

Verbeterplan Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond.

VTRR is een nieuwe organisatie die nog volop in ontwikkeling is. De wettelijke taken van VTRR, het oppakken van meldingen huiselijk geweld en kindermishandeling, betreffen een kwetsbare groep. Voor VTRR en de gemeenten in de regio staat de veiligheid van de inwoners voorop. VTRR werkt er hard aan om een goed uitgeruste en geroutineerde organisatie te worden. Prioriteit in de aansturing ligt dan ook vooral in het oppakken van acute zaken, het terugdringen van wachtlijsten en het realiseren en borgen van een goede samenwerking met de lokale keten. De borging naar de lokale keten wordt ingevuld door goede werkafspraken tussen VTRR en de lokale wijkteams, die in periodiek overleg tussen managers van VTRR en gebiedsmanagers worden bewaakt.

De stuurgroep Veilig Thuis heeft VTRR opdracht gegeven zowel een inhoudelijk als een financiële analyse op te stellen gericht op wat er verder nog nodig is om aan voornoemde visie te kunnen voldoen en vanaf 1-1-2017 als zelfstandige organisatie te kunnen functioneren. Beide analyses worden eind maart met de regiobestuurders besproken en dan zal hierop ook besluitvorming plaatsvinden. De bevindingen van het inspectierapport en dit verbeterplan worden hierin meegenomen.

Het inspectierapport

In november 2015 hebben de inspectie jeugdzorg en de inspectie voor de Gezondheidszorg onderzoek gedaan bij Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond. (VTRR) Het onderzoek door de inspecties is uitgevoerd aan de hand van het toetsingskader Veilig Thuis 2015.

Uitkomsten van het onderzoek bij VTRR

De Inspecties stellen dat VTRR aan 18 van de 24 verwachtingen van het toetsingskader voldoet.

Eén van de uitkomsten van het onderzoek is dat VTRR in acute crisis situaties juist en tijdig handelt.

Daarnaast hebben de Inspecties geconstateerd dat VTRR op een aantal punten dusdanig weloverwogen en kwalitatief haar taken uitvoert dat deze als “good practices” kunnen worden aangemerkt.

Deze punten zijn:

1. VTRR beschikt over één registratie systeem.
2. VTRR beschikt over een handboek en heeft dit al geïmplementeerd.
3. VTRR laat de gedragswetenschappers alle schriftelijke meldingen al bij binnenkomst beoordelen, voordat ze de reguliere route van triage in gaan.

De inspecties stellen dat VTRR aan alle verwachtingen uit het toetsingskader moet voldoen.

Dit is bij 6 van de 24 verwachtingen (nog) niet het geval. Deze worden hierna behandeld aan de hand van het toezicht van de inspecties in 2015 gericht op de volgende drie thema's: (wettelijke) randvoorwaarden, veiligheid en organisatie.

Thema 1: Randvoorwaarden

criterium 1.1 Veilig Thuis is te allen tijde bereikbaar en beschikbaar. Algemeen oordeel: matig.

Bij wet geldt het vereiste dat meldingen huiselijk geweld en kindermishandeling, gedaan buiten kantooruren (24/7) alleen door medewerkers die werkzaam zijn onder regie en verantwoordelijkheid van VTRR mogen worden opgepakt. Momenteel is er al sprake van een 24/7 bereikbaarheid per telefoon. Dit is gericht op de crisisinzet verzorgd door het Crisis Interventie Team (CIT) van JBRR als er kinderen bij betrokken zijn en door het Centrum voor Dienstverlening (CvD) als het gaat om volwassenen. Besloten moet nog worden hoe dit definitief binnen VTRR geregeld gaat worden.

Voor de meldingen geldt dat een 24/7 beschikbaarheid nog verder moet worden ingevuld. Op deze verplichting ziet het inspectierapport.

Twee verwachtingen scoren hierbij onvoldoende:

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.

Verbetermaatregel:

Ten aanzien van punt 1.

Onderzocht wordt in hoeverre de bestaande 24/7 bereikbaarheid voor crisisinzet hiervoor benut kan worden. In ieder geval zal op korte termijn invulling gegeven worden aan het 24/7 inzetbaar zijn van medewerkers die werkzaam zijn onder regie en verantwoordelijkheid van VTRR voor handelingen die bij wet zijn opgedragen aan Veilig Thuis. Medewerkers VTRR gaan dan volgens rooster een bereikbaarheidsdienst draaien voor de uren buiten kantooruren en het weekend met een manager als achterwacht.

Onderdeel van de verdere uitwerking is dat in de begroting van VTRR ruimte moet worden gemaakt voor de aan een 24/7 bereikbaarheidsdienst verbonden kosten in de vorm van een onregelmatigheidstoeslag. In maart 2016 wordt een inventarisatie gehouden onder de medewerkers over het al vrijwillig meedraaien in de bereikbaarheidsdiensten.

De taken van de medewerkers van VTRR in de bereikbaarheidsdienst worden dan beschreven en opgenomen in het handboek.

Dit wordt vertaald naar een rooster en een werkinstructie.

Er worden ook afspraken met ketenpartners, zoals politie, OM, ziekenhuizen en ambulancedienst, over 24/7 samenwerking met VTRR gemaakt.

Realisatie: 1 mei 2016

Verantwoordelijk: de implementatiemanager en de teammanagers

Ten aanzien van punt 2.

De 24/7 inzetbaarheid van vertrouwensartsen is geen wettelijke verplichting, maar wordt door de inspecties wel als wenselijk gezien.

De vertrouwensartsen zijn op dit moment alleen binnen kantoortijden bereikbaar.

Uit de reeds gepubliceerde rapporten blijkt dat op drie na, de overige regio's ook met dit vraagstuk kampen. Het is dan ook een landelijk aandachtspunt

In de periode van maart/april 2016 wordt onder vertrouwensartsen geïnventariseerd of en zo ja wie mee willen draaien in een 24/7 bereikbaarheidsdienst.

Er wordt ook overleg gevoerd met de Veilig Thuis organisaties van Den Haag en Zuid Holland Zuid om te bezien of samenwerking mogelijk is voor een gezamenlijke bereikbaarheidsdienst.

Landelijk zal er ook overleg plaatsvinden tussen De Vereniging van Vertrouwensartsen en een aantal managers van Veilig Thuis organisaties om te bezien wat de mogelijkheden zijn om te komen tot een landelijke dekking en invulling van de 24/7 bereikbaarheidsdienst voor vertrouwensartsen.

Deze gesprekken vinden plaats in maart 2016.

Afhankelijk van de resultaten van de gesprekken wordt besloten of de inzet van vertrouwensartsen in een 24/7 bereikbaarheidsdienst nodig en haalbaar is of dat er volstaan kan worden met een vorm van piketdienst volgens vastgestelde oproeptijden. Hierbij zal ook de hiervoor benodigde formatie bezien worden.

Realisatie: 1 juni 2016

Verantwoordelijk: implementatiemanager

**criterium 1.2. Veilig Thuis beschikt over kwalitatief en kwantitatief voldoende personeel.
Algemeen oordeel: matig**

Twee verwachtingen scoren hierbij onvoldoende:

1. Veilig Thuis voert de triage uit en start het onderzoek binnen 5 dagen na ontvangst van de melding
2. Veilig Thuis rondt de onderzoeken binnen 10 weken na het besluit over de noodzakelijke vervolgstappen naar aanleiding van de melding af.

Verbetermaatregel:

VTRR voert nu al binnen 5 dagen de triage uit, maar het lukt nog niet in alle gevallen om binnen deze termijn ook te starten met het onderzoek.

Op het advies- en meldpunt beoordelen de gedragswetenschappers alle schriftelijke meldingen bij binnenkomst, voordat ze de reguliere route van triage ingaan. Dit wordt in het inspectierapport ook als 'good practice' benoemd

Op het advies- en meldpunt worden alle meldingen getriageerd, de meldingen met een onderzoek als uitkomst, gaan naar de backoffice, het regioteam.

Inmiddels is extra tijdelijke capaciteit ingezet om zo spoedig mogelijk achterstanden weg te werken en te voldoen aan de eis dat ook het onderzoek start binnen deze periode van 5 dagen.

Als de onderzoeken starten binnen de termijn van 5 dagen dan kunnen deze ook afgerond worden binnen de termijn van 10 weken en wordt er gewerkt volgens het handelingsprotocol.

De onderzoeksvraag komt dan in het desbetreffende basisteam. Dit team plant dan direct een MDO (multidisciplinair overleg). Dan start het onderzoek.

Tijdens het MDO worden de doelen en termijnen vastgelegd en gemonitord door de betrokken onderzoeker en de teammanager.

Alle hierop betrekking hebbende werkprocessen zijn inmiddels beschreven en worden geïmplementeerd en opgenomen in een handboek voor de regioteams van VTRR.

Ook hiervoor geldt dat zo spoedig mogelijk wordt voldaan aan de eis dat onderzoeken binnen 10 weken zijn afgerond.

Realisatie: 1 mei 2016.

Verantwoordelijk: teammanagers van de regioteams

criterium 1.3 Veilig Thuis beschikt over kwalitatief en kwantitatief voldoende materieel.

Algemeen oordeel: voldoende

Eén verwachting scoort hierbij onvoldoende:

1. De instelling hanteert richtlijnen en een procedure voor het opvragen van informatie bij andere vestigingen van Veilig Thuis.

Verbetermaatregel:

VTRR hanteert vanaf eind februari 2016 de bijgevoegde en landelijk vastgestelde richtlijn en procedure voor het opvragen van informatie bij andere vestigingen van Veilig Thuis organisaties. Deze richtlijn is op 24 februari 2016 vastgesteld door de stuurgroep Veilig Thuis en wordt per direct geïmplementeerd. .

Verantwoordelijk: implementatiemanager en teammanagers.

Realisatie: 1 maart 2016.

Thema 2 Veiligheid

criterium 2.1 Professionals houden goed zicht op de veiligheid van alle leden van gezinnen en huishoudens.

Algemeen oordeel: matig

Eén verwachting scoort hierbij onvoldoende:

1. Professionals hebben een actueel beeld van de veiligheid van alle leden van gezinnen en huishoudens.

Verbetermaatregel:

In de maanden februari t/m mei 2016 worden in de backoffice medewerkers vrijgemaakt en verantwoordelijk gesteld om wekelijks de meldingen van de wachtlijst door te nemen.

Ze nemen contact op met de melder om na te vragen of er zich wijzigingen hebben voorgedaan ten opzichte van het tijdstip van melden.

Hier kunnen een aantal acties uit voort vloeien:

- Nut en noodzaak voor onderzoek is niet meer aanwezig, als op grond van het risico inventarisatie instrument blijkt dat onveiligheid geen issue meer is. Zaak kan zonder verder onderzoek toch naar het lokale veld doorgezet worden, met monitoring vanuit VTRR.
- Melder weet geen actuele informatie te verschaffen. Medewerker(s) van de crisisdienst van VTRR gaat op huisbezoek om een inschatting op veiligheid te doen, bij risico zaken wordt de melding direct doorgezet voor nader onderzoek. Bij gewijzigde omstandigheden t.o.v. de melding, wordt actuele informatie in het dossier opgenomen en opnieuw geprioriteerd.
- Tijdelijke krachten werken aan het wegwerken van de achterstanden. Per 1 juni 2016 zijn de achterstanden ingelopen en wordt structureel gewerkt volgens het handelingsprotocol.
- Ingezette maatregelen bij het starten van een onderzoek moeten er toe leiden dat er geen achterstanden meer ontstaan.

Realisatie: 1 juli 2016.

Verantwoordelijk: teammanagers van de regioteams