



ZAANSTREEK-
WATERLAND



JAARRAPPORTAGE **2023**

Inhoudsopgave

Managementsamenvatting	3
<i>Casus Kelsey</i>	5
De cijfers over 2023	6
Wachtlister werd werkvoorraad	6
Formatie structureel op orde	6
Enorme stijging crisiszaken	7
- Crisis uitruk buiten kantoortijden	7
Prestatie indicatoren behaald	8
Binnen de begroting gebleven	9
Aantal zaken neemt toe	10
Kwaliteit stijgt	11
- Client-tevredenheidsonderzoek	11
- Kwaliteitsverbetering interne processen	12
- Visie op klachten	12
- Dossierverzoeken belasten operationele inzetbaarheid	12
Adviesfunctie Veilig Thuis	13
<i>Casus Nica</i>	15
Ontwikkelingen in 2023	16
Netwerkorganisatie VT	16
- Voorlichting	16
- Samenwerking	16
- PJ Purmerend	17
- Proeftuin Toekomstscenario kind- en gezinsbescherming	17
- Samenwerkingsafspraken	17
- 'Ervaringsverhalen brengen ons verder'	18
Werkgroep Veilig Thuis	18
Gewenste optimalisatie van ICT	19
- Release	19
- Vraagverrijking	19
- Business-Intelligence tool	19
- Website	19
ZSM: Zorgvuldig, Snel en Maatwerk	20
<i>Casus Bep en Jan</i>	21
Bijlagen	22
1. Sturingsinformatie/ Beleidsinformatie 2023	

Managementsamenvatting

Met gepaste trots bied ik u hierbij de jaarrapportage over 2023 van Veilig Thuis Zaanstreek-Waterland aan.

Een jaar waarin we successen realiseerden. Zo behaalden we de KPI's, de formatie is op orde en de wachtlijst werd werkvoorraad. Kwalitatief verbeterden we en uit cliënt-tevredenheidsonderzoek blijkt dat we in relatie tot andere VT's hoog scoren.

Maar ook een jaar waarin we het aantal zaken zagen stijgen. Zowel in ernst en complexiteit maar ook in absolute aantallen. Bij het crisisteam zien we in twee jaar tijd een stijging van ruim 55%. Dit geeft een te grote druk op de formatie bij gedragswetenschappers en het crisisteam.

Steeds meer burgers vragen hun dossier op of willen dat het wordt aangepast of vernietigd. Dit zijn tijdrovende taken die ten koste gaan van nieuwe zaken van huiselijk geweld of kindermishandeling.

Huiselijk geweld en kindermishandeling komt in alle lagen van de bevolking voor. Het is hardnekkige problematiek waarbij we vaak zien dat het intergenerationeel wordt doorgegeven. Alle netwerkpartners spannen zich in en elke situatie waarin stabiele veiligheid wordt gecreëerd is er één. Toch blijft het langdurige, structurele en intensieve aandacht vergen.

A Kerncijfers in vergelijking met voorgaande jaren

1 Adviezen, meldingen en crisiszaken

Einde jaar:	2020	2021	2022	2023
<i>Adviezen</i>	2968	2764	2609	3126
<i>Meldingen</i>	2055	1812	1929	2165
<i>Waarvan crisiszaken</i>	205	220	333	384

2 Werkvoorraad (waarbij de veiligheid actief wordt gemonitord)

Einde jaar:	2020	2021	2022	2023
<i>Aantal zaken</i>	147	104	58	50

3 Aantal tijdelijke huisverboden

Einde jaar:	2020	2021	2022	2023
<i>Aantal zaken</i>	78	78	81	70

B Verdeling achtergrond betrokken personen

<i>Dienst/ percentage achtergrond aanvragen</i>	Zorgprofessionals	Burgers/ omstanders/ familie/ direct betrokkenen
<i>Adviesaanvragen</i>	55%	45%
<i>Meldingen</i>	90% zorgprofessionals, waarvan 75% vanuit justitie & veiligheid	10%

Deze jaarrapportage kent twee delen. De cijfers en de ontwikkelingen. In de bijlage kunt u verdiepende (achtergrondinformatie) vinden. Tussen deze items is telkens een casus weergegeven. Dit om een concreet beeld te geven van het werk van Veilig Thuis.

Bastiaan Kloes

Teammanager Veilig Thuis Zaanstreek-Waterland



Kelsey van tien woont met zijn moeder en stiefvader in Edam. We krijgen vier meldingen over hen. Een anonieme melding van buren, de politie, school en het sociaal werk. Zijn biologische vader heeft op school ook zijn zorgen geuit over de opvoedsituatie van Kelsey bij moeder thuis. Kelsey heeft hem verteld dat hij wordt geslagen door zijn stiefvader en dat hij soms, ook midden in de nacht, ineens bij oma moet logeren. Buren maken zich zorgen over geschreeuw dat uit de woning komt en duiden dit als verbaal geweld. Er zou ook sprake zijn van isolatie van moeder door stiefvader volgens de verschillende melders. Moeder heeft geen eigen telefoon en stiefvader neemt altijd het woord als professionals met moeder in gesprek willen over hun zorgen.

Ik ga met een collega op huisbezoek in gesprek met moeder en stiefvader. Moeder wil niet zonder stiefvader in gesprek. We treffen een rommelige woning aan, met half afgebladerde verf op de muren en de leren bank is versleten en viezig. Moeder en stiefvader ontkennen de gemelde zorgen. Ze erkennen in het weekend wel ruzie te hebben gehad. Mogelijk dat daar de signalen van geluidsoverlast vandaan komen, maar dit was eenmalig en ze hadden teveel gedronken. Moeder en stiefvader vertellen 'swingers' te zijn en vaak mensen over de vloer te hebben, waarmee ze drinken en seks hebben. Het kan zijn dat buren geluiden horen, want de huizen zijn gehorig. Vanwege de swingafspraken delen ze een telefoon, dus het is onjuist dat moeder geen telefoon heeft.

We hebben een sterk 'niet pluis' gevoel en krijgen de indruk dat moeder niet het achterste van haar tong laat zien. Mijn collega heeft een gesprek met Kelsey en vanuit dat gesprek komen opnieuw zorgen. Het jochie vertelt dat stiefvader tegen hem schreeuwt en ook tegen zijn moeder. Ook vertelt hij dat er vaak ruzie is en dat hij veel straf krijgt van zijn stiefvader. We willen opnieuw met moeder in gesprek over deze zorgen en dan zonder stiefvader. Het lukt niet om moeder (telefonisch) te bereiken, dus we gaan op onaangekondigd huisbezoek. Na lang aanbellen doet stiefvader open en is hij verbaal agressief, moeder staat achter hem en zegt niets. Het lukt niet om in gesprek te komen en we zoeken naar een manier om moeder alleen te spreken. Gelukkig neemt zij al vrij snel contact op met ons en maken we een afspraak op het gemeentehuis in bij haar moeder (oma). Moeder doet haar verhaal en vertelt dat de meldingen kloppen en dat ze wordt mishandeld door stiefvader en wordt ingezet voor prostitutie. Het klopt dat Kelsey getuige is van mishandeling en ook zelf door stiefvader is geslagen. We vertellen moeder dat Kelsey onveilig is in deze situatie en uit huis zal worden geplaatst bij zijn biologische vader. Moeder begrijpt dit en beseft zich dat ze uit deze situatie moet om ook weer voor Kelsey te kunnen zorgen. Stiefvader belt Veilig Thuis boos op en dreigt met stappen richting ons. Gezien hij geen gezag heeft, heeft hij ook geen recht van spreken, zo laten wij hem weten.

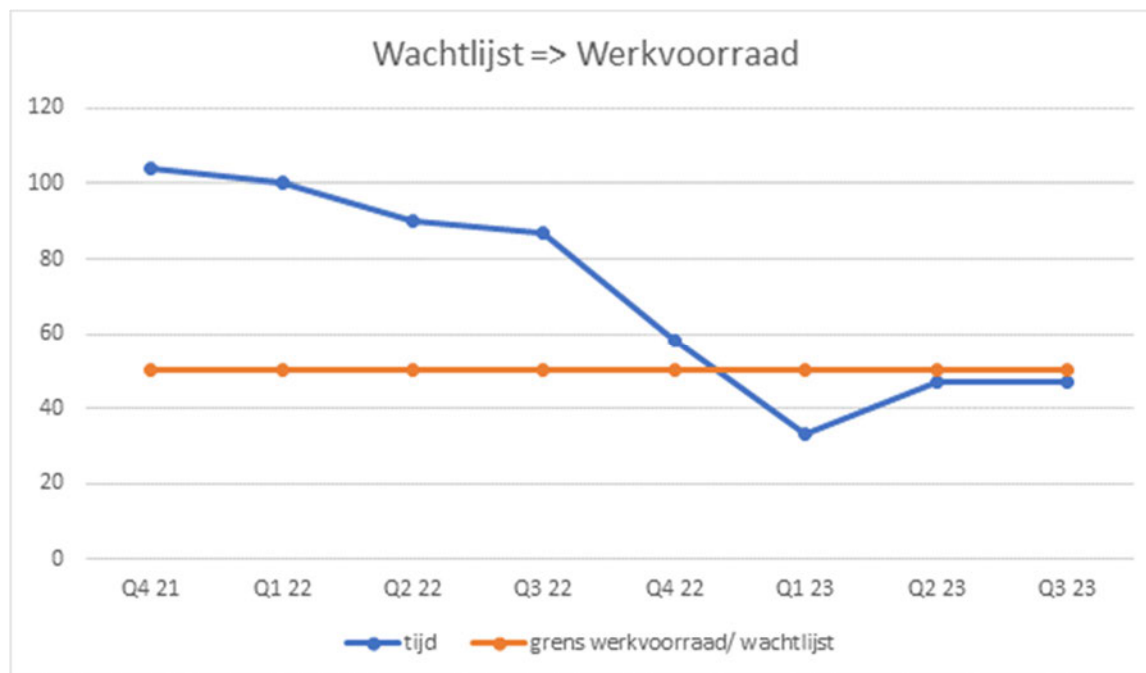
Moeder verbreekt de relatie met hem, vindt een nieuwe woning en doet aangifte van mishandeling en gedwongen prostitutie. Uiteindelijk lukt het haar en Kelsey's biologische vader een omgangsregeling op te stellen. Kelsey ziet zijn moeder weer net zo veel als zijn vader en ouders zijn in goed contact met elkaar. Er staat een zitting gepland tegen stiefvader.

De cijfers over 2023

In bijlage 1 vind u de beleidsinformatie over 2023, zoals die zijn afgesproken aan te leveren. De financiële verantwoording en exacte cijfers qua formatie worden separaat aangeleverd.

Wachtnlijst werd werkvoorraad

Dit jaar is het gelukt om van 'wachtnlijst' naar 'werkvoorraad' te gaan. We spreken van een werkvoorraad als het minder dan 50 casussen betreft. Daarin hebben we in alle gevallen zicht op de veiligheid en houden we daar ook zicht op. Elke nieuwe casus triageren we. Indien de casus acuut is wordt deze direct opgepakt.



Enkele jaren geleden was er sprake van ruim 200 casussen op de wachtnlijst. Die tijd ligt achter ons. Bij de huidige werkvoorraad zijn zaken maximaal enkele maanden oud en is er dus zicht op de veiligheid. Onze ambitie is om de werkvoorraad verder terug te dringen naar rond de dertig zaken.

Formatie structureel op orde

Voor VT Zaanstreek-Waterland (hierna VT) breed is de vastgestelde formatie 28.4 fte maatschappelijk werkers en 2.8 fte gedragswetenschappers.

Het is gelukt om de noodzakelijke uitbreiding te realiseren. Eerst deels met tijdelijke inhuur en gaandeweg het jaar met vaste krachten. Het jaargemiddelde over 2023 kwam uit op 26,7 fte¹, waarbij we ook maanden hadden dat we boven de 28,4 fte zaten. We zien de werkdruk op het Crisisteam en de gedragswetenschappers wel toenemen.

Enorme stijging crisiszaken

¹ Dat is wat we netto aan SKJ geregistreerde specialisten konden inzetten, inclusief verlof (zwangerschap, ouderschap, ziekte, vakantie)

We zien een flinke stijging bij het Crisisteam. In twee jaar gaat het om een toename van ruim 55%. Maatschappelijk, inhoudelijk maar ook in de werkprocessen is dat zorgelijk.

	2020	2021	2022	2023
Crisiszaken	187	246	333	384



Het betekende intern dat we dikwijls capaciteit van de andere teams moesten toevoegen aan het Crisisteam om alle dagelijkse acute zaken op te kunnen pakken.

Kijken we naar het gehele jaar, dan zien we geen duidelijk patroon en zijn de verschillen per week aanzienlijk.

Een structurele uitbreiding van het crisisteam is noodzakelijk. In alle crisiszaken hebben onze drie parttime gedragswetenschappers een grote rol. Ook daar is uitbreiding gewenst. Daarnaast blijft een interne flexibele schil gewenst om de pieken op te vangen. Dat blijft echter wel effect hebben op het aantal zaken en de doorlooptijden die betreffende specialist in het eigen team (frontoffice, backoffice of screeningsteam) te draaien heeft.

Crisis uitruk buiten kantoortijden

Veilig Thuis is 24/7 bereikbaar. In deze VNG factsheet wordt e.e.a. toegelicht over de bredere bereikbaarheid versus beschikbaarheid binnen- en buiten kantoortijden²

De avond, nacht en weekend bereikbaarheid wordt door onze eigen specialisten verzorgd. Indien we inschatten dat een acute uitruk gewenst is schakelen wij met de specialistische jeugdhulpverleners van IHub Altra en Levvel. Zij verzorgen de uitruk. Het was een intensief traject om te komen tot deze constructie. Partijen zijn erg tevreden over de samenwerking. De focus is meer komen te liggen op de acute inschatting van (structurele) veiligheid. Dat vraagt iets anders dan de acute crisis oplossen.

² Zie [20150520-factsheet-bereikbaarheid-en-beschikbaarheid-veilig-thuis-v2.pdf \(vng.nl\)](#)

Prestatie indicatoren behaald

Veilig Thuis heeft met de gemeenten een aantal Kritische Prestatie Indicatoren (de KPI's) afgesproken. Hierbij een overzicht van de gemeten KPI's.

Resultaten Kritische Prestatie Indicatoren 2023:

Snelheid van dienstverlening		
Item	KPI	Behaald resultaat
<i>KPI 1 Het aantal meldingen waarbij binnen 5 werkdagen na ontvangst van de melding de veiligheidsbeoordeling is uitgevoerd</i>	75%	2023: 96% 2022: 93%
<i>KPI 2 Het percentage van de dienst Voorwaarden en Vervolg dat binnen 10 weken is afgerond</i>	na start van de vervolgdienst: 90%	2023: 93% 2022: 91%
<i>KPI 3 Het percentage onderzoeken dat binnen 10 weken is afgerond</i>	na start van de vervolgdienst: 75%	2023: 84% 2022: 76%
Toelichting Alle drie de KPI's zijn behaald en verbeterd. Reden voor de hogere score is de ingevoerde casuïstiek bespreking bij de teams en een efficiency-slag.		

Kwaliteit van dienstverlening VT voor inwoners		
Item	KPI	Behaald resultaat
<i>KPI 4 Het aantal gegrond verklaarde klachten ten opzichte van het totaal van ingediende klachten</i>	30%	14 ontvangen klachten via de interne procedure 0 zijn naar/ via de externe klachtencommissie gegaan 0 SKJ, BIG, ombudsman of anderszins
<i>KPI 5 Score (rapportcijfer) klanttevredenheid betrokkene</i>	na onderzoek of voorwaarden vervolgtraject: minimaal 6 (gelet op de aard van de werkzaamheden van Veilig Thuis)	Back office: 6.84

	vanaf 2023 gemiddeld voor geheel VT minimaal 6,6	
Toelichting KPI 4 klachten. We benaderen klachten als feedback en kans tot verbetering. Als de klacht houding of gedrag betreft, gaan we hiermee aan de slag. Zowel individueel als in teamverband of d.m.v. training en scholing. De target van maximaal 30% gegrond is lastig vast te stellen omdat we soms zien dat qua houding of gedrag van de specialist het 'niet oké' overkwam (gegrond) en bijvoorbeeld andere proceselementen in eenzelfde klacht ongegrond bleken. KPI 5 rapportcijfer. We zijn gestart met een cliënt tevredenheidsonderzoek. Hieruit komt bovenstaand cijfer. Met dit eindcijfer scoren we landelijk het hoogst³.		

Binnen de begroting gebleven

De werkgroep VT heeft periodiek de situatie gemonitord. De begroting is opgesteld in overleg met twee controllers vanuit de gemeenten en de werkgroep VT. Aanpassingen vanuit de loon- en prijsindex die gedurende 2023 duidelijk werden zijn als autonome begrotingswijziging doorgevoerd.

De beschikbaar gestelde middelen zijn benut. Er is maximaal gestuurd op zwarte cijfers. Omdat de externe inhuur hoger was dan voorzien zijn andere items soms anders ingevuld. Hierdoor sluiten we het jaar positief af.

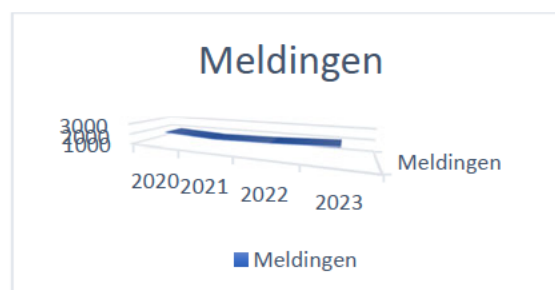
In 2023 bouwen we de externe inhuur verder af en vanaf 2024 zal die zich voornamelijk nog richten op incidentele situaties zoals zwangerschapsvervanging en eenmalige taken.

³ Zie pagina 11 voor een toelichting op het cliënt-tevredenheidsonderzoek

Aantal zaken neemt toe

Onze hoofdtaak is het stoppen van huiselijk geweld en kindermishandeling (HGKM). Hierover de cijfers

Einde jaar:	2020	2021	2022	2023
Adviezen	2968	2764	2609	3126
Meldingen	2055	1812	1929	2165
Waarvan crisiszaken	205	220	333	384
Aantal tijdelijk huisverboden	78	78	81	70
Onderzoeken afgerond	157	131	103	134
V&V afgerond	130	204	223	293
Overdracht na Veiligheidsbeoordeling	1029	691	773	634



In bijlage 1 alle sturingsinformatie (beleidsinformatie) zoals VT die conform afspraak periodiek rapporteert.

Over de gehele linie zien we stijgende aantallen. De stijging van ruim 55% in twee jaar van het aantal crisiszaken is vooral opvallend. We hebben intern alle zeilen moeten bijzetten om de stijging op te vangen. Het betekent dat specialisten uit andere teams meedraaiden bij het Crisisteam en dat de gedragswetenschappers teveel extra werk hadden.

Op de CBS site is veel beleidsinformatie te vinden, bijvoorbeeld per gemeente of per categorie. Hier kan ook vergeleken worden over de jaren heen en ten opzichte van andere regio's.

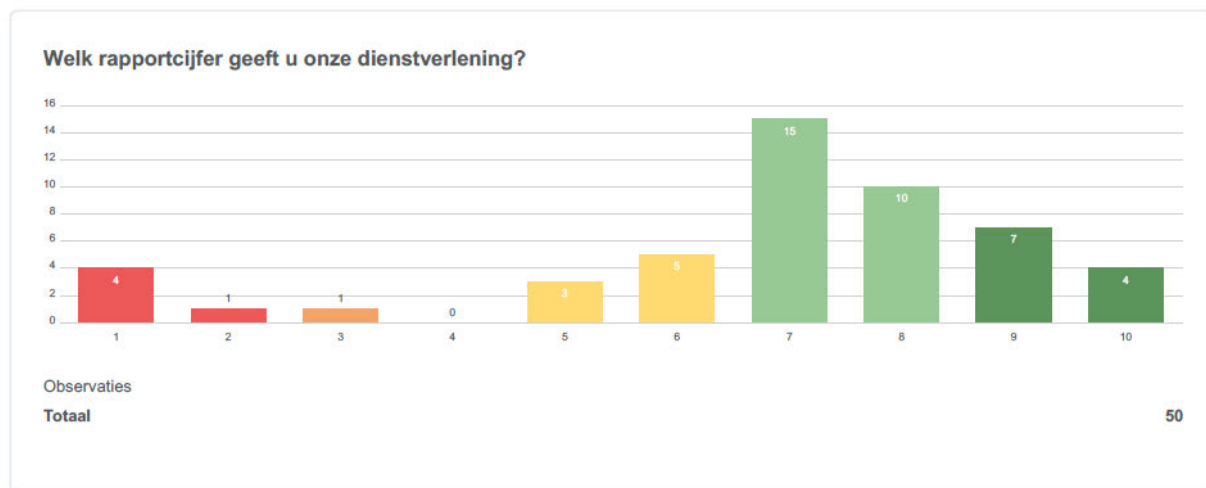
Kwaliteit stijgt

Client-tevredenheidsonderzoek

In 2023 is gestart met het een cliënt tevredenheidsonderzoek (CTO) conform het contract van VT met de gemeente. We hebben ervoor gekozen om een bewezen goed werkend landelijk middel in te zetten, namelijk het direct betrokkenen ervaringsonderzoek (DBEO) van Enalyzer. Hierdoor is het ook te gebruiken als benchmark. Het is uitgezet onder alle directbetrokkenen van 16 jaar en ouder met betrokkenheid vanuit de Backoffice. Het is een doorlopend onderzoek dat we benutten voor kwaliteitsverbetering.

Het CTO is uitgezet onder 290 directbetrokkenen. De respons is 16,2%, wat als gemiddeld wordt beschouwd voor de doelgroep van VT. De resultaten zijn erg positief.

VT Zaanstreek-Waterland scoort van de 18 deelnemende Veilig Thuisorganisaties het hoogst op 'ik voel me serieus genomen' en 'de algehele score.' We benutten de uitkomsten ook om te zien of ons scholingsaanbod voor het eigen personeel passend is.



76% van de respondenten vindt dat Veilig Thuis duidelijk uitleg heeft gegeven over wat wij doen en 72% van de respondenten vindt dat Veilig Thuis doet wat hij/zij gezegd heeft. 64% van de respondenten voelt zich door Veilig Thuis betrokken in het proces en 69% voelt zich door Veilig Thuis serieus genomen. Als algehele cijfer/score voor de betrokkenheid van Veilig Thuis vanuit de Backoffice wordt een 6,83 gegeven.

In 2024 wordt een benchmark uitgevoerd waarbij de resultaten van het DBEO van alle deelnemende VT's uit 2023 met elkaar worden vergeleken. VT Zaanstreek-Waterland kan besluiten op basis van resultaten uit het DBEO veranderingen door te gaan voeren en die mee te nemen in het jaarplan 2024. In 2024 zal het DBEO in ieder geval beschikbaar komen in meerdere talen, onder andere Engels, Arabisch, Duits, Turks, Spaans, Russisch, Frans en mogelijk Arabisch.

Kwaliteitsverbetering interne processen

Kwaliteitsverbetering had focus in 2023. We hebben onder meer alle werkprocessen geactualiseerd en verbeterd, landelijk een bijdrage geleverd aan de doorontwikkeling van het Handelingsprotocol en rapportage trainingen gevolgd die andere netwerkpartners ook volgen. Zodoende spreken we in het netwerk dezelfde taal.

Visie op klachten

'De klacht als kans', zo kijken we ernaar bij VT. Bij de KPI's werd dit al toegelicht. Ook dat we de signalen gebruiken om onze trainingsagenda erop aan te passen. De meeste klachten zijn binnen de vastgestelde termijn opgelost. Bij een enkele klacht vergde de situatie meer tijd om tot een gefundeerde uitspraak te komen. In een aantal gevallen was de klacht op houding en gedragsaspecten gegrond en is excuus gemaakt. In alle gevallen kwamen we er in gesprek uit, waardoor er geen zaken zijn voorgelegd aan de externe klachtencommissie.

Binnen het SKJ – Kwaliteitsregister jeugd zien we een beweging waarbij de focus is gaan liggen op de lerende professional in tegenstelling tot tuchtmaatregelen. Hiervoor heeft het Landelijk Netwerk Veilig Thuis zich ook ingespannen.

Dossierverzoeken belasten operationele inzetbaarheid

We zien al meerdere jaren het aantal dossierverzoeken stijgt. Het gaat dan zowel om verzoeken tot vernietiging als verzoeken tot inzage. Belangrijk dat de rechten tot inzage, correctie en verwijdering er zijn. Omdat deze verzoeken een steeds groter beslag leggen op de tijd van onze specialisten, onderzoeken we momenteel oplossingen, zoals een andere rekenfactor. VT zal in de werkgroep met een voorstel komen.

In getallen:

Einde jaar:	2022	2023	Vershil
<i>Interne klachten procedure</i>	15	14	
<i>Externe klachten procedure</i>	1	0	
<i>Incident gemeld bij inspectie</i>	1	1	-
<i>Dossier opvraging & inzage</i>	41	45	
<i>Verzoek tot vernietiging dossier</i>	7	9	

Adviesfunctie Veilig Thuis

VT heeft als netwerkorganisatie een autonome positie en rol in het regionale welzijnsland. Hierdoor kan het helpend zijn als signalen uit het veld ook worden teruggegeven aan de regionale opdrachtgever. VT wil graag haar adviesfunctie op dit gebied invulling geven.

Vanuit die rol signaleren we op dit moment dat er meer behoefte is aan:

- Ontwikkeling van een integrale visie op Femicide/ stalking.
- Bredere implementatie van Switch⁴: integrale behandeling pleger en slachtoffer.
- Hoe krijgen we zicht op de wisselende vormen van ambulante hulp aan huis voor jongeren? We horen regelmatig dat er nieuwe organisaties actief zijn en hoe is er dan zicht op kwaliteit en expertise.
- En tenslotte de wachtlijsten. Die belemmeren burgers en zetten de netwerkpartners onder druk. We zien dat de capaciteit onder druk staat bij Spoedhulp, crisis- en nood bed, lokale teams, Raadsonderzoek, de gecertificeerde instellingen, GGZ, enz.

We signalen ook enkele items die we als netwerkpartners slimmer zouden kunnen organiseren. Te denken valt aan:

- Het aanvragen van vervangende toestemming met spoed omdat een ouder niet meewerkt/geen toestemming geeft.
- Het zou helpend zijn regiehouders/hulpverlening rechtstreeks naar Levvel mogen voor de aanvraag van een nood bed, i.p.v. via Veilig Thuis. De huidige regeling wordt ook door de uitvoerende professionals van de netwerkpartners als onnodige schakel ervaren.

Tenslotte zien we dagelijks hoe taai het onderwerp is. Hoe belangrijk het is om dit zo vroeg mogelijk bespreekbaar te maken om zo te zorgen dat álle kinderen zonder geweld kunnen opgroeien. Hiervoor zijn langdurige, structureel en intensief blijvende menskracht en middelen noodzakelijk⁵.

Aan de (regionale) opdrachtgevers om het zorg- en strafnetwerk zodanig in te richten dat geweld nergens meer thuis hoort.

⁴ Zie voor een toelichting op dit succesvolle programma de site: [Switch | Samen geweldspatronen doorbreken \(switch-samen.nl\)](https://switch-samen.nl)

⁵ Zie daarover de longitudinale onderzoeken van Verwey-Jonker, zoals [Kwestie van lange adem - Verwey-Jonker Instituut](#)

We zullen ons inspannen om met de werkgroep en netwerkpartners bovenstaande punten aan te pakken.

Nica (15) wordt bij Veilig Thuis aangemeld door haar coach van de Intensieve Preventieve Aanpak (IPA). Nica woont sinds twee jaar in Nederland en nu in Poelenburg bij haar moeder, stiefvader en broertje (4). Daarvoor woonde ze in Bulgarije bij oma. Haar moeder wil haar in Nederland een beter leven bieden, maar ze ervaart stress doordat Nica drugs zou gebruiken en mogelijk met loverboys omgaat. Ze dreigt dan haar dochter terug te sturen naar Bulgarije.

Nica is een aantal dagen vermist en aan Veilig Thuis wordt gevraagd een crisis bed te regelen voor het moment dat ze wordt gevonden. Nica wordt 's avonds door de politie gevonden en wij plaatsen haar op een nood bed. De volgende dag wordt ze volgens de samenwerkingsafspraken door Veilig Thuis opgehaald. Op kantoor ga ik met haar in gesprek. Nica maakt geen oogcontact en reageert nauwelijks op mijn vragen. Haar lichaamstaal spreekt boekdelen. Ze zit onderuit gezakt, zucht en vraagt steeds of het gesprek klaar is. Ik probeer toch met haar in contact te komen door haar zorg te bieden. Ze mag haar mobiel opladen zodat ze contact kan hebben met vriendinnen en ik haal wat eten voor haar. Deze acties lijken iets te helpen en ze vertelt wat over haar verleden in Bulgarije en over haar stiefvader. Wanneer ze hoort wat de gemelde zorgen zijn vanuit de IPA-coach, namelijk het mogelijke drugsgebruik en loverboy problematiek, schiet ze opnieuw in de weerstand. Ik vraag haar wat ze het liefst zou willen. Nica haalt haar schouders op en geeft geen antwoord op de vraag. Wij schatten de risico's op onveiligheid hoog in. Nica kan niet naar huis, want moeder is pedagogisch onmachtig. Daarnaast bestaat het vermoeden van drugsgebruik en foute contacten waar Nica niet over wil praten.

In het kader van haar veiligheid besluiten we dat Nica op een groep voor meisjes met (mogelijk) loverboy gerelateerde problematiek zal worden geplaatst. Aan het eind van de middag wordt een plek gevonden waar ik haar naar toe breng. Op de groep zijn duidelijke regels, waaronder het inleveren van je telefoon op bepaalde tijden. De volgende ochtend is een startgesprek met moeder, de IPA-coach, mij en de groepswerker. Tijdens het startgesprek geeft Nica aan dat de groep als een gevangenis voelt, omdat ze haar telefoon moet inleveren. De groepswerker vertelt Nica dat motivatie een voorwaarde is om te blijven. Nica vindt het onzin en geeft aan niet te willen blijven. Ze gaat weer mee naar ons kantoor. Uiteindelijk keert Nica terug naar huis met veiligheidsafspraken, waaronder de acceptatie van spoedhulp (Levvel). Na een succesvol spoedhulp traject draagt Veilig Thuis de regie over aan Jeugdbescherming. Na twee maanden gaat het weer mis thuis en Nica loopt weg van crisisplekken.

Uiteindelijk wordt ze op een groep geplaatst in Amsterdam en dat is een succes. Hier kan ze werken aan zelfstandigheid en zelfredzaamheid. Het contact met haar moeder wordt hersteld en er is omgang met moeder en d'r jonge broertje.

Ontwikkelingen in 2023

In dit hoofdstuk worden de ontwikkelingen zoals die bij VT plaats hadden beschreven.

Netwerkorganisatie VT

Veilig Thuis Zaanstreek-Waterland hecht veel belang aan het voorlichten van en in gesprek zijn met de netwerkpartners. Voor het verbeteren van de veiligheid van inwoners is het noodzakelijk dat allerlei (laagdrempelige) organisaties waar inwoners mee in aanraking komen signalen van huiselijk geweld (in de breedte) kunnen signaleren en bespreekbaar maken. Vervolgens is het nodig dat deze organisaties de weg naar Veilig Thuis weten te vinden in situaties waar dat nodig is. De meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling geeft hier het kader voor aan. Om hierbij te ondersteunen willen we onze netwerkpartners ontmoeten en toelichten hoe Veilig Thuis in de regio te werk gaat. Deze partners zijn immers onmisbare bronnen voor het opvangen van signalen en ondersteunen van inwoners.

Voorlichting

Veilig Thuis verzorgt voorlichting op verzoek van diverse partijen. Via deze weg kunnen we goed aansluiten bij de specifieke problematiek die speelt bij de desbetreffende partij en dragen we bij aan bewustwording.

In 2023 heeft VT een groepje medewerkers gevormd die de voorlichtingen verzorgen. Daarmee kunnen we vaker aan verzoeken voldoen en horen de collega's van VT ook regelmatig welke dilemma's netwerkpartners in de praktijk tegenkomen. We merken dat een geslaagde voorlichting vaak leidt tot nieuwe verzoeken vanuit aanpalende organisaties of doelgroepen.

In 2022 besloot Veilig Thuis maandelijks een kleinschalige informatieve bijeenkomst te bieden voor medewerkers van netwerkorganisaties. Na een uurtje algemene informatie sluit men aan bij een casusbespreking. Om goed op vragen in te kunnen gaan zijn er een beperkt aantal deelnemers per keer. Deze bijeenkomsten worden goed bezocht en positief beoordeeld.

Incidenteel benaderen wij organisaties a.d.h.v. casuïstiek om nader kennis te maken. En we sluiten standaard aan bij trainingen voor Aandacht functionarissen (AF) in de regio zoals die door een aantal trainingsbureaus worden verzorgd. Zo dragen de AF vervolgens binnen hun organisatie uit hoe er met VT kan worden samengewerkt.

Samenwerking

Doorlopend participeren wij in en organiseren wij overleggen in de regio. Soms voor een groep medewerkers van partnerorganisaties, bijvoorbeeld op thema, en soms bilateraal.

Daarnaast heeft VT diverse reguliere overleggen zoals met Jeugdbescherming (JB), regionaal overleg (met de VT's Zaanstreek-Waterland, Kennemerland en Noord-Holland Noord), met Politie en Openbaar Ministerie, het lokale veld, diverse gemeenten, 2x per jaar het Platform van Uitwisseling, THV managers overleg en uitvoerders overleg en bijvoorbeeld bilaterale overleggen met div. organisaties.

PJ Purmerend

In Purmerend trekken we gezamenlijk op met het team Preventieve Jeugdbescherming (PJ). Deze pilot is een voorzet op het Toekomstscenario Kind- en Gezinsbescherming met als doel dat gezinnen niet in een estafettemodel worden geholpen, maar dat er wordt samengewerkt als team met het gezin. In de praktijk betekent dit dat een gezin vanuit de backoffice wordt

gekoppeld aan een medewerker van Preventieve Jeugdbescherming. Samen gaan zij op huisbezoek en in gesprek over de gemelde zorgen en wat er nodig is om tot stabiele veiligheid te komen. Voordeel is dat tijdens dit eerste gesprek de betrokkenen maar één keer hun verhaal hoeven te doen en dat ter plekke met elkaar wordt gesproken over de onveiligheid. Er worden veiligheidsvoorwaarden opgesteld en door Preventieve Jeugdbescherming ter plekke een passend hulpaanbod gedaan.

De samenwerking werpt zijn vruchten af en is een verbetering voor de betrokken gezinnen. Goed nieuws dan ook dat dit inmiddels de standaard werkwijze is. Voorwaarde voor de nieuwe werkwijze is wel dat beide partijen over voldoende capaciteit beschikken om deze ook uit te voeren.

Proeftuin Toekomstscenario kind- en gezinsbescherming

'Het Toekomstscenario kind- en gezinsbescherming is een gezamenlijk programma van de ministeries van J&V en VWS en VNG. Dit Toekomstscenario is gericht op een meer eenvoudige, systeemgerichte aanpak, waarbij gezinnen centraal staan. Het betreft niet alleen de jeugdbescherming, maar het gehele traject van zorg en ondersteuning aan kinderen, gezinnen (doelgroep van 0 tot 100) en huishoudens, waar verschillende organisaties bij betrokken zijn. Dat gebeurt langs de lijnen van dit Toekomstscenario, dat ook de organisatorische consequenties benoemt en advies geeft over een passende vervolgaanpak⁶.'

In de gemeenten Zaanstad en Waterland vormen de gecertificeerde instellingen, jeugdbescherming en VT een proeftuin met de lokale teams. Veilig Thuis neemt op alle niveaus hieraan deel. Zo is er een specialist gedetacheerd en vindt er op management en bestuurlijk niveau frequent afstemming plaats.

We zien de meerwaarde om als drie partijen (de Raad, de Gecertificeerde Instellingen en VT) samen te werken. Om een echte doorbraak te bereiken is meer nodig, zo zal het noodzakelijk zijn om ook de oplichten, relevante wetgeving en de financieringsstromen aan te passen.

Samenwerkingsafspraken

In de afgelopen jaren zijn de samenwerkingsafspraken met het lokale veld opgeschreven en vastgesteld. Naast de lokale teams (wijkteams, jeugdteams, buurtteams) bestaat ons netwerk onder meer uit de Nationale Politie (NP), onderwijsinstellingen, de Gecertificeerde Instellingen (GI's) zoals Jeugdbescherming (JBRA en DJGB), Leger des Heils (LdH) en de William Schrikker Stichting (WSG), Reclassering (RN), het Meldpunt & Advies Bijzondere Zorg (MABZ), het Zorg en Veiligheidshuis (ZVH), GGZ Parnassia, de 'witte keten' (zorg, ziekenhuis, ambulance, artsen), JGZ, enz.

Dit jaar zijn er voor de wijk- en jeugdteams in Zaanstad incidentele aanvullende afspraken gemaakt. Dit alles passend binnen het Kwaliteitskader werken aan veiligheid.

⁶ Zie [Toekomstscenario kind- en gezinsbescherming | voor Jeugd & Gezin \(voordejeugdenhetgezin.nl\)](#)

'Ervaringsverhalen brengen ons verder'

Als aftrap van de week tegen geweld organiseerde VT in november 2023 de jaarlijkse Netwerkbijeenkomst. Gericht op de professionals waarmee we dagelijks samenwerken. Dit jaar was de bijeenkomst in de Stoomhal in Wormer. De netwerkbijeenkomst wordt altijd goed bezocht. Door deze ruime locatie konden we dit jaar alle aanmeldingen en meer eigen VT collega's verwelkomen.

Het programma startte met 'Een indringende kijk op intieme terreur' door ervaringsdeskundige Ester Wijnen gevolgd door het taboedoorbrekende toneelstuk 'Waar geen woorden voor zijn' van Stichting Praat.

De bijeenkomst werd erg goed gewaardeerd. De mensen die na afloop de enquête invulden waardeerden de netwerkbijeenkomst met een 8.5. Het bereik was dit jaar ook groot (zie afbeelding).



Werkgroep Veilig Thuis

De werkgroep VT bestaat uit de ambtenaren die VT in portefeuille hebben en de manager van VT. Al naar gelang de behoefte schuiven andere specialisten aan. De werkgroep komt ongeveer zes keer per jaar bijeen. In 2022 is het contract⁷ tussen de zeven gemeentes en VT ondertekend. Dit vormt de basis voor de verdere samenwerking. In 2023 zijn inhoudelijke onderwerpen en de financiële kant besproken.

⁷ De Regionaal ondertekende Overeenkomst Veilig Thuis ZaWa

Gewenste optimalisatie van ICT

Release

De doorontwikkeling van het cliëntvolgsysteem Clavis is een continu proces. Begin 2024 wordt een grote release van het systeem geïmplementeerd. Hier zijn de nodigen voorbereidingen in 2023 aan voorafgegaan. Dit is een arbeidsintensief project wat tot 1.000 mensuur vraagt van de uitvoerend specialisten.

Vraagverrijking

VT checkt bij binnenkomst van een casus of deze bekend is bij netwerkpartners. Dit betreft zogenaamde 'dat' informatie en wordt ook wel de check op bekendheid of het verrijkingsverzoek genoemd. Als onderdeel van de ketenregie van het Ministerie Justitie en Veiligheid gaat Zaanstreek-Waterland als een van de eerste regio's van start met het automatiseren van dit proces. Dit jaar zijn daar de voorbereidingen voor getroffen. De verwachting is dat de eerste uitvoeringsfase in 2024 start. Met deze automatisering wordt het administratieve proces efficiënter. Anderzijds zien we dat de HBO SKJ geregistreerde specialisten de laatste jaren steeds meer tijd zijn aan opvraagverzoeken en allerlei afspraken plannen en organiseren. Deze taken zullen meer belegd worden bij de administratieve krachten, wat resulteert in tijdswinst voor de uitvoeringspraktijk. Een volgende stap in de vraagverrijking is om de Gemeenten erop aan te sluiten.

Business-Intelligence tool

Conform afspraak heeft VT een BI Tool aangeschaft. Gekozen is voor een middel dat landelijk al bij diverse netwerkorganisaties gebruikt wordt. Hierdoor benutten we de leerervaringen en kan makkelijk gebenchmarkt worden. De tool past in de ontwikkeling om data gedreven te werken en voorziet de opdrachtgever van actuele beleidsinformatie. De tool wordt in 2024 geïmplementeerd.

Op ICT gebied zal 2024 een extra inspanning vergen, ook qua uren. Dit betreft wel eenmalige items die daarna zorgen voor efficiency en proces optimalisatie.

Website

We hebben de teksten op onze website vernieuwd en uitgebreid. Doel was om in begrijpelijke taal te formuleren zodat meer mensen bereikt worden. Zie [VEILIG THUIS / Zaanstreek-Waterland \(veiligthuiszw.nl\)](https://veiligthuiszw.nl)

De website is dit jaar 13% meer bezocht dan het jaar daarvoor⁸. We maken de beweging naar minder papier en hebben ook om die reden de site verbeterd. De komende tijd zullen we meer inzetten op digitaal (t.o.v. drukwerk) en verwachten we een verdere stijging van het aantal bezoekers.

ZSM: Zorgvuldig Snel en Maatwerk

In het jaarverslag van 2022 werd bericht over de kardinale ICT knelpunten [zie kader hiernaast]. Dit jaar is het niet gelukt om die op te lossen. Hierop is in gezamenlijkheid besloten een pas op de plaats te maken en vooralsnog te stoppen met fysieke aanwezigheid aan de ZSM tafel. De drie VT's die samenwerken in ZSM laten een advies uitbrengen om inzichtelijk te maken wat nodig is voor een doorstart. Dit zal met het netwerk en de gemeenten worden besproken om zo tot een gezamenlijke oplossing te komen.



Landelijk werken de VT's mee op ZSM. ZSM is een samenwerking tussen Politie, OM, Reclassering (3RO), de Raad voor de Kinderbescherming, Slachtofferhulp Nederland en VT. ZSM richt zich op veel voorkomende criminaliteit. De essentie is dat in elke zaak maatwerk wordt geleverd via een aanpak die recht doet aan de belangen van de dader, het slachtoffer en de maatschappij. Daarbij is snelheid een belangrijk element; daders en slachtoffers weten snel waar ze aan toe zijn. Door de zaak snel vanuit verschillende invalshoeken te bekijken kan de Officier van Justitie een afgewogen keuze maken tussen zorg- en strafinterventies.

Fysiek zit het op het politiebureau in Haarlem en daar zitten de verschillende organisaties aan een gezamenlijke tafel. Op 'het bord' staan de zaken die behandeld worden. Vanuit VT rouleert de inbreng tussen de teams van Noord-Holland Noord (Alkmaar), Kennemerland (Haarlem) en Zaanstreek-Waterland. Wij bemensen iedere maandag

[Jaarverslag 2022](#)

⁸ Bron Google analytics

Bep (91) en Jan (92) uit Middenbeemster komen in beeld door twee meldingen. Eén melding komt van hun kleindochter. Ze maakt zich zorgen over haar opa en oma. De woning zou ernstig vervuild zijn en oma houdt de zorg voor opa buiten de deur. Dit terwijl hij zorgafhankelijk is, omdat hij Parkinson heeft. Hij heeft recht op intensieve zorg die oma bij hem weghoudt, omdat ze van mening is dat ze dit zelf kan bieden. Volgens de familie is oma altijd controlerend geweest en is ze regelmatig verward. Ook zou oma wijn drinken en onder invloed hiervan nog verwarder en emotioneler worden en de zorg voor Jan moeilijk kunnen dragen. De tweede melding komt van de politie. Ze zijn ter plaatse geweest, omdat er ruzie op straat was tussen Bep en haar dochters. De dochters hadden de verhuizing van Bep en Jan naar een verzorgingshuis geregeld. Bep en Jan wilden daar niet zijn, waarop Bep een taxi heeft gebeld en met Jan is teruggekeerd naar hun woning.

Wij nemen contact op met de wijkverpleging die twee keer per dag bij het echtpaar over de vloer komt. Ze begrijpen de zorgen van de familie gedeeltelijk, omdat Bep inderdaad wel bepalend is en zelf de verzorging wil doen van Jan. Tegelijkertijd zijn Bep en Jan nog steeds gek op elkaar en Bep accepteert hulpverlening, ook van de huisarts. De wijkverpleging ziet ook dat er sprake is van oude familiepatronen, waarbij de volwassen dochters ruzie maken met Bep en geen contact meer met haar willen. De huisarts heeft geen zorgen over de acute veiligheid van Jan. Ze herkent het beeld van de controlerende Bep en tegelijkertijd ziet ze een vrouw die haar man zo goed mogelijk wil verzorgen. De zorg over alcohol gebruik wordt niet bevestigd door de huisarts en de wijkverpleging.

We gaan op huisbezoek in gesprek over de zorgen. Bep begrijpt de zorgen van haar familie wel, want Jan heeft veel zorg nodig. Tegelijkertijd is ze verdrietig, omdat de familie weinig ruimte laat voor hun wensen en vindt ze het heel erg dat haar dochters geen contact meer met haar willen. Het echtpaar is 40 jaar samen en ze willen samen het laatste stuk van hun leven beleven op een plek waar ze zelf voor kiezen. De verhuizing naar het verzorgingshuis was door de familie bedacht en het was een plek waar zowel zichzelf als Jan geen goed gevoel over hadden. Bep beseft zich dat Jan 24/7 zorg nodig heeft en accepteert hulpverlening van de thuiszorg en de huisarts. Tijdens het gesprek hebben we ook een gesprek met Jan alleen. Daarin geeft hij aan niets liever te willen dan zijn laatste dagen met Bep te zijn. Het is een mooi gesprek over leven en doodgaan en we zien twee mensen die levenslang van elkaar houden en bij elkaar willen zijn. De ziekte en daarmee gepaarde zorg voor Jan is zwaar, dat bevestigen ze beiden. Alleen is het een bewuste keuze van het echtpaar om het op deze manier te doen en accepteren ze hulp van de huisarts en de wijkverpleging.

Met de huisarts en wijkverpleging maken we afspraken, zodat het echtpaar goed in beeld blijft. Een paar maanden later stuurt de wijkverpleging het bericht dat Bep en Jan op eigen initiatief zijn verhuisd naar een verzorgingstehuis in de buurt van familie.

