

Normenkader Keurmerk 'Veiligheid in de Vrouwenopvang'

Een veilige toekomst voor mannen, vrouwen en kinderen

Onderdeel van het Keurmerk 'Veiligheid in de Vrouwenopvang'



keurmerk
veiligheid in de
vrouwenopvang

Versie 2

Januari 2024

Stichting Vrouwenopvang Nederland



Actualisatie van versie 1 (mrt 2020) door



Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	1
1. Inleiding	2
1.1 Doel van het keurmerk.....	2
1.2 Opvangorganisaties, verwijzers en financiers als belangrijkste gebruikers	3
1.3 Voortbouwen op wat reeds ontwikkeld is	3
1.4 Totstandkoming mét en vóór de sector	3
1.5 Onderhoud	4
2. Uitgangspunten	5
3. Normenkader	5
3.1 Opbouw indicatoren	6
Indicator 1 Vaststellen en borgen van directe veiligheid.....	7
Indicator 2 Borgen van risico-gestuurde zorg	10
Indicator 3 Borgen van herstel en toekomstgerichte zorg	12
Indicator 4 Samenwerking in de keten	13
Indicator 5 Capaciteit bovenregionale opvang	15
Indicator 6 Leer- en ontwikkelingscyclus	15
4. Definities	17
Bijlage 1 Betrokken partners en literatuur	19

Versiebeheer

Versie	Datum	Uitgegeven door
1	Mrt. 2020	Q-consult Zorg
2	Jan. 2024	Valente

1. Inleiding

Het keurmerk 'Veiligheid in de Vrouwenopvang' is een *kwaliteitskeurmerk* en is aanvullend op bestaande instrumenten zoals ISO en HKZ. Voorliggend normenkader is onderdeel van het keurmerk en beschrijft de normen waarop opvangorganisaties worden getoetst. De handleiding bij het keurmerk is een schriftelijke instructie gericht op de toetsing en het beheer van het keurmerk.

De ontwikkeling van het keurmerk kwam in 2019 tot stand met breed draagvlak onder opvangorganisaties, Federatie Opvang (per 2020 opgegaan in Valente), de Vereniging Nederlandse Gemeenten en het ministerie van VWS. In 2023 zijn het normenkader en de handleiding geactualiseerd.

Het keurmerk 'Veiligheid in de Vrouwenopvang' moet bijdragen aan het goed werken van het landelijk stelsel van veilige opvangplaatsen en bruikbaar zijn voor gemeenten en opvangorganisaties. De gezamenlijke wethouders van de 35 centrumgemeenten hebben bij herhaling uitgesproken dat gemeenten verantwoordelijk zijn voor het in stand houden van een goed landelijk stelsel voor de aanpak van geweld in huiselijke kring. De vrouwen, mannen en kinderen kunnen tijdelijk bij een opvangorganisatie verblijven. Ze kunnen gebruikmaken van basisvoorzieningen als crisisopvang, een individueel hulpverleningstraject, hulpverlening aan de kinderen en nazorg. Hierbij wordt eerst gezien of regionale opvang in de eigen regio mogelijk is. Indien dit niet op veilige wijze gerealiseerd kan worden, wordt gebruikgemaakt van bovenregionale opvang (landelijk stelsel). Ten slotte kan, indien mogelijk, hulpverlening ook ambulante plaatsvinden.

De positie van kinderen in de opvang is cruciaal. Mede op basis van het advies van de heer Lenferink (2017) is er binnen de sector steeds meer aandacht voor kinderen en jongeren als zelfstandige individuen met een eigen hulpvraag waarin moet worden voorzien. Dit sluit aan bij het VN-verdrag inzake Rechten van het kind¹ (VN, 1989).

1.1 Doel van het keurmerk

Het keurmerk 'Veiligheid in de Vrouwenopvang' is een kwaliteitskeurmerk. Het kan gezien worden als een verbijzondering van een cruciaal thema binnen het kwaliteitsdenken: veiligheid in landelijke samenhang. Voor veel opvangorganisaties is het keurmerk een aanvulling op bestaande certificaten zoals ISO en HKZ.

Het primaire doel van het keurmerk is het bieden van een waarborg van kwaliteit en veiligheid in landelijke samenhang. Dit is in het belang van vrouwen én mannen (en hun kinderen) die door opvangorganisaties bediend worden. Het keurmerk moet leiden tot vertrouwen en tevreden 'klanten', daarnaast maakt het dat instellingen zich inhoudelijk kunnen positioneren. Het keurmerk staat voor een garantie van veiligheid voor cliënten in het landelijk stelsel van de opvang. Dit betekent gegarandeerde kwaliteit en veiligheid bij de afzonderlijke opvangorganisaties.

Veiligheid is onderdeel van het eigen kwaliteitsmanagementsysteem (KMS) van de opvangorganisatie. Dit richten opvangorganisaties in vanuit hun bedoeling. Ze leggen vast welke processen nodig zijn om dit te realiseren. Borging vindt plaats door opname van de normen en indicatoren uit het normenkader 'Veiligheid in de Vrouwenopvang' in die processen.

¹ Specifiek betreft dit artikel 12 inzake het vormen van een eigen mening, artikel 17 inzake het recht op informatie en artikel 24 inzake zorg en gezondheidszorg (VN, 1989).

1.2 Opvangorganisaties, verwijzers en financiers als belangrijkste gebruikers

Primaire gebruikers van het keurmerk zijn de opvangorganisaties. Deze hebben de volgende doelstellingen:

- het duurzaam stoppen van geweld;
- het voorkomen van uitbuiting en geweld in afhankelijkheidsrelaties;
- het hulp bieden bij gevolgen van geweld;
- het bieden van hulp gericht op herstel en toekomst.

Naast opvangorganisaties kan het keurmerk ook gehanteerd worden door samenwerkingspartners op het gebied van veiligheid zoals de politie, veiligheidshuizen en Veilig Thuis en de uitvoerende (centrum)gemeenten. Voor politie, veiligheidshuizen en Veilig Thuis kan het keurmerk als basis dienen voor doorverwijzing. Het keurmerk kan door gemeenten worden gebruikt bij het borgen van de invulling van de wettelijke opdracht. Gemeenten gebruiken het keurmerk in algemene zin binnen de samenwerking met opvangorganisaties, bijvoorbeeld bij kwaliteitsontwikkeling of inkoopafspraken. Gemeenten erkennen dus de meerwaarde van het keurmerk. Gemeenten streven er naar om vrouwenopvang organisaties zo veel mogelijk te ondersteunen bij het behalen en in stand houden van dit keurmerk.

1.3 Voortbouwen op wat reeds ontwikkeld is

Het keurmerk 'Veiligheid in de Vrouwenopvang' gaat uit van de bestaande werkwijzen en gehanteerde methodieken binnen de sector. Er wordt voortgebouwd op wat door de sector reeds zelf ontwikkeld is. In Bijlage 1 is een overzicht opgenomen van de geraadpleegde bronnen bij de opzet van het normenkader in 2019.

In het werken aan kwaliteit en veiligheid ligt de nadruk op preventie, triage, één integraal plan, systeemgericht werken, gendersensitiviteit, traumasensitiviteit en het bevorderen van eigen kracht. Centraal staat de kanteling van slachtoffer-denken naar meer krachtgericht en cliëntsysteemgericht denken (Tan & Lunnemann, Handleiding bij de Risicoscreening GIA, 2023). Bij bepaling van het aanbod staat het belang van de cliënt/het cliëntsysteem centraal. In eerste instantie betreft dit de directe en/of structurele (on)veiligheid. Wat het belang is wordt in overleg tussen de cliënt en de opvangorganisatie bepaald, op een methodisch verantwoorde manier.

Tevens worden alle leden van het gezin of huishouden en hun sociale netwerk actief en met inachtneming van hun onderlinge relaties en patronen betrokken bij zowel de analyse van de problemen als de oplossing ervan, zonder dat daarbij de individuele problematiek uit het oog wordt verloren.

Ook veel gemeenten sluiten in hun beleid aan op deze visie. Gemeenten maken op hoofdlijnen dezelfde beleidsmatige keuzes, maar de wijze waarop het aanbod van opvang op gemeentelijk/regionaal niveau wordt ingericht, verschilt.

1.4 Totstandkoming mét en vóór de sector

Het keurmerk en het normenkader zijn ontwikkeld mét en vóór de sector.

Ten behoeve van het normenkader 'Veiligheid in de Vrouwenopvang' zijn twee eerder ontwikkelde normenkaders geïntegreerd.

- Allereerst is in 2018 het normenkader 'Veiligheid in het landelijk stelsel bij geweld in afhankelijkheidsrelaties' gepubliceerd door Q-Consult Zorg in opdracht van Federatie Opvang. Dit

rapport is gericht op veiligheid van slachtoffers van huiselijk geweld en het organiseren van een effectieve bovenregionale samenwerking in de vrouwenopvang.

- Daarna is in 2019 het normenkader 'Kinderen in de Opvang' gepubliceerd door Q-Consult Zorg in opdracht van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, Federatie Opvang en de Vereniging van Nederlandse Gemeenten. Dit laatste rapport is gericht op de veiligheid van kinderen en gezinnen in de vrouwenopvang en het doorbreken van de intergenerationele overdracht van geweld.

De normenkaders zijn tot stand gekomen met betrokkenheid van 14 van de 20 opvangorganisaties, vier gemeenten, verschillende partners in de veiligheidsketen, het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, Vereniging Nederlandse Gemeenten, Federatie Opvang. Vaststelling van de normenkaders heeft plaatsgevonden in het directeurenoverleg van Federatie Opvang waarin alle opvangorganisaties vertegenwoordigd zijn. Leden vanuit de centrale cliëntenraad van een van de opvangorganisaties hebben meegedacht over de rol van cliënten bij de toetsing van het normenkader. De eigenaar van het keurmerk is Stichting Vrouwen Opvang Nederland (VON).

1.5 Onderhoud

In 2022 heeft de werkgroep 'Hoge, zichtbare kwaliteit' vanuit het Landelijk Netwerk Vrouwenopvang van Valente, bestaande uit 6 vertegenwoordigers van vrouwenopvang organisaties, een Q&A opgesteld. De Q&A ondersteunt bij het juist interpreteren en toepassen van het normenkader en de handleiding. De Q&A is gepubliceerd op www.keurmerkfrauenopvang.nl. Eind 2023 heeft het College van Deskundigen het normenkader en de handleiding geactualiseerd. De belangrijkste aanpassingen zijn:

1. Voor het keurmerk geldt in principe een resultaatverplichting. Normen die gerelateerd zijn aan samenwerkingspartners en capaciteit vormen hierop een uitzondering; hierop geldt een inspanningsverplichting. Dit geldt voor normen 4.2 (samenwerking) en 5.1 (capaciteit).
2. Normelementen die buiten de invloedssfeer liggen, worden niet langer als kritische normen opgenomen. Dit geldt voor norm 5.1 (capaciteit).
3. Nieuwe toevoegingen aan het normenkader:
 - a. Gendersensitief werken
 - b. Uitvoeren interne audits om vast te stellen of de organisatie voldoet aan de eisen van het normenkader
 - c. Uitvoeren clienttevredenheidsonderzoek
4. In norm 4.2 (samenwerking) wordt een onderscheid gemaakt tussen samenwerkingspartners waar afspraken mee gemaakt *moeten* worden (scholen, Veilig Thuis en politie) en organisaties waar mogelijk afspraken mee gemaakt *kunnen* worden.
5. Norm 1.10 (m.b.t. SKJ registratie) wordt aangesloten bij het besluit Jeugdwet ([Besluit Jeugdwet, artikel 5.1.1. lid 2](#)) en het Kwaliteitskader Jeugd: Toepassen van de norm van verantwoorde werktoedeling in de praktijk versie 2.1 (september 2016).
6. De frequentie van externe audit wordt verlaagd naar minimaal 1 keer per 2 jaar, tenzij kritische normelementen niet in orde zijn; dan vindt de eerstvolgende audit na één jaar plaats.

Begin 2024 wordt het 'Beleidskader landelijke in-, door- en uitstroom crisisopvang & opvang in acute crisissituaties van slachtoffers huiselijk geweld in de vrouwenopvang' geactualiseerd. Er is een samenhang tussen het beleidskader en het normenkader. De actualisatie van het beleidskader kan leiden tot inhoudelijk en tekstueel aanpassingen in het keurmerk. Het beleidskader is hierbij leidend. Indien er aanpassingen voortvloeien uit het beleidskader, vindt dit uiterlijk april 2024 plaats.

2. Uitgangspunten

Het keurmerk biedt ruimte voor 'kwaliteit doen', dat wil zeggen: focus op het primaire proces.

Kwaliteit vindt namelijk plaats tussen zorgprofessional en cliënt (Vereniging Nederlandse Gemeenten, 2016). Uiteindelijk worden kwaliteit en veiligheid bepaald door de geleverde prestaties én resultaten, processen en hun beschrijvingen zijn daarbij ondersteunend en niet leidend.

Bij het gebruik van dit normenkader zijn de volgende uitgangspunten gehanteerd:

- Het normenkader moet worden gezien in samenhang met de handleiding van het keurmerk 'Veiligheid in de Vrouwenopvang' (2023).
- Het normenkader is gericht op aanbieders die opvang bieden aan vrouwen, mannen en kinderen die slachtoffer zijn van geweld in afhankelijkheidsrelaties in het landelijk dekkend stelsel. In praktijk wordt naar deze instellingen verwezen als '**(organisaties voor) vrouwenopvang**'.
- Het normenkader is seksneutraal geformuleerd. Dit is een bewuste keuze, omdat zowel vrouwen als mannen slachtoffer worden van huiselijk geweld. Sekse, en met name gender (de sociaalculturele aspecten van het man- en vrouwzijn) spelen echter wel degelijk een rol bij huiselijk geweld;
- Het normenkader is gericht op alle vormen van intramurale opvangsituaties in de vrouwenopvang; niet op ambulante vormen van zorg. Dat wil echter niet zeggen dat geformuleerde normen exclusief zijn voor opvangsituaties. Sommige normen kunnen ook van toepassing zijn op ambulante zorg.
- De opbouw van het *normenkader* is gebaseerd op de Visie gefaseerd samenwerken aan veiligheid (Vogtländer & Van Arum 2021).
- Veiligheid is onderdeel van het eigen kwaliteitsmanagementsysteem (KMS) van de opvangorganisatie. Dit richten opvangorganisaties in vanuit hun bedoeling. Ze leggen vast welke processen nodig zijn om dit te realiseren. Borging vindt plaats door opname van de normen en indicatoren uit het normenkader 'Veiligheid in de Vrouwenopvang' in die processen.
- De normen in het normenkader zijn aanvullend op bestaande instrumenten zoals ISO/HKZ en het kwaliteitskader.
- Het keurmerk moet redelijkerwijs door iedere opvangorganisatie te halen zijn. Het keurmerk mag geen oneigenlijke drempel in de markt leggen en mogelijke nieuwe partijen de toegang tot de markt weerhouden. De administratieve lasten dienen beperkt te zijn.
- Het keurmerk schrijft geen verplichte werkwijze en inrichting van de werkprocessen voor. Iedere opvangorganisatie kan een eigen inrichting en uitvoering hebben. De resultaten moeten voldoen aan de basisnormen (kwaliteit en veiligheid) om het keurmerk te behalen. Hiermee blijft de flexibiliteit bestaan om te voldoen aan de lokale en regionale situatie en eisen van de gemeenten en tevens een uniforme borging te realiseren.
- Het keurmerk gaat uit van minimale normen waaraan moet worden voldaan. Het adagium is 'zeggen wat je doet en doen wat je zegt'.

3. Normenkader

Dit hoofdstuk bevat het volledige normenkader. Een normenkader bestaat uit indicatoren en normen. Een indicator is een kwaliteitsuitgangspunt: het beschrijft een aspect van kwaliteit van zorg.

Een indicator wordt geconcretiseerd in normen waarop de *keurmerkhouders* getoetst kan worden. Dit normenkader is opgebouwd uit vijf indicatoren die tezamen bijdragen aan een goede borging van kwaliteit en veiligheid in de vrouwenopvang. Elke indicator wordt ingeleid met een doelstelling waaruit blijkt wat deze indicator beoogt. Daarna wordt de indicator geconcretiseerd in een aantal normen. *Cursief gedrukte begrippen* zijn opgenomen in de lijst met definities. Deze vindt u in hoofdstuk 4.

3.1 Opbouw indicatoren

De opbouw van het *normenkader* is gebaseerd op het model binnen de Visie gefaseerd samenwerken aan veiligheid (Civil Care et al., 2021). De ambitie is om een verschil te maken bij het doorbreken van de complexe cirkel van geweld die doorwerkt tot in de volgende generatie. In het model wordt uitgegaan van verschillende elementen waaraan gewerkt moet worden in het aanbieden van zorg, verdeeld over drie fasen:



Figuur 1 Model Visie gefaseerd samenwerken aan veiligheid (Civil Care et al., 2021)

Werken aan:

- directe *veiligheid* met een veiligheidsplan;
- stabiele *veiligheid* met een hulpverleningsplan voor *risico-gestuurde zorg*;
- herstel van de ontwikkeling van de individuele gezinsleden met herstelplannen voor trauma-geïnformeerde en *herstelgerichte zorg*;
- stabilisatie door het evalueren en bijstellen van eerder gestelde doelen;
- het leren omgaan met terugval met een toekomstplan.

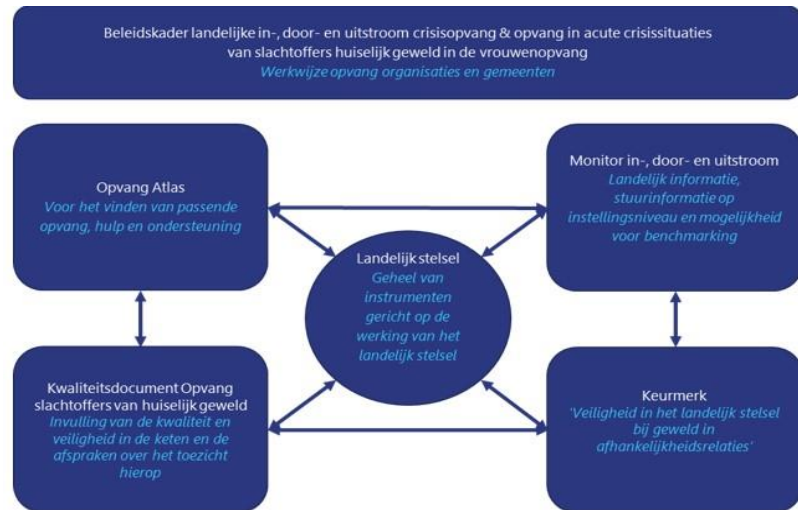
Volgens het model dat breed gedragen wordt door de sector wordt eerst ingezet op directe *veiligheid*, dan *risico-gestuurde zorg* voor stabiele *veiligheid*, en daarna wordt ingezet op een herstelplan voor trauma-geïnformeerde en *herstelgerichte zorg*. Dit wordt samengevat in figuur 1, waarin goed zichtbaar is dat *veiligheid* altijd de grondslag is van alle hulpverlening.

Daarbij wordt gewerkt aan *risico-gestuurde* en *herstelgerichte zorg*.

De visie wordt ook gebruikt in "Veiligheid Voorop" (Landelijk Netwerk zorg/straf Huiselijk Geweld en Kindermishandeling, 2018), waar sinds 2022 uitvoering aan gegeven wordt. Het sluit aan bij de thema's zoals benoemd in methode Veerkracht (2018); een veelgebruikte methode in de begeleiding van *kinderen* in de vrouwenopvang. Directe *veiligheid*, *risico-gestuurde zorg* en *herstel- en toekomstgerichte zorg* zijn de eerste drie *indicatoren* van het *normenkader* (figuur 1). Daarnaast wordt de indeling ook gebruikt binnen het Toekomstscenario Jeugd- en gezinsbescherming (2023).

Een vierde *indicator* is toegevoegd om de nadruk te leggen op het belang van samenwerking in de *keten*. Vrouwenopvang organisaties staan niet alleen in hun taak; als onderdeel van de *veiligheidsketen* werken zij samen met partijen als: Veilig Thuis, politie, sociale wijkteams, scholen, jeugdzorg, GGZ, enzovoorts. Het belang van samenwerking in deze *keten* is nadrukkelijk onderdeel van de aanpak waarmee het een onmisbaar onderdeel is van het *normenkader*.

De vijfde *indicator* betreft de capaciteit en bovenregionale samenwerking die nodig is voor het functioneren van het *landelijk stelsel*. Hiervoor is aansluiting gezocht bij het Beleidskader landelijke in-, door- en uitstroom crisisopvang & opvang in acute crisissituaties van slachtoffers huiselijk geweld in de vrouwenopvang. Bovenregionale samenwerking is onmisbaar om voor alle



Figuur 2 Landelijk stelsel opvang geweld in afhankelijkheidsrelaties

cliënten in noodsituaties een noodplek aan te kunnen bieden.

Figuur 2 geeft visueel weer wat de positie is van het Keurmerk in het landelijk stelsel. Deze figuur is afkomstig uit het Eindrapport normenkader opvang geweld in afhankelijkheidsrelaties (2018).

Indicator 1 Vaststellen en borgen van directe veiligheid

De belangrijkste doelstelling van de opvang is het bieden van een veilige omgeving en het duurzaam stoppen van geweld. *Veiligheid* is daarmee primair; werken aan herstel kan pas plaatsvinden als *veiligheid* is bewerkstelligd – zoals beargumenteerd door Civil Care et al. (2021). Daarom is het doel van deze eerste *indicator* het vaststellen of opvangorganisaties de *veiligheid* van de *cliënt* op objectieve en uniforme wijze met behulp van *risicotaxatie-instrumenten* in beeld brengen. Daarnaast doelt deze *indicator* op het zorgen voor directe *veiligheid* (*veiligheid* op korte termijn) voor de *cliënt*.

De *indicator* beoogt helderheid te verschaffen in de verdeling van taken en verantwoordelijkheden van samenwerkingspartners bij de toegang tot de vrouwenopvang (wie is verantwoordelijk voor *risicotaxatie*) wanneer opvang noodzakelijk is. Uitgangspunt hierbij is altijd 'ambulant tenzij'. Dit geldt voor volwassenen en zeker voor *kinderen*. Het is aan het *deskundig personeel* bij opvangorganisaties om hierin met de *cliënt* en betrokken *kinderen* tot afweging te komen. Omdat dit geen eenvoudige opgave is, is het van belang dat *risicotaxatie* gestructureerd en uniform verloopt. Het doel van het gebruik van *risicotaxatie-instrumenten* is in te schatten hoe ernstig of hoe complex de problematiek is. De opvangorganisatie schat in welke veiligheidsmaatregelen acuut moeten worden genomen en welke begeleiding of hulpverlening direct vanaf het begin zeer gericht en met inzet van de juiste professionals moet worden gestart. Daarbij stelt de opvangorganisatie vast of dit binnen de eigen organisatie geboden kan worden (al dan niet ambulant) of dat client doorverwezen moet worden naar een andere opvangorganisatie.

Essentieel bij het vaststellen en borgen van directe *veiligheid* is dat elk lid van het gezin wordt gezien als onderdeel van het gezin alsmede als individuele *cliënt* en dat bij de taxatie de problematiek op alle relevante levensgebieden in kaart wordt gebracht. De focus ligt allereerst op de directe veiligheid en het stoppen van geweld. Om alle relevante aspecten in beeld te krijgen, is een langere periode nodig. Deze taxatie vormt immers de basis voor vervolgzorg.

Deze *indicator* correspondeert met het thema "Kind in Beeld" in de methode Veerkracht.

- 1.1 Voor de risicotaxatie hanteert de opvangorganisatie bij opname de *risicoscreening GIA* (Tan & Lünemann, 2023) en bij verdieping tijdens opvang de *toolbox* voor aanvullende, optioneel in te zetten risicotaxatie-instrumenten (Avans Hogeschool, 2023).
- De *risicoscreening GIA* wordt uitgevoerd door de verwijzende opvangorganisatie; door het Landelijk Knooppunt Huwelijksdwang en Achterlating (LHKA) of door Veilig Thuis, mits dit regionaal is overeengekomen met Veilig Thuis. Bij opvang buiten de eigen centrumgemeente en bij doorverwijzing vanuit het LHKA neemt de ontvangende opvangorganisatie het oordeel van de verwijzende opvangorganisatie over. De verwijzende organisatie zorgt voor relevante informatieoverdracht naar de ontvangende partij.
 - Indien verwijzing buiten de eigen centrumgemeente plaatsvindt via Veilig Thuis, Politie (hulpofficier van Justitie) of LEC zonder toepassing van de *risicoscreening GIA*, dan wordt de *risicoscreening GIA* alsnog uitgevoerd door de ontvangende opvangorganisatie.
- 1.2 Over de toepassing van de *risicotaxatie* zijn binnen de sector afspraken² gemaakt. Deze afspraken worden nageleefd en opgevolgd.
- De *risicoscreening GIA* wordt binnen 1 werkdag afgenomen als de *cliënt* zichtbaar en aanwezig is.
 - Bij de *risicoscreening GIA* is er face-to-face contact. Face-to-face contact houdt in dat de *cliënt* ofwel fysiek aanwezig is, of dat men gebruikmaakt van digitale communicatiemiddelen waarbij de *cliënt* zichtbaar is³.
 - De opvangorganisatie vertaalt de resultaten van de *risicoscreening GIA* voor elk lid van het gezin in een veiligheidsclassificatie⁴.
 - De risicotaxatie wordt afgenomen door *deskundig personeel*. De opvangorganisatie volgt de voorwaarden of richtlijnen die gesteld worden vanuit de instrumenten.
- 1.3 Als uit de inschatting van de opvangorganisatie op basis van de *risicoscreening GIA* blijkt dat de veiligheidssituatie verblijf in de *thuisituatie* niet toelaat, wordt gekozen voor opvang buiten de eigen *thuisituatie*.
- Omdat voor *kinderen* continuïteit en hechting extra belangrijk is worden *kinderen* zoveel mogelijk binnen het bereik van het eigen netwerk (familie, netwerk, school) gehuisvest, tenzij dit de *veiligheid* in gevaar brengt⁵.
- 1.4 De opvangorganisatie doet alleen een beroep op een andere regio indien uit de inschatting op basis van de *risicoscreening GIA* blijkt dat verblijf in de betreffende opvangorganisatie niet voldoende bescherming biedt of als er onvoldoende expertise aanwezig is.
- 1.5 Indien *kinderen* worden opgevangen, dan worden zij geplaatst in een “zo normaal mogelijke” woonomgeving en stabiliteit. De aanbieder toont aan dat zij streeft naar een opvangsituatie waarin:

² Deze afspraken staan in de handleiding van de Risicoscreening GIA (Tan & Lünemann, 2023).

³ Face-to-face contact is onderdeel van de risicotaxatie. In praktijk vindt niet altijd de volledige taxatie plaats tijdens het face-to-face contact.

⁴ Er zijn op dit moment geen landelijk gevalideerde instrumenten voor risico- of veiligheidstaxatie voor kinderen. Instrumenten die gebruikt worden zijn opgenomen in de toolbox of afname van het risicoscreening GIA voor het gehele gezin, geïndividualiseerd naar elk lid van het gezin.

⁵ Of de veiligheid dit toelaat, moet blijken uit de risicoscreening. Opvang buiten de eigen regio vindt alleen plaats in geval van code rood.

- a. *kinderen* zoveel mogelijk bij hun *ouders* en hun broertjes/zusjes verblijven; tenzij uit de *risicotaxatie* blijkt dat dit de *veiligheid* van het kind in gevaar brengt;
- b. *kinderen* niet meer dan 2 verhuisbewegingen ondergaan, tenzij uit *risicotaxatie* blijkt dat dit de *veiligheid* van het kind in gevaar brengt⁶;
- c. *kinderen* binnen 3 dagen⁷ duidelijkheid hebben over het vervolg;
- d. *kinderen* worden geplaatst in een *woonunit* voor het gezin.

1.6 Bij de intake⁸ voert het *deskundig personeel* van de opvangorganisatie een *risicoscreening GIA*⁹ uit met minimaal de volgende inventarisaties:

- a. veiligheidssituatie van *cliënten* en cliëntensysteem;
- b. geweldsproblematiek;
- c. onderliggende problematiek;
- d. hulpvraag op alle levensgebieden¹⁰ (o.a. onderwijs, schulden);
- e. situatie rond de *kinderen*;
- f. ouderschap en opvoeding/gezagsverhouding;
- g. traumascreening.

1.7 Voor *kinderen* omvat de intake de volgende elementen¹¹:

- a. veiligheidssituatie van het kind en het gezin;
- b. geweldsproblematiek;
- c. onderliggende problematiek;
- d. jeugdbeschermingsmaatregelen;
- e. hulpvraag op alle levensgebieden¹³ van het kind;
- f. (contact met) netwerk rond de *kinderen* (opa's en oma's, vrienden, burenen);
- g. rol van thuisgebleven *ouder* (vaak de vader) in het leven van het kind;
- h. ouderschap en opvoeding;
- i. screening op trauma's en negatieve hechtingservaring bij het kind;
- j. traumascreening bij het kind;
- k. de beleving van het kind op de situatie (bijv. zorg voor achtergebleven huisdieren, enz.).
Uitgangspunt is hierbij dat het kind vanaf aankomst in de opvangorganisatie actief wordt betrokken bij het hulpverleningstraject;
- l. eventuele veiligheidsrisico's vanuit de *ouders* richting het kind;
- m. eventuele veiligheidsrisico's vanuit andere *ouders* en *kinderen* in de opvangsituatie waar het kind contact mee heeft;
- n. de ontwikkeling van het kind en de mate waarin dit leeftijdsadequaat verloopt;
- o. kindcheck.

⁶ Omdat stabiliteit voor kinderen het uitgangspunt is, is verhuizen niet wenselijk. Omdat verhuizen in praktijk vanwege veiligheid niet altijd voorkomen kan worden is het maximum van 2 verhuisbewegingen opgenomen. Dit is niet op instellingsniveau.

⁷ Drie dagen sluit aan op het Beleidskader "Landelijke in-, door- en uitstroom crisisopvang & opvang in acute crisissituaties van slachtoffers huiselijk geweld in de vrouwenopvang" (2016) waarin opgenomen is dat plaatsing op een opvangplaats in acute crisissituaties tijdelijk is, namelijk maximaal 1-3 nachten.

⁸ De intake kan uit meerdere contactmomenten bestaan.

⁹ In een klein aantal gemeentes is afspraken gemaakt waarbij Veilig Thuis de risicoscreening GIA uitvoert. In dat geval maakt de opvangorganisatie in kwestie afspraken met de lokale Veilig Thuis om deze risicotaxatie te borgen.

¹⁰ Met levensgebieden wordt bijvoorbeeld bedoeld: wonen, gezin en opvoeding, sociaal netwerk, onderwijs, ontwikkeling, ontspanning en participatie (Werkgroep Veilige Toekomst, 2015).

¹¹ Deze elementen zijn ontleend aan de veelgebruikte methodiek Veerkracht (2018), maar ook andere methodieken die deze elementen in zich hebben kunnen worden toegepast.

1.8 Bij de kindcheck¹² toetst de professional de volgende zaken:

- a. gezagsverhoudingen binnen het gezin;
- b. of er *kinderen* meekomen en of er *kinderen* niet meekomen;
- c. de veiligheidssituatie van *kinderen* die niet meekomen.

1.9 *Kinderen* hebben toegang tot buitenschoolse activiteiten, zoals sport, zwemles, scouting enzovoorts. Bij voorkeur zijn het activiteiten die het kind al deed voor de opvang, indien de veiligheid dit toestaat¹³.

1.10 De opvangorganisatie toont aan dat zij:

- a. beleid heeft over de inzet van personeel, vrijwilligers en professioneel handelen;
- b. werkt met *deskundig personeel* zoals geregistreerde (sociale) hulpverleners (SKJ, BIG, Registerplein);
- c. als zij deskundigheid van andere opvangorganisaties/personen betreft, afspraken over de inzet en de verdeling van de bevoegdheden en verantwoordelijkheden vastlegt;
- d. personeel inzet dat over een relevante VOG beschikt;
- e. waarborgt dat bij de intake en de kindcheck altijd wordt uitgevoerd door *deskundig personeel* en dat personeel met ervaring in kindhulpverlening betrokken is.

Specifiek voor kinderen:

- f. waarborgt dat de taken worden uitgevoerd door of onder verantwoordelijkheid van een SKJ geregistreerde professional, zoals gesteld in de 'norm van de verantwoorde werktoedeling' binnen het Kwaliteitskader Jeugd;
- g. werkt volgens het leidend principe bij de norm van de verantwoorde werktoedeling: 'pas toe of leg uit'¹⁴¹⁵;

1.11 De opvangorganisatie waarborgt dat de *risicotaxatie* en de kindcheck altijd in relatie staan tot de inventarisaties van de andere familieleden (systeemdenken).

Indicator 2 Borgen van risico-gestuurde zorg

Pas als slachtoffers van geweld beschermd zijn tegen het geweld kan hulpverlening starten en kunnen onderliggende factoren die de onveiligheid in stand houden worden aangepakt. Dit is wat bedoeld wordt met '*risico-gestuurde zorg*'. Met de *indicator* wordt beoogd dat opvangorganisaties werken aan het realiseren van stabiele *veiligheid*. Dit is een proces op zichzelf. Het vraagt om gerichte aandacht, verloopt stapsgewijs en heeft langere tijd nodig. *Risico-gestuurde zorg* is de basis van elk hulpverleningsproces en voor het werken aan een volledig herstel.

Bij *risico-gestuurde zorg* maken hulpverleners gebruik van een hulpverleningsplan op basis van risicofactoren die de onveiligheid in stand houden (Van Arum, 2021). Hiermee worden triggers in kaart gebracht die leiden tot geweld, alsook afspraken gemaakt hoe zulke situaties kunnen worden voorkomen. Dit vereist betrokkenheid en invloed van *cliënten*. Omdat de *cliënt* en het cliëntstelsel hierin een sleutelrol spelen en risico's gelegen kunnen zijn op meerdere levensgebieden is dit onderdeel van de *normen*. Omdat bekend is dat bij cliënten en zeker ook bij *kinderen* de cumulatie van

¹² De kindcheck kan voor opvangorganisaties ook onderdeel zijn van de risicotaxatie (norm 1.6). De kindcheck is bedoeld voor kinderen die niet meekomen naar de opvang.

¹³ Hierbij kun je denken aan bijv. afspraken met de lokale voetbalclub, of afspraken met de gemeente over het gebruiken van armoedepotjes, indien dat nodig is. Opvangorganisaties kunnen dit opnemen in het zorg/hulpverleningsplan.

¹⁴ Kwaliteitskader Jeugd. Toepassen van de norm van de verantwoorde werktoedeling in de praktijk. Versie 2.1 (september 2016).

¹⁵ In gesprek over de norm van de verantwoorde werktoedeling. Een handreiking. (2016)

nadelige ervaringen schadelijk voor hun huidige en toekomstige gezondheid is, is het van belang dat beiden begrijpen wat er gaande is en dat *kinderen* op een manier die passend is bij hun leeftijd en emotionele ontwikkeling invloed hebben op wat hen overkomt. Niet zelden ervaren de *kinderen* hun verblijf in de opvang als onveilig.

Deze *indicator* correspondeert met het thema "Ouders en opvoeding" en "Netwerk" in de methode Veerkracht.

2.1 De opvangorganisatie kan aantonen dat zij over een werkend kwaliteitssysteem beschikt en conform dit systeem werkt¹⁶.

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

2.3 De opvangorganisatie heeft aantoonbaar een veiligheidsplan en een hulpverleningsplan voor elke *cliënt* en elk kind in de opvang¹⁷. In het plan is opgenomen hoe zij met de *cliënt*, het kind en het gezin invulling geeft aan het creëren van een duurzame (emotionele) veilige situatie. Hierbij wordt minimaal ingegaan op:

- a. het bereiken van stabiele *veiligheid* van de *cliënt* en het kind en het gezin;
- b. de rol van de *cliënt*, het kind en het gezin in het creëren van duurzame *veiligheid*;
- c. het betrekken van alle leden van het gezin bij de aanpak, inclusief de achtergebleven ouder en het netwerk (waar mogelijk);
- d. het intact houden, ondersteunen, versterken en opbouwen van het ondersteunend netwerk (zoals opa, oma, buurvrouw etc.) indien de *veiligheid* het toestaat en er geen beletsel is voor herstel;
- e. aanpak 'op maat', veiligheidsmaatregelen die passend zijn bij de eigen specifieke omstandigheden van de *cliënt* en het cliëntensysteem;
- f. onderzoek naar de relaties tussen de leden van het systeem en hun onderlinge samenhang;
- g. opvoedondersteuning;
- h. het bieden van integrale ondersteuning (op relevante leefgebieden, zoals onderwijs, ontspanning, enz.).

2.4 Het *veiligheids-* en hulpverleningsplan van de *cliënt* en het kind staat in relatie tot de zorgplannen van de andere familieleden (systeemdenken).

2.5 De opvangorganisatie waarborgt dat het veiligheidsplan en hulpverleningsplan voor het gezin wordt opgesteld en uitgevoerd volgens een landelijk erkende methodiek (methodisch werken).

Hierbij wordt tenminste aandacht besteed aan de volgende vijf elementen¹⁸:

- a. kind intake en screening;
- b. *ouders* en opvoeding;
- c. positief leef- en opvoedklimaat;
- d. netwerk;
- e. samenwerken met en inschakelen van externe hulp en begeleiding.

¹⁶ Bij deze norm geldt: in geval van ISO/HKZ voldoet de opvangorganisatie aan deze normen. Voor organisaties die geen ISO of HKZ certificering hebben, vereist deze norm minimaal dat: de keurmerkhouder met documenten en in interviews aantoont dat zij 1) een gedragen visie heeft op kwaliteit en veiligheid en; 2) met een PDCA-cyclus werkt en hiervan leert.

¹⁷ Elk lid van het gezin kan een eigen plan hebben of er kan sprake zijn van een geïntegreerd gezinsplan geïndividualiseerd naar de leden van het gezin.

¹⁸ Deze elementen zijn ontleend aan de methodiek Veerkracht.

- 2.6 Het veiligheidsplan is in begrijpelijke taal geschreven, zodat de *cliënt* en het kind dit kunnen lezen en begrijpen.
- 2.7 De *cliënt* en het kind wordt vanaf het begin actief betrokken bij het hulpverleningsplan, de eigen hulpvraag van de *cliënt* en het kind wordt serieus genomen. De *cliënt* en het kind heeft inspraak bij het opstellen van het plan, op een manier die passend is bij zijn/haar leeftijd en emotionele ontwikkeling.
- 2.8 De opvangorganisatie toont aan hoe zij monitoring vormgeeft; d.w.z. toezicht houdt op de actuele *veiligheid* en op de effecten van het hulpverleningsplan.

Indicator 3 Borgen van herstel en toekomstgerichte zorg

Het doel van deze *indicator* is vast te stellen hoe opvangorganisaties werken aan duurzame ontwikkeling en herstel van *cliënt* (moeder of vader) en *kinderen* zodat zij zijn toegerust voor de toekomst na de opvangsituatie. In de *normen* is gedefinieerd uit welke elementen herstel- en toekomstgerichte zorg kan bestaan. Herstel- en toekomstgerichte zorg omvat traumabehandeling waar nodig, werken aan de sociaal-emotionele ontwikkeling van de *cliënt en kinderen*, alsook zorgen voor normalisering in de leefsituatie en daarmee het oppakken van het normale leven. Het is aan de opvangorganisatie om met de *cliënt en kinderen* te bepalen hoe hieraan invulling wordt gegeven.

Deze *indicator* is gericht op de toekomst en om die reden nauw verbonden aan de *keten*. Warme overdracht vanuit de opvangorganisatie is cruciaal voor het realiseren van een veilige toekomst.

Het doorbreken van intergenerationele overdracht van geweld is een specifiek onderdeel van deze *indicator*. Specifiek voor *kinderen* geldt dat het belang van het kind het uitgangspunt is, ook als dit op gespannen voet staat met de wensen van de vader en/of moeder van het kind. Voor *kinderen* is het belangrijk dat zij een zo normaal mogelijk leven leiden met zo veel mogelijk stabiliteit. Het is de bedoeling opvangorganisaties te stimuleren dit in de organisatie(cultuur) in te bedden. De *normen* zijn hiervan een uiting. Omdat onderwijs een cruciale schakel is in het duurzaam doorbreken van de geweldscyclus is hiervoor in de *normen* specifiek aandacht.

Deze *indicator* is gerelateerd aan de Veerkracht-thema's "Positief leef- en opvoedklimaat", "Netwerk" en "Samenwerken met en inschakelen van externe hulp en begeleiding".

- 3.1 De opvangorganisatie verleent psycho-educatie en gerelateerde hulpverlening aan *cliënten* en *kinderen*, zodat sociaal-emotionele problemen en onveilige situaties in de toekomst kunnen worden voorkomen. Specifiek voor *kinderen* kan bijvoorbeeld door creatieve spelvormen in te zetten gewerkt worden aan thema's als bijv. weerbaarheid, traumaverwerking en *veiligheid*.
- 3.2 De opvangorganisatie waarborgt dat zij een veilige en kindvriendelijke ruimte, locatie en omgeving heeft, namelijk dat:
 - a. zij zowel binnen als buiten¹⁹ de opvangorganisatie faciliteiten biedt waar *kinderen* kunnen bewegen, ontspannen, spelen en zich kunnen terugtrekken, passend bij hun leeftijd en emotionele ontwikkeling;

¹⁹ Bij activiteiten buiten de opvangorganisatie geldt altijd: indien de veiligheidssituatie dit toelaat.

- b. zij activiteiten biedt aan *kinderen*, passend bij hun leeftijd en emotionele ontwikkeling²⁰;
- c. zij *kinderen* de mogelijkheid biedt om contact te hebben met leeftijdsgenoten, binnen danwel buiten de opvangorganisatie²¹.

3.3 De opvangorganisatie heeft aantoonbaar afspraken met onderwijsinstellingen, zodat *kinderen* vanaf 4 jaar binnen 5 werkdagen na aankomst in de opvangorganisatie kunnen starten met onderwijs, zij het binnen de opvangorganisatie, zij het in een school, of elders. Hierbij geldt dat:

- a. zij *kinderen* zoveel mogelijk naar hun eigen school laten gaan, tenzij dit wegens *veiligheid* of praktische redenen niet mogelijk is²²;
- b. zij afspraken maken met lokale scholen en buitenschoolse opvang over het plaatsen van *kinderen* in een onderwijsomgeving passend bij het kind, alsook de overdracht met de betrokken onderwijsinstellingen bij verhuisbewegingen van de *kinderen*²⁴;
- c. zij afspraken maken met lokale scholen en buitenschoolse opvang over ondersteuning van het individuele kind op school, waar nodig;
- d. oudere *kinderen* binnen de opvangorganisatie gebruik kunnen maken van huiswerkfaciliteiten met internettoegang.

3.4 De opvangorganisatie waarborgt de toeleiding naar traumabehandeling, indien nodig.

Hierbij geldt dat:

- a. medewerkers zijn toegerust om negatieve hechtingservaringen en traumatische klachten te herkennen bij de *cliënten* en *kinderen*, juist ook bij de kwetsbare groep van *kinderen* van 0-4 jaar (juist omdat die groep zich nog minder goed kan uiten);
- b. de client en het kind worden aangemeld voor traumabehandeling, intern ofwel via een samenwerkingspartner, zodra signalen van traumatische klachten worden herkend.

3.5 Uitstroom uit de opvang vindt plaats indien de *veiligheid* van de *cliënt* en het kind voldoende gewaarborgd is. Hiertoe wordt een *veiligheidstaxatie* ten behoeve van uitstroom uitgevoerd met een door de sector gedragen resultaat.

- a. de inschatting van de *veiligheid* t.b.v. de uitstroom geschiedt door de opvangorganisatie waar de *cliënt* en eventuele *kinderen* geplaatst zijn op basis van een landelijk gevalideerd *risicotaxatie-instrument*.
- b. een taxatie van de *veiligheid* wordt uitgevoerd bij elke verandering die een risicosituatie met zich meebrengt. Hierbij kan gedacht worden aan: verplaatsing van bovenregionaal naar regionaal, van opvang naar ambulante, van volledige afscherming naar bezoeksregeling en aan veiligheidsrisico's binnen het gezinssysteem.

Indicator 4 Samenwerking in de keten

Opvangorganisaties zijn één van de partners in de (veiligheids)keten betrokken bij de zorg voor mannen, vrouwen en *kinderen* die slachtoffer zijn van geweld in afhankelijkheidsrelaties. De samenwerkingspartners zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor het duurzaam doorbreken van de geweldscyclus, het voorkomen van revictimisatie en het herstel gericht op de toekomst. Om de

²⁰ Mogelijke voorbeelden zijn: een tuin waarin kinderen kunnen spelen, mogelijkheid om huisdieren te houden en/of mee te nemen van huis, speelgoed dat aansluit bij hun leeftijd, een speelruimte voor kinderen in de basisschoolleeftijd, een speciale ruimte.

²¹ Hierbij kan men ook denken aan het bezoek van familie en vriendjes op de opvanglocatie, mits de veiligheidssituatie dit toelaat.

²² Het eindrapport van 25 juni 2019 "Praktijkbeschrijvingen van samenwerkingen tussen onderwijs en zorg, kinderen in de vrouwenopvang" geeft inzicht in verschillende manieren om invulling te geven aan de samenwerking tussen opvang en school.

²⁴ Het is mogelijk dat kinderen gespreid worden geplaatst over meerdere lokale scholen.

kwaliteit te kunnen borgen moet er een gezamenlijk beeld bestaan over wat er onder kwaliteit wordt verstaan. Tevens moeten heldere afspraken worden gemaakt over wie welke taken uitvoert binnen de *keten*. Het doel van de *indicator* samenwerking in de *keten* is dit te bevorderen door te stellen dat hierover afspraken moeten worden gemaakt. Organisaties voor vrouwenopvang en samenwerkingspartners erkennen dat samenwerking beter kan en moet. Het is ook onderdeel van bestaande beleidskaders. Het maken van afspraken met samenwerkingspartners over de samenwerking is een eerste stap in de samenwerking. Dit kan op cliëntniveau, professioneel niveau, organisatieniveau of regioniveau. Doel is de *veiligheid* van de cliënt en *kinderen* nu en in de toekomst te borgen. Cruciaal hierin is gegevensoverdracht.

De indicator is in lijn met de aanbevelingen van het advies van de GREVIO-commissie (2020) om te komen tot een sterkere vormgeving van landelijk samenhangende beleidsontwikkeling en landelijke monitoring. De vrouwenopvang erkent dat voor het realiseren van duurzame veiligheid van slachtoffers van huiselijk geweld aantoonbare genderspecifieke sensitiviteit in de aanpak een vereiste is.

De *indicator* correspondeert met het thema "Samenwerken met en inschakelen van externe hulp en begeleiding" van de Veerkrachtmethodiek.

4.1 In geval van in-, door- en uitstroom draagt de opvangorganisatie zorg voor een warme²³ overdracht. De warme overdracht bestaat uit drie elementen:

- a. Informatieoverdracht;
- b. Context (persoonlijk);
- c. Samenwerkingsafspraken.

4.2 De organisatie heeft afspraken met ten minste *scholen, Veilig Thuis en politie* ten behoeve van het bevorderen van de *veiligheid* van de cliënten en gezinnen. Daarnaast heeft de organisatie waar mogelijk afspraken met justitie, Raad voor de Kinderbescherming, jeugdzorg, jeugd-ggz, jeugd en gezinsteam (buurt- en wijkteams), kinderdagverblijven en peuterspeelzalen, buitenschoolse opvang, woningcorporaties, de opvangorganisaties, gemeenten en andere relevante partijen. De organisatie geeft hieraan invulling op organisatie-, professioneel- en/ of op cliëntniveau.

De samenwerkingsafspraken zijn gericht op veilige in-, door en uitstroom en duurzaam herstel:

- a. er zijn afspraken over de informatieoverdracht en gegevensuitwisseling tussen de organisatie en de samenwerkingspartij(en);
- b. de afspraken expliciteren de *veiligheid* die de partijen bieden en de systeemgrenzen van deze verantwoordelijkheid bij de partijen. Partijen streven naar een gendersensitieve, integrale en sector overstijgende aanpak van geweld;
- c. is er een eenduidige vastlegging van de verdeling van de bevoegdheden, verantwoordelijkheden en regievoering (intern of extern). De uitwerking hiervan (op taak- en actieniveau) is in het clientdossier opgenomen;
- d. er zijn samenwerkingsafspraken gericht op het borgen van de *veiligheid* en het duurzaam doorbreken van de geweldscyclus;
- e. er zijn samenwerkingsafspraken over de monitoring van cliënt en kind(eren) in de samenwerking, het sluiten van het dossier en het opnieuw melden in geval van onveiligheidssituaties;

²³ Bij een warme overdracht vindt een gesprek plaats waarbij cliënt, hulpverlener van vertrekkende en ontvangende opvangorganisatie aanwezig zijn. Bij voorkeur fysiek, maar mondeling of telefonisch is ook mogelijk.

- f. er zijn samenwerkingsafspraken gericht op het borgen en stimuleren van herstel, met nadruk op traumabehandeling, scholing;
- g. er is een duidelijke verdeling van de verantwoordelijkheden tussen samenwerkingspartners.

4.3 Er zijn afspraken over het ondersteunen bij schulden van de cliënt en het kind.

Indicator 5 Capaciteit bovenregionale opvang

Voor *cliënten* en *kinderen* die wegens veiligheidsredenen niet in hun eigen regio kunnen worden opgevangen is het essentieel dat zij in een andere regio kunnen worden opgevangen. Hiervoor moet voldoende capaciteit aan opvangplekken beschikbaar zijn. Dit maakt een belangrijk onderdeel uit van een goed functionerend *landelijk opvangstelsel*. Centrumgemeenten en vrouwenopvang organisaties hebben afspraken gemaakt over bovenregionale plaatsingen en de toegankelijkheid en beschikbaarheid van opvangplaatsen voor bovenregionale plaatsingen. De afspraken staan beschreven in het beleidskader landelijke in-, door- en uitstroom crisisopvang & opvang in acute crisissituaties van slachtoffers huiselijk geweld in de vrouwenopvang (2016)²⁴. Als afspraken uit het beleidskader niet worden nageleefd heeft dit gevolgen voor de *veiligheid* van *cliënten* en *kinderen*. Doel van deze *indicator* is opvangorganisaties te motiveren om opvangcapaciteit voor acute crisissituaties in de regio en daarbuiten te garanderen (aanwezigheid en beschikbaarheid). Deze *indicator* is een inspanningsverplichting van opvangorganisaties om bij te dragen aan het functioneren van het *landelijk stelsel*.

5.1 De opvangorganisatie kan aantonen dat zij²⁵:

- a. altijd een opvangplaats beschikbaar²⁶ heeft voor opvang uit een andere regio indien er sprake is van een hoog risico veiligheidsclassificatie. Het kan om meerdere personen gaan (*cliënt* en eventueel kind(eren));
- b. geen wachtlijsten of wachttijden hanteert voor *cliënten* met een hoog risico veiligheidsclassificatie;
- c. geen (systeem)beperkingen of contra-indicaties oplegt bij het bovenregionaal plaatsen vanwege *veiligheid*; iedereen moet toegang kunnen krijgen tot bovenregionale opvang.

5.2 Bovenregionale plaatsing vindt plaats binnen 1 dag na het vaststellen van een hoog risico veiligheidsclassificatie.

Indicator 6 Leer- en ontwikkelingscyclus

Monitoren, meten, analyseren, evalueren en verbeteren horen bij de kwaliteitsverbetering van elke organisatie. HKZ en ISO stellen hier normen voor. Dit keurmerk stelt onderstaande normen om extra aandacht te vestigen op het belang van kwaliteitsverbetering, waaronder vanuit de feedback van cliënten.

6.1 De cliënt of het cliëntsysteem wordt met een vooraf vastgestelde frequentie gevraagd naar het oordeel over de uitvoering van de hulp-/dienstverlening;

²⁴ Geactualiseerde versie verschijnt in Q1 2024

²⁵ Dit komt voort uit de afspraken in het Beleidskader "Landelijke in-, door- en uitstroom crisisopvang & opvang in acute crisissituaties van slachtoffers huiselijk geweld in de vrouwenopvang" (2016).

²⁶ In het beleidskader landelijke in-, door- en uitstroom crisisopvang & opvang in acute crisissituaties van slachtoffers huiselijk geweld in de vrouwenopvang (2016) is afgesproken dat elke centrumgemeente minimaal 2 opvangplaatsen beschikbaar heeft voor acute crisissituaties. Omdat de plaatsing op een opvangplaats in acute crisissituaties tijdelijk (1-3 nachten) is, is het uitgangspunt dat een opvangplaats bij bezetting na maximaal 3 dagen weer beschikbaar is.

- 6.2 De opvangorganisatie kan aantonen dat zij de uitkomsten van dit tevredenheids- en/of belevingsonderzoek analyseert, weegt, beoordeelt op vervolgstappen, verwerkt in verbeteracties die in samenspraak met een clientvertegenwoordiging zijn afgesproken en terugkoppelt naar cliënten;
- 6.3 De organisatie voert op ten minste één indicator van het normenkader een interne audit uit.²⁷

²⁷ Verdere specifieke informatie staat in de handleiding (par. 7.8)

4. Definities

In dit document worden de volgende definities gehanteerd:

Term	Definitie
Bovenregionale capaciteit	Geschikt te maken beschikbare plaatsen voor opvang van cliënten van buiten de eigen regio.
Cliënt	Een man, vrouw of kind dat zorg ontvangt van de keurmerkhouders.
Crisisplaats	Een opvangplaats waar cliënten in acute crisissituaties kunnen worden ondergebracht als er elders in de vrouwenopvang geen ruimte kan worden georganiseerd (noodbed). De opvangplaatsen voor acute crisissituaties onderscheiden zich van andere plaatsen door de directe en gegarandeerde beschikbaarheid na kantooruren en in het weekend.
Deskundig personeel	Personeel dat geregistreerd is bij SKJ, BIG en/of Registerplein, dat beschikt over een relevante VOG. Als deze deskundigheid van andere opvangorganisaties wordt betrokken, dan worden de afspraken over de inzet en de verdeling van de bevoegdheden en verantwoordelijkheden vastgelegd.
Handleiding	Beschrijving van de onderlinge verantwoordelijkheden en taken van de beheerorganisatie, de Certificerende Instellingen en de keurmerkhouders m.b.t. het keurmerk 'Veiligheid in de Vrouwenopvang'.
Herstelgerichte zorg	Derde onderdeel van het model van Vogtländer & Van Arum (2021); gericht op zelfredzaamheid en toekomstbestendige ontwikkeling van de cliënt.
Indicator	Kwaliteitsuitgangspunt waarin een aspect van kwaliteit van zorg van de keurmerkhouders wordt beschreven; deze wordt geconcretiseerd in normen.
Keten	Veiligheidsketen: een samenspel tussen de gemeenten, zorgaanbieders, de politie, openbaar ministerie, Veilig Thuis, Veiligheidshuis, de financiers van de zorg en de aanbieders in de regio of het lokale veld.
Keurmerkhouders	Een instelling die vrouwenopvang verleent in Nederland en die daarmee de doelgroep vormt van dit keurmerk. Dit omvat zowel organisaties die het keurmerk al hebben, als zij die nog in het aanvraagproces zijn (aspirant).
Kinderen in de vrouwenopvang	Minderjarige kinderen (0-18), vanaf de geboorte, die met minstens één volwassene buiten de eigen thuissituatie worden opgevangen. De zorg voor het ongeboren kind valt onder de zorg voor de vrouw/moeder en daarmee onder dit normenkader voor de vrouwenopvang.
Landelijk stelsel	Afspraken tussen gemeenten gericht op de aanpak van geweld in huiselijke kring. Het landelijke stelsel dient ervoor dat slachtoffers van huiselijk geweld en kindermishandeling die wegens veiligheidsredenen niet in hun eigen regio kunnen worden opgevangen in een andere regio kunnen worden opgevangen.
Normenkader	Geheel aan normen waarop de keurmerkhouders getoetst wordt.
Norm	Kwaliteitsuitgangspunt waarin een aspect van kwaliteit van zorg van de keurmerkhouders wordt geconcretiseerd.

Ouder(s)	Verzamelterm voor moeders, vaders, alsook pleegouders en stiefouders in de vrouwenopvang.
Risico-gestuurde zorg	Tweede onderdeel van het model van Vogtländer & Van Arum (2021); gericht op het stabiliseren van de veiligheid en inspelen op risico's die veiligheid in gevaar (kunnen) brengen.
Risicoscreening GIA	Onderzoek naar de veiligheidssituatie van een cliënt die zich bij een opvangorganisatie meldt, met de uitkomsten in de vorm van een kleurcodering (groen, oranje, rood). De actuele versie dateert van 2023; geactualiseerd door S. Tan & M. Lünemann vanuit Bureau Tangram en Verwey Jonker Instituut.
Risicotaxatie	Het proces van inschatten hoe ernstig of complex de problematiek van de cliënt is.
Risicotaxatie-instrument	Instrument dat op objectieve en uniforme wijze inzicht verschaft in de ernst en complexiteit van de problematiek van de cliënt. De risicoscreening GIA is een voorbeeld.
Thuisituatie	Leefomgeving waarin een kind in het dagelijks leven zich begeeft, bij bijvoorbeeld de (stief)ouder(s) of verzorger(s).
Toolbox risicotaxatie instrumenten	Een verzameling van risicotaxatie instrumenten die aanvullend op de risicoscreening GIA ingezet kunnen worden, gedurende de gehele opvang- en of begeleidingsperiode.
Veiligheid	Veiligheid betreft cliënten (mannen, vrouwen en kinderen) maar ook medewerkers van opvangorganisaties. Hierbij gaat het zowel om feitelijke (on)veiligheid (gebeurtenissen) alsook de beleving van (on)veiligheid door cliënten en medewerkers (gevoelens).
Veiligheidstaxatie	Onderzoek of een cliënt in aanmerking komt voor uitstroom uit het bovenregionale stelsel. Indien zowel de hulpverlener als de cliënt de situatie als voldoende veilig ervaren, kan men overgaan op regionale plaatsing of ambulante hulpverlening.
Woonunit	Woonomgeving van een gezin in de vrouwenopvang.

Bijlage 1 Betrokken partners en literatuur

Zoals beschreven in Hoofdstuk 2 is het normenkader in twee fases ontwikkeld. De betrokken partijen voor het normenkader 'Veiligheid in het landelijk stelsel bij geweld in afhankelijkheidsrelaties' en het normenkader 'Kinderen in de opvang' zijn weergegeven in Tabel 1. Deze partijen zijn geïnterviewd met het doel het identificeren en operationaliseren van de indicatoren voor gebruik in de praktijk en het verzamelen van input voor het formuleren van de normen en de bijbehorende definities. De betrokkenen bij de ontwikkeling van het Keurmerk zijn opgenomen in Tabel 2.

Tabel 1 Overzicht betrokken partijen normenkaders 'Veiligheid in het landelijk stelsel bij geweld in afhankelijkheidsrelaties' 2018 en het normenkader 'Kinderen in de opvang' 2019

Actor	Organisatie
Politie	Politie, Landelijk Expertisecentrum Eer Gerelateerd Geweld
Veilig Thuis	VT West Brabant, VT Zuid/Oost Brabant
Gemeenten	Amersfoort, Breda, Groningen, Leiden
Vrouwenopvangorganisaties	Arosa, Fier, Moviera, Kopland/Zienn, MO Den Bosch, Perspektief, Sterk Huis
Overheid/brancheorganisatie	Federatie Opvang, ministerie van VWS, Vereniging van Nederlandse Gemeenten, Comensha (Coördinatiecentrum Mensenhandel)

Tabel 2 Overzicht betrokken partijen voor het Keurmerk 'Veiligheid in de Vrouwenopvang 2019'

Actor	Organisatie
Stuurgroep	Rosa Manus, Sterk Huis, Moviera en Federatie Opvang
Projectgroep	Blijf Groep, PerspeKtief, Mutsaersstichting, Moviera en Federatie Opvang
Pilotgroep	Emergis, Xonar, Neos en Levanto
Proefaudit	Blijf Groep en Mutsaersstichting
Reviewsessie	Keurmerkinstituut, Lloyds en Certificatie in de Zorg

Tabel 3 Overzicht leden College van Deskundigen, betrokken bij de actualisatie van het normenkader en de handleiding in 2023

Actor	Organisatie of persoon
Eigenaar keurmerk	Bestuurslid Stichting Vrouwenopvang Nederland
Vrouwenopvang	Lid kerngroep van Landelijk Netwerk Vrouwenopvang, lid werkgroep 'hoge, zichtbare kwaliteit' van Landelijk Netwerk Vrouwenopvang
Cliëntenvertegenwoordiging	Onafhankelijk ervaringsdeskundige, cliëntenraadslid Sterk Huis
Landelijk Netwerk Veilig Thuis	Veilig Thuis Midden Brabant
Gemeenten	Apeldoorn
Beheerorganisatie	Keurmerkinstituut

Certificerende instelling	Certificatie in de Zorg (gastdeelnemer)
Overheid/ brancheorganisaties	Vereniging Nederlandse Gemeenten, Valente

Bij de actualisatie van het normenkader en de handleiding (2023) is de volgende literatuur geraadpleegd:

- Avans Hogeschool (2023). Toolbox Instrumenten voor gebruik in de opvang voor slachtoffers van huiselijk geweld.
- Kwaliteitskader Jeugd v.2.1 (2016). Op de website van SKJ: <https://skjeugd.nl/wp-content/uploads/2017/01/kwaliteitskader-Jeugd-v2.1.pdf>
- PJJ Handreiking Kwaliteitskader Jeugd (2016). Op de website van Jeugdzorg Nederland: <https://www.jeugdzorgnederland.nl/wp-content/uploads/2017/03/PJJ-Handreiking-Kwaliteitskader-Jeugd.pdf>
- Tan & Lünemann (2023). Risicoscreening opvang slachtoffers van geweld in afhankelijkheidsrelaties.
- Tan & Lünemann (2023). Handleiding bij de risicoscreening opvang slachtoffers van geweld in afhankelijkheidsrelaties.
- Vogtländer & Van Arum (2021). Visie gefaseerd samenwerken aan veiligheid. Op de website van Vereniging Nederlandse Gemeenten: <https://vng.nl/sites/default/files/2021-01/20210125-visie-gefaseerd-samenwerken-aan-veiligheid-def.pdf>

Bij de ontwikkeling van de normenkaders is de volgende literatuur geraadpleegd:

- Advies Commissie Toekomst beschermd wonen, Vereniging Nederlandse Gemeenten (2015). Van beschermd wonen naar een beschermd thuis.
- Adessium Foundation & Stichting Kinderpostzegels Nederland (2015). Top tien. Wat vinden jongeren van de opvang?
- Atria, Kennisinstituut voor Emancipatie en Vrouwengeschiedenis (2018). Rapport Gendersensitief beleid: Illustratieve voorbeelden.
- Avans & Vereniging Nederlandse Gemeenten (2017). Ambulante hulpverlening en/of intramurale zorg? Een verkenning van beoordelingscriteria en randvoorwaarden voor de keuze voor ambulante in plaats van intramurale hulpverlening.
- De Nationale Ombudsman (2017). Vrouwen in de knel. Een onderzoek naar knelpunten in de vrouwenopvang.
- Federatie Opvang (2016). Beleidskader landelijke in-, door- en uitstroom crisisopvang & opvang in acute crisissituaties van slachtoffers huiselijk geweld in de vrouwenopvang.
- Gemeente Groningen (2018). Kwaliteitskader beschermd wonen en Opvang Groningen.
- GREVIO (2020). Evaluatierapport inzake wettelijke en andere maatregelen om uitvoering te geven aan de bepalingen van het Verdrag van de Raad van Europa inzake het voorkomen en bestrijden van geweld tegen vrouwen en huiselijk geweld (het Verdrag van Istanbul).
- Kamerstukken (2016). 2016/17, 29325, nr. 84. Zie ook: <https://zoek.officielebekendmakingen.nl/ksthttps://zoek.officielebekendmakingen.nl/kst-29325-84.html29325-84.html>
- Landelijk Netwerk zorg/straf Huiselijk Geweld en Kindermishandeling (2018). Veiligheid Voorop! Ontwikkelagenda Justitiepartners en Veilig Thuis in meerjarig perspectief ten aanzien van de gezamenlijke aanpak van huiselijk geweld en kindermishandeling.
- Lenferink (2017). Eindrapportage Lenferink kinderen in maatschappelijke- en vrouwenopvang.
- M.H. van IJzendoorn. Houten/Zaventem: Bohn Stafleu Van Loghum. (1994). Gehechtheid van ouders en kinderen. Intergenerationele overdracht van gehechtheid in theorie, (klinisch) onderzoek en gevalbeschrijvingen.

- Ministerie van VWS en JV, Vereniging Nederlandse Gemeenten (2018). Geweld hoort nergens thuis. Aanpak huiselijk geweld en kindermishandeling.
- Ministerie van VWS (2018). Actieprogramma Zorg voor de Jeugd.
- Ministerie van VWS, Vereniging Nederlandse Gemeenten en Federatie Opvang (2016). Basis kwaliteitseisen hulp en opvang voor slachtoffers van huiselijk geweld.
- Ministerie van VWS, Vereniging Nederlandse Gemeenten en Federatie Opvang (2016). Monitor in-, door- en uitstroom vrouwenopvang.
- Ministerie van VWS, Vereniging Nederlandse Gemeenten en Federatie Opvang (2014). Kwaliteitsdocument Opvang Slachtoffers van huiselijk geweld.
- Movisie (2015). Position paper gendersensitief beleid gemeenten
- Movisie (2018). Methodebeschrijving Veerkracht.
- NJI & Movisie (2018). Doen wat nodig is bij kindermishandeling, huiselijk en seksueel geweld. Een onderzoek naar de regionale ontwikkeling van de multidisciplinaire aanpak en de ondersteuningsbehoefte van gemeenten.
- Programma RegioAanpak Veilig Thuis. Ministerie van VWS, Vereniging Nederlandse Gemeenten, Federatie Opvang (2014). Kwaliteitsdocument Opvang slachtoffers van huiselijk geweld.
- Programma RegioAanpak Veilig Thuis. Ministerie van VWS, Vereniging Nederlandse Gemeenten, Federatie Opvang (2016). Handreiking voor gemeenten. Basis Kwaliteitseisen hulp en opvang voor slachtoffers van huiselijk geweld. Regioplan (2013). Genderscan-aanpak-huiselijk-geweld.
- Toezicht Sociaal Domein/Samenwerkend Toezicht Jeugd (2017). Moeder en kind verlaten de vrouwenopvang. (Wie) is dat een zorg?
- Van Montfoort (2015). Kinderen in beeld in de vrouwenopvang. Verslag van een evaluatie van veerkracht.
- Verwey Jonker Instituut (2018). Werkt de aanpak van kindermishandeling en partnergeweld?
- VN (1989). Verdrag inzake de rechten van het kind. New York.
- Vereniging Nederlandse Gemeenten (2013). Regio aanpak Veilig Thuis.
- Vereniging Nederlandse Gemeenten (2016). Factsheet Verdrag van Istanbul.
- Vogtländer & Van Arum (2016). Eerst samenwerken voor veiligheid, dan samenwerken voor risicogestuurde zorg. Een duurzame visie op ketenzorg bij kindermishandeling, huiselijk geweld en seksueel misbruik en de centrale rol hierbij van het triage-instrument Veilig Thuis.
- Werkgroep Veilige Toekomst: Stichting Kinderpostzegels Nederland en Federatie Opvang (2015). Veilige Toekomst. Doen wat nodig is voor kinderen in de opvang.