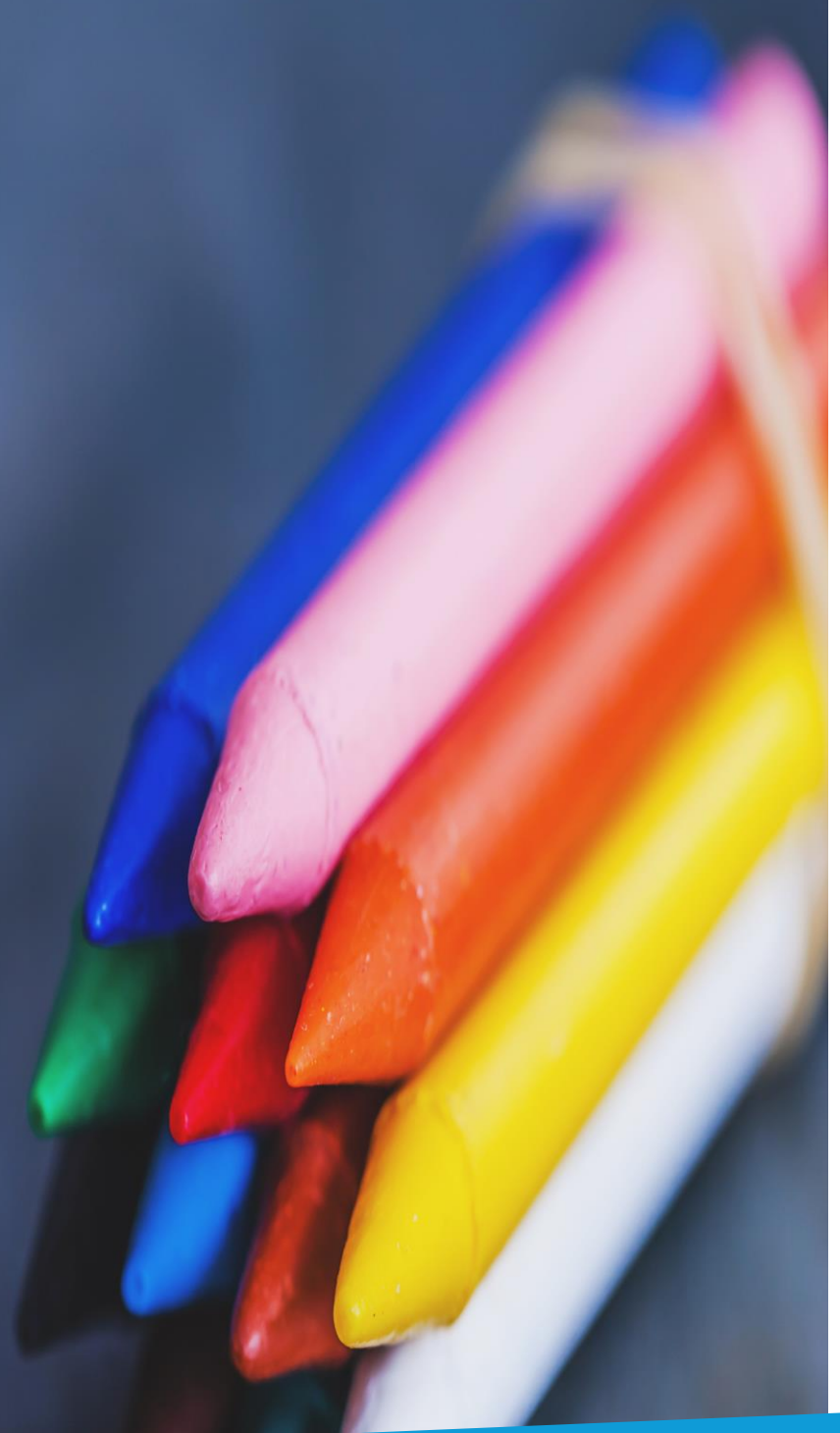




Tijdig en deskundig werken en vormgeven aan zicht op veiligheid binnen VTGM

Inleiding

Voor u ligt het verbeterplan naar aanleiding van het toezicht van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (verder: IGJ) op 4 en 5 maart 2024. In dit plan worden de concrete activiteiten beschreven die gaan leiden tot het verbeteren 'tijdig en deskundig' beoordelen van de veiligheid en het uitvoeren van 'zicht op veiligheid'. Hierbij is aandacht voor aanpassingen in interne processen en bedrijfsvoering. Daarnaast gaan we in op aanpassingen in de samenwerkingsafspraken met de gemeenten c.q. onze opdrachtgevers. Het plan behelst een periode tot 1 januari 2025 waarin de voorgenomen activiteiten in detail uitgewerkt en geïmplementeerd worden. Hierna worden de afspraken gemonitord en geëvalueerd.

De geformuleerde verbeterpunten in dit plan zijn opgesteld met behulp van medewerkers, waarbij alle teams vertegenwoordigd zijn geweest. We delen de zorgen over de impact van wachttijden op de veiligheid van gezinnen en huishoudens. We nemen de bevindingen van de Inspectie dan ook zeer serieus. Het waarborgen van de veiligheid van kwetsbare kinderen en volwassenen staat bij ons altijd voorop.

Arnhem, 30 oktober 2024

Ingrid van Sluijs
Manager Veilig Thuis Gelderland-Midden

1. Thematisch toezicht van de Inspectie en conclusies voor VTGM

Aanleiding

In de zomer van 2023 heeft de IGJ bij alle Veilig Thuis organisaties informatie opgehaald over de wacht- en doorlooptijden bij de 25 Veilig Thuis organisaties. Hieruit bleek dat geen enkele Veilig Thuis er in slaagt om zonder wachtlijsten te werken.

Dat heeft de IGJ in december 2023 doen besluiten een thematisch toezicht op 'Zicht op Veiligheid' uit te voeren. Met dit thematisch toezicht wil de IGJ aandacht vragen voor de ernst en omvang van de wachtlijsten bij VT, de factoren die hierbij een rol spelen en de effecten hiervan op de personen die op de wachtlijst staan. Aanname is dat aan de wachtlijsten mogelijk interne factoren ten grondslag liggen, maar ook kunnen deze extern zijn, zoals samenwerking met ketenpartners of afspraken met de opdracht gevende gemeenten.

De IGJ heeft voor het thematisch toezicht drie VT organisaties geselecteerd, waaronder Veilig Thuis Gelderland-Midden (verder: VTGM)¹.

Doel van het toezicht bij VTGM

Het doel van het verdiepend toezicht bij VTGM was drie ledig:

1. Beoordeelt VTGM de veiligheid van personen waarover gemeld is tijdig (binnen 5 werkdagen), integraal en deskundig en als een vervolgdienst noodzakelijk is, start VTGM deze dan tijdig (direct aansluitend aan het besluit)?
2. Houdt VTGM toezicht op de veiligheid van betrokkenen indien er gewacht wordt op de veiligheidsbeoordeling of het starten van een dienst en hoe doet zij dat?
3. Zijn er gevolgen van de wachtlijst voor betrokkenen of de melder²?

Conclusie IGJ

De IGJ concludeert in haar rapportage het volgende:

1. Sturen op tijdige en deskundige veiligheidsbeoordeling en directe opvolging:

¹ De andere twee Veilig Thuis organisaties zijn Amsterdam Amstelland en West Brabant.

² Deze bevindingen zijn door de IGJ meegenomen in hun rapport 'Aanhoudende onveiligheid tijdens het wachten op Veilig Thuis' (oktober 2024).

- a. Het lukt VTGM niet om voor alle meldingen binnen de wettelijke termijn van vijf dagen een veiligheidsbeoordeling uit te voeren en/of tijdig te starten met een vervolgdienst.
- b. Ditzelfde geldt voor de vervolgdiensten. Zij moeten direct na het nemen van het besluit starten en binnen tien weken na ontvangst van de melding zijn afgerond;
- c. Gedurende het wachten worden geen stappen gezet om een (mogelijk) onveilige situatie voor een kind of een volwassene te doorbreken en is er weinig zicht op veiligheid;
- d. De veiligheidsbeoordelingen worden deskundig en integraal uitgevoerd, maar hiervoor is niet altijd een vertrouwensarts beschikbaar (als het gaat om de avonden, nachten en weekenden).

2. Uitvoeren van 'Zicht op veiligheid'

De Inspectie constateert dat VTGM niet structureel zicht houdt op veiligheid van de betrokkenen (conform het Handelingsprotocol) die moeten wachten op de start van een vervolgdienst, door het ontbreken van actief wachtlijstbeheer na beoordeling. Op het moment dat de inschatting en inzet van een vervolgdienst niet tijdig kan plaatsvinden, verwacht de Inspectie dat veilig Thuis zicht houdt op de veiligheid van gezinnen of huishoudens waarover is gemeld.

Deze bevindingen worden in de volgende hoofdstukken uitgewerkt in verbeterpunten.

Aanvullend heeft VTGM ook verbeteracties in gezet met betrekking tot:

- Het expliciet registreren van de urgentiebepaling bij ontvangst van de melding;
- Het adequaat controleren en verwerken van de Verklaringen Omtrent het Gedrag (VOG);
- De samenwerking met de gemeenten/lokale teams.

Voor wat betreft de samenwerking in de keten is VTGM nauw betrokken bij de proeftuin van Foodvalley (we participeren in het Regionaal Veiligheids Team) en bij de toekomsttuin van de regio Centraal Gelderland. Deze activiteiten gaan onverminderd voort.

2. Verbeteractie registratie urgentiebepaling

De Inspectie verwacht dat VT direct na ontvangst van de melding de urgentiebepaling doet, zodat in spoedzaken direct gehandeld wordt om de acute onveiligheid af te wenden.

Urgentiebepaling

De Inspectie stelt vast dat VTGM er in slaagt de screening op acute onveiligheid tijdig uit te voeren en bij vermoeden van acute onveiligheid dezelfde dag actie onderneemt en hulp inzet die voor directe veiligheid zorgt. Daarnaast is geconstateerd dat VTGM de urgentiebepaling impliciet doet, maar deze nergens registreert cq expliciet maakt.

Verbeterpunt

Bovengenoemde leidt tot het volgende verbeterpunt: iedere melding die VTGM ontvangt wordt op de problematiek gescreend: is deze acuut of regulier. Indien het een casus betreft die als “acuut” wordt beoordeeld, dan wordt deze direct opgepakt.

Gaat het om een beoordeling “regulier” dan wordt de uitkomst van de screening in Myneva geregistreerd en kort (in steekwoorden) gemotiveerd.

Acties

- Werkinstructie is opgesteld;
- Medewerkers weten wat zij moeten doen;
- In Myneva is de screening ingericht.

Gereed

1 oktober 2024

3. Tijdige veiligheidsbeoordeling

De Inspectie verwacht dat VT binnen vijf werkdagen na ontvangst van de melding een volledige veiligheidsbeoordeling uitvoert en een besluit neemt. Dit geldt voor alle meldingen.

Tijdigheid veiligheidsbeoordeling

In het Uitvoeringsbesluit WMO 2015 staat geschreven dat 'Veilig Thuis binnen vijf werkdagen na binnenkomst van de melding een besluit neemt bij welke instelling of professional de verantwoordelijkheid wordt belegd voor het nemen van de vervolgstappen waar de melding aanleiding toe geeft'.

Op basis van bovenstaande en op basis van het handelingsprotocol zijn onze werkprocessen en instructies vastgesteld. In de praktijk zien we dat het ons niet in alle gevallen lukt om binnen vijf werkdagen de veiligheidsbeoordeling af te ronden.

Verbeterpunt

Om de veiligheidsbeoordeling tijdig af te ronden en een besluit te nemen binnen vijf werkdagen, gaan we de instructie met betrekking tot de diensten Meldingen en Veiligheidsbeoordeling aanscherpen. Hierbij gaat het om het begrenzen van de activiteiten om in contact te komen met de directbetrokkenen. De directbetrokkenen wordt geïnformeerd en benaderd voor de veiligheidsbeoordeling. Echter, de pogingen om de directbetrokkene te spreken worden beperkt. Lukt het niet om persoonlijk contact te krijgen, dan wordt de directbetrokkene schriftelijk geïnformeerd. Resultaat is het tijdig (binnen vijf werkdagen) afronden van de veiligheidsbeoordeling en het nemen van een besluit.

Acties

- Aanpassen werkinstructie voor de medewerkers;
- Realiseren standaard brief;
- Communicatie en afstemming met de lokale teams en gemeenten over veranderde werkwijze.

Gereed

1 januari 2025

4. Deskundigheid en integraliteit veiligheidsbeoordeling

De veiligheidsbeoordeling dient deskundig en integraal plaats te vinden. Dat wil zeggen dat de veiligheidsbeoordeling ten minste plaatsvindt door medewerkers die SKJ-geregistreerd zijn, dat de beoordeling (indien nodig) multidisciplinair is en dat de vertrouwensarts betrokken wordt bij besluiten waar deskundigheid op het gebied van kindermishandeling voor nodig is. Onder integraal verstaat de Inspectie dat VT zorgvuldig inschat of het nodig is met (alle) betrokkenen te spreken (leden van het gezin en betrokken professionals).

De WMO 2015 vereist dat medewerkers die in aanraking kunnen komen met personen die bij een melding bij VT betrokken zijn, een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) hebben met betrekking tot de functie die ze vervullen.

4.1. Screenen op de juistheid van identiteit, diploma's, certificaten en registraties.

De Inspectie verwacht dat VTGM alle medewerkers (medewerkers die bij VTGM in dienst zijn en medewerkers die via uitzendbureaus worden ingezet) screent op de juistheid van identiteit, diploma's, certificaten en registraties.

Met de afdeling HRM van de Veiligheids- en Gezondheidsregio Gelderland-Midden (verder: VGGM) zijn afspraken gemaakt (vastgelegd in een zogenaamde SLA) dat zij de juistheid van identiteit, diploma's, certificaten en registraties controleren bij het aanstellingsgesprek.

Verbeterpunt

Voor de registratie in het SKJ register en de Verklaring Omtrent het gedrag (VOG) hebben we de procedure naar aanleiding van het bezoek van de IGJ in maart jl. aangescherpt.

De VOG van nieuwe medewerkers én van medewerkers die via uitzendbureaus/detachering worden ingezet, worden naast de controle van HR, gecheckt door een (hiervoor aangewezen) medewerker van VTGM zelf.

Indien medewerkers nog niet beschikken over een VOG, mogen zij niet starten met hun dienstbetrekking cq opdracht bij VTGM.

Voor medewerkers die al langer in dienst zijn van VTGM geldt dat de (hiervoor aangewezen) medewerker richting medewerkers signaleert wanneer de VOG verloopt (we hanteren hierbij (net zoals het SKJ) een termijn van 5 jaar en 3 maanden). Er wordt een overzicht bijgehouden van de VOG en van de SKJ registraties. Opvolging van het verzoek een nieuwe VOG aan te vragen en/ of de herregistratie van de SKJ te realiseren wordt gemonitord en indien nodig geëscaleerd naar de leidinggevende.

Voor medewerkers die nog niet SKJ geregistreerd zijn hebben we aparte afspraken gemaakt die beschreven staan in de notitie 'Afspraken rondom beroepsregistratie'. Deze notitie is vastgesteld op 13 mei 2024 en wordt geëvalueerd in maart 2026. Uitgangspunt is dat nieuwe medewerkers binnen één jaar beschikken over hun beroepsregistratie.

Actie

- Medewerker die gegevens checkt en bijhoudt is bekend;
- Werkwijze is geïmplementeerd.

Gereed

1 september 2024

4.2 Aanwezigheid (vertrouwens)arts

De Inspectie verwacht dat VT voldoende deskundigheid beschikbaar stelt op het gebied van huiselijk geweld en kindermishandeling. Hiervoor is in ieder geval een arts met deskundigheid op het gebied van kindermishandeling (sociaal medische expertise) beschikbaar.

Verbeterpunt

Tijdens kantoortijden is de sociaal medische expertise geborgd middels de aanwezigheid van een vertrouwensarts en sinds 1 mei 2024 aangevuld met een "arts Veilig Thuis" (met de specialisatie huisarts). Voor de avonden en weekenden is dit vooralsnog niet mogelijk. In april 2024 is geconstateerd dat de roosters voor de achterwacht van de VA, door vacatures voor vertrouwensartsen, niet te realiseren is. Ook een samenwerking met Zuid Nederland heeft hierin geen soelaas geboden.

Twee keer per jaar evalueren we de stand van zaken rondom de capaciteit VA met de andere twee VT's in Gelderland (met hen organiseren we een gezamenlijke bereikbaarheid) en gaan we na hoe we de expertise van de artsen kunnen borgen.

Sinds afgelopen zomer hebben we een arts in opleiding tot VA (arts M&G) in dienst.

Actie

- Voortdurend alert zijn op mogelijkheden om de achterwacht weer te starten;
- Bijdragen aan het vergroten van capaciteit door ook andere artsen dan VA aan te nemen;
- Bijdrage aan de opleiding (en het arbeidsmarktvraagstuk) door VA in opleiding de mogelijkheid te geven;
- Contact met het LECK als het gaat om verwijzingen van medici in de avonden, nachten en weekenden, voor advies.

5. Tijdige overdracht en start dienst Onderzoek en Voorwaarden & Vervolg

De Inspectie verwacht dat VT een melding na de veiligheidsbeoordeling:

- Direct overdraagt aan het lokale team of (lopende) hulpverlening;
- Direct in onderzoek neemt;
- Direct opvolgt met de dienst Voorwaarden & Vervolg.

5.1 Tijdige overdracht aan het lokale team

De IGJ concludeert dat de overdracht naar de lokale (lopende) hulpverlening niet altijd goed verloopt. Veilig Thuis en de lokale teams zijn bezig met het verbeteren van de samenwerking. De oplossing ligt voor een deel ook buiten de invloed van Veilig Thuis: in de capaciteit, de kennis en ervaring van de lokale teams.

Verbeterpunt:

In het verlengde van het maken van een veiligheidsbeoordeling en het nemen van een besluit binnen 5 werkdagen, wordt het uitgangspunt dat we zo snel als mogelijk na het nemen van een besluit overdragen.

Het overdragen richting de lokale teams doen we bij voorkeur middels een warme overdracht. Met andere woorden: de medewerker van VTGM die één of meerdere momenten in de week in het lokale team werkt, neemt de casus mee. In meerdere gemeenten gebeurt dit al.

Actie

- In oktober - december 2024 maken we afspraken met de gemeenten en de lokale teams over een warme overdracht van de melding
- Tevens maken we een instructie voor de medewerkers en bespreken dit met hen
- Teammanagers hebben contact met de lokale teams over deze werkwijze

Gereed

1 januari 2025

5.2 Termijnen start en afronding dienst

De Inspectie constateert dat VTGM niet voldoet aan de wettelijke termijn voor de start van de diensten Onderzoek en Voorwaarden & Vervolg.

Deze termijnen zijn:

- Binnen vijf dagen na ontvangst van de melding, als de veiligheidsbeoordeling is afgerond, starten met dienst;
- Diensten moeten binnen tien weken na start zijn afgerond.

Verbeterpunt

We verwachten dat er door tijdig te gaan werken aan de Veiligheidsbeoordeling (zie hierboven) ruimte ontstaat om in veel gevallen na het nemen van een besluit de dienst te starten.

Werkbegeleiders krijgen de beschikking over rapportages om te monitoren wanneer processen langer duren dan afgesproken.

Actie

Het ontwikkelen van een rapportage voor de werkbegeleiders met betrekking tot de wachttijd tussen het besluit en de start vervolgdienst zodat zij actief kunnen sturen

Gereed

1 januari 2025

6. Zicht op Veiligheid

De Inspectie verwacht dat VT zicht houdt op de veiligheid van het gezin of huishouden waarover is gemeld indien er sprake is van een wachttijd. En dat het ontbreken van zicht op veiligheid of nieuwe informatie leidt tot het heroverwegen van de prioritering van een melding op de wachtlijst.

Het organiseren van zicht op veiligheid hebben we binnen ons VT niet belegd. De teams organiseren bij wachtenden wel een vorm van wachtlijstbeheer. Dit is echter niet structureel of controleerbaar. Er ontbreekt een identieke en vastgestelde werkwijze.

Verbeterpunt (politiemeldingen)

Indien er sprake is van een wachttijd voordat de veiligheidsbeoordeling plaatsvindt, vindt het wachtlijstbeheer plaats in ieder team. Alle teams hebben hier afspraken over gemaakt. Meestal is dit beheer belegd bij de dag coördinator, maar er zijn ook teams die hiervoor twee medewerkers aangewezen hebben.

Gereed

1 oktober 2024

Verbeterpunt (diensten)

Met betrekking tot Zicht op Veiligheid bij wachtenden voor een dienst, gaan we beleid ontwikkelen, maken we een werkproces en een werkinstructie. In het beleid komt te staan op welke manier we zicht op veiligheid uit gaan voeren, wie verantwoordelijk is en waar we de uitvoering beleggen (in de bestaande teams, of bij hiervoor aangewezen medewerkers).

Actie

- Beschrijven beleidsplan en het bijbehorende werkproces;
- In Myneva de mogelijkheid van registreren implementeren;
- Schrijven van werkinstructie en medewerkers informeren over wat er van hen verwacht wordt;
- Bepalen welke medewerkers deze taak uit gaan voeren en indien nodig hiervoor medewerkers werven.

Gereed

1 januari 2025

7. Samenwerking gemeenten en netwerkpartners

Verbeterpunten ten aanzien van de samenwerking met gemeenten

Op basis van de in het rapport genoemde factoren hebben we een zogenaamde 0-meting gedaan naar de samenwerking met de gemeenten. Uit deze meting blijkt dat er verbinding is tussen VTGM en lokale teams, maar:

- De bereikbaarheid van lokale teams verdient verbetering;
- De kennis en deskundigheid met betrekking tot huiselijk geweld en kindermishandeling niet voldoende is én belegd is bij enkele personen. Daarnaast is er veel verloop van medewerkers;
- We moeten blijven uitleggen wat VT doet en welke afspraken er zijn;
- Er onvoldoende uniformiteit in de werkwijze en organisatie van de lokale teams is.

Actie

Met de gemeenten zullen we de mogelijkheden tot verbetering in bovenstaande geconstateerde punten bespreken en hiervoor een plan van aanpak maken.

Gereed

1 april 2025

Punten ten aanzien van samenwerking met netwerkpartners

We zijn erg tevreden over de samenwerking met belangrijke partners als Moviera en Kairos. In het afgelopen jaar hebben we met deze partners afspraken kunnen maken over onder andere opvang en pleger gesprekken, waarmee we sneller hulp ten behoeve van de veiligheid in kunnen zetten.

We participeren in beide sub regio's in de proeftuinen die er zijn in het kader van het Toekomstscenario. Hier werken medewerkers mee in casuïstiek, buiten de VT diensten om, om op deze manier bij te dragen aan het sneller ondersteunen van een gezin/huishouden waar onveiligheid aan de orde is en te doen wat nodig is.

Met de politie hebben we regelmatig contact en evalueren we eens tot twee keer per jaar de samenwerking. We hebben een korte lijn naar de portefeuillehouder Huiselijk geweld, om snel bijzonderheden te signaleren en te delen.

Tot slot

In dit verbeterplan hebben zijn een aantal maatregelen beschreven die we binnen VTGM vorm gaan geven. Hierbij hebben zo veel mogelijk aansluiting gezocht bij reeds bestaande processen en afspraken. Deze hebben we aangescherpt en verbeterd. Voor het uitvoeren van Zicht op Veiligheid is nieuw beleid ontwikkeld.

Daar waar externe factoren (beschikbaarheid ketenpartners, arbeidsmarkt) een rol spelen hebben we aangegeven waar en hoe VTGM hier een inspanning zal leveren.

Betrokkenheid medewerkers bij het verbeterplan

De invulling van de verbeteracties is tot stand gekomen samen met medewerkers in twee, stafleden en met onze partners, de gemeenten.

In meerdere bijeenkomsten zijn de medewerkers geïnformeerd over de voorgenomen besluiten en wat er van hen verwacht wordt. In november zal met de werkbegeleiders en de gedragswetenschappers aandacht besteed worden wat er verwacht wordt van hen bij de begeleiding van medewerkers in het verbeterplan. En tot slot is op 17 december een medewerkers ochtend waarin zij alle werkinstructies ontvangen.

Evaluatie en monitoren

In 2025 zal op verschillende momenten (benoemd bij de verschillende processen) een evaluatie plaatsvinden. De voortgang van de doorlooptijd en eventuele noodzaak tot “Zicht op Veiligheid” zal maandelijks gemonitord worden in de dataset die VTGM hier voor gebruikt.

Voor het totale overzicht en het tijdpad verwijs ik naar de bijlage.

Bijlage: Overzicht van alle verbeterpunten met tijdpad

	Verbeterpunt	Actie	Resultaat	Gerealiseerd	(Eerste) evaluatie
2	Registratie urgentiebepaling	Werkinstructie screening en registratie in Myneva	Beoordeling acuut en regulier is terug te zien in dossier	1 oktober 2024	1 maart 2025
3	Tijdige veiligheidsbeoordeling	Aanscherpen werkinstructie en werkwijze rondom contact directbetrokkenen	Besluit binnen 5 werkdagen	1 januari 2025	1 april 2025
4.1	Deskundigheid medewerkers	Zorgdragen dat we zelf checken dat alle voorwaarden om bij VTGM te werken vervuld zijn	Ieder medewerker heeft een geldige beroepsregistratie en VOG	1 september 2024	1 september 2025
4.2	Integraliteit en beschikbaarheid VA in de achterwacht	Bijdrage leveren aan arbeidsmarkt en voortdurend de mogelijkheden bezien of de achterwacht weer gerealiseerd kan worden of andere mogelijkheden voor de achterwacht inzetten	VA in opleiding in dienst en beschikbaarheid LECK voor advies in de ANW	1 september 2024	1 januari 2025
5.1	Tijdige overdracht aan het lokale team	Overleg met de lokale teams/gemeenten over de werkwijze	Afspraken over een warme overdracht	1 januari 2025	1 april 2025
5.2	Tijdig starten met de vervolgdienst	Meer mogelijkheden bieden aan de werkbegeleiders om te sturen op een tijdige start	Afspraken over monitoren en rapportages voor de werkbegeleiders	1 januari 2025	1 april 2025
6.	Zicht op veiligheid	Voor de (politie)meldingen zorgt ieder team voor afspraken voor het beheren van de wachtenden. Als het gaat om de vervolgdiensten maken we beleid, een werkproces en een instructie. We nemen een besluit over wie deze werkzaamheden uitvoert	Een werkend proces waarbij Zicht op Veiligheid georganiseerd is en gemonitord worden, alsmede er registratie plaats vindt	1 januari 2025	1 maart 2025
7	Samenwerken gemeenten en VTGM	In gesprek met gemeenten over bereikbaarheid, deskundigheid en kennis over VT	Meer eenduidigheid in de werkwijze van de lokale teams en	1 april 2025	1 oktober 2025

			betrokkenheid van VT bij het levend houden van de kennis en deskundigheid		
--	--	--	---	--	--

Veilig Thuis Gelderland-Midden

is een zelfstandige rechtspersoon onder bestuurlijke verantwoordelijkheid van
Veiligheids- en Gezondheidsregio Gelderland-Midden



Veilig Thuis Gelderland-Midden

Postbus 5364

6802 EJ ARNHEM

T 0800 2000

E info@veiligthuisgm.nl

I www.veiligthuisgm.nl



**Gelderland-
Midden**

ADVIES- EN MELDPUNT
HUISELIJK GEWELD EN
KINDERMISHANDELING