



Vereniging van  
Nederlandse Gemeenten

HANDREIKING AAN GEMEENTEN EN VEILIG THUIS  
ORGANISATIES OVER HOE OM TE GAAN MET WACHTLIJSTEN

# Wachlijsten en Veilig Thuis



# 1 Aanleiding

In de inventarisatie die het VNG-programma Doorontwikkeling Veilig Thuis in juni maakte van de stand van zaken bij Veilig Thuis organisaties, kwam naar voren dat nogal wat Veilig Thuis organisaties te kampen hebben met een wachtlijst, of vrezen dat ze daar binnenkort mee te maken krijgen. Dit bleek een lastig onderdeel van de inventarisatie, omdat veel Veilig Thuis organisaties schromen om het woord 'wachtlijst' in de mond te nemen. Immers: Veilig Thuis heeft als doelstelling om mensen snel en laagdrempelig te helpen. Het begrip wachtlijst past daar niet bij.

De meeste organisaties gaven aan dat "een tijdelijke uitbreiding van de formatie" tot een oplossing moet leiden. Dat is een begrijpelijke reactie, zeker voor de korte termijn. Maar een goede analyse kan antwoord geven op de vraag welke maatregelen ook voor de langere termijn nodig zijn.

In deze handreiking, die zowel bedoeld is voor bestuurders en management van gemeenten, als van Veilig Thuis, proberen we een iets diepere analyse te maken en aanknopingspunten te geven voor een structurele verbetering.

We maken gebruik van de uitkomsten van de genoemde telefonische inventarisatie. Deze handreiking is niet gebaseerd op 'harde' cijfers en feiten. Maar de signalen over ontstaan en toename van wachtlijsten vraagt naar ons idee om deze handreiking, of gespreksleidraad, waarmee gemeenten en Veilig Thuis organisaties de situatie kunnen analyseren en komen tot oplossingen.

## 2 Definitie

In deze handreiking gebruiken we de volgende definitie van een wachtlijst:

Er is sprake van een wachtlijst als:

- Veilig Thuis vanwege capaciteitsgebrek niet in staat is binnen vijf dagen triage toe te passen op alle binnenkomende meldingen van huiselijk geweld en/of kindermishandeling;
- Veilig Thuis niet in staat is de meldingen, die ze om welke reden dan ook niet kan doorzetten naar het lokale veld of andere hulpverleners, direct na de triagefase ter hand te nemen.

### Toelichting

De wachtlijstproblematiek begint vaak als minder urgente meldingen niet direct opgepakt kunnen worden, om de spoedeisende voor te kunnen laten gaan. Zolang alle meldingen nog binnen de wettelijke 10-wekentermijn afgehandeld worden is er officieel nog niets aan de hand. De meeste Veilig Thuis organisaties spreken in deze fase nog van een werkvoorraad en nog niet van een wachtlijst.

In een volgende fase blijkt echter dat de wachttijd niet wordt bepaald door de urgentie van de melding, maar door de beschikbare capaciteit binnen Veilig Thuis. We zien de wachttijden groeien en na enige tijd kunnen zelfs spoedeisende meldingen niet meer direct in behandeling worden genomen.

Tegen die tijd is de wachttijd voor de minder urgente meldingen vaak al langer dan tien weken.

Er is dan een dubbel probleem, zowel bij de urgente meldingen, als bij de minder urgente.

## 3 Het belang van een wachtlijstvrij Veilig Thuis

Veilig Thuis heeft als eerste en belangrijkste taak om in situaties van huiselijk geweld en kindermishandeling de veiligheid van direct betrokkenen te herstellen en herhaling te voorkomen. In overzichtelijke situaties kan die taak worden overgedragen aan lokale teams. Maar bij ernstige en complexe vormen van geweld is Veilig Thuis de aangewezen instantie om die taken uit te voeren. In veel gevallen vereist dat snelle actie en daarna een serie adequate vervolgacties. Als de capaciteit daarvoor ontbreekt, heeft dat het grote risico dat het geweld ondertussen verergert. Het is dus van het grootste belang dat Veilig Thuis direct kan interveniëren als dat moet en in alle gevallen waarin dat moet. Dat is in het belang

- van Veilig Thuis, dat op die manier z'n wettelijke taken naar behoren kan uitvoeren;
- van de direct betrokkenen, ten behoeve van wie de-escalerend door Veilig Thuis kan worden ingegrepen;
- en niet in de laatste plaats van de gemeenten, omdat zo wordt voorkomen dat geweld escaleert; daardoor worden grote veiligheidsrisico's vermeden, de hulpverlening kan snel op gang komen en - niet onbelangrijk - de kosten blijven zo beperkt.

## 4 Oorzaken

Wachtlijsten bij Veilig Thuis organisaties hebben doorgaans meerdere oorzaken. We hebben een inventarisatie gemaakt van de oorzaken die Veilig Thuis organisaties zelf aan ons hebben aangegeven. Niet alle oorzaken die we hieronder noemen zullen bij iedere Veilig Thuis aan de orde zijn. Het verdient aanbeveling om in uw eigen regio nauwkeurig na te gaan welke oorzaken wel en welke geen rol spelen.

### 4.1 Veilig Thuis had al een wachtlijst bij de start

Sommige Veilig Thuis organisaties hebben de wachtlijst geërfd van het AMK en/of het SHG (of de SHG's) waaruit ze zijn voortgekomen. Om de mate van de problematiek te kunnen beoordelen moet dus gekeken worden of de wachtlijst krimpt of groeit.

### 4.2 Toename van het aantal meldingen

Op een enkele regio na, is overal in Nederland sprake van een toename van het aantal adviesvragen en meldingen. Die toename ligt tussen de 10 en 25%. De oorzaak daarvan ligt waarschijnlijk in het enorme succes van de spotjes (Het houdt niet op, niet vanzelf), op radio en TV en het daarin genoemde gratis landelijke telefoonnummer 0800-2000. Dat telefoonnummer is in tegenstelling tot vroeger gratis, het is eenvoudig te onthouden, het is 24/7 bereikbaar en in de naam 'Veilig Thuis' komt 'huiselijk geweld' en 'kindermishandeling' niet voor en de drempel om contact te zoeken ligt daardoor waarschijnlijk lager. In de eerste helft van het jaar is het nummer iedere maand ongeveer 20.000 keer gebeld. Naast en bovenop alles wat binnenkomt op de vaste nummers. Veilig Thuis is daarmee in één klap landelijk bekend geworden als laagdrempelige organisatie. Dat was precies de bedoeling. Maar het gevolg is een grote toename van het beroep op Veilig Thuis.

### 4.3 Samenwerking met lokale teams staat nog in de kinderschoenen

De vorming van Veilig Thuis viel samen met de transitie van een heel scala van voorzieningen naar

het lokale sociale domein. Om die transitie in goede banen te leiden hebben veel gemeenten lokale wijk- of gebiedsteams ingericht. Zowel hun werkwijze als de disciplines die er in vertegenwoordigd zijn, verschillen sterk van gemeente tot gemeente. In veel regio's geven wijkteams aan Veilig Thuis aan dat ze zich nog niet voldoende toegerust voelen om zelfstandig met serieuze casuïstiek van huiselijk geweld of kindermishandeling om te gaan. Ook komt het voor dat Veilig Thuis niet goed op de hoogte is van de deskundigheid van de verschillende wijkteams en uit voorzorg dus maar het zekere voor het onzekere neemt en ook de lichtere casuïstiek nog maar even bij zich houdt. Daarnaast zijn er regio's waar een grote instroom bij de wijkteams leidt tot wachtlijsten bij deze teams. Het gevolg is dat Veilig Thuis dichtslibt: de voordeur met het gratis telefoonnummer en de laagdrempelige toegang staat wagenwijd open, de achterdeur, de weg naar de wijkteams aan wie een groot deel van de casuïstiek vroeg of laat moet worden overgedragen, staat maar op een kier.

#### 4,4 Berekening van het budget

Een eerste berekening voor een budget voor een nieuwe organisatie is gebaseerd op aannames die nog niet gestaafd zijn door feiten. Regio's hebben verschillende aannames gemaakt bij het vaststellen van de formatie van hun Veilig Thuis, onder andere met betrekking tot het aantal te verwachten adviesvragen, meldingen en te verrichten onderzoeken. Vervolgens is er per type 'product' een urenraming gemaakt en daaruit volgt een formatie. Daarbij is dan meestal ook een inschatting gemaakt van het deel van de casuïstiek dat door Veilig Thuis zelf zou moeten worden opgepakt en het deel dat snel zou worden doorgezet naar de lokale teams. Nu Veilig Thuis in de praktijk een half jaar functioneert, blijkt dat in een aantal regio's de aannames onjuist zijn geweest. We noemen twee voorbeelden:

- er is geen rekening gehouden met het feit dat nu alle zorgmeldingen van de politie over jeugdigen bij Veilig Thuis binnenkomen, terwijl vroeger in veel regio's maar een deel bij het AMK binnenkwam.
- alle Veilig Thuis regio's hebben het model Handelingsprotocol genomen als basis voor hun werkwijze, soms met kleine aanpassingen. In het model Handelingsprotocol staat beschreven dat iedere binnenkomende melding wordt getriageerd. Dat betekent dat van iedere melding beargumenteerd wordt besloten wie verantwoordelijk wordt voor de vervolgstappen. In het samenspel tussen Veilig Thuis en sociale wijk- of gebiedsteams is dat van groot belang. In de berekeningen is met dat grote aantal triages vaak geen rekening gehouden.

In andere regio's is echter helemaal niet vanuit de inhoud, maar vanuit het geld geredeneerd. Er was een budget voor het AMK en een budget voor het SHG. Die budgetten zijn nu toegekend aan Veilig Thuis, in sommige regio's met een korting. Het was vervolgens aan Veilig Thuis om een werkwijze te ontwikkelen die binnen het budget uitvoerbaar was. Daar is het vaak bij gebleven.

#### 4,5 De werkprocessen binnen Veilig Thuis zijn nog niet gestroomlijnd

Op 1 januari 2015 opende in alle 26 regio's een Veilig Thuis organisatie, maar organisatorisch is Veilig Thuis in de meeste regio's nog allerminst een eenheid met één gestroomlijnd werkproces. Daarvoor zijn in grote lijnen drie oorzaken:

- a In veel regio's bestaat Veilig Thuis uit een samenwerkingsverband van de (moederorganisatie(s)) van de Steunpunten Huiselijk Geweld (de SHG's) en het oude Bureau Jeugdzorg, nu meestal de organisatie voor Jeugdbescherming in de regio, als moederorganisatie van het oude AMK. Medewerkers zijn nog bij hun oude werkgever in dienst, soms zijn er twee leidinggevenden voor Veilig Thuis (van iedere bloedgroep één). De verschillende organisatie onderdelen hebben mede daardoor soms ieder nog hun oude werkproces.
- b Dat wordt versterkt door het feit dat de verschillende organisatie onderdelen nog met hun oude registratieprogramma's (moeten) werken<sup>1</sup>. Daardoor is in de meeste Veilig Thuis organisaties nog

<sup>1</sup> Er bestaan nog maar sinds kort geïntegreerde registratieprogramma's die het werken met het model Handelingsprotocol ondersteunen en die de wettelijk vereiste beleidsinformatie kunnen genereren. Bij de meeste Veilig Thuis organisaties moeten deze programma's nog worden geïmplementeerd.

dagelijks de scheiding te voelen tussen de aanpak van huiselijk geweld en die van kindermishandeling. Het werken met twee of soms zelfs drie of vier verschillende registratieprogramma's heeft een groot verlies aan efficiëntie tot gevolg.

- c Historisch gezien bestaan er grote verschillen in de aanpak van huiselijk geweld en die van kindermishandeling. De wettelijke grondslag was anders, de mate van protocollering was zeer verschillend, maar nog veel belangrijker: de visie op zorg en hulpverlening liep ver uiteen. Hoewel bij de voorbereiding van Veilig Thuis veel aandacht is besteed aan het overbruggen van de verschillende culturen, zien veel Veilig Thuis organisaties het effect daarvan wegvloeien o.a. door de grote werkdruk en door de nog steeds gescheiden werkprocessen.

Samenvattend kunnen we zeggen dat de samenvoeging van AMK en SHG tot Veilig Thuis een bovengemiddelde tijdsinvestering vraagt. Er moet geïnvesteerd worden in training en deskundigheidsbevordering, in de ontwikkeling, beschrijving en implementatie van nieuwe werkprocessen. Die investeringen betekenen een verlies aan efficiëntie die naar verwachting ook in 2016 nog zal aanhouden.

#### 4,6 De stapeling

De belangrijkste oorzaak van de wachtlijst is ongetwijfeld de stapeling van een of meer van de hierboven genoemde oorzaken. De combinatie van de grote toevloed van meldingen, de nog niet geïntegreerde werkprocessen van Veilig Thuis en de nog niet geoliede samenwerking met lokale teams, met daarbij mogelijk verkeerde aannames in het verleden en een werkwijze die niet is geënt op het beschikbare budget, maakt dat Veilig Thuis verdrinkt in het werk en eigenlijk geen tijd heeft om tot verbetering te komen. "Elke dag is er alleen maar tijd voor het hoogst urgente en het hoogst noodzakelijk blijft elke dag liggen."

## 5 Een verbeterplan

Hieronder doen we een aantal voorstellen om de wachtlijsten bij Veilig Thuis weg te werken.

De kern daarvan zijn de volgende zes punten:

1. Kom tot een gezamenlijke analyse van Veilig Thuis en de gemeente(n) over de oorzaken van de wachtlijst en de oplossingen in uw eigen Veilig Thuis regio;
2. Ga daarbij uit van reële aannames als het gaat om de instroom van meldingen en adviesvragen;
3. Realiseer u dat de werklast en dus ook de benodigde formatie van Veilig Thuis en de lokale teams communicerende vaten zijn: als Veilig Thuis casuïstiek sneller doorzet naar de lokale teams, dan moet daar de formatie en de deskundigheid zijn om de vervolgstappen te zetten. Als die niet in de lokale teams voorhanden is, dan moet die formatie en deskundigheid bij Veilig Thuis beschikbaar zijn. Dat betekent in veel gevallen dat het verbeterplan van Veilig Thuis tegelijk ook het verbeterplan van de lokale teams is;
4. Onderscheid korte en langere termijneffecten: veel van de nu gesignaleerde oorzaken hebben te maken met overgangsproblematiek en dat vraagt om een overgangsooplossing;
5. Monitor de (aard van de) instroom en (de aard van de) uitstroom uit Veilig Thuis en beoordeel frequent met elkaar of de verbetermaatregelen effect sorteren;
6. Als besloten wordt tot een - tijdelijke - uitbreiding van capaciteit van Veilig Thuis, maak dan ook afspraken over concrete verbeterlagen die door de inzet van extra formatie in een bepaalde periode moeten worden bereikt.

## 6 Concrete verbeteringen

Op twee punten doen we u concrete verbetersuggesties aan de hand: op het gebied van de interne werkwijze van Veilig Thuis en op het gebied van de samenwerking met lokale teams.

### 6.1 De interne werkwijze van Veilig Thuis

Het model Handelingsprotocol voor Veilig Thuis heeft een aantal vernieuwingen gebracht. Een belangrijke daarvan is het feit dat Veilig Thuis niet automatisch 'onderzoek' moet gaan doen als ze - na de triage - een casus zelf onder haar hoede houdt. Onderzoek is een tijdrovend product, dat van oudsher vooral de functie had om uit te zoeken of er sprake was van kindermishandeling (bij huiselijk geweld is er vaak een politiemelding waarin huiselijk geweld wordt vastgesteld, dus daar is de of-vraag minder van belang en gaat het veel meer om de context). Het model Handelingsprotocol opent echter de om niet een onderzoek te starten, maar al vanaf het begin het gesprek aan te gaan met het gezin en aan te sturen op het accepteren van hulp. Als hulp wordt geaccepteerd kan de bemoeienis van Veilig Thuis daarna beperkt blijven tot het doorgeleiden naar passende hulp en de casus daaraan over te dragen. Door vaker deze route te kiezen kan worden voorkomen dat Veilig Thuis een groot aantal (vaak tijdrovende) onderzoeken moet uitvoeren.

### 6.2 Samenwerking met lokale teams

Een snelle overdracht van Veilig Thuis naar lokale teams is van groot voor het beheersbaar houden van de werklast van Veilig Thuis. Hieronder een paar suggesties om die overdracht te vereenvoudigen:

- Zorg er voor dat er in het lokale team iemand is die deskundig genoeg is om samen met een Veilig Thuis-medewerker het gesprek te voeren met het gezin. Dat bevordert de mogelijkheden van de warme overdracht van Veilig Thuis naar het lokale veld. Dossiers kunnen dan eerder worden overgedragen en dat bespaart capaciteit aan de kant van Veilig Thuis, maar ook aan de kant van de lokale teams, omdat ze vanaf het begin beter op de hoogte zijn van de ins en outs van de casus.
- Zorg voor duidelijke procedures bij het overdragen van casuïstiek van Veilig Thuis naar lokale teams. Organiseer daarbij een adviesfunctie van Veilig Thuis: ook bij een overgedragen casus blijft Veilig Thuis beschikbaar om het lokale team desgevraagd advies te geven.
- Leg als gemeenten criteria vast, aan de hand waarvan Veilig Thuis in de triage kan bepalen welke casussen bij Veilig Thuis blijven en welke (direct) kunnen worden overgedragen aan wijkteams. Draag er vervolgens zorg voor dat zowel Veilig Thuis als de wijkteams voldoende zijn toegerust voor wat betreft kennis, kunde en capaciteit om de aan hen toebedeelde casuïstiek op een accurate en adequate manier te kunnen oppakken.

## 7 De don'ts

Wellicht ten overvloede adviseren we de Veilig Thuis organisaties en de gemeenten om geen maatregelen te nemen die de instroom beperken: geen hogere drempels, niet het aanwijzen van casuïstiek waarmee Veilig Thuis zich niet meer mag bezighouden etc. Het succes van Veilig Thuis is dan misschien wel deels de oorzaak van de wachtlijsten, maar laten we dat succes koesteren. De mensen om wie het gaat weten Veilig Thuis in ieder geval te vinden. En dat is de winst van de transitie.