

Verbeterplan Veilig Thuis IJsselland

Naar aanleiding van de bevindingen van de inspectie bij de beoordeling van de “Kwaliteit van Veilig Thuis, stap 2” (april 2017)

INLEIDING

De kwaliteit van Veilig Thuis IJsselland is door de inspectie naar aanleiding van het op 28-2-17 uitgevoerde onderzoek als matig beoordeeld. Veilig Thuis voldoet aan 20 van de 30 verwachtingen uit het toetsingskader en dient voor 10 onvoldoende beoordeelde verwachtingen concrete verbetermaatregelen treffen.

Bijgaande treft u het verbeterplan van Veilig Thuis IJsselland aan.

Hieraan vooraf gaand willen wij graag de volgende opmerkingen maken:

We zijn tevreden met de door de inspectie aangeleverde rapportage: we herkennen ons in de geconstateerde verbeterpunten en delen de opvatting dat verbetering hierop noodzakelijk is. Op een deel waren door ons ook reeds verbetertrajecten ingezet, de gewenste veranderingen echter nog niet volledig gerealiseerd. Om een aantal redenen:

- Ten tijde van het onderzoek door de inspectie op 28-2-17 was er bij VTIJ sprake van een zeer recentelijk vastgesteld werkproces (januari 2017), maar was de daadwerkelijke implementatie nog niet voltooid. De heeft er toe geleid dat de resultaten van het vernieuwde/verbeterde werkproces nog niet/onvoldoende zichtbaar waren in onze dossiers.
- De tijdelijke uitbreiding van de formatie van gedragswetenschapper en vertrouwensarts kon pas in 2017 door VTIJ daadwerkelijk ingezet worden en is mede de oorzaak dat er onvoldoende multi disciplinaire besluitvorming heeft plaats gevonden.
- De tijdelijke uitbreiding van de formatie voor uitvoerende medewerkers voor het wegwerken van de wachtlijst is ook pas in december 2016 geëffectueerd. Medewerkers van VTIJ hebben daardoor lange tijd de eerste prioriteit gelegd bij het directe contact en het werken aan de veiligheid. Zorgvuldige en volledige dossiervoering zijn hierdoor naar de achtergrond geraakt.

Bovenstaande omstandigheden liggen ten grondslag aan de onvoldoende beoordelingen in 7 van de 10 eisen (te weten 1.3.1, 1.5.2, 1.5.3, 1.5.4, 2.2.1, 2.3.2, 2.4.1). Deze omstandigheden worden om die reden hieronder niet steeds opnieuw genoemd.

Het maakt wel dat het verbeterplan in belangrijke mate bestaat uit het doorgaan op de reeds ingeslagen weg en het implementeren van het werkproces zodanig dat dit op alle punten operationeel en zichtbaar wordt in het werk van onze medewerkers.

VERBETERPLAN

1.3.1 Veilig Thuis draagt zorg voor het opstellen van een veiligheidsplan in alle meldingen waar sprake is van onveiligheid

VTIJ gaat vast leggen wat de essentiële onderdelen in het cliënten dossier zijn en gaat bewaking/control mechanismes hiervoor ontwikkelen. Het aanwezig zijn van een veiligheidsplan/ veiligheidsafspraken zien wij als een essentieel onderdeel in het dossier.

Daarnaast zullen wij een aanvullende instructie opnemen in de onderlegger van het werkproces wanneer er geen volledig veiligheidsplan gemaakt wordt en dat betrokkenen en professionals geïnformeerd dienen te worden over de verkorte veiligheidsafspraken.

1.4.2 Veilig Thuis werkt aantoonbaar samen met ketenpartners op het gebied van ouderen, (licht) verstandelijk gehandicapten, lichamelijk gehandicapten of anderszins kwetsbare mensen.

VTIJ heeft een goede samenwerking met de lokale teams. Deze teams zijn wisselend van samenstelling, in een aantal van deze teams is ook deskundigheid aanwezig op het gebied van licht verstandelijke gehandicapten. VTIJ gaat in kaart brengen welke deskundigheid lokaal aanwezig is in de wijkteams en aanvullend wat de belangrijkste samenwerkingspartners en de bijbehorende contactpersonen voor VTIJ zijn in de regio. (LVG jeugd en ouderen, jeugdhulpverlening, GGZ jeugd volwassenen, reclasseringsorganisaties, verslavingszorg, maatschappelijke opvang, vrouwenopvang). VTIJ oriënteert zich bij een aantal andere VT-organisaties op good-practices wat betreft de ketensamenwerking.

Wat betreft de ketenpartners voor ouderen verwijs ik u naar de reactie behorend bij hoofdstuk 2.5 van uw rapportage.

1.5.2 Veilig Thuis bepaalt aan de hand van de melding met wie en wanneer contacten in het kader van monitoring worden gelegd

1.5.3 Veilig Thuis gaat bij de betrokkenen professionals en/of de betrokken gezinsleden na of de stappen die naar aanleiding van de melding in gang zijn gezet daadwerkelijk worden uitgevoerd

1.5.4 Veilig Thuis gaat na of de stappen leiden tot het stoppen van het geweld en tot herstel van de veiligheid

In de onderlegger van het bijbehorende werkproces werken wij nader uit met wie, wanneer en waarover contacten in het kader van monitoring worden gelegd. Tevens passen wij onze afsluitbrieven hierop aan.

Daarnaast zijn er twee landelijke processen waar VTIJ wat betreft dit onderdeel wil aansluiten bij de doorontwikkeling:

- Vanuit het landelijke ondersteuningsteam Veilig Thuis loopt een proces om te komen tot meer eenduidige visie op monitoring, mede in het licht van de op handen zijnde radarfunctie van Veilig Thuis;
- VTIJ neemt deel aan het landelijke effectiviteits-onderzoek van Verwey Jonker en gebruikt de bevindingen uit het onderzoek voor het verder ontwikkelen van een effectieve aanpak in het stoppen van het geweld.

2.1.2 Veilig Thuis rondt onderzoeken binnen 5 dagen en 10 weken na ontvangst van de melding af.
VTIJ heeft de beschikking over managementinformatie met:

- Trendgegevens per week voor een (eventuele) wachtlijst voor gemeentes en bestuurders;
- Overzichtlijsten voor medewerkers voor verdelen van casuïstiek, met datum van aanmelding en prioritering;
- Controlelijsten op medewerkersniveau voor sturing op doorlooptijd per casus en caseload.

VTIJ maakt gebruik van deze instrumenten om verdergaand te sturen op de doorlooptijden in de caseload besprekingen met medewerkers. Daarnaast doet VTIJ bij de centrumgemeente een aanvraag voor een passende formatie om duurzaam te kunnen werken zonder wachtlijst.

2.2.1 Het plan van aanpak wordt intercollegiaal of multidisciplinair opgesteld

VTIJ heeft via incidentele middelen de beschikking over een passende financiering voor de formatie van vertrouwensarts en gedragswetenschapper. Het verbetertraject in deze wordt afgerond met het structureel maken van deze incidentele financiering. Zodanig dat VTIJ in staat is om duurzaam te kunnen voldoen aan de gestelde eisen uit de toetsingskader en de eigen veldnormen.

Daarnaast past VTIJ het beslismodel aan door multidisciplinaire besluitvorming te borgen in de procesbeschrijving van het vervolgtraject en in de conclusie van het onderzoek.

Voor wat betreft de inzet van vertrouwensarts en gedragswetenschapper volgt VTIJ het landelijke proces om te komen tot een gedragen visie vanuit het netwerk Veilig Thuis over de rol en de inzet van de gedragsdeskundige en de vertrouwensarts. Waar mogelijk en noodzakelijk nemen we deze ontwikkelingen op in onze werkwijze.

2.3.2 Kinderen worden altijd gezien en gesproken door Veilig Thuis, gesproken in ieder geval wanneer zij 6 jaar of ouder zijn

Uitgangspunt (norm) in de werkwijze van VTIJ is dat kinderen altijd gezien en gesproken worden in de casuïstiek die door VTIJ zelf wordt opgepakt. In de dossiers dient te worden onderbouwd en opgenomen als er van deze norm wordt afgeweken. Deze werkinstructie wordt door ons toegevoegd in de onderlegger van het werkproces. De weergave van het zien en spreken van kinderen oormerken we als een essentieel onderdeel in het cliënten dossier, dat meegenomen wordt in dossierbewaking/controle.

2.4.1 Veilig Thuis vormt een oordeel over de vraag of er sprake is van enige vorm van huiselijk geweld, (kinder)mishandeling of oudermishandeling in een intercollegiaal en multidisciplinair overleg

De standaard-afsluitbrieven zijn hiervoor inmiddels aangepast, het gevraagde oordeel komt hier duidelijk in naar voren en dient door medewerkers beschreven te worden.

Deze beoordeling dient Multi disciplinair plaats te vinden en vraagt daarmee om een passende structurele financiering van gedragswetenschapper en vertrouwensarts (zie hiervoor onder 2.2.1).

4.4.1 *Veilig Thuis heeft een tijdspad tot het behalen van het certificaat KMS*

VTIJ heeft inmiddels de keuze gemaakt om te gaan werken met het ISO Kwaliteitsmanagement systeem.

Inmiddels worden beleidsafspraken, werkprocessen en werkinstructies eenduidig voorzien van een borging blok en zijn voor alle medewerkers beschikbaar.

Verdere invulling van het KMS met het bijbehorende tijdspad wordt momenteel opgepakt bij het maken van afspraken over de inzet van de ondersteuning die hiervoor noodzakelijk is. De gesprekken hierover zijn in een afrondende fase.

Hoofdstuk 2.5: Oudermishandeling (pag 14-15)

In uw beoordeling laat u weten dat VTIJ onvoldoende aandacht heeft voor de problematiek van ouderenmishandeling. (het ontbreken van instrumenten, protocollen, werkwijze specifiek gericht op de problematiek)

Om hier verder vorm aan te geven heeft VTIJ de volgende acties ingezet/afgesproken:

- VTIJ is aangesloten bij het regionale project om financieel misbruik bij ouderen bespreekbaar te maken. Zij sluit hiervoor actief aan bij geplande lokale bijeenkomsten en geeft informatie over de werkwijze van VTIJ (actie plan In Veilige Handen);
- Er zijn intern afspraken gemaakt over het vergroten van de deskundigheid bij alle medewerkers (rol van de aandachtsfunctionarissen) en over de rol van de vertrouwensarts bij meldingen van ouderenmishandeling (samenwerkingscontacten met geriatrie , ouderengeneeskunde);
- De aandachtsfunctionarissen van VTIJ maken een overzicht van externe deskundigen op het gebied van ouderenmishandeling , zowel in lokale teams als de lokale en regionale ketenpartners in de aanpak;
- VTIJ maakt een vertaling van de landelijke (door Movisie en het voormalige SHG) ontwikkelde methodiek ouderenmishandeling (Ouderen Veilig Thuis febr 2015) naar haar eigen werkproces.

Veilig Thuis IJsselland verbetert door bovengenoemde maatregelen de kwaliteit van het werk van VTIJ. VTIJ is voornemens om in oktober 2017 middels een interne audit in beeld te brengen in hoeverre de beoogde verbeteringen daadwerkelijk gerealiseerd zijn en zal de inspectie hierover informeren middels de auditrapportage.

Wij verwachten dat we, met voldoende en passende formatie voor uitvoerende medewerkers, vertrouwensarts en gedragswetenschapper in de loop van het jaar alle genoemde verbeteracties te hebben doorgevoerd. Landelijke ontwikkelingen (zoals evaluatie en bijstelling van het handelingsprotocol, herinvoering van het te gebruiken triage instrument, het ontwikkelen en zo nodig implementeren van kwaliteitsnormen op gebied van monitoring, inzet gedragswetenschapper en vertrouwensarts, eenduidige productdefiniëring, herziening van het informatieprotocol, de bijstelling van de wet meldcode en de uitwerking van de radarfunctie van Veilig Thuis) vragen mogelijk een hernieuwde prioritering en uitwerking.



Geweld stopt
niet vanzelf.

Mocht u naar aanleiding van dit verbeterplan nog vragen of opmerkingen hebben, dan horen wij dit graag van u.

Met vriendelijke groet,

Mede namens de managers van Veilig Thuis IJsselland,

Wilma Wielakker & Hennie Kenkhuis,
Bestuurders Veilig Thuis IJsselland