jeugdhulp in samenhang met andere hulp.	V
<i>Verwachtingen</i>	
- Veilig Thuis heeft samenwerkingsafspraken met haar ketenpartners vastgelegd.	+
- Veilig Thuis stelt haar professionals in staat samen te werken met ketenpartners.	+

Onderbouwing

Veilig Thuis Kennemerland zorgt voor (jeugd)hulp in samenhang met andere hulp.

Veilig Thuis Kennemerland heeft samenwerkingsafspraken met ketenpartners gemaakt.

Voor een deel zijn deze afspraken vastgelegd voor de nieuwe organisatie, voor een deel zijn het bestaande (al dan niet mondelinge) samenwerkingsafspraken gemaakt door de rechtsvoorgangers van Veilig Thuis. Medewerkers worden in staat gesteld samen te werken met ketenpartners.

2.4 Good Practices

De inspecties constateren dat Veilig Thuis Kennemerland zijn taken op één punt dusdanig weloverwogen en kwalitatief sterk uitvoert dat de inspecties deze werkwijze als "good practices" bestempelen. Veilig Thuis Kennemerland heeft nauwe samenwerkingsafspraken met het Multi Disciplinair Centrum Kindermishandeling Kennemerland en het Centrum Seksueel Geweld gemaakt waardoor veel extra specifieke expertise relatief eenvoudig ingeschakeld kan worden.

3 Eindoordeel en vervolg

De inspecties stellen dat Veilig Thuis Kennemerland aan alle verwachtingen uit het toetsingskader moet voldoen. Dit is bij 12 van de 24 verwachtingen het geval.

Veilig Thuis Kennemerland moet concrete verbetermaatregelen treffen die ertoe leiden dat voldaan wordt aan alle verwachtingen. Veilig Thuis Kennemerland dient een verbeterplan op te stellen met concrete maatregelen en termijnen. De inspecties verwachten dit verbeterplan vóór 26 maart 2016. Tevens verwachten de inspecties dat Veilig Thuis Kennemerland een interne audit uitvoert, waarbij in ieder geval de door de inspecties gesignaleerde verbeterpunten worden meegenomen, en hierover aan de inspecties rapporteert vóór 1 mei 2016. Daarnaast kunnen de inspecties (onverwacht) toetsen of de genoemde verbeteringen zichtbaar zijn in de praktijk.

Bijlage 1 - Toetsingskader Veilig Thuis

Toetsingskader voor toezicht naar Veilig Thuis in 2015

De Inspectie Jeugdzorg en de Inspectie voor de Gezondheidszorg toetsen de kwaliteit van de 26 vestigingen van Veilig Thuis in 2015 aan de hand van de onderstaande criteria op het gebied van Veiligheid en Organisatie uit het toetsingskader Verantwoorde Hulp voor Jeugd. Naast deze criteria zijn aan het toetsingskader specifiek voor Veilig Thuis drie criteria toegevoegd die betrekking hebben op wettelijke eisen uit de WMO 2015. De reikwijdte van de criteria is verbreed van kinderen naar alle leden van gezinnen en huishoudens die met Veilig Thuis te maken krijgen.³

1. RANDVOORWAARDEN

Veilig Thuis voldoet aan de (wettelijke) randvoorwaarden om een verantwoorde uitvoering van zijn taken te kunnen realiseren.

1.1 Veilig Thuis is te allen tijde bereikbaar en beschikbaar.

Verwachtingen

- *Veilig Thuis toont aan dat zij voldoet aan de wettelijke eis om 24/7 bereikbaar en beschikbaar te zijn.*
- *Een medewerker van Veilig Thuis is 24/7 inzetbaar voor handelingen die bij wet zijn opgedragen aan Veilig Thuis.*
- *Veilig Thuis voert crisisinterventie uit en/of heeft hiertoe samenwerkingsafspraken gemaakt.*
- *Een vertrouwensarts is 24/7 bereikbaar⁴.*

1.2 Veilig Thuis beschikt over kwalitatief en kwantitatief voldoende personeel.

Verwachtingen

- *Tijdens kantoortijden is een vertrouwensarts inzetbaar.*
- *De medewerkers kunnen tijdens kantoortijden een beroep doen op gedragswetenschappers.*
- *Veilig Thuis kan indien nodig een beroep doen op gespecialiseerde professionals, zoals psychiaters, verslavingsdeskundigen of geriateren.*
- *Veilig Thuis voert de triage uit en start het onderzoek binnen 5 dagen na ontvangst van de melding.*
- *Veilig Thuis rond onderzoeken binnen 10 weken na het besluit over de noodzakelijke vervolgstappen naar aanleiding van de melding af.*

1.3 Veilig Thuis beschikt over kwalitatief en kwantitatief voldoende materieel.

Verwachtingen

- *Veilig Thuis beschikt over één registratiesysteem.*
- *Het registratiesysteem ondersteunt het werkproces.*
- *Dossierinformatie van voorgangers van Veilig Thuis is inzichtelijk voor de professionals.*
- *De instelling hanteert richtlijnen en een procedure voor het opvragen van informatie bij andere vestigingen van Veilig Thuis.*

³ Uitgangspunt is dat Veilig Thuis alle leden van een gezin of huishouden actief betreft bij zowel de analyse van problemen als de oplossing ervan.

⁴ Vertrouwensartsen geven aan dat zij er naar streven dit eind 2016 gerealiseerd te hebben.

2. VEILIGHEID

Alle leden van gezinnen en huishoudens worden beschermd tegen gevaren die hen bedreigen.

2.1 Professionals houden goed zicht op de veiligheid van alle leden van gezinnen en huishoudens.

Verwachtingen

- *Professionals hebben een actueel beeld van de veiligheid van alle leden van gezinnen en huishoudens.*
- *Professionals schatten de veiligheid in aan de hand van een gestandaardiseerd (risicotaxatie) instrument.*
- *Professionals beoordelen de veiligheid in multidisciplinair verband.*

2.2 Professionals zorgen ervoor dat acuut onveilige situaties worden opgeheven.

Verwachtingen

- *Professionals treden bij acute onveiligheid actief op.*
- *Professionals bepalen multidisciplinair hoe bij acute onveiligheid van leden van gezinnen en huishoudens te handelen.*
- *Professionals zijn toegerust om met acuut onveilige situaties voor leden van gezinnen en huishoudens om te kunnen gaan.*

3. ORGANISATIE

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

3.1 Veilig Thuis zet gekwalificeerde professionals in.

Verwachtingen

- *Veilig Thuis zorgt voor een verantwoorde werktoedeling⁵.*
- *Veilig Thuis zet professionals in die aantoonbaar zijn geschoold voor de functie die zij uitoefenen.*
- *Veilig Thuis biedt medewerkers de mogelijkheid kennis en vaardigheden actueel te houden.*
- *Veilig Thuis heeft richtlijnen en procedures vastgesteld voor het handelen van de professionals.*

3.2 Veilig Thuis zorgt voor (jeugd)hulp in samenhang met andere hulp.

Verwachtingen

- *Veilig Thuis heeft samenwerkingsafspraken met haar ketenpartners vastgelegd.*
- *Veilig Thuis stelt haar professionals in staat samen te werken met ketenpartners.*

⁵ Deze verwachting wordt nog niet beoordeeld omdat de verantwoorde werktoedeling nog verder moet worden uitgewerkt.

Bijlage 2 – Verantwoording

Het toezicht is uitgevoerd bij Veilig Thuis Kennemerland. Het toezicht bestond uit de volgende onderdelen:

1. het telefonisch opvragen van relevante informatie en het opvragen van beleidsdocumenten over onder andere de vormgeving van de vestiging van Veilig Thuis;
2. interview met het management, ondermeer aan de hand van relevante beleidsdocumenten;
3. twee interviews met in totaal vier uitvoerend medewerkers;
4. interview met een vertrouwensarts en een gedragsdeskundige;
5. dossieronderzoek.

Wat is het landelijk toezicht jeugd?

Het landelijk toezicht jeugd bestaat uit de Inspectie Jeugdzorg (IJZ), de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) en de Inspectie Veiligheid en Justitie (IVenJ).

Wat zegt de wet over het landelijk toezicht jeugd?

De Jeugdwet geeft de inspecties die het landelijk toezicht jeugd vormen de volgende taken:

- onderzoek doen naar de kwaliteit in algemene zin van de jeugdhulp, de gecertificeerde instellingen, de certificerende instelling, het adviespunt huiselijk geweld en kindermishandeling, de Raad voor de Kinderbescherming en de justitiële jeugdinrichtingen;
- toezicht houden op de naleving van de kwaliteitseisen die in de wet staan;
- voorstellen doen voor verbetering.

Het toezicht gebeurt uit eigener beweging of op verzoek van de minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport en/of de minister van Veiligheid en Justitie. Het landelijk toezicht houdt bij de vervulling van haar taak rekening met de behoeften van gemeenten.

Wat is toezicht?

Toezicht houden betekent dat de inspecties informatie verzamelen over de kwaliteit van de instellingen die onder de Jeugdwet vallen, zich een onafhankelijk oordeel vormen en zo nodig ingrijpen. Daarbij kijken zij of het beleid voor deze instellingen in de praktijk goed werkt. De rapporten zijn in principe openbaar. De openbaar gemaakte rapporten staan op de website van de inspecties.

Wat wil het landelijk toezicht jeugd bereiken?

Het landelijk toezicht jeugd wil met haar onderzoeken bijdragen aan:

- het behouden en bevorderen van de kwaliteit van de jeugdhulp en de gecertificeerde instellingen en de andere instellingen in het jeugddomein;
- het versterken van de positie van jeugdigen en hun ouders of verzorgers (de cliënten);
- de uitvoerbaarheid en handhaafbaarheid van het beleid.

Waarop houdt zij toezicht?

Er zijn vijf verschillende wetten en regelingen met toezichttaken en bevoegdheden voor de inspecties die het landelijk toezicht jeugd vormen:

- Jeugdwet;
- Beginselenwet justitiële jeugdinrichtingen;
- Wet opnemings buitenlandse kinderen ter adoptie;
- Wet Centraal Orgaan opvang Asielzoekers;
- Subsidieregeling opvang kinderen van ouders met een trekkend/varend bestaan.

Op grond van die wetten en al dan niet in samenwerking met andere inspecties wordt er toezicht gehouden op de volgende organisaties:

- de jeugdhulpaanbieders (jeugdzorg, jeugd-GGZ en jeugd-LVB);
- de certificerende instelling voor jeugdbescherming en jeugdreclassering;
- de gecertificeerde aanbieders van jeugdbescherming en jeugdreclassering;
- Veilig Thuis: het advies- en meldpunt huiselijk geweld en kindermishandeling;
- de justitiële jeugdinrichtingen;
- de vergunninghouders voor interlandelijke adoptie;
- de opvangvoorzieningen voor (alleenstaande) minderjarige vreemdelingen;
- de Raad voor de Kinderbescherming
- Halt;
- de schippersinternaten.

Inspectie Jeugdzorg

Postbus 483

3500 AL Utrecht

088-3700230

www.inspectiejeugdzorg.nl