

# Kwartaalrapportage Q1 2021

VEILIG THUIS ROTTERDAM RIJNMOND



Rotterdam  
Rijnmond



## Voorwoord

Dit jaar start met vernieuwing: een nieuw uiterlijk voor deze kwartaalrapportage, een visueel jaarverslag, aanpassingen op de website en folders speciaal voor kinderen en jongeren én het inzetten van ervaringsdeskundigen in de aanpak van huiselijk geweld en kindermishandeling. Samen met Arosa, Fier, gemeente Rotterdam, Expex, Avant Sanare, Dona Daria, de Waag en Howie the Harp zijn wij de pilot Ervaringsdeskundigen gestart. Er zijn drie opgeleide ervaringsdeskundigen in dienst van Veilig Thuis getreden en drie in dienst van Arosa. Daarnaast zijn er (tot nu toe) vijf vrijwilligers met ervaringskennis op verschillende expertisegebieden aangesloten die breed ingezet kunnen en willen worden.

Dat deze ervaringsdeskundigen hard nodig zijn blijkt wel uit de actuele cijfers. In de laatste kwartaalrapportage van 2020 vertelde ik al dat men ons steeds beter weten te vinden. Die trend zet zich in het eerste kwartaal van 2021 verder door. Het aantal adviesvragen is nog nooit zo hoog geweest en het aantal meldingen blijft gelijk. Uit de rapportage van de verwijsindex blijkt bovendien dat 7% van de binnenkomende signalen gaan over personen die nog niet bekend zijn in de keten. Dit zijn mensen die nog niet eerder in beeld zijn geweest in de wijk, bij de politie of bij ons. Dit betekent dat we hopelijk eerder in beeld komen en vroegtijdige interventies mogelijk worden. Ik ben heel erg blij dat mensen ons steeds meer en eerder weten te vinden. We blijven inzetten op zichtbaarheid binnen de gemeenten én maximale bereikbaarheid. Met de wederom verlengde avondklok is ook de beschikbaarheid van de chat weer verlengd. Op termijn hoop ik dat de toename in adviezen een preventief effect gaan hebben. Dat mensen met een advies op weg worden geholpen en dat escalatie wordt voorkomen. Op dit moment zien wij echter nog geen daling in de meldingen.

Er is echter ook een keerzijde. De groeiende instroom (1351 adviesvragen in maart tegenover 875 begroot) gecombineerd met een relatief hoog ziekteverzuim binnen het Advies- en Meldpunt zet grote druk op medewerkers, met name op het Advies- en Meldpunt. Ik ben trots op de onverminderde inzet van onze medewerkers. Ik zie dat we onze targets gehaald zouden hebben als de instroom zou zijn wat we begroot hadden. Er wordt bijgesprongen door collega's, we zoeken continu naar nog meer mogelijke verbeteringen in de processen en we zijn in gesprek met onze accounthouders van de gemeenschappelijke regeling. We houden u op de hoogte van onze uitdagingen en vorderingen.

Vriendelijke groet

Debbie Maas, bestuurder

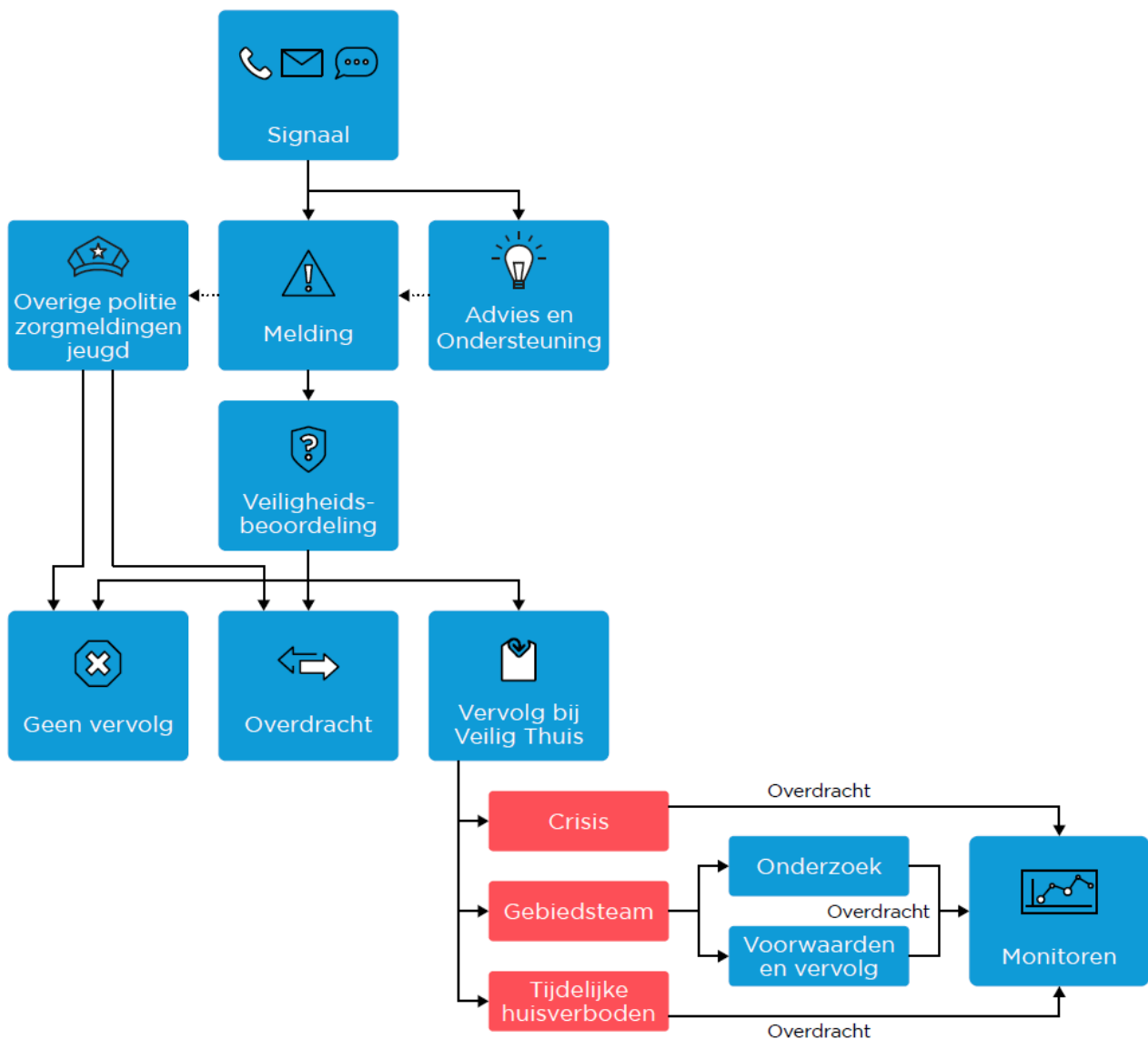
## Inhoudsopgave

|   |    |
|---|----|
| Voorwoord.....  | 2  |
| Inhoudsopgave.....  | 3  |
| 1. Primair proces.....  | 4  |
| 2. Investeren in een stevige samenwerking met het lokale veld en netwerkpartners.....                                 | 12 |
| 3. Differentiëren in de wijze waarop meldingen worden beoordeeld en opgepakt.....                                     | 15 |
| 4. Veilig Thuis staat goed bekend om haar expertise op alle (bijzondere) vormen van geweld en kindermishandeling..... | 16 |
| 5. Inzetten van data-analyse ten behoeve van het duurzaam stoppen van geweld.....                                     | 18 |
| 6. Een goede werkgever zijn: bij ons wil je graag werken.....   | 20 |
| 7. Overige activiteiten.....  | 22 |



# 1 Primair proces

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

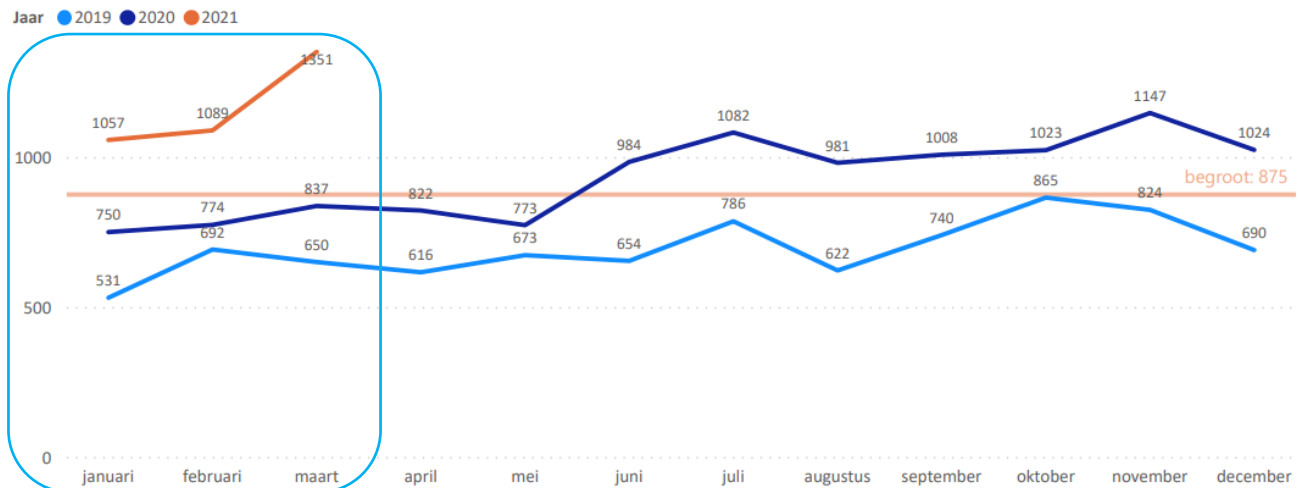




## 1 Primair proces

### 1.1 Advies en Ondersteuning (inclusief chat)

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



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

Nog niet eerder begonnen we het nieuwe jaar met zóveel advies- en ondersteuningsvragen. Waar we 875 vragen per maand hebben begroot, ontvingen we aan het eind van het eerste kwartaal 1351 vragen per maand. We zien niet alleen een toename in aantallen, maar horen ook van onze medewerkers dat de ernst en complexiteit van de casuïstiek toeneemt.

Ook via de chat kan men advies vragen. Vanuit Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond hebben we ons samen met zes andere Veilig Thuis organisaties verenigd om ten tijde van de avondklok de bereikbaarheid van de landelijke chatdienst uit te breiden. Normaliter bieden we deze chatfunctie alleen aan tijdens kantooruren. Op werkdagen zijn er in Nederland tien gekwalificeerde medewerkers die vanaf de start van de avondklok ingeroosterd zijn voor de chatdienst van 17.00 tot 22.00 uur, waaronder dagelijks ook een medewerker vanuit Rotterdam Rijnmond.

In het eerste kwartaal zochten gemiddeld 143 betrokkenen per maand contact met Veilig Thuis via de chat (ten opzichte van gemiddeld 123 chatgesprekken per maand in het laatste kwartaal van 2020).

De totale hoeveelheid adviesvragen die op ons afkomt, maakt dat de druk op het Advies- en Meldpunt groot is.

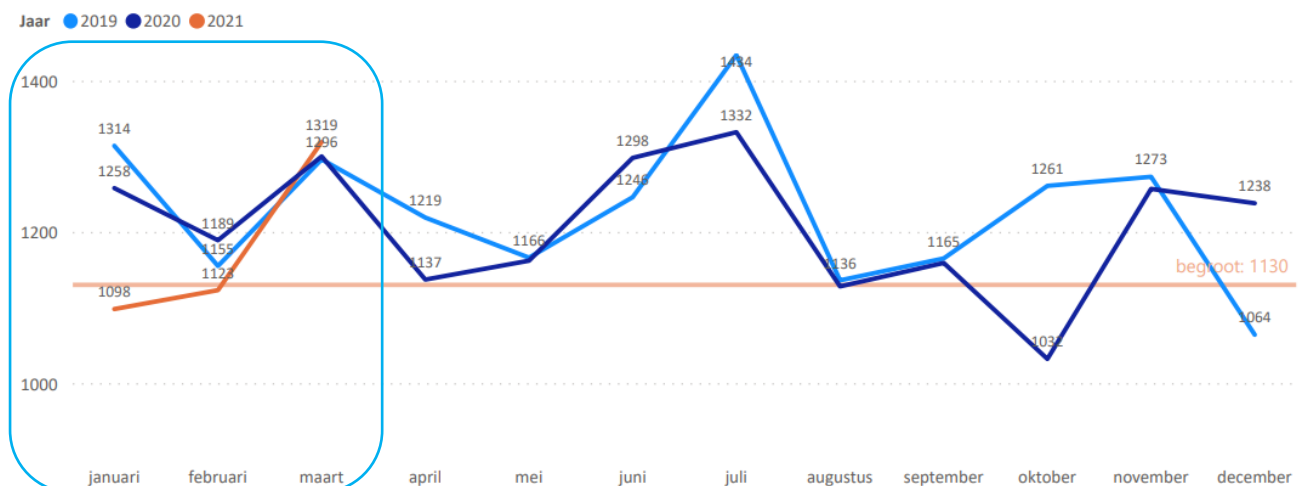


## 1 Primair proces

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

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

Vanaf 2020 splitsen wij reguliere meldingen en overige zorgmeldingen jeugd van de politie, omdat bij deze zorgmeldingen niet altijd sprake is van onveiligheid in een afhankelijkheidsrelatie. Wij doen geen veiligheidsbeoordeling over deze meldingen, maar screenen deze om te kijken of er sprake is van onveiligheid in een afhankelijkheidsrelatie. Als dat niet aan de orde is, worden de meldingen direct doorgezet naar het lokale veld of Pak je Kans. Betrokkenen worden hierover door ons geïnformeerd. Voor elke reguliere melding wordt een veiligheidsbeoordeling uitgevoerd, meer hierover in hoofdstuk 1.3.



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

Waar we in januari startten met net wat minder meldingen dan begroot (1130 per maand), ontvingen we in maart 1319 meldingen. We zien dat het aantal meldingen jaarlijks in maart wat toeneemt. Net als bij de advies- en ondersteuningsvragen, geven medewerkers aan een toename te zien in de complexiteit van de meldingen die bij ons binnenkomen. De toenemende complexiteit vraagt om meer handelingen en maatwerk, waardoor het verwerken van de meldingen meer tijd kost.

Eind 2020 constateerden wij een toename in het aantal zorgmeldingen vanuit de politie. In het eerste kwartaal van 2021 blijft dit aantal hoog: we ontvingen 376 overige politie zorgmeldingen jeugd (waar we er 300 per kwartaal hebben begroot). Vanuit Veilig Thuis zijn we hierover in gesprek met de politie. De politie heeft bij ons aangegeven dat waar eerst direct een overige politie zorgmelding jeugd werd opgemaakt, men bij kleine overtredingen nu eerst een reprimande brief richting betrokkenen stuurt. Deze reprimande brief is nog niet door alle districten geïmplementeerd. In gezamenlijkheid werken de politie eenheid Rotterdam en Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond aan het permanent verbeteren van zowel het proces van overdragen van meldingen als de inhoud van de meldingen.

De verwachting is dat hierdoor in de toekomst minder overige politie zorgmeldingen jeugd bij ons binnen zullen komen.

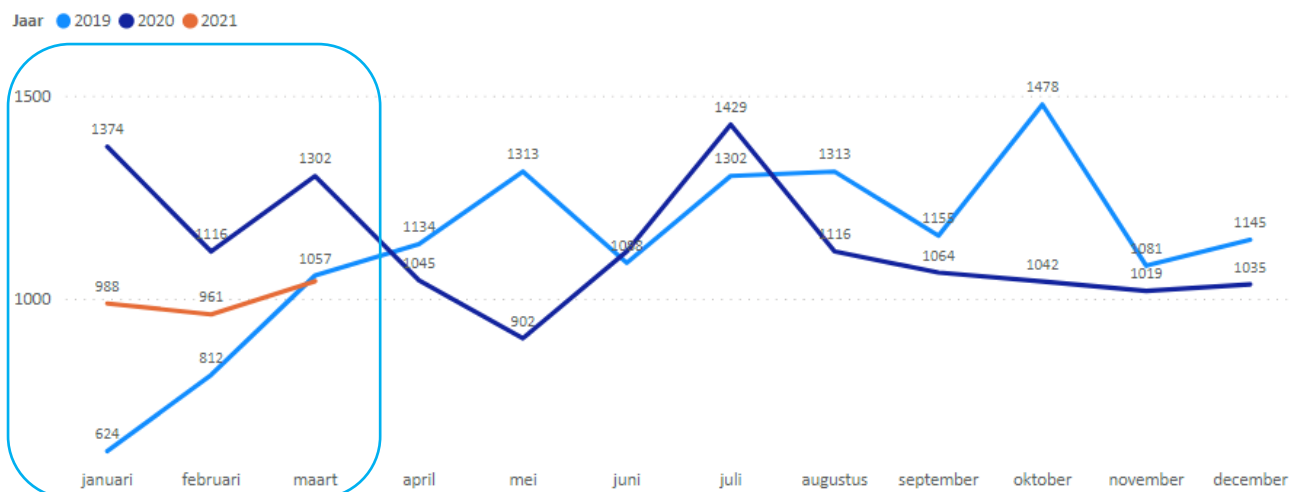


## 1 Primair proces

### 1.3 Veiligheidsbeoordeling

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

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



Figuur 3. Aantal uitgevoerde veiligheidsbeoordelingen.

In het eerste kwartaal voerden we gemiddeld 1002 veiligheidsbeoordelingen per maand uit. Dit aantal blijft, ondanks de drukte bij het Advies- en Meldpunt, redelijk stabiel.

Helaas is het niet gelukt om in het eerste kwartaal minimaal 80% van de veiligheidsbeoordelingen binnen de wettelijke termijn van vijf werkdagen uit te voeren. We voerden gemiddeld 62,5% van de veiligheidsbeoordelingen uit binnen de wettelijke termijn. Logischerwijs stijgt daarmee ook het aantal nog te beoordelen meldingen buiten de wettelijke termijn naar 297 meldingen eind maart.

*De reden hiervoor?* De toename van het aantal advies- en ondersteuningsvragen vergt de nodige capaciteit van het Advies- en Meldpunt (het team dat ook veiligheidsbeoordelingen uitvoert). Daarnaast is het verzuim in dit team relatief hoog en kampt een aantal collega's met psychosociale klachten als gevolg van de coronamaatregelen.

*Wat doen we hieraan?* We besteden extra aandacht aan vitaliteit. Denk aan: tips en trucs uitwisselen hoe je je draai kunt vinden in het thuiswerken, stimuleren elkaar (digitaal) op te zoeken en het is mogelijk om gebruik te maken van een vitaliteitscoach.

Om te zorgen dat we zicht houden op de veiligheid screenen twee collega's elke werkdag alle binnenkomende meldingen om te kijken of er een vermoeden is van acute onveiligheid. Indien dat zo is, wordt de melding direct opgepakt door ons crisisteam. Daarnaast springen collega's van het team Tijdelijke Huisverboden bij, werken we aan continue bewustwording en denken we met elkaar na over creatieve oplossingen. Tot slot hebben we aan het eind van het eerste kwartaal tijdelijke externe medewerkers aangetrokken en nieuwe medewerkers die bij ons in dienst komen. De nieuwe collega's starten in april.



## 1 Primair proces

### 1.4 Geen vervolg en overdracht

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

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

Van de 2992 veiligheidsbeoordelingen die we in het eerste kwartaal hebben uitgevoerd, was er voor 329 meldingen geen vervolgstap nodig en hebben we 1422 meldingen na de veiligheidsbeoordeling overgedragen.

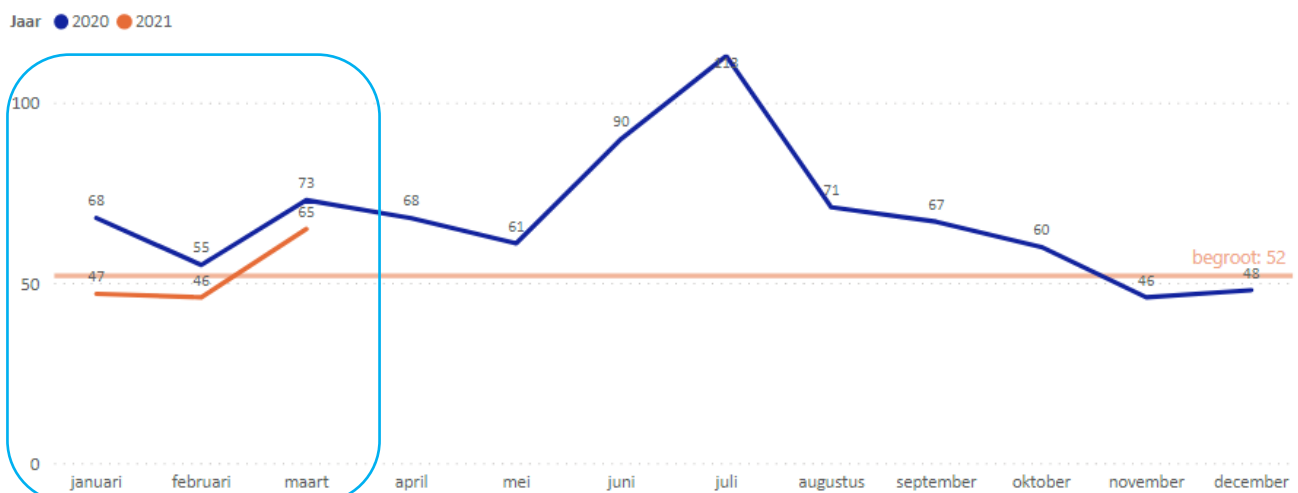
Dit betekent níét dat de andere 1241 veiligheidsbeoordelingen hebben geleid tot hetzelfde aantal individuele casussen dat een vervolg krijgt bij Veilig Thuis. Met regelmaat komen er namelijk meerdere meldingen binnen over één gezin. Deze meerdere meldingen leiden dan uiteindelijk tot één dossier dat bij Veilig Thuis een vervolg krijgt.

### 1.5 Vervolg bij Veilig Thuis

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

#### 1.5.1 Crisis

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



Figuur 4. Aantal crisissen.

Het verloop in het aantal crisissen loopt gelijk op ten opzichte van vorig jaar. Ook binnen de crisissen ervaren medewerkers een toename in ernst en heftigheid van de casuïstiek, ten opzichte van de periode vóór corona. De aantallen in Figuur 4 bevatten ook de crisissen die we in het kader van Samenwerking in Crisis gezamenlijk oppakken met de Raad voor de Kinderbescherming en het crisisteam van Jeugdbescherming Rotterdam Rijnmond.





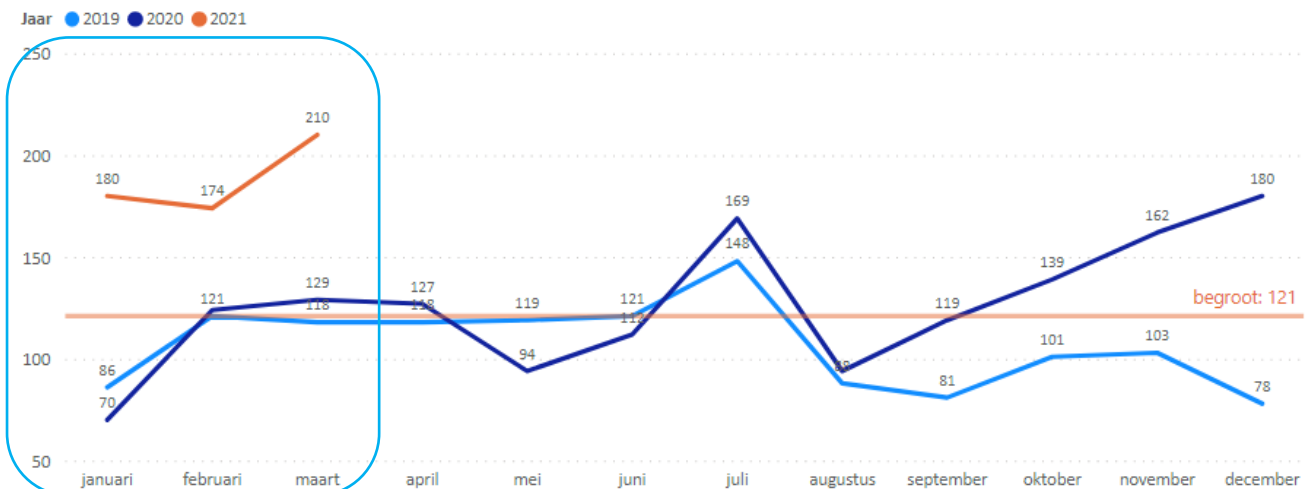
## 1 Primair proces

### 1.5.2 Gebiedsteam

De gebiedsteams voeren interventies Onderzoek en Voorwaarden & Vervolg uit.

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

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

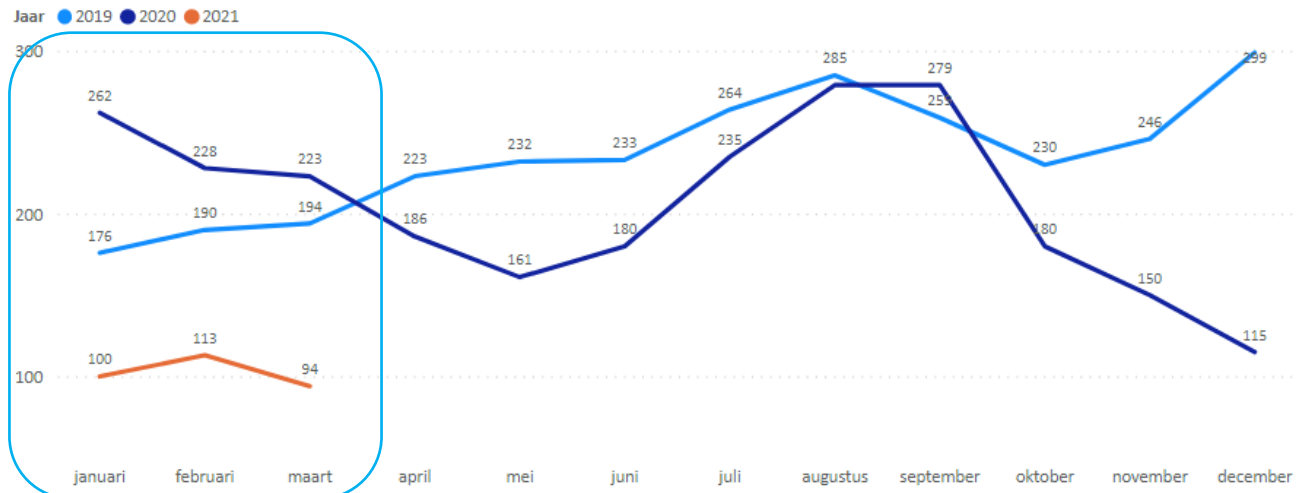


Figuur 5. Aantal afgesloten interventies Onderzoek en Voorwaarden & Vervolg.

In het eerste kwartaal hebben we 564 interventies Onderzoek en Voorwaarden & Vervolg afgesloten, fors meer dan begroot. Van het aantal afgesloten interventies werd 83% van de Onderzoeken en 87,9% van Voorwaarden & Vervolg binnen 10 weken na startdatum van de interventie afgerond. Het aantal afgesloten interventies is hoog, dit komt mede door de inzet van een groep externe professionals die zijn ingezet om de werkvoorraad weg te werken.



## 1 Primair proces



Figuur 6. Werkvoorraad gebiedsteams.

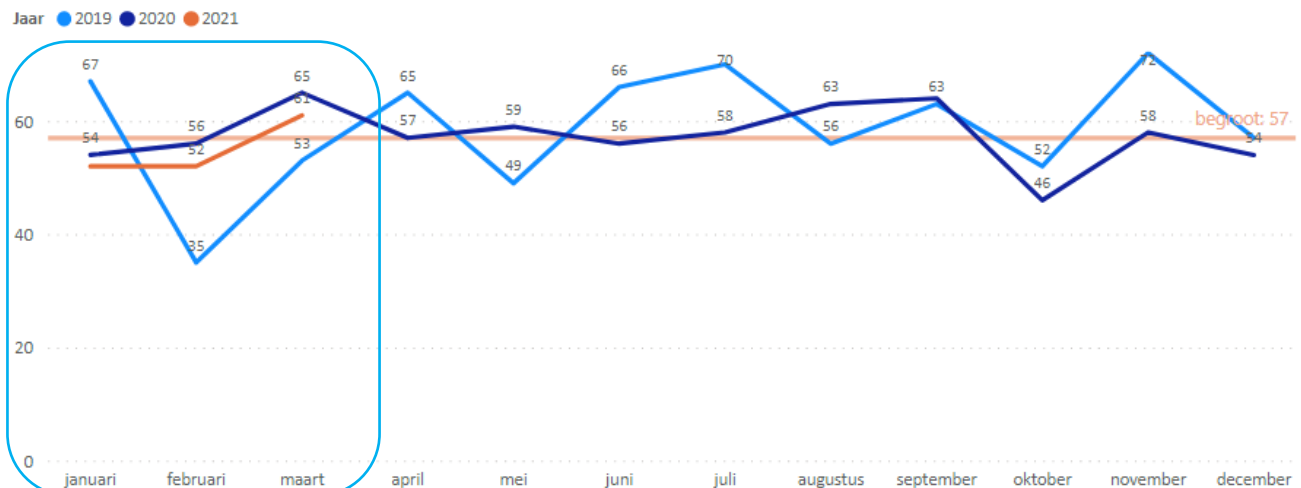
Ondanks een gestage instroom aan nieuwe casussen in de gebiedsteams is vanwege het hoge aantal afgesloten interventies de werkvoorraad licht afgenomen aan het eind van het eerste kwartaal. Naast eerder genoemde prestatieafspraken hebben we een wettelijke termijn die aangeeft dat interventies binnen 10 weken na datum melding afgerond moeten zijn. Als we naar die termijn kijken, zijn de percentages die we hierin halen laag: 34% Onderzoeken en 39,2% Voorwaarden & Vervolg worden binnen de wettelijke termijn afgerond. Dit komt doordat we nog een werkvoorraad hebben en sommige casussen bij oppakken al buiten de termijn vallen. Afgelopen kwartaal zijn er relatief veel oude zaken afgesloten door de tijdelijke externe medewerkers, wat dit lage percentage mede verklaart.



## 1 Primair proces

### 1.5.3 Tijdelijke huisverboden (THV)

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



Figuur 7. Aantal Tijdelijke Huisverboden.

Het verloop in het aantal opgelegde THV loopt vrijwel gelijk aan vorig jaar. In het eerste kwartaal voerden we gemiddeld voor 55 casussen THV casemanagement.

### 1.6 Monitoring

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

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

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

- 3 maanden na interventie 93,6% van de gezinnen de veiligheid met een voldoende.
- 12 maanden na interventie 91,4% van de gezinnen de veiligheid met een voldoende.
- 3 maanden na interventie 78,3% van onze medewerkers de veiligheid met een voldoende.
- 12 maanden na interventie 83,3% van onze medewerkers de veiligheid met een voldoende

Door te vragen naar de veiligheidsscore krijgen we beeld van het effect van ons werk en de mate waarin het bijdraagt aan het creëren van structurele veiligheid. Kanttekening is dat het gaat om een belevingscijfer van zowel de betrokkenen als van onze medewerkers. Onze medewerkers betrekken voor het invullen van de score, indien nodig, de expertise van vertrouwensartsen en gedragswetenschappers.



## 2

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



Rotterdam  
Rijnmond

### 2.1 (Samen)werken dichtbij de wijk

| Doelstelling(en)   | Stand van zaken Q1  |
|--|---|
| Reeds vastgestelde samenwerkingsafspraken tussen Veilig Thuis en lokale wijkteams worden in 2021 verder geïmplementeerd, passend bij de lokale infrastructuur. | <p>De samenwerkingsafspraken zijn en blijven continu onderwerp van gesprek en dienen als basis van onze samenwerking met het lokale veld.</p> <p>We sluiten lokaal aan bij diverse overlegstructuren zoals het casuïstiekoverleg in Schiedam, het Lokaal Team Huiselijk Geweld (LTHG) Goeree en 'Alles onder 1 dak overleg' in Feijenoord.</p> <p>Daarnaast blijkt uit de rondgang langs alle gemeenten in het laatste kwartaal van 2020, dat gemeenten de wens hebben dat we het Advies- en Meldpunt van Veilig Thuis ('de voorkant') nog dichterbij de lokale teams positioneren en daarmee onze zichtbaarheid vergroten. Het Advies- en Meldpunt heeft daarom afgelopen kwartaal gewerkt aan een plan van aanpak om de zichtbaarheid voor het lokale veld te vergroten en de ondersteuningsfunctie vanuit Veilig Thuis nog prominenter aan te kunnen bieden.</p> <p>Het concept plan van aanpak zal halverwege het tweede kwartaal nader worden toegelicht in een serie afstemmingsoverleggen met de (clusters) van gemeenten.</p> |

### 2.2 Centrum Huiselijk Geweld en Kindermishandeling

| Doelstelling(en)   | Stand van zaken Q1   |
|--|--|
| Veilig Thuis is mede-opdrachtgever van het Centrum, participeert in de pilot en levert de coördinator. | In het eerste kwartaal is de tijdelijke huisvesting van het Centrum gereed: het Centrum is te vinden in het pand van de GGD aan de Schiedamsedijk in Rotterdam. Er wordt verder gezocht naar definitieve huisvesting. Daarnaast is een nieuwe coördinator aangesteld. Werkprocessen worden gefinetuned en we maken afspraken met netwerkpartners om hoogwaardige specialisten onder één dak in het Centrum te krijgen. |
| Governance en structurele financiering is in 2021 duidelijk.   |  |



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

### 2.3 Tijdelijke Huisverboden (THV)

| Doelstelling(en)  | Stand van zaken Q1   |
|---|--|
| De samenwerking tussen Veilig Thuis, het lokale veld en netwerkpartners is verbeterd. | De samenwerking met het lokaal veld en lokale opdrachtgevers (gemeenten) is een permanent aandachtspunt voor Team THV. In het eerste kwartaal is het team gestart met het werken met vaste contactpersonen voor de gemeenten waar we voor werken. Deze contactpersonen zijn de schakel tussen team THV en het lokale veld. Daarnaast heeft het team in het eerste kwartaal hard gewerkt aan de pilots “opvang uit huis geplaatsten door Arosa” en de pilot “risicotaxatie bij partner geweld”. Naast team THV zijn ook de Waag, de MVS gemeenten en de gemeente Rotterdam de dragende krachten achter deze pilots. |

### 2.4 Toeleiding naar opvang

| Doelstelling(en)   | Stand van zaken Q1  |
|--|---|
| De werkwijze van toeleiding naar opvang wordt in samenspraak met betrokken partners vereenvoudigd, zodanig dat dubbelingen in het proces eruit gehaald worden en de client op een snelle en eenvoudige wijze wordt geholpen. | Gesprekken hierover met de gemeente Rotterdam, Fier en Arosa zijn nog steeds gaande, doel is om gezamenlijk een pilot te starten. In de volgende kwartaalrapportage verwachten we een terugkoppeling te kunnen geven over de stand van zaken. |

### 2.5 Inzet ervaringsdeskundigen

| Doelstelling(en)  | Stand van zaken Q1   |
|---|--|
| Er is een visie op het structureel werken met ervaringsdeskundigen bij Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond. | <p>We zijn samen met de organisaties Arosa, Fier, gemeente Rotterdam, Expex, Avant Sanare, Dona Daria, de Waag, Howie the Harp en het Centrum huiselijk geweld en kindermishandeling gestart met een pilot om ervaringsdeskundigen in te zetten. Het doel is om gezamenlijk een netwerk met ervaringsdeskundigen vorm te geven dat breed – organisatie overstijgend – ingezet kan worden bij de aanpak van huiselijk geweld en kindermishandeling. De manier waarop willen we met ervaringsdeskundigen vorm geven, om zo in de praktijk stap voor stap toe te werken naar een blijvende inzet van ervaringsdeskundigen in de aanpak van huiselijk geweld en kindermishandeling.</p> <p>Afgelopen kwartaal hebben we gewerkt aan het inrichten van het netwerk met opgeleide ervaringsdeskundigen (voorlopig drie in dienst van Veilig Thuis en drie in dienst van Arosa) én met een team van (tot nu toe) vijf vrijwilligers met ervaringskennis en verschillende expertisegebieden. Zij kunnen breed in het netwerk van de aangesloten organisaties ingezet worden.</p> |

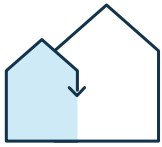


## 2 Investeren in een stevige en intensieve samenwerking met het lokale veld en netwerkpartners

---

### 2.6 Jeugdbeschermingsplein

| <b>Doelstelling(en)</b>  | <b>Stand van zaken Q1</b>  |
|--|--|
| Naar aanleiding van de DPIA en convenantwijzigingen gaat Veilig Thuis over de samenwerking in gesprek met alle jeugdbeschermingspleinen en maakt hierover heldere afspraken. | Naar aanleiding van de aanbevelingen uit de DPIA heeft de gemeente Rotterdam in het eerste kwartaal een concept voorstel voor een werkproces jeugdbeschermingspleinen met ons gedeeld. Dit voorstel vormt de basis voor de gesprekken die we al enkele maanden voeren met de gemeente over de toekomst van de jeugdbeschermingspleinen dient als basis voor het opstellen van een convenant. Het proces om te komen tot het convenant duurt langer dan verwacht. |



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

Naar aanleiding van onderzoek door Q-consult<sup>1</sup> is in 2020 een landelijk en regionaal proces opgestart om de werkwijze voor 'overige politiezorgmeldingen jeugd' snel naar het lokale veld te krijgen, zonder dat er een veiligheidsbeoordeling vanuit Veilig Thuis plaatsvindt.

#### 3.1 Routing zorg voor jeugd meldingen

| Doelstelling(en)  | Stand van zaken Q1   |
|---|--|
| Samen met politie en gemeenten is in 2021 een oplossing gevonden voor de routing 'zorg voor jeugd' meldingen. | In 2020 hebben we stappen gezet om op basis van regionale afspraken een aanvullende route in ons systeem te zorgen dat de overige politiezorgmeldingen jeugd door worden gerouteerd naar lokale hulpverlening of Pak je Kans. Sinds eind 2020 voert Pak je Kans namens Veilig Thuis de informatieplicht uit. Dat houdt in dat Pak je Kans nu direct een brief naar de cliënt stuurt waarin ze aangeven dat men via Veilig Thuis een overige politiezorgmeldingen jeugd heeft ontvangen en contact zullen opnemen. Dit schept duidelijkheid voor de client en zorgt voor administratieve lastenvermindering bij Veilig Thuis.<br>Later dit jaar verkennen we verder hoe we deze meldingenstroom ook voor het lokale veld efficiënter en effectiever kunnen maken en volgen we wat hierover landelijk wordt afgesproken. |

<sup>1</sup> Q-consult heeft onderzoek gedaan naar de politiemeldingen en de conclusie getrokken dat Veilig Thuis meldingen mag ontvangen die gaan over onveiligheid in de afhankelijkheidsrelatie. Als dit laatste niet speelt of de context informatie ontbreekt kan Veilig Thuis die meldingen niet opnemen in het dossier.



## 4

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



Rotterdam  
Rijnmond

### 4.1 Expertise

| Doelstelling(en)  | Stand van zaken Q1  |
|---|---|
| Plan rondom positionering en borging expertise binnen de organisatie is geïmplementeerd.  | Het projectplan over het positioneren en borgen van expertises in de organisatie is in samenwerking met de gedragswetenschappers verder uitgewerkt en vastgesteld. Enerzijds biedt het plan handvatten voor hoe we een overkoepelende visie op expertises zullen ontwikkelen.   |
| Veilig Thuis sluit met expertise aan bij casuïstiek en zet de expertise in, in nauwe samenwerking met netwerkpartners.  | Anderzijds wordt per expertisegebied een projectplan gemaakt met kaders voor positionering en borging binnen de organisatie. Toekomstige scholingen zullen ook aansluiten bij de doorontwikkeling van expertises. Met onze expertise denken we zowel intern als extern mee in casuïstiek.   |
| Op verzoek van netwerkpartners en andere geïnteresseerden geven we voorlichting ten behoeve van samenwerking en kennisoverdracht.   | In het eerste kwartaal hebben we een voorlichting verzorgd voor netwerkpartners van het Zorg- en Veiligheidshuis over de nieuwe werkwijze bij casusoverleg huiselijk geweld. Daarnaast heeft één van onze vertrouwensartsen zeven keer voorlichting gegeven aan studenten kindergeneeskunde over de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling, de rol van Veilig Thuis en gespreksvoering. Per voorlichting namen zo'n 45 studenten deel. Verder kwamen er in het eerste kwartaal vooral voorlichtingsverzoeken voor later in het jaar binnen. Ook hebben we diverse interviewvragen ontvangen, met name gericht op de impact van corona en op het aantal adviesvragen en meldingen dat we binnenkrijgen. |
| In 2021 bieden wij medewerkers deskundigheidsbevordering conform scholingsplan aan, waardoor zij hun kennis kunnen verbreden en verdiepen en hun taken goed toegerust kunnen uitvoeren. | Gedurende het hele jaar bieden wij scholing aan. In het eerste kwartaal hebben we de volgende scholingen georganiseerd: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Beroepsethiek basis en verdiepend</li> <li>• Achtdaagse basistraining</li> <li>• Licht verstandelijke beperking/ LVB</li> <li>• Schadelijke Traditionele Praktijken</li> <li>• Vlaggensysteem</li> <li>• Cultureel Sensitief Werken</li> <li>• Klantgerichte telefoongesprekken</li> <li>• Signaleren en stoppen van seksueel geweld</li> </ul> <p>Alle uitvoerende medewerkers zijn ingepland voor begeleide en onbegeleide intervisies in Q1 en Q2 en Q3 van dit jaar.</p>   |





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

---

### 4.2 Kennisdeling

| Doelstelling(en)   | Stand van zaken Q1   |
|--|--|
| Veilig Thuis organiseert themamaanden (over verschillende vormen van geweld) en zal daarbij interne en externe kennisdeling combineren met publiekscommunicatie. | <p>Elke maand zetten we een thema centraal om kennis intern te delen, maar ook met onze ketenpartners en waar mogelijk met de inwoners uit onze regio.</p> <p>In februari was het thema Samenwerken. In deze maand hebben we digitale kennissessies georganiseerd met het Zorg- en Veiligheidshuis en met deskundigen huiselijk geweld bij het wijkteam Rotterdam. Richting burgers hebben we ons in januari en februari gefocust op informeren over onze verruimde bereikbaarheid via de chat en de toestemming om tijdens de avondklok het huis te verlaten bij onveiligheid. Op de website en via social media hebben we dit onderwerp ook onder de aandacht gebracht.</p> <p>Maart stond in het teken van personen met een licht verstandelijke beperking (LVB). Hiervoor is een kennissessie in samenwerking met MEE georganiseerd.</p> |



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



Rotterdam  
Rijnmond

### 5.1 Data-analyse

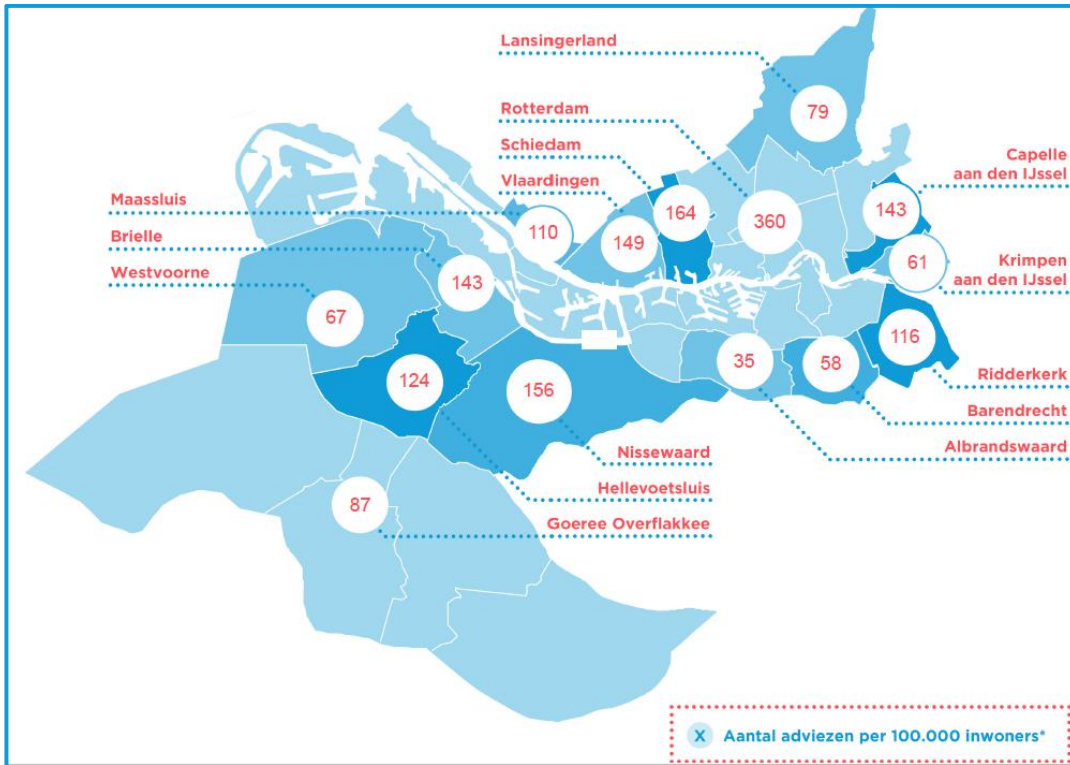
| Doelstelling(en)  | Stand van zaken Q1  |
|---|---|
| <p>Veilig Thuis maakt analyses van de eigen data, zodat trends en ontwikkelingen worden gesignaleerd en vroegtijdig passend beleid gemaakt kan worden. Bijvoorbeeld: trends in typen geweld waarbij mogelijke investering in voorlichting wenselijk is voor specifieke doelgroepen.</p> | <p>Maandelijks en per kwartaal rapporteren we onze cijfermatige voortgang naar alle gemeenten in de regio Rotterdam Rijnmond. Op basis van signalen uit gemeenten hebben we deze rapportages afgelopen kwartaal nog verder geoptimaliseerd.</p>   |
| <p>Aantallen specificeren naar gemeenten en afzetten tegen het aantal inwoners en in gesprek gaan met gemeenten over hun wensen met betrekking tot de monitor.</p>  | <p>Naast bovengenoemde rapportages zijn we periodiek in gesprek met gemeenten. We hebben afbeeldingen ontwikkeld waarin we het aantal adviezen en aantal meldingen per gemeente, per 100.000 inwoners tonen (zie de voorbeelden hieronder). Vanaf het eerste kwartaal van 2021 nemen we deze afbeelding ook mee naar de gesprekken met gemeenten om hierover met elkaar in gesprek te gaan.</p> |

| Gemeente               | Inwoners | Adviezen | Meldingen |
|------------------------|----------|----------|-----------|
| Rotterdam              | 652.525  | 2.348    | 2.122     |
| Nissewaard             | 85.488   | 133      | 221       |
| Schiedam               | 79.491   | 130      | 205       |
| Vlaardingen            | 74.000   | 110      | 193       |
| Capelle aan den IJssel | 67.349   | 96       | 161       |
| Lansingerland          | 63.459   | 50       | 87        |
| Goeree-Overflakkee     | 50.705   | 44       | 54        |
| Barendrecht            | 48.688   | 28       | 71        |
| Ridderkerk             | 46.653   | 54       | 96        |
| Hellevoetsluis         | 40.350   | 50       | 103       |
| Maassluis              | 33.610   | 37       | 69        |
| Krimpen aan den IJssel | 29.377   | 18       | 51        |
| Albrandswaard          | 25.815   | 9        | 36        |
| Brielle                | 17.491   | 25       | 23        |
| Westvoorne             | 14.890   | 10       | 21        |

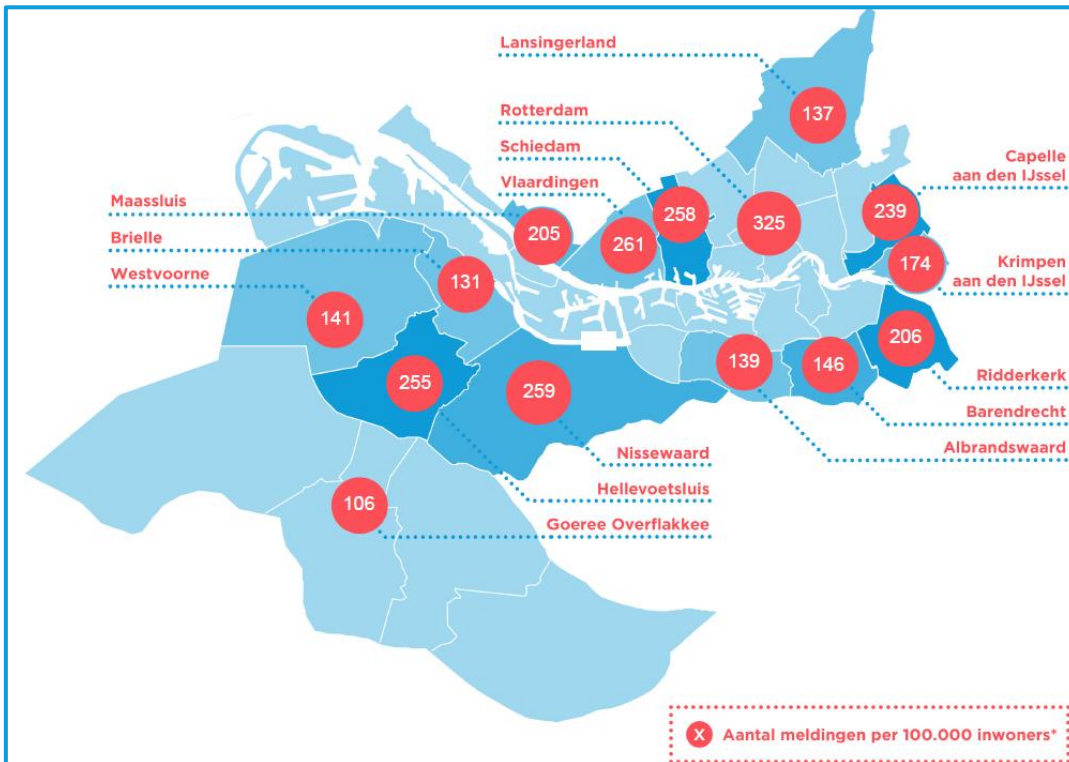
Figuur 7. Aantal inwoners, adviezen en meldingen per gemeente in het eerste kwartaal van 2021.



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



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



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



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



Rotterdam  
Rijnmond

### 6.1 Ziekteverzuim

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

In het eerste kwartaal hadden we een gemiddeld ziekteverzuim van 6,7%. Verklaring hiervoor is dat we te maken hebben met een aantal langdurig zieken, een aantal kortdurend zieke collega's waarbij corona is geconstateerd en een aantal collega's die gedeeltelijk ziek zijn door de psychosociale klachten die zij ervaren als gevolg van de coronamaatregelen.

### 6.2 Samenwerken naar beter

| Doelstelling   | Stand van zaken Q1   |
|--|--|
| Een nieuw model voor besluitvorming is geïmplementeerd.  | Een nieuw model voor besluitvorming is met instemming van de ondernemingsraad geïmplementeerd.                   |
| Teams gaan (indien wenselijk onder begeleiding van een externe coach) aan de slag met de thema's: cultuur, oude patronen inzien en verlaten (als ze niet helpend zijn) en gewenste omgang en gedrag. | Een aantal teams is gestart met een traject van teamcoaching. Bij andere teams ligt dit nog voor ter bespreking. |

### 6.3 Erkenning goed werkgeverschap

| Doelstelling   | Stand van zaken Q1   |
|--|--|
| We hebben gekozen voor een methodiek om de status van erkende goede werkgever te verkrijgen. | Gekozen is voor de sterrensystematiek voor Goed werkgeverschap van Effectory. Dat wordt afgelezen uit de resultaten van het medewerkerstevredenheidsonderzoek dat begin april start. |

### 6.4 Vitaliteit

| Doelstelling  | Stand van zaken Q1  |
|---|---|
| Veilig Thuis heeft opnieuw een vitaliteitsmeting uitgevoerd en hierop acties ingezet. | Vitaliteitsmeting is een onderdeel van het medewerkerstevredenheidsonderzoek (start begin april). Afhankelijk van de uitkomsten zullen we daarop acties inzetten. |
| Veilig Thuis heeft een leeftijdsfasebewust beleid geformuleerd en geïmplementeerd.    | Leeftijdsfasebewust personeelsbeleid heeft dit kwartaal geen aandacht gekregen. Dit wordt opgepakt in het tweede kwartaal.  |

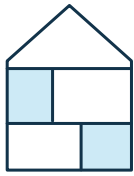


**6** Een goede werkgever zijn:  
bij ons wil je graag werken

---

### 6.5 Doorontwikkeling systeem personeelsadministratie

| <b>Doelstelling</b>  | <b>Stand van zaken Q1</b>  |
|--|--|
| Het systeem van de personeelsadministratie is doorontwikkeld op basis van de ervaringen en wensen van Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond. | We hebben een aantal procedures opnieuw ingericht, waardoor we de administratieve lasten verminderen en de kans op menselijke fouten verkleinen. Ieder kwartaal pakken we een punt op, waardoor de administratieve druk kleiner wordt. |



## 7 Overige activiteiten



Rotterdam  
Rijnmond

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

### 7.1 Cliënttevredenheidsonderzoek

Eind 2020 is een cliënttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. In dat onderzoek toonden een aantal cliënten hun interesse om in de vorm van cliëntpanels mee te denken over de verbetering van onze dienstverlening. In het eerste kwartaal van 2021 hebben we contact opgenomen met deze cliënten, waarna we verder uitwerken hoe we de cliëntpanels vorm gaan geven.

### 7.2 Trading Places

In het vierde kwartaal van 2020 is het traject Trading Places van start gegaan. Trading Places is een ontwikkelprogramma voor managers binnen het publieke domein, waarbij leer- en werkuitwisselingen centraal staan met als doel: de samenwerking tussen de betrokken organisaties verbeteren door in elkaars keuken te kijken en te bepalen waar verbeterlagen kunnen worden gemaakt. Het is een uitwisseling die halverwege november 2020 is gestart en zal duren tot half mei 2021. Inmiddels loopt het programma bijna ten einde en gaan de deelnemers met nieuwe opgedane ervaringen en frisse ideeën medio mei 2021 terug naar hun moederorganisatie.

### 7.3 Communicatie

In het eerste kwartaal van 2021 werd Nederland geconfronteerd met een avondklok. Voor mensen die thuis in onveiligheid leven een zeer zorgelijke situatie. De bereikbaarheid van de chat werd vrijwel direct uitgebreid tot 22 uur 's avonds. Lees meer over de inzet van de chat in hoofdstuk 1.1. Verder hebben we veel landelijke media aandacht weten te genereren voor onze zorgen over de toename in heftigheid van meldingen. Onder andere berichten bij NOS en RTV Rijnmond en meerdere items bij RTL Nieuws. Onze groeiende zichtbaarheid zien we ook terug op LinkedIn, waar we er ruim 500 volgers bij hebben gekregen in het eerste kwartaal. Hiernaast een compilatie van berichten in de media.

