

Kwartaalrapportage Q1 2023



Rotterdam
Rijnmond

VEILIG THUIS ROTTERDAM RIJNMOND



Voorwoord

De tijd vliegt, hier ligt alweer de eerste kwartaalrapportage van 2023, met een vernieuwde indeling die zorgt voor een betere samenhang tussen onze activiteiten.

Ondanks wachtlijsten en uitdagingen blijven we impact maken en zien we dat de veiligheidsscore tijdens monitoring hoog blijft. De wachtlijsten daalden minder hard dan gewenst, omdat er meer crisiszaken op te pakken waren dan begroot. Met dit in het achterhoofd zijn we ook erg blij met de eerste oriënterende gesprekken over een regionaal crisisteam, ook al zijn er uitdagingen en verschillen te overbruggen. Ondanks dat lukt het ons wel om steeds sneller na binnenkomst van een melding de veiligheidsbeoordelingen uit te voeren.

We merken dat er blijvend aandacht is voor het thema femicide. In januari was er toenemende media-aandacht hiervoor. Vanuit Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond hebben twee medewerkers van ons crisisteam meegewerkt aan een [podcast van Hart van Nederland](#). In dezelfde podcast bleek ook op schokkende wijze dat de regie bij de ministeries op dit thema ver te zoeken lijkt. Ministers wijzen naar elkaar en de minister van VWS wist zelfs niet wat femicide was. In een [opiniestuk](#) riep ik daarom op tot meer aandacht en daadkracht, want iedere acht dagen sterft een vrouw en daarmee staan wij in de top drie van Europa. Een lijstje waarin we juist niet hoog willen scoren. Op 8 maart, internationale vrouwendag deelden wij het [statement](#) van het Landelijk Netwerk Veilig Thuis, waarin we samen met het Landelijk Netwerk Vrouwenopvang het kabinet oproepen om een integrale aanpak te ontwikkelen om femicide tegen te gaan, onder de motto's: #StopFemicide en #NietEénMeer. Eind maart zond Hart van Nederland een item uit over het [persoonlijke verhaal van een van onze cliënten](#).

We zien dat onder andere door deze media-aandacht Filomena steeds meer bekendheid krijgt en we hebben in het eerste kwartaal al veel werkbezoeken kunnen verzorgen. Uit de regio, maar vooral ook landelijk is er veel interesse. Van Mariëtte Hamer – regeringscommissaris seksueel grensoverschrijdend gedrag en seksueel geweld – tot delegaties vanuit het Openbaar Ministerie, het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport en uit Curaçao. Mooi om te kunnen laten zien dat een integrale aanpak niet alleen mogelijk is, maar ook goed werkt.

Voor onze organisatie was de eerste organisatiebrede vakdag op 21 maart een mooie mijlpaal. We bespraken met elkaar de onderwerpen professionele moed en lef & diversiteit en inclusie. Ik ben geraakt door de oprechte en openhartige aanwezigheid van iedereen die aanwezig was. En ook zeer dankbaar voor de collega's die op kantoor zorgden voor de spoed- en crisiszaken. Want dat is als het er op aan komt voor ons toch de belangrijkste drijfveer; het met elkaar mogelijk maken dat geweld in afhankelijkheidsrelaties stopt.

Vriendelijke groet,

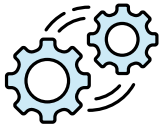
Debbie Maas

Bestuurder Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond

Bestuurder Filomena Rotterdam Rijnmond, Centrum huiselijk geweld en kindermishandeling

Inhoud

Voorwoord	2
Inhoud.....	3
1. Primair Proces.....	3
2. Procesverbetering	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.6
3. Kwaliteitsversterking	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.2
4. Duurzaam werkgeverschap	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.6
5. Innovaties op anders werken	28
6. Overige projecten.....	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.30

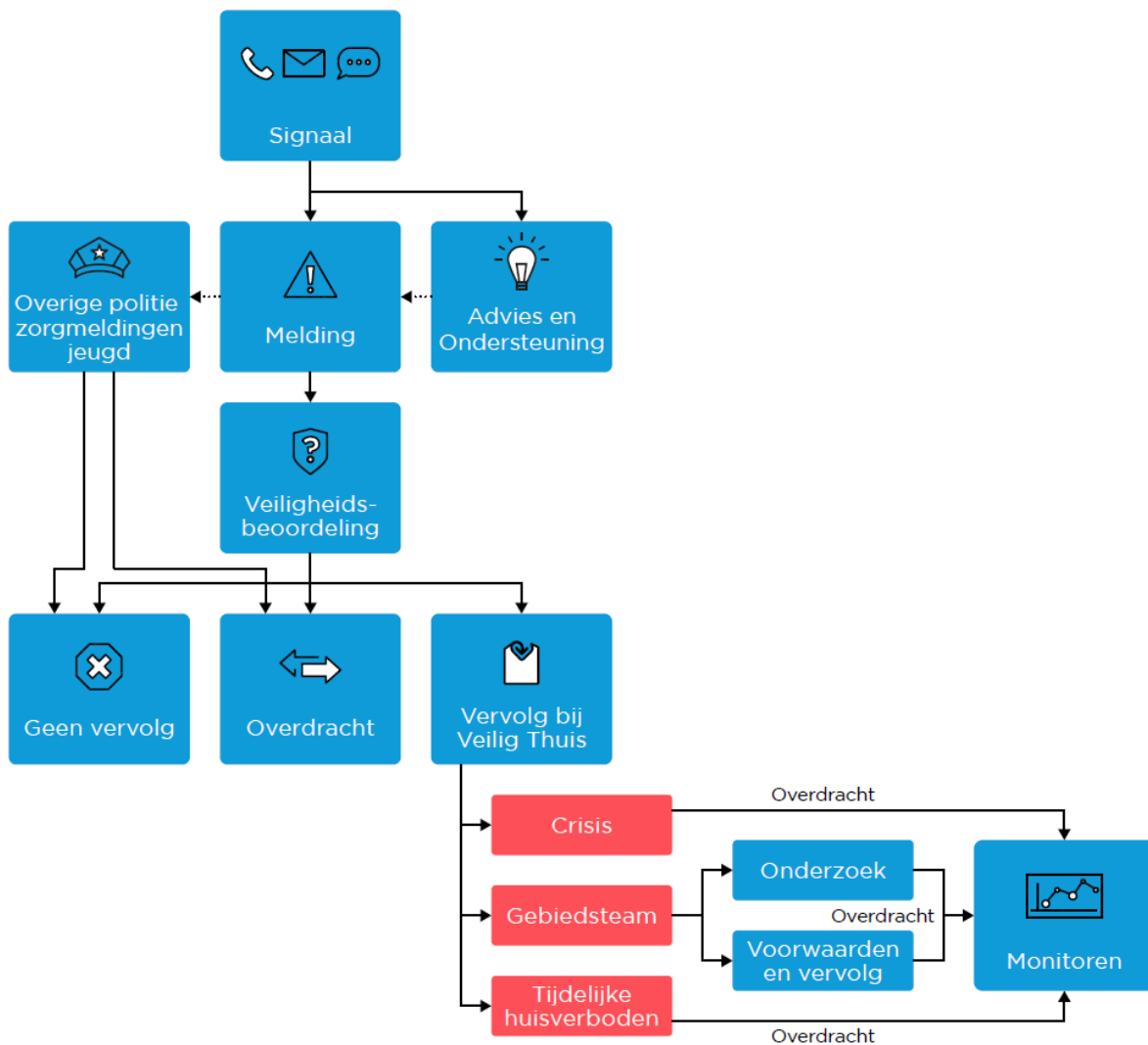


1 Primair proces



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





1 Primair proces

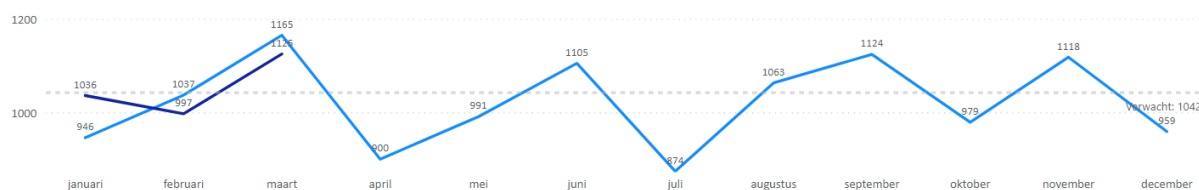
1.1 Advies en Ondersteuning

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

Adviezen (exclusief chat)

Jaar ● 2022 ● 2023

1400



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

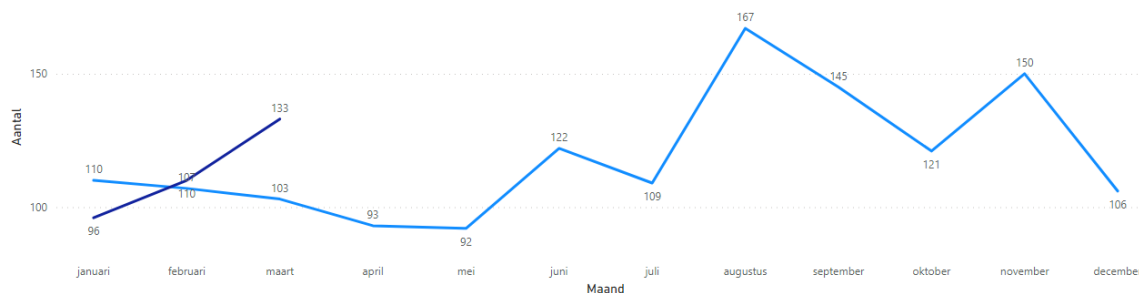
In het eerste kwartaal van 2023 werden 3.158 vragen gesteld. Met gemiddeld 1.053 per maand zitten we net boven de 1.042 vragen die we maandelijks verwachten. Het aantal vragen fluctueert, maar is in lijn met dezelfde periode vorig jaar.

1.2 Chat

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

Chat

Jaar ● 2022 ● 2023



Figuur 2. Aantal chatvragen.

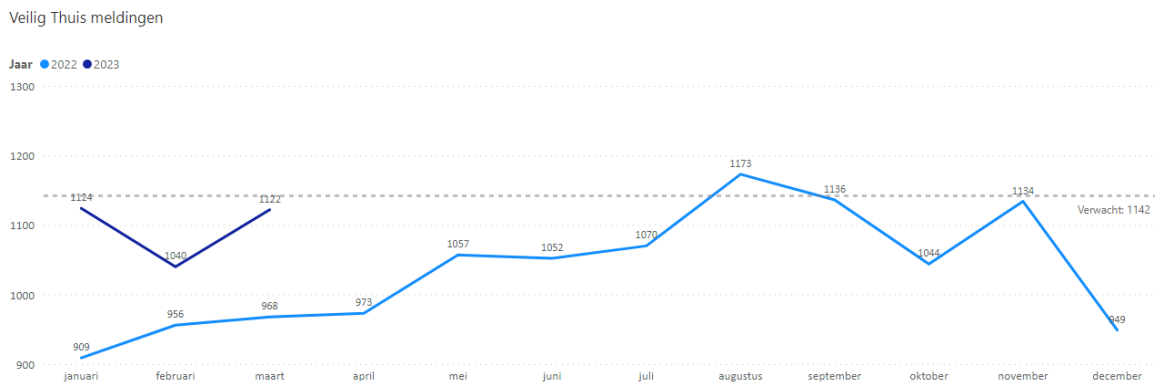
Op werkdagen zijn we overdag ook via de chat beschikbaar voor advies. In het eerste kwartaal van 2023 zochten 339 kinderen en volwassenen via de chat contact voor advies. We zien een forse stijging van 96 vragen in januari naar 133 vragen in maart. Het totale aantal ligt iets meer boven de verwachte begroting van 324 per kwartaal.



1 Primair proces

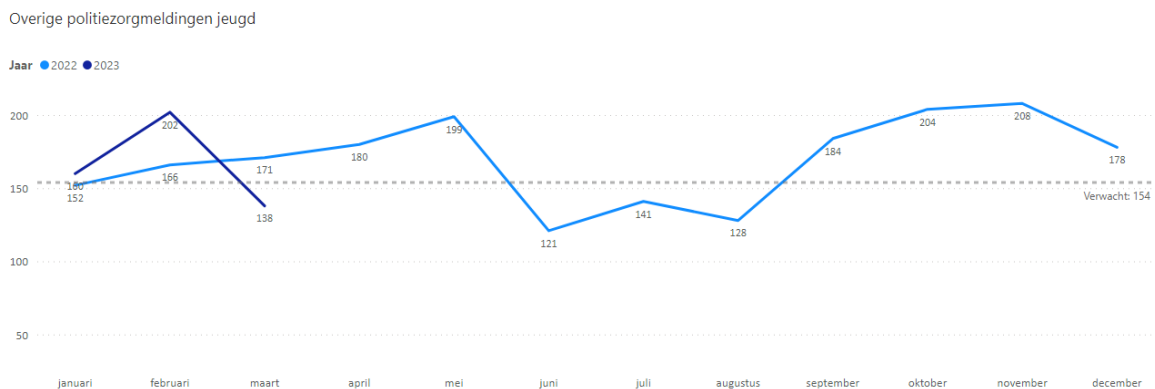
1.3 Melding (exclusief overige politie zorgmeldingen jeugd)

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 doorgezeten naar het lokale veld of Pak je Kans. Betrokkenen worden hierover door ons geïnformeerd.



Figuur 3. Aantal meldingen (exclusief overige politie zorgmeldingen jeugd).

We ontvingen in het eerste kwartaal 3.286 meldingen, gemiddeld 1.095 per maand. Dit zijn er meer dan in dezelfde periode vorig jaar, maar minder dan het begrote aantal van 3.451 per kwartaal.



Figuur 4. Aantal overige politie zorgmeldingen jeugd.

Het aantal binnenkomende overige politie zorgmeldingen jeugd bereikte in februari van het eerste kwartaal van 2023 een piek, maar liep iets terug in maart. In totaal hebben we 500 overige politie zorgmeldingen jeugd ontvangen. Dit ligt iets boven het verwachte aantal meldingen van 462. Het is minder dan de 590 overige politie zorgmeldingen jeugd, die we ontvingen in het vierde kwartaal van 2022.

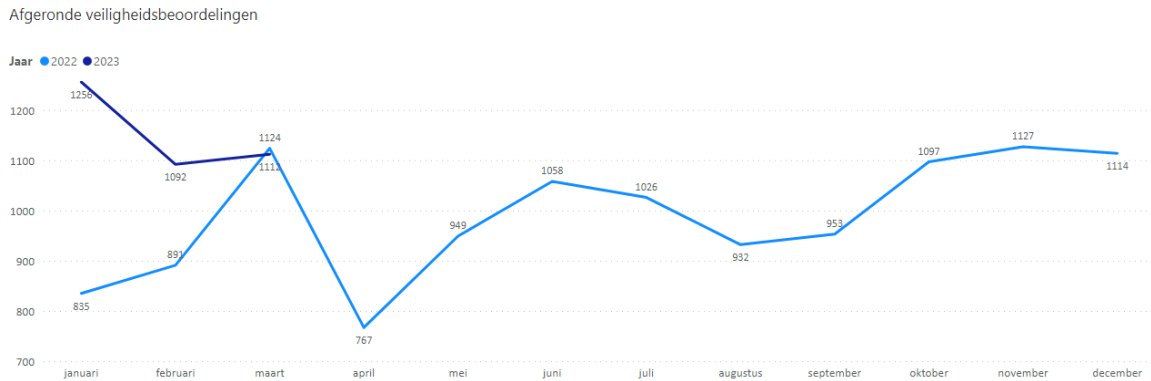


1 Primair proces

1.4 Veiligheidsbeoordeling

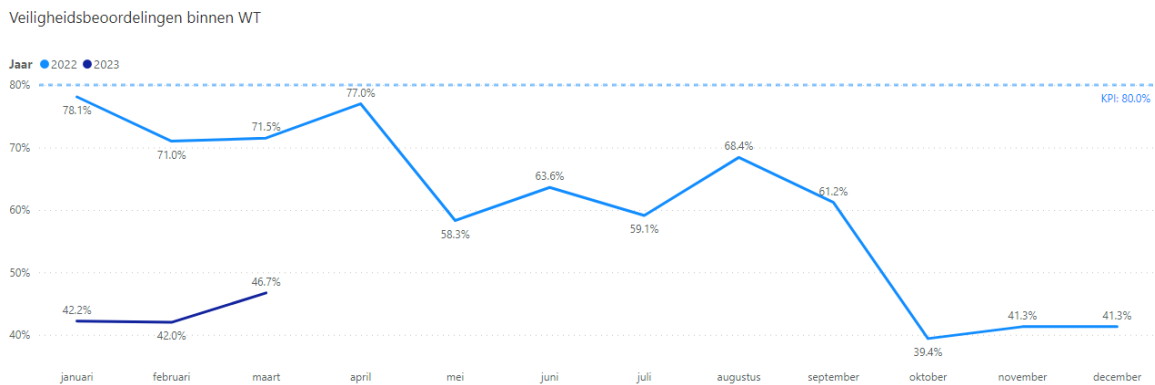
Voor alle meldingen voert het Advies- en Meldpunt een veiligheidsbeoordeling uit aan de hand van een triage instrument. Uitgezonderd zijn de overige politiezorgmeldingen jeugd – deze worden na screening indien nodig zo snel mogelijk naar een lokaal team of Pak je Kans doorgestuurd.

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 5. Aantal uitgevoerde veiligheidsbeoordelingen.

Als we kijken naar het aantal uitgevoerde veiligheidsbeoordelingen dan zien we dat er ook in het eerste kwartaal van 2023 hard is gewerkt en we 3.472 meldingen op veiligheid hebben beoordeeld.



Figuur 6. Percentage veiligheidsbeoordelingen uitgevoerd binnen de wettelijke termijn.

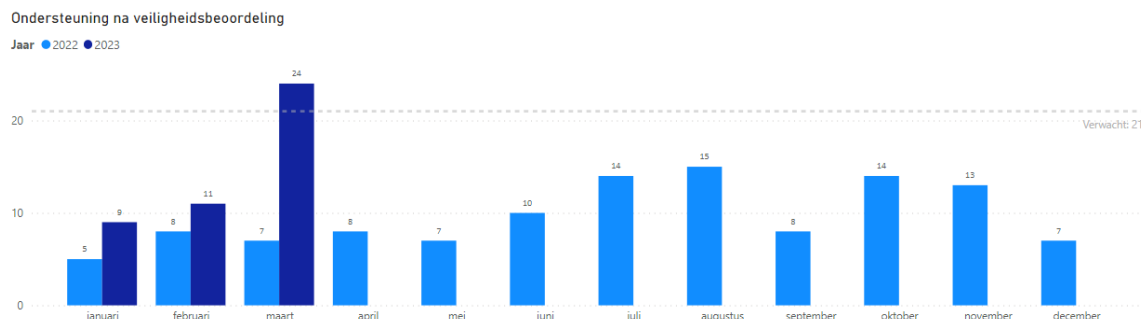
In het eerste kwartaal hebben we gemiddeld 43,6% van de veiligheidsbeoordelingen uitgevoerd binnen de wettelijke termijn van vijf werkdagen. Zolang we een werkvoorraad hebben, stijgt dit percentage nauwelijks, omdat de meldingen bij de start van de veiligheidsbeoordeling veelal al buiten de wettelijke termijn valt. Het aantal meldingen 'nog te beoordelen buiten de wettelijke termijn' betreft meldingen die bij binnenkomst op veiligheid zijn gescreend, maar waarbij de Veiligheidsbeoordeling buiten de wettelijke termijn van vijf werkdagen valt.

Ondanks dat het aantal nog te beoordelen meldingen buiten de wettelijke termijn nog niet daalt, lukt het ons wel de veiligheidsbeoordeling steeds sneller na binnenkomst uit te voeren. In januari lukt het om voor 58% van de meldingen de veiligheidsbeoordeling binnen vier weken na binnenkomst uit te voeren. In februari steeg dit percentage naar 83% en in maart naar 93%.



1 Primair proces

1.5 Ondersteuning na veiligheidsbeoordeling



Figuur 7. Aantallen dienst Ondersteuning na veiligheidsbeoordeling.

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, dan kan Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond alsnog besluiten een interventie in te zetten. We zien een stijgende lijn in het aantal keren dat procesregisseurs de dienst Ondersteuning inzetten. In maart is Ondersteuning 24 keer ingezet door procesregisseurs en 24 keer afgerond. Dit ten opzicht van negen die ingezet zijn in januari en 11 in februari. In februari heeft een interne evaluatie van het gebruik van Ondersteuning plaatsgevonden. De evaluatie inclusief verbetermogelijkheden wordt momenteel uitgewerkt.

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 3.472 veiligheidsbeoordelingen die we in het eerste kwartaal hebben uitgevoerd, was er voor 237 meldingen geen vervolgstap nodig en hebben we 1.679 meldingen na de veiligheidsbeoordeling overgedragen voor hulp en ondersteuning bij een van de netwerkpartners. Er zijn 1.153 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 huishouden. Deze meldingen (en veiligheidsbeoordelingen) leiden uiteindelijk tot één dossier dat bij Veilig Thuis een vervolg krijgt.



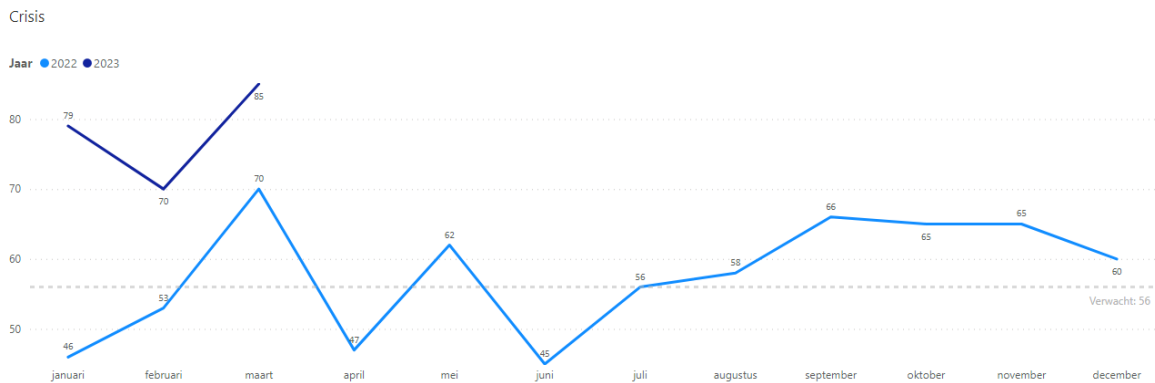
1 Primair proces

1.7 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.

1.7.1 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.

In het eerste kwartaal kwamen er 234 meldingen binnen waarin sprake was van acute onveiligheid. Het crisisteam ging er direct op af. Met een gemiddeld aantal crisissen van 78 per maand, is het aantal meldingen aanzienlijk hoger dan verwacht (54 per maand). Het is een grote belasting voor het crisisteam en de organisatie om alle crisissen tijdig op te pakken.

1.7.2 Gebiedsteam

De gebiedsteams voeren interventies Onderzoek en Voorwaarden & Vervolg uit.

Onderzoek: We kiezen voor deze interventie in het geval:

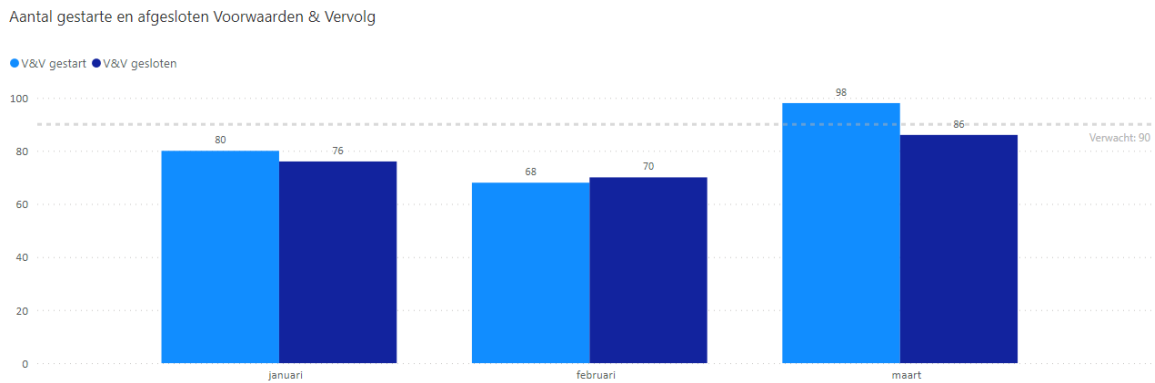
- er aanwijzingen zijn voor acute en/of structurele onveiligheid en/of een multi-problematische leefsituatie;
- directbetrokkenen onvoldoende meewerken of onvoldoende bereid zijn hulp te accepteren;
- het voor het zetten van vervolgstappen noodzakelijk is de gemelde vermoedens van huiselijk geweld en/of kindermishandeling te bevestigen of te weerleggen.

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

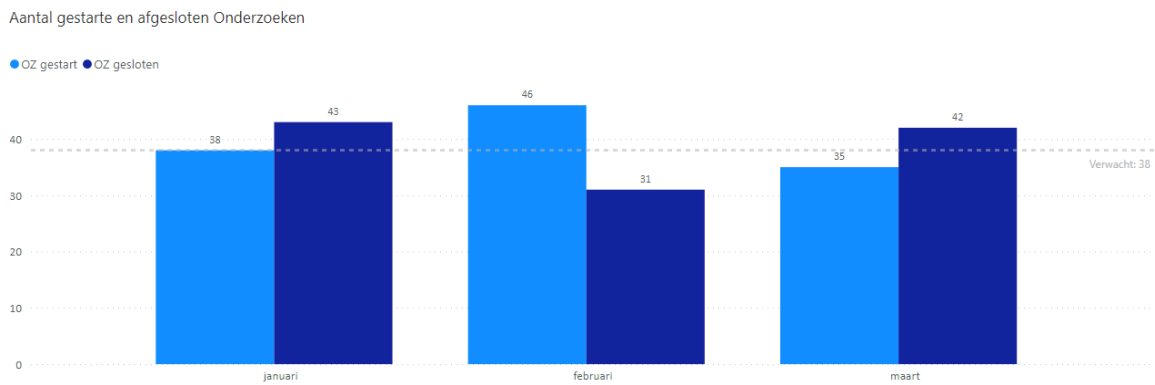
- er aanwijzingen zijn voor acute en/of structurele onveiligheid en/of een multi-problematische leefsituatie;
- het niet noodzakelijk of wenselijk is een vermoeden van kindermishandeling en/of huiselijk geweld te bevestigen of te weerleggen;
- de directbetrokkene(n) voldoende bereid en in staat is (zijn) om samen te werken aan het herstel van de veiligheid en zo nodig hierbij hulp te accepteren.



1 Primair proces



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



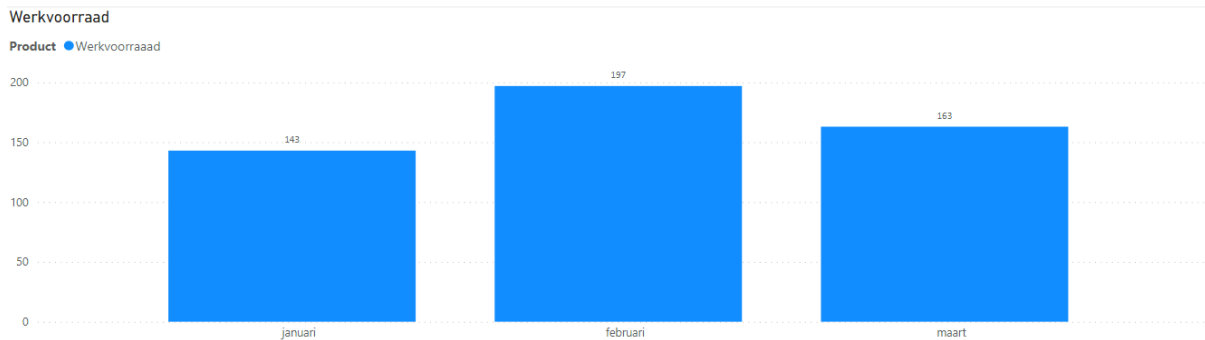
Figuur 10. Aantal gestarte en afgesloten interventies Onderzoek.

In januari tot en met maart zijn er respectievelijk 80, 68 en 98 interventies Voorwaarden & Vervolg opgestart en 76, 70 en 86 afgesloten. Gemiddeld sloten we maandelijks 77 interventies af, waarmee we onder de maandelijkse begroting van 90 interventies blijven. Van deze interventies sloten we gemiddeld 23% af binnen de wettelijke termijn (t.o.v. de norm van 70%). Dit percentage is laag omdat we een wachtlijst hebben waardoor de interventie bij het opstarten vaak al buiten de wettelijke termijn valt. Wel zijn we erin geslaagd om gemiddeld 94% van de interventies binnen 10 weken na opstarten af te ronden (t.o.v. 80% norm). De gemiddelde doorlooptijd vanaf de melddatum tot de afsluiting is 18 weken. Wanneer we Voorwaarden & Vervolg opstarten ronden we dit in het eerste kwartaal gemiddeld in 4 weken af.

Het afgelopen kwartaal zijn er in totaal 119 Onderzoeken opgestart en 116 Onderzoeken afgesloten (met een gemiddelde maandelijkse verwachting van 33). Daarvan sloten we gemiddeld 19% af binnen de wettelijke termijn, waarmee we onder de norm van 70% blijven. Verder zien we dat gemiddeld 88,4% van de Onderzoeken wordt afgerond binnen 10 weken na start van de interventie, dit ligt boven de norm van 80%. De doorlooptijd vanaf de melddatum tot afsluiting is gemiddeld 19 weken. Wanneer we een Onderzoek starten ronden we dit in het eerste kwartaal gemiddeld in vijf weken af.



1 Primair proces

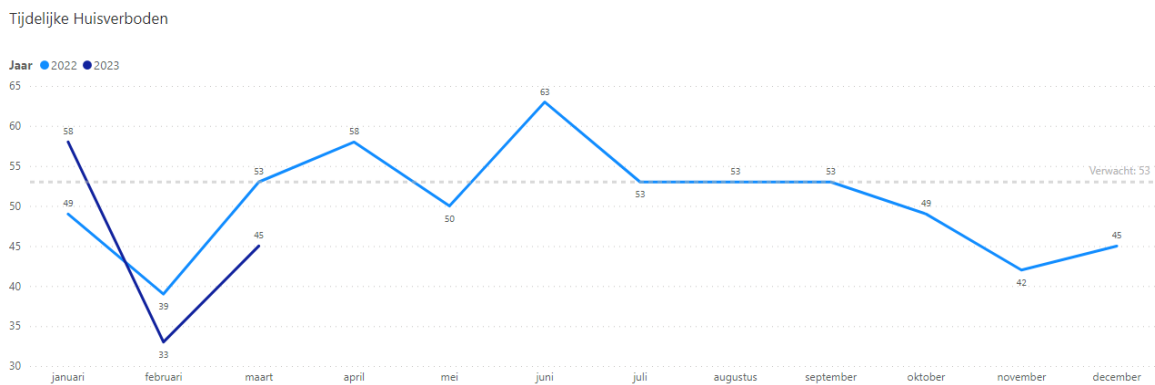


Figuur 11. Werkvoorraad gebiedsteams.

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 wachtlijst 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 betrokken, die ook de veiligheid opnieuw beoordeelt als er tussentijds nieuwe informatie komt.

1.7.3 Tijdelijke huisverboden (THV)

Een Tijdelijk Huisverbod wordt opgelegd door een burgemeester. Het doel van het Tijdelijk Huisverbod 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 Tijdelijk Huisverbod uit.



Figuur 12. Aantal Tijdelijke Huisverboden.

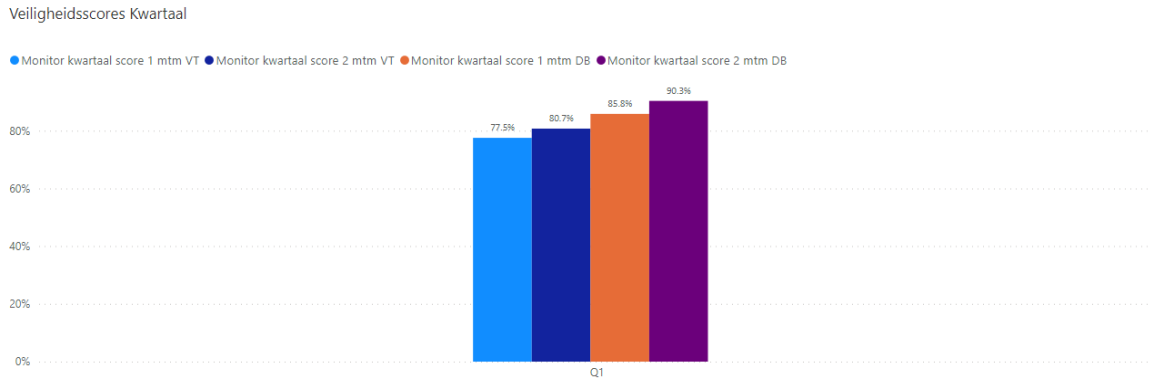
In het eerste kwartaal fluctueert het aantal Tijdelijke Huisverboden, met in totaal 136 huisverboden. Gemiddeld hadden we in het eerste kwartaal 45 huisverboden per maand, dit is onder de 53 casussen die we maandelijks verwachten.



1 Primair proces

1.8 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.



Figuur 13. Veiligheidsscores.

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. De beoordeling van de veiligheid is een persoonlijke beoordeling en reflecteert de mening van de cliënt en van de medewerker met een cijfer tussen 1 en 10. Onze medewerkers betrekken voor het invullen van de score, indien nodig, de expertise van vertrouwensartsen en gedragswetenschappers.

Net als vorig jaar zien we dat onze inzet effect heeft. Tijdens de eerste meting na drie maanden geven onze medewerkers in 77,5% van de interventies aan dat zij de veiligheid op een 6 of hoger scoren. De score door medewerkers na 12 maanden is met 80,7% hoger dan de score na 3 maanden. Van de direct betrokkenen geeft 85,8% na drie maanden aan de veiligheid op een 6 of hoger te scoren, na 12 maanden ervaart 90,3% veiligheid.

1.9 Voorlichting

In het eerste kwartaal zijn er 16 voorlichtingen gegeven over de werkwijze van Veilig Thuis (ten opzichte van 20 groot per kwartaal).



1 Primair proces

1.10 Recidive

In het vierde kwartaal stelde het CBS onderstaande recidivecijfers over *het eerste half jaar van 2022* beschikbaar. Kijkend naar Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond zien we dat:

- 31,1 % van de meldingen een eerste melding is en was geen van de directbetrokkenen al bekend bij Veilig Thuis (t.o.v. 34% landelijk)
- 40,4 % van de meldingen een hermelding is. In deze situatie waren één of meer van de directbetrokkenen al eerder bekend bij Veilig Thuis in de voorgaande drie jaar, maar was de betrokkenheid van Veilig Thuis al afgelopen (t.o.v. 39% landelijk).
- 27,9 % een vervolgmelding kreeg tijdens een actief dossier. Een vervolgmelding gaat over zaken (casuïstiek) waar Veilig Thuis op dat moment al actief bij betrokken is. De melding kan op verschillende momenten bij Veilig Thuis binnenkomen. Een vervolgmelding kan al snel na de eerste melding binnenkomen wanneer Veilig Thuis nog bezig is met de veiligheidsbeoordeling van die melding. Het is dan waarschijnlijk dat het om hetzelfde incident gaat. De vervolgmelding kan ook na de veiligheidsbeoordeling binnenkomen, of nog later, wanneer Veilig Thuis de actieve betrokkenheid al heeft afgerond en in de monitoringsfase zit. In deze gevallen is de kans groot dat het om een nieuw incident gaat (t.o.v. 27% landelijk).
- 0,5 % van de meldingen niet is ingedeeld (t.o.v. 1,0% landelijk).

		Nederland	Rotterdam-Rijnmond (VT)
Ontvangen meldingen			
Ontvangen meldingen, totaal	aantal	59 985	5 900
1e melding, geen betrokkenen bekend VT	aantal	20 370	1 835
Hermelding			
Totaal	aantal	22 795	2 385
Meerdere betrokkenen al bekend bij VT	aantal	20 235	2 075
Eén betrokkene al bekend bij VT	aantal	2 560	310
Vervolgmelding tijdens betrokkenheid VT			
Totaal	aantal	16 215	1 645
Tijdens veiligheidsbeoordeling	aantal	6 600	720
Na veiligheidsbeoordeling	aantal	6 215	705
Tijdens monitoring door VT	aantal	3 405	225
Melding niet ingedeeld	aantal	605	30
Ontvangen meldingen (relatief)			
Ontvangen meldingen, totaal	%	100,0	100,0
1e melding, geen betrokkenen bekend VT	%	34,0	31,1
Hermelding			
Totaal	%	38,0	40,4
Meerdere betrokkenen al bekend bij VT	%	33,7	35,2
Eén betrokkene al bekend bij VT	%	4,3	5,3
Vervolgmelding tijdens betrokkenheid VT			
Totaal	%	27,0	27,9
Tijdens veiligheidsbeoordeling	%	11,0	12,2
Na veiligheidsbeoordeling	%	10,4	11,9
Tijdens monitoring	%	5,7	3,8
Melding niet ingedeeld	%	1,0	0,5

Bron: CBS

Ten opzichte van de landelijke cijfers zien we voor Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond geen grote verschillen. Tussen verschillende Veilig Thuis regio's zien we wel grote verschillen. Deze cijfers geven een indruk van de omvang, maar geven geen inzicht in de redenen voor hermeldingen en vervolgmeldingen. Juist om te voorkomen dat zich nieuwe incidenten voordoen (waarover dan mogelijk weer hermeldingen gedaan worden) is het van groot belang dat passende hulpverlening zo snel mogelijk wordt opgestart.



1 Primair proces

1.11 Data-analyse

Om een vergelijking te kunnen maken tussen gemeenten zijn onderstaande regiokaarten ontwikkeld, waarin het aantal adviezen en meldingen per gemeente is doorgerekend naar aantallen per 100.000 inwoners.

Hieronder het cumulatieve absolute aantal adviezen en meldingen per gemeente in Q1 2022 en Q1 2023.

Veilig Thuis Adviezen

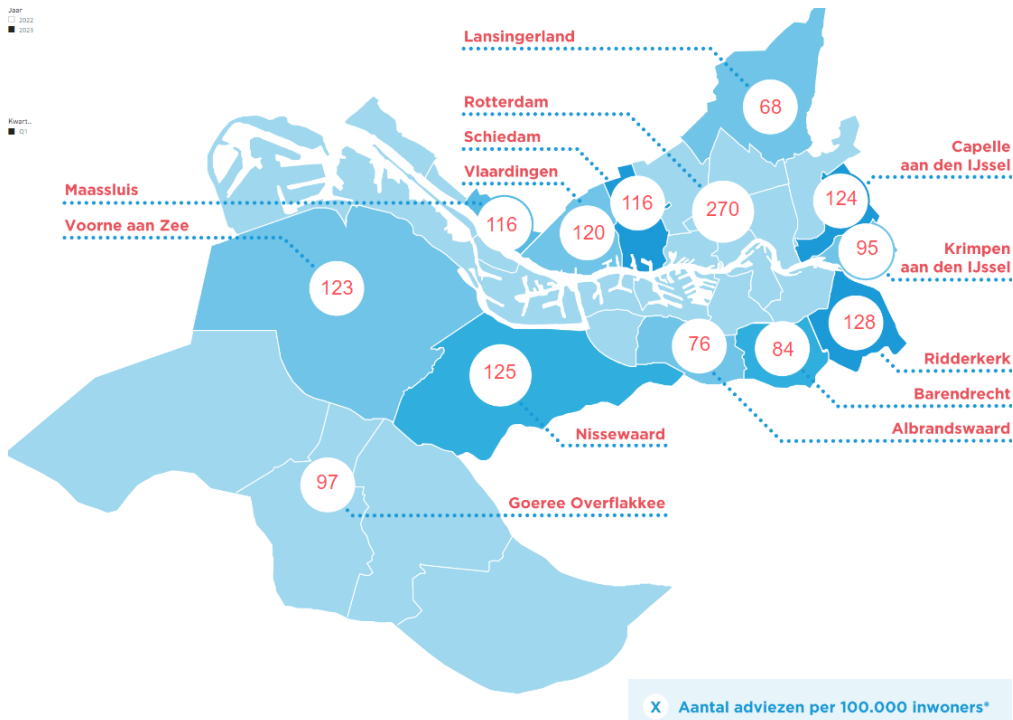
Gemeente	2022	2023
Albrandswaard	16	20
Barendrecht	34	41
Brielle	0	0
Capelle aan den IJssel	96	84
Goeree-Overflakkee	46	50
Hellevoetsluis	0	0
Krimpen aan den IJssel	29	28
Lansingerland	47	44
Maassluis	42	41
Nissewaard	128	109
Ridderkerk	41	61
Rotterdam	2081	1795
Schiedam	110	94
Vlaardingen	87	90
Voorne aan Zee	80	91
Westvoorne	0	0
Buiten gebied VTRR	311	610
Totaal	3148	3158

Veilig Thuis meldingen

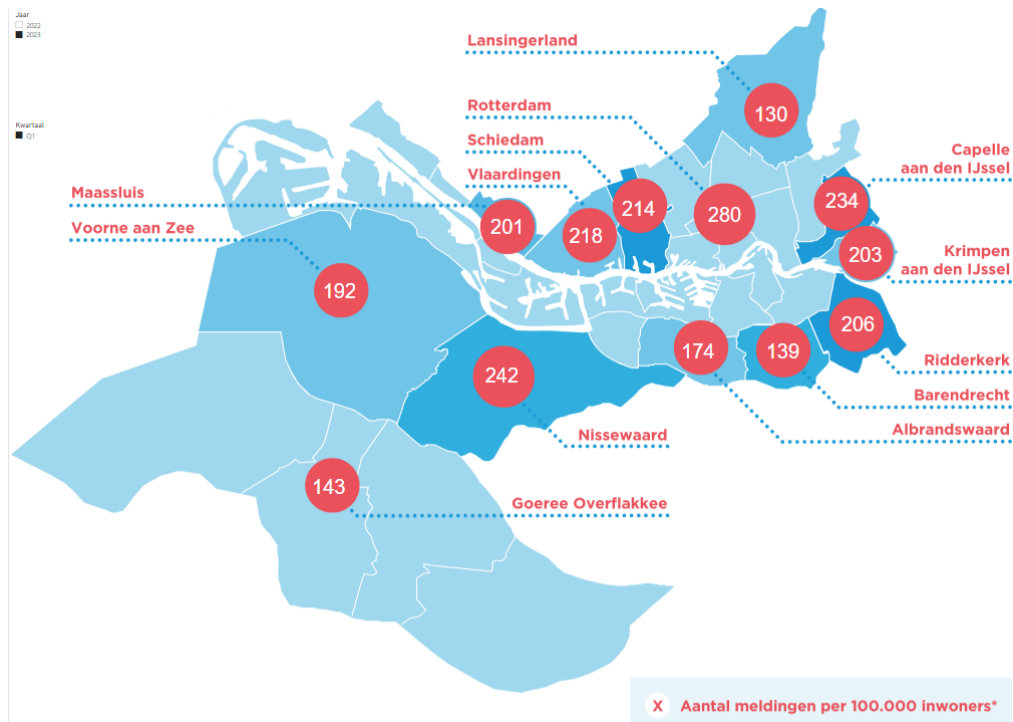
Gemeente	2022	2023
Albrandswaard	20	46
Barendrecht	54	68
Brielle	0	0
Capelle aan den IJssel	151	158
Goeree-Overflakkee	53	74
Hellevoetsluis	0	0
Krimpen aan den IJssel	44	60
Lansingerland	70	84
Maassluis	65	71
Nissewaard	195	210
Ridderkerk	92	98
Rotterdam	1593	1864
Schiedam	177	173
Vlaardingen	161	164
Voorne aan Zee	133	142
Westvoorne	0	0
Buiten gebied VTRR	25	74
Totaal	2833	3286



1 Primair proces



Figuur 14. Aantal adviezen per gemeente doorberekend naar 100.000 inwoners – periode januari t/m maart 2023.



Figuur 15. Aantal meldingen per gemeente doorberekend naar 100.000 inwoners – periode januari t/m maart 2023.



2 Procesverbetering



Rotterdam
Rijnmond

Procesverbetering

We werken aan het verbeteren van onze processen zodat cliënten laagdrempelig met ons in contact kunnen komen en we passend en tijdig onveiligheid kunnen stoppen. Hieraan werken we door verschillende processen te evalueren, harmoniseren, versimpelen en overbodige ballast te verwijderen. Dit moet uiteraard passen bij de geldende wet- en regelgeving.

Wachtlijstvrij
werken

Consignatie-
diensten

Digitaal waar
mogelijk

Proces-
management

Samenwerken
met lokale veld

Autorisatie
dossiertoeegang

2.1 Wachtlijstvrij werken

We willen meldingen tijdig en kwalitatief oppakken, maar wachtlijstproblematiek is weerbarstig bij Veilig Thuis. We werken aan wachtlijstvrij werken om grip te krijgen op de wachtlijst.

Het project bestaat uit de volgende vijf onderdelen:

1. Borgen TOC-werkwijze
2. Voorraadmanagement
3. Capaciteitsplanning
4. Verminderen inefficiënties
5. Data en normen

In het eerste kwartaal van 2023 hebben we gewerkt aan deze vijf onderdelen met als doel alle meldingen direct te kunnen oppakken. Hieronder hebben we de ontwikkelingen omtrent de vijf onderdelen uiteengezet. De stand van zaken is als volgt:

2.1.1. Borging TOC-werkwijze

Waar werken we aan en wat is de stand van zaken in het eerste kwartaal

Borging TOC-werkwijze

In het eerste kwartaal van 2023 is gewerkt aan de borging van de TOC-werkwijze: van oud naar nieuw werken bij het afhandelen van meldingen en wekelijks overleg over productieresultaten.

Ontwikkelingen omtrent borging TOC-werkwijze eerste kwartaal 2023

De wekelijkse briefings over de productieresultaten in de teams zijn strakker ingezet. Daarnaast onderzoeken we de mogelijkheid om de TOC-principes terug te laten keren als een vast onderdeel van ons inwerkprogramma. Tot slot, is er een signaal gekomen vanuit teamcoördinatoren dat de samenwerkingen tussen de gedragswetenschappers en vertrouwensartsen versterkt kan worden in het kader van TOC-werkwijze. In het volgende kwartaal onderzoeken we welke ideeën er zijn voor die versterking.



2 Procesverbetering

2.1.2 Voorraadmanagement

Waar werken we aan en wat is de stand van zaken in het eerste kwartaal

Voorraadmanagement

In het eerste kwartaal van 2023 is gewerkt aan het voorraadmanagement. Hiervoor hebben we twee scenario's geschetst, waarbij de buffercapaciteit en de financiële consequenties uiteengezet zijn. Het eerste scenario is het hele jaar door wachtlijstvrij werken en voldoen aan de KPI's (minder haalbaar). Het tweede scenario is wachtlijstvrij werken van januari t/m juni en van oktober t/m december (meer haalbaar).

Het voorraadmanagement bestaat uit twee deelprojecten: 1) het onderzoeken van een goedwerkende interne flexpool en externe flexibele schil en 2) het creëren van een opschalingsprotocol.

Flexpool

We willen een interne flexpool, binnen VT inrichten. Hierbij wordt gedacht aan een team van maximaal 5 fte dat flexibel kan worden ingezet. Het idee is dat we hiermee snel kunnen schakelen en handelen wanneer er op de ene afdeling of in een team ondersteuning nodig is. Het streven is voor de zomervakantie intern te werven om vervolgens na de zomer te starten met het inwerken van de flexpool.

Opschalingsprotocol

Er is ook gewerkt aan een opschalingplan. Dit is erop gericht te komen tot afspraken over wat te doen en hoe te handelen bij het oplopen van werkvoorraden. Het plan is dat er direct gehandeld kan worden op het moment dat dit nodig in plaats van nog het gesprek te voeren over wat en hoe plaats moet vinden. In het opschalingsplan wordt er gewerkt met kleuren (groen, oranje en rood) die aangeven in welke fase VT zich bevindt met betrekking tot werkvoorraad. Per afdeling en/of team is uitgewerkt en concreet gemaakt welke acties wanneer worden ingezet. Het plan is in de fase van afronding en wordt begin tweede kwartaal geaccordeerd.

2.1.3 Capaciteitsmanagement

Waar werken we aan en wat is de stand van zaken in het eerste kwartaal

Capaciteitsmanagement

In het eerste kwartaal van 2023 is gewerkt aan capaciteitsmanagement, waarbij het doel was om een dashboardfunctie te ontwikkelen. Hier is de ingeschatte beschikbare menskracht direct af te lezen. Daaropvolgend was het doel om te onderzoeken in hoeverre de bestaande roosterplanning ondersteunend is.

Dashboard capaciteitsplanning

In het eerste kwartaal is onderzocht of het programma Roosterplanning gekoppeld kan worden aan Power BI om zo meer zicht te krijgen in de beschikbare capaciteit. Er wordt een concept dashboard gebouwd dat naar verwachting eind april 2023 beschikbaar komt.



2 Procesverbetering

2.1.4 Verminderen inefficiënties eenmalig overdragen en procesverbetering

Waar werken we aan en wat is de stand van zaken in het eerste kwartaal

Verminderen inefficiënties eenmalig overdragen en procesverbetering

In het eerste kwartaal van 2023 is gewerkt aan het verminderen van de inefficiënties omtrent het eenmalig overdragen van dossiers tussen afdelingen en het inzetten op continu procesverbetering. Het doel is om in de eerste helft van 2023 te werken aan het ontwikkelen en implementeren van een gedragen werkmethode, zodat de overdracht van dossiers intern maar één keer plaatsvindt. Om te komen tot een ingevoerde werkwijze van procesverbetering onderzoeken we in de eerste helft van 2023 wat maakt dat zorgvuldig tot stand gekomen afspraken niet altijd opleveren wat ze beogen.

Gedragen werkmethode

In het eerste kwartaal onderzochten we afspraken er reeds liggen rondom overdrachten naar de verschillende afdelingen en of deze in de praktijk werken en worden nageleefd. Daarnaast is onderzocht of de tijd die een procesregisseur heeft voor het doen van een veiligheidsbeoordeling volstaat om te komen tot komen tot kwalitatief goede en onderbouwde beoordeling. We analyseren de opbrengsten en doen een voorstel voor een werkmethode waarbij overdracht van dossiers tussen afdelingen maar een keer plaatsvindt

Werkwijze procesverbetering

In het eerste kwartaal onderzochten we welke uitvragen en onderzoeken er al zijn gedaan over onderwerpen en processen in het verleden en wat maakt dat afspraken die zorgvuldig tot stand zijn gekomen en waarbij collega's uit verschillende teams en functies betrokken zijn, niet altijd opleveren wat beoogd is. In de volgende fase volgt een analyse om te achterhalen of er in verschillende processen, terugkerende factoren zichtbaar worden die een rol spelen/hebben gespeeld in hoe met gemaakte werkafspraken en processen wordt omgegaan in de praktijk.

2.1.5 Data en normen rondom tijdsbesteding veiligheidsbeoordeling en bij niet kunnen overdragen in keten

Waar werken we aan en wat is de stand van zaken in het eerste kwartaal

Data en normen rondom tijdsbesteding veiligheidsbeoordeling en bij niet kunnen overdragen in keten

Er is gewerkt aan het vergelijken van normtijden en werkelijke bestede tijd bij veiligheidsbeoordelingen en het doen van een analyse op capaciteitsverlies door het niet kunnen overdragen van dossiers in de keten.

Normtijden en werkelijke bestede tijd

In het eerste kwartaal is een uitvraag gedaan bij andere VT organisaties in het land over normtijden. Vervolgens zijn met vier VT organisaties afspraken gepland om in gesprek te gaan en duidelijk te krijgen welke activiteiten onder de normen vallen zoals door hen beschreven en toegepast. Deze afspraken lopen op dit moment. Daarnaast is er in maart 2023 een interne steekproef gestart waarbij gedurende twee weken een tijdregistratie wordt bijgehouden voor veiligheidsbeoordeling en adviezen bij vier medewerkers. Dit loopt door in kwartaal twee. Naast de tijdregistratie is de casuïstiek beschreven om toename in complexiteit te duiden. De uitkomst hiervan wordt halverwege 2023 besproken in het ambtelijk overleg om met elkaar in gesprek te gaan over de normberekening van veiligheidsbeoordelingen en mogelijke financiële consequenties daarvan.

Analyse op capaciteitsverlies

Dit deelproject start in kwartaal twee.



2 Procesverbetering

2.2 Consignatiediensten (CON-diensten)

Waar werken we aan en wat is de stand van zaken in het eerste kwartaal

Consignatiediensten

We zijn 24/7 bereikbaar voor vragen over (vermoedens van) huiselijk geweld en kindermishandeling. Om dat mogelijk te maken hebben we consignatiediensten ingeregeld. Medewerkers zien kansen om het beleid van de consignatiediensten te verbeteren, zodat zij meer invloed hebben op het rooster en dit beter kunnen afstemmen op hun privéleven.

Verbetering consignatiediensten

In het eerste kwartaal van 2023 is het beleid voor het plannen van consignatiediensten geactualiseerd en aangepast. Een van de belangrijke verbeteringen is dat we roosters drie maanden van tevoren publiceren en medewerkers meer invloed willen geven op de momenten dat ze ingepland worden. We maken duidelijk welke plan-regels gelden en hoe we medewerkers selecteren als we diensten niet kunnen invullen. Ook willen we alle medewerkers beter ondersteunen om de consignatiedienst beter uit te kunnen voeren. Daartoe regelen we dat er vaker een training wordt gegeven en dat alle nieuwe (en bestaande) collega's automatisch worden ingepland hiervoor. Begin april is het beleidsdocument met alle medewerkers besproken in het kader van Samenwerken aan Beter. Het document ligt bij de Ondernemingsraad voor verdere bespreking en advies.

2.3 Digitaal waar mogelijk

Waar werken we aan en wat is de stand van zaken in het eerste kwartaal

Digitaal waar mogelijk

We onderzoeken wensen en mogelijkheden van digitale tools die het werk gemakkelijker en sneller maken en medewerkers daarmee faciliteren in hun werkzaamheden. We starten met het doorontwikkelen van de telefoondienst, waarna we in het tweede kwartaal van 2023 starten met een verdere inventarisatie van mogelijkheden en op basis daarvan een plan van aanpak maken. In het derde kwartaal volgt op basis van de inventarisatie een voorstel. We beogen eind 2023 een duidelijk plan van aanpak (inclusief kostenplaatje) te hebben waarin helder is welke digitale middelen ons op welke plekken in de organisatie kunnen ondersteunen en ontlasten in ons werk. Het vierde kwartaal van 2023 en het eerste kwartaal van 2024 gebruiken we om voorgestelde aanpassingen rondom de telefoondienst in te voeren en te toetsen in de praktijk. Vervolgens worden in 2024 andere voorstellen uit het plan van 2023 gefaseerd ingevoerd.

Doorontwikkeling telefoondienst

Veilig Thuis ziet het aantal adviesvragen de afgelopen jaren stijgen. Daarmee is ook de wens tot innovatie en doorontwikkeling op dit onderdeel van het primaire proces, gericht op het vergroten van kwaliteit, bereikbaarheid en efficiëntie, toegenomen. In januari 2023 is een start gemaakt met het vormen van een projectgroep en het opstellen van een projectplan. Het doel is om in het tweede kwartaal het projectplan af te ronden. Wij zijn reeds gestart met het vormgeven van verbetermogelijkheden binnen de bestaande mogelijkheden van de dienst zoals het uitvragen van beschikbaarheid van de bellers en werken met tijdvakken (een tijdvak is een tijd periode waarin iemand teruggebeld wordt in plaats van een vast of onbekend tijdstip wanneer Veilig Thuis contact zou zoeken).



2 Procesverbetering

2.4 Procesmanagement

Waar werken we aan en wat is de stand van zaken in het eerste kwartaal

Procesmanagement

Onze werkafspraken zijn vastgesteld in verschillende documenten. Zo werken we met het landelijk vastgestelde Handelingsprotocol Veilig Thuis en diverse (interne) werkdocumenten waarin onze werkprocessen en richtlijnen zijn vastgelegd. Het doel is de Producten Diensten Catalogus (PDC) vanuit het project wachtlijstvrij werken te implementeren in de teams. De PDC beschrijft het effectieve werkproces van het Advies- en Meldpunt naar de Gebiedsteams, het Crisisteam en Team Tijdelijk Huisverbod.

Producten Diensten Catalogus (PDC)

In het eerste kwartaal van 2023 hebben we de PDC afgerond dat in 2022 is gestart. In de eerste maanden van dit jaar zijn de puntjes op de i gezet en de beschrijving van de nieuwe dienst – Dienst Ondersteuning na Veiligheidsbeoordeling – is toegevoegd. In het tweede kwartaal wordt de PDC vastgesteld en geïmplementeerd in de teams.

2.5 Samenwerken met lokale veld

Waar werken we aan en wat is de stand van zaken in het eerste kwartaal

Samenwerken met lokale veld

In 2019 zijn de samenwerkingsafspraken tussen Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond en de lokale teams in de regio Rijnmond vastgesteld en in werking getreden. Deze afspraken worden dit jaar geëvalueerd; de GRJR neemt hierin het voortouw. In algemene zin kan worden gesteld dat samenwerkingsafspraken ertoe dienen om de gezamenlijke verantwoordelijkheid in gezinnen/huishoudens waar sprake is van (vermoedens van) huiselijk geweld en kindermishandeling te ondersteunen.

Gemeente Capelle aan den IJssel

Capelle is gestart met het werken op locatie door een Procesregisseur van het AM en een PR van Gebiedsteam Oost. Er wordt gewerkt op verschillende locaties van Welzijn Capelle en het CJG en de eerste ervaringen zijn positief. Dit zorgt voor kortere lijnen en maakt het makkelijker om tot overleg te komen. Ook levert het kennis op over elkaars werkwijze wat maakt dat duidelijker wordt wat men van elkaar kan verwachten. Er is besloten om deze werkwijze voort te zetten.

Gemeente Krimpen aan den IJssel

We werken op een constructieve manier samen met de lokale teams. We weten elkaar goed te vinden, wat leidt tot een gezamenlijke inzet voor het behalen van onze doelen.

Gemeente Nissewaard

Met de lokale teams ervaren we een constructieve samenwerking. We weten elkaar goed te vinden. Er is afstemming geweest over het aantal meldingen vanuit Nissewaard en de meldingen die binnenkomen bij VT. Deze leken wat af te nemen in Nissewaard zelf, maar het aantal meldingen bij VT zijn om en nabij hetzelfde gebleven

Gemeente Voorne aan Zee

We onderhouden een productieve en positieve samenwerking met de lokale teams. Onze communicatie verloopt goed. Bovendien zijn er momenteel geen bijzonderheden die vermeld moeten worden.



2 Procesverbetering

Gemeente Goeree-Overflakkee

De samenwerking met de teams wordt als positief ervaren. Ze zijn goed bereikbaar bij vragen en bijzonderheden worden laagdrempelig opgepakt. Daarnaast zien we ook dat de scholen actief zijn en waar nodig contact opnemen.

Gemeente Lansingerland

Er is een prettige samenwerking met de teams en zij zijn goed bereikbaar indien nodig.

Gemeente Barendrecht

We ervaren een constructieve samenwerking met lokale teams. We weten elkaar goed te vinden en er zijn geen bijzonderheden.

Gemeente Rotterdam

De deelgemeente IJsselmonde doet mee met de proeftuin. Wij hebben tweemaandelijks overleg met de Rotterdamse wijkteams, wat de constructieve samenwerking ten goede komt.

Gemeente Albrandswaard

Met de lokale teams ervaren we een productieve samenwerking. Er zijn geen bijzondere zaken om te vermelden.

Gemeente Ridderkerk

Ridderkerk doet ook mee met de proeftuin. Daarnaast ervaren we een positieve samenwerking met de lokale teams.

Wijkteams Rotterdam

Het structurele overleg dat in 2022 is opgestart, vindt ongewijzigd doorgang. De nieuwe structuur waarbij alle 32 senior wijkcoaches Huiselijk Geweld en Kindermishandling onder één teamleider vallen, gaat zorgen voor meer lijn in informatiedeling en het maken van afspraken. Doordat we bouwen aan de relatie zien we dat we elkaar sneller vinden. Ook werken we met eenzelfde opschalingsmodel, waarbij we elkaar snel vinden als trajecten of processen stagneren. Ter bevordering van kennisdeling en samenwerking wordt in september een gezamenlijke sessie met de senior wijkcoaches georganiseerd.

MVS (Maassluis, Vlaardingen en Schiedam)

Op 1 januari 2023 is het nieuwe jeugd-model in de gemeenten Maassluis, Vlaardingen en Schiedam van start gegaan. Wij zoeken proactief de samenwerking op om ervoor te zorgen dat overdrachten naar de wijkteams snel en gemakkelijk kan plaatsvinden. We vragen ook aandacht voor de snelheid waarmee hulp kan worden opgestart. Daartoe is er regelmatig overleg met de betrokken gemeenten en medewerkers van Mevis. Tot slot willen we graag de nieuwe collega's ontmoeten die verantwoordelijk zijn voor de hulp aan jeugdigen en gezinnen. Eind maart heeft een digitale kennismakingsbijeenkomst plaatsgevonden met de procescoördinatoren van Mevis en teamleiders van de wijkteams. We willen inzetten op elkaar snel vinden en soepel afspraken maken in het belang van de cliënten.



3 Kwaliteitsversterking



Rotterdam
Rijnmond

Kwaliteitsversterking

We werken aan het versterken van de inhoudelijke kwaliteit van ons werk zodat het voor cliënten begrijpelijk en navolgbaar is op basis van welke informatie besluiten worden genomen door deskundige en autonome professionals. Het cliëntperspectief nemen we hierin mee.

Kwaliteit
dossiervorming

Expertise
ontwikkeling

Werken met
ervarings-
deskundigen

Dienst
Ondersteuning

Professionele
Moed en Lef

3.1 Kwaliteit dossiervorming

Waar werken we aan en wat is de stand van zaken in het eerste kwartaal

Kwaliteit dossiervorming

We verbeteren de kwaliteit van onze brieven, zodat het taalgebruik beter aansluit bij onze cliënten. Een ervaringsdeskundige denkt hierin met ons mee. In de loop van 2023 herzien we de brieven en verwachten deze voor het einde van het jaar te implementeren. Het gebruik van de nieuwe brieven evalueren we in 2024. Daarnaast versterken we de kwaliteit van onze dossiers door te werken aan goede rapportages en goede dataverzameling. In de eerste helft van 2023 volgen medewerkers de training helder rapporteren, waarbij onderscheid tussen feiten, meningen en professioneel oordeel in de rapportage centraal staat.

Versterken kwaliteit dossier

We werken continu aan het versterken van de kwaliteit van onze dossiers. In dit kader is vorig jaar onder andere de Gids ontwikkeld en geïmplementeerd. 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. In de Gids wordt onder andere ingegaan op de kaders voor het uitvoeren van hoor en wederhoor, het uitvoeren van het feitenonderzoek en het betrekken van de gedragsdeskundige en/of vertrouwensarts bij de besluitvorming in de casuïstiek. Als uitvloeisel van deze Gids zijn een tweetal trainingen ontworpen voor Veilig Thuis. In de eerste helft van 2023 volgen medewerkers de training helder rapporteren. Ook volgen alle medewerkers een AVG-training. In de eerste drie maanden heeft een groot aantal medewerkers deze trainingen gevolgd.



3 Kwaliteitsversterking

3.2. Expertise ontwikkeling

Waar werken we aan en wat is de stand van zaken in het eerste kwartaal

Expertise ontwikkeling

Om cliënten te ondersteunen bij het vergroten van veiligheid beschikken medewerkers over specifieke kennis en ervaring. We hebben zes expertisegebieden benoemd, namelijk: huiselijk geweld & kindermishandeling, stalking, schadelijke traditionele praktijken, ouderenmishandeling, complexe scheiding en intiem terreur. We vinden het belangrijk de deskundigheid van onze medewerkers te behouden, uit te breiden, te verdiepen en waar mogelijk te delen. Daarnaast hebben we in ons strategisch beleidsplan 2023-2025 doorontwikkeling voor én in samenwerking met medewerkers en ketenpartners benoemd, met als doel de cliënt en ketenpartners met de juiste expertise te ondersteunen op bovengenoemde expertisegebieden. Dit vraagt om interne en externe doorontwikkeling op deskundigheidsbevordering. Het jaar 2023 staat in het teken van aangescherpt beleid voor deskundigheidsbevordering, waar de nadruk in 2024 ligt op het uitrollen van het nieuwe beleid.

Interne doorontwikkeling deskundigheidbevordering

We creëren ruimte voor themabijeenkomsten en een jaarlijkse vakdag voor medewerkers van Veilig Thuis en Filomena. In maart 2023 heeft de eerste vakdag plaatsgevonden met als thema's: 1) professionele moed en lef; en 2) diversiteit en inclusie.

Externe doorontwikkeling deskundigheidbevordering

Voor het eerste kwartaal staan hiervoor nog geen activiteiten op de agenda. Het streven is om in het vierde kwartaal van 2023 een plan van aanpak uit te werken.

3.3 Werken met ervaringsdeskundigen

Waar werken we aan en wat is de stand van zaken in het eerste kwartaal

Werken met ervaringsdeskundigen

Op dit moment is Ervaring in Huis een project, ondergebracht bij Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond/Filomena, maar de ervaringsdeskundigen zijn inzetbaar bij meerdere organisaties in de keten. De financiering loopt eind 2023 af. Het is daarom nodig om tot een plan te komen om de inzet van ervaringsdeskundigen duurzaam te borgen. Hierbij spelen onder andere vragen over de afbakening (op welke terreinen hebben ervaringsdeskundigen de meeste toegevoegde waarde, welke organisaties kunnen ze dienen?) en organisatorische vraagstukken (waar worden ze ondergebracht, welke randvoorwaarden, inclusief financiering zijn nodig?). Vanuit Veilig Thuis is het daarnaast ook goed om te kijken waar en hoe wij ervaringsdeskundigen willen inzetten en wat daarvoor nodig is. Voor de borging van Ervaring in Huis gebruiken we de eerste helft van 2023 voor het voeren van gesprekken met stakeholders, om eind tweede kwartaal te komen tot een plan. De tweede helft van 2023 gebruiken we voor het maken van een implementatieplan, waarna we het in 2024 kunnen uitrollen en evalueren.

Borging inzet ervaringsdeskundigen

Het onderzoek naar de impact van het werken met ervaringsdeskundigen: tussenrapportage is verschenen over de opbouwfase van 21 mei tot eind december 2021. Uit de eerste bevindingen komt naar voren dat Ervaring in Huis voldoet aan de behoefte en dat de resultaten veelbelovend zijn. Niettemin vergt uitbouw en consolidatie van de inzet nog veel om ervaringsdeskundige inzet een vanzelfsprekend onderdeel te laten zijn van de aanpak van huiselijk geweld. Er is een vervolgonderzoek gestart naar de uitbouw- en consolidatiefase. Daaropvolgend zijn er in het eerste kwartaal 17 nieuwe verzoeken gekomen van professionals om ervaringsdeskundigen in te zetten. Deze verzoeken waren afkomstig van de volgende organisaties: 6 van Veilig Thuis, 1 van Centrum Seksueel Geweld, 7 vanuit de wijkteams, 1 van Filomena en 2 van de politie. Daarnaast vindt de supportgroep continu wekelijks plaats voor mannen die in huiselijk geweld situaties verkeren. Ook zijn voorbereidingen getroffen om per 12 april te starten met een lotgenotengroep voor vrouwen die slachtoffer zijn (geweest) van huiselijk geweld. Beide groepen worden begeleid door ervaringsdeskundigen, respectievelijk voormalig pleger en voormalig slachtoffers.



3 Kwaliteitsversterking

Voorlichting en kennisoverdracht

Op het gebied van voorlichting en/of kennisoverdracht hebben de volgende activiteiten plaatsgevonden: 1) de netwerkbijeenkomst van de HG Leerwerkplaats, waar het werken met ervaringsdeskundigen aan meer dan 100 professionals van verschillende organisaties; 2) een workshop; 3) en in twee bezoeken aan de politie eenheid Rotterdam zijn de thema's plegerperspectief en eengerelateerd geweld vanuit het cliëntperspectief toegelicht. De opkomst voor deze activiteiten was hoog. Daarnaast heeft de ervaringsdeskundige - voormalig pleger - een presentatie gehouden bij het wijkteam Delfshaven en is ook aangesloten bij de kenniskring HG van de reclasseringswerkers voor kennisoverdracht.

Beleid

Op het gebied van inzet op beleidsontwikkeling is er inbreng (vanuit zowel het slachtoffer- als het plegerperspectief) gegeven bij een bijeenkomst van het Zorg- en Veiligheidshuis Rotterdam-Rijnmond (ZVHRR), waar het ging om de vraag op welke manier de cliënt meer positie kan krijgen in de werkprocessen van het ZVHRR. Onze ervaringsdeskundige, met ervaringskennis op het gebied van eengerelateerd geweld, maakte deel uit van een delegatie vanuit de gemeente Rotterdam op bezoek bij het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) om input te geven op het vraagstuk 'hoe om te gaan met de toename van eengerelateerd geweld en wat werkt wel en wat niet?'. Daaropvolgend draaien ervaringsdeskundigen mee in de pilot Proeftuin Toekomstscenario jeugd- en gezinsbescherming en geven op deze manier vanuit hun kennis inbreng in deze beleidsontwikkeling. Om de toegang voor mensen met een hulpvraag aan de Vraagwijzer te verbeteren heeft een ervaringsdeskundige de huidige situatie en werkprocessen bekeken en advies uitgebracht over verbetermaatregelen. Met een actieve betrokkenheid vanuit een ervaringsdeskundige, voormalig pleger, in het Lerend Netwerk Plegerperspectief zijn met netwerkpartners mooie resultaten geboekt die binnenkort breed in het netwerk gedeeld zullen worden.

3.4 Dienst ondersteuning

Waar werken we aan en wat is de stand van zaken in het eerste kwartaal

Dienst ondersteuning

De dienst Ondersteuning heeft in 2022 opstartproblemen gekend waardoor de dienst nog onvoldoende is benut. Het eerste kwartaal van 2023 hebben we gebruikt voor de evaluatie en het nader onderzoeken waar de barrières zitten om de dienst in te zetten en waar kansen liggen. Op basis daarvan passen we het werkproces aan en verkennen we in het tweede en derde kwartaal samen met onze ketenpartners mogelijkheden om een verdiepingsslag te maken op de inzet van Ondersteuning.

Evaluatie dienst ondersteuning

In het eerste kwartaal van 2023 hebben we de dienst Ondersteuning geëvalueerd nader onderzocht waar barrières zitten met betrekking tot het inzetten van deze dienst en waar wij kansen zien ter verbetering. Hieruit kwam onder andere naar voren dat er meer aandacht is voor de dienst Ondersteuning na veiligheidsbeoordeling en de inzet hiervan. Men weet de dienst steeds beter in te zetten en ervaart de inzet als positief. Wij blijven inzetten op het vergroten en verstevigen van deze inzet. Een andere bevinding is dat het nog niet altijd lukt om de dienst ook af te ronden. Vanuit de evaluatie proberen wij meer inzicht te krijgen in de oorzaken hiervan en daar komend jaar ook acties op uit te zetten. Deze en andere bevindingen van de evaluatie worden op dit moment verwerkt.



3 Kwaliteitsversterking

3.5 Professionele moed en lef

Waar werken we aan en wat is de stand van zaken in het eerste kwartaal

Professionele moed en lef

We vinden het belangrijk dat medewerkers dát doen wat nodig is om een situatie veilig te krijgen en zo nodig ruimte pakken en kaders oprekken. Dat vraagt om professionele moed en lef om kwetsbaarheid te tonen en bewust te handelen. Het gaat over wikken en wegen, risico's en kansen beschouwen, imagoschade en succes. Het gaat over kennis, (veiligheids-) protocollen en datgene willen bereiken wat het beste is voor cliënten, hun netwerk en adviesvragers.

Vakdag

Op 21 maart 2023 organiseerden we onze eerste vakdag voor onze medewerkers. In de ochtend nam Movisie ons mee in het thema professionele moed en lef, waarbij we op basis van theoretische kennis met elkaar het gesprek aan gingen over onze dagelijkse praktijk. Onder andere over wat medewerkers helpt om moed en lef te tonen wanneer dit nodig is. Er is een gezamenlijk kader gemaakt over wat wij binnen Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond verstaan onder professionele moed en lef. Dat kader wordt uitgewerkt in het tweede kwartaal.

Moreel Beraad

Een Moreel Beraad is een gesprek waarin de deelnemers gezamenlijk een ethische kwestie uit hun werk bespreken. Zij doen dit gestructureerd, aan de hand van een gespreksmethodiek, en met behulp van een gespreksleider. Moreel Beraad is géén debat en géén discussie. Je probeert elkaar niet te overtuigen, maar je onderzoekt wat je eigen overtuigingen en vooronderstellingen zijn. Je leert je oordeel uitstellen. Het beleid Moreel Beraad – dat gebaseerd is op het gedachtengoed van moed en lef – ligt ter instemming bij de Ondernemingsraad.



4 Duurzaam werkgeverschap



Rotterdam
Rijnmond

We optimaliseren ons werkgeverschap waardoor medewerkers zich gewaardeerd voelen en een duurzame verbinding met de organisatie aangaan. Medewerkers kunnen zich ontwikkelen, durven zich kwetsbaar op te stellen, kunnen meedenken over beleid dat hen zelf aangaat en worden goed gefaciliteerd in hun werkzaamheden.

**Binden, boeien
en bloeien**

Samenwerking HBO-
instellingen en
Universiteit,
opleidingsplekken
bieden

Verzuim en verloop

Het ziekteverzuim is in het eerste kwartaal gedaald ten opzichte van vorig jaar (gemiddeld 9,13%). In januari was het ziekteverzuim 7,4%, in februari 5,9% en 6,4% in maart. De belangrijkste reden voor deze daling is een afname in langdurig verzuim. Daarnaast voeren de managers frequent verzuimgesprekken en dat heeft impact op het kortdurende verzuim.

Op dit moment is ons verloop onder de 20%. Wel merken we dat de vacatures die nu ontstaan moeilijk te vervullen zijn. Waar dat eerst gold voor andere zorg- en dienstverlenende organisatie, gaan wij nu ook last krijgen van de krapte op de arbeidsmarkt.

4.1 Binden, boeien en bloeien

Waar werken we aan en wat is de stand van zaken in het eerste kwartaal

Binden, boeien en bloeien

We zien graag dat medewerkers zich voor langere tijd verbinden aan Veilig Thuis. Om personeel te werven en te behouden willen we een aantrekkelijke werkgever zijn die ontwikkelmogelijkheden biedt. Dit willen we bewerkstelligen door het ontwikkelen van loopbaanpaden. Daarnaast onderzoeken we de mogelijkheden voor functiedifferentiatie om medewerkers meer doorgroeimogelijkheden te kunnen bieden.

Behoud personeel

Naast de reguliere acties, zoals het aanbieden van scholing, hebben we geen aanvullende acties in het eerste kwartaal genomen.

Werven nieuw personeel

We merken dat het lastiger wordt om via onze gebruikelijke manier - website, Indeed en LinkedIn - nieuwe collega's te werven. Dit heeft geleid tot het plan de bedrijfsfilm aan te passen en meer in te zetten. Daarnaast is het idee om een wervingscampagne op te zetten. Ook wachten we de einddatum van een opengesteld vacature niet af. Zodra een kandidaat zich meldt, wordt deze benaderd. Voor moeilijk vervulbare functies, zoals die van een vertrouwensarts en business analyst/adviseur, worden gespecialiseerde bureaus ingezet om ons te ondersteunen bij het vinden van een nieuwe collega.



4 Duurzaam werkgeverschap

4.2 Samenwerking HBO-instellingen en Universiteit en opleidingsplekken bieden

Waar werken we aan en wat is de stand van zaken in het eerste kwartaal
--

Samenwerking onderwijsinstellingen

Op dit moment hebben we diverse samenwerkingsverbanden met universiteiten en hogescholen. Aan Hoge School Rotterdam bieden wij praktijkstages en afstudeerstages aan voor studenten Social Work, op de Erasmus Universiteit werken we samen voor coschappen en SBOH (werkgever in voor artsen in opleiding) voor opleidingsplekken voor vertrouwensartsen. Daarnaast komen er ook ad hoc stagiaires binnen. We willen bezien hoe de structurele samenwerking met universiteiten en hogescholen kan worden versterkt of uitgebreid. Hier gaan we in het laatste kwartaal van 2023 en in 2024 mee aan de slag.
--



5 Innovaties op anders werken



Rotterdam
Rijnmond

We verkennen samen met onze ketenpartners hoe de kind- en gezinsbescherming eenvoudiger en meer vanuit het perspectief van het kind en het gezin georganiseerd kan worden, zodat cliënten zich gehoord voelen, vertrouwen hebben in de hulpverlening en onveiligheid eerder en duurzaam stopt.

Proeftuin
toekomstscenario

Integraal
crisisteam

5.1 Proeftuin toekomstscenario

Waar werken we aan en wat is de stand van zaken in het eerste kwartaal

Proeftuin toekomstscenario

Landelijk wordt toegewerkt naar een toekomstscenario om de jeugd- en gezinsbeschermingsketen te vereenvoudigen. Het doel is tijdige inzet van hulp en steun op een begrijpelijke manier voor kinderen en volwassenen. Dit moet zoveel mogelijk bijdragen aan herstel van het gewone leven. We werken met diverse partners, waaronder lokale teams in Ridderkerk en IJsselmonde-Zuid, Jeugdbescherming Rotterdam Rijnmond en de Raad voor de Kinderbescherming samen met cliënten en ervaringsdeskundigen aan verbeteringen in de samenwerking rondom bescherming van kinderen en gezinnen. De proeftuinen lopen tot en met kwartaal twee van 2023. Eind mei 2023 wordt besloten of de proeftuinen verlengd worden. Binnen Veilig Thuis werken we aan visie op het Toekomstscenario, zodat we weten hoe we ons hiertoe willen verhouden.

Kick-off proeftuin

Op 26 januari 2023 heeft de kick-off van de Proeftuin plaatsgevonden met alle betrokken professionals. Daarin is een presentatie gegeven van de 'Ideale Klantreis' en zijn de twee praktijkgroepen samengesteld die in Ridderkerk en IJsselmonde gaan starten met beproeven in de praktijk. Op 9 februari 2023 heeft vervolgens een bijeenkomst plaatsgevonden waarin door de praktijkgroepen concreter gesproken is over hoe het beproeven eruit moet gaan zien en welke casuïstiek hiervoor geschikt zou zijn. Er is een informatiebrief voor cliënten ontwikkeld waarin wordt toegelicht wat de Proeftuin behelst. Deze wordt, voordat zij betrokken worden in de Proeftuin, met cliënten gedeeld. Op 31 maart heeft een overleg plaatsgevonden met de Stuur- en Projectgroep van de Proeftuin, waarin de 'Ideale Klantreis' is doorgelopen. De focus in die sessie was gericht op het uitwisselen van beelden. In het volgende kwartaal zal er gekeken worden naar het toekomstperspectief met ketenpartners en op welke manier we verder gaan op het moment dat de Proeftuin stopt.

Werkgroep

Tegelijkertijd is door de gemeenten uit onze regio een werkgroep samengesteld dat een plan van aanpak heeft geschreven met als doel zich voor te bereiden op het Toekomstscenario en wat dit mogelijk gaat betekenen. We willen voorbereid zijn en aansluiting houden bij de ontwikkelingen. Met deze werkgroep heeft een overleg plaatsgevonden waarbij ook de partners betrokken bij de proeftuinen aanwezig waren. Ook daar is de 'Ideale Klantreis' toegelicht.



5 Innovaties op anders werken

5.2 Integraal crisisteam

Waar werken we aan en wat is de stand van zaken in het eerste kwartaal

Integraal crisisteam

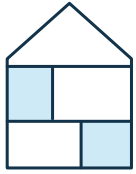
We verkennen de doorontwikkeling van de ketensamenwerking rond crisis, bij voorkeur het werken met één crisisteam in de regio. We nemen in 2023 het initiatief om deze verkenning te starten door belangrijke stakeholders te verbinden aan deze doelstelling. Het gaat dan onder andere om de volgende organisaties: Crisis Interventie Team (CIT) van Jeugdbescherming Rotterdam Rijnmond, de crisisdienst GGZ-jeugd (die al een nauwe samenwerking kent met het CIT) en volwassenen, crisisdienst van het Centrum voor Dienstverlening en de acute dienst van de Raad voor de Kinderbescherming.

Crisisteam

In het eerste kwartaal hebben wij ons georiënteerd op de integrale crisisteams in andere regio's. We zijn op werkbezoek geweest in Tilburg waar al een integraal team operationeel is. Daarnaast hebben we ons laten informeren door twee organisatiedeskundigen, die ervaring hebben in het begeleiden van dergelijke processen en ons laten adviseren over succes- en faalfactoren en aspecten die van belang zijn bij de start van een integraal team. Bij deze gesprekken waren beleidsambtenaren aanwezig uit de centrumgemeenten Rotterdam, Nissewaard en Vlaardingen. In het ambtelijk overleg van de Gemeenschappelijke Regeling Jeugdhulp Rijnmond hebben zij zich bereid getoond om hierin een actieve rol te spelen. Op dit moment vinden de eerste besprekingen plaats over de voorbereiding van een inspiratiesessie in juni.

Samen op in Acuu

Medewerkers van het Crisisteam werken nog steeds twee dagdelen per week bij twee basisteams van de Politie, samen met het CIT. De medewerkers zijn enthousiast, omdat het de samenwerking bevordert en de lijnen verkort. Omdat de afgesproken periode van zes maanden voorbij is, zetten we nu in op de evaluatie van het proces. We hebben ons laten informeren door een andere Veilig Thuis organisatie over de wijze waarop zij hieraan invulling geven. We richten ons nu op de beste manier om Samen op in Acuu te continueren.



6 Overige projecten



Rotterdam
Rijnmond

Naast inhoudelijke en procesmatige verbeterlagen kennen we nog een aantal overige projecten.

Duurzaamheid
(milieu/klimaat)

Data-analyse
voor gemeenten

6.1 Duurzaamheid (milieu / klimaat)

Waar werken we aan en wat is de stand van zaken in het eerste kwartaal

Duurzaamheid (milieu/klimaat)

We vinden het belangrijk onze bedrijfsvoering te verduurzamen op het gebied van milieu en klimaat. Er hebben geen ontwikkelingen hierop plaatsgevonden in het eerste kwartaal van 2023. In het laatste kwartaal van 2023 starten we een onderzoek naar de mogelijkheden. Op basis daarvan volgt een voorstel.

6.2 Data-analyse voor gemeenten

Waar werken we aan en wat is de stand van zaken in het eerste kwartaal

Data-analyse voor gemeenten

We ontwikkelen onze dashboards door en hebben de ambitie om meer verdiepende analyses te maken en te verkennen of we onze database ook kunnen koppelen aan de regiovisie en/of andere beschikbare databases. Het eerste kwartaal stond in het teken van het werven van een nieuwe data-analist. De werving wordt naar verwachting eind april afgerond.

In de tweede helft van 2023 vervolgen we de doorontwikkeling van onze dashboards en in 2024 onderzoeken we op welke wijze onze data-analyses nog meer kunnen bijdragen aan de aanpak en preventie van huiselijk geweld en kindermishandeling in de regio.