



Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd
Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

Stichting Veilig Thuis Oost-Brabant

Toezicht Veilig Thuis

Utrecht, september 2025

Rapport Veilig Thuis Oost-Brabant

Veilig Thuis aan het woord

Op deze punten uit het rapport zijn we trots:

We zijn er trots op dat het gezin bij VTOB centraal staat en medewerkers bekwaam en goed geschoold zijn, directbetrokkenen met respect behandelen, een neutrale houding aannemen en aan hoor en wederhoor doen.

Wij zijn goed bereikbaar, handelen direct als er sprake is van acute onveiligheid en betrekken daar ketenpartners bij. Partners bevestigen dat we afspraken nakomen, goed afstemmen, contact opnemen waar nodig en bespreken als samenwerking minder soepel loopt. Als reflectieve en lerende organisatie hebben we goed beeld van wat er wel of niet goed gaat, en wat nodig is voor verbetering.

Met deze punten uit het rapport gaan we aan de slag:

We lezen terug dat wat we in praktijk doen, onvoldoende herleidbaarheid is in dossiers. Dit is een focuspunt voor het jaarplan 2026, in samenhang met de harmonisatie van het primair proces. Daarnaast werken we aan een plan van aanpak om werkdruk te verlagen n.a.v. door medewerkers geuite urgentie. En zijn we bezig met capaciteitsplanning met als doel capaciteit beter afstemmen op de (piek-) instroom om wachtlijsten terug te brengen. Samenwerking met ketenpartners houdt aandacht in verschillende (toekomstgerichte) regionale initiatieven.

Wat gaan jeugdigen en ouders hiervan merken?

Het belangrijkste doel is dat directbetrokkenen zich sneller gehoord en geholpen voelen door medewerkers, die daar voldoende tijd en ruimte voor hebben en dat ze daarbij een soepele samenwerking met en overdracht naar samenwerkpartners ervaren. Bovendien zullen zij een beter beeld krijgen van het proces dat wordt doorlopen en voelen ze zich (nog) meer gehoord in hun verhaal. Daarbij hoort een dossier waarin processtappen en overwegingen voldoende herleidbaar en navolgbaar zijn, en waar directbetrokkenen zich in herkennen.

Conclusie van de inspectie

De inspectie constateert dat zeven van de dertien getoetste normen geheel of grotendeels voldoen. Op zes normen is verbetering noodzakelijk.

Veilig Thuis Oost-Brabant geeft aan dat het beeld in het rapport herkenbaar is. Een groot deel van de verbeterpunten waren al in beeld en zijn ondergebracht in lopende of geplande initiatieven.

De inspectie verwacht dat Veilig Thuis Oost-Brabant de verbeterpunten vertaalt in een verbeterplan met concrete maatregelen om de geconstateerde tekortkomingen op te heffen. De inspectie ontvangt dit verbeterplan binnen zes weken. Het plan wordt getoetst op volledigheid, ambitie en realisme.

Op basis van dit plan bepaalt de inspectie het vervolgtoezicht.



1 Inleiding

In juni 2025 voerde de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (hierna: de inspectie) onaangekondigd toezicht uit bij Stichting Veilig Thuis Oost-Brabant (hierna: Veilig Thuis Oost-Brabant).

Aanleiding

De inspectie acht het noodzakelijk om toezicht te houden bij Veilig Thuis Oost-Brabant en de kwaliteit van zorg in kaart te brengen, omdat er binnen Veilig Thuis Oost-Brabant al geruime tijd sprake is van organisatorische ontwikkelingen die invloed kunnen hebben op de kwaliteit van het primaire proces. Daarnaast heeft de inspectie signalen over de kwaliteit van Veilig Thuis Oost-Brabant opgevangen vanuit andere zorgorganisaties en vanuit de behandeling van (verplichte) meldingen welke door Veilig huis zijn gedaan bij de inspectie. Hieronder volgt een nadere toelichting op zowel de interne organisatieontwikkelingen als de ontvangen signalen.

Organisatie ontwikkelingen

In 2022 vond een fusie plaats tussen Veilig Thuis Brabant Noordoost en Veilig Thuis Zuidoost Brabant, waarbij een nieuwe directeur werd aangesteld. Een fusie binnen een organisatie kan een periode van onzekerheid en onrust met zich meebrengen. De inspectie heeft daarom met Veilig Thuis Oost-Brabant afgesproken dat zij haar tijdens het fusietraject periodiek op de hoogte brengt van de ontwikkelingen en belangrijke mijlpalen, en dat zij actief melding maakt van signalen die van invloed kunnen zijn op de kwaliteit van de zorg.

Sinds 2021 hebben meerdere gesprekken plaatsgevonden tussen Veilig Thuis Oost-Brabant en de inspectie over deze ontwikkelingen. In 2023 is een directeur ad interim aangesteld. Vanwege personele wisselingen richtte de directeur zich in eerste instantie op het versterken en stabiliseren van de bedrijfsvoering. Parallel daaraan is gewerkt aan een nieuw personeelsbeleid. Waar mogelijk is samengewerkt met Jeugdbescherming Brabant. Nadat deze basis was gelegd, verschoof de focus naar het primaire proces en het (her)ontwerpen van werkprocessen, met als doel een geharmoniseerde werkwijze in de twee regio's (Helmond en Den Bosch) te realiseren. Daarnaast werd een cultuurtraject gestart.

Per 1 januari 2025 is de samenwerking tussen Jeugdbescherming Brabant en Veilig Thuis Oost-Brabant formeel gewijzigd van een personele unie naar een concernstructuur, bestaande uit een moederstichting met daaronder twee dochterstichtingen, en is de governancestructuur aangepast. Per 1 september 2025 bestaat de raad van bestuur uit twee personen.

Signalen van zorgorganisaties en meldingen

Naast de lopende organisatieontwikkelingen ontving de inspectie signalen die eveneens aanleiding geven voor dit toezicht. Tijdens reguliere toezichtactiviteiten van de inspectie hebben meerdere

zorgorganisaties aangegeven dat de samenwerking met Veilig Thuis Oost-Brabant op verschillende onderdelen voor verbetering vatbaar is. Deze signalen zijn niet formeel als melding ingediend bij de inspectie en zijn daarom ook niet onderzocht, maar dragen bij aan het beeld dat toezicht noodzakelijk is.

Uit een analyse van meldingen die gedaan zijn bij de inspectie blijkt dat Veilig Thuis Oost-Brabant tijdens het onderzoek van een melding bij Veilig Thuis niet met alle directbetrokkenen¹ in gesprek is gegaan, terwijl dit essentieel is voor een zorgvuldig beeld van de situatie. Alle verplichte meldingen voorafgaand aan het toezicht zijn onderzocht en bij de inspectie afgerond.

Opzet van het onderzoek

Het onderzoek is uitgevoerd aan de hand van het toetsingskader Veilig Thuis. Dit toetsingskader bestaat uit vier thema's: (1) veiligheid, (2) gezin/huishouden centraal, (3) de kundige professional en (4) goed bestuur.

Het volledige toetsingskader is te vinden op: [Toetsingskader Veilig Thuis | Toetsingskader | Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd](#)

Het onderzoek richt zich op de kerntaak van Veilig Thuis Oost-Brabant; het inschatten van de veiligheid vanaf het moment dat een melding is ontvangen. Het proces rondom de adviezen en de niet wettelijke taken van Veilig Thuis (zijn buiten beschouwing gelaten²).

Beschrijving Veilig Thuis

Veilig Thuis algemeen

Veilig Thuis heeft de wettelijke taak om burgers te adviseren en te beschermen door meldingen te onderzoeken over vermoedens van huiselijk geweld of kindermishandeling. Deze taak is vastgelegd in de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo 2015). Er zijn landelijk 25 Veilig Thuis-organisaties waar slachtoffers, daders en omstanders terecht kunnen voor hulp en advies. Elke regio heeft een eigen Veilig Thuis-organisatie. De Veilig Thuis-organisaties werken met elkaar aan verbetering van de kwaliteit van hun werk in het Landelijk Netwerk Veilig Thuis (LNVt).

Als Veilig Thuis een melding ontvangt heeft zij de wettelijke taak om binnen vijf dagen de veiligheid te beoordelen van het gezin of huishouden waarover gemeld wordt. Veilig Thuis neemt daarna een besluit voor een passend vervolg. Dit kan betekenen dat een melding direct over wordt gedragen naar vrijwillige of al aanwezige hulp of dat Veilig Thuis zelf het vervolg oppakt³. Als zij de melding

¹ Daar waar we spreken over directbetrokkenen bedoelen we diegenen die huiselijk geweld en/of kindermishandeling begaan of ondergaan. Alsmede degene die tot hun huishouden of gezin behoren, voor zover Veilig Thuis directe bemoeienis met hen heeft gehad. Dit zijn vaak alle (gezins)leden op een adres wonen, en personen die in de directe omgeving van het gezin staan.

² Dit betreft: AWARE, Tijdelijk huisverbod (THV) Bijna tijdelijk huisverbod (BTHV), Crisisinterventieteam in Zuid Oost Brabant, en Centrum Seksueel Geweld (CSG)

³ Mocht er uit de eerste veiligheidsbeoordeling komen dat er geen sprake is van onveiligheid dan kan Veilig Thuis de melding ook sluiten

zelf oppakt kan dit betekenen dat Veilig Thuis samen met (eventueel al aanwezige) hulpverleners en het gezin of huishouden afspraken maakt om de veiligheid te herstellen (dienst Voorwaarden & Vervolg) of onderzoekt in hoeverre daadwerkelijk sprake is van huiselijk geweld of kindermishandeling (dienst Onderzoek). Na het eigen onderzoek kan Veilig Thuis de Raad voor de Kinderbescherming verzoeken een onderzoek te doen, een melding doen bij de politie en/of de melding alsnog overdragen naar vrijwillige hulp. Veilig Thuis dient direct na de veiligheidsbeoordeling te starten met een onderzoek en moet binnen de wettelijke termijn van tien weken de veiligheidsbeoordeling afronden. De 25 Veilig Thuis-organisaties ontvangen jaarlijks ruim 100.000 meldingen van huiselijk geweld en kindermishandeling.

Stichting Veilig Thuis Oost-Brabant

Veilig Thuis Oost-Brabant is ten opzichte van andere Veilig Thuis-organisaties een grote Veilig Thuis-organisatie. In 2024 zijn 9.430 meldingen binnengekomen en 13.996 adviezen gegeven. Op het moment van toezicht werken er 217 medewerkers bij Veilig Thuis Oost-Brabant. Dit is inclusief de bestuurder, de staf afdeling - waaronder medewerkers voor beleid, kwaliteit, HR, control en communicatie vallen - het management, de teams voor de front- en backoffice, het team administratie, het team werkbegeleiding, het team gedragswetenschappers en vertrouwensartsen, het Crisis Interventie team Zuidoost Brabant (hierna: CIT) en stagiaires.

De gedragswetenschappers, vertrouwensartsen en de forensisch verpleegkundige zijn SKJ- of BIG-geregistreerd. Bijna alle medewerkers voor de front- en backoffice zijn SKJ-geregistreerd. Voor één medewerker met een tijdelijk contract loopt er aanvraag voor een SKJ-registratie.

Veilig Thuis Oost-Brabant werkt vanuit twee locaties: Helmond en Den Bosch. Daarnaast zijn er drie satellietvestigingen; in Cuijk, Eindhoven en Oss. Het werkgebied omvat tien gemeenten in Brabant Noordoost en 21 gemeenten in Zuidoost-Brabant.

Het primaire proces wordt uitgevoerd in de regioteams. In Den Bosch zijn er vier regio's en in Helmond drie regio's. Ieder regioteam bestaat uit een frontoffice team en een backoffice team. Daarnaast is er een team voor de gedragswetenschappers en vertrouwensartsen en een team met de werkbegeleiders. In Den Bosch is er nog één interventieteam die voor de vier regio's werkt. In totaal zijn er tien teams. Met deze teams wordt het werkveld van Land van Cuijk, Maasland, Den Bosch, Meijerij, Eindhoven, Kempen, Helmond bediend.

2 Conclusie

In dit hoofdstuk geeft de inspectie haar conclusies weer. Daarnaast wordt in dit hoofdstuk beschreven hoe het vervolg van het toezicht eruit zal zien.

Analyse

Tijdens het toezicht constateerde de inspectie dat Veilig Thuis Oost-Brabant aan zeven van de dertien normen waaraan de inspectie toetste, geheel of grotendeels voldoet. Dit betreffen de volgende normen:

- Veilig Thuis beoordeelt de veiligheid op een systematische wijze. (norm 1.2)
- Veilig Thuis organiseert dat acuut onveilige situaties kunnen worden opgeheven. (norm 1.3)
- Veilig Thuis gaat altijd met zorgvuldigheid en respect het contact met gezinnen en huishoudens aan. (norm 2.1)
- Veilig Thuis zorgt voor een transparant en objectieve werkwijze in de omgang met informatie en dossiervoering. (norm 3.2)
- Veilig Thuis stelt het belang van de gezinnen en huishoudens centraal. (norm 4.1)
- Veilig Thuis verbetert, in een lerend werkklimaat, continu zijn prestaties en de resultaten van de hulp. (norm 4.3)
- Veilig Thuis biedt gezinnen en huishoudens de mogelijkheid voor hun individuele belangen op te komen. (norm 4.4)

Verbetering is nodig op de volgende normen:

- Veilig Thuis heeft tijdig zicht op de veiligheid in het gezin of huishouden. (norm 1.1)
- Veilig Thuis handelt bij een vervolg van een melding planmatig gericht op (structurele) veiligheid. (norm 1.4)
- Veilig Thuis heeft de wensen, behoeften en mogelijkheden van gezinnen, huishoudens en directbetrokkenen in beeld. (norm 2.2)
- Veilig Thuis zorgt ervoor dat besluitvorming plaatsvindt op zorgvuldige wijze. (norm 3.1)
- Professionals werken samen met andere betrokkenen in het netwerk rondom een gezin/huishouden voor een integrale aanpak. (norm 3.3)
- Veilig Thuis richt de organisatie zodanig in dat deze redelijkerwijs leidt tot verantwoorde werkwijze. (norm 4.2)

Veilig Thuis Oost-Brabant heeft laten weten dat het beeld in het rapport herkenbaar is. Een groot deel van de verbeterpunten waren al in beeld en zijn ondergebracht in lopende of geplande initiatieven. Veel van de bevindingen en aanbevelingen hangen samen met de zorgen over de wachtlijsten en doorlooptijden. Veilig Thuis Oost-Brabant herkent deze zorgen en het risico daarvan voor directbetrokkenen. Dit wordt gedeeld en gevoeld door de hele organisatie van Veilig Thuis Oost-Brabant als ook de prioriteit die het vraagt om verbetering te realiseren.

Veilig Thuis Oost-Brabant geeft aan dat dit tegelijkertijd ook een landelijk beeld is dat bij vrijwel alle Veilig Thuis-organisaties naar voren komt. Veilig Thuis Oost-Brabant geeft aan dat ze alles binnen hun invloed (willen) doen om de wachtlijsten terug te dringen, maar ook realistisch zijn in haalbaarheid van de gestelde normen. Met name in combinatie met de complexe in- en externe factoren waarvan dit afhankelijk is zoals de huidige arbeidsmarkt, (on) beschikbaarheid van financiële middelen, de wachtlijstproblematiek in de hele keten en het diffuse gemeentelandschap.

Vervolg

De inspectie verwacht dat Veilig Thuis Oost-Brabant de verbeterpunten vertaalt in een verbeterplan met concrete maatregelen om de geconstateerde tekortkomingen op te heffen, inclusief termijnen waarbinnen deze maatregelen geïmplementeerd zijn. Dit verbeterplan moet voor 16 oktober 2025 aan de inspectie worden verzonden. Het plan wordt getoetst op volledigheid, ambitie en realisme. Op basis van dit plan bepaalt de inspectie het vervolgtoezicht.

3 Resultaten

In dit hoofdstuk worden de resultaten van het toezicht gepresenteerd, zoals de inspectie deze aantrof op het moment van toezicht. De inspectie geeft per norm aan wat haar oordeel is.

De inspectie beoordeelt de normen op een vierpuntschaal:

-  *De aanbieder voldoet aan de norm. De inspectie constateert op deze norm alleen positieve punten.*
-  *De aanbieder voldoet grotendeels aan de norm. De inspectie constateert op deze norm veelal positieve punten, verbetering is op punten mogelijk.*
-  *De aanbieder voldoet grotendeels niet aan de norm. De inspectie constateert op deze norm overwegend negatieve punten, verbetering is noodzakelijk.*
-  *De aanbieder voldoet niet aan de norm. De inspectie constateert op deze norm nauwelijks tot geen positieve punten, verbetering is zeer noodzakelijk.*
-  *De inspectie heeft deze norm niet beoordeeld.*

Thema 1: Veiligheid

Iedereen heeft recht op veiligheid en bescherming. Gezinnen en huishoudens moeten erop kunnen vertrouwen dat Veilig Thuis professionele afwegingen maakt over hun veiligheid.

In onderstaand figuur ziet u wat de oordelen zijn van de inspectie op de normen die vallen onder dit thema.



Zicht



Beoordeling



**Acute
onveiligheid**



**Planmatig
handelen**



Hieronder leest u per norm een toelichting op het oordeel van de inspectie.

Norm 1.1		Oordeel
	Veilig Thuis heeft tijdig zicht op de veiligheid in het gezin of huishouden.	

Veilig Thuis Oost-Brabant beoordeelt alle meldingen direct na binnenkomst en gaat daarbij na of er sprake is van acute onveiligheid. Onderdeel A van de veiligheidsbeoordeling wordt tijdig ingevuld. In meer dan de helft van de meldingen wordt de veiligheidsbeoordeling niet tijdig opgepakt en komt de casus op een wachtlijst.

Veiligheidsbeoordeling onderdeel A

Bij veiligheidsbeoordeling onderdeel A wordt de acute veiligheid van een melding beoordeeld. Als er sprake is van acute onveiligheid wordt de casus direct opgepakt. Uit de toegestuurde informatie en het gesprek met het management blijkt dat nadat een melding is binnengekomen, de zaken waarbij er sprake is van crisis in 95% van de gevallen direct kunnen worden opgepakt. Veilig Thuis Oost-Brabant geeft aan dat er altijd vanuit het gezin inhoudelijke redenen zijn als een dergelijke melding niet direct wordt opgepakt. Uit de controle van de dossiers blijkt dat in alle negen dossiers onderdeel A tijdig is ingevuld. In de dossiers die de inspectie inzielt waarbij volgens Veilig Thuis Oost-Brabant sprake is van acute onveiligheid, is ook naar mening van de inspectie sprake van acute onveiligheid.

Veiligheidsbeoordeling onderdeel B

Bij veiligheidsbeoordeling onderdeel B wordt de structurele veiligheid van een melding beoordeeld. Als er geen sprake is van acute onveiligheid wordt de veiligheidstaxatie opgepakt of wordt het dossier op de werkvoorraad gezet. Als een casus zorgelijk is, wordt deze doorgaans binnen vijf dagen opgepakt. Als het een reguliere casus is, wordt deze op volgorde van binnenkomst opgepakt.

Uit het gesprek met het management blijkt dat onderdeel B in 40% - 50% van de meldingen binnen vijf dagen is ingevuld. Uit de controle van de dossiers blijkt dat bij twee van de negen dossiers binnen vijf dagen zowel onderdeel A als onderdeel B zijn ingevuld. Bij zeven dossiers is dit niet tijdig gebeurd.

Uit de gegevens die de inspectie heeft ontvangen van Veilig Thuis Oost-Brabant bleek dat aan het einde van de maand mei 2025 er 345 meldingen wachtten op een veiligheidsbeoordeling. 37% van de totaal binnengekomen meldingen deze maand is binnen de wettelijke termijn van vijf dagen beoordeeld. De langst liggende meldingen bij Veilig Thuis Oost-Brabant stonden drie maanden op de wachtlijst. Hoe langer het duurt dat de meldingen worden opgepakt hoe zorgelijker dit is.

Wachtlijstbeheer

Veilig Thuis Oost-Brabant heeft een eigen werkwijze ontwikkeld voor het wachtlijstbeheer. Gedragswetenschappers, de kwaliteitsadviseur en de medewerkers van de front- en backoffice vertellen hierover dat de gedragswetenschapper die mee heeft gekeken bij de beoordeling van

onderdeel A, zicht houdt op de casus. Dit doet de gedragswetenschapper door de casussen elke twee weken multidisciplinair te bespreken om na te gaan of de casus nog op de wachtlijst kan blijven. Ook de kwaliteitsadviseur vertelt hierover dat de wachtlijst in de tweewekelijkse Methodisch Casuïstiek Bespreking (hierna: MCB) wordt doorlopen om na te gaan of de casus nog op de wachtlijst kan blijven. De gedragswetenschappers en medewerkers van de frontoffice vertellen ook over deze werkwijze aan de inspectie. Het is volgens de kwaliteitsadviseur mogelijk voor gedragswetenschappers om uit het nieuwe digitale systeem een lijst te maken met deze casussen zodat zij hier zicht op kunnen houden. Niet elke gedragswetenschapper geeft aan dat zij dit kunnen.

Als er een nieuwe melding over een persoon of huishouden binnenkomt, kan dat de prioriteit veranderen, geeft een gedragswetenschapper aan. De prioriteit kan ook veranderen als een melding te lang op de lijst staat. De vertrouwensarts geeft aan dat de meldingen die 'het langst liggen', door andere teams opgepakt worden. Er wordt teamoverstijgend gewerkt binnen dezelfde vestiging. De directeur krijgt wekelijks een overzicht van de omvang van de wachtlijst. Als de duur van de wachttijd meer dan zes weken wordt, wordt dit besproken met de regiomanagers. De kwaliteitsadviseur vertelt dat ook elke drie weken gebeld wordt, tenzij de afspraak is gemaakt dat direct betrokkenen met Veilig Thuis Oost-Brabant bellen als de situatie verandert. Als een casus een te lange doorlooptijd heeft, wordt er door de gedragswetenschappers opgeschaald bij de regiomanagers. Uit de controle van de dossiers blijkt dat bij vijf dossiers er regelmatig nagegaan wordt of de casus nog op de wachtlijst kan blijven staan door te bellen met de direct betrokkenen of door afspraken met ketenpartners te maken over het zicht op veiligheid. Bij twee dossiers is dit niet het geval. Bij de overige twee dossiers is het onbekend.

Oplossingen voor de wachtlijsten

De directeur a.i. geeft aan dat Veilig Thuis Oost-Brabant momenteel op formatie zit. De hoeveelheid meldingen en de instroommomenten zijn erg bepalend voor de wachtlijsten. De instroom kent pieken en dalen. Veilig Thuis Oost-Brabant wil de capaciteit op de verwachte instroom afstemmen. De piekbelasting is volgens de directeur a.i. een van de oorzaken van de wachtlijst. Een andere oorzaak is dat medewerkers druk ervaren door de verantwoordelijkheid die op hen rust en de verhalen in de media over tuchtrecht. Bijvoorbeeld in de casus Vlaardingen. De kwaliteitsadviseur geeft aan dat er naast capaciteitsplanning ook gekeken moet worden naar andere oplossingen omdat het ook bij andere zorgaanbieders vastloopt. De kwaliteitsadviseur geeft hierover aan dat een medewerker een bepaald aantal casussen aan kan. Als er aan de achterkant geen casussen worden overgenomen, kun je aan de voorkant geen casussen oppakken. Meldingen blijven soms langer liggen bij Veilig Thuis Oost-Brabant omdat vervolghulp niet tijdig van de grond komt. Er moet in de keten verandering plaatsvinden.

Medewerkers geven aan dat Veilig Thuis niet voldoende personeel heeft om alle meldingen op te pakken. Er is volgens meerdere medewerkers sprake van meer verzuim door ziekte. Ook is het aantal neventaken gegroeid.

Verbeterpunten:

- De inspectie verwacht dat Veilig Thuis-organisaties binnen vijf werkdagen na ontvangst van de melding een volledige veiligheidsbeoordeling hebben uitgevoerd. Dit geldt voor alle meldingen. Bij Veilig Thuis Oost-Brabant moeten kinderen, gezinnen of huishoudens soms langer dan drie maanden wachten op een veiligheidsbeoordeling. De inspectie vindt deze wachttijden niet acceptabel. Veilig Thuis voldoet hiermee niet aan haar wettelijke taak. Gedurende het wachten kunnen geen stappen worden gezet om een (mogelijk) onveilige situatie voor een kind of een volwassene te doorbreken. Hoe langer kinderen, gezinnen en huishoudens moeten wachten hoe meer risico's dit voor de veiligheid meebrengt. Daarom verwacht de inspectie dat Veilig Thuis Oost-Brabant zich blijft inspannen om voor alle meldingen binnen de wettelijke termijn van vijf werkdagen een volledige veiligheidsbeoordeling af te ronden.
- De inspectie verwacht dat Veilig Thuis Oost-Brabant aangaande de wachtlijst verbetermaatregelen treft en nagaat of de voorgenomen verbetermaatregelen naar verwachting voldoende dekkend zijn om de wachtlijst weg te werken.
- De inspectie verwacht van Veilig Thuis Oost-Brabant én van betrokken stakeholders dat gezamenlijk gewerkt wordt aan tijdige behandeling van meldingen van kindermishandeling en huiselijk geweld. Om zo de gezinnen, kinderen en huishoudens die in onveiligheid verkeren een veilige toekomst te kunnen bieden.

Norm 1.2		Oordeel
	Veilig Thuis beoordeelt de veiligheid op een systematische wijze.	

Voor de beoordeling maakt Veilig Thuis Oost-Brabant gebruik van het Veilig Thuis triage instrument, waarbij ook passende expertise wordt betrokken. In de dossiers staat niet aangegeven op basis van welke informatie de veiligheidsbeoordeling is ingevuld. Hierdoor kan de inspectie ook niet nagaan of Veilig Thuis Oost-Brabant voldoende afweegt of er nog aanvullende informatie nodig is en is de beoordeling niet voldoende navolgbaar.

Triage instrument

In de werkinstructie van Veilig Thuis Oost-Brabant staat beschreven hoe de veiligheidsbeoordeling moet plaatsvinden. Voor de beoordeling wordt het Veilig Thuis triage instrument gebruikt, blijkt uit de gesprekken met de medewerkers frontoffice, de gedragswetenschappers en uit de dossiercontrole. De inspectie ziet in de dossiers het instrument voor de beoordeling van de acute onveiligheid, de structurele onveiligheid en eventuele multi-problematische leefsituaties terug. Het triagebesluit staat in de dossiers. De inspectie vindt de afweging in vijf van de negen dossiers navolgbaar. In de andere dossiers ziet de inspectie geen onderbouwing, of ontbreken argumenten en/of overwegingen over hoe er tot het besluit gekomen is. (Zie ook norm 3.2)

Inzetten expertise

Gedragswetenschappers vertellen dat ze veel worden gebeld en dat medewerkers bij hen binnenlopen voor vragen en advies. Ze hebben het gevoel op de juiste momenten betrokken te worden en samen met de medewerkers gedragen besluiten te nemen.

“Medewerkers weten ons echt wel te vinden.”

Gedragswetenschapper

Daarnaast sluiten de gedragswetenschappers sinds kort aan bij de MCB's. Bij casussen waarbij fysiek letsel, seksueel misbruik, zwangerschap of medische zaken spelen, wordt de vertrouwensarts ingeschakeld. Er zijn korte lijnen, omdat ze bij elkaar op de kamer zitten. De vertrouwensarts geeft aan dat zij, als dat nodig is, wordt betrokken. Er is volgens haar een lijst waaruit blijkt wanneer de vertrouwensarts betrokken moet worden. Ze geeft aan dat de vertrouwensartsen laagdrempelig bereikbaar zijn. Medewerkers geven aan dat de besluiten altijd in overleg genomen worden. Ze voelen zich ondersteund door de gedragswetenschappers en de vertrouwensartsen. Ze zijn op de hoogte wanneer ze welke expertise moeten inroepen. Hier is een overzicht van gemaakt. De beschrijving hiervan staat bij norm 3.1.

Uit de controle van de dossiers blijkt dat in alle dossiers de beslissingen in multidisciplinair overleg zijn genomen. Bij één dossier is de gedragswetenschapper slechts één keer betrokken op het moment dat de termijn voor triage overschreden werd, maar niet bij de drie volgende termijnen. De beslissingen worden door de medewerkers in het systeem gezet. De gedragswetenschappers hebben daarna de mogelijkheid om de beslissing aan te vullen. In dit tekstvak staat in veel van de bekeken dossiers dezelfde tekst. Bij navraag bij gedragswetenschappers en medewerkers bleek dat ze met elkaar de beslissing nemen en dat de medewerker het besluit in het dossier opneemt. Daardoor is het niet altijd nodig om de beslissing aan te passen of aan te vullen, wordt aangegeven door de gedragswetenschapper. De tekst in het dossier wordt in die gevallen gekopieerd door de gedragswetenschapper.

Naast de expertise van de gedragswetenschappers en vertrouwensartsen, zijn ook medewerkers gespecialiseerd in bepaalde problematiek en pakken deze specifieke casussen op. De medewerkers van de frontoffice en de scheidingfunctionaris vertellen aan de inspectie over de werkwijze en het moment waarop deze functionarissen worden betrokken. Dit komt overeen met momenten die staan opgenomen in het overzicht.

Aanvullende informatie opvragen

Om te zorgen dat een dossier compleet is, wordt een dossier na het ontvangen van een melding verrijkt, zo leest de inspectie in de werkinstructie. Dit betekent dat alle relevante informatie wordt verzameld en geanalyseerd om de veiligheidsbeoordeling te kunnen maken. De verrijking kan zowel intern als extern plaatsvinden. Medewerkers vertellen hierover dat ze na een melding nagaan of de direct betrokkenen al bij Veilig Thuis bekend zijn. “Het gezagsregister wordt geraadpleegd en we gaan bij ketenpartners na of er zorgen zijn.”

Een medewerker van het aanmeldteam van Sociale teams Helmond (hierna: STH of sociaal team) vertelt hierover dat Veilig Thuis bij hen een bekendheidscheck uitvoert. Als een persoon of huishouden bij STH bekend is, wordt de naam en gegevens van de betrokken medewerkers van

STH gedeeld, zodat Veilig Thuis nadere informatie kan inwinnen. Ook de direct betrokkenen die de inspectie heeft gesproken geven aan dat er informatie bij hen is opgevraagd. En in de dossiers ziet de inspectie in de verrijking ook informatie vanuit de politie en ketenpartners terug.

Aandachtspunt:

- De inspectie verwacht dat Veilig Thuis Oost-Brabant afweegt of er aanvullende informatie nodig is om tot een gedegen veiligheidsinschatting te komen en dat Veilig Thuis Oost-Brabant de afwegingen voor een besluit in het dossier opneemt.

Norm 1.3		Oordeel
	Veilig Thuis organiseert dat acuut onveilige situaties kunnen worden opgeheven.	

Veilig Thuis Oost-Brabant handelt adequaat als zij zicht heeft op een acuut onveilige situatie.

Medewerkers van de front- en backoffice vertellen dat acute casussen direct worden opgepakt. Een medewerker geeft hiervan een recent voorbeeld en vertelt dat de bureaudienst er altijd is voor directe inzet bij acute zaken. De casus blijft bij de collega die vanuit de crisisdienst naar de casus is gegaan. Een gedragswetenschapper zegt dat bij acute onveiligheid er direct actie wordt ondernomen en dat Veilig Thuis Oost-Brabant dan altijd de ketenpartners die nodig zijn bij de casus betreft, zoals politie of het voorliggend veld. Een medewerker uit een sociaal team geeft aan dat Veilig Thuis Oost-Brabant direct handelt als er sprake is van acute onveiligheid en als dat nodig is ook de gemeente erbij betreft. In dit soort gevallen vindt er naast een schriftelijke verwijzing ook een telefonische afstemming plaats of trekt men gezamenlijk op. In de dossiers ziet de inspectie ook dat er direct actie wordt ondernomen als er sprake is van acute onveiligheid. De medewerkers van het aanmeldteam van Gemeente Den Bosch (hierna: Sociaal team Den Bosch of sociaal team) geven ook aan dat Veilig Thuis-Oost Brabant direct handelt als er sprake is van acute onveiligheid en daarbij de gemeente betreft wanneer dat nodig is. In dit soort gevallen vindt er naast een schriftelijke verwijzing ook een telefonische afstemming plaats of men trekt gezamenlijk op. Een sociaal team vertelt dat de onderlinge verwachtingen helder zijn, maar dat er soms in een casus een visieverschil is over veiligheid.

Aandachtspunt:

- Door de wachtlijst voor de veiligheidsbeoordeling kan niet met zekerheid gesteld worden dat Veilig Thuis Oost-Brabant zicht heeft of een situatie van onveiligheid ineens acuut is geworden.

Norm 1.4		Oordeel
	Veilig Thuis handelt bij een vervolg van een melding planmatig gericht op (structurele) veiligheid.	

De medewerkers van de backoffice van Veilig Thuis Oost-Brabant werken aan de veiligheid door met de direct betrokkenen een plan van aanpak op te stellen en veiligheidsvoorwaarden op te stellen. De onderzoeken worden niet tijdig afgerond. De navolgbaarheid in de dossiers vraagt aandacht. Zie ook norm 3.2.

Opstellen Plan van Aanpak

De directeur a.i. geeft aan dat in het handelingsprotocol staat dat er voor elke melding een plan van aanpak gemaakt wordt. De werkbegeleiders en de gedragswetenschappers die zijn aangesloten bij de teams hebben zicht op de uitvoering hiervan. Uit de gesprekken met de medewerkers van de backoffice blijkt dat ze in overeenstemming met de direct betrokkenen een plan van aanpak opstellen. De kwaliteitsadviseur vertelt aan de inspectie hoe de werkwijze voor het opstellen van dit plan is. Hieruit blijkt onder andere dat er vaste vragen gesteld worden in een multidisciplinair overleg (hierna: MDO) overleg om tot een gedegen plan van aanpak te komen. De wijze van het vastleggen van het plan verschilt sterk, zo ziet de inspectie in de dossiers. Er zijn hierover geen werkafspraken gemaakt. Het plan wordt ook niet standaard toegestuurd aan de direct betrokkenen. Bij de verdere ontwikkeling van de werkprocessen wordt wel gekeken of aanpassing hiervan nodig is, zo vertelt de kwaliteitsadviseur de inspectie. De gedragswetenschapper geeft aanvullend hierop aan dat er geen vaste plek in het elektronisch dossier is voor het plan van aanpak. De werkwijze verschilt daarom per medewerker. Sommige medewerkers beschrijven het plan in de contactjournaals, anderen maken een bijlage en nemen deze op in het dossier, of er staan losse doelen in de dossiers. De gesproken direct betrokkenen waren alle drie op de hoogte van hoe Veilig Thuis vervolg gaf aan hun melding.

Bij de dossiercontrole ziet de inspectie geen format voor het plan van aanpak. De inspectie ziet in de dossiers wel dat er een plan van aanpak wordt opgesteld en dat de gedragswetenschapper hierbij wordt betrokken. Het plan staat op verschillende plekken beschreven, maar voornamelijk in de contactjournaals. De meeste informatie die nodig is voor een juiste veiligheidsinschatting is in het dossier aanwezig. Zo leest de inspectie dat er gesproken wordt over doelen, de wijze waarop hieraan gewerkt wordt en dat er afspraken worden gemaakt. De inspectie ziet in de dossiers geen afweging staan of een vooronderzoek wel of niet noodzakelijk is.

In reactie op het conceptrapport geeft Veilig Thuis aan dat er inderdaad een invulformat voor een plan van aanpak ontbreekt. Omdat Veilig Thuis kiest voor een maatwerk aanpak per casus, is een standaard format voor een PvA niet werkbaar en niet wenselijk, omdat het kokervisie in de hand kan werken.

Veiligheidsvoorwaarden

De Kwaliteitsadviseur vertelt dat de veiligheidsvoorwaarden in een MDO worden vastgelegd. Veilig Thuis heeft het liefst dat de voorwaarden worden opgesteld in afstemming met ketenpartners. Om medewerkers te helpen bij het opstellen van veiligheidsvoorwaarden zijn er lijsten met vaste afspraken per gebied waaruit blijkt waar de voorwaarden aan moeten voldoen. Daarnaast worden medewerkers hierin getraind. Als blijkt dat een betrokkene na afloop van een termijn niet aan de voorwaarden voldoet, wordt er opgeschaald. Bijvoorbeeld door naar de (jeugd)beschermtafel te gaan. Een gedragswetenschapper geeft aan dat het soms voorkomt dat er een casus niet besproken is met de gedragswetenschapper. De gedragswetenschappers sluiten wel aan bij de MDO- en MCB-overleggen. Als een casus daar wordt ingebracht, zien zij de veiligheidsafspraken en kunnen ze aanvullende vragen stellen of advies geven. In het visiedocument gedragswetenschappers staat dat de volgende standaardmomenten binnen het primair proces vragen om inzet van een MDO: start dienst, einde dienst, einde monitoring, crisis, afwijken van besluiten en/of handelingsprotocol.

Veilig Thuis Oost-Brabant heeft met ketenpartners afspraken gemaakt over het opstellen van de veiligheidsvoorwaarden, zo blijkt uit samenwerkingsdocumenten. De sociale teams beamen dat veiligheidsvoorwaarden volgens de afspraken worden opgesteld. Volgens een medewerker van een sociaal team passen de afspraken bij de situatie. Mochten er vragen zijn, dan hebben ze met elkaar afgesproken om te bellen in plaats van heen en weer te mailen.

Bij de dossiercontrole zag de inspectie bij alle vier de casussen die opgepakt zijn dat er veiligheidsvoorwaarden waren opgesteld. In de dossiers zag de inspectie geen overwegingen die aan de voorwaarden ten grondslag lagen.

Afronding binnen tien weken

Uit de over mei 2025 aangeleverde gegevens bij de inspectie blijkt dat Veilig thuis Oost-Brabant voor 74% van de meldingen binnen vijf dagen na de veiligheidsbeoordeling start met het onderzoek of de Dienst Voorwaarden & Vervolg. Daarnaast wordt 87% van de onderzoeken en diensten binnen de voorgeschreven termijn van tien weken afgerond. Echter stonden er wel 119 meldingen op de wachtlijst, waarvan enkele meldingen langer dan vier maanden wachtten.

Verbetermaatregelen:

- De inspectie verwacht dat Veilig Thuis-organisaties aan de wettelijke eisen voldoen en zo spoedig mogelijk na een veiligheidsbeoordelingen starten met het onderzoek of de Dienst Voorwaarden & Vervolg. Daarnaast dienen zij uiterlijk binnen een termijn van tien weken na de veiligheidsbeoordeling te zorgen voor afronding van de Dienst Voorwaarden & Vervolg. De inspectie verwacht dat Veilig Thuis Oost-Brabant in het kader van een onderzoek tijdig vermoedens van huiselijk geweld en/of kindermishandeling bevestigt of weerlegt.
- De inspectie verwacht dat Veilig Thuis Oost-Brabant navolgbaar handelt, waarbij beslissingen en onderbouwingen navolgbaar in het dossier worden vastgelegd waaronder de beslissing of een vooronderzoek nodig is.

Thema 2: Gezin/huishouden centraal

Het is belangrijk dat gezinnen en huishoudens merken dat er naar hen geluisterd wordt. Zij merken dat Veilig Thuis zorgvuldig en respectvol is.

In onderstaand figuur ziet u wat de oordelen zijn van de inspectie op de normen die vallen onder dit thema.



Hieronder leest u per norm een toelichting op het oordeel van de inspectie.

Norm 2.1		Oordeel
	Veilig Thuis gaat altijd met zorgvuldigheid en respect het contact met gezinnen en huishoudens aan.	

Veilig Thuis Oost-Brabant spreekt als eerste met de direct betrokkenen, tenzij er zwaar wegende redenen zijn om dit niet te doen. Direct betrokkenen geven aan goed te zijn geïnformeerd en dat zij respectvol worden bejegend.

Tijdens de gesprekken met de medewerkers van de frontoffice vertellen zij aan de inspectie dat zij eerst contact leggen met de direct betrokkenen, voordat er een vervolg aan een melding wordt gegeven. Als er geen toestemming is om informatie te delen, dan wegen zij dit intern met elkaar af. De medewerkers stellen elkaar dan de vraag of de impact in verhouding is met de noodzaak, en of het nodig is om anderen te betrekken om de onderzoeksvraag te beantwoorden.

Een gedragswetenschapper vertelt aanvullend dat Veilig Thuis in principe eerst direct betrokkenen spreekt, maar hiervan kan afwijken als dat voor de veiligheid noodzakelijk is. Daarbij geeft de gedragswetenschapper een voorbeeld van een zaak waarbij een persoon werd gestalkt. Daarbij zou het nadelig zijn voor de veiligheid om direct de stalker ook te informeren. De werkbegeleider vertelt dat de medewerkers zich bewust zijn van hun bijzondere bevoegdheden en dat zij hier goed mee om gaan. De werkbegeleider geeft aan dat de medewerkers met een lastige doelgroep werken en dat zij soms zelf onheus worden bejegend. Dit onderwerp wordt ook bespreekbaar gemaakt tijdens de werkbegeleiding. De scheidingsfunctionaris geeft een aantal voorbeelden hoe zij in gesprekken de rust weer terugkrijgt als er veel emoties zijn. Bijvoorbeeld door neutraal te blijven en een pauze in te lassen voor mensen die willen roken en niet te praten met tegenwerpingen.

In de dossiers ziet de inspectie duidelijk dat feiten van meningen worden gescheiden en er geen eigen interpretaties of meningen van de medewerkers in de dossiers staan.

De direct betrokkenen die de inspectie voor dit onderzoek spreekt, voelen zich alle drie met respect behandeld. Veilig Thuis Oost-Brabant heeft een aantal jaar achter elkaar een 'Direct betrokkenen ervaringsonderzoek' (hierna: DBEO) uitgevoerd. Hoewel de waardering wat lager is dan in 2023 blijkt uit het DBEO van 2024 dat de direct betrokkenen over het algemeen een voldoende geven aan Veilig Thuis Oost-Brabant. Daarbij heeft Veilig Thuis Oost-Brabant aan de direct betrokkenen gevraagd of zij voldoende uitleg hebben ontvangen, of ze betrokken zijn bij wat Veilig Thuis doet, of ze serieus genomen zijn en of contactpersoon doet wat hij of zij gezegd heeft. De inspectie beschikt tijdens het onderzoek niet over een benchmark om de uitkomsten te vergelijken met andere Veilig Thuis organisaties. Hierdoor is het enkel mogelijk de tevredenheid af te zetten tegen de gegevens die een jaar eerder door de eigen organisatie is opgehaald.

In reactie op het conceptrapport geeft Veilig Thuis Oost-Brabant aan dat er wel een benchmark is. Landelijk voeren 19 Veilig Thuis-organisaties hetzelfde onderzoek uit. Sinds vorig jaar wordt hierin ook aan Benchmark gedaan, waarbij alle deelnemende Veilig Thuis-organisaties kunnen zien hoe er gescoord wordt op de vragen die aan de directbetrokkenen gesteld worden.

De inspectie staat zeer positief ten opzichte van het landelijk organiseren van een tevredenheidsonderzoek zodat de Veilig Thuis-organisaties met elkaar kunnen leren.

Norm 2.2		Oordeel
	Veilig Thuis heeft de wensen, behoeften en mogelijkheden van gezinnen, huishoudens en directbetrokkenen in beeld.	

Gezinnen en huishoudens krijgen de mogelijkheid om hun visie te delen op een melding en directbetrokkenen worden bij een vervolgdienst gevraagd of zij zich herkennen in het geschetste beeld. Het proces van nagaan of direct betrokkenen zich gehoord voelen, is niet duidelijk uit de dossiers te herleiden. Niet alle direct betrokkenen worden gesproken en het spreken met jeugdigen vraagt extra aandacht.

Gehoord voelen en wederhoor

De inspectie heeft geen werkinstructie gelezen over het opstellen van een plan van aanpak. De kwaliteitsadviseur geeft aan dat het plan niet standaard wordt toegestuurd aan direct betrokkenen. De gedragswetenschapper vertelt dat de plannen mondeling worden besproken, maar dat dit niet altijd schriftelijk wordt voorgelegd. Dat er overeenstemming is, zal daarom niet duidelijk terug te zien zijn in de dossiers. In de praktijk staat, zo vertelt de gedragswetenschapper verder, het hoor en wederhoor hoog op de agenda's van de gedragswetenschappers. Zij gaan dit na bij medewerkers om zodoende overeenstemming te krijgen. De enige reden om geen overeenstemming te bereiken is als er sprake is van acute onveiligheid.

In de gesprekken geven de medewerkers aan dat ze mondeling afstemmen. Als direct betrokkenen inzage willen hebben in het verslag of het plan, dan wordt het toegestuurd. Alle drie de direct betrokkenen die de inspectie spreekt, hebben het gevoel dat er goed aan hoor en wederhoor gedaan wordt en dat Veilig Thuis Oost-Brabant een neutrale houding aanneemt met betrekking tot de gemelde zorgen. De medewerker met het expertisegedebied complexe scheiding vertelt dat de verslagen voorgelegd kunnen worden voor wederhoor: *"Als een betrokkene aangeeft dat de feiten niet kloppen, pas je het verslag daarop aan, maar jouw verslag blijft jouw weergave met eventuele toevoegingen. Het kan voorkomen dat er onenigheid is over het oordeel maar je probeert tot overeenstemming te komen door uitleg te geven."*

Een sociaal team geeft aan dat de gemeente geen inzage of akkoordmogelijkheden krijgt op de informatie die zij aan Veilig Thuis hebben verstrekt in het kader van een melding.

Bij de dossiercontrole is voor deze norm een beperkt aantal dossier beschikbaar geweest, aangezien er bij zes dossiers direct betrokkenen gesproken zijn en er een vorm van wederhoor kan hebben plaatsgevonden. In drie van de zes dossiers zag de inspectie dat er een vorm van wederhoor is toegepast. Zo ziet de inspectie in één dossier een verslag van een telefoongesprek, waaruit blijkt dat het plan van aanpak telefonisch is doorgenomen. Hierdoor is de directbetrokkene in de gelegenheid gesteld om te reageren op de mening of het oordeel van een ander over hem. De inspectie heeft geen verslagen gezien die door de direct betrokkenen of informanten zijn geaccordeerd.

Spreken van direct betrokkenen

Volgens de gedragswetenschapper is het uitgangspunt dat altijd alle direct betrokkenen worden gesproken, tenzij er gegronde redenen voor zijn om dit niet te doen. De teamleiders onderschrijven dit principe en geven aan dat in beginsel alle direct betrokkenen bij een melding worden gehoord. Medewerkers van de frontoffice vertellen dat zij in de dagelijkse praktijk actief proberen contact te leggen met alle direct betrokkenen. Lukt dit niet, dan wordt een brief verstuurd met het verzoek om contact op te nemen. Wanneer ook daarop geen reactie volgt, wordt een besluit genomen zonder dat er direct contact is geweest. Uit gesprekken blijkt dat sommige medewerkers vaker dan één keer proberen te bellen voordat een brief wordt verzonden. Ook maken medewerkers een afweging welke direct betrokkene zij wel of niet spreken. Als voorbeeld wordt genoemd dat, wanneer ouders nog samen zijn en er geen incident tussen hen heeft plaatsgevonden, soms alleen met één ouder wordt gesproken en de brief aan beide ouders wordt gericht. Ten aanzien van het contact met jeugdigen geeft een medewerker van de frontoffice aan dat per situatie wordt beoordeeld wat passend is qua leeftijd en ontwikkelingsniveau. Als een jeugdige afzonderlijk is gesproken, ontvangt deze ook een aparte brief.

Beide sociale teams geven aan dat het hun ervaring is dat niet alle direct betrokkenen van een melding gesproken zijn. Meestal is er alleen met ouders gesproken. De jeugdigen worden niet altijd gesproken. Het is een uitzondering als volwassenen niet worden gesproken en als dat zo is, is over het algemeen wel duidelijk wat de reden daarvan is.

Bij de dossiercontrole was voor deze norm een beperkt aantal dossiers beschikbaar. In zes dossiers kon - gelet op het procesverloop - worden verwacht dat direct betrokkenen gesproken waren. In al deze zes dossiers blijkt inderdaad dat direct betrokkenen zijn gehoord. In drie van deze dossiers zijn de jeugdigen niet gesproken, terwijl dat op basis van de situatie wel verwacht had mogen worden. In één dossier is de jeugdige op een later moment alsnog gehoord. De reden waarom in de andere dossiers geen gesprek met de jeugdige heeft plaatsgevonden, leest de inspectie niet terug in het dossier.

Verbeterpunten:

- De inspectie verwacht dat Veilig Thuis-organisaties alle minderjarige kinderen in de leeftijd van vier jaar en ouder hoort. Kinderen jonger dan vier jaar worden in ieder geval gezien. Is het niet mogelijk om alle relevante informatie te verzamelen of bepaalde relevante direct betrokkenen te spreken, dan wordt dit uitdrukkelijk in het dossier vermeld.
- De inspectie verwacht van Veilig Thuis-organisaties dat informatie van informanten wordt vastgelegd en door hen wordt geaccordeerd en dat hoor en wederhoor standaard wordt opgenomen in rapportages. Op dit moment is bij Veilig Thuis Oost-Brabant het proces rondom accordering niet standaard opgenomen in het proces en vraagt het proces van het toepassen van wederhoor aanscherping.

Thema 3: De kundige professional

Gezinnen en huishoudens moeten erop kunnen vertrouwen dat professionals hun verantwoordelijkheid nemen om professioneel te handelen. Een kundige professional is in staat om zelfstandig te handelen waar het kan en schakelt anderen in waar dat nodig is.

In onderstaand figuur ziet u direct wat de oordelen zijn van de inspectie op de normen die vallen onder dit thema.



In onderstaande tabel leest u per norm een toelichting op het oordeel van de inspectie.

Norm 3.1	Oordeel
 Veilig Thuis zorgt ervoor dat besluitvorming plaatsvindt op zorgvuldige wijze.	

De besluiten worden in of na overleg met een of meerdere professionals genomen en daarbij wordt binnen Veilig Thuis Oost-Brabant de juiste expertise ingezet. De besluitvorming is onvoldoende navolgbaar omdat afwegingen niet in het dossier genoteerd staan, maar enkel de conclusie ervan. Ook wordt er alleen een verwijzing gedaan naar met wie een besluit is genomen.

Betrekken van expertise

De kwaliteitsadviseur vertelt dat er richtlijnen zijn voor het inzetten van de juiste expertise. Dit staat ook beschreven in de werkinstructies, zo vertelt de kwaliteitsadviseur en leest de inspectie in de nagezonden stukken. Om de medewerkers te helpen de juiste expertise op het juiste moment in te zetten, is een overzicht gemaakt waarop staat wie wanneer betrokken moet worden. Dit overzicht hangt op zichtbare plekken in het gebouw, zoals bij de printer, in de kamer van de gedragswetenschappers en vertrouwensartsen en de teamkamer. Dit overzicht is naar de inspectie toegestuurd.

Een gedragswetenschapper vertelt dat ze sinds kort gekoppeld zijn aan de regioteams. Elke week zitten de gedragswetenschappers en medewerkers bij elkaar om te overleggen. De ene week tijdens de MDO's en de andere week tijdens de methodische casuïstiekbespreking (hierna: MCB). In de groep wordt hun casus besproken. Volgens de gedragswetenschapper is er voor de backoffice twee keer per week een MCB gepland. De medewerkers van de backoffice schetsen eenzelfde beeld over de manier waarop zij expertise betrekken als de medewerkers van de frontoffice.

Uit de dossiers blijkt dat er veel overleg plaatsvindt met gedragswetenschappers. Dit ziet de inspectie in contactjournals in de dossiers. Zie hiervoor verder norm 1.2.

Navolgbare en inzichtelijke besluitvorming

Zoals bij norm 1.2 over de veiligheidsbeoordeling ziet de inspectie in de dossiers de besluiten staan maar niet de onderbouwing van het besluit. Hierdoor is het besluit niet navolgbaar. Bij norm 1.4 over het plan van aanpak is de besluitvorming ook niet navolgbaar. In vijf van de negen dossiers zijn alle besluiten in enige mate navolgbaar vastgelegd. Bij andere dossiers mist te veel aan onderbouwing van de besluiten zoals argumenten en/of overwegingen op basis waarvan een besluit is genomen.

Verbeterpunt:

- De inspectie verwacht dat Veilig Thuis-organisaties de verantwoordelijkheid dragen voor de afweging en het besluit tot overdracht. Daarom is het noodzakelijk dat naast het besluit ook de afwegingen van een besluit vastgelegd zijn in het dossier. De afwegingen voor besluiten van Veilig Thuis Oost-Brabant moeten structureel in de dossiers worden opgenomen.

Norm 3.2		Oordeel
	Veilig Thuis zorgt voor een transparant en objectieve werkwijze in de omgang met informatie en dossiervoering.	

Veilig Thuis Oost-Brabant streeft naar de kwaliteit van de dossiers. In de dossiers zijn feiten en interpretaties gescheiden en staat de bron over het algemeen vermeld. Bij norm 1.2 staat de wijze waarop Veilig thuis Oost-Brabant wederhoor vormgeeft.

De directeur a.i. vertelt aan de inspectie dat de kwaliteit van de dossiers op orde is, zo blijkt uit de externe audits. De kwaliteit is geborgd doordat gedragswetenschappers meekijken en er dossier-checks plaatsvinden. Ook zijn er interne audits. De kwaliteitsadviseur en de gedragswetenschappers vertellen aan de inspectie dat er op meerdere manieren wordt gewerkt aan de kwaliteit van de dossiers. Het nieuwe elektronisch cliëntsysteem zorgt ervoor dat alle velden moeten worden ingevuld. Bij de dossiercheck van Veilig Thuis Oost-Brabant wordt nagegaan of de dossiers compleet zijn. Doordat de gedragswetenschappers zicht hebben op de dossiers wordt de kwaliteit ook beter. Zij kijken inhoudelijk mee en signaleren als er op de inhoud zaken aangepast moeten worden.

De gedragswetenschappers laten weten dat zij het proces en de inhoud bewaken. De gedragswetenschappers hebben daarbij naar eigen zeggen een adviserende en consulterende functie. De medewerkers zijn allemaal zelf SKJ-geregistreerd en zijn daarmee ook verantwoordelijk voor hun eigen handelen.

De inspectie heeft vragen over de dossiervoering gesteld aan de medewerkers van de backoffice. Zij geven aan dat alle dossiers gecheckt worden. Zowel op de inhoud, want de gedragswetenschappers lezen alles mee, als op compleetheid.

De medewerker met het aandachtsgebied complexe scheiding vertelt veel over het belang van goede dossiervoering en hoe ze dat bij Veilig Thuis Oost-Brabant vormgeven. Zo moeten letterlijke uitspraken aangegeven staan met dubbele punt en aanhalingstekens. Daarnaast vertelt de medewerker dat je direct betrokkenen informeert wanneer je een verslag maakt en dat je dit verslag met hen deelt, als zij dat willen. Je noteert indrukken en meningen zoals: "Moeder heeft de indruk dat...", Hier zijn vanuit Veilig Thuis Oost-Brabant trainingen voor ontwikkeld.

Eén van de direct betrokkenen geeft aan dat ze goed is geïnformeerd over wat er met de informatie over het gezin gebeurt. De andere twee direct betrokkenen hebben niet duidelijk hun mening hierover gegeven.

Bij de dossiercontrole kon de inspectie voor deze norm zeven dossier raadplegen. Vijf dossiers waren op orde. In één dossier was de mening van een direct betrokkene niet opgenomen en in één dossier was het voor de inspectie niet duidelijk wie welke informatie heeft gegeven. De inspectie leest in de dossiers dat de verslagen met respect voor de direct betrokkenen zijn opgesteld.

Aandachtspunt:

- De inspectie verwacht van Veilig Thuis-organisaties dat zij zorgvuldig omgaan met informatie en in het registratiesysteem de bron van de feiten en de interpretaties van de feiten vermelden. Dit was niet in alle dossiers het geval. Daarom verwacht de inspectie van Veilig Thuis Oost-Brabant dat zij doorlopend aandacht schenkt aan het opnemen van feiten en meningen en de bronvermelding.

Norm 3.3		Oordeel
	Professionals werken samen met andere betrokkenen in het netwerk rondom een gezin/huishouden voor een integrale aanpak.	

In lopende zaken werken medewerkers van Veilig Thuis Oost-Brabant en de betrokken ketenpartners samen. Hoewel de onderlinge afstemming in de praktijk vaak goed verloopt, zijn de gemaakte afspraken niet altijd duidelijk vastgelegd in de dossiers. De samenwerking wordt bemoeilijkt door personele wisselingen, verschillende werkafspraken en oplopende wachtlijsten bij zowel Veilig Thuis Oost-Brabant als bij de sociale teams. Dit vraagt om extra inzet van beide partijen om het zicht op de veiligheid te behouden en de afstemming zorgvuldig te laten verlopen.

Afstemmen met andere hulpverleners

Een medewerker van een sociaal team geeft aan dat de medewerkers van de frontoffice het sociale team weten te vinden als dat nodig is. De medewerkers van het andere sociale team beamen dat, mits het geen zaken op de wachtlijst betreft. Zij geven aan dat de samenwerking vaak goed gaat en als het niet soepel loopt, ze elkaar daarover opbellen. Of een samenwerking wel of niet goed verloopt, is veelal ook persoonsafhankelijk, wordt door de sociale teams aangegeven. Er is contact op verschillende niveaus; medewerkers onderling, gedragswetenschappers onderling en minimaal jaarlijks op beleidsniveau.

Bij de dossiercontrole ziet de inspectie dat er bij vijf van de negen dossiers contact is met ketenpartners. Het is in de dossiers niet altijd inzichtelijk wat de afspraken zijn die met de ketenpartners zijn gemaakt. In lopende dossiers ziet de inspectie wel afspraken over de veiligheid. Eén direct betrokkene die de inspectie in het kader van dit onderzoek spreekt, vertelt dat na de melding de hulp van een zorgorganisatie vervolgens goed aansluit.

Inhoudelijke knelpunten

De wachtlijsten bij zowel Veilig Thuis Oost-Brabant als bij de sociale teams vormen voor de direct betrokkenen een knelpunt. Twee direct betrokkenen geven aan dat er wachtlijsten zijn bij de hulpverleners waardoor het traject vastloopt.

De overdracht tussen Veilig Thuis Oost-Brabant en de sociale teams kan beter. De sociale teams vertellen dat de informatie wordt overgedragen volgens de afspraken. Er is een aantal vaste punten waar Veilig Thuis bij de overdracht over schrijft en er is ruimte om een toelichting te geven. Het verschilt per medewerker hoeveel daar wordt aangegeven. Vaak wordt er telefonisch contact gezocht en dan wordt er meer informatie gedeeld. De informatie is echter niet altijd voldoende om er direct op verder te kunnen werken. Het kan hierdoor ook voorkomen dat het sociale team weer contact met direct betrokkenen zoekt en zij weer deels dezelfde informatie aan hen moeten vertellen. Een medewerker van Veilig Thuis vertelt dat ze na de overdrachtsmail naar de sociale teams een reactie terugkrijgen waarin staat wie aan de casus is gekoppeld en dat het is opgepakt en eventueel een veiligheidsplan.

De medewerking van direct betrokkenen vormt soms een knelpunt. Direct betrokkenen hebben richting Veilig Thuis Oost-Brabant aangegeven de problematiek uit de melding te herkennen en dat ze eraan willen werken, maar zodra het sociale team contact opneemt, komen zij soms op dit standpunt terug. De gemeenten ervaren dit als knelpunt omdat bij Veilig Thuis Oost-Brabant de casus dan is afgesloten, maar de vervolghulp niet van de grond komt. Hierover staat in één van de samenwerkingsafspraken⁴ geschreven dat indien na directe overdracht blijkt dat een gezin niet gemotiveerd is tot hulpverlening - maar dit voor de direct betrokkenen wel noodzakelijk is om structurele veiligheid te kunnen borgen - het Lokaal Team Advies ondersteuning kan vragen aan Veilig Thuis. Mocht het na dit advies en ondersteuning nog niet lukken om het gezin te motiveren, dan kan het Lokaal Team de casus opnieuw melden via de verkorte route bij Veilig Thuis.

⁴ Uitvoeringsafspraken Veilig Thuis en Lokale Teams BNO 2020

Eén sociaal team ervaart een knelpunt in verschillende visies op veiligheid. De visie van de gemeente sluit volgens dit sociale team niet aan bij de visie van Veilig Thuis op veiligheid. Hierin zou meer afstemming gezocht moeten worden.

Knelpunten in de samenwerking met de sociale teams

De sociale teams geven als knelpunten aan dat er veel personele wisselingen zijn geweest bij Veilig Thuis en de sociale teams. Door de medewerkers van Veilig Thuis worden de wisselingen van het personeel ook aangegeven als knelpunt in de samenwerking. Ook de bezetting, het personeelsverloop en het opleidingsniveau binnen een sociaal team spelen een rol in de wijze waarop wordt samengewerkt.

Naast de wisselingen van het personeel, is het voor Veilig Thuis-medewerkers lastiger om samen te werken als er allemaal kleine gemeenten zijn, dan als je een grote gemeente hebt met één centraal aanspreekpunt. De directeur a.i., de gedragswetenschappers, de kwaliteitsadviseur en de medewerkers van de front- en backoffice vertellen dit allemaal aan de inspectie. Hierdoor kunnen termen en werkwijze per gemeente verschillen. Een sociaal team geeft een voorbeeld waaruit blijkt dat de samenwerking met verschillende afspraken lastig is. De medewerker van het sociale team vertelt dat er tijdelijk een medewerker van een andere regio van Veilig Thuis werd ingezet en dat deze medewerker in de gesprekken opeens over een soort prioriteit sprak die zij niet kennen. Een sociaal team gaf aan dat de regionale werkgroep uit elkaar is gevallen. Er wordt weer met een frisse start naar de samenwerkingsafspraken gekeken. De directeur a.i. van Veilig Thuis Oost-Brabant geeft aan dat nu de interne organisatie weer stabiel is, er een periode aanbreekt waarin zij zich meer naar buiten kunnen richten. De kwaliteitsadviseur vertelt dat in het jaarplan van 2026 ruimte is opgenomen om hierin te investeren, bijvoorbeeld via het organiseren van 'kijkjes in de keuken', mensen detacheren om te werken aan de toekomstvisie, en aansluiten bij externe overleggen.

Samenwerking met andere ketenpartners

Veilig Thuis vertelt dat ze vaste contactpersonen en/of afstemmingmomenten hebben met politie, scholen en ziekenhuizen. De inspectie heeft geen signalen ontvangen over knelpunten in de samenwerking met deze of andere ketenpartners.

In reactie op het conceptrapport geeft Veilig Thuis aan dat de samenwerking met ketenpartners breder is dan alleen de samenwerking met de sociale teams. Ook bij andere vormen van hulpverlening is er sprake van wachttijsten.

Aandachts- en verbeterpunt:

- De inspectie verwacht van Veilig Thuis-organisaties dat zij bij de overdracht de afspraken schriftelijk vastleggen, bijvoorbeeld over het maken van een veiligheids-, hulpverlenings- en herstelplan, de verantwoordelijkheid voor de uitvoering en het toezicht op genoemde plannen. Bij Veilig Thuis Oost-Brabant ziet de inspectie deze afspraken niet altijd terug in de dossiers. Dit is een verbeterpunt.

- De inspectie signaleert dat zowel Veilig Thuis Oost-Brabant als de sociale teams knelpunten ervaren in de samenwerking. Het verbeteren van de samenwerking is een opdracht aan zowel Veilig Thuis als de regio. De inspectie vindt dit daarom een aandachtspunt.

Thema 4: Goed bestuur

Het is belangrijk dat de samenleving er op kan vertrouwen dat Veilig Thuis bijdraagt aan meer veiligheid voor gezinnen en huishoudens. Daarom is het belangrijk dat Veilig Thuis op verantwoorde wijze wordt bestuurd. Voorwaarde hiervoor is een goede balans tussen financieel en organisatorisch beleid en het leveren van goede kwaliteit. Veilig Thuis is ervoor verantwoordelijk om voldoende deskundige en vakbekwame medewerkers in te zetten. Het is belangrijk dat Veilig Thuis een lerende organisatie is, die continu verbetert.

In onderstaand figuur ziet u direct wat de oordelen zijn van de inspectie op de normen die vallen onder dit thema.



In onderstaande tabel leest u per norm een toelichting op het oordeel van de inspectie.

Norm 4.1	Oordeel
 Veilig Thuis stelt het belang van de gezinnen en huishoudens centraal.	

De medewerkers van Veilig Thuis Oost-Brabant stellen het belang van gezinnen centraal, zij zijn trots als ze voor de betrokkenen verschil hebben gemaakt. Dit is onderdeel van de missie van Veilig Thuis. De organisatie stuurt op hun missie en hanteert een sturingsfilosofie die deze gedachten ondersteunt.

Missie

De Missie van Veilig Thuis is: 'Wij streven naar een veilig thuis voor iedereen. We stappen in bij huiselijk geweld en kindermishandeling; we zorgen met de direct betrokkenen voor veiligheid op korte termijn en onderzoeken wat nodig is voor veiligheid op lange termijn. Wij doen dit omdat we geloven dat dit geweld kan stoppen. Wij maken hierin het verschil en werken samen aan een veilige toekomst.' De missie leest de inspectie in verschillende documenten terug. Daarnaast staan in verschillende documenten de kernwaarden geschreven.

De inspectie heeft aan medewerkers gevraagd waar ze trots op zijn. Zij gaven allemaal in hun eigen woorden aan dat ze er trots op zijn als ze een verschil maken voor de direct betrokkenen, en troost zijn als ze voor hen van betekenis zijn geweest.

Als voorbeeld hiervan vertelde een medewerker van de frontoffice over een vader met zijn dochter waarin Veilig Thuis ervoor heeft gezorgd dat het beter met hen ging en dus verschil heeft gemaakt. En een citaat van de kwaliteitsadviseur bevestigt dit: "Medewerkers werken met hart en ziel. In veel gevallen kunnen wij het verschil maken."

Veilig Thuis heeft een document opgesteld over de besturingsfilosofie van Veilig Thuis Oost-Brabant. Hierin staat beschreven hoe ze op de missie en visie sturen en hoe het meerjaren- en jaarplan is uitgewerkt in de besturingsfilosofie. Veilig Thuis wil heldere processen en duidelijke kaders voor alle medewerkers scheppen.

Harmonisatie werkprocessen

Na de fusie zijn de werkprocessen van Den Bosch en Helmond naast elkaar gelegd. In verschillende werkgroepen met mensen vanuit de beide vestigingen is aan delen van de werkprocessen gewerkt om tot een nieuw proces te komen. Dit proces duurde lang, zo vertellen de medewerkers die de inspectie spreekt. De kwaliteitsadviseur beaamt dit beeld en geeft aan dat er een nieuwe werkwijze is uitgedacht die nu geïmplementeerd gaat worden. Om dit goed te doen, zijn de leden van de werkgroepen gevraagd een inschatting te maken van de impact voor de medewerkers. Hoewel niet alle medewerkers die de inspectie spreekt, zich betrokken voelen bij de ontwikkeling, kijken de meeste medewerkers uit naar de implementatie van de werkprocessen die nu zijn uitgedacht.

Norm 4.2		Oordeel
	Veilig Thuis richt de organisatie zodanig in dat deze redelijkerwijs leidt tot verantwoorde werkwijze.	

Veilig Thuis Oost-Brabant is 24 uur per dag en 7 dagen in de week bereikbaar. De medewerkers zijn bevoegd om hun werk te doen en er wordt geïnvesteerd in de bekwaamheid van de medewerkers. De werkdruk onder de medewerkers van de front- en backoffice is te hoog waardoor de kwaliteit er onder leidt in de vorm van wachtlijsten. Er ontstaan hierdoor risico's in de kwaliteit bij casussen waaraan gewerkt wordt. Dit vindt de inspectie niet aanvaardbaar en daarom vraagt zij Veilig Thuis Oost-Brabant verbetermaatregelen te nemen.

Bereikbaarheid

Op de website van Veilig Thuis Oost-Brabant staat dat Veilig Thuis zowel telefonisch als via een chatfunctie bereikbaar is. De chatfunctie kan gebruikt worden van maandag tot en met vrijdag van 9 tot 17 uur. Veilig Thuis is de hele dag gedurende zeven dagen in de week telefonisch bereikbaar (24/7).

De kwaliteitsadviseur en het management geven aan dat er geen problemen zijn met de bereikbaarheid en dat Veilig Thuis Oost-Brabant altijd telefonisch bereikbaar is. De gedragswetenschappers hebben ook bereikbaarheidsdiensten, zo vertellen zij, zodat er altijd iemand geconsulteerd kan worden. Hierbij worden de gedragswetenschappers van de beide locaties ingezet zodat dit praktisch haalbaar is.

Het sociale wijkteam geeft aan dat Veilig Thuis goed bereikbaar is voor hen, maar ook voor de inwoners van de gemeente. De inspectie heeft geen signalen ontvangen dat Veilig Thuis niet bereikbaar is.

Bevoegdheden

In een beleidsnotitie met de naam "*Reflectie*" staat dat binnen Veilig Thuis alle medewerkers van de front- en backoffice in principe bij het SKJ geregistreerd zijn als jeugd- en gezinsprofessional. De directeur a.i. zegt hierover dat meer dan 95% van de medewerkers een SKJ-registratie heeft. Heel af en toe zijn er medewerkers in dienst met een andere functienaam. Deze medewerkers hebben geen zelfstandige verantwoordelijkheid over casussen, maar voeren ondersteunende taken uit. Dit zijn enkel tijdelijke contracten, om te kijken of doorstroom naar een SKJ-functie mogelijk is. Daarnaast zijn sommige medewerkers BIG-geregistreerd en hebben dan geen SKJ-registratie. Het beeld dat de directeur a.i. schets, komt overeen met het overzicht van de professionals die op het moment van toezicht werkzaam zijn. Uit het toegestuurd overzicht met medewerkers blijkt dat alle medewerkers die op het moment van toezicht werkzaam zijn en een functie in het primaire proces hebben, in het bezit zijn van een juiste registratie. Op basis van de gesprekken met medewerkers en een steekproef in de personeelsdossiers stelt de inspectie vast dat de registraties correct zijn. Alleen de medewerkers van de administratie, het management of medewerkers met ondersteunende of beleidstaken zijn niet in bezit van een SKJ- of BIG-registratie.

Bekwaamheid

Veilig Thuis Oost-Brabant bevordert op meerdere manieren de bekwaamheid van de werknemers. Er wordt geïnvesteerd in reflectie door het bieden van werkbegeleiding, intervisie en scholing. In de beleidsnotitie *Reflectie* staat beschreven wat Veilig Thuis verstaat onder werkbegeleiding, waarom dit van belang is voor de persoonlijke ontwikkeling, de deskundigheidsbevordering en voor de organisatie. In het document leest de inspectie dat de werkbegeleider ernaar streeft om voor elke medewerker werkbegeleiding op maat te bieden en dat deze begeleiding gebaseerd is op wederzijds vertrouwen. Voor iedere medewerker van Veilig Thuis is er vier keer per jaar werkbegeleiding. In de gesprekken met medewerkers en met een werkbegeleider hoort de inspectie dat de werkbegeleiding ook in de praktijk wordt aangeboden. Naast werkbegeleiding wordt intervisie geboden, zo vertelt de kwaliteitsadviseur. Er zijn medewerkers die deze intervisiebijeenkomsten in groepsverband begeleiden. Een van de werkbegeleiders die de inspectie sprak vertelt hierover dat deze bijeenkomsten naast de werkbegeleiding worden aangeboden. Verschillende medewerkers - waaronder de vertrouwensarts - geven desgevraagd aan intervisie te volgen. In de beleidsnotitie staat verder dat Veilig Thuis Oost-Brabant naast werkbegeleiding en intervisie ook de mogelijkheid biedt teamcoaching te volgen, moreel beraad te houden en supervisie voor de gedragswetenschappers te organiseren.

Met betrekking tot scholing vertelt de directeur a.i. dat bij de begroting rekening is gehouden met scholing voor de medewerkers. Deze uren zijn van de productieve uren voor het primaire proces afgehaald. Er is ook een scholingsplan opgesteld. In het "*Scholingsplan VTOB 2025*" leest de inspectie dat de focus gelegd wordt op actieve kennisdeling en het vergroten van expertise. Daarnaast ligt in 2025 de focus op de harmonisatie van de werkprocessen (hierover later meer).

Het scholingsaanbod is uitgebreid en bevat zowel basis als verdiepende cursussen.

Uit een e-mail die de inspectie leest blijkt dat nieuwe medewerkers van de scholingscoördinator uitleg krijgen over het scholingsaanbod en dat zij een aantal verplichte cursussen moeten volgen. Medewerkers krijgen een certificaat voor gevolgde trainingen. Deze kunnen zij in het personeelsdossier opslaan. De kwaliteitsadviseur geeft aan dat er twaalf modules zijn met zowel interne als externe trainingen. De basismodules daarvan zijn verplicht. Daarnaast zijn er verdiepende modules en kan extra scholing worden aangevraagd. De aangeboden scholingen zijn geaccrediteerd en dragen bij aan de SKJ-herregistratie van medewerkers.

Tijdens de gesprekken met de medewerkers en gedragswetenschappers hoort de inspectie veel waardering voor het scholings- en begeleidingsaanbod van Veilig Thuis Oost-Brabant.

VOG en functioneringsgesprek

Tijdens het toezicht heeft de inspectie een steekproef controle uitgevoerd om na te gaan of Veilig Thuis in bezit is van de verklaring omtrent het gedrag (hierna: VOG) van personen die in contact kunnen komen met cliënten. Bij alle dossiers was een VOG aanwezig die betrekking heeft op de functie. De inspectie is nagegaan of de VOG's aanwezig waren voor de datum dat een medewerker in dienst treedt. Dit kon de inspectie bij één dossier niet nagaan omdat deze medewerker al lang in dienst was en een nieuwe VOG in het systeem was opgeslagen. Bij alle andere medewerkers waren de VOG's voor indiensttreding aanwezig.

Uit de personeelsdossiers bleek niet dat er met alle medewerkers een recent functioneringsgesprek is gevoerd. Volgens de HR-medewerker komt dit omdat medewerkers zelf verantwoordelijk zijn voor het uploaden van het functioneringsverslag, en dit onvoldoende doen. HR heeft wel zicht op of deze gesprekken gepland worden, omdat zij dit administratief organiseren.

Werkdruk

De medewerkers van de front- en backoffice geven allemaal aan dat de werkdruk momenteel te hoog is. Het management geeft aan dat er medewerkers en teams recent 'de rode knop' hebben ingedrukt. Dit is een verwijzing naar artikel 13.3 "Rode knop" uit de Cao Jeugdzorg 2024–2025. Daarin staat dat medewerkers hiervan gebruik kunnen maken als er sprake is van onverantwoorde werkdruk en/of een onveilige situatie. Dit is een ultiem middel als het niet (meer) lukt om het eigen werk op een verantwoorde of veilige wijze georganiseerd te krijgen. De kwaliteitsadviseur laat aan de inspectie zien hoe het proces is ingericht als een medewerker of een team de rode knop indrukt of als een team een brandbrief stuurt. De inspectie krijgt alleen van de medewerkers van de front- en backoffice te horen dat de werkdruk te hoog is. De gedragswetenschappers en werkbegeleiders geven aan zelf het werk nog aan te kunnen, maar wel de hoge werkdruk bij de medewerkers te ervaren.

In de gesprekken met de medewerkers van de front- en backoffice geven zij aan dat hoewel de werkdruk te hoog is, de kwaliteit er nog niet onder leidt, behalve dan dat er wel wachtlijsten zijn. Als een casus wordt opgepakt, wordt het werk kwalitatief goed uitgevoerd. De medewerkers van de front- en backoffice vragen zich wel af hoe lang ze dat volhouden.

Dit wordt aan de inspectie verteld door medewerkers die niet op de rode knop hebben gedrukt. De sociale teams vertellen ook aan de inspectie dat de medewerkers van Veilig Thuis Oost-Brabant een hoge werkdruk hebben.

De directeur a.i. geeft aan dat Veilig Thuis momenteel op formatie zit, maar dat de werkdruk komt door piekbelastingen in het aantal meldingen dat door het jaar heen fluctueert. Er wordt dan ook gekeken of een betere capaciteitsplanning de werkdruk kan oplossen. Daarnaast speelt volgens de directeur a.i. ook de ervaren werkdruk doordat medewerkers tuchtrechtelijk aansprakelijk gesteld kunnen worden. De casus in Vlaardingen draagt volgens de directeur bij aan de beeldvorming dat je als zorgprofessional zelf verantwoordelijk kan worden gehouden voor je handelen.

Volgens meerdere medewerkers zijn de problemen van de werkdruk en de wachtlijsten niet alleen op te lossen door de planning aan te passen. Medewerkers geven bijvoorbeeld aan dat er sprake is van een personeelstekort, groot werkverzuim door ziekte en (over)belasting doordat je veel casussen hebt. De kwaliteitsadviseur geeft aan dat er ook in de keten gekeken moet worden hoe beter samengewerkt kan worden, waardoor de werkdruk af kan nemen.

Verbeterpunten:

- De inspectie verwacht dat Veilig Thuis-organisaties hun organisatie zodanig inrichten dat dit redelijkerwijs leidt tot een verantwoorde werkwijze. Bij Veilig Thuis Oost-Brabant is de ervaren werkdruk bij de front- en de backoffice nu dermate hoog dat de kwaliteit er onder leidt, blijkt uit de wachtlijsten. De inspectie verwacht van Veilig Thuis Oost-Brabant dat zij naast de piekbelasting waarvoor een capaciteitsanalyse is gemaakt, nagaat of er andere oorzaken zijn waardoor er wachtlijsten ontstaan en samen met ketenpartners zoekt naar oplossingen.
- Veilig Thuis kan het systeem van functioneringsgesprekken beter inzetten om zicht te houden op de werkvloer.

Norm 4.3		Oordeel
	Veilig Thuis verbetert, in een lerend werkklimaat, continu zijn prestaties en de resultaten van de hulp.	

Veilig Thuis heeft een goed beeld over wat wel en wat niet goed gaat in de eigen organisatie en werkt systematisch aan het verbeteren van de kwaliteit. Medewerkers worden betrokken bij de ontwikkeling van de organisatie, het bestuur organiseert in- en tegenspraak en legt openbaar verantwoording af.

Sturing op processen

De basis voor het werk van Veilig Thuis Oost-Brabant is vastgelegd in het "Handelingsprotocol Veilig Thuis". Het protocol staat op de website van Veilig Thuis Oost-Brabant en vormt de basis voor het proces, zo blijkt tijdens het toezicht.

De inspectie herkent de elementen van het handelingsprotocol in de werkinstructies van Veilig

Thuis die zij leest, en ook in de samenwerkingsafspraken die Veilig Thuis met ketenpartners heeft. Het nieuwe digitale systeem ondersteunt de medewerkers eveneens in het volgen van het handelingsprotocol.

Zicht op wat wel en niet goed gaat

Veilig Thuis Oost-Brabant stelt jaarlijks een *Jaarverslag Kwaliteit* op. Hierin zijn de bevindingen vanuit verschillende bronnen samengenomen om een beeld te schetsen van de kwaliteit. De inspectie heeft het jaarverslag kwaliteit van 2024 ingezien. Hierin staan de bevindingen van de interne en externe audit, een analyse van meldingen, het aantal calamiteiten en meldingen bij de inspectie, een analyse van de klachten bij de onafhankelijke klachtencommissie en van de jaarrapportage van Jeugdstem, een analyse van het direct betrokkenen ervaringsonderzoek en een analyse omtrent de informatiebeveiliging. In het jaarverslag kwaliteit leest de inspectie ook verbetermaatregelen.

Veilig Thuis Oost-Brabant bekijkt ook of het kwaliteitssysteem dekkend is. Zij noemen dit een systeembeoordeling waarbij het kwaliteitsmanagementsysteem (KMS) systematisch en regelmatig wordt getoetst op geschiktheid en doeltreffendheid.

Melden van incidenten

De kwaliteitsadviseur geeft aan dat incidenten worden gemeld. Op de vraag wanneer iets gemeld moet worden, geeft de kwaliteitsadviseur aan dat iets een incident is als er sprake is van een onveilige situatie en/of als het een afwijking is van de normale gang van zaken. Daarbij geeft de kwaliteitsadviseur als voorbeeld geweld van een cliënt richting een medewerker. Omdat er nu veel nieuwe managers zijn, wordt er een presentatie bij de managers gegeven over de incidenten waarbij er ook aandacht besteed wordt aan de definitie daarvan. De managers hebben daarna voldoende kennis om ervoor te zorgen dat incidenten worden gemeld. *"De meldingen worden geanalyseerd en daar halen we trends uit."*, geeft de kwaliteitsadviseur aan. Bij de externe certificering werd als punt aangegeven dat de analyse op organisatieniveau wordt uitgevoerd, maar niet op vestigings- of op teamniveau. De analyse van het eerste kwartaal van 2025 is naar de inspectie gestuurd.

Norm 4.4		Oordeel
	Veilig Thuis biedt gezinnen en huishoudens de mogelijkheid voor hun individuele belangen op te komen.	

Veilig Thuis Oost-Brabant is aangesloten bij een onafhankelijke klachtencommissie, de regeling staat op de website van Veilig Thuis Oost-Brabant en betrokkenen kunnen rechtstreeks contact leggen met de klachtencommissie zonder tussenkomst van Veilig Thuis. De wijze waarop de contactgegevens van de klachtencommissie verstrekt worden, vraagt aandacht. Veilig Thuis Oost-Brabant wijst direct betrokkenen op verschillende manieren op de taak van de onafhankelijk vertrouwenspersoon van Jeugdstem en de contact gegevens daarvan.

Informele klachten

De kwaliteitsadviseur vertelt dat direct betrokkenen op meerdere manieren hun onvrede kenbaar kunnen maken. In eerste instantie natuurlijk in gesprek met de medewerkers zelf. Daarnaast wordt er altijd een bemiddelingsgesprek aangeboden wanneer er klachten worden geuit. Daarmee worden veel klachten opgevangen, vertelt de kwaliteitsadviseur. Een klein percentage mondt uit in een klacht bij de externe klachtencommissie of wordt een tuchtklacht. Op de website staat de regeling en in de brieven die de direct betrokkenen ontvangen staat een link naar de klachtencommissie. De direct betrokkenen wordt ook tijdens een telefoongesprek gewezen op de mogelijkheden om een klacht in te dienen en de wijze waarop zij dat kunnen doen.

Net zoals de kwaliteitsadviseur vertellen verschillende medewerkers dat in geval van onvrede een manager “de klachten expert” wordt aangesloten en dat die met de betrokkenen contact opneemt en daarna samen met de medewerkers de (bemiddelings)gesprekken met de betrokkenen voert. Het doel van de bemiddeling is om te komen tot een bevredigende oplossing voor beide partijen. Vaak worden klachten zo opgelost. Medewerkers voelen zich ook door de manager ondersteund. Betrokkenen mogen zich altijd laten ondersteunen, bijvoorbeeld door een familielid, door een onafhankelijke vertrouwenspersoon of door anderen, geeft één van de medewerkers aan.

Klachtenregeling

De inspectie ziet dat de klachtenregeling van Veilig Thuis Oost-Brabant op de website staat. Uit deze regeling blijkt dat de inrichting van de klachtencommissie voldoet aan de Jeugdwet doordat zij drie onafhankelijke leden behelst. Op de website staat een samenvatting van wat een betrokkene kan doen in het geval van onvrede. In de samenvatting en in de regeling wordt eerst verzocht met medewerker zelf contact op te nemen. In de samenvatting is niet opgenomen hoe contact gelegd kan worden met de klachtencommissie. Als je wilt weten hoe je een klacht kunt indienen, moet je op de website op de een link klikken. Daar staat de volledige klachtenregeling. Niet iedereen zal deze regeling kunnen lezen waardoor dit een drempel opwerpt om een klacht in te dienen. In de klachtenregeling leest de inspectie wel dat de klachtencommissie rechtstreeks te benaderen is en je een klacht kunt indienen via e-mail. In de regeling wordt eerst verzocht met medewerker zelf contact op te nemen.

In de regeling staat dat de klachtencommissie een melding maakt bij de met toezicht belaste ambtenaren van de betreffende gemeenten als er onvoldoende maatregelen worden genomen. De inspectie wijst Veilig Thuis Oost-Brabant erop dat de inspectie met het toezicht is belast en ook graag een melding ontvangt als de klachtencommissie vaststelt dat er geen of onvoldoende maatregelen zijn of worden genomen.

Onafhankelijk vertrouwenspersoon

De kwaliteitsadviseur vertelt dat betrokkenen worden gewezen op de mogelijkheid om een onafhankelijk vertrouwenspersoon in te schakelen. De kwaliteitsadviseur heeft jaarlijks een evaluatiegesprek waarbij er gekeken wordt bij wat voor onderwerpen Jeugdstem is betrokken. Jeugdstem maakt hierover ook een jaarrapportage. Een aantal medewerkers geeft aan dat zij niet heel bekend zijn met Jeugdstem en dat zij daarop wijzen als iemand een klacht wil indienen.

De inspectie heeft de "*Jaarrapportage 2024 Vertrouwenswerk*" bij Veilig Thuis Oost-Brabant gelezen. Hieruit blijkt dat de meeste direct betrokkenen volwassen zijn. Het aantal cliënten is in 2024 iets afgenomen ten opzichte van 2023. De top drie van klachten is hetzelfde als in 2023. Klachten gaan met name over bejegening, de gemaakte beslissingen en het ontvangen van gebrekkige informatie.

De term Jeugdstem is voor Veilig Thuis-organisaties niet handig, aldus de kwaliteitsadviseur. Bij veilig Thuis zijn veel betrokkenen volwassen, waardoor de term niet aansluit bij hun beleefwereld. Op de website van Veilig Thuis Oost-Brabant staat een verwijzing naar Jeugdstem. Hierbij staat beschreven wat een vertrouwenspersoon is, wat deze voor je kan betekenen, hoe je Jeugdstem kunt bereiken en dat Jeugdstem ook volwassenen helpt.

Aandachtpunten:

- De inspectie verwacht dat Veilig Thuis-organisaties een laagdrempelige en effectieve klachtenregeling hebben⁵. Door de contactgegevens van de klachtencommissie niet op de website te zetten maar in de regeling, is de klachtenregeling minder laagdrempelig. Een direct betrokkene moet eerst de klachtenregeling lezen, voordat duidelijk is hoe de klacht aan de klachtencommissie gericht kan worden.
- De inspectie verwacht dat Veilig Thuis Oost-Brabant personen die bij een melding zijn betrokken tijdig informeert over de mogelijkheid gebruik te maken van een vertrouwenspersoon.

⁵ Zie de Memorie van Toelichting bij de Jeugdwet.

Bijlage: Verantwoording van het toezicht

De inspectie voerde het toezicht bij Veilig Thuis Oost-Brabant onaangekondigd uit op 24 juni 2025. Daarna zijn in week 27 en 28 gesprekken gevoerd met medewerkers, direct betrokkenen en sociale wijkteams. Om tot een gefundeerd oordeel te komen, gebruikte de inspectie voor het toezicht verschillende informatiebronnen. De informatie uit deze bronnen is met elkaar vergeleken en gewogen. Voor het toezicht zijn de volgende bronnen betrokken:

- Een (telefonisch) gesprek met drie directbetrokkenen.
- Een gesprek met de bestuurder, directeur a.i. en stafmedewerkers.
- Een tweede gesprek met de directeur a.i.
- Gestructureerde interviews met:
 - drie gedragswetenschappers
 - een vertrouwensarts
 - acht medewerkers van de front- en backoffice.
 - drie teammanagers.
 - twee werkbegeleiders.
 - een kwaliteitsadviseur.
 - een aandachtfunctionaris complexe scheidingen
 - een HR-medewerker tijdens inzage personeelsdossiers
- De check van zes personeelsdossiers op de aanwezigheid van de verklaring omtrent het gedrag van medewerkers, waarbij de inspectie op basis van een aantal criteria zelf de dossiers heeft geselecteerd.
- De check van negen dossiers, onder andere op de aanwezigheid veiligheidsbeoordeling, veiligheidsafspraken, een plan van aanpak, en het scheiden van feiten en meningen. Hierbij was deels een medewerker aanwezig. De inspectie heeft zelf de dossiers geselecteerd.
- Analyse van de volgende documenten:
 - Klachtenregeling Veilig Thuis Oost-Brabant.
 - Website Veilig Thuis Oost-Brabant » Rechten en plichten
 - Analyse vragenlijst wachttijden Veilig Thuis Mei
 - Beleidsnotitie Reflectie Veilig Thuis Oost-Brabant
 - Overzicht 'Wanneer overleg je met welke discipline?'
 - Werkproces veiligheidsbeoordeling
 - Uitvoeringsafspraken Veilig Thuis en Lokale Teams BNO 2020
 - Jaarverslag Kwaliteit 2024
 - Visiedocument vertrouwensartsen VT
 - Visiedocument gedragswetenschappers VT
 - Besturingsfilosofie Veilig Thuis Oost-Brabant
 - Bestuursverslag 2024
 - Website jaarverslagenzorg.nl » Jaardocument Maatschappelijke Verantwoording (DigiMV 2024)

- Format MDO
- E-mail met Werkwijze training(en) voor medewerkers
- Lijst met medewerkers 24-06-2025
- RC Rapport Veilig Thuis Oost-Brabant ISO 9001:2015
- Scholingsjaarplan VTOB 2025
- Verzamelformat systeembeoordeling Veilig Thuis Oost-Brabant-2024
- Jaarrapportage 2024 Vertrouwenswerk bij Veilig Thuis Oost-Brabant
- Standaard folder/informatie boekje voor huishoudens/gezinnen



Duidelijk. Onafhankelijk. Eerlijk.

www.igj.nl