



**Andersson
Elffers
Felix**

Verbeterrichtingen HG in Rotterdam

Maart 2021

25 maart 2021

Van ontwerp naar implementatie

- De afgelopen periode is in een serie werksessies, gesprekken en een data-uitvraag, input opgehaald om de verwachte effecten van een aantal prioritaire verbeterrichtingen te duiden en vervolgstappen te bepalen. Per verbeterrichting is een werksessie georganiseerd.
- De mogelijkheden om kwantitatief duiding aan te geven aan de effecten is beperkt gebleken door de beschikbaarheid en de betrouwbaarheid van de benodigde data en informatie.
- De verzamelde input is wel bruikbaar om kwalitatieve indicaties te geven van de effecten en om de inhoudelijke richting van de verbeterrichtingen verder te duiden.
- In deze rapportage geven we de opgehaalde input weer. Het doel is om inzicht te bieden in de opgehaalde input om daarna vervolgrichtingen te bepalen.
- Dit document begint met een cijfermatige weergave van huiselijk geweld in Rotterdam. Hierin schetsen we het beeld dat we hebben opgehaald en duiden hierbij de vragen die onbeantwoord zijn gebleven om een zo juist en volledig mogelijk beeld te schetsen.
- Vervolgens beschrijven we een aantal overkoepelende conclusies die we op basis van de werksessies en verbeterrichtingen trekken.
- Per verbeterrichting bespreken we de opgehaalde input en geven hierbij suggesties voor het vervolg. Tevens beschrijven we de huidige ontwikkelingen bij elke verbeterrichting om inzicht te geven wat er al speelt. Voor deze ontwikkeling geldt dat ze mogelijk benut kunnen worden t.b.v. het realiseren van de doelen van een verbeterrichting.
- De rapportage eindigen we met een aantal opmerkingen over de verbeterrichtingen als geheel in relatie tot het te starten uitvoeringsprogramma.

Van ontwerp naar implementatie

- Het opleveren van dit rapport markeert ook de overgang naar de implementatie van de verbeterrichtingen middels het uitvoeringsprogramma waar Eveline Kentie leiding aan geeft.
- Een dergelijke overgang is een passend moment om te reflecteren op de rol van de stuurgroep, werkgroepen en ervaringsdeskundigen in het vervolgtraject om deze inzet vervolgens te richten op de doelen van het uitvoeringsprogramma.
- In het bijzonder zouden we de aandacht willen vestigen op de rol van de stuurgroep. Dit is het moment om gezamenlijk vorm te geven aan de 'continu verbeter organisatie' zoals beschreven in de uitwerking van de scenario's.

Aanloop en behaalde resultaten tot dusver



Gezamenlijke vastgestelde **waarden en leidende principes** aangevuld met 'professionele eigenzinnigheid'



Gezamenlijk vastgestelde **bouwblokken** als basis voor de verbeterrichtingen en scenario's



Ruim **20 bijeenkomsten** waarin meer dan **60 professionals** en **6 ervaringsdeskundigen** hebben bijgedragen.



Zeven **verbeterrichtingen** gecombineerd in drie **scenario's** gedragen door de stuurgroep.



'**groen licht**' van de gemeenteraad om door te gaan met het implementeren van de scenario's



Duiden van de te verwachten effecten en gevraagde investeringen verbeterrichtingen in een **MKBA**

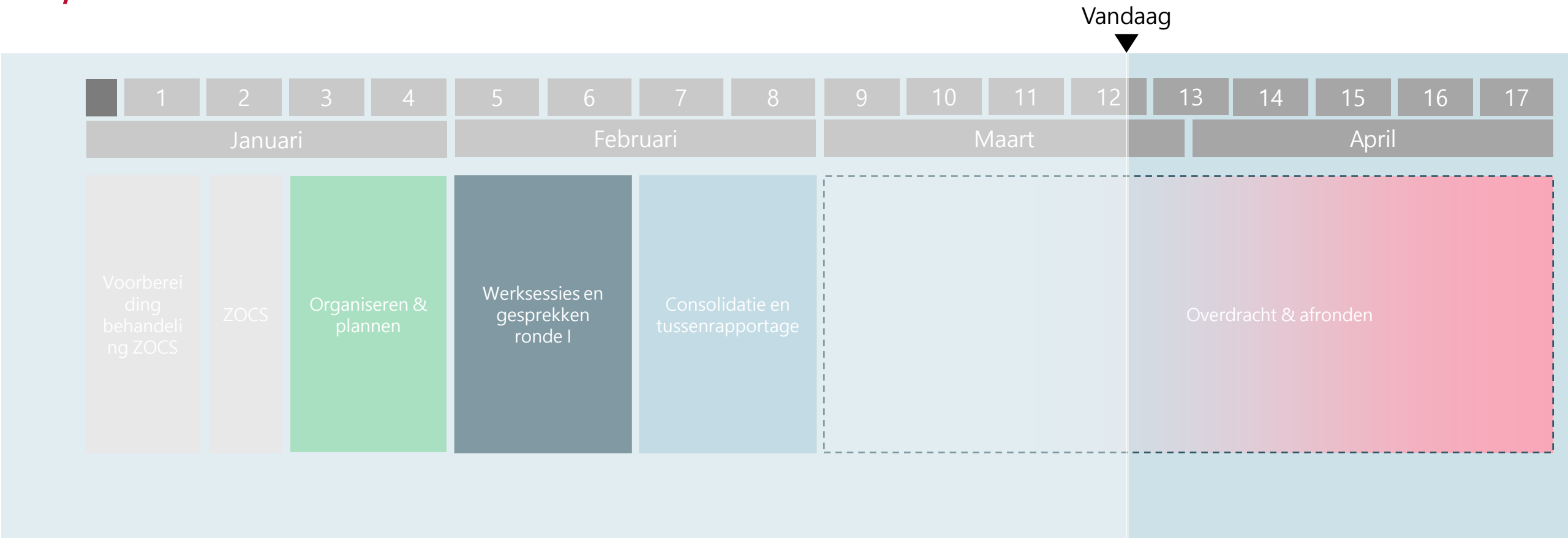


Operationaliseren van de verbeterrichtingen in een **uitvoeringsprogramma**



Opleveren van het uitvoeringsprogramma en **start implementatie** in april

Timeline



/ Cijfermatig inzicht in huiselijk geweld in Rotterdam

In- en doorstroom huiselijk geweld 2018

Advies en
ondersteunings-
vragen VT Rotterdam

Meldingen VT
gemeente Rotterdam

Doorstroom VT

Aantal unieke zaken in
het wijkteam volgens
Gidso

5984 VT-politie meldingen

1325 meldingen
professionals

100 zelf-
melders

134
particuliere
melding

7543 meldingen ¹

Duiding bij de cijfers

Advies en ondersteuningszaken zijn niet op gemeenteniveau beschikbaar voor 2018. Doorstroom en unieke zaken zijn ook niet beschikbaar vanuit VT voor dit jaar.

In- en doorstroom huiselijk geweld 2019

Advies en ondersteuningsvragen VT Rotterdam	5769 advies en ondersteuningsvragen ¹									
Meldingen VT gemeente Rotterdam	6721 J&V	660 Gezondheidszorg	363 particulier	290 anders	271 jeugdhulp/zorg	230 onderwijs	91 GGZ	46 VT	20 kinderopvang	3 leerplicht 2 onbekend
	8697 meldingen ²									
Doorstroom VT	2202 ² Geen vervolg		635 ² Maatwerk huisverboden		4011 ² Overdracht na beoordeling O.a. naar Wijkteam en tweedelijns partijen				1849 ² Interventie VT	
Aantal unieke zaken in het wijkteam volgens Gidso					1266 nieuwe zaken in het wijkteam ^{3*}					

Duiding bij de cijfers

De overkoepelende doorstroomdata komt rechtstreeks van de data-afdeling van VT, niet uit een rapportage.

Uit eerdere analyses bleek dat er een dubbeling zit in het aantal meldingen. Het gaat om een factor 1.23. Dit kan de categorie “geen vervolg” mogelijk deels verklaren.

** Dit is niet alles in het wijkteam. Het betreft alle zaken in het wijkteam die geregistreerd zijn in Gidso. Gidso is in de loop van 2019 geïntroduceerd, waardoor deze cijfers niet volledig zijn.*

In- en doorstroom huiselijk geweld 2020

Advies en ondersteuningsvragen VT Rotterdam	6534 advies en ondersteuningsvragen ¹									
Meldingen VT gemeente Rotterdam	6303 J&V	683 Gezondheidszorg	430 particulier	283 anders	364 jeugdhulp/zorg	224 onderwijs	97 GGZ	176 VT	24 kinderopvang	2 leerplicht 2 onbekend
	8588 meldingen ²									
Doorstroom VT	2172 ² Geen vervolg*		790 ² Maatwerk huisverboden		3644 ² Overdracht na beoordeling O.a. naar Wijkteam en tweedelijns partijen			1982 ² Interventie VT		
Aantal unieke zaken in het wijkteam volgens Gidso					2866 casussen instroom ³ Jaarlijks 2.462 unieke HGKM casussen in het wijkteam (caseload) ⁴					

Duiding bij de cijfers

De overkoepelende doorstroomdata komt rechtstreeks van de data-afdeling van VT, niet uit een rapportage.

Uit eerdere analyses bleek dat er een dubbeling zit in het aantal meldingen. Het gaat om een factor 1.23. Dit kan de categorie “geen vervolg” mogelijk deels verklaren.

**Hier zitten 861 overige politie zorgmeldingen bij. Deze krijgen geen volledige triage meer.*

¹ Rapporten VT

² Data VT: inclusief politie zorgmeldingen.

³ Data Gidso: Wijkteam Casussen met Huiselijke Relaties leefgebied of vindplaats Veilig Thuis

⁴ Uitbreiding capaciteit HG-deskundigen: verdeling over de loketten van HG-casussen waarbij loket onbekend is (tabel 2). Combinatie van Gidso en VT.

FTE per regio + meldingen

	FTE's per regio ¹	Meldingen aan VT 2020 VT ³	Wijkteam-instroom 2020 Gidso ⁴	Actieve casussen 2020 Capaciteit ² en Gidso ⁴	
Noord buiten	126 fte 21 fte HG	1291 (61,5 meldingen per HG deskundige)	708 (33,7 per HG deskundige)	750	1193
Noord binnen	177 fte 16 fte HG	2256 (141 meldingen per HG deskundige)	1100 (68,75 per HG deskundige)	675	1390
Zuid-buiten	58 fte 5 fte HG	689 (137,8 meldingen per HG deskundige)	246 (49,2 per HG deskundige)	189	561
Zuid binnen	263 fte 17 fte HG	3195 (187,9 meldingen per HG deskundige)	812 (47,8 per HG deskundige)	848	1538
		296 Onbekend			
	624 fte 59 fte HG	7727 meldingen	2866 casussen	2462	4682
		861 Is het verschil tussen 8588 en 7727 meldingen: in de eerste zitten 861 politie zorgmeldingen verwerkt.	839 casussen meer dan doorgestuurd vanuit VT*	2220 meer actieve casussen in het wijkteam volgens Gidso dan uit de capaciteitsberekening bleek.	

Duiding bij de cijfers

Het aantal VT melding per HG deskundige in een rayon zegt mogelijk iets over het totale aantal HG zaken per rayon en hoe dit in verhouding staat tot de beschikbare hulp (in termen van capaciteit) in een rayon.

Voor het aantal actieve casussen in 2020 benutten we twee bronnen. De capaciteitsberekening in 2020 en de cijfers uit Gidso over 2020.

Zaken in Gidso zijn gerekend als HG-zaken als ze of vindplaats VT hebben of als het leefgebied huiselijke relaties is opgegeven (of een combinatie daarvan).

Het aantal fte's HG-deskundige is de stand van zaken in juni 2020, inclusief medewerkers vanuit moederorganisaties en exclusief de 10 deskundigen die in 2020 aangenomen zijn.

** Het gat tussen de wijkteam-instroom van Gidso en VT is in realiteit kleiner dan hier beschreven.*

¹ Overzicht bezetting 08-2020, afgerond op hele FTE's.

² Uitbreiding capaciteit HG-deskundigen cijfermatig en kwalitatief 5-10-2020 en Gidso

³ Maandrapporten VT 2020.

⁴ Gidso: wijkteam casussen met Huiselijke relaties leefgebied of vindplaats Veilig Thuis

Loketten (FTE 2020)

Jongerenloket	P&SZ (incl. 'stedelijk')	Vraagwijzer	Onbekend – geen teams of meerdere teams
408 HG casussen per jaar ¹	474 HG casussen per jaar ¹	1401 HG casussen per jaar ¹	773 HG casussen per jaar ¹
156 FTE ²	?	245 FTE ³	?
2,61 casus per FTE	?	5,71 casus per FTE	?

Duiding bij de cijfers

De verdeling van 'HG casussen per FTE bij een loket' laten we zien omdat dit een beeld schetst van hoe vaak iemand te maken krijgt met een HG casus. Dit kan iets betekenen voor de effectiviteit van interventies zoals het opleiden en trainen van medewerkers bij loketten.

De loketindeling is overgenomen uit het document 'uitbreiding capaciteit HG-deskundigen', wat gebaseerd is op de indeling in Gidso. In de categorie "stedelijk" zitten alleen volwassenen. Vanuit stedelijk worden de meldingen altijd gerouteerd naar een ander loket binnen PSZ. Het loket stedelijk is in deze rapportage daarom samengevoegd met P&SZ

Huisverboden en stalkingszaken

2018 ¹	2019 ²	2020 ³
291 THV	405 THV	485 THV
?	375 meldingen waarbij sprake is van stalking	505 meldingen waarbij sprake is van stalking

Duiding bij de cijfers

Stalkingszaken en tijdelijke huisverboden (THV) worden apart gerapporteerd door VT. Stalkingszaken en THV zitten al wel verwerkt in het totaal aantal meldingen.

/ Duiding van de verbeterrichtingen

Vier verbeterrichtingen verder uitgewerkt

Focus op vier verbeterrichtingen

- De verbeterrichtingen uit de bouwblokken 'Toegang', 'Effectieve hulp', 'Financiering' en 'Netwerk' hebben centraal gestaan in de werksessies en gesprekken.
- In het overzicht rechts is schematisch weergegeven welke mate van verandering deze verbeterrichtingen betreffen.
- De verbeterrichtingen van de bouwblokken 'Samenwerking', 'Professionals' en 'Regels, procedures & administratie' hebben geen onderdeel uitgemaakt van de werksessies en gesprekken.
- Voor de volledigheid zijn deze verbeterrichtingen wel op vergelijkbare wijze uitgewerkt. Daarbij is gebruik gemaakt van eerder opgehaalde input en onze eigen inzichten.

	Bouwblok 'Toegang'	Bouwblok 'Effectieve hulp'	Bouwblok 'Financiering'	Bouwblok 'Samen- werking'	Bouwblok 'Professionals'	Bouwblok 'Netwerk'	Bouwblok 'Regels, procedures & administratie'
Optimalisatie				+	+		+
Verbetering	++		++	++	++	++	++
Innovatie	+++	+++			+++	+++	+++
Disruptie	++++		++++	++++			++++

Overall conclusies werksessies en gesprekken

Verhoogde instroom verandert de samenstelling van de casuïstiek

- Het implementeren van de verbeterrichtingen gaat waarschijnlijk een verschuiving in samenstelling van complexiteit HG casuïstiek opleveren. Waarbij een verschuiving plaatsvindt naar meer laagcomplexe problematiek.
- Het is aannemelijk dat het totale aantal HG casussen dat instroomt / bekend is bij een instantie in eerste instantie toeneemt doordat de toegankelijkheid verbeterd wordt.
- Bij invoering van nieuwe werkwijze zal er een periode zijn met **EN** huidige complexe casussen **EN** extra instroom. Daarna zal er zich een nieuw evenwicht gaan vormen.

Zowel een afname als toename van de kosten is mogelijk

- Het gebiedsbreed afstemmen en het introduceren van de regiefunctie reduceert de hoeveelheid overdracht en overdrachtsmomenten. Dit levert zowel effectiviteit als efficiëntie op.

- Het beter afstemmen van data en het stroomlijnen van administratie zorgt voor versnelling, vereenvoudiging en capaciteitswinst.
- Door de hulp te richten op het gehele gezinssysteem kan ook de individuele hulpvraag van de systeemleden toenemen (bijvoorbeeld plegerhulp die wordt opgestart).
- Systeemgericht werken vraagt om intensievere vorm van hulp (meer tijd) die tot duurzamere (minder herhaling) oplossingen gaat leiden. Dit vraagt wel om een investering. In welke mate de opbrengst op termijn de balans tussen directe investering(kosten) en directe voordelen(baten) beïnvloed is nog onzeker.
- Verhoogde instroom kan leiden tot een toename van kosten indien de afname van complexiteit en slimmer werken dit niet compenseert of voor afname van kosten als dit wel het geval blijkt te zijn. Ook de factor tijd speelt hierbij een rol: het moment waarop een nieuw ontstaat.

Overall conclusies werksessies en gesprekken

Deskundigheid kan effectiever en efficiënter worden benut

- HG deskundigheid is een vak en vraagt om focus, alleen door 'zaken te draaien' ontstaat de ervaring die nodig is voor professionele inzet op HG, dit maakt dat HG deskundigen primair gericht moeten zijn op het verlenen van hulp in HG casuïstiek en in mindere mate of niet op 'reguliere WMO taken'.

De kosten en baten zijn naar verwachting onevenredig verdeeld

- Het investeren in het verbeteren van de effectiviteit en efficiëntie in de 'voorkant' van het hulpproces leidt mogelijk tot baten verderop in het proces.
- Bij het maken van investeringsafwegingen dienen de effecten voor zowel de investerende partij als het netwerk in ogenschouw genomen te worden. De effecten zijn ook te verwachten in andere domeinen zoals werk en inkomen, onderwijs e.d. en kunnen meegewogen worden bij besluitvorming over noodzakelijke investeringen.

Toegang: Opleiding en training in HG-kennis van medewerkers op vindplaatsen

Uitgangspunt

- Het opleiden en trainen van medewerkers op vindplaatsen van huiselijk geweld leidt tot het eerder herkennen van huiselijk geweld. Hierdoor verhoogt de instroom van laag complexe casuïstiek waardoor escalatie voorkomen wordt en het aan hoog complexe casussen op termijn af zal nemen.

Opleiding en training op vindplaatsen

- Op de belangrijkste vindplaatsen in een wijk worden medewerkers (verder) getraind in het herkennen van HG.
- Deelnemers van werksessies noemen verschillende vindplaatsen, waaronder bibliotheken, huisartsen, sportclubs, buurthuizen (huis van de wijk), scholen en woningstichtingen.
- Vanuit de werksessies is er beperkte input opgehaald op dit onderwerp, omdat er nog niet veel ervaring is opgedaan met deze werkwijze.

- De huidige instroom via deze vindplaatsen is (via Veilig Thuis data) beperkt bekend.
- Het beeld bestaat dat bepaalde wijkteams hier al mee bezig zijn, daarbij wordt niet helder welke precies. Een stedelijk overzicht van activiteiten ontbreekt.

Randvoorwaarden

- Inzichtelijk maken wat de (belangrijkste) vindplaatsen zijn per wijk.
- Bouwen en onderhouden van het netwerk met vertegenwoordigers op deze vindplaatsen.

Effecten

- Verhoogde instroom van laagcomplexe HG casuïstiek.
- Versterken wijknetwerk / vergroten toegankelijkheid/ sneller signaleren.

Toegang: Opleiding en training in HG-kennis van medewerkers op vindplaatsen

Investeringsen

- Er worden momenteel al investeringen gedaan en de kosten (budgetten) hiervoor zijn bekend.
- Mogelijke additionele investeringen zijn naar verwachting beperkt doordat wijkteammedewerkers en/of netwerkpartners hier een rol in kunnen spelen.

Ontwikkelingen

- Rotterdam kent het traject 'Preventie in de wijk' waarbij geïnvesteerd wordt in vindplaatsen. Daarnaast heeft het 'Servicepunt meldcode' als (kern)taak om organisaties proactief te benaderen om te werken met de meldcode (er zijn ~900 aandachtsfunctionarissen getraind).

Aandachtspunten

- Het bouwen van een netwerk vraagt de meeste inspanning. Wanneer dit stevig staat, zit er relatief weinig inspanning in deze verbeterrichting.

Vervolgstappen

- Breng in kaart welke vindplaatsen er in de verschillende wijken zijn.
- Bouw en onderhoud een netwerk van vertegenwoordigers op deze vindplaatsen.
- Denk na over een gedeeld aanbod waarmee de kwaliteit van het signaleren van HG op vindplaatsen verder versterkt kan worden.

Toegang: Fysieke aanwezigheid wijkteammedewerkers op vindplaatsen

Uitgangspunt

- Het fysiek aanwezig zijn van wijkteammedewerkers of HG deskundigen op vindplaatsen leidt tot het eerder herkennen van huiselijk geweld. Hierdoor verhoogt naar verwachting de instroom van laag complexe casuïstiek, waardoor verdere escalatie voorkomen kan worden en het aantal hoog complexe casussen op termijn af zal nemen.

Fysieke aanwezigheid op vindplaatsen

- Uit de werksessies en gesprekken blijkt dat het merendeel van de gesprekspartners een meerwaarde ziet in het aanwezig zijn op vindplekken. Deze aanwezigheid is dan niet alleen voor HG casuïstiek maar voor alle vragen die bewoners mogelijk hebben voor het wijkteam.
- Als belangrijkste vindplaatsen worden huisartsen, huizen van de wijk, ziekenhuizen, scholen en kinderdagverblijven genoemd. Andere vindplaatsen zijn bibliotheken, sportclubs, kerken, moskeeën en de woningstichtingen.

- De kanttekening wordt gemaakt, dat als er een goede 'sociale kaart' is, waarbij partijen elkaar snel kunnen vinden er al veel vroeg signalering op de vindplaatsen is (het opleiden en trainen van medewerkers op vindplaatsen draagt aan dit kennen en gekend worden bij) er minder noodzaak is om fysiek aanwezig te zijn.

Randvoorwaarden

Er worden een aantal randvoorwaarden voor deze verbeterrichting genoemd:

- De dag waarop iemand aanwezig is moet voorspelbaar zijn (rooster).
- De medewerker of HG deskundige zit niet exclusief op locatie voor HG-vraagstukken, dat zou extra drempels opwerpen.
- De plek moet zowel passend zijn als werkplek voor de wijkteammedewerker of HG deskundige als de mogelijkheid bieden om de privacy van inlopende mensen te borgen.

Toegang: Fysieke aanwezigheid wijkteammedewerkers op vindplaatsen

Effecten

- Meer instroom van laag-complexe zaken. Niet alle melders hebben verdere hulp nodig, anders dan een luisterend oor. Een vertrouwd gezicht in de wijk maakt het makkelijker om te praten, met minder angst voor bijvoorbeeld een uithuisplaatsing. Vroege interventie vermindert de kans op escalatie en schade aan het gezinssysteem.
- Dankzij eerder ingrijpen bestaat er nog een netwerk (vangnet) om pleger/gezinssysteem heen. Daardoor bestaat er een gedeelde verantwoordelijkheid en is er sprake van minder terugval.
- Door een verbeterde afhandelingsnelheid wordt de efficiëntie vergroot. Het risico op informatieverlies neemt tevens af. Er is minder vaak sprake van overdracht.
- Meer contact met het wijknetwerk.

Investering

- De inschatting is dat aanwezigheid à een halve dag per week per vindplaats voldoende is, waarbij per wijk de vindplaatsen geprioriteerd moeten worden.
- De extra benodigde tijd voor deze manier van werken is beperkt doordat het werk vooral verplaatst wordt van het kantoor naar de vindplaats. Echter, als de instroom toeneemt door deze methode zal dit wel extra werk meebrengen.
- In de werksessies wordt gesteld dat ongeveer 25% van de thema's die zich aandienen bij een wijkteammedewerker op een vindplaats HG gerelateerd is.
- Tegelijkertijd vraagt de fysieke aanwezigheid van wijkteammedewerkers op vindplaatsen om de nodige ervaring (+/- 3 jaar). Het meester-gezel-leerling model kan hier daarom toegepast worden. Er is dan sprake van bewustwording en kennisdeling binnen het netwerk. Ook kennis en het hebben van een breed wijknetwerk worden als voorwaarden benoemd.

Toegang: Fysieke aanwezigheid wijkteammedewerkers op vindplaatsen

Ontwikkelingen

- In een aantal wijken in Rotterdam wordt al vindplaatsgericht gewerkt. Het is echter op dit moment onduidelijk waar dit model precies al in gebruik is. In Vreewijk zijn wijkteammedewerkers in ieder geval fysiek aanwezig op vindplaatsen.

Aandachtspunten

- De huidige instroom van HG casussen via vindplaatsgericht werken is onbekend, mede doordat slechts een beperkt aantal wijkteams al zo werken. Ook is er stedelijk geen goed zicht op welke wijkteams al vindplaatsgericht werken en welke vindplaatsen daarmee bereikt worden. Er lijken grote verschillen te bestaan in de stad. De logica achter die verschillen is onduidelijk.

Vervolgstappen

- Breng in kaart wat de belangrijkste vindplaatsen zijn voor het signaleren van huiselijk geweld en ontwikkel een plan op welke manier hierop ingezet wordt met de juiste mensen en onder de juiste voorwaarden.
- Onderzoek op welke plekken een HG deskundige aanwezig moet zijn (omdat veel HG-casuïstiek verwacht wordt). Op de andere plekken kan een wijkteammedewerker aanwezig zijn.
- Maak inzichtelijk waar nu al vindplaatsgericht gewerkt wordt, combineer deze informatie met VT-data om het effect daarvan te duiden.
- Indien gestart wordt met het aanwezig zijn op vindplaatsen is het aan te raden om te registreren met wat voor vragen mensen binnen komen lopen en daarbij welke versnelling in het proces dit voor welke partners zal opleveren.

Toegang: Opleiding en training in herkennen van HG bij de loketten

Uitgangspunt

- Het opleiden en trainen van medewerkers bij de loketten (Vraagwijzer, Centraal Onthaal (CO) volwassenen, CO gezinnen en CO jongeren) leidt tot het eerder herkennen van huiselijk geweld. Cliënten komen daardoor eerder op de juiste plek terecht.
- Hierdoor verhoogt waarschijnlijk de instroom van laag complexe casuïstiek. Escalatie kan zo meer worden voorkomen en het aantal hoog complexe casussen zal op termijn waarschijnlijk afnemen.

Opleiden en trainen van HG bij loketten

- Het opleiden en trainen van medewerkers bij de loketten wordt door de betrokkenen van de wijkteams en loketten als van meerwaarde beschouwd.

- Naast inhoudelijke kennis over huiselijk geweld is aandacht nodig voor vaardigheden als 'gespreksvoering' en 'doorvragen' bij de loketten.

Randvoorwaarden

- Vanuit het management en aandachtsfunctionarissen moet gestuurd worden op en gevraagd worden naar HG kennis.
- Tijd en ruimte om HG signalen te herkennen: vanuit de werkgroep klinkt het signaal dat kwantiteit soms boven kwaliteit gaat.
- Medewerkers krijgen de vrijheid en mogelijkheid om cliënten op de juiste plek te laten landen. Indien nodig kunnen ze daarvoor buiten de gestelde (tijds)kaders treden.

Toegang: Opleiding en training in herkennen van HG bij de loketten

Effecten

- Op termijn zou een verschuiving van de instroom bij de loketten zichtbaar moeten zijn. De verwachting is dat de instroom van HG casuïstiek via de loketten toeneemt als HG vraagstukken beter herkent worden.

Investeringsen

- De kosten om alle medewerkers tot 'niveau 1' op te leiden zijn bekend*. De kosten voor de e-learnings bedragen € 4.950 per jaar per 250 deelnemers. De kosten voor de training gespreksvoering bedragen € 1.050 per training à 12 deelnemers.
- Uitgaande van maximaal 700 deelnemers (voor de loketten) betreffen de kosten voor de e-learning maximaal € 14.850 en de training gespreksvoering maximaal € 52.500. Voor 2021 zijn deze kosten grotendeels gedekt.

Ontwikkelingen

- Alle medewerkers van de loketten worden momenteel opgeleid tot 'niveau 1'. Dit betekent dat zij vier e-learning modules volgen over huiselijk geweld en een on-line training gespreksvoering. (zie bijlage voor toelichting). Dit gebeurt als onderdeel van het project 'deskundigheidsbevordering' onder leiding van Marie-Jose Hakvoort.
- Het betreft ca ~300 medewerkers bij de vraagwijzer, ~200 bij de stedelijke loketten en ~150-200 medewerkers bij het jongerenloket.

Toegang: Opleiding en training in herkennen van HG bij de loketten

Aandachtspunten

- Zorg voor scherp inzicht in de rollen / plekken bij de loketten waarbij HG expertise noodzakelijk is. Bepaal per rol welk minimale niveau gewenst is en wat er nodig is om de vaardigheden te onderhouden
- Zorg in de tussenliggende tijd voor het inrichten van een goede vraagbaakfunctie bij HG deskundigen.
- Sta stil bij de andere aard van HG vraagstukken ten opzichte van de normale gang van zaken bij de loketten waarbij vooral gericht wordt op het snel behandelen van een enkelvoudige vraag.

Vervolgstappen

- Maak inzichtelijk welke medewerkers deze training nog niet gevolgd hebben.
- Bespreek met de leiding van de loketten welke aanpassingen in het werkproces nodig zijn om HG beter te kunnen onderkennen

Toegang: Opleiding en training in herkennen van HG bij de loketten

- Gedurende de werksessie over het opleiden en trainen van medewerkers bij de loketten is ook breder gesprek gevoerd over de positie die huiselijk geweld inneemt bij de loketten. Gezien de waarde van deze opmerkingen geven we deze hier apart weer.

Loketten niet ingericht op het herkennen van HG

- De kaders waarmee de loketten werken zijn erg breed en generiek. De oriëntatie is gericht op het beantwoorden van de primaire behoefte van de vrager. De specifieke aandacht voor huiselijk geweld is hierdoor (zeer) beperkt.
- Het ontbreekt in veel gevallen nog aan kennis en alertheid op het gebied van HG bij de loketten. Hierdoor wordt HG niet (tijdig) herkent en wordt de meldcode onvoldoende ingezet.
- Het ontbreekt aan een 'internsteunnetwerk' waar collega's gebruik van kunnen maken bij (het vermoeden van) een HG casus. De HG aandachtfunctionarissen hebben tevens sterke behoefte aan meer onderling contact en de mogelijkheid tot (kennis)uitwisseling.
- Het aantal HG casussen dat zich bij de loketten aandient lijkt laag waardoor 'learning on the job' lastig is en kennis hierover wegzakt.
- Er is momenteel te weinig tijd om HG goed te kunnen herkennen bij de loketten. Dit komt doordat er momenteel, in verband met de Coronamaatregelen, alleen 'filtergesprekken' (à 10 minuten) worden gevoerd en geen intake gesprekken (à 30 minuten). Echter, de schatting is dat je ten minste 30 minuten nodig hebt om een indicatie dat er sprake is van HG boven tafel te krijgen.
- De drempel om HG te melden bij een loket is hoog mede door het gebrek aan privacy en burgers weten niet altijd dat ze bij een loket terecht kunnen in het geval van HG.
- De afstemming en samenwerking met Veilig Thuis en de wijkteams kan verbeterd worden

Toegang: Opleiding en training in herkennen van HG bij de loketten

- Wanneer een zaak overgedragen wordt van een stedelijk loket naar het wijkteam, zitten hier veel filters tussen. De overdracht is dan vanuit sommige loketten (maar niet alle) 'koud'. Hierdoor gaat veel informatie die van belang is voor een goed vervolg verloren.
- Er wordt (wisselend) doorverwezen naar het wijkteam, maar als burgers dakloos zijn kan het wijkteam niet naar deze burgers toe. Dat is problematisch gezien de doelgroep van Centraal Onthaal doorgaans geen verblijfplaats heeft. Daar is nu eigenlijk geen goede oplossing voor.

Conclusies

- Het verbeteren van de rol die de loketten spelen in het herkennen en behandelen van huiselijk geweld kan zich niet beperken tot alleen het opleiden en trainen van de medewerkers bij loketten.
- De benodigde verbeteringen vragen o.a. om aanpassingen in werkwijzen, het verbinden van HG aandachtsfunctionarissen binnen de loketten en het nauwer betrekken van de wijkteams en Veilig Thuis indien nodig.

Toegang: Directer verbinden van WT's, VTRR en de Vraagwijzer

Zelfstandig maar niet losstaand

- Het directer verbinden van de wijkteams, Veilig Thuis Rotterdam-Rijnmond en de vraagwijzer wordt onderdeel van het brede verbetertraject rondom de Vraagwijzer waarin betere aansluiting op het wijkteam centraal staat.
- Het programma zal als opdrachtgever gaan functioneren voor het project waarbinnen de wijkteams, Veilig Thuis Rotterdam-Rijnmond en de vraagwijzer beter verbonden worden.
- In de werksessies en gesprekken is niet expliciet gevraagd naar het direct verbinden van de genoemde organisaties, echter kunnen daar wel een aantal opmerkingen over worden gemaakt.

Opmerkingen

- De wijkteams en loketten vragen nadrukkelijk om intensievere afstemming en uitwisseling van informatie en kennis met Veilig Thuis.
- Het is van belang in gesprek te komen over de oriëntatie van de vraagwijzer en lokketen en met hun leiding af te bakenen welke ruimte medewerkers hebben om HG vraagstukken te signaleren en te duiden.
- HG casuïstiek wordt bij de loketten momenteel niet (goed) geregistreerd, er worden handmatig lijstjes bijgehouden. Directer verbinden vraagt ook om passende beschikbaarheid van informatie en informatie-uitwisseling en een gestructureerde manier van werken, zodat de opvolging 'naadloos' kan plaatsvinden.

Toegang: Direct slim digitaal of telefonisch toegankelijk maken van de wijkteams voor gezinssystemen

Uitgangspunt

- Mensen hebben behoefte aan contact zonder meteen alles te delen. Direct toegankelijk maken van het wijkteam neemt die drempel weg waardoor op een eerder moment geïntervenieerd kan worden.

Telefonisch toegankelijk maken

- In de huidige situatie moet een hulpvrager met een zeer gerichte vraag komen bij de vraagwijzer. Dit is niet laagdrempelig genoeg.
- Op het telefonisch toegankelijk maken van de wijkteams zijn wisselende reacties, voornamelijk omdat het voor hulpverleners niet duidelijk is hoe dit er in de praktijk uit zou zien.
- Hierdoor is nog relatief weinig informatie op dit vlak beschikbaar vanuit de wijkteams.

Randvoorwaarden

- Randvoorwaardelijk voor het succes van deze verbeterrichting is dat de bereikbaarheid structureel geborgd is.

Effect

- Dankzij de laagdrempeligere toegang, is instromen makkelijker dan voorheen. De meningen zijn verdeeld over het effect. Enerzijds is de verwachting dat er een hogere instroom van laag-complexe problematiek zal zijn. Anderzijds verwacht men niet dat veel mensen dit als ingang gaan gebruiken.
- Daarnaast is er ook sprake van een tweeledig efficiëntievoordeel: enerzijds is er een afname in het aantal verwijzingen terwijl er ook minder overdracht en administratie komt kijken bij deze methodiek.

Toegang: Direct slim digitaal of telefonisch toegankelijk maken van de wijkteams voor gezinssystemen

Investing

- De verwachte investering in tijd is gering mede doordat het volume naar verwachting beperkt zal zijn en in de meeste wijkteams de bereikbaarheid tijdens kantooruren al is geregeld.
- Het positieve maatschappelijke effect van deze verbeterrichting hangt sterk samen met de mate waarin de overige verbeterrichting m.b.t. nabijheid en toegang worden gerealiseerd. De baten kunnen toenemen (afnemen) als een andere toegangswegen slechter (beter) georganiseerd is.

Ontwikkelingen

- Momenteel is het onduidelijk of er ontwikkelingen zijn op deze verbeterrichting.
- Het aanmeldteam maakt gebruik van een telefonisch systeem waar 'hulpvragers' gebruik van kunnen maken.

Aandachtspunten

- Het inrichten van een dergelijke bereikbaarheidsfunctie en het succes daarvan valt samen met de feitelijke bereikbaarheid. Het is dan ook belangrijk bereikbaarheid helder te communiceren en daarnaast goed de stroom te monitoren, zodat daarmee in de bezetting van de telefoonfunctie rekening kan worden gehouden.
- Om te voorkomen dat mensen te lang moeten wachten, of geen contact kunnen krijgen kan een routingssysteem tussen wijkteams worden gecreëerd, waardoor bellers altijd contact krijgen

Vervolgstappen

- Breng in kaart of er nu al lokaal digitale / telefonische toegankelijkheid is georganiseerd.
- Breng in kaart wat het vraagt om deze functionaliteit in alle teams in te richten

Toegang: verbeteren toegang (crisis)opvang

Uitgangspunt

- (Een meer directe) toegang tot (crisis)opvang leidt tot minder situaties waarin het lastig is om snel een (tijdelijke) oplossing in te zetten.
- (Een meer directe) toegang tot (crisis)opvang zorgt ervoor dat professionals sneller een betere afweging kunnen maken m.b.t. de in te zetten hulp in die situatie.

Verbeteren toegang (crisis)opvang

- In uitzonderingsgevallen dient het mogelijk te zijn dat cliënten zichzelf direct kunnen aanmelden bij of direct worden verwezen naar de crisisopvang.
- Voor 'tussen wal en schip'-casuïstiek waarin dakloosheid als gevolg van / en (structurele) onveiligheid een rol speelt moet er een passende oplossing komen, hetzij in de vorm van een tijdelijke opvang, hetzij door ambulant snel de juiste hulp in te kunnen zetten.
- Bij casuïstiek die 'tussen 'wal en schip' valt dient snel multidisciplinaire afstemming georganiseerd te worden om tot een passende oplossing te komen.

Randvoorwaarden

- Er dient goed inzicht te zijn in de beschikbare plekken in de (crisis)opvang.
- Er wordt gestuurd op een goede door-/uitstroom in de (crisis)opvang, zodat deze niet dichtslibt. (Externe) factoren die voor stagnatie van de door- en uitstroom zorgen dienen derhalve ook aangepakt te worden.
- Professionals dienen doorzettingsmacht te hebben om een keuze te maken voor een interventie, ook als deze niet past binnen de kaders.

Effect

- Het kost professionals minder tijd om tot de juiste interventie te komen in deze casuïstiek.
- Op termijn moet er een afname zichtbaar zijn in cliënten die 'tussen 'wal en schip' vallen. Het effect hiervan is eveneens minder escalerende casuïstiek.

Toegang: verbeteren toegang (crisis)opvang

Investering

- De realisatie van een aantal opvangplekken specifiek voor de doelgroep 'tussen wal en schip'-cliënten'.
- Realiseren van een multidisciplinair ambulant team, waar afstemming mee kan plaatsvinden.

Ontwikkelingen

- Realisatie van de tool om beschikbare plekken (crisis)opvang 24/7 up to date te hebben.
- Realisatie directe toegang tot opvang voor specifieke situaties.
- Realisatie opvangvoorziening voor 'tussen wal en schip'-cliënten.
- Realisatie multidisciplinair ambulant team voor afstemming over moeilijk te plaatsen 'tussen wal en schip'-casuïstiek

Aandachtspunten

- Hou goed in de gaten welk effect deze ontwikkeling heeft op de bezetting in en door- en uitstroom van de (crisis)opvang.
- Een duidelijk plan en afspraken op papier, onder andere over afbakening van het traject, taakverdeling, verantwoordelijkheden en planning.
- Regelmatige afstemming en evaluatie met partners om de voortgang en eventuele knelpunten te bespreken en op te lossen.

Vervolgstappen

- Verdere realisatie van het traject Verbeteren toegang (crisis)opvang

Effectieve hulp: Introductie startbudgetten

Uitgangspunt

- Door de invoering van een passend startbudget voor het hele gezinssysteem wordt voorkomen dat gezinssystemen pas hulp ontvangen na een langdurig proces van indicatiestellen voor de individuele leden.
- Dit startbudget geeft wijkteamleden en HG-deskundigen de ruimte om direct na de overdracht van start te gaan met het bieden van (ambulante) hulp aan het hele systeem als geheel en parallel daaraan een gedegen gezinsanalyse te maken.

Startbudgetten

- Betrokken partijen zien de meerwaarde van een startbudget. Vertraging werkt erg verstoring bij HG zaken, snel kunnen handelen in het kader van veiligheid en vervolgens duurzaam herstel is essentieel.
- Het is op dit moment nog onduidelijk wat er in een startbudget zou moeten zitten, omdat er onduidelijkheid bestaat over wat er momenteel ingezet wordt. Een eerste inschatting omvat: inventarisatie van benodigde hulp, diagnostiek, budget voor het kind (agressie/empowerment), borgen van de veiligheid en een vinger aan de pols.

- Wijkteamleden kunnen onderdelen van het startbudget inzetten voor een arrangement bij een tweedelijns partij.
- Het startbudget kan al beginnen bij de warme overdracht van een zaak vanuit VT.

Randvoorwaarden

- Mandaat bij de hulpverleners zelf.
- Meer mensen (in het wijkteam) die kunnen en mogen indiceren.
- Verbeterd inzicht in welke aanbieders en onder-aanbieders er zijn.
- Zorg is leverbaar en beschikbaar.

Effecten

- De professional kan het gezinssysteem als geheel behandelen wat de effectiviteit van hulp vergroot.
- Wendbaarheid, waardoor je het gezinssysteem als professional beter bij je kan houden.
- Minder afstemming, dus efficiëntiewinst.
- Minder administratie en besluitvorming door beperken aantal indicatiestellingen.

Effectieve hulp: Introductie startbudgetten

Investering

- Pas te duiden als bekend is wat er in het startbudget zou moeten zitten en wat er in de huidige inzet van interventies vrij gaat vallen.

Ontwikkelingen

- Er wordt al vormgegeven aan een nieuw inkooptraject waarbij het bij elkaar brengen van individuele budgetten in één kader wordt benoemd. Het gaat daarbij om het kunnen bieden van een samenhangend pakket aan interventies voor het gehele gezinssysteem en niet om het bieden van een kader voor de losse individuen waarbij geen ruimte is voor samenhangende hulpverlening
- Mogelijk bieden nieuwe ontwikkelingen op het vlak van de jeugdwet ook perspectief om de inzet op jeugd te integreren met het samenhangend aanbod aan het gezinssysteem. Interventies kunnen hierdoor beter worden verbonden.

Aandachtspunten

- Gedegen introductie van startbudget, vanwege de verwarring met huidige benaming van de financiering.

Vervolgstappen

- Breng in kaart welke activiteiten en interventies nu (frequent) bij HG zaken ingezet worden.
- Expliciteer en bepaal de bevoegdheden van de regisseur van het gezinssysteem voor de inzet van de interventies vanuit het beschikbare raamwerk.
- Onderzoek welke aspecten er volgens professionals ten minste in het startbudget moet zitten.

Effectieve hulp: Introductie vervolgarangementen

Uitgangspunt

- Na het startbudget volgt de mogelijkheid tot het aanwenden van arrangementen die naadloos aansluit op de eerste interventies. Dit zorgt voor snellere hulp, logische samenhang in de aanpak en gerichte samenhangende interventie, waardoor de schade beperkt blijft.

Vervolgarrangement

- Het idee van een vervolgarrangement sluit aan bij de wensen van de hulpverleners om door te kunnen pakken en het achterliggende probleem op te lossen.
- Vanuit de verschillende werksessies hebben is nog geen gedegen beeld ontstaan over hoe het arrangement er precies uit zou moeten zien. Rode draad is het adequaat kunnen schakelen met specialistische vervolg hulp, vaak gericht op het verwerken van trauma.

Randvoorwaarden

- Mogelijkheid tot maatwerk: meerdere arrangementen.

- Naadloze aansluiting op het gezinssysteem en de al in gang gezette beweging: het moet "stromen".
- Regiefunctie is noodzakelijk voor het invoeren en monitoren van vervolgarangementen en de uitwerking op het systeem.

Effecten

- Continuïteit van zorg voor het hele gezinssysteem kan zo beter worden gewaarborgd en verbinden (in plaats van verwijzen) kan steeds beter worden gewaarborgd.

Investering

- De investering bedraagt ten minste wat wordt geïndiceerd bij tweede en eventueel derdelijns hulpverleners. De omvang hiervan is nog onduidelijk mede doordat hier momenteel (zeer) beperkt op wordt geregistreerd. Doordat gericht en samenhangender wordt ingezet wordt de wachttijd verminderd en de omvang van de inzet waarschijnlijk lager. Ook wordt door gerichte inzet en continue monitoring de effectiviteit voor aanpak van het probleem vergroot.

Effectieve hulp: Introductie vervolgarrangementen

Ontwikkelingen

- In het lopende inkooptraject wordt al gewerkt aan HG-arrangementen waarin jeugd en Wmo verder geïntegreerd worden.

Aandachtspunten

- Gedegen introductie van vervolgarrangementen, zodat de werking maximaal gemaakt kan worden.
- Registratie van de ingezette arrangementen ten behoeven van het inzichtelijk maken van de volumes en de effectiviteit van hulp.

Vervolgstappen

- Breng in kaart welke arrangementen (hulp) nu systematisch bij HG zaken ingezet worden. Maak deze herkenbaar als 'hulp bij huiselijk geweld'.
- Onderzoek hoe aanbieders een passende rol kunnen krijgen bij het bieden van gezinssysteem gerichte hulp binnen de geldende inkoopregels.

Effectieve hulp: Plegershulp

Uitgangspunt

- Het bieden van plegershulp draagt bij aan het verminderen van escalatie of herhaling van het geweld wat ten goede komt aan de veiligheid en het herstel van het gezinssysteem.

Plegershulpaanbod

- Het bieden van plegershulp wordt door alle betrokkenen beschouwd als een belangrijk element in het systeemgericht kunnen werken. Belangrijk hierin is dat plegers óók als slachtoffer worden beschouwd.
- Uitgaande van 5149 unieke HG casussen per jaar* kan ook uitgegaan worden van een gelijk aantal plegers. Het is onbekend welk percentage van de plegers bereid is vrijwillig hulp te accepteren en dus hoe groot de (verborgen) hulpbehoefte is.

Huidige ontwikkelingen

- Momenteel wordt er middels een aantal pilots geëxperimenteerd met het bieden van plegershulp.

- Het betreft de volgende pilots:
 - Pilot E-Health 'Plegers HGKM'
 - Pilot 'Niet meer door het lint'
 - Specifieke aandacht voor plegershulp in de aanbesteding 2022
- Daarnaast wordt via een aantal andere routes geïnvesteerd in aandacht voor plegers:
 - Deskundigheidsbevordering m.b.t. plegers in wijkteams
 - Aandacht voor de pleger in lespakket 'vrijheden'
 - Pilot vroegdiagnostiek / risicotaxatie
- Op de volgende pagina's wordt een korte toelichting geven op de verschillende pilots en initiatieven.

Effectieve hulp: Plegerhulp

Pilot E-Health 'Plegers HGKM'

- Online hulpaanbod voor gezinssystemen inclusief plegers. Is een product ingekocht via Avant Sanare. Het aanbod is sinds 1 januari 2021 beschikbaar en kost € 22.800* voor het gehele jaar. Het aantal beoogde gebruikers is onbekend.

Pilot 'Niet meer door het lint'

- Groepstherapie waarbij 8 plegers onder begeleiding met elkaar in gesprek gaan. Er zijn 20 gespreksmomenten beschikbaar, indien een pleger uitstroomt kan deze plek ingevuld worden door een nieuwe pleger. Deze dienst wordt tevens ingekocht bij Avant Sanare. De kosten hiervoor bedragen € 9.070*.
- In januari is een groep van 6 plegers van start gegaan. Dit impliceert dat er behoefte is aan dergelijke hulp. Indien nodig wordt de mogelijkheid tot uitbreiding onderzocht.

Specifieke aandacht voor plegerhulp in de aanbesteding 2022

- In het lopende aanbestedingstraject is expliciet aan de inschrijvende partijen verzocht een aanbod te doen op het bieden van plegerhulp.

Deskundigheidsbevordering m.b.t. plegers in wijkteams

- Initiatief om de kennis over plegers in de wijkteams te vergroten. Dit lijkt los te staan van het project 'deskundigheidsbevordering' dat onderdeel uitmaakt van het gemeentelijke 'implementatieplan'. De exacte inhoud hiervan is momenteel onbekend.

Aandacht voor de pleger in lespakket 'vrijheden'

- Vanuit de preventiegedachte is een lespakket ontwikkeld, hiermee wordt op scholen voorlichting gegeven over huiselijk geweld. De nadruk ligt op gedrag, cultuur, opvoeding en aangeleerde man/vrouw normen. Gericht op kinderen/scholieren. Hierin wordt nu expliciete aandacht aan plegers gegeven.

Effectieve hulp: Plegerhulp

Pilot vroegdiagnostiek / risicotaxatie

- In een vroeg stadium, direct na melding bij Veilig Thuis of een andere verwijzende instantie, wordt door de Waag een risicotaxatie uitgevoerd. Hierdoor kan in een vroeg stadium begonnen worden met een passend hulpaanbod, ook aan de pleger. Voor de pilotfase zijn 25 screenings ingekocht.
- De kosten voor deze pilot bedragen € 95.000* waarvan ~€ 59.000 uitvoeringskosten zijn voor de screenings (of € 2.353 per screening). Dit budget wordt incidenteel beschikbaar gesteld vanuit het landelijke programma 'Geweld hoort nergens thuis'. De aard en omvang van de potentiële behoefte is op dit moment niet inzichtelijk.

Effectieve hulp: Plegerhulp

Verwachte effecten

- De effecten van plegerhulp zijn naar verwachting groot doordat de geweldscyclus doorbroken wordt. Ook verkleint het de kans dat in een volgende relatie wederom een onveilige of gewelddadige situatie ontstaat.
- Door (laagdrempelige) plegerhulp wordt het gemakkelijker om het gehele gezinssysteem te behandelen.
- Door plegers ook als slachtoffer te durven duiden wordt de laagdrempelige toegang voor plegers vergroot en daardoor de interventiekracht versterkt.

Gevraagde investering

- Het plegeraanbod dat momenteel wordt ontwikkeld is deels gefinancierd vanuit incidentele middelen en deels vanuit het bestaande HGKM budget.
- Gezien het beperkte zicht dat er is op het aantal plegers dat (vrijwillig) gebruik wil maken van hulp is het niet mogelijk uitspraken te doen over de totale benodigde investering.
- Wel kan vanuit de 'aanbod kant' en de gerealiseerde projectkosten een schatting worden gemaakt van de benodigde investering bij opschaling van de pilots of initiatieven.

Effectieve hulp: Plegerhulp

Aandachtspunten

- Het inrichten van een plegerhulpaanbod moet beschouwd worden als een onderdeel van het gezinssysteem gericht werken. Door een aanbod te ontwikkelen gericht op individuele plegers ontstaat niet automatisch een gezinssysteem gericht hulpaanbod.
- De pilots worden deels gefinancierd vanuit incidentele middelen, dit betekent dat structurele middelen moeten worden gezocht indien een pilot succesvol verloopt.
- Doordat het pilots betreft is de betrokkenheid van het HG veld in de stad nog wat beperkt, waardoor de inbedding van de methodiek van werken na afloop van de pilot specifieke aandacht behoeft.
- De vraag naar plegerhulp / het aantal plegers dat openstaat voor (vrijwillige hulp) is onbekend.

Vervolgstappen

- De lopende pilots en initiatieven moeten verbonden worden aan het programma zodat er een centrale sturing ontstaat op alle verschillende verbeterrichtingen en bijbehorende onderdelen.
- Onderzoek de mogelijkheden om de samenwerking tussen het straf- en zorgkader te vergroten inclusief de mogelijkheid om ook de bijbehorende financiering te ontschotten.

Effectieve hulp: Plegeropvang

Uitgangspunt

- Het bieden van plegeropvang zorgt voor rust in het gezinssysteem waardoor de mogelijkheid ontstaat om te werken aan (duurzaam) herstel.

Plegeropvang

- Het bieden van plegeropvang wordt door alle betrokkenen beschouwd als een belangrijk elementen in het systeemgericht kunnen werken.
- Vooral de mogelijkheid die plegeropvang biedt om plegers hulp aan te bieden in combinatie met de opvang wordt als belangrijk gezien.
- Uitgaande van 5149 HG casussen per jaar gaan we, zoals eerder aangeven, ook uit van 5149 plegers per jaar. Echter slechts een klein gedeelte hiervan komt in aanmerking voor plegeropvang. Mogelijk geeft het aantal huisverboden een indicatie van de omvang van de potentiële groep plegers die opvang nodig heeft. Rotterdam kent ~400 huisverboden per jaar.

- De verwachting is dat slechts een klein gedeelte daarvan daadwerkelijk opvang zal krijgen. In de pilotfase wordt uitgegaan van 12-20 plegers per jaar.

Huidige ontwikkelingen

- Momenteel loopt er een pilot plegeropvang. Hierbij wordt geëxperimenteerd met twee vormen van plegeropvang: langdurig en kort.

Langdurige plegeropvang*:

- Voor de langdurige opvang wordt gebruik gemaakt van opvangplekken van Arosa. Deze plekken zijn voornamelijk bedoeld voor zwaardere casuïstiek: mensen die niet op een andere locatie geplaatst kunnen worden (zoals bij familie) en direct het gezinssysteem moeten verlaten omdat ze een huis/locatieverbod hebben. Voor de pilotfase zijn twee plekken ingericht inclusief 'basishulp'. Deze twee plekken kosten € 65.000 voor de periode 01-04-2021 t/m 31-12-2021 of € 86.666.67 per jaar, of € 43.333.34 per opvangplek per jaar.

Effectieve hulp: Plegeropvang

Korte plegeropvang*

- Voor de kortere opvang wordt gebruik gemaakt van een hotel. Het gaat dan om plegers waarbij sprake is van minder zware casuïstiek, maar die een verbod opgelegd hebben gekregen. Dit kost gemiddeld € 75 per pleger per nacht. De verwachting is dat 12 plegers per jaar voor gemiddeld 28 dagen op deze manier worden opgevangen. Het ingezette budget voor de pilotfase bedraagt daarmee € 25.200.
- Daarnaast is ook kortdurende opvang bij Arosa mogelijk.
- Informatie over de mate waarin er gebruik gemaakt wordt van de opvangplekken is nog niet beschikbaar. De pilot gaat 1 april 2021 van start, gelang de pilot loopt zal deze informatie beschikbaar worden.
- Het bieden van opvang vergroot mogelijk de bereidheid om vrijwillig hulp te accepteren. Dit komt het herstel van het gezinssysteem als geheel ten goede.
- De rust die opvang met zich meebrengt is een stap in het creëren van de mogelijkheid tot herstel voor het gehele gezinssysteem.
- Door goede opvang te realiseren is ook de kans op partnerstalking en overlast naar de andere rest van het gezin lager, waardoor meer rust en eerder herstel ontstaat en vervolgsancties zoals een straat- of contactverbod kunnen worden voorkomen.

Verwachte effecten

- Het opvangen van plegers verkleint de kans op escalatie of recidive doordat de pleger voor zijn woonbehoefte niet afhankelijk is van de eigen huisvesting of de huisvesting van een partner.

Effectieve hulp: Plegeropvang

Gevraagde investering

- Gezien het beperkte zicht dat er is op het aantal plegers dat in aanmerking komt voor opvang is het niet mogelijk uitspraken te doen over de totale benodigde investering na de pilotfase.
- Wel kan vanuit de 'aanbod kant' en de gerealiseerde projectkosten een schatting worden gemaakt van de benodigde investering bij opschaling van de pilots of initiatieven.

Aandachtspunten

- Het organiseren van plegeropvang is een onderdeel van het totaal plegerhulpaanbod, opvang en hulp moeten altijd gecombineerd worden en daarbij gericht zijn op het verbeteren van de situatie van alle leden van het systeem.
- De pilot wordt gefinancierd vanuit incidentele middelen, dit betekent dat structurele middelen moeten worden gezocht indien de pilot succesvol verloopt.

inzicht in op basis van de opgedane ervaring dit jaar. Goede monitoring is essentieel om effecten van de opvang op de voortgang van de casus en inzicht in aard en omvang van het gewenste aanbod en bijbehorend budget te onderzoeken.

- Doordat het nu een 'kleine' pilot met beperkte betrokkenheid van de wijkteams betreft, is het van belang in de pilot stil te staan bij het aanhaken van de wijkteams, zodat bij een succesvolle pilot snel opvolging op andere plekken mogelijk is.

Vervolgstappen

- Deze pilot moeten verbonden worden aan het programma zodat er een centrale sturing ontstaat op alle verschillende verbeterrichtingen en bijbehorende onderdelen.
- De opgedane ervaring, o.a. met betrekking tot de gerealiseerde opvangplek-bezetting en de kosten kan ter indicatie dienen voor het continueren / uitbouwen van de plegeropvang.

- De vraag naar plegerhulp / het aantal plegers dat openstaat voor (vrijwillige hulp) is onbekend. Mogelijk biedt de pilot hier wel verder

Netwerk: Regie in het wijkteam

Uitgangspunt

- Het strak regelen van de regiefunctie voor een casus leidt ertoe dat gezinssystemen effectiever en efficiënter geholpen kunnen worden doordat bij het maken van keuzes alle beschikbare informatie en handelingsmogelijkheden gecombineerd worden en er een helder aanspreekpunt voor het hele gezin is.

Regiefunctie

- Over de regiefunctie bestaan veel verschillende beelden en opvattingen. Er bestaat wel overeenstemming over het feit dat er een regiefunctie voor het hele systeem moet komen.
- Uit de werksessies en gesprekken is op te maken dat onderscheid gemaakt kan worden tussen twee verschillende typen regie:
 - **Inhoudelijke regie:** richt zich vooral op het gezinssysteem en de inhoud van de hulpverlening.
 - **Procesregie:** richt zich vooral op organiseren van de netwerkpartners en de onderlinge afstemming.
- De opvatting dat wie de regie voert samenhangt met de complexiteit van de casus en het aantal betrokken partijen wordt breed gedragen.

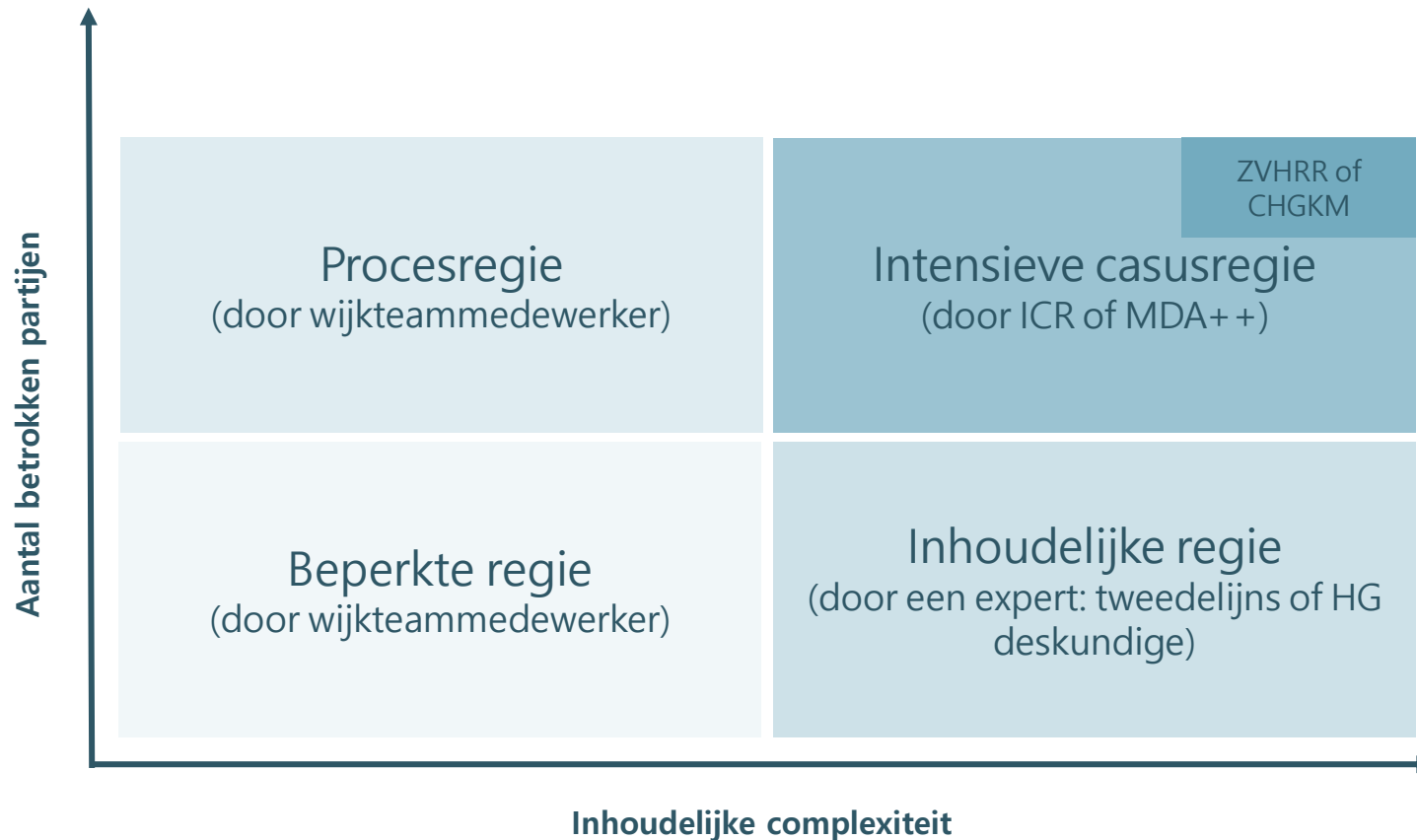
Dit maakt dat er geen eenduidig antwoord is op de vraag 'wie er regie moet voeren in deze casus?'. Dat is casusafhankelijk.

- Om het verdere gesprek over deze vraag te faciliteren is een model gemaakt waarin de verschillende vormen van regie afgezet worden tegen de mate van complexiteit in een casus en het aantal betrokken partijen bij een casus (zie volgende slide).

Randvoorwaarden

- Tevens worden er drie belangrijke randvoorwaarden benoemd:
 - Het mandaat en de positie van de regisseurs in het netwerk
 - De mogelijkheid om informatie uit te wisselen (zowel juridisch als ICT-technisch)
 - Beschikbaarheid van escalatiemogelijkheden als horizontale afstemming niet toereikend is of vastloopt
- Ook als het wijkteam niet de regie voert dienen zij wel aangehaakt te zijn. Immers is de intentie dat bij het afschalen een casus altijd bij een wijkteam terecht komt.

Netwerk: Regie in het wijkteam



- De situaties van gezinssystemen zijn zeer verschillende waarmee ook de hulpbehoefte en de daarmee benodigde mate van regie wisselen.
- Uit de werksessies en gesprekken zijn grofweg vier typen regie te destilleren:
 - **Beperkte regie** (door het wijkteam): 'vinger-aan-de-pols' regie bij laag complexe zaken.
 - **Procesregie** (door het wijkteam): actieve sturing op het coördineren en organiseren van het hulpnetwerk.
 - **Inhoudelijke regie** (tweedelijns of HG deskundige): de regisseur geeft inhoudelijk richting aan de hulp die een gezinssysteem geboden wordt.
 - **Intensieve casusregie** (door ICR of MDA++ geschoold HG deskundige): sturing op zowel proces als inhoud door de regisseur gepaard met intensieve betrokkenheid, ook naar de tweedelijns inzet.
- Het is van belang inzicht te krijgen in de verdeling van volumes per type. Nu is nog onduidelijk hoe de verdeling van de te verwachten volumes per type regie is.

Netwerk: Regie in het wijkteam

Verwachte effecten

- De verwachting van deelnemers aan de werksessies, in de bijeenkomst met de stuurgroep en gesprekken met (landelijke) experts is dat hulp effectiever kan worden ingezet doordat de afstemming en samenwerking tussen de verschillende partijen voor één gezinssysteem op een plaats wordt gecoördineerd. Dit bevordert, zowel in doorlooptijd als op inhoud, het herstel van het gezinssysteem en voorkomt mogelijk escalatie of herhaling.
- Hulp kan passender worden geboden doordat alle benodigde informatie centraal (bij / via de regisseur) beschikbaar is. Tussen de verschillende partijen in het systeem wordt 'warm' over gedragen en vragen die later van belang zijn worden eerder in het proces al benoemd en daarna gedeeld.

Gevraagde investering

- De benodigde investering is op te delen in twee elementen: het opleiden en trainen van mensen en het creëren van de benodigde tijd om daadwerkelijk regie te voeren.

Opleiding en training

- Het opleiden van de 20 HG deskundigen in de MDA+ + methodiek kost € 52.000 of € 2.600 per deelnemer*.

Benodigde tijd

- Het schetsen van een beeld van de benodigde tijd om de regiefunctie in te vullen is minder makkelijk. Uit de werksessies en gesprekken komt geen eenduidig beeld naar voren. Wel is belangrijk dat de verschillende vormen van regie een andere tijdsinvestering vragen.

Type	Indicatie benodigde tijd per casus
Beperkte regie	15-30 minuten p/w
Procesregie	<i>Geen indicatie, afhankelijk van complexiteit</i>
Inhoudelijke regie	<i>Geen indicatie, afhankelijk van complexiteit</i>
Intensieve casusregie	5-6 uur p/w

- Mogelijk leidt het invoeren van regie tot een extra capaciteitsvraag (FTE's). Echter is hier op basis van de huidige beschikbare informatie geen eenduidige uitspraak over te doen.

Netwerk: Regie in het wijkteam

Huidige ontwikkelingen

- Op het gebied van casusregie vinden binnen Rotterdam al een aantal ontwikkelingen plaats die benut kunnen worden voor het (door)ontwikkelen van deze verbeterrichting en de implementatie daarvan.

'Geweld hoort nergens thuis' Pilot intensieve casusregie RR

- Momenteel zijn er drie intensieve casusregisseurs (ICR) in Rotterdam. Een ICR kan een caseload van 10-12 casussen gelijktijdig hebben met een doorlooptijd van minimaal 1 jaar en maximaal 2 jaar. Deze pilot wordt begeleid door Katrien de Vaan (regiomanager vanuit GHNT). Tevens wordt onderzoek gedaan naar hoe de ICR's hun tijd besteden en wat voor effecten dat heeft. Richting de toekomst kan dit een waardevolle bron van informatie / data zijn over de inzet en effectiviteit van intensieve casusregie. Naast directe regie op eigen casuïstiek vervullen de ICR deskundigen ook een coachende en begeleidende rol bij complexe zaken die door andere worden behandeld, daarbij wordt over 30-40 casussen per ICR gesproken.

Deskundigheidsbevordering in het wijkteam (MDA++)

- De gemeente Rotterdam leidt momenteel 20 HG deskundigen op in de MDA++ methodiek die mogelijk de rol van (intensieve) casusregisseur kunnen vervullen.

ZVHRR en CHGKM

- Het Zorg- en Veiligheidshuis (ZVHRR) en het Centrum voor Kindermishandeling en Huiselijk geweld (CHGKM) houden zich ook bezig met (vormen van) casusregie. Mogelijk kan de opgedane kennis en ervaring met bijvoorbeeld het maken van convenanten t.b.v. informatiedeling en het werken met een gedeeld ICT-systeem benut worden.

Relatie gebiedsbreed zorg- en veiligheidsafstemming

- Onderdeel van de huidige verbeterrichtingen is het instellen van een gebiedsbreed zorg- en veiligheidsoverleg en een zorg- en veiligheidsteam. De (intensieve) casusregisseurs moeten gebruik kunnen maken van deze gremia t.b.v. van hun regierol. De afstemming tussen deze twee verbeterrichtingen is van groot belang.

Afbakening van 'regie' vanuit 'Geweld hoort nergens thuis'

- Vanuit het programma 'Geweld hoort nergens thuis' is een definitie van (casus)regie opgesteld die breed omarmt lijkt te worden in de stad. Deze definitie kan mogelijk gebruikt worden voor verder gesprek over (casus)regie in Rotterdam. Voor de volledigheid is deze definitie op de volgende slide opgenomen.

Netwerk: Regie in het wijkteam*

Afbakening 'regie' vanuit
'Geweld hoort nergens thuis'

Regie op de casus:

Contactleggen en motivatie voor hulp genereren op een manier die passend is bij de specifieke doelgroep. Motivatie voor hulp moet blijvend worden uitgevraagd en gemonitord.

Centrale contactpersoon voor cliënten, incl. grenzen stellen en ingrijpen, maar ook steunend voor cliënten.

Het systeemgericht in kaart brengen van de problematiek, het maken van een risico-inschatting, het inschatten zelfredzaamheid en dat met onderliggende oorzaken samenbrengen in een integrale probleemanalyse.

Coördinatie op gefaseerde ketensamenwerking: totstandkoming en uitvoering van een veiligheidsplan, hulpverleningsplan en herstelplan waarbij het plan bekend is bij en ondersteund wordt door de cliënten. Vertalen naar één simpel plan voor het gezin ('op de koelkast').

Het toeleiden van cliënten naar zorg en ondersteuning.

Periodiek evalueren van de kwaliteit en het effect van de zorg en ondersteuning, de veiligheid bewaken en ingrijpen waar nodig.

Werkt hiervoor samen met zowel de cliënten als het (professionele en informele) netwerk daaromheen.

Integraal onderdeel daarvan: regie op het proces

Op elkaar afstemmen van de activiteiten van ketenpartners die nodig zijn om het afgesproken resultaat te bereiken, over de grenzen van organisaties, disciplines en domeinen heen.

Afspreken van navolgbare processtappen: met cliënten en met ketenpartners.

Opschalen/escaleren/doorbraak realiseren als het vastloopt.

Monitoren van het verloop van hulp/interventies en de samenwerking daaromtrent op vooraf afgesproken resultaten, zonder daarin beperkt te worden door vastgestelde termijnen van inzet.

De basis ligt in het samen met cliënten en uitvoerende professionals opgestelde veiligheids-, hulpverlenings- en herstelplan. Dat biedt de kaders die de regisseur bewaakt.

Regie

- ▶ Regie in casuïstiek HGKM is regie op de casus én regie op het proces. Bij voorkeur worden deze niet uit elkaar gehaald maar voert één regisseur beide uit. Hierop wordt een uitzondering gemaakt als een doorbraak nodig is.

Voorwaarden voor regie:

- ▶ Bestuurlijk commitment aan de invulling van regie, niet alleen bij de gemeenten maar gedeeld door alle betrokken ketenpartners. Gebaseerd op een gezamenlijk doel voor de aanpak van HGKM dat de positionering van de regisseur als centrale persoon in de hulpverlening in een casus faciliteert; en dat leidt tot bereidheid bij partners om samen te werken met de regisseur, los van formeel mandaat en zeggenschap.
- ▶ Een competentieprofiel (regie voeren vereist specifieke kennis en competenties).
- ▶ Voldoende tijd voor de regisseur.
- ▶ Continuïteit: een regisseur is langdurig betrokken (zo lang de casus daar om vraagt) en regie is niet persoonsafhankelijk (een gelijke invulling van regie binnen het lokaal veld en in de regio draagt daar aan bij).
- ▶ Duidelijkheid over welk soort casuïstiek regie noodzakelijk is.
- ▶ Samenwerkingsafspraken, incl. afspraken over informatie-uitwisseling.
- ▶ Mandaat om snel en rechtstreeks benodigde hulpverlening in te kunnen zetten, binnen daaraan te stellen nadere kaders.

Netwerk: Regie in het wijkteam

Aandachtspunten

- Het inrichten van de regiefunctie moet passen binnen de (wettelijke) kaders en randvoorwaarden die gesteld zijn. Sommige partijen hebben een rol die is vastgelegd in de wet en daar kan niet van worden afgeweken. Dit laat onverlet dat de regisseur die het vaste contact van het gezin is afstemming heeft met deelregisseurs en dat er een samenhangende aanpak wordt vorm gegeven.
- Voor zover regie in het wijkteam gevoerd wordt kan uitgegaan worden van de kaders van het wijkteam.
- Vooral het geval van HG casussen met een straf-component of in zaken waar kinderen bij betrokken zijn moet goed gekeken worden naar het wettelijke kader. In dat tweede geval schrijft de Jeugdwet voor dat een SKJ-registratie verplicht is om hulp te bieden. De huidige ICR's of HG deskundigen beschikken hier niet over. Zij maken in hun regierol dan ook actief gebruik van de inzet van deelregisseurs. Zij voeren de regie over de hulp aan het hele gezin en stemmen af met de partners die vanuit een (wettelijk) kader deelregie voeren. Hierdoor worden activiteiten maximaal afgestemd, zodat één gezin, één plan werkelijkheid kan worden.

- De regiefunctie hangt samen met de introductie van een startbudget. Degene die regie voert moet dit budget kunnen inzetten om het gezinssysteem van hulp te voorzien.

Vervolgstappen

- Stel als stuurgroep / netwerk de verschillende definities van regie vast zodat gezamenlijk begrip van 'regie' ontstaat.
- Formuleer een gezamenlijke bestuurlijke opdracht inclusief mandaat aan de regisseurs.
- Organiseer de randvoorwaarden voor informatie-uitwisseling.
- Ontwikkel een helder escalatiemodel, zodat vraagstukken over 'wie doet wat' uit het veld snel worden opgelost.
- Maak een *quick scan* van de wijkteams om een volgorde van implementatie te bepalen.

Netwerk: Gebiedsbrede zorg- en veiligheidsafstemming

Uitgangspunten

- Systematische gebiedsbrede afstemming leidt ertoe dat gezinssystemen effectiever en efficiënter geholpen kunnen worden, doordat bij het maken van keuzes alle beschikbare informatie en handelingsmogelijkheden gecombineerd worden en dat door collegiale consultatie kennis wordt gedeeld.

Gebiedsbrede afstemming

- Alle betrokken partijen zien meerwaarde in de mogelijkheid om gebiedsbreed af te kunnen stemmen als het gaat om huiselijk geweld casuïstiek.
- Hierbij wordt opgemerkt dat het overleg een duidelijk doel moet hebben. Dit doel kan gevonden worden in de behoefte tot inhoudelijke afstemming en/of in de behoefte tot procesmatige afstemming.
- Ook is het van belang om op te merken dat niet alle HG casuïstiek gebiedsbrede afstemming vereist. Naarmate een casus complexer wordt en er meerdere partijen betrokken zijn wordt de behoefte aan een dergelijk afstemming in dit overleg groter.

- Net als de regiefunctie zijn de verschillende gebiedsbrede overlegbehoefte te plotten op het assenstelsel 'mate van inhoudelijke complexiteit' en 'aantal betrokken partijen'. (zie pagina 44).
- Bij het organiseren en vormgeven van (nieuwe) gebiedsbrede afstemmingsvormen dient rekening gehouden te worden met de schaal waarop de betrokken partijen georganiseerd zijn. Zo opereert het zorg- en veiligheidshuis op regioniveau en de gemeentelijke expertteams op rayon niveau.
- Uit de gesprekken en werksessies zijn twee typen overleg te destilleren: Overleg met als focus (lokale) collegiale afstemming (zorg- en veiligheidsoverleg) en overleg voor complexere casuïstiek waar ook tweedelijns partijen bij aangehaakt kunnen worden bij de hulp aan een casus (zorg- en veiligheidsteam).

Netwerk: Gebiedsbrede zorg- en veiligheidsafstemming

Zorg- en veiligheidsoverleg

Overleg met als primaire doel collegiale afstemming met de partijen die direct betrokken zijn bij een laagcomplexe casus. Dit overleg zou plaats kunnen vinden op een schaalniveau boven dat van het wijkteam maar beperkter dan dat van het rayon door wijkteams te clusteren in (geografisch logische) gebieden van 5-7 wijkteams. Hierdoor ontstaan 7~8 gebieden. Dit overleg vindt hoogfrequent (wekelijks) plaats en vraagt 2-4 uur inzet per deelnemer. Het overleg vervangt ook veel van de één-op-één afstemming tussen partijen onderling en draagt bij aan continue kennisdeling en hogere professionaliteit.

Deelnemers

Wijkteam, VTRR, JBRR, Fier/Arosa, ZVHRR en de Politie.

Benodigde capaciteit

In belangrijke mate betreft dit het eigen werk en zal niet heel veel extra kosten. Daarbij moet dit overleg een-op-een afstemming vervangen.

Eventueel zijn er kosten voor de HG coördinator als we die vrijstellen en van de HG deskundigen die zijn/ haar zaak komt bespreken.

Zorg- en veiligheidsteam

Het zorg en veiligheidsteam heeft als doel inhoudelijke en procesmatige afstemming waarbij ook de tweedelijns partijen betrokken zijn. Dit team opereert op rayonniveau waardoor er 4 zorg- en veiligheidsteams in Rotterdam zouden zijn. Dit overleg vindt laagfrequent (maandelijks) plaats waarbij de complexe zaken inhoudelijk besproken worden, gericht op het versterken van de aanpak met noodzakelijke tweedelijnsinterventies. Ook in dit team wordt kennis en inzicht ontwikkeld dat actief gedeeld wordt via de overleggen met alle HG betrokkenen in de stad.

Deelnemers

Coördinatoren HG van de gebieden (of wisselen aangewezen HG deskundige uit de ZenV overleggen van de gebieden in het Rayon, leden van het expert team, GGZ, JBRR, CHGKM, VTRR, ZVHRR, eventueel CIT, Fier/Arosa en de politie.

Benodigde capaciteit

Dit betreft een nieuw afstemmingsniveau in de stad. De gevraagde capaciteit is sterk afhankelijk van de uiteindelijke samenstelling van het overleg en de frequentie daarvan. Omdat het als doel heeft een gat op te vullen dat nu bestaat en in mindere mate bestaand overleg of één-op-één afstemming vervangt is het waarschijnlijk dat dit (extra) capaciteit vraagt.

Netwerk: Gebiedsbrede zorg- en veiligheidsafstemming



- Net als bij de regiefunctie is de specifieke situatie van een gezinssysteem en de daarbij behorende hulp leidend in het type overleg dat nodig is.
- Hierbij onderscheiden we drie mogelijkheden:
 1. Geen behoefte aan gebiedsbrede afstemming
 2. Zorg- en veiligheidsoverleg
 3. Zorg en veiligheidsteam
- Voor de 'extreme gevallen' is al het een en ander geregeld. Zo is er het Zorg- en veiligheidshuis (ZVHRR) en het Centrum voor Huiselijk Geweld en Kindermishandeling (CHGKM), hier wordt al gebiedsoverstijgend gewerkt op de schaal van de regio Rotterdam-Rijnmond.
- Volumes / omvang van aantallen casussen per type afstemming zijn nog niet beschikbaar. Duiding is belangrijk om in te kunnen schatten welke inzet wordt gevraagd.

Netwerk: Gebiedsbrede zorg- en veiligheidsafstemming

Verwachte effecten

- De verwachting van deelnemers aan de werksessies en gesprekken is dat, net als bij de regiefunctie, hulp effectiever kan worden ingezet doordat de afstemming en samenwerking tussen de verschillende partijen gestructureerd wordt georganiseerd.
- Hulp kan passender worden geboden doordat alle betrokken partijen gelijktijdig om één tafel zitten waardoor keuzes kunnen worden gemaakt.
- Kennis en inzichten worden gedeeld, waardoor de interventiekracht beter wordt en de professionaliteit over de breedte toe kan nemen.

Gevraagde investering

- Om gebiedsbrede zorg- en veiligheidsafstemming succesvol te realiseren worden twee typen investeringen gevraagd.
 - Investerings in het creëren van de juridische en ICT technische randvoorwaarden
 - Investerings in termen van tijd (FTE's)
- Hierbij moet opgemerkt worden dat het te verwachten is dat de

investerings gedeeltelijk 'winst' opleveren op andere plekken in het netwerk dan bij de partij die de investering doet.

Juridische en ICT technische randvoorwaarden

- Om de juiste juridische en technische randvoorwaarden te creëren zullen projecten moeten worden gestart. Hiervoor zullen projectkosten en eventueel advieskosten worden gemaakt. Mogelijk kunnen de kosten die gemaakt zijn bij het ZVHRR en/of CHGKM hier ter indicatie voor dienen.

Investerings in tijd

- De partijen die deelnemen aan de verschillende overleggen zullen tijd moeten investeren in het voorbereiden van en aanwezig zijn bij de overleggen. Deze investering is deels een vervanging en zal deels de effectiviteit en de efficiency van werken verbeteren. Zeker in het begin zal dit met name een investering vragen.
- Mogelijk zijn er acht(~) 'gebiedscoördinatoren' nodig om het zorg- en veiligheidsoverleg in goede banen te leiden. Daarmee wordt tevens de monitoring van HG over de breedte en het bouwen van een stedelijk netwerk over alle teams heen vorm gegeven.

Netwerk: Gebiedsbrede zorg- en veiligheidsafstemming

Huidige ontwikkelingen

- Gebiedsbrede afstemming vindt al op een aantal plekken in de stad plaats en werken daar goed. Tevens zijn ontwikkelingen waar aansluiting op gezocht kan worden.

ZVHRR

- Het 'Zorg- en Veiligheidshuis Rotterdam Rijnmond' biedt de mogelijkheid om in het geval van (zeer) zware of complexe HG casuïstiek te overleggen met partners in de stad. Hiervoor zijn de juiste juridische, organisatorische en ICT voorzieningen ingericht.
- Het aantal unieke besproken HG casussen in het ZVHRR is als volgt*:
 - 2018: 174
 - 2019: 215
 - 2020: 167 (tot 1 juli)

CHGKM

- Het 'Centrum voor Huiselijk Geweld en Kindermishandeling' biedt slachtoffers een fysieke plek om binnen te lopen en hulp te ontvangen. Alle benodigde expertises om een gezinssysteem te helpen zijn hier aanwezig. Hiervoor zijn de juiste juridische, organisatorische en ICT voorzieningen ingericht.

Wijkteam overstijgend overleg in Feyenoord

- In de wijk Feyenoord is gepilot met wijkteam overstijgend overleg waarbij intensievere afstemming met Veilig Thuis is gezocht. Deze pilot is succesvol verlopen en loopt nog steeds. Mogelijk kan dit model gebruikt worden ter vormgeving van het zorg en veiligheidsoverleg.

Netwerk: Gebiedsbrede zorg- en veiligheidsafstemming

Gebiedstafels

- Op wijkniveau zijn er op verschillende plekken (o.a. IJsselmonde) structureel gebiedstafels georganiseerd waarbij VTRR en de wijkteams de processen bespreken. Het is op dit moment onduidelijk of de methodiek en (het aantal) deelnemers in elke wijk hetzelfde zijn.

ZVHRR' in de wijk

- Vanuit de directie 'Veilig' wordt nagedacht over het ontwikkelen en oprichten van 'Zorg en veiligheidshuizen in de wijk'. Dit overlapt mogelijk met het inrichten van de gebiedsbrede zorg- en veiligheidsafstemming voor HG.

Wijkschakels*

- De wijkschakels zijn gericht op het verlenen van hulp aan verwarde personen. Hier is op verschillende plekken in de stad in pilot vorm mee gewerkt. De opgedane ervaring en de geformuleerde aanbevelingen van de pilot kunnen gebruikt worden voor het vormgeven van de gebiedsbrede HG afstemming en eventueel kan onderzocht worden of een vorm van wijkschakel ingezet kunnen worden voor HG casuïstiek.

Afstemming met inrichten regiefunctie

- Het organiseren en implementeren van de gebiedsbrede zorg- en veiligheidsafstemming hangt, zoals eerder aangeven, nauw samen met de inrichting van de verschillende vormen van regie.

Netwerk: Gebiedsbrede zorg- en veiligheidsafstemming

Aandachtspunten

- Bij het delen van informatie en het gezamenlijk maken van beslissingen dient rekening te worden gehouden met de wettelijk bepaalde verantwoordelijkheden.
- Goed overleg vraagt om goede en gerichte voorbereiding. Daarbij wordt het vak van de HG deskundige niet over gedaan, maar de specifieke vraag om consultatie of hulp als uitgangspunt genomen. Daarbij worden afspraken die in het overleg worden gemaakt tussen professionals als binden beschouwd door de moederorganisaties. Dit vraagt om een helder mandaat voor de deelnemers en een werkzaam escalatie systeem zodat gesignaleerde vraagstukken in de samenwerking en regie snel opgelost kunnen worden.

Vervolgstappen

- Stel als stuurgroep / netwerk de verschillende overlegvormen vast.
- Formuleer een gezamenlijke bestuurlijke opdracht inclusief mandaat voor de verschillende afstemmingsvormen en de deelnemers.
- Organiseer de randvoorwaarden voor informatie-uitwisseling.
- Bouw een helder escalatiesysteem zodat vragen uit de uitvoering snel worden opgelost.
- Maak een *quick scan* van de wijkteams om een volgorde van implementatie te bepalen.

/ Niet verder uitgevraagde bouwblokken

Samenwerking: Elkaar kennen, collectief leren en informatie uitwisselen

uitgangspunt

- Een goede samenwerking, waarbij professionals van verschillende partijen elkaar kennen, collectief leren en gericht informatie uitwisselen, zorgt ervoor dat een gezinssysteem sneller (efficiëntie) de juiste hulp ontvangt (effectiviteit) waardoor herstel eerder plaats kan vinden.

Samenwerking

- Uit zowel het Verwey-Jonker onderzoek als de werksessies en gesprekken uit de eerste ronde is de samenwerking in het netwerk, met de betrokken partnerorganisaties, als belangrijk thema benoemd.
- De aard van de problematiek, die vaak op meerdere leefgebieden speelt, maakt dat het netwerk ook integraal en samenhangend hulp moet kunnen bieden en zich daarop passend moet organiseren.
- Partners die in werksessies en gesprekken het meest genoemd worden als het gaat om het verbeteren van de samenwerking zijn: Veilig Thuis en de Politie (wijkagenten).
- Idealiter weten professionals, leidinggevend en bestuurders elkaar te vinden en begrijpen zij elkaars leefwereld.
- Het bouwblok samenwerking bestaat uit drie thema's. Binnen elke thema zijn meerdere verbeterrichtingen benoemd:
 - **Elkaar kennen** gaat over de mate waarin professionals in de praktijk elkaars leefwereld begrijpen, contact hebben met elkaar en weten wat ze van elkaar mogen verwachten.
 - **Collectief lerend vermogen** gaat over de mate waarin er gezamenlijk ontwikkeld wordt en er geleerd wordt in het werk.
 - **Informatie uitwisseling** gaat voornamelijk over hoe omgegaan wordt met de AVG, zodat de noodzakelijke informatie zo goed mogelijk kan worden gedeeld ten behoeve van een effectieve aanpak van de HG situatie.

Samenwerking: Elkaar kennen, collectief leren en informatie uitwisselen

Randvoorwaarden

- Het perspectief van het gezinssysteem blijft voorop staan, daar is de verbinding ook primair op gericht.
- Meer duidelijkheid over wat professionals van elkaar mogen verwachten: samenwerking is niet alleen gebaseerd op goede bedoelingen. Er zijn een aantal duidelijke afspraken nodig.
- Kortere lijnen tussen verschillende partijen op verschillende niveaus.
- Gedeelde urgentie vormt de basis onder de samenwerking.
- Eén gemeenschappelijke taal, zodat (veelgebruikte) begrippen, werkwijzen en woorden overal een zelfde betekenis hebben.
- Het moet mogelijk zijn om de informatie te delen (AVG-technisch).

Effect

- Doordat professionals elkaar sneller vinden, wordt hulp ook sneller geboden. Dit heeft invloed op zowel de uitval tussen melding en hulp(lager) en op het moment waarop hulp kan starten (eerder).
- Een betere samenwerking kan ook leiden tot een toename van werkplezier doordat frustratie over het proces / de samenwerking voorkomen wordt. Vraagstukken in de samenwerking worden eerder besproken en opgelost.

Investing

- De gevraagde investering voor het verbeteren van de samenwerking is sterk afhankelijk van het ambitieniveau dat wordt nagestreefd. Daarmee kan de investering stapsgewijs worden gedaan en die is daardoor stuurbaar.

Samenwerking: Elkaar kennen, collectief leren en informatie uitwisselen

- Initieel betreft dit voornamelijk projectkosten om specifieke onderdelen van de samenwerking te verbeteren of de randvoorwaarden daarvoor te creëren. Een voorbeeld hiervan is het opstellen van een AVG-proof convenant voor informatie-uitwisseling.
- Daarnaast vraagt de ontwikkeling om een investering in tijd. Medewerkers hebben tijd en ruimte krijgen om elkaar beter te leren kennen en de gewenste cultuurverandering (samen in plaats van ieder voor zich) te maken.

Ontwikkelingen

Op de verschillende verbeterrichtingen vinden al een aantal ontwikkelingen plaats. Die schetsen we hieronder.

Elkaar kennen:

- In een aantal wijkteams, waaronder IJsselmonde, is een medewerker van Veilig Thuis aanwezig bij het wijkteam. Deze vorm van verbinden wordt als positief ervaren. Ook de politie sluit daar geregeld aan bij overleg.

- Momenteel loopt het project 'trading places' waarbij managers van de verschillende netwerkpartners tijdelijk (6 maanden) van rol wisselen om elkaars wereld te leren kennen.

Collectief lerend vermogen

- Er zijn nog geen netwerkbrede ontwikkelingen. De netwerkpartners hebben wel allemaal individuele initiatieven voor het opleiden en trainen van medewerkers. Voorbeeld hiervan is het project 'deskundigheidsbevordering' van de gemeente Rotterdam.

Informatie-uitwisseling

- Onder andere in het Zorg- en Veiligheidshuis zijn zowel de juridische als ICT voorwaarden gecreëerd om gemakkelijk informatie uit te wisselen. Mogelijk kan hier gebruik van worden gemaakt op andere plekken in het netwerk.

Samenwerking: Elkaar kennen, collectief leren en informatie uitwisselen

Aandachtspunten

- In het verder vormgeven van de samenwerking moet de aansluiting met bestaande samenwerkingsverbanden zoals het CHGKM en het ZVHRR worden ingericht. In het bijzonder als het gaat om het opstellen van een 'AVG en HG in Rotterdam' convenant.
- De manieren waarop samenwerking op lokaal niveau is ingericht verschilt sterk per wijk / wijkteam. De (gewenste) relatie met samenwerkingspartners kan daarom verschillen per wijkteam.
- Samenwerking en het verbeteren daarvan is geen doel *an sich*. Het staat ten dienste van de verbeterrichtingen die zijn gericht op het primaire proces, zoals het inrichten van de regiefunctie en het gebiedsbrede afstemmen.

Vervolgstappen

- Prioriteer de verbeterrichtingen binnen het bouwblok samenwerking samen met de netwerkpartners. Maak daarbij concrete afspraken en stel de tijdlijn vast.
- Onderzoek nader wat nodig is om een convenant te sluiten voor het vergemakkelijken van informatie-uitwisseling en stel samen met de partners een plan op om dit convenant daadwerkelijk te ontwikkelen.

Professionals: HR samenwerking en vakontwikkeling

uitgangspunt

- Wanneer er voldoende én juist opgeleide professionals zijn, wordt hulp sneller en passender geboden.

Professionals

- Uit de eerste ronde gesprekken en werksessies bleek een duidelijke behoefte om huiselijk geweld verder te ontwikkelen als vakgebied. Op basis van de toen opgehaalde input zijn twee verbeterrichtingen binnen het bouwblok 'professionals' benoemd:
 - **HR samenwerking** gaat over de mate waarin er samengewerkt wordt om HR uitdagingen, zoals het hebben van voldoende professionals, gezamenlijk op te pakken.
 - **Vakmanschap** betreft de manier waarop het ontwikkelen van 'hulp bij HG' als vakgebied gezamenlijk verder wordt vormgegeven.
- Professionals onderschrijven dat het vak collectief aantrekkelijker gemaakt kan worden, waardoor de instroom van nieuwe collega's zal aantrekken en er een breder vakgebied ontstaat waarbij mensen binnen het vakgebied kunnen verplaatsen tussen functies en organisaties, waardoor expertise voor het veld behouden blijft.
- Vakmanschap kan verder ontwikkeld worden door (ethische) kaders en samenwerking terug te laten komen in het opleiden van wijkteam- / HG medewerkers.
- Volgens deelnemers is supervisie en 'coaching on the job' een onderbelicht punt. Voornamelijk op het emotionele vlak: er komt veel op professionals af. Daarbij kunnen op basis van uitwisseling professionele standaards worden verdiept.

Randvoorwaarden

- De voornaamste randvoorwaarde is dat professionals de tijd en gelegenheid moeten krijgen om de gezamenlijke professionele standaard te (blijven) ontwikkelen en vervolgens te implementeren.
- Het gezamenlijk ontwikkelen van professionals vraagt om een gedragen (bestuurlijke) opdracht van alle partnerorganisaties.

Professionals: HR samenwerking en vakontwikkeling

Effect

- Als er voldoende professionals zijn is er specialistische kennis in (bijna) elk wijkteam. Daardoor kan een gezin zowel sneller als passender geholpen worden. De snelheid zorgt voor minder uitval, terwijl de juiste zorg helpt in het sneller en beter herstel van het gezinssysteem.

Investing

- De gevraagde investering om professionals te versterken is vergelijkbaar met die in het bouwblok 'samenwerking' in de zin dat ook deze investering erg stuurbaar is en stapsgewijs (levels) ingevoerd kan worden.
- Het zal eveneens voornamelijk initiële investeringen betreffen om specifieke onderdelen van het bouwblok 'professionals' te ontwikkelen en implementeren.
- De verwachting is dat dit bouwblok vooral duurzaam tijd van professionals zal vragen en in mindere mate investeringen in termen van (project)budget.

Ontwikkelingen

Op de twee verbeterrichtingen vinden al een aantal ontwikkelingen plaats. Die schetsen we hieronder.

HR samenwerking

- *Onbekend*

Vakmanschap

- In 2020 zijn er 10 HG deskundigen aangenomen door de gemeente Rotterdam op basis van de gemaakte capaciteitsberekening. In 2021 zullen er nogmaals 5 worden aangenomen.
- 20 HG deskundigen volgen momenteel de MDA++ opleiding.

Hierbij moet worden opgemerkt dat dit twee initiatieven zijn van de gemeente Rotterdam en het dus strikt genomen geen ontwikkelingen van het netwerk betreft.

Professionals: HR samenwerking en vakontwikkeling

Aandachtspunten

- Dit bouwblok is sterk faciliterend aan een aantal van de andere bouwblokken. Het ontwikkelen van de professionele standaard is bijvoorbeeld een middel om de samenwerking te verbeteren of om gebiedsbrede afstemming goed te laten verlopen. Ook draagt dit bij aan binden en boeien van professionals voor het vakgebied.

Vervolgstappen

- Instellen werkgroep 'vakmanschap' (met professionals uit het netwerk) als onderdeel van het programma geleid door Eveline Kentie met als opdracht het ontwikkelen en aanscherpen van professionele standaards en methoden om ontwikkeling te stimuleren.
- Instellen werkgroep 'HR samenwerking' (met HR medewerkers en professionals) als onderdeel van het programma geleid door Eveline Kentie gericht op het in kaart brengen van HR instrumentarium en mogelijkheden die meer toe te spitsen op HG deskundigheid.

Regels, administratie en procedures

uitgangspunt

- Door (procesmatige) belemmeringen aan te pakken en administratieve lasten te verminderen krijgt de professional meer ruimte om zich te richten op het bieden van hulp aan gezinssystemen.

Regels, administratie en procedures

- Het bouwblok 'Afspraken, procedures en administratie' is in het leven geroepen om op de korte termijn belemmering inzichtelijk te maken en aan te pakken.
- De invulling van dit bouwblok is sterk volgend aan de keuzes die bij andere bouwblokken worden gemaakt.
- Uit werksessies en een inventarisatie onder wijkteammedewerkers komt naar voren dat professionals minder ruimte ervaren om expertise in te zetten, en steeds meer tijd besteden aan randvoorwaarden, administratie, procedures en andere trajecten.

- Deelnemers aan de werksessies kunnen zich vinden in het 'pas toe of leg uit' principe: standaard werken professionals volgens protocol, professionals krijgen de ruimte om in te schatten of het noodzakelijk is af te wijken van het protocol en voorzien dat hiermee zeer veel tijdswinst wordt geboekt.
- Alleen indien afgeweken wordt van het protocol, wordt dit vastgelegd. Deze manier van werken kan alleen in het geval van een duidelijke (gezamenlijke) professionele standaard en een helder kader.
- Een professional die afwijkt van het protocol zou dit actief moeten delen binnen het netwerk. Door te delen leren alle partners in het netwerk. Hierdoor wordt kennis verdiept en de werkmethoden verder aangescherpt.

Regels, administratie en procedures

Randvoorwaarden

- Een (gezamenlijke) professionele werkwijze inclusief protocollen.
- Ruimte en steun van leidinggevenden indien een professional ervoor kiest af te wijken van een protocol.

Effect

- Professionals kunnen meer tijd spenderen aan hun kerntaken, en daardoor (meer) gezinssystemen helpen.
- Efficiëntiewinst: FTE's worden gericht ingezet.
- Zeer waarschijnlijk neemt het werkplezier van medewerkers toe.

Investing

- Gevraagde investeringen zijn zeer afhankelijk van de invulling van deze

verbeterrichting. Deze is op dit moment onbekend, en hangt sterk samen met andere verbeterrichtingen.

Ontwikkelingen

- *Onbekend*

Aandachtspunten

- *Onbekend*

Vervolgstappen

- Oprichten werkgroep 'regels, administratie en procedures' als onderdeel van het programma geleid door Eveline Kentie.

/ Conclusies & vervolg

Huiselijk geweld verder (h)erkennen als expertise

- In de gesprekken en werksessies komt naar voren dat huiselijk geweld één van de onderwerpen is waar een HG deskundige, wijkteamleider of wijkteammedewerker mee bezig is. Volstrekt logisch gezien de generieke aard van de wijkteams.
- Echter is de roep om focus op huiselijk geweld onder de gesproken professionals groot. Er worden twee suggesties gedaan om deze focus te vergroten:
 - Introduceren van een 'gebied-coördinator HG'
 - Vrijstellen van HG deskundige voor overige WMO taken
- Het (h)erkennen van HG als expertise raakt ook aan de bouwblokken 'professionals' en 'samenwerking' waar in wordt gegaan op de ontwikkeling van het vakgebied.
- Deze taken overlappen mogelijk met de huidige rol van wijkteamleiders en eventueel wijkteammanagers. Echter is het niet de intentie om deze 'HG coördinatoren' een hiërarchische rol toe te bedelen. Het gaat om een rol die functioneel en inhoudelijk is. Mogelijk kunnen wijkteamleiders op deze manier ook ontlast worden.
- Deze coördinator wordt in de gesprekken geduid als 'een HG deskundige +'. Iemand die vanuit de inhoud kan coördineren en begeleiden.
- Afhankelijk van het aantal te bepalen gebieden is de verwachting dat er 6-8 van deze coördinatoren voor de stad nodig zullen zijn.

Gebied-coördinator HG

- De coördinatoren houden overzicht over alle HG casussen in een bepaald geografisch gebied, zijn vraagbaak voor wijkteammedewerkers en HG deskundigen, mentoren en coachen collega's, organiseren en zitten het zorg- en veiligheidsoverleg voor en agenderen complexe casuïstiek in het zorg en veiligheidsteam.

Vrijstellen van HG deskundigen van andere WMO taken

- De HG deskundigen voeren ook 'reguliere WMO taken' uit. Dit zorgt mogelijk voor en verlies in de effectiviteit en efficiëntie waarin HG deskundigheid wordt ingezet. Het vrijstellen van HG deskundigen of een subgroep daarvan kan leiden tot een verbetering hiervan.

Duiden van de verbeterrichtingen in de beschikbare data

- Informatie of data kan verschillende doelen dienen in de aanpak van huiselijk geweld. Grofweg zijn er vier te onderscheiden:
 - Het verbeteren van de effectiviteit van hulp aan gezinssystemen
 - Het aanpassen en efficiënter maken van werkprocessen
 - Het inzichtelijk maken de bedrijfsvoering (o.a. P&C)
 - Inzichten benutten om toekomstig slachtofferschap te voorkomen

Het verbeteren van de effectiviteit van hulp aan gezinssystemen

- Hierbij gaat het om het organiseren van een sluitende informatiestroom met integraal informatieontwerp: vroeg in het proces datgene vastleggen waardoor effectiviteit en snelheid in de ondersteuning van het systeem bereikt kan worden. Dit vraagt om een gemeenschappelijk, door het netwerk gedragen informatieontwerp en bijbehorend protocol.

Het aanpassen en efficiënter maken van werkprocessen

- Het betreft onder andere de aard en omvang van het lopende hulpaanbod, de bijbehorende tijdlijn (incl. doorlooptijd), de beschikbaarheid van interventies en het eigenaarschap daarvan.

Het inzichtelijk maken van de bedrijfsvoering (o.a. P&C)

- Data kan gebruikt worden voor het prognosticeren en verantwoorden op P&C niveau. Analyses kunnen dienen om de inzet te richten op het (te verwachten) 'HG aanbod'.

Op de volgende slides gaan we vooral in op welke informatie / data kan bijdragen aan het verbeteren van de effectiviteit van hulp aan gezinssystemen. We geven daarbij een beeld van de informatie / data die momenteel al beschikbaar is en dit doel dient en van de informatie die idealiter beschikbaar zou moeten zijn.

Inzichten benutten om toekomstig slachtofferschap te voorkomen

- Data en kennis worden aan elkaar verbonden en benut om toekomstige HG situaties te voorkomen door preventieve activiteiten te ontwikkelen naar risico groepen, risico situaties e.d.

Duiden van de verbeterrichtingen in de beschikbare data

- Hoewel op basis van de beschikbare data en de opgehaalde input uit de werksessies het niet mogelijk is om de verwachte effecten te kwantificeren is het wel mogelijk om uitspraken te doen over waar verschuivingen in de beschikbare data plaats zou kunnen vinden indien de verbeterrichtingen worden geïmplementeerd.

Vindplaatsgericht werken

- De verbeterrichtingen omtrent het vindplaatsgericht werken zouden in de huidige beschikbare data een verschuiving van de meldplaats kunnen betekenen.
- In wijken waar vindplaatsgericht gewerkt wordt zou dit terug te zien moeten zijn in de samenstelling van de meldingen bij Veilig Thuis.
- Tevens zou in wijken waar gestart wordt met vindplaatsgericht werken de totale instroom toe kunnen nemen en van samenstelling kunnen veranderen.

Opleiden van medewerkers bij de loketten

- Toename van het aantal HG casussen met als meldpunt (een van) de loketten wat leidt tot een aanpassing in de samenstelling en mogelijk omvang van meldingen bij Veilig Thuis.

Introductie van startbudgetten en vervolgarangementen

- De wachttijd voor het starten van de hulp neemt af, mogelijk kan dit worden afgeleid van de 'startdatum'.
- Mogelijk neemt ook uitval af, maar er is momenteel geen goede manier om dit te meten, omdat goed registratie ontbreekt.

Direct slim digitaal of telefonisch toegankelijk maken van de wijkteams voor gezinssystemen

- Verhoogde instroom met als meldplek de wijkteams wat leidt tot een aanpassing in de samenstelling en mogelijk de omvang van meldingen bij Veilig Thuis.

Duiden van de verbeterrichtingen in de beschikbare data

Plegerhulp en plegeropvang

- Casussen waarbij plegerhulp of –opvang wordt geboden zouden een lagere mate van recidive tot gevolg kunnen hebben. Mogelijk kan in Gidso het aantal meldingen per casus dienen als indicator voor het effect van plegerhulp. Ook kan het monitoren in de tijd (het wel of niet terugkeren van de pleger) onderbouwing geven voor het afnemen van recidive in de rol van pleger.
- Tevens kan de doorlooptijd van een casus in Gidso dienen als indicatie van het effect van plegerhulp.

Regiefunctie

- Mogelijk is een gereduceerde looptijd van casussen waar te nemen bij het succesvol implementeren van de verbeterrichting. Dit is (gedeeltelijk) uit Gidso te halen.

Gebiedsbrede afstemming

- Mogelijk is een gereduceerde looptijd van casussen waar te nemen bij het succesvol implementeren van de verbeterrichting. Dit is (gedeeltelijk) uit Gidso te halen.

Gewenste beschikbare data en informatie

- De informatie / data die momenteel beschikbaar is maakt dat het uitdagend is om te toetsen of de effectiviteit van hulp bij huiselijk geweld in lijn is met de verwachtingen. Tevens maakt dit het ook moeilijk om de effectiviteit van de verbeterrichtingen te toetsen nadat deze geïmplementeerd zijn. Om die reden is het aan te raden op drie punten te investeren in goede vastlegging van data en een cijfermatig overzicht.

Stadsbreed inzicht in de aard en omvang

- Idealiter is er zicht op de in-, door- en uitstroom, en bijbehorende doorlooptijd van HG casussen in Rotterdam. Het betreft de in-, door- en uitstroom van het gehele hulptrajecten en niet alleen de in-, door- en uitstroom per betrokken netwerkpartner. Juist de overdrachtsmomenten leveren risico's op, die vallen doorgaans buiten eventuele prestatieafspraken.

Inzicht in samenstelling van HG in Rotterdam

- De verwachting is dat de samenstelling van de HG casuïstiek gaat

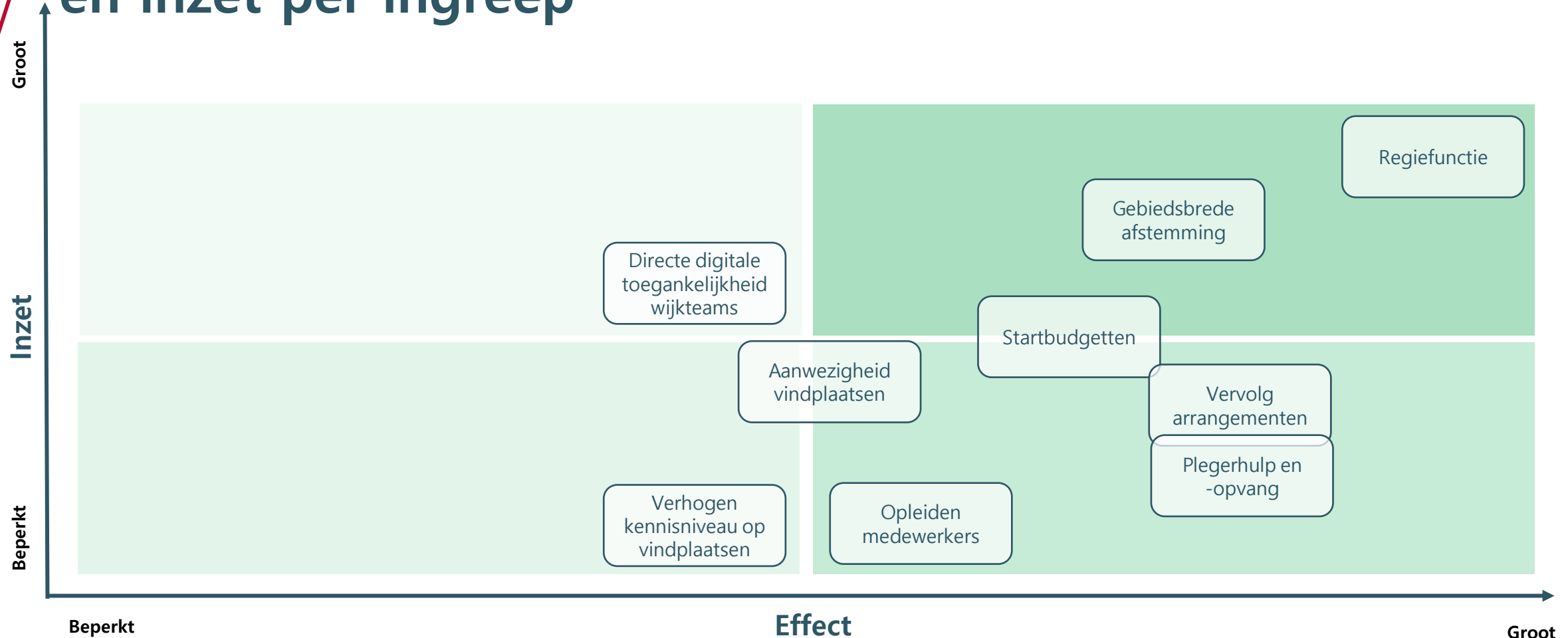
wijzigen naar gelang de verbeterrichtingen worden geïmplementeerd. Momenteel is het niet mogelijk om het totale aantal HG casussen (gemakkelijk) te differentiëren naar zwaarte en bijbehorende hulpbehoefte. Om de effectiviteit van beleid en de verbeterrichtingen inzichtelijk te maken is dit wenselijk.

- Mogelijk kan in de data die momenteel beschikbaar is door middel van een aantal aannames (zoals de behandelende partij of de looptijd van een casus) al wel een eerste beeld geschetst worden. Dit vraagt echter intensieve inzet van een data analist.

Duiding van de geleverde hulp

- Momenteel is het niet mogelijk om de ingezette HG arrangementen gemakkelijk te onderscheiden van 'reguliere WMO arrangementen'. Dit kan alleen op basis van een aantal aannames. Om de effectiviteit van arrangementen inzichtelijk te maken is dit noodzakelijk.

'Laaghangend fruit'-matrix: inzicht in te verwachten effect en inzet per ingreep



Vervolgstappen met de verbeterrichtingen

Quick scan wijkteams (schetsen huidige situatie)

- Een groot deel van de verbeterrichtingen richt zich op de wijkteams. Op de verschillende verbeterrichting worden in diverse wijkteams al stappen gezet / initiatieven ontplooit.
- Om goed zicht te krijgen op wat er in Rotterdam al wordt gedaan is het advies om een quick scan te maken van alle wijkteams waarin per verbeterrichting wordt bepaald wat er al gedaan wordt / wat de huidige stand van zaken is. En welke lessen daarin te benoemen zijn
- De quick scan kan gemaakt worden in samenwerking met de wijkteamleiders en wijkteammanagers.

Stakeholderanalyse per verbeterrichting

- De mate waarin een verbeterrichting een netwerkpartner raakt wisselt. Dit betekent ook iets voor de bereidheid en motivatie om (actief) te participeren in een verbeterrichting.
- Om de programmastructuur goed vorm te geven en de juiste partners bij de juiste verbeterrichtingen te betrekken is het aan te raden om een stakeholderanalyse per verbeterrichting te maken. En daarbij het krachtenveld te duiden.

Vervolgstappen met de verbeterrichtingen

Startbudget en vervolgarrangementen

- De verbeterrichtingen met betrekking tot de financiering van hulp behoeven verdere uitwerking. De werksessies en gesprekken hierover hebben onvoldoende input opgeleverd om goede vervolgstappen te kunnen zetten.
- Omtrent deze thema's zullen nogmaals werksessies en gesprekken gevoerd moeten worden. Om meer richting te geven aan dit onderwerp kunnen mogelijk de betrokkenen bij het huidig lopende inkooptraject meer worden betrokken. Ook de actieve betrokkenheid van indicatiesteller is hierbij van belang.

Informatiepositie huiselijk geweld

- Gedurende het verzamelen van informatie en data over huiselijk geweld is gebleken dat de beschikbaarheid hiervan beperkt is. Het inzichtelijk maken van de aard en omvang van huiselijk geweld, anders dan 'totale aantallen', is vrijwel niet mogelijk en dat wat wel inzichtelijk gemaakt kan worden vraagt veel inzet.
- Om de effectiviteit van het uitvoeringsprogramma en bijbehorende verbeterrichtingen inzichtelijk te kunnen maken zal meer (cijfermatig) inzicht gecreëerd moeten worden in huiselijk geweld in Rotterdam.
- Op pagina 70 ('Gewenste beschikbare data en informatie') staat een nadere toelichting op de benodigde informatie en data.



**Andersson
Elffers
Felix**