

**GGD Hollands Noorden
Veilig Thuis Noord-Holland Noord**



Maatschappelijk jaarverslag 2016

GGD Hollands Noorden

Bezoekadres: Hertog Aalbrechtweg 22, 1823 DL Alkmaar

Postadres: Postbus 9276, 1800 GG Alkmaar

www.ggdhollandsnoorden.nl

Veilig Thuis Noord-Holland Noord

Bezoekadres: Hertog Aalbrechtweg 5, 1823 DL Alkmaar

Postadres: Postbus 224, 1800 AE Alkmaar

www.veiligthuisnhn.nl

Inhoud

Inleiding.....	4
1 Profiel van de organisatie	5
2 Inhoudelijke ontwikkelingen in het jaar 2016.....	6
2.1 De totstandkoming van Veilig Thuis NHN	6
2.2 Overlegstructuur & bestuurlijke inbedding.....	6
2.3 24/7 Bereikbaarheid en beschikbaarheid	6
2.4 Wachtlijst Veilig Thuis	7
2.5 Voorstel herziene begroting Veilig Thuis NHN 2017.....	8
2.6 Samenwerking en afstemming tussen (sociale) wijkteams en Veilig Thuis NHN	9
2.7 Samenwerking en afstemming tussen politie, OM en Veilig Thuis NHN	9
2.8 Casusregie en hulpverlening op het tijdelijk huisverbod.....	9
2.9 Aangifte bij de politie door Veilig Thuis NHN	11
2.10 Integrale crisisdienst Jeugd Noord-Holland Noord	11
2.11 Multi Disciplinaire Aanpak ++	12
2.12 Aanscherping meldcode kindermishandeling en huiselijk geweld	12
2.13 Communicatie & PR.....	12
3 Kernprestaties / Productiegegevens.....	14
3.1 Unieke cases	14
3.1.1 Aantal unieke cases	14
3.1.2 Aantal unieke cases per regio	14
3.2 Meldingen.....	14
3.2.1 Aantal meldingen	14
3.2.2 Betrokkenen bij meldingen per gemeente en per regio.....	15
3.2.3 Hoedanigheid melder	16
3.3 Advies & Ondersteuning	16
3.3.1 Aantal adviezen/ondersteuning	16
3.3.2 De aanleiding voor de adviezen/ondersteuning.....	17
3.4 Onderzeken	18
3.4.1 Aantal onderzoeken	18
3.5 Landelijk telefoonnummer Veilig Thuis 0800-2000.....	18
3.5.1 Aantal telefoontjes naar landelijk nummer voor Veilig Thuis NHN	18
3.5.2 Aantal telefoontjes per 10.000 inwoners	18
3.6 Regionaal telefoonnummer Veilig thuis 088-0100502	19
3.6.1 Aantal telefoontjes naar het regionaal nummer voor Veilig Thuis NHN	19
3.7 Personeelsinformatie.....	19
3.8 Omzet.....	19
4 Maatschappelijk ondernemen	20
5 Toezicht, bestuur en medezeggenschap	21
5.1 Governancecode Zorg.....	21
5.2 Toezichthoudend orgaan.....	21

5.3	Bestuur	21
6	Beleid, inspanningen en prestaties.....	22
6.1	Kwaliteit van zorg, klachten en medezeggenschap.....	22
6.2	Advies- en Klachtbureau Jeugd (AKJ)/Vertrouwenspersoon	24
6.3	Personeelsbeleid en kwaliteit van het werk	24
6.3.1	Doelstellingen personeelsbeleid.....	25
6.3.2	Uitvoering personeelsbeleid.....	25
6.3.3	Scholing & teambuilding.....	25
7	Financieel beleid	26
7.1	Hoofdpijnen financieel beleid	26
7.2	Beschrijving positie op balansdatum.....	26
7.3	Toekomstverwachtingen.....	29

Inleiding

Voor u ligt het maatschappelijk jaarverslag van Veilig Thuis Noord Holland-Noord (Veilig Thuis NHN), over het jaar 2016. Het jaar 2016 was het eerste jaar waarin Veilig Thuis NHN volledig viel onder de regie en verantwoordelijkheid van GGD Hollands Noorden (GGD HN). Per 1 januari 2016 zijn alle medewerkers in dienst gekomen bij GGD HN vanuit de latende organisaties; het AMK (Advies en meldpunt Kindermishandeling) en de drie regionale SHG's (Steunpunten Huiselijk Geweld).

In dit jaarverslag worden alle belangrijke ontwikkelingen in 2016 geschetst, productiegegevens in beeld gebracht en wordt ruimschoots aandacht besteed aan de thema's: toezicht, bestuur en medezeggenschap, kwaliteit, het personeelsbeleid en het financiële beleid. De opbouw en inhoud van dit verslag is gebaseerd op het modeljaardocument voor instellingen Veilig Thuis 2016, zoals die is opgesteld door het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport¹.

GGD HN is er trots op dat er in 2016 weer veel belangrijke stappen zijn gezet in de doorontwikkeling van Veilig Thuis. Wij vertrouwen erop dat we Veilig Thuis NHN de komende jaren samen met de gemeenten naar een nog hoger niveau kunnen brengen.

Gabriëlle Geerdink
Adjunct-directeur GGD Hollands Noorden

¹ Basis voor dit modeljaardocument is de nieuwe Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo 2015). In de Wmo 2015 nemen instellingen Veilig Thuis een eigen plaats in. Zo worden er specifieke eisen aan de verantwoording gesteld in de artikelen 4.2.10, 4.2.13 en 4.2.14. Deze eisen zijn uitgewerkt in de Uitvoeringsregeling Wmo 2015 hoofdstuk 3 paragraaf 1. Dit maatschappelijk jaarverslag is het jaarverslag zoals bedoeld in Boek 2 BW Titel 9 en bevat dus minimaal de informatie die in artikel 391 Boek 2 BW is vereist. Het modeljaardocument is gepubliceerd op <https://www.jaarverslagenzorg.nl/>.

1 Profiel van de organisatie

Naam:	GGD Hollands Noorden (GGD HN)
Adres:	Hertog Aalbrechtweg 22
Postcode:	1823 DL
Plaats:	Alkmaar
Telefoonnummer:	088-0100500
Identificatienr KvK:	37159559
E-mailadres:	info@ggdhn.nl / info@vtnhn.nl
Website:	www.ggdhollandsnoorden.nl / www.veiligthuisnhn.nl
Werkgebied:	Noord-Kennemerland (incl. Uitgeest), de Kop van Noord-Holland en West-Friesland
Rechtsvorm:	organisatie vallend onder de Gemeenschappelijke Regeling

2 Inhoudelijke ontwikkelingen in het jaar 2016

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op diverse inhoudelijke ontwikkelingen die plaatsvonden in het jaar 2016.

2.1 De totstandkoming van Veilig Thuis NHN

In 2014 besloot de overheid tot een landelijke samenvoeging van de functies van het AMK (Advies en Meldpunt Kindermishandeling) en het SHG (Steunpunt Huiselijk Geweld). Beide organisatievormen zouden vanaf 2015 samen moeten smelten tot één AMHK (Advies en Meldpunt Huiselijk geweld en Kindermishandeling). Hoewel in de herziene Wmo (Wet Maatschappelijke Ondersteuning) de term AMHK werd gebruikt, kreeg het AMHK op landelijk niveau de term 'Veilig Thuis'. Deze term werd zowel gebruikt in de landelijke campagne ('Het houdt niet op, niet vanzelf') als in het 'Handelingsprotocol Veilig Thuis' dat de VNG uitbracht en landelijk gezien wordt als dé richtlijn waarbinnen Veilig Thuis organisaties hun werkzaamheden dienen uit te voeren.

In 2014 stelde GGD HN in opdracht van alle gemeenten een businesscase op. Ook werd door de gemeenten een Regiovisie NHN aanpak huiselijk geweld en kindermishandeling vastgesteld. Eind 2014 werd besloten dat het jaar 2015 een overgangsjaar zou worden waarin de regie zou liggen bij de GGD HN, maar de medewerkers nog in dienst zouden zijn bij de latende organisaties. Het jaar 2016 was het eerste jaar waarin Veilig Thuis NHN volledig viel onder de regie en verantwoordelijkheid van GGD HN. Per 1 januari 2016 zijn alle medewerkers in dienst gekomen bij GGD HN vanuit de latende organisaties; het AMK (Advies en meldpunt Kindermishandeling) en de drie regionale SHG's (Steunpunten Huiselijk Geweld).

2.2 Overlegstructuur & bestuurlijke inbedding

Alle ontwikkelingen rondom Veilig Thuis NHN kwamen in 2016 in diverse overleggen aan de orde.

Bespreking van inhoudelijke ontwikkelingen en adviesvorming vonden plaats in de Ambtelijke Klankbordgroep Veilig Thuis NHN. Aan deze klankbordgroep namen deel beleidsmedewerkers van gemeenten, waarbij iedere regio en ieder geval de drie grootste gemeenten vertegenwoordigd werden en uit iedere regio enkele wijkteamcoördinatoren. Vanuit Veilig Thuis NHN/GGD HN was er vertegenwoordiging vanuit management Veilig Thuis NHN en een beleidsmedewerker.

Veilig Thuis was een terugkerend onderwerp op alle overleggen van het Dagelijks Bestuur (DB), het Algemeen Bestuur (AB) en het Ambtelijk Overleg Publieke Gezondheid (AOPG) van GGD HN. Enkele stukken zijn ook besproken in het ambtelijk overleg van de Veiligheidsregio, het Platform Openbare Orde en Veiligheid (OOV).

Tevens kwam Veilig Thuis veelvuldig op de agenda van de Adviescommissie Jeugd & Sociale Veiligheid. Aan deze Adviescommissie nemen deel afgevaardigden van zowel gemeenten, de Veiligheidsregio als GGD HN. Namens GGD HN/gemeenten waren in deze Adviescommissie 2 leden van het Dagelijks Bestuur en een directielid vertegenwoordigd.

2.3 24/7 Bereikbaarheid en beschikbaarheid

Veilig Thuis organisaties moeten voor de uitvoering van hun wettelijke taken herkenbaar, toegankelijk en snel inzetbaar zijn. Dit wordt bewerkstelligd door:

- aansluiting op het (voor de beller gratis) landelijk telefoonnummer
- 24 uur x 7 bereikbaar te zijn

- 24 uur x 7 beschikbaar te zijn.

Het landelijke telefoonnummer

Ook in 2016 is er een landelijke pr-campagne geweest om bekendheid te geven aan het landelijke nummer en het bestaan van Veilig Thuis ('Het houdt niet op, niet vanzelf'). Telefoontjes naar dit landelijke nummer werden automatisch doorgeschakeld naar de juiste regionale Veilig Thuis organisatie.

24 uur x 7 Bereikbaarheid

Houdt in dat Veilig Thuis 24 uur x 7 telefonisch bereikbaar moet zijn, waarbij ook een achterwacht beschikbaar moet zijn voor alle gevallen waarin op grond van het Model Handelingsprotocol of op grond van de behoefte van de medewerker (die aan de telefoon zit) overleg noodzakelijk is. Dit kan een manager, een vertrouwensarts of gedragsdeskundige zijn. In het jaar 2016 is deze 24/7 telefonische bereikbaarheid volledig uitgevoerd door Veilig Thuis medewerkers.

Bereikbaarheid vertrouwensartsen

Vertrouwensartsen waren in 2016 bereikbaar tijdens kantooruren, per 1 oktober 2016 is dit uitgebreid tot 22.00 uur. Deze bereikbaarheid wordt samen met 6 andere Veilig Thuis organisaties vormgegeven.

24 uur x 7 Beschikbaarheid

Houdt in dat Veilig Thuis 24 uur x 7 deskundige professionals beschikbaar heeft die kunnen interveniëren bij spoedeisende c.q. crisissituaties. Wanneer de melding daar aanleiding toe geeft, wordt zo nodig binnen een uur na ontvangst ervan, actie ondernomen door Veilig Thuis.

In het jaar 2016 was de beschikbaarheid van Veilig Thuis NHN als volgt geregeld: Tijdens verlengde kantooruren (werkdagen van 08.00–19.30 uur) verzorgden Veilig Thuis medewerkers deze taken. Buiten deze verlengde kantooruren zijn deze taken door de gemeenten belegd bij de Crisisdienst van de Jeugd- en Gezinsbeschermers en bij de vrouwenopvang.

2.4 Wachtlijst Veilig Thuis

In januari lukte het om de in 2015 opgebouwde wachtlijst weg te werken. Helaas ontstond medio juni 2016 opnieuw een wachtlijst. Het Dagelijks Bestuur en het Algemeen Bestuur van GGD HN is vanaf dat moment continu op de hoogte gesteld van de cijfers, oorzaken en genomen maatregelen.

Deze wachtlijst kan opgedeeld worden in twee componenten:

a) Aantal zaken waarvan de triage na 5 werkdagen nog niet is afgerond

De wettelijke termijn voor het afronden van de triage na ontvangst van een melding is 5 werkdagen. Deze termijn werd niet bij alle cases gehaald. Benadrukt dient te worden dat alle binnenkomende meldingen wel direct kort gescreend werden en dat spoedzaken altijd dezelfde dag nog opgepakt werden.

b) Aantal zaken die langer dan 5 werkdagen op een wachtlijst/werkvoorraad staan voor onderzoek:

Als na de triage geconstateerd wordt dat de benodigde vervolgstap het uitvoeren van onderzoek is, wordt er als veldnorm door de Inspectie van Gezondheid het maximum van 5 werkdagen gehanteerd tussen de einddatum van de triage en de startdatum van het onderzoek (er is geen maximale wettelijke termijn). Deze veldnorm wordt niet bij alle cases gehaald.

Interne oorzaken waren een relatief hoog verloop onder het personeel, het moeizaam kunnen invullen van vacatures, medewerkers die ingewerkt moeten worden, en een verplichte functiescholing van medewerkers VT die veel tijd in beslag nam.

Externe oorzaken waren het feit dat de wijkteams in 2016 nog volop in ontwikkeling waren en aangaven soms nog over onvoldoende competenties te beschikken om de casusregie op zich te nemen, het niet of nauwelijks registreren in de Verwijsindex door ketenpartners en het bestaan van wachtlijsten bij wijkteams en Gecertificeerde Instellingen, waardoor het langer duurt voordat Veilig Thuis NHN een casus inclusief de verantwoordelijkheid voor de veiligheid kan overdragen,

De volgende maatregelen zijn door Veilig Thuis NHN genomen:

- Het werkproces triage is gestroomlijnd en geoptimaliseerd.
- Voor zaken die wachtten op de start van het onderzoek, zijn afspraken gemaakt om de zicht op de veiligheid te vergroten.
- Extra aansturing van medewerkers op afronding van onderzoek binnen de wettelijk vastgestelde termijn van 10 weken.
- Er zijn via externe inhuur extra krachten ingezet voor het oppakken van de onderzoeken die op de wachtlijst stonden.
- Er zijn direct en voortdurend externe vacatures gesteld, deze zijn ook bij ketenpartners en Hogescholen onder de aandacht gebracht.
- Ketenpartners (aanpalende Veilig Thuis organisaties, wijkteams, Parlan, Raad voor de Kinderbescherming, Jeugd & Gezinsbeschermers) zijn gevraagd om medewerkers te leveren voor extra (tijdelijke) inzet bij Veilig Thuis.
- Op een zondag is massaal doorgewerkt.
- Blijvend overleg met/ondersteuning van wijkteams bij het op zich nemen van een melding zonder hulpvraag van betrokken zelf.
- Het bieden van advies & ondersteuning aan professionals uit de wijkteams bij de aanpak van (een vermoeden van) kindermishandeling en/of huiselijk geweld (wettelijke taak VT).

Door het inzetten van deze maatregelen is begin januari 2017 de wachtlijst opnieuw weggewerkt.

2.5 Voorstel herziene begroting Veilig Thuis NHN 2017

De gemeenten zijn in november 2016 door GGD HN schriftelijk geïnformeerd dat er een voorstel voor een herziene begroting VT voor 2017 zal worden ingediend in het begin van 2017. Veilig Thuis NHN verwacht namelijk niet uit te komen met de vastgestelde begroting voor 2017, waarin een verlaging van 5% is opgenomen (zoals al was bepaald in de Businesscase van najaar 2014).

Op 22 september en 12 oktober 2016 hebben ambtelijke overleggen plaatsgevonden over dit onderwerp, de laatste in aanwezigheid van financieel adviseurs. Daar kwam aan de orde dat de cijfermatige en financiële onderbouwing van het voorstel onvoldoende was. Mede op advies van de ambtenaren en financieel adviseurs aanwezig op genoemd overleg van 12 oktober, heeft Veilig Thuis NHN een financieel adviesbureau ingeschakeld. Zij hebben een formatierekenmodel inclusief benchmark specifiek voor Veilig Thuis organisaties ontwikkeld.

Het model bevat alle wettelijke taken zoals die zijn beschreven in het landelijke Handelingsprotocol Veilig Thuis van de VNG. Per activiteit zijn rekennormen opgenomen voor alle uitvoerende functies: maatschappelijk werker, gedragswetenschapper, vertrouwensarts, administratief medewerker.

Het model biedt bovendien een benchmark. Dat wil zeggen dat iedere VT-organisatie een vergelijking kan trekken tussen de eigen normen en de normen die andere VT-organisaties hanteren. Momenteel maken reeds 16 VT-organisaties gebruik van dit model. Een eerste presentatie door het adviesbureau van de formatie- & kostenberekening inclusief de benchmark voor ambtenaren en financieel adviseurs zal plaatsvinden begin 2017.

2.6 Samenwerking en afstemming tussen (sociale) wijkteams en Veilig Thuis NHN

Sinds de start van Veilig Thuis NHN per januari is er sprake geweest van een zoektocht naar de grens tussen taken en verantwoordelijkheden van de (sociale) wijkteams en Veilig Thuis NHN. Bestuurlijk werd de wens uitgesproken om vaker en sneller door Veilig Thuis NHN naar de (sociale) wijkteams te laten doorverwijzen, waardoor deze teams meer cases in een vroeger stadium zelf oppakken. Dit enerzijds in het kader van het streven om de preventieve inzet van de (sociale) wijkteams bij kindermishandeling en huiselijk geweld te vergroten en te versterken. En anderzijds in de discussie voor mogelijke oplossingen voor de wachtlijst van Veilig Thuis NHN.

In de loop van 2016 hebben diverse bijeenkomsten plaatsgevonden tussen beleidsmedewerkers van gemeenten, wijkteamcoördinatoren en Veilig Thuis NHN met als doel de totstandkoming van een concrete set van samenwerkingsafspraken die voor één of meerdere gemeenten gelden. Het resultaat is dat er voor iedere regio samenwerkingsafspraken tussen de sociaal teams en Veilig Thuis NHN op papier zijn gezet, vastgesteld en gecommuniceerd naar alle partijen. In de loop van het jaar 2017 zullen deze afspraken geëvalueerd en eventueel bijgesteld worden.

2.7 Samenwerking en afstemming tussen politie, Openbaar Ministerie (OM) en Veilig Thuis NHN

Het VNG Programma Doorontwikkeling Veilig Thuis heeft een landelijk model beschikbaar gesteld voor het vastleggen van samenwerkingsafspraken tussen de Nationale Politie, het Openbaar Ministerie en de Veilig Thuis organisaties. Deze drie partijen hebben ieder eigen verantwoordelijkheden, bevoegdheden en taken die door de wet of door gemeenten zijn gegeven. In dit model staan procedures die de taakuitoefening van alle partijen zoveel mogelijk versterken en het proces van wederkerigheid bevorderen.

Er hebben diverse bijeenkomsten plaatsgevonden tussen Veilig Thuis NHN, Veilig Thuis Noord-Kennemerland, Veilig Thuis Zaanstreek-Waterland, de politie en het OM. Er is voor deze bovenregionale aanpak gekozen omdat dit voor de politie één regio betreft. Deze bijeenkomsten zijn besteed aan het aanpassen van het landelijk model naar regionale samenwerkingsafspraken. De daadwerkelijke implementatie van deze samenwerkingsafspraken liep stagnatie op door een herverdeling van portefeuilles bij de politie, waardoor zij geen vaste contactpersoon konden aanwijzen. De verwachting is dat er in de loop van 2017 structureel (lokaal/regionaal) overleg tussen Veilig Thuis, politie en OM geregeld zal zijn.

2.8 Casusregie en hulpverlening op het tijdelijk huisverbod

Een tijdelijk huisverbod is een tijdelijk verbod om de woning te betreden en om contact te hebben met huisgenoten. Het verbod kan worden opgelegd als er sprake is van een situatie waarin:

- het geweld/de dreiging uitgaat uit van een meerderjarig persoon;
- deze persoon in de woning woont of verblijft, meer dan incidenteel;
- er sprake is van een ernstig en onmiddellijk gevaar van huiselijk geweld/kindermishandeling.

De hulpofficier van justitie (HOvJ) is belast met de beoordeling van de situatie. De burgemeester is bevoegd om een huisverbod op te leggen. De burgemeester kan voor het opleggen van het huisverbod mandaat verlenen aan de hulpofficier van justitie. Het verschilt per gemeente of de burgemeester zijn bevoegdheid al dan niet heeft gemandateerd.

Gedurende dit proces is het vrijwel altijd noodzakelijk om hulpverlening in te zetten. Hiervoor is de Specialistische Hulpverlening Huiselijk Geweld (SHHG) beschikbaar. Dit zijn de drie Steunpunten

Huiselijk Geweld in de regio's (Blijf den Helder, Oranjehuis (regio Alkmaar) en dnoDoen (West-Friesland)).

Daarnaast is het gewenst om casusregie op dit proces in te zetten. Casusregie houdt in: het bewaken van en een actieve bijdrage leveren aan de voortgang van het totale proces rond een tijdelijk huisverbod. Dit betreft zowel het proces van hulpverlening als het proces van advisering (op basis van de bevindingen van de betrokken hulpverleners) aan de HOvJ. Voor de duidelijkheid: de gemeenten hebben de casusregie waar het het juridische proces betreft.

In voorgaande jaren voerden de SHG's ook de casusregie uit. Zowel gemeenten als betrokken ketenpartners waren van mening dat dit eigenlijk door een andere partij gedaan zou moeten worden en dat Veilig Thuis hiervoor een geschikte organisatie zou kunnen zijn. Vanuit dit perspectief is in het najaar 2015 de notitie 'Procesbeschrijving Casusregie & hulpverlening tijdens het Tijdelijk Huisverbod' opgesteld door Veilig Thuis, in samenwerking met de drie SHG's en met beleidsmedewerkers van de centrumgemeenten. Op basis hiervan is Veilig Thuis per 1 januari 2016 gestart met het uitvoeren van de casusregie.

Aantal opgelegde Huisverboden 2016

Alkmaar	9
Castricum	2
Heerhugowaard	4
Heiloo	3
Langedijk	5
Uitgeest	2
Totaal regio Alkmaar e.o.	25

Den Helder	10
Hollands Kroon	5
Schagen	4
Texel	1
Totaal regio KvNH	20

Drechterland	1
Enkhuizen	3
Hoorn	21
Koggenland	1
Medemblik	9
Stede Broec	2
Totaal regio WF	37

Veilig Thuis NHN heeft de uitvoering van haar activiteiten binnen het door de gemeenten beschikbare budget kunnen uitvoeren. De uitvoerend medewerkers Veilig Thuis NHN hebben veel tijd geïnvesteerd in het afstemmen van de samenwerking met de uitvoerend medewerkers van de organisaties die de hulpverleningsactiviteiten tijdens het Tijdelijk Huisverbod uitvoeren. Het bleek niet eenvoudig om de vóór 2016 bestaande patronen te doorbreken, alle partijen waren geneigd te blijven werken volgens de oude werkwijzen. Veilig Thuis NHN heeft echter gedurende het hele jaar vastgehouden aan de nieuwe verdeling van werkzaamheden.

Om haar werkzaamheden optimaal uit te kunnen voeren, heeft Veilig Thuis NHN zich aangesloten bij het digitaal registratiesysteem Kohnraad. Dit systeem wordt voor zowel inhoudelijke registratie als voor onderlinge communicatie gebruikt door OM, Politie en de ketenpartners. De kosten voor het gebruik van het digitale systeem Kohnraad bleken voor Veilig Thuis hoger dan vooraf ingeschat; per medewerker moet er een licentie aangeschaft worden en aangezien alle medewerkers participeren in de 24/7 bereikbaarheidsdienst houdt dit ruim 40 licenties in.

Evaluatie en vooruitblik op 2017

In augustus en november 2016 hebben alle betrokken ketenpartners een evaluatie gehouden over het nieuwe werkproces. Eind november werd de conclusie getrokken dat het bewaken van het proces dient te worden opgeknipt in 2 delen, namelijk procesregie en casusregie. Reden om per 1 januari 2017 de verdeling van de werkzaamheden op te gaan delen in procesregie, casusregie en hulpverlening. Procesregie is een taak die aansluit bij de wettelijke taken van Veilig Thuis; het bewaken en monitoren van de (voortgang van) het proces op afstand, zonder contact met de cliënt. Casusregie (het bewaken van de voortgang van de hulpverlening en afstemming met andere hulpverleners en instanties, in nauw contact met de cliënt) wordt belegd bij de organisaties die de hulp verlenen. Daarnaast zal Veilig Thuis NHN buiten kantooruren wel nog enkele specifieke aanvullende taken gaan verrichten. Hiervoor zal de aansluiting bij Kohnraad gecontinueerd worden. De procesbeschrijving is inmiddels aangepast op deze nieuwe verdeling van werkzaamheden.

2.9 Aangifte bij de politie door Veilig Thuis NHN

In 2016 heeft Veilig Thuis NHN twee keer aangifte gedaan bij de politie. De aanleiding hiervoor was kindermishandeling bij jonge kinderen met vermoedelijk toegebracht letsel. In deze gevallen deed Veilig Thuis NHN aangifte namens het kind; de ouder(s)/verzorger(s) waren verdachte en die zullen niet zelf aangifte doen.

Voor deze procedure heeft Veilig Thuis NHN specifieke richtlijnen opgesteld. Of daadwerkelijk aangifte wordt gedaan, wordt in samenwerking met de gedragswetenschapper besloten en de aangifte zelf wordt door de manager gedaan. Vanuit de samenwerkingsafspraken met de politie is hiervoor een meldingsformulier ontwikkeld waardoor de politie snel onderzoek/strafvervolgning kan starten.

Naast het doen van de aangifte wordt de melding uiteraard conform de reguliere werkwijze inhoudelijk afgehandeld, inclusief de monitoring na drie maanden en een jaar.

2.10 Integrale crisisdienst Jeugd Noord-Holland Noord

Binnen het gemeentelijk beleid in onze regio zijn sinds medio 2016 initiatieven genomen om te komen tot één regionale integrale crisisdienst voor 0-23 jarigen. Momenteel is er per sector –Gecertificeerde Instellingen (GI), Veilig Thuis, jeugd en opvoedhulp (J&O), licht verstandelijk beperkten (LVB), verstandelijk gehandicapten (VG) en de geestelijke gezondheidszorg afdeling jeugd (J-GGZ)– nog een eigen 24/7 toegangspoort en route. Met de nieuwe regionale integrale crisisdienst Jeugd komen deze afzonderlijke toegangspoorten te vervallen en wordt de 24/7 telefonische bereikbaarheid en 24/7 beschikbaarheid – de uitrukfunctie– (inzetbaarheid bij spoedeisende/crisissituaties) voor de gehele doelgroep uitgevoerd door één organisatie.

Veilig Thuis NHN heeft in 2016 samen met gemeenten en betrokken zorgaanbieders een grote bijdrage geleverd aan de totstandkoming van de notitie 'Integrale Crisisfunctie Jeugd NHN'. De Stuurgroep bovenregionale samenwerking Jeugd heeft vervolgens een extern bureau ingehuurd om de in de notitie beschreven verschillende scenario's te onderzoeken op haalbaarheid. Het resultaat zal in het begin van 2017 bekend zijn.

2.11 Multi Disciplinaire Aanpak ++

Ook de Multi Disciplinaire Aanpak ++ (MDA++) was onderdeel van de gemeentelijke agenda dit jaar. Veilig Thuis NHN heeft hier een actieve rol in gespeeld. Zo heeft Veilig Thuis NHN voor de Commissie Jeugd en Sociale Veiligheid is een notitie opgesteld genaamd 'MDA++ in Noord-Holland Noord. Advies over inrichting en richting van het ontwikkeltraject'. De notitie is middels een presentatie toegelicht aan de Commissie.

De MDA ++ is bedoeld voor complexe zeer onveilige situaties die meestal langere tijd intensieve specialistische aandacht vragen. Casussen waar meteen vanaf de eerste melding justitiële partners en gespecialiseerde zorg, een gezamenlijke aanpak moeten realiseren. De inschatting is dat het voor Noord-Holland Noord jaarlijks om rond de 140 casussen gaat. Uitgangspunt is dat er niet een nieuwe organisatie nodig is maar een goed geborgde samenwerking en afstemming van betrokken partijen. De aanpak gaat mogelijk in 2017 geïmplementeerd worden als gezamenlijk initiatief van 3 regio's: Noord-Holland Noord, Haarlem en Zaanstreek Waterland.

2.12 Aanscherping meldcode kindermishandeling en huiselijk geweld

Per april 2016 is de heer J.D. Sprokkereef in opdracht van de VNG aan de slag gegaan om de kwaliteit van alle Veilig Thuis organisaties verder te verbeteren. In oktober verscheen zijn advies 'Aanscherping en verbetering Meldcode en werkwijze Veilig Thuis'. Kort daarop heeft het Ministerie van VWS een kamerbrief verstuurd met daarin de melding dat zij dit advies omarmen. Kern van het advies is betrokken professionals te verplichten (vermoedens van) ernstige gevallen van huiselijk geweld en kindermishandeling te melden bij Veilig Thuis. Momenteel hebben professionals die verplichting namelijk niet als ze van oordeel zijn dat er voldoende doelmatige hulpverlening is ingezet. De beroepsgroep zal zelf een afwegingskader moeten opstellen ter ondersteuning van de beoordeling of er al dan niet bij Veilig Thuis gemeld moet worden. De werkwijze van Veilig Thuis zal daardoor wijzigen; er zullen (veel) meer meldingen binnen komen en zo worden VT-organisaties daadwerkelijk de radar in het systeem met een coördinerende rol. Het advies houdt tevens in dat wanneer een burger of professional advies vraagt, Veilig Thuis de mogelijkheid moet hebben om zonder toestemming van de betrokkenen persoonsgegevens te delen en registreren. Momenteel is deze wettelijke bevoegdheid (vastgelegd in de Wmo) nog beperkt; het mag alleen als er een melding wordt gedaan.

De eerste stap is genomen: Op 2 november heeft Staatssecretaris Van Rijn (VWS) de Tweede Kamer geïnformeerd over het concept Wijzigingsbesluit verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. De wijziging houdt een verplichting in om in de meldcode het bovengenoemde afwegingskader op te nemen. Het is aan de (beroepsgroepen van de) professionals om het afwegingskader op te stellen.

De bedoeling is dat alle aanpassingen ingaan per 01-01-2018. Het betreft een majeure verandering. Dit heeft ook inhoudelijke en financiële gevolgen voor Veilig Thuis. Van Rijn (Min. VWS) heeft in genoemde kamerbrief aangegeven dat hij met gemeenten en betrokken professionals het advies wil bespreken en zo tot een gedegen uitvoeringsplan wil komen.

2.13 Communicatie & PR

In 2016 is de website Veilig Thuis NHN onderhouden en bijgesteld: www.veiligthuisnhn.nl. De volgende aanpassingen zijn gedaan:

- Introductie van het Advies- en Klachtbureau Jeugd (AKJ) (zie ook 6.2)
- Vermelding van het AKJ bij de Klachtenregeling
- Toevoeging filmpje van de Beschermingstafel (bij zowel volwassenen als jongeren)
- Toevoeging van de button 'Publicaties' op de homepage.

De volgende nieuwe folders zijn ontwikkeld (en tevens op de website geplaatst):

- Financieel misbruik van ouderen
- Ouderenmishandeling
- Als de zorg teveel wordt.

Op vrijdag 22 april 2016 is het nieuwe pand van Veilig Thuis NHN officieel geopend. Naar aanleiding hiervan werd een mini-conferentie georganiseerd. De conferentie werd geopend met een hiervoor speciaal gemaakt filmpje. Thema was de rol van burgemeesters en gemeenten bij de aanpak van kindermishandeling en huiselijk geweld. Tevens kregen de aanwezigen kans om in drie rondes van vijftien minuten persoonlijk kennis te maken met de medewerkers van Veilig Thuis NHN en hun dagelijks werk.

3 Kernprestaties / Productiegegevens

3.1 Unieke cases

3.1.1 Aantal unieke cases

Definitie: Systemen waar een melding over een (vermoeden) kindermishandeling en/of huiselijk geweld is ontvangen en opgepakt.

Onderdeel	Aantal 2016
Unieke cases	1.859

3.1.2 Aantal unieke cases per regio

Definitie: Eén casus betreft altijd meerdere personen; deze personen kunnen in verschillende gemeenten wonen. Hierdoor kunnen niet alle cases worden toegewezen aan één regio. Een casus is in onderstaande tabel aan een bepaalde regio toegewezen indien van minstens één persoon die onderdeel is van de casus bekend is dat hij/zij in de betreffende regio woont.

Regio	Aantal 2016	%
Kop van N-H	501	26,9%
Regio Alkmaar e.o.*	617	33,2%
West-Friesland	656	35,3%
Kop van NH + West-Friesland	20	1,1%
Kop van NH + Regio Alkmaar e.o.*	14	0,8%
Regio Alkmaar e.o.* + West-Friesland	10	0,5%
Kop van NH + Regio Alkmaar e.o. + West-Friesland	2	0,1%
Totaal NHN	1.820	97,9%
Buiten werkgebied	22	1,2%
Onbekend	17	0,9%
Totaal Veilig Thuis	1.859	100,0%

* Inclusief Uitgeest

3.2 Meldingen

3.2.1 Aantal meldingen

Definitie: Meldingen (via telefoon, mail, schriftelijk, website) over een (vermoeden) van kindermishandeling en/of huiselijk geweld. Over één unieke casus kunnen meerdere meldingen binnen komen).

Onderdeel	Aantal 2016
Meldingen	2.087

3.2.2 Betrokkenen bij meldingen per gemeente en per regio

Definitie: Een melding kan gaan over meerdere betrokkenen; deze personen kunnen in verschillende gemeenten wonen. Hierdoor kunnen de meldingen op zich niet worden toegewezen aan één bepaalde gemeente. In onderstaande tabel staan het aantal betrokkenen bij een melding per gemeente en per regio.

Betrokkenen bij meldingen per gemeente en per regio		
Onbekend	27	0,7%
Buiten	142	3,4%
Alkmaar	602	14,6%
Bergen (NH)	60	1,5%
Castricum	73	1,8%
Den Helder	535	13,0%
Drechterland	72	1,7%
Enkhuizen	179	4,3%
Heerhugowaard	322	7,8%
Heiloo	52	1,3%
Hollands Kroon	277	6,7%
Hoorn	686	16,6%
Koggenland	90	2,2%
Langedijk	157	3,8%
Medemblik	238	5,8%
Opmeer	62	1,5%
Schagen	185	4,5%
Stede Broec	227	5,5%
Texel	69	1,7%
Uitgeest	66	1,6%
Totaal	4.121	100,0%

Onbekend	27	0,7%
Buiten	142	3,4%
Kop van Noord-Holland	1.066	25,9%
Regio Alkmaar	1.332	32,3%
West-Friesland	1.554	37,7%
Totaal	4.121	100,00%

3.2.3 Hoedanigheid melder

Definitie: Betreft de soort personen die een melding hebben gedaan bij Veilig Thuis.

Hoedanigheid melders	N	%
Politie	1.368	65,5
Gezondheidszorg	143	6,9
Direct betrokkene	49	2,3
Onderwijs/speelzaal/opvang	78	3,7
Familie/buurt/bekende	176	8,4
Hulpverlening	115	5,5
Professional/vrijwilliger	56	2,7
Anders	49	2,3
Onbekend	53	2,5
Totaal	2.087	100

*Onbekend: de beller wil zijn hoedanigheid niet bekend maken, doorgaans is dit het geval als de melding anoniem wordt gedaan.

**Anders : de hoedanigheid van de beller is niet opgenomen in de lijst die in het digitale registratiesysteem is opgenomen, bijvoorbeeld pianolerares of voetbalcoach.

3.3 Advies & Ondersteuning

3.3.1 Aantal adviezen/ondersteuning

Definitie: Dit betreft de adviezen & ondersteuning die Veilig Thuis geeft aan hulpvragers. Dit kunnen zijn slachtoffers, plegers en getuigen van huiselijk geweld en kindermishandeling, maar ook professionals.

Onderdeel	Aantal 2016
Advies & ondersteuning	3.884

Adviezen gaan onder anderen over:

- mogelijke gevolgen van het huiselijk geweld of de kindermishandeling;
- mechanismen die een rol spelen bij het in stand houden van het huiselijk geweld of de kindermishandeling;
- mogelijkheden om de bestaande situatie te doorbreken;
- stappen die de hulpvrager zelf kan zetten;
- ondersteuning die Veilig Thuis daarbij kan bieden of organiseren.

In geval van professionele hulpvragers, over:

- mogelijkheden om meer duidelijkheid te krijgen over de vraag of er sprake is van huiselijk geweld of kindermishandeling;
- mogelijkheden om het geweld met betrokkenen te bespreken;
- mogelijkheden over om het geweld aan te pakken;
- mogelijkheden om de lokale deskundigen te betrekken bij de aanpak;
- op welke manier Veilig Thuis daarbij kan ondersteunen.

Ondersteuning wordt onder andere verleend door:

- het leggen van contact tussen hulpvrager en hulpverlener(s);
- het deelnemen aan een of meer gesprekken van de hulpvrager met een hulpverlener of de politie;
- het bemiddelen naar een opvangplek.

In geval van professionele hulpvragers, door:

- het ondersteunen in de voorbereiding van gesprekken met betrokkenen bij huiselijk geweld en kindermishandeling;
- het ondersteunen tijdens gesprekken met betrokkenen bij huiselijk geweld en kindermishandeling;
- het ondersteunen in het opstellen en/of bespreken van een veiligheidsplan;
- het bijwonen van een lokaal teamoverleg ter bespreking van de te nemen stappen in geval van huiselijk geweld of kindermishandeling.

Een vraag om advies of ondersteuning kan zonder toestemming van de hulpvrager door Veilig Thuis worden omgezet in een melding. In dat geval is sprake van een *ambtshalve melding*. Het besluit hiertoe kan worden genomen wanneer:

- het veiligheidsrisico voor de hulpvrager of die van leden van het gezin of huishouden hoog en acuut is en/of;
- de betrokkene zelf ook met ondersteuning van Veilig Thuis de veiligheid van zichzelf of van leden van het gezin of huishouden niet of onvoldoende kan of wil vergroten.

Bron: Handelingsprotocol voor het AMHK, VNG, 2015.

3.3.2 De aanleiding voor de adviezen/ondersteuning

Definitie: De aanleiding betreft de reden voor het vragen van advies & ondersteuning die door de hulpvrager zelf aangegeven wordt. Er kan meer dan één reden aangegeven worden, hierdoor is het totaal aantal aanleidingen in onderstaande tabel hoger dan het totaal aantal keer advies/ondersteuning.

Aanleiding	Aantal	%
Kindermishandeling	2250	66,5%
Partner geweld	1101	32,5%
Huiselijk geweld	878	25,9%
Vechtscheiding	291	8,6%
Ouder(en)mishandeling	220	6,5%
Eergerelateerd geweld	23	0,7%
Totaal	3.385	100,0%

3.4 Onderzoeken

3.4.1 Aantal onderzoeken

Definitie: Als Veilig Thuis een onderzoek uitvoert, worden onder andere (een deel van) de volgende activiteiten ondernomen:

- gesprekken met betrokkenen
- specialistisch/diagnostisch onderzoek bij betrokkenen
- gesprekken met betrokken kinderen
- specialistisch/diagnostisch onderzoek bij kinderen
- overleg met professionals
- gesprekken met het informele netwerk
- opstellen van een veiligheidsplan
- besluiten naar aanleiding van het onderzoek.

Onderdeel	Aantal 2016
Onderzoeken	773

3.5 Landelijke telefoonnummer VeiligThuis 0800-2000

3.5.1 Aantal telefoontjes naar landelijk nummer voor Veilig Thuis NHN

Definitie: Veilig Thuis is aangesloten op het speciaal voor Veilig Thuis ingerichte landelijke telefoonnummer. Landelijk worden hier diverse PR campagnes voor gevoerd ('Het houdt niet op, niet vanzelf'). Telefoontjes bestemd voor onze regio worden doorgeleid naar onze Veilig Thuis NHN medewerkers. De aansluiting is een wettelijke verplichting, het is vastgelegd het Besluit Wmo (artikel 4.1.1, lid 2b):

2b Ter uitvoering van het eerste lid draagt het college er in ieder geval zorg voor dat: het AMHK aangesloten is op een landelijk telefoonnummer dat kosteloos bereikbaar is.

Regio	Aanbod	Beantwoord	Gemist
Noord-Holland Noord	6.839	6.822	0,2%
Totaal (landelijk)	177.484	174.758	1,5%

3.5.2 Aantal telefoontjes per 10.000 inwoners

Definitie: Het aanbod telefoongesprekken per 10.000 inwoners dat gemiddeld bij het landelijk nummer per maand is binnengekomen voor Veilig Thuis NHN in de periode jan-juni 2016.

Regio	Aantal inwoners	Tel/10.000 inwoners per maand
Noord-Holland-Noord	642.110	8,88
Totaal (landelijk)	16.833.480	8,79

3.6 Regionaal telefoonnummer Veilig Thuis 088-0100502

3.6.1 Aantal telefoontjes naar het regionaal nummer voor Veilig Thuis NHN

Definitie: Naast het landelijk nummer is Veilig Thuis NHN ook bereikbaar via een regionaal nummer, tegen lokaal tarief. Op de website van Veilig Thuis NHN (<http://www.veiligthuisnhn.nl/>) en in brochures wordt overigens nadrukkelijk verwezen naar het landelijke nummer.

Groep Omschrijving	Inkomend 2016
Veilig Thuis	17.647

3.7 Personeelsinformatie

De personele bezetting was in 2016 als volgt:

Personele bezetting 2016	Fte 01-01-2016	Fte 31-12-2016	Aantal medewerkers eind 2016
Vertrouwensartsen	-	2,23	3
Gedragsdeskundigen	1,67	2,45	3
Maatschappelijk werkenden	22,72	27,38	34
Overig cliëntgebonden personeel	3,56	3,56	4
Leerlingen	-	-	-
Management en ondersteunend personeel	1,00	2,22	3
Overig personeel in loondienst	-	-	-
Stagiairs	-	-	-
Totaal	28,95	37,84	47

Voor alle overheadtaken als financiën, ICT, P&O, beleidsondersteuning, kwaliteit, communicatie & PR zijn medewerkers ingezet van GGD HN.

3.8 Omzet

De omzet van Veilig Thuis NHN was over het jaar 2016 € 3.149.770.

Gemeentelijke bijdrage:	€ 3.137.354
Overige opbrengsten:	€ 12.416
Totale opbrengst:	€ 3.149.770

4 Maatschappelijk ondernemen

GGD HN besteedt op meerdere wijze aandacht aan maatschappelijk verantwoord ondernemen.

Dialog met stakeholders (cliënten, omgeving)

GGD HN organiseert de dialoog met stakeholders door middel van klanttevredenheidsonderzoeken, een klantenpanel, interviews met bijvoorbeeld huisartsen, evaluatieformulieren na cursussen, mogelijkheid tot indienen suggestie/idee ter verbetering/klacht, informatieavonden, werkbezoeken, voorlichting en advisering.

Samenwerkingsrelaties

GGD HN onderhoudt als netwerkorganisatie met veel organisaties al dan niet geformaliseerd een samenwerkingsrelatie. De belangrijkste zijn: gemeenten (welzijn, gezondheidszorg, OOV, milieu, gebiedsteams/wijkteams), Veiligheidsregio NHN (inclusief Veiligheidshuis), politie, Openbaar Ministerie, scholen, ziekenhuizen, huisartsen, GGZ, Brijder, Parlan, Lijn 5, MEE, Esdégé, Leekerweide, verloskundigen, kraamzorginstellingen, overige welzijn- en gezondheidszorginstellingen, laboratoria en Regionale Uitvoeringsdienst (milieu).

Economische meerwaarde voor de samenleving

De economische meerwaarde van GGD HN ligt vooral op de preventieve taken (primaire en secundaire preventie). Zo levert elke euro investering in preventie op gebied van de jeugdgezondheidszorg elf euro op (Bron: JGZ kosteneffectiviteit onderzoek, ActiZ 2012). Naar de economische meerwaarde voor de samenleving van Veilig Thuis als specifieke afdeling is nog geen onderzoek gedaan.

Milieu- en duurzaamheidsaspecten

GGD HN besteedt aandacht aan deze aspecten door middel van afvalscheiding bij de bron, besparing papier (digitalisering), energiebesparende maatregelen (sensoren op licht/spaarstand computers en beeldschermen), biologisch aanbod in bedrijfsrestaurant, fairtrade koffie en thee, stimuleren fietsen naar het werk en gebruik dienstfiets, mogelijkheid thuiswerken, diervriendelijke verjaging van meeuwen.

Sponsoring van maatschappelijke doelen

GGD HN sponsort niet met financiële middelen. Wel wordt incidenteel medewerking verleend aan projecten (De Wering, NLdoet).

5 Toezicht, bestuur en medezeggenschap

GGD HN is een publiekrechtelijke rechtspersoon op basis van de Wet gemeenschappelijke regelingen (Wgr). GGD HN heeft van de zeventien gemeenten in het werkgebied alsmede van de gemeente Uitgeest de opdracht gekregen de taken op het gebied van het advies- en meldpunt kindermishandeling en huiselijk geweld (AMHK) uit te voeren.

5.1 Governancecode Zorg

GGD HN past de Governancecode Zorg niet toe. Eigenaars van de Governancecode Zorg zijn ActiZ (organisatie van zorgondernemers), GGZ Nederland (Geestelijke Gezondheidszorg), NFU (Nederlandse Federatie van Universitaire Medische Centra), NVZ (Nederlandse Vereniging van Ziekenhuizen) en VGN (Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland). Zij zijn verenigd in de vereniging Brancheorganisaties Zorg (BoZ). De code geldt voor iedere zorgorganisatie die lid is van één van genoemde brancheorganisaties. Vanuit het maatschappelijk belang van goede governance is de inzet van de BoZ dat de code zo veel mogelijk ook wordt nageleefd door zorgaanbieders die geen lid zijn van één van de vijf genoemde brancheorganisaties. GGD HN is geen zorgaanbieder, maar levert Publieke Gezondheidszorg. GGD HN is dus niet aangesloten bij de BoZ of vergelijkbaar.

De Governancecode Zorg is zo opgezet dat hij stimuleert tot reflectie op en het gesprek over het functioneren van bestuurders en toezichthouders en hun onderlinge verhouding. Onder 5.3 is beschreven hoe dit bij GGD HN is geregeld.

5.2 Toezichthoudend orgaan

Binnen de organisatie GGD HN functioneert geen Raad van Toezicht of Raad van Commissarissen. Zie verder onder 5.3.

5.3 Bestuur

GGD HN heeft een algemeen en dagelijks bestuur. De leden van het algemeen bestuur worden aangewezen vanuit de colleges van de bij GGD HN aangesloten gemeenten. De leden van het algemeen bestuur ontvangen geen bezoldiging vanuit GGD HN. De bevoegdheden van het algemeen en dagelijks bestuur zijn beschreven in de Gemeenschappelijke regeling GGD HN. Op grond van deze regeling is een Mandaatregeling (waarin bevoegdheden van dagelijks bestuur aan directeur worden gemandateerd) en Ondermandaatregeling GGD HN (waarin bevoegdheden van directeur naar managers en adjunct- directeurs zijn geregeld) opgesteld.

De dagelijkse leiding van GGD HN berustte in het verslagjaar bij de directeur N. Plug en twee adjunct-directeurs (G. Geerdink, adjunct-directeur zorg en advies en H. Smit, adjunct-directeur bedrijfsvoering). De dagelijkse leiding van Veilig Thuis NHN berustte bij de manager Veilig Thuis (L. Hoek).

De voortgang van Veilig Thuis is een vast agendapunt in de bestuursvergaderingen. Daarnaast wordt het algemeen bestuur bij de vaststelling van de begroting en verantwoording naast de zienswijzen die op grond van de Wgr worden gegeven door de gemeenteraden, geadviseerd door de (advies)commissie Jeugd & Sociale Veiligheid, welke commissie is ingesteld door het bestuur van de Veiligheidsregio Noord-Holland Noord.

6 Beleid, inspanningen en prestaties

In dit hoofdstuk wordt beschreven welke inspanningen en prestaties GGD HN/Veilig Thuis NHN heeft geleverd ten aanzien van kwaliteit, personeel en financieel beleid.

6.1 Kwaliteit van zorg, klachten en medezeggenschap

Op grond van artikel 4.2.10 van de Wmo 2015 zijn enkele taken rondom kwaliteit, klachten en medezeggenschap verplicht gesteld voor Veilig Thuis organisaties. In het onderstaande wordt dit per artikelonderdeel toegelicht.

Op grond van artikel 4.2.10 van de Wmo 2015 zijn enkele taken rondom kwaliteit, klachten en medezeggenschap verplicht gesteld voor Veilig Thuis organisaties. In het onderstaande wordt dit per artikelonderdeel toegelicht.

Artikel 4.2.10

1. *Het AMHK stelt jaarlijks een verslag op over de naleving van deze wet in het voorafgaande jaar met betrekking tot regels omtrent de kwaliteit van de uitvoering van de taken en het klachtrecht.*
2. *In het in het eerste lid bedoelde verslag geeft het AMHK in ieder geval aan:*

a. Of en op welke wijze zij personen ten behoeve van wie hij zijn taken uitvoert, bij zijn kwaliteitsbeleid heeft betrokken

Het kwaliteitsbeleid is bij GGD HN en dus ook voor Veilig Thuis NHN ingebed in de P&C-cyclus van de organisatie. Bij deze cyclus worden medewerkers uit alle lagen van de organisatie betrokken. GGD HN heeft twee kwaliteitsmedewerkers in dienst die het kwaliteitsproces bewaken. De P&C-cyclus is beschreven in een werkproces. De organisatie hanteert diverse kwaliteitsinstrumenten om op verschillende manieren de kwaliteit van diensten en producten te monitoren en te verbeteren.

b. De frequentie waarmee en de wijze waarop binnen het AMHK kwaliteitsbeoordeling plaatsvond en het resultaat daarvan

Twee keer per jaar vindt er een analyse plaats van de kwaliteitsinstrumenten bij GGD HN. Hierin wordt gekeken naar de scores van de diverse instrumenten (klachten, signalen, klanttevredenheidsonderzoek, interne audits etc.) en of er trends zichtbaar zijn. Naar aanleiding van deze beoordeling neemt de organisatie indien nodig verbetermaatregelen. De klachten van Veilig Thuis NHN worden in deze beoordeling meegenomen.

c. Welk gevolg hij heeft gegeven aan klachten en meldingen over de kwaliteit van de uitvoering van de taken

In 2016 zijn er bij GGD HN 17 klachten voor Veilig Thuis NHN binnengekomen. Deze zijn intern afgehandeld. De klachten gingen over werkwijze/onderzoek bij Veilig Thuis, terugkoppeling na melding en de wijze van verslaglegging. Alle klachten zijn besproken met de klagers en er is uitleg gegeven over de werkwijze van Veilig Thuis NHN. De klachten zijn besproken in het werkoverleg met de medewerkers en indien nodig zijn verbetermaatregelen doorgevoerd.

Er zijn vier klachten binnengekomen voor de externe klachtencommissie. Twee klachten zijn ongegrond verklaard, één klacht deels gegrond, deels ongegrond en over één klacht is nog geen oordeel gegeven. Veilig Thuis heeft naar aanleiding van de uitspraken werkwijzen aangepast en het format onderzoeksverslag aangepast.

d. Een beknopte beschrijving van de klachtenregeling, bedoeld in artikel 4.2.7, eerste lid

Klachten die bij GGD HN voor Veilig Thuis NHN binnenkomen worden centraal geregistreerd. De manager onderzoekt de klacht en gaat met klager en medewerker in gesprek. De manager zorgt voor afhandeling van de klacht. In de afhandelingsbrief staat genoteerd dat wanneer de klager niet tevreden is met de afhandeling, deze zich kan wenden tot de externe klachtencommissie Noord-Holland Noord. De externe klachtencommissie bestaat uit twee juristen en een lid van een patiëntenorganisatie. De commissie kan zich laten bijstaan door een deskundige op het gebied van Veilig Thuis die niet verbonden is aan de organisatie waarover geklaagd wordt. De klachtencommissie organiseert een hoorzitting om hoor en wederhoor toe te passen. De commissie velst een oordeel over de gegrondheid van de klacht en geeft indien nodig, de beklagde organisatie advies over de oplossing van de klacht. De beklagde organisatie moet binnen vier weken onderbouwd aangeven wat hij met het oordeel van de commissie gaat doen.

e. De wijze waarop zij de klachtenregeling onder de aandacht hebben gebracht van de betrokken personen

Op de website van Veilig Thuis NHN is een link naar de klachtenregeling geplaatst. De klachtenregeling staat op de website van GGD HN. Hier wordt uitleg gegeven over de interne en externe afhandeling van klachten. Tevens is daar een klachtenfolder te downloaden. Medewerkers zijn geïnformeerd over de klachtenregeling en kunnen klanten hierover informatie geven.

f. De samenstelling van de klachtencommissie, bedoeld in artikel 4.2.7, tweede lid, onderdeel a

De klachtencommissie bestaat uit twee juristen en een vertegenwoordiger van een patiëntenorganisatie. Alle leden van de commissie zijn onafhankelijk van de beklagde partij. De commissie kan zich laten bijstaan door een deskundige op het gebied waarover de klacht gaat. De deskundige mag niet verbonden zijn aan of in dienst zijn van de beklagde partij.

g. In welke mate de klachtencommissie haar werkzaamheden heeft kunnen verrichten met inachtneming van de waarborgen, bedoeld in artikel 4.2.7, tweede lid.

In 2016 zijn er vier klachten binnengekomen bij de externe klachtencommissie. De externe klachtencommissie heeft haar werkzaamheden verricht met inachtneming van alle in de Wmo benoemde waarborgen.

- a. De externe klachtencommissie bestond uit ten minste drie leden, waaronder een voorzitter die niet werkzaam was voor of bij Veilig Thuis NHN.
- b. Aan de behandeling van de klachten werd niet deelgenomen door een persoon op wiens gedraging de klacht rechtstreeks betrekking had.
- c. De externe klachtencommissie heeft altijd binnen de in de klachtenregeling vastgestelde termijn na indiening van de klacht de klager, degene over wie is geklaagd en Veilig Thuis NHN schriftelijk en met redenen omkleed in kennis gesteld van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
- e. De klager en degene over wie is geklaagd zijn altijd door de externe klachtencommissie in de gelegenheid gesteld om mondeling of schriftelijk een toelichting te geven op de gedraging waarover is geklaagd.
- f. De klager en degene over wie is geklaagd hebben zich bij de behandeling van de klacht kunnen laten bijstaan.

h. Het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten

In 2016 zijn er vier klachten binnengekomen bij de externe klachtencommissie betreffende Veilig Thuis NHN. Deze klachten gingen over de wijze van onderzoek door Veilig Thuis, de informatieverstrekking aan de Raad voor Kinderbescherming, de verslaglegging en communicatie.

i. De strekking van de oordelen en aanbevelingen van de klachtencommissie

De externe klachtencommissie heeft geadviseerd het format onderzoeksverslag aan te passen, de wijze van communiceren met jeugdige aan te passen en de werkwijze rond fiattering van verslagen aan te scherpen.

j. De aard van de maatregelen, bedoeld in artikel 4.2.7, vijfde lid

Veilig Thuis NHN heeft naar aanleiding van de klachten het format voor verslaglegging van het onderzoek aangepast en enkele werkwijzen binnen Veilig Thuis NHN aangepast. Alle klachten, inclusief het oordeel, zijn geanonimiseerd besproken met medewerkers om samen te leren en te verbeteren.

6.2 Advies- en Klachtbureau Jeugd (AKJ)/Vertrouwenspersoon

Het AKJ voert het vertrouwenswerk voor de jeugdhulp landelijk uit in opdracht van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG). Dat doen zij zoals dat is bepaald in de Jeugdwet en de bijbehorende Uitvoeringsbesluiten. Het AKJ heeft voor Veilig Thuis NHN twee vaste vertrouwenspersonen aangewezen. Veilig Thuis NHN heeft informatie over en het logo van het AKJ op de eigen website geplaatst onder de klachtenregeling (zie ook 2.13).

In 2016 zijn er vier vragen, twee problemen en 22 klachten van cliënten van Veilig Thuis NHN bij het AKJ binnengekomen. Eén cliënt kan meerdere klachten hebben geuit, waardoor dit cijfer (totaal aantal klachten) niet gelijk hoeft te zijn aan het aantal cliënten. Het kan ook zijn dat cliënten tegelijkertijd met het traject bij het AKJ een klacht hebben ingediend bij Veilig Thuis NHN zelf, waardoor er een overlap is tussen deze cijfers en de cijfers vermeld in 6.1.

De vragen van cliënten hadden betrekking op het adres, de verantwoordelijkheden van verschillende hulpverleners, de wijze waarop de samenwerking plaats vindt of hoe de klachtprocedure is geregeld. Van de 22 klachten hadden de meeste betrekking op rapportage (6), bejegening (4) en onderzoek (4). Betreft de rapportage ging het over de zorgvuldigheid/kwaliteit van de rapportage (3 klachten), over de inbreng van de cliënt op de rapportage (2 klachten) en over de verificatie van gegevens/bronvermelding (1 klacht).

Van de vier bejegeningklachten ging het bij de twee klachten over het niet serieus nemen van/luisteren naar de cliënt en het onder druk zetten in vrijwillig kader. De overige twee klachten gingen over de wijze van communicatie tussen cliënt en hulpverlener.

Betreft het onderwerp 'Onderzoek' waren het klachten over de zorgvuldigheid van het onderzoek (1), over (voldoende) gelegenheid voor inbreng van cliënt bij het onderzoek (1), het overschrijden van afgesproken of wettelijke termijnen van het onderzoek (1) en het onderscheid van feiten en interpretatie (1).

Het AKJ heeft zestien vragen, problemen en klachten afgehandeld in een eerste telefonisch- of chat contact. In totaal zijn zeven klachten terecht gekomen in een ondersteuningstraject. Dat wil zeggen dat cliënten meer ondersteuning nodig hadden en dat zij hun klachten bespreekbaar wilden maken met de organisatie. De visie van het AKJ is dat de onvrede op een zo'n laag mogelijk niveau in de Jeugdhulp organisatie besproken wordt. Er zijn in totaal drie klachten besproken door Veilig Thuis NHN op leidinggevend niveau, met ondersteuning van een vertrouwenspersoon van het AKJ.

6.3 Personeelsbeleid en kwaliteit van het werk

Per 1 januari 2016 zijn alle medewerkers van Veilig Thuis NHN in dienst gekomen bij de GGD HN vanuit de latende organisaties; het AMK (Advies en meldpunt Kindermishandeling) en de drie regionale SHG's (Steunpunten Huiselijk Geweld).

6.3.1 Doelstellingen personeelsbeleid

Het personeelsbeleid van GGD HN is gericht op het aantrekken en behouden van hoogwaardig gekwalificeerd personeel, waarmee zowel nu als in de toekomst de doelstellingen van de organisatie kunnen worden behaald.

6.3.2 Uitvoering personeelsbeleid

Gedurende het jaar 2016 zijn er 26 medewerkers (19,36 fte) nieuw in dienst gekomen bij Veilig Thuis NHN. Dit is exclusief de medewerkers die vanuit de latende organisaties in dienst zijn gekomen per 1 januari 2016. Dit betrof: 22 medewerkers Veilig Thuis, 3 vertrouwensartsen, 2 administratief medewerkers en 1 projectmedewerker.

Daarnaast hebben elf medewerkers (9,02 fte) Veilig Thuis NHN in 2016 verlaten: tien medewerkers Veilig Thuis en één administratief medewerker.

Veilig Thuis NHN had in het jaar 2016 een ziekteverzuim van gemiddeld 1,6%. Dit is een bijzonder laag ziekteverzuim. De norm van GGD HN is een maximaal gemiddelde van 5%.

6.3.3 Scholing & teambuilding

Er is veel aandacht besteed aan het vergroten van de competenties, de deskundigheid en het kennisniveau van de Veilig Thuis medewerkers. Ongeacht de organisatie waar zij in dienst waren, zijn zij deskundig geworden op zowel het gebied van kindermishandeling als huiselijk geweld. Hierdoor zijn zij allen in staat geweest om volgens het nieuwe Handelingsprotocol Veilig Thuis van de VNG en de Regiovisie NHN aanpak huiselijk geweld en kindermishandeling te werken.

Het in 2015 opgestelde scholingsplan dat als basis de Handreiking Competentieontwikkeling Veilig Thuis van de VNG had, is in 2016 uitgevoerd. Onderwerpen die tijdens deze training aan de orde kwamen, waren Kindermishandeling & Partnergeweld, Triage & Advies, Juridisch kader & Dossiervorming, Veiligheid & Herstel. De training werd geaccrediteerd door de Stichting Kwaliteitsregister Jeugd (SKJ). Alle medewerkers ontvingen na afronding een certificaat.

De uitvoerend medewerkers waren oorspronkelijk ingedeeld in drie Regiotteams. Gedurende het jaar 2016 bleek dat het efficiënter was om twee teams te maken, ieder met hun eigen werkzaamheden: een Veiligheidsadviesteam en een Onderzoeksteam. Uiteraard worden de werkzaamheden tussen beide teams zorgvuldig afgestemd.

Daarnaast is er een Expertiseteam. Dit team bestaat uit vertrouwensartsen, gedragsdeskundigen en Veilig Thuis medewerkers die door middel van achtergrond en/of bijscholing meer dan gemiddelde kennis hebben van specifieke onderwerpen in relatie tot Veilig Thuis en/of in relatie tot het werkgebied NHN. Zij fungeren als vraagbaak voor alle medewerkers Veilig Thuis NHN en verzorgen deskundigheidsbevordering middels het organiseren van Inspiratiebijeenkomsten voor medewerkers van Veilig Thuis. Op termijn zullen ook medewerkers van GGD HN en overige ketenpartners hiervoor worden uitgenodigd. In 2016 hebben tien Inspiratiebijeenkomsten plaatsgevonden met thema's als 'Hechting en diagnostiek', 'Seks en zo 2.0', 'Ouderenmishandeling', 'Vrouwen genitale verminking', 'Eergerelateerd geweld', 'Vluchtelingenproblematiek' en 'Radicalisering'.

7 Financieel beleid

In dit hoofdstuk wordt het financieel beleid van GGD HN en Veilig Thuis NHN beschreven. Eerst wordt ingegaan op de hoofdlijnen, vervolgens wordt de positie op de balansdatum beschreven en tenslotte wordt een schets gegeven van de toekomstverwachtingen op financieel gebied.

7.1 Hoofdlijnen financieel beleid

Begroting en verantwoording van de GGD HN vindt plaats op basis van het voor Gemeenschappelijke Regeling geldende Besluit Begroting en Verantwoording. Veilig Thuis NHN is geen onderdeel van de Gemeenschappelijke Regeling, maar wel onderdeel van de GGD HN. De gemeenten beslissen afzonderlijk over de bijdrage voor Veilig Thuis NHN. Wel loopt de begroting en de verantwoording van Veilig Thuis NHN mee in de P&C cyclus van de GGD HN. De programmaverantwoording (jaarrekening) die jaarlijks wordt opgesteld, wordt aan accountantscontrole onderworpen waarna een controleverklaring wordt afgegeven met betrekking tot het voldoen aan de eisen van getrouwheid en rechtmatigheid.

Het financieel beleid van GGD HN is afgeleid van de missie en visie en staat in het teken van de facilitering van de dienstverlening aan de verschillende doelgroepen. Een gezonde financiële structuur draagt bij aan de degelijkheid van de organisatie. De omvang van de werkzaamheden voor Veilig Thuis vereist een hogere bijdrage dan voor 2017 beschikbaar is gesteld. Begin 2017 wordt hierover met de deelnemende gemeenten onderhandeld.

Voor inhoudelijke zaken rond financiering (inclusief treasurybeleid en financiële kengetallen) wordt verwezen naar de bijgevoegde programmaverantwoording 2016.

Voor de implementatie van Veilig Thuis was in de begroting 2016 een bedrag van € 3.126.000 geraamd. In werkelijkheid is dit iets hoger uitgevallen op € 3.168.000. De baten zijn eveneens iets overschreden (€ 3.150.000 tegenover begroot € 3.126.000), zodat een negatief resultaat van € 18.000 te zien is.

Veilig Thuis 2016	2015 realisatie	2016 begroot	2016 realisatie
Lasten	460.000	3.126.000	3.168.000
Baten	368.000	3.126.000	3.150.000
Saldo	-92.000	0	-18.000

7.2 Beschrijving positie op balansdatum

De GGD is een Gemeenschappelijke Regeling en is hierdoor niet gebonden aan de RJ maar aan de BBV (die voor gemeenten en gemeenschappelijke regeling geldt).

Balans GGD HN per 31 december 2016

(bedragen x € 1.000,-)

	31-12-2016	31-12-2015
ACTIVA		
Vaste activa		
Materiële vaste activa	1.845	1.962
<i>Investerings met een economisch nut</i>		
Overige Investerings met een economisch nut	1.845	1.962
Totaal vaste activa	1.845	1.962
Vlottende activa		
<i>Vorraden</i>		
Gereed product en handelsgoederen	39	39
<i>Uitzettingen met een rentetypische looptijd korter dan één jaar</i>		
Vorderingen op openbare lichamen	4.280	2.845
Overige Vorderingen	46	237
<i>Liquide middelen</i>	2.175	877
Kassaldi	2	2
Banksaldi	2.170	875
Kruisposten	3	0
<i>Overlopende activa</i>	1.772	2.342
De van Europese en Nederlandse overheidslichamen nog te ontvangen voorschotbedragen die ontstaan door voorfinanciering op uitkeringen met een specifiek bestedingsdoel	984	1.590
Overige nog te ontvangen bedragen en de vooruitbetaalde bedragen die ten laste van volgende begrotingsjaren komen	788	752
Totaal vlottende activa	8.311	6.341
Totaal-generaal	10.156	8.302

Balans GGD HN per 31 december 2016

(bedragen x € 1.000,-)

	31-12-2016	31-12-2015
PASSIVA		
Vaste passiva		
<i>Eigen vermogen</i>	57	536
Algemene reserve	478	654
Bestemmingsreserves	31	58
Resultaat na bestemming	-451	-176
Totaal vaste passiva	57	536
Vlottende passiva		
<i>Netto vlottende schulden met een rentetypische looptijd korter dan één jaar</i>	1.761	1.757
Overige schulden	1.761	1.757
<i>Overlopende passiva</i>	8.338	6.009
Verplichtingen die in het begrotingsjaar zijn opgebouwd en die in een volgend begrotingsjaar tot betaling komen	7.888	5.628
De van Europese en Nederlandse overheidslichamen ontvangen voorschotbedragen voor uitkeringen met een specifiek bestedingsdoel die dienen ter dekking van lasten van volgende begrotingsjaren	450	382
Totaal vlottende passiva	10.099	7.766
Totaal-generaal	10.156	8.302

Overzicht van lasten en baten 2016 GGD Hollands Noorden

Binnen de programmaverantwoording van GGD HN onderscheiden we vier programma's:

Baten en lasten GGD HN per programma:

Baten en lasten GGD HN per programma:

Lasten: (bedragen x € 1.000,-)	Realisatie 2015	Begroting Herzien 2016	Realisatie 2016
Progr. 1 : Jeugd	20.280	20.025	20.927
Progr. 2 : Infectieziektebestrijding	5.407	5.458	5.417
Progr. 3 : Kwetsbare Burger	2.125	5.261	5.427
Progr. 4 : Onderzoek, beleid & preventie	2.912	3.044	3.037
Totale lasten	30.723	33.788	34.807

Baten (bedragen x € 1.000,-)	Realisatie 2015	Begroting Herzien 2016	Realisatie 2016
Progr. 1 : Jeugd	19.969	19.924	20.275
Progr. 2 : Infectieziektebestrijding	5.336	5.422	5.514
Progr. 3 : Kwetsbare Burger	2.232	5.258	5.465
Progr. 4 : Onderzoek, beleid & preventie	2.978	3.007	3.074
Totale baten	30.516	33.611	34.328
Resultaat voor bestemming	-207	-177	-479
Toevoeging reserves	0	0	0
Onttrekkingen reserves:			
Progr. 1 : Jeugd	22	19	19
Progr. 2 : Infectieziektebestrijding	5	4	4
Progr. 3 : Kwetsbare Burger	2	2	1
Progr. 4 : Onderzoek, beleid & preventie	3	2	2
Mutatie reserves	31	27	27
Resultaat na bestemming (-/- = nadelig)	-176	-150	-451

De lasten en baten Veilig Thuis zijn opgenomen in het programma Kwetsbare Burger.

Toelichting op deze gegevens wordt gegeven in de bijgevoegde programmaverantwoording 2016.

7.3 Toekomstverwachtingen

In verband met de toegenomen omvang van de werkzaamheden en de bezuinigingen die op de bijdrage voor Veilig Thuis zijn doorgevoerd, is eind 2016 de discussie gestart om een verhoging van de bijdrage voor de diensten van de GGD. De verwachting is dat deze discussie in de loop van 2017 zal leiden tot een aanvullende bijdrage, zodat de dienstverlening op het juiste niveau uitgevoerd kan (blijven) worden.