

Verbeterplan n.a.v. Hertoets stap 2 Inspectierapport

1 november 2017
besproken

Hieronder gaan we in op de verbeterpunten zoals genoemd in het inspectierapport, hertoets fase 2. We zijn als VTRR er trots op dat de inspectie heeft geoordeeld dat op 6 verbeterpunten uit de toets van februari 2017 er zodanige kwaliteitsverbetering is gezien dat het oordeel op deze punten inmiddels 'voldoende is'. De opgave voor VTRR is deze kwaliteit van dienstverlening vast te houden, als 'normaal' te beschouwen en verder te verbeteren waar nodig ten gunste van de dienstverlening naar burgers als ook in de samenwerking met partners. Daarnaast is de opgave naast 'zicht op veiligheid' ook de wettelijke termijnen in alle gevallen te behalen.

We zijn dan ook blij met de titel van het inspectierapport, te weten "gezond vertrouwen".

In dit verbeterplan geven we weer:

- A. Voldoen aan de wettelijke termijnen
 - 1. Oordeel van de inspectie en de huidige situatie oktober 2017
 - a. Verbeterpunt: Veilig Thuis draagt zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vijf dagen en tien weken na ontvangst van de melding zorg voor het inzetten van een vervolgtraject
 - b. Verbeterpunt: Veilig Thuis voert de triage uit en start het onderzoek binnen vijf dagen na ontvangst van de melding
 - c. Verbeterpunt: Veilig Thuis rondt de onderzoeken binnen vijf dagen en tien weken na ontvangst van de melding af.
 - 2. Pakket van in te zetten maatregelen voor verbetering van deze drie verbeterpunten
 - 3. Planning van deze maatregelen
- B. Duurzame borging 'zicht op veiligheid'

A. Voldoen aan de wettelijke termijnen

1. Oordeel van de inspectie en de huidige situatie oktober 2017

1a. Criterium 1.1.1.: Veilig Thuis draagt zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vijf dagen en tien weken na ontvangst van de melding zorg voor het inzetten van een vervolgtraject

Het lukt Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond niet om voor alle gezinnen en huishoudens binnen de wettelijke termijnen een vervolgtraject in te zetten. Indien de uitkomst van de triage is dat een interventie nodig is van Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond, dan volgt een verkennend gesprek met het gezin/huishouden. Aan de hand van dit gesprek besluit veilig Thuis Rotterdam Rijnmond om een onderzoek uit te voeren of een vervolgtraject (herstelplan) in te zetten. Deze stap levert inhoudelijk aanvullende informatie en beter zicht op de (veiligheids) situatie op.

Huidige situatie

- a) In de maand september was de situatie als volgt:
 - Aantal meldingen na triage direct doorgezet naar het lokale veld: 100 (en daarmee dus afgerond binnen de termijn)
 - Aantal afgeronde interventies, zijnde niet onderzoek: 76
 - Aantal interventies daarvan die niet binnen de 10 weken waren afgerond: 47 m.a.w. 26% van de interventies (niet onderzoek) liep over de 10 weken heen.
- b) De cijfers uit de 'rapportengenerator' Regas komen niet voldoende overeen met de 'schaduwadministratie'

1b: Criterium 2.1.1.: Veilig Thuis voert de triage uit en start het onderzoek binnen vijf dagen na ontvangst van de melding

In oktober 2017 had Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond nog steeds een wachtlijst voor onderzoek. Wel hanteert Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond een werkwijze ten behoeve van zicht op veiligheid bij gezinnen en huishoudens die op de wachtlijst staan. Na triage voert Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond een verkennend gesprek met betrokkenen en Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond hanteert actief wachtlijstbeheer.

Huidige situatie

- a) Alle meldingen worden direct (dagelijks) gescreend op urgentie: spoed, hoogzaak of middenzaak. Spoedzaken worden dezelfde dag opgepakt, hoogzaken binnen 1-2 dagen.
- b) De aanhoudingen die besproken worden op de ZSM in bijzijn van VTRR worden direct besproken met ketenpartners t.a.v. betekenisvolle afdoening en eventueel in te zetten hulpverlening. De registratie in Regas van deze aanhoudingen heeft een achterstand, ook al is er al een interventie ingezet
- c) De aanhoudingen die besproken worden op de ZSM na kantoortijden worden pas later aan de werkvoorraad van VTRR toegevoegd door logistieke afhandeling bij de politie (afsprake is wel dat de politie deze melding binnen 5 dagen aan VTRR doet toekomen); hier was wel sprake van een achterstand in de registratie en doorzetting
- d) De capaciteit is op dit moment niet zodanig dat alle meldingen die getriageerd zijn als 'VT-bemoeienis' direct kunnen worden opgepakt. Daarom wordt er een verkennend gesprek gepland, om a) beter zicht te krijgen op de feitelijke melding en b) bij niet gelijk kunnen oppakken te kunnen prioriteren. Als uit verkennend gesprek blijkt dat er toch sprake is van Spoed- of een hoogzaak wordt de zaak *niet* teruggeplaatst op de werkvoorraad.

1c. Criterium 2.1.2: Veilig Thuis rondt de onderzoeken binnen vijf dagen en tien weken na ontvangst van de melding af.

Als gevolg van de acties m.b.t. zicht op veiligheid (verkennende gesprekken¹) rondt Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond een aanzienlijk deel niet af binnen de 10 weken en vijf dagen.

Huidige situatie

- a) In de maand september was de situatie als volgt:
 - Aantal afgeronde onderzoeken: 817
 - Aantal lopende onderzoeken: 185
 - Aantal onderzoeken > 10 weken: 85
- b) De cijfers uit de 'rapportengenerator' Regas komen niet voldoende overeen met de 'schaduwadministratie'

2. Maatregelen om de te bereiken situatie t.a.v. de 3 verbeterpunten te behalen

Te bereiken situatie:

- a) In alle gevallen is binnen 5 dagen is de complete triage en doorgeleiding naar lokale veld en/of regioteam doorlopen.
- b) De triages met als uitkomst met 'VT-Bemoeienis' worden binnen 5 dagen opgepakt
- c) De interventies en onderzoeken worden binnen 10 weken en 5 dagen afgerond en overgedragen aan een casusregisseur, mits er aantoonbare (buiten de invloedssfeer van Veilig Thuisliggende) redenen zijn waardoor de termijn niet behaald wordt.

Maatregelen t.a.v. 3 verbeterpunten

1. Het aannemen van voldoende gekwalificeerd personeel (is gaande), zowel procesregisseurs als Gedragswetenschappers; de huidige begroting van de Stichting geeft daar voldoende ruimte voor
2. De werkwijze van de standaard voeren van verkennende gesprekken als eerste (snelle) stap om actueel zicht te krijgen op de situatie n.a.v. de melding wordt verder geborgd.
3. Per 1 december is naar verwachting het management compleet, dat stuurt op de werkvoorraden binnen de gebieden en de gerichte samenwerkingen daarbij met de gemeenten en partners in deze gebieden. Er ontstaat daardoor gerichter en beter zicht, als ook directer en gerichter kunnen acteren op de eventuele knelpunten die snelheid van werken in de weg staat
4. De verhuizing naar de Maaskade, waar op gebiedsniveau de verschillende rollen bij elkaar zijn georganiseerd, zal leiden tot snellere wijze van afstemmen en handelen.
5. Met de politie zijn inmiddels werkafspraken gemaakt, waaronder dat de politie binnen 5 dagen na signaal politie een VT-melding doet bij VTRR.
6. Het aanschaffen van een managementinformatiesysteem, die zicht geeft op:
 - a. onderhanden werk medewerker (dashboard medewerker)
 - b. onderhanden werk binnen de gebieden (gebiedsdashboards)
 - c. sturingsinformatie (wachtlijsten en doorlooptijden) voor management.

¹ De inspectie had een aantal toelichtende vragen gesteld over de verkennende gesprekken. De beantwoording van deze vragen is opgenomen als Bijlage 1.

3. Planning

oktober:	aanschaf managementinformatiesysteem Solver gekoppeld aan Regas
november:	dashboards medewerkers gereed (Regas)
oktober/november:	tweewekelijkse evaluatiemomenten VTRR en politie over de VT-meldingen t.a.v. kwaliteit en doorlooptijd
december:	verhuizing naar de Maashaven
december:	(naar verwachting) start compleet management
december:	Start met het werken in de gebieden (nieuwe structuur)
december:	dashboards gebieden gereed (Regas)
december:	sturingsinformatie management gereed (Solver)
begin 2018:	op formatieve sterkte voor primair proces (m.u.v. de bezetting 7*14 uur op het Veiligheidshuis)

B. Duurzame borging kwalitatieve dienstverlening Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond

Leitmotiv voor Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond in het werk wat we doen is 'Doen wat nodig is' om zo snel als kan en moet, en zo zorgvuldig als kan en moet, met partners die interventies te doen die leiden tot stopzetten acute onveiligheid en leidt tot duurzaam (maximaal haalbare) veiligheid. Dat blijft steeds een afweging op basis van de veiligheidsrisico's en de kracht van het gezinssysteem zelf. Een Veilig Thuis voor iedereen kan alleen gerealiseerd worden als er wordt samengewerkt en verbindingen worden gelegd met partners in de keten, tussen de organisatieonderdelen van Veilig Thuis (processen) en binnen de teams. Een veilig thuis voor iedereen organiseren we samen, en Veilig Thuis draagt daar een grote verantwoordelijkheid in.

We hanteren daar de volgende leidende principes bij (zowel intern als extern):

- We werken resultaat- en doelgericht samen met alle partners aan onze opgave
- Wij nemen daarbij het (gezins)systeem en haar directe omgeving als uitgangspunt, en sluiten aan de ondersteuningsstructuren, die het meest dichtbij het gezinssysteem liggen
- We vertrouwen op elkaars professionaliteit en dat de ander de juiste dingen doet. We beoordelen niet elkaars werk.
- We doen wat we beloven, we zijn open en eerlijk over wat we kunnen en niet kunnen, we spreken ons uit over wat goed en niet goed gaat
- We praten met elkaar en niet over elkaar
- We zijn in verbinding met elkaar: we bepalen niet voor de ander, we zijn duidelijk over primair eigenaarschap, we zijn altijd bereid mee te denken en elkaar te helpen, we kunnen over en weer bij elkaar terecht
- We nemen tijd voor reflectie, om na te denken over het werk met afstand tot de dagelijkse hectiek

De volgende stap in onze werkwijze zal zijn om veel meer ook met de gezinnen zelf en hun eigen directe omgeving tot duurzame interventies te komen, waarbij we maximaal aansluiten bij de draagkracht daarin van de mensen (en hun netwerk) zelf. We zetten onze werksessies met de teams door in 2018, om hier ook stappen in te gaan zetten.

Op landelijk niveau zijn twee maatregelen afgesproken die van invloed zijn op rol en samenwerking van Veilig Thuis in de keten, als ook op de formatie en werkwijze van Veilig Thuis zelf. Ook deze zullen we in 2018 inpassen in onze werkwijze. Ook MDA++ zullen we, met het Veiligheidshuis, oppakken.

Deze maatregelen zijn²:

- a) [Aanscherping stap 5 Meldcode: introductie afwegingskader](#). De eerste maatregel betreft een verplichting aan beroepsgroepen en sectoren die onder de werking van de Meldcode vallen om per 1 januari 2018 te beschikken over een afwegingskader, waarin is vastgelegd bij welke mate van ernst professionals verplicht zijn signalen of vermoedens van huiselijk geweld of

² Uit Impactanalyse Veilig Thuis, Ministerie VWS, V&J en VNG, Tussenrapportage: uitgangspunten, januari 2017

kindermishandeling te melden bij Veilig Thuis. Doel is dat meer (ernstige) casuïstiek bij Veilig Thuis wordt gemeld. Verwacht mag worden dat het aantal adviesvragen en meldingen van professionals bij Veilig Thuis hierdoor toe zal nemen.

- b) *Introdunctie radarfunctie*. Een tweede maatregel is het inrichten van een radarfunctie bij Veilig Thuis. Deze radarfunctie omvat de mogelijkheid voor Veilig Thuis om signalen van huiselijk geweld en kindermishandeling te kunnen combineren met informatie van andere Veilig Thuis-organisaties en met informatie van de vrouwenopvang, de reclassering en de Raad voor de Kinderbescherming. Veilig Thuis zal deze mogelijkheid ook bij adviesvragen (stap 2 Meldcode) krijgen. Deze maatregel vergt aanpassingen in het werkproces van Veilig Thuis en leidt tot nieuwe functionele vereisten ten aanzien van informatiesystemen ten opzichte van de huidige praktijk. De introductie van de radarfunctie leidt verder tot een behoefte om de inzet van Veilig Thuis voor monitoring van casussen en regie op veiligheid te versterken.

Wij hebben er ook een 'gezond vertrouwen in' dat we steeds meer van meerwaarde kunnen zijn en worden, om het voor de inwoners van Rotterdam Rijnmond echt beter te maken!

Bijlage 1: verdiepende vragen t.a.v. verkennende gesprekken

- 1) Wat is het doel/de bedoeling van het verkennend gesprek? Vanuit het themablad "Verkennend gesprek" en het verbeterplan komen verschillende aspecten naar voren.
Het verkennende gesprek vindt plaats nadat de triage komt tot het besluit 'VT-Bemoeienis nodig'. Het verkennend gesprek wordt gevoerd met de direct betrokkenen. Doel van het gesprek is a) te toetsen of de inhoud van de melding klopt met de aangetroffen situatie, b) te bepalen of er een onderzoek moet worden ingezet of dat (gecoördineerde) hulpverlening op gang gezet moet worden en c) in geval van werkvoorraden te kunnen prioriteren in urgentie van oppakken. Daarmee is het verkennend gesprek een eerste processtap in een vervolgtraject (onderzoek dan wel interventie).

- 2) Wanneer leidt een verkennend gesprek tot het gewenste resultaat? Hoe ziet u dit in het licht van de volgende (knel)punten die de inspectie tijdens de hertoets constateerde:
 - a. Het verkennend gesprek kan niet standaard direct na de triage uitgevoerd worden.
*Het verkennend gesprek wordt z.s.m. (streven is binnen 5 dagen na triagebesluit) na triage uitgevoerd.. Het is een vereiste stap in ons werkproces, dat door de teams met voorrang wordt ingepland. Als screening en/of triage aangeeft dat het een crisis- of hoogzaak betreft, dan wordt er direct actie ondernomen. Een huisbezoek als middel voor het verkennend gesprek is een flinke tijdsinvestering en regelmatig is er sprake van een 'no show'.
*Het verkennend gesprek heeft tot doel echt zicht te krijgen op de situatie en daarmee zicht op veiligheid te kunnen organiseren. Het is een eerste processtap in een interventie VT. We gaan op huisbezoek als de melding aangeeft dat we daar meerwaarde uit halen (een huisbezoek geeft immers een directer beeld van de veiligheidssituatie), we nodigen betrokkenen uit op kantoor als dat ook kan. Er is inderdaad ook sprake van 'no show', maar als de inhoud van de melding aangeeft dat we de betrokkenen graag in de thuissituatie willen spreken is dat leidend. Na 'no show' wordt op grond van de inhoud van de melding met de GW-er besloten welke vervolgstap er gezet gaat worden: nog een keer proberen, op andere wijze afhandelen of een onderzoekstraject op te starten.**
 - b. Na het verkennend gesprek kan het vervolg (onderzoek door Veilig Thuis of inzet herstelplan) niet direct plaatsvinden.
Als er werkvoorraden zijn kan dat gebeuren; dan worden er concrete veiligheidsafspraken gemaakt met de betrokkenen. Als een verkennend gesprek aanleiding geeft om de zaak direct op te pakken doen we dat. De GW-er en de werkvoorraadbeheerder bespreken tweewekelijks de werkvoorraad op prioritering van uitdelen.
 - c. De medewerker die het verkennend gesprek doet kan het vervolg niet op zich nemen.
Dat is niet ons uitgangspunt. We spreiden de verkennende gesprekken over verschillende medewerkers in een team, zodat in veel gevallen één van de medewerkers die bij het verkennende gesprek aanwezig was, de zaak op kan pakken. Daar streven we naar.