



JAARPLAN VAN AANPAK 2016

De kwaliteit van Veilig Thuis Zaanstreek-Waterland

Inhoud

Inleiding	pagina 3
Randvoorwaarden	pagina 5
- 24/7 bereikbaarheid Veilig Thuis	pagina 5
- 24/7 bereikbaarheid vertrouwensarts	pagina 6
- Telefonische bereikbaarheid	pagina 6
- Doorlooptijden	pagina 7
- Informatie overdracht tussen Veilig Thuis Organisaties	pagina 7
Veiligheid	pagina 8
- Wachlijsten	pagina 8
- Beveiliging/spreekruimte	pagina 9
Organisatie	pagina 10
- Ontwikkeling medewerkers	pagina 10
- Een werkproces	pagina 10
Samenwerking lokale veld / ketenpartners	pagina 11
- Algemeen	pagina 11
- Samenwerking	pagina 11
- Doorverwijzing naar het lokale veld	pagina 12
- Afspraken politie	pagina 12
- Expertise bevordering	pagina 12

Inleiding

Op 1 januari 2015 is Veilig Thuis Zaanstreek-Waterland van start gegaan. In het jaar 2015 is veel inzet geleverd om de organisatie van Veilig Thuis optimaal neer te zetten en de instroom van adviesvragen, meldingen, tijdelijk huisverboden, crisissituaties en de aanvragen om noodbedden adequaat op te pakken. Er is veel gebeurd. De organisatorische inrichting van Veilig Thuis met een Front Office en een Backoffice is vormgegeven en de belangrijkste facilitaire ondersteuning is geregeld, met als hoogtepunt dat we de eerste Veilig Thuis organisatie zijn die werkt met één registratiesysteem. Daarnaast heeft Veilig Thuis een groot deel van haar processen beschreven en zijn er duidelijke werkafspraken gemaakt. Tot slot heeft Veilig Thuis veel geïnvesteerd in de samenwerking met het lokale veld en haar ketenpartners. Een ieder weet elkaar beter te vinden en de met een groot aantal gemeenten en ketenpartners zijn gesprekken gevoerd over het maken van vaste samenwerkingsafspraken.

In juli 2015 is door de GGD aangegeven dat Veilig Thuis mede gelet op de hoge instroom moeite had de binnenkomende politiemeldingen adequaat te verwerken en dat een wachtlijst ontstond. In de tweede kwartaal rapportage 2015 is met een gedegen analyse aangegeven dat met de toenmalige formatie de doorontwikkeling van Veilig Thuis niet snel genoeg gestalte kon krijgen. Het bestuur heeft hierop voor het restant van 2015 en voor geheel 2016 extra middelen ter beschikking gesteld om de doorontwikkeling van Veilig Thuis goed vorm te geven en de wachtlijst weg te werken.

De inspecties hebben in haar rapport van januari 2016, naar aanleiding van haar bezoek op 16 november 2015, dezelfde problemen geconstateerd die eerder door Veilig Thuis aan het bestuur waren doorgegeven en in de tweede kwartaalrapportage 2015 in haar analyse zijn beschreven. In haar rapport geven de inspecties aan dat Veilig thuis op 17 van de 24 aandachtspunten haar zaken op orde heeft. Daarnaast constateren de inspecties dat Veilig Thuis Zaanstreek-Waterland zijn onderzochte taken op één punt dusdanig overwogen en kwalitatief sterk uitvoert dat de inspecties deze werkwijze als "good practice" beschrijven. Zo beschikt Veilig Thuis Zaanstreek-Waterland als één van de weinige organisaties over één registratiesysteem. De positieve bevindingen van de inspecties zijn:

Criterion 1.1 Veilig Thuis is te allen tijde bereikbaar en beschikbaar.

Veilig Thuis toont aan dat zij voldoet aan de wettelijke eis om 24/7 bereikbaar en beschikbaar te zijn.
Veilig Thuis voert crisisinterventie uit en/of heeft hiertoe samenwerkingsafspraken gemaakt.

Criterion 1.2 Veilig Thuis beschikt over kwalitatief en kwantitatief voldoende personeel.

Tijdens kantoortijden is een vertrouwensarts inzetbaar.
De medewerkers kunnen tijdens kantoortijden een beroep doen op gedragswetenschappers.
Veilig Thuis kan indien nodig een beroep doen op gespecialiseerde professionals, zoals psychiaters, verslavingsdeskundigen of geriateren.

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

Veilig Thuis beschikt over één registratiesysteem.
Het registratiesysteem ondersteunt het werkproces.
Dossierinformatie van voorgangers van Veilig Thuis is inzichtelijk voor de professionals.

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

Professionals schatten de veiligheid in aan de hand van een gestandaardiseerd (risicotaxatie) instrument.
Professionals beoordelen de veiligheid in multidisciplinair verband.

Criterion 2.2 Professionals zorgen ervoor dat acuut onveilige situaties worden opgeheven.

Professionals treden bij acute onveiligheid actief op.
Professionals bepalen multidisciplinair hoe bij acute onveiligheid van leden van gezinnen en huishoudens te handelen.
Professionals zijn toegerust om met acuut onveilige situaties voor leden van gezinnen en huishoudens om te kunnen gaan.

Criterion 3.1 Veilig Thuis zet gekwalificeerde professionals in.

Veilig Thuis zet professionals in die aantoonbaar zijn geschoold voor de functie die zij uitoefenen.
Veilig Thuis heeft richtlijnen en procedures vastgesteld voor het handelen van de professionals.

Criterion 3.2 Veilig Thuis zorgt voor jeugdhulp in samenhang met andere hulp.

Veilig Thuis heeft samenwerkingsafspraken met haar ketenpartners vastgelegd.
Veilig Thuis stelt haar professionals in staat samen te werken met ketenpartners.

Al met al mag Veilig Thuis best trots zijn op wat het eerste jaar is bereikt. We hebben immers, om een beeldspraak te gebruiken, de winkel opgehouden terwijl we aan het verbouwen waren. Dat wil niet zeggen dat we er al zijn. Ook de komende jaren zal nog hard gewerkt moeten worden om de instroom adequaat op te vangen en de zaken op de wachtlijst terug te brengen. De inspecties constateerden voor Veilig Thuis een aantal verbeterpunten:

Criterion 1.1 Veilig Thuis is te allen tijde bereikbaar en beschikbaar.

Een medewerker van Veilig Thuis is 24/7 inzetbaar voor handelingen die bij wet zijn opgedragen aan Veilig Thuis.
Een vertrouwensarts is 24/7 bereikbaar.

Criterion 1.2 Veilig Thuis beschikt over kwalitatief en kwantitatief voldoende personeel.

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

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

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

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

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

Criterion 3.1 Veilig Thuis zet gekwalificeerde professionals in.

Veilig Thuis biedt medewerkers de mogelijkheid kennis en vaardigheden actueel te houden.
--

Voor u ligt het "Jaarplan van aanpak 2016" waar Veilig Thuis het komend jaar mee aan de slag gaat om de kwaliteit van Veilig Thuis Zaanstreek-Waterland te optimaliseren en de verbeterpunten uit de tweede kwartaalrapportage en het rapport van de inspecties aan te pakken.

Randvoorwaarden

24/7 bereikbaarheid Veilig Thuis

Veilig Thuis toont aan dat zij voldoet aan de wettelijke eis om 24/7 bereikbaar en beschikbaar te zijn.

In artikel 4.1.1 van het Uitvoeringsbesluit Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 is bepaald dat het AMHK te allen tijde bereikbaar en beschikbaar is indien sprake is van situaties waar onmiddellijke uitvoering van de taken geboden is. Deze taken zijn neergelegd in artikel 4.1.1 tweede en derde lid van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Het gaat om het reageren op adviesaanvragen en het in ontvangst nemen van meldingen en daar zo nodig actie op ondernemen. Wettelijk (Wmo) zijn deze taken bij het AMHK belegd. **Bereikbaar** betekent dat Veilig Thuis voor het uitvoeren van haar wettelijke taken 24 x 7 bereikbaar is en dat betekent dat er geregeld moet zijn dat ook buiten kantooruren een Veilig Thuis-medewerker de telefoon opneemt. **Beschikbaar** betekent dat er dag en nacht specialisten beschikbaar zijn om in opdracht van Veilig Thuis uit te rukken in gezinnen of huishoudens te interveniëren, als snel handelen geboden is. Dat mogen ook specialisten van een andere organisatie dan Veilig Thuis zijn.

In de huidige situatie zijn Veilig Thuis medewerkers op werkdagen bereikbaarheid en beschikbaar tussen 9.00 en 17.00 uur (kantooruren). De bereikbaarheid en beschikbaarheid buiten kantooruren wordt opgepakt door het Mobiel Crisisteam Amsterdam-Amstelland. Zij zijn dan telefonisch bereikbaar en treden zelf op in crisissituaties waar minderjarigen bij zijn betrokken. In crisissituaties met volwassenen zetten zij de crisissituatie door naar Parnassia Rotterdam. Deze samenwerking met betrekking tot de waarneming van Veilig Thuis Zaanstreek-Waterland het Mobiel Crisisteam Amsterdam-Amstelland wordt door de gemeente Zaanstad gefinancierd.

Dit betekent dat Veilig Thuis weliswaar 24/7 bereikbaar en beschikbaar is, maar dat het bereikbaar zijn niet conform de wet is ingericht. Veilig Thuis moet in 2016 haar organisatie zo moet inrichten dat er altijd een medewerker van Veilig Thuis Zaanstreek- Waterland telefonisch bereikbaar is. Tot die die tijd zal de huidige situatie worden gehandhaafd.

Veilig Thuis Zaanstreek-Waterland zal de 24/7 bereikbaar conform de wet niet alleen kunnen en gaan inrichten. De huidige formatieve omvang van Veilig Thuis is te kwetsbaar om ook de bereikbaarheid- en beschikbaarheidsdiensten buiten kantooruren en in de weekenden te bemannen. Dit levert een risico op voor een optimaal rooster tijdens kantooruren.

Veilig Thuis Zaanstreek-Waterland gaat met het Mobiele Crisisteam Amsterdam-Amstelland en de omliggende Veilig Thuis organisaties in gesprek om te bekijken op welke wijze gezamenlijk vorm gegeven kan worden aan het wettelijke vereiste dat 24/7 een medewerker van Veilig Thuis de telefoon moet opnemen. Deze verkenning vindt plaats in het eerste kwartaal plaats. Er wordt gestreefd om per 1 juli 2016 de gewenste situatie gerealiseerd te hebben.

24/7 bereikbaarheid vertrouwensarts

Een vertrouwensarts is 24/7 bereikbaar.

Op 18 november 2015 is in het directeurenoverleg van de VT-organisaties de interpretatie van de wet WMO van de inspectie op de 24/7 beschikbaarheid van de vertrouwensarts besproken. In de wet staat niet expliciet vermeld dat de vertrouwensarts 24/7 bereikbaar moet zijn. De kennis en expertise van een vertrouwensarts zou wel beschikbaar moeten zijn en zou ook gehaald kunnen worden door afspraken te maken met een ziekenhuis voor de situaties buiten kantooruren en in de weekenden. Vanuit het directeurenoverleg zal aan de inspectie worden aangegeven dat zij een andere interpretatie verbinden aan de wet.

Dit betekent dat voordat we een 24/7 beschikbaarheid van de vertrouwensartsen inrichten VT Zaanstreek-Waterland de discussie tussen de VT organisaties en Inspectie en de uitkomsten hiervan afwachten.

Veilig Thuis gaat contact opnemen met de grote ziekenhuizen en huisartsenpost(en) in de regio Zaanstreek-Waterland en bespreken zij buiten kantooruren en in de weekenden kunnen voorzien in het leveren van de benodigde expertise als deze nodig is. Deze contacten worden in het eerste kwartaal van 2016 gelegd.

Telefonische bereikbaarheid

Een goede bereikbaarheid is van groot belang voor het functioneren van Veilig Thuis als advies- en meldpunt. De landelijke campagne heeft zichtbaar haar effect gehad op de bekendheid van Veilig Thuis. In 2016 zijn ruim 4000 telefoontjes binnengekomen via het 0800-2000 nummer. Uit landelijk aangeleverde cijfers bleek echter dat Veilig Thuis Zaanstreek-Waterland hoger dan gemiddeld scoort met het aantal **niet** beantwoorde telefoontjes. Dit heeft te maken met het feit dat er meer telefoontjes binnenkomen dan Veilig Thuis met de huidige bezetting kan aannemen en het ontbreken van een overloop. Veilig Thuis heeft een verouderd telefoonsysteem waardoor het niet mogelijk is om mensen in de wacht te zetten en/of door middel van een keuzemenu goed door te geleiden.

Om het probleem van de gemiste oproepen aan te pakken zijn twee maatregelen genomen. Allereerst is er een overloop gecreëerd, waardoor telefoontjes die door Veilig Thuis niet kunnen worden opgenomen worden doorgeleid naar het secretariaat van de afdeling MGZ. De tweede maatregel is dat, als het secretariaat ook bezet is, er doorgeschakeld wordt naar een voicemail.

In de huidige situatie komt al het telefoonverkeer binnen bij de Frontoffice van Veilig Thuis. Dit zijn alle 0800-2000 bellers en alle bellers (voornamelijk professionals) die het lokale 075-nummer gebruiken. Op het 075-nummer komen de minder urgente telefoontjes en vervolg telefoontjes binnen. Deze telefoontjes vergroten de druk op de Frontoffice en de kans dat een burger of zelfbeller op het 0800-2000 nummer wordt gemist.

In 2016 wordt het telefoonverkeer zo ingericht dat alleen de 0800-2000 bellers, waarop onder meer de burgers en zelfbellers Veilig Thuis bereiken, binnen komen bij de Frontoffice van Veilig Thuis. Het lokale 075-nummer wordt geleid naar het secretariaat van Veilig Thuis. Hiervoor wordt het huidige secretariaat versterkt. Deze inrichting van het telefoonverkeer zorgt er voor dat de een groot deel van de telefonische druk(te) bij de Frontoffice wordt weggehaald. De Frontoffice zal dan beter in staat zijn de burgers en

zelfbellers adequaat te voorzien van advies en het begeleiden bij het doen van een melding. Daarnaast zal voor professionals een noodnummer worden ingericht waarbij zij in acute situaties direct met de crisisdienst in contact komt. Tot slot wordt binnen de GGD gedacht over het moderniseren van de telefoonvoorzieningen, waarbij naast een moderne telefooncentrale ook het vaste netwerk en het mobiele netwerk worden geïntegreerd. Dit is een gunstige ontwikkeling die noodzakelijk is voor het professionaliseren van de bereikbaarheid van Veilig Thuis.

De scheiding van het telefoonverkeer en versterking van het secretariaat zal in het tweede kwartaal van 2016 gerealiseerd zijn. De nieuwe telefoon centrale zal naar verwachting voor 1 januari 2017 gerealiseerd zijn.

Doorlooptijden

Veilig Thuis voert de triage uit en start het onderzoek binnen 5 dagen na ontvangst van de melding.

Veilig Thuis rondt onderzoeken binnen 10 weken na het besluit over de noodzakelijke vervolgstappen naar aanleiding van de melding af.

In het handelingsprotocol staat dat de triage zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vijf werkdagen na ontvangst van de melding wordt afgerond. In het handelingsprotocol staat eveneens dat Veilig Thuis zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen een termijn van tien weken na triage het onderzoek uitvoert.

In de huidige situatie lukt het niet om in alle meldingen binnen 5 dagen de triage uit te voeren. We worden alle meldingen op de dag van binnenkomst gescreend op urgentie en worden ze geprioriteerd. Er vind in feite een triage plaats. In 2015 kon door het gebruik van twee systemen (CVS en Kits) niet goed inzichtelijk gemaakt worden of de gestarte onderzoeken binnen tien weken na de triage zijn uitgevoerd. Wat betreft dat laatste zal het nieuw registratiesysteem meer inzicht geven.

Voor de aanpak van de doorlooptijden wordt verwezen naar het hoofdstuk Veiligheid, paragraaf wachtlijsten.

Informatie overdracht tussen Veilig Thuis Organisaties

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

De Veilig Thuis Organisaties hanteren nog geen richtlijn voor het opvragen van informatie bij ander Veilig Thuis organisaties. Er ligt bij het managersoverleg van de Veilig Thuis Organisaties een conceptprotocol (bijlage 1) dat eind januari 2016 zal worden bekrachtigd. Dan kan het landelijke protocol uitgerold gaan worden.

Verwachting is dat met ingang van 1 maart 2016 er een landelijk protocol beschikbaar is voor de Veilig Thuis organisaties. Veilig Thuis Zaanstreek-Waterland zal dit protocol direct na vaststelling gaan hanteren.

Veiligheid

Wachlijsten

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

De inspecties concluderen in hun rapport dat de professionals binnen Veilig Thuis beperkt zicht hebben op de veiligheid van alle leden van het gezinnen en huishoudens. Een actueel beeld ontbreekt in de zaken die op de wachtlijst staan. De inspecties geven aan dat dit een urgent verbeterpunt is. Van de zaken die in onderzoek zijn hebben de medewerkers van Veilig Thuis wel een actueel beeld van de veiligheid van de leden van de gezinnen en huishoudens.

De situatie in 2015 was dat Veilig Thuis de instroom meldingen niet adequaat kon verwerken. Er is een wachtlijst ontstaan die op 31 december 2015 160 zaken bedroeg. Het afgelopen half jaar is geïnvesteerd in het aanpakken van de wachtlijsten door het aanstellen van een praktijkleider om de werkprocessen en werkafspraken te stroomlijnen en is uitbreiding aangetrokken voor de periode november en december van 1,5 fte. Deze inzet heeft de afgelopen periode 166 zaken weggewerkt. Zonder deze inzet zou de wachtlijst 326 zaken hebben bedragen. Daarnaast zijn alle zaken wel bij binnenkomst geprioriteerd aan de hand van vaste criteria en werden de hoge prioriteit zaken uitgedeeld.

Vanaf 1 januari 2016 is de formatie weer op orde en uitgebreid voor 2016 met 2,5 fte. Alle meldingen worden vanaf 1 januari 2016 dagelijks verdeeld over de medewerkers. Zo moet voorkomen worden dat zaken eerst geprioriteerd moeten worden en op een wachtlijst komen waar ze vanaf worden gehaald door de medewerkers. De zaken uit 2015 worden met een extra inspanning opgepakt en verwerkt. Wekelijks zal de instroom van meldingen gemonitord worden en bijgestuurd worden daar waar zaken niet binnen 5 dagen opgepakt en getriageerd zijn.

De formatie van 2016 is gebaseerd op de instroom van het eerste half jaar van 2015. Door de groter wordende bekendheid en landelijke campagnes zien we dat de instroom telefoontjes van oktober en november 2016 de hoogste twee maanden waren van het afgelopen jaar. De verwachting is dat deze telefonische instroom in december (op de laatste week na) niet is afgenomen. Daarnaast zien we dat de Politie, mede op aandringen van Veilig Thuis, de kwaliteit van haar meldingen huiselijk geweld heeft verbeterd door intern een medewerker verantwoordelijk te maken voor de kwalitatieve aanlevering van de meldingen huiselijk geweld. Hiermee zijn ze in december 2015 gestart. Deze kwalitatieve impuls binnen de Politie heeft er toe geleid dat de Politie een beter zicht kreeg op haar eigen dagrapportages. Naar voren kwam dat de Politie in de regio Zaanstreek-Waterland niet alle huiselijk geweld zaken in beeld had. Dit leidde tot een stijging van 25% van de instroom huiselijk geweld meldingen in december 2015. Als deze twee trends zich in 2016 doorzetten, zal kritisch gekeken moeten worden of de huidige formatie voldoende is om dit op te vangen, zeker nu intern het huis aardig op orde aan het raken is.

Beveiliging / spreekruimte

Het afgelopen jaar is vaker door Veilig Thuis aangegeven dat het pand van de GGD onvoldoende beveiligd is voor de werkzaamheden die zij verricht en de risico's die dat met zich mee kan brengen. De aard van de werkzaamheden die Veilig Thuis verricht, verregaand onderzoek in gezinnen en huishoudens met de mogelijke inzet van verregaande maatregelen (kind meenemen of de vrouw in een "blijf huis" plaatsen bijvoorbeeld), kan er toe leiden dat agressieve, boze ouders/familieleden/partners verhaal komen halen op de locatie van de GGD waar Veilig Thuis is gehuisvest. De beveiliging van deze locatie is onvoldoende toegerust op dit soort situaties. Ook de beschikbare spreekruimte die binnen de GGD is onvoldoende voor de gesprekken die Veilig Thuis medewerkers voeren. Er is geen vlucht route en er ontbreekt een noodbel die verbinding maakt met de Politie. Wel kan er gebruik gemaakt worden van een "smartlink". Deze activeert dan bij het indrukken de receptie. De receptie kan hierop 112 bellen. Wel bestaat de mogelijkheid om bij risicogesprekken uit te wijken naar beveiligde spreekruimten van de gemeente Zaanstad.

Er is GGD-breed een werkgroep geformeerd die gaat belijken wat de wenselijke en noodzakelijk vorm van beveiliging is die nodig is om alle werkzaamheden van de GGD veilig door haar medewerkers te laten verrichten. Ook Veilig Thuis participeert in deze werkgroep.

Organisatie

Ontwikkeling werknemers

Veilig Thuis biedt medewerkers de mogelijkheid kennis en vaardigheden actueel te houden.

De medewerkers van Veilig Thuis zijn geschoold voor hun functie en allemaal SKJ geregistreerd. Het afgelopen jaar is er op de eerste twee maanden na onvoldoende ruimte geweest om hun vaardigheden en (actuele) kennis bij te houden.

In december 2015 is gestart met een interne leergang om de werkprocessen, werkafspraken eenduidig te krijgen en om de vaardigheden en (actuele) kennis bij te houden. In december 2015 zijn er drie bijeenkomsten geweest. In januari 2016 staat het triage instrument als onderwerp op de agenda en in februari zal de leergang een ochtend deel besteden aan kindgesprekken. Deze leergang zal het gehele jaar door voortgezet worden. Elke 4-6 weken zal een ochtenddeel gereserveerd worden ten behoeve van het vergroten van de vaardigheden en (actuele) kennis en het stroomlijnen van de werkprocessen en werkafspraken.

Daarnaast wordt voor het gehele team intervisie georganiseerd en worden casuïstiek besprekingen gehouden. Naast het vergroten van kennis en vaardigheden, levert dit ook SKJ-punten op.

Tot slot worden de medewerkers van Veilig Thuis getraind in het geven van feedback. Dit ter ondersteuning van het vergroten van de zelfstandige en taakvolwassen professional en het vergroten van teamverantwoordelijkheid voor de gezamenlijk uitvoering van de taken van Veilig Thuis.

De interne leergang is gestart en de trainingen intervisie en feedback starten uiterlijk in het tweede kwartaal.

Een werkproces

Een belangrijke stap om de interne organisatie op orde te krijgen is dat we eenduidig beschreven werkprocessen en werkafspraken hebben. Vanaf augustus 2015 is een extra ingehuurde praktijkleider bezig geweest met sturing op de medewerkers door onder meer te komen tot een eenduidig werkproces en werkafspraken. Dit samen met drie sessies interne leergang heeft er toe geleid dat de werkprocessen op grote lijnen zijn beschreven en dat duidelijke werkafspraken zijn gemaakt. Ook het registratiesysteem Clavis is in deze werkprocesbeschrijving meegenomen. Op 1 april zijn 2016 alle processen beschreven en geborgd.

Samenwerking lokale veld

Algemeen

In de tweede kwartaal rapportage van Veilig Thuis in 2015 is gevraagd om een tijdelijk uitbreiding van de formatie om onder meer een kwalitatieve impuls te genereren voor de ontwikkeling van de volgende punten die toezien op het samenwerken met en verbinden van het lokale veld en ketenpartners:

- Heldere samenwerkingsafspraken maken met het lokale veld met het doel te komen tot een effectievere en efficiënter werkwijze en aanpak van de instromende meldingen;
- Heldere afspraken met de Politie over de wijze van instromen en de kwaliteit van meldingen van de politie met als doel te voorkomen dat er dubbele meldingen en kwalitatief slechte meldingen binnen komen die tot onnodig extra werk leidt voor de medewerkers van Veilig Thuis;
- Expertise bevordering op het terrein van huiselijk geweld met als doel het lokale veld beter in staat te stellen doorverwezen (zorg)meldingen vanuit Veilig Thuis aan te nemen.

Samenwerkingsafspraken

Eind 2015 is Veilig Thuis begonnen om per gemeente te komen tot samenwerkingsafspraken. Met de gemeenten Zaanstad, Beemster en Landsmeer liggen conceptsamenwerkingsafspraken klaar en deze worden begin 2016 definitief gemaakt. Met de gemeente Purmerend staat in januari 2016 een eerste afspraak op de agenda om te komen tot samenwerkingsafspraken. In het eerste kwartaal van 2016 worden ook de overige gemeenten benaderd om te komen tot samenwerkingsafspraken. In het tweede kwartaal van 2016 zijn met alle gemeenten samenwerkingsafspraken gemaakt.

Doorverwijzen naar het lokale veld

De vorming van Veilig Thuis viel samen met de transitie van een heel scala van voorzieningen in het Sociale domein. In 2015 bleek al dat niet alle lokale teams er klaar voor waren om zelfstandig met ernstige casuïstiek van huiselijk geweld en/of kindermishandeling aan de slag te gaan. Dientengevolge hield Veilig Thuis casuïstiek langer bij zich dan nodig zou moeten zijn. Lokale teams werken vanuit een vrijwillige hulpvraag van de cliënt, terwijl bij huiselijk geweld en kindermishandeling motivatie bewerkstelligen en outreachend en met drang werken een vereiste is. Het is dan ook regelmatig gebeurd dat een casus niet wordt opgepakt door een lokaalteam of dat de door een sociaal wijkteam/gebiedsteam opgepakte casus alsnog wordt teruggelegd bij Veilig Thuis. Er is verschil in aanpak per gemeente voor wat betreft de organisatie van het lokale veld. Dat betekent voor de medewerkers van Veilig Thuis dat zij met verschillende samenwerkingsafspraken rekening moeten houden. Dat levert extra werk op.

Ook in 2016 zal Veilig Thuis in kaart blijven brengen wanneer de door haar beoordeelde meldingen niet of niet adequaat door het lokale veld worden opgepakt om de benodigde ondersteuning en hulpverlening in te zetten. Bij het aangaan van de samenwerkingsafspraken zal Veilig Thuis sturen op zoveel mogelijke eenduidigheid. Daarnaast zal Veilig Thuis in haar samenwerkingsafspraken met de lokale teams de opleidingsbehoefte meenemen en hier afspraken over maken.

Heldere afspraken met de politie

De grootste instroom meldingen is afkomstig van de Politie. Het zijn twee stromen, de zorgmeldingen jeugd en de meldingen huiselijk geweld. Deze twee stromen meldingen komen via verschillende kanalen binnen. De zorgmeldingen jeugd komen binnen via het systeem CORV en de meldingen huiselijk geweld komen binnen via een automatisch uit de systemen van de politie genereerde mail. Naast dubbelingen die er door Veilig Thuis uitgehaald moet worden, was de kwaliteit van de meldingen huiselijk geweld tot december 2015 onvoldoende. Veilig Thuis was veel tijd kwijt met screening van de meldingen. Eind 2015 heeft de Politie een impuls aan de kwaliteit van de aangeleverde meldingen huiselijk geweld gegeven. De kwaliteit van de meldingen is omhoog gegaan, eveneens de aantallen (zie paragraaf wachtlijsten van hoofdstuk Veiligheid).

Inzet is ook voor het komend jaar om tot één instroom meldingen te komen via het CORV systeem. Gelet op het feit dat de Politie nationaal gestuurd wordt, zal dit ook de Veilig Thuis organisaties landelijk moeten worden besproken. Wel zal veilig Thuis de Politie in de eigen regio blijven vragen kwaliteit te leveren in de aan te leveren meldingen.

In 2015 is een model samenwerkingsafspraken opgeleverd voor de Politie, het Openbaar Ministerie en de Veilig Thuis organisaties. Dit model zal aangepast moeten worden voor de regio Zaanstreek-Waterland. In het tweede kwartaal is dit model voor de situatie in de regio Zaanstreek-Waterland aangepast en goedgekeurd.

Expertise bevordering

Veilig Thuis heeft de expertise, kennis en ruime ervaring in huis om (basis)trainingen te geven op het terrein van signalering en bespreekbaar maken van huiselijk geweld en kindermishandeling en over het hanteren van de Meldcode door professionals. Veilig Thuis biedt in 2016 minimaal twee keer een training met open inschrijvingen. Dit betreffen basistrainingen voor aandachtsfunctionarissen huiselijk geweld en kindermishandelingen van de lokale teams en ander professionals die uit hoofde van hun beroep te maken hebben met situaties waarin huiselijk geweld en/of kindermishandeling voorkomt. Het gaat zowel om het herkennen van de vormen van geweld als om de kennis hoe hier als professional mee om te gaan. Daarnaast zal Veilig Thuis op aanvraag maattrainingen op het terrein van huiselijk geweld en kindermishandeling kunnen leveren voor lokale teams op locatie.

In januari 2016 wordt het aanbod voor 2016 bekend gemaakt.