



# Zorgen over aanhoudende lange wachttijden Veilig Thuis

*December 2023*

De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (inspectie) maakt zich zorgen over de aanhoudende wachttijsten en lange wachttijden bij [Veilig Thuis](#). Na een [eerdere publicatie over de stand van zaken in de jeugdbeschermingsketen](#) in mei 2022, vroeg de inspectie in de zomer van 2023 nieuwe informatie op bij de 25 Veilig Thuis-organisaties. Hoewel bij enkele Veilig Thuis-organisaties verbeteringen zichtbaar zijn, lukt het geen enkele organisatie de taken tijdig uit te voeren waar wettelijke termijnen voor zijn vastgesteld in het Uitvoeringsbesluit WMO 2015. Dit is een risico voor de veiligheid van de leden van de gezinnen en huishoudens waarover is gemeld omdat het langer duurt voordat er passende hulp ingezet wordt.

De aanhoudende lange wachttijden zijn aanleiding voor de inspectie om in het voorjaar van 2024 verdiepend toezicht uit te voeren bij enkele Veilig Thuis-organisaties. Hiermee onderzoekt de inspectie of Veilig Thuis voldoende zicht houdt op de veiligheid van de leden van gezinnen en huishoudens die op de wachttijsten staan en welke gevolgen de lange wachttijden en wachttijsten hebben voor de betrokkenen. De inspectie heeft niet alleen gevraagd naar de omvang van de wachttijsten en de wachttijden, maar ook naar mogelijke verklaringen hiervoor. In dit bericht vraagt de inspectie aandacht voor de ernst en omvang van de wachttijstproblematiek bij Veilig Thuis en de factoren die hierin een rol spelen.

## **Wat doet Veilig Thuis?**

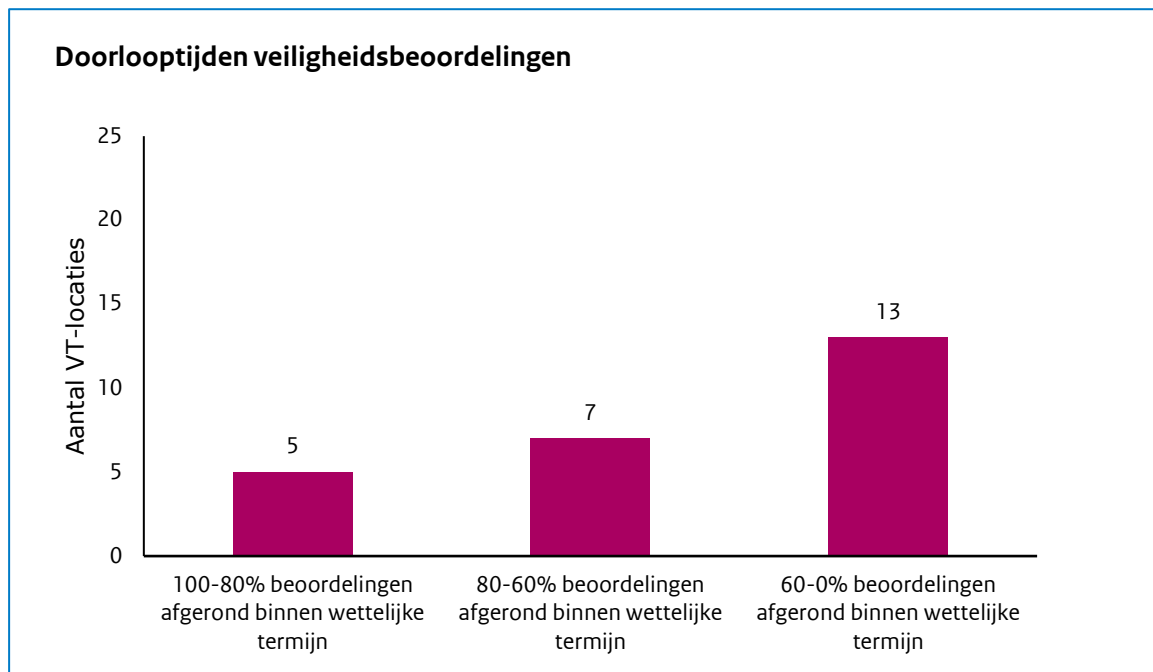
Veilig Thuis geeft advies en neemt meldingen in ontvangst over vermoedens van huiselijk geweld of kindermishandeling. Veilig Thuis draagt over naar vrijwillige hulp of onderzoekt zelf in hoeverre daadwerkelijk sprake is van huiselijk geweld of kindermishandeling. Ook na onderzoek kan Veilig Thuis overdragen naar vrijwillige hulp, de Raad voor de Kinderbescherming informeren en/of melding doen bij de politie. De 25 Veilig Thuis-organisaties ontvangen jaarlijks ruim 100.000 meldingen van huiselijk geweld en kindermishandeling.

## Wachttijden per taak van Veilig Thuis

Gemiddelde cijfers van drie maanden (februari, maart, april 2023) samen.

### Veiligheidsbeoordeling

Veilig Thuis is wettelijk verplicht binnen vijf dagen na ontvangst van een melding een veiligheidsbeoordeling te doen. Het doel is tijdig zicht te krijgen op de veiligheid van de leden van het gezin of huishouden waarover is gemeld. Veilig Thuis bepaalt vervolgens of zij zelf actie onderneemt om de veiligheid te herstellen of dat zij de melding overdraagt aan de lokale hulpverlening. Geen van de Veilig Thuis-organisaties ronden alle veiligheidsbeoordelingen af binnen de wettelijke termijn. Vijf Veilig Thuis-organisaties ronden minimaal 80% van de veiligheidsbeoordelingen af binnen de wettelijke termijn. Dertien organisaties ronden slechts tussen de 32% en 60% van de veiligheidsbeoordelingen af binnen de wettelijke termijn.



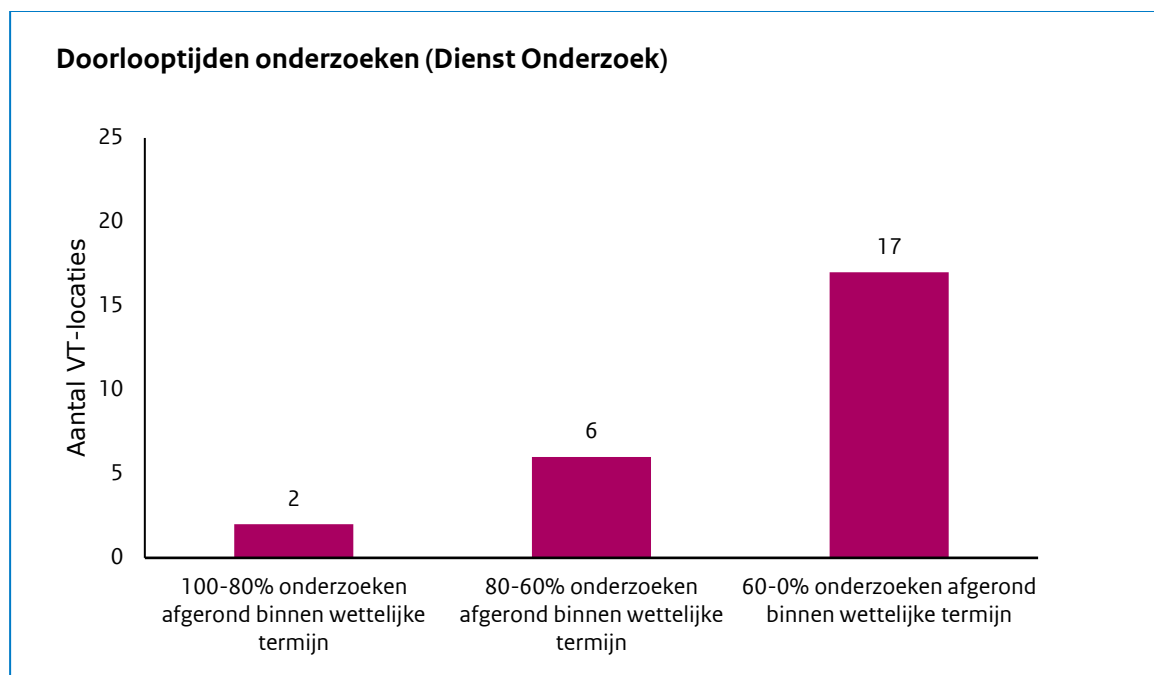
De inspectie spreekt van een te lange wachttijd als de veiligheidsbeoordeling na vijf dagen nog niet is afgerond. Uit de opgevraagde informatie blijkt dat landelijk er per maand gemiddeld 4200 meldingen zijn waar niet tijdig een veiligheidsbeoordeling voor wordt gemaakt. Per Veilig Thuis-organisatie is een groot verschil te zien in de termijnen waarop een veiligheidsbeoordeling wordt gemaakt. De zorgen nemen toe naarmate de veiligheidsbeoordeling langer op zich laat wachten. Voor een deel van de meldingen wordt de veiligheidsbeoordeling alsnog enkele dagen na de wettelijke termijn afgerond. Maar het komt ook voor dat dit meerdere weken of zelfs maanden duurt. Wel beoordeelt Veilig Thuis meldingen doorgaans direct op acute onveiligheid, waarna deze met prioriteit worden opgepakt. Na de veiligheidsbeoordeling wordt ongeveer 70% van de meldingen direct overgedragen naar de lokale hulpverlening of direct afgesloten, blijkt uit cijfers van het CBS uit oktober 2023.

### Dienst Onderzoek en dienst Voorwaarden & Vervolg

Veilig Thuis kan op basis van de veiligheidsbeoordeling besluiten om zelf het vervolg van de melding op te pakken, al dan niet samen met ketenpartners die hulp bieden. Dit kan door het doen van onderzoek of door zelf de veiligheid te organiseren met de dienst *Voorwaarden & Vervolg*.

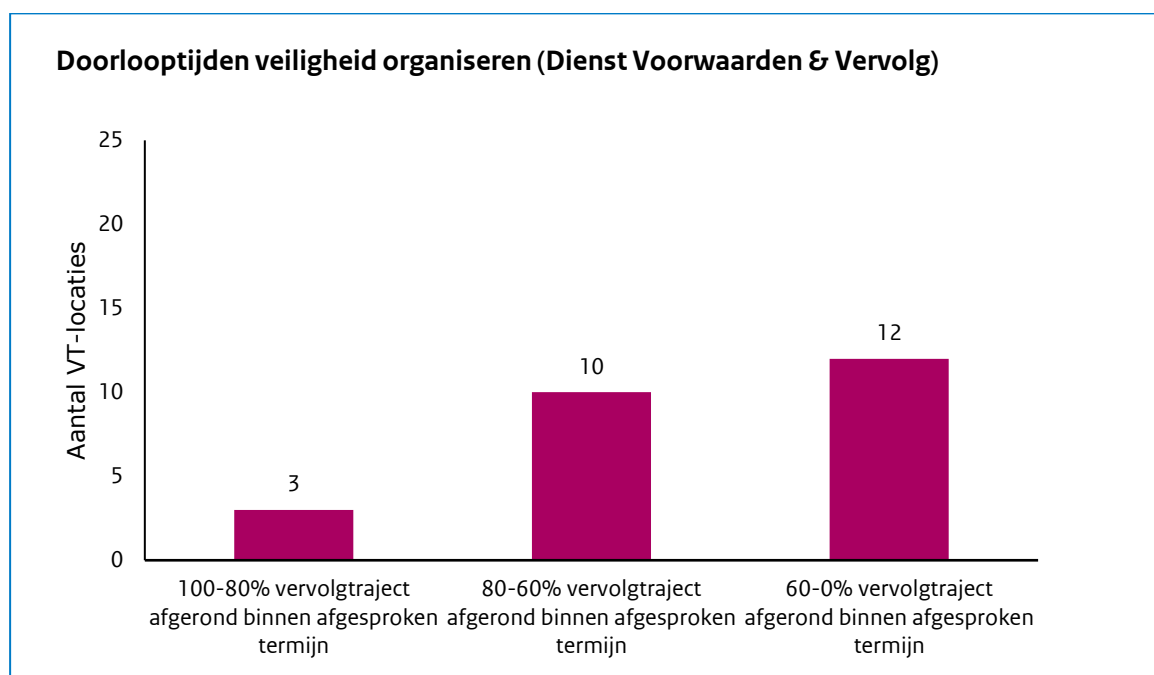
Veilig Thuis dient direct na de veiligheidsbeoordeling te starten met een onderzoek en deze binnen tien weken af te ronden. Geen van de Veilig Thuis-organisaties ronden alle onderzoeken af binnen de wettelijke termijn. Slechts twee organisaties ronden minimaal 80% van meldingen in de dienst

onderzoek af binnen de wettelijke termijn. Zeventien organisaties ronden maar tussen de 0% en 60% van de onderzoeken af binnen de wettelijke termijn.



Voor de dienst *Voorwaarden & Vervolg* staat in [het handelingsprotocol van Veilig Thuis](#) dat het doel is om direct veiligheid te organiseren en de dienst binnen tien weken na de veiligheidsbeoordeling af te ronden.

Geen van de Veilig Thuis-organisaties ronden alle diensten *Voorwaarden & Vervolg* af binnen de afgesproken termijn. Drie organisaties ronden minimaal 80% van meldingen in de dienst *Voorwaarden & Vervolg* af binnen de afgesproken termijn. Twaalf organisaties ronden slechts tussen de 8% en 60% van de diensten *Voorwaarden & Vervolg* af binnen de afgesproken termijn.



De inspectie spreekt van een wachtlijst voor de diensten Onderzoek en Voorwaarden & Vervolg als na de veiligheidsbeoordeling niet direct gestart wordt met de dienst waartoe is besloten. Het verschilt per Veilig Thuis-organisatie hoe lang een gezin of huishouden op de wachtlijst staat. Dit loopt uiteen van enkele weken tot enkele maanden en soms een jaar.

De Veilig Thuis-organisaties hebben onderling verschillende manieren van wachtlijstbeheer, waarmee zij zicht houden op de veiligheid van de leden van het gezin of huishouden waarover is gemeld. De inspectie benadrukt echter dat wachtlijstbeheer niet dezelfde mate van veiligheid biedt als de diensten *Onderzoek en Voorwaarden & Vervolg*.

## Verklaringen voor de wachttijden en wachtlijsten

De Veilig Thuis-organisaties geven diverse redenen voor het niet halen van de wettelijke termijnen.

### Toename aantal meldingen en adviesvragen

De Veilig Thuis-organisaties zien een toename van het aantal meldingen én een toename van de complexiteit en ernst van de meldingen. Een Veilig Thuis-organisatie noemt bijvoorbeeld een toename van 20% in een jaar, een andere spreekt van een 'extreem hoge instroom'. De complexe meldingen kosten meer tijd en capaciteit om zorgvuldig te behandelen.

### Tekort aan personeel

Een veelgenoemde oorzaak van de lange wachttijden en wachtlijsten is het tekort aan inzetbaar personeel. Dat komt onder andere door verloop van medewerkers, ziekteverzuim en verlof. Het vertrek van medewerkers en de komst van nieuwe medewerkers trekt een wissel op de organisatie: 'Het kost gemiddeld een jaar voordat een medewerker volledig is ingewerkt' (Bron: *Veilig Thuis-organisatie*). Medewerkers besteden daarnaast een deel van hun tijd aan (externe) projecten en scholing, waardoor er minder inzetbare medewerkers zijn voor het behandelen van meldingen: 'De capaciteit is op het scherpst van de snede ingericht' (Bron: *Veilig Thuis-organisatie*).

### Afhankelijkheid van ketenpartners

In het hele zorg- veiligheidsdomein kampen ketenpartners van Veilig Thuis, zoals de lokale teams, de Raad voor de Kinderbescherming, geestelijke gezondheidszorg en jeugdhulp, met wachtlijsten. Hierdoor kan er geen, of niet tijdig passende hulp worden geboden. In de tijd dat leden van de gezinnen en huishoudens bij ketenpartners op de wachtlijst staan, moet Veilig Thuis betrokken blijven om zicht op de veiligheid te houden.

Verschillende Veilig Thuis-organisaties ervaren dat de lokale teams op dit moment nog onvoldoende zijn toegerust, zowel qua capaciteit als qua kennis, om met bepaalde veiligheidsproblematiek om te gaan. Een Veilig Thuis-organisatie benoemt: 'Als er is vastgesteld dat sprake is van structurele onveiligheid, dan lukt het vaak niet om casuïstiek over te dragen. Er is capaciteitsgebrek bij de jeugdbescherming en het lokale veld is zich nog aan het toerusten op het oppakken van veiligheidsproblematiek. Het zoeken naar een mogelijkheid om wel over te dragen kost te veel tijd'.

De inspectie wijst sinds 2019 op de noodzaak om wachtlijsten in de (jeugd)beschermingsketen in samenhang te bezien en aan te pakken, zoals is te lezen in de [publicatie 'Signalement Jeugdbeschermingsketen in gevaar'](#).

### Maatregelen om de wachtlijsten te verkorten zijn niet duurzaam

Veilig Thuis-organisaties vinden de wachtlijsten zelf ook onwenselijk en spannen zich in om deze terug te dringen. Zij maken bijvoorbeeld gebruik van tijdelijke externe medewerkers, zetten in op verbetering van de samenwerking in de keten, verhogen (tijdelijk) de caseload, of werken met een 'full focus-week', waarin alle activiteiten die geen onderdeel zijn van het primaire proces worden

geschrappt. Ingezette maatregelen laten tijdelijk positieve resultaten zien, maar het lukt doorgaans niet om de wachtlijsten en wachttijden structureel te verkorten.

## **Gevolgen van wachtlijsten en wachttijden**

De inspectie doet in 2024 nader onderzoek naar de gevolgen die de wachtlijsten en wachttijden bij Veilig Thuis hebben voor de leden van gezinnen en huishoudens en melders. De uitvraag in 2023 geeft al een eerste inzicht in de risico's die hiermee gepaard gaan. Dossiers met een lagere urgentie blijven bijvoorbeeld langer liggen, waardoor de weerstand bij een gezin groter wordt om na een geweldsincident hulpverlening te accepteren. De motivatie hiervoor is kort na het plaatsvinden van het incident het grootst, deze neemt af als het incident verder in het verleden ligt.

Ook wordt benoemd dat gezinnen en huishoudens na een eerste melding vaak opnieuw te maken krijgen met huiselijk geweld of kindermishandeling waarna er opnieuw wordt gemeld bij Veilig Thuis. Het is niet uit te sluiten dat de wachtlijsten en uit- en doorstroommogelijkheden in de hele keten hierin een rol spelen.

Verder wordt duidelijk dat Veilig Thuis-organisaties lastige keuzes moeten maken tussen enerzijds zorgvuldig de tijd nemen om 'het goede' te doen voor een gezin en anderzijds zorgdragen dat alle gezinnen en huishoudens waarin huiselijk geweld of kindermishandeling speelt, worden gezien.

'Het blijft mensenwerk en medewerkers willen het beste doen voor het gezin, maar in de praktijk gaat dit ten koste van andere gezinnen die nog op de wachtlijst staan.'

- *Veilig Thuis-organisatie*