

Datum **6 november 2024**  
Kenmerk **DOC-24008015**  
Inlichtingen **Layla Kramer**  
[l.kramer@regiogv.nl](mailto:l.kramer@regiogv.nl)  
Telefoon  
Onderwerp **Resultaten onderzoek**  
**Wachttijden Veilig Thuis**  
**Gooi en Vechtstreek**

Gemeenteraden  
Blaricum, Gooise Meren, Hilversum,  
Huizen, Laren en Wijdemeren

Geachte raadsleden,

### **Aanleiding**

In december 2023 [informeerden](#) wij u, naar aanleiding van het rapport '[Zorgen over aanhoudende lange wachttijden bij Veilig Thuis](#)' van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ), over de wachttijden bij Veilig Thuis Gooi en Vechtstreek (VTGV).

Op 3 oktober jl. publiceerde IGJ een [vervolgrapport](#). Hieruit blijkt dat de situatie in Nederland nauwelijks is veranderd. Inwoners die met huiselijk geweld te maken hebben, wachten soms lang op passende hulp. IGJ heeft alle Veilig Thuis-organisaties opdracht gegeven een plan te maken om meldingen van huiselijk geweld en kindermishandeling tijdig te beoordelen en op te volgen. Hierbij moeten ook ketenpartners en gemeenten worden betrokken.

Veilig Thuis Gooi en Vechtstreek wil vanzelfsprekend aan de gestelde wettelijke termijnen voldoen. Daarom gaven wij Q-consult Zorg opdracht een onderzoek naar wachttijden bij VTGV uit te voeren. Om zo tot aanbevelingen te komen waarmee de wachtlijsten in relatie tot de beschikbare capaciteit kunnen worden verkort. In deze brief informeren wij u over de resultaten van dit onderzoek en over het proces om tot structurele verbetering te komen, zodat kwetsbare inwoners in onze regio tijdig worden ondersteund.

### **Hoogwaardig wachtlijstbeheer**

VTGV is de kleinste VT-organisatie in Nederland. De aard, omvang en complexiteit van meldingen wijken in onze regiogemeenten echter niet af van andere regio's. Jaarlijks voorzien we meer dan 1600 mensen van advies en behandelen we meer dan 1100 meldingen. In bijna 500 gezinnen waarover een melding is gedaan, blijven we ook na overdracht naar de lokale hulpverlening, nog minstens een jaar betrokken om zicht te houden op hoe de veiligheid in het gezin zich ontwikkelt. Naast de wettelijke taken van Veilig Thuis voeren wij ook de 24/7 crisisdiensttaken uit voor inwoners van 0 tot 100 jaar in acuut onveilige situaties.

Meldingen bij Veilig Thuis Gooi en Vechtstreek worden altijd direct bij binnenkomst op urgentie gescreend en acute situaties worden direct opgepakt. Acute situaties komen nooit op een wachtlijst terecht. We realiseren ons uiteraard dat wachten voor betrokkenen altijd onwenselijk is. Ook kan de situatie tijdens het wachten veranderen/verslechteren. Daarom hebben we actief wachtlijstbeheer ontwikkeld. Hiervoor zijn medewerkers aangewezen die continu zicht op de veiligheid van de wachtlijstzaken houden. Zij hebben regelmatig contact met de gezinnen en eventueel ook met de melders. Als de situatie verandert, wordt opnieuw geprioriteerd en overwogen of er voorrang gegeven moet worden. VTGV levert hiermee kwalitatief hoogwaardig wachtlijstbeheer.

### **Onderzoeksbevindingen van Q-consult Zorg**

Vanuit data-analyses en interviews identificeerde Q-consult Zorg zowel interne als externe oorzaken die impact op wachtlijsten en overschrijdingen van termijnen hebben. Daarmee hebben deze oorzaken een direct effect op de door- en uitstroom van meldingen en vervolgdiensten. We benoemen de belangrijkste oorzaken hieronder.

### **Interne oorzaken**

Een onderscheidende interne oorzaak voor wachttijden bij Veilig Thuis Gooi en Vechtstreek is de grote mate van betrokkenheid van medewerkers. Zij hebben kwaliteit en gelijkwaardigheid in zowel het contact met inwoners als netwerkpartners hoog in het vaandel staan. Zowel voor de meldingen als voor de vervolgdiensten geldt dat overschrijdingen intern veelal worden veroorzaakt doordat onze medewerkers elk gezin het beste willen bieden. Hierdoor blijven medewerkers met regelmaat langer en vaker betrokken dan wettelijk vereist. Ze laten een gezin niet los voordat een andere netwerkpartner het kan overnemen.

Zoals in de vorige raadsbrief is aangegeven, start deze werkwijze al in de meldingsfase. In die fase spreekt de Bureaudienst altijd met alle directbetrokkenen om hun verhaal mee te wegen voordat het triagebesluit wordt genomen. Deze extra inspanning komt de kwaliteit van de besluiten ten goede. Het leidt tot een beter beeld en geeft een betere basis voor samenwerking. Tegelijkertijd leidt dit - zeker als het niet lukt om directbetrokkenen snel te bereiken - tot overschrijding van de termijn van vijf werkdagen.

Q-consult Zorg concludeert dat de begrote formatie van VTGV voldoende is en in balans met de hoeveelheid te verzetten werk. Deze formatie is echter gebaseerd op het uitgangspunt dat het ziekteverzuim laag en de bezetting voltallig is. In 2023 en 2024 was het ziekteverzuim bij VTGV hoog. In praktijk is de formatie onvoldoende om ontstane achterstanden in te lopen. Ook lukt het als gevolg van de arbeidsmarktkrapte onvoldoende om de benodigde formatie blijvend in te vullen.

Q-consult Zorg deed enkele aanbevelingen ter optimalisering van de interne werkprocessen. VTGV startte op basis hiervan een doorontwikkeling van het wachtlijstbeheer, de interne verbetercyclus en verbeteringen ten aanzien van planmatig en efficiënt werken.

### **Externe oorzaken**

Het onderzoek concludeert dat de belangrijkste redenen voor de olopende wachtlijsten buiten VTGV liggen. De (on)mogelijkheden van het overnemen van actieve regie op veiligheid, capaciteitstekorten en wachtlijsten bij gemeentelijke uitvoeringsdiensten en zorgaanbieders maken dat VTGV haar casussen niet makkelijk kan overgedragen. Daardoor wachten gezinnen regelmatig lang op de vervolghulp die moet leiden tot het duurzaam stoppen van het huiselijk geweld. Om continuïteit aan het gezinssysteem of huishouden te bieden, houden onze medewerkers deze casussen daardoor vaak langer bij zich. Hierdoor blijven andere (wachtende) directbetrokkenen langer op de wachtlijst staan. Een laatste oorzaak voor de wachttijden is de arbeidsmarktkrapte. Hierdoor lukt het niet om de begrote noodzakelijke formatie in te vullen.

### **Behalen wettelijke termijnen**

Veilig Thuis-organisaties hebben met twee wettelijke termijnen te maken. De meeste Veilig Thuis-organisaties voldoen niet aan deze wettelijke termijnen. Dit geldt ook voor VTGV. De termijn van vijf dagen voor het triagebesluit naar aanleiding van een melding wordt in zo'n vijftig procent niet gehaald. Dit wordt veroorzaakt doordat Veilig Thuis Gooi en Vechtstreek er belang aan hecht om betrokkenen in het kader van hoor en wederhoor te spreken vóórdat er een besluit over een vervolg wordt genomen. Als directbetrokkenen niet goed bereikbaar zijn, leidt dit tot vertraging. Deze vertraging geldt gemiddeld genomen voor vijftien meldingen. Die moeten langer dan vijf werkdagen op een besluit wachten.

Bovenstaande beïnvloedt ook de termijn van tien weken voor de vervolgdienst. Wanneer de melding na het triagebesluit op de wachtlijst voor vervolgdiensten wordt geplaatst, is er soms al een (groot) deel van de wettelijke termijn van tien weken verstreken voordat een medewerker de vervolgdienst daadwerkelijk oppakt. De termijn van tien weken voor het afronden van vervolgdiensten 'Onderzoek en Veiligheidsvoorwaarden & Vervolg' wordt in zo'n vijfenvijftig procent van de gevallen gehaald. Veilig Thuis-organisaties kijken ook nog naar een derde termijn: de periode waarin de vervolgdienst daadwerkelijk actief door een vaste medewerker is opgepakt en uitgevoerd. Zodra een medewerker de vervolgdienst heeft opgepakt, lukt het in het vijfenzeventig procent van de gevallen wél om de dienst binnen de termijn van tien weken af te ronden

### **Vervolgproces**

De bevindingen ten aanzien van de externe oorzaken zijn niet uniek voor VTGV. De inspectie concludeert vanuit het onderzoek naar de wachttijden bij drie VT-organisaties (Amsterdam, Gelderland-Midden en West-Brabant) en de informatie over de wachttijden bij alle 25 VT-organisaties het volgende: "De overdracht van huishoudens naar netwerkpartners, zoals lokale teams en hulpverleners, verloopt niet altijd soepel. Dit belemmert de tijdigheid van de overdracht, wat verdere vertragingen veroorzaakt in het bieden van hulp aan kwetsbare huishoudens."

In Q4 van 2024 wordt de huidige samenwerking met gemeenten besproken en wordt verkend waar kansen liggen. In 2025 nemen we het voortouw om samen met gemeenten en netwerkpartners tot verbeteringen in regie, uitstroom en overdracht te komen. Dit moet leiden tot een gezamenlijk en gedragen verbeterplan dat aan de inspectie wordt aangeboden. Er wordt hierbij aangesloten bij de ontwikkelingen rondom het Toekomstscenario voor de Kind- en Gezinsbescherming en het programma Verbeteren In- Door- en Uitstroom (IDU).

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,  
namens het algemeen bestuur,

Gerben van Voorden  
Bestuurlijk trekker Veilig Thuis Gooi en Vechtstreek