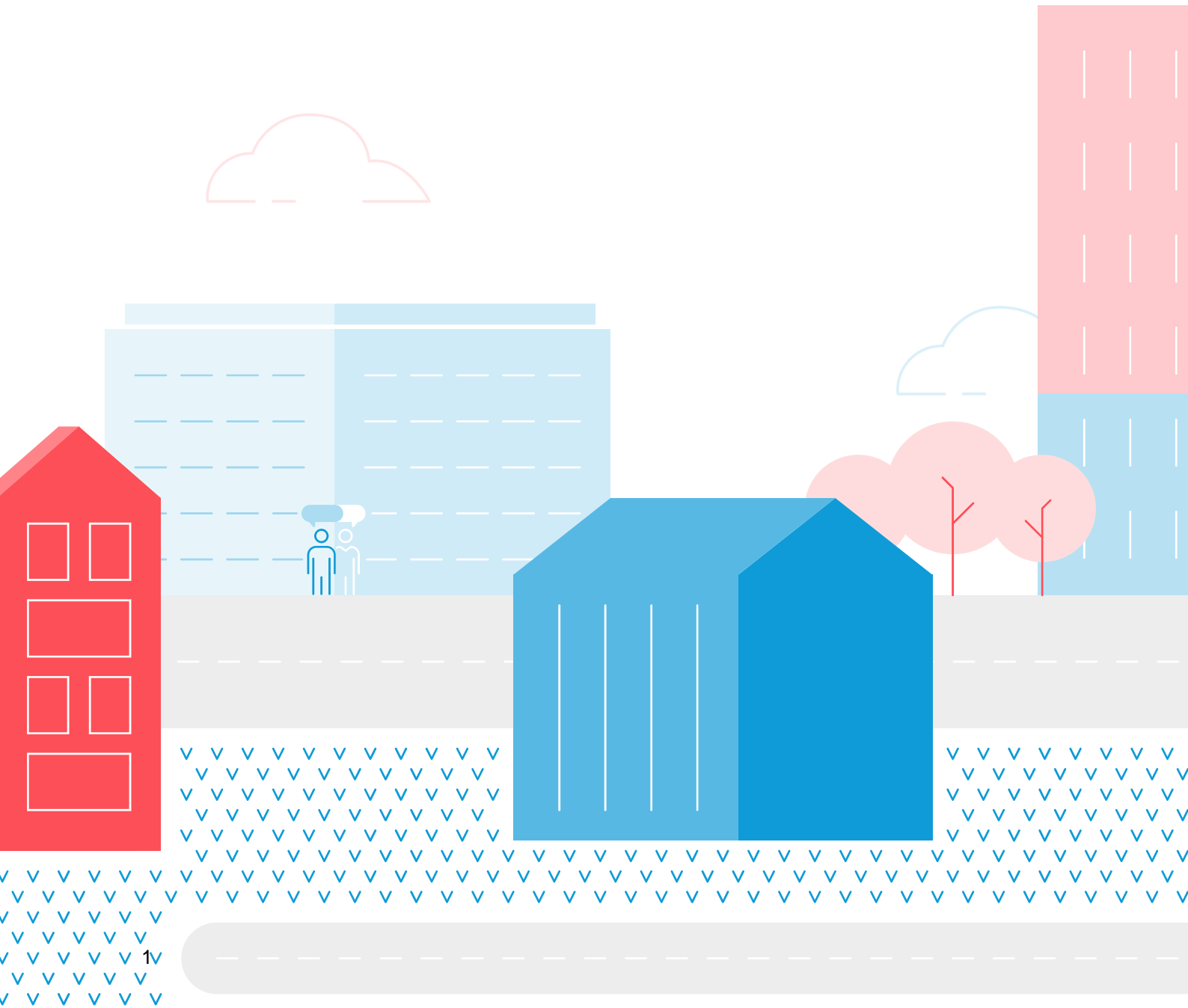




Rotterdam
Rijnmond

Kwartaalrapportage Q3 2022

VEILIG THUIS ROTTERDAM RIJNMOND



Voorwoord

Met het najaar voor de deur kijk ik in deze kwartaalrapportage graag terug op het afgelopen kwartaal. Tegelijkertijd zijn wij alweer volop bezig met wat er de rest van dit jaar nog gaat komen. We leven in een onrustige tijd, waarbij ik mij zorgen maak over wat de vele crisissen doen met mensen thuis.

Naast bezorgd voel ik mij ook trots. Op onze mensen, die ondanks het gegeven dat collega's ziek zijn, zich onverminderd blijven inzetten voor de cliënten. Die samen zorgen voor een fijne werksfeer en die met een open houding in gesprek blijven om er voor elkaar te zijn. Dit is zo belangrijk in deze tijd, extra aandacht voor werkplezier en vitaliteit.

Daarnaast ben ik erg blij met de ontwikkelingen die Filomena doormaakt. Op 18 oktober ondertekenen we met 15 ketenpartners de intentieverklaring 'Samenwerken binnen Filomena Rotterdam Rijnmond'. Hiermee komt een droom uit! Met Filomena gaan we echt het verschil maken. We hebben het oerwoud aan loketten beslecht door op 1 plek de rode loper uit te leggen en met experts maatwerk te kunnen leveren. Het is geweldig dat gemeenten en al deze organisaties zich committeren om onze gezamenlijke ambities waar te gaan maken.

De rest van dit jaar blijven wij aan de weg timmeren met vijf grote events tijdens Orange the World. In Rotterdam, Krimpen aan den IJssel, Capelle aan den IJssel, Maasluis en Nissewaard organiseren wij samen met de gemeenten speciale voorpremières rondom de KRO-NCRV Doc2 documentaire 'Belaagd!' Samen met inwoners en professionals het gesprek aangaan over onveiligheid van vrouwen. Afsluitend komt de Doc2 op vrijdag 9 december op NPO2. Een moment waar wij in alle gemeenten aandacht aan zullen besteden om samen het taboe te doorbreken.

Vriendelijke groet,

Debbie Maas

Bestuurder Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond

Bestuurder Filomena Rotterdam Rijnmond, Centrum huiselijk geweld en kindermishandeling

Inhoud

Voorwoord.....	2
Primair Proces.....	4
Kwaliteit van ons werk.....	14
Samenwerken	16
Positie in de keten.....	19
Goed werkgeverschap.....	21



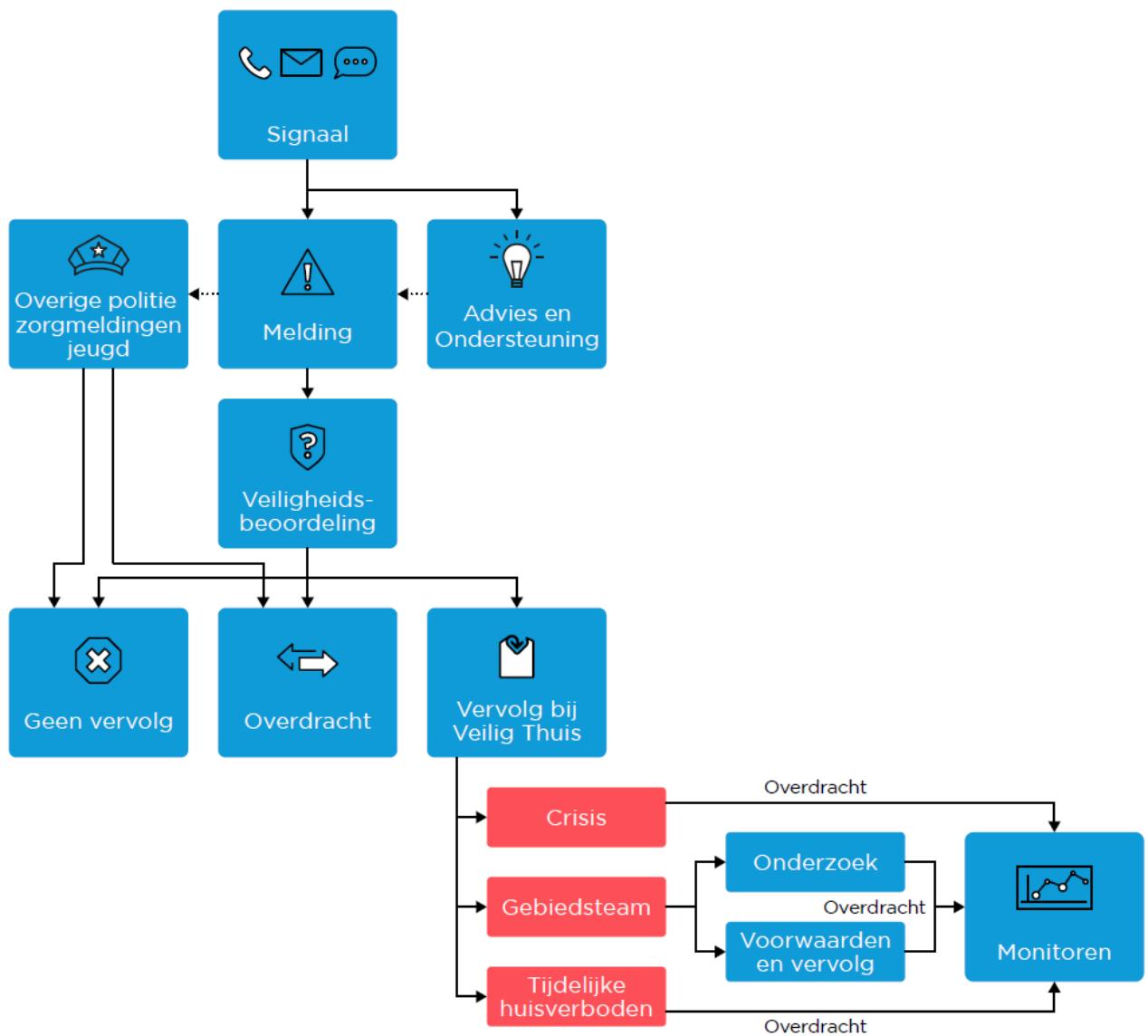
1 Primair proces



Rotterdam
Rijnmond

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.

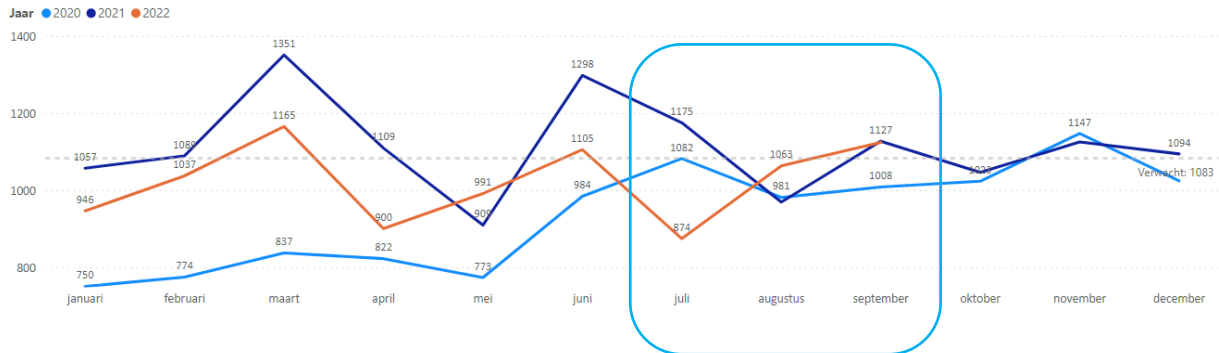




1 Primair proces

1.1 Advies en Ondersteuning

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



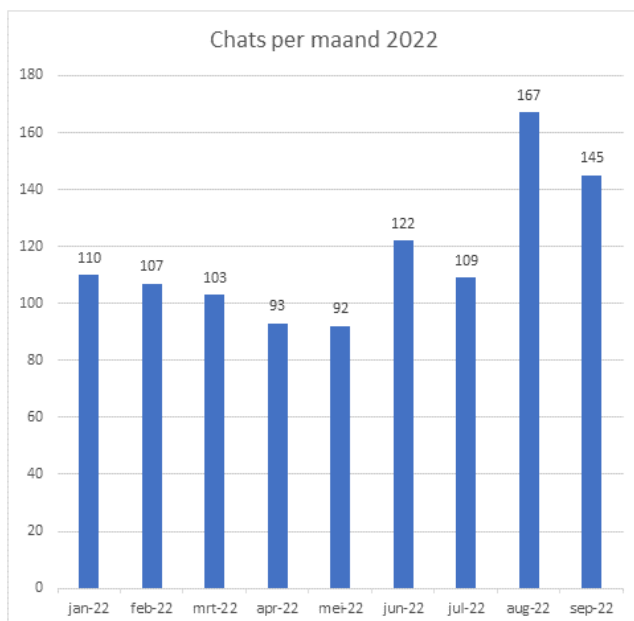
Figuur 1. Aantal advies- en ondersteuningsvragen (exclusief chat).

We ontvingen in dit kwartaal 3.064 vragen, gemiddeld 1.021 per maand. Dit aantal ligt lager dan in dezelfde periode in 2021, toen ontvingen wij gemiddeld 1.090 vragen. In het derde kwartaal is er een correctie doorgevoerd waarbij wij een aantal chats (200 over 2022) in mindering hebben gebracht op de adviezen, vanwege een dubbele registratie.

1.2 Chat

Op werkdagen zijn we overdag ook via de chat beschikbaar voor adviezen.

Het afgelopen kwartaal zien we dat mensen ons steeds beter weten te vinden via de chat. Met 167 chatgesprekken bereiken we in augustus het hoogste aantal sinds we gestart zijn met de chat in 2020.



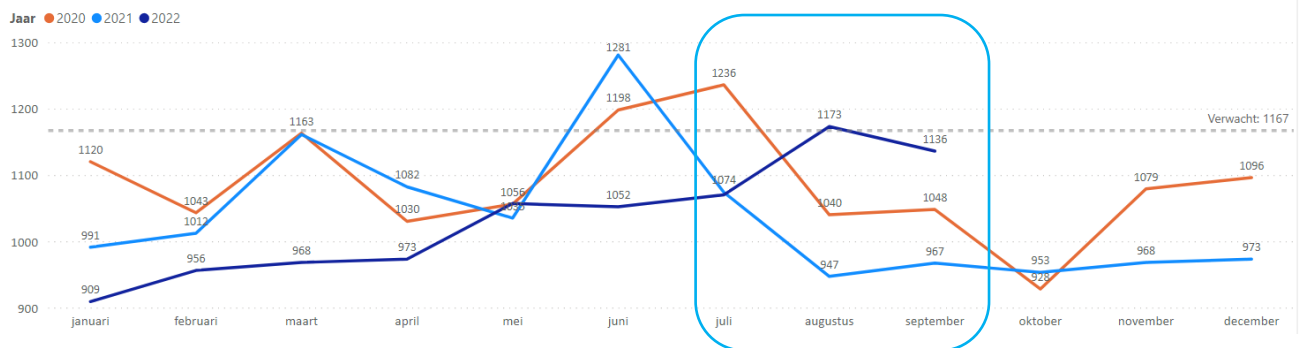


1 Primair proces

1.3 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.

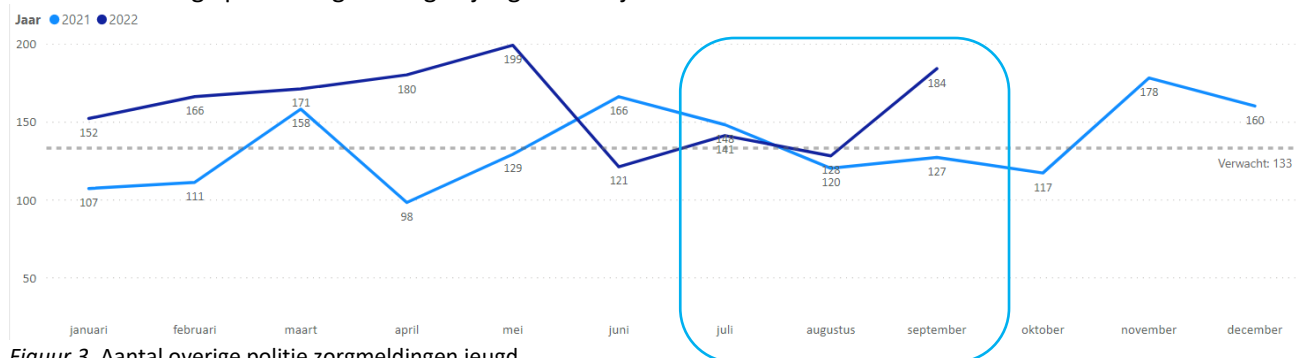
Vanaf 2020 splitsen wij reguliere meldingen en overige zorgmeldingen jeugd van de politie, omdat bij deze zorgmeldingen niet altijd sprake is van onveiligheid in een afhankelijkheidsrelatie. Wij doen geen veiligheidsbeoordeling over deze meldingen, maar screenen deze om te kijken of er sprake is van 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 1.4.



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

We ontvingen in dit kwartaal gemiddeld 1.126 meldingen per maand, fors meer dan in dezelfde periode een jaar geleden. Toen kregen we gemiddeld 996 meldingen per maand.

Het aantal overige politie zorgmeldingen jeugd zien wij in het derde kwartaal van 2022 weer toenemen.



Figuur 3. Aantal overige politie zorgmeldingen jeugd.

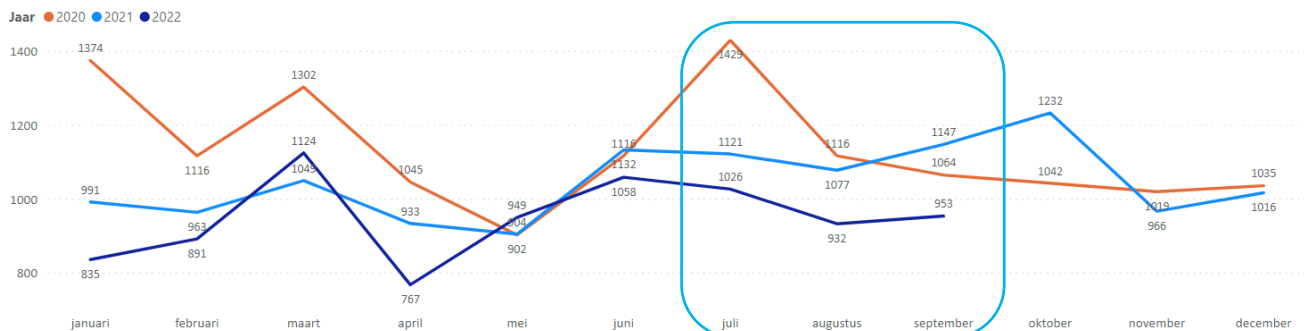


1 Primair proces

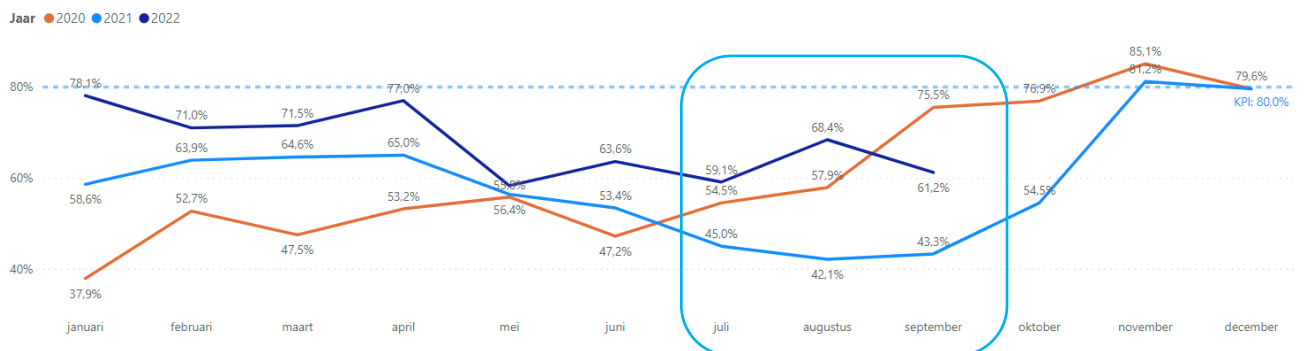
1.4 Veiligheidsbeoordeling

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

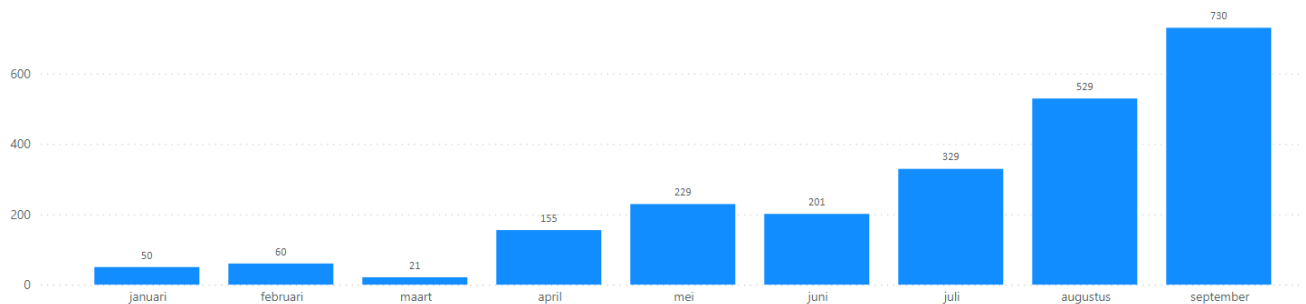
Prestatieafspraken: In 80% van het aantal meldingen die Veilig Thuis ontvangt, wordt binnen de wettelijke termijn van 5 werkdagen na binnenkomst van de melding een veiligheidsbeoordeling uitgevoerd.



Figuur 4. Aantal uitgevoerde veiligheidsbeoordelingen.



Figuur 5. Percentage veiligheidsbeoordelingen uitgevoerd binnen de wettelijke termijn.



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

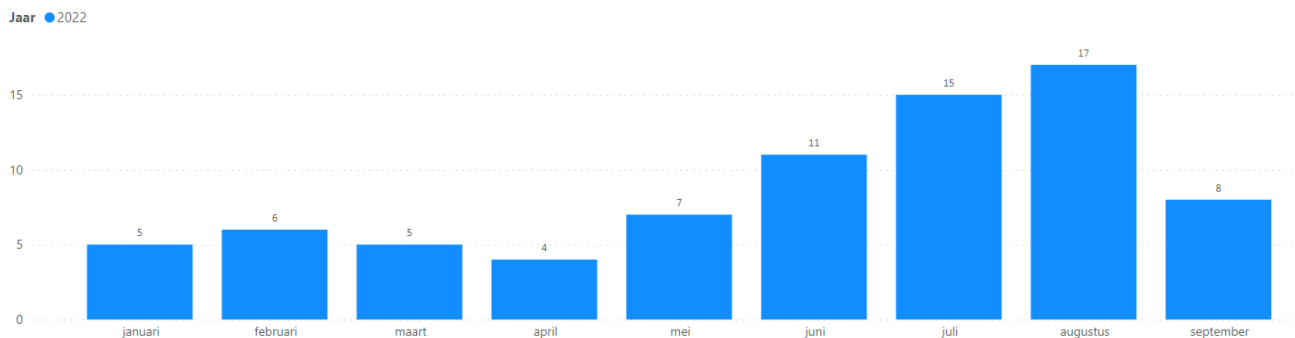
In het derde kwartaal is het aantal nog te beoordelen meldingen buiten de wettelijke termijn hard gestegen. Alle meldingen zijn wel bij binnenkomst op veiligheid gescreend, maar de veiligheidsbeoordeling valt buiten de wettelijke termijn van 5 werkdagen. Deze al eerder ingezette stijging van de wachtlijst is een nasleep van de vakantiebezetting, het aanhoudende hoge ziekteverzuim en de toename in adviesvragen en meldingen. Om dit aantal terug te brengen, gaat alleen noodzakelijk overleg door en worden werkavonden ingepland. Meer over de inzet op dit punt in **Duurzaam wachtlijstsvrij werken** op pagina 15.



1 Primair proces

1.5 Ondersteuning na veiligheidsbeoordeling

In 2022 is de nieuwe dienst Ondersteuning na veiligheidsbeoordeling ingevoerd. De dienst Ondersteuning na Veiligheidsbeoordeling betreft een verkennend gesprek met Veilig Thuis, de directbetrokkenen én het wijkteam. Dit gesprek is gericht op het maken van afspraken over de nodige ondersteuning en hulp aan directbetrokkenen, waarmee direct een warme overdracht plaatsvindt. Wanneer tijdens het gesprek blijkt dat er meer nodig is om de veiligheid te vergroten, kan Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond alsnog besluiten een interventie in te zetten.



Figuur 7. Aantallen dienst Ondersteuning na veiligheidsbeoordeling

In het tweede kwartaal is de dienst Ondersteuning na Veiligheidsbeoordeling 40 keer ingezet. De Dienst Ondersteuning na Veiligheidsbeoordeling heeft na de eerste implementatie opstartproblemen ondervonden. De essentie van deze dienst, namelijk een gesprek organiseren waarbij cliënt, lokaal team en Veilig Thuis aanwezig zijn, wordt binnen de organisatie wel gevoeld maar de mogelijkheden zijn nog onvoldoende benut. Het aantal begrote trajecten loopt daardoor achter. Tot en met eind september zijn er 78 trajecten uitgevoerd ten opzichte van de 378 die begroot zijn voor deze periode.

1.6 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, de lopende hulpverlening, een multidisciplinair team of aan directbetrokkenen zelf. Overdracht kan ook plaatsvinden na een interventie vanuit Veilig Thuis.

Van de 2.911 veiligheidsbeoordelingen die we in het derde kwartaal hebben uitgevoerd, was er voor 247 meldingen geen vervolgstap nodig en hebben we 1.712 meldingen na de veiligheidsbeoordeling overgedragen voor hulp en ondersteuning bij een van de netwerkpartners. Er zijn 952 meldingen beoordeeld met een vervolg bij Veilig Thuis. Deze meldingen representeren niet hetzelfde aantal individuele casussen. Met regelmaat komen er namelijk meerdere meldingen binnen over één gezin. Deze 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.



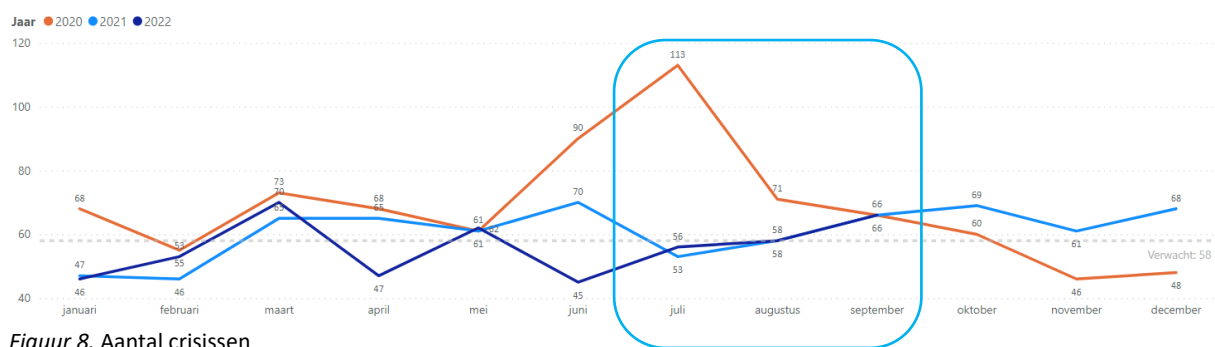
1 Primair proces

1.6 Vervolg bij Veilig Thuis

Wanneer een melding een vervolg krijgt bij Veilig Thuis, wordt de melding opgepakt door het crisisteam, het 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 het derde kwartaal 180, in hetzelfde kwartaal in 2021 waren het er 177.

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.

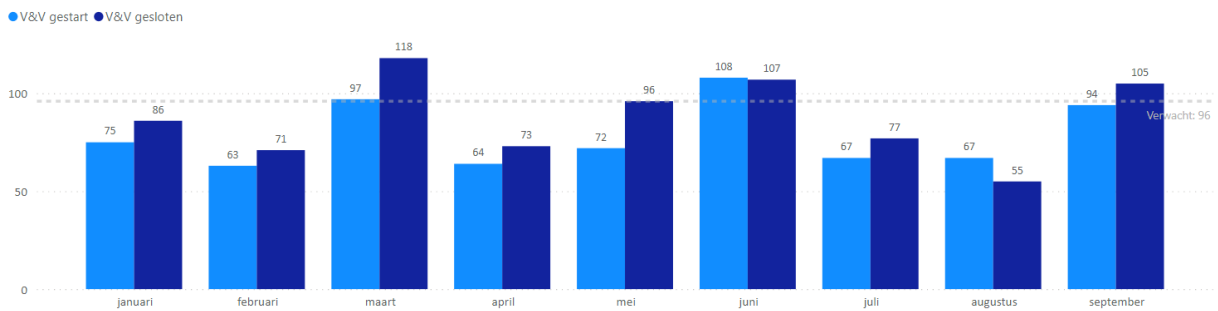
Voorwaarden & Vervolg: We kiezen voor deze interventie in het geval:

- 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.

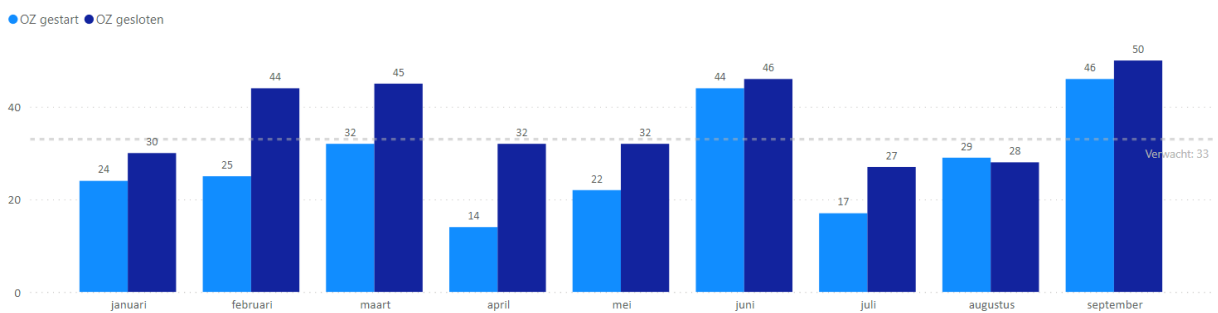
Prestatieafpraak: In 80% van het aantal Onderzoeken en Voorwaarden & Vervolg die worden uitgevoerd wordt een doorlooptijd van 10 weken behaald, gemeten na de start van de vervolgdienst en in 70% gemeten na ontvangst van de melding.



1 Primair proces



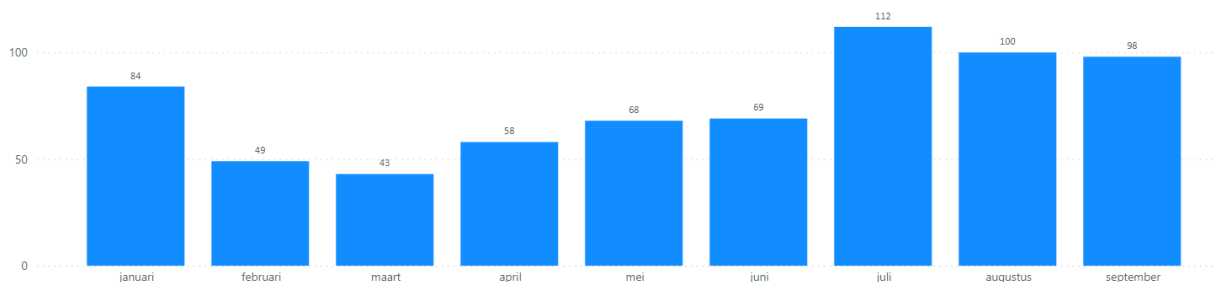
Figuur 9. Aantal gestarte en afgesloten interventies Voorwaarden & Vervolg.



Figuur 10. Aantal gestarte en afgesloten interventies Onderzoek.

In het tweede kwartaal zijn er 228 interventies Voorwaarden & Vervolg opgestart en zijn er 237 afgesloten (met een maandelijkse verwachting van 96). Daarvan sloten we 42,0% af binnen de wettelijke termijn. Het heeft tijd nodig om het percentage binnen de wettelijke termijn te laten stijgen, want de achterstand moet ingelopen worden. Al langere tijd slagen wij erin om de norm (80%) te behalen voor de interventie Voorwaarden & Vervolg en deze af te ronden binnen 10 weken na start van de interventie. In het derde kwartaal hebben we met 84,8% wederom deze KPI ruimschoots behaald.

Het afgelopen kwartaal zijn er 94 Onderzoeken opgestart en 105 Onderzoeken afgesloten (met een maandelijkse verwachting van 33). Daarvan sloten we 46,6% af binnen de wettelijke termijn, waarmee we onder de KPI van 70% zitten. Verder zien we dat 85,2% van de Onderzoeken wordt afgerond binnen 10 weken na start van de interventie, dit ligt boven de KPI van 80%.



Figuur 11. Werkvoorraad gebiedsteams.

Met de werkvoorraad in de gebiedsteams worden de casussen bedoeld waarvan bij de veiligheidsbeoordeling is bepaald dat een interventie van Veilig Thuis nodig is. Deze casussen staan op een interne werkvoorraad waar nog een procesregisseur aan gekoppeld moet worden. Deze procesregisseur zal in de casus het Onderzoek of Voorwaarden & Vervolg uitvoeren. Tijdens deze wachttijd is er altijd een contactpersoon vanuit het gebiedsteam als aanspreekpunt die ook de veiligheid opnieuw beoordeelt als er tussentijds nieuwe informatie komt.

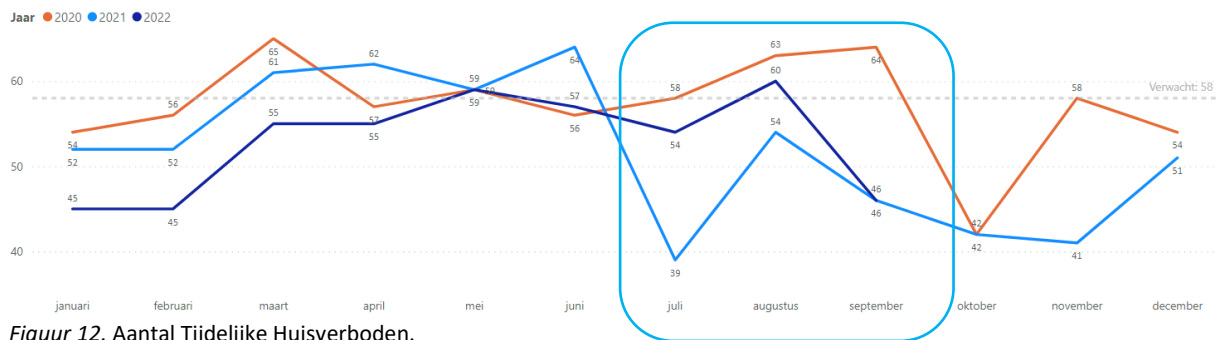


1 Primair proces

Dit kwartaal begon met een hoge werkvoorraad, in juli 112 casussen. Hier is direct actie op genomen waarna de daling weer zichtbaar is ingezet naar 98 casussen in september. Er blijft consequent gestuurd worden op het beheersbaar houden van de werkvoorraad en op het tijdig afsluiten van de casussen.

1.6.3 Tijdelijke huisverboden (THV)

Een THV wordt opgelegd door een burgemeester. Het doel van het THV is dat de uithuisgeplaatste 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 derde kwartaal zien we dat het aantal Tijdelijke Huisverboden varieert tussen 46 en 60 met een gemiddelde van 53 per maand.

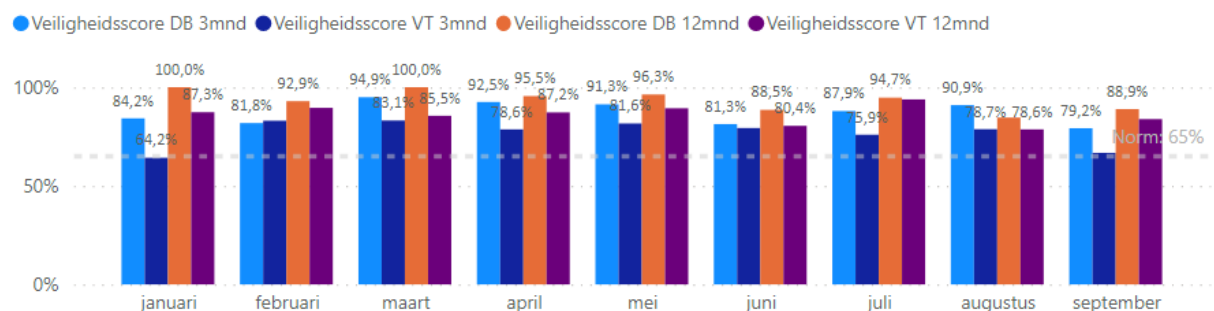
1.7 Monitoring

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: In 65% van de casussen waarin Monitoring wordt ingezet door Veilig Thuis scoren cliënten en professionals een voldoende (6>) als veiligheidscijfer.

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 heeft bijgedragen 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 het derde kwartaal zagen de beoordelingen bij monitoring er als volgt uit voor directbetrokkenen (DB) en medewerkers Veilig Thuis (VT). Voor zowel directbetrokkenen als professionals wordt de veiligheid zeer positief gescoord.



Figuur 13. Veiligheidsscores.



1 Primair proces

1.8 Recidive

Op 31 oktober worden de recidivecijfers over het eerste half jaar van 2022 beschikbaar gesteld door het CBS. Om deze reden worden de recidivecijfers in het jaarverslag over 2022 opgenomen.

1.9 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.

Hieronder het cumulatieve aantal adviezen en meldingen per gemeente (2022 tot en met september).

Veilig Thuis Adviezen

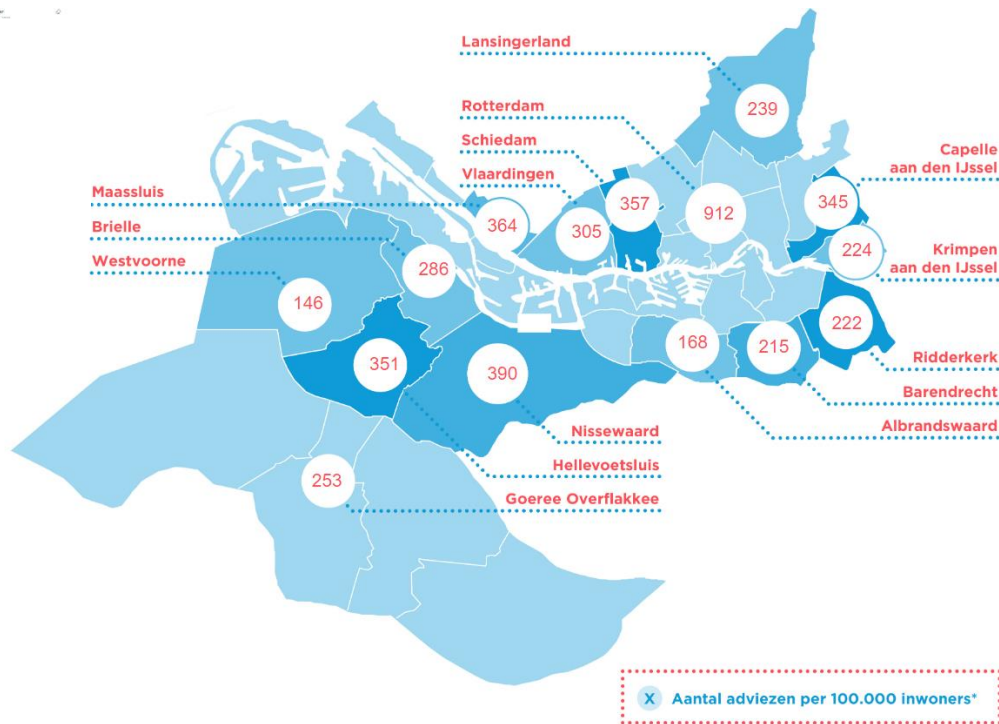
Gemeente	2020	2021	2022
Albrandswaard	53	47	44
Barendrecht	137	142	105
Brielle	52	88	51
Capelle aan den IJssel	302	416	233
Goeree-Overflakkee	178	183	130
Hellevoetsluis	183	208	143
Krimpen aan den IJssel	77	92	66
Lansingerland	201	156	154
Maassluis	131	144	128
Nissewaard	460	581	338
Ridderkerk	208	179	105
Rotterdam	7537	8987	6019
Schiedam	397	466	287
Vlaardingen	384	433	228
Westvoorne	24	40	22
Buiten gebied VTRR	881	1187	1152
Totaal	11205	13349	9205

Veilig Thuis meldingen

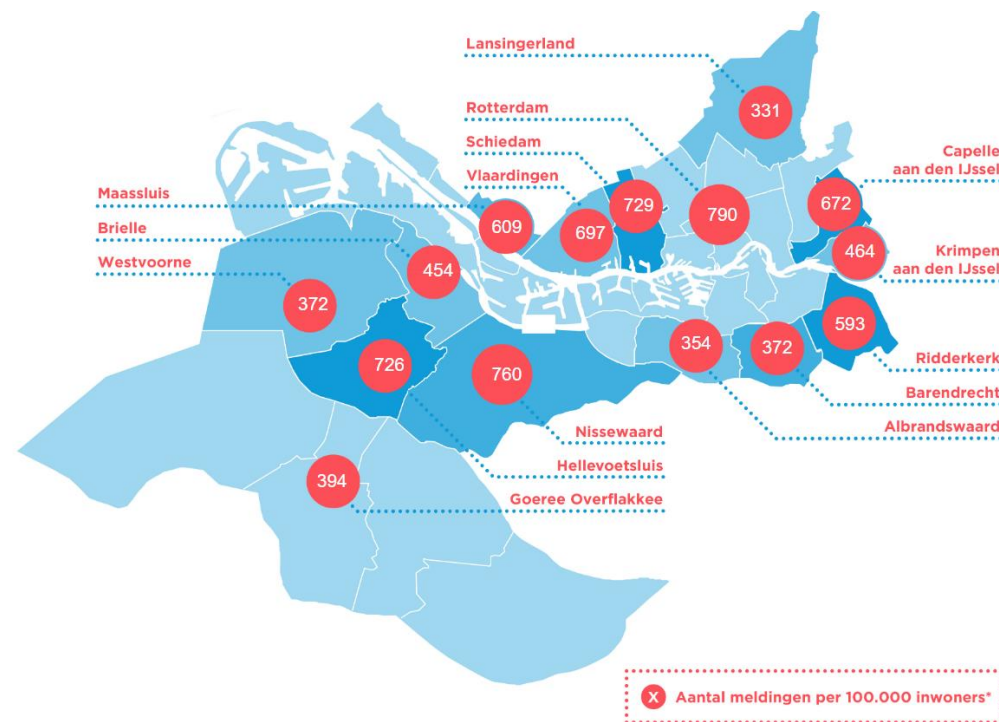
Gemeente	2020	2021	2022
Albrandswaard	114	108	93
Barendrecht	209	202	182
Brielle	91	95	81
Capelle aan den IJssel	552	572	453
Goeree-Overflakkee	231	200	203
Hellevoetsluis	332	355	296
Krimpen aan den IJssel	166	156	137
Lansingerland	332	249	214
Maassluis	267	236	214
Nissewaard	964	873	659
Ridderkerk	360	335	281
Rotterdam	7727	7432	5211
Schiedam	772	780	586
Vlaardingen	686	670	521
Westvoorne	65	79	56
Buiten gebied VTRR	169	102	107
Totaal	13037	12444	9294



1 Primair proces



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



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



1 Kwaliteit van ons werk



Rotterdam
Rijnmond

Kwaliteit van ons werk

Doel

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.

Hoe betrekken we kinderen en volwassenen hierbij?

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.

Waar werken we aan en wat is de stand van zaken in Q3?

Kwaliteit van dossieropbouw

In het eerste en tweede kwartaal is gewerkt aan de totstandkoming van de gids 'Dossiervorming en gegevensverwerking'. De gids is een intern document voor medewerkers waarin de uitgangspunten voor dossieropbouw en gegevensverwerking staan beschreven en geeft kaders voor de uitvoering van het werk.

De gids is inmiddels vastgesteld en het implementatieproces binnen de verschillende teams loopt. De voortgang wordt periodiek met het management en de teamcoördinatoren besproken. In het eerste kwartaal van 2023 evalueren we de voortgang van de implementatie en de werking van de gids. In 2023 worden interne kwaliteitsaudits uitgevoerd om te verifiëren hoe medewerkers de uitgangspunten uit de gids toepassen.

Eind derde kwartaal 2022 is de e-learning AVG gereed en kan worden ingezet voor deskundigheidsbevordering. Daarnaast vindt momenteel een oriëntatie plaats om een interne training 'Kort en bondig rapporteren' te ontwikkelen.

Tot slot wordt een plan van aanpak voorbereid met als doel een project op te starten ter verbetering van de digitale dossieropbouw in Myneva en de daaruit voortkomende rapportages en brieven. Begin 2023 wordt hiermee gestart.



1 Kwaliteit van ons werk

Adequat feitenonderzoek en zorgvuldige registratie van veiligheidsvoorwaarden en -afspraken

In de gids 'Dossiervorming en gegevensbescherming' wordt onder andere ingegaan op de kaders voor het uitvoeren van hoor-wederhoor, het uitvoeren van het feitenonderzoek en het betrekken van de gedragsdeskundige en/of vertrouwensarts ten aanzien van de besluitvorming in de casuïstiek.

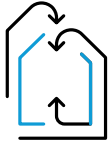
Om deze onderwerpen verder door te ontwikkelen is in het derde kwartaal een start gemaakt met het project 'Kwaliteit dossiervorming'. Het doel van dit project is om verdere invulling te geven aan hoe de kaders en uitgangspunten uit de gids hun weerslag vinden in het opbouwen van een dossier in Myneva en de eindrapportages die Veilig Thuis aan de cliënten van Veilig Thuis verstuurd.

Duurzaam wachtlijstvrij werken

Sinds april 2022 heeft Veilig Thuis de wachtlijst zien oplopen. We hebben ervaren dat de maatregelen die zijn opgenomen in het borgingsplan onvoldoende waren geborgd en niet compleet genoeg waren om duurzaam wachtlijstvrij te kunnen blijven werken. Om dit (opnieuw) te kunnen bereiken hebben we Veilig Thuis breed een plan van aanpak 'Wachtlijstvrij Werken' opgesteld. Hierin worden bestaande borgingsafspraken aangescherpt en nieuwe afspraken geïmplementeerd in het vierde kwartaal.

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 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. In het derde kwartaal heeft Veilig Thuis een panelgesprek willen organiseren om met cliënten in gesprek te gaan over de kwaliteit van de eindrapporten en brieven van Veilig Thuis. Hiervoor zijn 300 cliënten aangeschreven en 10 cliënten na gebeld. Onder de cliënten bleek onvoldoende interesse om een panel te kunnen organiseren op dit thema. We gaan in het vierde kwartaal nadenken hoe we op een andere manier de clientfeedback kunnen inrichten. Veilig Thuis neemt vanaf 1 augustus 2022, samen met 16 andere Veilig Thuis-organisaties, deel aan een gezamenlijk clienttevredenheidsonderzoek. Het onderzoek richt zich op cliënten waarbij een interventie door Veilig Thuis is uitgevoerd. Met de resultaten van het onderzoek hoopt Veilig Thuis een beter beeld van haar dienstverlening te krijgen en daarnaast helder te krijgen van welke andere Veilig thuis organisatie wij nog kunnen leren. Er zijn nog geen resultaten bekend op dit moment.



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 Q3?

Samenwerking met netwerkpartners

Samenwerking met het lokale veld

De aandachtsfunctionarissen vanuit de gebiedsteams zorgen voor korte lijnen met het lokale veld. Een aantal van hen werkt nu weer meer op locatie, weer anderen zorgen vooral voor telefonische bereikbaarheid. Dit gebeurt in onderlinge afstemming.

Veilig Thuis organiseert een keer per kwartaal (een keer per half jaar als dat zo is afgesproken) een gesprek met de ambtenaren/coördinatoren van gemeenten en lokale teams. In deze gesprekken worden constructief ontwikkelingen en vraagstukken besproken. Een greep uit de gesprekken die in het derde kwartaal zijn gevoerd:

- Er zijn zorgen over de wachtlijsten binnen het lokale veld. Het overdragen van casussen en de snelheid waarmee hulp kan worden opgestart is binnen gemeenten verschillend georganiseerd. Het is goed om te merken dat medewerkers van Veilig Thuis en medewerkers in het lokale veld investeren in de onderlinge relatie.
- De samenwerkende gemeenten Maassluis, Vlaardingen en Schiedam (MVS) hebben de nieuwe organisatie Mevis gepresenteerd aan ketenpartners. Wij hebben deelgenomen aan een presentatie van het nieuwe Jeugdmodel MVS en wachten met interesse af hoe wij goed kunnen aansluiten bij de nieuwe organisatie. We houden graag een oog op de voortgang en bouwen intussen aan een goede relatie met betrokken partijen.
- Sommige vragen komen met regelmaat terug, bijvoorbeeld de werkwijze van Veilig Thuis, het gebruik van de Meldcode, de bereikbaarheid van medewerkers, de samenwerkingsafspraken en ondersteuning bij casussen die het lokale veld overneemt van Veilig Thuis. De vragen zijn overigens wederkerig, qua thematiek is er overlap. Dit komt mede door vertrek van medewerkers waardoor kennis verloren gaat. In de komende maanden zullen we hier extra aandacht aan geven en bezien hoe we informatie toegankelijk kunnen maken zodat ook nieuwe medewerkers snel geïnformeerd zijn.

Signalen die voortkomen uit de kwartaaloverleggen worden opgepakt en waar nodig kijken we hoe we een geconstateerd probleem kunnen oplossen.

Voorlichtingen

In het derde kwartaal van 2022 zijn 7 voorlichtingen gegeven over de werkwijze van Veilig Thuis.

Pilot dienst Ondersteuning lokale teams



2 Samenwerken

De Dienst Ondersteuning na Veiligheidsbeoordeling heeft na de eerste implementatie opstartproblemen ondervonden. De essentie van deze dienst, namelijk een gesprek organiseren waarbij cliënt, lokaal team en Veilig Thuis aanwezig zijn, wordt binnen de organisatie wel gevoeld maar de mogelijkheden zijn nog onvoldoende benut. Het aantal begrote trajecten loopt daardoor achter. Tot en met eind september zijn er 78 trajecten uitgevoerd ten opzichte van de 378 die begroot zijn voor deze periode.

In het derde kwartaal hebben we bekeken welke belemmeringen er zijn op de uitvoering van de Dienst Ondersteuning op operationeel niveau. Vanuit deze gesprekken bleken er knelpunten te spelen op registratie, uitvoering en facilitering. Op deze onderdelen hebben wij diverse verbeteringen doorgevoerd. Dit gaf een impuls op de operationele aansturing van dit product met als gevolg een stijgende lijn in de toepassing van de Dienst Ondersteuning. Daarnaast informeren we de lokale teams bij overdracht dat zij ook ons actief kunnen benaderen om gezamenlijk op te trekken in het kader van deze dienst. Door de olopende wachtlijsten zien we nu echter wel dat de urgentie en focus hier op ligt en de inzet van de Dienst Ondersteuning daardoor afvlakt. Dit heeft onze aandacht.

Samenwerking lokale veld/opdrachtgevers

Politie

Algemene samenwerking

Er is regelmatig contact tussen Veilig Thuis en de politie ten behoeve van een betere samenwerking. Een aantal problemen zijn geadresseerd en worden opgepakt. Een voorbeeld is het opstellen van politiemeldingen. Doordat de politie intern beter stuurt op de kwaliteit van een melding, wordt er steeds minder om een aanpassing gevraagd. Ook wordt ingeregeld dat een doelgroepencoördinator binnen 30 minuten teruggebeld wordt in een crisis. De algemene teneur is dat de samenwerking aan beide kanten is verbeterd sinds mei jl.: er wordt eerder telefonisch contact gezocht en er worden minder spoedverzoeken AWARE gedaan.

Samen op in Acuu

In het afgelopen kwartaal zijn de afspraken om samen op te trekken met de politie, het Crisisteam van Veilig Thuis en het Crisisinterventieteam (CIT) van Jeugdbescherming Rotterdam Rijnmond verder verfijnd. Medewerkers van het Crisisteam sluiten in de komende maanden wekelijks aan bij een briefing van een van de twee deelnemende basisteams van de politie. Daardoor kunnen we acuut onveilige situaties nog beter samen oppakken en weten agenten hoe ze gebruik kunnen maken van de kennis en mogelijkheden van Veilig Thuis en van het CIT. In het kader van 'Samen op in Acuu' brengen we de samenwerkingsafspraken nog een keer voor het voetlicht en versnellen we het proces van melding van een acuut onveilige situatie en de hulp aan een cliënt in nood. Begin december evalueren we afspraken en de resultaten.

Wijkteams Rotterdam

Eind september heeft een gesprek plaatsgevonden met betrokken partners bij de Actielijn Toegang. Doel is om het partnerschap tussen Veilig Thuis en de Wijkteams (inclusief de Vraagwijzer en Centraal Onthaal) van de gemeente Rotterdam te verstevigen. Afgesproken is nogmaals dat wij via het structurele overleg dat sinds juni plaatsvindt tussen Veilig Thuis en de Wijkteams een aantal zaken in gang zetten die de samenwerking bevorderen. Daarbij zijn we ook blij met kleine stappen: als het er maar voor zorgt dat de cliënt er baat bij heeft. De noodzaak om de samenwerkingsafspraken te evalueren is nogmaals benoemd.

Pilot Vrouwenopvang Plus

In centrumgemeente Rotterdam wordt samen met Fier en Arosa gewerkt aan een vereenvoudigde werkwijze voor de crisisopvang in een gezamenlijke pilot (Vrouwenopvang plus) waarin veiligheid voorop staat en daarna afstemming met elkaar plaatsvindt. De pilot is verlengd tot 31 december 2022. De criteria voor begeleiding en eventueel opvang zijn op onderdelen aangepast. Zo is herstel van de relatie nu vervangen door perspectief of herstel van een veilig thuis, wat ook herstel van veiligheid in twee aparte huizen kan betekenen. Daardoor

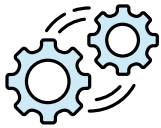


2 Samenwerken

sluiten we beter aan bij de behoeftes die cliënten hebben en die gaandeweg duidelijk zijn geworden. In september heeft een leersessie plaatsgevonden met medewerkers van Fier, Arosa, Veilig Thuis en de gemeente.

Samenwerking met Scholen in PO en VO

In het derde kwartaal is weer een start gemaakt met het bekend maken van de Meldcode onder docenten door de manager van het Advies- en Meldpunt. In Rotterdam zijn diverse scholengroepen betrokken.



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) huiselijk 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 Q3?

Structurele inzet ervaringsdeskundigen bij de aanpak van huiselijk geweld

Inzet in casuïstiek, samen met professionals, gaat onverminderd door. De professionals waarmee wordt samengewerkt in een casus zijn afkomstig van de volgende organisaties: Veilig Thuis, Arosa, Fier, Wijkteams, Reclassering en Intensieve casusregisseurs Goeree-Overflakkee. Bij Filomena zijn de ervaringsdeskundigen, in het kader van een nadere kennismaking, gestart om aan te sluiten bij de wekelijkse casuïstiekbesprekingen. Eind oktober worden daar verdere samenwerkingsafspraken over gemaakt.

In het derde kwartaal zijn twee nieuwe ervaringsdeskundigen gestart (voormalig slachtoffers). Eén met ervaringsgebied intiem terreur en één met ervaringsgebied eerge relateerd geweld. Uit de vele verzoeken voor het aanbieden van een stageplaats als ervaringsdeskundige, hebben we weer een stagiaire aangenomen bij Ervaring in Huis die de opleiding bij het Zadkine volgt.

De supportgroep voor mannen in situaties van huiselijk geweld vindt wekelijks plaats. Er is een workshop gegeven bij de studiedag 'Online seksueel geweld' van de gemeente Rotterdam over het werken met ervaringsdeskundigen. We zijn aangesloten bij een gezamenlijke sessie van een aantal wijkteams in Rotterdam over het thema stalking en hebben daar een actieve bijdrage geleverd vanuit een ervaringsdeskundige die ook voormalig slachtoffer stalking. Intern bij Veilig Thuis hebben we carroussel bijeenkomsten verzorgd over het werken met ervaringsdeskundigen.

Onze ervaringsdeskundigen sluiten aan bij verschillende overlegtafels en ontwikkelingen in het Verandertraject Huiselijk Geweld om vanuit het cliëntperspectief mee te denken en inbreng te hebben, o.a. bij:

- Ontwikkeling HG Netwerkaart
- Lerend netwerk plegersperspectief
- Groep critical friends
- Casusreflectiebijeenkomsten in de HG Leerwerkplaats
- Lerend Netwerk Ervaringsdeskundigheid
- E-learning over omgaan met privacy die bij Veilig Thuis die wordt ontwikkeld voor alle professionals

Met betrokken partners in het netwerk hebben we weer een mooie bijeenkomst gehad, het zogenoemde 'Lerend netwerk ervaringsdeskundigheid'. Hierin wordt gesproken over de begrippen 'eigen ervaring – ervaringskennis – ervaringsdeskundigheid', hoe we deze definiëren en hoe ze worden toegepast in de verschillende initiatieven in het werken met ervaringsdeskundigen. Deze bijeenkomst komt tweemaandelijks terug.



3 Positie in de keten

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

In het derde kwartaal is ingezet op de uitbreiding van het aantal interne aandachtsfunctionarissen. Er zijn 2 aandachtsfunctionarissen Ouderenmishandeling toegevoegd aan het team.

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
Zie bijlage 'Filomena'.

2. Zorg- en Veiligheidshuis

Op basis van de landelijke wetgeving hebben we een doorontwikkeling gemaakt in de werkwijze ZSM. Op dit moment zijn we bezig met de implementatie van deze nieuwe werkwijze. Dit houdt in dat wij vanuit Veilig Thuis enkel aansluiten bij het afdoeningsoverleg als wij een melding hebben ontvangen vanuit de politie of reeds een actieve betrokkenheid hebben. De politiemelding krijgen wij niet direct binnen. Om dit te bevorderen hebben wij nieuwe afspraken gemaakt met de politie om tegelijk startinformatie te ontvangen bij Veilig Thuis en de ZSM waarop een dossier aangemaakt kan worden. In acute situaties sluiten wij wel aan en zetten wij direct acties uit.

Daarnaast hebben wij de regie genomen op de triage van de zsm. Dat houdt in dat Veilig Thuis in de lead is om te beoordelen of een casus in aanmerking komt voor het casusoverleg of niet.

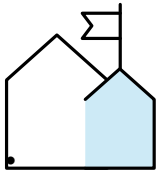
Deze werkwijze zal in het vierde kwartaal worden geëvalueerd. In de tussentijd is er een interne Data Protection Impact Assessment (DPIA) uitgevoerd gericht op deze nieuwe werkwijze om de risico's op privacy van deze werkwijze goed in beeld te hebben.

Veilig Thuis heeft op de ZSM Huiselijk Geweld de regie genomen op de triage (dit betreft de doorgeleiding van complexe casuïstiek richting het casus overleg). Hier is eerder in het jaar al een besluit op genomen en in derde kwartaal ten uitvoer gebracht. Ook dit proces zal in het vierde kwartaal worden geëvalueerd. Op dit moment zijn we bezig met het verstevigen van de personele bezetting op zowel procesregisseur ZVHRR HG, casus overleg en ZSM.

3. Kind- en gezinsbeschermingsketen

Om de samenwerking binnen de kind- en gezinsbeschermingsketen te verbeteren worden proeftuinen opgezet om organisaties samen te laten onderzoeken waar mogelijkheden zijn tot verbetering en hoe verbetering er in de praktijk uit kan zien. Veilig Thuis levert hier haar bijdrage aan door deel te nemen aan de stuurgroep, projectgroep en de uitvoering van de proeftuin rondom de thema's 'Onderzoek' en 'Jeugdcriminaliteit'. In het tweede kwartaal zijn de voorbereidingen voor de start van de proeftuin in de gemeente Ridderkerk en deelgemeente IJsselmonde binnen de projectstructuur uitgevoerd. Begin juni heeft er een startbijeenkomst met de deelnemers plaatsgevonden en in het derde kwartaal zou daadwerkelijk gestart worden met de proeftuin.

In september is besloten door de stuurgroep dat er een koerswijziging van de proeftuin gaat plaatsvinden. Aan de hand van de ideale klantreis (op thema's als: jeugdcriminaliteit, huiselijk geweld, complexe scheiding, ontwikkelingsbedreiging kind) gaan we beproeven wat werkt voor de klant en wat daarvoor nodig is in de doorontwikkeling richting het regionaal veiligheidsteam op gebied van expertise-inzet, activiteiten en ontdekken we wat dit betekent voor functionaliteiten. Daarnaast gaan we landelijk agenderen wat nog niet kan in relatie tot wat echt werkt voor de klant. Met de deelnemers van de proeftuin zal 'De ideale klantreis' worden ontwikkeld waarbij ook de crisisfunctie wordt betrokken (wat is de ideale klantreis als er sprake is van een acute situatie). Doelen en ambities zullen geformuleerd worden door professionals en ervaringsdeskundigen. In de proeftuin wordt ook de rol van de onafhankelijke clientondersteuner/vertrouwenspersoon uitgewerkt. In het vierde kwartaal wordt dit proces verder opgestart.



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 Q3?

Continuïteit in het personeelsbestand

Het afgelopen kwartaal hebben we veel aandacht gegeven aan de werving van nieuwe medewerkers. Dit heeft er in geresulteerd dat er in het derde kwartaal 13 nieuwe collega's zijn gestart. In het 3e kwartaal is het verloop conform de KPI 15%.

Het ziekteverzuimcijfer blijft veel hoger dan het streefcijfer van 6%. Het afgelopen kwartaal was het gemiddeld 9,0 % per maand. Omdat we niet precies 'de vinger op de zere plek' krijgen gaan we hier de komende periode met de nieuwe adviseur inzetbaarheid van de Arbodienst een analyse op maken. Daarnaast gaan we naar een collega Veilig Thuis organisatie die een laag verzuimpercentage heeft om te bekijken of hun praktijk en aanpak ook binnen onze organisatie zou kunnen passen.

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

In september is weer een 'Basistraining Veilig Thuis' voor nieuwe medewerkers gestart. Daarnaast laten we vanaf dit najaar, direct aan de basistraining, de training 'Beroepsethiek' aansluiten. Vanuit het SKJ is het verplicht om deze training eenmaal in de registratieperiode te behalen.

De begeleide en onbegeleide intervisies zijn eveneens weer ingepland. Daarmee faciliteren we medewerkers met het behalen van voldoende uren in het SKJ-register. Alle medewerkers gaan tevens een e-learning volgen om hun kennis rondom de nieuwe beroepscode te toetsen. Medewerkers krijgen dit najaar de mogelijkheid om zich nog voor twee trainingen in te schrijven om aan hun benodigde vijf studiedagen per jaar te komen.

Over de scholingskalender voor 2023 worden in het komende kwartaal afspraken gemaakt.



4 Goed werkgeverschap

Tevreden medewerkers

Het schrijven van de beleidsvoorstellen 'Het goede gesprek' en het 'Moreel beraad' hebben het afgelopen kwartaal centraal gestaan. Deze beleidsvoorstellen liggen nu voor ter bespreking in de teams. Conform ons beleid rondom besluitvorming, namelijk middels 'Samen werken naar Beter', worden de medewerkers betrokken bij beleid dat hen allen raakt. Wanneer alle input is verzameld en tot een advies is gebundeld gaan de documenten als voorgenomen besluit naar de OR.

Tijdens de laatste twee studiedagen van de teamcoördinatoren is door henzelf en samen met de managers gekeken naar de wijze waarop de tandemfunctie versterkt kan worden. Hierbij is veel aandacht geweest voor het bepalen van het 'wat' door de managers en het 'hoe' door de teamcoördinatoren. In oktober vindt de afsluitende bijeenkomst plaats waar zij dit aan elkaar gaan presenteren. Leidend voor deze discussie is het schema over de verantwoordelijkheidsverdeling tussen team, teamcoördinator en manager uit het beleid van 'Samen werken naar Beter'.

Ook is sinds het afgelopen kwartaal het BOT (BedrijfsOpvangTeam) weer operationeel en geschoold. De folder die medewerkers wijst op de mogelijkheid om een beroep te doen op het BOT is dit kwartaal gemaild aan alle medewerkers.

De samenwerking tussen de interne teams heeft voortdurend de aandacht. Nu het managementteam weer compleet is wordt het komende kwartaal onderzocht hoe dit versterkt kan worden. De zomerlunches die zijn georganiseerd waren in ieder geval een moment van verbinding over de teamgrenzen heen. Deze lunches zullen uitgebreid worden naar andere vakantieperiodes.