



Geweld stopt
niet vanzelf.

Kwartaalrapportage Q4 Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond



Voorwoord

Voor u ligt de laatste kwartaalrapportage van 2020. Een bijzonder jaar waar wij op een later moment in ons jaarverslag uitgebreid op zullen terugblikken. Voor nu beperk ik mij tot het vierde kwartaal.

Wat opviel in dit kwartaal is de uitzonderlijke betrokkenheid van alle gemeenten op de thema's huiselijk geweld en kindermishandeling. In november kleurden bruggen, gebouwen en fonteinën oranje voor Orange the World, de internationale campagne tegen geweld tegen vrouwen. Ook werd onze campagne voor de week tegen Kindermishandeling breed gedeeld en hebben een groot aantal wethouders en burgemeesters met hun eigen foto aandacht gevraagd voor het onderwerp. Het doet mij goed dat wij hier samen in optrekken.

De aandacht voor de thema's bleef niet alleen beperkt tot mooie campagnes en veel persaandacht. Het heeft ook weer bijgedragen in een toename in het aantal contacten met Veilig Thuis. Zowel burgers als professionals nemen steeds vaker contact met ons op, zowel telefonisch als per chat. In het eerste kwartaal van 2020 werd er per maand gemiddeld 787 keer een vraag gesteld, in het vierde kwartaal was dit gemiddeld 1065 per maand. Er is dus duidelijk sprake van een stijging en wij zijn benieuwd hoe deze trend zich naar 2021 doorzet.

Goed om te benadrukken is ook dat wij het jaar, ondanks alles, goed hebben kunnen afronden. Een mooi voorbeeld is de trend in het aantal zaken waarvoor de veiligheidsbeoordeling nog niet volledig is afgerond. We zien hier in 2020 een duidelijke afname. Dit betekent dat we meldingen eerder oppakken en beoordelen. Als organisatie leren we en stellen we bij. We zien hierin een duidelijke groei en zetten ons in om dit voort te zetten.

Net als iedereen kijk ik uit naar een 2021 waarin we weer terug kunnen naar het oude normaal, op een ding na. Het omkijken naar elkaar mag wat mij betreft blijven, vindt u niet?

Vriendelijke groet

Debbie Maas, bestuurder

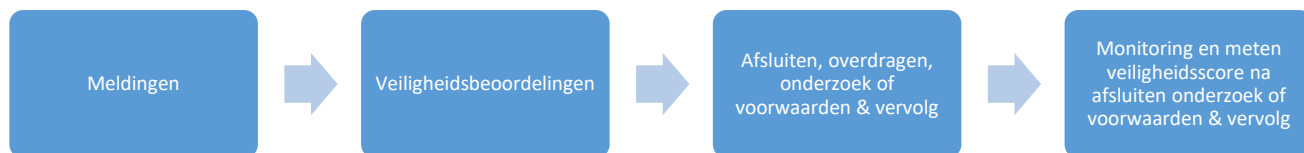
Inhoudsopgave

Voorwoord.....	2
Inhoudsopgave.....	3
1. Stand van zaken primair proces en KPI 2020	4
1.1 Stabiliteit en stevigheid van processen en investeren in ‘binden, boeien en groeien’ strategie	4
1.1.1 Advies- en ondersteuningsvragen (inclusief chat)	4
1.1.2 Meldingen.....	5
1.1.3 Veiligheidsbeoordelingen en nog te beoordelen zaken	6
1.1.4 Crisissen.....	7
1.1.5 Tijdelijke huisverboden.....	7
1.1.6 Onderzoek	8
1.1.7 Voorwaarden & Vervolg	9
1.1.8 Veiligheidsscore.....	10
1.1.9 Bedrijfsvoering	10
1.2 Concrete afspraken per gemeente.....	11
1.3 Kennis en expertise bij medewerkers verdiepen	11
1.4 Een Centrum Huiselijk geweld en Kindermishandeling mede inrichten	12
1.5 Een integrale werkwijze in de praktijk brengen	13
1.5.1 Aanpak stalking.....	13
1.6 Data, trends en ontwikkelingen dragen bij aan (beleid)ontwikkeling.....	14
2. Overige activiteiten in 4^e kwartaal 2020.....	15
2.1 Input ervaringsdeskundigen	15
2.2 AVG in relatie tot Jeugdbeschermingspleinen	15
2.3 Clienttevredenheidsonderzoek	15
2.4 Communicatie	16
2.4.1 In de pers:	16
2.4.2 Open je ogen voor kindermishandeling	18
2.4.3 Orange the World	19

1. Stand van zaken primair proces en KPI 2020

1.1 Stabiliteit en stevigheid van processen en investeren in 'binden, boeien en groeien' strategie

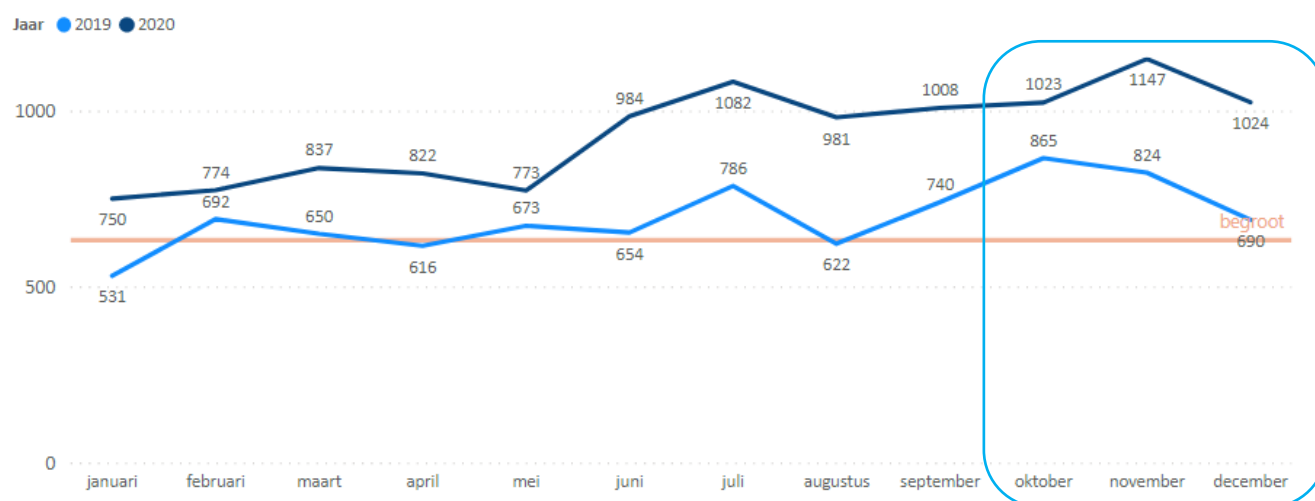
Onderstaand schema geeft weer hoe ons primair proces is ingericht. Aan de hand hiervan lichten we de prestaties over kwartaal 4 toe. Indien daar een KPI aan gekoppeld is, lichten we de stand van zaken toe.



Adviezen

1.1.1 Advies- en ondersteuningsvragen (inclusief chat)

Bij het advies- en meldpunt komen alle adviesvragen binnen: per telefoon, mail, chat of wanneer iemand voor advies bij ons binnenloopt. De procesregisseur luistert naar het verhaal, stelt én beantwoordt vragen. Samen met de hulpvrager wordt gekeken wat hij of zij nodig heeft. Vanuit onze adviesrol kunnen we ook ondersteuning bieden in de vorm van contact leggen tussen- of deelnemen aan overleg met directbetrokkenen en hulpverlener(s) of de politie. Bij het merendeel van de vragen blijft het bij advies.

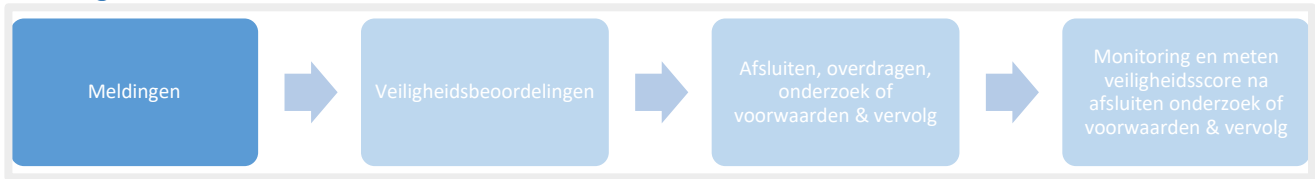


Figuur 1: Aantal advies- en ondersteuningsvragen.

We zien een trend in de toename van het aantal adviesvragen het afgelopen jaar. We bereiken met 3194 adviesvragen in het vierde kwartaal een hoogtepunt. We zien het aantal contacten toenemen met name door adviesvragen. Dit geeft aan dat er veel vragen zijn. We zien dat 44% van de adviesvragers particulieren zijn en 56% professionals.

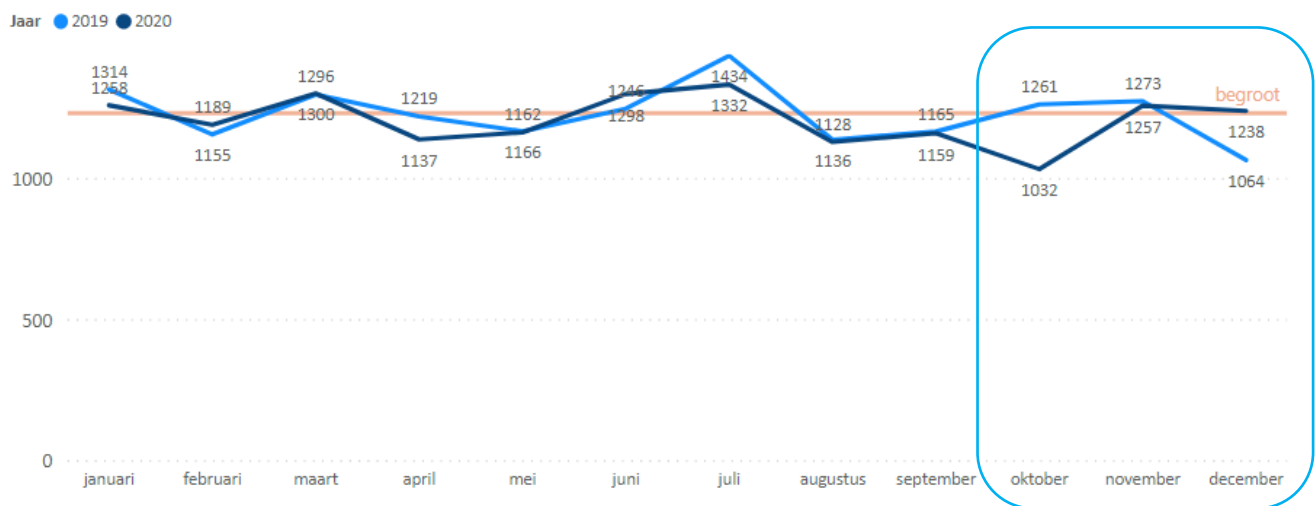
Ook de chatfunctie, waarmee we op een laagdrempelige manier bereikbaar zijn, werd in het vierde kwartaal weer intensief gebruikt. Gemiddeld zochten 123 personen per maand contact met ons via de chat. Niet alleen wordt er advies gevraagd door omstanders, ook mensen die vragen hebben over hun eigen situatie weten de chat te vinden. Onze medewerkers geven aan dat door de chatfunctie mensen eerder contact opnemen met Veilig Thuis. Daardoor kan Veilig Thuis al in een eerder stadium advies geven. De verwachting is dat hierdoor de kans op escalatie of verergering van het geweld kleiner wordt. De chatfunctie wordt in 2021 gecontinueerd.

Meldingen



1.1.2 Meldingen

Is het voor de particuliere adviesvrager te lastig is om de situatie zelf op te lossen óf heeft een professional het vermoeden dat er sprake is van acuut of structureel geweld? Dan wordt een melding bij Veilig Thuis gemaakt.



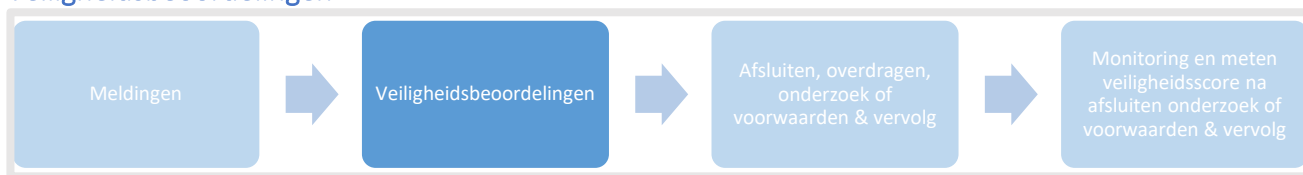
Figuur 2: Aantal meldingen (inclusief overige zorgmeldingen politie).

De eerste drie kwartalen van 2020 laten een herhaling zien van de trend, zoals deze in 2019 was ingezet. Opvallend is dat het vierde kwartaal wat anders laat zien. In oktober zagen we dat het aantal meldingen wat terugliep ten opzichte van dezelfde maand in het jaar ervoor. Mogelijk spelen de verscherpte Corona maatregelen en het feit dat veel professionals weer meer thuiswerken hierin een rol. In november steeg het aantal meldingen naar hetzelfde niveau als 2019. In december zien we ongeveer net zoveel meldingen als in november. Opvallend is wel dat we in december 174 casussen meer hebben, vergeleken met december 2019.

We maken ons zorgen over het (landelijke) signaal dat er een toename is van ernstige vormen van geweld dat gemeld wordt. Een situatie waarvoor we zoveel mogelijk aandacht proberen te vragen, zowel lokaal als landelijk.

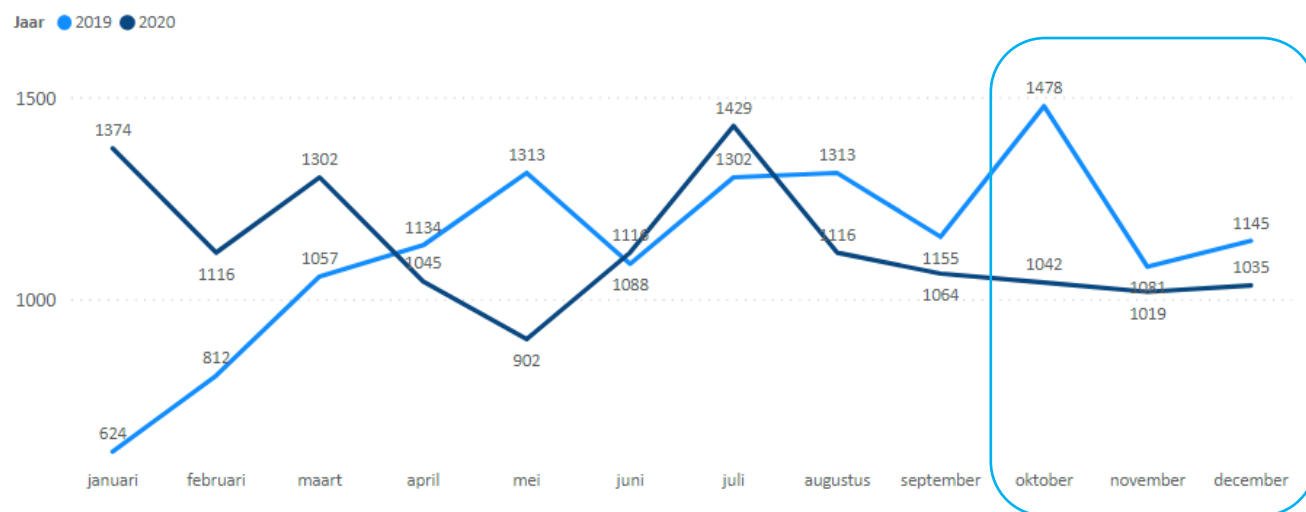
Vanaf 2020 splitsen wij reguliere meldingen en overige zorgmeldingen van de politie, omdat bij deze zorgmeldingen niet altijd sprake is van onveiligheid in een afhankelijkheidsrelatie. Wij doen geen veiligheidsbeoordeling over deze meldingen, maar screenen deze om te kijken of er sprake is van onveiligheid in een afhankelijkheidsrelatie. Als dat niet aan de orde is, worden de meldingen direct doorgezet naar het lokale veld of Pak je Kans. Betrokkenen worden hierover door ons geïnformeerd. Wanneer we inzoomen op het aantal overige zorgmeldingen, zien we daarin een flinke toename in het vierde kwartaal. In de rapportage over het derde kwartaal van 2020 benoemden wij al een toename. In het derde kwartaal ontvingen wij 295 overige zorgmeldingen. In het vierde kwartaal is dit aantal opgelopen naar 424. We zijn hierover in gesprek met de politie.

Veiligheidsbeoordelingen



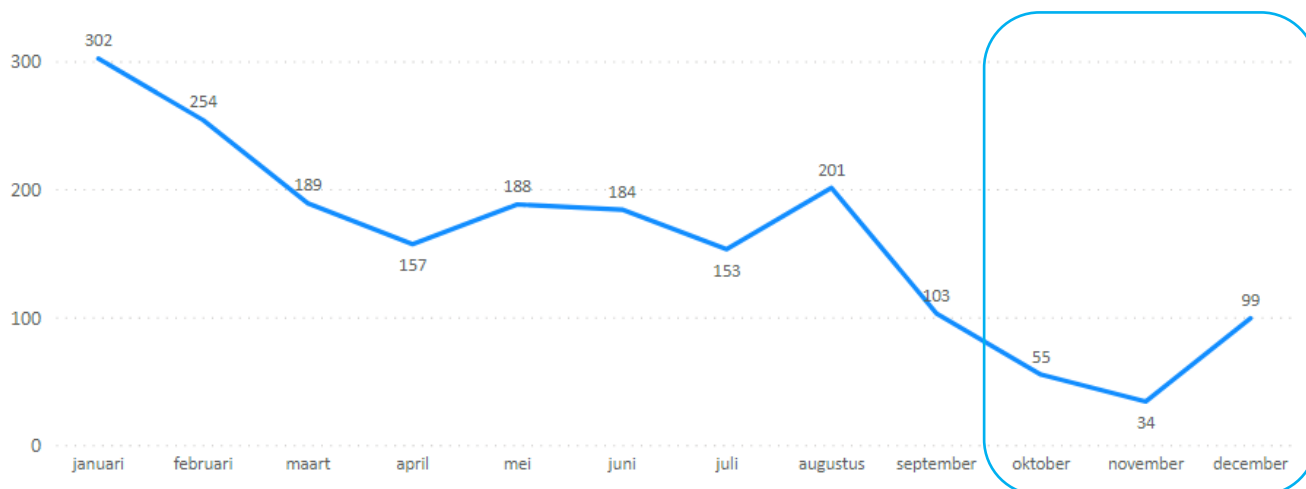
1.1.3 Veiligheidsbeoordelingen en nog te beoordelen zaken

Alle meldingen worden dagelijks gescreend om te kijken of er sprake is van acuut geweld. Als daarvan sprake is, gaat ons crisisteam er direct op af. Met uitzondering van de overige zorgmeldingen van de politie, voeren we voor alle meldingen een veiligheidsbeoordeling uit aan de hand van een triage instrument. Bij het maken van een veiligheidsbeoordeling wordt altijd het vierogen principe gehanteerd.



Figuur 3: Aantal uitgevoerde veiligheidsbeoordelingen.

Na de piek in juli, waarin bijzonder veel veiligheidsbeoordelingen zijn uitgevoerd, stabiliseert dit in het derde en vierde kwartaal. Het aantal uitgevoerde veiligheidsbeoordelingen in kwartaal vier is afgenomen ten opzichte van vorig jaar. Dit heeft er enerzijds mee te maken dat we in 2019 extra capaciteit hebben ingezet om de achterstanden weg te werken en anderzijds met het feit dat tot en met 2019 voor álle meldingen een veiligheidsbeoordeling werd uitgevoerd en dat we vanaf 2020 geen veiligheidsbeoordeling meer uitvoeren voor overige zorgmeldingen van de politie (zie ook 1.6).



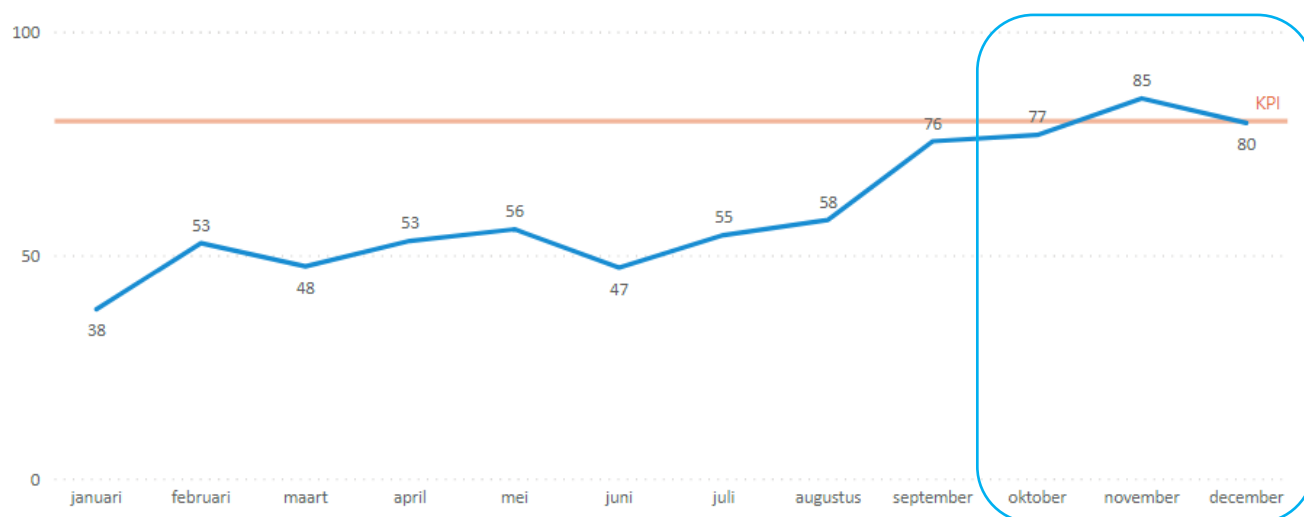
Figuur 4: Aantal nog te beoordelen meldingen (wel gescreend).

Gedurende het jaar zien we een afname in het aantal zaken waarvoor de veiligheidsbeoordeling nog niet volledig is afgerond. De afname betekent dat we meldingen eerder oppakken en beoordelen. Een positief teken dus. Sommige meldingen zijn nog niet beoordeeld (wel gescreend) of worden al wel opgepakt, maar zijn nog niet volledig afgerond. Bijvoorbeeld omdat we de betrokkene niet te pakken krijgen of nog bezig zijn met een overdracht naar het lokale veld.

In december zien we dat het aantal nog te beoordelen meldingen omhoog gaat. Dit is te verklaren doordat we in de week voor kerst een toename van het aantal meldingen door professionals hebben geconstateerd. Mogelijk doordat deze professionals zich met een verlofperiode voor de boeg toch zorgen maken over hun cliënten en veiligheidshalve een melding bij ons hebben gedaan.

KPI veiligheidsbeoordelingen

Omschrijving	KPI	Stand van zaken Q4
Aantal veiligheidsbeoordelingen binnen de gestelde tijd per periode.	In 80% van het aantal meldingen die Veilig Thuis ontvangt wordt binnen 5 werkdagen na binnenkomst van de melding een besluit genomen door middel van een veiligheidsbeoordeling.	In het vierde kwartaal rondde we veiligheidsbeoordelingen gemiddeld in 80,5% van de gevallen af binnen de wettelijke termijn. Dit betekent dat we meldingen steeds eerder oppakken en beoordelen. We behalen daarmee in kwartaal vier onze KPI van 80%.



Figuur 5: Percentage veiligheidsbeoordelingen binnen de wettelijke termijn.

1.1.4 Crisissen

Indien er sprake is van acuut geweld, worden zaken door ons crisisteam opgepakt. Zij gaan er dan direct op af. Het aantal crisissen fluctueert gedurende het jaar en neemt in het vierde kwartaal af. Gemiddeld waren er in het vierde kwartaal 51 crisissen per maand.

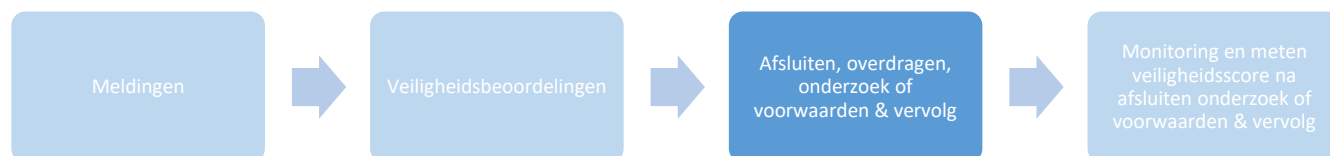
Gedurende de Coronamaatregelen bleef ook het crisisteam actief: in zaken waarin sprake was van een acuut onveilige of hoog risico situatie, zijn onze medewerkers van het crisisteam met de nodige beschermingsmaatregelen op huisbezoek gegaan of hebben gesprekken bij ons op kantoor gevoerd.

1.1.5 Tijdelijke huisverboden

Vergeleken met de rest van 2020 neemt het aantal tijdelijke huisverboden in het vierde kwartaal wat af. Gemiddeld genomen is het aantal nog steeds boven begroting. Deze trend was ook zichtbaar in 2019.

In het vierde kwartaal van 2020 voerden wij 158 keer casemanagement uit bij een tijdelijk huisverbod: 46 keer in oktober, 58 keer in november en 54 keer in december.

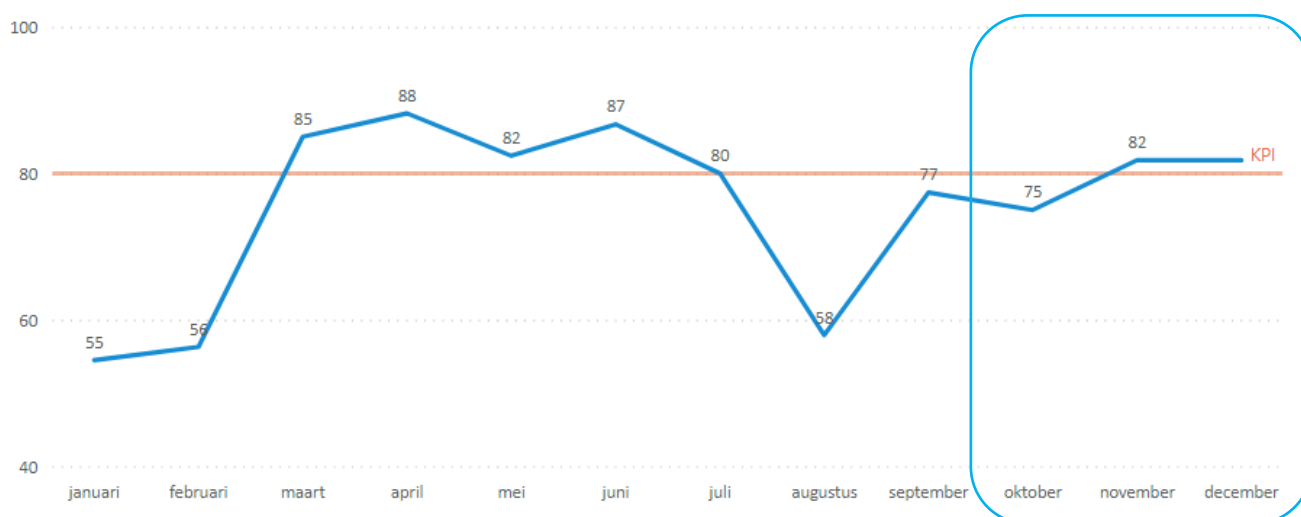
Na de veiligheidsbeoordeling: afsluiten, overdragen of interventie Veilig Thuis?



Wanneer er vanuit de veiligheidsbeoordeling geen sprake is van onveiligheid in een afhankelijkheidsrelatie, kunnen we de melding afsluiten. Indien er zorgen zijn, maar er geen veiligheidsvoorwaarden gesteld hoeven worden, kan Veilig Thuis het lokale veld inschakelen (en professionals ondersteunen indien nodig) of overdragen aan een reeds betrokken professional. Indien er nog nader te onderzoeken vragen rondom veiligheid zijn dan wel wanneer betrokkenen niet mee willen werken, wordt door ons onderzoek gedaan. Wanneer de situatie vraagt om veiligheidsvoorwaarden voeren we 'Voorwaarden & Vervolg' uit.

1.1.6 Onderzoek

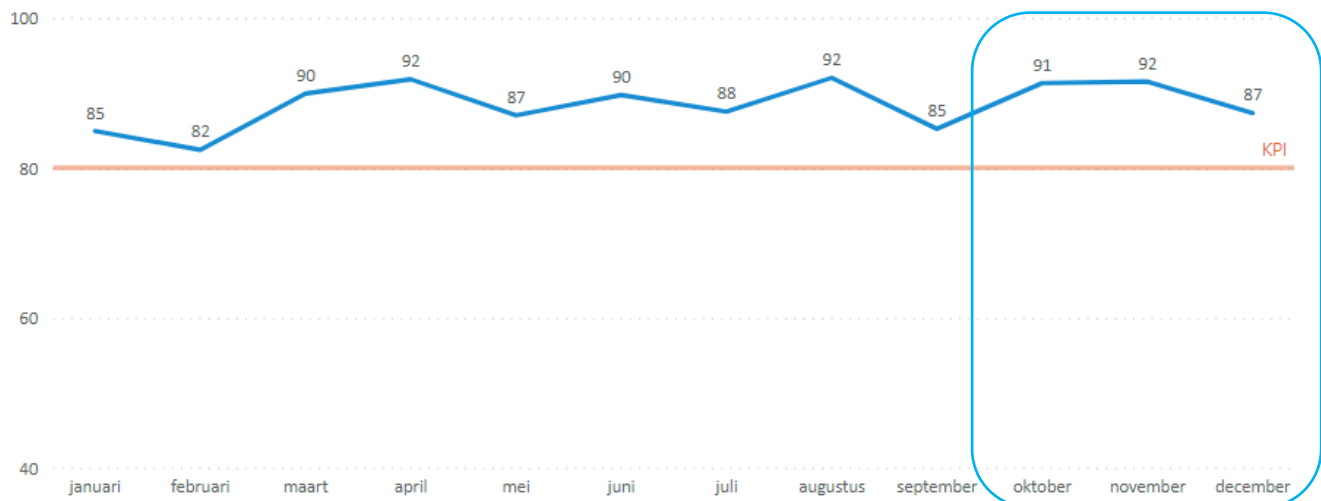
Omschrijving	KPI	Stand van zaken Q4
Onderzoeken binnen de gestelde tijd per periode.	In 80% van het aantal Onderzoeken wordt een doorlooptijd van 10 weken behaald gemeten vanaf startdatum onderzoek.	78,8% van de Onderzoeken werd binnen 10 weken na startdatum interventie afgerond. Van alle afgeronde onderzoeken in het vierde kwartaal werd 21,3% afgerond binnen de wettelijke termijn van 10 weken na datum melding. Zoals eerder aangekondigd is het percentage interventies dat binnen de wettelijke termijn wordt afgerond dit kwartaal laag. Dit komt voornamelijk doordat een tijdelijke groep externe SKJ geregistreerde professionals zaken oppakken om de werkvoorraad weg te werken. De zaken die zij oppakken vallen bij aanvang al buiten de wettelijke termijn. Het percentage interventies dat binnen de wettelijke termijn wordt afgerond, wordt pas beter als alle oude openstaande dossiers zijn weggewerkt.



Figuur 6: Percentages afgeronde onderzoeken binnen 10 weken gemeten vanaf start onderzoek in 2020.

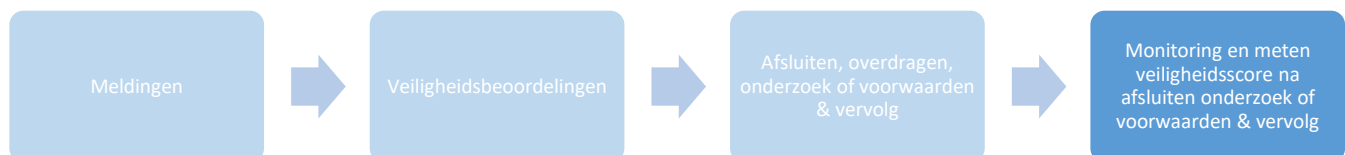
1.1.7 Voorwaarden & Vervolg

Omschrijving	KPI	Stand van zaken Q4
Voorwaarden & Vervolg binnen de gestelde tijd per periode.	In 80% van het aantal Voorwaarden & Vervolg wordt een doorlooptijd van 10 weken behaald, gemeten vanaf startdatum Voorwaarden & Vervolg.	89,7% van het aantal interventies Voorwaarden & Vervolg werd afgesloten binnen 10 weken na startdatum interventie In kwartaal vier werd 32% van Voorwaarden & Vervolg afgesloten binnen 10 weken na melddatum. De reden voor dit lage percentage is hetzelfde als bij Onderzoeken (zie 1.1.6).



Figuur 7: Percentage casussen voorwaarden & vervolg, afgerond binnen 10 weken na start interventie.

Monitoring en veiligheidsscore



Wanneer we vanuit Veilig Thuis onderzoek hebben gedaan of Voorwaarden & Vervolg hebben uitgevoerd, meten we hoe betrokkenen en medewerkers de veiligheid scoren. Dit meten we op twee momenten: drie en twaalf maanden na de interventie. Door te vragen naar de veiligheidsscore krijgen we beeld van het effect van ons werk en de mate waarin het bijdraagt aan het creëren van structurele veiligheid. Kanttekening is dat het gaat om een belevingscijfer van zowel de betrokkenen als onze medewerkers. Onze medewerkers betrekken voor het invullen van de score, indien nodig, de expertise van vertrouwensartsen en gedragswetenschappers.

1.1.8 Veiligheidsscore

Omschrijving	KPI	Stand van zaken Q4
Veiligheidsscore bij monitoring; 6 of hoger	Binnen 65% van de zaken scoren gezinnen en professionals een voldoende als veiligheidscijfer	In het vierde kwartaal beoordeelden 86,2% van de gezinnen de veiligheid 3 maanden na een interventie van Veilig Thuis met een voldoende. Na 12 maanden beoordeelden 85,2% van de gezinnen de veiligheid voldoende. 72,7% van onze medewerkers beoordeelden de veiligheid in gezinnen, 3 maanden na een interventie met een voldoende. Na 12 maanden beoordeelden 83,3% van de medewerkers de veiligheid met een voldoende.

1.1.9 Bedrijfsvoering

Omschrijving	KPI	Stand van zaken Q4
Lager ziekteverzuim.	Het ziekteverzuim van VTRR is niet hoger dan 6.5%.	Het gemiddelde percentage ziekteverzuim in kwartaal 4 is 6,4%.
Certificering kwaliteitskeurmerk blijft gewaarborgd.	Bevestiging van continuering kwaliteitskeurmerk door externe audit (ISO 9001: 2015)	In maart 2020 is de her certificering behaald (zonder tekortkomingen).
Aantal klachten behandeld door de externe klachtencommissie.	Het aantal klachten behandeld door de externe klachtencommissie bedraagt niet meer dan 5 per jaar.	In heel 2020 zijn er vier klachten doorgeleid naar de externe klachtencommissie. Onze interne klachtenfunctionaris heeft t/m het vierde kwartaal zelf 130 klachten in behandeling genomen en heeft deze na interne bemiddeling kunnen afronden. De aard van de klachten hadden veelal betrekking op de bejegening, de besluitvorming en rapportages van Veilig Thuis. Dit jaar hebben we een toename gezien van klachten die betrekking hadden op de privacy van onze cliënten. De klachten zijn geanalyseerd en worden gebruikt om onze dienstverlening te verbeteren. Op basis van de klachten uit 2020 heeft de klachtenfunctionaris diverse verbetervoorstellen aan het management geadviseerd. In het vierde kwartaal hebben we voorbereidingen getroffen om de taken en verantwoordelijkheden van de klachtafhandeling op een andere wijze in te richten. Het management wordt verantwoordelijk voor correcte klachtafhandeling met ondersteuning van de klachtenfunctionaris. We pakken dit in 2021 verder op.

1.2 Concrete afspraken per gemeente

KPI	Stand van zaken Q4
Regionale samenwerkingsafspraken zijn in samenwerking met betrokken gemeenten vertaald naar lokale samenwerkingsafspraken. Daarin is duidelijk met wie, wanneer en hoe er samengewerkt wordt.	Samenwerkingsafspraken zijn geïmplementeerd. Naar aanleiding van het Verwey-Jonker onderzoek naar de ketenzorg huiselijk geweld, zijn we opnieuw met alle 15 gemeenten in gesprek gegaan. Het doel was gezamenlijke verbeterpunten bespreken en wensen van de gemeenten ophalen. De drie speerpunten die hieruit kwamen zijn:
Verkennen hoe meldingen sneller en effectiever lokaal afgestemd kunnen worden, verbetering samenwerking wijkteams.	• Meer ondersteuning en zichtbaarheid van het Advies- en Meldpunt • Parallel werken (vaker samen optrekken) • Wijkteam/lokaal veld overstijgende netwerken Het verder uitwerken en oppakken van deze speerpunten wordt vervolgd in 2021.
Op verzoek van ketenpartners en andere geïnteresseerden voorlichting geven ten behoeve van samenwerking en kennisoverdracht.	In het vierde kwartaal hebben we 10 voorlichtingen gegeven bij diverse onderwijs- en zorginstellingen in de regio aan onder andere professionals van het lokale veld, docenten, studenten verpleegkunde, psychologen en gynaecologen. Daar waar mogelijk hebben we de voorlichting op locatie verzorgd, ook hebben we digitale voorlichtingen gegeven.

1.3 Kennis en expertise bij medewerkers verdiepen

KPI	Stand van zaken Q4
Veilig Thuis behoudt en investeert in professionals door hen deskundigheidsbevordering volgens het opleidingsplan aan te bieden, zodat zij hun taken binnen het primaire proces conform wetgeving en afspraken optimaal en goed toegerust uit kunnen voeren.	In Q4 zijn de begeleide en onbegeleide interviews door gegaan. Als het mogelijk was en vanuit de overheid toegestaan face2face en anders digitaal. Dit betekent dat in het jaar 2020 alle medewerkers de gelegenheid hebben gekregen om aan twee begeleide en twee onbegeleide interview bijeenkomsten deel te nemen. In Q4 zijn de volgende trainingen aangeboden aan medewerkers: • Nieuwe medewerkers zijn uitgenodigd voor de introductie nieuwe medewerkers en hebben deelgenomen aan een instructie over het registratiesysteem. • Voor medewerkers in hun eerste werkjaar is de basistraining gewoon door gegaan. • Voor medewerkers die al een jaar of langer bij ons werken was er de mogelijkheid om deel te nemen aan de volgende trainingen: - Signaleren en stoppen van seksueel misbruik - Vlaggensysteem - Herkennen van cliënten met een licht verstandelijke beperking - Klantgericht telefonisch contact met cliënten • De werkbegeleiders en de gedragswetenschappers hebben een training gevolgd over de gefaseerde ketenzorg. Doel hiervan is dat zij ambassadeurs worden van deze methodiek en dat in 2021 alle medewerkers hierin geschoold en begeleid worden.
Veilig Thuis investeert in haar medewerkers door een doorontwikkeling te starten op expertise in bijzondere vormen van geweld.	In het vierde kwartaal is middels thema maanden expertise over diverse vormen van geweld onder de aandacht gebracht bij onze medewerkers. Daarnaast is met aandachtsfunctionarissen van diverse expertisegroepen gesproken over hoe we de expertise nog verder kunnen borgen in de organisatie. De contouren van het plan van aanpak staan en zullen uitvoering krijgen in 2021.

1.4 Een Centrum huiselijk geweld en kindermishandeling mede inrichten

KPI	Stand van zaken Q4
Het Centrum huiselijk geweld en kindermishandeling is geopend. Veilig Thuis monitort samen met ketenpartners de resultaten op acuut en structureel geweld.	Het Centrum huiselijk geweld en kindermishandeling richt zich op slachtoffers van structureel en acuut geweld en wordt gefaseerd opgebouwd. Ook afgelopen kwartaal hebben we hierin stappen gezet. We hebben de klantreis gemaakt en er staat een mooi team met professionals voor intensief casemanagement om een integraal hulpaanbod en clientvriendelijke activiteiten onder één dak te organiseren. Er zijn stappen gezet met betrekking tot het inrichten van het pand bij de GGD en werkprocessen staan in de grondverf. In 2021 zal er veel geïnvesteerd worden in het team van intensief casemanagers, het bij elkaar brengen van expertise en het inbedden van de pilot richting 2022. De coördinator heeft haar werkzaamheden overgedragen in het projectteam: de werving voor een nieuwe coördinator is eind december gestart.
Veilig Thuis heeft in afstemming met het Zorg- en Veiligheidshuis Rotterdam Rijnmond afspraken over de samenwerking uitgewerkt.	In het kader van de samenwerking Veilig Thuis en Zorg- en Veiligheidshuis (ZVHRR) is in het derde kwartaal is een projectleider gestart om een voorstel te maken waarin zowel een inhoudelijke verbeteringslag als een verheldering van rol, verantwoordelijkheden en bevoegdheden worden uitgewerkt voor zowel ZSM, weegcriteria als casusoverleg huiselijk geweld. De resultaten eind vierde kwartaal zijn: 1. De criteria om een casus aan te melden bij het ZVHRR zijn aangescherpt. Een casus kan door de procesregisseur van Veilig Thuis worden aangemeld bij het ZVHRR als de casus: - complex en hoog risico is én - een domein overstijgende aanpak nodig heeft (combinatie zorg & straf en/of bestuurlijk) én - is vastgelopen: er is een doorbraak nodig. 2. De route van casussen via de ZSM is in beeld gebracht en verbetervoorstellen zijn besproken. 3. Er zijn governance afspraken gemaakt waardoor duidelijkheid is ontstaan over de verschillende rollen, verantwoordelijkheden en bevoegdheden. 4. Betrokken procesregisseurs Veilig Thuis zijn verantwoordelijk voor de aanpak huiselijk geweld en sluiten aan bij de bespreking van de eigen casus in het ZVHRR. 5. Er wordt een format ontwikkeld voor een veiligheidsplan dat ook domein overstijgend gebruikt kan worden.

1.5 Een integrale werkwijze in de praktijk brengen

KPI	Stand van zaken Q4
‘Meer samen doen in Crisis’ – integraal samenwerken bij crisissen. <i>Integrale samenwerking CIT, Veilig Thuis, Raad voor de Kinderbescherming (in afstemming met Jeugdhulp) is in de praktijk gerealiseerd, in lijn met de landelijke pilot ‘Zorg voor de Jeugd, actielijn 5’. </i>	De pilot ‘Meer Samen Doen in Crisis’ is het afgelopen kwartaal omgezet in de reguliere werkwijze ‘samenwerken in crisis’. Dit houdt in dat er door Veilig Thuis, CIT Jeugdbescherming en de Raad voor de Kinderbescherming niet na elkaar wordt gewerkt in een crisis, maar met elkaar. Er wordt één overdraagbaar aanmeldformulier gebruikt, het is helder wie met welke expertise naar het gezin toe gaat en er is afstemming over een gezamenlijke aanpak. Met deze werkwijze is er een versnelling in het afstemmingsproces tussen Jeugdbescherming (CIT) Rotterdam Rijnmond, Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond en de Raad voor de Kinderbescherming. Gezinnen in crisissituaties worden snel geholpen en zien in een crisissituatie niet meerdere organisaties na elkaar binnenkomen: er wordt samengewerkt aan één gezamenlijk plan om de directe veiligheid te realiseren.

1.5.1 Aanpak stalking

De aanpak stalking vraagt continu afstemming en samenwerking met de netwerkpartners. Binnen Veilig Thuis zijn meerdere aandachtsfunctionarissen stalking opgeleid, zij hebben met regelmaat overleg met de netwerkpartners op casuïstiek niveau. Er is op basis van een interne evaluatie een verbetering van de interne werkwijze doorgevoerd, er is gewerkt aan een format voor een integraal plan van aanpak en er is samen met de wijkteams Rotterdam, het Zorg- en Veiligheidshuis en Veilig Thuis gewerkt aan een factsheet Stalking voor de wijkteams. In het vierde kwartaal is de aanpak stalking een aantal keer in andere regio's gedeeld om te laten zien hoe Rotterdam Rijnmond de integrale aanpak vorm heeft gegeven. Het is mooi om te zien hoe andere regio's geïnteresseerd zijn in deze werkwijze.

1.6 Data, trends en ontwikkelingen dragen bij aan (beleid)ontwikkeling

KPI	Stand van zaken Q4
Veilig Thuis maakt analyses van de eigen data, zodat trends en ontwikkelingen worden gesignaleerd en vroegtijdig passend beleid gemaakt kan worden. Een voorbeeld is: trends in typen geweld waarbij mogelijke investering in voorlichting wenselijk is voor specifieke doelgroepen.	Data wordt gebruikt in interne overleggen en maandelijks voor de monitorbrief aan gemeenten. Er wordt continu gewerkt aan verbeteringen van de analyses en rapportages. De data is intern beschikbaar in diverse dashboards. Afgelopen kwartaal hebben we ook gewerkt aan het optimaliseren van de dashboards ten behoeve van sturing in de teams. Zo kunnen we nu inzoomen op organisatie- en teamniveau en op het niveau van individuele medewerkers. Deze ontwikkelingen hebben ook bijgedragen aan de verbetering van kwaliteit van de registraties, omdat medewerkers zich door de dashboards meer bewust zijn geworden van de effecten van het invullen van diverse velden in het registratiesysteem.
Een nadere verkenning (zowel juridisch als inhoudelijk) is uitgevoerd en uitgewerkt in een actieplan om de meldingenstroom efficiënter en effectiever te maken.	Naar aanleiding van onderzoek door Q-consult¹ is in 2020 een landelijk en regionaal proces opgestart om de werkwijze voor 'overige politiezorgmeldingen jeugd' snel naar het lokale veld te krijgen, zonder dat er een veiligheidsbeoordeling vanuit Veilig Thuis plaats vindt. Sinds juni 2020 werkt Veilig Thuis landelijk met het ontvankelijk verklaren van overige politiezorgmeldingen jeugd binnen het kader van Veilig Thuis en het weigeren van overige politiezorgmeldingen jeugd. In het derde kwartaal hebben wij op basis van regionale afspraken een aanvullende route in ons systeem ingebouwd die er voor zorgt dat de overige politiezorgmeldingen jeugd door worden gerouteerd naar lokale hulpverlening of Pak je Kans. Sinds het vierde kwartaal voert Pak je Kans namens Veilig Thuis de informatieplicht uit. Dat houdt in dat Pak je Kans nu direct een brief naar de client stuurt waarin ze aangeven dat ze via Veilig Thuis een overige politiezorgmeldingen jeugd hebben ontvangen en contact zullen opnemen. Dit schept duidelijkheid voor de client en zorgt voor administratieve lastenvermindering bij Veilig Thuis. In 2021 verkennen we verder hoe we deze meldingenstroom ook voor het lokale veld efficiënter en effectiever kunnen maken.

¹ Q-consult heeft onderzoek gedaan naar de politiemeldingen en de conclusie getrokken dat Veilig Thuis meldingen mag ontvangen die gaan over onveiligheid in de afhankelijkheidsrelatie. Als dit laatste niet speelt of de context informatie ontbreekt kan Veilig Thuis die meldingen niet opnemen in het dossier.

2. Overige activiteiten in 4^e kwartaal 2020

Naast de KPI's die in hoofdstuk 1 zijn toegelicht, lichten we ook onderstaande overige activiteiten toe:

2.1 Input ervaringsdeskundigen

In het vierde kwartaal hebben wij als initiatiefnemer, samen met de gemeente Rotterdam, Arosa en Fier, de gesprekken voortgezet om te komen tot een gezamenlijk initiatief voor inzet ervaringsdeskundigheid bij de aanpak van huiselijk geweld en kindermishandeling. In november heeft dit geresulteerd in een gezamenlijk plan van aanpak. Veilig Thuis heeft dit plan met een subsidieaanvraag ingediend bij de gemeente Rotterdam, die hier positief op heeft gereageerd. De subsidiebeschikking wordt begin 2021 verwacht. De uitkomsten van het traject van visieontwikkeling werken met ervaringsdeskundigen bij Veilig Thuis is opgenomen in het plan van aanpak. Bij deze visieontwikkeling hebben ook ervaringsdeskundigen meegedacht en inbreng gehad.

2.2 AVG in relatie tot Jeugdbeschermingspleinen

Begin van het jaar hebben we een Data Protection Impact Assessment (DPIA) uit laten voeren op de wijze waarop we deelnemen aan de Jeugdbeschermingspleinen in de regio. Hieruit zijn diverse aandachtspunten en verbeterpunten geformuleerd, om te komen tot een werkwijze die past bij de AVG-richtlijnen. In het vierde kwartaal hebben we met de gemeente Rotterdam een tussenoplossing bedacht. Inmiddels zijn we met de gemeentes in de regio in gesprek over een oplossing die beter past bij de grondslagen van alle tafelpartners en recht doet aan de meldcode. In het eerste kwartaal van 2021 willen we hierover concrete afspraken hebben met de gemeente Rotterdam die we vervolgens voor willen leggen aan de regiogemeenten.

2.3 Cliënttevredenheidsonderzoek

In het vierde kwartaal hebben wij door een extern bureau onderzoek laten doen naar de tevredenheid onder onze cliënten. Aan 148 cliënten zijn drie stellingen voorgelegd met betrekking tot hun contact met onze organisatie. Daaruit blijkt dat 70% van de cliënten van mening is dat de medewerker van Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond op een prettige manier het gesprek is aangegaan. Volgens 70% heeft de medewerker goed geluisterd. Van de cliënten is 54% het (geheel) eens met de stelling dat Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond de cliënt goed verder heeft geholpen en is 31% van mening dat dit voor verbetering vatbaar is. Verbetermogelijkheden die worden aangegeven zijn:

- Reageer vanuit Veilig Thuis eerder op een melding
- Controleer beter of een melding correct is
- Wees objectief
- Werk beter samen met andere instanties

Naar aanleiding van het rapport kijken we hoe we onze dienstverlening kunnen verbeteren. Ook is gevraagd welke cliënten mee zouden willen denken over onze dienstverlening in de vorm van cliëntpanels, waarna diverse cliënten hun interesse hebben getoond. In 2021 onderzoeken we de mogelijkheden om met cliëntpanels te werken.

2.4 Trading Places

In het vierde kwartaal is ook het traject Trading Places van start gegaan. Trading Places is een ontwikkelprogramma voor managers binnen het publieke domein, waarbij leer- en werkwisselingen centraal staan. Deze worden samen met programmapartners Rijkswaterstaat en het ministerie van Justitie en Veiligheid georganiseerd. In dit geval vindt er een uitwisseling plaats tussen mensen van Veilig Thuis, Slachtofferhulp Nederland, de gemeente Rotterdam, de Politie Rotterdam Rijnmond, Jeugdbescherming West en Reclassering Nederland, geïnitieerd door de Politie Rotterdam Rijnmond.

Het thema doel van de uitwisseling is: de samenwerking tussen de betrokken organisaties verbeteren door in elkaars keuken te kijken en te bepalen waar verbeterlagen kunnen worden gemaakt. Het is een uitwisseling die halverwege november 2020 is gestart en zal duren tot half mei 2021.

2.4 Communicatie

In het laatste kwartaal van 2020 stond onze organisatie volop in de aandacht: veel berichten in de pers (2.4.1), steeds meer volgers op social media (we kregen er 339 volgers bij op LinkedIn in Q4) en een prachtige campagne tegen kindermishandeling die breed gedragen werd in de regio (2.4.2). Als afsluiter was er Orange the World (2.4.3), waarbij gebouwen en fonteinën oranje verlicht werden. Hartverwarmend om de betrokkenheid te zien. Hieronder een compilatie:

2.4.1 In de pers:

Veilig Thuis beter bereikbaar door nieuwe chatfunctie

MEER ADVIES, MAAR MINDER MELDINGEN HUISELIJK GEWELD TIJDENS DEZE CORONAPERIODE

Veilig Thuis Rotterdam mijdt huisbezoeken niet: 'Dit werk moet doorgaan'

Veilig Thuis slaat alarm: 'Avondklok kan ervoor zorgen dat de boel thuis uit de hand loopt'

Maandag 23 november 2020 | Het laatste nieuws het eerst op NU.nl



Naar een veilig thuis

Vermoedt u dat het thuis niet veilig is voor een kind? Neem dan contact op met Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond. Aagje Smits werkt bij het crisisteam van Veilig thuis.

Smits: 'Het crisisteam komt in actie als het thuis voor een kind acuut onveilig is. We praten uitgebreid met de ouders én met de kinderen. We onderzoeken wat nodig is om het weer veilig te maken. Wij doen dit niet alleen, we werken samen met andere organisaties, zoals de Raad voor de Kinderbescherming.

Is er geen spoed, maar maakt u zich wel zorgen om een kind in uw omgeving? Praat er dan over met mijn collega's van het Advies- en Meldpunt via ons telefoonnummer 0800-2000.'

Veilig Thuis
24/7 bereikbaar
0800-2000 (gratis).

Op werkdagen ook
bereikbaar via chat
09.00 en 17.00 uur:
www.veiligthuisrr.nl.

Direct gevaar?
Bel 112

Alle volledige nieuwsberichten in het vierde kwartaal

December 2020

1. <https://www.stemvankrimpen.nl/nieuws/wat-is-er-huiselijk-aan-geweld-column/>

November 2020

2. <https://dagblad010.nl/politiek/onafhankelijk-onderzoek-naar-huiselijk-geweld-in-rotterdam>
3. <https://www.rijnmond.nl/nieuws/201460/Geweld-tegen-vrouwen-Rotterdam-kleurt-oranje>
4. <https://dagblad010.nl/Rotterdam%20&%20Regio/rotterdam-zet-gebouwen-in-oranje-licht-tegen-vrouwengeweld->
5. <https://www.gemeente.nu/bedrijfsvoering/communicatie/gebouwen-kleuren-oranje-in-meer-dan-200-gemeenten/>
6. <https://igo.nl/nieuws/actueel/artikel/28254/Goeree-Overflakkee-kleurt-oranje-in-strijd-tegen-geweld-vrouwen>
7. <https://www.nrc.nl/nieuws/2020/11/25/kwartetspel-leert-schooljeugd-over-kindermishandeling-a4021476>
8. <https://www.dehavenloods.nl/nieuws/algemeen/1026482/op-allerlei-plekken-in-de-stad-kleuren-rotterdamse-gebouwen-mor>
9. <https://www.nu.nl/binnenland/6090223/zorgen-over-geweld-jegens-vrouwen-het-is-een-gigantisch-probleem.html>
10. <https://www.nu.nl/binnenland/6089890/thuissituatie-blijft-vaak-onveilig-na-melding-bij-veilig-thuis.html>
11. <https://www.telegraaf.nl/nieuws/223994423/na-melding-veilig-thuis-blijft-thuissituatie-nog-vaak-onveilig>
12. <https://www.volkskrant.nl/nieuws-achtergrond/ook-na-melding-bij-veilig-thuis-gaat-huiselijk-geweld-in-veel-gevallen-door~b009677f/>
13. <https://www.linda.nl/nieuws/binnenland/veilig-thuis-waarschuwt-gevolgen-avondklok/>
14. <https://www.ad.nl/rotterdam/veilig-thuis-slaat-alarm-avondklok-kan-ervoor-zorgen-dat-de-boel-thuis-uit-de-hand-loopt~aa368013/>

Oktober 2020

15. <https://www.rijnmond.nl/nieuws/187062/Veilig-Thuis-wil-leren-van-zaak-Humeyra>

2.4.2 Open je ogen voor kindermishandeling



2.4.3 Orange the World

