

**VEILIG THUIS GELDERLAND ZUID**  
**Stand van zaken en inzet extra capaciteit**  
**1 december 2015**



## **Inleiding**

In september jl. is een notitie ten behoeve van het Dagelijks Bestuur van GGD Gelderland-Zuid verschenen met daarin beschreven de huidige stand van zaken en de gevolgen van de inzet van de extra capaciteit. De conclusie was dat het aantal meldingen en telefoontjes onverminderd hoog was en dat ook de wachtlijst hoog bleef als gevolg vanwege het ingaan van de zomervakantie. Er was daardoor nog geen effect te zien van de extra ingezette capaciteit. Daarom is toen besloten om vooralsnog het eerdere capaciteitsvoorstel voor 2016 te handhaven.

Deze notitie, bestemd voor het Dagelijks Bestuur op 26 november en Algemeen Bestuur van 17 december, laat zien wat nu de stand van zaken is, en of de inzet van de extra capaciteit tot gevolg heeft gehad dat de wachtlijst van Veilig Thuis gedaald is. We kunnen nu beter inschatten wat de effecten zijn van de extra capaciteit, en wat de benodigde capaciteit in 2016 zou moeten zijn. Ook het inspectiebezoek in oktober jl. en het daaruit volgend verbeterplan hebben consequenties voor de benodigde capaciteit in 2016.

## 1. Veilig thuis in cijfers

### 1.1 Aantal meldingen en telefoontjes onverminderd hoog

In totaal zijn in de eerste 10 maanden van 2015 ongeveer 9.000 meldingen en telefoontjes binnengekomen bij Veilig Thuis Gelderland-Zuid. Dit zijn ongeveer 41 meldingen en telefoontjes per werkdag.

De telefoontjes komen binnen bij het landelijke Veilig Thuis nummer 0800 – 2000. De meldingen zijn verdeeld in 18-meldingen en 18+-meldingen. Ten slotte is er een aantal adviesverzoeken die rechtstreeks bij de vertrouwensartsen terecht komen.

*Opmerking: het aantal meldingen 18+ en het aantal meldingen buiten kantoortijden worden nog niet automatisch geregistreerd, en zijn daarom handmatig geteld. Sommige gegevens in de maanden augustus tot en met oktober zijn nog niet bekend, hier is een inschatting gemaakt (cursief). Ook van het aantal adviesverzoeken aan vertrouwensartsen per maand is een inschatting gemaakt.*

Tabel 1. Overzicht telefoontjes en zorgmeldingen per maand

Aantal meldingen en telefoontjes	Jan	Feb	Mrt	April	Mei	Juni	Juli	Aug	Sept	Okt	Tot
Aantal telefoontjes	332	507	594	592	487	688	599	329	718	585	<b>5431</b>
Aantal politiemeldingen 18- in CORV	202	143	142	122	129	144	136	130	109	110	<b>1367</b>
Aantal meldingen 18+ via beveiligd emailadres	140	140	149	115	111	128	150	<i>133</i>	<i>133</i>	<i>133</i>	<b>1332</b>
Aantal meldingen buiten kantoortijden	53	53	53	46	71	53	54	55	55	55	<b>548</b>
Aantal adviesverzoeken aan vertrouwensartsen	<i>50</i>	<i>50</i>	<i>50</i>	<i>50</i>	<i>50</i>	<i>50</i>	<i>50</i>	<i>50</i>	<i>50</i>	<i>50</i>	<b>500</b>
<b>Totaal</b>	<b>777</b>	<b>893</b>	<b>988</b>	<b>925</b>	<b>848</b>	<b>1063</b>	<b>989</b>	<b>697</b>	<b>1065</b>	<b>933</b>	<b>9178</b>

Peildatum: 1 december 2015

### 1.2 De wachtlijst daalt flink en zal per 30 november een acceptabel niveau hebben bereikt.

Tijdens het AB eind juni is afgesproken om vanaf dat moment wekelijks vinger aan de pols te houden als het gaat om het aantal meldingen dat nog moet worden opgepakt.

Tabel 2. Overzicht aantal meldingen dat nog moet worden opgepakt per week

Datum	24-6	1-7	9-7	16-7	23-7	30-7	6-8	13-8	20-8	27-8	3-9	9-9
18+	12	4	5	1	3	5	22	10	14	15	23	24
18- zorgmeldingen	87	39	30	44	53	66	56	52	53	57	53	55
18- onderzoek		55	49	44	44	54	55	60	63	53	44	41
<b>Totaal</b>	<b>99</b>	<b>98</b>	<b>84</b>	<b>89</b>	<b>100</b>	<b>125</b>	<b>133</b>	<b>122</b>	<b>130</b>	<b>125</b>	<b>120</b>	<b>120</b>

Datum	16-9	23-9	29-9	7-10	14-10	21-10	29-10	5-11	12-11	18-11	23-11	26-11
18+	26	18	13	20	28	37	21	14	14	0	0	0
18- zorgmeldingen	34	28	26	19	27	20	25	30	38	30	30	0
18- onderzoek	44	45	40	35	25	21	17	16	16	17	5	0
<b>Totaal</b>	<b>104</b>	<b>91</b>	<b>79</b>	<b>74</b>	<b>80</b>	<b>78</b>	<b>63</b>	<b>60</b>	<b>68</b>	<b>47</b>	<b>35</b>	<b>0</b>

Peildatum: 1 december 2015

Het gaat hier om meldingen die nog moeten worden doorgezet naar de sociale wijkteams of waar nog geen onderzoek is uitgevoerd. Er is onderscheid gemaakt in 18+ en 18-meldingen. Het gaat niet om spoedgevallen, die worden onmiddellijk opgepakt en zijn dus niet in dit overzicht terug te vinden. Bij de 18- gevallen is tevens aangegeven hoeveel onderzoeken nog in de wacht staan om te worden uitgevoerd.

De inzet om de wachtlijst te laten dalen is onverminderd doorgezet. De bestuurlijke afspraak was dat op 30 november de wachtlijst zou zijn weggewerkt. Te zien is dat dit per 26 november volledig is gelukt.

### 1.3 Volledige capaciteitsinzet vanaf 1 september

Tabel 3: Veilig Thuis formatie versus daadwerkelijke bezetting per maand 2015

Veilig Thuis	jan	feb	maart	april	mei	juni	juli	aug	sep	okt	nov	dec
Begroet / formatie	16,84	16,84	16,84	16,84	16,84	16,84	23,89	23,89	23,89	23,89	23,89	23,89
Bezetting in fte per week	17,3	17,9	18,7	19,1	20,4	21,4	22,5	22,4	24,9	24,9	24,9	24,9
Bezetting in uren per week	622	643	673	689	735	769	812	808	896	896	896	896

Peildatum: 1 december 2015

In de vastgestelde begroting van Veilig Thuis 2015 wordt uitgegaan van in totaal 16,84 fte. Vanwege de hoge werkdruk hebben GGD en JBG extra capaciteit ingezet. Eind juni 2015 is door het AB besloten om op jaarbasis extra fte toe te kennen, een toename op de oorspronkelijke begroting 2015 van 7,05 fte. Per 1 juli is de capaciteitsinzet verhoogd; de volledige 7,05 fte was pas per 1 september 2015 operationeel, in verband met de zomervakantie.

## **2. Veilig Thuis stand van zaken**

### **2.1 Inspectiebezoek leidt tot verbeterplan en extra investeringen**

Op 23 oktober hebben de inspecties Jeugdzorg en Gezondheidszorg Veilig Thuis bezocht. De inspecties hebben vervolgens verzocht om een verbeterplan wat Veilig Thuis inmiddels heeft aangeleverd. Om de verbeteringen te kunnen doorvoeren zullen investeringen gedaan moeten worden. Zo moet de 24/7 bereikbaarheid worden geregeld, moeten de medewerkers een beroep kunnen doen op een gedragswetenschapper, en moet er geïnvesteerd worden in bijscholing van de professionals (zie *Verbeterplan Veilig Thuis Gelderland Zuid*).

De inspectie heeft aangegeven dat Veilig Thuis Gelderland-Zuid voor 28 februari 2016 een interne audit op de verbeterpunten dient uit te voeren. Gezien de snelheid van wijzigingen die Veilig thuis nu invoert, zal Veilig Thuis eerder, namelijk in december een audit uitvoeren om op de voortgang van implementatie van de werkprocessen te toetsen. Veilig Thuis kiest ervoor om deze audit niet door internen te laten doen, maar laat deze uitvoeren door een VT-collega van een andere regio, samen met Els Dafallah van de VNG. Eventueel kan een tweede audit in februari 2016 worden uitgevoerd.

### **2.2 Regas is geïmplementeerd, iedereen werkt in Regas en de oude systemen worden uitgefaseerd**

In de zomer is besloten tot de aanschaf van Regas als registratiesysteem voor alle meldingen van Veilig Thuis. Vanaf 2 november vindt de implementatie van Regas plaats. De registratie en afhandeling van meldingen in Regas volgt de werkprocessen conform het handelingsprotocol. Alle nieuwe meldingen (vanaf 2 november) worden in Regas opgenomen. Dit betekent dat het actueel werken in 4 registratiesystemen binnen maximaal 10 weken is afgebouwd. De toegang tot de oudere dossiers uit de 4 systemen of evt. de migratie hiervan naar Regas is meegenomen in de implementatie van Regas en wordt momenteel uitgewerkt. Door het werken in één registratiesysteem voldoet Veilig Thuis aan de eis van de inspecties. Ter ondersteuning in dit proces moet een Regas applicatiebeheerder (0,5 fte) aangetrokken worden.

### **2.3 Door de hoge werkdruk en alle gestelde prioriteiten is het investeren in de afstemming met de keten (sociale wijkteams) beperkt gebleven**

De verbinding met het lokale veld nog niet optimaal, in sommige andere regio's vindt de afschaling naar het lokale veld sneller plaats. De intensivering van dagelijkse aansturing, werken in 1 registratiesysteem, implementeren van werkprocessen zal resulteren in meer structuur, meer overzicht en rust en ruimte voor de medewerkers. Hierdoor ontstaat ook ruimte om de samenwerking in de keten operationeel op te pakken. De afspraken op hoofdlijnen staan – wat echter telt is de dagelijkse praktijk.

### **2.4 Addendum moet worden losgelaten**

Veilig Thuis is gehouden aan het werken conform het Addendum (Addendum Handelingsprotocol AMHK – GZ juni 2014) dat is toegevoegd aan het handelingsprotocol AMHK en dat door alle Colleges van deelnemende gemeenten in Gelderland Zuid is vastgesteld. In de uitvoering blijken de uitgangspunten in het addendum beperkend te zijn voor Veilig Thuis om te werken volgens de wettelijke taken van het Handelingsprotocol AMHK. Het heeft een sterke impact gehad op de inrichting van de werkprocessen en het kost de medewerkers veel extra tijd.

De Inspectie voor de Jeugdzorg geeft bovendien aan dat de bovengenoemde werkwijze op gespannen voet staat met de wet. Volgens de wet dient Veilig Thuis de triage uit te voeren. Het addendum is een bypass van het handelingsprotocol waardoor in de praktijk de triage

multidisciplinair in het Veiligheidshuis wordt uitgevoerd en niet, zoals het handelingsprotocol voorschrijft, middels het triage instrument binnen Veilig Thuis. De Inspectie voor de Jeugdzorg geeft aan dat deze werkwijze, ook vanuit privacyoverwegingen niet mag.

Op operationeel niveau is hier inmiddels overleg over gevoerd met het Veiligheidshuis en de politie. Bestuurlijke besluitvorming dient nog plaats te vinden. Intrekken van het addendum zal aan de colleges van 17 gemeenten moeten worden voorgelegd.

## **2.5 Implementatie nieuwe werkprocessen Veilig Thuis per 16 november**

Door middel van *training on the job* (trainster VNG) worden medewerkers vanaf 1-10-2015 geschoold op het handelingsprotocol en de nieuwe werkprocessen (vanaf 16 november). Het verkleinen van de caseloads is daarbij belangrijk. Daarnaast zal een jaarlijkse bijscholing gestart. Het scholingsplan 2016 borgt dat elke medewerker van Veilig Thuis bijscholing krijgt op kennis van de werkprocessen en de uitgangspunten van het handelingsprotocol en het samenwerkingsprotocol. Verder zal er aandacht zijn voor outreachend en oplossingsgericht werken.

## **2.6 Huisvesting van Veiligheidshuis en Veilig Thuis is geborgd voor één jaar**

Na het opzeggen van het huurcontract van de Stieltjesstraat in januari, startte in februari de zoektocht naar nieuwe huisvesting. Gezamenlijke huisvesting van MBZ, VHH en JBG had de voorkeur. In februari werd gestart met verkenning van locaties. Het Lux gebouw bleek - vanwege de hoge kosten - niet haalbaar voor JBG. De zoektocht naar (betaalbare) gezamenlijke huisvesting ging door. Uiteindelijk is in november 2015 door gemeente Nijmegen een akkoord gegeven op huisvesting in de Lux voor maximaal 1 jaar.

## **2.7 Aansturing Veilig Thuis tijdelijk verdubbeld**

Per 1 december wordt het afdelingsmanagement verhoogd van 24 uur/week naar fulltime (=36 uur/week).

Per 1 oktober is de dagelijkse aansturing op het team Veilig Thuis geïntensiveerd. Aanleiding hiervoor was het feit dat de complexiteit van Veilig Thuis voor de teammanager te groot was. Hierdoor was de dagelijkse aansturing onvoldoende om de, eerder met het team ontwikkelde, werkprocessen met strakke hand in te voeren. De aansturing is voor een periode van 4 maanden (okt 2015 t/m januari 2016) verdubbeld en is nu als volgt geregeld:

- Inzet teammanager JBG, 24 u per week
- Inzet trainster VNG op implementatie werkprocessen, 24 u per week. Per 1 dec. 32 u per week.
- Inzet voormalig teammanager op implementatie Regas, en klachtenafhandeling, 16 u per week

De werving voor een teammanager is intussen uitgezet. Naar bevind van zaken zal de extra inzet (trainster VNG, teammanager JBG) vanaf februari worden afgebouwd.

### 3. Benodigde capaciteit in 2016

#### Consequenties inspectierapport

De Inspecties Jeugdzorg (IJZ) en Gezondheidszorg (IGZ) hebben Veilig Thuis verzocht een verbeterplan op te stellen naar aanleiding van hun inspectierapport 'De Kwaliteit van Veilig Thuis Gelderland-Zuid, stap 1'. Het Verbeterplan Veilig Thuis Gelderland-Zuid laat zien welke verwachtingen de inspectie heeft geformuleerd en welke investeringen Veilig Thuis moet maken om daar aan te voldoen, te weten m.b.t.:

1. Criterium 1.1: Veilig Thuis moet te allen tijden bereikbaar en beschikbaar zijn (oordeel inspectie: matig). Er moet 24/7 een medewerker van Veilig Thuis inzetbaar voor handelingen die bij wet zijn opgedragen aan Veilig Thuis. Dit moet per 1 februari 2016 gerealiseerd zijn. De kosten bedragen € 190.722.
2. Criterium 1.2: De medewerkers moeten tijdens kantoortijden een beroep kunnen doen op gedragswetenschappers (oordeel inspectie: onvoldoende). Dit moet per 1 februari 2016 gerealiseerd zijn. De kosten bedragen € 58.425.
3. Criterium 1.3: Veilig Thuis moet beschikken over een registratiesysteem. Dit registratiesysteem moet het werkproces ondersteunen (oordeel inspectie: onvoldoende). Per 2/11/2015 is Regas geïmplementeerd voor Veilig Thuis. De kosten voor de Regas software (aanschaf en licenties) bedragen € 77.837 (incidenteel € 36.542 en structureel € 41.295).
4. Criterium 3.1: Veilig Thuis zet gekwalificeerde professionals in (oordeel inspectie: onvoldoende). De professionals van Veilig Thuis zijn goed opgeleide en ervaren professionals die jaarlijks bijscholing krijgen m.b.t. het handelingsprotocol, samenwerkingsprotocol en inhoudelijke onderwerpen. Realisatie: *training on the job*: vanaf 1/10/2015. Het opleidingsplan voor 2016 is per 1/1/2016 gereed. De opleidingskosten bedragen € 72.120 (€ 57.120 incidenteel en € 15.000 structureel). Deze kosten dekt de GGD vanuit de reguliere bedrijfsvoering (opleiden personeel).

Verder zijn extra communicatiekosten (aanvullende communicatiemiddelen) in de begroting opgenomen, zijnde € 5.000.

#### Stand van zaken en inzet extra capaciteit

In juni 2015 is een inschatting gemaakt hoeveel extra fte nodig zou moeten zijn in 2016 en 2017 (zie onderstaande tabel).

Tabel 4. Benodigde uitbreiding per type fte 2015 t/m 2017 (incidenteel en structureel)

	2015		2016		2017	
	Inc.	Struct.	Inc.	Struct.	Inc.	Struct.
<b>Uitbreiding fte</b>						
Uitbreiding fte bij uitvoering hulpverleners	6,0	1,5	4,0	1,5	2,0	1,5
Uitbreiding fte bij medewerkers/niet-hulpverleners	0,55	1,0	0,44	1,0	0	1,0
<b>Totaal</b>	<b>6,55</b>	<b>2,5</b>	<b>4,44</b>	<b>2,5</b>	<b>2</b>	<b>2,5</b>

Op dit moment kunnen we concluderen dat het aantal meldingen en telefoontjes onverminderd hoog zijn (en daarmee ook de werkdruk bij de medewerkers) en dat ook het aantal op te pakken

meldingen hoog blijft. Gezien alle ontwikkelingen die spelen (hoofdstuk 2) en aandachtspunten die moeten worden opgepakt, blijft het eerdere capaciteitsvoorstel van kracht, waarvoor de basis is gelegd in 2015, voor 2016: in totaal 6,94 fte = € 732.564 (zie boven in tabel 4). Dit ondanks het feit dat door de extra capaciteit de wachtlijst fors is gedaald en deze eind november weggewerkt is. Dit bedrag is ook aan de gemeenten gecommuniceerd als risico.

Consequenties voor de begroting Veilig Thuis 2016

Personele meerkosten (2,36 fte) - Inspectierapport: € 249.147

Inzet personeel van 6,94 fte € 732.564

*Totaal uitbreiding personele kosten* € 981.711

Materiele meerkosten Inspectierapport € 82.837

(onderhoud software en communicatie)

**Totaalbedrag** **€1.064.548**

N.B.:

1. Het Dagelijks Bestuur wil een maximale inspanning leveren om een dekkingsbron te vinden van (een deel van) deze meerkosten via substitutie bij de partners.
2. In de GGD-begroting voor 2016 zijn gelijke kosten voor huisvesting voor de afdeling Bijzondere Zorg en Veilig Thuis opgenomen. De afdeling Bijzondere Zorg en Veilig Thuis zal samen met het Veiligheidshuis tijdelijk in Lux-gebouw worden gehuisvest.