



KWARTAALRAPPORTAGE VEILIG THUIS GELDERLAND-ZUID

APRIL T/M JUNI 2021

Veilig Thuis Gelderland-Zuid
30 augustus 2021

INHOUDSOPGAVE

1.	INLEIDING	5
2.	ALGEMENE ONTWIKKELINGEN VEILIG THUIS	7
3.	PROJECT KWALITEIT OP TIJD	10
3.1	Inleiding	10
3.2	Opzet.....	10
3.3	Stand van zaken	11
4.	ADVIEZEN	13
4.1	Definitie advies	13
4.2	Aantal adviezen	13
4.3	Conclusie.....	14
5.	MELDINGEN.....	15
5.1	Definitie melding	15
5.2	Definitie anonieme melding	15
5.3	Definitie veiligheidsbeoordeling (VHB).....	16
5.4	Aantal meldingen: ontwikkelingen vanaf 2019	16
5.5	Aantal meldingen VHB.....	16
5.6	Wettelijke termijn en werkvoorraad	17
5.7	Verhouding politiemeldingen – overige meldingen	19
5.8	Type melder	19
5.9	Conclusie.....	20
6.	OVERDRACHTEN.....	21
6.1	Definitie overdracht.....	21
6.2	Aantal overdrachten	22
7.	VOORWAARDEN EN VERVOLG	23
7.1	Definitie Voorwaarden & Vervolg (V&V)	23
7.2	Aantal diensten V&V.....	23
7.3	Wettelijke termijn en werkvoorraad	24
7.4	Aandeel monitoring	25
7.5	Conclusie.....	26
8.	ONDERZOEK	27
8.1	Definitie onderzoek	27
8.2	Aantal onderzoeken.....	27
8.3	Wettelijke termijn en werkvoorraad	28
8.4	Aandeel monitoring	29
8.5	Verhouding en totaal: Onderzoek – Voorwaarden & Vervolg.....	29
8.6	Conclusie.....	30
9.	TIJDELIJK HUISVERBOD	31

9.1	Definitie Tijdelijk Huisverbod.....	31
9.2	Overgang van Bijzondere Zorg naar Veilig Thuis	32
9.3	Aantal THV's.....	32
9.4	Screening versus uitgevoerde THV's	32
9.5	Conclusie.....	33
10.	BIJLAGEN	35
10.1	Veilig Thuis en Corona	35
10.2	Werkproces Veilig Thuis (Handelingsprotocol pagina 16)	37
10.3	Implementatieplan Project Kwaliteit op Tijd	39
10.4	Tabellen met totale aantallen diensten VT op gemeenteniveau (Bron: Myneva)	2

1. INLEIDING

Ieder mens heeft recht op een veilig thuis, om in veiligheid te kunnen leven en opgroeien. Vanuit respect naar de ander, en met normen en waarden die daaraan ondersteunend zijn, wordt dit huis gebouwd. Veilig Thuis acteert in die situaties waarbij mogelijk sprake is van een bedreiging van de fundamenteën van dat huis¹.

We zijn er voor iedereen – kinderen, jongeren, volwassenen en ouderen – die te maken heeft met huiselijk geweld of kindermishandeling. Veilig Thuis geeft advies en biedt ondersteuning, zowel aan slachtoffers, omstanders als professionals. En doorbreekt onveilige situaties, zorgt voor afstemming tussen samenwerkingspartners en zet mensen in beweging. Veilig Thuis biedt perspectief op een betere situatie waardoor mensen weer toekomst hebben. De oprichting en instandhouding van Veilig Thuis is een wettelijke verplichting voor alle gemeenten in Nederland. Deze verplichting is opgenomen in de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) met een verwijzing naar de Jeugdwet.

De regio Gelderland-Zuid bestaat uit het Rijk van Nijmegen en Rivierenland. Veilig Thuis Gelderland-Zuid levert ook diensten aan Mook en Middelaar. De gemeenten in de regio Gelderland-Zuid² (hierna: gemeenten) en Veilig Thuis Gelderland-Zuid (hierna: Veilig Thuis) hebben de wens te werken aan de verbetering van de kwaliteit van Veilig Thuis en van de inbedding in de keten van zorg en veiligheid. Daarnaast willen de gemeenten goed zicht hebben op de uitvoering van de wettelijke taken van Veilig Thuis en de samenwerking in de keten van zorg en veiligheid. Om te kunnen sturen is inzicht in de werkwijze en processen vereist.

Deze rapportage betreft de periode **april tot en met juni 2021**. Bron is ons cliëntregistratiesysteem Myneva.³ Naast cijfermatige weergaven in tabellen en grafieken zullen we ook aangeven wat de belangrijkste ontwikkelingen zijn, en wat we kunnen verwachten in de komende periode. Ook zal een hoofdstuk gewijd worden aan het project Kwaliteit op Tijd in samenwerking met TOC waar we op dit moment volop mee bezig zijn. In de daarop volgende hoofdstukken zullen we inzoomen op de kwartaalcijfers. In ieder hoofdstuk wordt een dienst van Veilig Thuis onder de loep genomen.⁵

In de bijlage treft u alle tabellen aan met daarin de aantallen per gemeente per maand april tot en met juni 2021.

¹ Missie Veilig Thuis (Jaarplan Veilig Thuis 2020-2021)

² Gemeenten die binnen de regio Gelderland-Zuid vallen: Beuningen, Berg en Dal, Buren, Culemborg, Druten, Heumen, Maasdriel, Mook en Middelaar, Neder-Betuwe, Nijmegen, Tiel, West Betuwe, West Maas en Waal, Wijchen en Zaltbommel.

³ Myneva is de nieuwe naam voor REGAS.

⁴ Het kan voorkomen dat de aantallen in deze rapportage iets afwijken van de aantallen zoals deze eerder zijn gepubliceerd in de voorgaande kwartaalrapportage(s). Dit heeft te maken met correcties in Myneva. Het gaat slechts om geringe verschillen.

⁵ De CBS cijfers eerste helft 2021 volgen later dit jaar.

2. ALGEMENE ONTWIKKELINGEN VEILIG THUIS

Begrotingswijziging 2021 en begroting voor 2022 goedgekeurd

Alle gemeenteraden hebben een positieve zienswijze afgegeven voor onze begrotingswijziging 2021 en voor de begroting voor 2022. Ook het Algemeen Bestuur heeft op 1 juli jl. beiden goedgekeurd.

Speerpunten in 2021

Voor 2021 zijn de volgende speerpunten vastgesteld:

- Verbinding tussen medewerkers / welzijn medewerkers
- Beter anticiperen en directe + structurele veiligheid creëren
- Doorontwikkeling van onze kwaliteit
- Betere informatievoorziening
- Zelfstandige professionals

De speerpunten zijn inmiddels door een interne werkgroep uitgewerkt en gedeeld met het managementteam. In het najaar van 2021 wordt hier verder vervolg aan gegeven.

Traject TOC Resultants 'Kwaliteit op Tijd'

Veilig Thuis is op dit moment volop bezig met het project Kwaliteit op Tijd. De doelstelling van dit project is dat Veilig Thuis Gelderland-Zuid op of vóór 31 december 2021 wachtlijst vrij is en de wettelijke termijnen beter behaalt. Met goede kwaliteit en een acceptabele werkdruk. We zullen hier in deze kwartaalrapportage een apart hoofdstuk aan wijden; zie hoofdstuk 3.

HKZ-audit

In 2021 is Veilig Thuis geaudit in het kader van de HKZ Publieke Gezondheid (2015). Veilig Thuis is als onderdeel van de GGD tijdens deze beoordeling op afstand getoetst op het schema HKZ Publieke gezondheidszorg. Het Kwaliteitshandboek met hierin alle werkprocessen en een groot aantal algemene documenten (Bestuurlijke Samenwerkingsafspraken, organigram, overlegstructuur, inwerkprogramma nieuwe collega's, wettelijke kaders, etc.) kwam uitgebreid aan bod. Veilig Thuis kreeg een goede beoordeling.

In juli is bekend geworden dat we als GGD ook het NEN 7510 certificaat hebben behaald.

Nieuwe folders Veilig Thuis

Na het updaten van onze website is ook een aantal nieuwe folders ontwikkeld. Het gaat om landelijke VT folders die zijn vertaald naar Veilig Thuis Gelderland-Zuid. Deze zijn te vinden op onze website.⁶ Het gaat om algemene informatiefolders, vragen en antwoorden over Veilig Thuis, maar ook speciale folders voor kinderen en jongeren of

⁶ <https://veiligthuis gelderland zuid.nl/folders/>

over het onderwerp ouderenmishandeling. De belangrijkste folders zijn tevens vertaald naar het Engels, Arabisch en Pools.

Tijdelijk huisverbod

Veilig Thuis voert sinds begin van dit jaar de Tijdelijke Huisverboden (THV) uit. Het proces is inmiddels gefinetuned en er zijn nu twee THV specialisten aan het werk, aangevuld door een aantal medewerkers van de frontoffice en backoffice die in deeltijd ook screening en/of uitvoering van THV's doen. Voor de zomervakantie is een grote bijeenkomst georganiseerd (8 juli) bestemd voor alle wijkteams in Gelderland-Zuid. Door middel van voorbeelden en casuïstiek is het hele proces van een THV uitgelegd, en verder ook hoe de samenwerking met de gemeenten eruit ziet. Afsproken is om in het najaar opnieuw bij elkaar te komen, want er blijkt veel behoefte aan informatie en uitwisseling.

Overgang van Sterker naar Buurteams in gemeente Nijmegen

Per 1 juli jl. zijn de Buurteams jeugd en gezin van start gegaan in Nijmegen en hebben zij de taken van Sterker voor jeugd en gezin overgenomen. Het betreft een stelselwijziging en het betekent dat vanuit de wijkteams veel meer in de gezinnen gedaan zal worden dan voorheen. Op management niveau zijn afspraken gemaakt om deze overgang zo soepel mogelijk te laten verlopen.

Leerbijeenkomsten en ambtelijke meet-ups

Dit jaar wordt een vervolg gegeven aan de leerbijeenkomsten die in 2020 hebben plaatsgevonden. De bijeenkomsten komen voort vanuit de regio-aanpak huiselijk geweld en worden extern begeleid. Het gaat om bijeenkomsten op gemeenteniveau met uitvoerende medewerkers van Veilig Thuis en het wijkteam, om aan de hand van casussen met elkaar aan de slag gaan. Vorig jaar vonden deze plaats met de wijkteams in Rijk van Nijmegen. Deze zijn geëvalueerd en afgesproken is om dit jaarlijks te herhalen, en om deze ook te houden in Rivierland en Stad Nijmegen. Inmiddels hebben de eerste leerbijeenkomsten weer plaatsgevonden. De volgende staan gepland in dit najaar.

Vanuit de regio-aanpak huiselijk geweld worden eenmaal per kwartaal de ambtelijke meet-ups georganiseerd. Veilig Thuis levert hier ook een bijdrage aan. Op de agenda staat altijd een inhoudelijk onderwerp (bijvoorbeeld complexe scheidingen, ouderenmishandeling) en komt ook het kwartaalrapportage van Veilig Thuis aan bod.

Gelderse Verbeteragenda en en proeftuin

De organisaties die met veiligheid en bescherming te maken (alle gecertificeerde instellingen, de Veilig Thuisen en de Raad voor de Kinderbescherming) en alle jeugdhulpregio's in Gelderland hebben met elkaar een agenda opgesteld met concrete actiepunten, om de bescherming van jeugdigen te verbeteren: de Gelderse Verbeteragenda Jeugdbescherming. Een van de afspraken is om te gaan werken met een Toekomsttuin waarbij ervaring wordt opgedaan met het werken volgens het toekomstscenario. Dit najaar wordt gestart met de voorbereiding van een toekomsttuin in Gelderland-Zuid. Deze zal medio volgend jaar van start gaan.

Toekomstscenario kind- en gezinsbescherming

In opdracht van de VNG, de ministeries van Justitie en Veiligheid en Volksgezondheid,

Welzijn en Sport is een toekomstscenario van een nieuwe inrichting voor de Nederlandse jeugd en gezinsbescherming ontwikkeld. Op 30 maart 2021 is deze verschenen⁷. De uitgangspunten en realisatie van dit scenario hebben grote organisatorische consequenties voor de lokale teams, Raad voor de Kinderbescherming, Gecertificeerde Instellingen en ook Veilig Thuis. De directeur van Veilig Thuis heeft in juni 2021 een presentatie hierover gegeven aan het Dagelijks en Algemeen Bestuur. Verder heeft ook de landelijke consultatieronde plaatsgevonden (einddatum 20 juni jl).

⁷ <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2021/03/30/tk-bijlage-toekomstscenario-kind-en-gezinsbescherming>.

3. PROJECT KWALITEIT OP TIJD

3.1 Inleiding

Veilig Thuis Gelderland-Zuid kende in 2020 een flinke stijging van het aantal meldingen (19 procent), adviezen (45 procent) en diensten Voorwaarden & Vervolg (61 procent).⁸ We zijn door deze stijgingen niet in staat gebleken om de werkvoorraden en wettelijke termijnen binnen de gewenste marges te houden.

We hebben daarom in het najaar van 2020 contact gelegd met TOC Resultants. Dit is een bureau wat gespecialiseerd is in doorstroomverbetering bij dienstverlenende organisaties; een gebrek aan doorstroom heeft namelijk tot gevolg dat werkvoorraden ontstaan. Dit op aanraden van Veilig Thuis Twente dat vorig jaar ook te maken had met hoge werkvoorraden en het onvoldoende behalen van de wettelijke termijnen. TOC Resultants heeft daar een zeer succesvol traject ingezet, wat heeft geresulteerd in het wegwerken van de werkvoorraden en herstel van het behalen van de wettelijke termijnen.

Begin 2021 is TOC bij ons aan de slag gegaan. Allereerst heeft TOC een verkennende analyse uitgevoerd en daarna hebben zij ons, in overleg met de centrumgemeente Nijmegen, een offertevoorstel gedaan. In maart 2021 hebben onze gemeenten hiermee ingestemd en zijn we officieel start gegaan. Op 25 maart was de kick off van het project 'Kwaliteit op Tijd'.

De doelstelling van dit project is dat Veilig Thuis Gelderland-Zuid op of vóór 31 december 2021 wachtlijst vrij is en de wettelijke termijnen beter behaalt; met goede kwaliteit en een acceptabele werkdruk.

3.2 Opzet

TOC heeft in februari en maart 2020 een verkennende analyse bij Veilig Thuis Gelderland-Zuid uitgevoerd. Er is een aantal interviews met medewerkers gehouden (kwalitatieve analyse) en ook hebben zij een kwantitatieve analyse gemaakt van de ontwikkeling van onze wachtlijsten wachttijden, instroom en uitstroom. Vervolgens hebben zij gepresenteerd welke knelpunten zij zien en welke oplossingsrichtingen daaruit voortvloeien. Zo constateerde TOC bijvoorbeeld dat er niet altijd efficiënt wordt gewerkt, dat meldingen en diensten te laat worden afgerond, dat er geen accuraat overzicht is van productie en onderhanden werk op medewerkersniveau en dat er relatief veel tijd wordt besteed aan overleggen.

De aanpak van TOC bestaat uit de volgende elementen:
(zie ook Bijlage Implementatieplan TOC)

1. *Wachtlijstvrij werken*

De hoogste prioriteit is de wachtlijsten wegwerken zodat we weer binnen de wettelijke termijnen onze diensten kunnen uitvoeren. Het doel is dus tijdige opstart én afronding van meldingen en diensten. De afspraak is om de casussen

⁸ Zie kwartaalrapportage Veilig Thuis oktober – december 2020 met daarin de jaarcijfers van 2020.

die het langst op de werkvoorraad staan als eerste op te pakken.

2. Heldere afspraken over Wie doet wat

- Deze worden vastgelegd in de Producten-en Dienstencatalogus (PDC): Alle in- en outputcriteria van onze (half-) producten zijn helder en worden door iedereen gehanteerd (zowel intern-als extern).
- Deze afspraken helpen ook bij het 'strakker' begrenzen van de werkzaamheden.
- Tevens wordt beoordeeld/vastgesteld welke teams welke producten/diensten leveren aan wie met een voorkeur voor grotere, minder specialistische teams.

3. Operationeel sturen o.b.v. transparante managementinformatie.

- Wekelijks gezamenlijk rapporteren/sturen op transparante rapportages over in-, door-en uitstroom, leversnelheid en –betrouwbaarheid. Alle teams van Veilig Thuis worden hierbij actief betrokken.

4. Tussensprint

- Door het werken conform de PDC ronden we versneld alle (lang) openstaande meldingen/diensten af en laten we nooit meer een wachtlijst/werkvoorraad ontstaan.

5. Borging

- Heldere overlegstructuur t.b.v. operationeel en tactisch sturen, continu verbeteren en inhoudelijke kwaliteit.
- Ieder team krijgt hulp van een zogenaamde Logistiek Aandachtsvelder.
- Training voor vier sleutelpersonen (de teammanagers en werkbegeleiders) gericht op logistiek en implementeren van verbetervoorstellen (probleemanalyse, oplossingsontwerp, implementatieplanning).

3.3 Stand van zaken

Eind maart zijn we van start gegaan met alle elementen van de hierboven beschreven aanpak van TOC. Het projectteam Kwaliteit op Tijd vergadert iedere week en hierin zitten vertegenwoordigers van alle teams. Het projectteam wordt voorgezeten door TOC. Hier worden alle besluiten en veranderingen voorgesteld. Vervolgens wordt alle managementinformatie besproken in alle teams en wordt bekeken hoe het onderhanden zijnde werk (OHW: het aantal casussen dat nog niet is afgesloten) kan worden opgepakt. TOC sluit verder iedere week een half uur aan bij het managementteam overleg van Veilig Thuis. Hier worden de door het projectteam voorgestelde besluiten besproken en genomen.

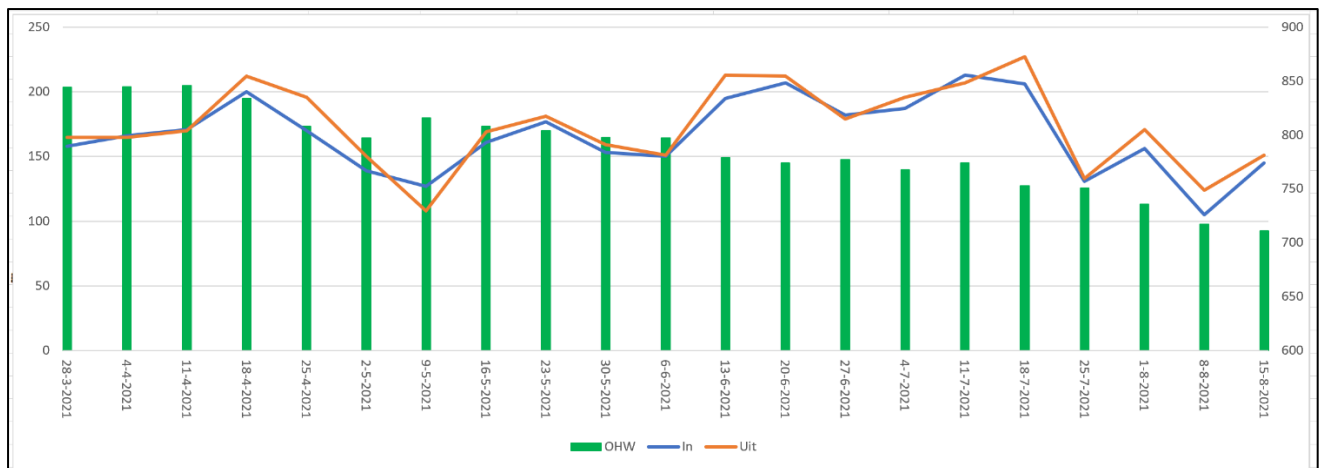
De situatie eind juni 2021 is als volgt:

1. Wachtlijstvrij werken

- a. We ronden meer casussen af dan we binnen krijgen; het onderhanden werk wordt minder bij zowel de frontoffice als de backoffice.
- b. De afspraak is dat de casussen die het langst op de werkvoorraad staan al eerste worden opgepakt en afgerond. Dit heeft in deze periode gevolgen voor de wettelijke termijnen, want het gaat vaak om casussen die al

dermate lang op de werkvoorraad staan dat de wettelijke termijn sowieso niet meer gehaald kan worden. De verwachting is dat in het derde en vierde kwartaal deze casussen allemaal zijn afgerond en dat het aandeel van de casussen waarbij de wettelijke termijn behaald wordt zich gaat herstellen.

Deze grafiek laat zien hoe de casussen bij Veilig Thuis zich ontwikkelen. De groene balken tonen hoe het OHW (onder handen zijnde werk) flink is gedaald vanaf de start van het project.



2. Heldere afspraken over wie doet wat

- a. De Producten en Diensten Catalogus (PDC) is vastgesteld en voor alle medewerkers beschikbaar in het Kwaliteitshandboek. Alle onderdelen van de PDC die te maken hebben met overdracht naar de sociale wijkteams zijn vervolgens besproken met vertegenwoordigers van de wijkteams op 7 juli 2021.

3. Operationeel sturen

- a. Wekelijks bespreken we de logistieke prestaties (In, Uit, OHW) in alle teams en sturen voortdurend op afronding van de diensten.

4. Tussensprint

- a. In de zomer verwachten / zien we overall nog steeds een dalende trend, behalve bij de politiemeldingen.
- b. Daarom is besloten om extra capaciteit vrij te maken en bestaande contracten op te plussen om de werkvoorraden bij de frontoffice en de backoffice na de zomervakantie versneld op te kunnen pakken. Het is op dit moment moeilijk om externe medewerkers met ervaring te werven. Dit is overigens een landelijk probleem.

5. Borging

- a. De logistieke opleiding van de sleutelfiguren is in volle gang; inmiddels hebben zij vier dagen logistieke opleiding gehad en er volgen er nog zes.
- b. De week overleggen in de teams worden inmiddels niet voorgezeten door TOC, maar door Veilig Thuis collega's.

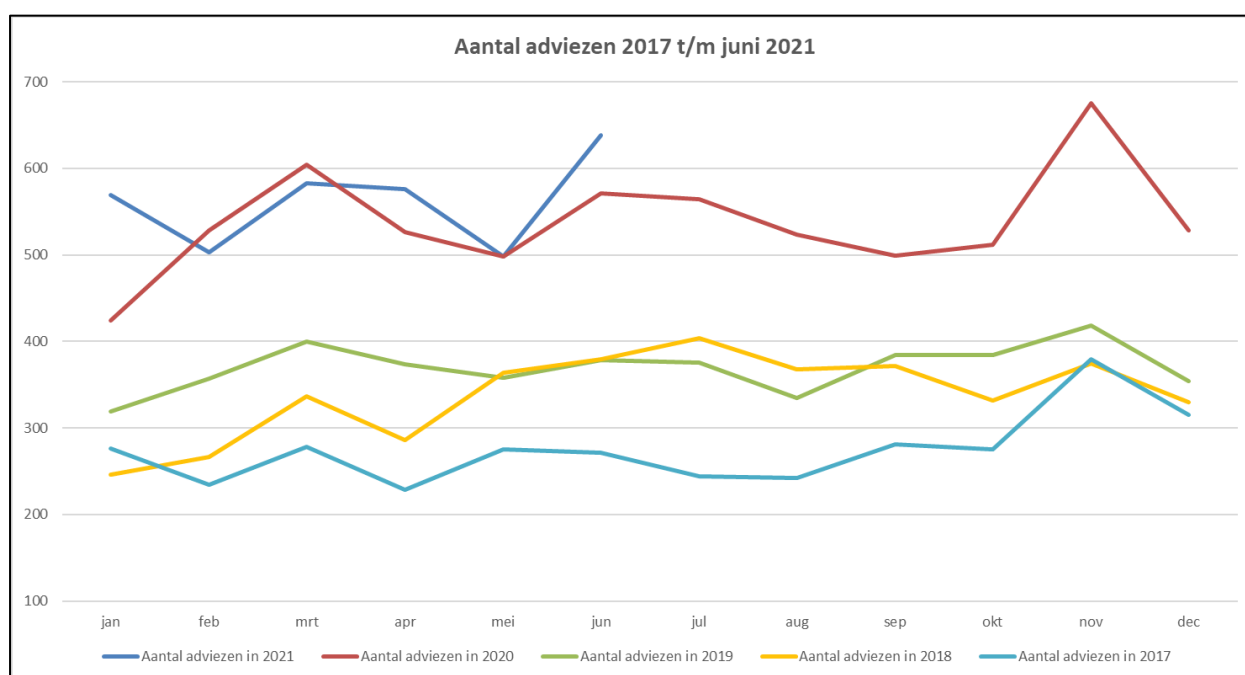
4. ADVIEZEN

4.1 Definitie advies

In het Handelingsprotocol Veilig Thuis 2019⁹ (pagina 19 en 22) wordt het advies door Veilig Thuis als volgt beschreven: De advies- en ondersteuningstaak van Veilig Thuis heeft ten eerste betrekking op advisering en ondersteuning van directbetrokkenen bij huiselijk geweld en kindermishandeling. Dit zijn personen die zelf huiselijk geweld en/of kindermishandeling begaan of ondergaan, hun huisgenoten of gezinsleden. De advies- en ondersteuningstaak kan ook betrekking hebben op contacten met omstanders en met professionals die advies of ondersteuning vragen. Zie ook het algemene werkproces van Veilig Thuis (bijlage 2).

4.2 Aantal adviezen

In onderstaande grafiek en tabel is te zien hoe het aantal adviezen zich in de afgelopen maanden heeft ontwikkeld. Ook zien we hoe deze ontwikkeling eruitzag in de jaren 2017 t/m juni 2021.



⁹ <https://vng.nl/publicaties/handelingsprotocol-veilig-thuis-2019>

	jan	feb	mrt	apr	mei	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec	Totaal	Gem p. maand	Gem 2e kwartaal	Gem. 1e halfjaar
Aantal adviezen in 2021	569	503	583	576	498	638							3.367	561	571	561
Aantal adviezen in 2020	424	528	604	526	498	571	564	524	499	512	675	528	6.453	538	532	525
Aantal adviezen in 2019	319	357	400	374	358	378	376	335	384	384	418	354	4.437	370	370	364
Aantal adviezen in 2018	246	267	337	286	364	379	404	368	372	332	375	330	4.060	338	343	313
Aantal adviezen in 2017	276	234	278	229	275	271	244	242	281	275	379	315	3.299	275	258	261

Het aantal adviezen blijft ook dit jaar stijgen, zij het veel minder fors dan in 2020. De groei in het tweede kwartaal van 2021 komt uit op 7 procent; dat is vergelijkbaar met het eerste kwartaal van 2021 (6 procent). Uitschieter is de maand juni 2021, toen bedroeg de groei 12 procent. Voor het eerste half jaar van 2021 bedraagt de totale stijging ten opzichte van vorig jaar 7 procent.

Onderdeel van de adviezen zijn de chatadviezen. Per 1 juni 2020 is de landelijke chatfunctie bij Veilig Thuis van start gegaan. Alle chats worden weggeschreven als chatadvies, zo is landelijk afgesproken. In het tweede kwartaal van 2021 ging het om 136 chatadviezen, oftewel 7,9 procent van het totaal aantal adviezen. Dit is iets lager dan in het vorige kwartaal (9,3 procent)¹⁰.

4.3 Conclusie

We zagen in de loop der jaren een gestage stijging van het aantal adviezen. In het jaar 2020 was het een hele forse stijging. Ons beleid om alle gegeven adviezen goed te registreren in Myneva wierp vorig jaar zijn vruchten af. In het tweede kwartaal van 2021 zien we dat de groei flink is afgevlakt en nu uitkomt op 7 procent. Voor het eerste halfjaar 2021 komen we in totaal uit op een groei van 7 procent. In de begroting van 2021 is een groei van 11 procent opgenomen.

¹⁰ De chat adviezen van Veilig Thuis nemen we mee in deze aantallen terwijl we hier afzonderlijk voor gefinancierd worden vanuit de centrum gemeente Nijmegen. Deze subsidie moeten we afzonderlijk verantwoorden.

5. MELDINGEN

5.1 Definitie melding

In het Handelingsprotocol Veilig Thuis 2019 (pagina 26-30) staat de definitie van de melding bij Veilig Thuis als volgt beschreven: Veilig Thuis honoreert altijd de wens van burgers en professionals om een melding te doen, en legt deze altijd vast in MYNEVA. Op voorwaarde dat de melding betrekking heeft op (een vermoeden van) huiselijk geweld of kindermishandeling, en dat de melder zichzelf en zijn contactgegevens kenbaar maakt aan Veilig Thuis. Met als doel dat de verantwoordelijkheid voor het zicht op de veiligheid van de directbetrokkenen is overgedragen van de melder naar Veilig Thuis. En dat Veilig Thuis in de positie komt om signalen uit verschillende bronnen te verbinden met de melding, om zodoende een inschatting te kunnen maken van de actuele en structurele onveiligheid. Zie ook het algemene werkproces van Veilig Thuis (bijlage 2).

Het is van belang dat Veilig Thuis signalen van verschillende melders kan combineren, ook over een langere periode van tijd. Het is daarom van belang dat signalen en vermoedens van (ernstig) huiselijk geweld en kindermishandeling altijd worden gemeld, zodat ze 'op de radar komen' bij Veilig Thuis. Dit wordt ook wel de radarfunctie van Veilig Thuis genoemd.¹¹

5.2 Definitie anonieme melding

Uitgangspunt is dat Veilig Thuis de identiteit van de melder bekend maakt aan de directbetrokkenen. Op deze regel zijn twee uitzonderingen:

Omstanders

De omstander die een melding doet dient zijn/haar persoonsgegevens (naam, adres, woonplaats en telefoonnummer of e-mailadres) kenbaar te maken aan Veilig Thuis. De identiteit wordt enkel aan het gezin bekend gemaakt met zijn/haar uitdrukkelijke toestemming.

Professionals

Uitgangspunt is dat de professional overeenkomstig de Wet Meldcode zelf aan directbetrokkenen kenbaar maakt dat hij/zij voornemens is een melding te gaan doen. De professional die een melding doet kan verzoeken de identiteit niet kenbaar te maken aan directbetrokkenen in het geval dat het bekend maken van de identiteit:

- een bedreiging vormt of kan vormen voor de directbetrokkenen;
- een bedreiging vormt of kan vormen voor de melder of voor medewerkers van de melder;
- leidt of kan leiden tot een verstoring van de vertrouwensrelatie met de directbetrokkenen.

¹¹ Zie <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2017/10/17/radarfunctie-veilig-thuis>

5.3 Definitie veiligheidsbeoordeling (VHB)

Voor alle meldingen die bij Veilig Thuis binnenkomen wordt een veiligheidsbeoordeling uitgevoerd. Het doel van de veiligheidsbeoordeling is dat Veilig Thuis zicht krijgt op de veiligheid in het gezin of huishouden, en tot het besluit komt bij welke instelling of professional de verantwoordelijkheid wordt belegd voor het nemen van de vervolgstappen waar de melding aanleiding toe geeft. Veilig Thuis baseert deze besluiten op de inhoud van de melding en op de beschikbare informatie uit eigen systemen en op eventuele verkregen informatie vanuit andere bronnen. Veilig Thuis neemt binnen 5 werkdagen na binnenkomst van de melding een besluit bij welke instelling of professional de verantwoordelijkheid wordt belegd voor het nemen van de vervolgstappen waar de melding aanleiding toe geeft.

5.4 Aantal meldingen: ontwikkelingen vanaf 2019

Het routeeroverleg is gestopt per 1 juli 2019¹². In de eerste helft van 2019 werden zowel routeermeldingen als overige meldingen geteld. Een gedeelte van de routeermeldingen ging door als VT melding¹³.

Dan hebben we ook nog te maken met de meldingen van verwarde personen. In de eerste helft van 2019 zijn deze meegeteld in de 1383 routeermeldingen. Vanaf de tweede helft van 2019 worden deze niet meer meegeteld bij Veilig Thuis, maar gelijk doorgezet naar de afdeling Bijzondere Zorg van de GGD.

Vanaf 2020 hebben we in principe nog maar één soort melding (melding waarover een veiligheidsbeoordeling gedaan wordt), namelijk de VT meldingen. De meldingen van verwarde personen worden dus niet meer meegeteld, en er zijn geen routeermeldingen meer. Daarmee wordt een vergelijking van het aantal meldingen in 2020 en de jaren daarna met het aantal meldingen in 2019 (ten tijde van het routeeroverleg) 'appels met peren vergelijken'. Een vergelijking van het aantal meldingen waarover de veiligheidsbeoordeling is uitgevoerd is wel zuiver. Zie volgende paragraaf 4.5.

De zogenaamde 'overige zorgmeldingen', ofwel meldingen waarbij geen sprake is van kindermishandeling of huiselijk geweld, worden vanaf 1 april 2021 alleen nog intern verrijkt. Veilig Thuis voert geen veiligheidsbeoordeling uit maar legt de overige zorgmelding vast als advies (bewaartermijn 2 jaar). Het is aan het betreffende wijkteam of zij contact opnemen naar aanleiding van de melding. Het aantal overige zorgmeldingen in het tweede kwartaal van 2021 komt uit op 29; deze maken onderdeel uit van het aantal adviezen in deze periode (hoofdstuk 4).

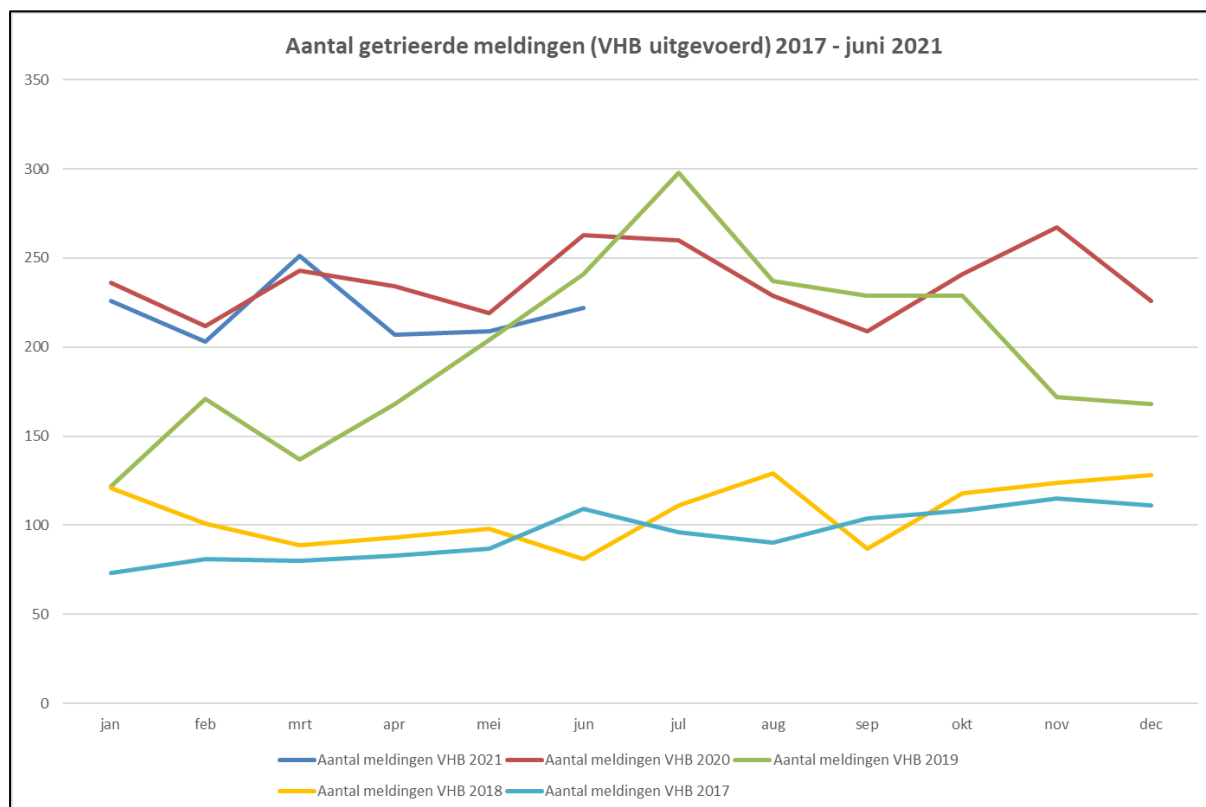
5.5 Aantal meldingen VHB

In de volgende grafiek en tabel is te zien hoe het aantal meldingen waarbij de veiligheidsbeoordeling is uitgevoerd (voorheen werden dit de getrieerde meldingen

¹² Zie Notities Veilig Thuis Gelderland-Zuid: 'De landelijke doorontwikkeling bij Veilig Thuis en de consequenties voor het Routeeroverleg' (april 2019) en 'Pilot politiemeldingen Veilig Thuis: Conclusies en advies aan het AB' (juni 2019).

¹³ Deze meldingen komen dus zowel langs de routeertafel (als routeermelding) en gaan daarna door als VT melding. Het gaat om ruim 400 meldingen (=overlap / worden beoordeeld in het routeeroverleg en aansluitend getrieerd bij VT).

genoemd) zich in de afgelopen maanden heeft ontwikkeld. Ook is te zien hoe deze ontwikkeling eruitzag in de afgelopen jaren 2017 t/m juni 2021.



	jan	feb	mrt	apr	mei	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec	Totaal	Gem p. maand	Gem 2e kwartaal	Gem. 1e halfjaar
Aantal meldingen VHB 2021	226	203	251	207	209	222							1.318	220	213	220
Aantal meldingen VHB 2020	236	212	243	234	219	263	260	229	209	241	267	226	2.839	237	239	235
Aantal meldingen VHB 2019	122	171	137	168	204	241	298	237	229	229	172	168	2.376	198	204	174
Aantal meldingen VHB 2018	121	101	89	93	98	81	111	129	87	118	124	128	1.280	107	91	97
Aantal meldingen VHB 2017	73	81	80	83	87	109	96	90	104	108	115	111	1.137	95	93	86

Vorig jaar was nog sprake van een groei van 19 procent. In het eerste kwartaal was sprake van een zeer lichte daling van 1 procent. In het tweede kwartaal van 2021 is de daling ten opzichte van vorig jaar wat forser, namelijk 11 procent. Voor het eerste half jaar van 2021 bedraagt de daling ten opzichte van vorig jaar in totaal 6 procent.

5.6 Wettelijke termijn en werkvoorraad

In het Handelingsprotocol Veilig Thuis 2019 (pagina 30) staat omschreven wat de wettelijke termijn is die gehanteerd wordt bij de meldingen. Veilig Thuis voert binnen 5 werkdagen na binnenkomst van de melding de veiligheidsbeoordeling uit, en neemt vervolgens een besluit bij welke instelling of professional de verantwoordelijkheid wordt belegd voor het nemen van de vervolgstappen waar de melding aanleiding toe geeft. Veilig Thuis baseert dit besluit op de inhoud van de melding en op de beschikbare informatie uit eigen systemen en eventuele verkregen informatie vanuit andere bronnen.

Binnen termijn betekent dat de wettelijke termijn van vijf werkdagen niet wordt overschreden. Buiten termijn betekent dat deze termijn wel wordt overschreden.

Meldingen veiligheidsbeoordeling binnen wettelijke termijn

Jan-21	65%
Feb-21	65%
Mrt-21	62%
Apr-21	59%
Mei-21	48%
Jun-21	56%
1e kwartaal 2020	55%
2e kwartaal 2020	51%
3e kwartaal 2020	57%
4e kwartaal 2020	50%
1^e kwartaal 2021	63%
2^e kwartaal 2021	54%

We zagen in het eerste kwartaal van 2021 dat het aantal meldingen waarbij de wettelijke termijn wordt behaald gestegen was ten opzichte van het vorige jaar (63 procent binnen wettelijke termijn). In het tweede kwartaal van 2021 komen we weer wat lager uit, namelijk 54 procent. Dit heeft ongetwijfeld te maken met de start van het Project Kwaliteit op Tijd per 1 april 2021 (zie hoofdstuk 3). In de eerste periode april-juni 2021 is gefocussed op het aanpakken van casussen die het langst op de wachtlijsten staan, en waarbij de wettelijke termijn in bijna alle gevallen al is verstreken op het moment dat de casus wordt opgepakt. De verwachting is dat herstel van de cijfers zichtbaar wordt vanaf het derde en vierde kwartaal van 2021.

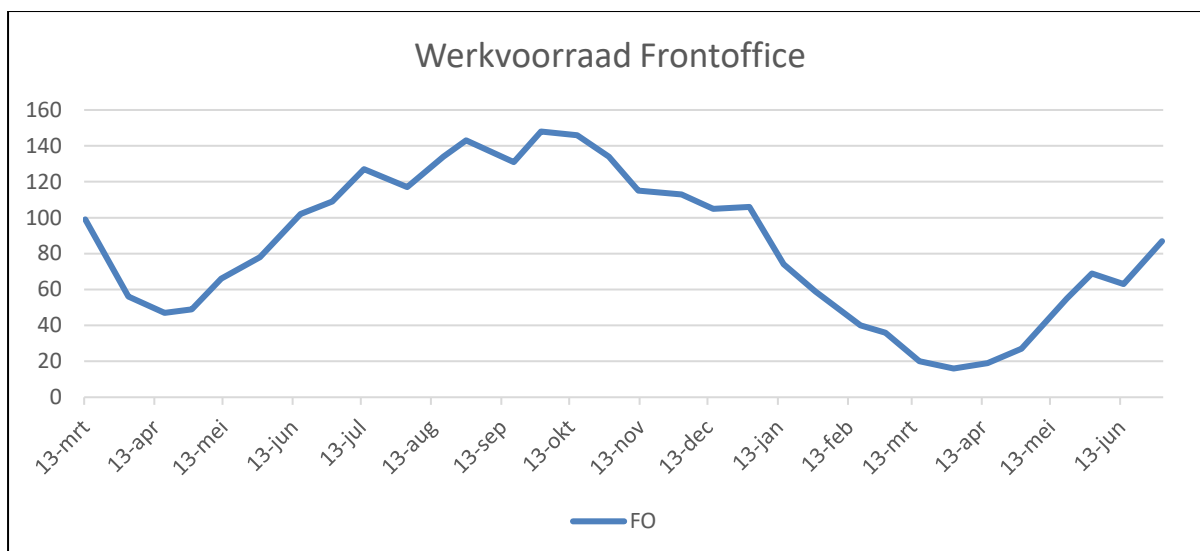
Op de werkvoorraad van de frontoffice staan meldingen waarbij nog geen veiligheidsbeoordeling is uitgevoerd. Belangrijk hierbij te vermelden is dat we voor alle zaken met prioriteit 'hoog' de veiligheidsbeoordeling wel uitvoeren binnen vijf dagen. En meldingen waarbij sprake is van een crisissituatie¹⁴ worden altijd diezelfde dag nog opgepakt door onze SIT-dienst (het Snelle Interventie Team, voorheen de piketdienst). Dus deze meldingen komen nooit op de werkvoorraad; het gaat enkel en alleen om meldingen met de prioriteit 'laag' of 'midden'.

In het volgende figuur is te zien hoe de werkvoorraad van de frontoffice zich heeft ontwikkeld vanaf 2020^{15 16}. In het eerste kwartaal werd flink ingelopen op de werkvoorraad, in het tweede kwartaal is deze helaas weer gestegen tot 87 casussen op 1 juli. Dit is mede het gevolg van hoger ziekteverzuim in met name de frontoffice. Ook hier verwachten we als gevolg van het TOC traject een positieve ontwikkeling te zien in het derde en vierde kwartaal van 2021.

¹⁴ De situatie van directbetrokkenen is dermate onveilig dat direct handelen vereist is door Veilig Thuis.

¹⁵ De werkvoorraad wordt hier aangegeven voor totaal Veilig Thuis en is niet uitgesplitst per gemeente. Deze informatie kunnen we namelijk niet goed uit Myneva halen. Bovendien gaan we er vanuit dat we in de loop van dit jaar wachtlijstvrij kunnen werken. Idem dito bij paragraaf 6.3.

¹⁶ De werkvoorraad van de frontoffice wordt bijgehouden vanaf 2^e kwartaal 2020.



5.7 Verhouding politiemeldingen – overige meldingen

Meldingen kunnen op verschillende manieren binnenkomen bij Veilig Thuis; schriftelijk, telefonisch, via mail, face-to-face of via de politie. Laatstgenoemde meldingen zijn de zogenaamde zorgmeldingen die via het CORV-systeem binnenkomen. Verreweg de meeste meldingen komen binnen via de politie (68%), gevolgd door digitale meldingen (via website of email: 21%) of meldingen via de telefoon (10%). Deze verhouding wijkt nauwelijks af van die in 2020.

In onderstaande tabel is het aandeel van de politiemeldingen te zien. Het verschil met de voorgaande kwartalen is gering. Het aandeel van politiemeldingen in het tweede kwartaal van 2021 komt uit op 68%.

Aandeel politiemeldingen meldingen binnen totaal aantal meldingen

Jan-21	65%
Feb-21	68%
Mrt-21	65%
Apr-21	66%
Mei-21	69%
Jun-21	70%
1e kwartaal 2020	67%
2e kwartaal 2020	65%
3e kwartaal 2020	66%
4e kwartaal 2020	69%
1e kwartaal 2021	66%
2e kwartaal 2021	68%

5.8 Type melder

Hier is te zien wat de verdeling is tussen de verschillende typen/hoedanigheden van de melder. We zien dat de meest voorkomende categorie 'justitie en veiligheid' is, wat ook logisch is, want de politie valt onder deze categorie. Het verschil met het vorige kwartaal is slechts marginaal.

Type melder april-juni 2021

Justitie en veiligheid	70%
(Geestelijke) gezondheidszorg en jeugdzorg	8%
Kinderopvang / onderwijs	5%
Niet-beroepsmatig	9%
Anders	10%
Totaal	100%

5.9 Conclusie

Het aantal meldingen is in het tweede kwartaal van 2021 met 11 procent gedaald. Voor het eerste halfjaar van 2021 komen we uit op een daling van 6 procent. In de begroting van 2021 wordt uitgegaan van een lichte groei van 2 procent.

We zijn inmiddels gestart met het Project Kwaliteit op Tijd. Vanaf het derde en vierde kwartaal verwachten we een positief effect te zien op de werkvoorraad en de wettelijke termijnen (zie hoofdstuk 3).

6. OVERDRACHTEN

6.1 Definitie overdracht

In het Handelingsprotocol Veilig Thuis 2019 (pagina 45) staat de definitie van overdracht bij Veilig Thuis als volgt beschreven: Veilig Thuis kan bij de uitvoering van meerdere diensten het besluit nemen tot overdracht. Dat kan na afronding van de veiligheidsbeoordeling, na Voorwaarden & Vervolg (V&V) en na Onderzoek. Overdracht is mogelijk aan een of meerdere professionals, diensten of instellingen, òf aan de directbetrokkenen zelf. De verantwoordelijkheid voor het bewerkstelligen van directe en stabiele veiligheid is overgedragen aan een andere partij, bijvoorbeeld een hulpverlener of een sociaal wijkteam.

We maken vanaf 2021 onderscheid in drie typen overdrachten¹⁷ (zie ook bijlage 2 Werkproces Veilig Thuis). Dit kan zijn direct na de veiligheidsbeoordeling (A), als besloten wordt dat vervolgdienst V&V of onderzoek toch niet nodig is en kan worden overgedragen naar hulpverlening (B) of na de uitvoering van de diensten V&V of onderzoek (C).

A. Overdracht direct na veiligheidsbeoordeling.

Hier gaat het om overdrachten direct na de veiligheidsbeoordeling. Verdere bemoeienis van Veilig Thuis (V&V of onderzoek) is hier dus niet nodig.

Wanneer er sprake is van directe overdracht dan wordt de overdracht schriftelijk of digitaal gedaan, tenzij Veilig Thuis van mening is dat het noodzakelijk/wenselijk is dat een overdrachtsgesprek plaatsvindt in aanwezigheid van de directbetrokkenen (een zogenaamde warme overdracht). Na directe overdracht volgt het afsluiten van de bemoeienis van Veilig Thuis.

B. Overdracht na keuze vervolgstappen

Wanneer in de veiligheidsbeoordeling het besluit is genomen dat Veilig Thuis verder gaat met de casus maar nog niet duidelijk is welke dienst het meest passend is (V&V of onderzoek), dan kan Veilig Thuis een eerste contact leggen met de directbetrokkenen ter ondersteuning van deze keuze.

In dit geval kan het voorkomen dat alsnog wordt overgedragen aan lopende hulpverlening, en dat dus niet gekozen hoeft te worden voor V&V of onderzoek (zie hoofdstuk 6 en 7).

C. Overdracht na uitvoering van de diensten V&V of onderzoek

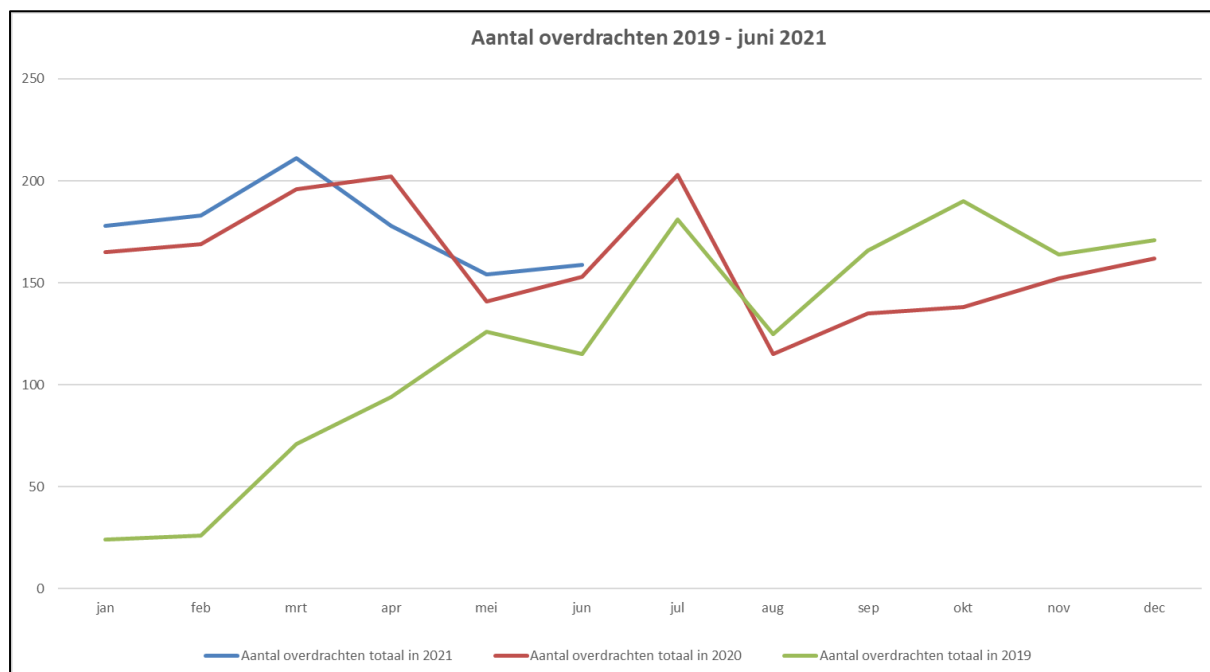
Na uitvoering van deze diensten draagt Veilig Thuis bij voorkeur over in een overdrachtsgesprek waarbij de directbetrokkene aanwezig is (warme overdracht). Veilig Thuis draagt daarbij alle relevante informatie over (melding, veiligheidsvoorwaarden) en maakt afspraken over het opstellen van een veiligheidsplan. Verder wordt ook afgesproken hoe Veilig Thuis zal monitoren en

¹⁷ Overdracht type C (dat is overdracht NA Voorwaarden & Vervolg of onderzoek) werd tot 2021 niet apart weergegeven in de begrotingen, maar verrekend binnen de diensten Voorwaarden & Vervolg en onderzoek. Vanaf 2021 wordt deze overdrachten wel apart berekend, want hier zijn ook uren mee gemoeid. De cijfers van de 3 typen overdracht komen rechtstreeks uit het bronbestand van Myneva.

wat de consequenties zijn wanneer er geen of onvoldoende herstel is van de directe en stabiele veiligheid.

6.2 Aantal overdrachten

In de volgende grafiek en tabel is te zien hoe het aantal overdrachten zich in het afgelopen kwartaal heeft ontwikkeld. Het gaat om de optelling van de directe overdrachten (A), de overdrachten na keuze vervolgstappen (B) en de overdrachten na V&V of onderzoek. Ook is te zien hoe deze ontwikkeling eruitzag in de afgelopen jaren¹⁸.



	jan	feb	mrt	apr	mei	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec	Totaal	Gem p. maand	Gem 2e kwartaal	Gem. 1e halfjaar
Aantal overdrachten totaal in 2021	178	183	211	178	154	159							1.063	177	164	177
Aantal overdrachten totaal in 2020	165	169	196	202	141	153	203	115	135	138	152	162	1.931	161	165	171
Aantal overdrachten totaal in 2019	24	26	71	94	126	115	181	125	166	190	164	171	1.453	121	112	76

In het eerste kwartaal van 2021 was sprake van een lichte groei van het aantal overdrachten ten opzichte van vorig jaar (8 procent). In het tweede kwartaal is sprake van een zeer lichte daling van 1 procent. Voor het eerste halfjaar 2021 is sprake van een stijging van 4 procent ten opzichte van vorig jaar.

Ook bij deze dienst van Veilig Thuis is de groei dus grotendeels verdwenen in vergelijking met vorig jaar. In de begroting van 2021 wordt uitgegaan van een groei van 2 procent.

¹⁸ Het aantal overdrachten wordt gerapporteerd vanaf 1 januari 2019. Er is dus geen vergelijk mogelijk met de jaren daarvoor.

7. VOORWAARDEN EN VERVOLG

7.1 Definitie Voorwaarden & Vervolg (V&V)

Per 1 januari 2019 is de nieuwe dienst Voorwaarden & Vervolg van start gegaan. Als na de veiligheidsbeoordeling wordt gekozen voor actieve betrokkenheid van Veilig Thuis dan kan er vanaf dat moment worden gekozen tussen de dienst Onderzoek of de dienst Voorwaarden & Vervolg. In het Handelingsprotocol Veilig Thuis 2019 (pagina 33 en 37) staat de definitie van Voorwaarden & Vervolg door Veilig Thuis als volgt beschreven:

Veilig Thuis kiest voor het inzetten van de dienst voorwaarden & vervolg in het geval dat:

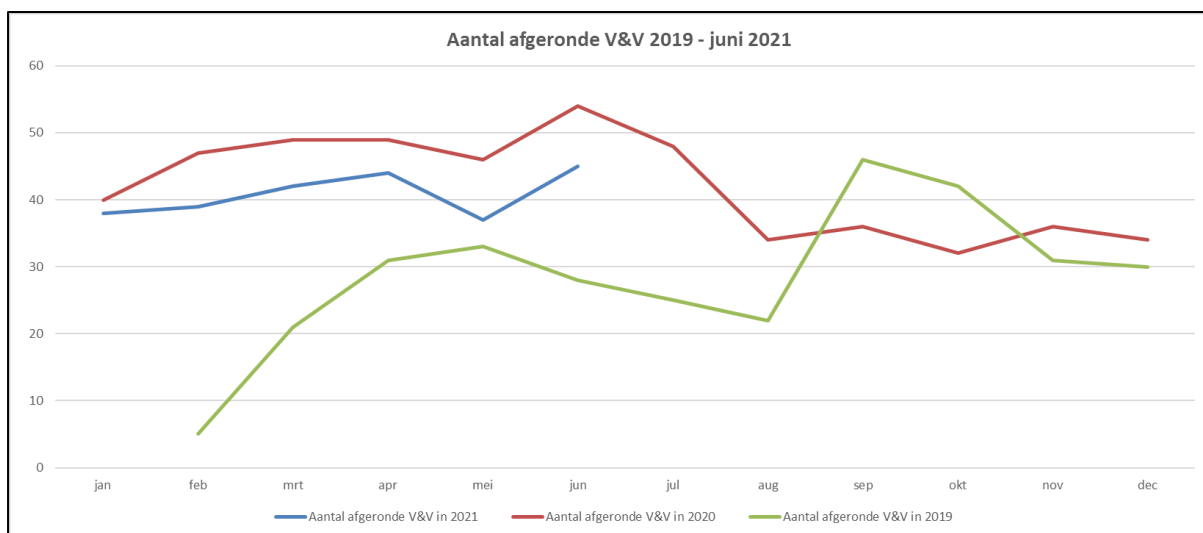
1. Er aanwijzingen zijn voor acute en/of structurele onveiligheid en/of Multi problematische leefsituatie,
2. Het niet noodzakelijk of wenselijk is een vermoeden van kindermishandeling en/of huiselijk geweld te bevestigen of te weerleggen, en
3. De directbetrokkene(n) voldoende bereid en in staat is (zijn) om samen te werken aan het herstel van de veiligheid en zo nodig hierbij hulp te accepteren.

De doelen van deze dienst zijn: directe veiligheid organiseren voor alle directbetrokkenen en inzetten van vervolghulp gericht op stabiele veiligheid en herstel van door de directbetrokkenen opgelopen schade.

Het verschil met onderzoek (zie hoofdstuk 7) is dat bij voorwaarden & vervolg de directbetrokkenen wél in staat en bereid zijn te werken aan herstel van veiligheid, en dat ze zo nodig hierbij hulp accepteren. Bovendien is het bij deze meldingen niet noodzakelijk of wenselijk om het vermoeden van kindermishandeling en/of huiselijk geweld te bevestigen of te weerleggen. Zie ook het algemene werkproces van Veilig Thuis (bijlage 2).

7.2 Aantal diensten V&V

In de volgende grafiek en tabel is te zien hoe het aantal diensten Voorwaarden & Vervolg zich in het afgelopen kwartaal heeft ontwikkeld. Ook is te zien hoe deze ontwikkeling eruitzag in de voorgaande jaren.



	jan	feb	mrt	apr	mei	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec	Totaal	Gem p. maand	Gem 2e kwartaal	Gem. 1e halfjaar
Aantal afgeronde V&V in 2021	38	39	42	44	37	45							245	41	42	41
Aantal afgeronde V&V in 2020	40	47	49	49	46	54	48	34	36	32	36	34	505	42	50	48
Aantal afgeronde V&V in 2019		5	21	31	33	28	25	22	46	42	31	30	314	29	31	24

Het aantal diensten Voorwaarden & Vervolg komt in het tweede kwartaal van 2021 lager uit dan vorig jaar; het gaat om een daling van 15 procent. Dit is vergelijkbaar met het eerste kwartaal (daling van 14 procent). Als we kijken naar het eerste halfjaar komt de daling uit op 14 procent ten opzichte van vorig jaar.

7.3 Wettelijke termijn en werkvoorraad

Zoals ook bij de dienst onderzoek geldt hier een wettelijke termijn van tien weken, na afronding van de veiligheidsbeoordeling (Handelingsprotocol pagina 37). Binnen termijn wil zeggen dat de wettelijke termijn van 10 weken na afronding van de veiligheidsbeoordeling niet wordt overschreden. Buiten termijn wil zeggen dat de wettelijke termijn van 10 weken na afronding van de veiligheidsbeoordeling wel wordt overschreden.

Dienst V&V binnen wettelijke termijn

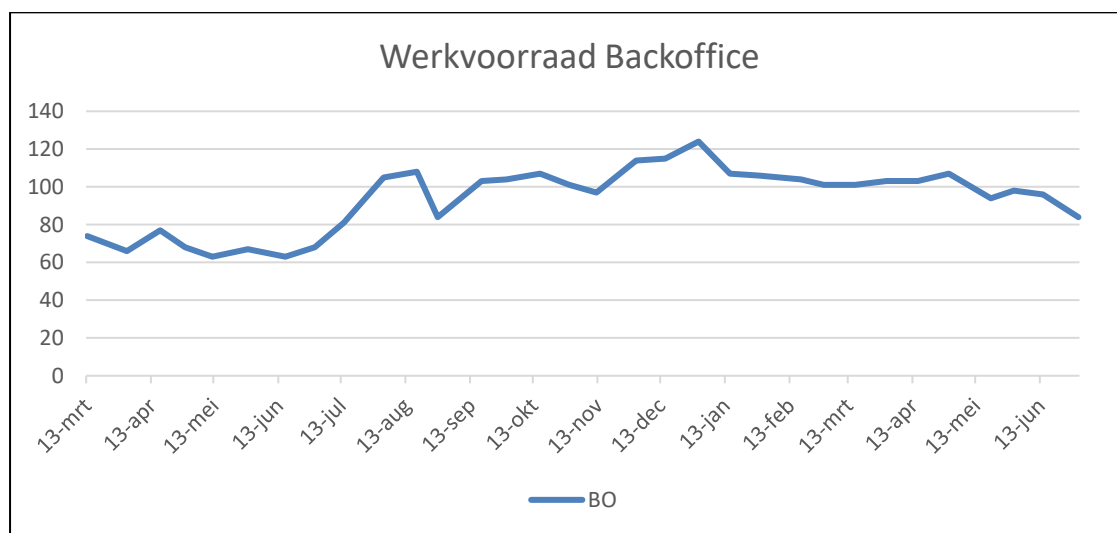
Jan-21	47%
Feb-21	46%
Mrt-21	38%
Apr-21	32%
Mei-21	38%
Jun-21	38%
1^e kwartaal 2020	51%
2e kwartaal 2020	47%
3e kwartaal 2020	58%
4e kwartaal 2020	52%
1^e kwartaal 2021	44%
2e kwartaal 2021	37%

Ondanks dat het aantal diensten V&V is gedaald in het tweede kwartaal van 2021 zien

we ook hier geen herstel bij het behalen van de wettelijke termijn. Dit komt omdat we in het kader van het TOC project zaken wegwerken die al langer op de werkvoorraad staan.

We hebben hier last van de werkvoorraad bij de backoffice; op het moment dat een zaak langer heeft moeten wachten op de werkvoorraadlijst (vooral de zaken zonder hoge prioriteit of crisis, want deze kunnen minder snel worden opgepakt) is het in veel gevallen niet meer mogelijk om de wettelijke termijn nog te halen. Dit geldt voor beide diensten van de backoffice V&V en onderzoek. Zoals beschreven hebben we TOC in huis gehaald om beter te sturen op het afronden van casussen (zie hoofdstuk 3).

In het volgende figuur is te zien hoe de werkvoorraad van de backoffice zich heeft ontwikkeld vanaf het tweede kwartaal van 2020¹⁹. Het gaat hierbij om de werkvoorraad voor alle casussen bij de Backoffice; het betreft dus zowel onderzoeken als diensten Voorwaarden & Vervolg.



We zien dat de werkvoorraad bij de backoffice vanaf begin van dit jaar op ruim 100 casussen staat. Vanaf eind april loopt de werkvoorraad terug naar 84 casussen op 1 juli. Inmiddels is dit nog verder gedaald (stand van zaken per 20 augustus 55 casussen).

7.4 Aandeel monitoring

Na afronding van de dienst V&V (hetzelfde geldt voor onderzoek) wordt de casus overgedragen. Dat wil zeggen dat de verantwoordelijkheid voor het bewerkstelligen van directe en stabiele veiligheid is overgedragen aan een andere partij (Handelingsprotocol pagina 45).

In de meeste gevallen zal Veilig Thuis vervolgens monitoren, gedurende een periode van gemiddeld anderhalf jaar. In overleg met de direct betrokkenen en de overdrachtspartij zal worden afgesproken hoe vaak, met wie, wanneer en op welke wijze contacten worden gelegd.

De doelen van monitoren zijn directe veiligheid en later stabiele veiligheid voor alle directbetrokkenen (Handelingsprotocol pagina 50). Bovendien verkrijgt Veilig Thuis door

¹⁹ De werkvoorraad van de backoffice wordt bijgehouden vanaf 2^e kwartaal 2020.

middel van monitoring inzicht in de stappen die zijn gezet tot herstel van de opgelopen schade als gevolg van het huiselijk geweld of de kindermishandeling. Veilig Thuis gaat in de fase van monitoring na of:

1. Aan de veiligheidsvoorwaarden is voldaan;
2. Of deze hebben geleid tot directe veiligheid en later stabiele veiligheid;
3. Of er aandacht is voor het werken aan herstel van opgelopen schade.

Aandeel monitoring binnen dienst V&V

Jan-21	71%
Feb-21	77%
Mrt-21	79%
Apr-21	80%
Mei-21	76%
Jun-21	82%
1^e kwartaal 2020	84%
2^e kwartaal 2020	89%
3^e kwartaal 2020	79%
4^e kwartaal 2020	82%
1^e kwartaal 2021	76%
2^e kwartaal 2021	79%

Het aandeel diensten V&V waarbij na afsluiting monitoring wordt ingezet komt in het tweede kwartaal van 2021 uit op 79 procent. Dit percentage ligt lager dan in 2020 en het is ook lager dan in de begroting van 2021 wordt aangegeven (90 procent).

De keuze voor al dan niet monitoring na de dienst onderzoek wordt altijd multidisciplinair genomen. Vanaf begin 2021 is een nieuwe afspraak met de gecertificeerde instellingen ingegaan. Dit houdt in dat Veilig Thuis niet monitort na de dienst onderzoek of V&V in het geval dat zij overdragen aan een gecertificeerde instelling²⁰.

7.5 Conclusie

De daling van het aantal diensten V&V zet door in het tweede kwartaal van 2021. Ook het aandeel van V&V ten opzichte van onderzoek ligt lager dan vorig jaar.

Bij V&V blijft het behalen van de wettelijke termijn een belangrijk aandachtspunt. Deze herstelt zich niet. We zijn inmiddels gestart met het Project Kwaliteit op Tijd. Vanaf het derde en vierde kwartaal verwachten we een positief effect te zien op de werkvoorraad bij de backoffice en de wettelijke termijnen bij de diensten V&V en onderzoek (zie hoofdstuk 3).

²⁰ De gecertificeerde instellingen (GI) houden namelijk vanaf de overdracht van Veilig Thuis naar de GI nauwgezet vinger aan de pols, en let daarbij ook op de veiligheid in het systeem.

8. ONDERZOEK

8.1 Definitie onderzoek

In het Handelingsprotocol Veilig Thuis 2019 (pagina 33 en 40) staat de definitie van onderzoek door Veilig Thuis als volgt beschreven:

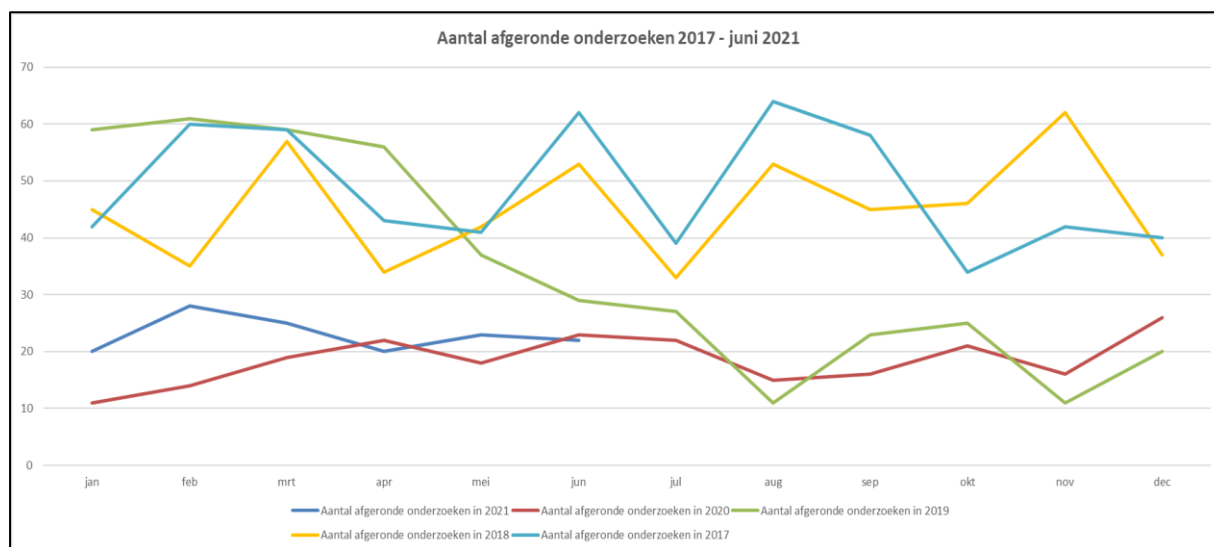
Veilig Thuis kiest voor het doen van onderzoek in het geval dat:

1. Er aanwijzingen zijn voor acute en/of structurele onveiligheid en/of een multi problematische leefsituatie én;
2. Directbetrokkenen onvoldoende meewerken of onvoldoende bereid zijn hulp te accepteren én/of;
3. Het voor het zetten van vervolgstappen noodzakelijk is de gemelde vermoedens van huiselijk geweld en/of kindermishandeling te bevestigen of te weerleggen.

De doelen van het onderzoek zijn het bevestigen of weerleggen van de gemelde vermoedens van huiselijk geweld en/of kindermishandeling, het zo nodig vaststellen van veiligheidsvoorwaarden, en het inzetten van vervolghulp gericht op directe en stabiele veiligheid en herstel van door directbetrokkenen opgelopen schade. Veilig Thuis voert het onderzoek zo spoedig mogelijk uit. Uiterlijk binnen een termijn van tien weken na afronding van de veiligheidsbeoordeling (voorheen triage) wordt het onderzoek afgerond. Zie ook het algemene werkproces van Veilig Thuis (bijlage 2).

8.2 Aantal onderzoeken

In de volgende grafiek en tabel is te zien hoe het aantal onderzoeken zich in het afgelopen kwartaal heeft ontwikkeld. Ook is te zien hoe deze ontwikkeling eruitzag in de afgelopen jaren 2017 t/m juni 2021.



	jan	feb	mrt	apr	mei	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec	Totaal	Gem p. maand	Gem 2e kwartaal	Gem. 1e halfjaar
Aantal onderzoeken in 2021	20	28	25	20	23	22							138	23	22	23
Aantal onderzoeken in 2020	11	14	19	22	18	23	22	15	16	21	16	26	223	19	21	18
Aantal onderzoeken in 2019	59	61	59	56	37	29	27	11	23	25	11	20	418	35	41	50
Aantal onderzoeken in 2018	45	35	57	34	42	53	33	53	45	46	62	37	542	45	43	44
Aantal onderzoeken in 2017	42	60	59	43	41	62	39	64	58	34	42	40	584	49	49	51

Vanaf 2019 nieuwe dienst V&V

In het eerste kwartaal van 2021 zagen we een enorme groei ten opzichte van vorig jaar (61 procent). In het tweede kwartaal van 2021 komt het aantal onderzoeken iets hoger uit, namelijk 3 procent. In het eerste halfjaar van 2021 bedraagt de totale groei ten opzichte van vorig jaar 29 procent.

Het beleid bij Veilig Thuis is om te kiezen voor V&V, tenzij aan de criteria van onderzoek wordt voldaan zoals deze in het Handelingsprotocol beschreven staan. We constateren dat bij ongeveer 20 procent van de V&V casussen uiteindelijk toch wordt gekozen voor onderzoek, omdat blijkt dat de betrokkenen toch niet mee willen werken of dat het bij nader inzien niet duidelijk is of er sprake is van kindermishandeling of huiselijk geweld. Deze keuze maken we conform de criteria zoals beschreven in het Handelingsprotocol van Veilig Thuis.

8.3 Wettelijke termijn en werkvoorraad

Zoals ook bij de dienst Voorwaarden & Vervolg geldt hier een wettelijke termijn van tien weken, na afronding van de veiligheidsbeoordeling (Handelingsprotocol pagina 40).

Binnen termijn wil zeggen dat de wettelijke termijn van 10 weken na afronding van de veiligheidsbeoordeling niet wordt overschreden. Buiten termijn wil zeggen dat de wettelijke termijn van 10 weken na afronding van de veiligheidsbeoordeling wel wordt overschreden.

Dienst onderzoek binnen wettelijke termijn

Jan-21	35%
Feb-21	33%
Mrt-21	36%
Apr-21	35%
Mei-21	48%
Jun-21	23%
1^e kwartaal 2020	30%
2^e kwartaal 2020	46%
3^e kwartaal 2020	37%
4^e kwartaal 2020	20%
1^e kwartaal 2021	35%
2^e kwartaal 2021	35%

Het aandeel onderzoeken waarbij de wettelijke termijn wordt gehaald komt op hetzelfde niveau uit als in het 1^e kwartaal, namelijk op 35 procent. Ook bij onderzoeken blijft het behalen van de wettelijke termijn een belangrijk aandachtspunt. Bij de onderzoeken constateren we dat het relatief vaak gaat om complexe casussen die in verhouding veel tijd kosten, bijvoorbeeld eer gerelateerd geweld zaken.

Ook hier verwachten we een positief effect te zien op de werkvoorraad en de wettelijke termijnen vanaf het derde en vierde kwartaal van 2021.

8.4 Aandeel monitoring

De aanleiding en doelen van monitoren zoals deze omschreven staan in hoofdstuk 6 Voorwaarden & Vervolg zijn gelijk aan die bij de dienst Onderzoek.

Ook bij onderzoek wordt de keuze voor al dan niet monitoring na onderzoek altijd multidisciplinair genomen. In het tweede kwartaal van 2021 wordt bij 63% van alle gevallen wordt na afsluiting van de dienst onderzoek gekozen voor monitoring. In de begroting van 2021 wordt uitgegaan van 70 procent.

Monitoring wordt nooit ingezet als het vermoeden van kindermishandeling of huiselijk geweld wordt weerlegd. In dat geval wordt het dossier direct gesloten. En we monitoren sinds begin 2021 niet meer bij alle casussen die we overdragen aan een gecertificeerde instelling (zie ook paragraaf 6.4).

Aandeel monitoring binnen dienst onderzoek

Jan-21	60%
Feb-21	68%
Mrt-21	48%
Apr-21	70%
Mei-21	70%
Jun-21	50%
1^e kwartaal 2020	67%
2^e kwartaal 2020	76%
3^e kwartaal 2020	63%
4^e kwartaal 2020	77%
1^e kwartaal 2021	60%
2^e kwartaal 2021	63%

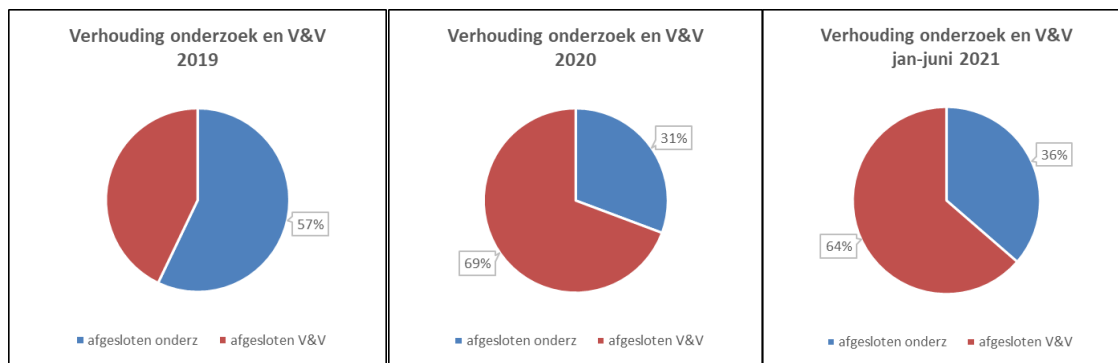
8.5 Verhouding en totaal: Onderzoek – Voorwaarden & Vervolg

Vanaf 1 januari 2019 is de dienst Voorwaarden & Vervolg toegevoegd aan het algemene werkproces van Veilig Thuis. Het uitgangspunt bij de backoffice is dat de werker kiest voor de dienst Voorwaarden & Vervolg, tenzij er goede redenen zijn dat er onderzoek nodig is, volgens de regels van het Handelingsprotocol (zie paragraaf 7.1). Dit wordt altijd multidisciplinair bepaald.

We zien deze werkwijze ook terug in de cijfers; het aandeel V&V ten opzichte van onderzoek is flink gestegen in vergelijking met de start in 2019. In 2019 lag de verhouding onderzoek – V&V op 57 - 43%. In 2020 is deze verhouding veranderd naar 31-69%.

In het eerste kwartaal, en ook het tweede kwartaal van 2021 constateren we weer een verschuiving naar relatief meer onderzoeken en minder diensten V&V; de verhouding is nu 36% onderzoeken versus 62% V&V. In de begroting van 2021 wordt uitgegaan van een verhouding van 30-70%.

Verhouding onderzoek versus V&V in 2019 en 2020



Als we het aantal diensten V&V optellen bij het aantal diensten onderzoek krijgen we een beeld van het totale aantal casussen 'actieve betrokkenheid bij Veilig Thuis'. In het tweede kwartaal gaat het om 191 casussen. In vergelijking met dezelfde periode vorig jaar is dat een daling van 10 procent. In het eerste half jaar 2021 gaat het om 383 casussen in totaal. In vergelijking met vorig jaar is dat een geringe daling van 2 procent.

8.6 Conclusie

Ook in het tweede kwartaal van 2021 stijgt het aantal onderzoeken (3 procent), zij het veel minder fors dan in het eerste kwartaal. Voor het eerste halfjaar van 2021 bedraagt de groei 29 procent. In de begroting van 2021 wordt uitgegaan van een stijging van 5 procent.

Bij onderzoek blijft het behalen van de wettelijke termijn een belangrijk aandachtspunt. Deze herstelt zich niet voldoende. We zijn inmiddels gestart met het Project Kwaliteit op Tijd. Vanaf het derde en vierde kwartaal verwachten we een positief effect te zien op de werkvoorraad bij de backoffice en de wettelijke termijnen bij de diensten V&V en onderzoek (zie hoofdstuk 3).

9. TIJDELIJK HUISVERBOD

9.1 Definitie Tijdelijk Huisverbod

De Wet Tijdelijk Huisverbod is ingegaan per 9 oktober 2008 en heeft betrekking op het opleggen van een Tijdelijk Huisverbod (THV) aan personen van wie een ernstige dreiging van huiselijk geweld uitgaat. De Wet Tijdelijk huisverbod geeft de burgemeester de bevoegdheid om een persoon van wie een ernstige dreiging van huiselijk geweld uitgaat tijdelijk (in beginsel 10 dagen) de toegang tot zijn woning te ontfeggen²¹.

Het Tijdelijk Huisverbod houdt in dat de pleger van huiselijk geweld in beginsel tien dagen zijn of haar woning niet meer in mag en in die periode ook geen contact mag opnemen met de partner of de kinderen:

- Last tot het onmiddellijk verlaten van de woning
- Verbod tot het betreden van, zich ophouden bij of aanwezig zijn in de woning en
- Verbod om contact te nemen met de personen met wie de persoon tot wie de beschikking is gericht, het huishouden deelt.

Ook geldt een contactverbod in voor de uithuisgeplaatste. Deze mag gedurende het huisverbod op geen enkele wijze contact opnemen met de partner, de kinderen of andere personen die in de woning waarvoor het huisverbod geldt wonen of die daar 'anders dan incidenteel verblijven'.

De maatregel biedt de mogelijkheid om in een noodsituatie te voorzien in een afkoelingsperiode waarbinnen de nodige hulpverlening op gang kan worden gebracht en escalatie kan worden voorkomen. Het huisverbod kan ook worden opgelegd bij kindermishandeling of een ernstig vermoeden daarvan. Het huisverbod wordt in de vorm van een beschikking uitgereikt door de burgemeester of door de politie indien zij daartoe wordt gemandateerd. De burgemeester kan afhankelijk van de situatie het huisverbod verlengen tot maximaal vier weken. Een uithuisgeplaatste die zich niet aan het huisverbod houdt, kan maximaal twee jaar gevangenisstraf krijgen of een taakstraf. De uithuisgeplaatste heeft de mogelijkheid om tegen het huisverbod in beroep te gaan bij de bestuursrechter

Bij het uitvaardigen van een huisverbod krijgt Veilig Thuis de opdracht om trajectregie te voeren. Veilig Thuis spreekt alle betrokkenen, betreft de hulpverlening en maakt bindende afspraken. Het uitgangspunt is om binnen 10 dagen, of zoveel langer als nodig, een veilige(re) situatie te creëren met perspectief voor de toekomst. De aanpak bij een huisverbod vindt plaats in twee fases:

- De crisisinterventie direct na het opleggen van het huisverbod.
- Het maken van bindende afspraken en inschakelen van de reguliere hulpverlening²².

²¹ <https://www.huiselijkgeweld.nl/dossiers/huisverbod/wet-en-regelgeving-huisverbod>

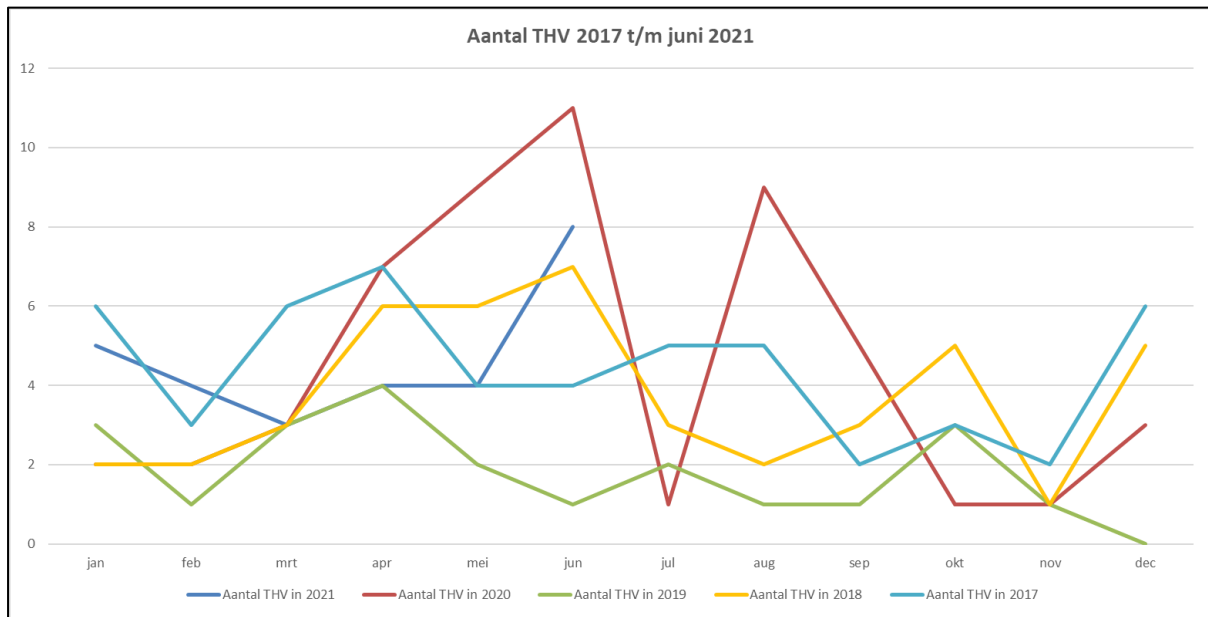
²² Factsheet van Justitie: Het Tijdelijk Huisverbod, een korte kennismaking. Ministerie van Justitie, 2008

9.2 Overgang van Bijzondere Zorg naar Veilig Thuis

Het uitvoeren van het Tijdelijk Huisverbod is bij de invoering van de Wet Tijdelijk Huisverbod in 2009 bij het Meldpunt Bijzondere Zorg (afdeling van de GGD Gelderland-Zuid) belegd. Dit was een logische keuze omdat het meldpunt toentertijd fungeerde als steunpunt huiselijk geweld. In 2015 is het steunpunt huiselijk geweld ondergebracht bij Veilig Thuis. In opdracht van Veilig Thuis bleef het Meldpunt Bijzondere Zorg de huisverboden tijdelijk uitvoeren. Vanaf 1 januari 2021 is Veilig Thuis deze taak zelf gaan uitvoeren.

9.3 Aantal THV's

In onderstaande grafiek en tabel is te zien hoe het aantal THV's zich in de afgelopen maanden heeft ontwikkeld. Ook zien we hoe deze ontwikkeling eruitzag in de voorgaande jaren 2017 t/m juni 2021²³.



	jan	feb	mrt	apr	mei	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec	Totaal	Gem p. maand	Gem 2e kwartaal	Gem. 1e halfjaar
Aantal THV in 2021	5	4	3	4	4	8							28	5	5	5
Aantal THV in 2020	2	2	3	7	9	11	1	9	5	1	1	3	54	5	9	6
Aantal THV in 2019	3	1	3	4	2	1	2	1	1	3	1	0	22	2	2	2
Aantal THV in 2018	2	2	3	6	6	7	3	2	3	5	1	5	45	4	6	4
Aantal THV in 2017	6	3	6	7	4	4	5	5	2	3	2	6	53	4	5	5

Te zien is dat de verdeling van het aantal THV's over de maanden enorm varieert. In het tweede kwartaal van 2021 zijn in totaal 16 THV's uitgevoerd. Dit is een flink stuk lager dan in dezelfde periode vorig jaar (27 uitgevoerde THV's), maar toen was ook sprake van een enorme piek.

9.4 Screening versus uitgevoerde THV's

Voordat de feitelijke uitvoering van de THV plaatsvindt, wordt eerst een zogenaamde screening uitgevoerd. Niet elke screening leidt tot een uitvoering van een THV. De screening houdt in dat de THV medewerker van Veilig Thuis en de dienstdoende

²³ 2017 t/m 2020 Bron: Clientensysteem Bijzondere Zorg. Vanaf 2021 Bron: Myneva.

Hulpofficier van Justitie overleg hebben nadat er een melding THV is binnengekomen. Ze spreken af op politiebureau, gaan in gesprek met de (vermoedelijke) pleger, en vullen daarna het zogenaamde Risicotaxatieformulier Huiselijk Geweld in. Op basis hiervan wordt besloten of een THV geadviseerd moet worden. Dan zijn er twee mogelijkheden:

- Het THV wordt uitgevoerd volgens het werkproces THV.
- Het is niet nodig dat er een THV wordt uitgevoerd; de betreffende melding wordt verder opgepakt volgens het reguliere proces van Veilig Thuis.

In het eerste half jaar van 2021 is de verhouding screenings versus uitvoeringen THV 39 versus 28 casussen²⁴. Bij 11 casussen (28 procent) leidde de screening dus niet tot een daadwerkelijke uitvoering van het THV.²⁵

9.5 Conclusie

Veilig Thuis is per 1 januari 2021 van start gegaan met de screening en uitvoering van de THV's. In het tweede kwartaal zijn 16 THV's uitgevoerd. Voor het eerste half jaar komen we uit op 28 uitgevoerde THV's. In de begroting van 2021 wordt uitgegaan van 55 THV's per jaar.

²⁴ Het aantal screenings is een inschatting omdat dit vooralsnog niet helemaal goed uit Myneva te halen is.

²⁵ Bij Bijzondere Zorg werd het aantal screenings niet vastgelegd, dus we kunnen geen vergelijking met de voorgaande jaren.

10. BIJLAGEN

10.1 Veilig Thuis en Corona

Sinds begin 2020 is Nederland in de greep van het corona virus, met de daarbij behorende maatregelen en beperkingen. Veilig Thuis heeft vanaf 15 maart 2020 een aangepaste werkwijze ingevoerd, die op dit moment nog steeds ook geldt. De medewerkers van Veilig Thuis werken veel vanuit huis en een gedeelte van de fysieke bijeenkomsten, trainingen en vergaderingen is afgezegd of wordt digitaal gehouden.

Ons primaire proces blijft van kracht. Het uitgangspunt van Veilig Thuis blijft dat wij ook in deze periode werken aan een veilig thuis voor kinderen en volwassenen als er zorgen zijn over emotionele en fysieke veiligheid. We werken dagelijks volgens een rooster met minimale bezetting; dit betekent dat er iedere werkdag ongeveer 10 personen aanwezig zijn, de andere collega's werken thuis. Ons primaire werkproces en ook onze wettelijke taken en verplichtingen blijven hiermee van kracht. En we blijven ook op de reguliere wijze 24/7 bereikbaar (buiten kantoor tijden in geval van spoed) voor inwoners en professionals. Bij uitzonderingen en/of bijzondere situaties is de afspraak dat de medewerkers altijd overleggen met het managementteam van Veilig Thuis.

Bij situaties van spoed of crisis zullen wij uiteraard ook in de nieuwe situatie iemand te woord staan en/of terugbellen, en vervolgens afstemmen wat er moet gebeuren. We zullen nu wel een extra afweging maken: Is het nodig om politie of een ambulance in te schakelen? Hoe staat het met de gezondheid van degene(n) in het gezin waar Veilig Thuis naartoe gaat? Wat is het risico op besmetting? De medewerkers van Veilig Thuis bellen van tevoren op en bespreken multidisciplinair of het nodig is om het bezoek 'live' te laten plaatsvinden. Veilig Thuis heeft de Handleiding tijdens de Corona-maatregelen face-to-face contact opgesteld. Hierin staat omschreven hoe je een afweging maakt. En hoe je rekening houdt met het risico op besmetting. Het kan in de nieuwe situatie dus voorkomen dat geplande (huis)bezoeken niet of op een andere manier plaatsvinden. Denk daarbij aan een bezoek op de locatie van Veilig Thuis (Groenewoudseweg 275 in Nijmegen), of contact via de telefoon of beeldbellen.

De manier hoe we met elkaar contact houden is nu veranderd. Door deze nieuwe situatie is het belangrijk dat we korte lijntjes houden met al onze ketenpartners, waar de meeste medewerkers ook thuis zullen werken. Binnen Veilig Thuis blijven met elkaar in contact via intranet. In de Veilig Thuis groep staan alle roosters en belangrijke maatregelen.

De ontwikkeling van het aantal meldingen en adviezen in deze nieuwe situatie volgen we nauwgezet. We zien dat het aantal adviezen en meldingen vanaf begin dit jaar flink doorstijgt in maart, en dat er van een dip in de tweede helft van maart (de periode na de verscherpte maatregelen) geen sprake is. Bij de Frontoffice komen in deze periode relatief veel telefoontjes binnen. Een aantal van deze telefoontjes heeft niet direct te maken met kindermishandeling of huiselijk geweld maar veel meer met ongerustheid over het Corona virus. En we merken dat hulpverleners nu minder goed bereikbaar zijn, zodat men relatief eerder Veilig Thuis belt.

Voor de langere termijn is de verwachting dat het aantal meldingen kindermishandeling en huiselijk geweld kan gaan toenemen als gevolg van de Corona crisis. Deze zorgen worden op landelijk niveau, maar ook internationaal geuit en momenteel ook onderzocht. Het is voor de meeste gezinnen een behoorlijke beproeving om tijdens een

lockdown de hele dag thuis te zijn met elkaar. Voor gezinnen waar sprake is van huiselijk geweld en kindermishandeling is de situatie zelfs zorgwekkend, en zou dit eerder en/of sneller kunnen escaleren. Daarom heeft de regering de noodopvang voor kwetsbare kinderen in het leven geroepen.

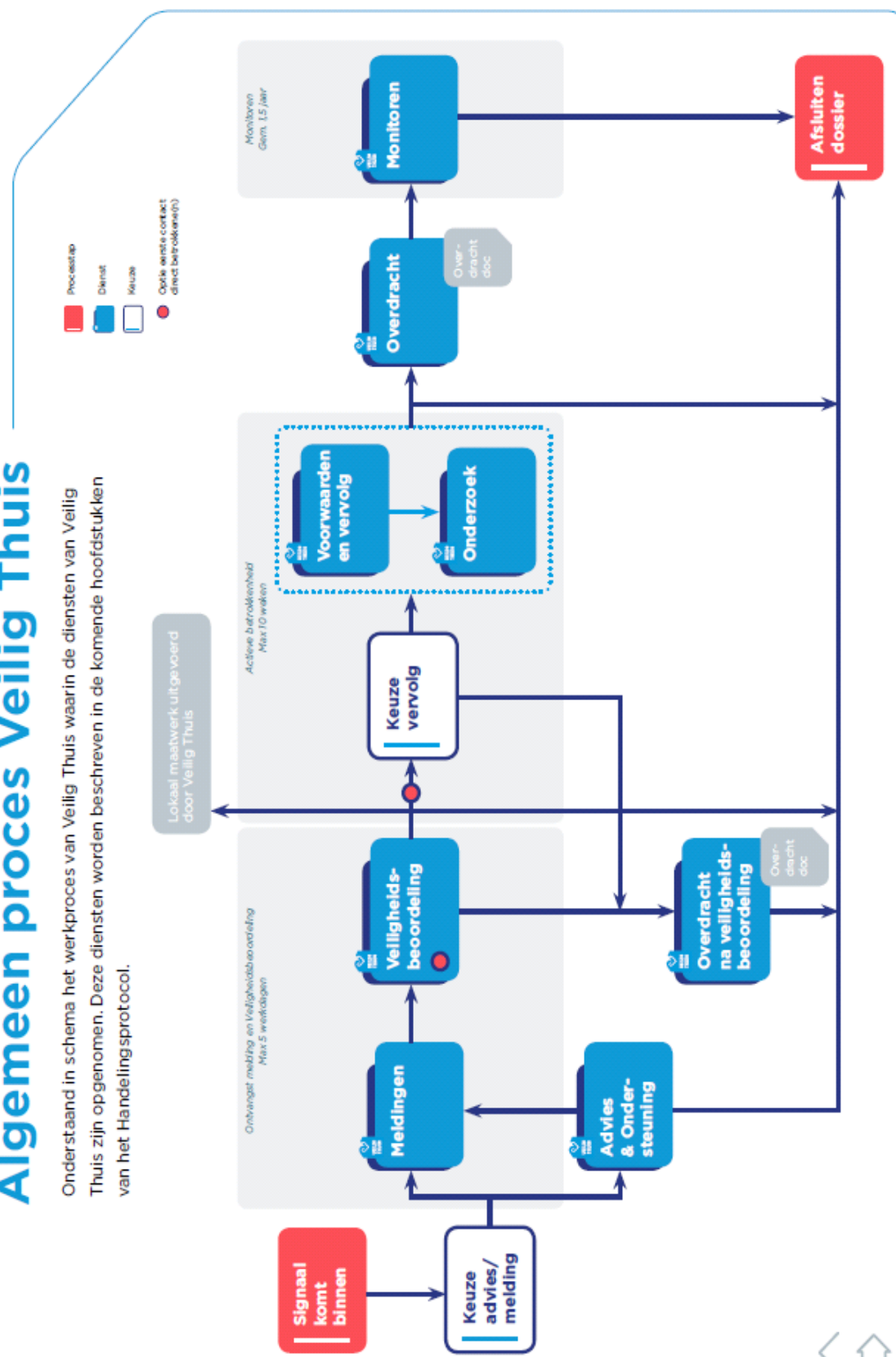
Landelijk is besloten tot een aangepaste nieuwe campagne "Het houdt niet op, totdat je iets doet". In deze uitzonderlijke tijd is het extra van belang dat mensen iets doen²⁶. Per 1 juni 2020 is ook de chatfunctie (doordeweeks van 9-17.00 uur) van start gegaan. Vanuit het idee dat er momenteel achter de voordeur meer stress en geweld spelen dan zonder de coronamaatregelen. Niet alle slachtoffers van huiselijk geweld kunnen altijd eenvoudig via de telefoon contact opnemen met Veilig Thuis. Met de huidige coronamaatregelen wordt het mogelijk nog lastiger om te bellen. Veilig Thuis wil ook voor deze groep zo goed mogelijk bereikbaar zijn. Vanaf maandag 25 januari 2021 is de chatfunctie tijdelijk uitgebreid naar 's avonds 22.00 uur (dus doordeweeks van 9.00 - 22.00 uur), om zodoende tijdens de periode van de avondklok beter bereikbaar te zijn. Na het beëindigen van de avondklok is de chatfunctie weer gewoon bereikbaar van 9-17 uur.

²⁶ <https://www.rijksoverheid.nl/actueel/nieuws/2020/04/25/start-landelijke-campagne-tegen-huiselijk-geweld-in-coronacrisis>. Deze campagne wordt per maandag 19/10 herhaald.

10.2 Werkproces Veilig Thuis (Handelingsprotocol pagina 16)

Algemeen proces Veilig Thuis

Onderstaand in schema het werkproces van Veilig Thuis waarin de diensten van Veilig Thuis zijn opgenomen. Deze diensten worden beschreven in de komende hoofdstukken van het Handelingsprotocol.



10.3 Implementatieplan Project Kwaliteit op Tijd

toc RESULTANTS

Implementatieplan Project Kwaliteit op Tijd

18 maart 2021

ACHTERGROND

Veilig Thuis is een landelijke organisatie die regionaal wordt aangestuurd. In Gelderland Zuid is Veilig Thuis Gelderland-Zuid (VTGZ) actief met ca. 70 FTE en ca. 6.500 adviezen en bijna 3.000 meldingen per jaar.

Dagelijks probeert VTGZ in een professionele werkomgeving, in samenwerking met Direct Betrokkenen en/of gemeenten/ketenpartners, snel goede VT-diensten te leveren die bijdragen aan de vermindering/ beëindiging van HG/KM in Gelderland Zuid

Het blijkt lastig om deze doelstelling altijd te realiseren. De afgelopen jaren is hard gewerkt om de wachtlijsten weg te werken, maar tijdigheid van afronden blijft een terugkerend probleem. Begin 2021 heeft VTGZ aan TOC Resultants gevraagd om een analyse te maken van de huidige wachtlijsten en tijdigheid en een voorstel te doen om wachtlijstvrij te gaan werken.

Dit voorstel is uitgewerkt in dit plan.

OVER TOC RESULTANTS

TOC Resultants is een bureau wat gespecialiseerd is in doorstroomverbetering bij dienstverlenende organisaties. Een gebrek aan doorstroom uit zich in wachtlijsten en wachttijden

Recent heeft TOC Resultants in de regio Twente bij VT Twente succesvol een project afgerond om wachtlijstvrij te werken en om de wettelijke termijnen te behalen.

WAT GAAT NOG NIET ALTIJD GOED BIJ VTGZ

Op weg naar het doel om een betrouwbare leverancier van VT meldingen en diensten te zijn, lijken een aantal zaken (structureel) niet goed te lukken. Dit is een samenvatting van de lijst die tot stand gekomen is in gesprekken met medewerkers van VTGZ:

- Doorlooptijden zijn regelmatig langer dan gepland/gewenst
- We halen wettelijke termijnen niet altijd
- We hebben regelmatig een wachtlijst/werkvoorraad
- Werk komt in golven (pieken en dalen)

OPLOSSINGSELEMENTEN

De problemen en hun oorzaken worden aangepakt door het implementeren van de volgende 5 oplossingselementen:

1. Mindset: "We werken zonder wachtlijst" en "binnen wettelijke termijnen"
 - a. Tijdige opstart én afronding van meldingen en diensten heeft onze hoogste prioriteit
2. Heldere (minimale) afspraken over Wie doet wat?:
 - a. Producten-en Dienstencatalogus (PDC): In-en outputcriteria van onze (half-) producten zijn helder en worden door iedereen gehanteerd (zowel intern-als extern)
 - b. Tevens beoordelen/vaststellen welke teams welke producten/diensten leveren aan wie met een voorkeur voor grotere, minder specialistische teams.
3. Operationeel sturen (o.b.v. transparante managementinformatie)
 - a. Wekelijks gezamenlijk rapporteren/sturen op transparante rapportages over in-, door-en uitstroom, leversnelheid en -betrouwbaarheid
4. Tussensprint:
 - a. Door werken cf. PDC, ronden we versneld alle (lang) openstaande meldingen/diensten af en laten nooit meer een wachtlijst/werkvoorraad ontstaan
5. Borging
 - a. Heldere overlegstructuur t.b.v. operationeel en tactisch sturen, continu verbeteren en inhoudelijke kwaliteit
 - b. Ieder team krijgt (hulp van) een Logistiek Aandachtsvelder
 - c. Training voor aantal sleutelpersonen gericht op Logistiek en implementeren van verbetervoorstellen (probleemanalyse, oplossingsontwerp, implementatieplanning)

PROJECTORGANISATIE

Om de 5 oplossingselementen te implementeren starten we het project Kwaliteit op Tijd met de volgende doelstelling:

Op of voor 31 december 2021 is VTGZ wachtlijstvrij, behaalt wettelijke termijnen, met goede kwaliteit en een acceptabele werkdruk

Opdrachtgever: Lucelle van Hövell
Projectteam

- Het projectteam bestaat uit managers, WB, GW, Functioneel Beheerder en vertegenwoordiging van de verschillende teams
- Het projectteam komt wekelijks bij elkaar op dinsdagochtend. Daarin bespreken we de prestaties van vorige week, uit te voeren acties voor komende week (operationeel en projectacties) en de voortgang van het project

SCOPE VAN DE AANBIEDING

Teneinde de oplossingselementen te implementeren gaan we de volgende tussendoelen opleveren

Tussendoel	Korte omschrijving
1. Er is draagvlak om het project te starten	Draagvlakpresentatie bijstellen/afronden In Teams deze presentatie bespreken (hybride: fysiek/virtueel) BO, FO, GW+Secr
2. De oplossing/ planning is verbeterd/ vastgesteld	Op basis van input van de teams de oplossing/planning verder verbeteren. Het projectteam bij elkaar brengen voor wekelijks overleg De eerste projectteam bijeenkomst de verbeteringen/aanpassingen aan de planning vaststellen
3. De Interne PDC is vastgesteld	In een aantal bijeenkomsten met vertegenwoordiging van de teams de PDC op- en vaststellen. Bij een aantal discussie punten tussen Teams escaleren naar MT om besluiten te nemen Na bespreking in de teams en terugkoppeling verwerken de PDC vaststellen
4. De Externe PDC is vastgesteld	De PDC leidt uiteraard ook tot een aantal afspraken wat we opleveren aan ketenpartners en lokaal. Tweetal bijeenkomsten met lokaal veld om uit te leggen hoe PDC in elkaar zit en wat we leveren
5. We sturen wekelijks operationeel in de teams	In BO en FO de werkljsten en prestaties per week bespreken. In begin met toelichting en uitleg en gaandeweg met minder ondersteuning van Hans/Michel (waar de getrainde mensen invoegen)
6. We hebben het resterende OHW weggewerkt	Besluiten hoe het resterende OHW wordt weggewerkt (rekening houden met 'zomerdip') Wekelijks Tussensprint Team overleggen begeleid Verbeterideeën verzamelen en inbrengen in PDC Na de zomer laatste restanten identificeren en wegwerken
7. We sturen wekelijks tactisch en op voortgang bij in projectteam	Wekelijks projectteam overleg (richting einde project minder frequent) Maandelijks Opdrachtgeversoverleg (evt. ook naar externe financier/sponsor)
8. Borging: Training en coaching sleutelpersonen	Viertal personen die wekelijkse bijeenkomsten gaan leiden/overnemen van TOC volgende de Masteropleiding Doorstroomverbetering in Zorg- en Dienstverlening Coaching van deze medewerkers in de verschillende overleggen

PLANNING (WANNEER GAAN WE DE TUSSENDOELEN LEVEREN?)

De levering van de beschreven Tussendoelen zal er ongeveer als volgt uitzien. Hierbij moet opgemerkt worden dat we deze planning nog met het projectteam (zie Tussendoel 10) zullen valideren/completeren en daarna met de Opdrachtgever vaststellen.

Tussendoel	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
Er is draagvlak om het project te starten										
De oplossing/ planning is verbeterd/ vastgesteld										
De Interne PDC is vastgesteld										
De Externe PDC is vastgesteld										
We sturen wekelijks operationeel in de teams										
We hebben het resterende OHW weggewerkt										
We sturen wekelijks tactisch en op voortgang bij in projectteam										
Borging: Training en coaching sleutelpersonen										

10.4 Tabellen met totale aantallen diensten VT op gemeenteniveau (Bron: Myneva)

1. Adviezen

Gemeente	N inwoners *	jan-21	feb-21	mrt-21	apr-21	mei-21	jun-21	Cum 1e halfjaar 2021	Cum 1e halfjaar 2020	Gem. aantal per 10.000 inw 2021	Gem. aantal per 10.000 inw 2020
Berg en Dal	35.019	15	19	18	16	16	20	104	108	29,7	30,8
Beuningen	25.933	14	9	13	13	19	21	89	64	34,3	24,7
Buren	26.797	6	9	11	9	11	15	61	92	22,8	34,3
Culemborg	29.021	21	10	10	21	13	14	89	109	30,7	37,6
Druten	18.928	8	9	13	5	10	11	56	57	29,6	30,1
Heumen	18.483	8	2	13	3	3	6	35	33	18,9	17,9
Maasdriel	25.188	19	15	17	12	6	9	78	97	31,0	38,5
Mook en Middelaar	7.835	5	4	5	5	5	3	27	26	34,5	33,2
Neder-Betuwe	24.441	16	17	19	18	19	10	99	90	40,5	36,8
Nijmegen	177.630	252	183	197	223	202	246	1.303	1.290	73,4	72,6
Tiel	42.092	47	41	58	61	46	74	327	250	77,7	59,4
West Betuwe	51.233	29	29	29	22	24	34	167	121	32,6	23,6
West Maas en Waal	19.358	9	15	5	13	12	14	68	70	35,1	36,2
Wijchen	41.094	18	17	21	28	28	36	148	128	36,0	31,1
Zaltbommel	29.033	9	13	19	17	6	17	81	88	27,9	30,3
Overig		93	111	135	110	78	108	635	528		
Eindtotaal	572.085	569	503	583	576	498	638	3.367	3.151	58,9	55,1

2. Meldingen waarbij de veiligheidsbeoordeling is uitgevoerd (binnen en buiten termijn)

Gemeente	Inwoners	jan-21		feb-21		mrt-21		apr-21		mei-21		jun-21		Cum 1e half jaar 2021	Cum 1e half jaar 2020	Gem. aantal per 10.000 inw 2021	Gem. aantal per 10.000 inw 2020
		Binnen termijn	Buiten termijn	Binnen termijn	Buiten termijn	Binnen termijn	Buiten termijn	Binnen termijn	Buiten termijn	Binnen termijn	Buiten termijn	Binnen termijn	Buiten termijn				
Berg en Dal	35.019	5	2	12	7	9	8	5	5	6	6	7	1	73	91	20,8	26,0
Beuningen	25.933	4	5	4	1	6	2	4		5	4	8	4	47	53	18,1	20,4
Buren	26.797	8			2	4	1	7	1	3	4	4	7	41	56	15,3	20,9
Culemborg	29.021	6	5	7	2		4	2	5	3	2	4	4	44	63	15,2	21,7
Druten	18.928	6	2	2	5	10	5	2	4	7	8	6	5	62	24	32,8	12,7
Heumen	18.483		1	2	1	4	6	1	3		1	3	2	24	22	13,0	11,9
Maasdriel	25.188	13	3	5	3	5	5	5	4	4	2	5	4	58	63	23,0	25,0
Mook en Middelaar	7.835	2		1		3		2	1	1	2	3		15	13	19,1	16,6
Neder-Betuwe	24.441	5	3	2	3	8	1	2	6	6	3	3	4	46	35	18,8	14,3
Nijmegen	177.630	45	27	46	31	67	37	52	27	29	42	48	39	490	564	27,6	31,8
Tiel	42.092	19	8	11	3	11	6	9	8	13	9	10	3	110	149	26,1	35,4
West Betuwe	51.233	13	6	9	3	11	6	13	7	6	8	6	10	98	94	19,1	18,3
West Maas en Waal	19.358	1	8	8	1		2	7	5	3	4	6	3	48	34	24,8	17,6
Wijchen	41.094	10	7	17	1	16	7	7	7	10	8	7	10	107	90	26,0	21,9
Zaltbommel	29.033	8	2	5	9	2	3	4	2	2	6	5	1	49	53	16,9	18,3
Overig		1	1				1			2				5	3		
Eindtotaal	572.085	146	80	131	72	156	94	122	85	100	109	125	97	1.317	1.407	23,0	24,6
Perc. binnen termijn		65%		65%		62%		59%		48%		56%					

3. Voorwaarden & Vervolg (binnen en buiten termijn)

Gemeenten	Inw	jan-21		feb-21		mrt-21		apr-21		mei-21		jun-21		Cum 1e half jaar 2020	Gem. aantal per 10.000 inw 2021	Gem. aantal per 10.000 inw 2020
		Binnen termijn	Buiten termijn	Binnen termijn	Buiten termijn	Binnen termijn	Buiten termijn	Binnen termijn	Buiten termijn	Binnen termijn	Buiten termijn	Binnen termijn	Buiten termijn			
Berg en Dal	35.019	4		1	1	2	2		1	1	1		2	25	4,3	7,1
Beuningen	25.933	1	1		1			3	1	1			1	14	3,5	5,4
Buren	26.797				1		1	1	2	1	4	1	1	21	4,5	7,8
Culemborg	29.021		3	1				1	2		2	2		11	3,8	3,8
Druten	18.928			1			1			1		1	2	3	3,2	1,6
Heumen	18.483		1											5	0,5	2,7
Maasdriel	25.188	1		2		1	4	1	1				1	14	4,4	5,6
Mook en Middelaar	7.835		2	1							1			3	5,1	3,8
Neder-Betuwe	24.441				2	1		1			1		1	6	2,5	2,5
Nijmegen	177.630	3	10	3	7	4	10	6	16	4	7	4	11	93	4,8	5,2
Tiel	42.092	5		4	1	3	4		3	4	3	3	2	29	7,6	6,9
West Betuwe	51.233	3	1	2	3	1	1		2	1	3	3	1	19	4,1	3,7
West Maas en Waal	19.358		1		2	1	1		2					11	3,6	5,7
Wijchen	41.094		1		3	2	2				1	1	2	13	2,9	3,2
Zaltbommel	29.033	1		1				1		1		2	4	13	3,4	4,5
Overig				2		1								5		
Eindtotaal	572.085	18	20	18	21	16	26	14	30	14	23	17	28	285	4,3	5,0
Perc. binnen termijn		47%		46%		38%		32%		38%		38%				

4. Onderzoek (binnen en buiten termijn)

Gemeenten	Inw	jan-21		feb-21		mrt-21		apr-21		mei-21		jun-21		Cum 1e half jaar 2021	Cum 1e half jaar 2020	Gem. aantal per 10.000 inw 2021	Gem. aantal per 10.000 inw 2020
		Binnen termijn	Buiten termijn	Binnen termijn	Buiten termijn	Binnen termijn	Buiten termijn	Binnen termijn	Buiten termijn	Binnen termijn	Buiten termijn	Binnen termijn	Buiten termijn				
Berg en Dal	35.019		2		1		2		1			2	1	9	8	2,6	2,3
Beuningen	25.933			1	3			1	1	1				7	4	2,7	1,5
Buren	26.797	1							1	1	1			4	2	1,5	0,7
Culemborg	29.021		2		1				1		1			5	0	1,7	0,0
Druten	18.928	1			1	1				1	1			5	0	2,6	0,0
Heumen	18.483	1			1		1		1				1	5	3	2,7	1,6
Maasdriel	25.188		1		1	1			1	1	1		1	7	3	2,8	1,2
Mook en Middelaar	7.835		1		1	1								3	0	3,8	0,0
Neder-Betuwe	24.441			1			1	1	1			1		5	9	2,0	3,7
Nijmegen	177.630	3	4	6	7	3	7	3	2	6	5		6	52	46	2,9	2,6
Tiel	42.092	1			1		3	1	2				1	9	8	2,1	1,9
West Betuwe	51.233			1		1	1	1	1			1	1	7	7	1,4	1,4
West Maas en Waal	19.358											1	1	2	1	1,0	0,5
Wijchen	41.094						1		1		1		3	6	10	1,5	2,4
Zaltbommel	29.033		2		1	2					2		2	9	4	3,1	1,4
Overig			1							1				2	2		
Eindtotaal	572.085	7	13	9	18	9	16	7	13	11	12	5	17	137	107	2,4	1,9
Perc. binnen termijn		35%		33%		36%		35%		48%		23%					