



AMSTERDAM-
AMSTELLAND

Verbeterplan 2024

Tijdige en deskundige beoordeling van
meldingen over kindermishandeling en
huiselijk geweld



Retouradres: Postbus 170, 1000 AD Amsterdam

Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd
Ministerie van Volksgezondheid
T.a.v. mevrouw Latuheru

Datum 30-10-2024

Onderwerp Verbeterplan Veilig Thuis Amsterdam-Amstelland

Geachte mevrouw Latuheru,

Graag bied ik u hierbij het verbeterplan aan van Veilig Thuis Amsterdam-Amstelland als vervolg op uw rapport 'Tijdige en deskundige beoordeling van meldingen over kindermishandeling en huiselijk geweld' van dit najaar. Ik deel uw zorgen over de wachttijden bij Veilig Thuis. Het is schrijnend dat gezinnen en huishoudens zo lang moeten wachten. Hun recht op bescherming komt in de verdrukking. Het raakt me enorm dat we aanhoudend niet in staat zijn om dat te keren ondanks de enorme deskundigheid en het harde werken van onze medewerkers.

De conclusies in uw rapport dragen bij aan de noodzakelijke versnelling van de verbetering in onze interne organisatie. Zij bieden ons handvatten om concrete doelen en acties te formuleren en de ingezette verbeteringen op korte termijn daadkrachtig door te voeren. Op de langere termijn zijn structurele doorbraken noodzakelijk om de volgtijdelijkheid en de stagnaties in het stelsel op te heffen. Wij hebben dankbaar gebruik gemaakt van de handvatten die u ons hebt geboden om dit - in lijn met het Toekomstscenario kind- en gezinsbescherming - steviger te agenderen. U vindt onze aanpak terug in ons verbeterplan.

Mocht u nog vragen hebben naar aanleiding van het verbeterplan van Veilig Thuis Amsterdam-Amstelland dan gaan we daarover graag met u in gesprek.

Vriendelijke groet,



Gerbrich Kuperus,

directeur Veilig Thuis Amsterdam-Amstelland

Inhoudsopgave

- Leeswijzer
- Belangrijkste conclusies inspectie
- Verbeterpunten met oorzaken en verbeteractie
- Overzicht monitor aanpak verbeteracties
- Deelplan per verbeteractie

Leeswijzer

Voor u ligt het verbeterplan van Veilig Thuis Amsterdam Amstelland naar aanleiding van het rapport van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (inspectie) van juli 2024.

Op pagina 4 leest u de belangrijkste conclusies van de inspectie.

Deze conclusies hebben wij gebundeld in twee grote verbeterpunten:

1. Zicht op veiligheid tijdens het wachten en
2. voldoen aan de wettelijke termijnen

Per verbeterpunt hebben wij de oorzaken geanalyseerd en schematisch weergegeven op pagina 5 en 6.

Per oorzaak hebben wij verbeteracties geformuleerd die in 12 deelplannen SMART zijn uitgewerkt. Deze deelplannen leest u vanaf pagina 7.

Belangrijkste conclusies inspectie

1. Wachttijden en tijdigheid

- Veilig Thuis Amsterdam-Amstelland slaagt er niet in om alle meldingen binnen de wettelijke termijn van vijf werkdagen te beoordelen op veiligheid. Wachttijden kunnen oplopen tot zes maanden voor de veiligheidsbeoordeling en tot twaalf maanden voordat een onderzoek of interventie start.
- Bij meldingen van acute onveiligheid lukt het wel om dezelfde dag te handelen, maar bij minder urgente gevallen duurt het te lang voordat de situatie wordt beoordeeld of actie wordt ondernomen.
- Toename van de instroom van meldingen, waarbij ook veel (her)meldingen zijn over huishoudens waar al hulpverlening bij betrokken is.

2. Zicht op veiligheid tijdens het wachten

- Er is onvoldoende zicht op de veiligheid van huishoudens gedurende de lange wachttijden. Er is geen actief wachtlijstbeheer en melders of betrokkenen worden te weinig actief benaderd terwijl zij op een beoordeling wachten. Dit leidt tot een gebrek aan controle op de veiligheid van betrokkenen.

3. Gebrek aan personeel

- Het ziekteverzuim is hoog en er is veel personeelsverloop.
- Medewerkers moeten onder hoge druk werken met kwetsbare huishoudens en voelen zich niet altijd voldoende gehoord en gezien in hun taak.
- Wanneer medewerkers instappen bij Blijvend Veilig heeft dat negatieve effecten op de andere medewerkers van Veilig Thuis en daarmee op het werkproces en werkzaamheden rondom meldingen.
- Er is een tekort aan vertrouwensartsen, waardoor niet alle casussen die dit vereisen tijdig door een vertrouwensarts worden beoordeeld.

4. Samenwerking met ketenpartners:

- De overdracht van meldingen naar netwerkpartners, zoals lokale teams en hulpverleners, verloopt niet altijd soepel doordat de overdrachtspartners ook te maken hebben met personele krapte en wachtlijsten. Dit belemmert de tijdigheid van de overdracht, wat verdere vertragingen veroorzaakt in het bieden van hulp aan kwetsbare huishoudens.

5. Noodzaak tot verbetering

- De inspectie roept Veilig Thuis op om een verbeterplan op te stellen, waarin beschreven wordt hoe de organisatie, samen met ketenpartners en gemeenten, de wachttijden gaat terugdringen en het zicht op veiligheid verbetert. Dit verbeterplan moet voor 31 oktober 2024 worden ingediend.

Verbeterpunt:

Zicht op veiligheid tijdens het wachten

Oorzaak 1

De werkwijze was vooral gericht op het acteren op vermoedens van acute onveiligheid

Oorzaak 2

Gebrek aan capaciteit

Verbeteracties die uitgewerkt zijn in deelplannen:

1

Nieuwe werkwijze voor het beter zicht houden op de veiligheid tijdens het wachten

2

Voorkomen van langdurig ziekteverzuim

3

Creëren van een aantrekkelijke werkpraktijk

4

Versterken Communicatie en participatie van medewerkers

5

Werving nieuwe medewerkers

6

Werving vertrouwens artsen

7

Inhuur externe medewerkers

8

Focussen op de kerntaken van Veilig Thuis

Voorkomen van Huiselijk Geweld en Kindermishandeling

Verbeterpunt:

Voldoen aan de wettelijke termijnen

Oorzaak 3

Het stelsel loopt vast door beperkte beschikbaarheid van passende en deskundige hulp netwerkpartners

Oorzaak 4

Het huidige stelsel is onnodig complex

Oorzaak 5

Prioriteit is vooral gelegd op het acteren op vermoedens acute onveiligheid

Gebrek aan capaciteit zie vorige pagina

Verbeteracties die uitgewerkt zijn in deelplannen:

9

Opdracht gevende gemeenten en netwerkpartners verbeteren doorstroom stelsel

10

We zetten in op het Toekomstscenario Kind- en Gezinsbescherming

11

Goede start van de teams Advies & Ontwikkeling en Beoordelen & Vervolg

12

Georganiseerde instroom in de caseload en zicht op door- en uitstroom

Deelplannen gebrek aan capaciteit zie vorige pagina

Voorkomen van Huiselijk Geweld en Kindermishandeling

Overzicht monitor aanpak actiepunten

Zicht op veiligheid tijdens het wachten			
	Verbeteractie	Regiehouder	Einddatum
1	Nieuwe werkwijze voor het beter zicht houden op de veiligheid tijdens het wachten	Teammanager A&O	Dec 2024
2	Voorkomen van langdurig ziekteverzuim	Adjunct directeur	Juli 2025
3	Creëren van een aantrekkelijke werkpraktijk	Directeur	Mei 2025
4	Versterken communicatie en participatie van medewerkers	Directeur	Maart 2025
5	Werving nieuwe medewerkers	Adjunct-directeur	Juli 2025
6	Werving vertrouwensartsen	Directeur	Febr 2025
7	Inhuur externe medewerkers	Adjunct directeur	April 2025
8	Focussen op de kerntaken van Veilig Thuis	Teammanager A&O	April 2025
Voldoen aan de wettelijke termijnen			
	Verbeteractie	Regiehouder	Einddatum
9	Opdracht-gevende gemeenten en netwerkpartners verbeteren doorstroom stelsel	Directeur	Mei 2025
10	We zetten in op het Toekomstscenario Kind- en Gezinsbescherming	Directeur	-
11	Goede start van de teams Advies & Ondersteuning en Beoordelen & Vervolg	Teammanager B&V	Maart 2025
12	Georganiseerde instroom in de caseload en zicht op de door- en uitstroom	Teammanager A&O	Maart 2025

1. Nieuwe werkwijze voor het beter zicht houden op de veiligheid tijdens het wachten

Analyse en scope van deze verbeteractie

Vanwege de personele schaarste moest Veilig Thuis prioriteiten stellen. Deze kwamen te liggen op het organiseren van de 24/7 bereikbaarheid en het acteren op vermoedens van acute onveiligheid. In dit deelplan omschrijven we wat onze aanpak wordt om het zicht op de veiligheid tijdens het wachten gaan organiseren.

Het vergroten van de in- en doorstroom om de wachttijd voor gezinnen en huishoudens in te korten, beschrijven we in het deelplan 12. (Georganiseerde instroom in de caseload en zicht op door- en uitstroom)

Oorzaak

Er is voorrang gegeven aan het acteren op vermoedens van acute onveiligheid en het organiseren van de 24/7 bereikbaarheid. Melders informeren we vanaf november 2023 structureel over de onwenselijke wachttijd. Het organiseren van zicht op de veiligheid van de wachtenden is een volgende stap die we naar aanleiding van het inspectiebezoek steviger vorm geven.

Aanpak -> een nieuwe werkwijze voor het beter zicht houden op de veiligheid tijdens het wachten

De werkbegeleiders en teammanagers hebben een werkproces ontwikkeld om zicht te houden op de veiligheid tijdens het wachten. Dit werkproces wordt uitgewerkt in een gedetailleerde werkinstructie die in november in het MT wordt besproken. Daarin wordt beschreven hoe de stappen van de uitvoering van zicht op veiligheid eruit moet zien, ook als melders of directbetrokkenen niet bereikbaar zijn. In deze werkinstructie is ook opgenomen wanneer multidisciplinaire overlegmomenten nodig zijn. Deze werkwijze wordt geïmplementeerd in alle teams.

	Acties	Deadline	✓
1	Voorstel werkinstructie zicht op veiligheid en verdeling over de teams in het MT Uitvoering door teammanager A&O	November 2024	
2	Verdeling van de meldingen over de teams Uitvoering door werkbegeleiders in eigen teams	December 2024	
3	Verspreiden en communiceren werkinstructie zicht op veiligheid Uitvoering door teammanager spoedteam, teammanager A&O, teammanager B&V	December 2024	
4	Uitzoeken of, en zo ja hoe gemeten kan worden in welke casussen zicht op veiligheid tijdens het wachten is uitgevoerd. Uitvoering door tactisch adviseur in samenwerking met de werkbegeleiders.	December 2024	

Meetbare indicatoren

In ontwikkeling, zie actiepunt 4

Frequentie meten

Maandelijks overzicht van de hierboven genoemde nog te ontwikkelen meting van de voortgang op het zicht op veiligheid.

Regiehouder verantwoordelijk voor monitoring

De teammanager A&O is verantwoordelijk voor de monitoring van de acties in dit verbeterplan.

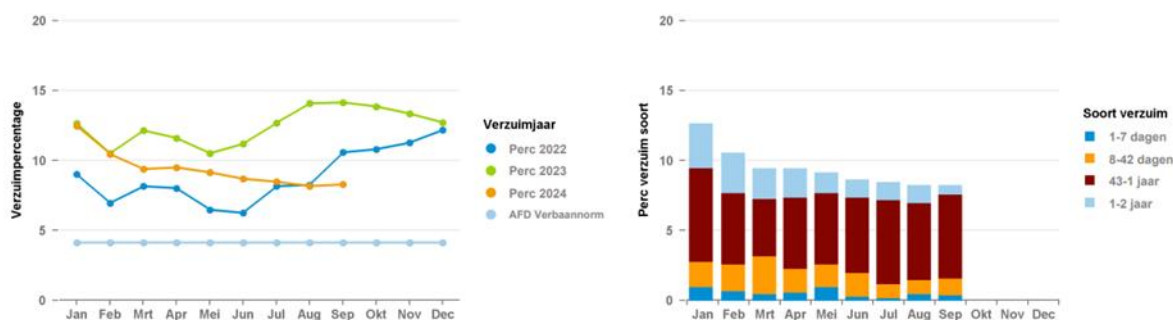
2. Voorkomen van langdurig ziekteverzuim

Analyse en scope van deze verbeteractie

Het gemiddelde verzuim over de afgelopen negen maanden is 9,4%, daarmee is het 2,7% gedaald ten opzichte van dezelfde periode vorig jaar.

De verzuimduur (gemiddeld 69 dagen) toont dat een groot deel van de verzuimmeldingen leidt tot langdurige uitval. Momenteel zijn er 14 medewerkers langdurig ziek. Hoe wel deze cijfers geen uitzondering is in onze sector, blijft het belangrijk om stevig in te zetten op het voorkomen van langdurig ziekteverzuim. Dit vraagt om een bredere aanpak met ondersteuning van de Arbodienst en de adviseur Verzuim.

De meldingsfrequentie van 0,8 geeft aan dat medewerkers minder snel geneigd zijn om zich ziek te melden. Mogelijk meldt men zich pas ziek als de klachten echt ernstig worden, wat kan leiden tot langdurige uitval. Het voorkomen van verzuim is onderdeel van deelplan 3. (Creëren van een aantrekkelijke werkpraktijk)



	Jan	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec	Jaar
2022	9,0	7,0	8,2	8,0	6,5	6,3	8,2	8,3	10,6	10,8	11,3	12,2	8,9
2023	12,7	10,5	12,2	11,6	10,5	11,2	12,7	14,1	14,1	13,9	13,4	12,7	12,5
2024	12,5	10,5	9,4	9,5	9,2	8,7	8,5	8,2	8,3				9,4
Perc 1-7 dagen	0,9	0,6	0,4	0,5	0,9	0,2	0,1	0,4	0,3				0,5
Perc 8-42 dagen	1,8	1,9	2,7	1,7	1,6	1,7	1,0	1,0	1,2				1,8
Perc 43-1jr	6,7	5,1	4,1	5,1	5,1	5,4	6,0	5,5	6,0				5,5
Perc 1jr-2jr	3,2	2,9	2,2	2,1	1,5	1,3	1,3	1,3	0,7				1,7
Percentage	12,5	10,5	9,4	9,5	9,2	8,7	8,5	8,2	8,3				9,4

Norm 1-7 dagen	0,7
Norm 8-42 dagen	1,4
Norm 43 - 1jr	1,7
Norm 1jr - 2jr	0,3
AFD Verbaannorm	4,1

Oorzaak

Veilig Thuis heeft in de afgelopen jaren veel ingezet op het voorkomen van (langdurig) verzuim. Echter het begeleiden van leidinggevenden en medewerkers bij verzuim was vóór 2023 onvoldoende gestroomlijnd.

Dit had meerdere oorzaken:

- Regelmatig wisselende Arbo diensten met verschillende aanpak.
- Regelmatige wisseling van de verzuimadviseur en daarmee een verschillende aanpak. Structurele ondersteuning kwam daarom niet goed op gang.
- Verschillende aanpak en prioritering door leidinggevenden.

Aanpak ziekteverzuim

Per 1 januari 2023 heeft Veilig Thuis een nieuwe werkwijze doorgevoerd die inhoudt dat medewerkers en leidinggevenden beter begeleid worden bij verzuim. Er is bij langdurig verzuim actieve ondersteuning door de arbodienst en de Adviseur Verzuim.

Deze aanpak heeft in 2024 al tot een daling van het verzuim geleid. Voor nog meer effectiviteit van de aanpak is vanaf 1 november 2024 één van de teammanagers verantwoordelijk voor de begeleiding van alle medewerkers die verzuimen. Een evaluatie van de aanpak ziekteverzuim maakt deel uit van het in kaart brengen van succes- en/of belemmerende factoren. Op basis hiervan ontwikkelen we de aanpak ziekteverzuim door.

	Acties	Deadline	✓
1	Eén manager krijgt verzuimbegeleiding in de portefeuille Uitvoering teammanager secretariaat	November 2024	✓
2	Afbakenen scope en opdracht verzuimbegeleiding van manager Uitvoering teammanager secretariaat	November 2024	✓
3	Analyse verzuimoorzaken Veilig Thuis om beïnvloedbare factoren te traceren Uitvoering HR adviseur samen met verzuim coördinator en teammanager secretariaat	Februari 2025	
4	Evaluatie nieuwe werkwijze Uitvoering door teammanager secretariaat, HR adviseur samen met verzuim coördinator en adjunct-directeur	Mei 2025	
5	Mogelijke aanpassingen in voorstel voorleggen aan MT ter besluitvorming Uitvoering door teammanager secretariaat, HR adviseur samen met verzuim coördinator	Juni 2025	
6	Implementatie nieuwe aanpak in staande organisatie Uitvoering door teammanager secretariaat, HR adviseur samen met verzuim coördinator	Juli 2025	

Meetbare indicatoren

Verzuimcijfers (frequentie en duur) en analyse van de verzuimoorzaken

Frequentie meten

De voortgang wordt aan de hand van verzuimcijfers maandelijks besproken door de teammanager secretariaat, HR adviseur, verzuim coördinator en adjunct-directeur.

Iedere vier maanden wordt hiernaast een de verzuimanalyse besproken, volgens de planning en control cyclus.

Regiehouder verantwoordelijk voor monitoring

De adjunct-directeur is verantwoordelijk voor de monitoring van de acties in dit verbeterplan.

3. Creëren van een aantrekkelijke werkpraktijk

Analyse en scope van deze verbeteractie

Een aantrekkelijke werkpraktijk bij Veilig Thuis richt zich op een diverse en inclusieve werkomgeving waarin werknemers zich betrokken, tevreden en gemotiveerd voelen. De aanpak omvat onderdelen zoals omgaan met werkdruk, voorkomen en beperken van ziekteverzuim, ontwikkeling, leiderschap en nabijheid van teammanagers, samenwerken, sociale veiligheid en het ervaren van erkenning en waardering.

Oorzaak

Gebrek aan personele capaciteit, het ervaren van hoge werkdruk, het steeds moeilijker kunnen overdragen van huishoudens en de onzekerheid over ontwikkelingen van het Toekomstscenario, maakt het vormgeven van een aantrekkelijke werkpraktijk belangrijk. Hiermee streven we naar behoud van medewerkers en het voorkomen van ziekteverzuim.

Aanpak aantrekkelijke werkpraktijk

We werken aan een aantrekkelijke werkpraktijk door een aantal pijlers in onze organisatie te verankeren; een aantrekkelijk inwerk- en opleidingsaanbod zorgt ervoor dat iedereen over de nodige kennis en vaardigheden beschikt. We hechten belang aan nabijheid en betrokkenheid van het management. Teammanagers zijn aanwezig op de werkvloer en makkelijk benaderbaar. Sterk en inspirerend leiderschap draagt bij aan het ondersteunen, motiveren en begeleiden van de teams.

Teamontwikkeling en -plannen worden met het team gemaakt en er worden jaarlijkse individuele 'ontwikkel' gesprekken gevoerd. Om de mentale werkbelasting te beperken is er een aanbod van preventieve maatregelen en interventies, zoals workshops over het omgaan met ingrijpende gebeurtenissen. Daarnaast is het Bedrijfsopvangteam (BOT) altijd beschikbaar en teammanagers staan bij ingrijpende incidenten paraat. Er is aandacht voor werkdrukbelasting en voor welzijn in ruime zin door het voeren van Hart & Ziel gesprekken, aanbieden van rug- en nekmassages, attenties bij start nieuwe medewerkers. We organiseren lunches en er is ruimte voor initiatieven van de medewerkers zoals het vieren van het Suikerfeest en het deelnemen aan Ketikoti.

	Acties	Deadline	✓
1	Om de twee jaar scherpen wij de norm van Veilig Thuis aan hoe om te gaan met emotie & agressie met het programma "Veilige Publieke Taak". Dit doen wij middels gesprekken met medewerkers. Hiernaast volgen medewerkers hier een training in. Uitvoering door tactisch adviseur	Februari 2025	
2	Ontwikkel- en teamplannen A&O, B&V, spoedteam en secretariaat ten behoeve van duidelijke werkafspraken, samenwerking en sociale veiligheid Uitvoering door de teammanagers	Maart 2025	

Meetbare indicatoren

- Tweejaarlijkse Medewerkers waarderingsonderzoek in 2025
- In- en uitstroom medewerkers
- Cijfers ziekteverzuim

Frequentie meten

Iedere vier maanden, volgens de planning en control cyclus.

Iedere zes weken vindt er hiernaast een afstemming plaats tussen de Onderdeelcommissie (OC) en directie om ontwikkelingen te toetsen en opvolging te geven aan signalen vanuit de organisatie.

Regiehouder verantwoordelijk voor monitoring

De directeur is verantwoordelijk voor de monitoring van de acties in dit verbeterplan.

4. Versterken communicatie en participatie van medewerkers

Analyse en scope van deze verbeteractie

Heldere, regelmatige en uniforme communicatie draagt bij aan een cultuur van betrokkenheid, verbinding, voortdurend leren en daarmee werkplezier. Door effectieve communicatie met medewerkers en belanghebbenden creëert Veilig Thuis begrip, vertrouwen en draagvlak voor de ontwikkeling naar een versterkte organisatie en de beweging naar Regionale Veiligheidsteams (Toekomstscenario). Participatie draagt bij aan een cultuur van gezamenlijkheid en mede-eigenaarschap.

Oorzaak

Veilig Thuis heeft vanaf 2022 veel aandacht besteed aan de transitie naar een meer transparante en open cultuur waarbij heldere sturing en 'management dichtbij' belangrijke speerpunten waren. Medewerkers werken onder hoge druk met kwetsbare huishoudens en voelden zich niet altijd gehoord en gezien. Daarnaast heeft het instappen van Veilig Thuis medewerkers bij Blijvend Veilig impact op de medewerkers en daarmee op de werkzaamheden van Veilig Thuis. Het veranderen van een cultuur vraagt om een lange adem. Met het gezamenlijk sturen en een nieuwe teamstructuur wordt er meer ingezet op participatie van medewerkers in de organisatieontwikkelingen en eenduidige communicatie.

Aanpak communicatie en participatie

Het participatieplan is in augustus 2024 vastgesteld en ligt ter beoordeling bij de onderdeelcommissie (OC). Belangrijk is dat bij ieder (verbeter)project bepaald wordt óf en zo ja welke vorm van participatie gewenst is. Ieder project of grotere ontwikkeling heeft een trekker en deze is aan zet om participatie te borgen en terug te koppelen. Met het aanbieden van verschillende participatiemogelijkheden in de huidige structuur sluiten we aan op de verschillende (interne) doelgroepen en voorkomen we dat medewerkers bevroegd worden op onderwerpen waar ze geen affiniteit mee hebben. Bij het opstellen van de MT agenda wordt meer consequent bekeken welke functiegroepen bij de bespreking van het onderwerp betrokken moeten worden.

Versterken gemeenschap, trots, teamspirit binnen de organisatie voor een aantrekkelijke werkpraktijk:

- Veilig Thuis streeft naar de (door)ontwikkeling van een communicatieve organisatie en het versterken van lijn- en leiderschapscommunicatie. Het communicatieplan is vastgesteld in juni 2024. Onderdeel daarvan zijn onder andere de medewerkersbijeenkomsten 'proef & praat', 'vertel & vraag' en 'hart & ziel', nieuwjaarsontbijt én het jaarlijks VT feest voor verbinding, uitwisseling en gezamenlijke betekenisgeving.
- Inhoudelijke bijeenkomsten gericht op de inhoud van het werk, hoe huiselijk geweld en kindermishandeling te stoppen en te voorkomen.
- Het delen van 'bestuurlijke' informatie door twee wekelijkse persoonlijke column van de directeur.

	Acties	Deadline	✓
1	Team- en casuïstiekoverleggen vaststellen Uitvoering door de teammanagers	December 2024	
2	Opstellen van een proces voor het delen van eenduidige informatie in team overleggen Uitvoering door communicatie adviseur en strategisch adviseur	Januari 2025	
3	Herintroductie smoelenboek voor versterken organisatie en verbetering onderlinge vindbaarheid Uitvoering door communicatie adviseur	Februari 2025	
4	Ontwikkel- en teamplannen A&O, B&V, spoedteam en secretariaat ter bevordering van (onderlinge) verbinding, samenwerking en een aantrekkelijke werkpraktijk Uitvoering door de teammanagers	Maart 2025	

Meetbare indicatoren

We verkennen de mogelijkheid om een aantal vragen over communicatie en participatie mee te nemen in het medewerkers waarderingsonderzoek 2025 om effectiviteit van de acties te meten.

Frequentie meten

Iedere zes weken vindt er afstemming plaats tussen de Onderdeelcommissie (OC) en directie om ontwikkelingen te toetsen en opvolging te geven aan signalen vanuit de organisatie.

Tweejaarlijkse Medewerkers waarderingsonderzoek in 2025

Regiehouder verantwoordelijk voor monitoring

De directeur is verantwoordelijk voor de monitoring van de acties in dit verbeterplan.

5. Werving nieuwe medewerkers

Analyse en scope van deze verbeteractie Werving medewerkers Veilig Thuis

Veilig Thuis werft sinds de start in 2015 voortdurend nieuwe medewerkers. De enorme groei van het aantal meldingen bij Veilig Thuis was hier de belangrijkste reden voor. De laatste jaren merkt Veilig Thuis de gevolgen van de veranderende arbeidsmarkt:

- Er is minder aanbod van voldoende gekwalificeerde medewerkers
- De gekwalificeerde medewerkers die reageren beschikken over veel minder tot geen werkervaring
- Er is een toenemend aanbod van "zij-instromers" (kandidaten die niet over de juiste opleiding en werkervaring beschikken maar wel graag een overstap willen maken)

Om een antwoord te hebben op het geringe aanbod van gekwalificeerde medewerkers is een Programma Inwerken en Opleiden ontwikkeld waarbij ook medewerkers die nog niet geregistreerd staan bij het SKJ, kunnen starten bij Veilig Thuis. De intentie was om meerdere keren per jaar met een nieuwe groep van ongeveer 10 mensen te starten. Naast de voordelen die het programma biedt, zijn er ook kritische punten. De start van een grote groep onvoldoende gekwalificeerde medewerkers doet namelijk een groot beroep op de inzet van de vaste Veilig Thuis medewerkers. Inmiddels zoeken we naar meerdere mogelijkheden om voldoende nieuwe medewerkers te laten starten waarbij de belasting van de huidige medewerkers beperkt wordt.

Oorzaak knelpunten werving vast personeel Veilig Thuis

De krappe arbeidsmarkt leidt tot een beperkt en veranderend aanbod van kandidaten voor Veilig Thuis. Personeel dat onvoldoende gekwalificeerd is vraagt veel begeleiding en daarmee capaciteit van de huidige medewerkers. Dat veroorzaakt te veel druk op de organisatie waardoor we het Programma Inwerken en Opleiden niet frequent kunnen inzetten. De benodigde groei van het aantal medewerkers blijft hiermee achter.

Aanpak werving medewerkers Veilig Thuis

In november 2024 starten drie nieuwe SKJ geregistreeerde medewerkers. Voor hen is een inwerkprogramma gemaakt waarbij de werkzame onderdelen uit het Programma van Inwerken en Opleiden zijn opgenomen. Daarmee borgen we dat zij zo spoedig mogelijk zelfstandig kunnen werken. Daarnaast maken we tempo op het realiseren van een efficiënte en doeltreffende cyclus van werven, inwerken en intern opleiden. Daarbij sluiten we uiteraard aan bij de landelijke arbeidsmarkt campagne die we samen met het Landelijke Netwerk Veilig Thuis ontwikkelen.

	Acties	Deadline	✓
1	Doorontwikkelen Programma Inwerken en Opleiden. Beoogd resultaat: nieuwe medewerkers kunnen sneller zelfstandig aan het werk en huidige medewerkers worden minder belast. Uitvoering door tactisch adviseur in samenwerking met de teammanagers	Maart 2025	
4	Verkennen Actieve rol van Veilig Thuis in het ontwikkelen van een LNVt zij-instroomprogramma Uitvoering door teammanager secretariaat	April 2025	
2	Doorontwikkelen proces van werven (jaarplanning: hoe vaak, door wie, interne afstemming, omgaan met open sollicitaties, samenwerken met recruitment en HR). Hierbij een duurzame samenwerking opbouwen met recruitment van de GGD. Uitvoering door de teammanager A&O en teammanager B&V, in afstemming met de HR adviseur	Mei 2025	
3	Verkennen van de samenwerking met de HVA m.b.t. hun zij-instroomprogramma Uitvoering door tactisch adviseur in samenwerking met teammanagers	Mei 2025	

5	Werkwijze werven, inwerken en intern opleiden structureel implementeren in de huidige organisatie Uitvoering door teammanagers	Juli 2025	
Meetbare indicatoren Instroom van medewerkers			
Frequentie meten Iedere vier maanden, volgens de planning en control cyclus. Half jaarlijkse evaluatie van het Programma Inwerken en Opleiden en het wervingsplan door adjunct-directeur en HR adviseur in afstemming met gehele MT.			
Regiehouder verantwoordelijk voor monitoring De adjunct-directeur is verantwoordelijk voor de monitoring van de acties in dit verbeterplan.			

6. Werving vertrouwensartsen

Analyse en scope van deze verbeteractie werving vertrouwensartsen

Het zeer moeilijk kunnen werven en aanstellen van vertrouwensartsen is een landelijk probleem. Veilig Thuis Amsterdam heeft momenteel één vaste vertrouwensarts en één basisarts in dienst. Met het opleidingsprogramma zijn er afgelopen jaren diverse artsen bij Veilig Thuis gestart maar dit heeft niet geleid tot vaste collega's in de rol van een vertrouwensarts.

Oorzaak werving vertrouwensartsen

Er is Nederland een tekort aan vertrouwensartsen. Er is sprake van beperkte mobiliteit op de arbeidsmarkt van vertrouwensartsen en er wordt nog meer krimp verwacht onder andere door uitstroom van gepensioneerden.

Aanpak werving vertrouwensartsen

Veilig Thuis Amsterdam blijft pogingen ondernemen om artsen en vertrouwensartsen te werven. Binnen de Gemeenten Amsterdam is recent een nieuwe recruitment procedure gestart. Er wordt onderzocht of wij alle mogelijkheden hebben benut om de juiste kandidaten aan te trekken. Binnen het Landelijk Netwerk Veilig Thuis wordt ook in de Portefeuille vertrouwensarts nagedacht over landelijke oplossingen. De teammanager spoedteam sluit vanuit Veilig Thuis Amsterdam Amstelland bij deze ontwikkelingen aan.

	Acties	Deadline	✓
1	Onderzoeken van meerdere opties voor het werven van Vertrouwensartsen Uitvoering door recruitment Amsterdam in opdracht van teammanager spoedteam	Februari 2025	

Meetbare indicatoren

De instroom van vertrouwensartsen

Frequentie meten

De teammanager spoedteam informeert de directeur twee keer per jaar over de voortgang van de werving.

Regiehouder verantwoordelijk voor monitoring

De directeur is verantwoordelijk voor de monitoring van de acties in dit verbeterplan.

7. Inhuur externe medewerkers

Analyse en scope van deze verbeteractie

Vanwege de personele krapte en de moeilijkheden om vast personeel aan ons te binden (zie ook actiepunt werven van vast personeel) heeft Veilig Thuis besloten om extern personeel in te huren. Om te voorkomen dat huidige medewerkers worden belast met ook nog eens het aansturen van extern personeel worden externe medewerkers over het algemeen ingehuurd in de vorm van een satellietteam van ongeveer 10 – 12 medewerkers en één werkbegeleider. Slechts incidenteel huren wij separaat een externe medewerker in om een team tijdelijk te versterken.

Belemmerende factor

Vanwege de positionering van Veilig Thuis bij de gemeente Amsterdam hebben wij te maken met de Europese aanbestedingswet. Dit maakt ons minder wendbaar en flexibel in onze keuze van partijen.

Oorzaak

Het beperkte aanbod van sollicitanten vraagt veel begeleiding en daarmee capaciteit van de huidige medewerkers. Dat legt druk op de organisatie. Daardoor stagneert de benodigde groei van het aantal medewerkers.

Voor het inhuren van individuele medewerkers zijn wij gebonden aan de partijen die het perceel gewonnen hebben in de aanbesteding van de GGD. Deze partijen hebben onvoldoende aanbod van medewerkers met de juiste ervaring en bevoegdheden voor het werken bij Veilig Thuis.

	Acties	Deadline	✓
1	Inzet en kwaliteit satellietteam inhuur evalueren Uitvoering door de adjunct-directeur in samen werking met de teammanager secretariaat, werkbegeleider en de externe partner	November 2024	
2	Wij huren zo lang als nodig een satellietteam in van 10-12 medewerkers en één werkbegeleider. Deze werkwijze willen wij voor komende jaren borgen. Uitvoering door adjunct-directeur in samen werking met het aanbestedingsteam	April 2025	
3	Incidenteel externe medewerkers inhuren indien het werkproces erom vraagt Uitvoering door teammanagers indien nodig	Indien nodig	

Meetbare indicatoren

Aantal opgepakte meldingen en diensten door satelliet team

Aantal externe medewerkers aan het werk

Frequentie meten

Halfjaarlijks worden de aantallen opgepakte meldingen inhoudelijk en procesmatig geëvalueerd.

Regiehouder verantwoordelijk voor monitoring

De adjunct-directeur is verantwoordelijk voor de monitoring van de acties in dit verbeterplan.

8. Focussen op de kerntaken van Veilig Thuis

Analyse en scope van deze verbeteractie

Vanwege de personele krapte heeft Veilig Thuis in de afgelopen jaren de bovenwettelijke taken kritisch tegen het licht gehouden. Taken die niet expliciet bijdragen aan de doelstelling van Veilig Thuis, die weinig meerwaarde hebben en/of die zich niet goed verhouden tot de ontwikkelingen in het Toekomstscenario Kind- en Gezinsbescherming, zijn op een verantwoorde manier afgebouwd of overgedragen. Het gaat om de volgende taken:

- We nemen niet langer op dagelijkse basis deel aan het adviesteam van het Centrum Seksueel Geweld (CSG). Wel blijven we constructief samenwerken met het CSG, bijvoorbeeld in de onlangs geopende fysieke locatie.
- ZSM (samenwerking OM – politie): Wij blijven constructief participeren in deze samenwerking maar doen dit vanuit de eigen locatie zodat we het beter kunnen combineren met onze kerntaak.
- Verplichte advisering crisisbedden jeugd: De verplichting om advies bij Veilig Thuis te vragen vóór de aanvraag van een crisis bed jeugd is vervallen. In de praktijk bleek de verplichte stap nauwelijks waarde toe te voegen. De hulpverlener neemt nu rechtstreeks contact op met de aanbieder al dan niet na een kort overleg met Veilig Thuis.
- Voorlichting: Veilig Thuis is gestopt met brede voorlichtingstaken door uitvoerende medewerkers. Voorlichting is ondergebracht bij de vier trainers, zij voorzien hierin wanneer dat nodig is.
- Veilig Thuis is gestopt met het aanbieden van de chat mogelijkheid in de avonden en het weekend omdat er relatief weinig gebruik van werd gemaakt.

Oorzaak

Veilig Thuis is een relatief kleine organisatie met veel samenwerkingspartners in vergelijking met andere netwerkpartners in Amsterdam Amstelland. Veilig Thuis heeft geïnvesteerd in het aansluiten en samenwerken met al deze netwerkpartners. In de loop van de tijd is gebleken dat niet alle inzet in dat kader even effectief was. Uiteraard wil Veilig Thuis met deze herijking geen afbreuk doen aan die samenwerking. Die samenwerking blijft essentieel voor het effectief voorkomen en stoppen van huiselijk geweld en kindermishandeling.

Aanpak

We evalueren de inzet van de overgebleven nevenactiviteiten. Zo willen wij meer tijd hebben om ons te focussen op onze kernactiviteiten.

	Acties	Deadline	✓
1	Evaluatie van de chatdienst Veilig Thuis Wat is de inhoudelijke opbrengst ten opzichte van de inspanningen. Vanuit de evaluatie vervolg bepalen. (doorgaan, stoppen of samen met andere VT organisaties) Uitvoering door strategisch adviseur en tactisch adviseur	Februari 2025	
2	Evaluatie van deelname in verschillende expertisegroepen inclusief externe werkgroepen en overleggen Uitvoering door gedragswetenschapper	April 2025	

Meetbare indicatoren

Ingezette capaciteit per activiteit

Frequentie meten

De voortgang wordt iedere vier maanden, volgens de planning en control cyclus besproken middels cijfers over inzet capaciteit per activiteit door de teammanager A&O, werkbegeleiders en betrokken medewerkers.

Regiehouder verantwoordelijk voor monitoring

Teammanager A&O is verantwoordelijk voor de monitoring van de acties in dit verbeterplan.

9. Opdrachtgevende gemeenten en netwerkpartners verbeteren doorstroom stelsel

Analyse en scope van deze verbeteractie

De inspectie concludeert: "De overdracht van huishoudens naar netwerkpartners, zoals lokale teams en hulpverleners, verloopt niet altijd soepel. Dit belemmert de tijdigheid van de overdracht, wat verdere vertragingen veroorzaakt in het bieden van hulp aan kwetsbare huishoudens". Dit probleem ervaart Veilig Thuis al lange tijd.

In de regio Amsterdam-Amstelland is een aantal partijen vanwege schaarste niet altijd in staat direct ondersteuning te bieden aan gezinnen en netwerkpartners. Ze geven dan aan tijdelijk niet beschikbaar te zijn. In een periode van vier jaar tijd is onze gerealiseerde uitstroom fors gedaald, naar een aantal partners zelfs gehalveerd, terwijl onze instroom is gestabiliseerd. Hierdoor blijven gezinnen langer op de wachtlijst bij Veilig Thuis.

Het grote tekort aan jeugdbeschermers bij de Gecertificeerde Instellingen leidt onder meer tot een tekort aan ondersteuning bij veiligheidsproblematiek aan de lokale teams. Maar ook de wachttijden in de aanvullende hulp en volwassenenzorg maken lokale teams aarzelend in het oppakken van nieuwe huishoudens. Als gevolg hiervan is Veilig Thuis veel langer betrokken bij huishoudens. Veilig Thuis doet langer over de overdracht én compenseert in die tijd voor ontbrekende capaciteit van de overdrachtspartners. De veiligheidsexpertise die het lokale team niet bij de Gecertificeerde Instellingen kan halen wordt bij Veilig Thuis gezocht. Daardoor is er voor de VT-medewerkers minder ruimte om meldingen op te pakken en wordt de wachttijd voor huishoudens vergroot.

In Amsterdam werken we sinds "Onmacht"¹ met het stagnatienetwerkberaad. In dit wekelijkse casuïstiek overleg wordt vastgelopen casuïstiek met netwerkpartners besproken om gezamenlijk op inhoud oplossingen te organiseren. Deelnemers zijn de Raad voor de Kinderbescherming, de Gecertificeerde Instellingen, de lokale teams en Veilig Thuis. Overige deelnemers zijn casusafhankelijk. Uit meerdere reflectiesessies van het stagnatienetwerkberaad komt het patroon naar voren waaruit blijkt dat de oorzaken van de stagnatie veelal structureel van aard zijn en te maken hebben met personele schaarste.

De urgentie voor een aanpak ten aanzien van de doorstroom wordt onderkend door alle netwerkpartners. Voor de zomer heeft de gemeente Amsterdam samen met netwerkpartners de situatie verkend en is ze begonnen met het opstellen van een Doorstroomplan. De gemeente Amsterdam maakt het Doorstroomplan bestuurlijk. Er wordt een gesprek georganiseerd met uitvoeringspartijen en het management van de afdeling jeugd over de situatie en mogelijke oplossingen en daarna volgt een zelfde gesprek met de wethouder.

Veilig Thuis is één van de partners die bijdraagt aan het Doorstroomplan. Veilig Thuis neemt actief deel aan het opstellen en het uitvoeren van het plan en monitort het effect op de uitstroom bij Veilig Thuis. De stagnaties in het stelsel zijn naar verwachting niet geheel met dit Doorstroomplan op te lossen. In 2019 is deze stagnatie aanleiding geweest voor het Toekomstscenario kind- en gezinsbescherming. Zie ook het deelplan 10. (We zetten in op het Toekomstscenario).

	Acties	Deadline	✓
1	Urgentie agenderen in het netwerk Uitvoering door strategisch adviseur en directeur	Juli 2024	✓
2	Het informeren van opdrachtgevende gemeenten en samenwerkingspartners over de stagnatie Uitvoering door strategisch adviseurs, teammanagers (adjunct-) directeur	Augustus 2024 tot mei 2025	
3	Herijken samenwerkingsafspraken met netwerkpartners afhankelijk van de inhoud van het Doorstroomplan Uitvoering door tactisch adviseur en strategisch adviseur	November 2024 – maart 2025	

¹ 19 juni 2024 "Opvolging onderzoeksrapport Voorbij de Onmacht"

4	Verkennen van de mogelijkheid om de inzet van VT in overdracht van casussen te meten Uitvoering door epidemioloog en tactisch adviseur	December 2024	

Meetbare indicatoren

Opstellen van een overzicht van de uitstroom bij Veilig Thuis:

Aantallen huishoudens die worden overgedragen verdeeld naar: Lokaal Team, Jeugdbescherming Regio Amsterdam, William Schrikker Stichting, Raad voor de Kinderbescherming, Blijvend Veilig, overige hulpverlening, cliëntsysteem of geen vervolg.

Frequentie meten

Veilig Thuis verstrekt een overzicht aan de regievoerder van het regio brede plan van aanpak zo vaak als nodig.

Regiehouder verantwoordelijk voor monitoring

De directeur is verantwoordelijk voor de monitoring van de acties in dit verbeterplan.

10. We zetten in op het Toekomstscenario Kind- en Gezinsbescherming

Analyse en scope van deze verbeteractie

De stagnaties in het stelsel zijn helaas niet alleen op te lossen met een verbeterplan gericht op de interne organisatie. In 2019 is de landelijk ervaren stagnatie aanleiding geweest voor het Toekomstscenario kind- en gezinsbescherming. In dit Toekomstscenario, vastgesteld door de Tweede Kamer, werken we gezinsgericht, eenvoudig, transparant en rechtsbeschermend en lerend in drie vormen: sterke lokale teams, regionale veiligheidsteams en het kennis- en expertiseplatform.

Onder de noemer Blijvend Veilig werken we in Regionale Veiligheidsteams in één van de landelijke proeftuinen in Uithoorn en Amsterdam Noord. Vanuit Veilig Thuis Amsterdam Amstelland nemen we deel aan deze proeftuin én aan de Regionale Veiligheidsorganisatie in oprichting. Hiernaast is een verkenning naar een (boven-) regionaal kennis- & expertiseplatform gestart.

Oorzaak

Omdat de huidige wettelijke kaders nog niet de nieuwe praktijk faciliteren, is het erg lastig om vol door te ontwikkelen. Daarnaast is het in de startfase van een volgend regionaal veiligheidsteam ook zoeken geweest naar een helder en passend proces. Hoeveel VT-expertise is er nodig? En welke dan precies? In hoeverre is het wenselijk om bestaande casuïstiek nog mee te brengen naar de nieuwe werkwijze? Dit soort vragen heeft tot onduidelijkheid geleid bij medewerkers.

Inzet Veilig Thuis Amsterdam Amstelland op het Toekomstscenario

- Medewerkers van Veilig Thuis nemen deel in alle vier de Regionale Veiligheid Teams.
- Een werkbegeleider is vanuit Veilig Thuis ingestapt als teamleider van een RVT.
- Een teammanager is vanuit Veilig Thuis ingestapt als teamleider RVT met ontwikkeltaken.
- Deelname van Veilig Thuis aan het RVO-MT overleg, en aan het bestuurlijk overleg.
- Deelname van Veilig Thuis aan diverse werkgroepen en overlegvormen: HR, Strategisch overleg, Communicatie en op ontwikkelonderwerpen.
- De directeur van Veilig Thuis is één van de trekkers in de verkenning van een kennis- en expertiseplatform
- De strategisch adviseur en één van de gedragswetenschappers nemen deel aan de landelijke partnerwerkgroep van het ontwikkelen van een nieuw handelingskader voor het lokale team en de regionale veiligheidsteams.

Alle ontwikkelingen binnen Veilig Thuis of waar Veilig Thuis een rol in speelt, zijn of worden in lijn gebracht met de beweging richting het Toekomstscenario.

	Aanvullende acties	Deadline	✓
1	Bij de volgende uitbreiding wordt het proces vormgegeven in co-creatie met onder andere medewerkers van Veilig Thuis Uitvoering door teammanager B&V en strategisch adviseur	Afhankelijk van besluitvorming over de start van een volgende verbreding.	

Regiehouder verantwoordelijk voor monitoring

De directeur is verantwoordelijk voor de blijvend passende inzet van Veilig Thuis Amsterdam Amstelland in de ontwikkelingen van het Toekomstscenario.

11. Goede start van de teams Advies & Ondersteuning en Beoordelen & Vervolg

Analyse en scope van deze verbeteractie

Om de organisatie te versterken en duurzame veiligheid voor gezinnen (0-100) zoveel mogelijk te waarborgen, wordt er vanaf 1 oktober 2024 naast het Secretariaat en het Spoedteam gewerkt in twee teams: Advies & Ondersteuning (A&O) en Beoordeling & Vervolg (B&V). Hiermee verbetert de eenduidigheid en kwaliteit van het werk, versterkt de samenwerking met het netwerk en kan er efficiënt en flexibel ingespeeld worden op nieuwe ontwikkelingen. Met de nieuwe teamindeling hebben alle medewerkers een thuisbasis in een team gericht op ontwikkeling, leren en samenwerking. Dat draagt bij aan een aantrekkelijke werkpraktijk.

Oorzaak

De personele schaarste en de dreigende versnippering van werkzaamheden vroegen om aandacht voor meer uniform werken. Een nieuwe en robuuste teamindeling die beter aansluit op de opgaven en de ontwikkeling richting het Toekomstscenario ondersteunt het uniform werken.

Start teams Advies & Ondersteuning en Beoordeling & Vervolg

Na een mooi en zeer participatief proces van een aantal maanden is per 1 oktober 2024 de nieuwe teamindeling A&O en B&V een feit. Niet alleen de managers maar ook de werkbegeleiders en het ondersteuningsteam (gedragswetenschappers en vertrouwensarts) zijn gekoppeld aan de teams.

	Acties	Deadline	✓
1	Start nieuwe teamindeling A&O en B&V Uitvoering door teammanager A&O en teammanager B&V	Oktober 2024	✓
2	Plan team overleggen vaststellen Uitvoering door teammanager A&O en teammanager B&V	November 2024	
3	Alle medewerkers zijn getraind in nieuwe, eenduidige werkwijze Uitvoering door teammanager A&O en teammanager B&V	Februari 2025	
4	Elk team ontwikkelt specifieke doelen voor inhoud, kwaliteit, samenwerking, veiligheid en inclusie. Uitvoering door teammanager A&O en teammanager B&V met werkbegeleiders	Maart 2025	

Meetbare indicatoren

Tweejaarlijkse Medewerkers waarderingsonderzoek in 2025

Maandelijks overzicht van: de instroom, aantallen genomen triagebesluiten, aantallen afgeronde diensten, doorlooptijden van de veiligheidsbeoordeling en diensten, aantallen huishoudens die per maand worden overgedragen verdeeld naar: Lokaal Team, Jeugdbescherming Regio Amsterdam, William Schrikker Stichting, Raad voor de Kinderbescherming, Blijvend Veilig, overige hulpverlening, cliëntstelsysteem of geen vervolg.

Frequentie meten

Maandelijks overzicht van de hierboven genoemde management informatie.

Regiehouder verantwoordelijk voor monitoring

De teammanager B&V is verantwoordelijk voor de monitoring van de acties in dit verbeterplan.

12. Georganiseerde instroom in de caseload en zicht op de door- en uitstroom

Analyse en scope van deze verbeteractie

Binnen de personele schaarste heeft Veilig Thuis prioriteit gegeven aan de 24/7 bereikbaarheid en het acteren op vermoedens van acute onveiligheid. In dit deelplan omschrijven we dat werkbegeleiders, verbonden aan de verschillende teams prioriteren. Ze verdelen de casussen en begeleiden medewerkers bij de door- en uitstroom. Medewerkers worden in de maanden oktober en november getraind in de nieuwe werkwijze.

Oorzaak

Medewerkers in de verschillende teams namen met te weinig eenduidige kaders en aansturing werkzaamheden op zich die samenhangen met de in-, door- en uitstroom. Heldere afspraken over een eenduidig werkproces en een inrichting die past bij dat proces, geven nu een goede basis voor het strakker organiseren van de instroom en het zicht op de door- en uitstroom.

Aanpak georganiseerde instroom in de caseload en zicht op de door- en uitstroom

Door de werkbegeleiders in samenwerking met de teammanagers in oktober 2024 een werkinstructie prioriteren opgesteld. Deze werkinstructie wordt in november 2024 ter besluitvorming voorgelegd aan het MT. Op basis van deze prioritering hebben de werkbegeleiders een dagelijks overzicht. Dit wordt gebruikt bij het toewijzen van casuïstiek aan de medewerkers. Werkbegeleiders maken met de individuele medewerkers afspraken over de door- en de uitstroom.

	Acties	Deadline	✓
1	Werkinstructie georganiseerde instroom wordt ter besluitvorming voor gelegd aan het MT Uitvoering door teammanager A&O	November 2024	
2	Werkbegeleider wijst casuïstiek toe op basis van een opgestelde werkinstructie prioritering Uitvoering door werkbegeleider	November 2024	
3	De werkbegeleider start met het maken van afspraken met de individuele medewerkers over in- en doorstroom Uitvoering door medewerker en werkbegeleider	December 2024	
4	Teammanagers beginnen met het voeren van gesprekken met medewerkers over hapering in de doorstroom als hier aanleiding toe is Uitvoering door teammanagers	December 2024	
5	Evaluatie van de werkinstructie prioritering Uitvoering door werkbegeleider en teammanager A&O	Februari 2025	
6	Aanpassen werkinstructie prioritering n.a.v. uitkomsten evaluatie Uitvoering door werkbegeleider en teammanager A&O	Maart 2025	

Meetbare indicatoren

Maandelijks overzicht van: het aantal wachtenden, de langst wachtende, de instroom, aantallen genomen triagebesluiten, aantallen afgeronde diensten, doorlooptijden van de veiligheidsbeoordeling en diensten, aantallen huishoudens die per maand worden overgedragen verdeeld naar: Lokaal Team, Jeugdbescherming Regio Amsterdam, William Schrikker Stichting, Raad voor de Kinderbescherming, Blijvend Veilig, overige hulpverlening, cliëntsysteem of geen vervolg.

Frequentie meten

Maandelijks overzicht van de hierboven genoemde management informatie.

Regiehouder verantwoordelijk voor monitoring

De teammanager A&O is verantwoordelijk voor de monitoring van de acties in dit verbeterplan.