

# RegioAanpak Veilig Thuis

Naar een samenhangende aanpak van geweld in huiselijke kring

Een initiatief van VWS, VNG en Federatie Opvang

Handreiking voor gemeenten

## Basis Kwaliteitseisen hulp en opvang voor slachtoffers van huiselijk geweld

Ontwikkeld als onderdeel van het programma  
'RegioAanpak Veilig Thuis'

Mei 2016

# Inhoudsopgave

|   |    |
|---|----|
| Introductie   | 3  |
| 1. Context van de basis kwaliteitseisen   | 5  |
| 2. Een gedeeld belang: de gemeentelijke verantwoordelijkheid voor kwaliteit                       | 7  |
| 3. Uitgangspunten voor de ontwikkeling van de basis kwaliteitseisen                               | 9  |
| Uitgangspunt 1: Visie op kwaliteit - het nieuwe kwaliteitsdenken                                  | 9  |
| Uitgangspunt 2: Veiligheid staat voorop   | 9  |
| Uitgangspunt 3: De doelen van de cliënt/het cliëntsysteem zijn het vertrekpunt                    | 9  |
| Uitgangspunt 4: Gemeenten gaan over het 'WAT', zorgaanbieder over het 'HOE'                       | 12 |
| Uitgangspunt 5: Kwaliteitseisen zijn zo geformuleerd dat ze het gesprek over kwaliteit bevorderen | 12 |
| Uitgangspunt 6: Kwaliteitseisen zijn ambitieus  | 12 |
| Uitgangspunt 7: Kwaliteitseisen zijn algemeen waar mogelijk en specifiek waar nodig               | 14 |
| Uitgangspunt 8: Gemeenten geven zelf invulling aan toetsing en verantwoording                     | 14 |
| Uitgangspunt 9: Gemeenten geven zelf invulling aan toezicht                                       | 14 |
| 4. Basis kwaliteitseisen hulp en opvang voor slachtoffers van HG                                  | 15 |
| Bijlage – Literatuurlijst   | 28 |



# Introductie

**Waarom zijn de Basis Kwaliteitseisen ontwikkeld? Gemeenten zijn verantwoordelijk voor de ketenaanpak van geweld in huiselijke kring. Om invulling te geven aan die verantwoordelijkheid zijn goede afspraken tussen gemeenten en opvangorganisaties over kwaliteit van hulp en opvang aan slachtoffers van huiselijk geweld belangrijk. De Basis Kwaliteitseisen zijn ontwikkeld als handreiking voor gemeenten. De gemeenten kunnen de Basis Kwaliteitseisen gebruiken bij het opstellen van hun inkoopbeleid en, belangrijker nog, bij het voeren van de dialoog over kwaliteit met opvangorganisaties.**

In 2014 ontwikkelden de Vereniging Nederlandse Gemeenten en de Federatie Opvang samen met veldpartijen het '*Kwaliteitsdocument Opvang slachtoffers van huiselijk geweld*'. Een document om opvangorganisaties en gemeenten te ondersteunen bij het definiëren, monitoren en verantwoorden van kwaliteit. Het kwaliteitsdocument is met name gericht op ondersteuning van opvangorganisaties bij het verbeteren van kwaliteit. Gemeenten en opvangorganisaties die het kwaliteitsdocument kennen, staan achter de inhoud van het document en gebruiken het bij het vormgeven van kwaliteitsbeleid. Het kwaliteitsdocument wordt nog niet breed toegepast in de sector. Om met name onder gemeenten die bredere toepassing te stimuleren, ontwikkelden we deze handreiking.

## **Hoe verhouden het Kwaliteitsdocument en deze Basis Kwaliteitseisen zich tot elkaar?**

De handreiking is de vertaling van het kwaliteitsdocument naar concrete kwaliteitseisen voor inkoop van hulp en opvang aan slachtoffers huiselijk geweld (HG). Alle onderwerpen uit het kwaliteitsdocument die relevant zijn voor afspraken tussen gemeenten en opvangorganisaties komen terug in de handreiking. Op verschillende punten zijn de kwaliteitsonderwerpen uit het kwaliteitsdocument geconcretiseerd. Net als in het kwaliteitsdocument gaan de basis kwaliteitseisen over 'wat' belangrijk is voor kwaliteit. 'Hoe' dat moet worden waargemaakt is aan opvangorganisaties. De

handreiking Basis Kwaliteitseisen is een aanvulling op het kwaliteitsdocument en kan ook los gelezen worden. Voor uitgebreidere informatie over de visie op kwaliteitsontwikkelingen, het gebruik van kwaliteitsinstrumenten en inhoud van de hulpverlening verwijzen we naar het kwaliteitsdocument.

## **Hoe zijn de basis kwaliteitseisen tot stand gekomen?**

De VNG is opdrachtgever voor de ontwikkeling van de kwaliteitseisen. Q-Consult begeleidde de ontwikkeling. Aan de ontwikkeling werkten de VNG, de Federatie Opvang, verschillende gemeenten<sup>1</sup> en opvangorganisaties<sup>2</sup> mee. De ontwikkeling van de kwaliteitseisen startte met een interviewronde onder acht gemeenten, om relevante kwaliteitsaspecten te inventariseren en een beeld te krijgen van de wijze waarop gemeenten effectief ondersteund kunnen worden bij het ontwikkelen en uitvoeren van hun inkoopbeleid op het gebied van kwaliteit. Daarnaast inventariseerde Q-Consult kwaliteitsaspecten uit documenten die de betrokken veldpartijen, gemeenten en aanbieders relevant achten<sup>3</sup>. De kwaliteitsaspecten uit de documenten werden geanalyseerd en geclusterd op thema. Tijdens themabijeenkomsten is samen met de betrokken partijen, gemeenten en zorgaanbieders bepaald wat belangrijke kwaliteitseisen zijn voor goede afspraken over kwaliteit van hulp en opvang voor slachtoffers

<sup>1</sup> Betrokken gemeenten: Alkmaar, Amsterdam, Emmen, Gouda, Helmond, 's-Hertogenbosch, Maastricht, Rotterdam, Utrecht en Venlo.

<sup>2</sup> Betrokken opvangorganisaties: Blijf Groep, Emergis, Fier Fryslân, Het Kopland, Kadera, Kwintes, Perspektief, Rosa Manus, Safegroup, onderdeel van Just en Stichting Elckerlyc.

<sup>3</sup> De bijlage bevat de literatuurlijst van de documenten die in de inventarisatie zijn meegenomen.



huiselijk geweld. Naast het kwaliteitsdocument zijn de kwaliteitseisen voor Beschermd Wonen (BW) en Maatschappelijke Opvang (MO)<sup>4</sup> als vertrekpunt gehanteerd. De kwaliteitseisen BW en MO zijn aangevuld en gespecificeerd om aan te sluiten bij de specifieke kenmerken van de hulp en opvang aan slachtoffers huiselijk geweld.

### **Wat kunnen gemeenten met de basis kwaliteitseisen?**

Gemeenten kunnen de basis kwaliteitseisen gebruiken:

- bij het opstellen van de kwaliteitsparagraaf in hun beleid over ketenaanpak huiselijk geweld;
- bij het opstellen van inkoopdocumenten voor hulp en opvang voor slachtoffers huiselijk geweld en daarmee afspraken maken over de kwaliteit waaraan een organisatie moet voldoen (artikel 3.1 Wmo 2015);
- als gespreksonderwerpenlijst bij het voeren van het gesprek over kwaliteit van hulp en opvang voor slachtoffers huiselijk geweld; en
- als referentiekader bij kwaliteitstoezicht.

### **Wat is belangrijk om te weten bij het toepassen van dit document?**

De kwaliteitseisen uit dit document dienen beschouwd te worden binnen de context waarin zij ontwikkeld zijn. Die context is de Wmo 2015 en de overtuiging dat kwaliteit ontstaat in de relatie tussen cliënt en professional. Met de betrokken partijen zijn de belangrijkste elementen uit de context op een rij gezet en is een gedachtenlijn ontwikkeld. De context staat in hoofdstuk 1, de gedachtenlijn in hoofdstuk 2.

<sup>4</sup> De Basis kwaliteitseisen zijn in 2015-2016 ontwikkeld in opdracht van de VNG. Bij de ontwikkeling van de eisen waren de VNG, GGZ Nederland, de RIBW alliantie, Federatie Opvang en veldpartijen betrokken. De Basis Kwaliteitseisen BW zijn in februari 2016 vastgesteld door de Commissie Gezondheid en Welzijn van de VNG.



# 1. Context van de basis kwaliteitseisen

## Wmo 2015

Met de nieuwe Wmo zijn gemeenten integraal verantwoordelijk voor kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning<sup>5</sup>. De wettekst stelt dat aanbieders maatschappelijke ondersteuning moeten leveren die van goede kwaliteit is. Vertaald naar de keten van de aanpak van Huiselijk Geweld betekent dit, dat daaraan is voldaan als de hulp en opvang die de organisatie biedt voldoet aan de volgende kwaliteitskenmerken:

- a) veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht;
- b) afgestemd op de behoefte van de cliënt en op andere vormen van zorg of hulp die de cliënt ontvangt;
- c) verstrekt in overeenstemming met de op de beroepskracht rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiend uit de professionele standaard;
- d) verstrekt met respect voor en inachtneming van de rechten van de cliënt.

## Hulp en opvang voor slachtoffers van huiselijk geweld anno 2016

Huiselijk geweld wordt anno 2016 vanuit de keten aangepakt. Zo licht als mogelijk, zo zwaar als nodig, met als doel het versterken van de eigen kracht van slachtoffers en het gezinssysteem. Huiselijk geweld is een vorm van 'geweld in afhankelijkheidsrelaties' en omvat ook kindermishandeling (verwaarlozing, misbruik en mishandeling). De doelgroep van de hulp en opvang voor slachtoffers van huiselijk geweld zijn volwassenen (18+) en/of gezinssystemen waarbij één van de ouders slachtoffer is van huiselijk geweld. Er kan ook sprake zijn van wederzijds geweld. Meegekomen kinderen zijn als slachtoffer en/of als getuige ook onderdeel van de doelgroep.

Om duurzame veiligheid te realiseren is het doorbreken van de intergenerationele overdacht een belangrijk onderdeel van de hulpverlening. De context van de hulp en opvang aan slachtoffers van huiselijk geweld is breder dan alleen de Wmo: de Wmo en de Jeugdwet komen elkaar tegen bij hulpverlening aan gezinnen. Goede kwaliteit bieden aan gezinnen moet plaatsvinden op het snijvlak van Wmo en de Jeugdwet. Verschillen in beleid voortkomend uit de twee wetten, bemoeilijken integrale hulpverlening aan gezinnen.

Veiligheid staat voorop. De belangrijkste doelstelling van hulp en opvang is het duurzaam stoppen van geweld, voorkomen van uitbuiting en geweld in relaties en hulp bieden bij de gevolgen van geweld. Het primaire doel is het bieden van een veilige omgeving en begeleiding gericht op duurzame veiligheid. De opvangperiode is zo kort als mogelijk en zo lang als noodzakelijk. Er wordt gewerkt volgens het uitgangspunt van Ambulant, tenzij...'. Waar mogelijk wordt in een ambulante woon-omgeving gewerkt aan een duurzaam veilige situatie. In praktijk betekent het dat opvang zowel wordt geboden aan slachtoffers die per direct uit een onveilige situatie gehaald moeten worden en een veilige verblijfplaats nodig hebben, als om slachtoffers in een situatie waarbij geen sprake is van direct gevaar, maar van een situatie van structurele ernstige onveiligheid.

<sup>5</sup> De Kwaliteitswet zorginstellingen, de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg het Zorginstituut en bijvoorbeeld Inspectie voor de Gezondheidszorg zijn niet van toepassing op deze ondersteuning.





## 2. Een gedeeld belang: de gemeentelijke verantwoordelijkheid voor kwaliteit

De kwaliteitseisen in dit document hebben betrekking op de kwaliteit van de hulp en opvang aan slachtoffers van huiselijk geweld; het zijn de eisen die gemeenten aan de opvangorganisaties stellen.<sup>6</sup> Om kwaliteit te realiseren en om de kwaliteitseisen in de praktijk te laten werken, heeft ook de gemeente een belangrijke rol. Gemeenten en opvangorganisaties hebben een gedeelde verantwoordelijkheid voor én een gedeeld belang bij goede kwaliteit. Wat kunnen gemeenten bijdragen om de gewenste kwaliteit te realiseren?

Kwaliteitseisen zijn een belangrijk onderdeel van de kwaliteitsaanpak waarmee gemeenten hun Wmo-beleidsplan beter kunnen uitvoeren. Daarin krijgen kwaliteitseisen, toezicht, handhaving, resultaatmeting en cliëntervaringsonderzoek een plaats. Met het in 2014 verschenen kwaliteitsdocument 'Opvang voor slachtoffers Huiselijk geweld' is de basis gelegd voor het toepassen van continue verbetering in de hulp en opvang voor slachtoffers huiselijk geweld. Deze handreiking vertaalt het kwaliteitsdocument in concrete kwaliteitseisen.

In artikel 3.1 van de Wmo 2015 staat dat aanbieders maatschappelijke ondersteuning moeten leveren die van goede kwaliteit is (zie pagina 5 van dit document). Deze aspecten van kwaliteit en de procesgang om te komen tot kwalitatief goede ondersteuning (gedachtelijk en

conceptueel kader, pagina 6 en 7 van dit document) zijn als uitgangspunt genomen voor de zoektocht naar een model basisset kwaliteitseisen. Met deze set kwaliteitseisen hebben gemeenten handvatten om het gesprek over kwaliteit te voeren met de opvangorganisaties en beschermde woonvormen. Buiten de kwaliteit die gemeenten van aanbieders verwachten, kunnen gemeenten vanuit hun positie bijdragen aan de gewenste kwaliteit.

Onderstaand noemen wij enkele aspecten waar je als gemeente aan kunt denken:

### Coördinatie en regie in de keten

Hulp en opvang voor slachtoffers van huiselijk geweld is onderdeel van de bredere keten van zorg- en ondersteuning voor kwetsbare inwoners. Daarnaast is er een belangrijke link met de veiligheidsketen (politie en OM). Om cliënten de best passende ondersteuning te bieden (en gezamenlijk te werken aan resultaat) beschikt de gemeente over mogelijkheden om de regie en coördinatie op samenwerking te organiseren. Dat vraagt om een eenduidige werkwijze in de keten en het faciliteren van de samenwerking tussen organisaties (gegevensuitwisseling, ketenafspraken en een actuele sociale kaart). Ook vraagt het om afstemming van zorg- en ondersteuning (verschillende wetgeving binnen en buiten de gemeente) om te voorkomen dat inwoners tussen wal en schip raken

door onduidelijke domeinafbakening. Het gaat hier om een samenspel tussen de gemeenten, zorgaanbieders, de financiers van de zorg en de aanbieders in de regio of lokaal.

### Preventief, outreachend en integraal werken

Voordat cliënten aankloppen bij opvangorganisaties, zijn er vaak al signalen van huiselijk geweld. Door die signalen meteen serieus te nemen kan soms voorkomen worden dat er een onveilige situatie ontstaat en iemand uiteindelijk op opvang aangewezen is. Met een goed neergezet preventiebeleid op het gebied van voorkomen van huiselijk geweld, kunnen gemeenten de instroom in de opvang dus beperken. Goede, tijdige signalering (door bijvoorbeeld wijkteams) is daarbij van groot belang. Ook outreachend werken is hierbij van betekenis, omdat de doelgroep zich kenmerkt door 'verborgenheid'. Daarnaast kan integrale beleidsvorming bijdragen aan kwalitatief goede en juiste ondersteuning voor cliënten. Daarbij moet specifiek aandacht zijn voor de samenhang van de problemen achter de voordeur; dat vraagt een veel sterkere gerichtheid op samenwerking tussen alle zorgaanbieders die een rol spelen en verantwoordelijkheid dragen in preventie en aanpak van huiselijk geweld. Voor de gemeente is mede een rol weggelegd om betrokken zorgaanbieders (verschillende specialismen binnen de jeugdzorg en binnen de volwassenenzorg, waaronder

<sup>6</sup> Gemeenten kunnen de eisen op verschillende manieren gebruiken: zie pagina op 3 'Wat kunnen gemeenten met de basis kwaliteitseisen?' van dit document.



zorg, schuldhulpverlening, verslavingszorg, daderbehandeling, reclassering en slachtofferhulp) samen te brengen en samen te laten optrekken. Daarbij is aandacht nodig voor het overbruggen van methodische verschillen en voor het (systematisch) leren over elkaars taal en werkwijze.

### **Informatie, advies en (onafhankelijke) cliëntondersteuning**

Onafhankelijke cliëntondersteuning is van groot belang voor de kwetsbare doelgroepen. Cliëntondersteuning is onafhankelijke ondersteuning met informatie, advies en algemene ondersteuning die bijdraagt aan het versterken van de zelfredzaamheid en participatie en het verkrijgen van een zo integraal mogelijke dienstverlening op het gebied van maatschappelijke ondersteuning, preventieve zorg, zorg, jeugdhulp, onderwijs, welzijn, wonen, werk en inkomen. Cliëntondersteuning is van belang voor mensen die verminderd zelfredzaam zijn en niet goed in staat zijn zelf regie over het eigen leven te voeren. De gemeente draagt de verantwoordelijkheid om de (onafhankelijke) cliëntondersteuners beschikbaar te stellen en zowel gemeente als organisatie moeten cliënten wijzen op de mogelijkheid hiervan. Dat vraagt ook dat (medewerkers van) gemeenten doordrongen zijn van nut en noodzaak van de cliëntondersteuners<sup>7</sup>.

### **Door- en uitstroom**

Uitgangspunt van de hulp en opvang is dat mensen op zo spoedig mogelijk zelfstandig en veilig kunnen wonen. Het doel van de Wmo 2015 is het mogelijk maken voor mensen om zo lang mogelijk (zelfstandig) thuis te kunnen blijven wonen en deel te nemen aan de samenleving. De achterliggende gedachte van de wetgever hierbij is, dat cliënten die als gevolg van huiselijk geweld aangewezen zijn op hulp en opvang, het beste herstellen midden in de samenleving. Voorwaarde hierbij is dat de veiligheid van de cliënt dit toelaat. Uitgangspunt is dat (centrum)gemeenten een integrale benadering rond opvang, huiselijk geweld en beschermd wonen mogelijk maken. De inzet van gemeenten is onder andere gericht op het behoud en herstel van eigen regie en de ontwikkeling naar zelfstandig wonen en participatie, voor zover dat mogelijk is. Om dit resultaat te bereiken zijn cliënten afhankelijk van de huisvestingsmogelijkheden.



Gemeenten en woningcorporaties zijn hier mede bepalende partijen in, naast zorgaanbieders. Gemeenten kunnen de huisvesting bevorderen door gericht huisvestingsbeleid (woonruimteverdeling en woningtoewijzing) te ontwikkelen en door afspraken met woningcorporaties. Het is belangrijk om dit onderwerp van gesprek te laten zijn bij de regionale prestatieafspraken tussen gemeenten en woningcorporaties.

<sup>7</sup> De vorm die cliëntondersteuning krijgt verschilt per gemeente. Voor meer informatie zie: <https://vng.nl/files/vng/publicaties/2014/201405-handreiking-clientondersteuning-update-mei2014.pdf>



# 3. Uitgangspunten voor de ontwikkeling van de basis kwaliteitseisen

De Wmo noemt veilig, cliëntgericht, doelmatig en doeltreffend belangrijke kwaliteitskenmerken voor voorzieningen. Met deze kwaliteitseisen voor hulp en opvang voor slachtoffers van huiselijk geweld geven we nadere invulling aan die kwaliteitskenmerken. Daarbij sluiten we aan bij de ontwikkelingen op het gebied van kwaliteit. We benutten de ruimte die met de Wmo 2015 is ontstaan om kwaliteitseisen vorm te geven vanuit het nieuwe gedachtegoed (focus op het primaire proces<sup>8</sup>); we stellen de cliënt(systeem) en zijn/haar doelen centraal, bieden ruimte voor professionele autonomie, expertise van de zorgaanbieders en innovatie. De uitgangspunten die wij hanteerden bij het opstellen van de kwaliteitseisen lichten wij hieronder toe.

## Uitgangspunt 1: Visie op kwaliteit - het nieuwe kwaliteitsdenken

Kwaliteit is altijd in ontwikkeling. Dat moet ook, want 'continu verbeteren' is een belangrijk uitgangspunt voor het leveren van kwaliteit. Ook de zorg is in ontwikkeling. De grootschalige hervormingen vragen van opvangorganisaties om meer te sturen op resultaten, het netwerk meer te betrekken en meer te kijken naar wat iemand nog zelf of met zijn omgeving kan. Het moet 'anders met minder'.

Met deze ontwikkelingen wordt er ook kritisch gekeken hoe kwaliteit vormgegeven kan worden in 'nieuwe tijden'. Opvangorganisaties in de langdurige zorg en in het sociaal domein werken al jaren met 'kwaliteitssystemen' en 'kwaliteitskeurmerken'. Dit heeft de sector geholpen om kwaliteit door te ontwikkelen. Toch blijkt in toenemende mate dat de systemen en keurmerken steeds minder passen bij hoe organisaties werken en willen werken. Er vindt een verschuiving plaats; terug van 'systeemdenken' naar 'mensdenken'.<sup>9</sup>

Verantwoordelijkheden worden lager in de organisatie gelegd en er wordt meer ingezet op de 'menschkant' en een gezamenlijke verantwoordelijkheid voor kwaliteit. In plaats van voorschriften, lijstjes en procedures ontstaat er een behoefte om ruimte te bieden aan 'kwaliteit doen', in de praktijk. Geen papieren tijger met ontelbare kwaliteitsdocumenten, maar de focus op het primaire proces: kwaliteit vindt plaats tussen de zorgprofessional en cliënt.

## Uitgangspunt 2: Veiligheid staat voorop

Bij de hulp en opvang voor slachtoffers van huiselijk geweld is in het kader van kwaliteit 'veiligheid' het belangrijkste begrip: de hulp en opvang moeten bijdragen aan het creëren van een duurzame veilige situatie voor (potentiële) slachtoffers van huiselijk geweld. Veiligheid heeft harde kanten (feitelijke incidenten en fysieke veiligheid, met bijbehorende maatregelen, zoals een veilig, anoniem of geheim adres, cameratoezicht en sleutelbeleid) en zachte kanten (gevoelens van (on)veiligheid, interactie tussen cliënten en medewerkers). In de kwaliteitseisen wordt het begrip veiligheid geconcretiseerd.

## Uitgangspunt 3: De doelen van de cliënt/het cliëntsysteem zijn het vertrekpunt

De kwaliteitseisen zijn ontwikkeld vanuit de volgende gedachtlijn:



<sup>8</sup> Met het primair proces wordt de keten van activiteiten bedoeld die gericht is op het leveren van producten aan de klant. Het zijn de activiteiten die rechtstreeks een bijdrage leveren aan de klant.

<sup>9</sup> Waarbij de een systemische (cliëntsysteem) aanpak wordt gehanteerd bij hulp en opvangverlening.





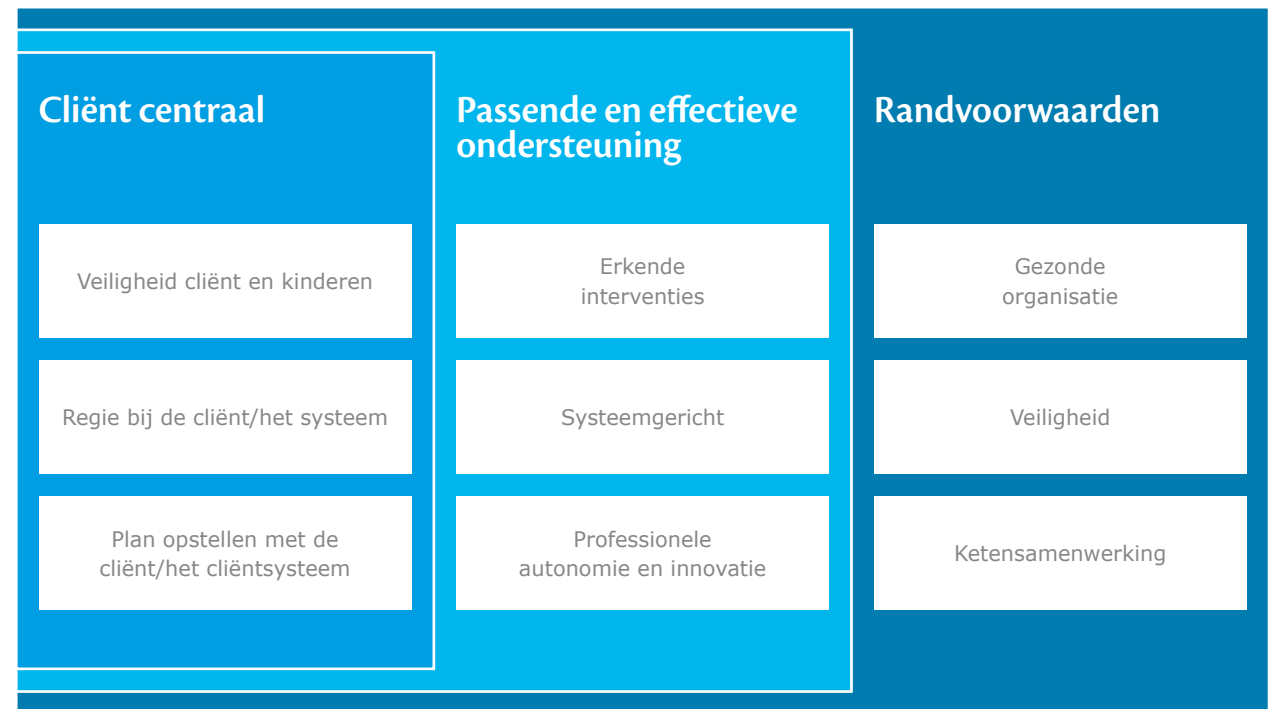
Kwaliteit ontstaat in de relatie cliënt(systeem) en hulpverlener.<sup>10</sup> Het vertrekpunt voor de ondersteuning zijn de wensen, voorkeuren en doelen van de cliënt(systeem).<sup>11</sup>

Een professional ondersteunt een cliënt(systeem) vanuit de (zorg)visie van de organisatie, waarbij (een gevoel van en fysieke) veiligheid, bejegening en aansluiten op wensen en doelen van de cliënt(systeem) belangrijke onderwerpen zijn. In de uitvoering van de ondersteuning maakt de professional een afweging tussen het inzetten van erkende interventies, good/best practices en het inzetten/ontwikkelen van andere interventies (indien de erkende interventies, good/best practices niet passend of niet aanwezig zijn). De afweging maakt de professional vanuit de ervaringskennis en/of professionele autonomie. In de uitvoering van de hulp en opvang aan slachtoffers van huiselijk geweld is systeemgericht werken het uitgangspunt. Het cliëntsysteem wordt zoveel mogelijk betrokken in de hulpverlening.

Door de cliënt/cliëntsysteem en zijn/haar doelen als uitgangspunt nemen en vanuit professionele autonomie (waar mogelijk) erkende interventies in te zetten krijgt de cliënt/het cliëntsysteem de best passende ondersteuning. Door deze werkwijze werkt de opvangorganisatie automatisch (aantoonbaar) resultaat- en doelgericht en volgt de PDCA-cyclus. De tevredenheid en de uitkomsten van de ondersteuning zijn inzichtelijk, doelen en resultaten worden geëvalueerd en cliëntplannen<sup>12</sup> (en doelen) worden waar nodig bijgesteld.

In deze gedachtelijn komen de kwaliteitskenmerken van de Wmo (veilig, cliëntgericht, doelmatig en doeltreffend) terug. Door de gedachtelijn te volgen bij het formuleren van de kwaliteitseisen geven we vanuit het nieuwe gedachtegoed en de kwaliteitsontwikkelingen nadere invulling aan deze kwaliteitskenmerken.

De gedachtelijn en uitgangspunten leiden tot het volgende conceptueel kader voor de kwaliteitseisen hulp en opvang aan slachtoffers van huiselijk geweld:



<sup>10</sup> Onder hulpverlener worden professionele hulpverleners (inclusief ervaringsdeskundigen) en niet –professionele hulpverleners (onder andere vrijwilligers en mantelzorg) verstaan.

<sup>11</sup> Bij de hulp en opvang aan slachtoffers van HG gaat het om de doelen van de cliënt en de meegekomen kinderen van de cliënt; het cliëntsysteem

<sup>12</sup> Onder cliëntplan wordt het plan verstaan dat de aanbieder in samenspraak met de cliënt opstelt.

#### **Uitgangspunt 4: Gemeenten gaan over het 'WAT', zorgaanbieder over het 'HOE'**

Bij het opstellen van de kwaliteitseisen is onderscheid gemaakt tussen het 'wat' en het 'hoe'. Gemeenten gaan over 'wat' er geregeld moet zijn op het gebied van kwaliteit. De opvangorganisatie bepaalt 'hoe' de ondersteuning wordt geboden en 'hoe' de randvoorwaarden daarvoor worden ingevuld. Deze verdeling van verantwoordelijkheden schept duidelijkheid en voorkomt dat er regels ontstaan die leiden tot onnodige administratieve lasten en kwaliteit op papier in plaats van in de praktijk.

#### **Uitgangspunt 5: Kwaliteitseisen zijn zo geformuleerd dat ze het gesprek over kwaliteit bevorderen**

Het hanteren van basis kwaliteitseisen bevordert goede kwaliteit van ondersteuning. Kwaliteit kan voor een deel gevangen worden op papier. Belangrijker is het continue gesprek over kwaliteit in het primaire proces tussen gemeenten en aanbieders. Bij het ontwikkelen van de kwaliteitseisen is uitgebreid gesproken over de wijze waarop de eisen geformuleerd moesten worden. Eisen waarbij het wenselijk is het gesprek aan te gaan zijn geformuleerd in de vorm van: 'de organisatie toont aan dat...' of 'de organisatie geeft aan op welke wijze...'. Het is aan gemeenten om met zorgaanbieders af te spreken of en op welke wijze onderbouwd wordt in hoeverre er aan kwaliteitseisen is voldaan. Die onderbouwing zou onderdeel moeten zijn van het gesprek over kwaliteit. Daar waar een gemeente alleen wil weten of een opvangorganisatie voldoet aan gestelde regelgeving en randvoorwaarden voor goede en veilige ondersteuning, zijn de eisen als volgt geformuleerd: 'de organisatie geeft uitvoering aan...' of 'de organisatie werkt aantoonbaar met...'.

#### **Uitgangspunt 6: Kwaliteitseisen zijn ambitieus**

Bij het opstellen van de eisen is met betrokken partijen steeds voor ogen gehouden hoe de hulp en opvang voor slachtoffers van huiselijk geweld er in de gewenste situatie uit zou zien. Bij het opstellen van de eisen hebben betrokkenen zich niet laten tegenhouden door knelpunten in de huidige situatie. Voor een beperkt deel van de kwaliteitseisen zal de lokale situatie nog niet voldoen aan de eis<sup>13</sup>. Er is gekozen voor het formuleren van ambitieuze kwaliteitseisen om de kwaliteit van hulp en opvang een impuls te geven. In

13 Voorbeeld hiervan is eis 11 (De organisatie toont aan op welke wijze zij zorgt voor zo weinig mogelijk verhuisbewegingen voor gezinnen).





de gesprekken zullen opvangorganisaties en gemeenten gezamenlijk een ontwikkelpad moeten formuleren om de gewenste situatie de komende jaren te realiseren. De ambitieuze kwaliteitseisen ondersteunen een toekomstgerichte dialoog over kwaliteit.

### **Uitgangspunt 7: Kwaliteitseisen zijn algemeen waar mogelijk en specifiek waar nodig**

De hulp en opvang die aan slachtoffers HG wordt geboden kent veel verschijningsvormen. Waar mogelijk wordt in een ambulante woonomgeving gewerkt aan een duurzaam veilige situatie. Waar nodig worden slachtoffers per direct uit een onveilige situatie gehaald en naar een veilige verblijfplaats gebracht. De kwaliteitseisen die aan deze verschillende vormen van hulp en opvang gesteld worden zijn gedeeltelijk gelijk. Onder andere als het gaat om eisen aan de aanmelding en aan de deskundigheid van personeel. Voor andere kwaliteitsaspecten kunnen eisen uiteenlopen voor de verschillende vormen van hulp en opvang. In dit document is onderscheid gemaakt tussen algemene en specifieke kwaliteitseisen. De kwaliteitseisen zijn ook toepasbaar voor specifieke doelgroepen zoals slachtoffers van loverboys en transgenders. Aan de hulp en opvang voor de specifieke doelgroepen zullen naast deze eisen mogelijk nog specifieke kwaliteitseisen gesteld moeten worden die aansluiten bij de specifieke kwaliteitsaspecten die relevant zijn voor de hulp en opvang voor deze doelgroepen<sup>14</sup>. Eisen voor specifieke doelgroepen zijn niet opgenomen in dit document.

### **Uitgangspunt 8: Gemeenten geven zelf invulling aan toetsing en verantwoording**

Een open formulering van de kwaliteitseisen betekent dat er meer tijd gestoken moet worden in afspraken, toetsing en verantwoording, omdat er niet een voorschrift is waarmee alle opvangorganisaties moeten werken. Om de ruimte die geboden wordt effectief te benutten, moeten de kwaliteitseisen op een redelijke manier aantoonbaar gemaakt kunnen worden. In de ontwikkeling van de basis kwaliteitseisen is bij elke eis de afweging gemaakt of het wenselijk is om het gesprek er over te voeren of dat volstaan kan worden met afvinklijstjes.

De wijze waarop de gemeente de kwaliteitseisen toetst, kan door de gemeente zelf ingevuld worden. In het bijgevoegde kader zijn enkele creatieve en inspirerende voorbeelden opgenomen van toetsing en verantwoording die gemeenten en opvangorganisaties in kunnen zetten (naast bekende toetsingsvormen zoals het cliënttevredenheidsonderzoek en dossieronderzoek).

### **Uitgangspunt 9: Gemeenten geven zelf invulling aan toezicht**

De gemeente is verantwoordelijk voor de kwaliteit en continuïteit van de voorzieningen die ingezet worden binnen de Wmo, waaronder dus organisaties die hulp en opvang bieden aan slachtoffers van huiselijk geweld. Dit brengt met zich mee dat de gemeente toezicht moet

## **Ter inspiratie - andere vormen van verantwoording en toetsing:**

*Voor aanbieders (toetsing en verantwoording):*

- Audits (ook) uitvoeren door cliënten/bewoners van de voorziening
- Met filmpjes een (jaar)beeld van kwaliteit (door de ogen van de cliënt) geven in plaats van een 'droog' verslag

*Voor gemeenten (toetsing):*

- Gesprekken voeren met cliëntenraden/ cliëntenpanels

houden op de naleving van de gestelde eisen aan de uitvoering van de wet. Rondom toezicht bepaalt de wet alleen dat een persoon belast wordt met het toezicht (toezichthoudend ambtenaar), hoe het toezicht georganiseerd wordt en welke inhoud eraan gegeven wordt is overgelaten aan de gemeente.

De in de wet gestelde kwaliteitseisen en de eisen opgenomen in de verordening zijn globaal. Een nadere specificering is nodig om toezicht in praktijk te kunnen brengen. De kwaliteitseisen uit dit document bieden een concreet referentiekader voor kwaliteitstoezicht<sup>15</sup> in de opvangorganisaties. Toezichthouders kunnen de kwaliteitseisen gebruiken bij de gegevensverzameling en oordeelsvorming.

<sup>14</sup> De Commissie Azough heeft richtlijnen ontwikkeld voor de opvang, de hulp aan en behandeling van slachtoffers van loverboys: <http://www.nji.nl/nl/Publicaties/Hun-verleden-is-niet-hun-toekomst>

<sup>15</sup> Zowel voor 'proactief' als 'reactief' toezicht. Bij reactief toezicht doet de toezichthoudend ambtenaar onderzoek naar aanleiding van een klacht over de kwaliteit. Bij proactief toezicht voert de toezichthoudend ambtenaar op eigen initiatief onderzoek uit, bijvoorbeeld naar aanleiding van een risicoanalyse.



# 4. Basis kwaliteitseisen hulp en opvang voor slachtoffers van HG

De basis kwaliteitseisen hulp en opvang voor slachtoffers van HG beschrijven de kwaliteitsaspecten die als vanzelfsprekend worden beschouwd door de gemeenten en opvangorganisaties. Wanneer we spreken over kwaliteit van hulp en opvang voor slachtoffers van HG zijn dit de aspecten die minimaal geregeld moeten zijn: kwaliteitseisen die '(alle) aanbieders doorvoeren en die (alle) gemeenten als voorwaarden stellen en monitoren'. De basiskwaliteitseisen zijn opgesteld conform de uitgangspunten uit hoofdstuk 2.

Bij het opstellen van de kwaliteitseisen is in veel gevallen gekozen voor een 'open omschrijving' van de eis. Dit biedt de mogelijkheid om het gesprek te voeren over kwaliteit (tussen gemeenten en opvangorganisaties) en nieuwe vormen van verantwoording en toetsing in te zetten die meer zeggen over kwaliteit (in plaats van de bekende 'afvinklijstjes' en verslagen). Tegelijkertijd roept het vragen op als: waar gaan we het dan over hebben? Wat zijn de onderwerpen die je wilt bespreken, welke thema's worden geraakt? In tekstkaders staan voorbeelden ter toelichting en inspiratie voor het gesprek over kwaliteit.

Veel van de kwaliteitseisen zijn gericht op het cliënt/ cliëntstelsel. Een deel van de eisen is specifiek gericht op kinderen of op gezinnen. In het kader van deze handreiking wordt het volgende verstaan onder de verschillende begrippen:

- *Cliënt*: volwassene (18+) of minderjarige ouder van kinderen die slachtoffer is van huiselijk geweld;
- *Kind*: kind van ouder die slachtoffer is van huiselijk geweld. Het kind kan zelf ook slachtoffer zijn van huiselijk geweld;
- *Gezin*: minstens één volwassene (of minderjarige ouder) en minstens één minderjarig kind (18-). Koppels van volwassenen zonder kinderen vallen dus niet onder de definitie van gezin;
- *Cliëntstelsel*: volwassene (18+) of minderjarige ouder van kinderen die slachtoffer is van huiselijk geweld en eventuele kinderen en/of partner.







# Clïent centraal

1. De organisatie heeft aantoonbaar **een veiligheidsplan met iedere cliënt/ cliëntensysteem opgesteld.**

2. De organisatie toont aan op welke wijze zij **veiligheidsmaatregelen** treft voor cliënten(groepen) die een **hoog veiligheidsrisico** kennen.

## Ter inspiratie

Het veiligheidsplan is een plan dat door en met de cliënt opgesteld wordt, net als het cliëntplan is de cliënt 'eigenaar' van het veiligheidsplan. Het veiligheidsplan beschrijft (per cliënt) de bijdrage van de cliënt aan de eigen/ander zijn veiligheid, welke veiligheidsmaatregelen genomen moeten worden en beschrijft de wijze waarop de opvang en begeleiding bijdragen aan het stoppen van het geweld bij die cliënt, het voorkomen daarvan en het waarborgen van veiligheid hierin.

## Ter inspiratie

**Hoog veiligheidsrisico.** De volgende groepen kennen bijvoorbeeld een hoog veiligheidsrisico:

- Slachtoffers van eengerelateerd geweld
- Slachtoffers van ernstige persoonlijke belaging (bijvoorbeeld psychiatrische problematiek bij de dader)
- Slachtoffers van ernstige en brede dreiging (bijvoorbeeld dader uit een crimineel circuit)
- Slachtoffers van mensenhandel
- Slachtoffers van loverboys
- Slachtoffers met een verleden van vroegkinderlijke traumatisering en revictimisatie (herhaald slachtofferschap)

**Veiligheidsmaatregelen.** Denk bij de veiligheidsmaatregelen bijvoorbeeld aan:

- Beveiliging van gebouwen
- 24x7 beveiliging
- 7x24 professionele hulpverlening aanwezig/beschikbaar
- Safehouses
- High Intensive Care & High Safety
- Trainen van medewerkers (agressie, informatieveiligheid)
- Afspraken in de veiligheidsketen
- (Verwijzing naar) speciale voorziening binnen landelijk netwerk
- Anonieme adressen
- Gebruik maken van het briefadres
- Samenwerking(safspraken) met gespecialiseerde teams van politie en OM (zoals het Landelijk Expertisecentrum Eengerelateerd Geweld van de politie, het Stelsel Bewaken en Beveiligen etc.)



# Clïent centraal

- 3.** De organisatie toont aan op welke wijze zij in de hulpverlening invulling geeft aan het versterken van de **'eigen kracht'** van de cliënt/het cliëntstelsel om het **geweld duurzaam te stoppen**, waarbij in het cliëntplan minimaal wordt ingegaan op:
- Het vaststellen welke hulp bijdraagt aan het versterken van de eigen kracht van de cliënt en het cliëntstelsel
  - De doelen van de cliënt
  - De veiligheid en ontwikkeling van het kind
  - De wijze waarop invulling wordt gegeven aan zelfredzaamheid en participatie
  - De momenten waarop wordt geëvalueerd en de uitkomsten van de evaluatie

- 4.** De organisatie toont aan op welke wijze zij invulling geeft aan de **'regie bij de cliënt /het cliëntstelsel'**, waarbij minimaal wordt ingegaan op:
- Zeggenschap van de cliënt/cliëntstelsel bij in de invulling van de ondersteuning
  - Zeggenschap van de cliënt/cliëntstelsel bij het opstellen/bijstellen van het cliëntplan<sup>16</sup>
  - Overeenstemming met de cliënt/cliëntstelsel over het plan
  - Beheer van het cliëntplan door de cliënt/cliëntstelsel
  - De vraag, behoefte, wensen en doelen van de cliënt/cliëntstelsel
  - De evaluatie
  - Keuzevrijheid van de cliënt/cliëntstelsel
  - Informeren over (onafhankelijke) cliëntondersteuning

- 5.** De organisatie toont aan dat de cliënt/cliëntstelsel **krachtgericht, correct en respectvol wordt bejegend**.

## Ter inspiratie – Eigen kracht:

- Betrek de cliënt nadrukkelijk bij het cliëntplan (geschreven met cliënt; eigen woorden, handtekening)
- Focus op sterke kanten en perspectieven van de cliënt en het stelsel
- Beschrijf wensen, ambities en talenten
- Volg het tempo van de cliënt
- Zorg voor een positieve werkrelatie tussen cliënt en hulpverlener

**NB:** In bepaalde situaties zijn er grenzen aan de keuzevrijheid en eigen regie van de cliënt. Met name als de veiligheid van de cliënt en/of kinderen van de cliënt in het geding zijn kan de hulpverlener besluiten om andere afspraken met de cliënt te maken dan de cliënt zelf in eerste instantie zou willen. Wettelijke kaders, gedragscode, erkende methodieken, huisregels en professionele autonomie vormen het kader waarbinnen de hulpverlener in samenspraak met de cliënt afweegt in hoeverre tegemoet gekomen kan worden aan de wensen van de cliënt.

## Ter inspiratie

In het gesprek over bejegening kan het bijvoorbeeld gaan over:

- a) De investering die de organisatie doet in een vertrouwde en stimulerende werkrelatie met de cliënt
- b) Het werken vanuit een zorgvisie en op basis van een beroepscode en/of overige afspraken zoals een gedragscode die binnen de organisatie zijn gemaakt

<sup>16</sup> Onder cliëntplan wordt het plan verstaan dat de aanbieder in samenspraak met de cliënt opstelt.



# Clïent centraal

**6. Elke cliënt/cliëntsysteem heeft een vast contactpersoon (professional of ervaringsdeskundige) voor de duur van het traject.**

**7. Bij intake van een cliënt/cliëntsysteem** voert de professional van de organisatie minimaal de volgende inventarisaties uit (bij alle leden van het systeem):

- veiligheidssituatie van het cliëntsysteem
- geweldsproblematiek
- onderliggende problematiek
- hulpvraag op alle levensgebieden
- situatie rond de kinderen
- ouderschap en opvoeding

**De uitkomsten** van de inventarisaties legt de organisatie vast **in het cliëntplan**. Indien de veiligheid het toelaat wordt ten behoeve van de inventarisatie ook contact gezocht met de pleger en/of vader van het kind.

**8. Bij intake van een cliënt/cliëntsysteem** voert de professional altijd een **kindcheck** uit, waarin de professional toetst:

- gezagsverhoudingen binnen het gezin
- of er kinderen mee komen en of er kinderen niet mee komen
- de veiligheidssituatie van kinderen die niet meekomen

De professional doet, conform de 'meldcode', **melding bij Veilig Thuis organisaties**<sup>17</sup> indien de situatie van wel en/of niet meegekomen kinderen (vermoedelijk) onveilig is.

<sup>17</sup> In veel regio's is de naam van het 'advies- en meldpunt huiselijk geweld en kindermishandeling', 'Veilig Thuis'. Hierop zijn echter uitzonderingen, bijvoorbeeld 'Samen Veilig Midden Nederland'.



# Clïent centraal

**9.** De organisatie toont aan op welke wijze zij **toegang tot en beschikbaarheid van jeugdhulp en andere vormen van specialistische hulp** faciliteert voor cliënten. Waarbij minimaal in gegaan wordt op:

- begeleiden en wegwijzen van cliënten naar jeugdhulp en andere vormen van specialistische hulp
- afspraken met jeugdhulpaanbieders en aanbieders van andere vormen van specialistische hulp

**10.** De organisatie heeft **afspraken met onderwijsorganisaties en/of organiseert onderwijsactiviteiten** zodat alle kinderen in de opvang **direct toegang hebben tot onderwijs.**

**11.** De organisatie toont aan op welke wijze zij zorgt voor **zo weinig mogelijk verhuisbewegingen voor gezinnen**

**12.** De organisatie stelt cliënten in staat **laagdrempelig verbeterpunten aan te dragen en meet (periodiek) de individuele cliëntervaringen.** De meting bevat alle facetten van de ondersteuning, inclusief gevoel van veiligheid, verblijfssituatie, ervaren regie en keuzevrijheid en het effect van de ondersteuning. De meting wordt minimaal één keer in de drie jaar uitgevoerd door een **externe partij. De organisatie voert aantoonbaar en in samenspraak met de cliënten(vertegenwoordigers) verbeteringen door op basis van de verzamelde verbeterpunten en uitkomsten van de meting.**

## Ter inspiratie - Cliëntervaringen:

De feedback van cliënten kan en moet op verschillende manieren verzameld worden, bijvoorbeeld:

- Evaluatiegesprekken met de cliënt
- Laten meten van cliëntervaringen door cliënten en ervaringsdeskundigen
- Het gesprek aangaan met de cliënten(raad/panel)
- Adviesaanvraag bij de cliënten(raad/panel)
- Aanwezigheid van vertrouwenspersoon kan cliënten ondersteunen om ook feedback geven, die zij door hun afhankelijkheid van de hulpverleners minder makkelijk durven te geven



# Passende en effectieve ondersteuning

**13.** De organisatie toont aan of en op welke wijze zij werkt met **erkende effectieve interventies, best practices en good practices**. Waarbij er ruimte is voor professionele autonomie en innovatie van de ondersteuning.

**Tip:** Op de websites van Movisie, het Trimbos Instituut en 'Huiselijk geweld' staan databanken met (erkende) effectieve interventies:

- Huiselijk geweld: <http://www.huiselijkgeweld.nl/interventies/effectieve-interventies/overzicht3>
- Sociale sector (waaronder de Maatschappelijke Opvang): <https://www.movisie.nl/databank-effectieve-sociale-interventies>
- GGZ: <https://erkendeinterventiesggz.trimbos.nl/>
- Jeugd: <http://www.nji.nl/nl/Databank/Databank-Effectieve-Jeugdinterventies>

**14.** De organisatie toont aan op welke wijze zij in haar ondersteuning en met de cliënt invulling geeft aan het **creëren van een duurzame (emotioneel) veilige situatie, voorkomen van geweld** en aan het hulp bieden bij de **gevolgen van het geweld**. Daarbij wordt minimaal ingegaan op:

- Het bereiken van **veiligheid** van de cliënt/het cliëntsysteem
- De **rol van de cliënt/het cliëntsysteem** in het creëren van duurzame veiligheid
- Het betrekken van **alle leden van het cliëntsysteem** bij de aanpak
- Het **intact houden van het ondersteunend netwerk**, indien de veiligheid het toestaat en er geen beletsel is voor herstel
- Het **ondersteunen, versterken en opbouwen van het ondersteunend netwerk** van de betrokkenen
- **Aanpak 'op maat', veiligheidsmaatregelen en veiligheidsstrategieën** die passend zijn bij de eigen specifieke omstandigheden van de cliënt / cliëntsysteem
- Onderzoek naar **de patronen tussen de leden van het systeem** en hun onderlinge samenhang
- Het bieden van **integrale ondersteuning** (op alle relevante leefgebieden)

De doelen en afspraken van het cliëntsysteem en de individuele leden van het cliëntsysteem zijn **vastgelegd in het cliëntplan**

## Ter inspiratie

Cliënten hebben vaak vragen op meerdere leefgebieden. Deze leefgebieden en vragen hangen met elkaar samen; de vraag/het resultaat op het ene leefgebied kan effect hebben op andere leefgebieden. Het is dan ook van belang om in de ondersteuning aandacht te hebben voor alle (relevante) leefgebieden. Voorbeelden van leefgebieden zijn de tien leefgebieden van de methodiek Krachtwerk:

- Veiligheid & bescherming tegen geweld
- Wonen & dagelijks leven
- Financiën & sociale zekerheid
- Kinderen & opvoeding
- (Ex-)partner
- Sociale relaties
- Activiteit/werk & leren
- Vrije tijd & recreatie
- Gezondheid & zelfverzorging
- Zingeving



# Passende en effectieve ondersteuning

## 15. De organisatie toont aan dat in de **ondersteuning aan gezinnen**

doelen bepaald zijn gericht op:

- het creëren van een stabiele opvoedingsrelatie
- het leren zorgdragen voor eigen veiligheid en veiligheid van kinderen

- het doorbreken van intergenerationale overdracht
- (gezamenlijk) ouderschap
- contact kind en vader tijdens verblijf

De doelen en afspraken van het cliëntsysteem en de individuele leden van het cliëntsysteem zijn **vastgelegd in het cliëntplan.**

## 16. De organisatie toont aan op welke wijze zij invulling geeft aan de **ondersteuning aan kinderen.**

### Ter inspiratie

Effectieve ondersteuning aan kinderen in de opvang, om duurzame verandering tot stand te brengen richt zich (naast systeemgerichte ondersteuning aan ouders) op de zes pijlers voor hulp aan kinderen:

- Veiligheid
- Stabiliteit & Continuïteit
- Hechting
- Psycho-educatie
- Traumaverwerking & Herstel
- Toekomst

*Bron: 'Veilige Toekomst. Doen wat nodig is voor kinderen in de opvang' van de Werkgroep Veilige Toekomst, Stichting Kinderpostzegels Nederland en Federatie Opvang (oktober 2015).*

17. De organisatie maakt afspraken met de cliënten over **door- en uitstroom op basis van behaalde doelen.** Voordat een cliëntsysteem uitstroomt is de **veiligheidssituatie van de kinderen bij door- en uitstroom** in kaart gebracht. De afspraken zijn vastgelegd **in het cliëntplan.**

18. De organisatie draagt met **innovatie** aantoonbaar bij aan **de doelen van de Wmo en/of het voorkomen van geweld.**

19. De organisatie toont aan welke **kaders** zij hanteert bij het vaststellen van **de professionele autonomie** waarbinnen de professional zelfstandig opereert.



# Randvoorwaarden

**20.** De organisatie toont aan op welke, voor de cliënt toegankelijke wijze, zij de (potentiële) cliënt **informeert over de rechten en plichten van de cliënt, visie van de organisatie en het ondersteuningsaanbod.**

**21.** De organisatie toont aan op welke wijze zij **cliënten betreft bij en invloed geeft op organisatievraagstukken**, waaronder beleid, kwaliteit en veiligheid.

## Ter inspiratie

**Toegankelijkheid informatie.** De wijze waarop de informatie toegankelijk is gemaakt voor de cliënten kan verschillen, omdat de cliëntgroepen ook verschillen. Zo kan het goed passen op de informatie rechtstreeks aan de cliënt te verstrekken of past het de doelgroep beter om bijvoorbeeld huisregels zichtbaar aan de muur te hangen. Voer het gesprek met de organisatie op welke wijze zij overwegingen maken om informatie toegankelijk te maken voor hun cliënten.

Rechten en plichten van de cliënt: In 2015 is de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) ingevoerd. Deze is van toepassing op de Wlz en Zvw en niet op de Wmo 2015. Deze wet bevat wel elementen die gebruikt kunnen worden voor het gesprek tussen zorgorganisaties en gemeenten waar het gaat om de rechten en plichten van de cliënt. De belangrijkste punten zijn:

- De cliënt heeft recht op informatie over de ondersteuning, de risico's en mogelijke alternatieven en over de (bescherming van) persoonlijke en medische gegevens / privacy
- Incidenten die betrekking hebben op de cliënt moeten aan de cliënt gemeld worden en opgenomen in het dossier
- Zorgaanbieders moeten de referenties checken van nieuwe zorgverleners die bij hen in dienst komen
- Er is een veilige omgeving voor het melden en evalueren van incidenten door zorgverleners
- Klachten worden transparant en informeel afgehandeld met behulp van een klachtenfunctionaris
- Er komt een onafhankelijke geschilleninstantie die bindende uitspraken doet en schadevergoeding kan toekennen
- Ontslag wegens ernstig disfunctioneren van een zorgverlener moet worden gemeld bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ)

**22.** De organisatie toont aan dat zij de afspraken die voortkomen uit het **landelijk beleidskader in-, door- en uitstroom vrouwenopvang** uitvoert.

**Tip:** De afspraken hebben betrekking op de intake, de risicoscreening, warme overdracht en terugplaatsing (waar nodig en mogelijk). Onderdeel van de afspraken is de vastlegging van gegevens in de monitor in-, door-, en uitstroom vrouwenopvang. Voor meer informatie zie: <http://www.opvang.nl/site/item/monitor-in-door-en-uitstroom-vrouwenopvang-gereed>



# Randvoorwaarden

**23. De organisatie toont aan dat zij beleid heeft over de inzet van personeel, vrijwilligers en professioneel handelen en dat zij werkt met geregistreerde sociaal professionals.**

## Ter inspiratie

Denk bij het gesprek over personeel(sbeleid) aan:

- een professioneel personeelsbestand
- deskundigheidsbevordering van het personeel
- kennisontwikkeling en kennisuitwisseling tussen professionals
- een veilige werksituatie voor personeel
- 24-uurs beschikbaarheid van deskundig personeel
- personeel dat werkt conform (waar mogelijk) erkende methodieken
- werken volgens de professionele standaard
- medewerkerstevredenheidsmeting
- personeel met expertise en ervaren op het gebied van huiselijk geweld en kindermishandeling
- optimale balans tussen de inzet van professionals, vrijwilligers en ervaringsdeskundigen

## Ter inspiratie - Registratie in een beroepsregister

Ook als het niet wettelijk verplicht is, zullen de organisaties werken met geregistreerde sociaal professionals, die blijvend voldoen aan de vigerende beroepsnormen. Registratie in een beroepsregister draagt bij aan de borging en verbetering van het werk van de sociaal professional. Zie: [www.registerplein.nl](http://www.registerplein.nl)

Geregistreerden zijn door cliënten en publiek aanspreekbaar op hun beroepsstandaarden door zich onder andere te onderwerpen aan het tuchtrecht of een andere vorm van klachtrecht. Kortom: de samenleving kan erop vertrouwen dat professionals die zich bij Registerplein registreren altijd aan de vigerende beroepsnormen voldoen. De werkgevers die werken met geregistreerde professionals zijn beter verzekerd dat zij met deskundige professionals werken, omdat zij voldoen aan de gestelde eisen. Zie: [http://www.registerplein.nl/wp-content/uploads/2015/10/2015\\_10\\_27-Reg.plein-Jaarverslag-2014-DEF.pdf](http://www.registerplein.nl/wp-content/uploads/2015/10/2015_10_27-Reg.plein-Jaarverslag-2014-DEF.pdf)

Voor jeugdzorgwerkers is registratie in het SKJ register (Stichting Kwaliteitskader Jeugd) van toepassing.

Zie: <https://skjeugd.nl/jeugdzorgwerkers>





# Randvoorwaarden

**24.** De organisatie heeft van alle **professionals, vrijwilligers en ervaringsdeskundigen** die niet incidenteel in contact komen met cliënten/cliëntsysteem een **Verklaring omtrent gedrag (VOG)**. Deze VOG mag niet ouder zijn dan drie maanden voor het moment van indienstreding.

**25.** De organisatie toont aan dat ze een **werkend kwaliteitssysteem heeft**.

## Ter inspiratie

Een kwaliteitssysteem is een gestructureerde en cyclisch functionerende aanpak van normeren, meten, verbeteren/herontwerpen, borgen en verantwoording afleggen. Een werkend kwaliteitssysteem is er op gericht de ondersteuning aan de cliënt (continu) te verbeteren. De kernelementen van het werkende kwaliteitssysteem zijn dat de organisatie kwaliteitsbeleid of kwaliteitsplannen heeft, dat zij de kwaliteit toetst met behulp van bijvoorbeeld interne audits en tevredenheidsonderzoeken en op basis van de uitkomsten verbeteringen doorvoert (met verbeterplannen). Instrumenten voor kwaliteit en veiligheid worden in samenhang ingezet en moeten cyclisch onderdeel zijn van het kwaliteitsbeleid. Het kwaliteitsbeleid dient in alle onderdelen van de organisatie uitgevoerd en verder ontwikkeld te worden. En belangrijk is dat er een lerende organisatie is waarin ervaringen van de professionals worden meegenomen in de analyse (check) en het bijsturen van de organisatie, het beleid (plan) in de uitvoering (do/act).

**26.** De organisatie heeft een vastgesteld **veiligheidsbeleid** waarmee de organisatie de (fysieke en emotionele) veiligheid van de cliënten en kinderen bevordert.

## Ter inspiratie

**Veiligheid bevorderen.** Kern is dat organisaties continu risico's signaleren, verbeteringen doorvoeren en beleid vastleggen, evalueren en aanpassen.

### Het begrip veiligheid in de vrouwenopvang:

1. Het betreft veiligheid van cliënten en hun kinderen, maar ook van medewerkers van opvangorganisaties
2. Het betreft feitelijke onveiligheid (gebeurtenissen) én de beleving van onveiligheid door cliënten en medewerkers (gevoelens)
3. Het omvat een onderscheid tussen intern en extern geweld. Cliënten kunnen slachtoffer zijn van geweld, maar tegelijkertijd initiator zijn van geweld richting andere cliënten, kinderen en medewerkers
4. Veiligheid heeft harde kanten (feitelijke incidenten en fysieke veiligheid, met bijbehorende maatregelen, zoals een anoniem of geheim adres, cameratoezicht en sleutelbeleid) en zachte kanten (gevoelens van (on)veiligheid, interactie tussen cliënten en medewerkers)

**27.** De organisatie heeft aantoonbaar een **veilige en kindvriendelijke ruimte, locatie en omgeving**.

**Tip:** In het document "Veilige Toekomst" staat een concrete uitwerking van een kindvriendelijke organisatie.



# Randvoorwaarden

**28.** De organisatie toont aan welke bijdrage zij levert aan **integrale werkwijze binnen de organisatie en aan een integrale aanpak in de keten** ten behoeve van het bereiken van de doel(en) van de cliënt/het cliëntstelsel, optimaliseren van prestaties en de continuïteit van de ondersteuning, waarbij in ieder geval wordt ingegaan op:

- (warme) overdracht en gegevensuitwisseling
- regie en coördinatie op ondersteuning
- afstemming van activiteiten in de ondersteuning
- op- en afschalen van ondersteuning
- start van ondersteuning
- beëindiging van ondersteuning
- evalueren en verbeteren van ketensamenwerking

**29.** De organisatie toont aan dat **alle afgesproken en benodigde vormen van ondersteuning** – van licht tot zwaar – **direct beschikbaar zijn** en zo nodig gelijktijdig aangeboden kunnen worden.

**30.** De organisatie is **24 uur per dag bereikbaar** en is **toegankelijk voor de aanmeldingen door alle aangewezen verwijzers**.

**31.** De organisatie toont aan op welke wijze zij een bijdrage levert aan het **verbeteren van (monitoring van) uitkomsten van de hulp en opvang in de keten**.

**NB 1.** De cliënt/het cliëntstelsel is vaak aangewezen op meerdere vormen van hulp en ondersteuning (binnen en buiten de opvangorganisatie, formeel en informeel) en zal na de opvangperiode opnieuw zelfstandig wonen en leven. De integrale aanpak en werkwijze is gericht op het bereiken van samenhang in de ondersteuning en afstemming tussen organisaties en professionals om zo gezamenlijk beter in staat zijn om de doelen van de cliënt te bereiken, continuïteit te borgen en/of door- en uitstroom mogelijk te maken. De genoemde onderwerpen, zoals coördinatie, (warme) overdracht, gegevensuitwisseling (binnen en buiten de organisatie), geven invulling aan (de mogelijkheid en kwaliteit van) een integrale aanpak en werkwijze.

**NB 2.** De keten van hulp en opvang bestaat naast professionele organisaties en hulpverleners ook uit het informele netwerk van de cliënt. Bij een integrale aanpak speelt het netwerk van de cliënt een belangrijke rol.

**NB** Toegankelijk voor alle aanmeldingen: als plaatsing in regio van aanmelding niet mogelijk is, draagt de instelling zorg voor plaatsing bij instelling in andere regio.

## Ter inspiratie

Denk hierbij aan het gesprek en afspraken over:

- registratie van meldingen
- in kaart brengen van oorzaken van revictimisatie en recidive waar intergenerationele overdracht uit voortkomen
- dialoog met ketenpartners
- (gezamenlijke) verbetervoorstellen
- doorvoeren verbeteringen in de keten
- instrumenten voor effectmeting, zoals Sector Specifieke Indicatoren Opvang) en de ZRM



# Randvoorwaarden

**32.** De organisatie heeft aantoonbaar **afspraken in de veiligheidsketen** (waaronder politie, gemeente, OM) ten behoeve van het bevorderen van de veiligheid van de cliënten en gezinnen. Daarbij zijn minimaal afspraken gemaakt over:

- **informatieoverdracht en gegevensuitwisseling** tussen politie en justitie en de opvangorganisatie
- **taakverdeling** binnen de keten

De afspraken expliciteren de veiligheid die de partijen bieden en de **grenzen aan deze verantwoordelijkheid** bij de partijen **integrale aanpak geweld**.

**33.** De organisatie heeft aantoonbaar **afspraken met Veilig Thuis-organisaties** over het doen van meldingen bij onveiligheid van cliënten en kinderen die wel en/of niet mee komen naar de opvang.

**NB** Opvang organisaties zijn wettelijk verplicht om te beschikken over een meldcode voor huiselijk geweld en kindermishandeling en de kennis en het gebruik van de meldcode te bevorderen.

**34.** De organisatie **meldt iedere calamiteit en ieder ernstig incident** (met grote impact op de maatschappij, de cliënt, zijn/haar omgeving en/of andere betrokkenen) **aan de aangewezen toezichthoudend ambtenaar, conform calamiteitenprotocol van de gemeente.**

#### Ter inspiratie

Melden van calamiteiten (en ernstige incidenten). Hou de 4p's in gedachten om te bepalen welke calamiteiten (en ernstige incidenten) gemeld moeten worden:

1. personen: calamiteiten hebben gevolgen voor de slachtoffers en hun directe omgeving. Bijvoorbeeld: er is sprake geweest van fysiek geweld tussen cliënten
2. politiek: de kans is aanwezig dat de gemeenteraad (de 'politiek') het college van B&W zal vragen nadere uitleg te geven of ter verantwoording zal roepen. Bijvoorbeeld: brandstichting in een woning
3. pers / publiciteit: de kans is aanwezig dat de pers aandacht aan de calamiteit geeft, hoe klein de calamiteit ook is. De betrokkenen dienen daarom op de hoogte gebracht te worden om voorbereid te zijn op persvragen en om maatschappelijke onrust te kunnen voorkomen. Bijvoorbeeld: ruzie met buurtgenoten
4. personeel: als personeel van een Wmo-aanbieder vanuit de uitoefening van hun taak (het werken met cliënten en hun naasten) betrokken is bij een calamiteit. Bijvoorbeeld een medewerker die misbruik maakt van een cliënt

En bij twijfel geldt: meld!

**35.** De organisatie **voert een deugdelijke administratie en goede registratie**, waarbij in ieder geval ingegaan wordt op in-, door- en uitstroom van cliënten en inkomsten, uitgaven, verplichtingen, cliëntdossiers en verantwoording te herleiden zijn naar bron en bestemming.



# Bijlage

# Literatuurlijst

De documenten uit onderstaande literatuurlijst zijn in de eerste fase van de ontwikkeling van de kwaliteitseisen geanalyseerd. Alle, voor hulp en opvang slachtoffers huiselijk geweld, relevante kwaliteitsaspecten zijn geïnventariseerd en vervolgens besproken in de stakeholdersbijeenkomsten. De inventarisatie en bespreking vormden de basis voor het ontwikkelen van de kwaliteitseisen.

Academische Werkplaats Publieke Gezondheid Brabant. (z.j.). *Monitor sociaal kwetsbare groepen.*

Achmea. (2013). *Achmea Inkoopdocument AWBZ 2014 GGZ.*

Achmea. (2014). *Brochure-inkoopbeleid-Achmea-2015-GGZ.*

Dooren, van E; Tuitjer, K (2005). *Vraag het de klant.*

EgberinkDeWinter B.V in opdracht van Federatie Opvang (2013). *Sector Specifieke Indicatoren Opvang – maatschappelijke opvang – vrouwenopvang.*

Expertisecentrum Forensische Psychiatrie. (2014) *Kwaliteitsnetwerken: leren van elkaar.*

Federatie Opvang (2010). *Landelijke programma van eisen huisvesting vrouwenopvang.*

Federatie Opvang (2012). *Visie op Veiligheid - Standpunt van de sector Vrouwenopvang.*

G4 (2013). *Een veilig thuis, Gemeentelijke visie op de aanpak van huiselijk geweld en kindermishandeling.*

Gemeente Eindhoven (2015). *Rapport inzake Onderzoek Wmo-voorzieningen Eindhoven na het overlijden van een cliënt.*

Gemeente Leiden. (2014). *Resultaatovereenkomst Beschermd Wonen.*

Gemeenten Regio Oost-Veluwe. (2014). *Uitgangspuntennotitie inkoop Maatschappelijke Opvang en Beschermd Wonen GGZ Oost-Veluwe 2015.*

GGz Nederland (z.j.). *Denkmodel: Vier domeinen van kwaliteit.*

Haanstra, J in opdracht van de BlijfGroep (2015). *Perspectief.*

Inspectie SWZ. (z.j.). *Welzijn en Maatschappelijke dienstverlening.*



- JSO (2015). *Voorlichting hulp en opvang aan tienermoeders in beeld*.
- Kenniscentrum Phrenos. (2014). *Over de brug*.
- Kring van Veiligheid (2016). *Huiselijk geweld te lijf*.
- Landelijk Platform GGz. (z.j.). *Bouwstenen Zelfmanagement en passende zorg*.
- Nationaal Rapporteur Mensenhandel en Seksueel Geweld tegen Kinderen (2015). *Gemeenten aan zet in de bescherming van slachtoffers van mensenhandel*.
- Netwerk Kwaliteitsontwikkeling GGz. (2014). *Meerjarenprogramma 2014-2017*.
- Netwerk Kwaliteitsontwikkeling GGz. (2014). *Model GGZ- Zorgstandaard*.
- Netwerk Sociaal Domein Midden-Holland. (2015). *Voorstel toetsing uitsluitingsgronden en vakbekwaamheidseisen*.
- Peters, E. (2010). *Beter in Opvang*. Amersfoort: Federatie Opvang.
- Stichting 113Online. (z.j.). *Monitor voortgang suïcidepreventie GGz*.
- Stichting HKZ. (2007). *Certificatieschema deel 1: maatschappelijke opvang & vrouwenopvang*.
- Stichting HKZ. (2007). *Certificatieschema deel 2: maatschappelijke opvang & vrouwenopvang*.
- Transitiebureau. (2014). *Handreiking Kwaliteitskader Beschermd Wonen*.
- Transitiebureau Wmo (2014). *Clïëntondersteuning in het gemeentelijk sociaal domein vanaf 2015 - Handreiking voor gemeenten*.
- Trimbos Instituut. (2014). *Interventiebeschrijving Maatschappelijke opvang in zelfbeheer 1*.
- Trimbos Instituut. (2011). *Monitor Plan van Aanpak Maatschappelijke Opvang*.
- Trimbos Instituut. (2014). *Monitor stedelijk Kompas 2013*.
- UMC St. Radboud. (2015). *Eindrapportage CodaG4 Webversie*.
- UMC St. Radboud. (z.j.). *De CQ-index voor de maatschappelijke opvang, vrouwenopvang en zwerfjongerenopvang: Ontwikkeling van een meetinstrument voor cliëntervaringen met de opvang*.
- UMC St. Radboud. (z.j.). *Niemand tussen wal en schip*.
- Veen, van der; Bogaerts, S (2010). *Huiselijk geweld in Nederland – overkoepelend syntheserapport van het vangst-hervangst-, slachtoffer- en daderonderzoek 2007-2010*.
- Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) (2014). *Model-basisset kwaliteitseisen Wmo-ondersteuning voor zeer kwetsbare burgers (ledenbrief en bijlage)*.
- Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) (2015). *Ontwikkelingen Vrouwenopvang*.
- Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) (2016). *Kwaliteitseisen Beschermd Wonen en Maatschappelijke Opvang*.
- Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG), Federatie Opvang en Ministerie van Volksgezondheid Welzijn en Sport (VWS) (2013). *Regiovisie huiselijk geweld en kindermishandeling*.
- Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG), Federatie Opvang en Ministerie van Volksgezondheid Welzijn en Sport (VWS) (2014). *Kwaliteitsdocument Opvang slachtoffers van huiselijk geweld*.
- Verpleegkundige Protocolen en Richtlijnen, Slagter, D. (2001-2015). *Richtlijn Medicijnbeheer en medicijnverstrekking in woonvoorzieningen*.
- Verwey Jonker Instituut (2014). *Resultaten na zes jaar - Evaluatie Verbeterplan Vrouwenopvang 2008-2014*.
- Verwey Jonker Instituut (2011). *Kwaliteitsinstrumenten Wmo voor gemeenten - Handreiking voor het borgen van kwaliteit van de ondersteuning*.



VWS (2015). *Voorgaansrapportage maatschappelijke opvang 2015*, kamerbrief met kenmerk 847658-142721-DMO.

VWS (2015). *Wkkgz en Wmo*, kamerbrief met kenmerk 884095-145306-MC.

Zichtbare Zorg. (2013). *Kernset prestatie indicatoren 2013*.

Zichtbare Zorg, Tromp, J. (2012). *Basisset prestatie-indicatoren Opvang*.

ZonMw & ZIN. (2015). *Het in beeld brengen van kwaliteit van leven in de geestelijke gezondheidszorg*.

Zorginstituut Nederland. (2015). *Samen de kwaliteit van langdurige zorg verbeteren*.

Zorgkantoor VGZ. (2014). *Overeenkomst 2014 Zorgkantoor - Zorgaanbieder AWBZ*.

Zorgverzekeraars Nederland. (2015). *Brief ZN AO GGz dd 18 mei 2015*.

Zorgverzekeraars Nederland. (2015). *ZN Inkoopkader Wlz 2016 – GGZ*.

Zorgverzekeraars Nederland en Stichting 113Online. (z.j.). *Factsheet Suïcidepreventie in de GGZ*.

### Overige bronnen

<http://www.planetree.nl>

<http://stichtingbim.nl>

<http://www.huiselijkgeweld.nl>

<http://www.opvang.nl/site/item/programma-kwaliteit-forensische-zorg>

<http://www.regioaanpakveiligthuis.nl>



# RegioAanpak Veilig Thuis

Naar een samenhangende aanpak van geweld in huiselijke kring

Een initiatief van VWS, VNG en Federatie Opvang

---

## Colofon

Dit is een uitgave van het Programma RegioAanpak Veilig Thuis, een initiatief van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG), de Federatie Opvang (FO) en het ministerie van VWS.

Meer informatie over het programma is te vinden op [www.regioaanpakveiligthuis.nl](http://www.regioaanpakveiligthuis.nl)

Opdrachtgever: De Vereniging van Nederlandse Gemeenten

Auteur: Q-Consult

Datum: 9-5-2016

Versie: 1.0

Creatie O2 Communicatie, Maarssen

Mei 2016