



> RETOURADRES Postbus 1992, 6201 BZ Maastricht

BEZOEKADRES  
Mosae Forum 10  
6211 DW Maastricht

Aan de dames en heren,  
leden van de gemeenteraad

POSTADRES  
Postbus 1992  
6201 BZ Maastricht

ONDERWERP  
Veilig Thuis

DATUM  
21 februari 2017  
Verz. 07-03-2017

BIJLAGEN  
1

BEHANDELD DOOR  
LHM (Lucie) Lintsen

TELEFOONNUMMER  
043 350 5023

ONZE REFERENTIE  
2017-05508

E-MAILADRES  
lucie.lintsen@maastricht.nl

FAXNUMMER  
043 - 350 4141

UW REFERENTIE  
--

Geachte raadsleden,

## Veilig Thuis Zuid Limburg

Veilig Thuis-ZL is per 1 januari 2015 ontstaan uit een samenvoeging van het Advies- en Meldpunt Kindermishandeling en het Steunpunt Huiselijk Geweld. De Zuid-Limburgse gemeenten hebben de keuze gemaakt om deze nieuwe organisatie onder te brengen bij de GGD-ZL. Na een periode van 1,5 jaar, waarin de focus lag op het inrichten van de nieuwe organisatie en het voldoen aan de (nieuwe) wettelijke eisen, is in het bedrijfsplan 2017-2019 aangegeven hoe de GGD-ZL zal toewerken naar een stabiele- en toekomstgerichte organisatie van Veilig Thuis-ZL. Het bedrijfsplan is in december door het Algemeen Bestuur van de GGD-ZL vastgesteld en is als bijlage bij deze raadsinformatie brief gevoegd.

## Ontwikkelingen in 2016 die gevolgen hadden voor de organisatie van Veilig Thuis-ZL

- Het rijk heeft de kwaliteitseisen aangescherpt, waaraan de 26 Veilig Thuis organisaties in Nederland moeten voldoen. Een voorbeeld is de eis dat Veilig Thuis 24/7 inzetbaar moet zijn voor handelingen die bij wet zijn opgedragen aan Veilig Thuis. Een vertrouwensarts (in dienst van Veilig Thuis) moet 24/7 bereikbaar zijn. Medewerkers van Veilig Thuis moeten een actueel beeld hebben van de veiligheid van alle leden van gezinnen en huishoudens waarover meldingen zijn binnengekomen. De nieuwe eisen vraagt extra capaciteit van de organisatie bij de registratie- en beoordeling van meldingen, in de periode dat onderzoek door Veilig Thuis plaatsvindt en bij de overdracht van meldingen naar de toegangsteams Jeugd en WMO en sociale wijkteams van de 18 gemeenten waar Veilig Thuis-ZL voor werkt.
- Het Algemeen Bestuur besloot dat de meldingen over kindermishandeling en huiselijk geweld van de politie in regio Zuid Limburg vanaf 1 januari 2017 geregistreerd- en beoordeeld moeten worden door Veilig Thuis-ZL. Deze taak neemt Veilig Thuis-ZL over van de Veiligheidshuizen in de regio.
- Tijdens een bezoek van de samenwerkende inspecties jeugdzorg en gezondheidszorg is geconstateerd dat de wacht- en doorlooptijden de wettelijke termijn overschrijden. Het Algemeen Bestuur van de GGD-ZL heeft vervolgens uitgesproken dat zij géén wachtlijst accepteren bij Veilig Thuis-ZL.

De instroom bij Veilig Thuis kent sinds 2015 een forse toename. Ten opzichte van 2012 is het aantal vragen voor advies en ondersteuning met 67% toegenomen en is het aantal meldingen met ruim



DATUM  
21 februari 2017

90% gegroeid. Hoewel het moeilijk is om te achterhalen aan welke factoren deze stijging is toe te schrijven, is plausibel dat de toegenomen aandacht voor het onderwerp als gevolg van de landelijke publiekscampagnes hieraan een bijdrage heeft geleverd. De stijging van het aantal meldingen is ook een landelijke trend. Daarnaast zal de toegenomen aandacht voor de meldcode bij professionals (signaleren van vermoedens van kindermishandeling en huiselijk geweld) een rol hebben gespeeld. De toegenomen instroom past één op één bij de doelstelling van de Regiovisie om het taboe op huiselijk geweld en kindermishandeling te doorbreken. Ook het aantal politiemutaties met betrekking tot huiselijk geweld en kindermishandeling is toegenomen, met ongeveer 35%. Deze stijging is niet in andere regio's te zien. Mogelijk is hier dus sprake van een incidentele piek.

#### Wachtlijstvrij werken op 1 januari 2017

Bij de overdracht vanuit Bureau Jeugdzorg heeft het meldpunt ook de wachtlijst van deze organisatie overgenomen. Veilig Thuis-ZL kreeg in 2015 en 2016 met haar formatie de afhandeling van de instroom van meldingen en de wachtlijst niet weggewerkt. Deze problematiek is door de GGD-ZL vanaf 2015 gemeld in de Bestuurlijke Adviescommissie Veilig Thuis-ZL, waarvan ik voorzitter ben. Uw gemeenteraad heb ik eind 2015 hierover geïnformeerd via een raadsinformatie brief. Met toestemming van het Dagelijks Bestuur en het Algemeen Bestuur van de GGD-ZL is eind 2016 tijdelijke (externe) capaciteit ingezet, met als doel dat de wachtlijst vóór 1 januari 2017 volledig is weggewerkt. Dat is ook gelukt. De wachtlijst is gereduceerd van ruim 80 casussen in oktober 2016 tot 0 op 1 januari 2017. De kosten voor de inzet van extra capaciteit bedroeg eenmalig € 150.000. Voor Maastricht bedragen de geraamde eenmalige kosten € 30.000. Deze kosten worden gedekt uit de Innovatiemiddelen Jeugd (collegebesluit 8 november 2016).

#### Een structurele oplossing om wachtlijstvrij te werken

GGD-ZL heeft in de tweede helft 2016 aangegeven het van cruciaal belang te vinden dat de formatie van Veilig Thuis op 1 januari 2017 in overeenstemming is gebracht met de hoeveelheid werk. Indien per 1 januari 2017 nog steeds sprake zou zijn van een structurele onderbezetting, zou opnieuw een wachtlijst ontstaan en wordt de opgave om te voldoen aan de vereiste doorlooptijden met de daarbij behorende kwaliteitseisen onmogelijk. Dit kan tot gevolg hebben dat casuïstiek onverantwoord lang blijft liggen. Het Algemeen Bestuur heeft ingestemd met het investeren van jaarlijks € 714.634, bovenop de begroting van 1,5 miljoen, om daarmee de formatie van Veilig Thuis met 9 fte uit te breiden tot in totaal 23,3 fte. Het Algemeen Bestuur GGD-ZL heeft dit besluit genomen vooruitlopend op de begrotingswijziging in 2017. De totaal geraamde jaarlijkse kosten voor deze tijdelijke uitbreiding bedragen voor Maastricht € 145.000. Dekking voor 2017 van de daadwerkelijke kosten vindt plaats vanuit Innovatiemiddelen Jeugd, programma 5/6 (collegebesluit 8 november 2016).

#### Overdracht politiemeldingen naar Veilig Thuis-ZL

De Bestuurlijke Adviescommissie Veilig Thuis-ZL en het Kernteam Veiligheidshuizen hebben adviesbureau Advante in 2015 opdracht gegeven onderzoek te doen naar de gewenste aanpak voor de afhandeling van meldingen van vermoedens van kindermishandeling en huiselijk geweld. Naar aanleiding van de resultaten van het onderzoek heeft het Algemeen Bestuur GGD-ZL medio 2016 besloten om per 1 januari 2017 de regie en verantwoordelijkheid voor de centrale registratie en beoordeling van alle politiemeldingen over vermoedens van kindermishandeling en/of huiselijk geweld te leggen bij Veilig Thuis-ZL. Rekening houdend met de bestuurlijke trajecten die nog doorlopen moeten worden in de gemeenten is de ingangsdatum verschoven naar 1 juli 2017. Deze extra taak vraagt een grote extra investering van de gemeenten. Op dit moment hebben de Veiligheidshuizen in Zuid Limburg 5,5 fte beschikbaar voor geweld in afhankelijkheidsrelaties. Bij de overdracht naar Veilig Thuis zal Veilig Thuis de politiemeldingen volgens het landelijk handelingsprotocol Veilig Thuis moeten afhandelen. Dit betekent een kwaliteitsimpuls maar vraagt ook om extra formatie. Omdat er nog geen ervaringscijfers zijn opgebouwd is er beperkt inzicht in de



DATUM  
21 februari 2017

doorstroom naar toegangsteams Jeugd en WMO, sociale wijkteams, hulpverlening, en Veiligheidshuizen en nader onderzoek door Veilig Thuis.

#### Financiële investeringen door de 18 gemeenten

In het bedrijfsplan, dat u aantreft in de bijlage, is aangegeven dat voor het op orde brengen van de formatie van Veilig Thuis-ZL aan de 18 gemeenten een extra jaarlijkse bijdrage wordt gevraagd van totaal € 2.7 miljoen (wachtlijstvrij werken én overdracht politiemeldingen). De geraamde jaarlijkse kosten voor Maastricht zijn € 540.000, bovenop de jaarlijkse kosten voor Veilig Thuis van € 300.000. Dekking voor de extra kosten voor 2018 e.v. wordt meegenomen in de integrale besluitvorming bij de behandeling van de kadernota 2017.

De formatieberekening is gebaseerd op normtijden die staan voor de afhandeling van de verschillende werkzaamheden van een Veilig Thuis organisatie en daarnaast is de formatieberekening gebaseerd op een prognose van het aantal meldingen. Het Dagelijks- en Algemeen Bestuur van de GGD-ZL hebben gevraagd om in 2017 inzicht te krijgen in de werkelijke doorlooptijden en in het aantal werkelijke meldingen. Dit zou kunnen leiden tot een aanpassing in de formatie en daarmee een aanpassing in de financiële bijdragen van de 18 gemeenten. De uitbreiding van de formatie van Veilig Thuis-ZL gebeurt met tijdelijke dienstverbanden, zodat Veilig Thuis de flexibiliteit houdt om haar formatie naar beneden aan te passen. De definitieve formatiesterkte is overigens ook afhankelijk van de snelheid waarmee casuïstiek verantwoord overgedragen kan worden naar de toegangsteams Jeugd en WMO en de sociale wijkteams. De ambitie van gemeenten en Veilig Thuis-ZL is om, zoals afgesproken in de Regiovisie Veilig Thuis-ZL, zoveel mogelijk casuïstiek zo snel mogelijk door te leiden.

#### Benchmark kosten Veilig Thuis

Zoals u in bijgevoegd bedrijfsplan kunt lezen is in het najaar van 2016 adviesbureau Qconsult gevraagd om te komen tot een realistisch beeld voor de toekomst wat betreft benodigde fte's voor Veilig Thuis Zuid Limburg. Daarbij is gevraagd dit te benchmarken ten opzichte van andere Veilig Thuis organisaties in den lande. Q-Consult heeft hiervoor gewerkt met een formatie- en kostenmodel dat gebaseerd is op de (wettelijke) taken en producten voor Veilig Thuis en waarbij het landelijk handelingsprotocol de leidraad voor uitvoering vormt.

De uitkomsten van het formatie- en kostenmodel van Q-Consult is kritisch bekeken. Over het model en de benaderingswijze is consensus. Het model is goed bruikbaar voor Veilig Thuis in Zuid-Limburg. Ten aanzien van de ingevulde parameters zijn in het proces kritische opmerkingen gemaakt. Hierover is intensief overleg gevoerd. De door de GGD gebruikte parameters in haar bedrijfsplan zijn het resultaat van dit overleg.

In de berekeningen en benchmark van Q-consult is gebleken dat de aanvankelijke kosteninschatting van Veilig Thuis aanmerkelijk lager was dan landelijk bij vergelijkbare Veilig Thuis organisaties het geval. Hier zijn een aantal redenen voor:

- de oorspronkelijk ingeschatte capaciteit is tot stand gekomen op basis van de taken en de beschikbare capaciteit van de voormalige organisaties op het moment van oprichting van Veilig Thuis;
- bij deze capaciteitsberekening is geen rekening gehouden met de overdracht van de politiemeldingen. In Zuid-Limburg gingen ze tot en met 2016 op in het reguliere werk van de Veiligheidshuizen waardoor onvoldoende duidelijk was hoeveel tijd hier aan werd besteed;
- het nieuwe handelingsprotocol en de nieuwe normtijden zorgen voor extra handelingen die zeker positief bijdragen aan de kwaliteit van Veilig Thuis maar tevens arbeidsintensiever zijn dan de voormalige handelswijze;
- de plotseling stijging in het aantal meldingen, niet alleen bij professionals maar ook door burgers; (dit lijkt een positief effect van de mediacampagnes hieromtrent te zijn);



DATUM  
21 februari 2017

Concluderend kan gesteld worden dat de toename in formatie zoals door de GGD aangegeven redelijk en realistisch is, gezien de extra taken die bij Veilig Thuis komen te liggen en tevens in lijn zijn met landelijke inzet van Veilig Thuis in andere Nederlandse regio's.

Wat naar de toekomst nog onduidelijk is, is in hoeverre de huidige stijging in meldingen doorzet, hoeveel politiemeldingen uiteindelijk binnen zullen komen mede gelet op een andere werkwijze bij de Politie, hoeveel tijd nodig is voor een adequate invulling van het werk en het aantal meldingen dat afgeschaald kan worden naar het lokale veld. Op basis van de beschikbare gegevens, zowel landelijk als in de regio is, mijns inziens, in het bijgevoegde bedrijfsplan door de GGD een zo reeel mogelijke inschatting gemaakt. In de Bestuurlijke Adviescommissie Veilig Thuis is consensus over het startpunt bereikt. Op basis van aannames is een inschatting van de benodigde capaciteit gemaakt. Zoals eerder gemeld is een gedegen monitoring in 2017 inmiddels ingezet om de aannames te checken en bijstellingen te doen waar nodig. Hiertoe wordt thans een monitorplan opgesteld.

#### Procedure van behandeling in de raad

De GGD-ZL legt het Algemeen Bestuur in maart 2017 de concept begroting 2018 Veilig Thuis voor, als ook de begrotingswijziging 2017. De conceptbegroting 2018 en de begrotingswijziging 2017 gaan voor zienswijze naar de gemeenteraden van de 18 gemeenten. Voordat de conceptbegroting aan de raad wordt aangeboden in april van dit jaar, belegt de GGD-ZL per subregio een bijeenkomst om het thema Veilig Thuis aan u als raad toe te lichten.

Hoogachtend,

Namens het college van burgemeester en wethouders van Maastricht,  
Wethouder Cultuur, Onderwijs, Jeugdzorg, Gezondheid en Student & Stad

Mieke Damsma



Geweld stopt  
niet vanzelf.

ADVIES- EN MELDPUNT  
HUISELIJK GEWELD EN  
KINDERMISHANDELING

## **Bedrijfsplan 2017-2019**

Veilig Thuis Zuid Limburg

# Inhoudsopgave

<b>1. Inleiding</b>	<b>4</b>
<b>2. Missie, visie en kernwaarden</b>	<b>6</b>
2.1 Missie	6
2.2 Visie	6
2.3 Kernwaarden	6
<b>3. Doelstellingen 2017-2019</b>	<b>7</b>
3.1 Doelstellingen Veilig Thuis Zuid Limburg	7
<b>4. Strategie en beleid</b>	<b>8</b>
4.1 Speerpunten 2016	8
4.2 Speerpunten 2017-2019	10
<b>5. Samenwerking in de keten</b>	<b>13</b>
5.1 Samenwerking met het lokale veld	14
5.2 Samenwerking in de veiligheidsketen	14
5.3 Samenwerking in de rest van de keten	14
<b>6. Taken en producten</b>	<b>16</b>
6.1 Taken	16
6.2 Producten	16
<b>7. Organisatie</b>	<b>19</b>
7.1 Organieke inbedding	19
7.2 Medewerkers	19
7.3 Processen	19
7.4 Kwaliteit	20
<b>8. Sturing en verantwoording</b>	<b>21</b>
8.1 Bestuurlijke verantwoordelijkheden	21
8.2 Governance	22
8.3 Begroting en verantwoording	22
<b>9. Instroom en capaciteit</b>	<b>23</b>
9.1 Instroom	23
9.2 Beschikbare capaciteit	24
<b>10. Formatie- en kostenmodel</b>	<b>26</b>
10.1 Het model	26
10.2 De parameters	26
10.3 De resultaten	28
10.4 Tegenspraak en monitoring	28
<b>11. Implementatie</b>	<b>29</b>
11.1 Intensiveren inspanningen t.b.v. oplossen huidige wachtlijst	29

11.2 Perceel 1: de basis op orde	30
11.3 Perceel 2: overdracht politiemeldingen	31
<b>12.Financiële uitgangspunten</b>	<b>32</b>
12.1 Uitgangspunten	32
12.2 Flexibele financiering	32
12.3 Directe kosten en overhead	33
<b>13.Tot slot</b>	<b>35</b>
<b>Bijlage 1 Rekenmodel Q-Consult</b>	<b>36</b>

## 1. Inleiding

Veilig Thuis Zuid Limburg is per 1 januari 2015 ontstaan uit een samenvoeging van het Advies- en Meldpunt Kindermishandeling (AMK) en het Steunpunt Huiselijk Geweld (SHG). De Zuid-Limburgse gemeenten hebben de keuze gemaakt om de nieuwe organisatie onder te brengen bij de GGD Zuid Limburg. Na een periode van 1,5 jaar waarin de focus lag op het inrichten van de nieuwe organisatie en het voldoen aan de (nieuwe) wettelijke eisen, heeft het bestuur gevraagd te komen tot een doorkijk voor komende jaren. Bestuurlijke uitgangspunten hierbij zijn dat Veilig Thuis zonder wachtlijst kan werken en dat de afhandeling van de politiemeldingen door Veilig Thuis wordt ingevuld.

In dit bedrijfsplan wordt een kader neergezet voor de periode 2017 - 2019. Een kader dat aansluit bij de regiovisie op de aanpak van geweld in afhankelijkheidsrelaties (GIA) zoals dit door de Zuid-Limburgse gemeenten is opgesteld en waarin Veilig Thuis een belangrijke speler is. Een kader bovendien waarin het toewerken naar een stabiele en toekomstgerichte organisatie centraal staat. Vanaf 2020 zal Veilig Thuis aansluiten bij de vierjarige beleidscyclus zoals deze door de GGD Zuid Limburg wordt gehanteerd.

Dit bedrijfsplan heeft een tweeledig doel:

1. Toelichten van de missie, visie, kernwaarden, doelstellingen, strategie, speerpunten en organisatie van Veilig Thuis voor 2017-2019
2. Het bieden van een financieel kader voor 2017-2019.

Vier recente ontwikkelingen zijn van belang om te noemen:

1. Als enige Veilig Thuis organisatie in Nederland worden de mutaties huiselijk geweld en kindermishandeling die de Politie in haar systeem registreert niet door Veilig Thuis geregistreerd en beoordeeld. De ambitie is om hier in 2017 verandering in te brengen en deze mutaties bij Veilig Thuis binnen te laten komen. Dit conform de wettelijke taak van Veilig Thuis. Hierbij wordt gewerkt via het specialismemodell, waarin intensieve samenwerking tussen het lokale veld, het veiligheidshuis en Veilig Thuis het uitgangspunt is. In hoofdstuk 11 van dit document is dit onderdeel uitgewerkt.
2. In het najaar van 2015 voerden de samenwerkende inspecties jeugdzorg en gezondheidszorg onderzoek uit bij alle 26 Veilig Thuis organisaties in Nederland. Het onderzoek bij Veilig Thuis Zuid Limburg leverde op dat werd voldaan aan 17 van de 24 door de inspecties geformuleerde eisen. In een verbeterplan is aangegeven hoe en wanneer de zeven verbeterpunten worden gerealiseerd. 6 van de 7 verbeterpunten zijn inmiddels gerealiseerd. Het belangrijkste – en nog niet gerealiseerde – onderdeel betreft de wacht- en doorlooptijden die de wettelijke termijnen overschrijden. In paragraaf 4.1 en hoofdstuk 9 van dit bedrijfsplan is dit onderdeel uitgewerkt.
3. Veilig Thuis heeft sinds 2015 te maken met een forse stijging in het aantal advies- en ondersteuningsvragen en meldingen. Een stijging die overigens ook zichtbaar is in het aantal politiemutaties met betrekking tot huiselijk geweld en kindermishandeling. Dit leidt tot bedrijfsmatige problemen, omdat de bekostiging van Veilig Thuis niet gerelateerd is aan de instroom. Uitwerking van deze ontwikkeling is beschreven in hoofdstukken 9 en 12.



4. Het werken conform het nieuwe handelingsprotocol, dat de leidraad vormt voor de werkzaamheden van Veilig Thuis, heeft in het hele land geleid tot nieuwe werkwijzen en aanpassingen in normtijden. Evenals veel andere regio's in Nederland is ook Zuid-Limburg geconfronteerd met het feit dat de geldende normtijden niet meer aansluiten bij de praktijk. Dit leidt hiermee samenhangend tot een zeer hoge werkdruk voor werknemers. In de 1,5 jaar dat de Veilig Thuis organisaties in Nederland bestaan zijn veel ervaringsgegevens en referenciecijfers verzameld. Deze cijfers zijn door adviesbureau Q-Consult bij elkaar gebracht om regio's te helpen om de hoeveelheid werk en de beschikbare capaciteit en financiën in balans te brengen. In hoofdstuk 10 van dit bedrijfsplan is deze ontwikkeling verder uitgewerkt.

## **2. Missie, visie en uitgangspunten**

In dit hoofdstuk worden de missie, visie en kernwaarden beschreven. Deze zijn gebaseerd op de [Regiovisie Veilig Thuis Zuid-Limburg 2014-2018](#).

### **2.1 Missie**

De missie van Veilig Thuis Zuid Limburg luidt: *'Een Veilig Thuis voor iedereen'*.

### **2.2 Visie**

*'Veilig Thuis benadert huiselijk geweld en kindermishandeling als veiligheidsproblematiek in gezinnen en huishoudens. Hierbij rekening houdend met de kwetsbare positie van het kind / de cliënt'*.

### **2.3 Kernwaarden**

Om herstel van veiligheid op zowel korte als lange termijn te realiseren, acteert Veilig Thuis Zuid Limburg 24/7 zo snel mogelijk en zo dicht mogelijk bij de burger. Veilig Thuis doet dit met inzet van haar expertise, samen met het lokale veld om zo effectief en efficiënt mogelijk de juiste hulpverlening voor het betrokken (gezins)systeem (slachtoffers en plegers) op gang te brengen. Veilig Thuis sluit hierbij aan op de ondersteuning van de eigen kracht van de direct betrokkenen en het sociale netwerk.

Veilig Thuis is het adviesorgaan voor hulpvragers, omstanders en professionals voor vragen en zorgt voor het doorleiden naar hulpverlening op het gebied van GIA. Daartoe faciliteert Veilig Thuis haar medewerkers zodat zij hun eigen verantwoordelijkheid kunnen nemen ten aanzien van hun professionele en persoonlijke ontwikkeling.

Veilig Thuis Zuid Limburg is hét expertisecentrum voor geweld in afhankelijkheidsrelaties. De organisatie is herkenbaar en inzetbaar op lokaal niveau en ondersteunend aan de lokale zorgstructuur. De professionals in het lokale veld maken gebruik van de expertise van Veilig Thuis ten behoeve van de inschatting van veiligheidsrisico's en kunnen desgevraagd op deskundig advies rekenen. De specialistische kennis en kunde van Veilig Thuis wordt laagdrempelig ter beschikking gesteld aan professionals in het lokale veld.

### **3. Doelstellingen 2017-2019**

Veilig Thuis Zuid Limburg is een organisatie die staat voor de aanpak van GIA. Naar analogie van hetgeen is verwoord in de Regiovisie, is het doel van Veilig Thuis om te komen tot een sluitende aanpak van GIA in Zuid-Limburg. De aanpak moet ertoe leiden dat geweld zo vroeg mogelijk wordt gesignaleerd en stopt en kent twee belangrijke pijlers:

1. Het taboe op huiselijk geweld en kindermishandeling doorbreken, waardoor geweld eerder herkend en erkend wordt. Door voorlichting en publiekscampagnes herkennen burgers het probleem en weten ze waar ze met hun signalen terecht kunnen.
2. Zorgdragen voor een efficiënte en effectieve uitvoering zodat het geweld snel en langdurig stopt.

#### **3.1 Doelstellingen Veilig Thuis Zuid Limburg**

Doelstelling van Veilig Thuis is om in samenwerking met anderen te komen tot een effectieve aanpak die aantoonbaar leidt tot het stoppen van geweld, duurzaam herstel van veiligheid en het bevorderen van ontwikkelkansen van mensen die betrokken zijn bij GIA.

De volgende subdoelstellingen worden hierbij onderscheiden:

1. Veilig Thuis vervult de wettelijke taken conform de daartoe geldende landelijke eisen en richtlijnen;
2. Veilig Thuis acteert zo snel mogelijk en dicht mogelijk bij het cliëntsysteem;
3. Veilig Thuis ontwikkelt zich tot een regionaal expertisecentrum op het gebied van GIA in verbinding met de keten.

Met name de derde subdoelstelling is gerelateerd aan de (landelijke) ontwikkeling van de Multidisciplinaire aanpak (MDA++) die in de komende jaren vorm zal krijgen. Omdat deze ontwikkeling zich nog in een beginstadium bevindt, en de consequenties voor Veilig Thuis nog niet bekend zijn, maakt de MDA ++ geen deel uit van dit bedrijfsplan.

## 4. Strategie en beleid

In dit hoofdstuk is aandacht voor strategie en beleid. De speerpunten voor 2017 en de daarop volgende jaren worden toegelicht. Omdat dit plan is geschreven met nog een aantal maanden in 2016 te gaan, zijn ook de speerpunten voor het lopende jaar vermeld.

### 4.1 Speerpunten 2016

In 2016 ligt de nadruk op de volgende onderwerpen:

- Voldoen aan alle elementen uit het Toetsingskader Veilig Thuis 2015
- Op orde brengen van de wacht- en doorlooptijden
- Voorbereiden implementatie specialismemodul (incl. overdracht politiemeldingen)
- Verbinden met ketenpartners

#### Voldoen aan alle elementen uit het Toetsingskader Veilig Thuis 2015

In het najaar van 2015 onderzochten de gezamenlijke inspecties jeugdzorg en gezondheidszorg de Veilig Thuis organisaties in Nederland. Voor Zuid-Limburg werden 7 verbeterpunten geconstateerd, welke tevens speerpunten voor 2016 zijn.

Deze verbeterpunten zijn:

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.
3. Medewerkers kunnen tijdens kantooruren een beroep doen op gedragswetenschappers.
4. Veilig Thuis voert de triage uit en start het onderzoek binnen 5 dagen na ontvangst van de melding.
5. Veilig Thuis rondt onderzoeken binnen 10 weken na het besluit over de noodzakelijke vervolgstappen naar aanleiding van de melding af.
6. Professionals hebben een actueel beeld van de veiligheid van alle leden van gezinnen en huishoudens.
7. De instelling hanteert richtlijnen en een procedure voor het opvragen van informatie bij andere vestigingen van Veilig Thuis.

In juli 2016 voerde Veilig Thuis Zuid Limburg een [eigen hertoets inspectiebezoek](#) uit. Hieruit blijkt dat Zuid-Limburg inmiddels aan bijna alle verwachtingen voldoet. De rapportage van de eigen hertoetsing is naar de betrokken Inspecties gestuurd, waarop recent een antwoordbrief is ontvangen. De Inspecties spreken hierin uit zich ernstig zorgen te maken over het verbetertraject om de wachlijst terug te dringen. Hoewel de inspecties zien dat diverse maatregelen zijn getroffen, is onvoldoende vooruitgang waarneembaar.

Uitgebreidere informatie kunt u vinden in het inspectierapport [‘de kwaliteit van Veilig Thuis Zuid-Limburg stap 1’](#) en het naar aanleiding daarvan opgestelde [plan van aanpak Veilig Thuis](#).

#### Op orde brengen van wacht- en doorlooptijden

Het meest urgente verbeterpunt uit het inspectierapport en ook bestuurlijke topprioriteit betreft de wachlijst van gezinnen/huishoudens die in onderzoek moeten worden genomen (verbeterpunt 5). Ondanks de inzet van extra (tijdelijke) capaciteit vanaf april 2016 lukt het

nog niet om alle meldingen binnen de gestelde termijn af te handelen. Doorlooptijden zijn te lang en de wachtlijst is structureel.

Het [plan van aanpak Veilig Thuis](#) zoals opgesteld t.b.v. de inspectie was gericht op het structureel wegwerken van de wachtlijst en het in overeenstemming brengen van de wacht- en doorlooptijden met de wettelijke termijnen van vijf werkdagen voor triage en tien weken voor toeleiden en onderzoek. Hiertoe zijn procedures bekeken op efficiëntie en is extra capaciteit ingezet. Ingeschat werd dat een extra formatie van 3,45 fte voor Veilig Thuis nodig was om een balans te vinden tussen de hoeveelheid werk en de beschikbare formatie. Ondanks het feit dat de formatieve uitbreiding pas in het tweede kwartaal van 2016 is gerealiseerd, kan geconcludeerd worden dat de deze capaciteit niet toereikend zal zijn om de wachtlijst weg te werken en te vermijden dat opnieuw een (structurele) wachtlijst ontstaat.

Belangrijkste oorzaak voor het nog niet kunnen wegwerken van de wachtlijst is dat het aantal meldingen en adviesvragen in 2016 blijft stijgen, waarbij een belangrijk knelpunt hierbij ligt in de bekostigingswijze van Veilig Thuis. Daarnaast zijn de huidige normtijden ontoereikend om te werken conform het handelingsprotocol. Gezocht wordt naar een duurzame oplossing voor dit dilemma. Dit bedrijfsplan voorziet in een schatting van de instroom en de benodigde capaciteit (zie hoofdstuk 9 en 10). Daarbij wordt ook een voorstel gedaan hoe om te gaan met fluctuaties in de instroom (zie hoofdstuk 12).

#### Voorbereiden implementatie specialismemodel

De Veilig Thuis organisaties in Nederland ontvangen naast adviesvragen en meldingen van burgers en professionals ook de mutaties huiselijk geweld en kindermishandeling die de Politie in haar systeem registreert. In Zuid-Limburg is dit nog niet het geval. Om gemeenten te helpen in de verdere invulling van dit onderdeel van de aanpak van GIA is door Advante een onderzoek naar de aanpak van GIA uitgevoerd, waarvan de bevindingen zijn vastgelegd in de [rapportage onderzoek aanpak geweld in afhankelijkheidsrelaties i.c. huiselijk geweld en kindermishandeling Zuid-Limburg](#). Op basis hiervan is in Zuid-Limburg de keuze gemaakt om te gaan werken conform het zogenoemde specialismemodel.

Het specialismemodel is geënt op het uitvoeren van verschillende specialismen in de aanpak van GIA waarbij wordt aangesloten bij het bestaansrecht van de betrokken partijen. Veilig Thuis is het (wettelijk) expertisecentrum op het gebied van GIA. Veilig Thuis fungeert als meldpunt, geeft advies en biedt zo nodig ondersteuning. Het specialisme van de veiligheidshuizen betreft het leveren van advies en expertise inzake multi complexe casuïstiek. Het lokale veld opereert als toegang. Politie en het Openbaar Ministerie (OM) hebben een taak waar het gaat over de strafrechtelijke component. Om het specialismemodel goed te implementeren en de beoogde kwaliteitsverbetering te realiseren, wordt toegewerkt naar een duurzame vorm van samenwerking tussen de betrokken partijen.

Onderdeel van de implementatie van het specialismemodel is dat de meldingen huiselijk geweld en kindermishandeling die de Politie in haar systeem registreert door Veilig Thuis worden geregistreerd en beoordeeld; nu gebeurt dit nog door de Veiligheidshuizen. Inmiddels is gestart met de bedrijfsmatige voorbereidingen om deze taak over te hevelen naar Veilig Thuis en de meldingen in de nabije toekomst bij Veilig Thuis te laten binnenkomen.

### Verbinden met ketenpartners

Het komen tot een kwalitatief hoogwaardige en effectieve aanpak vereist een nauwe samenwerking met de belangrijkste ketenpartners, zowel in 2016 als in de volgende jaren. In hoofdstuk 5 wordt dit verder uitgewerkt.

## **4.2 Speerpunten 2017-2019**

Voor de periode tot en met 2019 staat de doorontwikkeling van Veilig Thuis tot een expertisecentrum centraal en ligt de focus op de volgende onderwerpen:

- Overdracht politiemeldingen
- Implementatie specialismemodel
- Verder uitbouwen van deskundigheid bij medewerkers Veilig Thuis en ketenpartners
- Vergelijken, leren, verbeteren en vernieuwen

### Overdracht politiemeldingen

In 2017 zal de registratie en beoordeling van de politiemeldingen een taak worden van Veilig Thuis. Gelet op de kwetsbaarheid van de doelgroep en de hoeveelheid meldingen die behandeld gaat worden, wordt veel waarde gehecht aan een zorgvuldig traject, waarbij de expertise van alle betrokkenen maximaal wordt benut. Na overdracht zal er aandacht zijn voor een gedegen evaluatie waarbij de verschillende aannames die zijn gedaan t.b.v. de capaciteitsberekeningen en samenwerking in de praktijk worden getoetst.

### Implementatie specialismemodel

De implementatie van het specialismemodel zal vanaf 2017 de nodige aandacht vragen. De focus ligt op de samenwerking op basis van de door Advante beschreven specialismen van de betrokken organisaties, waarbij zoveel mogelijk dicht bij het cliëntsysteem – in het lokale veld – wordt gewerkt.

### Verder uitbouwen van deskundigheid bij medewerkers Veilig Thuis en ketenpartners

Het vervullen van de rol van expertisecentrum vraagt om medewerkers met specialistische kennis op het gebied van GIA. Via deskundigheidsbevordering wordt gewerkt aan de verdere specialisatie van de inhoudelijke deskundigheid van medewerkers, waarbij onder andere aandacht is voor thema's als vechtscheiding, kind-oudermishandeling, ouderenmishandeling, financieel misbruik, ontspoorde mantelzorg, seksueel misbruik, loverboy problematiek, hechting en culturele verschillen. Voor thema's die minder frequent voorkomen wordt een verbinding gemaakt met de andere Veilig Thuis organisaties in (Zuid) Nederland.

Naast de uitbouw van deskundigheid van de medewerkers van Veilig Thuis wordt ook aandacht besteed aan het vergroten van basiskennis GIA van ketenpartners, waarbij de nadruk ligt op het herkennen en erkennen van de problematiek. Het lokale veld is een belangrijke partij bij het signaleren van GIA. Zij zitten dicht bij de bewoners in de wijken en weten wat speelt. Met deskundigheidsbevordering en intervisie wordt de expertise bij het lokale veld versterkt, waardoor zij nog eerder in staat zijn om situaties van GIA te signaleren en op te pakken. Veilig Thuis kan zich daardoor concentreren op de situaties van GIA waarbij het nodig is om gespecialiseerde expertise en de wettelijke bevoegdheden van Veilig Thuis in te zetten. Veilig Thuis is beschikbaar om de medewerkers in het lokale veld hierbij te ondersteunen en te adviseren. Deze aanpak vraagt maatwerk per gemeente en zal in overleg met de gemeenten verder worden ingevuld.

Dit speerpunt krijgt mede invulling door het door de Provincie Limburg gefinancierde project 'samen voor een Veilig Thuis'. Dit project richt zich op de realisatie van een gezamenlijk basisniveau qua kennis en richt zich op het ontwikkelen van een kader voor duurzame samenwerking.

#### Vergelijken, leren, verbeteren en vernieuwen

Veilig Thuis is een jonge, maar lerende organisatie die zich door middel van vergelijken, leren, verbeteren en vernieuwen wil ontwikkelen tot expertisecentrum met een hoogwaardige kwaliteit. Hoewel de deskundigheid van de organisatie is geborgd door overname van de medewerkers van het voormalige SHG en het AMK is de opdracht duidelijk anders dan in het verleden. Veilig Thuis Zuid Limburg hecht aan een goede vergelijkbaarheid met de andere Veilig Thuis organisaties in Nederland om zodoende van elkaar te kunnen leren, zowel op inhoudelijk vlak als in bedrijfsmatig opzicht.

Ook van ketenpartners in Zuid-Limburg wil Veilig Thuis graag leren. Veilig Thuis staat open voor verbetering en vernieuwing en ziet deelname aan pilots, projecten, initiatieven ten aanzien van samenwerking en doorontwikkeling als cruciaal voor de doorontwikkeling.

De onderstaande initiatieven zijn in 2016 geïnitieerd en worden in 2017 verder tot uitvoering gebracht:

- Om te komen tot een betekenisvolle afdoening van straf(rechts)zaken wordt een verbinding gemaakt tussen justitie en zorg. Op basis van een leeratelier ZSM (Zo samen, snel, slim, selectief, simpel en samenlevingsgericht mogelijk) wordt toegewerkt naar een verdere versterking van de samenwerking.
- In Parkstad is gestart met een pilot met als doel zo snel en dicht mogelijk bij de cliënt te werken. In de pilot wordt het lokale veld al in een vroeg stadium betrokken, onder andere door het afleggen van een eerste gezamenlijk huisbezoek. Doelstelling is een snelle start van de hulpverlening en een op de casus afgestemd onderzoek door Veilig Thuis.
- In Westelijke Mijnstreek wordt gewerkt aan een project op het gebied van ketensamenwerking, waarbij beoogd wordt dat alle partners vanuit eenzelfde bedoeling werken. Hiertoe wordt gewerkt aan het realiseren van een effectmeting.
- Het project 'ouderen in veilige handen' krijgt na Maastricht-Heuvelland en Westelijke Mijnstreek ook een invulling in Parkstad. De focus ligt op ketensamenwerking alsook op scholing.
- Met schoolorganisatie Innovo is een start gemaakt met een samenwerking op het gebied van schoolverzuim. Beoogd resultaat is om de betrokken partners op het juiste moment op de juiste taak in te zetten. Speerpunt is om het lokale veld als eerste partner in te zetten.

Daarnaast is in toenemende mate aandacht voor analyses van instroom, doorstroom en uitstroom. Dit om de mogelijkheden om deze te beïnvloeden te onderzoeken en steeds meer zichten grip te krijgen op GIA. Onder andere zal geanalyseerd worden of casuïstiek bij Veilig Thuis op de juiste plek is en hoe de doorstroom naar het lokale veld verder versterkt kan worden. Evenals de GGD Zuid Limburg hecht Veilig Thuis daarnaast aan een goede samenwerking met de Universiteit Maastricht en de Academische Werkplaats Publieke Gezondheid. Naar aanleiding van de positieve kennismaking die in 2016 heeft plaatsgevonden, wordt nader verkend wat de mogelijkheden voor samenwerking en onderzoek zijn

voor 2017-2019, waarbij in ieder geval de samenwerking wordt gezocht om te komen tot een gevalideerd risicotaxatiemodel.



## 5. Samenwerking in de keten

Het centrale ontwikkelpunt voor Veilig Thuis Zuid Limburg is de samenwerking in de keten. Alleen met samenwerking is het mogelijk de doelstellingen te behalen. Hierbij gaat het om de samenwerking van Veilig Thuis met het lokale veld, crisisteams, de kinderbescherming, de strafketen, het onderwijs, de gezondheidszorg en maatschappelijke zorg, de gemeenten en gespecialiseerde instellingen. Belangrijke onderdelen van samenwerking zijn het elkaar kennen, een gemeenschappelijke taal spreken en het uitwisselen van informatie. Hierbij is een belangrijke basisvoorwaarde dat de partners elkaars (wettelijke) kaders en kernwaarden, die verschillend zijn en op momenten zelfs tegenstrijdig, herkennen en erkennen. Daar komt nog bij dat Zuid-Limburg in de inrichting van de keten een grote diversiteit kent.

Ketensamenwerking wordt in de Regiovisie omschreven als een voorwaarde om te komen tot een integrale aanpak van GIA. Hoewel van Veilig Thuis als partner in het sociale domein vaak een spilfunctie wordt verwacht, en Veilig Thuis hierin een actieve rol wil vervullen, is het een gezamenlijke verantwoordelijkheid van alle partijen om te komen tot een kwalitatieve en effectieve samenwerking. Het is de verantwoordelijkheid van de Zuid-Limburgse gemeenten om te komen tot een heldere visie ten aanzien van ketensamenwerking en het proces van samenwerking daar waar nodig te coördineren of bij te sturen.

Vanuit het uitgangspunt van de Regiovisie 'dicht bij de burger waar dit kan en opschalen waar nodig' worden meldingen na triage zoveel mogelijk doorgezet naar het lokale veld. Dit is echter uitsluitend mogelijk als medewerkers in het lokale veld hiertoe geëquipeerd zijn en daarnaast voldoende tijd hebben om met een overgedragen casus aan de slag te gaan. Hoewel op dit moment flink geïnvesteerd wordt in samenwerking met het lokale veld, is hierin nog verbetering noodzakelijk (zie ook paragraaf 4.2).

Veilig Thuis hecht waarde aan warme contacten met ketenpartners en streeft naar vaste contactpersonen, waarbij het toekomstbeeld is dat Veilig Thuis frequent aanwezig is in het lokale veld en daarmee dicht bij het cliëntstelsel haar werk kan doen.

### Kundig en laagdrempelig

Professionals die vermoedens hebben van GIA zetten de in de meldcode beschreven stappen. Bij Veilig Thuis kunnen zij 7 x 24 uur terecht voor advies, ondersteuning of het doen van een melding. Veilig Thuis is herkenbaar en inzetbaar op lokaal niveau en ondersteunt de lokale zorgstructuur. De professionals in het veld maken gebruik van de expertise van Veilig Thuis ten behoeve van de inschatting van de veiligheidsrisico's, advisering ten aanzien van de aanpak en specialistische kennis en kunde.

Veilig Thuis wil een laagdrempelige organisatie zijn en zet dit om in gedrag door activiteiten af te stemmen op de doelgroepen. De attitude van medewerkers naar mensen die contact opnemen met Veilig Thuis is te omschrijven als uitnodigend en ondersteunend. Ieder contact met Veilig Thuis kan een belangrijk gevolg hebben in onveilige situaties. Met een open houding en kennis van zaken treedt Veilig Thuis deze contacten vraaggericht tegemoet.

## **5.1 Samenwerking met lokale veld**

Het lokale veld is in de 18 Zuid-Limburgse gemeenten divers vormgegeven. In sommige gemeenten zijn er brede integrale teams voor alle hulpvragen of juist generalistische teams die als voorpost fungeren voor de meer gespecialiseerde teams. In andere gemeenten zijn deze teams nog vooral gericht op jeugd en gezin.

Veilig Thuis positioneert zich herkenbaar en toegankelijk en sluit aan bij de structuur van het sociale domein van de 18 gemeenten. De samenwerking met het lokale veld kenmerkt zich door korte communicatielijnen. Veilig Thuis werkt met vaste contactpersonen voor de professionals in het lokale veld. Zij gaan per wijk of gemeente actief en outreachend de samenwerking aan. De contactpersonen van Veilig Thuis zijn de medewerker Veilig Thuis, een arts en een gedragsdeskundige.

Er wordt toegewerkt naar een intensieve samenwerking waarbij de medewerkers van Veilig Thuis en het lokale veld samen optrekken.

### Crisisteams

Voor casuïstiek met een spoedeisend karakter kan het lokale veld, conform de afspraken tussen de gecertificeerde instellingen, een beroep doen op de ondersteuning van de Spoedeisende Hulp (SEH). Ook Veilig Thuis kan ondersteuning van de SEH vragen voor het vinden van een passende plek voor slachtoffers. In de tweede helft van 2016 worden de posities van Veilig Thuis en de SEH verder in samenwerkingsafspraken vastgelegd. Ondanks de behoefte aan één meldpunt is dit voor de melder nog niet gerealiseerd.

## **5.2 Samenwerking in de veiligheidsketen**

Eind 2015 is een landelijk [model voor samenwerkingsafspraken tussen Veilig Thuis, Politie en OM](#) vastgesteld. Dit model wordt in Zuid-Limburg gebruikt en richt zich met name op:

- De informatie uitwisseling tussen Veilig Thuis, Politie en OM middels een afstemmingsoverleg.
- De informatie uitwisseling bij ZSM. Bij elk besluit van het OM bij ZSM ten aanzien van een verdachte van huiselijk geweld dient de informatie van Veilig Thuis te worden betrokken.

Veilig Thuis streeft naar samenwerking op basis van deze landelijke lijn om daarmee optimaal te kunnen aansluiten bij de uitgangspunten voor samenwerking van de andere organisaties in de veiligheidsketen die allen dit model hebben omarmd. Veel waarde wordt hierbij gehecht aan een nauwe samenwerking met de Veiligheidshuizen.

Het afstemmingsoverleg is inmiddels geborgd. Ten aanzien van de ZSM is de pilotfase inmiddels afgerond en wordt op basis van evaluatie toegewerkt naar een meer duurzame samenwerkingsvorm.

## **5.3 Samenwerking in de rest van de keten**

Voor organisaties binnen de gezondheidszorg, maatschappelijke zorg, onderwijs, kinderopvang en jeugdhulp geldt wettelijk de Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. De meldcode vormt daarmee de basis voor samenwerking. Veel organisaties hebben aandachtsfunctionarissen huiselijk geweld en kindermishandeling aangesteld. Veilig Thuis

zorgt ook hier voor vaste contactpersonen waarmee de aandachtfunctionarissen snel en laagdrempelig contact kunnen leggen.

Twee keer per jaar organiseert Veilig Thuis een netwerkbijeenkomst waarvoor alle aandachtfunctionarissen worden uitgenodigd. Tijdens deze bijeenkomsten worden inhoudelijke thema's besproken, maar is ook aandacht voor borging van de meldcode in de deelnemende organisaties en is ruimte om te netwerken. Met de Zuid-Limburgse ziekenhuizen vindt daarnaast periodiek casuïstiek overleg plaats over onder andere risico zwangeren.

Sinds 2015 werken kinderartsen, vertrouwensartsen en forensisch artsen nauw samen. Bij onder andere het vermoeden van kindermishandeling bestaat de mogelijkheid om lokaal deskundige forensische expertise in te zetten. Eventuele letsels kunnen op een juridisch professionele wijze worden beoordeeld en beschreven. De artsen van de forensische dienst zijn hiervoor opgeleid en beschikbaar.

In de periode 2013-2015 is de stand van zaken met betrekking tot de implementatie van de meldcode in kaart gebracht bij 1.743 organisaties. Geconcludeerd werd dat 37% van de organisaties volledig voldeed aan de wettelijke verplichting, 35% deels. De overige 28% was nog niet aan de slag met de meldcode. Op basis van de resultaten van dit onderzoek is, specifiek voor de doelgroep ouderen, begin 2016 het project 'van handelingsverleggen naar handelingsvaardig' gestart met als doel de implementatie verder te bevorderen.

In relatie tot de meldcode wordt op dit moment landelijk gediscussieerd over een aanscherping van de meldcode. De eventuele gevolgen hiervan maken geen deel uit van dit bedrijfsplan.

## 6. Taken en producten

Veilig Thuis voert een aantal wettelijke taken uit en enkele taken die door de gemeenten bij Veilig Thuis zijn neergelegd. De wettelijke taken komen voort uit de Wmo en de Jeugdwet. De niet wettelijke taken worden op verzoek van de Zuid-Limburgse gemeenten uitgevoerd. De taken zijn vertaald in een aantal producten die Veilig Thuis uitvoert.

### 6.1 Taken

Veilig Thuis kent de volgende wettelijke taken:

1. Fungeren als herkenbaar en toegankelijk meldpunt voor gevallen of vermoedens van geweld in afhankelijkheidsrelaties.
2. Geven van advies en informatie aan melders en burgers.
3. Naar aanleiding van een melding: doen van onderzoek om te bepalen of sprake is van (een van de vormen van) GIA.
4. Het – indien noodzakelijk – inschakelen van passende hulpverlening. Van belang hierbij is dat in de Jeugdwet is opgenomen dat Veilig Thuis zelf geen jeugdhulpaanbieder is en dus geen jeugdhulp biedt, maar tot taak heeft deze (na onderzoek) zo nodig te organiseren.
5. Het zo nodig in kennis stellen van Politie of Raad voor de Kinderbescherming. Indien een verzoek tot onderzoek bij de Raad wordt ingediend, wordt het College van B&W daarvan in kennis gesteld.
6. Het terug rapporteren aan de melder van datgene met de melding is gebeurd.

De Zuid-Limburgse gemeenten hebben twee niet-wettelijke taken belegd bij Veilig Thuis:

7. Voorlichting en deskundigheidsbevordering
8. Registratie en monitoring

### 6.2 Producten

Veilig Thuis kent onderstaande producten, waarbij Veilig Thuis 24/7 bereikbaar is (voor zowel professionals als burgers) voor het inwinnen van advies en het doen van een melding. Voor de uitvoering is het [handelingsprotocol Veilig Thuis Zuid Limburg](#) leidend.

#### Advies en ondersteuning

Onder advies en ondersteuning wordt verstaan:

- Het bieden van advies aan professionals en burgers (meestal eenmalig contact) bij vermoedens van GIA.
- Het bieden van advies en ondersteuning aan direct betrokkenen bij GIA (meerdere contacten met Veilig Thuis om het traject met de lokale professional, die te maken heeft met vermoedens van GIA, actief te begeleiden).

#### Triage

Alle meldingen worden bij binnenkomst direct beoordeeld op veiligheid, met de vraag of crisisinterventie noodzakelijk is. Vervolgens wordt binnen een termijn van maximaal 5 dagen aanvullende informatie verzameld bij verschillende bronnen en vindt intercollegiale of multidisciplinaire beoordeling plaats ten aanzien van:

- Veiligheid
- Risico- en beschermfactoren

- Het in te zetten vervolgtraject

#### Vervolgtrajecten na triage

Op basis van de triage wordt door Veilig Thuis een beslissing genomen over het noodzakelijke vervolgtraject. De dienstverlening per vervolgtraject ziet als volgt uit:

##### *a. Direct inzetten vervolgtraject lokale veld*

Vanaf 2017 leidt Veilig Thuis politiemeldingen door naar het lokale veld. Daarbij geldt als uitgangspunt dat 'wat lokaal kan ook lokaal moet'. Hiertoe worden politiemeldingen, na de beoordeling, zoveel mogelijk doorgeleid naar het lokale veld. Bij dit korte traject registreert Veilig Thuis de ontvangen mutaties en meldingen van Politie en beoordeelt deze. Hierbij wordt de binnengekomen casus ook gecheckt op bekendheid bij betrokken partijen. De melding wordt vervolgens naar het lokale veld overgedragen middels een warme overdracht.

##### *b. Inzetten vervolgtraject, interventie zonder onderzoek*

Wanneer de problematiek helder is, is de inzet gericht op het direct toeleiden naar een vervolgtraject; in veel gevallen vormen van (gespecialiseerde) hulpverlening. Veilig Thuis legt contact met de betrokkenen en draagt er zorg voor dat een plan wordt opgesteld voor veiligheid, hulpverlening en herstel. Veilig Thuis behoudt na overdracht een verantwoordelijkheid voor het monitoren op het aspect veiligheid.

Wanneer een cliënt / gezinssysteem begeleid wordt door één van de veiligheidshuizen in het kader van de persoonsgerichte aanpak (PGA), wordt de casus naar het betreffende veiligheidshuis overgedragen.

##### *c. Inzetten vervolgtraject, met onderzoek*

In gevallen dat de bevoegdheid en expertise van Veilig Thuis nodig is om helderheid te verkrijgen over de problematiek en voor het motiveren van betrokkenen tot hulpverlening, doet Veilig Thuis onderzoek alvorens een vervolgtraject kan worden ingezet. Veilig Thuis stelt in samenspraak met betrokken een plan voor veiligheid, hulpverlening en herstel op. Veilig Thuis behoudt na overdracht (indien aan de orde) een verantwoordelijkheid voor het monitoren op het aspect veiligheid.

Waar mogelijk wordt vanaf de start van het onderzoek samengewerkt met partners, om een snelle start van de hulpverlening mogelijk te maken. Veilig Thuis fungeert hierbij als regisseur totdat de casus is overgedragen. Als blijkt dat een casus multi-complex is en PGA noodzakelijk is, wordt de casus overgedragen aan het veiligheidshuis ten behoeve van het uitvoeren van procesregie.

#### Verbinden straf en zorg op ZSM

Alle aangehouden verdachten voor een geweldsdelict (aangemerkt als huiselijk geweld) worden op de ZSM locatie besproken met Veilig Thuis. Het advies van Veilig Thuis is gebaseerd op dossierinformatie en expertise. De inzet van Veilig Thuis bestaat uit de ZSM systeemcheck en het ZSM tafeloverleg.

### Afstemming politie en OM

Veilig Thuis overweegt in iedere fase van zijn bemoeienis of het, in verband met de veiligheid van betrokkenen of vanwege de ernst van het feit, wenselijk is om de Politie en OM in kennis te stellen van de gegevens van een melding. Hierbij handelt Veilig Thuis overeenkomstig de landelijke richtlijnen van het model voor de samenwerkingsafspraken tussen Veilig Thuis, politie en OM.

### Voorlichting en deskundigheidsbevordering

Veilig Thuis geeft voorlichting over GIA. Doelen van de voorlichting zijn verbetering van de signalering, ondersteunen van het werken volgens de meldcode en het versterken van de samenwerking tussen Veilig Thuis en de samenwerkingspartners. De doelgroepen zijn alle professionals die betrokken zijn bij de signalering en de aanpak waarbij de nadruk ligt op het onderwijs, de gezondheidszorg en het lokale veld.

In verband met het grote aantal verzoeken dat Veilig Thuis ontvangt – en de beperkte capaciteit voor deze taak – wordt voorrang gegeven aan kwetsbare groepen en initiatieven die zich richten op duurzame verandering. Ook verzoeken van opleidingen voor gastlessen worden gehonoreerd.

### Registratie en monitoring

In het belang van beleidsontwikkeling en sturing hebben de Zuid-Limburgse gemeenten registratie en monitoring als niet-wettelijke taak bij Veilig Thuis belegd. Registratie maakt deel uit van elk van de producten van Veilig Thuis en vormt de basis voor de beleidsinformatie en beleidsadviezen die Veilig Thuis periodiek aan gemeenten verstrekt.

Hoewel monitoring geen wettelijke taak is, geeft het handelingsprotocol ook richting aan deze taak waarbij Veilig Thuis na onderzoek en overdracht nagaat of de stappen die in gang gezet zijn ook daadwerkelijk uitgevoerd worden. Daarbij wordt bekeken of die stappen leiden tot het (duurzaam) stoppen van het geweld en tot herstel van schade. Hiertoe kan Veilig Thuis contact leggen met de direct betrokkenen of één of meerdere professionals die verantwoordelijk zijn voor de geboden hulp en ondersteuning. Veilig Thuis hanteert hierbij als vuistregel dat deze contacten worden gelegd drie maanden en één jaar na afronding van de bemoeienis van Veilig Thuis. De praktische invulling van de monitoringstaak moet in afstemming met de gemeenten invulling krijgen op basis van de informatie zoals in het handelingsprotocol opgenomen.

## **7. Organisatie**

Veilig Thuis Zuid Limburg is sinds 2015 onderdeel van de GGD Zuid Limburg. Veilig Thuis volgt op organisatiegebied alle beleid (o.a. personeelsbeleid, medezeggenschap, management) zoals binnen de GGD Zuid Limburg geldend. Kernwaarden hierbij zijn professioneel, efficiënt / effectief en gericht op samenwerking.

### **7.1 Organieke inbedding**

Sinds 1 mei 2015 zijn de medewerkers in dienst van de GGD Zuid Limburg. Medewerkers werken als één team waarbij wordt gewerkt met vaste contactpersonen per gemeente / regio. Zij worden functioneel aangestuurd door een unithoofd. Veilig Thuis is als unit ondergebracht binnen de afdeling gezondheid en maatschappelijke participatie.

Vanaf 2017 zal – met het onderbrengen van de politiemeldingen bij Veilig Thuis – de omvang Veilig Thuis aanzienlijk toenemen. De toekomstige omvang van het bedrijfs-onderdeel, de behoefte van gemeenten de financiën van Veilig Thuis te scheiden van de financiën van de GGD, alsmede de complexiteit en dynamiek van het werk, rechtvaardigen de positionering van Veilig Thuis als aparte programmalijn binnen de GGD Zuid Limburg. Vanaf begroting 2018 (en evt. begrotingswijziging 2017) zal dit worden gerealiseerd. Hiermee wordt ook tegemoet gekomen aan de feedback van de gemeenten, waarbij wordt aangegeven dat Veilig Thuis in begroting en verantwoording te weinig expliciet zichtbaar is.

### **7.2 Medewerkers**

Medewerkers van Veilig Thuis zijn professionals met een grote deskundigheid op hun vakgebied en een grote verantwoordelijkheid in hun werk. In het primaire proces kent Veilig Thuis medewerkers Veilig Thuis (HBO opgeleid), vertrouwensartsen en gedragsdeskundigen. In het primaire proces werken verder administratieve krachten die een belangrijke taak vervullen bij registratie en het opvragen van informatie bij ketenpartners. Binnen hun eigen discipline zijn medewerkers breed inzetbaar. De functies van Veilig Thuis zijn medio 2016 toegevoegd aan het functieboek van de GGD en via een functiewaarderingstraject gewaardeerd.

Veilig Thuis vindt het belangrijk dat alle medewerkers in elk geval klantgericht, resultaatgericht en flexibel zijn en blijven leren hoe zij hun werk nog beter kunnen doen. Veilig Thuis hecht veel waarde aan (bij)scholing en deskundigheidsbevordering en stelt medewerkers in staat te voldoen aan de scholingseisen op hun vakgebied.

Medewerkers worden steeds meer gepositioneerd in het lokale veld, hetgeen in de aansturing vraagt om voldoende mandaat en regelruimte passend bij de taak die medewerkers hebben.

### **7.3 Processen**

Veilig Thuis heeft in 2015 een nieuw registratiesysteem geïmplementeerd. De implementatie van dit nieuwe systeem was een belangrijk hulpmiddel bij het vormgeven van de werkprocessen. De werkprocessen zijn uitgeschreven en vormen de basis is voor het handelen van Veilig Thuis. Hierbij moet worden opgemerkt dat de processen van Veilig Thuis in grote mate inhaken op de processen van het lokale veld. Nadere afstemming is nodig om

processen de komende jaren verder uit te diepen en taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden gedetailleerd te beschrijven.

#### **7.4 Kwaliteit**

Het Handelingsprotocol Veilig Thuis vormt de basis van het handelen van Veilig Thuis. Mede naar aanleiding van de bevindingen van de inspecties jeugdzorg en gezondheidszorg in 2015 hebben de 26 Veilig Thuis organisaties gezamenlijk een [kwaliteitskader Veilig Thuis](#) opgesteld. Hierin worden de verantwoordelijkheden (wie is wanneer en waarvoor verantwoordelijk) met betrekking tot het (toe)zicht op veiligheid beschreven. Dit kwaliteitskader is op onderdelen een uitwerking van het handelingsprotocol en is op 1 juli 2016 vastgesteld door het Netwerk Veilig Thuis en vervolgens aangeboden aan de VNG Commissie Gezondheid en Welzijn. Hiermee heeft het kwaliteitskader de status van veldnorm gekregen en is daarmee maatgevend voor het niveau van dienstverlening dat van een Veilig Thuis organisatie mag worden verwacht.

De invoering van een kwaliteitssysteem krijgt vanaf 2017 aandacht. Vanaf 2017-2018 wordt daarnaast gestart met een cliënttevredenheidsonderzoek.



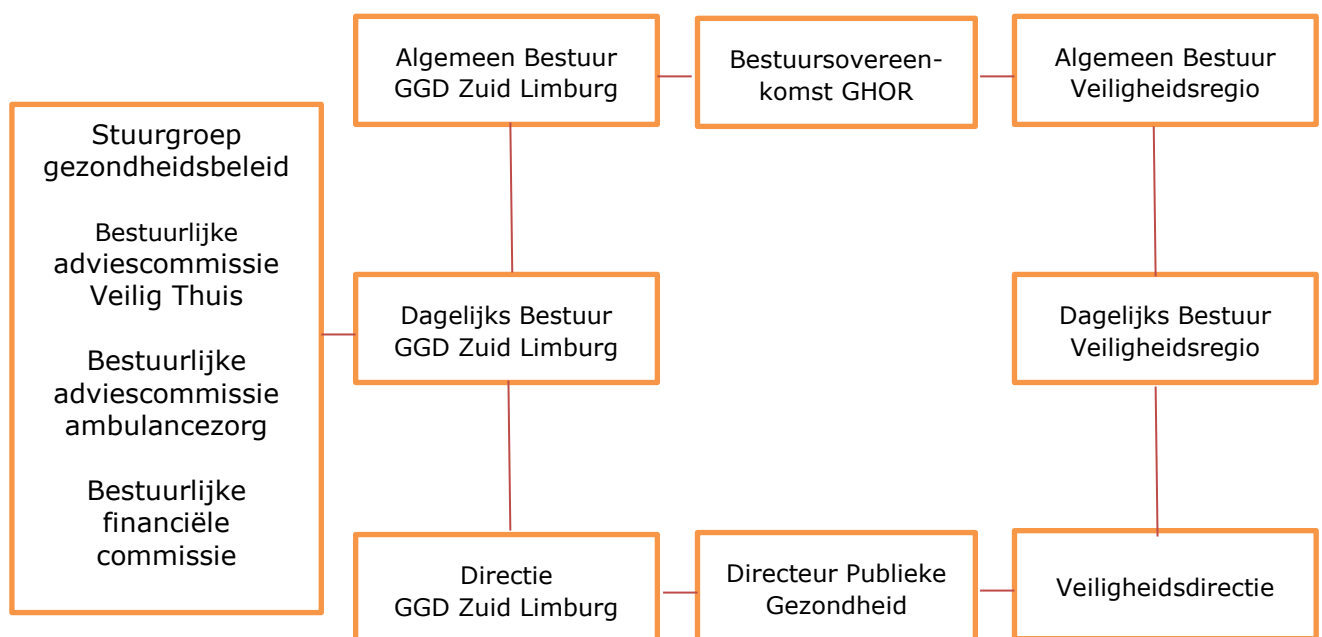
## 8. Sturing en verantwoording

Op het gebied van sturing en verantwoording wordt aangesloten bij de processen, plannen en rapportages van GGD Zuid Limburg. Als gemeentelijke organisatie wordt Veilig Thuis – als onderdeel van de GGD – aangestuurd door de gemeenten en moet Veilig Thuis verantwoording over haar prestaties afleggen aan de gemeenten.

### 8.1 Bestuurlijke verantwoordelijkheden

Het Algemeen Bestuur en Dagelijks Bestuur van de GGD Zuid Limburg hebben de bestuurlijke verantwoordelijkheid over Veilig Thuis (zie figuur 1). Vanuit wettelijk perspectief bekeken (Veilig Thuis is een Wmo-taak) is de wethouder met Wmo in het takenpakket vanuit de gemeente verantwoordelijk. Binnen de GGD Zuid Limburg berust de ambtelijke eindverantwoordelijkheid bij de Directeur Publieke Gezondheid. Deze is ook lid van de veiligheidsdirectie en kan daarbij de verbinding leggen met de burgemeesters die vertegenwoordigd zijn in het veiligheidsbestuur.

Figuur 1: Bestuursstructuur GGD Zuid Limburg



De GGD Zuid Limburg (Veilig Thuis) is verantwoordelijk voor de casus vanaf het moment van melding tot aan het moment van (warme) overdracht van de casuïstiek. Veilig Thuis behoudt na overdracht (indien aan de orde) een verantwoordelijkheid voor het monitoren op het aspect veiligheid.

Vanuit cliëntperspectief gezien bepaalt de fase in het proces de verantwoordelijkheid. Veilig Thuis is verantwoordelijk voor de veiligheid vanaf het moment van triage. Wanneer vervolgens hulpverlening is / wordt opgestart (bijvoorbeeld jeugdhulp) ligt de verantwoordelijkheid bij de gemeente (wethouder). Wordt een casus overgedragen aan het veiligheidshuis omdat het multi complexe problematiek betreft, dan is vanaf dat moment de gemeente (burgemeester) verantwoordelijk.

## **8.2 Governance**

De zoektocht naar een passende governance is in volle gang. Het thema raakt zowel het GGD Bestuur, het Veiligheidsbestuur als ook de 18 gemeenten. Centraal staat de vraag hoe Veilig Thuis, als onderdeel van de GGD, in de ( nabije) toekomst aangestuurd moet worden en hoe hiertoe bestuurlijke en ambtelijke overlegvormen vorm en inhoud krijgen. Recentelijk is een bestuurlijke werkgroep ingericht die richting geeft aan dit vraagstuk. Een concreet voorstel wordt naar verwachting in de eerste helft van 2017 geformuleerd, mede op basis van gesprekken met de burgemeesters en betrokken wethouders van de 18 gemeenten.

Het bestuurlijk overleg krijgt op dit moment vorm via het Algemeen Bestuur en Dagelijks Bestuur van de GGD Zuid Limburg. Het bestuur laat zich in hun taak bijstaan door de Bestuurlijke Adviescommissie Veilig Thuis die bestaat uit een afvaardiging van Zuid-Limburgse burgemeesters en wethouders. In deze adviescommissie zijn ook de belangrijke ketenpartners Politie en OM vertegenwoordigd. Op financieel gebied is de bestuurlijk Financiële Commissie van de GGD Zuid Limburg adviserend aan het bestuur.

Het ambtelijk overleg met de Zuid-Limburgse gemeenten wordt ingevuld via de ambtelijke adviesgroep Veilig Thuis. De overige overleggen met gemeenten worden op basis van maatwerk ingevuld.

## **8.3 Begroting en verantwoording**

Voor Veilig Thuis geldt de begrotings- en verantwoordingscyclus van de GGD Zuid Limburg. Hierbij gelden de uitgangspunten van de GGD ook voor het bedrijfsonderdeel Veilig Thuis. Het Algemeen Bestuur heeft hierbij expliciet besloten de financiële uitgangspunten van de GGD ook van toepassing te verklaren op Veilig Thuis.

### Efficiency

Veilig Thuis wil zo efficiënt mogelijk werken. De efficiency van Veilig Thuis kan op twee manieren worden vergroot. Het functioneren van de gehele keten bepaalt de hoeveelheid werk van Veilig Thuis. Als het lokale veld goed functioneert, kunnen situaties van kindermishandeling en huiselijk geweld worden voorkomen of eerder worden gesignaleerd. Hiertoe zal de zwaarte bij situaties van GIA minder zijn en kan meer casuïstiek door het voorliggende veld worden opgepakt.

Daarnaast kan Veilig Thuis meer afschalen naar het lokale veld als de kennis en expertise goed ontwikkeld is in het lokale veld. Zoals eerder aangegeven heeft Veilig Thuis hierin een belangrijke rol als expertisecentrum. Een ander aandachtspunt is de capaciteit en de ontwikkeling van de gespecialiseerde instellingen. Als er voldoende capaciteit en deskundigheid is, kan Veilig Thuis efficiënt de gespecialiseerde instellingen inschakelen.

## 9. Instroom en capaciteit

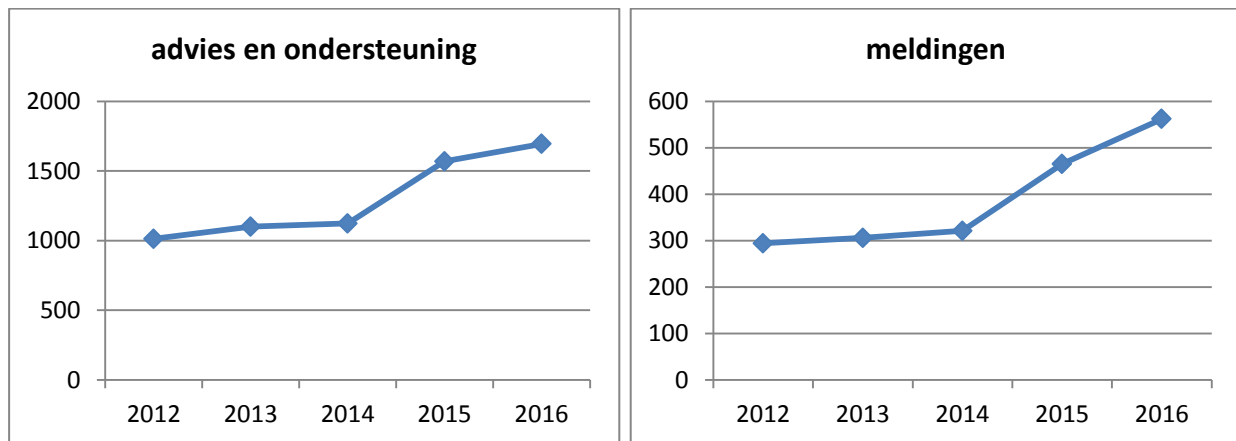
In het bedrijfsplan tot nu is veel informatie gegeven over Veilig Thuis, maar is nog geen inzicht gegeven in de instroom en productie van Veilig Thuis die de basis vormen voor de benodigde capaciteit en budget. In dit hoofdstuk wordt inzicht gegeven in de instroom en het daarmee samenhangend de parameters om te komen tot een capaciteitsberekening.

### 9.1 Instroom

De instroom bestaat enerzijds uit de meldingen en vragen voor advies en ondersteuning van burgers en professionals en anderzijds uit de politiemeldingen.

#### Burgers en professionals

Op basis van historische gegevens wordt inzicht gegeven in de ontwikkelingen in de instroom vanaf 2012. Onderstaande grafieken laten het aantal burgers en professionals zien dat de afgelopen jaren een beroep heeft gedaan op Veilig Thuis, voorheen het AMK en SHG.



\*2016 betreft een geprognosticeerd aantal gebaseerd op de werkelijke cijfers van januari – juni 2016

De instroom bij Veilig Thuis kent sinds 2015 een forse toename. Ten opzichte van 2012 is het aantal vragen voor advies en ondersteuning met 67% toegenomen en is het aantal meldingen met ruim 90% gegroeid. Hoewel sinds 2012 jaarlijks sprake is van een geringe stijging in de instroom, is een explosieve stijging zichtbaar vanaf het moment van inrichting van de Veilig Thuis organisaties in Nederland. Hoewel het moeilijk is om te achterhalen aan welke factoren deze stijging is toe te schrijven, is plausibel dat de toegenomen aandacht voor het onderwerp als gevolg van de publiekscampagnes hieraan een bijdrage heeft geleverd. Daarnaast zal de toegenomen aandacht voor de meldcode bij professionals een rol hebben gespeeld.

De toegenomen instroom past één op één bij de eerste pijler uit de Regiovisie, waarbij de aandacht uit gaat naar het doorbreken van het taboe op huiselijk geweld en kindermishandeling. Vanuit dit oogpunt gezien is het logisch dat de instroom een forse stijging kent.

#### Politiemeldingen

In 2015 ontvingen de Zuid-Limburgse Veiligheidshuizen 5.633 politiemeldingen huiselijk geweld en zorgmeldingen jeugd. Op basis van het aantal meldingen van de eerste acht

maanden van dit jaar, wordt voor 2016 een totaal aantal meldingen van ruim 7.600 verwacht, hetgeen een stijging van circa 35% zou betekenen.

De landelijke cijfers van 2015 liggen binnen de marge van het aantal meldingen in andere regio's. Als de stijging van 2016 een structurele stijging is, zou het aantal politiemeldingen ten opzichte van elders in het land extreem hoog worden. Mogelijk is hier dus sprake van een incidentele piek.

#### Verwachtingen voor de toekomst

Het is moeilijk te voorspellen of de stijging in instroom in 2017 en volgende jaren zal doorzetten. Er zijn op dit moment geen signalen dat de instroom zal stabiliseren of afnemen. Bovendien is de verwachting dat de inspanningen die zich richten op een grotere bekendheid om te werken met de meldcode, met name op het gebied van huiselijk geweld, zullen leiden tot een verdere toename van het aantal meldingen door burgers en professionals. Verwacht wordt daarnaast dat de samenwerking in het lokale veld zal leiden tot meer signalen en meldingen. Op basis van de huidige ontwikkelingen is er een reële kans dat de instroom in 2017 opnieuw zal stijgen.

Een toename van de instroom wordt door Veilig Thuis als positief gezien, omdat problematiek daarmee zichtbaar en bespreekbaar wordt gemaakt. Tegelijkertijd zorgt de onvoorspelbaarheid van instroom voor bedrijfsmatige uitdagingen, want hoe kan worden geanticipeerd op dit soort grote fluctuaties en hoe wordt geborgd dat Veilig Thuis cliënten en professionals snel en adequaat van dienst kan zijn? Hoewel Veilig Thuis invloed heeft op de manier waarop advies- en ondersteuningsvragen en meldingen worden afgehandeld, heeft Veilig Thuis weinig invloed op de instroom zelf.

#### **9.2 Beschikbare capaciteit**

Conform de begroting 2016 bedraagt de formatie van Veilig Thuis op dit moment 14,3 fte. Deze capaciteit is tot stand gekomen op basis van de taken en de beschikbare capaciteit van de voormalige organisaties op het moment van oprichting van Veilig Thuis. Deze op historie gebaseerde capaciteit is aangevuld met één fte extra voor de realisatie van de wettelijk verplichte 24/7 bereikbaarheid van Veilig Thuis. De capaciteit is sinds het tweede kwartaal van 2016 daarnaast (tijdelijk) uitgebreid met 3,45 fte (zie ook paragraaf 4.1).

De beschikbare capaciteit sluit – ondanks deze (tijdelijke) uitbreiding – niet aan bij de praktijk. De capaciteit van Veilig Thuis is niet gerelateerd aan de daadwerkelijke instroom (die nog steeds stijgt). Bovendien wordt op dit moment nog gewerkt met normtijden uit de oude organisaties AMK en SHG. Dat deze normtijden niet meer aansluiten bij de huidige praktijk van Veilig Thuis is al geruime tijd duidelijk. Het handelingsprotocol vraagt meer van medewerkers dan voorheen, de samenwerking met partners wordt intensiever (meer overlegtafels en een toegenomen vergaderfrequentie) en er zijn al langere tijd signalen dat de werkdruk bij medewerkers extreem hoog is. Daarnaast zijn er signalen van gemeenten en ketenpartners dat Veilig Thuis niet altijd aanwezig kan zijn bij overlegmomenten. Niet gek als er te weinig tijd is per casus beschikbaar is en het aantal casussen blijft groeien terwijl de capaciteit niet meegroeit.

Op basis van de instroom is het een bijzondere prestatie dat de wachtlijst qua omvang relatief stabiel is gebleven en niet de explosieve groei laat zien die in de instroom zichtbaar

is. Dit is in de eerste plaats te danken aan de inzet van de medewerkers die zich, ondanks de extreme werkdruk, voor de cliënten blijven inzetten. Het mag een vanzelfsprekendheid zijn dat met deze oplossing onaanvaardbaar veel van de medewerkers wordt gevraagd en dit geen structurele oplossing kan zijn.

Meer toekomstbestendig is de sterker wordende verbinding tussen Veilig Thuis en het lokale veld. Deze verbinding zorgt voor een betere doorstroom van casuïstiek naar het lokale veld, waarbij moet worden opgemerkt dat de mogelijkheden om casuïstiek sneller door te leiden sterk variëren tussen de gemeenten, zowel wat betreft kennis en kunde als capaciteit. Het komen tot een duurzame samenwerking op dit vlak heeft tijd nodig.

#### Capaciteit voor afhandeling politiemeldingen

Op dit moment hebben de Veiligheidshuizen in Zuid-Limburg 5,5 fte beschikbare capaciteit op het gebied van GIA. Het is een mogelijkheid om voor de uitvoering van het specialisme model deze overcapaciteit in te zetten ten behoeve van Veilig Thuis voor de registratie en triage van politiemeldingen huiselijk geweld en zorgmeldingen jeugd. Het overhevelen van feitelijke capaciteit, danwel financiële middelen betreft echter een bestuurlijk besluit.

Het proces van triage volgens het landelijke triage instrument (handelingsprotocol) houdt een kwaliteitsverbetering in die ook extra tijd vraagt per melding, omdat er een uitgebreide inschatting wordt gemaakt. Bovendien wordt expliciet een beoordeling op veiligheid gedaan. Deze kwaliteitsverbeteringen die gelijktijdig met de overdracht van de politiemeldingen naar Veilig Thuis worden doorgevoerd, zijn niet in de hierboven genoemde capaciteit meegenomen.

## 10. Formatie- en kostenmodel

Het adviesbureau Q-consult is gevraagd voor Veilig Thuis Zuid Limburg te komen tot een realistisch beeld voor de toekomst. Vanwege de betrokkenheid bij veel VT-organisaties in Nederland beschikt Q-consult over referentiegegevens over onder andere aantallen en normtijden. Q-Consult werkt hiervoor met een formatie- en kostenmodel dat gebaseerd is op de in hoofdstuk 6 beschreven (wettelijke) taken en producten en waarbij het landelijk handelingsprotocol de leidraad voor uitvoering vormt.

### 10.1 Het model

Het formatie- en kostenmodel is een houvast voor het in kaart brengen van de benodigde formatie en de daarmee samenhangende kosten voor het uitvoeren van de taken van Veilig Thuis. Het model heeft betrekking op uitvoering van alle taken zoals landelijk voor Veilig Thuis zijn vastgelegd. Dit betekent dat de meldingen Huiselijk Geweld en kindermishandeling zoals deze door de politie worden geregistreerd, en die nu nog worden verwerkt door de Veiligheidshuizen, zijn meegenomen in dit model.

Q-Consult heeft het model gevuld voor Zuid-Limburg; gebaseerd op de aantallen zoals in paragraaf 10.2 zijn beschreven.

### 10.2 De parameters

Om te komen tot een reële basis voor de capaciteitsberekening voor Veilig Thuis zijn drie parameters van belang:

- Instroom
- Doorstroom (naar lokale veld)
- Normtijden

#### Instroom

De instroom betreft het totaal aantal meldingen en vragen voor advies en ondersteuning dat Veilig Thuis ontvangt. De grote fluctuaties in de instroom en de minimale invloed van Veilig Thuis hierop, vragen om een flexibele bekostiging van Veilig Thuis (zie hoofdstuk 12) om hierop te kunnen anticiperen.

Uitgangspunt voor de capaciteitsberekening is de daadwerkelijke instroom van 2016 (op basis van de gegevens van januari t/m augustus en geëxtrapoleerd naar het eind van het jaar) zoals aangegeven door de Politie Limburg. Het betreft hier 4.728 meldingen met een zogenoemde HG-code. Hierbij moet opgemerkt worden dat er op dit moment ook casuïstiek zonder HG-code wordt ontvangen door de Veiligheidshuizen, die in de berekeningen niet is meegenomen.

In de berekening zijn bovendien de zorgmeldingen jeugd, die ook van de Politie worden ontvangen, buiten beschouwing gelaten. Dit omdat aan een zorgmelding een politiemelding vooraf gaat. Hierdoor is een aantal van de werkzaamheden reeds verricht en hoeft dit bij binnenkomst van de zorgmelding niet nogmaals gedaan te worden.

Van het totaal aantal politiemeldingen wordt ingeschat dat 85% een unieke melding betreft en 15% een niet unieke melding (bijv. een tweede melding over het zelfde gezin).

### Doorstroom

De totale instroom zegt niet direct iets over de hoeveelheid werk voor Veilig Thuis. Bij elke melding maakt Veilig Thuis op basis van triage een inschatting welk vervolgtraject nodig is. Een snelle afschaling naar het lokale veld is voor Veilig Thuis minder arbeidsintensief dan het moeten uitvoeren van een onderzoek. De manier waarop Veilig Thuis met de melding omgaat en de manier van doorstroom zijn van belang voor de benodigde capaciteit. Het accent ligt hierbij op een snelle, maar verantwoorde, overdracht naar het lokale veld.

Landelijke gegevens laten zien dat gemiddeld 51% van de meldingen direct kan worden afgeschaald naar het lokale veld. Dit percentage heeft betrekking op alle meldingen, dus de politiemeldingen én de meldingen van burgers en professionals die Veilig Thuis Zuid Limburg nu ook al ontvangt. Voor 29% van de meldingen wordt uitgegaan van een vervolgtraject zonder onderzoek, bij 20% is sprake van een vervolgtraject met onderzoek.

Voor wat betreft de doorstroom van de politiemeldingen zijn nog geen ervaringscijfers opgebouwd in Zuid-Limburg. Op dit moment wordt nog niet gewerkt volgens het handelingsprotocol dat hierbij voor de toekomst de leidraad biedt. Onduidelijk is daardoor wat reële percentages zijn voor Zuid-Limburg voor 2017 en volgende jaren. Zoals eerder in dit document is aangegeven, is de ambitie om voor de toekomst zoveel mogelijk casuïstiek door te leiden naar het lokale veld en zal bijsturing op basis van de ervaringscijfers aan Zuid-Limburg aan de orde zijn.

Als start wordt voor Zuid-Limburg uitgegaan van een afschalingspercentage van 71% naar het lokale veld, 23% vervolgtraject zonder onderzoek en 6% vervolgtraject met onderzoek. Deze percentages zijn afgeleid van de regio in Nederland die op dit moment het hoogste afschalingspercentage naar het lokale veld kent en is daarmee een ambitieus percentage.

### Normtijden

Landelijk is steeds meer informatie beschikbaar over realistische normtijden voor Veilig Thuis. Er is in beeld gebracht wat Veilig Thuis volgens het handelingsprotocol moet doen en hoeveel tijd hiervoor nodig is. Er is een model ontwikkeld met daarin de minimale normtijden om invulling te geven aan de (wettelijke) taken van VT en getoetst aan de eisen van de inspectie. In twee regio's in Nederland zijn deze normtijden inmiddels in de praktijk onderzocht, waarbij geconcludeerd wordt dat de theorie en praktijk goed bij elkaar aansluiten.

Voor Zuid-Limburg wordt gestart met de normtijden zoals landelijk aangegeven. Vanzelfsprekend wordt in de praktijk getoetst of deze normtijden passend zijn en zal waar nodig bijstelling plaatsvinden. Naar verwachting is in de normtijden nog winst te behalen als de samenwerking met het lokale veld stevig verankerd is.

Omdat niet alle meldingen die binnenkomen betrekking hebben op verschillende cliënten / gezinssystemen is in de normtijden rekening gehouden met een onderscheid in unieke en niet unieke meldingen. Voor de unieke meldingen worden de landelijke normtijden

gehanteerd. Voor de niet unieke meldingen is alleen de administratieve verwerking meegenomen.

### **10.3 De resultaten**

Q-Consult concludeert dat een totaal van 41,26 fte aan formatie nodig is om taken conform landelijke afspraken te kunnen uitvoeren. Het ingevulde rekenmodel is als bijlage bijgevoegd. Deze resultaten leiden tot de vraag voor een substantiële extra bijdrage van gemeenten van € 4,50 euro per inwoner, met een totaalbedrag van circa 2,7 miljoen euro voor Zuid-Limburg.

Hierbij moet worden opgemerkt dat de eventuele financiële voordelen die ontstaan bij de veiligheidshuizen (als gevolg van overdracht van de politiemeldingen) niet zijn verrekend met dit bedrag. Daarnaast is nog rekening gehouden met het positieve herverdeeffect op de overhead van de GGD ZL, dat zal leiden tot een lagere bijdrage aan de programmalijn GGD (inwonerbijdrage).

### **10.4 Tegenspraak en monitoring**

Ambtelijk is het formatie- en kostenmodel van Q-Consult kritisch bekeken. Over het model en de benaderingswijze is consensus. Het model is goed bruikbaar voor Veilig Thuis in Zuid-Limburg. Ten aanzien van de ingevulde parameters zijn in het proces kritische opmerkingen gemaakt. Hierover is intensief overleg gevoerd. De informatie zoals in paragraaf 10.2 is weergegeven is het resultaat van dit overleg.

Geconstateerd is dat het moeilijk is om in te schatten hoeveel meldingen bij Veilig Thuis zullen binnenkomen (mede omdat de werkwijze bij de Politie gaat veranderen), hoeveel tijd nodig is voor een adequate invulling van het werk en het aantal meldingen dat afgeschaald kan worden naar het lokale veld. Op basis van de beschikbare gegevens, zowel landelijk als in de regio, is een zo reëel mogelijke inschatting gemaakt en is in de Bestuurlijke Adviescommissie Veilig Thuis consensus over het startpunt bereikt. Op basis van aannames is een inschatting van de benodigde capaciteit gemaakt. Een gedegen monitoring in 2017 is nodig om de aannames te checken en bijstellingen te doen waar nodig. Hiertoe wordt een monitorplan opgesteld.



## 11. Implementatie

De veranderopgave voor Veilig Thuis is groot, niet alleen inhoudelijk en bedrijfsmatig, maar ook financieel en politiek. Het is de ambitie om te komen tot een gebalanceerd traject voor implementatie waarbij geanticipeerd wordt op de inhoudelijke, bedrijfsmatige, financiële en politieke haalbaarheid.

De veranderopgave vanaf 2017 kent twee percelen, ieder met eigen kenmerken en dynamiek. In eerste termijn is belangrijk dat vanaf begin 2017 een balans ontstaat in de uitvoering van de huidige taken van Veilig Thuis, waarmee wordt bereikt dat structureel 'wachtljstsvrij' gewerkt kan worden. De tweede stap betreft de overdracht van de politiemeldingen.

### 11.1 Intensiveren inspanningen t.b.v. oplossen huidige wachtlijst

Een belangrijke randvoorwaarde om invulling te geven aan de veranderopgave is dat de huidige wachtlijst op zo kort mogelijke termijn wordt weggewerkt. De druk van buitenaf – niet alleen regionaal maar ook landelijk – om te werken zonder wachtlijst is groot. Los daarvan wil Veilig Thuis zelf ook heel graag van de wachtlijst af. Ten eerste omdat het de dienstverlening aan mensen in een kwetsbare positie ten goede komt. Ten tweede omdat de werkdruk van de medewerkers bij Veilig Thuis al lange tijd te hoog is.

Begin 2016 is middels het plan van aanpak dat is opgesteld naar aanleiding van het inspectierapport een voorstel gedaan voor het wegwerken van de wachtlijst. Hiervoor is een extra capaciteit van 3,45 ingezet. Hoewel deze (tijdelijke) uitbreiding aantoonbaar effect heeft gehad, moet geconcludeerd worden dat de effecten van deze maatregel worden overschaduwed door de nog steeds stijgende instroom. Waren deze middelen niet ingezet, zou de wachtlijst momenteel een (nog) grotere omvang kennen. Daarnaast wordt steeds duidelijker dat de normtijden waarmee op dit moment nog wordt gerekend onvoldoende aansluiten bij de praktijk. Medewerkers hebben dit deels gecompenseerd door extra inzet, maar de werkdruk die hiermee gepaard gaat is onverantwoord groot geworden.

Intensivering van de ingezette maatregelen is nodig om de wachtlijst op korte termijn te kunnen wegwerken. Gezien de aard van de problematiek bij de cliënten op de wachtlijst, is het van belang dat op korte termijn actie wordt ondernomen. Doelstelling is om de casuïstiek die nu op de wachtlijst staat op te pakken en af te handelen. Het betreft hier zowel casuïstiek die wacht op onderzoek als casuïstiek die wacht op overdracht naar het lokale veld.

Met bestuurlijke toestemming (DB / AB) is tijdelijke extra (externe) capaciteit ingezet met als doel dat de wachtlijst vóór 1 januari 2017 volledig is weggewerkt. Hierbij is het uitgangspunt dat de huidige afspraken met het lokale veld over de overdracht van casuïstiek worden gehandhaafd.

#### Financiële implicaties

De uitvoering van de werkzaamheden wordt grotendeels door een extern bureau gedaan. Het werven, aannemen en inwerken van eigen personeel voor deze taak is gelet op de tijdsdruk niet haalbaar. Rekening houdend met een (beperkte) stijging van de wachtlijst in het laatste kwartaal (als gevolg van de structurele ondercapaciteit) wordt verwacht dat de

totale kosten rondom de € 150.000 zullen liggen. Financiële afrekening wordt – op basis van de daadwerkelijke gemaakte kosten – gekoppeld aan de jaarrekening 2016. De kosten die in het laatste kwartaal van 2016 worden gemaakt, worden hiertoe opgeteld bij de kosten die n.a.v. van het goedgekeurde plan van aanpak (uitbreiding 2 fte) n.a.v. het inspectierapport reeds zijn gemaakt.

#### Randvoorwaarden en risico's

De volgende risico's kunnen worden geformuleerd t.a.v. het intensiveren van de inspanningen om de huidige wachtlijst op te lossen:

- De instroom groeit sterker dan verwacht, waardoor de omvang van de wachtlijst ook toeneemt.
- Er is op korte termijn onvoldoende personeel beschikbaar om de taak uit te voeren. Dit is vooral een risico als de instroom een grotere toename krijgt dan op basis van de huidige kengetallen mag worden verwacht.
- De doorstroom naar het lokale veld stagneert, doordat in het lokale veld onvoldoende capaciteit beschikbaar is om casuïstiek op te pakken.
- Er ontstaat een hoger ziekteverzuim bij het huidige personeel, waardoor de wachtlijst groeit.

#### **11.2 Perceel 1: de basis op orde**

Als laatste stap om de basis van de huidige VT-organisatie op orde te brengen is het nodig dat wachtlijstvrij gewerkt kan worden. Wachtlijstvrij werken betekent dat bedrijfsmatig de focus ligt op het realiseren van de vereiste doorlooptijden en het in balans brengen van de instroom en de uitstroom, zodat geen nieuwe werkvoorraden en wachtlijsten meer ontstaan. Deze bedrijfsmatige ambitie gaat samen met de inhoud, waarbij de focus ligt op het voldoen aan alle voorwaarden conform het handelingsprotocol. Daarbij is van belang dat Veilig Thuis kan (blijven) aansluiten bij de relevante overleggen in de regio om afstemming mogelijk en een snelle doorstroom van casuïstiek mogelijk te maken. Ook het normaliseren van de werkdruk bij medewerkers maakt deel uit van dit eerste deel van de implementatie.

Het is van cruciaal belang dat de formatie voor dit perceel per 1 januari 2017 in overeenstemming wordt gebracht met de hoeveelheid werk. De afbreukrisico's zijn groot. Als per 1 januari 2017 nog steeds sprake is van een structurele onderbezetting, zal opnieuw een wachtlijst ontstaan en is de opgave om te gaan voldoen aan de vereiste doorlooptijden met de daarbij behorende kwaliteitseisen onmogelijk. Dit met als gevolg dat casuïstiek mogelijk onverantwoord lang blijft liggen.

#### Financiële en personele implicaties

Om vanaf 1 januari 2017 wachtlijstvrij te kunnen werken, zijn additionele middelen nodig. Het formatie- en kostenmodel dat door Q-consult voor Zuid-Limburg is gevuld, biedt een goede basis voor de formatieve invulling van deze eerste stap. Hierbij wordt gewerkt met de minimale normtijden zoals landelijke berekend. In de praktijk is gebleken dat deze normtijden goed aansluiten bij de dagelijks praktijk van de Veilig Thuis organisaties in Nederland.

Voor 2017 wordt op basis van deze berekeningen een uitbreiding van capaciteit van 9 fte gevraagd, waarvan 3,45 fte de continuering van de reeds ingezette uitbreiding betreft (dus een extra uitbreiding van 5,55 fte). De directe personeelskosten voor deze 9 fte op basis van de bruto loonsom inclusief 3,5% opleidingskosten en 5% overige personele kosten

bedragen € 714.634. Afrekening vindt plaats op basis van de daadwerkelijk gemaakte kosten. Het Algemeen Bestuur heeft in november jl. ingestemd om deze middelen in te zetten t.b.v. perceel 1. Dit vooruitlopend op een begrotingswijziging in het voorjaar van 2017.

Gelet op het feit dat de uitbreiding relatief beperkt is qua omvang ten opzichte van de totale GGD-organisatie en de overhead reeds gedekt is in de goedgekeurde begroting 2017 van de GGD, worden voor 2017 geen kosten voor de overhead in rekening gebracht. Bij marges in de instroom van groter dan 5% fluctueren de capaciteit en daarmee de financiën mee.

Om per 1 januari 2017 invulling te kunnen geven aan de noodzakelijke stappen in dit perceel, moet in het najaar van 2016 personeel geworven worden. Mogelijke financiële risico's zijn gering. Er wordt gewerkt met tijdelijke aanstellingen en bovendien is de omvang van de noodzakelijke uitbreiding om de huidige basis op orde te brengen beperkt ten opzichte van de te verwachten personele formatie voor het afhandelen van de politiemeldingen.

### **11.3 Perceel 2: overdracht politiemeldingen**

De overdracht van de politiemeldingen is het tweede perceel van de implementatie. Dit tweede perceel is het meest omvangrijk. Niet alleen is sprake van overdracht van een taak van de ene naar de andere organisatie, tevens is sprake van een kwaliteitsimpuls omdat bij overdracht naar Veilig Thuis conform het landelijk handelingsprotocol gewerkt zal worden. Ook in financieel opzicht heeft deze stap om deze reden de grootste implicaties.

Voor wat betreft de politiemeldingen wijkt Zuid-Limburg al sinds de start van Veilig Thuis af van het landelijk beeld, omdat de politiemeldingen (als enige regio in Nederland) nog niet bij Veilig Thuis binnenkomen. Dit zorgt voor landelijke aandacht voor de ontwikkelingen in Zuid-Limburg, maar is ook de oorzaak van het feit dat in Zuid-Limburg nog geen ervaringscijfers zijn opgebouwd en dat hierdoor slechts beperkt zicht is op de doorstroom naar respectievelijk het lokale veld, de hulpverlening, de veiligheidshuizen en nader onderzoek door Veilig Thuis. Om te komen tot een capaciteitsberekening voor de start van de werkzaamheden door Veilig Thuis is gebruik gemaakt van de in hoofdstuk 10 vermelde parameters.

Inmiddels is overeenstemming bereikt over de overgangsdatum van de politiemeldingen. Deze is vastgelegd op 1 juli 2017. Dit is – rekening houdend met de bestuurlijke trajecten die nog doorlopen moeten worden in de gemeenten – de vroegst mogelijke datum voor implementatie. Bedrijfsmatig gezien is deze datum goed haalbaar.

Om de periode tot aan de overdracht goed te laten verlopen, zijn overbruggingsplannen in de maak, die uitgaan van een actieve en intensieve samenwerking tussen de Veiligheidshuizen en Veilig Thuis in de periode tot 1 juli. Om deze actieve samenwerking vorm te geven en eveneens een kwaliteitsimpuls mogelijk te maken tijdens de overbruggingsperiode wordt van Veilig Thuis een extra inzet gevraagd van 1,5 fte (0,5 fte per veiligheidshuis).

## 12. Financiële uitgangspunten

Vanwege de nog lopende discussies over met name de aantallen politiemeldingen en de doorstroom na triage is het nog niet mogelijk om een compleet financieel beeld te geven. Dit hoofdstuk biedt inzicht in de financiële uitgangspunten die de basis vormen voor de financiële berekeningen die gemaakt kunnen worden na afronding van de verdiepingsthema's.

Een integrale begroting voor Veilig Thuis wordt opgesteld zodra de nog bestaande onduidelijkheden en discussiepunten met betrekking tot de instroom en de doorstroom zijn opgelost.

### 12.1 Uitgangspunten

- Overdracht van taken vindt plaats via het principe van 'schoon door de poort', d.w.z. zonder wachtlijsten / werkvoorraden.
- Het financieel kader dat op naar aanleiding van het bedrijfsplan wordt gemaakt betreft het eindmodel (centrale triage bij Veilig Thuis). De eventuele financiële consequenties van de transitie worden separaat inzichtelijk gemaakt.
- De financiële uitgangspunten van de GGD Zuid Limburg zijn van toepassing, o.a.:
  - Berekening op basis van integrale kosten
  - Financiering op basis van inwoneraantallen per gemeente
  - Indexering conform GGD systematiek
- Capaciteitsberekeningen worden gemaakt conform hetgeen gebruikelijk is bij GGD Zuid Limburg, conform systematiek handleiding overheidstarieven.
- Recentelijk is het functiewaarderingstraject voor de functies binnen Veilig Thuis afgerond. Gewerkt wordt met de waarderingen zoals deze in dit traject zijn bepaald.
- De instroom fluctueert jaarlijks. Bekostiging beweegt mee op basis van de instroom. Hiertoe wordt jaarlijks een marge afgesproken. Voor 2017 geldt een marge van 5% per product.
- Veilig Thuis wordt (met de overdracht van de politiemeldingen naar Veilig Thuis) groter. Als gevolg hiervan is sprake van een herverdeeleffect op de centrale overhead. Dit herverdeeleffect zal apart zichtbaar worden gemaakt. Dit positieve effect komt tot uiting bij de programmalijs GGD en zal bij de begroting 2018 apart worden weergegeven.
- Vanwege de vele aannames wordt het eerste jaar na (volledige) implementatie gezien als financieel overgangsjaar. Een eerste evaluatie vindt plaats na een half jaar. Daarna wordt jaarlijks geëvalueerd.

De uitgangspunten ten aanzien van de flexibele financiering en de verdeling van de overhead worden hieronder verder uitgewerkt.

### 12.2 Flexibele financiering

Veilig Thuis kent een financiering op basis van inwoneraantallen. Bekostiging gebeurt op basis van de berekening van een totaal bedrag aan kosten via een zogenoemde beschikbaarheidsbekostiging en kent geen nacalculatie.

Bij functiegericht of beschikbaarheidsbekostiging worden afspraken gemaakt voor het beschikbaar houden/zijn van een dienst. Het budget wordt toegekend op basis van de traditionele wijze van budgettering.

In dit bedrijfsplan is meermaals benoemd dat de vorm van bekostiging onvoldoende aansluit bij de praktijk van Veilig Thuis. De grote fluctuaties in instroom en doorstroom maken het noodzakelijk om de bekostiging te laten meebewegen op basis hiervan. Als uitgangspunt is gesteld dat dat bijstelling van de begroting gebeurt bij een afwijking van 5% (naar boven en beneden).

De kosten voor Veilig Thuis kennen een vaste en een variabele component. Het verdient de voorkeur om ook de bekostigingsvorm hierbij te laten aansluiten. Dit komt erop neer dat op een deel van de begroting de bereikbaarheidsbekostiging en op het andere deel productiebekostiging wordt toegepast. Concreet betekent dit dat het deel van de begroting dat aansluit bij de beschikbaarheidsbekostiging niet in aanmerking komt voor tussentijdse bijstelling, terwijl het andere deel wordt bijgesteld bij een afwijking van 5% of meer. De financiering door de deelnemende gemeenten op basis van inwoneraantallen blijft hierbij van toepassing.

De bijdrage per gemeente is afhankelijk van de hoogte van de centrumbijdragen die door de centrumgemeenten (Heerlen en Maastricht) beschikbaar worden gesteld. De centrumgemeenten hebben nog niet aangegeven hoe hoog de bijdrage vanuit de decentralisatieuitkering zal zijn. Hier moet in het najaar van 2016 duidelijkheid over komen. Daarnaast hebben de gemeenten Heerlen en Maastricht aangegeven dat zij met de gemeenten in hun regio contact zullen opnemen over de financiering en de overheveling van eventuele budgetten die samenhangen met de overheveling van de politiemeldingen van de Veiligheidshuizen naar Veilig Thuis.

De verdeling tussen het vast deel en het variabele deel en de momenten van bijstelling zullen in nauwe samenwerking met de gemeenten en de bestuurlijk Financiële Commissie van de GGD Zuid Limburg worden uitgewerkt.

### **12.3 Directe kosten en overhead**

De GGD Zuid Limburg werkt op basis van integrale kosten. Naast de directe kosten, die voortvloeien uit de capaciteitsberekeningen zoals in hoofdstuk 9 en 10 zijn beschreven, worden kosten voor de overhead toegerekend.

Voor de overhead hanteert de GGD de definitie conform het Besluit begroting en verantwoording gemeenten en provincies (BBV).

Overhead: alle kosten die samenhangen met de sturing en ondersteuning van de medewerkers in het primaire proces.

Naar aanleiding van de capaciteitsberekening in hoofdstuk 9 en 10 zijn de t.a.v. de overhead de volgende onderdelen van toepassing:

- Ondersteunend personeel
  - Directie
  - Stafmedewerkers niet zijnde beleidsadviseurs
  - Administrateur (financiën en salaris)
  - Personeelsadviseurs
  - Leidinggevende
- Ondersteunende processen
  - ICT
  - PTO
  - Administratie
- Ondersteunende faciliteiten
  - Huisvesting
  - Facilites

Gelet op het feit dat de begroting 2017 van de GGD Zuid Limburg al is vastgesteld en daarmee reeds dekking bestaat voor een deel van de overhead, zal de toerekening van de overhead in 2017 op een andere wijze plaatsvinden dan dat het geval is voor het begrotingsjaar 2018 (en volgende). Tevens brengt de forse stijging van het aantal fte met zich mee dat voor huisvesting en directe ondersteuning (onder andere personeelsadviseur) een uitbreiding noodzakelijk is.

### **13. Tot slot**

Dit bedrijfsplan is een doorvertaling van de Regiovisie die door gemeenten is opgesteld voor 2014-2018. Dit plan is een belangrijke markering in het traject van Veilig Thuis om toe te groeien naar een stabiele, toekomstgerichte en professionele organisatie. De ervaringen die in de 1,5 jaar na oprichting van Veilig Thuis zijn opgedaan, zowel in de eigen regio als ook in een groot aantal andere regio's, zijn belangrijke input voor dit document dat de leidraad is voor de uitvoering van de werkzaamheden voor de periode tot en met 2019. Een periode waarin Veilig Thuis – mede door de toevoeging van de afhandeling van de politiemeldingen aan het takenpakket – volwaardig invulling gaat geven aan de toebedeelde wettelijke taak.

Dit plan is in het najaar van 2016 uitgewerkt. Ontwikkelingen in de komende jaren kunnen ertoe leiden dat bijstellingen nodig zijn. De grote fluctuaties in de instroom houden nadrukkelijk onze aandacht. Landelijke ontwikkelingen onder andere ten aanzien van een eventuele registratieplicht en de ontwikkeling van de MDA++ actief gevolgd. Wij realiseren ons bovendien dat de lokale en regionale keten in beweging zijn en dat veranderingen in het ene onderdeel van de keten effecten hebben op de andere onderdelen. Vanzelfsprekend zal Veilig Thuis hierop anticiperen.

## Bijlage 1: Rekenmodel Q-Consult

Aantallen per product													
Veilig Thuis Zuid-Limburg													
29-nov-16													

Tabel 1. Aantallen per product													
Aantallen aanvragen	Totaal	Aantallen	Aantallen	Aantallen	Aantallen	Aantallen	Aantallen	Aantallen	Aantallen	Aantallen	Aantallen	Aantallen	Aantallen
	Totaal	Advies	Melding: direct naar lokale veld	Melding: inzetten vervolgtraject interventie zonder onderzoek	Melding: inzetten vervolgtraject met onderzoek	Niet-unieke politie-meldingen	Huisverboden	Bereikbaarheidsdienst	Voorlichting	Ondersteuning	ZSM systeemcheck	ZSM tafeloeverleg	Afstemmings overleg
Aantallen	7378	833	2853	1142	568	709	0	0	75	781	260	104	52
<b>Totaal</b>	<b>7.378</b>	<b>833</b>	<b>2.853</b>	<b>1.142</b>	<b>568</b>	<b>709</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>75</b>	<b>781</b>	<b>260</b>	<b>104</b>	<b>52</b>

53% 21% 11%

### Toelichting tabel 1

5387

1. Vul de aantallen per product in op jaarbasis. In de volgende stappen worden de mogelijkheden voor het vullen nader toegelicht.
2. Vul de aantallen aanvragen in de **lichtblauwe velden** in.
3. Voor bereikbaarheidsdienst is 52 ingevuld (aantal weken) en vul voor voorlichting het jaarlijks aantal voorlichtingsactiviteiten in.
4. Maak bij het invullen onderscheid in aantallen 'zorgmeldingen politie', 'mutaties politie' en overige meldingen/producten. Indien niet mogelijk/nodig, dan alleen totaal aantallen invullen.
5. Indien van toepassing kunt u een product toevoegen door de naam van het product in te vullen bij **'Overig'**.

### Toegevoegde producten VT Zuid Limburg

		Aantal/jaar	Uren/aantal	tot./jaar	Functie
ZSM	Systeem Check of casuïetiek in systeem van VT bekend is.	260	2	520	Admi.
	Aansluiten bij de verdiepingstafel ZSM (Voorb. uitv. reistijd) wekelijks	104	4	416	Med VT

Afstemmingsoverleg	Vorbereiding uitvoering en reistijd	52	5	260	Med TV
	Vorbereiding uitvoering en reistijd	12	5	60	VA

Ondersteuning Ondersteuning, volgens de wettelijke taak, voorziet in een aantal vormen zoals meerdere contacten met de adviesvrager, het voorbereiden van gesprekken of het ondersteunen tijdens gesprekken. Hierbij kan voor de verschillende vormen een normtijd van 4 uur worden gehanteerd voor het product "ondersteuning". Om te voorkomen dat in het tabblad "aantallen" nog twee kolommen ondersteuning moeten worden toegevoegd de gegevens van de VA los toegevoegd

Totaal ondersteuning	714
MW	594
VA	120

Aantal adviezen VA	46
--------------------	----

## Directie- en bestuursbureau

GGD Zuid Limburg

Postbus 2022, 6120 HA Geleen

T 046 – 478 72 00 . F 046 – 478 73 99 . E info@ggdzl.nl . www.ggdzl.nl





Tabel 3. Percentage inzet VA/GD										
		Percentage inzet VA/GD	Adviezen/ politie (Kolom D+E)	Percentage inzet VA/GD	Aantallen	Onderzoek (Kolom F+G)	Percentage inzet VA/GD	Aantallen		
	VA	18%	VA	10%	68%	VA	35%	32%		
	GD	42%	GD	25%		GD	80%			
<b>Toelichting tabel 2</b>										
1. Opgenomen tijden in uren zijn voorbeeld van een Veilig Thuis organisatie.										
2. Geef voor alle producten de benodigde tijd in uren per activiteit aan (daadwerkelijke tijdsbesteding, niet de begroting).										
3. In de huidige tabel zijn standaard activiteiten opgenomen. Voor de benchmark is het van belang om deze activiteiten niet aan te passen.										
4. Bij elke activiteit is de functie aangegeven wie de activiteit uitvoert:										
			Maatschappelijk Werker (MW)							
			Secretaresse/administratief medewerker (SC)							
			Vertrouwensarts (VA)							
			Gedragsdeskundige/gedragswetenschapper (GD)							
5. Indien u een kolom 'Overig' heeft ingevuld op het tabblad 'Aantallen', moet u ook op dit tabblad hiervoor de tijdsinzet invullen.										
6. Vul voor bereikbaarheidsdienst het aantal uur per week in.										
<b>Toelichting tabel 3</b>										
1. Het is mogelijk dat een vertrouwensarts of gedragsdeskundige niet voor alle aantallen wordt ingezet.										
2. Indien dit het geval is, kunt u in tabel 3 aangeven in hoeveel % van de gevallen de VA of GD wordt ingezet. Deze percentages worden in een later stadium gebruikt om de totale inzet van de VA en GD te bepalen.										
3. Vul tabel 3 in (het maximum dat u kunt invullen is 100%)										

## Aantallen adviezen en meldingen omgezet naar formatie 2016

Basis 2016 instroom														
Aantallen aanvragen	%	Totaal	Advies	Melding: direct naar lokale veld	Melding: inzetten vervolgtraject interventie zonder onderzoek	Melding: inzetten vervolgtraject met onderzoek	Niet-unieke politie-meldingen	Huisverboden	Bereikbaarheidsdienst	Voorlichting	Ondersteuning	ZSM systeemcheck	ZSM tafeloverleg	Afstemmings overleg
	0%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Aantallen	100%	7378	833	2853	1142	568	709	0	0	75	781	260	104	52
<b>Totaal</b>	<b>100%</b>	<b>7.378</b>	<b>833</b>	<b>2.853</b>	<b>1.142</b>	<b>568</b>	<b>709</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>75</b>	<b>781</b>	<b>260</b>	<b>104</b>	<b>52</b>

Activiteit	Functie	Tijd	Tijd	Tijd	Tijd	Tijd	Tijd	Tijd	Tijd	Tijd	Tijd	Tijd	Tijd	Tijd
		Advies	Melding: direct naar lokale veld	Melding: inzetten vervolgtraject interventie zonder onderzoek	Melding: inzetten vervolgtraject met onderzoek	Niet-unieke politie-meldingen	Huisverboden	Bereikbaarheidsdienst	Voorlichting	Ondersteuning	ZSM systeemcheck	ZSM tafeloverleg	Afstemmings overleg	
Advies geven	MW	1,0												
Advies geven GD	GD	0,5												
Advies geven VA	VA									1,0				
Ondersteuning MW	MW									4,0				
Ondersteuning GD	GD									1,0				
Ondersteuning VA	VA									1,0				
Melding aannemen	MW	0,3	1,5	1,5	0,3									
Melding aannemen GD	GD	1,0	1,0	1,0										
Zorgmelding	SC									0,3				
triage	MW			1,0	1,0									
triage VA	VA			1,0	1,0									
toeleiden naar zorg regioteam	MW			10,0	8,0									
regioteam onderzoek	MW				15,0									
kindgesprekken voeren	GD				4,0									
VA ondersteuning onderzoek	VA			0,3	4,3									
GD ondersteuning onderzoek	GD			1,0	3,5									
Monitoring	MW			2,0	2,0									
Verwerken gegevens	SC		1,0	1,0	1,0									
Dossievorming en vastleggen systeem	MW													
Administratief afsluiten	SC	0,3	0,3	0,3	0,3								4,0	5,0
ZSM aanwezigheid	MW													1,0
ZSM aanwezigheid	VA													
ZSM Check	SC										2,0			
Voorlichting geven	MW									5,0				
Voorlichting geven	VA									0,3				
Bereikbaarheidsdienst	MW													
<b>Totaal aantal uren</b>			1,8	2,5	19,0	42,5	0,3			5,3	7,3	2,0	4,0	6,0

Uren per product per functie		Advies	Melding: direct naar lokale veld	Melding: inzetten vervolgtraject interventie zonder onderzoek	Melding: inzetten vervolgtraject met onderzoek	Niet-unieke politie-meldingen	Huisverboden	Bereikbaarheidsdienst	Voorlichting	Ondersteuning	ZSM systeemcheck	ZSM tafeloverleg	Afstemmings overleg
Maatschappelijk Werker Veilig Thuis	MW	1,0	0,3	14,5	27,5	0,3			5,0	4,0		4,0	5,0
Secretaresse/Administratief medewerker	SC	0,3	1,3	1,3	1,3					0,3	2,0		
Vertrouwensarts	VA			1,3	5,3				0,3	2,0			1,0
Gedragsdeskundige	GD	0,5	1,0	2,0	8,5					1,0			
<b>Totaal aantal uren per product</b>		<b>1,8</b>	<b>2,5</b>	<b>19,0</b>	<b>42,5</b>	<b>0,3</b>			<b>5,3</b>	<b>7,3</b>	<b>2,0</b>	<b>4,0</b>	<b>6,0</b>
<b>0</b>													
Productietijd per functie per product (gewogen met percentage VA/GD)	Totaal	Advies	Melding: direct naar lokale veld	Melding: inzetten vervolgtraject interventie zonder onderzoek	Melding: inzetten vervolgtraject met onderzoek	Niet-unieke politie-meldingen	Huisverboden	Bereikbaarheidsdienst	Voorlichting	Ondersteuning	ZSM systeemcheck	ZSM tafeloverleg	Afstemmings overleg
Aantallen													
Maatschappelijk Werker Veilig Thuis													
Secretaresse/Administratief medewerker													
Vertrouwensarts													
Gedragsdeskundige													
<b>Totale productietijd in uren</b>													
<b>Aantallen</b>													
Productietijd per functie per product (gewogen met percentage VA/GD)	Totaal	Advies	Melding: direct naar lokale veld	Melding: inzetten vervolgtraject interventie zonder onderzoek	Melding: inzetten vervolgtraject met onderzoek	Niet-unieke politie-meldingen	Huisverboden	Bereikbaarheidsdienst	Voorlichting	Ondersteuning	ZSM systeemcheck	ZSM tafeloverleg	Afstemmings overleg
Aantallen	<b>7.378</b>	<b>833</b>	<b>2.853</b>	<b>1.142</b>	<b>568</b>	<b>709</b>			<b>75</b>	<b>781</b>	<b>260</b>	<b>104</b>	<b>52</b>
Maatschappelijk Werker Veilig Thuis	38.087	833	713	16.564	15.624	177			375	3.124		416	260
Secretaresse/Administratief medewerker	6.629	208	3.567	1.428	710					195	520		
Vertrouwensarts	2.423			256	535				19	1.562			52
Gedragsdeskundige	5.187	177	1.211	969	2.049					781			
<b>Totale productietijd in uren</b>	<b>52.326</b>	<b>1.218</b>	<b>5.491</b>	<b>19.218</b>	<b>18.918</b>	<b>177</b>			<b>394</b>	<b>5.662</b>	<b>520</b>	<b>416</b>	<b>312</b>
<b>TOTAAL</b>	<b>52.326</b>	<b>1.218</b>	<b>5.491</b>	<b>19.218</b>	<b>18.918</b>	<b>177</b>			<b>394</b>	<b>5.662</b>	<b>520</b>	<b>416</b>	<b>312</b>

<b>Formatie</b>	<b>Aantallen</b>	<b>Percentage</b>
Maatschappelijk Werker	<b>28,21</b>	<b>68,4%</b>
Secretaresse/Administratief medewerker	<b>4,91</b>	<b>11,9%</b>
Vertrouwensarts	<b>1,80</b>	<b>4,4%</b>
Gedragsdeskundige	<b>3,84</b>	<b>9,3%</b>
Directeur	<b>0,00</b>	<b>0,0%</b>
Manager	<b>0,00</b>	<b>0,0%</b>
Teamleider	<b>2,00</b>	<b>4,8%</b>
Projectmedewerker	<b>0,50</b>	<b>1,2%</b>
Stafmedewerker	<b>0,00</b>	<b>0,0%</b>
Management assistent	<b>0,00</b>	<b>0,0%</b>
<b>Totaal formatie direct en indirect</b>	<b>41,26</b>	<b>100,0%</b>

## Meerjarenbegroting

### Loonkosten per functie, inclusief werkgeverslasten en pensioen (prijspeil 2016)

		Inflatie/cao Tredestijging	Inflatie/cao Tredestijging	Inflatie/cao Tredestijging
Cao stijging		1,90%	1,75%	1,75%
Tredestijging cao jeugdzorg		0,00%	0,00%	0,00%
Sociale lasten en pensioenpr. stijging		0,00%	0,00%	0,00%
<b>Totale stijging loonkosten per jaar</b>		<b>1,90%</b>	<b>1,75%</b>	<b>1,75%</b>
		1,0%	1,8%	
	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Maatschappelijk Werker	72.652	74.032	75.328	76.646
Secretaresse/Administratief medewerker	44.399	45.243	46.034	46.840
Vertrouwensarts	93.044	94.812	96.471	98.159
Gedragsdeskundige	82.637	84.207	85.681	87.180
Directeur				
Manager				
Teamleider	93.044	94.812	96.471	98.159
Projectmedewerker	65.472	66.716	67.883	69.071
Stafmedewerker	82.637	84.207	85.681	87.180
Management assistent				

### Directe personele kosten

	2016	2016	2017	2017	2018	2018	2019	2019
	fte	Loonkosten totaal	fte	Loonkosten totaal	fte	Loonkosten totaal	fte	Loonkosten totaal
Maatschappelijk Werker	28,21	2.049.693	28,21	2.088.637	28,21	2.125.188	28,21	2.162.379
ORT 24 uursbereikbaar en beschikbaarheid								
Secretaresse/Administratief medewerker	4,91	217.999	4,91	222.141	4,91	226.029	4,91	229.984
Vertrouwensarts	1,80	167.017	1,80	170.191	1,80	173.169	1,80	176.199
Gedragsdeskundige	3,84	317.513	3,84	323.546	3,84	329.208	3,84	334.969
Inhuur derden (bereikbaarheidsdienst)		80.000						
<b>Totale directe kosten</b>	<b>38,76</b>	<b>2.832.222</b>	<b>38,76</b>	<b>2.804.514</b>	<b>38,76</b>	<b>2.853.593</b>	<b>38,76</b>	<b>2.903.531</b>



<b>Totale kosten</b>					
	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	
Totale directe kosten	2.832.222	2.804.514	2.853.593	2.903.531	
Totale indirecte kosten	1.479.298	1.425.947	1.448.794	1.472.029	
<b>TOTAAL kosten</b>	<b>4.311.520</b>	<b>4.230.462</b>	<b>4.302.387</b>	<b>4.375.560</b>	
<b>Totale opbrengsten</b>					
	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	
<b>TOTAAL opbrengsten</b>	<b>1.567.203</b>	<b>1.567.203</b>	<b>1.567.203</b>	<b>1.567.203</b>	
<b>Verschil totale kosten opbrengsten</b>	<b>-2.744.317</b>	<b>-2.663.259</b>	<b>-2.735.184</b>	<b>-2.808.357</b>	