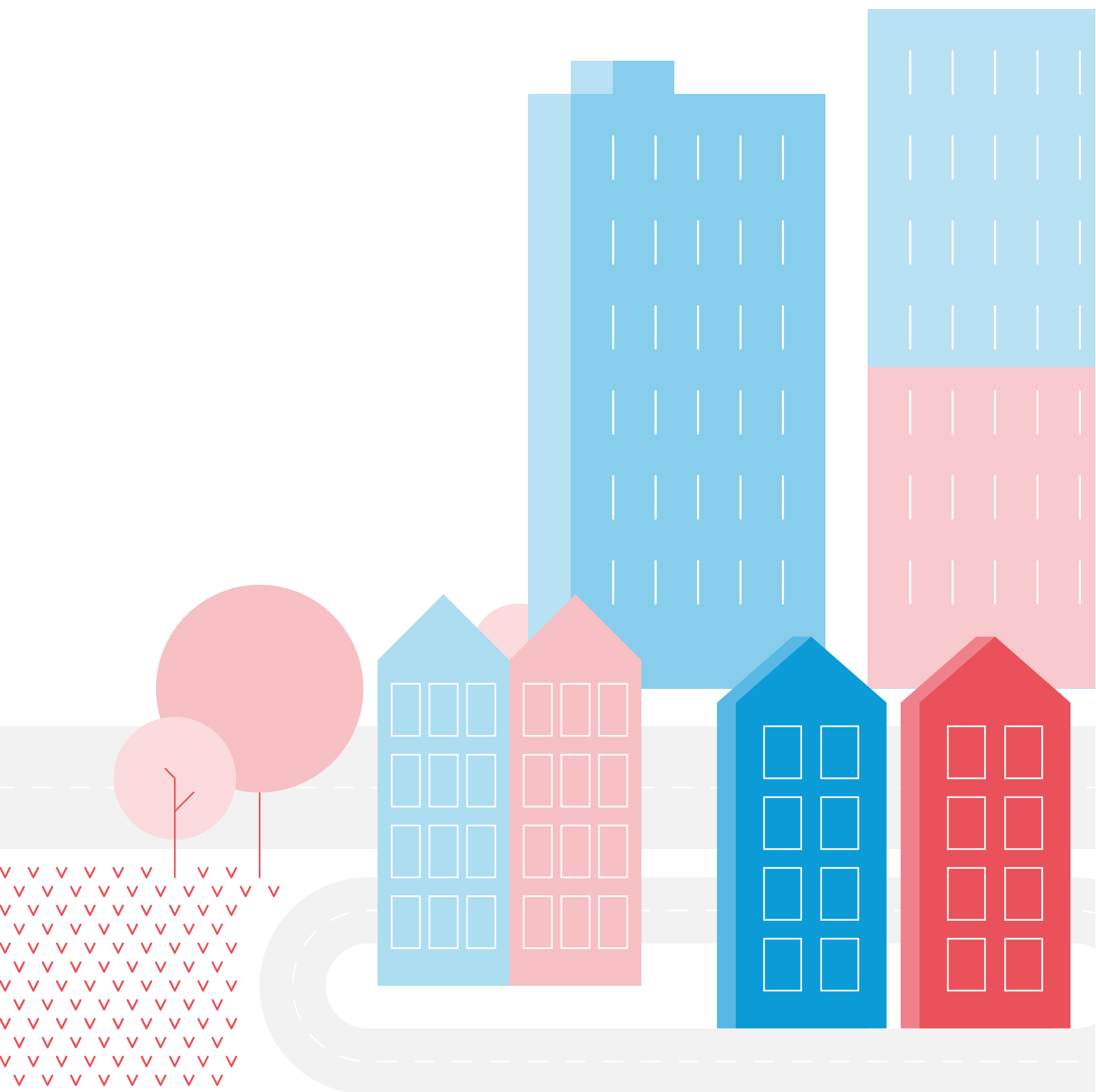




Rotterdam  
Rijnmond

# Kwartaalrapportage Q2 2021

VEILIG THUIS ROTTERDAM RIJNMOND



## Voorwoord

Voor u ligt de rapportage over het tweede kwartaal. Een kwartaal waarin weer veel is gebeurd, zowel intern als voor de inwoners van onze regio.

Laat ik beginnen bij het feit dat onze medewerkers, ondanks de toegenomen werkdruk, zeer positief zijn over het werken bij Veilig Thuis. Met een overall medewerkerstevredenheid van 7.5 hebben we het World-class Workplace keurmerk behaald. Dit betekent dat onze medewerkers, vergeleken met branchegeenoten Jeugdzorg, een bovengemiddelde score hebben gegeven op de punten werkgeverschap, organisatietrots, organisatierichting, waardering, werktrots & het benutten van talent. Deze uitkomst reflecteert in het beperkte ziekteverzuim en met name in de grote hoeveelheden werk die onze medewerkers verzetten.

Het aantal advies- en ondersteuningsvragen nemen ten opzichte van voorgaande jaren nog steeds toe en ligt ruim boven de begroting. Onze medewerkers zetten zich dagelijks onverminderd hard in om alle vragen en meldingen op te pakken en gezinnen te begeleiden naar veiligheid. We hebben diverse maatregelen getroffen om de stijgende instroom te kunnen verwerken; onder andere extra vast personeel en tijdelijke krachten. Als het aantal adviezen niet zo hoog was geweest, zou het met de genomen maatregelen moeten lukken om de wachtlijst te laten dalen.

We zijn op zoek naar een duurzame oplossing om het werk dat in golven komt, te kunnen behappen. In de eerste helft van 2021 hebben we ons na een advies vanuit een interne werkgroep om de wachtlijsten te minimaliseren, georiënteerd op een partij die ons daarbij kan helpen en zijn we uitgekomen bij TOC Resultants. Zij hebben in het afgelopen kwartaal draagvlakbijeenkomsten gehouden in de teams. De volgende stap is onder begeleiding van hen starten met het optimaliseren van snelle en goede dienstverlening die bijdraagt aan de duurzame veiligheid in de regio Rotterdam Rijnmond.

Vriendelijke groet

Debbie Maas, bestuurder

## Inhoudsopgave

Voorwoord.....	2
1. Primair proces.....	4
2. Investeren in een stevige samenwerking met het lokale veld en netwerkpartners.....	13
3. Differentiëren in de wijze waarop meldingen worden beoordeeld en opgepakt.....	17
4. Veilig Thuis staat goed bekend om haar expertise op alle (bijzondere) vormen van geweld en kindermishandeling.....	18
5. Inzetten van data-analyse ten behoeve van het duurzaam stoppen van geweld.....	20
6. Een goede werkgever zijn: bij ons wil je graag werken.....	22
7. Overige activiteiten.....	24

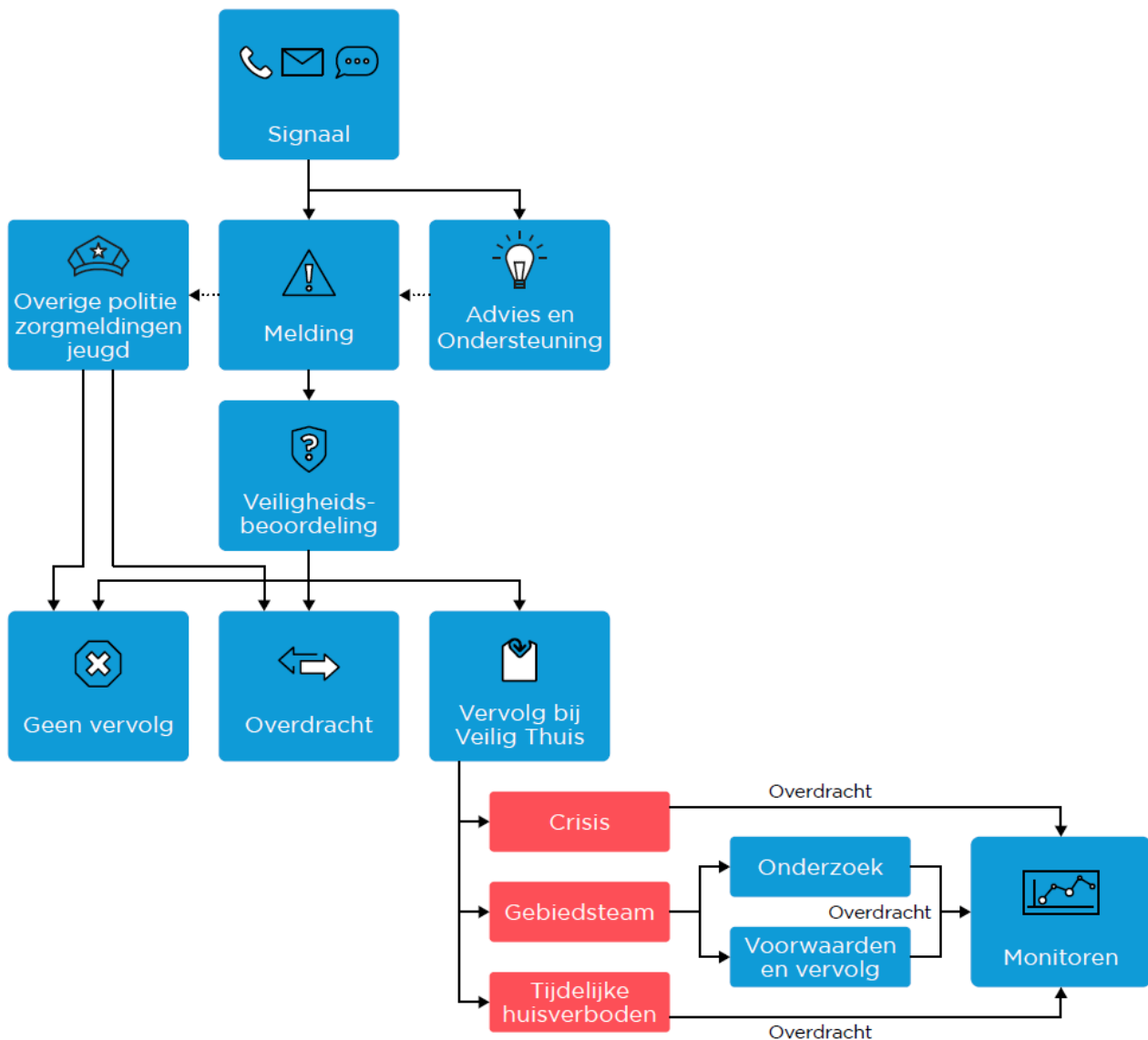


# 1 Primair proces



Rotterdam  
Rijnmond

In onderstaand figuur geven we in grote lijnen ons primair proces weer. Aan de hand van deze processtappen lichten we in dit hoofdstuk onze prestaties van het tweede kwartaal toe. Bij de processtappen waarover een specifieke norm is opgenomen in de prestatieafspraken vermelden we dit expliciet.

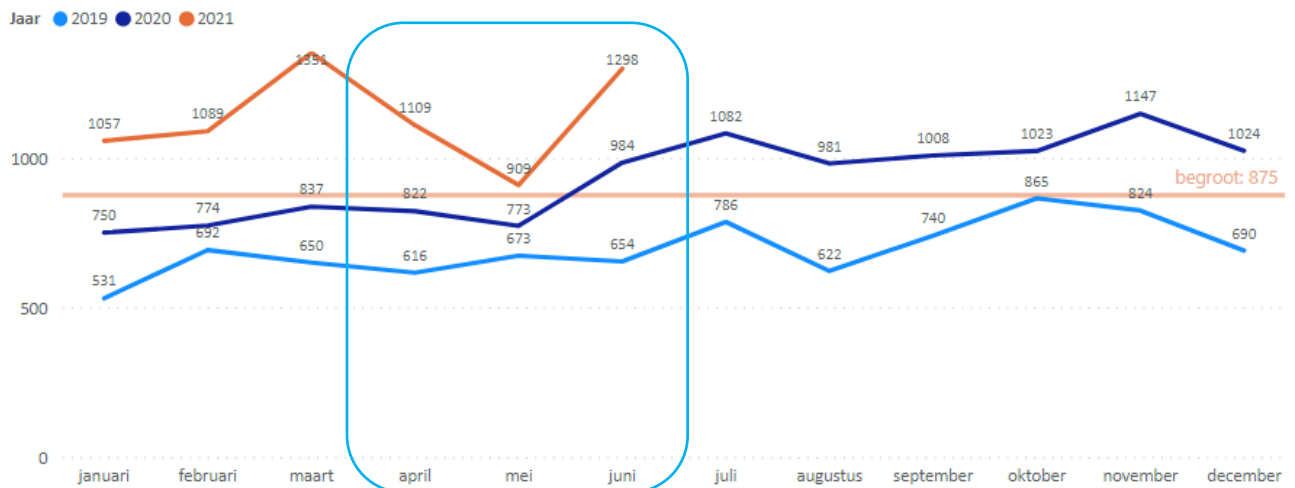




## 1 Primair proces

### 1.1 Advies en Ondersteuning (inclusief chat)

We adviseren en ondersteunen burgers en professionals bij alle zorgen en vragen over huiselijk geweld en kindermishandeling.



Figuur 1. Aantal advies- en ondersteuningsvragen (inclusief chat).

Net als voorgaand kwartaal blijft ook in het tweede kwartaal het aantal advies- en ondersteuningsvragen continu boven begroting (875). Jaarlijks zien we een lichte stijging, maar dit jaar is de piek fors hoger en ontvingen we in juni 1298 advies- en ondersteuningsvragen. In het tweede kwartaal werden hiervan 406 vragen via de chat gesteld.

In de periode februari tot en met mei heeft Significant in opdracht van Veilig Thuis, de Vereniging van Nederlandse Gemeenten en het Ministerie van Volksgezondheid Welzijn en Sport een landelijk onderzoek verricht naar de financiële impact van de uitvoering van de chatfunctie van Veilig Thuis. Hoofdvraag van het onderzoek is: *wat is de financiële impact van verschillende scenario's voor de invulling van de adviesfunctie van Veilig Thuis via de chatfunctie?* De scenario's vormen een combinatie van het schaalniveau waarop de chatfunctie georganiseerd wordt (regionaal, bovenregionaal of landelijk) en de openingstijden van de chat (overdag, 's avonds en in de weekenden). Uit deze combinaties zijn 6 scenario's gekozen waarvoor de financiële impact berekend is. Op basis van het bespreken van de onderzoeksresultaten is ervoor gekomen om twee scenario's verder uit te werken. Dit betreft een scenario waarin we tijdens kantooruren de chat regionaal organiseren en tijdens de avonden en weekenden landelijk, en een scenario waarin de chat 24/7 landelijk wordt georganiseerd. De uitwerking hiervan gaan we volgen. Wanneer hierover meer bekend is komen we daarop terug in een volgende rapportage.

Als we kijken naar het eerste halfjaar zien we een stijging van bijna 40% in het aantal advies- en ondersteuningsvragen, ten opzichte van dezelfde periode in 2020. Behalve de toename in aantallen geven medewerkers aan dat de ernst van de casuïstiek vaker zwaarder is geworden. We kiezen ervoor om de advies- en ondersteuningsvragen zo snel mogelijk te beantwoorden, wat betekent dat ander werk (uitvoeren van veiligheidsbeoordelingen) achterblijft.

Het beantwoorden van deze hoeveelheid vragen, vraagt veel capaciteit van het Advies- en Meldpunt, de druk binnen dit team is dan ook groot.



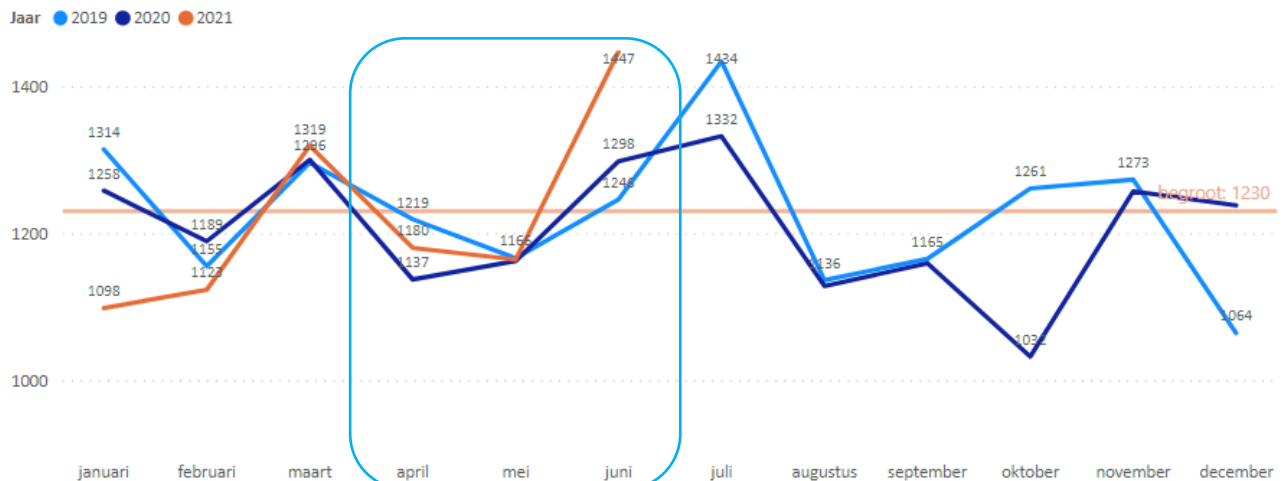
## 1 Primair proces

---

### 1.2 Melding (inclusief overige politie zorgmeldingen jeugd)

Is het voor de particuliere adviesvrager te lastig om de situatie zelf op te lossen óf heeft een professional het vermoeden dat er sprake is van acute of structurele onveiligheid in afhankelijkheidsrelaties? Dan wordt bij ons een melding gemaakt. Professionals volgen de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling.

Vanaf 2020 splitsen wij reguliere meldingen en overige zorgmeldingen jeugd 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. Voor elke reguliere melding wordt een veiligheidsbeoordeling uitgevoerd, meer hierover in hoofdstuk 1.3.



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

In het tweede kwartaal zien we een terugkerend beeld ten opzichte van de afgelopen jaren. De toename in juni is dit jaar wel een stuk hoger dan in voorgaande jaren. Nog niet eerder kregen we zoveel meldingen binnen als afgelopen juni, namelijk 1447 meldingen. We vermoeden dat deze stijging voor een deel al de jaarlijkse ‘zomervakantiepiek’ is.

Als we verder inzoomen op de meldingen van juni zien we ook dat de politie fors meer overige zorgmeldingen jeugd heeft gedaan: namelijk 166 in juni, ten opzichte van de 100 die we maandelijks begroten. Mogelijk spelen de versoepelingen van de coronamaatregelen hierin een rol: jongeren mogen weer meer en zijn vaker op straat wat leidt tot meer zichtbare zorgelijke situaties en dus meer overige politiezorgmeldingen jeugd.

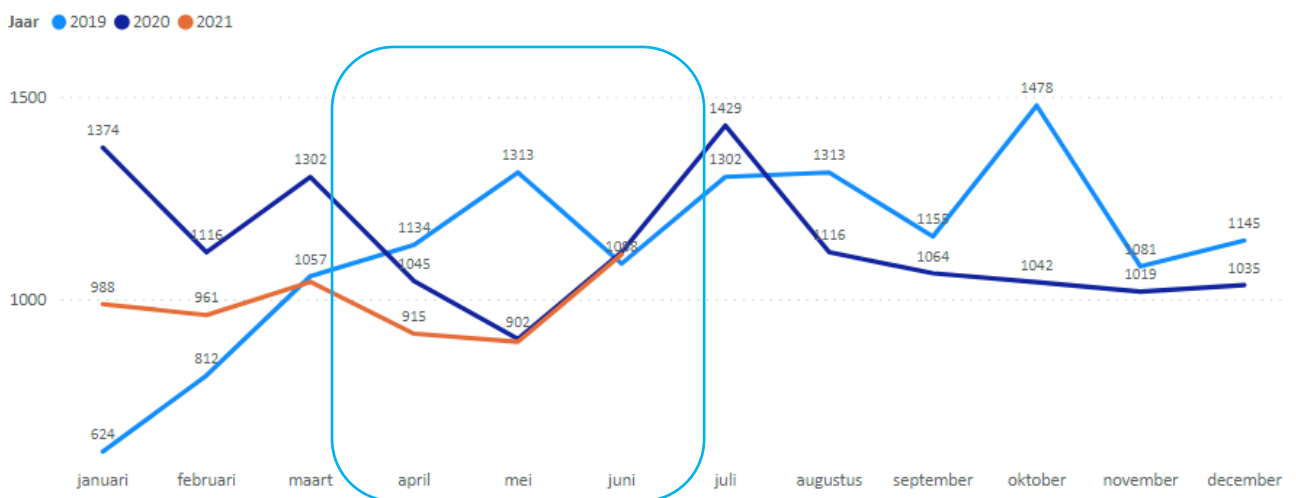


## 1 Primair proces

### 1.3 Veiligheidsbeoordeling

Voor alle meldingen voert het Advies- en Meldpunt een veiligheidsbeoordeling uit aan de hand van een triage instrument. Uitzondering zijn overige politiezorgmeldingen jeugd – deze worden na screening indien nodig zo snel mogelijk naar een lokaal team of Pak je Kans doorgestuurd.

**Prestatieafspraken:** In 80% van het aantal meldingen die Veilig Thuis ontvangt, wordt binnen de wettelijke termijn van 5 werkdagen na binnenkomst van de melding een besluit genomen door middel van een Veiligheidsbeoordeling.



Figuur 3. Aantal uitgevoerde veiligheidsbeoordelingen.

In het tweede kwartaal voerden we gemiddeld 974 veiligheidsbeoordelingen per maand uit. Dit aantal is iets lager dan in het eerste kwartaal (1002 gemiddeld per maand). Toch hebben we richting einde tweede kwartaal een stijgende lijn ingezet in het aantal uitgevoerde veiligheidsbeoordelingen.

Doordat de instroom van het aantal advies- en ondersteuningsvragen veel vraagt van de capaciteit van het Advies- en Meldpunt én het ziekteverzuim binnen dit team relatief hoog is, kunnen we het aantal veiligheidsbeoordelingen voor de binnenkomende meldingen niet bijbenen. Dit maakt dat het in het tweede kwartaal niet gelukt is om, conform prestatieafspraken, minimaal 80% van de veiligheidsbeoordelingen binnen de wettelijke termijn van vijf werkdagen uit te voeren. We voerden in het tweede kwartaal gemiddeld 58,4% van de veiligheidsbeoordelingen uit binnen de wettelijke termijn (ten opzichte van 62,2% in het eerste kwartaal). Logischerwijs stijgt daarmee ook het aantal nog te beoordelen meldingen buiten de wettelijke termijn. Dit aantal is helaas opgelopen van 452 meldingen in april naar 647 meldingen eind juni.

Om te zorgen dat we zicht houden op de veiligheid screenen twee collega's elke werkdag alle binnenkomende meldingen om te kijken of er een vermoeden is van acute onveiligheid. Indien dat zo is, wordt de melding direct opgepakt door ons crisisteam.

Het ziekteverzuim binnen het team heeft onze blijvende aandacht, maar is niet op de korte termijn opgelost. Dit maakt dat we vanaf juli nog tijdelijk extra externe professionals inhuren om het Advies- en Meldpunt te versterken. Daarnaast is de oplopende wachtlijst aanleiding voor een breder plan van aanpak. Op basis van data werken we een aantal scenario's uit en treffen beheersmaatregelen op vier elementen: sturen op



## 1 Primair proces

---

productie, vitaliteit, werving en selectie nieuw personeel en inzet van externe begeleiding om toe te werken naar wachtlijstvrij werken (zoals aangekondigd in het voorwoord). In de volgende kwartaalrapportage zullen we hier uitgebreider op terugkomen.

### 1.4 Geen vervolg en overdracht

Geen vervolg: Wanneer er geen sprake (meer) is van een redelijk vermoeden van huiselijk geweld of kindermishandeling én er geen overdracht of vervolgstap bij Veilig Thuis nodig is, sluiten we na de veiligheidsbeoordeling af.

Overdracht: Wanneer bemoeienis vanuit Veilig Thuis niet noodzakelijk is, kunnen we de casus direct na de veiligheidsbeoordeling overdragen aan het lokale veld, lopende hulpverlening, een multidisciplinair team of aan directbetrokkenen zelf. Overdracht kan ook plaatsvinden na een interventie vanuit Veilig Thuis

Van de 2921 veiligheidsbeoordelingen die we in het eerste kwartaal hebben uitgevoerd, was er voor 324 meldingen geen vervolgstap nodig en hebben we 1266 meldingen na de veiligheidsbeoordeling overgedragen.

De resterende 1331 veiligheidsbeoordelingen, die een vervolg kregen bij Veilig Thuis, representeren niet evenveel individuele casussen. Met regelmaat komen er namelijk meerdere meldingen binnen over één gezin. Deze meerdere meldingen (en veiligheidsbeoordelingen) leiden dan uiteindelijk tot één dossier dat bij Veilig Thuis een vervolg krijgt.

### 1.5 Vervolg bij Veilig Thuis

Wanneer een melding een vervolg krijgt bij Veilig Thuis, wordt de melding opgepakt door het crisisteam, gebiedsteam of team Tijdelijke Huisverboden.

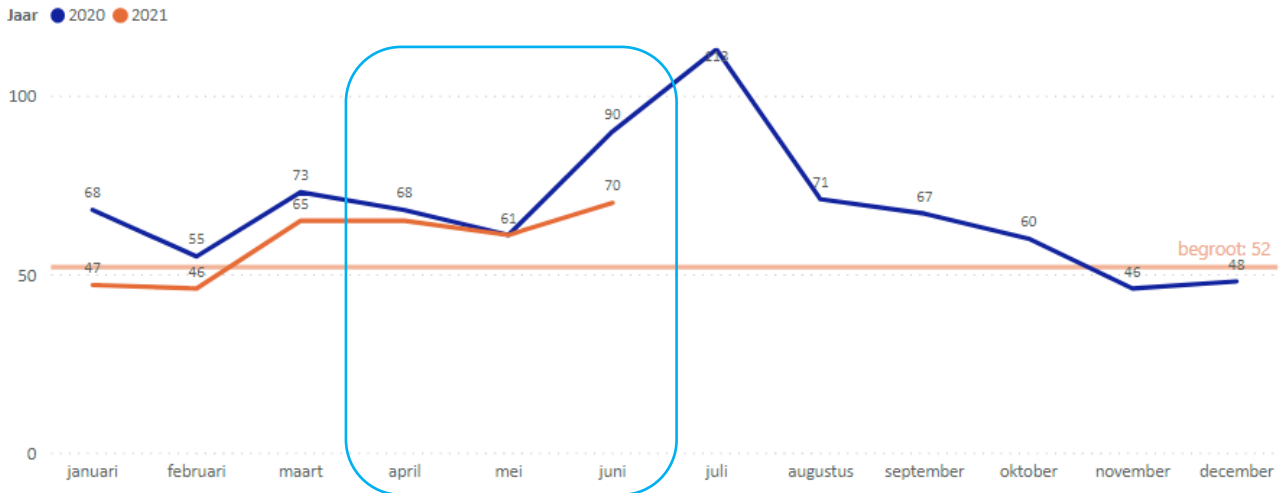




## 1 Primair proces

### 1.5.1 Crisis

Alle meldingen worden dagelijks gescreend om te kijken of er sprake is van acute onveiligheid. Als daarvan sprake is gaat ons crisisteam er direct op af.



Figuur 4. Aantal crisissen.

We gaan in de begroting uit van 52 crises per maand. Het maandelijkse aantal crises was in het tweede kwartaal meer dan begroot en qua verloop redelijk gelijk aan vorig jaar. De piek in juni valt lager uit dan vorig jaar. We zien op dit punt verder geen bijzonderheden.



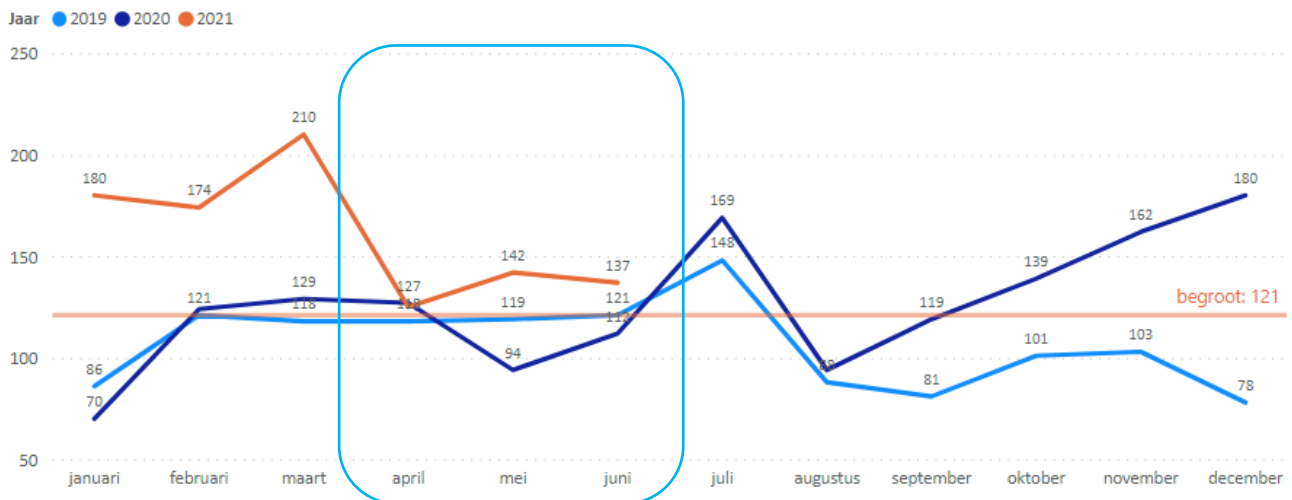
## 1 Primair proces

### 1.5.2 Gebiedsteam

De gebiedsteams voeren interventies Onderzoek en Voorwaarden & Vervolg uit.

- **Onderzoek:** We kiezen voor deze interventie in het geval:
  - er aanwijzingen zijn voor acute en/of structurele onveiligheid en/of een multi-problematische leefsituatie;
  - directbetrokkenen onvoldoende meewerken of onvoldoende bereid zijn hulp te accepteren;
  - het voor het zetten van vervolgstappen noodzakelijk is de gemelde vermoedens van huiselijk geweld en/of kindermishandeling te bevestigen of te weerleggen.
- **Voorwaarden & Vervolg:** We kiezen voor deze interventie in het geval:
  - er aanwijzingen zijn voor acute en/of structurele onveiligheid en/of multi problematische leefsituatie;
  - het niet noodzakelijk of wenselijk is een vermoeden van kindermishandeling en/of huiselijk geweld te bevestigen of te weerleggen;
  - de directbetrokkene(n) voldoende bereid en in staat is (zijn) om samen te werken aan het herstel van de veiligheid en zo nodig hierbij hulp te accepteren.

**Prestatieafspraken:** In 80% van het aantal Onderzoeken en Voorwaarden & Vervolg wordt een doorlooptijd van 10 weken behaald, gemeten vanaf startdatum van de interventie.



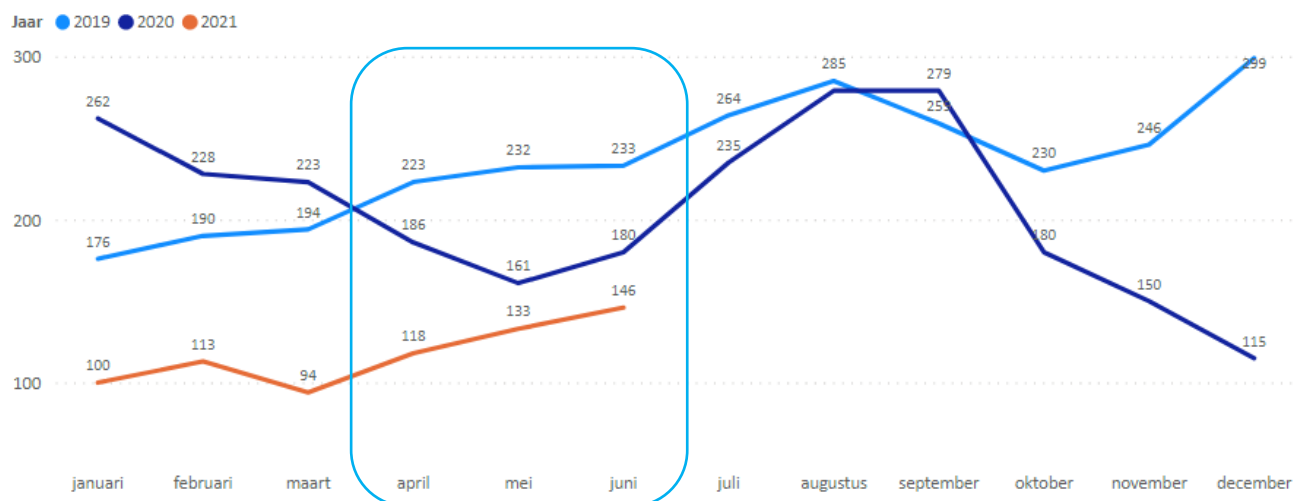
Figuur 5. Aantal afgesloten interventies Onderzoek en Voorwaarden & Vervolg.

In het tweede kwartaal sloten we maandelijks meer interventies af dan begroot. In het eerste kwartaal hadden we tijdelijk versterking van externe professionals, om de werkvoorraad te verkleinen. Dat maakt dat het aantal afgesloten interventies in het eerste kwartaal zoveel hoger was dan in het tweede kwartaal.

Van het aantal afgesloten interventies werd 86,1% van de Onderzoeken en 88% van Voorwaarden & Vervolg binnen 10 weken na startdatum van de interventie afgerond.



## 1 Primair proces



Figuur 6. Werkvoorraad gebiedsteams.

Nadat de tijdelijk ingehuurd professionals hun werkzaamheden eind eerste kwartaal hebben afgerond, neemt de werkvoorraad weer licht toe. Eind juni staan er 146 casussen op de wachtlijst.

Naast eerdergenoemde prestatieafspraken hebben we een wettelijke termijn die aangeeft dat interventies binnen 10 weken na datum melding afgerond moeten zijn. Doel was om op 1 juli minimaal 50% van de interventies binnen de wettelijke termijn af te ronden. Als we naar de termijnen kijken, zijn de percentages die we hierin halen laag, maar de percentages zijn wel gestegen ten opzichte van het eerste kwartaal:

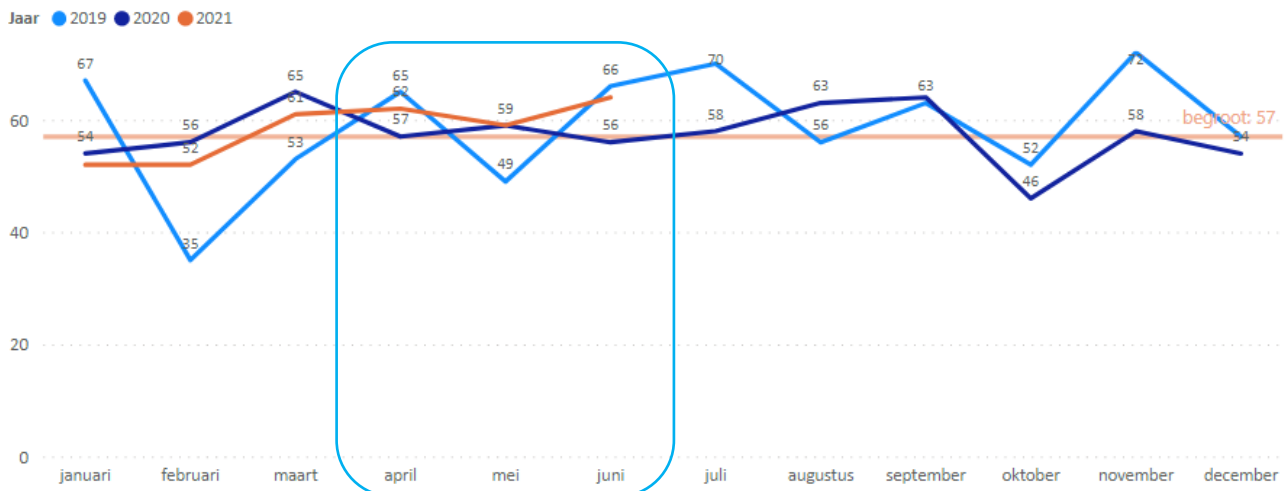
37% (34% in Q1) Onderzoeken en 44,5% (39,2% in Q1) Voorwaarden & Vervolg worden binnen de wettelijke termijn afgerond. Dit komt doordat we nog een werkvoorraad hebben en sommige casussen daardoor bij oppakken al buiten de termijn vallen.



## 1 Primair proces

### 1.5.3 Tijdelijke huisverboden (THV)

Een THV wordt opgelegd door een burgemeester. Het doel van het THV is dat de pleger van het geweld tijdelijk vertrekt, waardoor de achterblijvers, waaronder kinderen, thuis kunnen blijven en wij voor alle betrokkenen in het systeem de juiste hulp kunnen inzetten. Vanuit Veilig Thuis voeren wij casemanagement voor het THV uit.



Figuur 7. Aantal Tijdelijke Huisverboden.

Het aantal Tijdelijke huisverboden waarvoor wij casemanagement uitvoeren blijft stabiel. We zien hier geen bijzonderheden.

### 1.6 Monitoring

Na een interventie wordt monitoring ingezet. Samen met alle directbetrokkenen (waaronder ook de kinderen) en overdrachtspartijen kijken we tijdens monitoring of wordt gewerkt aan de doelen gericht op stabiele veiligheid en kijken we of er wordt gewerkt aan herstel van opgelopen schade. Tijdens monitoring worden gezinnen en medewerkers gevraagd de veiligheid te scoren.

**Prestatieafspraken:** Binnen 65% van de zaken scoren gezinnen en professionals een voldoende als veiligheidscijfer.

Wanneer we monitoren na de interventie Onderzoek en/of Voorwaarden & Vervolg, doen we dit na drie en na twaalf maanden. In het tweede kwartaal beoordeelden:

- 3 maanden na interventie 87,9% van de gezinnen de veiligheid met een voldoende.
- 12 maanden na interventie 92,7% van de gezinnen de veiligheid met een voldoende.
- 3 maanden na interventie 78,3% van onze medewerkers de veiligheid met een voldoende.
- 12 maanden na interventie 89,1% van onze medewerkers de veiligheid met een voldoende

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 van onze medewerkers. Onze medewerkers betrekken voor het invullen van de score, indien nodig, de expertise van vertrouwensartsen en gedragswetenschappers.



## 2

# Investeren in een stevige en intensieve samenwerking met het lokale veld en netwerkpartners



Rotterdam  
Rijnmond

### 2.1 (Samen)werken dichtbij de wijk

Doelstelling(en)	Stand van zaken Q2
Reeds vastgestelde samenwerkingsafspraken tussen Veilig Thuis en lokale wijkteams worden in 2021 verder geïmplementeerd, passend bij de lokale infrastructuur.	<p>De samenwerkingsafspraken zijn en blijven continu onderwerp van gesprek en dienen als basis van onze samenwerking met het lokale veld. We sluiten lokaal aan bij diverse overlegstructuren zoals verschillende kwartaal overleggen, het casuïstiekoverleg in Schiedam, het Lokaal Team Huiselijk Geweld (LTHG) Goeree en 'Alles onder 1 dak overleg' in Feijenoord.</p> <p>Daarnaast blijkt uit de rondgang langs alle gemeenten in het laatste kwartaal van 2020, dat gemeenten de wens hebben dat we het Advies- en Meldpunt van Veilig Thuis ('de voorkant') nog dichterbij de lokale teams positioneren en daarmee onze zichtbaarheid vergroten. Het Advies- en Meldpunt heeft daarom afgelopen kwartaal gewerkt aan een plan van aanpak om de aansluiting met het lokale veld te verstevigen en te kijken naar welke dienstverlening/diensten hier bij passen.</p> <p>Het concept plan van aanpak is met (bijna) alle gemeenten besproken en met enthousiasme ontvangen. Veilig Thuis gebruikt Q3 om het plan van aanpak om te zetten in concrete werkwijze.</p>
We verkennen hoe meldingen sneller en effectiever lokaal afgestemd kunnen worden.	Deze doelstelling is geïntegreerd in bovenstaand plan van aanpak om de aansluiting met het lokale veld te verstevigen en te kijken naar welke dienstverlening/diensten hierbij passen.

### 2.2 Aanpak Stalking

Doelstelling(en)	Stand van zaken Q2
In 2021 continueren we de integrale werkwijze rondom de aanpak van ex-partner stalking. We sluiten hiermee aan bij de doorontwikkeling van het Zorg- en Veiligheidshuis Rotterdam-Rijnmond.	<p>De integrale aanpak bij ex-partner stalking vraagt om continue afstemming en samenwerking met ketenpartners als politie, OM, Reclassering en wijkteams etc. In het Zorg- en Veiligheidshuis worden de complexe, hoog risico casussen waar doorbraak nodig is besproken.</p> <p>Veilig Thuis heeft in gesprek met het Ministerie van Justitie en Veiligheid de stand van zaken van de verbetermaatregelen rondom integrale aanpak ex-partner stalking gepresenteerd. We hebben aandacht gevraagd voor zaken als scholing, wetgeving en pleger aanbod.</p> <p>Het aantal meldingen is in het eerste half jaar van 2021 redelijk stabiel. Ten opzichte van vorig jaar is het aantal meldingen ex-partner stalking lager.</p>



## 2 Investeren in een stevige en intensieve samenwerking met het lokale veld en netwerkpartners

### 2.3 Coördinatie aanpak Huiselijk Geweld en positie Veilig Thuis binnen het Zorg- en Veiligheidshuis

Doelstelling(en)	Stand van zaken Q2
Procesverbeteringen rondom taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden, welke in 2020 zijn ingezet, worden verder geïmplementeerd in nauwe samenwerking met netwerkpartners en in afstemming met het Zorg- en Veiligheidshuis (ZHVRR).	De taken van de procesregisseurs Huiselijk Geweld (HG) van het ZHVRR zijn opgenomen in het profiel bij Veilig Thuis. De beide procesregisseurs HG in het ZHVRR zijn gedetacheerd vanuit Veilig Thuis aan het ZHVRR. Onder begeleiding van Consideratie is een sessie gevoerd om tot afspraken over gegevensdeling en gegevensverwerking van het casuoverleg HG in het ZHVRR te komen. Dit wordt komende maanden verder uitgewerkt. Het Management Team en Algemeen Bestuur van het ZHVRR zijn op de hoogte van de procesverbetering, deze sluiten aan bij de ontwikkelingen in het ZHVRR met betrekking tot procesregie en casusregie. De eerste stap is gezet om te komen tot een convenant om met ketenpartners afspraken te maken over de rechten die cliënten hebben onder de AVG.
De samenwerking en de integrale aanpak Huiselijk Geweld worden verder doorontwikkeld en geoptimaliseerd.	Samen met de procesregisseurs HG van het ZHVRR is gewerkt aan de aanscherping van criteria om casuïstiek op het HG-overleg in het ZHVRR te agenderen. Vanuit Veilig Thuis sluit de betrokken procesregisseur aan bij het casuoverleg HG. Alle ketenpartners bij het casuoverleg HG hebben een presentatie gevolgd over de doorontwikkeling en de samenwerkingsafspraken. De werkwijze is beschreven en wordt komende maanden geïmplementeerd.

### 2.4 Centrum huiselijk geweld en kindermishandeling

Doelstelling(en)	Stand van zaken Q2
Veilig Thuis is mede-opdrachtgever van het Centrum huiselijk geweld en kindermishandeling en participeert in de pilot en levert de coördinator.	De coördinator van het Centrum voert sinds 15 april, naast de coördinatietaken, ook projectmanagement uit. De externe projectleider richt zich sindsdien specifiek op duurzame borging inclusief financiën en definitieve huisvesting. In het tweede kwartaal is de doelgroep van het Centrum nader bepaald: het gaat om burgers van -9 maanden tot 100+, waarbij letsel, seksueel geweld, trauma en intieme terreur als specialismen zijn benoemd. De werkprocessen zijn hierop gefinetuned. Momenteel worden afspraken met een aantal experts gemaakt in verband met deskundigheidsbevordering op deze thema's om het team goed te equiperen. Op 26 mei jl. heeft een werkbezoek van wethouders van de gemeenten Rotterdam, Nissewaard en Vlaardingen plaatsgevonden, met positieve reacties tot gevolg.
Governance en structurele financiering is in 2021 duidelijk.	Met betrekking tot de governance is de opdracht verstrekt aan RadarAdvies om een advies op te stellen. Hierover wordt na de zomervakantie een uitspraak verwacht.



## 2 Investeren in een stevige en intensieve samenwerking met het lokale veld en netwerkpartners

### 2.5 Tijdelijke Huisverboden (THV)

Doelstelling(en)	Stand van zaken Q2
De samenwerking tussen Veilig Thuis, het lokale veld en netwerkpartners is verbeterd.	<p>De samenwerking met het lokale veld en lokale opdrachtgevers (gemeenten) is een permanent aandachtspunt voor Team THV. Inmiddels zijn de pilots 'opvang uit huis geplaatsten door Arosa' en de pilot 'risicotaxatie bij partner geweld' gestart. Naast team THV zijn ook de Waag, de MVS-gemeenten en gemeente Rotterdam de dragende krachten achter deze pilots.</p> <p>In het eerste half jaar zijn contactpersonen aan gemeenten gekoppeld. Zij hebben inmiddels in alle gemeenten kennis gemaakt en vormen de schakel tussen team THV en het lokale veld.</p> <p>De pilot 'opvang uit huis geplaatsten' loopt voorspoedig: de eerste cliënten zijn al geplaatst en ook weer uitgestroomd uit de opvang. In deze pilot wordt een ervaringsdeskundige ingezet.</p>
De bekendheid bij gemeenten en netwerk-partners over THV is vergroot.	<p>Er wordt voortdurend gewerkt aan het vergroten van bekendheid over het inzetten van een THV. Zowel door de inzet van vaste contactpersonen vanuit Veilig Thuis, als door het bijdragen aan informatiebijeenkomsten. Samen met gemeente Rotterdam, de politie, het CVD, CIT (JBRR) en Veilig Thuis is een kennisbijeenkomst huisverboden (12,5 jaar) gehouden. Daarnaast heeft Veilig Thuis een informatiebijeenkomst voor burgermeesters van de MVS-gemeenten georganiseerd.</p>

### 2.6 Toeleiding naar opvang

Doelstelling(en)	Stand van zaken Q2
De werkwijze van toeleiding naar opvang wordt in samenspraak met betrokken partners vereenvoudigd, zodanig dat dubbelingen in het proces eruit gehaald worden en de cliënt op een snelle en eenvoudige wijze wordt geholpen.	<p>In centrumgemeente Rotterdam wordt samen met Fier en Arosa gewerkt aan een vereenvoudigde werkwijze voor de crisisopvang. Er wordt gewerkt aan een gezamenlijke pilot, waarin veiligheid voorop staat en daarna afstemming met elkaar plaatsvindt. Ook in centrumgemeente Vlaardingen is samen met Elckerlyc een gesprek gevoerd over de toeleiding naar de opvang. Belangrijk verbeterpunt is het beschikbaar komen van ambulante hulpverlening voor, in én na de opvang. Zowel met centrumgemeente Vlaardingen als met centrumgemeente Rotterdam zijn gesprekken gevoerd over de toeleiding naar de vrouwenopvang. De pilot in centrumgemeente Rotterdam gaat in de 2e helft 2021 van start.</p>



## 2 Investeren in een stevige en intensieve samenwerking met het lokale veld en netwerkpartners

### 2.7 Inzet ervaringsdeskundigen

Doelstelling(en)	Stand van zaken Q2
Er is een visie op het structureel werken met ervaringsdeskundigen bij Veilig Thuis.	<p>Het netwerk van ervaringsdeskundigen is van start gegaan in 2021. Het netwerk bestaat uit een samenwerking van diverse organisaties: Veilig Thuis, Arosa, Fier, gemeente Rotterdam, De Waag, Howie the Harp, Donna Daria, ExPex, Enver, Avant Sanare, Centrum huiselijk geweld en kindermishandeling. In het eerste half jaar zijn de ervaringsdeskundigen geworven, ingewerkt en de eerste plannen gemaakt. De ervaringsdeskundigen sluiten aan bij professionals van Veilig Thuis, bij collega's in het netwerk en ondersteunen ook bij de casuïstiek bespreking van de regionale Intensief Casemanagers.</p> <p>Met prof. Arno van Dam, bijzonder hoogleraar Tranzo, Universiteit van Tilburg, is gesproken om te komen tot een onderzoeksvoorstel.</p> <p>Per 1 mei jl. zijn twee voormalige slachtoffers en een voormalig pleger in dienst getreden bij Veilig Thuis als ervaringsdeskundigen. Inmiddels is er een team van 9 betrokkenen in het netwerk ervaringsdeskundigheid (3 in dienst van Arosa, 3 in dienst van Veilig Thuis en 3 vrijwilligers die aansluiten bij het netwerk). Al werkende ontwikkelen de ervaringsdeskundigen met elkaar en met professionals in het netwerk een visie en werkwijze voor de inzet van ervaringsdeskundigen.</p>

### 2.8 Jeugdbeschermingsplein

Doelstelling(en)	Stand van zaken Q2
Naar aanleiding van de DPIA <sup>1</sup> en convenantwijzigingen gaat Veilig Thuis over de samenwerking in gesprek met alle jeugdbeschermingspleinen en maakt hierover heldere afspraken.	<p>Het afgelopen jaar zijn er diverse gesprekken gevoerd met gemeenten en jeugdbeschermingsplein (JB plein) voorzitters over de gewenste werkwijze met betrekking tot de samenwerking en gegevensdeling/verwerking op de JB pleinen.</p> <p>Er is een bijeenkomst geweest met de JB-plein voorzitters Rotterdam, de Gecertificeerde Instellingen en de Raad voor de Kinderbescherming. De JB-pleinvoorzitters Rotterdam hebben op basis van de gewenste werkwijze van Veilig Thuis een voorstel gemaakt voor Veilig Thuis om alleen aan te sluiten bij een openstaande melding. Deze werkwijze wordt eveneens met de regiogemeenten afgestemd en in Q3 in afstemming met de diverse jeugdbeschermingspleinen geïmplementeerd.</p>

<sup>1</sup> Een Data Protection Impact Assessment (afgekort: **DPIA**) is een instrument om vooraf de privacy risico's van een gegevensverwerking in kaart te brengen.





### 3 Differentiëren in de wijze waarop meldingen worden beoordeeld en opgepakt

Naar aanleiding van onderzoek door Q-consult<sup>2</sup> 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 plaatsvindt.

#### 3.1 Routering zorg voor jeugd meldingen

Doelstelling(en)	Stand van zaken Q2
Samen met politie en gemeenten is in 2021 een oplossing gevonden voor de routering 'zorg voor jeugd' meldingen.	Landelijk is de routering 'zorg voor jeugd' meldingen nog in ontwikkeling. Veilig Thuis heeft vooralsnog sinds 2019 afgesproken deze meldingen te screenen en middels een verkorte route door te sturen naar de lokale teams. Dit geeft soms problemen, omdat we geen Veilig Thuis dossiers aanmaken en er soms vragen over deze 'meldingen' komen. In afwachting van een landelijk standpunt opereert Veilig Thuis zoals afgesproken in deze regio.

<sup>2</sup> 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.



## 4

# Veilig Thuis staat goed bekend om haar expertise op alle (bijzondere) vormen van geweld en kindermishandeling



### 4.1 Expertise

Doelstelling(en)	Stand van zaken Q2
<p>Plan rondom positionering en borging expertise binnen de organisatie is geïmplementeerd.</p> <p>Veilig Thuis sluit met expertise aan bij casuïstiek en zet de expertise in, in nauwe samenwerking met netwerkpartners.</p>	<p>Er is een projectplan opgesteld in samenwerking met de gedragswetenschappers en aandachtfunctionarissen van een specifieke expertise, zoals: seksueel geweld, ouderenmishandeling en ex-partner stalking. Per expertise wordt een visie geformuleerd, hoe de expertise gepositioneerd is binnen Veilig Thuis, hoe de kennis gedeeld wordt en op welke wijze dit een plek krijgt in het scholingsaanbod. Vanuit de expertise Schadelijke Traditionele Praktijken (STP) is een bijeenkomst met ketenpartners georganiseerd, om te bespreken hoe kennis en kunde gedeeld kan worden. Komende maanden wordt het projectplan per expertise uitgewerkt. Ook hebben de gedragswetenschappers een bijdrage geleverd aan de themabijeenkomst complexe scheidingen van Geweld Hoort Nergens Thuis en hebben de aandachtfunctionarissen Ouderenmishandeling hun expertise gedeeld bij enkele gemeentelijke themabijeenkomsten.</p>
<p>Op verzoek van netwerkpartners en andere geïnteresseerden geven we voorlichting ten behoeve van samenwerking en kennisoverdracht.</p>	<p>In het tweede kwartaal hebben wij twaalf digitale voorlichtingen gegeven bij tien zeer uiteenlopende organisaties: OM, Pameijer, Juridisch Loket, Stichting Mentorschap, Cool 2 Be, Natuurstad Rotterdam, Halt, Ikazia-ziekenhuis, Rotterdamse Vereniging voor Katholiek Onderwijs, Passend Primair Onderwijs en Wijkoverleg Oude Noorden. Onderwerpen waren de werkwijze van Veilig Thuis, kindermishandeling en ouderenmishandeling.</p> <p>Naast het geven van voorlichting aan individuele organisaties delen wij onze kennis ook door workshops te geven tijdens thematische kennissessies van gemeente Rotterdam, zoals Tijdelijk Huisverbod op 1 juni, Complexe scheidingen op 10 juni, Ouderenmishandeling op 15 juni en de Themadag Ritueel Misbruik op 22 juni. Ook hebben wij op 15 juni een presentatie aan de gemeenteraad van Schiedam verzorgd en op 17 juni deelgenomen aan een themabijeenkomst stop ouderenmishandeling in Schiedam.</p>
<p>Wij bieden medewerkers deskundigheidsbevordering conform scholingsplan aan, waardoor zij hun kennis kunnen verbreden en verdiepen en hun taken goed toegerust kunnen uitvoeren.</p>	<p>15 medewerkers hebben de basistraining voor startende Veilig Thuis medewerkers afgerond. Dit is een intensieve training van 8 dagen waarin medewerkers zowel de theorie van het handelingsprotocol aangeboden krijgen, als het wettelijk kader. Daarnaast oefenen zij met de diverse thema's. Denk aan gespreksvoering met kinderen en volwassenen, omgaan met meervoudige partijdigheid.</p> <p>Daarnaast hebben twee groepen de training cultuursensitief werken afgesloten en kon, na een goede voorbereiding met eigen medewerkers, de training Schadelijke Traditionele Praktijken worden gegeven aan twee groepen. Ook het vlaggensysteem werd door een groep afgesloten.</p> <p>Daarnaast hebben alle medewerkers weer een intervisiebijeenkomst gehad die begeleid werd door een externe supervisor.</p>



#### 4 Veilig Thuis staat goed bekend om haar expertise op alle (bijzondere) vormen van geweld en kindermishandeling

---

##### 4.2 Kennisdeling

Doelstelling(en)	Stand van zaken Q2
Veilig Thuis organiseert themamaanden (over verschillende vormen van geweld) en zal daarbij interne en externe kennisdeling combineren met publiekscommunicatie.	Binnen Veilig Thuis organiseren wij sinds corona digitale themalunches voor de medewerkers, een laagdrempelige manier om kennis te delen én met groot succes. Gemiddeld zijn er tussen de 45 en 60 medewerkers actief betrokken tijdens een themalunch. De afgelopen periode zagen wij Stichting Mentorschap, Veritas, Politie Rotterdam (afdeling Eergerelateerd Geweld) en de GGD tijdens de lunch. Leuk om te vermelden is dat het concept van digitale themalunches geadopteerd wordt door andere organisaties, waardoor we elkaar weer verder helpen.



## 5 Inzetten van data-analyse ten behoeve van het duurzaam stoppen van geweld



Rotterdam  
Rijnmond

### 5.1 Data-analyse

Doelstelling(en)	Stand van zaken Q2
<p>Veilig Thuis maakt analyses van de eigen data, zodat trends en ontwikkelingen worden gesignaleerd en vroegtijdig passend beleid gemaakt kan worden.</p> <p>Bijvoorbeeld: trends in typen geweld waarbij mogelijke investering in voorlichting wenselijk is voor specifieke doelgroepen.</p>	<p>Maandelijks en per kwartaal rapporteren we onze cijfermatige voortgang naar alle gemeenten in de regio Rotterdam Rijnmond. Op basis van signalen uit de gemeenten blijven wij onze rapportages optimaliseren.</p>

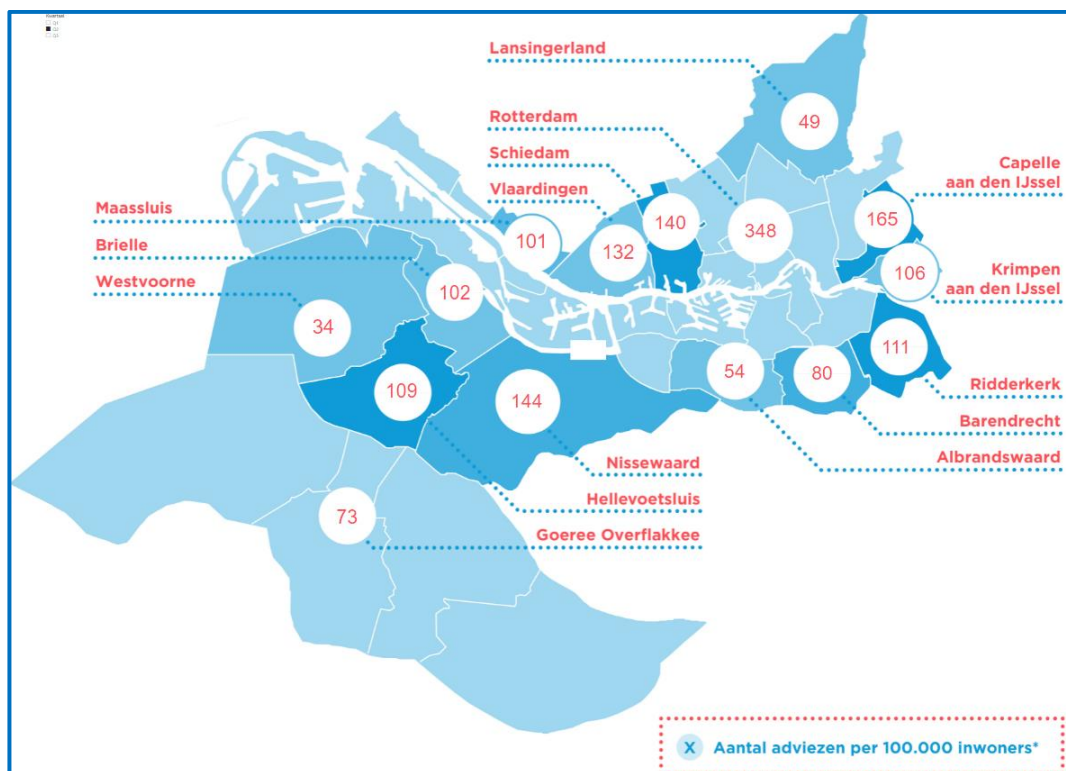
Hieronder in figuur 7 data Q2 over het aantal advies en meldingen per gemeente. In figuur 8 en 9 het aantal adviezen en meldingen per 100.000 inwoners per gemeente.

Gemeente	Inwoners	Adviezen	Meldingen
Rotterdam	651.589	2.269	2.286
Nissewaard	85.841	124	259
Schiedam	79.423	111	216
Vlaardingen	74.092	98	181
Capelle a/d IJssel	67.175	111	197
Lansingerland	63.677	31	71
Goeree-Overflakkee	50.775	37	63
Barendrecht	48.708	39	56
Ridderkerk	46.685	52	123
Hellevoetsluis	40.402	44	111
Maassluis	33.673	34	68
Krimpen a/d IJssel	29.356	31	56
Albrandswaard	25.857	14	31
Brielle	17.561	18	26
Westvoorne	14.892	5	12

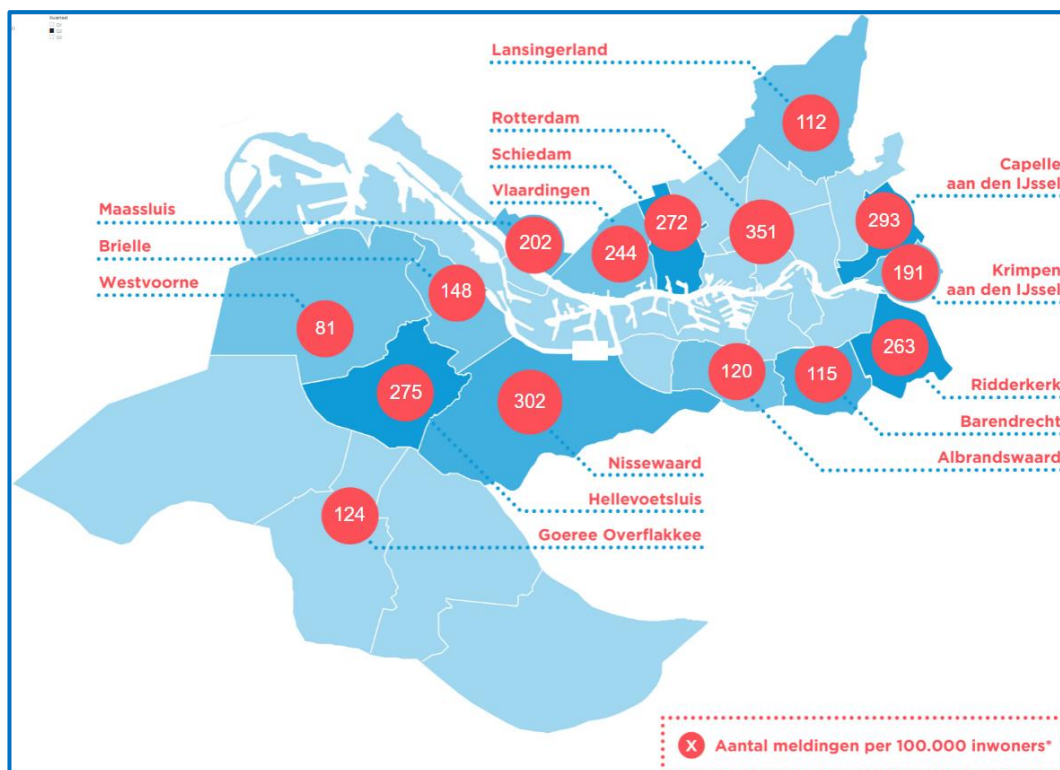
Figuur 7. Aantal inwoners, adviezen en meldingen per gemeente in het tweede kwartaal van 2021.



## 5 Inzetten van data-analyse ten behoeve van het duurzaam stoppen van geweld



Figuur 8. Aantal adviezen per gemeente doorberekend naar 100.000 inwoners in het tweede kwartaal van 2021.



Figuur 9. Aantal meldingen per gemeente doorberekend naar 100.000 inwoners in het tweede kwartaal van 2021.



## 6 Een goede werkgever zijn: bij ons wil je graag werken



Rotterdam  
Rijnmond

### 6.1 Ziekteverzuim

Prestatieafspraken: Het ziekteverzuim van Veilig Thuis is niet hoger dan 6%.

In het tweede kwartaal hadden we een gemiddeld ziekteverzuim van 6,6%. Verklaring hiervoor is dat we te maken hebben met een aantal langdurig zieken, een aantal kortdurend zieke collega's waarbij corona is geconstateerd en een aantal collega's die gedeeltelijk ziek zijn door de belasting/klachten die zij ervaren als gevolg van de coronamaatregelen.

### 6.2 Samenwerken naar beter

Doelstelling	Stand van zaken Q2
Een nieuw model voor besluitvorming is geïmplementeerd. Teams gaan (indien wenselijk onder begeleiding van een externe coach) aan de slag met de thema's: cultuur, oude patronen inzien en verlaten (als ze niet helpend zijn) en gewenste omgang en gedrag.	Het afgesproken model over besluitvorming, waarbij medewerkers vanuit alle teams op voorhand worden meegenomen in de opzet van beleid, is tot twee keer toe in de praktijk neergezet. Het betrof hier twee onderwerpen die alle medewerkers raken nl. thuiswerken en het verdelen van de parkeerzenders. Door de input van de medewerkers is het beleidsvoorstel daadwerkelijk verrijkt en kon de bestuurder een voorgenomen besluit nemen en de OR in een keer instemmen.  Het voorwerk bij het opstellen van een beleidsvoornemen die voor alle medewerkers zal gelden, kost misschien aan de voorkant iets meer tijd, maar levert bij de implementatie tijd op omdat medewerkers beter begrijpen waarom het beleid zo is opgesteld. De positieve ervaringen tot nu toe maken dat we hier zeker mee doorgaan.

### 6.3 Erkenning goed werkgeverschap

Doelstelling	Stand van zaken Q2
We hebben gekozen voor een methodiek om de status van een erkend goede werkgever te verkrijgen.	Met de uitslag van het medewerkerstevredenheids-onderzoek (MTO) hebben we het World class Workplace keurmerk behaald. Dit betekent dat Veilig Thuis een hogere beoordeling dan branchegenoten Jeugdzorg en Veilig Thuis voor goed werkgeverschap heeft gekregen. We zien dan ook veel positieve verbeteringen terug in de uitkomsten.



**6** Een goede werkgever zijn:  
bij ons wil je graag werken

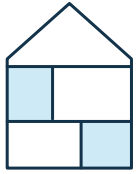
---

#### 6.4 Vitaliteit

Doelstelling	Stand van zaken Q2
Veilig Thuis heeft opnieuw een vitaliteitsmeting uitgevoerd en hierop acties ingezet.	Dit onderwerp was onderdeel in het MTO en zal verder opgepakt worden in Q3.
Veilig Thuis heeft een leeftijdsfasebewust beleid geformuleerd en geïmplementeerd.	Dit wordt opgepakt in Q4.

#### 6.5 Doorontwikkeling systeem personeelsadministratie

Doelstelling	Stand van zaken Q2
Het systeem van de personeelsadministratie is doorontwikkeld op basis van de ervaringen en wensen van Veilig Thuis.	De in- en uitdienstprocedure is heringericht waardoor manager en medewerker minder administratieve handelingen uit hoeven te voeren. Meest voorkomende brieven voor medewerkers komen direct uit het systeem. Dit voorkomt dat er per ongeluk een typefout met grote gevolgen in een brief komt. Denk aan salarisgegevens, adresgegevens enz.



## 7 Overige activiteiten



Rotterdam  
Rijnmond

Naast de doelstellingen uit ons jaarplan hebben we in het tweede kwartaal ook aan het volgende gewerkt:

### 7.1 Cliënttevredenheidsonderzoek

Eind 2020 is een cliënttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. In dat onderzoek toonden een aantal cliënten hun interesse om in de vorm van cliëntpanels mee te denken over de verbetering van onze dienstverlening. Na gesprekken in het eerste kwartaal zijn er nu vijf cliënten die willen meedenken. Daarnaast worden gesprekken gevoerd met alle teams om te inventariseren welke onderwerpen zij willen inbrengen bij het cliëntenpanel. Dit wordt verder uitgewerkt in het derde kwartaal.

### 7.2 Klachten

We hebben onszelf als doel gesteld dat het aantal klachten behandeld door de externe klachtencommissie niet meer dan 8 per jaar bedraagt. In de eerste zes maanden van 2021 hebben wij 42 klachten ontvangen, waarvan 40 klachten via interne bemiddeling opgelost zijn. Twee klachten zijn in behandeling genomen door de externe klachtencommissie. Eén klacht is geheel ongegrond verklaard en de andere ligt nog ter beoordeling.

### 7.3 Trading Places

Trading Places is een ontwikkelprogramma voor managers binnen het publieke domein, waarbij leer- en werkwisselingen centraal staan met als doel: de samenwerking tussen de betrokken organisaties verbeteren door in elkaars keuken te kijken en te bepalen waar verbeterlagen kunnen worden gemaakt. De manager van het Advies- en Meldpunt bij Veilig Thuis, heeft deelgenomen aan Trading Places door zes maanden bij Reclassering Nederland mee te lopen. Dit was een succes en heeft veel opgeleverd. Er zijn nieuwe werkafspraken gemaakt tussen Reclassering Nederland en Veilig Thuis, onder andere over huisverboden. Ook wordt er samen gekeken naar mogelijkheden om medewerkers voor korte periodes uit te wisselen. Ook zijn veel nieuwe inzichten opgedaan over het pleger perspectief. Een onderwerp dat binnen Veilig Thuis op de agenda staat. Het Trading Places netwerk gaat blijvend een verschil maken in de aanpak van huiselijk geweld. De volgende stap is kijken of we een Trading Places variant kunnen neerzetten voor medewerkers, want ook daar zijn veel kansen. Lees [hier](#) een uitgebreid interview met Ewout Verbeek.

### 7.3 Communicatie

Afgelopen kwartaal hebben we gewerkt aan twee campagnes en hebben het thema huiselijk geweld en kindermishandeling meermaals onder de aandacht gebracht in de media. Hieronder een compilatie.



