



Plan van aanpak

Naar een toekomstbestendig Veilig Thuis Hollands Midden

20 juni 2017

Bijgewerkte versie na besluitvorming in het DB RDOG HM op 15 juni 2017

Leiden, 1 juli 2017

1. Inleiding

De directe aanleiding voor het opstellen van dit plan van aanpak is:

1. Het onderzoek van de inspectie begin 2017, waaruit naar voren kwam dat Veilig Thuis aan 21 van de 30 criteria voldoet.
2. De bestuurlijke opdracht aan de RDOG HM in het kader van RDOG 2020 'Gezond Geregeld'. Op basis van deze opdracht zijn beoogde maatschappelijke effecten en prestatie-indicatoren benoemd ten behoeve van het bestrijden van huiselijk geweld en kindermishandeling. Hierover moet de RDOG HM de gemeenten rapporteren.
3. Het gegeven dat er landelijke ontwikkelingen spelen die een taakverzwaring met zich mee brengen voor Veilig Thuis. Dit betekent dat Veilig Thuis een robuuste organisatie moet worden die klaar is voor de toekomst.

Voor de uitvoering van dit plan van aanpak is een projectleider aangesteld. Dit plan van aanpak is voor inspraak voorgelegd aan de betrokken ambtenaren van de gemeenten in Hollands Midden in het AOPG van 16 mei 2017. Het Portefeuillehoudersoverleg Publieke Gezondheid (PPG) krijgt dit plan aangeboden voor een inhoudelijke bespreking. Het Algemeen Bestuur van de RDOG HM is verantwoordelijk voor de vaststelling van dit plan (nadat doorzending hiervan door het Dagelijks Bestuur).

Beoogd resultaat

Het te behalen resultaat is een toekomstbestendig Veilig Thuis dat:

- voldoet aan de eisen van de inspectie;
- invulling geeft aan de bestuurlijke opdracht RDOG 2020 – Gezond Geregeld, waaronder adequate en tijdige informatievoorziening aan de gemeenten;
- de ketensamenwerking met de politie en het lokale veld heeft verbeterd;
- in staat is adequaat in te spelen op toekomstige ontwikkelingen met betrekking tot de bestrijding van huiselijk geweld en kindermishandeling.

Inhoud plan van aanpak

Dit plan van aanpak beschrijft allereerst kort de taken van Veilig Thuis en bevat een schematische weergave van het werkproces (zie punt 2).

Vervolgens is een korte terugblik opgenomen over het onderzoek van de inspectie (punt 3), de bestuurlijke opdracht RDOG 2020 –Gezond Geregeld (punt 4) en volgt een toelichting op de toekomstige ontwikkelingen (punt 5).

De kern van dit plan van aanpak is opgenomen onder punt 6. Op basis van een uitgevoerde probleemanalyse zijn oplossingsrichtingen en acties in kaart gebracht voor een viertal aandachtsgebieden.

Tenslotte bevat dit plan van aanpak een financiële paragraaf (punt 7) en wordt bij punt 8 verwezen naar de bijbehorende bijlagen.

2. De taak van Veilig Thuis

In Hollands Midden vervult Veilig Thuis wettelijke en niet-wettelijke taken:

Wettelijke taken Veilig Thuis

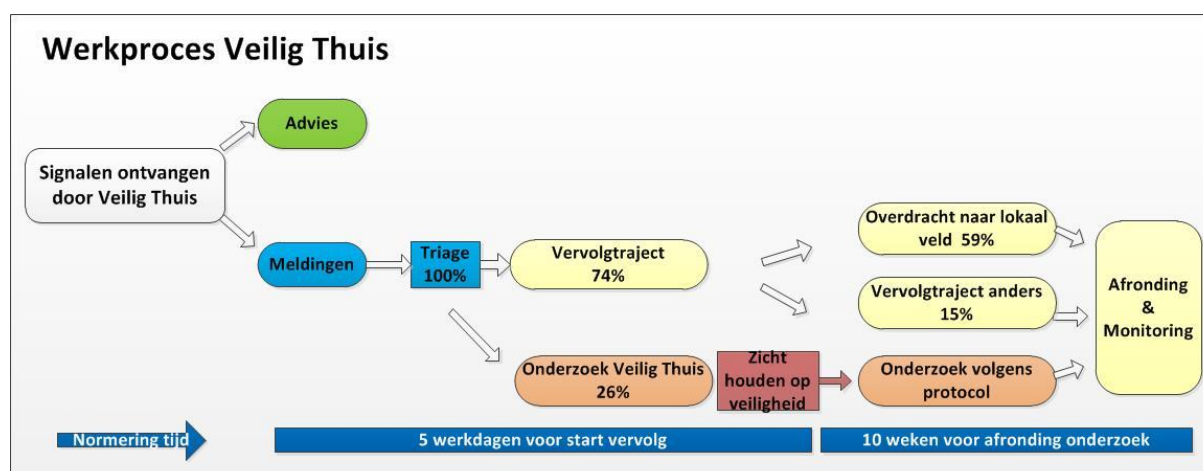
Veilig Thuis voert voor alle gemeenten in Hollands Midden de wettelijke taken uit, zoals vastgelegd in de WMO (zie art.4.1.1.) Kortweg zijn dat de volgende taken:

1. advies aan hulpvragers en omstanders (anoniem)
2. advies en ondersteuning aan professionals (anoniem)
3. melding in ontvangst nemen (persoonsgegevens nodig)
4. triage (taxatie gevaar en risico)
5. Inzetten vervolgtrajecten
6. onderzoek, indien nodig
7. waar nodig inschakelen politie of Raad voor de Kinderbescherming
8. Informeren van de melder over de genomen stappen

(De niet wettelijke taken zijn opgenomen in de bijlage bij het plan van aanpak onder hoofdstuk 1).

Werkproces

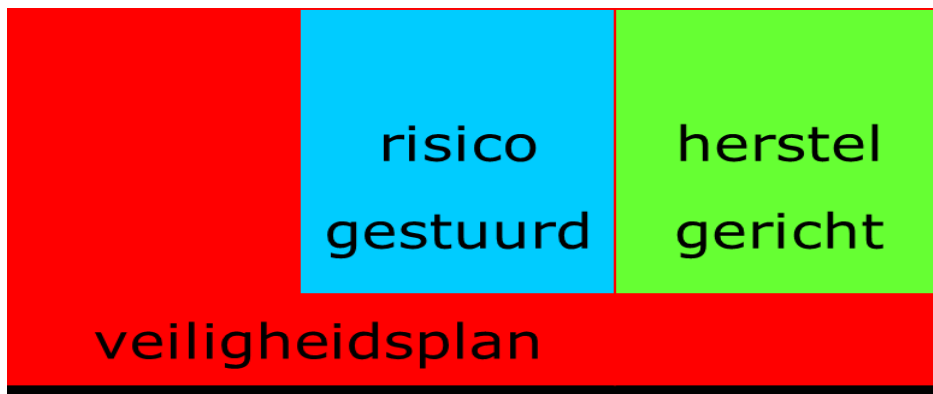
Het werkproces Veilig Thuis ziet er als volgt uit:



Risico gestuurde zorg:

Tijdens het hele werkproces heeft Veilig Thuis heeft als taak te werken aan veiligheid bij huiselijk geweld en kindermishandeling. Uitgangspunten hierbij zijn:

- werken aan directe veiligheid met een veiligheidsplan;
- werken aan stabiele veiligheid met een hulpverleningsplan voor risico gestuurde zorg;
- bijdragen aan herstel van de ontwikkeling van de individuele gezinsleden. De feitelijke hulpverlening wordt geboden door ketenpartners van Veilig Thuis.



Bron: VNG – GGD/GHOR Nederland

3. Een terugblik op de inspecties

In november 2015 heeft de inspectie Jeugd en Inspectie voor de Gezondheidszorg Veilig Thuis geïnspecteerd op het toetsingskader stap 1.

In februari 2017 heeft de inspectie Veilig Thuis opnieuw beoordeeld conform het toetsingskader stap 2. Op 29 maart 2017 heeft Veilig Thuis het rapport van de inspectie ontvangen en is duidelijk dat de inspectie Veilig Thuis beoordeelt met een *onvoldoende*. Veilig Thuis Hollands Midden voldoet aan 21 van de 30 verwachtingen uit het toetsingskader. Samengevat is dit oordeel gebaseerd op twee elementen:

1. Er is een wachtlijst voor het starten van onderzoek;
2. Er zijn kwalitatieve verbeteringen nodig.

Veilig Thuis Hollands Midden heeft bij toetsing 19 zaken die na een eerste triage langer dan 2 weken wachten op de start van een onderzoek (de wachtlijst). Andere bevindingen van de inspectie zijn:

- De criteria voor overdracht aan het lokale veld zijn niet expliciet;
- Het opstellen veiligheidsplannen en maken van veiligheidsafspraken gebeurt nog te weinig;
- In afsluitbrieven worden de consequenties bij het niet nakomen van afspraken niet aangegeven;
- Er moeten meer concrete afspraken worden vastgelegd bij wie wordt gemonitord en op welke punten;
- Uit het dossieronderzoek kwam een beeld naar voren dat kinderen te weinig gezien/gesproken worden. Als niet met kinderen gesproken wordt, staat dit niet altijd met motivatie genoteerd in het dossier.

De inspectie geeft Veilig Thuis een half jaar de tijd om de acties in het door Veilig Thuis HM ingediende verbeterplan te implementeren en de voortgang voor 1 september 2017 te monitoren met een interne audit.

4. Bestuurlijke opdracht RDOG 2020- Gezond Geregeld

Het Portefeuillehoudersoverleg Publieke Gezondheid heeft door de vaststelling van Gezond Geregeld de beoogde maatschappelijke effecten met betrekking tot het voorkomen en bestrijden van kindermishandeling en huiselijk geweld vastgesteld. In lijn met de

sturingafspraken zoals opgenomen in Gezond Geregeld kan het gesprek in het Portefeuillehoudersoverleg betrekking hebben op twee aspecten:

- Rapportage door de GGD met betrekking tot de uitvoering van de opdracht op basis van de afgesproken effecten met indicatoren;
- Evaluatie en eventuele wijziging van de beoogde maatschappelijke effecten en/of de opdracht aan de GGD.

De afspraken uit Gezond Geregeld om de monitoring van de voortgang verder in te richten zijn nog niet uitgewerkt. Ook de periodieke informatievoorziening aansluitend bij de behoeften van gemeenten verdient nog nadere aandacht. Het plan van aanpak om de monitoring in te richten wordt voorbereid voor het PPG op 5 juli. Bij de uitwerking van dit plan van aanpak versterking VT worden beide plannen verder op elkaar afgestemd.

5. Toekomstige ontwikkelingen

Naast de wettelijke en niet-wettelijke taken van Veilig Thuis speelt een aantal ontwikkelingen die naar verwachting een toename van werkzaamheden bij Veilig Thuis met zich mee brengt. Om daadwerkelijk een robuuste toekomstbestendige organisatie te kunnen vormen is het noodzakelijk hierop te anticiperen. Daarom zijn deze ontwikkelingen ook in dit plan van aanpak opgenomen.

Het gaat om de volgende ontwikkelingen:

- Uitbreiding van de Wet meldcode;
- Multi Disciplinaire Aanpak++;
- Regionale uitwerking van het model Samenwerkingsafspraken tussen Veilig Thuis, Politie en OM , waaronder de inzet van Veilig Thuis voor ZSM (Zo Snel Mogelijk: Afdoeningsoverleg o.l.v. OM van veelvoorkomende criminaliteit);
- 24-uursbereikbaarheid Veilig Thuis;
- Implementatie nieuwe werkwijze triage Veilig Thuis.

De bestaande wettelijke en niet-wettelijke taken van Veilig Thuis zijn in de bijlage opgenomen. Ook is hierin meer info opgenomen over de ontwikkelingen.

6. Probleemanalyse, oplossingsrichtingen en acties

Veilig Thuis heeft een eerste probleemanalyse uitgevoerd om de factoren die een toekomstbestendig Veilig Thuis in de weg staan in kaart te brengen en oplossingsrichtingen te bedenken.

In hoofdlijnen zijn hierin de volgende aandachtsgebieden te onderscheiden:

1. RDOG 2020 – Gezond Geregeld;
2. Het werkproces;
3. De ketensamenwerking;
4. Toekomstige ontwikkelingen

zie de hieronder opgenomen tabel

1. RDOG 2020 – Gezond Geregeld		
Probleem	Oplossingsrichting	Actie/Interventie
a. De afspraken uit Gezond Geregeld om de monitoring van de voortgang verder in te richten zijn nog niet uitgewerkt	Periodieke rapportages conform een uniforme opzet voor alle gemeenten in HM	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Doorontwikkelen PI's ➤ Vaststelling rapportageset in PPG ➤ Vertaling in digitaal dossier Veilig Thuis
b. De informatievoorziening aan de gemeenten sluit nog onvoldoende aan bij de behoefte van de gemeenten	Afstemming met de gemeenten over de informatiebehoefte op bestuurlijk niveau	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Uitvraag over behoefte bij gemeenten; ➤ Uitwerking door GGD ➤ Duiding en context van cijfers.
c. De effectiviteit van de inzet op beleidsmatige opgaven is nog niet voldoende	Impactanalyse maken	<ul style="list-style-type: none"> ➤ beleidsmatige agenda met doelen opstellen in AOPG en ter vaststelling aanbieden aan PPG

2. Werkproces		
Probleem	Oplossingsrichting	actie/interventie
a. Veilig Thuis is niet voldoende in staat om fluctuaties in het werkaanbod op te vangen	Anticiperen op de instroom van meldingen en beschikken over voldoende formatie om wachtlijst te voorkomen	<ul style="list-style-type: none"> ➤ uitbreiden van structurele formatie in lijn met toename meldingen ➤ wegwerken wachtlijst door inzet van tijdelijk personeel ➤ leren van andere VT's
b. Veilig Thuis voldoet niet aan toetsingskader Stap 2 van de inspectie	Voldoen aan de aangegeven voorwaarden inspectierapport	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Uitvoeren verbeterplan ➤ Interne audit door projectleider. Op 1 september 2017 vindt deze plaats
c. Effectieve inzet van de beschikbare personeelscapaciteit	Productieve uren verhogen	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Aanpak langdurig ziekteverzuim ➤ Waar mogelijk verjonging van personeelsbestand
d. Het werkproces wordt nog niet optimaal ingezet en de digitale applicatie Clavis ondersteunt het werkproces Veilig Thuis nog niet optimaal.	Procesoptimalisatie van het interne werkproces	<ul style="list-style-type: none"> ➤ opdracht aan processpecialist om werkproces te analyseren ➤ aanpassen registratiesysteem ➤ effectief gebruik van methodieken ➤ samenhang VT met overige werkprocessen in

		de sector ➤ leren van andere VT's
e. Medewerkers zijn niet altijd voldoende toegerust op nieuwe facetten in hun taak	Deskundigheid van medewerkers	➤ Scholing van alle medewerkers op de methodiek Signs of Safety, ZRM/ 1g1p ➤ Aanbod op maat ontwikkelen en aanbieden aan medewerkers voor alle taken en expertisegebieden VT

3. Ketensamenwerking		
Probleem	Oplossingsrichting	Actie/Interventie
a. Samenwerking Veilig Thuis met de Politie is onvoldoende uitgewerkt en vastgelegd	Optimalisatie van de ketensamenwerking en daarmee beter beheersen van de instroom en opvolging van meldingen door de politie Zorgen dat in het vervolgproces niet nog eens aanvullende info van politie nodig is.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ samenwerkingsafspraken maken ➤ bovenregionale aanpak ➤ Aansluiting met Veiligheidshuis ➤ Afdoende afspraken met politie over kwaliteit van melding en achtergrondinfo
b. De doorstroom naar het lokale veld (wijkteams etc) vergt verbetering	Optimalisatie van de keten samenwerking en daarmee doorstroming naar het lokale veld	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Samenwerkingsafsprak en evalueren ➤ Formuleren criteria waaraan moet worden voldaan ➤ Training aan lokale veld ➤ aanpassing/aanvulling samenwerkingsafsprak en lokale veld

4. Toekomstige ontwikkelingen		
Probleem	Oplossingsrichting	Actie/Interventie
b. Veilig Thuis is nog niet toegerust om cruciale landelijke ontwikkelingen te integreren in haar werkproces. (denk hierbij aan zaken als MDA++, nieuw triageinstrument en aanscherpen meldcode)	Impactanalyse maken Plan van aanpak opstellen	<ul style="list-style-type: none"> ➤ opdracht aan projectleider dit proces in gang te zetten ➤ voortgang agenderen in PPG ➤ formuleren criteria waaraan Veilig Thuis moet voldoen

7. De financiële opgave

In mei 2016 heeft Veilig Thuis subsidie aangevraagd voor de personele formatie in 2017 op grond van de toen bekende aantallen adviezen en meldingen. In de loop van 2017 bleken deze middelen (net als in 2016) niet voldoende te zijn vanwege een voortdurende toename van het aantal meldingen. Uit de door Q consult uitgevoerde benchmark bleek dat met name op de uitvoerende functies er te weinig formatie is. Begin 2017 beoordeelde de inspectie VT met een onvoldoende, waarbij de wachtlijst zwaar meewoog.

Voor 2017 is er ruim € 1,3 mln meer nodig ten opzichte van de oorspronkelijke subsidieaanvraag 2017. Voor 2018 leidt dit tot een nadeel van € 2,5 mln ten opzichte van de oorspronkelijke subsidieaanvraag 2017.

In de tabel zijn de verschillen zichtbaar tussen de oorspronkelijke subsidieaanvraag 2017, de herziene subsidieaanvraag 2017 en aanvraag 2018.

Kostensoort	Subsidie 2017	Herziening Subsidie 2017	Subsidie 2018	Raming 2019	Raming 2020 ev
Personele inzet					
Uitvoering	3.113.717	3.968.738	4.904.038	5.107.898	5.107.898
Management & Ondersteuning	437.851	533.676	563.798	563.798	563.798
Flexibele schil (inzet vanaf 1 juli 2017)		155.727	316.246	316.246	316.246
wachtlijsten, verbeterplan, plan van aanpak		187.000	50.000	-	
incidentele kosten nieuwe ontwikkelingen (oa. Meldcode, mda++, triage)		20.000	200.000		
structurele kosten nieuwe ontwikkelingen (oa. Meldcode, mda++, triage)				500.000	500.000
<i>Subtotaal wettelijke taken</i>	3.551.568	4.865.141	6.034.082	6.487.942	6.487.942
Preventie en Beleid (niet wettelijk)	420.530	429.708	437.288	437.288	437.288
<i>Totaal personele kosten</i>	3.972.098	5.294.849	6.471.370	6.925.230	6.925.230
Materiële kosten (wettelijk)	35.000	70.000	70.000	70.000	70.000
Totaal bedrag	4.007.098	5.364.849	6.541.370	6.995.230	6.995.230

Onderstaand een toelichting op de belangrijkste verschillen. Voor de subsidieaanvraag is een meer gedetailleerd overzicht beschikbaar.

Uitvoering primair proces en ondersteuning

Dit betreft met name een grotere inzet van maatschappelijk werkers, gedragswetenschappers, vertrouwensartsen en ondersteuning. Zowel in 2017 als in de opeenvolgende jaren is er een aanzienlijke stijging van de kosten zichtbaar.

De onderliggende berekeningen zijn gebaseerd op de volgende uitgangspunten:

1a. Formatie op basis van benchmark .

De benchmark onderbouwt dat de uitvoerende formatie onvoldoende is om het aantal meldingen binnen de wettelijke termijnen te kunnen afhandelen. De benchmark gegevens zijn nu uitgangspunt voor het geschetste meerjarenbeeld.

1b. Groei van het aantal meldingen in 2017.

De benchmark is gebaseerd op cijfers voor 2016. Inmiddels is er een stijging van 10% van het aantal meldingen/adviezen in de eerste helft van 2017. Ook in de tweede helft wordt een verdere stijging van 10% verwacht. Omdat het werven van nieuw personeel tijd kost, is niet voor het gehele jaar een stijging van 20% doorgevoerd, maar is de formatie hiervoor

neerwaarts bijgesteld.

1c. Minder formatie benodigd door procesoptimalisaties

Hoewel ook in 2018 en verdere jaren een stijging van het aantal meldingen wordt verwacht, leidt dit niet tot een gelijke toename van formatie. Uitgangspunt is dat door het doorvoeren van verdere procesoptimalisaties er een minder grote stijging mogelijk moet zijn.

1d. Procesoptimalisaties voorkomen structurele extra capaciteit tbv verbeteringen op basis van inspectierapport.

Op basis van het inspectierapport moeten er meerdere verbeteringen doorgevoerd worden om de kwaliteit te verhogen. Een voorbeeld is de extra toets op afgesloten dossiers op volledigheid en kwaliteit. Deze extra werkzaamheden zijn niet omgezet in extra formatie, omdat het uitgangspunt is dat ook hiervoor geldt dat er door procesoptimalisaties en teamgericht werken verbeteringen mogelijk moeten zijn.

Flexibele schil

Om tijdelijke hoge pieken op te kunnen vangen zijn er middelen nodig voor een flexibele schil. Deze schil maakt het mogelijk om tijdelijk externen in te huren om een wachtlijst te voorkomen gedurende de drukke periodes in het jaar. Vanaf 2018 is hier structureel 3 fte voor geraamd. Het bedrag voor 2017 is ingeschat op 1,5 fte, omdat de wachtlijst van de eerste helft 2017 reeds wordt weggewerkt met een tijdelijk extern team van 8 fte.

Incidentele kosten

Wachtlijst, verbeterplan en plan van aanpak

Om de wachtlijst uit 2016, die ook in 2017 verder is gestegen, weg te werken is er in mei 2017 een tijdelijk team van 8 medewerkers gestart dat als taak heeft om de casussen op de wachtlijst weg te werken. Eind mei 2017 was deze wachtlijst daadwerkelijk weggewerkt en zijn de onderzoeken opgestart.

Daarnaast is voortvarend gestart met alle overige acties uit het verbeterplan. Doelstelling is om binnen een half jaar de knelpunten op te lossen en bij de volgende toets van de inspectie weer een voldoende te krijgen. Hiervoor zijn extra incidentele middelen benodigd voor onder andere het doorvoeren van procesoptimalisaties, extra trainingen en inhuur externen om productieverlies als gevolg van inzet van medewerkers voor het verbeterplan te compenseren.

Incidentele kosten landelijke ontwikkelingen

In het najaar van 2017 wordt het nieuwe triage instrument landelijk ingevoerd. Dit betekent dat medewerkers van Veilig Thuis geschoold moeten worden op deze werkwijze. Dit neemt aanvullende scholingskosten met zich mee en betekent productieverlies voor Veilig Thuis. Daarnaast is een stelpost opgenomen van 0,2 mln voor kosten in 2018 ter voorbereiding van de onderstaande landelijke ontwikkelingen.

In totaal bedragen de incidentele kosten voor 2017: € 207.000,-

In totaal bedragen de incidentele kosten voor 2018: € 250.000,-

Structurele kosten landelijke ontwikkelingen

aanscherping meldcode

Naar verwachting leidt nieuwe wetgeving inzake de aanscherping van de meldcode tot meer benodigde formatie. De verwachting is dat dit ingaat per 1-1-2019. Bij aanscherping van de meldcode krijgt VT een radarfunctie toebedeeld. VT moet hierbij meer casussen langere tijd in beeld houden. Er wordt een groei van het aantal adviesvragen en meldingen verwacht omdat dan voor alle beroepsgroepen de verplichting geldt een afwegingskader te hanteren. Deze groei zal zich niet sprongsgewijs maar geleidelijk ontwikkelen als gevolg van een toenemende bewustwording onder professionals. Scenario's lopen uiteen van 5 % meer adviezen en meldingen tot 25 % meer adviesvragen en 10% meer meldingen. Dit leidt tot een zeer substantiële stijging van het benodigde aantal fte's. Eerste grove inschattingen van de maximum variant leiden tot circa 20 fte extra. De verwachting is evenwel dat ook extra rijksmiddelen naar gemeenten toekomen. Het is van belang om de in gang gezette lobby hiervoor te ondersteunen. De ervaring leert echter ook dat eigen inzet van gemeenten vaak noodzakelijk blijft. Hiervoor wordt daarom een financiële stelpost opgenomen.

andere ontwikkelingen

Naast deze nieuwe wetgeving inzake de aanscherping van de meldcode is er nog een aantal andere nieuwe ontwikkelingen die mogelijk financiële gevolgen hebben. Bij de uitwerking van het plan van aanpak zal hier meer duidelijkheid over ontstaan. Dit betreft bijv. de 24 uren bereikbaarheidsdienst, MDA++ en de versterkte samenwerking met de politie.

Vanaf 2019 is voor deze ontwikkelingen tezamen in het meerjarenbeeld een structurele stelpost van € 0,5 mln opgenomen.

8. Bijlagen

Bijlage 1: Nadere toelichting plan van aanpak en huidige situatie (aanpak knelpunten, eerste behaalde resultaten)