



Rotterdam  
Rijnmond

# Kwartaalrapportage Q1 2022

VEILIG THUIS ROTTERDAM RIJNMOND



## Voorwoord

Het eerste kwartaal van 2022 is voorbij gevlogen. Als ik terugkijk zijn er een aantal zaken die ik er graag uit wil lichten.

In de vorige kwartaalrapportage noemde ik al het structureel hogere aantal advies- en ondersteuningsvragen met daarnaast het lagere aantal meldingen. Dit beeld is nu sinds augustus 2021 onveranderd en geeft ons steeds meer de hoop dat we met advies en ondersteuning een preventieve werking in gang hebben gezet. We komen hier later dit jaar verder op terug.

Dan de centrale plaats die seksueel en huiselijk geweld innamen in de media én de maatschappij. Door aangekaarte misstanden bij televisie en geweldpleging door een Bekende Nederlander werd onveiligheid een huis-tuin-en-keuken onderwerp. Ook Veilig Thuis heeft in deze periode volop aandacht gevraagd en gekregen. Met name het structureel noemen van ons telefoonnummer en chatfunctie onder krantenartikelen en op televisie doet ons goed. In maart zagen wij een mooie kans om zowel Filomena als de ervaringsdeskundigen onder de aandacht te brengen in onze regio. Deelname aan een talkshow, radio en afsluitend een groot artikel op [RTV Rijnmond](#) heeft ons veel aandacht opgeleverd.

Afsluitend wil ik de onverminderde inzet van onze medewerkers benoemen. Het afgelopen kwartaal is ook bij ons het ziekteverzuim hoog geweest, mede door corona en de 'normale' wintergriep. De inspanningen die gezamenlijk verricht zijn om niet alleen het reguliere werk door te laten gaan en er te zijn voor onze cliënten, maar ook om tegelijkertijd de wachtlijsten verder weg te werken bewijst dat wij er samen voor gaan. Inmiddels zijn wij bijna volledig wachtlijstvrij en maken we ons op om dit duurzaam te borgen in de organisatie.

Samen werken we aan beter, voor én met kinderen en volwassenen. We zijn 2022 goed begonnen!

Vriendelijke groet,

Debbie Maas

Bestuurder Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond

Bestuurder Filomena, Centrum huiselijk geweld en kindermishandeling

## Inhoud

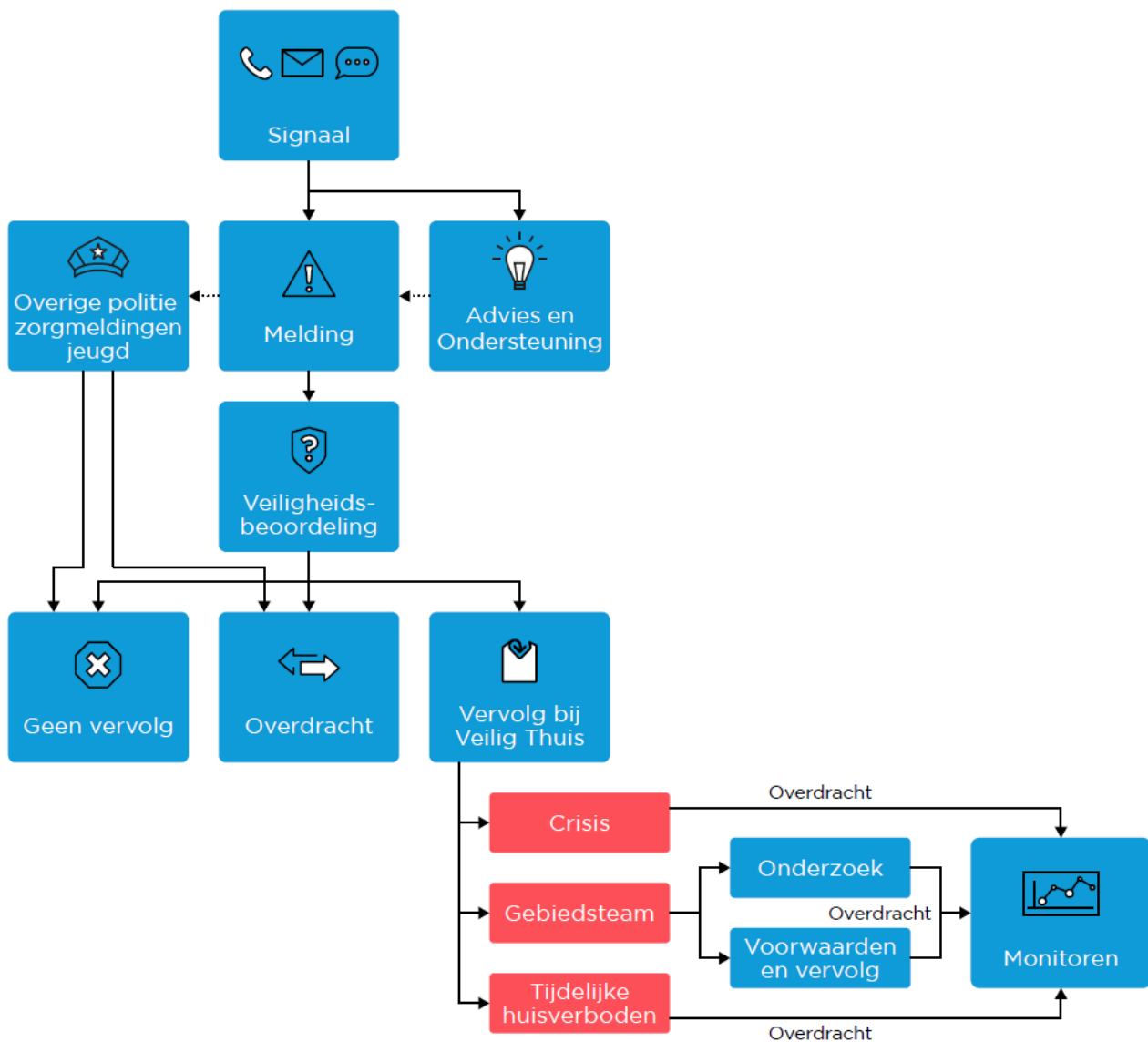
|                                     |           |
|-------------------------------------|-----------|
| <b>Voorwoord</b> .....              | <b>2</b>  |
| <b>Primair Proces</b> .....         | <b>4</b>  |
| <b>Kwaliteit van ons werk</b> ..... | <b>14</b> |
| <b>Samenwerken</b> .....            | <b>16</b> |
| <b>Positie in de keten</b> .....    | <b>18</b> |
| <b>Goed werkgeverschap</b> .....    | <b>21</b> |



# 1 Primair proces

## Primair Proces

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 eerste kwartaal toe. Bij de processtappen waarover een specifieke norm is opgenomen in de prestatieafspraken vermelden we dit expliciet.

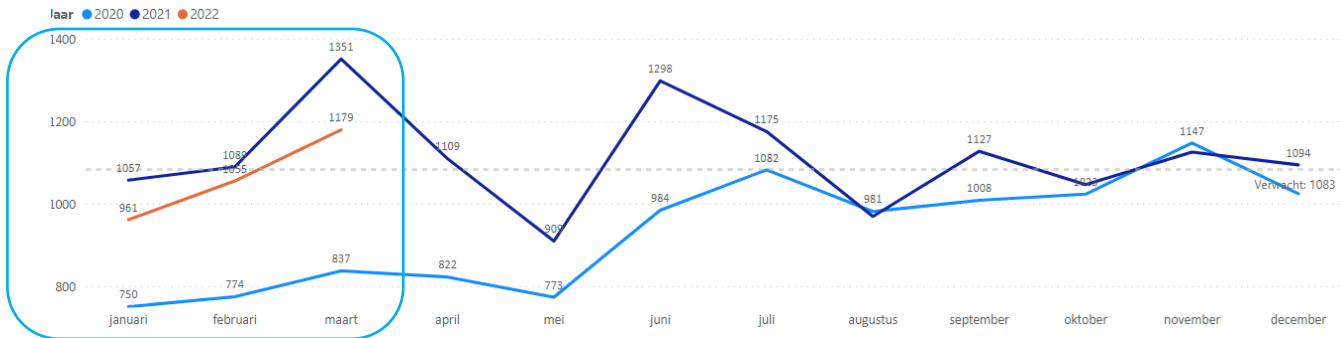




## 1 Primair proces

### 1.1 Advies en Ondersteuning

We adviseren en ondersteunen burgers en professionals bij alle zorgen en vragen over huiselijk geweld en kindermishandeling. Op werkdagen zijn we overdag ook via de chat beschikbaar voor advies.



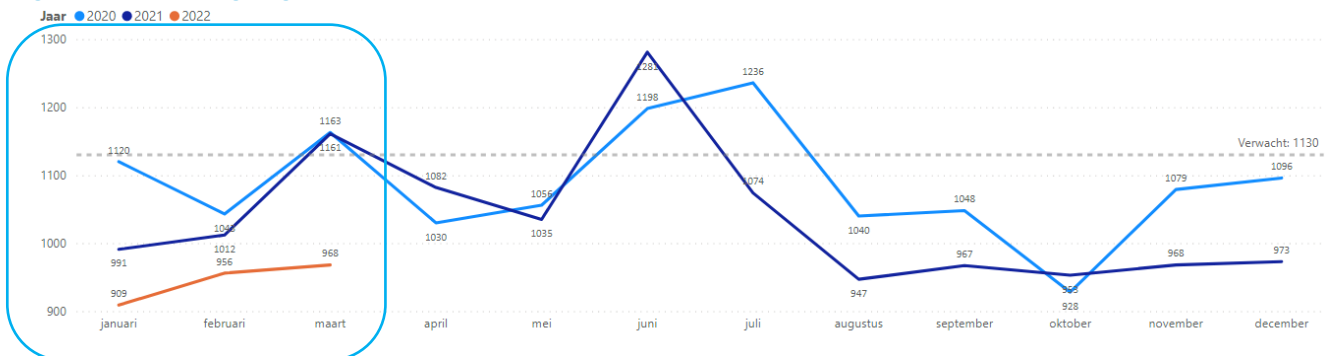
Figuur 1. Aantal advies- en ondersteuningsvragen (inclusief chat).

We ontvingen in dit kwartaal gemiddeld 1065 vragen per maand. De aantallen in het eerste kwartaal zijn lager dan in dezelfde periode in 2021, waarbij maart weer fors boven het verwachte aantal van 1083 per maand lag. In het eerste kwartaal vroegen jongeren en volwassenen 320 keer advies via de chat.

### 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).

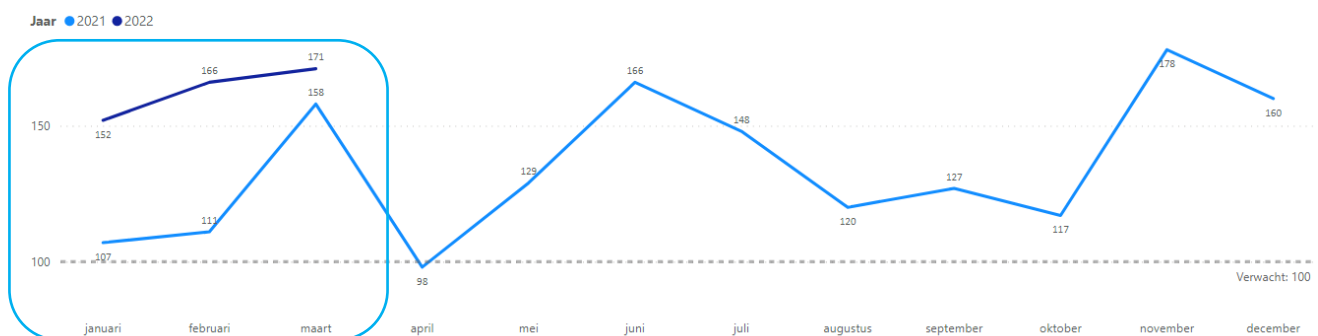


## 1 Primair proces

We ontvingen in dit kwartaal gemiddeld 944 meldingen per maand. De aantallen in het eerste kwartaal volgen de dalende lijn die in augustus 2021 is ingezet. Wij houden deze ontwikkeling de komende periode nauw in de gaten. Mogelijk is er een relatie tussen het structureel hogere aantal adviesvragen en het lagere aantal meldingen. Wij zien in de typering van de meldingen dat er steeds minder meldingen ‘anders dan huiselijk geweld/kindermishandeling’ geselecteerd zijn.

Sinds augustus 2021 ligt het aantal meldingen ruim onder het verwachte aantal.

Opvallend is dat het aantal overige politiemeldingen jeugd ruim boven het verwachte aantal ligt en ook boven de aantallen van 2021.

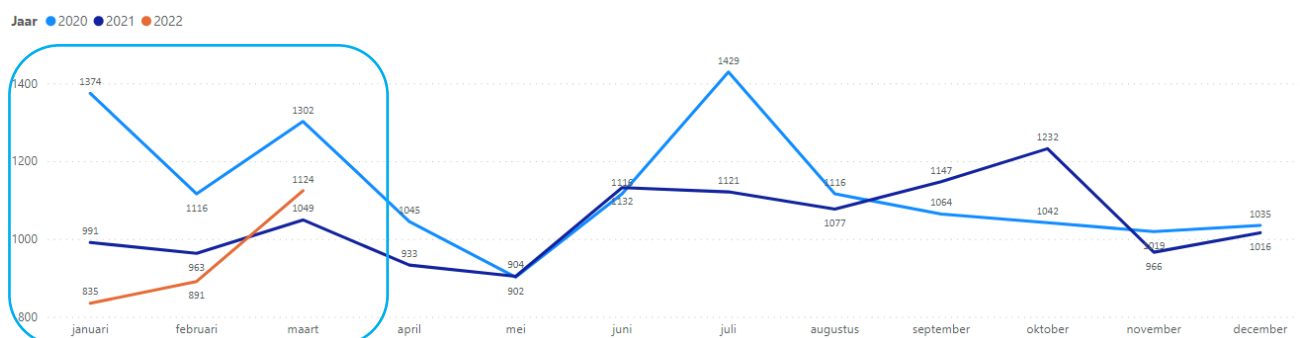


Figuur 3. Aantal overige politie zorgmeldingen jeugd.

### 1.3 Veiligheidsbeoordeling

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

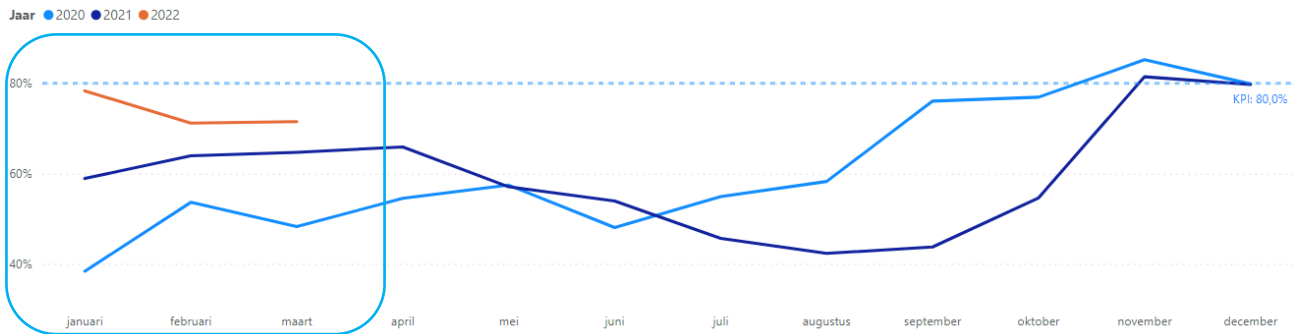
**Prestatieafspraken:** In 80% van het aantal meldingen die Veilig Thuis ontvangt, wordt binnen de wettelijke termijn van 5 werkdagen na binnenkomst van de melding een veiligheidsbeoordeling uitgevoerd.



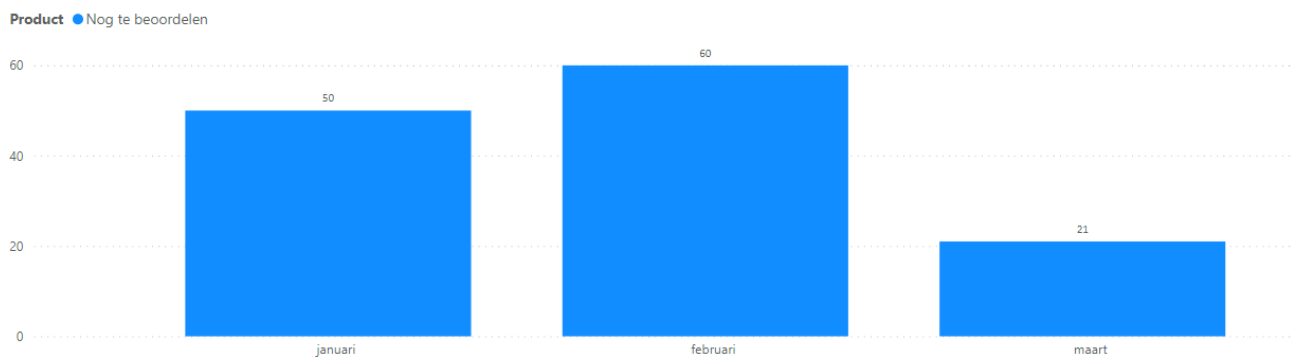
Figuur 4. Aantal uitgevoerde veiligheidsbeoordelingen.



## 1 Primair proces



Figuur 5. Percentage veiligheidsbeoordelingen uitgevoerd binnen de wettelijke termijn.



Figuur 6. Aantal nog te beoordelen meldingen buiten de wettelijke termijn.

In figuur 4 zien we het aantal veiligheidsbeoordelingen dat is uitgevoerd. Er is geen wachtlijst meer bij het Advies- en Meldpunt in het eerste kwartaal. Dit maakt dat het ons steeds beter lukt om de veiligheidsbeoordelingen binnen de wettelijke termijn uit te voeren. We verwachten vanaf april de norm (80%) te kunnen halen mits zich geen onvoorziene omstandigheden voordoen (zie figuur 5).

Ondanks dat de wachtlijst is weggewerkt, blijven er altijd nog een aantal meldingen openstaan die wel gescreend zijn op veiligheid, maar nog beoordeeld moeten worden en buiten de wettelijke termijn vallen (zie figuur 6).

Dit kan verschillende oorzaken hebben:

- Om een besluit te kunnen nemen is er nog contact nodig met een directbetrokkene.
- Er zijn geen (juiste) contactgegevens van een directbetrokkene bij ons bekend om contact op te kunnen nemen of de directbetrokkene heeft nog niet gereageerd op een contactverzoek.
- Er dient nog contact opgenomen te worden met de melder voor het accorderen of aanvullen van de informatie in de melding. Telefonische meldingen zijn om die reden vaak ingewikkeld, regelmatig is de wachttijd voor accordering van de melding hoog.
- We wachten nog op contact/reactie van de ketenpartner/overdrachtpartij.



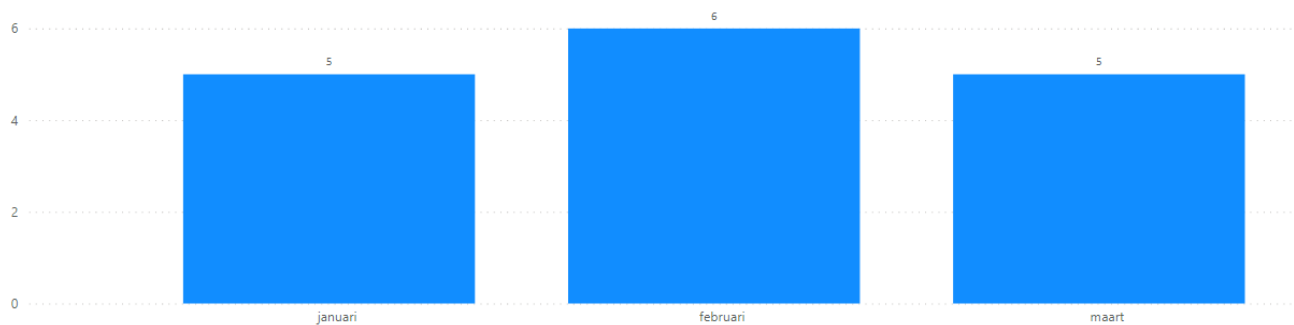
## 1 Primair proces

---

### 1.4 Ondersteuning na veiligheidsbeoordeling

In 2022 is de nieuwe dienst Ondersteuning na veiligheidsbeoordeling ingevoerd. Na melding en veiligheidsbeoordeling biedt Veilig Thuis proactief de mogelijkheid een gesprek te organiseren met de cliënt en het lokale veld. De ondersteuning kan bijvoorbeeld betrekking hebben op het stellen van kaders voor directbetrokkenen en onderzoeken wat nodig is om de hulpverlening op te starten.

Jaar ● 2022



Figuur 7. Aantallen dienst Ondersteuning na veiligheidsbeoordeling

### 1.5 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 2850 veiligheidsbeoordelingen die we in het eerste kwartaal hebben uitgevoerd, was er voor 225 meldingen geen vervolgstap nodig en hebben we 1458 meldingen na de veiligheidsbeoordeling overgedragen voor hulp en ondersteuning bij een van de netwerkpartners.

De resterende 1167 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.

*In de bijlage zijn de specificaties van de overdrachten naar hulp en ondersteuning binnen elke gemeente te vinden.*





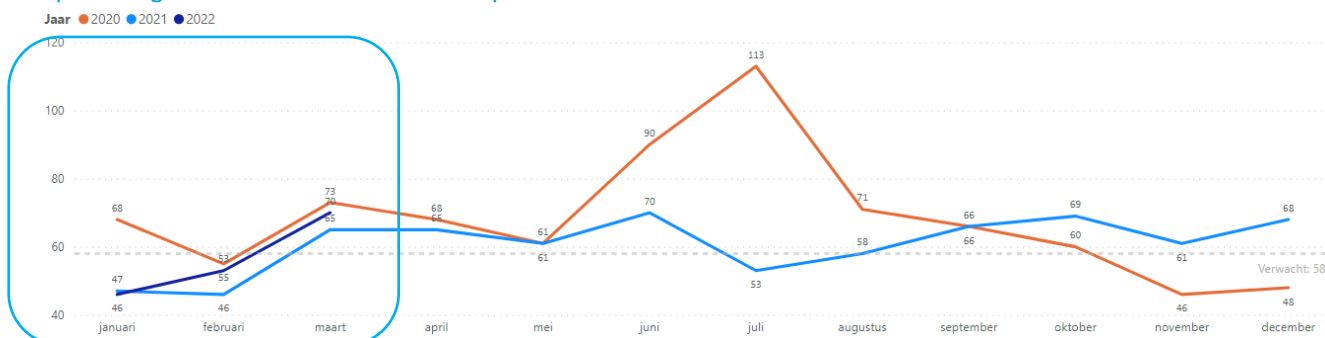
## 1 Primair proces

### 1.6 Vervolg bij Veilig Thuis

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

#### 1.6.1 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 8. Aantal crisissen.

Het aantal crisissen is in de eerste twee maanden van het eerste kwartaal onder het begrote aantal gebleven. In maart zien we dezelfde stijgende lijn als in voorgaande jaren. Dit jaar komen we met 70 crisissen in maart bijna op het aantal uit 2020 (73).

#### 1.6.2 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.

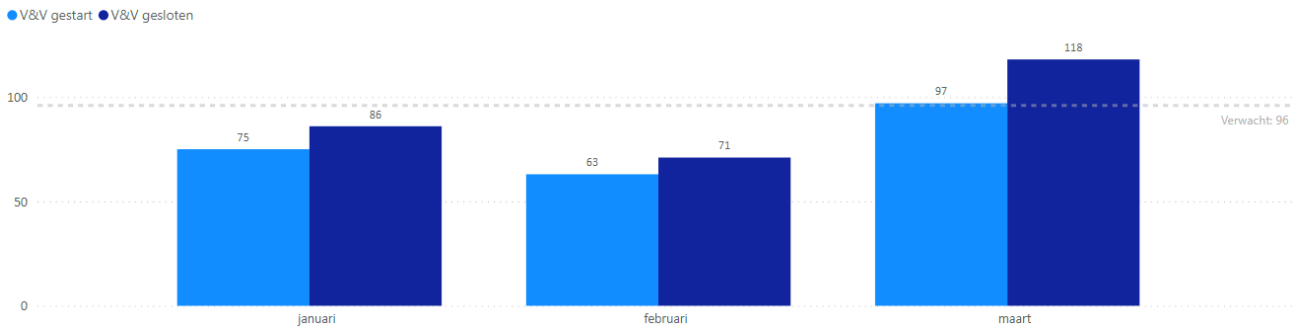
Voorwaarden & Vervolg: We kiezen voor deze interventie in het geval:

- er aanwijzingen zijn voor acute en/of structurele onveiligheid en/of een 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.

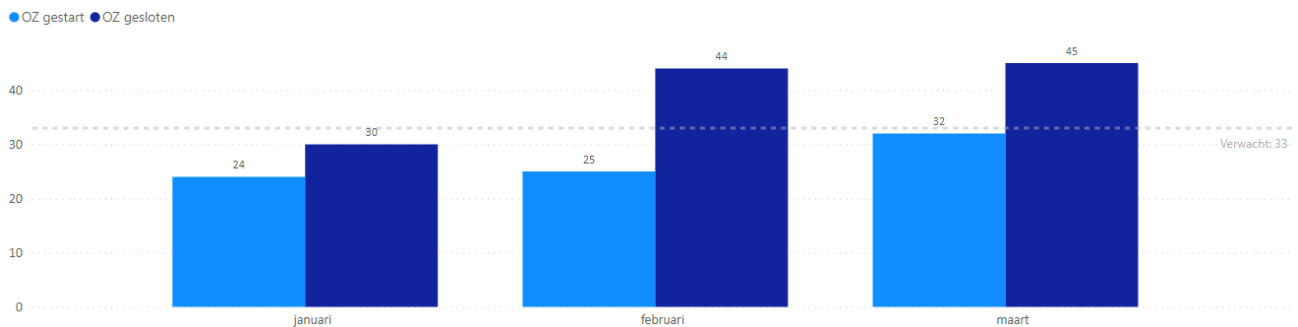
Prestatieafspraken: In 80% van het aantal Onderzoeken en Voorwaarden & Vervolg die worden uitgevoerd wordt een doorlooptijd van 10 weken behaald, gemeten na de start van de vervolgdienst en in 70% gemeten na ontvangst van de melding.



## 1 Primair proces



Figuur 9. Aantal gestarte en afgesloten interventies Voorwaarden & Vervolg.



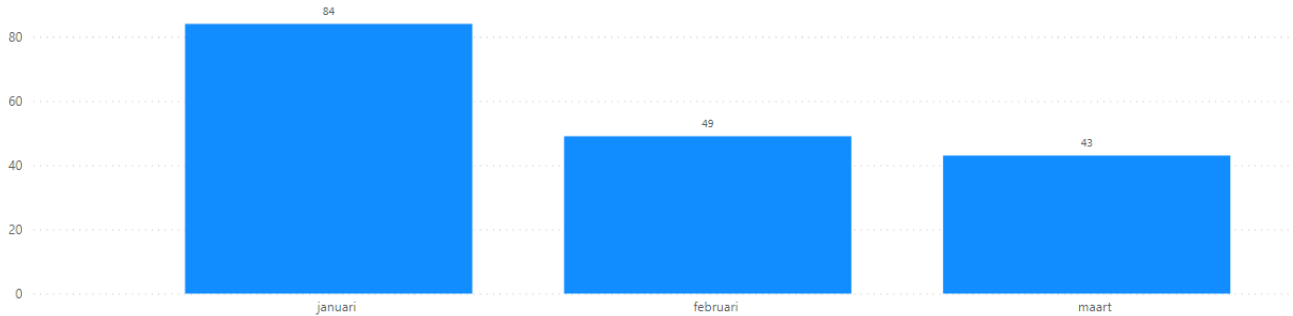
Figuur 10. Aantal gestarte en afgesloten interventies Onderzoek.

Het aantal afgesloten interventies blijft in het eerste kwartaal boven het aantal gestarte interventies. Voor zowel Voorwaarden & Vervolg als voor Onderzoek zien we daarnaast dat er elke maand meer interventies worden afgerond dan de maand ervoor.

Kijkend naar de doorlooptijden van onze interventies zien we dat 31,0% van de Onderzoeken in het eerste kwartaal werd afgerond binnen de wettelijke termijn, voor Voorwaarden & Vervolg was dit 40,8%. We verwachten dat deze percentages stijgen als de werkvoorraad bij de gebiedsteams is weggewerkt. Hier zijn op dit moment al grote stappen gezet. Daarnaast zien we dat 77,8% van de Onderzoeken en 87,7% van Voorwaarden & Vervolg wordt afgerond binnen 10 weken na start van de interventie, waarmee we voor Voorwaarden & Vervolg ruimschoots de KPI van 80% halen. De eerste maanden van dit jaar was het aantal zieke medewerkers nog best hoog. Dit heeft er mede toe geleid, dat het niet in alle gevallen gelukt is om de 10 weken termijn te behalen, zowel door afwezigheid van medewerkers, maar ook door het afzeggen van afspraken door cliënten. We hopen dat deze gevolgen steeds verder afnemen. Zodra de wachtlijst is weggewerkt zullen ook de termijnen van Onderzoek in het merendeel van de gevallen behaald worden.



## 1 Primair proces

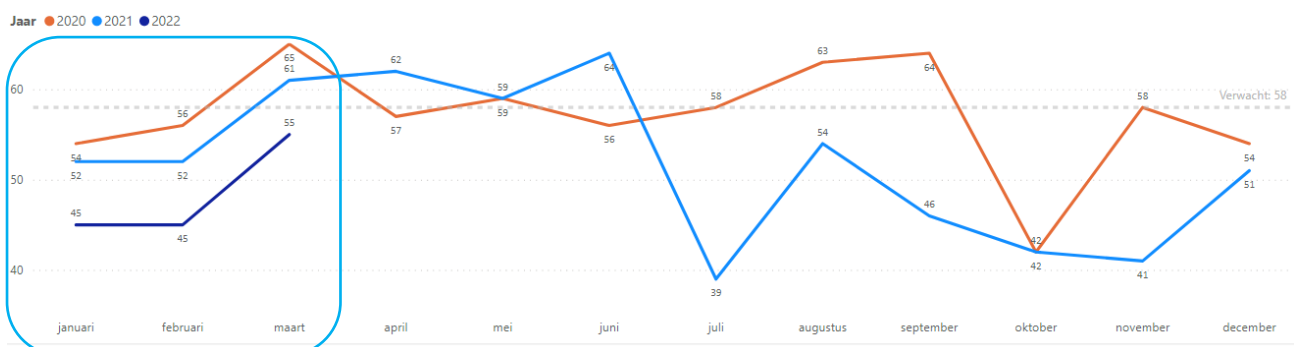


Figuur 11. Werkvoorraad gebiedsteams.

Op dit moment staan er nog 43 casussen op de wachtlijst bij de gebiedsteams. Dit aantal is beheersbaar voor de gebiedsteams: de werkvoorraad zal nooit geheel op 0 komen te staan, er is een continue instroom voor de gebiedsteams vanuit de beoordeelde meldingen. Dit overzicht laat zien dat we steeds meer in control komen en in staat raken om casussen tijdig uit te delen en zodoende de doorlooptijd steeds beter realiseren.

### 1.6.3 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 12. Aantal Tijdelijke Huisverboden.

In het eerste kwartaal zien we dat het aantal Tijdelijke Huisverboden nog steeds ruim onder het verwachte aantal blijft. Een trend die wij sinds de zomer van 2021 in de gaten houden. We houden aandacht voor dit onderwerp en blijven in gesprek met de gemeenten en de doelgroep coördinatoren van elk politiedistrict in Rotterdam Rijnmond.

### 1.7 Monitoring

Na een interventie wordt monitoring ingezet. Samen met alle directbetrokkenen (waaronder ook de kinderen) en overdrachtpartijen 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 tijdens monitoring een voldoende (6+) als veiligheidscijfer.

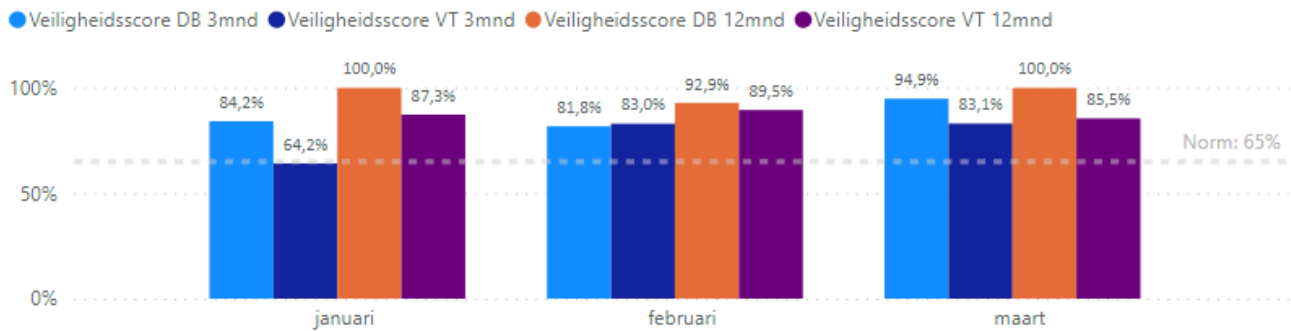


## 1 Primair proces

---

Wanneer we monitoren na de interventie Onderzoek en/of Voorwaarden & Vervolg, doen we dit na drie en na twaalf maanden. Door te vragen naar de veiligheidsscore krijgen we een beeld van het effect van ons werk en de mate waarin het bijdraagt aan het creëren van structurele veiligheid. Kanttekening is wel 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.

In eerste kwartaal zagen de beoordelingen bij monitoring er als volgt uit voor directbetrokkenen (DB) en medewerkers Veilig Thuis (VT). In januari was de beoordeling vanuit Veilig Thuis op het '3 maanden moment' onder de norm van 65%, de score van de directbetrokkenen was daarentegen ruim boven de norm. Alle overige scores waren ruim boven de norm, waarbij de directbetrokkenen zelfs tweemaal hun veiligheid na 12 maanden op 100% scoorden.



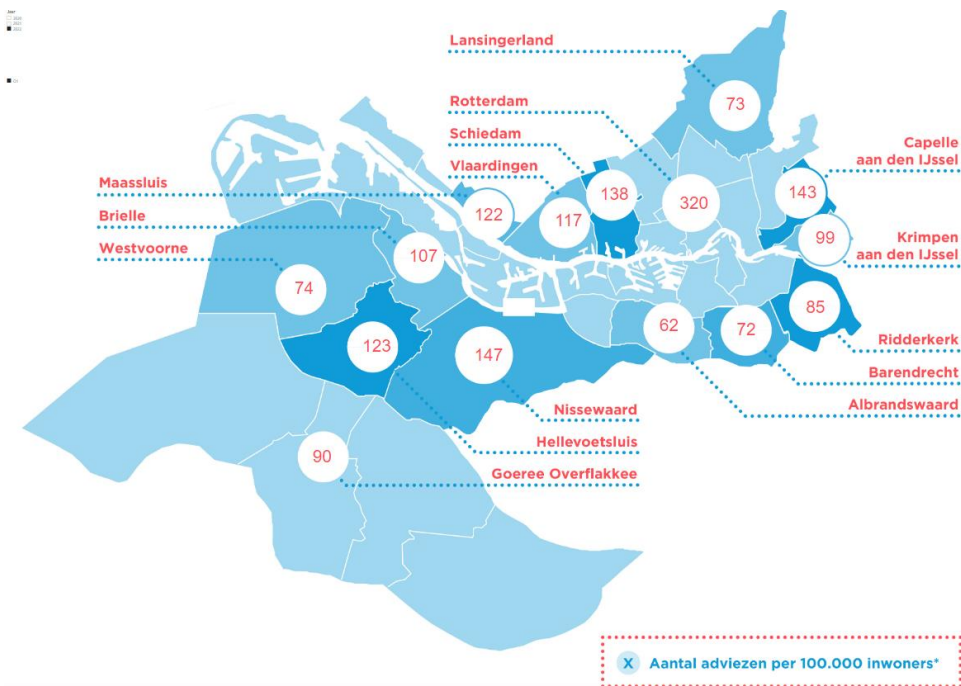
Figuur 13. Veiligheidsscores.



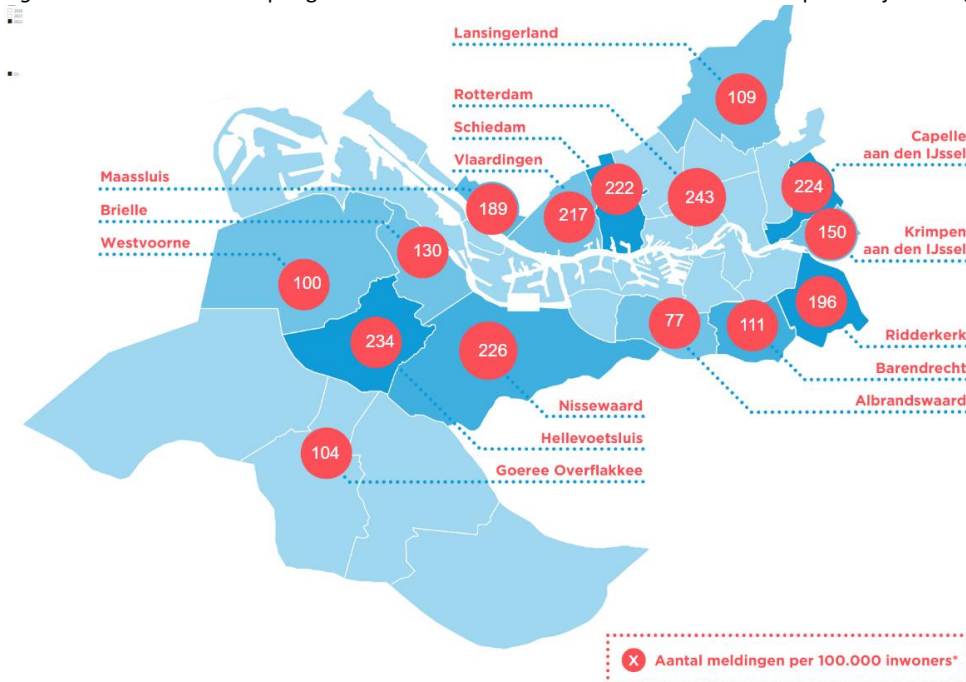
## 1 Primair proces

### 1.8 Data-analyse

Om een vergelijking te kunnen maken tussen gemeenten zijn in 2021 onderstaande regiokaarten ontwikkeld waarin het aantal adviezen en meldingen per gemeente is doorgerekend naar aantallen per 100.000 inwoners. Het betreft het aantal meldingen over de periode van januari tot en met maart 2022.



Figuur 14. Aantal adviezen per gemeente doorberekend naar 100.000 inwoners – periode januari t/m maart 2022.



Figuur 15. Aantal meldingen per gemeente doorberekend naar 100.000 inwoners – periode januari t/m maart 2022.



## 1 Kwaliteit van ons werk

### Kwaliteit van ons werk

| Doel  |
|---|
| <p><b>Kinderen en volwassenen die te maken hebben met (vermoedens van) huiselijk geweld en kindermishandeling ontvangen tijdig passende en kwalitatieve dienstverlening van Veilig Thuis en voelen zich gezien, gekend en gehoord.</b></p> <p><b>Hoe betrekken we kinderen en volwassenen hierbij?</b></p> <p>We vragen kinderen en volwassenen die te maken hebben (gehad) met (vermoedens van) huiselijk geweld en kindermishandeling met ons mee te denken over kwaliteit. Bijvoorbeeld door met hen de klachtenanalyse te bespreken en te vragen wat zij belangrijk vinden om in hun dossier te lezen. We vragen hen om input voor onze plannen en zullen de uitkomsten daarna ter toetsing aan hen voorleggen om zo met hen te werken aan het verbeteren van onze dienstverlening.</p>   |
| Waar werken we aan en wat is de stand van zaken in Q1?  |
| <p><b>Kwaliteit van dossieropbouw</b></p> <p>In dit 1<sup>e</sup> kwartaal is de nadruk gelegd op de afronding van een gids voor medewerkers waarin de uitgangspunten voor dossieropbouw en gegevensverwerking staan beschreven. Per dienst van VTRR wordt aangegeven welke do's en don'ts van toepassing zijn. Onderdelen van deze gids zijn onder andere het uitvoeren van hoor- en wederhoor met directbetrokkenen en de richtlijnen die gelden voor vernietiging van dossiers.</p> <p>De gedragswetenschappers en vertrouwensartsen hebben in pilotvorm gewerkt aan het besluitvormingsproces en aan de kaders voor het multidisciplinair overleg. Na evaluatie van deze fase wordt dit verder uitgerold in de organisatie.</p> <p>Het autorisatiebeleid waarin geregeld wordt welke medewerker toegang heeft tot welk dossier is in april gereed. Het plan van aanpak voor het inregelen van de autorisaties in het registratiesysteem Myneva is eveneens gereed en in gang gezet. Het streven is dat Veilig Thuis dit proces voor de zomer heeft afgerond.</p> <p>Dossiers worden op dit moment incidenteel bekeken en beoordeeld op het aantal medewerkers die in het dossier zijn geweest. De opzet en uitvoering van steekproeven wordt na implementatie van de gids opgepakt en in de tweede helft van 2022 uitgevoerd.</p> |
| <p><b>Adequaat feitenonderzoek en zorgvuldige registratie van veiligheidsvoorwaarden en -afspraken</b></p> <p>Veilig Thuis gaat aansluitend aan het vormgeven van de gids nog meer investeren in het doen van adequaat feitenonderzoek en zorgvuldige registratie van veiligheidsvoorwaarden en -afspraken (veiligheidsplan), zodat kinderen en volwassenen kunnen vertrouwen op een inhoudelijk goed onderbouwd dossier met duidelijke afspraken in voor hen begrijpelijke taal. Feiten, meningen en interpretaties worden (waar mogelijk) op basis van hoor en wederhoor duidelijk gescheiden en betrokkenen ontvangen van Veilig Thuis de juiste en volledige informatie. De nadruk gaat hierbij liggen op kort, bondig en begrijpelijk schrijven en vastleggen van veiligheidsvoorwaarden voor cliënten (rapportage). Dit onderwerp wordt in het 2e kwartaal vormgegeven.</p>   |



## 1 Kwaliteit van ons werk

---

### **Duurzaam wachtlijstvrij werken**

Het 1<sup>e</sup> kwartaal stond in het teken van het wachtlijstvrij krijgen van de gebiedsteams (nadat het team Advies- en Meldpunt reeds wachtlijstvrij was). In januari is externe ondersteuning ingezet om dit proces te versnellen. Er zijn 65 casussen overgenomen van de wachtlijst van de Gebiedsteams. Inmiddels zijn begin april ook de Gebiedsteams wachtlijstvrij. Dit wil zeggen dat de wachtlijst de status van een gezonde werkvoorraad heeft bereikt. Er zal altijd een werkvoorraad blijven, maar deze is in control. Om duurzaam wachtlijstvrij te werken zijn daarom normen gesteld met betrekking tot onderhanden werk. Er is inmiddels ook een borgingsplan opgesteld om ervoor te zorgen dat Veilig Thuis wachtlijstvrij kan blijven werken.

De focus ligt op dit moment op doorlooptijden. Nu casussen steeds vaker tijdig worden opgepakt, wordt de aandacht meer gericht op het tijdig afronden van casussen. In de komende periode ligt de focus op het stabiliseren en vergroten van het percentage bij het afronden binnen de wettelijke termijn.

Veilig Thuis hanteert de afspraak dat de monitoringstermijn maximaal een jaar is. Dat is echter niet altijd in elke casus even passend. Daarom wordt erop gestuurd dat procesregisseurs de monitoring verantwoorden en binnen de termijn afronden.

De producten- en dienstencatalogus (PDC) is tevens verder uitgewerkt. In de PDC wordt weergegeven wat de minimale voorwaarden zijn om een (sub-)dienst te starten, uit te voeren en af te ronden. De inhoudelijke aanvulling van de gedragswetenschappers en vertrouwensartsen wordt nu verwerkt. Het beoordelen van meldingen wordt vertaald naar een stroomschema. Procesregisseurs krijgen daarmee richting voor het wel/niet inzetten van vervolgstappen.

### **Organisatie van clientpanels**

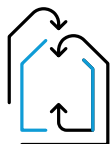
Veilig Thuis wil graag van cliënten horen wat zij van de aangeboden dienstverlening door Veilig Thuis vinden en wat ze ervan verwachten. Daarom organiseert Veilig Thuis vier keer per jaar clientpanels waarin het gesprek wordt aangaan met cliënten aan de hand van gerichte thema's, zodat dit zich kan vertalen in concrete beleidsontwikkeling of aanscherping van methodieken.

Het clientpanel dat was georganiseerd in het 1<sup>e</sup> kwartaal is in verband met de coronamaatregelen vervangen door interviews. Met vijf cliënten is een persoonlijk gesprek gevoerd over de benaming 'Complexe scheidingen' en over de bejegening en transparantie tijdens het traject bij Veilig Thuis. De uitkomsten van deze interviews zijn bekend in april.

Veilig Thuis heeft daarnaast besloten deel te nemen aan een landelijk project waarbij cliënten per mail een enquête krijgen met betrekking tot hun mening over Veilig Thuis. Veilig Thuis is nog in overleg met andere Veilig Thuis-organisaties over de wijze van uitvoering.

### **ISO Certificering ISO9001:2015**

De jaarlijkse kwaliteitsaudit is in maart afgerond. Twee auditoren zijn vijf dagen lang bij Veilig Thuis op kantoor geweest. Zij hebben gesprekken gevoerd met alle verschillende disciplines binnen de organisatie om zo een totaalbeeld te krijgen van het kwaliteitssysteem. Het voorlopige oordeel van de auditoren is dat de organisatie wat dat betreft prima op orde is. Zij geven daarom het advies aan de certificeerder Lloyd's Register Quality Assurance om het kwaliteitscertificaat ISO9001:2015 wederom te verstrekken. Veilig Thuis is blij met dit resultaat en heeft ook genoeg aanknopingspunten gekregen om het komende jaar weer op door te ontwikkelen. Zo zal het onderwerp procesmanagement worden opgepakt, risico's van alle diensten zullen verder in kaart gebracht gaan worden en de planning en control cyclus wordt verder uitgewerkt.



## 2 Samenwerken



Rotterdam  
Rijnmond

### Samenwerken

#### Doel

**We werken effectief en efficiënt samen met samenwerkingspartners in het belang van kinderen en volwassenen. Samenwerkingspartners weten wat ze van Veilig Thuis kunnen verwachten en wat Veilig Thuis van hen verwacht.**

#### Hoe betrekken we kinderen en volwassenen hierbij?

Bij de samenwerking met netwerkpartners staat het belang van kinderen en volwassenen altijd voorop: de inbreng en betrokkenheid van cliënten en ervaringsdeskundigen bij thema's zijn voor ons belangrijk bij het verder verbeteren van de samenwerking.

#### Waar werken we aan en wat is de stand van zaken in Q1?

##### Samenwerking met netwerkpartners

Veilig Thuis heeft haar netwerkpartners in kaart gebracht middels een stakeholdersanalyse. Hiermee is goed inzichtelijk wie vanuit Veilig Thuis welke contacten heeft en met welke frequentie contacten onderhouden worden.

Ook heeft Veilig Thuis voor de tweejaarlijkse gesprekken met de wethouder per gemeente een nieuwe opzet van het gesprek gemaakt: vooraf wordt uitgevraagd bij de gemeente wat de specifieke vraagstukken/bespreekpunten zijn. Deze worden opgenomen in de presentatie, welke tijdens het gesprek doorgenomen worden. In de presentatie zijn ook de recent vernieuwde Monitorbrief én de typen geweld inzichtelijk gemaakt. Tevens komen opvallende zaken per gemeente in dit gesprek aan de orde (vanwege de gemeenteraadsverkiezingen zijn in het 1<sup>e</sup> kwartaal veel afspraken door de gemeenten verplaatst naar het 2<sup>e</sup> kwartaal).

In het eerste kwartaal van 2022 zijn er 14 voorlichtingen gegeven. Het merendeel betrof gastlessen aan studenten van het Erasmus MC over de werkwijze van Veilig Thuis en twee voorlichtingen bij Politie Rotterdam. Begin maart heeft een van de gedragswetenschappers een bijdrage geleverd aan een Webinar over (ex-)partner stalking in samenwerking met de Nationale Politie en was Veilig Thuis één van de sprekers tijdens de themamiddag Jeugdzorg van de Health Business Week door de Erasmus Universiteit.

##### Pilot dienst Ondersteuning lokale teams

Informatie over deze nieuwe dienst Ondersteuning na Veiligheidsbeoordeling is in januari verstrekt aan de gemeenten via het ambtelijk overleg. Uit de reacties bleek dat de dienst niet voldeed aan de verwachtingen. Daarom is Veilig Thuis in gesprek gegaan met een vertegenwoordiging vanuit het ambtelijk overleg en is/wordt de invulling van de nieuwe dienst aangepast.

Intern dient ook nog meer aandacht gegeven te worden aan deze nieuwe dienst en de correcte wijze van registreren. Het aantal diensten ondersteuning na veiligheidsbeoordeling lijkt nu achter te blijven, onder andere door de wijze van registratie.

##### Samenwerking lokale veld/opdrachtgevers

Vanuit de gebiedsteams en het team Tijdelijk huisverboden heeft Veilig Thuis zogenoemde aandachtsfunctionarissen per gemeente benoemd. Zij onderhouden frequent contact met de gemeente en in Rotterdam in de wijken/gebieden. Nu het werken op kantoor overal weer is opgestart, werken ook de medewerkers weer met regelmaat op locatie bij de lokale teams in de wijken/gebieden. Ook sluiten





## 2 Samenwerken

---

medewerkers aan bij lokale overleggen over Huiselijk geweld en Kindermishandeling en bieden advies en ondersteuning aan de lokale teams. De teamcoördinatoren van de regiogemeenten zorgen dat er elk kwartaal een overleg is met de ambtenaren/coördinatoren van de lokale teams in de gemeente en bespreken daar deze Kwartaalrapportage en de samenwerking.

### **Vrouwopvang Plus**

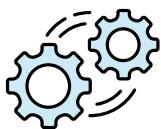
Samen met Arosa, Fier en de gemeente Rotterdam zet Veilig Thuis zich in om opvang te voorkomen of te verkorten, door het definiëren van gezinnen die baat hebben bij directe ambulante begeleiding om zo te werken aan herstel van de relatie. Als een time-out nodig is om vanuit rust hieraan te werken dan is dat mogelijk. Onderdeel van dit project is ook dat vrouwen worden opgevangen die te maken hebben met structureel geweld of die direct opvang nodig hebben (zelfmelders of via de Politie). Er is geconstateerd dat deze nieuwe mogelijkheden op papier wel helder zijn, maar dat er in de praktijk telkens moet worden onderzocht wat de beste aanpak is. Dit vraagt binnen Veilig Thuis ook veel aandacht op het gebied van interne communicatie en frequente afstemming met de vrouwenopvang. Gaandeweg worden criteria ontwikkeld en bijgesteld. Er worden leersessies ingezet om opbrengsten uit de afgelopen periode te gebruiken voor nieuwe casussen. Het aantal trajecten in het kader van deze pilot loopt achter bij de beschikbare plekken en beschikbare begeleidingstrajecten. Het proces wordt begeleid door een externe onderzoeker.

### **Opvang voor uithuisgeplaatsten bij Arosa**

In deze pilot is het mogelijk dat uithuisgeplaatsten na oplegging van het THV in de centrumgemeente Rotterdam gedurende een periode van acht weken een plek krijgen waar ze kunnen verblijven. Dit aanbod heeft zijn meerwaarde bewezen: de ervaringen hiermee zijn over het algemeen positief. De aandacht voor uithuisgeplaatsten is van groot belang omdat ook zij op deze manier in staat worden gesteld te werken aan hun toekomst en samen met de achterblijver te bedenken hoe ze verder willen. Het project is verlengd tot december 2022.

Er wordt onderzocht of uitbreiding mogelijk is en in welke gemeenten deze uitbreiding dan het beste kan plaatsvinden.

De inzet van ervaringsdeskundigen bij beide pilots wordt erg gewaardeerd.



### 3 Positie in de keten



Rotterdam  
Rijnmond

## Positie in de keten

### Doel

**Veilig Thuis is goed bekend om haar expertise op het gebied van huiselijk geweld en kindermishandeling en legt een stevig fundament om de komende jaren de positie in de keten voort te bouwen.**

### Hoe betrekken we kinderen en volwassenen hierbij?

Ervaringsdeskundigen denken mee over hun structurele inzet bij de aanpak van huiselijk geweld. We vragen kinderen en volwassenen die te maken hebben (gehad) met bijzondere vormen van geweld om vanuit hun ervaring mee te denken over expertise ontwikkeling op bijzondere vormen van geweld.

### Waar werken we aan en wat is de stand van zaken in Q1?

#### Structurele inzet ervaringsdeskundigen bij de aanpak van huiselijk geweld

Het Jaarverslag 2021 'Werken met ervaringsdeskundigen' is inmiddels gereed. Er is dit kwartaal ook communicatiemateriaal ontwikkeld om de ervaringsdeskundigen meer bekendheid te geven binnen organisaties.

In het 1<sup>e</sup> kwartaal is er inzet van ervaringsdeskundigen geweest in verschillende casussen op verzoek van de professionals van Veilig Thuis, de wijkteams in Rotterdam én de regio. Multidisciplinaire overleggen met gedragswetenschappers en vertrouwensartsen staan wekelijks in de agenda's gepland van de ervaringsdeskundigen zodat ze, desgewenst, kunnen aansluiten om mee te denken vanuit cliëntperspectief. De ervaringsdeskundige volgt de cliënt (met diens instemming) bij overdracht naar andere organisaties (wijkteams, Fier, Arosa, Antes). Ook wordt er vanuit de wijkteams steeds vaker inzet van een ervaringsdeskundige gevraagd.

Er is een wekelijkse supportgroep opgericht voor mannelijke plegers in situaties van huiselijk geweld. Door de tijd van de groep te verplaatsen van de middag naar de avond is ingespeeld op de behoefte van de deelnemers.

Er is een presentatie bij de Veiligheidsalliantie gegeven over vrijwillige plegerondersteuning vanuit Ervaring in Huis. Er zijn twee bijeenkomsten georganiseerd voor alle professionals in de regio Nissewaard (samen met een Tijdelijk huisverbod professional van Veilig Thuis) en de crisisteam van Arosa en Fier. Er is door ervaringsdeskundigen input gegeven bij de start van de proeftuin Toekomstscenario Jeugd en gezin. En als laatste is er ook een interview gegeven aan Movisie over de ervaringen in Rotterdam met het werken met ervaringsdeskundigen

Momenteel wordt een lerend netwerk ervaringsdeskundigheid (ambassadeuroverleg) georganiseerd voor onder andere een gezamenlijke uitwerking van ervaringskennis-ervaringsdeskundigheid en het delen van inhoudelijke ontwikkelingen op dat terrein.

Ervaringsdeskundigen participeren ook in vele netwerken (de pilot Lokaal zorg en veilig netwerk Delfshaven, de groep Critical friends, het Tactisch Platform, het voorbereidingstraject voor het Strategisch Platform over het thema moed en lef, de werkgroep professionele standaard van de actielijn professionals, de pilot Vrouwenopvang+, inzet in het project lokale Intensief Casemanagement, meedenken in de visieontwikkeling van aanpak seksueel geweld van de gemeente Rotterdam, meedenken en input leveren op het meerjarig beleidsplan van Veilig Thuis, deelname in de expertmeeting over verbetering positie slachtoffers seksueel geweld en meegedaan in een uitzending van TV Rijnmond over Filomena en de rol van ervaringsdeskundigen).



### 3 Positie in de keten

---

#### **Goed bekend staan om expertise op het gebied van huiselijk geweld, kindermishandeling en bijzondere vormen van geweld**

Veilig Thuis heeft, opvolgend aan het 'Visiedocument inzet expertise', intern geworven voor nieuwe aandachtsfunctionarissen per expertise. Het is van belang dat er intern voldoende kennis en kunde op een thema aanwezig is in de organisatie: hier worden mooie stappen in gezet.

Vanuit Veilig Thuis wordt het overleg Schadelijke Traditionele Praktijken in Rotterdam georganiseerd. Vanuit de werkgroep seksueel misbruik zijn verdere afspraken gemaakt met het Openbaar Ministerie, de recherche, het Crisis Interventie Team van Jeugdbescherming Rotterdam Rijnmond (CIT van JBRR) en Veilig Thuis over het samenwerken rondom strafbare kindermishandeling. Ook met het Goofy-team van het Erasmus Medisch Centrum zijn verdere afspraken over samenwerking gemaakt.

De experts 'stalking' sluiten aan bij de bespreking van stalkingscasuïstiek in het Zorg- en Veiligheidshuis. Twee gedragswetenschappers hebben het team gedragswetenschappers van JBRR getraind op het gebied van herkennen en aanpakken van stalkingscasuïstiek.

De experts ouderenmishandeling hebben met hun kennis en expertise bijgedragen aan de vorming van de alliantie ouderen in Krimpen a/d IJssel. Kortom: onze experts zijn niet alleen actief op casusniveau, maar worden veelvuldig ingezet om mee te denken in de keten.

#### **Positioneren binnen de netwerken:**

- 1. Filomena: Centrum huiselijk geweld en kindermishandeling**
- 2. Zorg- en Veiligheidshuis**
- 3. Kind- en gezinsbeschermingsketen**

1. Filomena: Centrum huiselijk geweld en kindermishandeling  
Inmiddels lopen zowel de SOF7 (Snelle onderzoeksfase binnen 7 dagen) als het inloopsprekuur goed, naast de aanpak met intensieve casusregie die inmiddels de nieuwe naam: DMFI (Duurzame Multisectorale Filomena Interventie) heeft gekregen.

Na een periode met flinke onderbezetting (vacatures en corona) waardoor er minder casussen opgepakt konden worden, is de draad grotendeels weer opgepakt. Er zijn tot nu toe 16 zelfmelders geweest en 15 cliënten voor de SOF7. Hiernaast zijn er 72 gezinnen geholpen met de DMFI. Vooral voor de SOF7 is het team klaar voor meer aanmeldingen vanuit Veilig Thuis en het Centrum Seksueel Geweld.

De financiering van Filomena voor de basisdienstverlening is tot eind 2025 rond en er is een projectleider van de gemeente Rotterdam aangesteld voor de verbouwing en verhuizing naar Little C bij het Erasmus Medisch Centrum.

2. Zorg- en Veiligheidshuis

Het samenwerkingsconvenant is inmiddels breed in het MT van het Zorg- en Veiligheidshuis gedeeld. Alle netwerkpartners zijn gevraagd om met vragen en aanvullingen te komen. Menig Privacy Officer heeft contact gehad met de Privacy Officer van Veilig Thuis; met een goede toelichting op het proces heeft Veilig Thuis kunnen concluderen dat er weinig aanvullingen nodig waren. Het convenant ligt nog via het Openbaar Ministerie voor aan het Parket Generaal. Komend kwartaal wordt hopelijk overgegaan tot ondertekening van het convenant. Ondertussen is de werkwijze van het casuoverleg Huiselijk geweld binnen het Zorg- en Veiligheidshuis verder doorontwikkeld en is de werkwijze verbonden met de werkwijze van Veilig Thuis.

3. Toekomstscenario kind- en gezinsbescherming

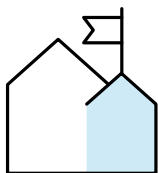
De projectgroep is onder leiding van Marieke Kleinjan (externe projectleider) wekelijks bij elkaar gekomen om de proeftuin in Rotterdam Rijnmond voor te bereiden. Er is een inspirerende sessie met



### 3 Positie in de keten

---

ervaringsdeskundigen en vertegenwoordiging van de cliëntenraad geweest. Zij hebben mooie input meegegeven en zullen tijdens de proeftuin actief betrokken blijven op de ontwikkelingen. Intern heeft Veilig Thuis enkele bijeenkomsten met een afvaardiging van medewerkers gehouden, om hen alvast mee te nemen in de toekomstige veranderingen. Duidelijk is inmiddels dat zowel Ridderkerk als IJsselmonde-Zuid gaan deelnemen aan de proeftuin.



## 4 Goed werkgeverschap



Rotterdam  
Rijnmond

### Goed werkgeverschap

#### Doel

**Veilig Thuis biedt continuïteit van inzetbare medewerkers voor kinderen en volwassenen. Deze medewerkers kennen de problematiek van kinderen en volwassenen en kennen de wettelijke taak van Veilig Thuis. Medewerkers zijn tevreden over Veilig Thuis als werkgever doordat zij voldoende gefaciliteerd worden.**

#### Hoe betrekken we medewerkers hierbij?

We halen gerichte input op bij medewerkers over thema's die hen aangaan. Daarnaast leggen we belangrijke wijzigingen voor aan de Ondernemingsraad en vragen we hen vanuit medewerkersperspectief mee te denken. We inventariseren bij medewerkers op welke thema's scholing wenselijk is en met welke verbeterpunten we als werkgever aan de slag moeten.

#### Waar werken we aan en wat is de stand van zaken in Q1?

##### Continuïteit in het personeelsbestand

Het verzuimpercentage is hoger dan 6%, namelijk 9,2%. De laatste resten van corona en de wintergriep zijn hier de oorzaak van. Het langdurig verzuim loopt terug en dat is positief. Het verzuimpercentage wordt vooral beïnvloed door het kortdurende verzuim.

Er staan nog op alle disciplines vacatures open: echter het is niet gemakkelijk de vacatures te vervullen. Ook Veilig Thuis moet veel inspanning doen om nieuwe medewerkers aan te trekken. Aan het eind van het 1<sup>e</sup> kwartaal is hiervoor specifiek een recruiter aangesteld die gaat bijdragen aan bekendheid en zichtbaarheid van de vacatures.

##### Medewerkers kennen de problematiek van kinderen en volwassenen en kennen de wettelijke taak

In januari hebben 9 nieuwe medewerkers de basistraining gevolgd.

Voor medewerkers die langer dan een jaar in dienst zijn, zijn in het 1<sup>e</sup> kwartaal drie trainingen gestart. 1. Omgaan met weerstand en agressie in de thuissituatie; 2. Complexe scheiding en 3. Gendersensitief werken.

##### Tevreden medewerkers

Met de vertrouwenspersonen is onderzocht op welke wijze de organisatie aandacht kan hebben voor sociale veiligheid. Een van de acties die is uitgevoerd is er aandacht voor te hebben in het Infobulletin dat gedeeld wordt in de organisatie.

Met het opleidingsinstituut De Baak is vormgegeven aan de inhoud van de training voor de teamcoördinatoren. Een van de belangrijke onderdelen is het trainingsblok waarin aandacht wordt gegeven aan de samenwerking tussen de teamcoördinator en de manager (tandemfunctie).