



## **Bedrijfsplan 2018 - 2020**

# **Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond**

(WB/IH, 17 augustus 2018)  
Vastgesteld AB 12 september 2017



## **Bedrijfsplan Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond**

**2018 - 2020**

### **Doel verzelfstandiging Veilig Thuis**

#### **1. Bedoeling van Veilig Thuis**

- 1.1. Organisatie met een maatschappelijke opdracht
- 1.2. Wettelijke rol en taak
- 1.3. Perspectief Veilig Thuis organisaties: radarfunctie + meldcode
- 1.4. Leidende principes en de betekenis voor professionals, teams, organisatie en keten
- 1.5. Imago en uitstraling

#### **2. Organisatie**

- 2.1. Sturing
- 2.2. Medewerkers
- 2.3. Werkwijze en producten van Veilig Thuis
- 2.4. Productie & Innovatie
- 2.5. Feedback en klachten
- 2.6. Kwaliteit en verbeteringen in de organisatie
- 2.7. Huisvesting
- 2.8. Medezeggenschap
- 2.9. Organisatie, organogram en structuur
- 2.10. Gezamenlijke serviceorganisatie Veilig Thuis en JBRR

#### **3. Samenwerking in de keten**

- 3.1. Bereikbaarheidsdienst
- 3.2. Samenwerken met partners in het Veiligheidshuis
- 3.3. Samenwerkingsafspraken ketenpartners

#### **4. Opdrachtgeverschap**

- 4.1. Rechtsvorm en governance
- 4.2. Relatie financiers
- 4.3. Opbouw verantwoording

#### **5. Financieel**

- 5.1. Berekening benodigd personeel
- 5.2. Landelijke benchmark
- 5.3. Begroting 2018

### **Bijlage: Werkwijze en producten van Veilig Thuis**

Bij dit bedrijfsplan hoort een Achtergronddocument, waar een aantal (operationele) uitwerkingen te vinden zijn. Hoofdstukken A t/m L zijn verwijzingen daarnaar.



## ***Veiligheid achter de voordeur van grootste belang voor gezonde ontwikkeling van burgers***

### ***Verzelfstandiging van Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond***



Gemeenten hebben op regionaal niveau de verantwoordelijkheid hun burgers te beschermen en hebben daarin de taak een 'Veilig Thuisorganisatie' in te richten. Veilig Thuis (VT) heeft daarmee een rol in deze maatschappelijke opdracht om met ketenpartners (waaronder het lokale veld) voor de regio Rotterdam Rijnmond inwoners in afhankelijkheidsrelaties te beschermen en te staan voor een veilig thuis voor iedereen (in de leeftijd van 0-100 jaar). Veilig Thuis moet een natuurlijke, deskundige en gerespecteerde samenwerkingspartner in de keten zijn. Het bereiken van deze ambitie, waarbij goed kunnen samenwerken en schakelen met de lokale partijen essentieel is voor snelheid van handelen en een integrale aanpak, vraagt om een krachtige uitvoeringsorganisatie Veilig Thuis.

Een helder profiel is nodig voor een krachtige uitvoeringsorganisatie. Met dit voor ogen is door de regiogemeenten Rotterdam Rijnmond besloten voor een zelfstandige Stichting Veilig Thuis, waarbij de uitvoering van de bedrijfsvoeringsfuncties is belegd bij Jeugdbescherming Rotterdam Rijnmond (JBRR). Ook wordt de bereikbaarheidsdienst samen met JBRR ingericht en uitgevoerd. De verzelfstandiging is geen doel op zich, maar het middel bij uitstek om de ambitie te bereiken. De wijze van de uitvoering krijgt hierdoor een eenduidige focus, waarbij door aan te sluiten bij en af te stemmen met lokale (zorg)structuren, de signalen van burgers van de regio adequaat worden opgepakt.

#### **Door de verzelfstandiging kan Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond:**

- De focus in de organisatie van laag tot hoog richten op regie nemen op signalen van burgers/cliënten uit de regio m.b.t. geweld in afhankelijkheidsrelaties
- Vanuit algemene samenwerkingsuitgangspunten met ketenpartners, maar met name door lokale aansluiting, snel en eenduidig handelen om geweld zo veel mogelijk te stoppen
- Op heldere wijze en passend bij (wettelijke) taken haar werkwijze kan verbeteren en vernieuwen, zodanig dat deze past bij bestuurlijke uitgangspunten en de handelswijze richting cliënten/burgers verbetert
- De sturing op de bedrijfsvoering zelf ter hand nemen, maar de krachten te bundelen met JBRR met betrekking tot de uitvoering daarvan, met effectieve en efficiënte inzet van middelen hiervoor tot gevolg
- de inzet van medewerkers meer gericht kan worden op het met de relevante ketenpartners afstemmen en (maatwerk)afspraken maken over regievoering op de casussen



- De medewerkers van Veilig Thuis een thuisgevoel geven van één organisatie, die er voor zorgt dat zij hun werk goed en veilig kunnen doen, met werkplezier en vakmanschap tot gevolg
- Een eigen personeelsbeleid voeren dat past bij de aard van de organisatie, de producten en de diensten

**En dit betekent voor de inwoners van de regio Rotterdam Rijnmond dat:**

Er sprake is van één advies- en meldpunt in de regio is voor huiselijk geweld en kindermishandeling, wat betekent:

- Betere, eenduidige en servicegerichte houding van medewerkers van Veilig Thuis, waarbij professioneel ondersteunen uitgangspunt is
- Snel en adequaat aan de slag gaan met de signalen en meldingen t.a.v. huiselijk geweld en kindermishandeling
- Dat maximaal wordt bijgedragen aan preventie van geweldsituaties, doordat Veilig Thuis signalen gericht bundelt en ervaringen deelt met het lokale veld



## Hoofdstuk 1 De bedoeling van Veilig Thuis

### 1.1. Organisatie met een maatschappelijke opdracht

#### *Veilig Thuis draagt bij aan gemeentelijke/regionale maatschappelijke opdracht*

Gemeenten hebben op regionaal niveau de verantwoordelijkheid hun burgers te beschermen en hebben daarin de taak een 'Veilig Thuisorganisatie' in te richten. Veilig Thuis heeft daarmee een rol in deze maatschappelijke opdracht om met ketenpartners (waaronder het lokale veld) voor de regio Rotterdam Rijnmond inwoners in afhankelijkheidsrelaties te beschermen en te staan voor een veilig thuis voor iedereen (in de leeftijd van 0-100 jaar). De eigen kracht van het systeem staat daarbij centraal. We (VTRR) hebben daarbij de rol om in die gevallen waar andere ketenpartners dat niet kunnen, duidelijk te krijgen wat er aan de hand is in de afhankelijkheidsrelatie en welke interventie passend is om acute en duurzame veiligheid te realiseren. Daarbij sluiten we maximaal aan bij de kracht en inrichting van het lokale veld zelf. Met ketenpartners kijken we welke maatwerk aanpak nodig is en wat aansluit bij de lokale infrastructuur om de acute en duurzame veiligheid van mensen thuis te realiseren. Veilig Thuis geeft ondersteuning en advies aan burgers en professionals, doet interventies die nodig zijn en monitort of veiligheid gerealiseerd en geborgd is.

#### *Veilig Thuis is één organisatie*

Bij Veilig Thuis kunnen alle (mogelijke) onveilige situaties in afhankelijkheidsrelaties gemeld worden. Zodat, passend bij de mate van onveiligheid, adequaat gehandeld wordt door de best passende casusregisseur. En daarmee de acute onveiligheid zo snel mogelijk wordt aangepakt en er gewerkt wordt aan duurzaam herstel van de veiligheid. Dat betekent dat alle schakels binnen de organisatie Veilig Thuis in dienst van deze doelstelling werken. Wij kijken naar het gehele (gezins)systeem. De inhoud en de snelheid waarmee we stappen kunnen en moeten zetten zijn voor ons leidend in het werk. De wettelijke termijnen zijn voor ons uiterste data. Bijzondere aandacht hebben we voor zorgwekkende signalen die, ook al ligt formeel de regie bij een ketenpartner, vraagt om doorzettingsmacht waarin ook Veilig Thuis een rol moet spelen.

#### *Integrale aanpak leidend met als boodschap 'doen wat nodig is'*

Zorg voor veiligheid of het terugbrengen van veiligheid in afhankelijkheidsrelaties gebeurt in de (gezins)systemen zelf. De ketenpartners die het dichtst bij het systeem staan hebben het best zicht op de gehele situatie en kunnen meestal ook het effectiefste regie nemen. Zij kunnen gerichte interventies doen die passen en leiden tot veiligheid. Allereerst door het netwerk van het (gezins)systeem zelf te benutten, daarna de lokale zorgstructuren en als dat niet afdoende is voor de situatie komen meer gespecialiseerde professionals in beeld. Uiteraard kan het gebeuren dat gelijk gespecialiseerde professionals worden ingeschakeld omdat de ernst van de situatie daarom vraagt. Motto hierbij is: doen wat nodig is en zo licht als kan, maar zo zwaar als nodig. De interventies die VT zelf doet omdat een melding om een VT-Bemoeienis vraagt, kennen hetzelfde motto 'doen wat nodig is'.

### 1.2. Wettelijke taak en rol<sup>1</sup>

Veilig Thuis oefent op basis van artikel 4.1.1. lid 2 Wmo 2015 de volgende taken uit:

- a) het fungeren als meldpunt voor gevallen of vermoedens van huiselijk geweld of kindermishandeling;
- b) het naar aanleiding van een melding van huiselijk geweld of kindermishandeling of een vermoeden daarvan, onderzoeken of daarvan daadwerkelijk sprake is;
- c) het beoordelen van de vraag of en zo ja tot welke stappen de melding van huiselijk geweld of kindermishandeling of een vermoeden daarvan aanleiding geeft;
- d) het in kennis stellen van een instantie die passende professionele hulp kan verlenen bij huiselijk geweld of kindermishandeling, van een melding van huiselijk geweld of kindermishandeling of een vermoeden daarvan, indien het belang van de betrokkene dan wel de ernst van de situatie waarop de melding betrekking heeft daartoe aanleiding geeft;

---

<sup>1</sup> Uit handelingsprotocol VNG





- e) het in kennis stellen van de politie of de raad voor de kinderbescherming van een melding van huiselijk geweld of kindermishandeling of een vermoeden daarvan, indien het belang van de betrokkene dan wel de ernst van de situatie waarop de melding betrekking heeft daartoe aanleiding geeft;
- f) indien Veilig Thuis een verzoek tot onderzoek bij de raad voor de kinderbescherming doet, het in kennis stellen daarvan van het college van B&W, en
- g) het op de hoogte stellen van degene die een melding heeft gedaan, van de stappen die naar aanleiding van de melding zijn ondernomen.

Op basis van artikel 4.1.1. lid 3 Wmo 2015 verstrekt Veilig Thuis aan degene die een vermoeden van huiselijk geweld of kindermishandeling heeft, desgevraagd advies over de stappen die in verband daarmee kunnen worden ondernomen en verleent daarbij zo nodig ondersteuning.

Uitvoeringsbesluit Wmo 2015 artikel 4.1.7 lid 1 en 2 stellen termijnen aan bepaalde taken van Veilig Thuis:

- Veilig Thuis start binnen vijf werkdagen na ontvangst van een melding, nadat is vastgesteld dat onderzoek moet plaatsvinden, het onderzoek naar kindermishandeling of huiselijk geweld.
- Veilig Thuis oordeelt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen tien weken na de vaststelling, bedoeld in het eerste lid, of, en zo ja, tot welke stappen een onderzoek aanleiding geeft.

### 1.3. Perspectief Veilig Thuis organisaties: radarfunctie en aanscherping meldcode

Op landelijk niveau zijn twee maatregelen afgesproken die van invloed zijn op rol en samenwerking van Veilig Thuis in de keten, als ook op de formatie en werkwijze van Veilig Thuis zelf.

Deze maatregelen zijn<sup>2</sup>:

- a) *Aanscherping stap 5 Meldcode: introductie afwegingskader*. De eerste maatregel betreft een verplichting aan beroepsgroepen en sectoren die onder de werking van de Meldcode vallen om per 1 januari 2018 te beschikken over een afwegingskader, waarin is vastgelegd bij welke mate van ernst professionals verplicht zijn signalen of vermoedens van huiselijk geweld of kindermishandeling te melden bij Veilig Thuis. Doel is dat meer (ernstige) casuïstiek bij Veilig Thuis wordt gemeld. Verwacht mag worden dat het aantal adviesvragen en meldingen van professionals bij Veilig Thuis hierdoor toe zal nemen.
- b) *Introductie radarfunctie*. Een tweede maatregel is het inrichten van een radarfunctie bij Veilig Thuis. Deze radarfunctie omvat de mogelijkheid voor Veilig Thuis om signalen van huiselijk geweld en kindermishandeling te kunnen combineren met informatie van andere Veilig Thuis-organisaties en met informatie van de vrouwenopvang, de reclassering en de Raad voor de Kinderbescherming. Veilig Thuis zal deze mogelijkheid ook bij adviesvragen (stap 2 Meldcode) krijgen. Deze maatregel vergt aanpassingen in het werkproces van Veilig Thuis en leidt tot nieuwe functionele vereisten ten aanzien van informatiesystemen ten opzichte van de huidige praktijk. De introductie van de radarfunctie leidt verder tot een behoefte om de inzet van Veilig Thuis voor monitoring van casussen en regie op veiligheid te versterken.

Deze ontwikkelingen hebben impact op het primair proces van Veilig Thuis. De verwachting is dat de aanscherping van de Meldcode zal leiden tot een toename van zowel het aantal adviesvragen en misschien ook het aantal meldingen aan Veilig Thuis. Onderdeel van de radarfunctie is dat Veilig Thuis zicht op veiligheid houdt door het monitoren van casuïstiek, waarbij verwacht wordt dat deze monitoring intensiever zal zijn dan op dit moment het geval is (meer uren gaat kosten). Het heeft een structureel karakter.

Deze ontwikkelingen zullen impact hebben op rol, werkzaamheden en benodigde formatie bij Veilig Thuis. Het 'middenscenario' (Impactanalyse, Bureau AEF) geeft een groeipercentage van het aantal adviesvragen en meldingen aan van 15% respectievelijk 5% per jaar vanaf 2018. Naar alle waarschijnlijkheid zullen deze twee taken per 1 januari 2019 bij Veilig Thuis worden gelegd; 2018 is een overgangsjaar daarvoor. Deze ontwikkelingen zijn verder niet meegenomen in dit bedrijfsplan. De mogelijke impact van deze ontwikkelingen is opgenomen in het achtergronddocument, hoofdstuk A.

<sup>2</sup> Uit Impactanalyse Veilig Thuis, Ministerie VWS, V&J en VNG, Tussenrapportage: uitgangspunten, januari 2017



#### 1.4. Onze leidende principes

Wij hanteren de volgende leidende principes:

- We werken resultaat- en doelgericht samen met alle partners aan onze opgave
- Wij nemen daarbij het (gezins)systeem en haar directe omgeving als uitgangspunt, en sluiten aan bij de ondersteuningsstructuren, die het meest dichtbij het gezinssysteem liggen
- We vertrouwen op elkaars professionaliteit en dat de ander de juiste dingen doet. We beoordelen niet elkaars werk.
- We doen wat we beloven, we zijn open en eerlijk over wat we kunnen en niet kunnen, we spreken ons uit over wat goed en niet goed gaat
- We praten met elkaar en niet over elkaar
- We zijn in verbinding met elkaar: we bepalen niet voor de ander, we zijn duidelijk over primair eigenaarschap, we zijn altijd bereid mee te denken en elkaar te helpen, we kunnen over en weer bij elkaar terecht
- We nemen tijd voor reflectie, om na te denken over het werk met afstand tot de dagelijkse hectiek

Om als Veilig Thuis van maximale toegevoegde waarde te zijn in de keten is duidelijkheid over rol, maar met name ook het inzetten van interventies die passen bij de mate en ernst van onveiligheid in een gezinssysteem van groot belang. Snel kunnen schakelen met partners en ook het organiseren van casusregie bij de juiste partner is daarin essentieel. Een Veilig Thuis voor iedereen kan alleen gerealiseerd worden als er wordt samengewerkt en verbindingen worden gelegd met partners in de keten, tussen de organisatieonderdelen van Veilig Thuis (processen) en binnen de teams. Een veilig thuis voor iedereen organiseren we samen, en Veilig Thuis draagt daar een grote verantwoordelijkheid in.

#### **Betekenis leidende principes voor medewerkers, teams, de organisatie en de keten/omgeving**

##### *Medewerkers*

Onze medewerkers werken vanuit de bedoeling van Veilig Thuis (en gebruiken procedures en protocollen als handvat), nemen daarin verantwoordelijkheid voor de eigen bijdrage aan het geheel en doen dat volgens de gezamenlijke werkwijze van Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond. Het handelingsprotocol is ons gezamenlijke uitgangspunt. We komen alleen tot 'snelle' en passende interventies, als we intern met elkaar samenwerken en verbindingen zoeken, als ook snel en effectief samenwerken met onze ketenpartners (en zij met ons). We nemen onze verantwoordelijkheid om zicht te hebben en te houden op het (gezins)systeem, zolang het eigenaarschap bij Veilig Thuis ligt. Ook als zaken niet direct opgepakt kunnen worden. De medewerkers schakelen met elkaar en schakelen ketenexpertise pro-actief in als de casus daarom vraagt en vice versa; de medewerkers vragen hulp vanuit kracht, geven steun aan anderen en handelen daarin zelfbewust en reflectief.

##### *Teams*

Onze medewerkers werken in teams die taakvolwassen zijn. Dit betekent dat zij inzicht hebben op de werkvoorraad die bij hun team ligt, en onderling afspraken maken hoe zij als team het werk oppakken. Binnen het team verdelen zij de rollen, maken zij afspraken in hoe zij samen leren, spreken zij elkaar aan op wat goed gaat en wat beter kan en geven zij bij de manager aan wat zij als team nodig hebben om het werk goed te doen. Per team zijn andere varianten mogelijk en wisselt de rolverdeling. De managers sturen op de resultaten per team en output van de organisatie als geheel, zowel kwalitatief als kwantitatief, als ook op de wijze waarop zaken in samenwerking met partners in de keten worden opgepakt, zodat cliënten effectief worden geholpen.

##### *De organisatie*

Onze organisatie werkt als één organisatie en voelt ook als één organisatie, ondanks het feit dat we verschillende inhoudelijke achtergronden kunnen hebben en een verschillende rol in het overall



werkproces hebben. We weten van elkaars expertise en respecteren en benutten die ook, omdat we weten waar we het voor doen: werken voor de veiligheid in afhankelijkheidsrelaties. We werken volgens de integrale werkwijze Veilig Thuis, en zijn herkenbaar en professioneel en in de keten. We zijn trots op de organisatie, omdat we steeds met elkaar onze processen verbeteren en elkaar helpen om én goede kwaliteit te leveren én de doorstroming van onze werkvoorraad op orde te hebben. De informatievoorziening is op orde, en de cultuur is zodanig dat je weet waar je informatie kunt halen als je die nodig hebt. We werken toekomstgericht, volgens het nieuwe landelijk kwaliteitskader 'Zicht op Veiligheid'.

#### *Keten en omgeving*

Veilig Thuis is een natuurlijke, deskundige en gerespecteerde samenwerkingspartner in de keten. Wij benutten en ondersteunen onze partners goed, we pakken casussen effectief gezamenlijk op en werken als organisaties in de keten goed samen. Deze ketensamenwerking is voorwaarde om de maatschappelijke opdracht van gemeenten, namelijk veiligheid bieden aan inwoners, te kunnen invullen.

### **1.5. Imago en uitstraling**

Veilig Thuis is een professionele, betrouwbare organisatie die laagdrempelig is voor inwoners van de regio en professionals met vragen, signalen en adviesvragen met betrekking tot huiselijk geweld en kindermishandeling. Veilig Thuis heeft een transparante werkwijze en communiceert horizontaal met haar partners. We doen wat we beloven, zijn open en eerlijk over wat we wel en niet kunnen waarmaken.

Samen met onze ketenpartners zetten we in op de volgende gemeenschappelijke intrinsieke waarden:

1. Kwaliteit
2. Multidisciplinaire samenwerking
3. Vertrouwen
4. Verbindende doelstelling (een veilig thuis voor alle inwoners voor Rotterdam Rijnmond)





## Hoofdstuk 2. Organisatie

### 2.1. Sturing

Het managementteam stuurt en besluit gezamenlijk, werkt aan concernopgaven en ontwikkelt het eigen regioteam door vanuit concernbelang, met duidelijk eigenaarschap binnen het MT. Het MT werkt daarin samen met de adviseurs vanuit de eenheid 'Kwaliteit, innovatie en ondersteuning': zij voeden het MT, bereiden besluitvorming en verkenningen of analyses voor en ondersteunen met managementteam. Uitgangspunt is dat het MT werkt op een manier die past bij de leidende principes en waarden, dat ze betrokken zijn bij elkaar en bij de organisatie en werken aan acties die aansluiten bij going concern én richting geven aan doorontwikkeling van de organisatie. Zoals het MT en adviseurs met elkaar omgaan, zo gaan wij met iedereen om!

Om de organisatie volwassen en professioneel te laten zijn is effectieve sturing nodig.

Uitgangspunten daarbij zijn:

- Medewerkers organiseren hun werk zo, dat zij die expertise aanhaken in hun werk zodat zij tot goede inhoudelijke resultaten komen
- Medewerkers werken in teams, waarbij de teamleden ook gezamenlijk werken aan op orde zijn van de werkstroom, de toetsing op de kwaliteit en maximale inzet van elkaar kwaliteiten.
- GW en VA hebben in de organisatie een specifieke rol:
  - Zij *moeten* betrokken worden bij kernbeslissingen als de casus multidisciplinair moet worden gevolgd en getoetst
  - Zij kunnen betrokken worden in andere gevallen, waar twijfel is
- Managers zijn verantwoordelijk voor
  - a) heldere kaders, sturen en toetsen van de juiste procesgang, kwaliteit van de output en zijn de escalatielijn als er geschil is over de juiste kernbeslissing
  - b) de totale werkverdeling tussen de teams, en sturen op werkvoorraad als het team daar onderling niet goed uit kan komen
  - c) te weten welke knelpunten in hun eigen teams spelen, zodat zij daarop kunnen (bij)sturen
- Een groot deel van de kwaliteit van de rol en het werk van Veilig Thuis wordt bepaald door de stevigheid van de rol van Veilig Thuis in de keten. Daar ligt een gezamenlijke verantwoordelijkheid voor Veilig Thuis en haar ketenpartners.

De leidende principes die staan in paragraaf 1.4 gelden onverkort ook voor samenwerking binnen MT en organisatie. In het achtergronddocument, hoofdstuk B staan de werkafspraken voor MT ter informatie opgenomen. In hoofdstuk C staat de vertaling van deze uitgangspunten naar professionals, teams, organisatiekaders en keten.

### 2.2. Medewerkers

#### *Kwaliteit van individuele medewerkers en accreditaties*

Procesregisseurs, gedragswetenschappers en vertrouwensartsen moeten zich geregistreerd hebben bij hun beroepsvereniging om het werk binnen VT uit te kunnen en mogen voeren:

- Alle procesregisseurs moeten geregistreerd zijn in het kwaliteitsregister jeugd (SKJ) als jeugdzorgwerker.
- Alle gedragswetenschappers moeten geregistreerd zijn in het kwaliteitsregister jeugd SKJ als orthopedagoog.
- Alle vertrouwensartsen moeten geregistreerd zijn in het (opleidings)register van de vereniging van vertrouwensartsen.

#### *Professionalisering*

In dat kader zullen we als organisatie blijvend investeren in kwaliteit en scholing van de medewerkers, zodat zij ook in staat zijn hun accreditatie te behouden. Ook zullen we, om als organisatie eenduidige kwaliteit willen borgen en blijvend willen leren van elkaar doorgaan met intervisie, workshoprondes en inspiratiesessies.



Met als doel (1) een gedeelde werkwijze en visie op het werk, die meer systeem- en actiegericht is en (2) meer vertrouwen in het eigen beoordelingsvermogen als professional en (3) meer ervaring in collegiale uitwisseling om elkaar verder te brengen.

#### *Zorg voor medewerkers*

Medewerkers van VT kunnen blootgesteld worden aan agressie van klanten, zij kunnen in zaken schokkende gebeurtenissen en calamiteiten mee maken et cetera. De doelgroep waarmee we werken en waarvoor we werken heeft hogere risicokenmerken hiervoor dan andere inwoners van RR. Daarom is het belangrijk dat medewerkers zich in hun werk gesteund voelen, en zorg krijgen en ervaren in de organisatie als zij steun en zorg bij calamiteiten nodig hebben. In het najaar van 2017 zal een BedrijfsOpvangTeam (BOT) ingericht worden (voor collega's door collega's). Ook komt er een duidelijk incidenten- en calamiteitenprotocol zodat iedereen ook weet wat hij/zij moet doen en kan verwachten van elkaar, naar gemeenten en ook van/naar inspectie.

#### *Vervoersbeleid*

Voor VT is het belangrijk medewerkers te binden die graag bij VTRR willen werken. Een woonplaats dichtbij is daar met ook nieuwe werken en digitale mogelijkheden geen vereiste in. Het vervoersbeleid van de Stichting zal dan ook uitgaan van een NS Businesscard voor alle medewerkers, om ook invulling te geven aan voorkeur voor gebruik van OV.

Daarnaast weten we natuurlijk dat een auto, met name richting bezoeken in de 'buitengebieden' nodig is voor invulling van werk. We werken nog uit wat daarvoor de kilometervergoedingen zijn en/of gebruik van dienstauto's de voorkeur geniet.

#### *Gesprekscyclus*

Gedurende het jaar zijn er diverse reguliere contactmomenten tussen medewerker en leidinggevende. De gesprekscyclus is een middel om daarnaast, op vaste momenten in het jaar, met elkaar expliciet stil te staan bij de prestaties, ontwikkeling en ambities van de medewerker. Deze gesprekscyclus is één van de instrumenten die bij moet dragen aan onze ambitie om de professionele bijdrage en ontwikkeling van medewerkers aan een goed Veilig Thuis centraal te stellen.

Het eigenaarschap voor de *inhoud en de kwaliteit* van de gesprekscyclus ligt bij de manager en de medewerker. De managers hebben hierin een organisatieverantwoordelijkheid: ervoor zorgen dat Veilig Thuis een inspirerende, moderne, steunende en betrouwbare werkgever is die mensen aanspreekt, inzet en waardeert om hun professionele bijdrage, en ervoor zorgen dat deze bijdrage aansluit bij de kernboodschappen en bijdragen aan de bedoeling van Veilig Thuis. De medewerker heeft hierin een individuele verantwoordelijkheid: ervoor zorgen dat hij/zij de professionaliteit houdt/krijgt/heeft die hij wil/nodig heeft en die professionaliteit vanuit eigenaarschap en volwassen verantwoordelijkheid inzet in zijn/haar rol en werk.

De gesprekscyclus bestaat uit twee gespreksmomenten in een jaar

- jaargesprek, terugblik op afgelopen jaar en afspraken over komend jaar
- voortgangsgesprek, gezamenlijk reflecteren op het verloop van het jaar en de gemaakte afspraken

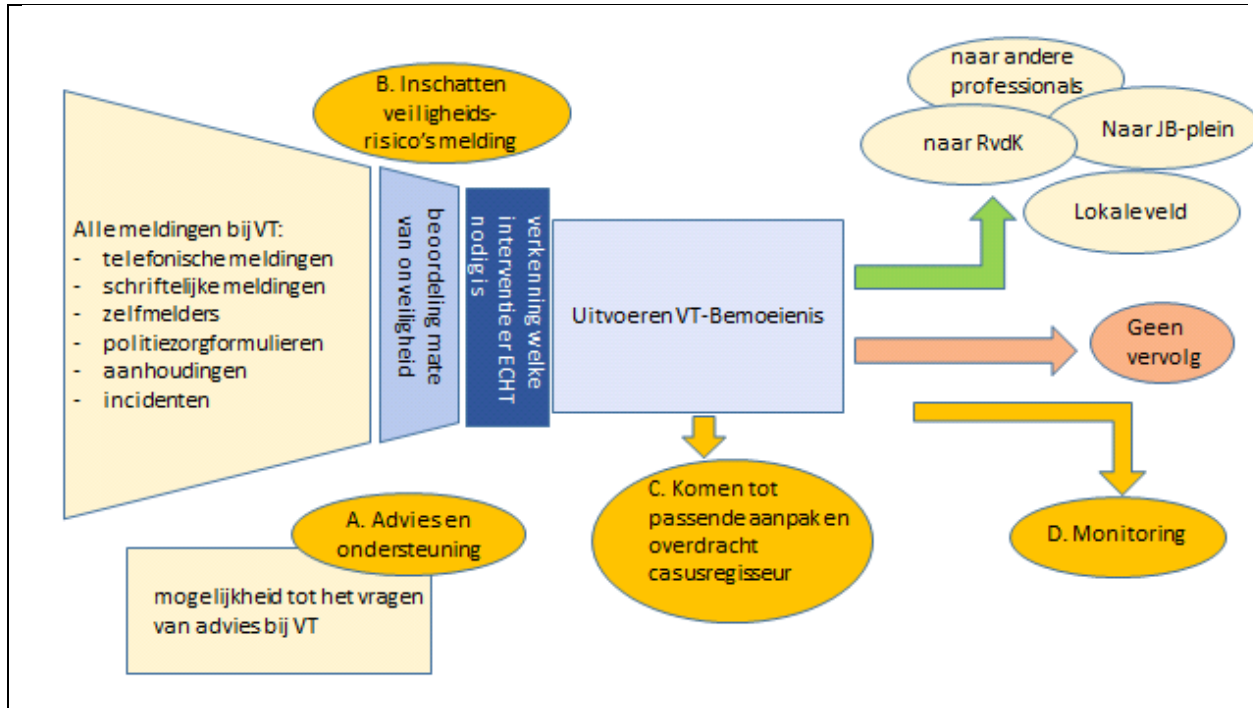
Het management houdt regie op de jaarplanning en zet de voorbereiding op tijd in gang, zorgt voor het vastleggen van afspraken en het organiseren van uitwisselingsmomenten als management. In hoofdstuk D van het achtergronddocument is de gesprekscyclus verder uitgewerkt.

### **2.3. Werkwijze en producten**

In de werkwijze van Veilig Thuis staan vier onderdelen centraal:

1. Advies geven aan burgers en professionals met betrekking tot veiligheid, zodanig dat zij zelf verder kunnen met de aanpak van huiselijk geweld en/of bepalen dat de casus dermate ernstig is dat er een melding wordt gedaan
2. Bij een melding het inschatten van de veiligheid en de meest geëigende casusregisseur daaraan koppelen: a) gelijk doorgeleiden naar deze casusregisseur of b) door Veilig Thuis-bemoeienis later tot overdracht aan casusregisseur komen
3. Komen tot een passende aanpak voor veiligheid:

- a. Bij acute fysieke onveiligheid gelijk actie ondernemen en komen tot directe veiligheidsmaatregelen
  - b. Bij duurzame onveiligheid werken aan een aanpak die tot herstel leidt
4. Borgen en monitoren van veiligheid



## 2.4. Productie & Innovatie

### Productienormen

De sturing binnen Veilig Thuis bestaat uit twee onderdelen: de eenduidigheid van de werkzaamheden en de kwaliteit en snelheid waarmee we op een verantwoorde manier acute en duurzame veiligheid kunnen realiseren. Voor de procesregisseurs in de regioteams is een (voorlopige) caseloadnorm vastgesteld. Op basis van deze norm worden gesprekken gevoerd met de medewerkers in de regioteams over het werk dat medewerkers op jaarbasis afleveren (productienorm) en wat dit betekent voor hoeveel cases die door procesregisseurs worden opgepakt. Doel van deze gesprekken is inzicht in te krijgen in persoonlijke effectiviteit, die van de teams en de organisatie. De sturing op *productienormen* wordt gebruikt voor de volgende doeleinden:

1. Voor de organisatie als geheel is het relevant, omdat we op deze manier inzicht houden in de financiën aan de ene kant en de productie die we aan kunnen/moeten als organisatie, om te zorgen dat we zoveel mogelijk gezinnen/mensen kunnen helpen. Daarnaast is het een belangrijk moment om te sturen op de inhoudelijke keuzes die gemaakt worden (we willen meer naar ander type interventies dan onderzoek).
2. Aan de andere kant is norm handig om individueel inzicht te creëren in de (inhoudelijke) keuzes die gemaakt worden en de efficiëntie waarmee een ieder zijn werk doet.
3. Als verantwoording naar opdrachtgevers/gemeenten toe, om toe te lichten wat voor werk wij op welke manier verzetten en met hoeveel mensen we dat doen.

Bij Veilig Thuis rekenen we met een norm van 1300 productieve uren per jaar per fte.

### Innovaties

Het is essentieel te blijven innoveren op producten, samenwerking, concepten, datascience et cetera. Dat alles stelt ons in staat tot steeds meer passende en effectieve aanpakken te komen. Deze innovaties worden 'gestuurd' vanuit clientperspectief. Momenteel lopen de volgende innovaties/pilots:

- traumascreening voor kinderen die slachtoffer of getuige zijn van huiselijk geweld
- zelfmelders, die gelijk 'geholpen' worden
- opbouw van een Centrum Huiselijk Geweld
- opbouw van een forensische poli

In het najaar wordt verder gewerkt aan de MDA++. Vanuit de eenheid 'Bedrijfsvoering, Kwaliteit en Innovatie' zal het primair proces steeds gevoed en ondersteund worden om innovaties op te zetten, te volgen, en tot implementatievoorstellen te komen.

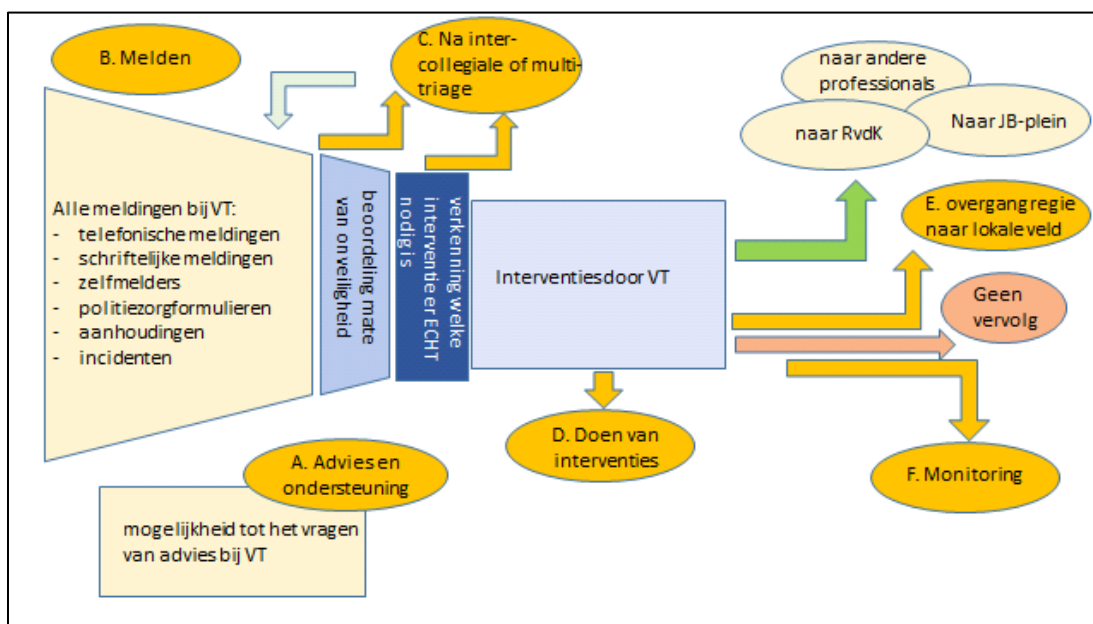
## 2.5. Feedback en klachten

Voor de doorontwikkeling en de toetsing van de dienstverlening van de organisatie is het organiseren van feedback van partners en het goed bespreken van klachten van ketenpartners en cliënten belangrijk. We onderzoeken de klacht op verschillende zienswijzen, de gedane interventie en de bedoeling van de aanpak. Uitkomst van de reflectie op de casus kan zijn dat we achter de gekozen aanpak en wijze van werken blijven staan; uitkomst kan ook zijn dat we het resultaat van onderzoek/interventie herzien.

Klachten en feedback worden allereerst besproken met betrokkenen en medewerker zelf. Bij een onbevredigend resultaat is een gesprek met manager/klachtenverantwoordelijke aan de orde. Ook is de mogelijkheid van een externe toetsing door de externe onafhankelijke klachtencommissie.

## 2.6. Kwaliteit en verbeteringen in de organisatie

Onderstaande afbeelding geeft de volledige keten van VTRR weer, met daarin de werkzaamheden en routes.



De kwaliteitsaanpak heeft een interne kant, waarbij we ons interne werkproces volgen, en een externe kant, waarbij we de wijze van positioneren en de wijze van samenwerken in de keten centraal stellen. In 2017 worden de stappen voorbereid voor ISO:2015 certificering in 2018.

Bij elk onderdeel kijken we daarbij naar de volgende aspecten:

- inhoudelijke kwaliteit
- proces (samenwerkings)kwaliteit
- kwaliteitsindicatoren
- verantwoordelijk voor sturen op kwaliteit
- wijze van kwaliteitsborging



In hoofdstuk E van het achtergronddocument is het kwaliteits- en verbeterplan 2017 en verder opgenomen.

## 2.7. Huisvesting

Om optimaal te kunnen functioneren, is het wenselijk dat er één hoofdlocatie is die fungeert als vaste uitvalsbasis voor alle medewerkers waarbij er tevens gebruik gemaakt wordt van “vaste flexplekken” binnen het gehele werkgebied zodat de medewerker die een huisbezoek heeft afgelegd de mogelijkheid heeft, zaken uit te werken op nabijgelegen werkplek. Centrale huisvesting is gevonden aan de Maashaven.

*Randvoorwaarden en eisen die belangrijk zijn voor de locatie*

- Dicht bij de klant in verband met bereikbaarheid
- Centrale uitvalsbasis voor staf en multidisciplinair overleg
- Goed bereikbaar voor bezoekers, leveranciers en regionale overleggen
- Ook 's avonds en in weekend goed bereikbaar met het openbaar vervoer (OV)
- In nabijheid van voorzieningen (winkels, restaurants, hotels, banken)
- In nabijheid van bedrijven, organisaties of instellingen waarmee relaties van belang zijn
- Parkeercapaciteit voor auto's en fietsen, zowel voor medewerkers als bezoekers
- Op een duidelijk herkenbare plek

De locatie Maashaven is toegankelijkheid, is goed bereikbaar voor burgers en ketenpartners. Concreet zullen er daarnaast werkplekken zijn bij Minters, Spijkenisse en in het Veiligheidshuis. Ook zullen we afspraken maken met wijkteams van de RR-gemeenten over hoe we ook daar op locatie aanwezig kunnen zijn en tot goede samenwerking en overdracht kunnen komen. Dat is leidend in waar we werken. In hoofdstuk F van het achtergronddocument staat het huisvestingsplan nader uitgewerkt.

## 2.8. Medezeggenschap

De directeur van de Stichting Veilig Thuis stelt, bij de oprichting van de stichting, een medezeggenschapsorgaan in. De directeur is verantwoordelijk voor de organisatie van de verkiezingen en het opstellen van een voorlopig reglement, dat de verkiezingsprocedure en de werkwijze van de te kiezen ondernemingsraad regelt.

Na de verkiezingen stelt de gekozen ondernemingsraad haar eigen reglement op. Het voorlopig reglement wordt in overleg met de gemeenschappelijke voorbereidingscommissie (GVR) opgesteld. De GVR bestaat uit vertegenwoordigers van de ondernemingsraden van JBRR, GGD en Minters. De faciliteiten van de OR (vrijstelling in tijd, budget, scholing etc.) worden in de fase direct na de oprichting van de stichting en vóór de verkiezingen, in overleg met de GVR uitgewerkt. De leidende principes uit paragraaf 1.4. zullen in de samenwerking ook als uitgangspunt genomen worden.

## 2.9. Organisatie, organogram en structuur

### *Organisatie*

Belangrijkste uitgangspunten voor de organisatie zijn:

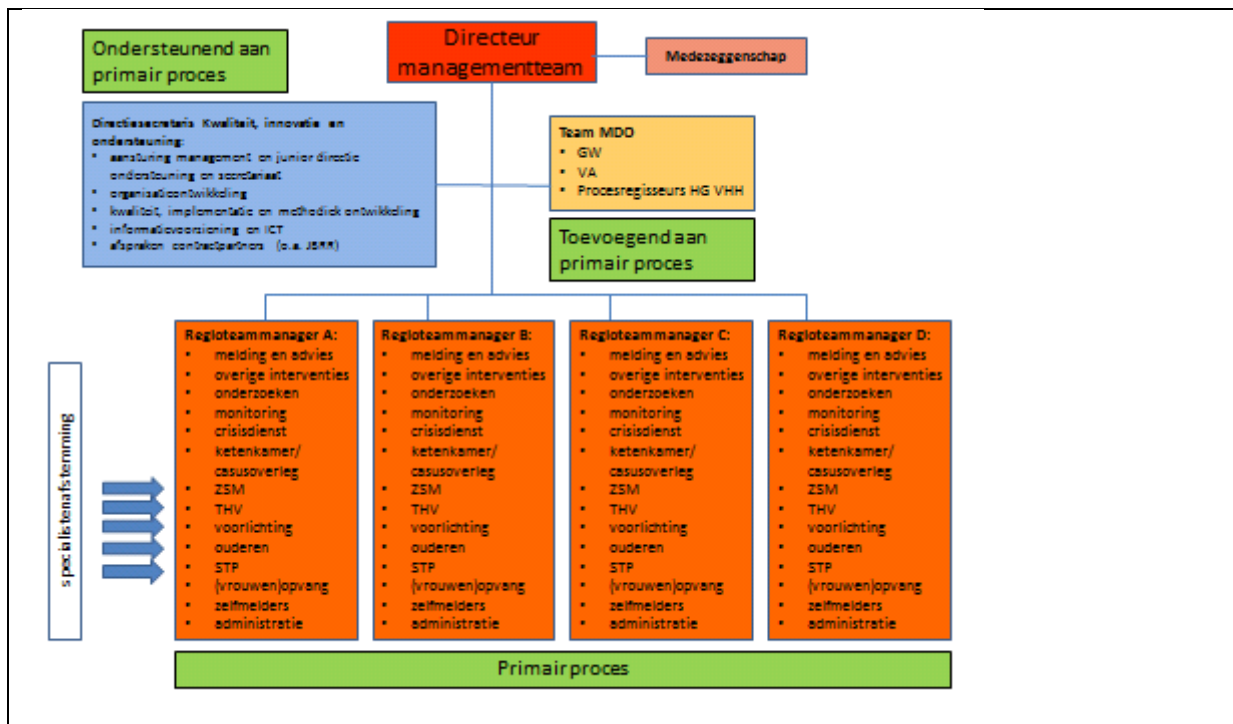
- Veilig Thuis werkt als één organisatie; het succes van de optelsom der onderdelen bepaalt het functioneren van Veilig Thuis
- De rol die Veilig Thuis in de keten heeft (zie ook hoofdstuk 4 samenwerking in de keten) en in de aanpak van Huiselijk Geweld, maakt dat de kwaliteit van advies geven en meldingen opnemen bepalend is voor de geboden steun en ondersteuning aan cliënten en professionals (advieskwaliteit), en de regie op de benodigde interventie (prioritering van de melding als ook bepalen van casusregie, zelf of anders). Deze functie binnen Veilig Thuis is een verantwoordelijkheid voor alle professionals werkzaam bij Veilig Thuis.
- Daar waar we met partners samen diensten kunnen organiseren, doen we dat.

### Organogram

Een aantal criteria zijn als uitgangspunt genomen voor inrichting van de organisatie:

- Directe sturing: een platte organisatie, waarbij er een concern-managementteam is dat gezamenlijk stuurt met een hierbij passende span of control van max. 25 medewerkers.
- Concernmanagers:
  - Eerst concern dan de onderdelen
  - Maximaal aansluiten bij lokale veld en beoogd casusregisseurs
  - Managementteam verdeelt sturing op de 'onderdelen van het primair proces' om zo eenduidigheid te waarborgen
- Professionele en teamkwaliteit maximaal geborgd
- In 2018 werken we de invulling van de crisisdienst verder uit: wellicht organiseren we dit samen met CIT en CVD, maar voor nu nog zelf organiseren
- Logische aansluiting bij ketenpartners en lokale veld
- Wendbaar en flexibel: dat betekent dat medewerkers geen onderscheid hebben in functies, maar wel in rollen, waardoor maximaal aansluiten bij talenten en talentontwikkeling. Hier zitten nog uitwerkvragen aan vast die naar de vorming van de stichting met betrokkenen (medewerkers, management en waar nodig externe partners) verder uitgewerkt worden:
  - wie doet de dagelijkse aansturing op welk onderdeel?
  - hebben we dan alleen generalisten of ook specialisten in de teams?
  - op welke manier organiseren we de dwarsverbanden, hoe zorgen we dat we goed blijven samenwerken?
  - als ik als cliënt bel, hoe zorgen we dat deze bij het juiste team terecht komt?
  - als de telefoon na 3 keer overgaan niet opgenomen wordt, wie pakt t m dan? (uitgangspunt is dat de cliënt geen last moet ondervinden van de manier waarop wij intern georganiseerd zijn)
- Klachtafhandeling als onderdeel en input voor de organisatieontwikkeling, omdat klachten input geven voor doorontwikkeling en verbetering
- Naast primaire processen aandacht voor kwaliteit & ondersteunende processen, inclusief begeleiding langdurig zieken.

Deze uitgangspunten leiden tot onderstaand organogram.







## **2.10. Gezamenlijke serviceorganisatie Veilig Thuis en JBRR**

Om tot een efficiënte bedrijfsvoering te komen is in de vorming van de Stichting gekozen voor een koppeling met JBRR. Hierbij wordt dan ook gebruik gemaakt van de kennis die er over de bedrijfsvoering van Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond nu al is bij JBRR.

Voor 2018 is afgesproken met JBRR vanuit gezamenlijke meerwaarde uit te werken hoe we eventueel de onderdelen samen kunnen organiseren:

- bereikbaarheidsdienst buiten kantoor tijden
- bedrijfsvoering: operationele taken:
  - Financiële administratie (back office)
  - Informatie: servicedesk en helpdesk
  - P&O: personeelsadministratie, Arbo organisatie
  - Professionalisering: administratie en inkoop
  - Huisvesting: facilitair
  - Juridische functie
  - Communicatie: afstemmen timing en doelgroepen
  - Voorlichting: afstemmen timing en doelgroep
  - Onafhankelijke klachtencommissie (extern)

Ook zal met JBRR samen een inhoudelijke samenwerkingsagenda worden opgesteld, om uitgaande van de verschillende rollen, taken en bevoegdheden maximaal inhoudelijk te kunnen koppelen, ten gunste van cliënten en samenwerkingspartners in de regio.

De operationele taken die VT van JBRR afneemt zijn uitgewerkt en geconcretiseerd naar diensten en euro's. In de tweede helft van 2017 zullen deze diensten ook kwalitatief beschreven worden. Deze beschrijving van de diensten, als ook de daarbij horende samenwerkingsafspraken zijn onderdeel van de samenwerkingsovereenkomst 2018. In hoofdstuk G van het achtergronddocument zijn de afgesproken producten en diensten opgenomen.



## Hoofdstuk 3 Samenwerking in de keten

Gemeenten hebben de verantwoordelijkheid zorg te dragen voor veiligheid van hun burgers van alle leeftijden. Deze verantwoordelijkheid kan alleen ingevuld worden door een goede ketensamenwerking, waarbij alle partners een rol hebben om invulling te geven aan deze gezamenlijke maatschappelijke opdracht.

Samenwerking Veilig Thuis met ketenpartners kent verschillende doelen:

1. Partners goed te ondersteunen
2. Waar relevant casussen effectief gezamenlijk op te pakken
3. Als organisaties in de keten goed samen te werken

We werken daarin met elkaar samen op casusniveau, tactisch en strategisch niveau. Zie voor een uitwerking daarvan Bijlage 9.

Veilig Thuis heeft een bijzondere rol in de keten van de aanpak van huiselijk geweld en kindermishandeling. Deze rol wordt deel ingevuld vanuit de wet- en regelgeving. En daarnaast gaat die rol in de keten over de kennis en expertise die Veilig Thuis heeft. Tegelijkertijd is het natuurlijk zo dat er geen aanpak is voor acute en duurzame veiligheid zonder goede samenwerking met partners. Aansluiten bij elkaar (Van VT naar partners en partners naar VT) is essentieel.

- Veilig Thuis is geen hulpverleningsinstantie
- Veilig Thuis heeft enkele niet naar andere instantie overdraagbare wettelijk bevoegdheden, zoals het inwinnen van informatie bij derden met of zonder toestemming van direct betrokkenen.
- Veilig Thuis heeft specifieke kennis in huis op het gebied van huiselijk geweld, denk hierbij aan een specifieke aanpak voor:
  - Gesepareerd ouderschap
  - Traumascreening bij kinderen
  - Zelfmelders
  - Schadelijke Traditionele Praktijken
  - Ouderenmishandeling

Deze rol in de keten brengt ook een verantwoordelijkheid met zich mee in de samenwerking met andere ketenpartners. In dit hoofdstuk beschrijven we die samenwerking, met daarbij specifiek aandacht voor de bereikbaarheidsdienst buiten kantoortijden, de samenwerking(en) in het Veiligheidshuis, met de GGZ, met scholen en de werkafspraken met wijkteams.

### 3.1. Bereikbaarheidsdienst buiten kantoortijden

Per 1 januari 2018 zal Veilig Thuis ook zelf verantwoordelijk zijn om de bereikbaarheidsdienst buiten kantoortijden (ook wel: consignatiedienst) te organiseren. Hierbij zal in 2017 al een start gemaakt worden door deze in combinatie met het CIT (JBRR) te organiseren. De bereikbaarheidsdienst houdt in: het opnemen van alle telefoontjes na reguliere werktijden voor Veilig Thuis, dus tussen 17.00 – 9.00 van maandag tot en met donderdag en in het weekend van vrijdagmiddag 17.00 uur tot en met maandag ochtend 9.00 uur. In de cao is deze activiteit omschreven als consignatiedienst.

#### *Invulling bereikbaarheidsdienst*

Veilig Thuis is 24/7 bereikbaar en in staat een inschatting te maken ten aanzien van de (on)veiligheid voor allen in een systeem, en van daaruit tot handelen over te gaan als dat nodig is.

- Veilig Thuis is altijd bereikbaar (24/7), maar niet altijd beschikbaar (alle uit te voeren werkzaamheden in het kader van interventie Veilig Thuisgebeuren tussen 9.00 – 17.00). Het CIT en het CVD zijn beschikbaar voor crisissen en 'rukken dus ook uit als de situatie dit vraagt'. VTRR is bereikbaar voor advies en indien nodig kan er een melding opgenomen worden.
- De bereikbaarheid wordt in eerste instant samen met het CIT opgepakt, gezien hun ervaring van de afgelopen jaren en de logische samenwerking op inhoud. In de toekomst kan dit wellicht worden uitgebreid naar samenwerking ook met het CVD.
- Meldingen vanuit de ambulance en politie worden na werktijd gelijk doorgezet naar het CIT, omdat in 95% van de gevallen toch naar het CIT/CVD moeten.



Het gemiddelde aantal telefoontjes buiten kantoortijden voor Veilig Thuis is 3600 per jaar. In hoofdstuk H van het achtergronddocument staat een verdere uitwerking opgenomen.

### **3.2. Samenwerking met partners in het VHH**

De samenwerking tussen Veilig Thuis RR en het Veiligheidshuis is essentieel om gelijktijdig tot een goede aanpak van huiselijk geweld te komen. De samenwerking tussen Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond en het Veiligheidshuis is al op een aantal vlakken vormgegeven. In hoofdstuk I van het achtergronddocument is een beschrijving van de werkzaamheden VTRR in relatie tot het VHH opgenomen. Op grond van de bedoeling van VTRR en onze rol om de acute en duurzame veiligheid van de inwoners van Rotterdam Rijnmond te borgen, zullen we ook een volwaardige rol als ketenpartner op het VHH moeten hebben. Zo kunnen we als VT met de partners op een effectieve(re) wijze de veiligheid van inwoners van RR (complexere casuïstiek) uitvoeren. De rol van Veilig Thuis is echter nog niet op alle vlakken in de keten vormgegeven (hoofdstuk K).

#### *Aanwezigheid VTRR op de ZSM (uitbreiden)*

Belangrijk is dat VTRR 7\*14 uur vertegenwoordigd is op de ZSM. Pas dan kan VT de rol spelen en informatie toevoegen om tot een betekenisvolle afdoening te komen voor de aangehouden verdachte, en is daarmee de dader en slachtoffers (systeem) ook gelijk bij ons in beeld.

- o de inwoners van Rotterdam Rijnmond kunnen zo rekenen op een betekenisvolle (incl. inbreng VT) afdoening voor alle verdachten die op ZSM besproken worden.
- o urgentie voor de casuïstiek wordt dan bepaald door gezamenlijke ketenpartnerinbreng. VT kan dan voor alle casuïstiek inhoudelijke keuzes en werkwijze adviseren. In het licht van het borgen van de acute en duurzame veiligheid in het hele systeem.
- o op de ZSM wordt grotendeels de agenda van het casusoverleg bepaald: is een casus complex of niet-complex. Het is voor VT van groot belang dat we meebepalen wat er op de agenda komt.

#### *Aanwezigheid VTRR op de ketenkamer*

Op de ketenkamer wordt gedurende de dag informatie uitgewisseld over complexe casuïstiek en/of hoog risico casuïstiek. Partners kunnen op deze manier snel en effectief gebruik maken van elkaars kennis. Er wordt een eerste analyse gedaan, de regierol wordt belegd en er wordt een weging gemaakt van de casus (welke stappen moeten nu ondernomen worden om verder te gaan). Groot voordeel van deze werkwijze is dat de afweging direct in het hier en nu gemaakt wordt en er gelijk tot actie wordt overgegaan, en betrokken ketenpartners hierbij niet via lange procedures of veelvuldig emailcontact op de informatie hoeven te wachten. Deze werkwijze is overigens voornamelijk van belang bij complexe of hoog casuïstiek, waar je letterlijk geen tijd te verliezen hebt om tot actie over te gaan. De casusregie is direct belegd en er wordt een aanpak ontwikkeld voor zowel pleger als slachtoffer, waarbij het gehele (gezins)systeem meegewogen is. In dit soort casuïstiek is het effectief als ter plekke getriageerd kan worden, een verkennend gesprek kan worden georganiseerd en daar vervolg aan gegeven wordt.

Bij overdracht naar het lokale veld, pakt de procesregisseur op de ketenkamer dit op. Deze zal ook de zaak monitoren vanuit VTRR als dit inhoudelijk nodig is.

#### *Regievoeren/voorzitterschap casusoverleggen HG-tafels*

De ketenregisseurs hebben een rol in het aanjagen wie de casusregie op zich neemt en volgen of dit daadwerkelijk het systeem verder helpt, door de casusoverleggen voor te zitten. En gezamenlijk te kijken: welke middelen zijn er nodig om in dit (gezins)systeem de acute en duurzame veiligheid te herstellen en te borgen. De agendering van het casusoverleg wordt grotendeels bepaald op de ZSM. Voor het vervullen van de regierol in de ketenaanpak HG/KM is het belangrijk dat VT hier steviger op gaat acteren.

#### *Inbreng van de strafketen in interventies VTRR*

Om tot de beste interventies voor het (gezins)systeem te komen heeft VTRR op dit moment 0,25 fte politiecapaciteit in huis gehaald. Tevens kan dit ingezet worden voor het afwegen voor het doen van aangiftes, als ook het doorzetten daarvan. Uiteraard is VTRR ook partner voor politie en OM als zij met meldingen aan de slag gaan.



### **3.3. Samenwerking wijkteams/lokale veld**

Eind 2016 zijn nieuwe samenwerkingsafspraken met het lokale veld bestuurlijk geaccordeerd. De samenwerking loopt (meestal) goed: de onderlinge bekendheid is beter en ook hebben de afspraken meer duidelijkheid gegeven over wie wat doet en verantwoordelijk voor is. Knelpunten bespreken we met elkaar, waarbij het uitgangspunt is dat we allen werken voor een snelle en passende interventie richting de cliënt. Naast contact per mail of per telefoon is elkaar kennen, zaken kunnen bespreken ook erg belangrijk voor het bepalen van wat passend is en wie daar wat in kan betekenen. We zullen ook met de verschillende gemeenten/gebieden bekijken en bespreken wat daarin nodig is om ook tot deze fysieke afstemming/samenwerking te komen. In het achtergronddocument, hoofdstuk L zijn de samenwerkingsafspraken opgenomen.

### **3.4. Samenwerking met JBRR**

Samenwerking met JBRR vindt plaats op het voeren van een gezamenlijke bereikbaarheidsdienst en op casusniveau. Als een melding bij ons binnenkomt, waar duidelijk is dat er al een gezinsvoogd in het systeem aanwezig is dragen we de melding over aan de gezinsbeschermer van JBRR. Ook informatie uit WIJZ gebruiken wij om de meldingen te verrijken.

### **3.5. Samenwerking met scholen**

Een goede samenwerking met scholen is belangrijk, aangezien zij elke dag met kinderen en ouders van doen hebben waar zorgen over kunnen zijn. De samenwerking gaat steeds beter: op casusniveau gaat de afstemming en informatie-overdracht beter. In 2017 is er een apart emailadres ingesteld waar scholen naar toe kunnen mailen wanneer er 'iets' in de samenwerking met Veilig Thuis niet goed loopt of extra aandacht vraagt. De opgave die scholen en Veilig Thuis ook gemeen hebben is het verder 'normaliseren' van het melden van zorgen t.a.v. de opgroeisituatie van kinderen.

### **3.6. Samenwerking overige partners**

Naast samenwerking met partners in VHH en de partners die daar aanwezig zijn in ketenkamer/casusoverleggen, scholen en lokale teams werken we uiteraard ook samen met andere partners in de verschillende overleggen, zoals:

- Jeugdbeschermingsplein
- Zorgtafel prostitutie en mensenhandel
- Schadelijke Traditionele praktijken
- Ouderenoverleggen
- Ziekenhuizen
- .....

Daarnaast vindt uiteraard ook overleg op casusniveau plaats met huisartsen, ziekenhuizen, GGZ-partners, MEE, WSG et cetera



## Hoofdstuk 4 Opdrachtgeverschap en verantwoording

### 4.1. Rechtsvorm en governance

Vanaf 1 januari 2018 is er een zelfstandige stichting VTRR gekoppeld aan JBRR. Er komt één subsidiërelatie met de GR Jeugdhulp Rijnmond. Vanaf de tweede helft 2017 gaat een bestuurlijke commissie met een brede visie aan de slag ten aanzien van de governance op (semi)publieke instellingen, waarbij ook de governance van VTRR wordt betrokken. De Raad van Toezicht VTRR i.o is identiek qua bemensing aan de raad van Toezicht van JBRR (personele unie).

### 4.2. Relatie met de financiers

De sturing en verantwoording die VTRR op basis van de subsidiebeschikking richting haar financier moet afleggen moet in het najaar van 2017 verder worden geconcretiseerd. Met de opdrachtgever zullen resultaat- en kwaliteitsafspraken gemaakt worden.

Voorstel is om naar een subsidiërelatie te gaan die ruimte biedt voor de meerjarige ontwikkeling van VTRR. Hierbij zal ruimte moeten zijn voor een vast en een flexibel deel (onderdeel van het weerstandsvermogen) in de financiering, omdat de instroom van Veilig Thuis (het aantal signalen dat je krijgt) bepalend is voor de capaciteit die nodig is en daarmee de financiering. In tegenstelling tot andere processen, laat de instroom zich niet sturen, want huiselijk geweld is niet plaats- en tijdgebonden.

### 4.3. Opbouw van de verantwoording

Startpunt voor deze externe verantwoording is uiteraard de interne sturing en verantwoording die VTRR als organisatie zelf heeft.

#### *Sturing en verantwoording op organisatieniveau*

Als basis voor het gesprek in het MT zijn er maandelijkse kengetallen en analyses over:

- productie en caseloadgegevens, zowel kwantitatief als kwalitatief
- verzuimcijfers
- financiële uitputting van de budgetten
- eventueel kwaliteitsborging, uitkomsten audits en/of klachtenanalyse
- pilots/vernieuwingsresultaten
- maatwerkanalyses: effectieve samenwerking partners, vermindering/verbetering ketenaanpakken ten gunste van dienstverlening burgers
- .....

#### *Momenten en manier om in gesprek te zijn*

Het managementteam van VTRR is gezamenlijk verantwoordelijk voor de kwaliteit van de uitvoering van het werk. Op een aantal momenten in het jaar wordt hierop (bij)gestuurd, naast de sturing van alle dag:

- maandelijkse bespreking van de cijfers in een MT overleg, waarbij deze vertaald worden waar nodig naar (bij)sturing doelstellingen.
- jaarlijkse bespreking van:
  - jaarrekening (ter informatie) in januari
  - focus op de lange termijn (3-5 jaar) ter voorbereiding van de jaarlijkse dag van clientgerichte ketensamenwerking
  - begroting in oktober (bij een vierjarige subsidie)

De uitkomsten van de gesprekken en de conclusies is de verslaglegging bij de kengetallen en biedt input voor organisatie-, beleids- en kwaliteitsontwikkeling.

#### *Sturing en verantwoording naar de opdrachtgever op basis van de subsidiebeschikking*

De sturing en bijsturing kenmerkt zich door het goed informeren van de opdrachtgever over de kwantitatieve en kwalitatieve stand van zaken bij VTRR. De opdrachtgever wordt via de tijdig over



grote wijzigingen of politiek gevoelige onderwerpen geïnformeerd en komt daarmee niet voor verrassingen te staan. Doel van de sturing en verantwoording richt zich op drie onderwerpen:

- toekomst (verder vooruit kijken) – input voor het gesprek zijn data-gestuurde analyse en eventuele trends in het werkveld (zowel inhoudelijke rolveranderingen, als veranderingen in bevolkingssamenstelling en/of veranderingen in werkwijzen)
- jaar vooruit kijken (begroting) – kengetallen als input, informatie verrijkt door management en directiesecretaris, offerte gesprek met de opdrachtgever, uitkomst zijn zakelijke afspraken
- terugkijken (jaarrekening) - gebruik makend van de informatie van de afgelopen periode en feedback uit het debat over de verantwoording

*Passende kengetallen (voorstel/te bespreken met opdrachtgever)*

- wachtlijsten en werkvoorraden
- klanttevredenheid en ketenpartnertevredenheid
- resultaten monitoring
- aantal terugmeldingen en inhoud van de terugmeldingen
- meldcode besproken op scholen en andere partners
- aantal incidenten
- toename in aantal meldingen
- kwaliteitsborging vanuit de inspectie
- innovaties en verbeteringen

*Momenten en manier om in gesprek te zijn:*

- voorbereiding in MT
- gesprek met RVT
- gesprek met de ambtelijke opdrachtgever ter voorbereiding op gesprek in bestuur

Resultaat moet zijn dat alle regiogemeenten op goede en uniforme wijze verantwoording af kunnen leggen in de raad, met gedeeld beeld in de specifieke gemeenten over functioneren VTRR tot gevolg. Op gemeenteniveau zou als gevolg daarvan met partners het gesprek gezocht kunnen worden m.b.t. functioneren en de samenwerking.





## Hoofdstuk 5 Financieel

### 5.1. Berekening benodigd personeel

De begroting voor VTRR 2018 is opgebouwd, met behulp van de kentallen die daarvoor vanuit de landelijke benchmark van Q-consult voor beschikbaar waren.

Daarbij ging het om de volgende processen:

- geven adviezen
- ondersteuning meldpunt
- van melding naar doorgeleiding
- monitoring
- van melding 'inzetten vervolgtraject interventie zonder onderzoeken'
- van melding 'inzetten vervolgtraject met onderzoek'
- huisverboden normaal en verlenging
- bereikbaarheidsdienst
- voorlichting
- verwerking PZF/CORV-meldingen
- verwerking Aanhoudingen & Incidenten

De productiegegevens t/m april 2017 geëxtrapoleerd naar jaarcijfers.

Daarbij is uitgegaan van een verhouding onderzoek/overig interventies van 60/40 per 01-01-2018 naar 40/60 per 01-01-2019.

NB: overigens is nadrukkelijk uitgangspunt van bestuur dat inhoudelijke keuze voor type interventie leidend is en niet de streefwaarde 40/60.

Management en ondersteuning	Primair proces uitvoerend	Vertrouwensartsen en gedragsdeskundigen
<ul style="list-style-type: none"><li>•Directeur, 4 managers en directiesecretaris</li><li>•Management/ directie ondersteuning en secretariaat</li><li>•Organisatieontwikkeling</li><li>•Kwaliteit, implementatie en methodiek ontwikkeling</li><li>•Informatievoorziening en ICT</li><li>•Deel vd bedrijfsvoering (dienstverlening door JBRR)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>•4 identieke afdelingen</li><li>•Melding en advies</li><li>•Crisisdienst</li><li>•Bereikbaarheidsdienst</li><li>•Veiligheidshuis</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>•1 team voor alle afdelingen</li><li>•Artsen en gedragsdeskundigen</li></ul>
<b>• 11.1 fte</b>	<b>• 103 fte</b>	<b>• 12 fte</b>

De totale benodigde formatie komt daarmee op **126,1 fte**.

In deze begroting is de aanscherping meldcode en de radarfunctie voor 2019 niet meegenomen.

Daar komen landelijke gelden voor, maar zullen leiden tot toename van personeel, met name ook vertrouwensartsen.



## 5.2 Landelijke benchmark

De uitkomsten van de berekening personeel met de kosten voor de ondersteunende diensten (deel JBRR en ondersteunende diensten binnen VTRR zelf) is vergeleken met de landelijke benchmark van Q-consult (waar 18 van de 26 VT-organisaties aan meedoen), om zo te kijken of er geen 'misberekeningen' waren (zowel naar boven als naar beneden). Het in vergelijking met het landelijke gemiddelde grote aantal meldingen, roept de vraag op voor bijfinanciering vanuit het Rijk.

De hogere aantal uren 'overige interventies' komt vooral door een vergelijking met anderen meer inzet gedragswetenschappers en vertrouwensartsen. Dat duidt meestal op relatief zwaardere problematiek.

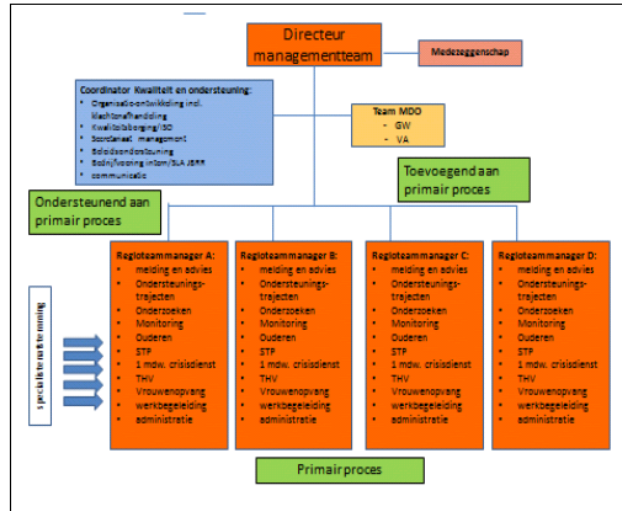
Vergelijking kengetallen VTRR	VTRR 01-01-2018	Landelijk 2017
formatie	4,5 fte per 1000 meldingen	6,2 fte per 1000 meldingen
Percentage indirect	22%	32%
# signalen per 1000 inwoners	17,1	11,5
Kosten VT per 1000 inwoners	€ 7.396,00	€ 7.029,00
Onderzoek/overige interventies	60%/40%	41%/59%
Uren per onderzoek gemiddeld	36,4	35
Uren per overige interventie	22	15,3
% HBO personeel	75%	73,3%
% gedragswetenschappers	5,9%	6,4%
% vertrouwensartsen	3,2%	3,3%
Netto productieve uren	1.300	1.312

## 5.3 Begroting 2018

Op basis van huidige beschikbare budgetten bij de moederorganisaties voor VTRR en datgene wat nodig is, is de volgende begroting tot stand gekomen.

## OPBOUW BEGROTING VTRR 2018, PRIJZEN EN LONEN 2017

Totale kosten	
Onderdeel	Aantal/kosten
Totaal aantal benodigd personeel	126,05
Totale directe personele kosten	€ 8.165.134
Totale indirecte personele kosten	€ 913.343
Totale indirecte kosten	€ 2.145.717
<b>Totale kosten</b>	<b>€ 11.224.194</b>
Subsidie 2018	€ 9.514.200
incidenteel	
<b>Totale inkomsten</b>	<b>€ 9.514.200</b>
<b>Verschil</b>	<b>-€ 1.709.994</b>



Directe kosten		
Totaal voor 4 RVE's		
Activiteit	Benodigd fte	Kosten
Voorlichting	0,67	€ 46.514
Melding en advies	6,97	€ 482.141
Crisisdienst	2,50	€ 172.970
THV/Vrouwenopvang	12,66	€ 875.709
Vervolg zonder onderzoek	16,63	€ 1.150.908
Vervolg met onderzoek	26,81	€ 1.854.668
Monitoring	6,12	€ 423.431
Bereikbaarheidsdienst	7,39	€ 511.614
Compensatie uren		€ 18.945
ORT		€ 136.165
Casusoverleg (TRJ, HG No)	0,96	€ 66.421
ZSM (Volwassenen)	3,93	€ 271.963
ZSM (Jeugd)	pm	pm
Onregelmatigheidstoelag ZSM		€ 35.090
Voorzitter casusoverleg	1,50	€ 103.782
Secretariaat RIK – pm		
Politiemeldingen	7,37	€ 509.587
Secretariaat	8,11	€ 364.342
Veiligheidsfunctionarissen (MW)	2,00	€ 138.376
<b>Totaal</b>	<b>103,62</b>	<b>€ 7.162.626</b>

Functionarissen	Benodigd fte	Kosten
Vertrouwensarts	3,15	€ 297.695
VA 24/7 bereikbaarheid	0,30	€ 28.337
VA bureaudienst	0,50	€ 47.228
Extra kosten voor compensatie	0,20	€ 19.206
Gedragdeskundige (=incl. werkbegeleiding)	7,41	€ 610.041
<b>Totaal</b>	<b>11,56</b>	<b>€ 1.002.508</b>

Funcie	Benodigd fte	Totale kosten
Directeur	1,0	€ 136.641
Manager	3,5	€ 322.535
Directiesecretaris	1,0	€ 92.153
Directie ondersteuning	0,8	€ 59.990
Management ondersteuning	1,0	€ 53.905
Management secretariaat	1,0	€ 49.825
Organisatieontwikkeling	1,0	€ 80.332
Kwaliteit, implementatie	0,8	€ 55.861
Informatievoorziening	0,8	€ 62.102
<b>Totaal</b>	<b>10,87</b>	<b>€ 913.343</b>

Onderdeel	Kosten 2018
Opleiding	€ 181.570
Huisvesting en verzekeringen	€ 315.123
Werkplek	€ 378.148
Vervoer	€ 75.630
abonnementen (telefoon, licentie)	€ 100.629
Inhuur juridische zaken	€ 39.514
ARBO kosten	€ 20.630
pensioenen, Arbo, UWV, WIA	€ 137.168
Klachtencommissie	pm
Bedrijfsarts	€ 20.160
Communicatie	€ 60.000
Beveiliging	€ 106.060
Fin. adm, jaarrekening, begroting & accountant	€ 155.991
Vertrouwenspersoon	pm
Externe inhuurbudget (incl OR)	€ 210.000
Informatie voorziening en Applicatiebeheer	€ 182.094
Incidentele inhuur ondersteuning	€ 25.000
Tolken	€ 18.000
BTW JBRR	€ 100.000
Bouwen nieuwe website	€ 10.000
Opstarten HR systeem	€ 10.000
<b>Totaal</b>	<b>€ 2.145.717</b>

### Indirecte kosten



## Bijlage Werkwijze en producten Veilig Thuis

### Advies geven aan burgers en professionals

Onder advies en ondersteuning wordt verstaan:

- Het bieden van advies aan professionals en burgers (meestal eenmalig contact) bij vermoedens van geweld in afhankelijkheidsrelaties.
- Het bieden van advies en ondersteuning aan direct betrokkenen daarbij: meerdere contacten met Veilig Thuis om het traject met de lokale professional, die te maken heeft met vermoedens van huiselijk geweld en/of kindermishandeling, actief te begeleiden.

### Inschatten onveiligheid bij een melding

We maken snel de inschatting hoe urgent/ acuut de onveilige situatie is en wat de eerste stap is van de Veilig Thuis- en/of andere professional moet zijn.

Doel van deze stap is het aannemen van de signalen (schriftelijk of telefonisch) en het verzamelen van voldoende informatie om in te kunnen schatten wat de urgentie is (mate van spoed/acute veiligheid) en wat en wie er nodig is als eerste stap. Als nodig wordt de expertise van vertrouwensartsen en gedragswetenschappers bijgeschakeld. Resultaat is een besluit over het signaal: geen actie, actie/bemoeienis Veilig Thuis of actie ketenpartner. In deze stap wordt ook een terugkoppeling naar de melder gedaan en bij overdracht naar een ketenpartner worden de direct betrokkenen geïnformeerd (doet Veilig Thuis de interventie gebeurt het informeren van direct betrokkenen in een volgende stap).

Kernbeslissing in deze stap is het triagebesluit. Dit besluit wordt in alle gevallen intercollegiaal getoetst en op indicatie multidisciplinair getoetst.

### Aanpak voor veiligheid en overdracht casusregisseur

We maken een uitwerking wat er nodig is (plan), na o.a. een verkennend gesprek, en handelen waar nodig om te zorgen voor:

- a) directe veiligheid, het beëindigen van de onveilige situatie (veiligheidsplan) – acute veiligheid
- b) duurzame veiligheid, het realiseren van een Veilig Thuis (herstelplan) – emotionele, pedagogische en fysieke veiligheid

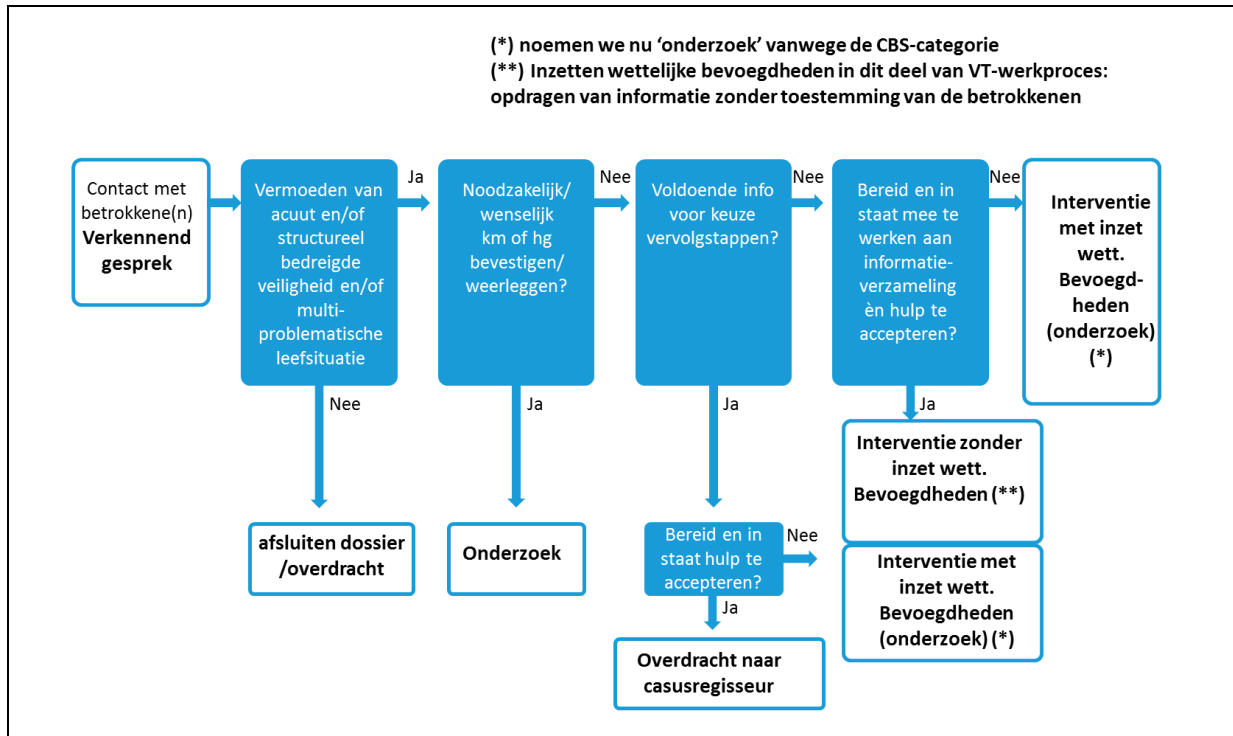
Doel van deze stap is het beoordelen van de situatie en organiseren van interventies die nodig zijn en wie welke bijdrage levert aan (directe en duurzame) veiligheid in het systeem. Resultaat is een plan van aanpak, waarin staat wat Veilig Thuis doet en wat anderen doen. Betrokkenen weten wat er gaat gebeuren en zijn (door middel van een brief) geïnformeerd over de uitkomsten van de interventie van Veilig Thuis.

We doen dit in twee stappen:

- a) *indien nodig: zorgen voor directe veiligheid (veiligheidsplan)*. Doel is het stoppen van de directe onveiligheid door een interventie Veilig Thuis, indien nodig met behulp van een maatregel.  
Resultaat is dat directe onveiligheid is aangepakt/opgelost.
- b) *Altijd: duurzame veiligheid (herstelplan)*. Doel is formuleren aanpak/interventies die nodig zijn voor duurzame veiligheid in de thuissituatie, zowel emotionele, pedagogische en/of fysieke veiligheid. Resultaat is analyse met aanpak/interventies waarmee duurzame veiligheid bereikt wordt, voor overdracht aan degene die dit gaat doen/begeleiden (casusregisseur).

Hierbij worden altijd afspraken gemaakt over wie de casusregisseurs is en welke partner op welke manier kan bijdragen aan de veilige thuissituatie.

Kernbeslissingen in deze stap zijn het maken van een plan van aanpak en het maken van een veiligheidsplan, inclusief bepaling wie het gaat uitvoeren. Deze beslissing is in alle gevallen intercollegiaal getoetst en op indicatie multidisciplinair getoetst.



### Borgen van veiligheid (monitoring)

We gaan na of de doelen voor een veilig thuis behaald worden. Doel van deze stap is het overdragen en afronden van de bijdrage van Veilig Thuis ten behoeve van de duurzame veiligheid, waarbij als nodig gemonitord wordt op de doelen van duurzame veiligheid.

Resultaat is een situatie van duurzame veiligheid in de ogen van de direct betrokkenen, Veilig Thuis en de casusregisseur.

Kernbeslissing in deze stap is een weergave van de resultaten van de interventies en het maken van een herstelplan. Deze zijn in alle gevallen intercollegiaal getoetst en op indicatie multidisciplinair getoetst.