



Geweld stopt
niet vanzelf.

ADVIES- EN MELDPUNT
HUISELIJK GEWELD EN
KINDERMISHANDELING

Plan van aanpak Veilig Thuis

Plan van aanpak n.a.v. inspectierapport

Inleiding

De Inspectie Jeugdzorg en de Inspectie voor de Gezondheidszorg toetsen de kwaliteit van de 26 vestigingen van Veilig Thuis in 2015. Eind november 2015 is Veilig Thuis Zuid Limburg bezocht door de inspecties. Naar aanleiding van het inspectierapport dat op basis van dit bezoek is opgesteld en het overleg dat hierover is gevoerd in de bestuurlijke Adviescommissie van 25 januari jl. is dit plan van aanpak opgesteld. Doel van dit plan is om invulling te geven aan alle verbeterpunten zoals door de Inspectie geconstateerd en hiermee te voldoen aan alle verwachtingen uit het toetsingskader van de Inspectie Jeugdzorg en de Inspectie voor de Gezondheidszorg.

Voordat het plan wordt ingediend bij de Inspectie, wordt dit plan op 23 februari 2016 besproken in het ambtelijk overleg Veilig Thuis en vervolgens op 7 maart a.s. in de Bestuurlijke Adviescommissie Veilig Thuis.

Verbeterpunten voor Veilig Thuis

De Inspectie constateert de volgende 7 verbeterpunten voor Veilig Thuis Zuid Limburg:

1. Een medewerker van Veilig Thuis is 24/7 inzetbaar voor handelingen die bij wet zijn opgedragen aan Veilig Thuis.
2. Een vertrouwensarts is 24/7 bereikbaar.
3. De medewerkers kunnen tijdens kantoortijden een beroep doen op gedragswetenschappers.
4. Veilig Thuis voert de triage uit en start het onderzoek binnen 5 dagen na ontvangst van de melding.
5. Veilig Thuis rondt onderzoeken binnen 10 weken na het besluit over de noodzakelijke vervolgstappen naar aanleiding van de melding af.
6. Professionals hebben een actueel beeld van de veiligheid van alle leden van gezinnen en huishoudens.
7. De instelling hanteert richtlijnen en een procedure voor het opvragen van informatie bij andere vestigingen van Veilig Thuis.

In het vervolg van dit document wordt per verbeterpunt aangegeven welke stappen gezet worden om te komen tot een oplossing.

Verbeterpunt 1: 24/7 bereikbaarheid van Veilig Thuis

Het verbeterpunt ten aanzien van de 24/7 bereikbaarheid (verbeterpunt 1) is met ingang van 2016 opgelost, zo wordt ook in het inspectierapport vermeld.

Veilig Thuis Zuid Limburg is vanaf 01.01.2016 eindverantwoordelijk voor de organisatie van de 24/7 bereik- en beschikbaarheid van Veilig Thuis (hoofdaannemer). De Spoedeisende hulp (SEH) van Bureau Jeugdzorg voert onder verantwoordelijkheid en aansturing van Veilig Thuis Zuid Limburg buiten kantooruren de bereik- en beschikbaarheid van Veilig Thuis uit (onderaannemer). De SEH zal hierbij te werk gaan volgens de voorgeschreven handelingswijze van Veilig Thuis die contractueel is vastgelegd. De SEH wordt daarnaast ondersteund door een medewerker (achterwacht) van Veilig Thuis. De achterwacht kan geconsulteerd worden voor vragen omtrent de meldingen en indien noodzakelijk kan de achterwacht mee op huisbezoek. Tot slot is de achterwacht beschikbaar bij drukte voor overloop van telefoontjes van bellers.

De taken van de SEH buiten kantooruren (tussen 17.00 uur en 08.00 uur, in weekenden en feestdagen):

- Telefonische bereikbaarheid die voorziet in een beoordeling van de veiligheid volgens het landelijk triagemodel;
- Het initiëren van de noodzakelijke vervolgstappen. De uitvoering van de vervolgstappen (in casu het veiligstellen van het kind/volwassene) gebeurt door de SEH, zo nodig met ondersteuning vanuit Veilig Thuis.

Deze nieuwe invulling van de 24/7 bereikbaarheid (zie bijlage 1 voor het volledige voorstel) is onderwerp van gesprek geweest tijdens het inspectiebezoek aan Veilig Thuis Zuid Limburg. Hierbij geeft de Inspectie aan dat zij dit vanwege de goede inhoudelijke borging – ondanks het feit dat niet aan de letter van de wet wordt voldaan – een adequate oplossing vinden. De invulling van de achterwacht door Veilig Thuis zelf wordt hierin als belangrijk ervaren en is onlosmakelijk met het voorstel verbonden.

Met de nieuwe invulling van de 24/7 bereikbaarheid wordt voldaan aan de gestelde eisen.

Gereed: 1 januari 2016

Financiële implicatie: € 80.000 extra per jaar (meegenomen in begroting Veilig Thuis 2016)

Verbeterpunt 2: 24/7 bereikbaarheid vertrouwensarts

Een groot aantal regio's heeft de 24/7 bereikbaarheid van de vertrouwensarts nog niet adequaat geregeld. Gelet op de beperkte formatie vertrouwensarts (in Zuid-Limburg 1,0 fte) per organisatie is samenwerking noodzakelijk om invulling aan dit verbeterpunt te geven.

Op dit moment worden landelijk de mogelijkheden verkend om de bereikbaarheid bovenregionaal of met deskundigheid in de regio te organiseren. Veilig Thuis Zuid Limburg verkent de mogelijkheden om op het niveau van Zuid-Nederland te komen tot een samenwerking. Hiertoe is recentelijk een brief gestuurd aan de VT-organisaties in Zuid-Nederland (zie bijlage 2).

Aandachtspunt hierbij is dat op dit moment geen inzicht bestaat in de frequentie waarmee de vertrouwensarts buiten kantooruren wordt ingeschakeld. Op basis van de nu beschikbare informatie lijkt het slechts sporadisch nodig te zijn om acuut een vertrouwenspersoon in te schakelen.

Gereed: 1 april 2016

Financiële implicatie: nog niet bekend

Verbeterpunt 3: beschikbaarheid gedragswetenschappers

Het is opmerkelijk dat als toetsingscriterium wordt gehanteerd dat medewerkers tijdens kantoortijden een beroep kunnen doen op gedragswetenschappers. Hoewel de functie van gedragswetenschapper een duidelijke meerwaarde heeft binnen de VT organisatie, wordt in het wettelijk kader (Algemene Maatregel van Bestuur) niets vermeld over het verplichte karakter van een gedragswetenschapper. Het is op dit moment bovendien onduidelijk welke norm wordt gehanteerd bij de beoordeling van de beschikbaarheid van een gedragswetenschapper. Aan de Inspectie is gevraagd om meer aanvullende informatie hierover.

Op korte termijn zullen de VNG en een landelijke afvaardiging van Veilig Thuis organisaties in overleg gaan met de Inspectie over de rol van de gedragswetenschapper en daarmee samenhangend de verwachtingen waaraan voldaan moeten worden.

Tot het moment dat meer duidelijkheid wordt gegeven over de eisen waaraan moet worden voldaan, onderneemt Veilig Thuis Zuid Limburg op dit vlak geen actie.

Gereed: onbekend

Financiële implicatie: nog onbekend. Dit is afhankelijk van te hanteren normen

Verbeterpunt 4: triage binnen 5 dagen

Sinds medio 2015 heeft Veilig Thuis de werkwijze van de triage veranderd en wordt de triage structureel binnen de termijn van 5 dagen uitgevoerd. Hoewel de Inspectie gelet op de korte termijn – en naar mening van de GGD ten onrechte – dit criterium als onvoldoende heeft beoordeeld, laten de meest actuele cijfers zien dat de veranderende werkwijze het gewenste resultaat heeft gehad. De casussen waarbij een overschrijding van de termijn nog zichtbaar is, betreffen casussen die op de wachtlijst staan en die nog voor de verandering van werkwijze zijn getrieerd.

Bij eventuele overschrijdingen van de triagetijd wordt bovendien met ingang van 01.01.2016 bijgehouden wat hiervan de oorzaak is geweest. Dit om waar nodig aanvullende acties te ondernemen of de werkprocessen verder aan te passen.

Gereed: 1 november 2015

Financiële implicatie: € 0,00

Verbeterpunt 5: doorlooptijd en wachtlijst

Het meest urgente verbeterpunt is de opgelopen wachtlijst van gezinnen/huishoudens die in onderzoek moeten worden genomen. De inspecties constateren dat de formatieve omvang te klein is voor het aantal meldingen en ondersteuningsvragen. De werkdruk bij Veilig Thuis is hoog en ondanks de inzet van extra tijdelijke capaciteit om het aantal zaken op de wachtlijst te reduceren, lukt het niet om alle meldingen binnen de gestelde termijn af te handelen. Doorlooptijden zijn te lang en er is structureel sprake van een wachtlijst.

Een analyse van het probleem

In het startjaar van Veilig Thuis (het jaar 2015) hebben veel veranderingen plaatsgevonden en is veel tijd en energie gestoken in het realiseren van de noodzakelijke aanpassingen op zowel inhoudelijk als organisatorisch vlak. Daarnaast werd Veilig Thuis in 2015 geconfronteerd met een forse toename van het aantal meldingen. Dit is de hoofdoorzaak van de te lange doorlooptijden en het structureel hebben van een wachtlijst. Bovendien kende Veilig Thuis bij de start op 1 januari 2015 al een wachtlijst (overgedragen vanuit de oude organisatie).

Transitie niet ten koste van primair proces

De inrichting van Veilig Thuis ging gepaard met aanpassingen in de werkwijze en werkprocessen. In de loop van 2015 is de werkwijze van het AMK – waarbij alle meldingen automatisch leidden tot een onderzoek – omgebogen naar een aanpak conform het handelingsprotocol. Hierbij is meer tijd en aandacht nodig voor de triage: het verzamelen, beoordelen en registreren van informatie. Veilig Thuis had tot 1 september jl. niet de mogelijkheid om in de fase van triage informatie op te halen bij het lokale veld en dus kon niet achterhaald worden of al hulpverlening geboden werd. Het inschatten van de veiligheid met beperkte informatie bemoeilijkte het triageproces en vervolgens ook een snelle overdracht naar het lokale veld. Met de aanpassing van het handelingsprotocol werd dit eenvoudiger. Vanuit Veilig Thuis is er steeds meer contact met het lokale veld om doorstroom van de casuïstiek in goede banen te leiden. Het vraagt mede door de diversiteit van de inrichting van het lokale veld in de verschillende gemeenten veel afstemming om te komen tot een overdracht, hetzij na triage, hetzij na onderzoek bij het afsluiten / overdragen van de casus. Waar bepaalde soorten hulpverlening tot 1 januari 2015 vanzelfsprekend beschikbaar waren, bestaat sindsdien – door het verschuiven van de verantwoordelijkheid naar gemeenten – een grote diversiteit. Dit vraagt om afstemming van werkprocessen met meerdere partijen.

Het invulling geven aan het nieuwe handelingsprotocol heeft veel gevraagd van medewerkers. Bovendien moesten – als gevolg van de splitsing van de AMK-organisaties in Noord-Limburg en Zuid-Limburg – een aantal praktische problemen opgelost worden. Een aantal taken die 'de collega's uit Noord' voorheen vervulden moeten nu zelf ingevuld worden. Hierbij gaat het onder andere over een uitbreiding van de bureaudienst / bereikbaarheidsdienst tijdens kantooruren.

Desondanks is de productiviteit van medewerkers in 2015 onverminderd hoog geweest en ligt de gemiddelde productiviteit van de medewerkers zelfs iets hoger dan in 2014. Dit ondanks alle veranderingen en aanpassingen niet alleen in het primaire proces, maar ook in

de randvoorwaardelijke sfeer. Zo hebben de overdracht naar de nieuwe organisatie en de implementatie van het nieuwe registratiesysteem veel inzet van medewerkers gevraagd.

Het samengaan van twee organisaties leidt tijdelijk tot extra kosten. Voor Veilig Thuis zijn kosten gemaakt voor de aanschaf en implementatie van nieuwe systemen, de implementatie van nieuwe protocollen (o.a. handelingsprotocol), landelijke richtlijnen en afstemming. Daarnaast zijn voor de daadwerkelijke transitie van het personeel extra kosten voor aansturing en overdracht (personeel, ICT, enz.) aan de orde. De transitiekosten zijn separaat in beeld gebracht bij de gemeenten en hebben niet geleid tot een verminderd budget voor het primair proces.

Explosieve stijging productie is hoofdoorzaak van wachtlijst

De belangrijkste oorzaak voor de wachtlijst is de forse toename van het aantal meldingen en het aantal vragen voor advies en ondersteuning op het gebied van kindermishandeling. Hoewel al enkele jaren een stijging zichtbaar is, is Veilig Thuis in 2015 geconfronteerd met een explosieve stijging in de productie (29%). Met name het aantal onderzoeken – dat met een normtijd van 20 uur een forse tijdsinvestering per casus kent – is in 2015 aanzienlijk gestegen (ca 45%).

Tabel 1: Productiecijfers Veilig Thuis (onderdeel kindermishandeling) per jaar

Onderdeel	2012	2013	2014	2015
Adviezen	317	392	479	470
Consulten	696	708	644	934
Meldingen	294	306	321	458
Totaal	1.307	1.406	1.444	1.862

De begroting van Veilig Thuis in 2015 (onderdeel kindermishandeling) is gebaseerd op een totale productie van 1.319. Het budget van Veilig Thuis is berekend op basis van deze productie. Ten opzichte van de rekenparameters in de begroting heeft Veilig Thuis met een gelijkblijvend budget een productiestijging van 29% moeten opvangen. Het mag dan ook geen verrassing zijn dat dit heeft geleid tot een disbalans tussen de beschikbare financiële middelen (en de daarbij horende formatie) en de te verrichten werkzaamheden. Deze disbalans is enerzijds zichtbaar in het negatieve jaarresultaat van 2015 en anderzijds in de relatief omvangrijke wachtlijst. Bovendien is op dit moment sprake van een extreem hoge werkdruk bij het personeel.

Om de omvang van het probleem te duiden is het zinvol om het huidige formatie van Veilig Thuis af te zetten tegen de formatie die nodig zou zijn op basis van de huidige instroom. Dit met de kanttekening dat de normtijden (en daarmee de kostprijzen) als gevolg van wijzigingen in de werkprocessen zullen gaan wijzigen. Er zijn op dit moment echter geen aanwijzingen dat de normtijden substantieel afwijken van de normtijden zoals deze voor overgang naar Veilig Thuis golden.

Tabel 2: Beschikbare uren op basis van begroting 2015

Onderdeel	begrote aantallen	Uren / norm	Beschikbare uren
Adviezen	431	1	431
Consulten	592	6	3.552
Onderzoeken	296	20	5.920
Totaal	1.319		9.903

Op basis van de begroting 2015 is voor de taken van Veilig Thuis 9.903 uur beschikbaar. Gebaseerd op de daadwerkelijke productiecijfers / instroomcijfers zijn 15.234 uren nodig om de werkzaamheden in het primaire proces te voltooien. Een tekort van ruim 5.300 uren.

Wanneer de huidige bezetting (7,83 FTE functie onderzoeker) wordt afgezet tegen de benodigde formatie (11,28 FTE) wordt duidelijk dat er een discrepantie is van 3,45 FTE.

Tabel 3: Benodigde uren op basis van instroom / productie 2015

Onderdeel	werkelijke aantallen	Uren / norm	Benodigde uren
Adviezen	470	1	470
Consulten	934	6	5.604
Onderzoeken	458	20	9.160
Totaal	1.862		15.234

Hierbij moet worden opgemerkt dat deze berekening alleen rekening houdt met de benodigde inzet in het primair proces, maar dat hierbij niet is geanticipeerd op de consequenties voor onder andere de werkzaamheden van de vertrouwensarts, gedragswetenschapper en de administratieve functies.

Noodzakelijke oplossingen

De oplossing voor het verbeterpunt ligt deels in een uitbreiding van de capaciteit van Veilig Thuis, deels in de transformatie. Het oplossen van de wachtlijst is geen doel op zich. Het is een onderdeel om te komen tot een goed werkend systeem in de driehoek van Veilig Thuis, het lokale veld en de veiligheidshuizen.

Huidige wachtlijst oplossen

Voor de korte termijn is de ambitie om de wachtlijst weg te werken. Hiertoe moeten alle casussen (urgentie hoog) direct worden aangepakt. Om dit te realiseren heeft de bestuurlijke adviescommissie toestemming gegeven om het in de begroting meegenomen bedrag voor het opvangen van piekmomenten aan te wenden (€ 51.500). Deze middelen worden ingezet om een aantal hoog geprioriteerde casussen van de huidige wachtlijst op te pakken.

Gereed: 1 juli 2016

Financiële implicatie: € 51.500 (meegenomen in begroting Veilig Thuis 2016)

Formatie afstemmen op werkzaamheden

De financiële investering van € 51.500 biedt een incidentele impuls om de wachtlijst te verkleinen, maar biedt geen structurele oplossing wanneer de instroom onveranderd hoog

blijft. In dat geval wordt tijdens het wegwerken van de wachtlijst direct een nieuwe gecreëerd. Op dit moment zijn er geen signalen dat het aantal meldingen / vragen voor advies en ondersteuning afneemt en blijft de instroom onverminderd groot. Om een balans te vinden tussen de hoeveelheid werk en de beschikbare formatie moet de discrepantie van 3,45 FTE worden opgelost. Deze formatie is extra nodig om – bij gelijkblijvende instroom – om de werkzaamheden te verrichten en te vermijden dat opnieuw een (structurele) wachtlijst ontstaat.

Voor de financiering van deze extra capaciteit heeft de GGD deels zelf een oplossing. De GGD Zuid Limburg ziet mogelijkheden om in de overhead van Veilig Thuis processen en werkwijzen verder de synchroniseren waardoor efficiencyvoordelen ontstaan. Bij overdracht van het AMK naar Veilig Thuis (GGD Zuid Limburg) is gewerkt met de parameters voor overhead zoals deze bij Bureau Jeugdzorg zijn gehanteerd. Een jaar na overdracht blijkt dat werkprocessen in de overhead meer en meer gesynchroniseerd kunnen worden met de werkprocessen van de GGD. Hierdoor wordt het mogelijk om met een gelijkblijvend budget meer formatie in te zetten in het primair proces. Met bestuurlijke toestemming kan 1,45 FTE uitgebreid worden in het primair proces als gevolg van efficiencymaatregelen in de overhead.

Om de formatie in balans te brengen met de hoeveelheid werk, zou additioneel – vooralsnog tijdelijk – een extra uitbreiding van 2 FTE nodig zijn. De kosten die hiermee gemoeid zijn bedragen € 156.200 (dit betreft de directe personele kosten).

Gereed: 1 juli 2016

Financiële implicatie: € 156.200

Heroriëntatie op het primaire proces en versterken samenwerking lokale veld

Voor de langere termijn is het van belang de werkprocessen voor Veilig Thuis te optimaliseren en in samenwerking met het lokale veld te komen tot een optimale aanpak.

In het werkproces van Veilig Thuis kan mogelijk nog efficiencywinst gehaald worden. De strikte scheiding tussen taken in de front- en backoffice leiden tot een overdrachtsmoment en daardoor informatieverlies. Het is van belang dat Veilig Thuis zoveel mogelijk anticipeert op (samenwerking met) de regionale overlegstructuren in de hulpverlening om op een efficiënte manier de informatie over de hulpverlening mee te nemen in de beoordeling van Veilig Thuis (triage).

Uitgangspunt bij de herinrichting van de interne werkprocessen is het streven om 'zo snel mogelijk zo dicht mogelijk bij de cliënt' te komen. Door taken in de frontoffice te beperken tot het aannemen van de melding, vindt de informatieoverdracht vooraan in het proces plaats en wordt het verlies van informatie tot een minimum beperkt. Direct na het verzamelen van informatie wordt de verbinding met het lokale veld gemaakt door samen (Veilig Thuis en lokale veld) een eerste contact met het cliëntstelsel te maken. Tijdens dit eerste bezoek staan het bespreken van de melding en het accepteren van hulpverlening centraal. Door de samenwerking met het lokale veld kan – indien de situatie dit toelaat – worden gestart met de hulpverlening. Na beoordeling dat aanvullend onderzoek noodzakelijk is, kan het onderzoek inhoudelijk worden afgestemd op de onderdelen die t.b.v. de hulpverlening noodzakelijk zijn.

Veilig Thuis dient zicht te ontwikkelen tot een expertisecentrum; een organisatie met een specialistische deskundigheid op het vlak van geweld in afhankelijkheidsrelaties en specifiek waar het gaat om het beoordelen van het thema veiligheid. Waar mogelijk wordt casuïstiek snel doorgeleid naar het lokale veld. Hiertoe wordt geïnvesteerd in scholing rondom het thema veiligheid en wordt gewerkt aan het vergroten van de zichtbaarheid en toegankelijkheid van Veilig Thuis, waarbij medewerkers intensiever contact leggen met het lokale veld en op vaste momenten in de gemeenten aanwezig zijn. Het is een gezamenlijke opdracht van Veilig Thuis, het lokale veld en de veiligheidshuizen om te komen tot een effectieve en efficiënte inrichting van Veilig Thuis waarbij het specialisme van de medewerkers van Veilig Thuis op het juiste moment en de juiste plaats kan worden ingezet.

In het laatste kwartaal van 2016 wordt onderzoek gedaan naar de tijd die nodig is voor de verschillende verrichtingen. Op basis hiervan kunnen (nieuwe) normtijden bepaald. Deze kunnen gebruikt worden voor de berekening van de benodigde capaciteit in de toekomst.

Gereed: 31 december 2016

Financiële implicatie: nog onbekend, moet blijken uit onderzoek

Veilig Thuis is meer dan kindermishandeling

Hoewel in het inspectierapport een accent wordt gelegd op het thema kindermishandeling is Veilig Thuis er voor alle vormen van geweld in afhankelijkheidsrelaties. De aandacht voor deze andere vormen (huiselijk geweld, ouderenmishandeling) groeit. Gemeenten hebben hiervoor in toenemende mate aandacht en middels een aantal – additioneel gefinancierde – projecten wordt dit thema in 2016 versterkt. Mogelijk zal deze versterking leiden tot een verhoogde instroom van Veilig Thuis.

Verder moet worden opgemerkt dat de informatie uit dit document uitsluitend betrekking heeft op het onderdeel kindermishandeling en dat hierbij de consequenties van het onderzoek over de aanpak van geweld in afhankelijkheidsrelaties dat op dit moment plaatsvindt door Advante om te komen tot de inrichting van het specialismemodel nog buiten beschouwing zijn gelaten.

Verbeterpunt 6: zicht op veiligheid

Naar aanleiding van het onderzoek ten gevolge van het overlijden van een kind uit deze regio is geconcludeerd dat Veilig Thuis de regie moet nemen rondom het thema veiligheid, zowel voor het interne werkproces van Veilig Thuis als ook in de ketensamenwerking.

In het inspectierapport wordt gemeld dat er geen contact meer is met de melder als deze na triage op de start van een onderzoek wacht. Deze bevinding is echter slechts deels correct. Er zijn ook casussen die wel door Veilig Thuis gevolgd worden of waarbij met de melder afspraken gemaakt worden om contact op te nemen bij wijzigingen. Deze werkwijze is echter nog niet in een procedure/werkinstructie vastgelegd.

Het proces van triage wordt op een aantal punten aangepast om meer zicht te houden op de wachtlijstproblematiek. Tijdens het contact met de melder wordt expliciet stil gestaan bij het monitoren van de situatie voorafgaand aan de vervolgstappen van VT. Er worden concrete afspraken gemaakt met de melder omtrent het volgen van de ontwikkelingen binnen het gemelde systeem. Indien de melder geen rol van betekenis wil spelen, wordt met andere betrokken partijen gekeken naar de mogelijkheid om deze rol te vervullen. Als er geen zicht is op het systeem is dit aanleiding om de casus bij Veilig Thuis als 'hoog' te prioriteren. Alle contacten omtrent het monitoren worden vastgelegd in het dossier.

Ten aanzien van dit verbeterpunt is er een duidelijke verbinding met verbeterpunt 5. Als er geen sprake is van een wachtlijst (of als de wachtlijst minder omvangrijk is) is dit punt niet meer aan de orde.

Gereed: 1 maart 2016

Financiële implicatie: € 0,00

Verbeterpunt 7: informatie van Veilig Thuis organisaties

Geen enkele van de onderzochte VT organisaties beschikte op het moment van de inspectiebezoeken over een richtlijn / procedure voor het opvragen van informatie bij andere vestigingen van Veilig Thuis. Landelijk is inmiddels een procedure hiertoe opgesteld (zie bijlage 3). Veilig Thuis Zuid Limburg stelt voor om de procedure over te nemen en per direct te laten ingaan. Hiermee wordt invulling gegeven aan de door de Inspectie gestelde eisen.

Gereed: 1 februari 2016

Financiële implicatie: € 0,00



Geweld stopt
niet vanzelf.

ADVIES- EN MELDPUNT
HUISELIJK GEWELD EN
KINDERMISHANDELING

Memo

Aan Bestuurlijke adviescommissie Veilig Thuis
Afschrift
Van Veilig Thuis
Onderwerp 24/7 bereik- en beschikbaarheid Veilig Thuis Zuid Limburg
Datum 11 december 2015

Een Veilig Thuis organisatie moet op basis van het uitvoeringsbesluit WMO art. 4.1.1 24 uur per dag 7 dagen per week bereikbaar en beschikbaar zijn in situaties waar onmiddellijke uitvoering van taken geboden is. Vanaf de start op 01.01.2015 tot 04.05.2015 heeft Sensor de *bereikbaarheid* voor Veilig Thuis Zuid Limburg buiten kantooruren uitgevoerd. Dit is m.i.v. 4 mei 2015 op verzoek van de centrumgemeenten tijdelijk overgenomen door het meldpunt Acute Zorg van Xonar omdat niet werd voldaan aan de uitgangspunten van het uitvoeringsbesluit. De huidige afspraak met Xonar loopt tot eind 2015. Echter ook met de dienstverlening door Xonar, hoewel een kwalitatieve verbetering t.o.v. Sensor, wordt niet voldaan aan de wettelijke uitgangspunten. De bereikbaarheid is een taak van Veilig Thuis en mag niet doorgeleid worden aan derden.

In de invulling van de *beschikbaarheid* hebben afgelopen jaar geen wijzigingen plaatsgevonden. De beschikbaarheid wordt van oudsher naar tevredenheid uitgevoerd door de spoedeisende hulp (SEH) van Bureau Jeugdzorg (gecertificeerde instelling). Het is wettelijk toegestaan om de beschikbaarheid op deze manier in te vullen. Deze taak is niet exclusief voorbehouden aan Veilig Thuis.

Op weg naar een nieuwe invulling voor 2016

Om te komen tot een nieuw voorstel heeft Veilig Thuis Zuid Limburg de mogelijkheden onderzocht om vanaf 2016 de bereik- en beschikbaarheid buiten kantooruren vorm te geven. Daarbij zijn vijf uitgangspunten van belang:

- Er wordt voldaan aan het wettelijk kader / uitvoeringsbesluit
- De continuïteit van de bereikbaarheid en beschikbaarheid is geborgd
- VT heeft de wettelijke bevoegdheid ongevraagd gegevens te registreren
- De onafhankelijkheid van Veilig Thuis is gewaarborgd
- De gekozen oplossing past binnen het in de begroting 2016 opgenomen bedrag

De nieuwe invulling moet bovendien per 1 januari 2016 operationeel zijn om de continuïteit van de dienstverlening te garanderen.

In de verkenning van de toekomstmogelijkheden zijn – zoals ook in de begroting 2016 vermeld – gesprekken gevoerd met Veilig Thuis Limburg Noord. Veilig Thuis Limburg Noord maakt organisatorisch deel uit van Bureau Jeugdzorg Limburg en zal naar verwachting in

2016 een stichting worden. De beide Veilig Thuis organisaties in Limburg zijn van mening dat de schaalgrootte van Limburg een minimaal noodzakelijke, maar goed werkbare, schaalgrootte is om de bereik- en beschikbaarheid te organiseren. Ook samenwerking op grotere schaalgrootte is verkend, maar biedt (op dit moment) geen meerwaarde en leidt tot veel extra afstemmingsvraagstukken.

Vanwege de koppeling van de bereikbaarheid en de beschikbaarheid is gezocht naar een samenwerkingsvorm met de SEH van Bureau Jeugdzorg. Hoewel het wettelijk niet toegestaan is om de bereikbaarheid in z'n geheel over te dragen aan de SEH, is gezocht naar een aangepaste vorm, waarbij Veilig Thuis verantwoordelijk blijft, Veilig Thuis 24/7 geraadpleegd kan worden en daarmee aan de gestelde eisen voldoet. Dit voorstel is onderwerp van gesprek geweest tijdens het inspectiebezoek aan Veilig Thuis Zuid Limburg. Hierbij geeft de inspectie aan dat zij dit vanwege de goede inhoudelijke borging – ondanks het feit dat niet aan de letter van de wet wordt voldaan – een adequate oplossing vinden. De invulling van de achterwacht door Veilig Thuis zelf wordt hierin als belangrijk ervaren en is onlosmakelijk met het voorstel verbonden.

Door een samenwerking aan te gaan met de Spoedeisende hulp (SEH) van Bureau Jeugdzorg (schaalgrootte Limburg) voldoet Veilig Thuis Zuid Limburg aan de vijf gestelde uitgangspunten. Bovendien sluit dit voorstel aan bij de afspraken die met de overige bereikbaarheidsdiensten in het kader van de jeugdzorg zijn gemaakt.

De invulling van de bereikbaar- en beschikbaarheid m.i.v. 01.01.2016

Veilig Thuis Zuid Limburg is vanaf 01.01.2016 eindverantwoordelijk voor de organisatie van de 24/7 bereik- en beschikbaarheid van Veilig Thuis (hoofdaannemer). De SEH zal onder verantwoordelijkheid en aansturing van Veilig Thuis Zuid Limburg buiten kantooruren de bereik- en beschikbaarheid van Veilig Thuis gaan uitvoeren (onderaannemer). De SEH zal hierbij te werk gaan volgens de voorgeschreven handelingswijze van Veilig Thuis die contractueel wordt vastgelegd. De SEH wordt daarnaast ondersteund door een medewerker (achterwacht) van Veilig Thuis. De achterwacht kan geconsulteerd worden voor vragen omtrent de meldingen en indien noodzakelijk kan de achterwacht mee op huisbezoek. Tot slot is de achterwacht beschikbaar bij drukte voor overloop van telefoontjes van bellers.

De taken van de SEH buiten kantooruren (tussen 17.00 uur en 08.00 uur, in weekendend en feestdagen):

- Telefonische bereikbaarheid die voorziet in een beoordeling van de veiligheid volgens het landelijk triagemodel;
- Het initiëren van de noodzakelijke vervolgstappen. De uitvoering van de vervolgstappen (in casu het veiligstellen van het kind/volwassene) gebeurt door de SEH, zo nodig met ondersteuning vanuit Veilig Thuis;

De kracht van deze werkwijze ligt in het gegeven dat de 24/7 bereik- en beschikbaarheid van Veilig Thuis Zuid Limburg niet uit elkaar worden gehaald.

Kwaliteit

De kwaliteit van de 24/7 bereik- en beschikbaarheid wordt op de volgende wijze geborgd:

- De medewerkers worden op dezelfde wijze geschoold als de Veilig Thuis medewerkers (VNG module Kindermishandeling en partnergeweld; E-learning specifieke doelgroepen ouderenmishandeling, eerge relateerd geweld, seksueel geweld, VGV, kind-oudermishandeling en vechtscheiding);
- Alle medewerkers van de SEH zijn geregistreerd in het jeugdregister (SKJ);
- SEH werkt volgens het landelijk triagemodel;
- SEH heeft voor de doelgroep volwassenen en ouderen, door samenwerking met partners, inhoudelijke kennis geborgd;
- SEH kan na de interventie het gemelde systeem informeren dat gegevens in het systeem van VT worden verwerkt;
- Periodiek casuïstiek overleg;
- De bereikbaarheid en beschikbaarheid worden uitgevoerd door één organisatie.

Onafhankelijkheid

De SEH is geen hulpverlenende organisatie. De SEH kan geen cliënten naar zichzelf (of andere onderdelen van de moederorganisatie) verwijzen voor hulpverlening, van belangenverstrengeling is daarom geen sprake. Daarmee kan de SEH de uitvoering van de 24/7 bereik- en beschikbaarheid voor Veilig Thuis onafhankelijk uitvoeren.

Continuïteit

De samenwerking tussen Veilig Thuis Zuid Limburg en de SEH (vast te leggen in een contract) geeft een goede garantie voor de continuïteit van de bereik- en beschikbaarheid van Veilig Thuis buiten kantooruren. De SEH is vanuit haar kerntaken reeds gewend om te acteren in situaties die als onveilig worden beoordeeld. Organisatie door Veilig Thuis Zuid Limburg alleen is bovendien kwetsbaar vanwege de geringe omvang van deze Veilig Thuis organisatie.

Financiën

Veilig Thuis Zuid Limburg heeft voor de 24/7 bereik- en beschikbaarheid in 2016 € 80.000 begroot. Wij willen 2016 als een financieel proefjaar zien waarin we kijken welk budget exact nodig is. Dit geeft de mogelijkheid om tussentijds eventuele wijzigingen door te voeren. Het bedrag van € 80.000 is en blijft het maximale bedrag (plafond).

Voorstel

Het voorstel is om deze samenwerking per 1 januari 2016 aan te gaan. Hierbij wordt de intentie uitgesproken om te komen tot een langdurige samenwerking met Veilig Thuis Limburg Noord en de Spoedeisende hulp. Periodiek, maar minimaal 1 keer per jaar, wordt de samenwerking geëvalueerd, waarbij de 5 geformuleerde uitgangspunten de basis voor de evaluatie vormen.



Geweld stopt
niet vanzelf.

ADVIES- EN MELDPUNT
HUISELIJK GEWELD EN
KINDERMISHANDELING

Managers Veilig Thuisorganisaties,
VT Noord en Midden Limburg, Michelle Vrancken
VT Zuid Oost Brabant, Judith Kuijpers, Brigitte Maas,
VT Midden Brabant, Jan ten Berge, Gerie Rozema
VT Brabant Noord Oost, Tosca Hummeling
VT West Brabant, H. Schoenmakers
VT Zeeland, Marjolein van Wingerden, Marco Blaas

*Indien onbestelbaar retour aan:
Veilig Thuis Zuid-Limburg, Postbus 2022, 6160 HA Geleen*

Ons kenmerk		Uw kenmerk		Uw brief van
Datum	15 februari 2016	Contactpersoon	Drs. MJHM Limpens	Telefoonnummer 046-8506655
Onderwerp	24/7 uurs Bereikbaarheid vertrouwensarts			Bijlage(n) geen

Geachte collegae,

Onlangs heeft de Inspectie Jeugdzorg in samenwerking met de inspectie voor de Gezondheidszorg haar inspectieronde bij alle Veilig Thuis (VT) organisaties in Nederland afgerond. De gezamenlijke inspecties publiceren aan het eind van deze maand een landelijk rapport over de stand van zaken bij de VT organisaties in Nederland. Ieder van ons heeft een rapport over de stand van zaken van de eigen VT organisatie ontvangen en tevens zijn deze gepubliceerd op de website van de inspectie Jeugdzorg.

Ondanks alle goede werk van de individuele VT organisaties in Nederland, voldoet er geen enkele aan alle 24 gestelde verwachtingen. De scores zijn echter over het algemeen wel vergelijkbaar. Een van de genoemde verbeterpunten is de 24/7 bereikbaarheid van een vertrouwensarts (*1.1 veilig thuis is te allen tijde bereikbaar en beschikbaar, item 4 "Een vertrouwensarts is 24-7 bereikbaar"*).

Bij VT Zuid Limburg zijn momenteel twee vertrouwensartsen in dienst (1 fte totaal) waardoor het feitelijk en praktisch onmogelijk is voor VT Zuid Limburg de 24/7 bereikbaarheid zelfstandig te regelen. Ook ben ik bekend met het feit dat er landelijk discussie gevoerd wordt aangaande de 24/7 bereikbaarheid van een vertrouwensarts en dan men dit mogelijk landelijk wil gaan regelen. Ik ben echter van mening dat we voor de time being naar de mogelijkheden moeten kijken tussen onze VT organisaties in Zuid Nederland. Ik constateer overigens dat VT Zeeland als enigste in Zuid Nederland aan deze verwachting wel heeft kunnen voldoen.

Mijn vraag aan jullie is of jullie willen meedenken/werken aan een 24/7 bereikbaarheid voor Zuid Nederland, vooruitlopend op mogelijk een landelijke oplossing. Het idee is dat een van de in de regio werkende vertrouwensartsen buiten kantoortijd en in de weekenden dienst doet voor het gehele gebied, en dat natuurlijk op toerbeurt.

Ik zou daar graag met jullie over in gesprek gaan of dit bespreekbaar is en zo ja, hoe we dit dan zouden moeten realiseren. Indien jullie akkoord gaan, wil ik wel het initiatief nemen om een bijeenkomst te beleggen.

Graag verneem ik van jullie in deze,

Vriendelijke groet,

Drs. Michel Limpens

Hoofd afdeling Gezondheid en Maatschappelijke Participatie (unit Veilig Thuis)

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'ML' or similar initials, written over the printed name 'Drs. Michel Limpens'.

Richtlijnen voor het opvragen en overdragen van informatie bij andere Veilig Thuis organisaties

Deze richtlijnen hebben betrekking op meldingen bij Veilig Thuis, waarbij de volgende situaties aan de orde zijn:

1. betrokkenen verhuizen naar een andere regio. Het nieuwe adres is bekend;
 2. betrokkenen verhuizen naar een andere regio. Het nieuwe adres is onbekend;
 3. het adres van betrokkenen is onbekend;
 4. Veilig Thuis is op de hoogte van eerdere betrokkenheid van Veilig Thuis in een andere regio;
 5. een van de betrokkenen woont in een andere regio;
 6. betrokkenen hebben in een andere regio gewoond;
 7. een van de betrokkenen is werkzaam bij Veilig Thuis of bij een (keten)partner waarmee nauw wordt samengewerkt.
-
1. Betrokkenen verhuizen naar een andere regio. Het nieuwe adres is bekend.
 - VT informeert betrokkenen over de melding en de overdracht naar Veilig Thuis in de nieuwe regio.
 - VT neemt contact met VT in de nieuwe regio. Daarbij worden afspraken gemaakt over de overdracht van gegevens.
 - VT draagt de volgende gegevens over:
 - o inhoud van de melding bij aanvang, melder
 - o persoonsgegevens van betrokkenen
 - o inhoud van door informanten geaccordeerde informatie
 - o lijst betrokken instellingen en telefoon nummers
 - o bevindingen/conclusies van Veilig Thuis en wat is ondernomen
 2. Betrokkenen verhuizen naar een andere regio. Het nieuwe adres is onbekend.
 - VT informeert alle Veilig Thuis organisaties in het land over de ontvangst van de melding.
 - Daarbij worden alle persoonsgegevens overgedragen. Geen inhoud van de melding.
 - Alle andere VT organisaties slaan de melding met persoonsgegevens op in hun persoonsregistratie. Met daarbij de aantekening dat bij melding direct contact moet worden gelegd met de VT organisatie waar de eerste melding is binnen gekomen.
 - In het geval dat bij een van de andere VT organisaties een melding binnenkomt, dan wordt contact opgenomen met de VT organisatie waar de eerste melding is binnengekomen.
 - In dat contact worden afspraken gemaakt over welke VT organisaties de verantwoordelijkheid van de casus op zich neemt en er worden afspraken gemaakt over overdracht van gegevens. Uitgangspunt is hierbij het woonplaatsbeginsel ofwel waar de betrokken ingeschreven staan.
 3. Het adres van betrokkenen is onbekend
 - Zelfde stappen als vermeld onder 2.
 4. Veilig Thuis is op de hoogte van eerdere betrokkenheid van Veilig Thuis in een andere regio
 - VT neemt contact met VT in de regio waar betrokkenen eerder bekend waren
 - Daarbij worden afspraken gemaakt over wie verder verantwoordelijkheid neemt voor de casus.
 - In het geval dat besloten wordt tot overdracht naar de regio die als laatste een melding heeft ontvangen, dan vindt overdracht van gegevens plaats zoals vermeld onder 1.

5. Een van de betrokkenen woont in een andere regio
 - VT informeert betrokkenen over het leggen van contact met VT in de andere regio;
 - VT gaat bij VT in de andere regio na of daar eerder een melding over betrokkenen is binnengekomen;
 - VT maakt afspraken met VT in de andere regio over de verdeling van taken en verantwoordelijkheden;VT informeert betrokkenen over de gemaakte afspraken.

6. Betrokkenen hebben in een andere regio gewoond
 - VT kan informatie opvragen bij VT in een andere regio wanneer blijkt dat een of meer van de betrokkenen in een andere regio heeft/hebben gewoond. Informatie in een andere regio kan in ieder geval worden opgevraagd in het geval dat:
 - een of meer van de betrokkenen minder dan 3 jaar geleden in een andere regio heeft gewoond, én
 - twee of meer van de betrokkenen op hetzelfde adres in een andere regio hebben gewoond;
 - VT anderszins redenen heeft om aan te nemen dat een of meer betrokkenen bekend is/zijn bij VT in de andere regio

7. Mocht Veilig Thuis de keuze maken een casus over te dragen naar een ander Veilig Thuis, omdat een van de betrokkenen werkzaam is bij Veilig Thuis of bij een (keten)partner waarmee nauw wordt samengewerkt
 - VT informeert betrokkenen over de overdracht naar Veilig Thuis in de nieuwe regio.
 - VT neemt contact met VT in de nieuwe regio. Daarbij worden afspraken gemaakt over de overdracht van gegevens.
 - VT draagt de volgende gegevens over:
 - o inhoud van de melding bij aanvang, melder
 - o persoonsgegevens van betrokkenen
 - o inhoud van door informanten geaccordeerde informatie
 - o lijst betrokken instellingen en telefoon nummers
 - o bevindingen/conclusies van Veilig Thuis en wat is ondernomen

8. Richtlijnen bij het uitwisselen en overdragen van informatie
 - Zo mogelijk worden betrokkenen vooraf geïnformeerd over de informatie-uitwisseling.
 - Bij overdracht van gegevens worden alle voor de andere Veilig Thuis organisatie relevante gegevens overgedragen.
 - De identiteit van melders van wie anonimiteit wordt gewaarborgd wordt in principe niet overgedragen.
 - Betrokkenen worden geïnformeerd over welke gegevens zijn overgedragen.
 - De betrokken Veilig Thuis organisaties leggen beide de cliëntgegevens vast in hun registratie.
 - De betrokken Veilig Thuis organisaties maken afspraken over verdeling van taken en verantwoordelijkheden. Met name ook over de vraag bij wie de verantwoordelijkheid ligt voor het opstellen van veiligheids-, hulpverlenings- en herstelplannen en voor de monitoring. Deze afspraken worden door beide Veilig Thuis organisaties vastgelegd in hun registratie.