



Een veiliger thuis voor iedereen, dat regelen we samen

Jaarplan 2023 & 2024

Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond



Voorwoord

In mei 2022 presenteerden wij het strategisch beleidsplan 2023-2025 van Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond¹, met daarin de strategie voor een actieve bijdrage aan het duurzaam stoppen van geweld in afhankelijkheidsrelaties. Dit plan is op participatieve wijze tot stand gekomen, in samenwerking met onze ervaringsdeskundigen (Ervaring in Huis), medewerkers, betrokken gemeenten en andere ketenpartners.

Het stuk dat hier voor u ligt, is een afgeleide van dat beleidsplan. Het MT heeft met elkaar kritisch gekeken naar het oorspronkelijke jaarplan 2023. We kwamen tot de conclusie dat de ambitieuze plannen uit dat plan voor een groot deel hun uitwerking moeten vinden in 2024. Ook kiezen we een andere indeling om een betere samenhang tussen de activiteiten te maken. Daarom bieden we nu een twee-jarenplan aan met de uitwerking van de activiteiten die we in 2023 en 2024 ondernemen naast het uitvoeren van onze kerntaken, in onze missie om voor iedereen een Veilig Thuis te creëren. Het is een feit dat veel volwassenen en kinderen in Nederland thuis niet veilig zijn. Ik zie het als een belangrijke bijdrage vanuit onze organisatie, in samenwerking met onze netwerkpartners, om alle vormen van huiselijk geweld en kindermishandeling duurzaam terug te dringen. Hier zetten we ons iedere dag voor in.

We investeren in het tijdig oppakken van meldingen, om zo snel mogelijk zicht te hebben op mogelijke onveiligheid en daarnaar te kunnen handelen. We werken daaraan vanuit kwaliteit, omdat we staan voor het duurzaam stoppen van geweld. Het gaan voor resultaten die ook op de lange termijn nog doorwerken maakt dat onze inzet niet altijd past binnen de normtijden. We streven naar tijdigheid én kwaliteit, maar daar waar het wringt staat kwaliteit voorop. Het zijn onze medewerkers die zich hier elke dag weer hard voor maken, zij zijn de ruggengraat van onze organisatie. Ook de komende jaren willen we in hen investeren en hen goed faciliteren om het complexe werk met plezier te kunnen blijven doen. Wij zetten ons in voor een fijn werkklimaat en het blijven boeien en binden van onze medewerkers. Ook werken we de komende twee jaar aan een kwaliteitsslag van de dienstverlening aan onze cliënten door nog beter aan te sluiten bij de leefwereld van de cliënt in taal en beeld. We investeren tevens in het verhogen van de kwaliteit van onze dossiers, waarin goede inhoudelijke onderbouwing van besluiten met duidelijke afspraken in begrijpelijke taal het uitgangspunt zijn. De beoogde doorontwikkeling vraagt om discipline, samen sturen en goede communicatie. Daarnaast zetten we in op het door ontwikkelen en versterken van de samenwerking met onze ketenpartners en met het lokale veld, waarbij we de gemaakte samenwerkingsafspraken rond kindermishandeling en huiselijk geweld blijvend en duurzaam onder de aandacht brengen en deze in de praktijk toepassen. Hierbij zullen we de leefwereld van onze cliënten centraal stellen en het belang in samenwerken gericht op alle leefgebieden voor alle betrokkenen adresseren en agenderen.

We zetten ook in op het versterken van onze partners in het lokale veld door meer data met meer duiding vanuit onze systemen met hen te delen. Hieraan koppelen we de komende jaren ook landelijke data en geven we zo advies op maat. Ook nemen we initiatief om samen te leren, door voorlichtingsbijeenkomsten en door het lokale veld te betrekken bij ons scholingsplan.

Zoals van Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond verwacht mag worden, zetten we deze stappen niet zonder het verhaal van onze cliënten. Onze ervaringsdeskundigen helpen ons bij alle ontwikkelingen. Ook door het actief betrekken van cliënten bij het verbeteren van onze dienstverlening leren we voortdurend en sluit onze dienstverlening steeds beter aan bij de behoefte van cliënten. Samen werken we naar beter: voor én met kinderen en volwassenen.

De pijlers vormen de opmaat voor de uitvoering van het meerjarenplan 2023-2025: we leggen in 2023 en 2024 een basis voor duurzame verbeteringen en aanscherpingen.

Debbie Maas

Bestuurder Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond

Bestuurder Filomena, Centrum huiselijk geweld en kindermishandeling

¹ Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond (2012). *Strategisch beleidsplan 2023-2025*.

Inhoudsopgave

Voorwoord	2
1. Inleiding	4
2. Ontwikkelingen in het werkveld.....	6
3. Procesverbetering	8
4. Kwaliteitsversterking.....	12
5. Duurzaam werkgeverschap.....	16
6. Innovaties op anders werken	18
7. Overige projecten.....	19
8. Risico's en beheersmaatregelen	20
9. Planning 2023 & 2024	22
10. Begroting 2024	23
11. Organisatie	25

1. Inleiding

Veilig Thuis is er voor advies en ondersteuning en het melden van huiselijk geweld en kindermishandeling. Onze werkzaamheden zijn verankerd in de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en Jeugdwet. We werken met de doelgroep van -9 maanden tot 100+ jaar.

Ons strategisch beleidsplan 2023-2025² vormt voor Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond het fundament om te werken aan het duurzaam stoppen van geweld in afhankelijkheidsrelaties. Het plan is richtinggevend aan onze missie: Iedereen een veilig(er) thuis. Daaraan werken we vanuit de visie dat we samen met de directbetrokkenen, inwoners, vrijwilligers en professionals en onze ervaringsdeskundigen een aantoonbare bijdrage leveren aan het duurzaam stoppen van geweld in afhankelijkheidsrelaties. Hier werken we aan vanuit wettelijke- en niet wettelijke taken:

Wettelijke taken

- Advies en ondersteuning
- Melding en triage/veiligheidsbeoordeling
- Overdracht na triage
- Voorwaarden & Vervolg inclusief overdracht en monitoren
- Crisis inclusief overdracht en monitoren
- Onderzoek inclusief overdracht en monitoren
- Bereikbaarheidsdienst

Niet wettelijke taken

- Casemanagement tijdelijk huisverbod inclusief overdracht en monitoren
- Voorlichting
- Jeugdbeschermingspleinen
- Casusoverleg huiselijk geweld Zorg- en Veiligheidshuis
- Dienst Ondersteuning
- Chatfunctie

Het uitvoeren van de wettelijke- en niet wettelijke taken is onze kerntaak. De financiële vertaling van onze taken is uitgewerkt in de begroting (pagina 23). Naast het uitvoeren van onze kerntaken werken we aan het optimaliseren van onze dienstverlening.

Sinds de oprichting van Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond (hierna te noemen Veilig Thuis) als zelfstandige organisatie in 2018 hebben we de basis op orde gebracht. We hebben onder andere geïnvesteerd in werkprocessen, samenwerkingsafspraken, expertiseontwikkeling, leiderschap en het visualiseren van data. Daarnaast hebben we samen met ketenpartners en opdrachtgevers Filomena, het Centrum huiselijk geweld en kindermishandeling opgezet. Én hebben we het initiatief genomen om een pool met ervaringsdeskundigen op te richten, Ervaring in Huis die we structureel willen inzetten, samen met onze netwerkpartners, in de aanpak van huiselijk geweld en kindermishandeling.

Nu de basis op orde is, kunnen we nóg meer focussen op dat wat betekenisvol is voor kinderen en volwassenen die te maken hebben met huiselijk geweld of kindermishandeling. Het clientperspectief nemen we mee in het optimaliseren van onze dienstverlening, zodat we aansluiten bij hun behoeften en leefwereld. Ervaringsdeskundigen spelen hierin een belangrijke rol. We willen dat kinderen en volwassenen zich gehoord, gezien en gekend voelen, zodat zij ervaren dat de medewerker van Veilig Thuis naast hen staat en hen ondersteunt om tot een veilige situatie te komen. Doen wat nodig is om een veilige situatie tot stand te brengen vraagt van onze medewerkers professionele moed en lef, waarbij bewust keuzes worden afgewogen.

² Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond (2022). *Strategisch meerjarenbeleidsplan 2023-2025*.

Voor de periode 2023-2025 hebben we onze aandachtspunten en projecten geclusterd in 6 pijlers:

- Verbeterslag processen primair proces
- Kwaliteitsversterking
- Duurzaam werkgeverschap
- Innovaties op anders werken
- Filomena (met eigen jaarplan en begroting)
- Overige projecten

Deze pijlers worden in hoofdstuk 3 tot en met 7 verder toegelicht. De activiteiten voor 2024 liggen in het verlengde van 2023, dat maakt dat we voor beide jaren onze inzet beschrijven.

Ons jaarplan is ambitieus. Periodiek monitoren we de voortgang en blijven op de hoogte van interne en externe ontwikkelingen. Indien nodig passen we de planning daarop aan. Projecten mogen de werkdruk niet onnodig verhogen. De focus ligt op het tijdig en kwalitatief kunnen oppakken van meldingen, maar ook op het welzijn van onze medewerkers.

Een veiliger thuis voor iedereen, dat regelen we samen

2023-
2025

<h3 style="margin: 0;">Procesverbetering</h3> <p style="margin: 0;">Voldoen aan wet- en regelgeving; processen harmoniseren, versimpelen waar kan en overbodige ballast verwijderen.</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 10px;"> <tr> <td style="background-color: #fff9c4; padding: 5px; text-align: center;">Wachtlijstvrij werken</td> <td style="background-color: #fff9c4; padding: 5px; text-align: center;">Consignatiediensten</td> <td style="background-color: #fff9c4; padding: 5px; text-align: center;">Digitaal waar mogelijk</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #fff9c4; padding: 5px; text-align: center;">Procesmanagement</td> <td style="background-color: #fff9c4; padding: 5px; text-align: center;">Samenwerken met lokale veld</td> <td style="background-color: #fff9c4; padding: 5px; text-align: center;">Autorisatie dossier toegang</td> </tr> </table>	Wachtlijstvrij werken	Consignatiediensten	Digitaal waar mogelijk	Procesmanagement	Samenwerken met lokale veld	Autorisatie dossier toegang	<h3 style="margin: 0;">Kwaliteitsversterking</h3> <p style="margin: 0;">Inhoudelijke versterking/verbetering van ons werk</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 10px;"> <tr> <td style="background-color: #fff9c4; padding: 5px; text-align: center;">Kwaliteit dossiervorming</td> <td style="background-color: #fff9c4; padding: 5px; text-align: center;">Expertise ontwikkeling</td> <td style="background-color: #fff9c4; padding: 5px; text-align: center;">Werken met ervaringsdeskundigen</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #fff9c4; padding: 5px; text-align: center;">Dienst Ondersteuning</td> <td style="background-color: #fff9c4; padding: 5px; text-align: center;">Professionele Moed en Lef</td> <td></td> </tr> </table>	Kwaliteit dossiervorming	Expertise ontwikkeling	Werken met ervaringsdeskundigen	Dienst Ondersteuning	Professionele Moed en Lef	
Wachtlijstvrij werken	Consignatiediensten	Digitaal waar mogelijk											
Procesmanagement	Samenwerken met lokale veld	Autorisatie dossier toegang											
Kwaliteit dossiervorming	Expertise ontwikkeling	Werken met ervaringsdeskundigen											
Dienst Ondersteuning	Professionele Moed en Lef												
<h3 style="margin: 0;">Duurzaam werkgeverschap</h3> <p style="margin: 0;">Binnenhalen en binden van mensen & zorgen voor een fijn werkklimaat</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 10px;"> <tr> <td style="background-color: #fff9c4; padding: 5px; text-align: center;">Binden, boeien en bloeien</td> <td style="background-color: #fff9c4; padding: 5px; text-align: center;">Samenwerking Mbo-, Hbo-instellingen en Universiteit, opleidingsplekken bieden</td> <td style="background-color: #fff9c4; padding: 5px; text-align: center;">Incidentmeldingen</td> </tr> </table>	Binden, boeien en bloeien	Samenwerking Mbo-, Hbo-instellingen en Universiteit, opleidingsplekken bieden	Incidentmeldingen	<h3 style="margin: 0;">Innovaties op anders werken</h3> <p style="margin: 0;">Kind- en gezinsbeschermingsketen vereenvoudigen</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 10px;"> <tr> <td style="background-color: #fff9c4; padding: 5px; text-align: center;">Proeftuin toekomstscenario</td> <td style="background-color: #fff9c4; padding: 5px; text-align: center;">Integraal crisisteam</td> </tr> </table>	Proeftuin toekomstscenario	Integraal crisisteam							
Binden, boeien en bloeien	Samenwerking Mbo-, Hbo-instellingen en Universiteit, opleidingsplekken bieden	Incidentmeldingen											
Proeftuin toekomstscenario	Integraal crisisteam												
<h3 style="margin: 0;">Overige projecten</h3> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 10px;"> <tr> <td style="background-color: #fff9c4; padding: 5px; text-align: center;">Duurzaamheid (milieu/klimaat)</td> <td style="background-color: #fff9c4; padding: 5px; text-align: center;">Data-analyse voor gemeenten</td> </tr> </table>	Duurzaamheid (milieu/klimaat)	Data-analyse voor gemeenten	<h3 style="margin: 0;">Filomena</h3> <p style="margin: 0;">Centrum huiselijk geweld en kindermishandeling</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 10px;"> <tr> <td style="background-color: #fff9c4; padding: 5px; text-align: center;">Eigen jaarplan en begroting</td> </tr> </table>	Eigen jaarplan en begroting									
Duurzaamheid (milieu/klimaat)	Data-analyse voor gemeenten												
Eigen jaarplan en begroting													

2. Ontwikkelingen in het werkveld

Er zijn diverse ontwikkelingen op het gebied van huiselijk geweld en kindermishandeling waarin we participeren, samen met onze stakeholders. De belangrijkste ontwikkelingen zijn:

- **Toekomstscenario kind- en gezinsbescherming**
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 medio 2023. In de regio wordt gesproken over het vervolg.
- **Filomena: centrum huiselijk geweld en kindermishandeling**
Filomena is het regionale centrum huiselijk geweld en kindermishandeling in Rotterdam Rijnmond en richt zich op gezinnen/huishoudens en hun systeem wanneer sprake is van zeer ernstig geweld, intiem terreur of complexe problematiek. Filomena is na een pilotperiode van drie jaar in 2022 bestendig als een nevenvestiging van Veilig Thuis. Filomena heeft een eigen jaarplan en begroting.
- **Ervaring in Huis: ervaringsdeskundigheid bij huiselijk geweld**
Ervaring in Huis bestaat uit een team van ervaringsdeskundigen. Zowel voormalig slachtoffers als plegers. Ervaringsdeskundige beseffen door eigen ervaringen heel goed hoe moeilijk het is om hulp te vragen. De schaamte, het schuldgevoel en de angst kunnen hierin tegenhouden. Slachtoffers en plegers kunnen met al hun vragen terecht bij de ervaringsdeskundigen van Ervaring in Huis. Zij bieden een luisterend oor en kunnen, indien gewenst met de ander meedenken. Het contact met een ervaringsdeskundige is laagdrempelig, geheel vrijwillig en, wanneer wenselijk, ook anoniem. Wanneer iemand er klaar voor bent, helpen ervaringsdeskundigen met de stap naar professionele hulp. En ook dan zijn zij er voor de ander.
- **Samenwerking zorg en veiligheid**
Opvolgend aan de landelijke ontwikkelagenda Veiligheid Voorop zijn diverse regionale ontwikkelingen in gang gezet. Ook in de regio Rotterdam Rijnmond is de aanpak van huiselijk geweld en kindermishandeling, waar het de samenloop van zorg en straf betreft, verder doorontwikkeld. Denk hierbij aan de organisatie van het casusoverleg huiselijk geweld in het Zorg- en Veiligheidshuis, bij de ZSM, de aanpak strafbare kindermishandeling en de ontwikkeling van lokale zorg- en veiligheidsteams.
- **Regiovisie 2020-2023 'Geweld hoort nergens thuis'**
Vanuit de drie centrumgemeenten Rotterdam, Vlaardingen en Nissewaard is vanuit het programma 'Geweld hoort nergens thuis' een regiovisie ontwikkeld voor een periode van drie jaar. Samen met de ketenpartners wordt vanuit de Visie 'gefaseerd samenwerken aan veiligheid' gewerkt aan:
 - huiselijk geweld en kindermishandeling is eerder en beter in beeld
 - het geweld stopt en de cirkel van geweld wordt duurzaam doorbroken
 - alle doelgroepen zijn in beeld en krijgen effectieve hulpDe regiovisie wordt in 2023 geëvalueerd als basis voor een nieuwe visie.

- **Continuering van het verandertraject aanpak huiselijk geweld Rotterdam**
Gemeente Rotterdam heeft naar aanleiding van onderzoek door het Verwey-Jonker Instituut naar de aanpak van huiselijk geweld in Rotterdam een actieprogramma opgesteld. Veilig Thuis participeert in het actieprogramma, levert de projectleider (gefinancierd door gemeente Rotterdam) op de actielijn 'samenwerken' en zet hierbij ook ervaringsdeskundigen in (gefinancierd door gemeente Rotterdam). In maart 2023 loopt het programma van het verandertraject af. Inmiddels is een coördinator aangesteld om met de partners naar de continuering van ambities te kijken.
We nemen deel aan de overgebleven werkvormen: het Strategisch Platform, Tactisch Platform, de huiselijk geweld Leerwerkplaats en de leervormen plegersperspectief & ervaringsdeskundigen.
- **Lokale ontwikkelingen**
In diverse gemeenten zijn ontwikkelingen gaande rondom de organisatie van jeugdhulp en intensieve vrijwillige hulp, waar we lokaal en sub-regionaal bij aansluiten.
Overige lokaal georganiseerde initiatieven, die zich richten op het terugdringen van huiselijk geweld en kindermishandeling of het verstevigen van samenwerking in de keten, ondersteunen wij van harte.

3. Procesverbetering

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
dossiertoegang

3.1 Wachtlijstvrij werken

De wachtljstproblematiek is weerbarstig bij Veilig Thuis (en bij andere organisaties). Omdat we tijdigheid met kwaliteit heel belangrijk vinden hebben we een projectplan vormgegeven. Het project bestaat uit de volgende vijf onderdelen.

1. Borgen TOC werkwijze

Hieronder vallen de TOC-principes: van oud naar nieuw werken bij het afhandelen van meldingen, de wijze waarop dossiers worden afgerond en wekelijks overleg over productieresultaten. In het eerste kwartaal van 2023 maken we een plan voor verdere borging van de TOC-werkwijze in de organisatie en implementeren we die.

2. Voorraadmanagement

Dit valt uiteen in twee deelprojecten: het onderzoeken van een goed werkende interne flexpool en externe flexibele schil en het maken van een opschalingsprotocol. In het eerste kwartaal van 2023 ontwikkelen we scenario's en een model voor voorraadmanagement. Daarnaast onderzoeken we mogelijkheden voor een goed werkende interne flexpool en een externe flexibele schil. Tot slot ontwikkelen en implementeren we in de tweede helft van 2023 een opschalingsprotocol.

3. Capaciteitsplanning

Hieronder valt het ontwikkelen van een dashboardfunctie waarop de ingeschatte beschikbare menskracht direct valt af te lezen. In het eerste kwartaal van 2023 ontwikkelen we de dashboardfunctie, waarbij we ook onderzoeken hoe de bestaande roosterplanning hierbij ondersteunend kan zijn. We verwachten dit deelproject begin tweede kwartaal 2023 af te ronden.

4. Verminderen inefficiënties

Dit valt uiteen in twee deelprojecten: het eenmalig overdragen van dossiers tussen afdelingen en het inzetten op een proces van continue procesverbetering. In de eerste helft van 2023 werken we aan het ontwikkelen en implementeren van een gedragen werkmethodek zodat overdracht van dossiers intern maar een 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. Doel is een analyse te maken en 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. We verrijken onze analyse met literatuur om vervolgens te komen tot een plan voor procesverbetering. In de tweede helft van 2023 implementeren we het plan voor procesverbetering en plannen we evaluaties in.

5. Data en normen

Dit onderdeel valt uiteen in twee deelprojecten: het vergelijken van normtijden en werkelijk bestede tijd (bij veiligheidsbeoordelingen) en het doen van een analyse op capaciteitsverlies door het niet kunnen overdragen van dossiers in de keten. In de eerste drie maanden van 2023 werken we aan het vergelijken van de norm- en daadwerkelijk bestede tijd bij het uitvoeren van veiligheidsbeoordelingen. Vervolgens maken we een voorstel tot eventuele (interne) aanpassingen of verschuivingen van normtijden. We gebruiken 2024 voor het aantoonbaar maken van inzet vanuit Veilig Thuis voor niet (direct) overdraagbare casussen in de keten. We willen dit zichtbaar maken aan de hand van de inzet in capaciteit, kosten, knelpunten en risico's van verlengde inzet vanuit Veilig Thuis voordat vervolghulp start.

3.2 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.

In het eerste kwartaal van 2023 schrijven we een nieuw voorstel, waarna in het tweede kwartaal het nieuwe beleidsvoorstel wordt voorgelegd aan medewerkers en dit wordt geïmplementeerd.

3.3 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.

In het tweede kwartaal van 2023 starten we met een inventarisatie onder medewerkers, werken we aan een plan van aanpak, verzamelen van informatie en nemen we interviews af. 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 liggen waarin helder is welke digitale middelen ons op welke plekken in de organisatie kunnen ondersteunen en ontlasten in ons werk. In het plan worden naar verwachting meerdere voorstellen gedaan. Het invoeren daarvan vindt gefaseerd plaats. We starten daarbij met de doorontwikkeling van onze telefoondienst. Met de doorontwikkeling willen we met digitale tools medewerkers beter faciliteren in hun werk en willen we het voor cliënten mogelijk maken om digitaal zelf een afspraak te plannen voor een adviesgesprek. Zo volgen we bijvoorbeeld ook landelijke ontwikkelingen bij Veilig Thuis organisaties waar pilots worden gedaan met het digitaliseren van schriftelijke meldingen. Wij willen hier eind 2023 een plan van aanpak op hebben om in 2024 in te voeren.

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.

3.4 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.

In het eerste kwartaal van 2023 wordt de Producten Diensten Catalogus (PDC), vanuit het project wachtlijstvrij werken geïmplementeerd in de teams. De PDC beschrijft het effectieve werkproces van het Advies- en Meldpunt naar de Gebiedsteams, het Crisisteam en Team Tijdelijk Huisverbod. Een evaluatie vindt plaats in de eerste helft van 2024.

Daarnaast zijn er in 2022 twee interne documenten geïntroduceerd: het MDO³-formulier en De Gids. Het gebruik van het MDO-formulier beoogt de navolgbaarheid van besluiten te vergroten doordat adviezen van deelnemers worden vastgelegd en vervolgens wordt geregistreerd welk gezamenlijk besluit is genomen. 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 hoor en wederhoor, feitenonderzoek en betrokkenheid van de gedragsdeskundige en/of vertrouwensarts bij besluitvorming in casuïstiek.

In het tweede en derde kwartaal van 2023 worden deze twee interne documenten geëvalueerd en waar nodig eind 2023 verder doorontwikkeld.

In de tweede helft van 2023 bekijken we of er noodzaak is om de diverse werkdocumenten samen te brengen. Als het harmoniseren van de werkdocumenten nodig is, wordt hiervoor eind 2023 een plan opgesteld met daarin de fasering voor 2024.

3.5 Samenwerkingsafspraken 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 zijn toe aan een evaluatie. 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. De afspraken dienen eveneens om de professionele praktijk te versterken, maar zeker ook om rollen, verantwoordelijkheden en verwachtingen te verhelderen. Het eerste kwartaal van 2023 is gebruikt om de evaluatie te agenderen bij de ambtelijke werkgroep Gemeenschappelijke Regeling Jeugdhulp Rijnmond (GRJR). Daarin is afgesproken dat GRJR de lead neemt in de evaluatie. Het streven is om de evaluatie in 2023 uit te voeren en eind 2023 nieuwe evaluatieafspraken op papier te hebben. In het eerste kwartaal van 2024 worden de nieuwe afspraken geïmplementeerd.

3.6 Autorisatie dossiertoegang

Binnen ons digitaal dossier ontwikkelen we autorisaties door. De eerste helft van 2023 bereiden we de doorontwikkeling voor, waarna de aangepaste autorisaties in de tweede helft van 2023 worden doorgevoerd.

Beoogde resultaten procesverbetering

Gedurende 2023, 2024 en 2025 werken we aan procesverbetering.

Eind 2023 willen we het volgende bereikt hebben:

- We hebben de grondoorzaken en knelpunten van wachtlijsten in beeld. Waar mogelijk hebben we deze aangepakt. Voor overige grondoorzaken hebben we een plan van aanpak om deze op te lossen.

³ MultiDisciplinairOverleg

- We werken vanuit kwaliteit toe naar het behalen van onze normpercentages. We gaan voor tijdigheid en kwaliteit, dat wat we doen willen we goed doen voor een duurzaam resultaat. Hierin is het investeren in en faciliteren van onze medewerkers van belang (zie hoofdstuk vijf). De normpercentages waar we naar streven:
 - In 80% van het aantal meldingen die Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond ontvangt, wordt binnen de wettelijke termijn van vijf werkdagen na binnenkomst van de melding een veiligheidsbeoordeling uitgevoerd. Zolang we een wachtlijst hebben en oudste meldingen eerst oppakken, loopt het percentage opgepakt binnen vijf werkdagen niet op. Om te laten zien dat we meldingen steeds sneller op veiligheid beoordelen tonen we vanaf het tweede kwartaal in 2023 ook behaalde percentages veiligheidsbeoordelingen binnen 10, 15 en 20 werkdagen.
 - In 80% van het aantal Onderzoeken en Voorwaarden & Vervolg die worden uitgevoerd wordt een doorlooptijd van tien weken behaald, gemeten na de start van de vervolgdienst en in 70% gemeten na ontvangst van de melding. De norm van 70% is afhankelijk van de snelheid van de veiligheidsbeoordelingen en zal alleen behaald kunnen worden als daar geen tot weinig vertraging plaatsvindt. Omdat wij in 2023 gestart zijn met een wachtlijst, voldoen wij begin 2023 nog niet aan deze norm, maar verwachten wij dat we in de loop van 2023 een geleidelijke toename zullen zien in deze score.
 - In 80% van de casussen waarin Monitoring wordt ingezet door Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond scoren cliënten en professionals een voldoende (6>) als veiligheidsscore (dit was voorheen 65%).
- Medewerkers kunnen consignatiediensten beter afstemmen op hun privéleven.
- We hebben in beeld welke digitale tools ons werk kunnen vergemakkelijken en versnellen.
- Het MDO-formulier en De Gids zijn doorontwikkeld.
- Cliënten kunnen bij ons digitaal een belafsprak inplannen.
- Er zijn nieuwe samenwerkingsafspraken met de gemeenten in de regio.

Eind 2024 willen we het volgende bereikt hebben:

- We bestendigen het behalen van de 80% norm van de KPI op doorlooptijden veiligheidsbeoordeling, Onderzoek en Voorwaarden & Vervolg en de veiligheidsscore bij monitoring. Ook tonen we in 2024 percentages doorlooptijden binnen 10 en 15 werkdagen.
- Werkprocessen in het primair proces zijn verder geoptimaliseerd.
- Er zijn verschillende digitale tools geïmplementeerd die ons werk gemakkelijker en sneller maken.
- De nieuwe samenwerkingsafspraken met gemeenten in de regio zijn geïmplementeerd.

4. Kwaliteitsversterking

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

4.1 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, die we eind 2023 zullen implementeren. In 2024 evalueren we het gebruik van de nieuwe brieven. 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.

Tot slot brengen we in de tweede helft van 2023 in beeld op welke terreinen (denk aan specifieke vormen van geweld) nieuwe methodieken of instrumenten nodig zijn aan de hand van nieuwe wetenschappelijke inzichten. Waar mogelijk sluiten wij aan bij ontwikkelingen door het Landelijk Netwerk Veilig Thuis (LNVT). Waar nodig pakken we zelf de handschoen op. In 2024 worden deze verder ontwikkeld en geïmplementeerd.

4.2 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.

1. Interne doorontwikkeling deskundigheidsbevordering

Voor interne doorontwikkeling gaan we het volgende doen:

- In samenwerking met het LNVT rollen we een nieuwe methodiek voor het methodische kindinterview uit. We borgen (o.a. juridische) randvoorwaarden om deze methodiek te kunnen toepassen en trainen voldoende gedragswetenschappers. Eind 2023 zijn er minimaal 4 medewerkers getraind in deze methodiek.
- We scherpen het huidige scholingsaanbod aan. Ons aanbod is momenteel vooral sterk voor nieuwe medewerkers, die we de basistraining Veilig Thuis aanbieden. Voor de aanscherping

van het beleid focussen we vooral op hoe we het aanbod kunnen aansluiten op de behoefte van medewerkers die hier langer in dienst zijn. In het tweede helft van 2023 worden hier de kaders voor ontwikkeld; 2024 staat in het teken van het in de praktijk brengen en verfijnen. Dit ligt ook in lijn met het aangescherpte HRM-beleid (zie hoofdstuk 5.1 over het boeien en bloeien van medewerkers).

- We identificeren en herijken de expertise gebieden en ontwikkelen een aanpak om deze expertise intern in de organisatie te borgen en te versterken. In 2023 worden hiervan de kaders bepaald; waarna het uitrollen hiervan in 2024 plaatsvindt.
- 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.

2. Externe doorontwikkeling deskundigheidsbevordering

Voor externe doorontwikkeling gaan we het volgende doen:

- Op basis van gegeven workshops en trainingen in het afgelopen jaar en een inventarisatie bij onze ketenpartners, ontwikkelen we een scholingsaanbod voor externe partijen. Waar mogelijk nemen wij deze ook mee in de vernieuwde samenwerkingsafspraken met de gemeenten, waar het trainingen voor de gemeenten en lokale teams betreft. In de loop van 2024 moet dit operationeel zijn, waarna het verder kan worden uitgebouwd richting 2025.
- We onderzoeken wat nodig is om de link naar de wetenschap te versterken, meer evidence based te werken en de samenwerking met experts te versterken. In 2024 onderzoeken we de mogelijkheden om samen te werken op het gebied van onderzoek, om zo de data van Veilig Thuis optimaal te kunnen benutten en in te kunnen zetten voor het vergroten van het leervermogen van onze medewerkers en het bredere praktijkveld van huiselijk geweld en kindermishandeling.

4.3 Werken met ervaringsdeskundigen

Op dit moment is het project Ervaring in Huis ondergebracht bij Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond/Filomena, maar staat ten dienste van meerdere organisaties in de keten. De financiering loopt eind 2023 af. We maken een plan om de inzet van ervaringsdeskundigen op het gebied van huiselijk geweld 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 blijvend 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, welke in 2024 wordt uitgerold. Om het werken met ervaringsdeskundigen vanuit Veilig Thuis te borgen en te versterken starten we in het tweede kwartaal van 2023 met sessies met bredere groepen in wisselende samenstellingen om te brainstormen en ideeën op te halen. In het derde kwartaal ontwikkelen we een plan, waarna we in het vierde kwartaal een implementatieplan uitwerken. In 2024 rollen we het plan uit, evalueren we het en doen waar nodig aanpassingen.

4.4 Dienst Ondersteuning

De dienst Ondersteuning heeft in 2022 opstartproblemen gekend waardoor de dienst nog onvoldoende is benut.

In het eerste kwartaal van 2023 hebben we een interne evaluatie uitgevoerd en nader onderzocht waar de barrières zitten om de dienst in te zetten en waar kansen liggen. In het tweede kwartaal analyseren we de uitkomsten van de evaluatie en zetten we op basis daarvan acties uit. In het derde kwartaal voeren we een externe evaluatie uit (waar mogelijk is samenhang met de evaluatie van de

samenwerkingsafspraken met lokale teams). Zo werken we samen met onze ketenpartners aan een verdiepingsslag op de inzet van de Dienst Ondersteuning.

4.5 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, zowel voor de medewerkers als de gehele organisatie. 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. Om Professionele Moed en Lef te faciliteren gaan we werken met 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.

In maart 2023 heeft de eerste vakdag plaatsgevonden met als thema's: 1) professionele moed en lef; en 2) diversiteit en inclusie. In het tweede kwartaal werken we ideeën en leerpunten vanuit de vakdag verder uit om vervolgens in het derde en vierde kwartaal mee te nemen in het ontwikkelen van nieuw HRM-beleid (het nieuwe beleid focust op behoud van personeel en werkplezier). Het beleid Moreel Beraad – wat gebaseerd is op het gedachtegoed van moed en lef – wordt in het tweede kwartaal van 2023 ter instemming bij de Ondernemingsraad neergelegd. In de eerste helft van 2024 werken we aan een implementatieplan, waarna we het in de tweede helft van 2024 verder uitrollen.

Beoogde resultaten kwaliteitsversterking

Gedurende 2023, 2024 en 2025 werken we aan kwaliteitsversterking.

Eind 2023 willen we het volgende bereikt hebben:

- Het taalgebruik van onze brieven sluit beter aan bij onze cliënten.
- Onze medewerkers maken in hun rapportage bewust onderscheid tussen feiten, meningen en professioneel oordeel.
- We hebben in beeld welke nieuwe methodieken of instrumenten nodig zijn om meer evidence based te werken.
- Het scholingsbeleid voor medewerkers die al langer in dienst zijn is aangescherpt.
- Het plan voor borging van Ervaring in Huis vanaf 2024 is gereed.
- Samen met medewerkers en ervaringsdeskundigen van Ervaring in Huis is een implementatieplan gemaakt voor het werken met ervaringsdeskundigen binnen Veilig Thuis.
- De dienst Ondersteuning wordt op jaarbasis minimaal 250 keer ingezet en is onderdeel van ons reguliere werkproces (daarmee vervalt de projectstatus).
- Het thema Professionele Moed en Lef heeft een plek gekregen in nieuw HRM-beleid.

Eind 2024 willen we het volgende bereikt hebben:

- We gebruiken nieuwe methodieken of instrumenten op basis van nieuwe wetenschappelijke inzichten.
- Ons scholingsaanbod is aangescherpt voor medewerkers die al langer in dienst zijn.
- We hebben scholingsaanbod voor externen ontwikkeld.
- We hebben mogelijkheden in beeld om samen te werken op het gebied van onderzoek, om zo de data van Veilig Thuis optimaal te kunnen benutten en in te kunnen zetten voor het

vergroten van het leervermogen van onze medewerkers en het bredere praktijkveld van huiselijk geweld en kindermishandeling.

- Ervaring in Huis is geborgd.
- Binnen Veilig Thuis wordt vanzelfsprekend samengewerkt met ervaringsdeskundigen.
- De dienst Ondersteuning wordt op jaarbasis minimaal 250 keer ingezet.

5. Duurzaam werkgeverschap

Duurzaam werkgeverschap

Met elkaar geven we betekenis aan leiderschap, waardoor medewerkers zich gezien, gehoord en gewaardeerd voelen. Medewerkers voelen de ruimte en het vertrouwen om dat te doen wat nodig is en werken met plezier bij Veilig Thuis. Vanuit hun expertise en professionele moed en lef leveren onze medewerkers kwalitatief zinvol werk waarvan het effect zichtbaar is in de veiligheidsscores tijdens monitoring. Medewerkers denken mee over maatregelen die het eigen werk en het samenwerken tussen de teams bevorderen. Leidinggevenden blijven met medewerkers in gesprek over wat zij nodig hebben om het werk goed en met plezier te kunnen blijven doen.

**Binden, boeien
en bloeien**

Samenwerking MBO-,
HBO-Instellingen en
Universiteit,
opleidingsplekken
bieden

Incidentmeldingen

Binnen de pijler duurzaam werkgeverschap richten we ons op twee projecten die hieronder staan beschreven. Daarnaast monitoren we twee indicatoren op dit thema: het percentage ziekteverzuim en het uitstroompercentage van onze medewerkers. We hebben het streefpercentage ziekteverzuim met een half procent verhoogd naar maximaal 6,5% omdat we vorig jaar boven de 6% uitkwamen. Ons streven is om maximaal 20% uitstroom van personeel te hebben. Dit percentage is opgehoogd met 5% gezien de krapte op de arbeidsmarkt.

5.1 Binden, boeien en bloeien

We zien graag dat Veilig Thuis een fijne werkgever is waar (toekomstige) medewerkers met plezier werken, waar tijd is voor verdieping, verbinding en reflectie. Om dit te bewerkstelligen is het van belang om de HRM strategie aan te scherpen en gezamenlijk leiderschap betekenis te geven in de huidige context. Het nieuwe beleid focust op toekomstgericht werken aan personeelsplanning, behoud van personeel en werkplezier. We spelen hier ook in op de aandachtspunten die uit het medewerkerstevredenheidsonderzoek komen dat in het tweede kwartaal van 2023 wordt uitgevoerd. Daarnaast biedt de nieuwe strategie handvatten om in te spelen op de arbeidskrapte. Om personeel te werven en te behouden willen we een aantrekkelijke werkgever zijn die ontwikkelmogelijkheden biedt. Dit willen we onder andere bewerkstelligen door het verkennen van de mogelijkheden voor loopbaanpaden en/of functiedifferentiatie om medewerkers meer doorgroeimogelijkheden te kunnen bieden.

Bij het aanscherpen van het beleid wordt ook aangehaakt bij een aantal onderdelen vanuit expertiseontwikkeling (4.2) en samenwerking met hbo-instellingen en Universiteiten (5.2), namelijk:

- Doorontwikkelen van aanbod voor beginnende en meer gevorderde medewerkers.
- Verkennen van mogelijke opleidingsplekken voor deeltijdstudenten Social Work of het intern opleiden binnen Veilig Thuis.

Daarnaast krijgt professionele moed en lef een plek in het nieuwe beleid.

In de tweede helft van 2023 scherpen we beleid rondom binden, boeien en bloeien aan en verkennen de mogelijkheden voor het aanbieden van loopbaanpaden en/of doorgroeimogelijkheden. In de eerste helft van 2024 wordt een plan van aanpak voor loopbaanpaden en/of doorgroeimogelijkheden vastgesteld. Afhankelijk van keuzes die we daarin maken wordt het plan gedurende 2024 uitgerold.

5.2 Samenwerking met MBO-, HBO-instellingen en universiteiten, opleidingsplekken bieden

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 met SBOH⁴ 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. Dit kan ook relevant zijn in de huidige arbeidskrapte, omdat we op deze manier studenten aan ons kunnen binden. Vragen die we willen kunnen beantwoorden zijn: Welke opleidings-/stageplekken willen we bieden? Hoe organiseren we dat? Daarnaast kunnen we kijken naar onderzoek: Welk type onderzoek is voor ons wenselijk en hoe organiseren we dit in samenwerking met universiteiten en hogescholen? Tot slot verkennen we ook de mogelijkheden om mbo-stagiaires sociaal werk een stageplek aan te bieden binnen Veilig Thuis. In het laatste kwartaal van 2023 en het eerste kwartaal van 2024 ontwikkelen we een plan van aanpak. In het tweede kwartaal van 2024 evalueren we de huidige samenwerkingsverbanden en inventariseren we behoeftes, potentieel en randvoorwaarden. De tweede helft van 2024 gebruiken we voor het ontwikkelen van een nieuw voorstel/beleid met daaraan gekoppeld een implementatieplan. De verwachting is dat nieuw beleid vanaf 2025 wordt uitgerold.

5.3 Incidentmeldingen

Wanneer de emoties van cliënten hoog oplopen kunnen medewerkers te maken krijgen met agressie. Wanneer dit gebeurt hebben we een aantal stappen ingeregeld (bijvoorbeeld een gesprek met collega's van het bedrijfsondersteuningsteam -BOT- of overwegen van het doen van aangifte). Na een incident richting onze medewerkers ondernemen we stappen, maar deze registreren we niet. In de tweede helft van 2023 willen we bezien wat de meerwaarde is van het registreren van deze incidenten. Indien registratie wenselijk is volgt eind 2023 een plan van aanpak.

Beoogde resultaten duurzaam werkgeverschap

Gedurende 2023, 2024 en 2025 werken we aan duurzaam werkgeverschap.

Eind 2023 willen we het volgende bereikt hebben:

- Ons ziekteverzuim is maximaal 6,5%.
- De uitstroom van vaste medewerkers is maximaal 20%.
- Nieuw HRM-beleid is ontwikkeld.
- We hebben mogelijkheden voor loopbaanpaden/doorgroeimogelijkheden in beeld.

Eind 2024 willen we het volgende bereikt hebben:

- Ons ziekteverzuim is maximaal 6,5%.
- De uitstroom van vaste medewerkers is maximaal 20%.
- Nieuw HRM-beleid is geïmplementeerd.
- Er is een plan van aanpak voor loopbaanpaden en/of doorgroeimogelijkheden vastgesteld. Afhankelijk van keuzes die we daarin maken rollen we het plan gedurende 2024 uit.
- We hebben de structurele samenwerking met universiteiten en hogescholen geëvalueerd en we hebben een (implementatie) plan om de samenwerking te versterken.

⁴ De SBOH is de werkgever van artsen in opleiding tot onder andere vertrouwensarts.

6. Innovaties op anders werken

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

6.1 Toekomstscenario kind- en gezinsbeschermingsketen

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.

6.2 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. In het tweede kwartaal van 2023 organiseren we een inspiratiesessie. We streven ernaar dat er eind 2023 gezamenlijk gedragen scenario's beschreven zijn over de mogelijkheden, belemmeringen en risico's van een integrale crisisdienst. De scenario's worden in het vierde kwartaal van 2023 voorgelegd aan de bestuurders van betrokken partijen om te besluiten of dit initiatief in 2024 een vervolg krijgt.

Beoogde resultaten innovaties anders werken

Gedurende 2023, 2024 en 2025 werken we aan innovaties op anders werken.

Eind 2023 willen we het volgende bereikt hebben:

- We hebben een duidelijke visie over onze positie en rol in de ontwikkeling van het regionale veiligheidsteam zoals benoemd in het Toekomstscenario.
- We hebben gezamenlijk gedragen scenario's beschreven over de mogelijkheden, belemmeringen en risico's van een integrale crisisdienst in regio Rijnmond.

Eind 2024 willen we het volgende bereikt hebben:

- We hebben een duidelijke visie over onze positie en rol in de ontwikkeling van het regionale veiligheidsteam zoals benoemd in het Toekomstscenario.
- Afhankelijk van de keuze eind 2023 geven we opvolging aan doorontwikkeling richting een integraal crisisteam.

7. Overige projecten

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

Duurzaamheid
(milieu/klimaat)

Data-analyse
voor gemeenten

7.1 Duurzame keuzes bedrijfsvoering

We vinden het belangrijk onze bedrijfsvoering te verduurzamen op het gebied van milieu en klimaat. In het laatste kwartaal van 2023 laten we onderzoek doen naar de mogelijkheden. Op basis daarvan volgt een voorstel. Afhankelijk van de keuzes die worden gemaakt gebruiken we 2024 om een plan van aanpak te maken en verduurzaming door te voeren.

7.2 Informatie ontsluiten

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.

In de tweede helft van 2023 ontwikkelen we onze dashboards door. In het eerste kwartaal van 2024 maken we een plan van aanpak om te onderzoeken op welke wijze onze data-analyses nog meer kunnen bijdragen bij de aanpak en preventie van huiselijk geweld en kindermishandeling in de regio. Afhankelijk van de keuzes die daarin worden gemaakt rollen we dat vanaf tweede kwartaal 2024 verder uit.

Beoogde resultaten overige projecten

Gedurende 2023, 2024 en 2025 werken we aan innovaties op anders werken.

Eind 2023 willen we het volgende bereikt hebben:

- We hebben in beeld op welke wijze we onze bedrijfsvoering kunnen verduurzamen op het gebied van milieu en klimaat.
- Onze database is doorontwikkeld en hebben verkend of we onze database kunnen koppelen aan regiovisie en/of andere beschikbare databases.

Eind 2024 willen we het volgende bereikt hebben:

- We hebben een plan van aanpak om onze bedrijfsvoering te verduurzamen op het gebied van milieu en klimaat.
- Onze data-analyse draagt nog meer bij aan de aanpak en preventie van huiselijk geweld en kindermishandeling in de regio.

8. Risico's en beheersmaatregelen

In dit jaarplan is een groot aantal projecten beschreven. Het risico is dat we te veel hooi op onze vork nemen, door tegelijkertijd aan meerdere omvangrijke projecten te werken, waardoor we onze doelen niet op tijd behalen. We proberen dit risico te beheersen door als MT maandelijks naar de voortgang van de projecten te kijken, elkaar daar kritisch op te bevragen en waar nodig de planning bij te stellen of projecten te temporiseren.

Eind 2022 en begin 2023 vond de jaarlijkse risicoanalyse plaats. Dit is een vast onderdeel van ons kwaliteitsmanagementsysteem. Tijdens de risicoanalyse zijn negen strategische risico's benoemd en geprioriteerd. De risico's bieden kansen voor verbetering en deze maken veelal dat we een project starten en komen als project terug in dit projectplan. De hoog geprioriteerde risico's beschrijven we hieronder.

Samenwerken aan veiligheid (kwaliteitsversterking)

Het is een risico dat de invulling van onze opdracht intern niet vanuit dezelfde visie wordt uitgevoerd binnen de organisatie, waardoor we niet optimaal samenwerken met de cliënt(en) aan veiligheid. Een ander risico is dat de verwachtingen extern niet overeenkomen met wat de organisatie doet (bijvoorbeeld zelf hulpverlening bieden aan client), waardoor direct betrokkenen niet altijd tijdige/juiste ondersteuning ontvangen.

Beheersmaatregelen en borgingsplek:

- In het project wachtlijstvrij werken worden de TOC werkwijze geborgd en worden inefficiënties eenmalige interne overdrachten verminderd.
- In projectplannen krijgt het meenemen en benoemen van het clientperspectief expliciet een plek.
- De samenwerkingsafspraken Veilig Thuis & lokale veld worden geëvalueerd en doorontwikkeld, GRJR is hierin in de lead.
- In het project kwaliteit dossiervorming zetten we in op verbetering van de onderbouwing van en communicatie over onze besluiten richting cliënten en ketenpartners.
- We organiseren een organisatie breed gesprek om meer duidelijkheid te creëren over waar we van Veilig Thuis van zijn.

Sturing (verbeterslag processen)

Het risico is dat er vanuit het management onvoldoende gestuurd wordt op sturingsinformatie, waardoor we onvoldoende tijdig reageren op fluctuaties in de in- en uitstroom van meldingen/dossiers en wij hierdoor de vastgestelde normen niet halen.

Beheersmaatregelen en borgingsplek:

- In het project wachtlijstvrij werken worden de TOC werkwijze geborgd, wordt een opschalingsplan ontwikkeld en worden gemaakte afspraken per kwartaal gemonitord in het operationeel en tactisch overleg.
- Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond heeft een Power Bi Dashboard ingericht waarop sturingsinformatie beschikbaar is voor managers en teamcoördinatoren. Iedere week vindt een analyse plaats welke wordt besproken binnen het team teamcoördinatoren en wordt doorgestuurd naar de managers. Iedere week wordt dit dashboard besproken binnen de teams.

Sturing (duurzaam werkgeverschap)

Het risico is dat er onvoldoende wordt gestuurd op personeel en inhoud, waardoor gemaakte afspraken en beleid niet consequent worden nageleefd (bijvoorbeeld over het opnemen van verlof of aanwezigheid op kantoor). Dit heeft een negatieve impact op de medewerkerstevredenheid en verbinding binnen de organisatie.

Beheersmaatregelen en borgingsplek:

- Signalen en/of knelpunten die spelen worden besproken in een operationeel overleg (en indien passend binnen het tactisch overleg) om te bespreken of er afspraken over nodig zijn en zo ja, welke acties nodig zijn. Dit om meer eenduidigheid te krijgen over de manier van sturing vanuit het management (MT). Binnen MT heidagen wordt overkoepelend gesproken over hoe het MT daar als team op wil sturen (aanspreekcultuur binnen de gehele organisatie creëren). Binnen het MT is afgesproken wie deze maatregel in de portefeuille heeft.

Normering (verbeterslag processen)

We hebben onvoldoende in beeld of de huidige normering van het Advies- en Meldpunt nog aansluit bij de vastgestelde ambities m.b.t. het vergoten van de veiligheid van onze cliënten. Het risico hierbij is dat de normtijden niet aansluiten bij de haalbaarheid/de uitvoering van kerntaken van Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond.

Beheersmaatregelen en borgingsplek:

- In het project wachtlijstvrij werken worden de TOC werkwijze geborgd en worden data en normen rondom tijdsbesteding van veiligheidsbeoordelingen onderzocht. Ook komt er een analyse en plan op capaciteitsverlies door het niet kunnen overdragen van dossiers in de keten.

9. Planning 2023 & 2024

PROCESVERBETERING	Q1 2023	Q2 2023	Q3 2023	Q4 2023	Q1 2024	Q2 2024	Q3 2024	Q4 2024
3.1 Wachtlijstvrij werken								
1. Borgen TOC werkwijze								
2. Voorraadmanagement								
3. Capaciteitsplanning								
4. Verminderen inefficiënties								
5. Data en normen								
3.2 Consignatiediensten								
3.3 Digitaal waar mogelijk								
3.4 Procesmanagement								
3.5 Samenwerking lokale veld								
3.6 Autorisatie dossiertoeegang								

KWALITEITSVERSTERKING	Q1 2023	Q2 2023	Q3 2023	Q4 2023	Q1 2024	Q2 2024	Q3 2024	Q4 2024
4.1 Kwaliteit dossiervorming								
1. Brieven								
2. Feitenonderzoek								
4.2 Expertise ontwikkeling								
4.3 Werken met ervaringsdeskundigen								
1. Ervaring in Huis								
2. Ervaringsdeskundigen binnen Veilig Thuis								
4.4 Dienst Ondersteuning								
4.5 Lef en Moed								

DUURZAAM WERKGEVERSCHAP	Q1 2023	Q2 2023	Q3 2023	Q4 2023	Q1 2024	Q2 2024	Q3 2024	Q4 2024
6.1 Binden, boeien en bloeien								
6.2 Samenwerking met HBO/ Universiteiten, opleidingsplekken bieden								
6.3 Incidentmeldingen								

INNOVATIES ANDERS WERKEN	Q1 2023	Q2 2023	Q3 2023	Q4 2023	Q1 2024	Q2 2024	Q3 2024	Q4 2024
7.1 Toekomstscenario kind- en gezinsbeschermingsketen								
7.2 Integraal crisisteam								

OVERIG	Q1 2023	Q2 2023	Q3 2023	Q4 2023	Q1 2024	Q2 2024	Q3 2024	Q4 2024
8.1 Duurzame keuzes bedrijfsvoering								
8.2 Informatie ontsluiten								

10. Begroting 2024

	Aantallen	
	BU	BU
	2023	2024
Wettelijke taken		
1. Advies en ondersteuning	12.500	12.800
2. Chatfunctie overdag	1.500	1.600
3. Meldingen & Veiligheidsbeoordeling	13.700	14.000
4. Politie melding overige zorgen	1.850	2.000
5. Overdracht na veiligheidsbeoordeling	5.800	7.100
6. Ondersteuning	250	250
7. Voorwaarden en vervolg	1.080	1.100
8. Onderzoek	450	500
9. Crisis	670	775
Bereikbaarheidsdienst		
Totaal wettelijke taken	37.800	40.125

Niet Wettelijke taken		
10. Casemanagement Tijdelijk Huisverbod	640	650
Monitoring THV		
11. Voorlichting	81	81
Overige overleggen		
Veiligheidshuis		
Totaal niet Wettelijke taken	721	731

Totaal wettelijke en niet wettelijke taken	38.521	40.856
---	---------------	---------------

Prijs per stuk	
2023	2023
Tarief	Subsidiebedrag
€ 230,63	€ 2.882.875
€ 51,25	€ 76.880
€ 177,25	€ 2.428.325
€ 39,51	€ 73.094
€ 226,36	€ 1.312.888
€ 418,56	€ 104.640
€ 3.885,54	€ 4.196.383
€ 5.386,80	€ 2.424.060
€ 3.473,39	€ 2.327.171
	€ 600.778
	€ 16.427.093

€ 2.944,85	€ 1.884.704
	€ 181.887
€ 433,51	€ 35.114
	€ 336.215
	€ 159.840
	€ 2.597.760

19.024.853

OVA **4,74%**

Prijs per stuk	
2024	2024
Tarief	Subsidiebedrag
€ 241,56	€ 3.091.992
€ 53,68	€ 85.892
€ 185,65	€ 2.599.123
€ 41,38	€ 82.766
€ 237,09	€ 1.683.335
€ 438,40	€ 109.600
€ 4.069,71	€ 4.476.686
€ 5.642,13	€ 2.821.067
€ 3.638,03	€ 2.819.472
	€ 576.297
	€ 18.346.230

€ 3.084,44	€ 2.004.883
	€ 190.507
€ 454,06	€ 36.779
	€ 344.542
	€ 192.303
	€ 2.769.014

21.115.244

De kostenverdeling voor 2024 is als volgt:

Directe personeelskosten	€ 14.365.360
Indirecte personeelskosten	€ 2.996.418
Materiële kosten	€ 3.753.466
	€ 21.115.244

De aantallen 2024 die in de begroting zijn genoemd, zijn het verwachte aantal activiteiten gebaseerd op de feitelijke instroom van het laatste kwartaal in 2022 en het eerste kwartaal in 2023. Over het algemeen is de begroting van 2024 in lijn met 2023, we zien een lichte stijging van de aantallen. Uitzondering hierop is het aantal overdrachten na veiligheidsbeoordeling. In het eerste kwartaal zien we dat ruim 50 % van de meldingen na veiligheidsbeoordeling wordt overgedragen. We verwachten dat deze trend zich doorzet. Op basis van deze verwachting verhogen we het aantal overdrachten na veiligheidsbeoordeling met 1.300 naar 7.100.

Jaar	Product		Jan	Feb	Mrt	Q1
2023	3.Meldingen & Veiligheidsbeoordeling	Daadwerkelijke aantallen	1.256	1.092	1.112	3.460
2023	5. Overdracht na veiligheidsbeoordeling	Daadwerkelijke aantallen	661	546	566	1.773
	<i>% verloop</i>		<i>53%</i>	<i>50%</i>	<i>51%</i>	

Daarnaast zien we dat er 50 meer Onderzoeken noodzakelijk zijn. Dit wordt veroorzaakt door de toename in complexiteit. We verwachten dat het aantal crisissen met 105 zal stijgen, wat in lijn is met de ontwikkeling van de laatste 9 maanden. De kosten voor bereikbaarheidsdienst zijn vorig jaar iets te hoog ingeschat en zijn hierop aangepast.

De kosten zijn niet alleen gestegen door het verschil in aantallen maar ook door een tariefverhoging. Tarieven zijn verhoogd met een voorlopige OVA van 4,74%. Dit betekent een toename van €866.096.

11. Organisatie

Stichting Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond	
Contactgegevens	Organisatiegegevens
Paul Krugerstraat 181 3072 GJ Rotterdam 010-4128110 info@veiligthuisrr.nl www.veiligthuisrr.nl	KvK nummer : 69233934 ISO certificering : ISO 9001:2015 per 31 mei 2019 Fiscaal nummer : 8577.94.802

Bestuur Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond		
Bestuurder	Raad van Toezicht	
Mevrouw D.S.M. Maas	Voorzitter	Mevrouw A.C. Ansink
	Lid auditcommissie	De heer S. de Langen
	Lid auditcommissie	De heer J.H.J. Engelen
	Lid kwaliteitscommissie	Mevrouw M. Kappeyne van de Coppello-Rakic
	Lid kwaliteitscommissie	Mevrouw E.M. Ott

Werknemers 2024	
Procesregisseurs	144,10 fte
Gedragwetenschappers	7,57 fte
Vertrouwensartsen	7,69 fte
Secretariaat	22,94 fte
Indirect personeel	33,94 fte
Totaal	216,24 fte