



Geweld stopt  
niet vanzelf.

# Jaarverslag 2019

## Veilig Thuis West-Brabant

Breda, 30 maart 2020

## Voorwoord

Per 1-1-2019 is het nieuwe handelingsprotocol en de aangescherpte meldcode landelijk en bij VT WB ingevoerd. In 2019 hebben gemeenten in West-Brabant afspraken gemaakt met Veilig Thuis West-Brabant (VT WB) over inhoudelijke verwachtingen en bijbehorende financiën 2018-2020. Net als in 2018 waren we in 2019 in staat om meer capaciteit aan uitvoerend medewerkers aan te trekken om de huidige werkzaamheden conform onze uitgangspunten uit te voeren.

Het aantal meldingen is met 0,8% gedaald (van 6.039 naar 5.990). Het aantal adviezen is met 4,4% gestegen (van 3.102 naar 3.239). Ook in 2019 merkten we dat de afspraken uit de Richtlijnen Zicht op Veiligheid in veel situaties ter discussie staan. Het goed laten landen van de gemaakte afspraken in de lokale teams vraagt nog meer aandacht. Gemeenten willen dit graag evalueren. Op 21 november 2019 is er een landelijk kwaliteitskader Werken aan Veiligheid voor lokale (wijk)teams en gemeenten door de VNG vastgesteld, wat in 2020 tussen gemeenten en VT nader opvolging zal moeten krijgen (en mogelijk de richtlijnen vervangt). VT WB heeft in 2019 het gebiedsgebonden werken voortgezet, wat verbindend werkt en waardoor er beter zicht is welke organisatie casuïstiek het beste kan oppakken in geval van overdracht.

### *Belangrijkste resultaten en bevindingen 2019*

De aanpak van huiselijk geweld en kindermishandeling doen we samen met anderen. De volgende resultaten zijn hierin belangrijk;

- VT WB is begin 2018 gestart met Voorwaarden en Vervolg, wat in 2019 is voortgezet. Het aantal onderzoeken loopt hierdoor (verder) terug (van 171 naar 101, wat een gewenste ontwikkeling is. De complexiteit (o.a. bemoeizorg) van de resterende onderzoeken neemt zodanig toe, dat mede daarom de doorlooptijd om lastig beïnvloedbare redenen per onderzoek toeneemt en valt 57,5 % buiten de wettelijke termijn;
- VT WB triageert 76% van meldingen binnen de norm van 5 dagen. De eerste helft van 2019 zaten we verder onder de norm, door bijsturing is dat in Q3 en Q4 omhoog gegaan. Alle acute zaken worden binnen de norm getriageerd. Deze cijfers van VTWB komen overeen met het landelijk gemiddelde beeld (geen afwijking naar boven of naar beneden, relatief zelfs iets positiever dan het landelijk gemiddelde);
- VT WB is, vanuit het landelijk netwerk zorg en straf, het actieoverleg gestart in beide regio's van VTWB (Baronie en Markiezaten) waar justitiepartners, politie en VT WB acties en interventies afstemmen in zaken waar forse veiligheidsrisico's spelen;
- Het veiligheidscijfers bij de inzet van casusregie laten een gunstig beeld zien: 84,1 % van de 126 respondenten geeft aan dat de veiligheid is gestegen;
- Het aantal huisverboden is gedaald van 70 naar 54. Veilig Thuis heeft medewerkers die gespecialiseerd zijn in de behandeling van huisverbod maar zijn daarbij afhankelijk van de toelevering van de huisverboden door de politie;
- Het Interventieteam is in 38 casussen ingezet (70 in 2018);
- De Cirkel is Rond (inzet ervaringsdeskundigheid, samen met Safegroup Just,) is (gestart in 2018) voortgezet in 2019. In het tweede jaar van het project is veel aandacht gegeven aan pr en communicatie in de vorm van voorlichtingen, interviews (BNdestem) en nieuwsbrieven. Er zijn twee plegers als ervaringsdeskundigen toegevoegd aan het project. Het project heeft 6 ervaringsdeskundigen en is bij 28 casussen ingezet. De cliënten, professionals en de ervaringsdeskundigen zijn (zeer) positief over de inzet van ervaringsdeskundigen;
- We zien een toename in vraag naar voorlichting naar aanleiding van de verbeterde meldcode. De vraag is (veel) groter dan wat VT WB kan bieden. Deelnemers zijn zeer positief over de bijeenkomsten;
- De arbeidsmarkt ligt inmiddels (was in 2015 heel anders) open voor medewerkers hetgeen betekent dat medewerkers die al langer bij VT werken om zich heen gaan kijken en het tegelijk lastiger wordt om aan ervaren krachten te komen. Dit maakt het tot een uitdaging de kwaliteit van het werk op niveau te houden. Dit is mede aanleiding tot het in 2019 starten van een

verbetertraject VT, waarin we met externe begeleiding volgens principes van operationeel excellence 3.0. en LEAN ons vanuit de visie & missie focussen op verbetering van de kwaliteit en effectiviteit & efficiëntie van onze processen;

- In Q4 is de pilot tijdschrijven afgerond voor de wettelijke taken VT. Doel van deze pilot is het inzichtelijk maken van de tijdbesteding door medewerkers van Veilig Thuis West Brabant bij de verrichting van de werkzaamheden. Het ging om een tijdelijke periode van tijdschrijven. Uitkomst is dat de gemiddelde tijd per dienst (advies, melding, Voorwaarden & Vervolg en onderzoek) grotendeels overeenkomst zoals begroot in het (landelijke) Q-consultmodel en de verhouding directe en indirecte tijd 67% en 33% is. De uitkomsten zijn input voor gesprek met gemeente en het verbetertraject in 2020;
- In 2018 is met de komst van de aangescherpte wet en meer geüniformeerde handelingsprotocol per 2019 noodzakelijkerwijs ter voorbereiding hierop veel geïnvesteerd in scholing van het personeel. In 2019 is de scholing (landelijke basismodules) voor 2020 voorbereidt en in gang gezet;
- VT is verblijd met het bezoek van HKH prinses Beatrix aan MDA ++, wat een grote opsteker is voor het werk van het IT.

Ondertussen gebeurt er landelijk ook veel. Het netwerk Veilig Thuis (26 organisaties) werkt steeds meer en beter samen om gezamenlijke opdrachten zoals uitwerking wettelijke taken, kwaliteitskader en de aanscherping Meldcode voor te bereiden. Zowel bestuurlijk als op managementniveau wordt periodiek overlegd en afgestemd. De landelijke ontwikkelingen worden hiermee met lokale ontwikkelingen gekoppeld en geborgd.

Onze drive is en blijft om geweld in gezinssituaties tijdig te signaleren en in samenwerking met direct betrokkenen en netwerkpartners duurzaam te stoppen.

Lieke Jansen, directeur-bestuurder Veilig Thuis West-Brabant  
Sander van Doorn, adjunct-directeur Veilig Thuis West-Brabant

## 1. Profiel van de organisatie

Per 1 januari 2015 is Stichting Veilig Thuis West-Brabant opgestart. Stichting Veilig Thuis is aangehaakt bij Stichting Maatschappelijke Opvang Breda e.o. (SMO Breda) met een personele unie in bestuur en toezicht. In een samenwerkingsovereenkomst is onder meer opgenomen dat Veilig Thuis administratieve diensten afneemt van SMO Breda tegen een vergoeding van de (feitelijke) kosten. Veilig Thuis verleent zijn dienstverlening voor de 16 gemeenten in West Brabant.

De Raad van Toezicht (RvT) is in 2019 6 keer in vergadering bijeen geweest. Statutair is bepaald welke onderwerpen door de bestuurder ter besluitvorming aan de RvT voorgelegd dienen te worden. Daartoe wordt verwezen naar de statuten van Veilig Thuis West-Brabant. Jaarlijks wordt door de voorzitter en een lid van de RvT met de bestuurder van Veilig Thuis een functioneringsgesprek gevoerd. Hiervan wordt een verslag gemaakt. Jaarlijks evalueert de RvT haar werkzaamheden. De RvT streeft ernaar om tenminste eenmaal per jaar fundamenteel overleg te voeren over de strategische koersbepaling van de organisatie. Aan de hand van management-, financiële en inhoudelijke voortgangsrapportages wordt de RvT op de hoogte gebracht van de strategische ontwikkelingen. Het jaarlijks opgestelde activiteitenprogramma VTWB wordt daar besproken. De RvT ziet er op toe dat de uitvoering van het bestuursbeleid strookt met de vastgestelde beleids- en bestuurlijke uitgangspunten. Jaarlijks wordt het jaardocument dat door de RvT wordt goedgekeurd voorafgaand met de accountant besproken.

In 2019 zijn in de RvT-vergadering naast bovengenoemde zaken de volgende onderwerpen besproken:

- Jaarlijkse risicoanalyse
- Privacy beleid n.a.v. AVG
- Jaardocument 2018 en geconsolideerde jaarrekening 2018
- 1<sup>e</sup>, 2<sup>e</sup> en 3<sup>e</sup> kwartaalcijfers en managementinformatie
- Tijdelijke herbezinning op kwaliteitscertificaat
- “dijkverwaringsmaatregelen” in het kader van zich voordoende kwaliteitsvraagstuk
- Verbetertraject in goed overleg en mede werking van medewerkers
- Huisvesting: groter vloeroppervlak en beter faciliterend aan werk.
- Tijdelijke invulling teamleiding.
- Behalen wettelijke termijnen en bestaande werkvoorraad
- Begroting 2020 VTWB
- Procuratieschema
- Vormgeving integrale meldpunt crisiszorg inclusief intentie verklaring en samenwerkingsovereenkomst
- Continuïteitsontwikkelingen binnen CSG
- Jaarlijks overleg met OR
- Evaluatie RvT vergaderingen
- WNT II
- Werving en selectie nieuwe leden RvT
- Opzetten commissie kwaliteit en veiligheid van RvT
- Evt overname Safegroup
- Regio heroverweging AGB gemeenten

Om snel transparantie te kunnen geven over wat Veilig Thuis doet is gekozen voor een indeling in herkenbare productgroepen en aansturing. De operationele leiding voor het geheel wordt geleid door de adjunct-directeur. De managementassistente, administratieve medewerkers, gedragswetenschappers, vertrouwensartsen, medewerker deskundigheid, procesregisseurs en teamleiders ressorteren rechtstreeks onder de adjunct-directeur. Twee teamleiders sturen de uitvoerende clusters aan.

De taken zijn:

1. Geven van advies, voorlichting, aannemen van meldingen en risico taxeren via het loket Veilig Thuis voor professionals en burgers;

2. Ondersteunen van lokale veld bij vragen over casuïstiek;
3. Onderzoek;
4. Casusregie;
5. Procesregie;
6. Interventieteam.

De algehele inhoudelijke verantwoordelijkheid ligt bij de adjunct-directeur. Twee teamleiders dragen zorg voor aansturing en procesbegeleiding van de uitvoerend medewerkers. De gedragswetenschappers, vertrouwensartsen en medewerker deskundigheid dragen zorg voor inzicht en investering in inhoudelijke en methodische inzet en besluitvorming. Het team administratie draagt zorg voor adequate en zorgvuldige verslaglegging, invoeren van meldingen en administratieve ondersteuning van medewerkers.

Directeur –bestuurder en OR hebben in 2019 87 maal met elkaar overleg gevoerd.

De besproken onderwerpen van de OR in 201 zijn:

1. Huisvesting
2. Jaarverslag en jaarrekening 2018
3. Meldpunt Crisiszorg West Brabant
4. CAO verschillen welzijn en jeugdzorg
5. Aannemen niet SKJ-geregistreerden
6. Werkkostenregeling
7. Begroting 2019 en 2020
8. Werven leden Raad van Toezicht
9. Medewerkers tevredenheidsonderzoek
10. Arbeidstijden
11. Functionerings- en beoordelingssystematiek
12. Analyse personeel
13. Ziekteverzuim en in en uitstroom personeel
14. Maatregelen om kwaliteit op niveau te houden
15. Verbetertraject organisatie
16. Overname Safegroup
17. CSG
18. Bedrijfsmaatschappelijk werk

## 2. Kernprestaties

### 2.1 Ondersteuning en Voorwaarden en Vervolg

Het cluster ondersteuning is verdeeld in vier regioteams die aansluiten op het lokale veld in de betreffende regio. De medewerkers uit de regioteams nemen alle meldingen van huiselijk geweld en kindermishandeling in ontvangst. Zij voeren een veiligheidsbeoordeling uit en zetten, in samenwerking met de keten, vervolgstappen uit die passen bij de aard en het risico van het geweld in de situatie die wordt gemeld.

De medewerkers uit het regioteam bieden naast deze frontofficewerkzaamheden ondersteuning aan lokale teams. Deze ondersteuning kan bestaan uit advies of uit het gezamenlijk optrekken met de keten in de cliëntcontacten die nodig zijn om te werken aan (directe) veiligheid. Behalve dat wordt voorlichting en training gegeven over huiselijk geweld en/of kindermishandeling.

Conform Handelingsprotocol Veilig Thuis wordt er bij iedere melding binnen 5 werkdagen een veiligheidsbeoordeling uitgevoerd en besloten welk vervolgtraject noodzakelijk is. Het is wettelijk voorgeschreven dat een vervolgtraject binnen 10 weken afgerond moet zijn.

Mogelijke vervolgtrajecten na veiligheidsbeoordeling zijn:

#### 1. Directe overdracht naar het lokale veld of direct betrokkenen

#### 2. Actieve bemoeienis door Veilig Thuis middels

- Het stellen van veiligheidsvoorwaarden & vervolg traject (V&V)
- Verder onderzoek uitvoeren

#### 2.a. Overdracht na bemoeienis Veilig Thuis naar

- Raad voor de Kinderbescherming (Dit kan ook tijdens bemoeienis)
- Lokale veld
- Betrokken hulpverlening of gezinssysteem zelf

#### 3. Lokaal maatwerk:

- inzet casusregie
- inzet procesregie
- toeleiding naar opvang

#### Maatschappelijke baat:

Professionals en beroepsgroepen die werken met de Meldcode worden ondersteund hoe zij het gesprek aan kunnen gaan over veiligheid. Burgers en professionals krijgen advies en meldingen worden aangenomen. Daar waar veiligheidsafspraken nodig zijn, worden deze geïnitieerd.

#### Synergie:

In 2017 zijn Richtlijnen zicht op veiligheid door en voor gemeenten in samenwerking met Veilig Thuis vormgegeven en vastgesteld. Hiermee zijn taken en verantwoordelijkheden van lokaal veld en Veilig Thuis gedefinieerd waardoor verwachtingen over en weer meer helder zijn.

In 2018 is gebleken dat de afspraken uit de Richtlijnen Zicht op Veiligheid in een groot aantal situaties ter discussie staan. De gemaakte afspraken zijn ofwel onvoldoende geland in de lokale teams waardoor er veel discussie over de samenwerking ontstaat tussen medewerkers (VT en lokale veld) onderling; ofwel zijn de richtlijnen nog niet vastgesteld door een aantal gemeenten.

Hiernaast blijken de afspraken zoals ze in de richtlijnen staan, multi-interpretabel, ze geven kennelijk nogal wat ruimte voor discussie en zijn voor de medewerkers vaak te weinig concreet. Een aantal gemeenten wilden de richtlijnen in 2019 evalueren middels een onafhankelijke evaluatie. Dat is niet gedaan en uitgesteld naar 2020. Inmiddels is op 21 november 2019 het kwaliteitskader Werken aan Veiligheid voor lokale (wijk)teams en gemeenten door de VNG vastgesteld, wat in 2020 samen met

gemeenten opvolging zal moeten krijgen en vermoedelijk een vervanging is van de richtlijnen zicht op veiligheid.

#### **Reflectie:**

Het aantal meldingen is in 2019 0,4% gedaald ten opzichte van 2018. Met uitzondering van het jaar 2017 laat het aantal meldingen over de jaren een stabiele lijn zien. VTWB is in 2018 gestart met de ontwikkeling en opzet van de dienst Voorwaarden en Vervolg, die vanaf 2019 onderdeel is van het Handelingsprotocol, als nieuwe wettelijke taak.

De prioriteit van de ondersteuners is in 2019 vooral gelegd bij het tijdig afhandelen van meldingen volgens de wettelijke termijnen. Doordat veel geïnvesteerd diende te worden om qua personeelsformatie op niveau te komen en de termijnen te halen heeft dit de ondersteuning aan het lokale veld onder druk gezet.

Het gebied gebonden werken heeft daarentegen wel veel voordelen opgeleverd. Vaste gezichten zijn meer verbindend gaan werken in de betreffende regio's. Het kennen van je lokale veld heeft bovendien als voordeel dat je je overdracht gericht kan doen aangezien je beter weet welke organisatie het beste de casus kan oppakken en bovendien de contactpersonen van de diverse ketenpartners bekend zijn.

#### **Zelfredzaamheid;**

De inzet van ondersteuning is gericht op het verstevigen van de zelfredzaamheid van de burger om vanuit de adviesrol mee te denken maar ook om andere professionals te helpen om zelf een volgende stap te zetten in het bespreekbaar maken van geweld.

#### **Tevredenheid:**

Periodiek voeren de teamleiders en aanspreekpunten van ondersteuning gesprekken met collega uitvoeringsorganisaties over de samenwerking. Het algemene beeld is dat ondersteuning gewaardeerd wordt maar meer zichtbaar mag zijn. Ook in 2019 heeft er veel overleg en afstemming plaats gevonden en zijn de richtlijnen regelmatig onderwerp van gesprek geweest tussen de teamleiders en de beleidsambtenaren en lokale aansturing.

#### *Aantal keer ondersteuning geboden per regio*

Ondersteuning per gemeente 2019	
Alphen-Chaam	2
Altena	11
Baarle-Nassau	4
Bergen op Zoom	34
Breda	144
Drimmelen	4
Etten-Leur	17
Geertruidenberg	5
Halderberge	15
Moerdijk	13
Oosterhout	22
Roosendaal	40
Rucphen	8
Steenbergen	10
Woensdrecht	9
Zundert	3
<b>Totaal</b>	<b>341</b>

In 2018 is er 194 keer ondersteuning geboden.

NB vanwege het nieuwe handelingsprotocol en bijhorende nieuwe informatieprotocol zijn de cijfers uit 2019 moeilijker uit de systemen te halen gezien het feit dat dit een lokale afspraak is met de gemeente (betreft geen

wettelijke, maar bovenwettelijke taak)

De vraag om ondersteuning door VT aan het lokale veld wordt veel vaker gesteld dan waar we aan kunnen voldoen (ook al is er in realisatie nu bijna een verdubbeling t.o.v. 2018). Dit heeft te maken met de personele groei en de nog in opbouw zijnde kennis hierin van de nieuwe medewerkers. Met de werkwijze van de veiligheidsteams in WBW neemt de vraag om ondersteuning toe. Immers: organisaties weten elkaar daar nu nog sneller te vinden. Deze inzet levert echter op lange termijn lastenverlichting op aangezien we enerzijds investeren in kennisoverdracht door samen op te trekken, en anderzijds ook vaker een beroep op de gespecialiseerde jeugdprofessional kunnen doen voor de uitvoer van de VT-taken.

#### *Aantal adviezen geboden per gemeente*

Adviezen per gemeente 2019	
Alphen-Chaam	24
Altena	130
Baarle-Nassau	18
Bergen op Zoom	297
Breda	869
Drimmelen	50
Etten-Leur	129
Geertruidenberg	60
Halderberge	99
Moerdijk	132
Oosterhout	200
Roosendaal	318
Rucphen	72
Steenbergen	78
Woensdrecht	57
Zundert	43
Buiten regio*	80
Onbekend**	583
<b>Totaal</b>	<b>3239</b>

In 2018 werden 3102 adviezen gegeven.

\* Buiten kantoor tijd draaien we bereikbaarheidsdienst met VT Midden-Brabant en in de nacht met alle Brabantse VT-organisaties.

\*\* Onbekend omdat een deel van de mensen die advies vragen anoniem is en er daardoor geen woonplaats bekend is

#### *Aantal inzet Voorwaarden en Vervolg*

Veilig Thuis neemt verantwoordelijkheid voor zicht op de veiligheid bij alle meldingen waarvoor de dienst Voorwaarden & Vervolg wordt ingezet. Veilig Thuis draagt zorg voor afstemming met en tussen andere ketenpartners en is contactpersoon voor de directbetrokkenen. In het geval de bedreiging van de veiligheid van een of meer directbetrokkenen om directe interventie vraagt, kan Veilig Thuis:

- direct veiligheidsafspraken opstellen en (doen) uitvoeren;
- vervolgens of parallel daaraan de nog niet eerder uitgevoerde onderdelen van de dienst Voorwaarden & Vervolg uitvoeren.

De doelen van deze dienst zijn:

- directe veiligheid organiseren voor alle directbetrokkenen;
- inzetten van vervolghulp gericht op stabiele veiligheid en herstel van door de directbetrokkenen opgelopen schade.



Voorwaarden en Vervolg per gemeente 2019	
Alphen-Chaam	3
Altena	12
Baarle-Nassau	4
Bergen op Zoom	26
Breda	76
Buiten regio	2
Drimmelen	6
Etten-Leur	24
Geertruidenberg	10
Halderberge	22
Moerdijk	23
Oosterhout	37
Roosendaal	41
Rucphen	11
Steenbergen	10
Woensdrecht	9
Zundert	6
<b>Totaal</b>	<b>322</b>

#### Doorlooptijden Voorwaarden en Vervolg in 2019

De wettelijke termijn voor doorlooptijden bij Voorwaarden en Vervolg door Veilig Thuis is 10 weken (70 dagen). In 2019 zijn 60,5 % van de zaken afgerond binnen de doorlooptijd, 39,5 % van de afgesloten Voorwaarden en Vervolg in 2019 vallen buiten de doorlooptijd.

#### Aantal meldingen van (vermoedens) huiselijk geweld en kindermishandeling per gemeente

Meldingen per gemeente 2019	
Alphen-Chaam	42
Altena	283
Baarle-Nassau	22
Bergen op Zoom	594
Breda	1786
Drimmelen	146
Etten-Leur	368
Geertruidenberg	199
Halderberge	255
Moerdijk	285
Oosterhout	598
Roosendaal	726
Rucphen	200
Steenbergen	169
Woensdrecht	158
Zundert	125
Buiten regio*	31
Onbekend	3
<b>Totaal:</b>	<b>5990</b>

In 2018 ontvingen we 6039 meldingen.

Belangrijk om te vermelden is dat VT WB vanaf de start in 2015 een relatief –ten opzichte van het inwoneraantal en andere regio’s- gemiddeld een hoog aantal meldingen en adviezen heeft. Dat verklaart mede waarom het aantal meldingen 2018 en 2019 nagenoeg gelijk zijn aan elkaar en er minder effect is te zien in deze aantallen vanwege invoer van het handelingsprotocol. Tevens is in 2018 in VTW WB reeds een onderdeel van het handelingsprotocol ingevoerd (dienst voorwaarden en vervolg). We zien wel een gestage stijging door de jaren heen van het aantal adviezen.

### Doorlooptijden Triage in 2019

De wettelijke termijn voor doorlooptijden bij Triage door Veilig Thuis is 5 werkdagen.

In 2019 zijn 76% van de besluiten genomen binnen de doorlooptijd, 24 % van de genomen besluiten in 2019 vallen buiten de doorlooptijd

#### *Crisisopvang bij Safegroup*

Aantal toegeleidingen naar de opvang in 2019 in 28 zaken.

## 2.2 Procesregie

Deze regie is gericht op het ondersteunen van de ketenpartners. Procesregisseurs van Veilig Thuis worden bijvoorbeeld ingezet om multidisciplinaire ketenoverleggen voor te zitten. In deze overleggen wordt door specialisten uit de zorg en strafketen de aanpak van complexe casuïstiek uitgezet. Daarnaast heeft de procesregisseur de rol om rondom casuïstiek de ketensamenwerking te bevorderen en verbindingen tot stand te brengen tussen organisaties en professionals die bijdragen aan een effectieve aanpak, in 2018 waren dat nog de samenwerkingsvormen zoals Scenarioteam Seksueel Geweld en het Huiselijk Geweld Overleg

#### *Besproken casussen in het Actieoverleg, HGO+ en Scenarioteam+*

<b>Actieoverleg</b>	
Veiligheidshuis BoZ	162
Veiligheidshuis Breda	194
<b>Totaal</b>	<b>356</b>
<b>HGO+</b>	
Veiligheidshuis BoZ	4
Veiligheidshuis Breda	58
<b>Totaal</b>	<b>62</b>
<b>Scenarioteam+</b>	
Veiligheidshuis BoZ	5
Veiligheidshuis Breda	3
<b>Totaal</b>	<b>8</b>

#### **Maatschappelijke baat:**

De casussen waar procesregie nodig is blijken complex en vaak zijn meerdere partijen gemoeid. We zien dat regisseren op het proces en terugkoppelingsafspraken daar waar gewenst zicht op veiligheid creëert.

#### **Synergie:**

Er zijn sluitende afspraken met partners hoe er samengewerkt wordt en integrale planvorming om geweld te stoppen vormgegeven moet worden.

#### **Reflectie:**

In 2018 zijn de eerste stappen gezet het HGO en het scenarioteam door te ontwikkelen. In het laatste kwartaal van 2018 is vanuit het Landelijk Netwerk zorg / straf een aantal verbeteractiviteiten geformuleerd. Vanuit dat kader neemt Veilig Thuis deel aan een landelijk onderzoeksproject en is daarvoor een projectleider aangesteld. Deelproject en verbeteractiviteit daarvan is het vormgeven van een actieoverleg. In maart 2019 zijn we gestart met nieuwe overlegvormen, te weten het Actieoverleg,

het HGO+ en het Scenarioteam + en het Actieoverleg is een overleg waar Justitiepartners, politie en Veilig Thuis planmatig afstemmen op de uit te voeren acties en interventies in zaken waarbij forse veiligheidsrisico's spelen. Veiligheid vergroten voor de direct betrokkenen staat centraal, naast het elkaar versterken van de verschillende activiteiten. Er zijn punten die voor verbetering vatbaar zijn, maar de eerste positieve bevindingen zijn er ook. Het HGO+ is een overleg waar zorgpartners, wanneer gewenst en mogelijk, met direct betrokkenen aan tafel zitten.

Het scenarioteam+ is een overleg waar in casussen van (mogelijk) seksueel geweld tegen kinderen en/of mensen met een verstandelijke beperking (meest kwetsbare in afhankelijkheid) een scenario wordt gemaakt op gebied van straf en zorg om seksueel geweld te stoppen, veiligheid te herstellen en herhaling te voorkomen. In de doorontwikkeling van het scenarioteam is besloten om niet (meer) met vaste organisaties/personen te overleggen maar alleen mét de instanties die betrokken zijn of die gezien de inhoud van de casus betrokken moeten worden. De politie wordt (vrijwel) altijd uitgenodigd om de afstemming met straf te maken. Door deze ontwikkeling heeft het scenarioteam+ de vorm van een ketenberaad gekregen. Om korte lijnen tussen instanties en voldoende expertise bij instanties te houden wordt er 1 of 2 x per jaar een bijeenkomst georganiseerd om informatie te delen. In 2019 heeft de zedenpolitie een voorlichting gegeven.

De ervaring van het afgelopen jaar is dat het aantal HGO+ en Scenarioteam+ overleggen afnemen en er vaker individuele ketenberaden plaatsvinden.

#### **Tevredenheid:**

De samenwerking met de zorg- en strafpartners wordt als positief en constructief ervaren, als ook de initiatieven om meer te werken met netwerkberaden.

### **2.3 Onderzoek**

De doelen van Onderzoek zijn:

- Het bevestigen of weerleggen van de gemelde vermoedens van huiselijk geweld en\ of kindermishandeling;
- Het zo nodig vaststellen van veiligheidsvoorwaarden;
- Inzetten van vervolghulp gericht op directe en stabiele veiligheid en herstel van door directbetrokkenen opgelopen schade.

#### **Maatschappelijke baat:**

Tijdens de uitvoering van het onderzoek, uiterlijke betrokkenheid van 10 weken, beoordeelt Veilig Thuis de situatie van het gezin of huishouden voortdurend op acute en structurele onveiligheid.

Veilig Thuis maakt veiligheidsafspraken of een veiligheidsplan in het geval dit voor herstel van de directe veiligheid noodzakelijk is en betreft hierbij eventueel betrokken professionals.

#### **Synergie:**

Om te kunnen vaststellen of sprake is van huiselijk geweld of kindermishandeling spreekt Veilig Thuis met alle directbetrokkenen. Veilig Thuis informeert hen over de inhoud van de melding, stelt hen in de gelegenheid daar hun visie op te geven en alle relevante informatie aan te dragen. Veilig Thuis bespreekt met hen welke professionals of instellingen benaderd zullen worden voor aanvullende informatie.

Veilig Thuis heeft de wettelijke bevoegdheid voor het onderzoek relevante informatie op te vragen bij professionals of instellingen alsmede het persoonlijke netwerk die contact hebben met de directbetrokkenen.

#### **Reflectie:**

Tijdens het onderzoek is Veilig Thuis transparant in de werkwijze naar alle betrokkenen. Het onderzoeksplan wordt gedeeld en de mening van betrokkenen wordt expliciet vermeld in het onderzoek.

De medewerkers hebben in het kader van het borgen van kwaliteit intervisie, voeren onderzoeken indien noodzakelijk uit in koppels en betrekken de gedragsdeskundige in de uitwerking van de

onderzoeken middels multidisciplinair overleg.

### Zelfredzaamheid

Door aan te sluiten bij de mogelijkheden en krachten van het gezin, persoonlijk netwerk en oplossingsgerichte vragen te stellen worden cliënten medeverantwoordelijk gemaakt voor het plan.

### Tevredenheid:

Zie voor tevredenheid netwerkberaden: paragraaf 3.2 Cliënttevredenheid naar aanleiding van netwerkberaden

#### *Aantal onderzoeken per gemeente in 2019*

Onderzoeken per gemeente	
Altena	3
Baarle-Nassau	1
Bergen op Zoom	12
Breda	25
Etten-Leur	11
Halderberge	6
Moerdijk	6
Oosterhout	6
Roosendaal	18
Rucphen	4
Steenbergen	6
Woensdrecht	2
Zundert	1
<b>Totaal:</b>	<b>101</b>

In 2018 zijn 171 onderzoeken uitgevoerd.

### Doorlooptijden Onderzoek in 2019

De wettelijke termijn voor doorlooptijden bij Onderzoek door Veilig Thuis is 10 weken (70 dagen). In 2019 zijn 42.5 % van de zaken afgerond binnen de doorlooptijd. 57.5 % van de afgesloten onderzoeken in 2019 vallen buiten de doorlooptijd.

Mogelijke verklaring hiervoor is dat we in 2019 verder hebben geïnvesteerd in het terugdringen van het aantal onderzoeken. Hiervoor in de plaats hebben we vervolgtrajecten (Voorwaarden en Vervolg) ingezet die meer gericht zijn op het (direct) maken van veiligheidsafspraken met betrokkenen en professionals. Dit heeft als resultaat dat de zaken die wél in onderzoek zijn genomen zeer complex van aard zijn. Vanwege deze complexiteit ( bemoeizorg achtig karakter) is het van belang dat zorgvuldig wordt gehandeld en blijkt het niet altijd haalbaar om binnen 70 dagen doorlooptijd het onderzoek af te ronden. Daarnaast sluiten we na uitvoering van de dienst Onderzoek bij voorkeur af met een 'warme overdracht' met alle directbetrokkenen en professionals buiten Veilig Thuis. In de ketensamenwerking hebben we hierbij te maken met de beperkte dan wel onvoldoende beschikbaarheid van de partij waaraan Veilig Thuis overdraagt waardoor we zaken in de praktijk na afronding van Onderzoek langer bij ons houden dan noodzakelijk. Enkel wanneer de verantwoordelijkheid voor de uitvoering en het toezicht op veiligheids-hulpverlenings- en herstelplannen plan actief wordt overgedragen sluit Veilig Thuis af.

## 2.4 Casusregie

Casusregie wordt ingezet bij zaken waarbij partners weinig tot geen ingang meer hebben bij gezinnen en ernstige onveiligheid en zorgmijndend gedrag wordt geconstateerd. Ook kan er sprake zijn van de vraag voor inzet van specifieke expertise; ouderenmishandeling, eengerelateerd geweld, seksueel geweld, dreiging familiedrama en huisverboden.

De casusregisseur geeft sturing en is outreachend en volhardend in het organiseren en bewaken van de veiligheidsafspraken, zowel naar het cliëntsysteem als naar de samenwerkingspartners.

### **Maatschappelijke baat:**

De rol van casusregisseur oppakken ten behoeve van de ketensamenwerking en het organiseren van netwerkberaden is een belangrijke taak van Casusregie in het maatschappelijke werkveld.

We zien aan de hand van veiligheidsscore een toegenomen mate van veiligheid in de meeste zaken.

Daar waar onveiligheid blijft worden beschermingsmaatregelen geïnitieerd.

De cliënt geeft het veiligheidscijfer (weergegeven in de tabellen). De professional van VT geeft zijn/haar eigen veiligheidscijfer. Daar kan een verschil inzitten, wat een van de middelen om het gesprek tussen professional en cliënt te voeren.

### **Groeicijfer:**

*Hoeveel mensen hebben hoeveel progressie gemaakt per gescoord veiligheidscijfer*

Aantal casussen 126		
Veiligheidscijfer	Aantal	percentage
0	20	15,90%
1	26	21%
2	36	29%
3	32	25%
4	6	4,80%
5	2	1,60%
6	2	2%
7	1	0,80%
8	0	0,00%
9	0	0,00%
10	0	0
Niet ingevuld	1	0,8

### 2019

Is het veiligheidscijfer verbeterd na inzet Casusregie?

Op een totaal van 126 casussen geven respondenten het volgende aan;

- 84,1 % geeft aan dat de veiligheid is gestegen.
- 13,5 % geeft aan dat de veiligheid hetzelfde is gebleven.
- 2,4 % geeft aan dat de veiligheid is gedaald.

### **Synergie:**

De casusregisseurs werken altijd samen met professionals van de diverse ketenpartners die bij het gezin betrokken zijn. Belangrijkste aspect is het motiveren van de gezinnen zelf en richting geven aan een op elkaar afgestemd hulpaanbod dat aansluit bij de mogelijkheden en onmogelijkheden van de directbetrokkenen.

### **Reflectie:**

Onveiligheid neemt zichtbaar af in de meeste zaken. De doelgroep is moeilijk te bereiken wanneer het gaat om de invulling van tevredenheidsvragen ten aanzien van de veiligheid en/of de werkwijze.

Hierin is verbetering wenselijk ten aanzien van de aanpak in deze.

De wens lag er om meer preventief huisverboden in te kunnen gaan zetten in 2019. In de regionale aanpak ten aanzien van de ontwikkeling MDA++ zien we deze insteek ook terugkomen en is dit 1 van de ontwikkellijnen. In opdracht van de gemeenten is hiernaar in de regio onderzoek gedaan, waarvan de uitkomsten in mei 2020 worden gepresenteerd.

## Zelfredzaamheid

Door aan te sluiten bij de mogelijkheden en krachten van het gezin en oplossingsgerichte vragen te stellen worden cliënten medeverantwoordelijk gemaakt voor het plan.

## Tevredenheid:

Zie voor tevredenheid netwerkberaden: paragraaf 3.2 Cliënttevredenheid naar aanleiding van netwerkberaden.

### *Aantallen casusregie per gemeente in 2019*

Zaken casusregie per gemeente	
Altena	4
Bergen op Zoom	15
Breda	28
Drimmelen	2
Etten-Leur	5
Geertruidenberg	5
Halderberge	7
Moerdijk	4
Oosterhout	14
Roosendaal	14
Rucphen	8
Steenbergen	1
Woensdrecht	1
Zundert	3
Buiten regio	2
<b>Totaal</b>	<b>113</b>

Aantal casusregie in 2018 : 153

### *Aantal huisverboden per gemeente*

Huisverboden per gemeente 2019	
Altena	3
Bergen op Zoom	7
Breda	14
Drimmelen	1
Etten-Leur	3
Geertruidenberg	3
Halderberge	2
Oosterhout	10
Roosendaal	4
Rucphen	4
Steenbergen	1
Tholen	1
Zundert	1
<b>Totaal</b>	<b>54</b>

Aantal huisverboden in 2018: 70

Ten opzichte van 2018 is een terugloop van het aantal huisverboden te zien. Veilig Thuis heeft medewerkers die gespecialiseerd zijn in de behandeling van huisverbod maar zijn daarbij afhankelijk van de toelevering van de huisverboden door de politie. De politie voert de eerste beoordeling uit en is verantwoordelijk voor het uitreiken van het huisverbod. De oorzaak van terugloop is niet vanuit Veilig

Thuis te verklaren. Indien er meer huisverboden door de politie worden uitgereikt is Veilig Thuis in staat om deze vanuit de bovenwettelijke taak uit te oefenen.

## 2.5 Interventieteam

Het Interventieteam is een multidisciplinair en trans-organisatorisch “interventieteam” dat met name wordt ingezet op situaties met ernstige onveiligheid in combinatie met zorgmijdend gedrag van betrokkenen. VTWB coördineert in onze regio deze aanpak en levert ook directe inzet, samen met de andere deelnemende organisaties: WijzijnTraverse, Safegroup, MEE, IMW en Novadic-Kentron. Daarnaast kan er op consultatieve basis een beroep worden gedaan op GGZ expertise.

Het landelijk actieprogramma ‘Geweld hoor nergens thuis’ richt zich op het ondersteunen van de omslag naar overal systeemgericht en multidisciplinair werken, op alle betrokken niveaus. Systeemgericht betekent gericht op alle gezinsleden en direct betrokkenen om de veiligheid te herstellen. Binnen het programma wordt gekozen om meerdere modellen te onderzoeken, namelijk drie modellen waarbij de aanpak vorm krijgt onder één dak en 2 referentiewerkwijzen waarbij dit niet het geval is. Eén van deze referentiewijzen is het Interventieteam in West-Brabant.

Binnen dit project zal er een doorontwikkeling plaatsvinden van het interventieteam. Dit zal gericht zijn op methodisch systemisch werken, plegeraanpak, kindermishandeling en traumascreening.

### **Maatschappelijke baat:**

Vanuit eerder onderzoek is gebleken dat de inzet van het Interventieteam positieve effecten heeft in het creëren van veiligheid. Daar waar onveiligheid blijft bestaan worden beschermingsmaatregelen geïnitieerd.

Het is moeilijk om de doelgroep bereid te vinden (evaluatie)formulieren in te vullen. Dit resulteert in een te lage respons waardoor de betrouwbaarheid van de gegeven veiligheidscijfers onvoldoende is. In 2019 wordt ingezet op het verhogen van de respons.

Gedurende de pilot zal vanuit het landelijk programma een monitoring en effectenmeting worden gedaan.

### **Synergie:**

De managers van de bronorganisaties komen periodiek bijeen om de samenwerking te evalueren en pro actief in te spelen op de verdere ontwikkeling van het interventieteam.

### **Reflectie:**

Het Interventieteam genereert landelijk aandacht omdat een intersectoraal team is dat qua samenstelling vrij uniek is. Het team zal in de doorontwikkeling MDA ++ zich ook gaan richten op kindermishandeling waar nu hun expertise met name gericht is op huiselijk geweld. Bezoek HKH hier benoemen?

### **Zelfredzaamheid**

Door aan te sluiten bij de mogelijkheden en krachten van het gezin en oplossingsgerichte vragen te stellen worden cliënten medeverantwoordelijk gemaakt voor het plan.

Uniek is de tijd die een medewerker van het Interventieteam kan en mag inzetten in een systeem om deze zelfredzaamheid weer aan te gaan boren

### **Tevredenheid:**

De tevredenheid van de inzet van het Interventieteam is niet als zodanig gemeten. De focus dit jaar lag in het inzichtelijk krijgen van veiligheid. Meten van tevredenheid wordt opgenomen in het teamplan.

## Aantallen zaken per gemeente 2019

Casussen Interventieteam per gemeente	
Altena	1
Bergen op Zoom	3
Breda	8
Drimmelen	2
Etten-Leur	1
Geertruidenberg	1
Halderberge	1
Moerdijk	3
Oosterhout	2
Roosendaal	8
Rucphen	3
Steenbergen	1
Woensdrecht	3
Buiten regio	1
<b>Totaal</b>	<b>38</b>

aantal casussen IT in 2018

Er is een terugloop van het aantal casussen bij het Interventieteam. Een mogelijke oorzaak is dat binnen Veilig Thuis de dienst Voorwaarden & Vervolg eerder wordt ingezet vanuit de triage. Deze aanname moeten we verder onderzoeken. Verder heeft het Interventieteam begin 2019 te maken gehad met de uitval van een aantal medewerkers (inmiddels grotendeels weer aangevuld), waarop is besloten tijdelijk minder casussen in behandeling te nemen.

### Het Project De Cirkel is Rond

In januari 2018 is het project De Cirkel is Rond, inzet ervaringsdeskundigheid bij (ernstig en structureel) Huiselijk Geweld in de regio West-Brabant gestart. Het gaat om een samenwerkingsproject Veilig Thuis (Interventieteam) en Safegroup/Juzt. Vanuit de thematafel Geweld In Afhankelijkheidsrelaties (GIA) heeft de gemeente Breda projectgeld toegekend. Per 1 februari 2018 zijn er 6 Ervaringsdeskundigen in dienst gekomen met het functieprofiel voor het project. Per 1 januari 2019 heeft 1 Ervaringsdeskundige het project verlaten. Per 1 januari 2019 hebben 5 ervaringsdeskundigen 8 uur voor het project gekregen en is gestart met het werven van een mannelijke (pleger) ervaringsdeskundige. Het nieuwe teamlid (ex pleger) is aangesteld voor 4 uur per 1 februari 2019. In het tweede jaar van het project is veel aandacht gegeven aan pr en communicatie in de vorm van voorlichtingen, interviews (bndestem) en nieuwsbrieven. Regelmatig is het project uitgenodigd deel te nemen aan bijeenkomsten om ervaringen op het gebied van ervaringsdeskundigheid te delen. Daarnaast is in samenwerking met Avans Hogeschool in mei 2019 een symposium georganiseerd op het gebied van Ervaringsdeskundigheid.

De ervaringsdeskundigen zijn geschoold voorafgaande aan de indiensttreding bij het project, maar kregen tijdens de projecttijd tweemaal een training van 6 bijeenkomsten (6x een dagdeel).

De 3 professionals uit de verschillende teams die ook mentor zijn namen tevens deel aan de training, mede om de visie op ervaringsdeskundigheid in de organisaties en teams te verbreden. De training om te komen tot geprofessionaliseerde ervaringsdeskundigheid werd gegeven door Marjo Boer op basis van haar jarenlange ervaring als docent supervisiekunde en docent ervaringsdeskundigheid.



In mei 2019 heeft het onderzoeksbureau van GGD West-Brabant een tussentijdse evaluatie opgeleverd van het project in 2018. De belangrijkste conclusies op een rij: Ervaringsdeskundigen zijn ingezet in 40 casussen bij Veilig Thuis en Safegroup-Juzt

De cliënten, professionals en de ervaringsdeskundigen zijn (zeer) positief over de inzet van ervaringsdeskundigen. De cliënten gaven het project gemiddeld een 8,5. De professionals gaven het project gemiddeld een 8. De ervaringsdeskundigen gaven het project een 10. Ervaringsdeskundigen ervaren het project tot nu toe als positief. Zij omschrijven het als 'mooi', 'uitdagend', 'motiverend', 'bijzonder' en 'leerzaam' en waarderen het project maar liefst met een rapportcijfer 10. Dit geeft een aanwijzing dat het project ook meerwaarde biedt voor de ervaringsdeskundigen zelf in termen van empowerment en maatschappelijke participatie. Ervaringsdeskundigen kunnen ook professionals ontlasten. Ervaringsdeskundigen hebben cliënten veel te bieden. Ze bieden de cliënten steun, advies, herkenning en begrip. De veiligheid van cliënten wordt na afsluiting van het traject met de ervaringsdeskundigen hoger beoordeeld dan bij de start.

Vanuit perspectief cliënten: waardering met een 8,5. De bevindingen over de ervaringen van cliënten zijn gebaseerd op het cliënt ervaringsonderzoek. Ervaringsdeskundigen zien als hun meerwaarde dat zij op een lijn zitten met cliënten en hen herkenning en erkenning bieden. De ervaringsdeskundigen zijn kritisch als het gaat om hun inzet en belasting.

Vanuit perspectief professionals: waardering met een 8.

De inzet van ervaringsdeskundigen bespaart tijd van professionals, bijvoorbeeld doordat zij minder bezig zijn cliënt contacten. De veiligheid van cliënten wordt na afsluiting van het traject met de ervaringsdeskundige hoger beoordeeld dan bij de start daarvan, hoewel de veiligheid ook door andere factoren beïnvloed wordt.

In 2019 is een verbeterd registratiesysteem opgezet. De instroom in 2018 was 40 casussen, de instroom in 2019 is 28 casussen.

Het tweede jaar (2019) zal opnieuw worden onderzocht door het onderzoeksbureau van de GGD op de effecten en voor 2020 zullen bezien wat er nodig is aan onderzoek en welke registratie daartoe nodig is.

Daarnaast: In vervolg op het project de Cirkel is Rond en vanwege het succes van deze inzet van ervaringsdeskundigheid op het gebied van huiselijk geweld gaat het project verder met de plegeraanpak, De dader is vaak alleen maar aan de strafkant in beeld. Door bij daders aan te sluiten en hen zo nodig de weg te wijzen naar de juiste hulp, moet de kans op recidive zo klein mogelijk gemaakt worden. In 2019 zijn we gestart de drempel te verlagen voor daders door aanvulling van het team met een ex-pleger als ervaringsdeskundige. Dit zal in 2020 verder vorm krijgen, met ook aanvulling van het team met nog 2 ervaringsdeskundige ex-plegers. De pleger-aanpak is gericht op het doorbreken van structureel geweld en kindermishandeling door plegers

Bij VTWB wordt ook bezien of het inzetten van (geschoolde) ervaringsdeskundigheid van een of meerdere van professionals bij VT ook een goede optie zou kunnen zijn.

De gemeente Breda heeft voor ruim 2 jaar subsidie beschikbaar gesteld voor het project 'De Cirkel is rond'. Dit betreft de periode t/m 31 december 2019. In het najaar van 2019 is de continuering en structurele borging van de werkwijze van 'De Cirkel is rond' besproken en is besloten te zoeken naar subsidie om nog een jaar (2020) het project door te ontwikkelen, vanuit de gemeente maar ook een aanvraag te doen via de landelijke projectenpool van GHNT. Deze subsidies zijn toegekend en het project zal daarmee nog een jaar doorlopen.

In 2019 is het project 'De cirkel is Rond' landelijk een voorbeeld geworden. Op het platform Geweld hoort nergens thuis (GHNT) is de casebeschrijving Inzet Ervaringsdeskundigen 'De cirkel is rond' gepubliceerd als een mooi en inspirerend voorbeeld.

Verder is het project in 2019 aanwezig geweest bij twee werkbezoeken van HKH Prinses Beatrix, wat ook zijn waarde heeft.

In 2020 voortzetting van het project 'De Cirkel is rond' in combinatie met versterking en uitbreiding van het team van ervaringsdeskundigen én activiteiten gericht op pleger-aanpak. Het project maakt onderdeel uit van het regionale programma Geweld hoort nergens thuis.

### **Mattie de Hulphond**

Ook in 2019 is Mattie in verschillende casussen van de Cirkel is Rond ingezet. De bedoeling is dat de hond voor afleiding kan zorgen voor kinderen maar ook volwassenen op het gemak kan stellen waardoor meer ruimte voor verandering ontstaat. Mattie is een getrainde hond en met haar is in 2018 ervaring opgedaan en deze ervaring is in 2019 voortgezet.

## **2.6 Aandachtsgebieden**

Veilig Thuis kent diverse expertisegebieden m.b.t. specifieke vormen van geweld. De kennis rondom deze expertise wordt actief op peil gehouden door te werken met de rol van aandachtsfunctionaris per expertisegebied. Deze rol kan door medewerkers uit verschillende clusters worden opgepakt. Afhankelijk van het aandachtsgebied draagt de aandachtsfunctionaris zowel intern als extern op proactieve wijze kennis en ervaring uit. Vanuit deze rol kan aandachtsfunctionaris eventueel procesregie / casusregie nemen bij complexe casuïstiek. Veilig Thuis kent aandachtsfunctionarissen voor eengerelateerd geweld, ouderenmishandeling, seksueel geweld, familiedrama, stalking, vechtscheiding en kwetsbare zwangeren & (ongeboren) kind.

## **2.7 Voorlichting**

### **Maatschappelijke baat:**

Voorlichting en preventieactiviteiten hebben als doel om bewustwording te creëren rondom de thema's huiselijk geweld en kindermishandeling en handvaten te bieden hoe te werken met de verbeterde meldcode (indien van toepassing voor de beroepsgroepen). De nadruk ligt hierbij op: signaleren, bespreekbaar maken en handelen.

### **Synergie:**

Op verzoek, maar ook thematisch worden voorlichtings- activiteiten en workshops gepland over de verbeterde meldcode en de werkwijze van Veilig Thuis. Iedere activiteit wordt voor besproken en achteraf geëvalueerd.

Twee jaarlijks bieden we een training 'Aandachtfunctionaris Meldcode' aan via een open inschrijving. Tot slot ondersteunen we organisaties bij het opstellen van hun meldcodeprotocol.

In 2019 heeft Veilig Thuis de leertafels in de vorm van methodische leerbijeenkomsten, met het primair en voortgezet onderwijs afgerond. Deze zijn in 2018 gestart in opdracht van de 16 West Brabantse gemeentes met als doel het doorleven van het afwegingskader.

Als vervolg op de leertafels is, in samenwerking met de regionale programmamaker GHNT, een symposium georganiseerd voor professionals uit het onderwijs met als thema: "werken volgens de verbeterde meldcode".

### **Reflectie:**

Alhoewel Voorlichting kan helpen in het beter signaleren en melden dienen we te prioriteren en zien we slechts een fractie van de professionals en vrijwilligers in de regio. We zagen in 2019 een grote toename in de aanvragen voor voorlichting naar aanleiding van de verbeterde meldcode. De vraag is groter dan wat Veilig Thuis WB kan en mag bieden volgens afspraak met de gemeenten ( 30 per jaar). VT gaat per voorlichting voor een zo groot mogelijk bereik van sleutelfiguren van organisaties. Veilig Thuis heeft niet iedere vraag kunnen honoreren.

Ook drie verzoeken van organisaties voor een betaalde incompany training voor aandachtfunctionarissen Meldcode HG en KM hebben wij moeten afwijzen.

De training Aandachtfunctionaris Meldcode HG en KM is in 2019 slechts een keer aangeboden i.v.m. het vertrek van één van de trainers en het opleiden van de nieuwe trainer. Deze wordt in 2020 ingehaald.

**Tevredenheid:**

Iedere voorlichting of training wordt geëvalueerd. De terugkoppelingen zijn over het algemeen zeer positief wat blijkt uit de evaluatieformulieren die na iedere training/voorlichting door de deelnemers worden ingevuld.

De leertafels zijn succesvol geëvalueerd.

### Overzicht van activiteiten:

Veilig Thuis speelt in op de behoefte tot informatievoorziening door via bijeenkomsten en de media het voorlichtingsaanbod onder de aandacht te brengen. Naast algemene voorlichting wordt ook proactief de mogelijkheid voor informatieoverdracht/scholing over (speciale vormen van) HG en KM aangeboden. In 2019 stond de voorlichting van Veilig Thuis met name in het teken van de verbeterde meldcode.

activiteit	aantal	onderwerp	aantal deelnemers
Voorlichting	1	Handelen en bespreekbaar maken van HG en KM	6
Symposium Landelijk Actieprogramma 'Geweld hoort nergens thuis'	1	Ouderenmishandeling	50
Voorlichting	6	Ouderenmishandeling	123
Voorgesprek	2	Meldcode HG en KM	3
Voorlichting	17	Werken volgens de Meldcode HG en KM	409
Voorlichting	1	Werkwijze Veilig Thuis	50
Training	1	Aandachtsfunctionaris Meldcode HG en KM	12
Symposium Landelijk Actieprogramma 'Geweld hoort nergens Thuis'	1	Werken volgens de verbeterde Meldcode HG en KM (doelgroep: onderwijs)	60

## 2.8 Vakmanschap

In 2019 is uitvoering gegeven aan het scholingsbeleid 2019	gerealiseerd	aantal mws.
Intervisie	6/8-wekelijks	alle mws.
Coachtrajecten	Individuele coaching	2 mws.
Werkbegeleiding	Werkbegeleiding wordt ingezet bij noodzaak	Geen in 2019
Scholing Individueel	Trainer Aanpak huiselijk geweld en km	5 mws
	Intervisie extern	3 mws
	Kennis- en netwerkbijeenkomst	2 mws
	Management Support Workshopdagen	6 mws
	Verdiepingstraining radicalisering en multicultureel vakmanschap	1 mws
	Excel basis plus	1 mws
	Beroepsethiek	1 mws
	Begeleider Het Mattenspel – een spelmethodiek voor kind en/of ouder	1 mws
	Senior Management Assistent II, Persoonlijk leiderschap en drijfveren	1 mws
	Gestart supervisie opleiding	1 mws
	Gestart coach opleiding Antwerpen	1 mws
	Nyenrode management	1 mws
	psychosociale therapie	1 mws

	de e-learning, 'het vlaggensysteem LVG	1 mws
	Eer Gerelateerd geweld Module A,	2 mws
	Gestart masterclass integrale beleidsvorming	1 mws
	Eer Gerelateerd geweld Module B	1 mws
	Eer Gerelateerd geweld Module C	1mws
	Herhaling BHV	4 mws
	taxatiegesprekken bij vermoedens seksueel misbruik	1 mws
	Leergang Ervaringsdeskundigheid en Veerkracht	1 mws
	verbindend communiceren	1 mws
	Preventie en signaleren van secundair trauma	5 mws
	Martin Gaus academie	hulphond
Scholing Intern	Professional van de Toekomst	69 mws
	Visie document	Alle mws
	Inwerktraining aandachtsgebieden nieuwe medewerkers	Alle nieuwe mws
	Themabijeenkomsten VenV en Regas	Alle mws
	Praktijkprogramma nog niet SKJ geregistreerde nieuwe medewerkers. Deze is geaccrediteerd door het SKJ	Alle nog niet geregistreerde medewerkers
Incompany Trainingen	Facillitor/ Leiden Netwerkberaad	12 mws
	Incompany Beroepsethiek (basis en verdieping)	18 mws
	Grensoverschrijdend gedrag aan de balie en telefoon	10 mws
	Vraag mij, hoor mij, zie mij, gesprekken met kinderen over kindermishandeling	15 mws
	Prisma Training	5 mws
	Ondernemingsraad	6 mws
Teamtrainingen	Teamtraining	Team
	Secundaire Traumatisering	1 team
Congressen	Veiligheid voorop vakdag voor medewerkers van VT, de politie, het OM, Reclass, RvdK	2 mws
	Jaarcongres Huiselijk geweld	2 mws
	SKJ congres	2 mws
	Vt sessie landelijk stalking	2 mws
	bijeenkomst Jeugd en Veiligheid	
	Symposium Avans Ervaringsdeskundigheid	7 mws
VT VAKDAG	Open Space Conference	Alle medewerkers VT
Aangeschaft i.v.m. deskundigheid	Van levenservaring naar ervaringsdeskundigheid	
	Praktijkboek praten met kinderen over kindermishandeling	
	Emotiekaarten met handleiding	
	Omdenken Spel	
	75 vragen spel intervisie	
	Intervisiespel	
	Vier gulden en vijfendertig cent	

	Reinventing Organizations Het is niet stoer Handboek voor de classificatie van psychische stoornissen (DSM-5) Professioneel inzetten van ervaringsdeskundigheid	
--	--	--

### 3. Maatschappelijk ondernemen

#### 3.1 Cliënttevredenheid

Uiteraard realiseren we ons dat onze cliënten niet altijd blij zijn met onze komst. We komen immers op het moment dat er signalen zijn van onveiligheid. Vaak wordt door derden gemeld. Dit neemt niet weg dat we graag toetsen of onze inzet naar tevredenheid verloopt. We bevragen dit bij cliënten en als het gaat om netwerkberaden toetsen we onze inzet bij cliënten, informeel netwerk / omstanders en professionals.

*De algemene tevredenheid over Veilig Thuis verkregen vanuit vragenlijsten aan de cliënten*

De gemiddelde score van 29 cliënten is 6.1

#### 3.2 Cliënttevredenheid naar aanleiding van netwerkberaden:

Er is tijdens de cliënttevredenheid na een netwerkberaad uitvraag gedaan op de volgende onderwerpen: respect, vertrouwen, samenwerking, gevaar/zorgen, veiligheidsplan, veiligheid en voorzitter.

	Gemiddeld aantal ontvangen CTO	Gemiddelde Cijfer
Het gezin	25	7,9
Sociaal netwerk en familie	6	7,5
Professionals	32	8,5

Ons streven is om de respons in de toekomst hoger te laten zijn. De werkgroep kwaliteit zal in 2020 bezien op welke wijze cliënttevredenheid verder vorm te geven. Hierin zullen we mee moeten nemen dat een telefonische enquête technisch niet kan met onze telefooncentrale.

#### 3.3 Samenwerkingsrelaties

**Samenwerking met gemeenten, CJG's en wijkteams.**

Veilig Thuis West Brabant werkt met een viertal regioteams, waardoor korte lijnen met de lokale partners zo optimaal mogelijk worden benut. De samenwerking is gericht op het samen optrekken in casuïstiek maar ook in het zo spoedig overdragen van casussen naar het lokale veld na bemoeyenis van Veilig Thuis. Door werkdruk en wisseling van personeel komt de afstemming wederzijds met enige regelmaat onder druk te staan en wordt gezocht naar werkzame samenwerkingsafspraken. Binnen de regio's West Brabant West wordt gewerkt met Veiligheidssteams, waarbij afstemming met de CJG's en de Raad voor de Kinderbescherming plaatsvinden en korte lijnen aanwezig zijn.

**Samenwerking met Politie, OM en veiligheidshuizen en gemeenten.**

In 2018 is samen met het Openbaar Ministerie, Nationale Politie, 3RO, Raad voor de Kinderbescherming en Veilig Thuis het landelijk project 'Veiligheid voorop' verder uitgewerkt. Dit heeft geleid tot een ontwikkelagenda in meerjarenperspectief ten aanzien van de gezamenlijke aanpak van huiselijk geweld en kindermishandeling. In de regio West-Brabant worden de politiemeldingen vanaf 2018 opgemaakt en ingevoerd vanuit de verschillende politieteams. In 2018 is er aandacht geweest voor de zogenaamde 'grijze meldingen' vanuit politie naar Veilig Thuis, waarbij de meldingen die niet huiselijk geweld gerelateerd lijken aangemeld worden bij Veilig Thuis (denk aan verward gedrag van ouderen). In 2019 is deze aandacht voor kwaliteit van de VT meldingen voortgezet. Naar verachting zal in 2020 deze aandacht nader doorontwikkeld worden waarbij mogelijkheden rondom ICT worden uitgebreid. (het al dan niet opnemen van 'grijze' meldingen)

Het actieoverleg is in 2019 gestart en periodiek geëvalueerd. Samenwerking in de justitieketen is meer geïntensiveerd. Een eerste landelijke oriëntatie in de samenwerking tussen VT en de Veiligheidshuizen is landelijk ingezet. Dagelijks zijn we ook in 2019 te vinden in de Zorg- en Veiligheidshuizen om samen te werken in zaken waarin complexe problematiek en hoog risico op recidive speelt.

## Samenwerking in Veiligheidsteams West Brabant West

In West Brabant West leveren de medewerkers van Veilig Thuis in twee regioteams een bijdrage aan de landelijke pilot veiligheidsteams.

Het Veiligheidsteam is een actiegericht overleg tussen ketenpartners (GI, VT, CJG, Raad voor de Kinderbescherming). De essentie is: 'Niet na, maar naast elkaar werken en niet na elkaar maar samen besluiten'. Dat betekent concreet dat samenwerkingspartners afspraken rondom veiligheidsvoorwaarden voor het gezin samen bespreken. Besluiten worden samen genomen, waar nodig met een gedragswetenschapper van één van de betrokken organisaties. Er wordt door alle betrokken partijen met één uniforme veiligheidskaart gewerkt. De bedoeling is om interventies zoveel mogelijk in vrijwillig kader op te pakken. Indien een jeugdbeschermingsmaatregel alsnog noodzakelijk is dient de procedure zo kort mogelijk te zijn zodat jeugdigen optimaal worden beschermd.

De Raad voor de Kinderbescherming is vanuit hun adviesrol deelnemer in het Veiligheidsteam. Zij ziet toe op acties die worden uitgezet en kan waar nodig worden ingeschakeld voor een gesprek met de cliënt en melder. Wanneer een onderzoek door de Raad voor de Kinderbescherming noodzakelijk is kan dit via worden verzocht middels de uniforme veiligheidskaart, rechtstreeks vanuit het veiligheidsteam. Hiermee wordt de bureaucratische procedure ingekort.

Vanwege successen in het Veiligheidsteam en de doorontwikkeling van het Kr8 richting 'maatwerkroute' naar Raad voor de Kinderbescherming wordt de pilot geïntensiveerd.

### Reflectie op de deelname van Veilig thuis aan het veiligheidsteam:

Het Veiligheidsteams is een belangrijk instrument in de samenwerking tussen de deelnemende partijen. In 2019 is gebleken dat partijen elkaar eerder en beter weten te vinden en dat er eerder afspraken gemaakt worden over het opschalen van casuïstiek. De samenwerking met de CJG's is verbeterd en in het bijzonder zijn de medewerkers Complexe Veiligheids Casuïstiek (CVC), versterkt. Dit is een (ontwikkel)proces dat in 2020 verder zal worden voortgezet.

### Reflectie op wat we wilden bereiken:

In 2019 zijn contacten gelegd c. q. voortgezet met de lokale partners. Deze zijn met name gericht op de samenwerking in de casuïstiek. Belangrijk onderdeel daarbij is vanuit de ketengedachten eerder en sneller met elkaar te schakelen en deskundigheden aan elkaar te verbinden. Dit is een constant proces gericht op leren en ontdekken waar de partijen aanvullend op elkaar zijn. Door (tijdelijke) wisselingen van teamleiders zijn er nog geen structurele evaluaties geweest. In 2020 wordt hier nader invulling aangegeven.

## 3.4 Economische meerwaarde voor de samenleving

Door meldingen huiselijk geweld en kindermishandeling op 1 centraal punt binnen te laten komen is efficiëntie behaald. De voormalige Steunpunten Huiselijk Geweld en Advies en Meldpunten Kindermishandeling zijn opgehouden te bestaan.

Veilig Thuis vormt een belangrijke hulpbron voor gemeenten voor het signaleren van trends in problematiek van huiselijk geweld en kindermishandeling en hiaten in de regionale aanpak.

Door expertise van Veilig Thuis aan te laten sluiten bij de lokale teams wordt kennis vroegtijdig gedeeld



waardoor kennisoverdracht plaatsvindt maar ook vroeg signaleren bevorderd wordt.

Veilig Thuis levert in de regio West Brabant West ook een bijdrage in de veiligheidsteams. Waarbij lokale teams, Veilig Thuis, Raad voor de Kinderbescherming, gecertificeerde instellingen niet na elkaar maar naast elkaar werken met als doel jeugdbeschermingsketen in het belang van de directbetrokkenen te verkorten

### 3.5 Communicatie

Veilig Thuis is actief op social media (Twitter en LinkedIn) om bekendheid rondom de organisatie te vergroten. Vooral LinkedIn is in populariteit gestegen in 2019. Het aantal volgers is met ruim 800 gegroeid.

#### **Intranet**

In mei 2019 is er een intranet gelanceerd voor intern gebruik. Het intranet verbetert de informatievoorziening van medewerkers en de interne communicatiestromen.

#### **Overzicht publicaties**

West-Brabant krijgt meldpunt voor crisiszorg, telefoonnummer voor uiteenlopende crisissituaties  
<https://www.bndestem.nl/etten-leur/west-brabant-krijgt-meldpunt-voor-crisiszorg-telefoonnummer-voor-uiteenlopende-crisissituaties~a3497e55/>  
*april 2019*

VVD Breda: Stop met financieren overnachtingen daders huiselijke geweld  
<https://www.bredavandaag.nl/nieuws/politiek/286979/vvd-breda-stop-met-financiering-overnachtingen-daders-huiselijke-geweld->  
*mei 2019*

Pleger helpt slachtoffers huiselijk geweld: 'Ik merk dat we zoveel raakvlakken hebben, qua gevoel'  
<https://www.bndestem.nl/breda/pleger-helpt-slachtoffers-huiselijk-geweld-ik-merk-dat-we-zoveel-raakvlakken-hebben-qua-gevoel~a48f6104/>  
*juni 2019*

West-Brabant voorloper met meldpunt voor crisiszorg 'verwarden'  
<https://www.bndestem.nl/breda/west-brabant-voorloper-met-meldpunt-voor-crisiszorg-verwarden~a62c1f64/>  
*juli 2019*

Minder meldingen huiselijk geweld West-Brabant  
<https://www.bndestem.nl/breda/minder-meldingen-huiselijk-geweld-west-brabant~a1bd1472/>  
*augustus 2019*

West-Brabant opent meldpunt acute crisissituaties  
<https://www.bndestem.nl/breda/west-brabant-opent-meldpunt-acute-crisissituaties~a8d7682f/>  
*oktober 2019*

Het rommelt bij Veilig Thuis, de werkdruk neemt toe  
<https://www.bndestem.nl/brabant/het-rommelt-bij-veilig-thuis-de-werkdruk-neemt-toe~a1892e24/>  
*december 2019*

Nog te veel huiselijk geweld in Oosterhout  
<https://www.bndestem.nl/oosterhout/nog-te-veel-huiselijk-geweld-in-oosterhout~ae2f1ea5/>  
*december 2019*

## 4. Governancecode

Taken en verantwoordelijkheden van toezichthouder en bestuur alsmede gedelegeerde verantwoordelijkheden naar adjunct-directeur en dienstverlening SMO Breda e.o. voor Veilig Thuis West-Brabant zijn vastgelegd. De Raad van Toezicht onderschrijft gangbare Governancecode. De betreffende codes zijn vertaald in het reglement Good Governance. Daarin is o.a. een artikel opgenomen over onverenigbaarheid van functies en de gewenste onafhankelijkheid. Geconstateerd is dat daarvan in 2019 geen sprake is geweest. Organisatieactiviteiten en bijbehorende verantwoordelijkheden zijn eveneens vastgelegd en worden periodiek getoetst.

Veilig Thuis hanteert het landelijk vastgestelde handelingsprotocol als leidraad van handelen. Daarnaast wordt het landelijk ontwikkelde veiligheidstaxatie-instrument voor Veilig Thuis gebruikt voor weging en besluitvorming bij meldingen.

Veilig Thuis levert periodiek voortgangscijfers aan CBS en voortgangsrapportages aan gemeenten.

## 5. Beleid, inspanningen en prestaties

Veilig Thuis hanteert een actief beleid op het terugdringen van huiselijk geweld en kindermishandeling, het doorverwijzingsbeleid en de positie in de keten van hulpverlening. Hieronder zijn enkele inspanningen verwoord.

### *Investeren in preventie en ondersteuning van lokale professionals*

Preventie is geen taak van Veilig Thuis.

Door het realiseren van een effectieve integrale aanpak van huiselijk geweld en kindermishandeling in de wijk is het mogelijk om geweld eerder te signaleren en geweld te doen stoppen. Voorlichting en meedenken in lokale aanpak levert hier een bijdrage aan. De aanscherping van de Meldcode vanaf 01-01-2019 is een instrument om een bijdrage te leveren aan eerder te signaleren van huiselijk geweld en kindermishandeling.

### *Een goed bekend en deskundig meldpunt zijn voor burgers en professionals als het gaat om kindermishandeling en huiselijk geweld.*

De Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling en de landelijke en lokale campagne Voor een Veilig Thuis dragen bij aan de taboedoorbreking.

### *Het professionaliseren van de taxatie van onveiligheid en gevaar binnen gezinnen.*

Veilig Thuis voert deze taken uit conform de wettelijke taakstelling en stelt expertise beschikbaar. In 2018 is de aangescherpte veiligheidstaxatie geïmplementeerd binnen Veilig Thuis. Waarbij nog scherper op feitelijke informatie en bronvermelding taxaties worden uitgevoerd.

Dit zal bijdragen aan eerder signaleren van geweldsvormen waarmee onherstelbare schade ten gevolge van onveiligheid zo veel mogelijk voorkomen kunnen worden.

### *Het behouden van expertise op het gebied van specifieke geweldsproblematiek.*

Dit betreft o.a. eerge relateerd geweld, seksueel geweld en ouderenmishandeling. Het streven is om de komende jaren de kennis en expertise van deze problematiek meer in te bedden zodat signalen eerder worden herkend en effectief worden opgepakt. Landelijke ontwikkelingen worden hierin meegenomen.

### *Het ontwikkelen van een transparante organisatie die aansluit bij de ambities.*

Binnen de organisatie zijn activiteiten en doelgroep informatie transparant en opvraagbaar. Hierdoor kan Veilig Thuis een belangrijke hulpbron zijn voor gemeenten voor het signaleren van trends in problematiek van huiselijk geweld en kindermishandelingsproblematiek en hiaten in de regionale aanpak. Veilig Thuis ziet zichzelf als belangrijke partner bij het door ontwikkelen van de aanpak in de regio en zal daarom in de structuur innovatie en expertiseontwikkeling een duidelijke plek geven. In 2019 is een verbetertraject gestart, samen met medewerkers, met externe begeleiding. Vanuit missie en visie worden volgens de principes van operational excellence 3.0. en LEAN onze huidige processen geanalyseerd en her-ontworpen. Hiermee hopen we de geconstateerde problemen op het gebied van kwaliteit en de efficiëntie en effectiviteit van onze processen systematisch en fundamenteel aan te pakken.

### *Doelen voor het volgend verslagjaar t.a.v. kwaliteit, medewerkers en positionering.*

- Veilig Thuis heeft duidelijke kaders ontwikkelt ten aanzien van missie en visie.
- Veilig Thuis heeft de werkprocessen ingericht waarbij er waarde voor de klant wordt toegevoegd, zo min mogelijk verspilling plaats vindt, en noodzakelijkheid in werkprocessen inzichtelijk is gemaakt met als doel betrouwbaarheid van klanten en eigen medewerkers te vergroten.
- Veilig Thuis heeft een duidelijke visie ontwikkelt rondom professionele kwaliteit.
- Veilig Thuis heeft in beeld wat er nodig is om de basiskwaliteit van alle medewerkers op orde te krijgen.
- inzet in experimenten zoals 'Veiligheidsteams' en project 'transformatie Jeugdbeschermingsketen';

- doorontwikkeling samenwerking straf en zorg. Denk aan versteviging samenwerking met politie bij opsporing en samenwerking bij ernstige casuïstiek kindermishandeling en huiselijk geweld met Openbaar Ministerie, Raad voor de Kinderbescherming, Politie, Reclassering en Veilig Thuis;
- Clienttevredenheid wordt beter getoetst zowel bij cliënten als bij netwerkpartners. De uitwerking hiervan wordt in de teamplannen binnen Veilig Thuis opgenomen.

### *Kwaliteit*

Kwaliteit van zorg en klachten

Het handelingsprotocol vormt de basis van handelen. De consultatiefunctie van de vertrouwensarts en gedragswetenschapper alsmede de werkwijze rondom zorgvuldige besluitvorming (al dan niet multidisciplinair) is geborgd binnen het handelingsprotocol.

## 5.1 Klachten

Indien iemand niet tevreden is over de samenwerking met Veilig Thuis West Brabant dan kan diegene zijn of haar onvrede kenbaar maken. In een aantal stappen probeert Veilig Thuis de onvrede samen met degene die klaagt te bespreken en/of op te lossen. Indien dat niet lukt kan een cliënt er voor kiezen om de klacht voor te leggen aan de externe klachtencommissie van BMC. De werkwijze bij klachten staat beschreven in een folder en wordt nader toegelicht op de website van Veilig Thuis West Brabant.

Voor ondersteuning, advies en eventuele bemiddeling heeft Veilig Thuis een klachtenfunctionaris aangesteld, die zich conform het beroepsprofiel van de VKIG<sup>1</sup> onafhankelijk opstelt t.a.v. de gegrondheid van de klacht en alle betrokkenen op procesniveau kan ondersteunen en adviseren.

Doel van de klachtbemiddeling is:

- individuele genoegdoening (wegnemen van onvrede en gevoelens van onrecht bij de cliënt, waar mogelijk);
- herstel van relatie tussen klager en aangeklaagde(n);
- het leveren van een bijdrage tot verbetering van de kwaliteit van dienstverlening van Veilig Thuis West Brabant.

Indien een klacht wordt doorgezet naar de externe klachtencommissie, ondersteunt de klachtenfunctionaris alle betrokkenen op procesniveau. Voor inhoudelijke ondersteuning worden cliënten verwezen naar organisaties als het AKJ en Stg. Zorgbelang Brabant/Zeeland.

## 5.2 Overzicht

Hieronder volgt een cijfermatig overzicht van de klachten die, conform de bij Veilig Thuis West Brabant geldende klachtenregeling, in 2019 zijn gemeld bij de klachtenfunctionaris.

### *Het totaal aantal klachten*

In 2019 zijn er totaal 35 klachten/uitingen van onvrede geweest. In 19 zaken is er aangeboden om een bemiddelingsgesprek te doen. Totaal zijn er in 2019 10 bemiddelingsgesprekken gevoerd.

### *De reden van klagen*

Van de 35 klachten zien 27 klachten toe op de werkwijze van Veilig Thuis. In totaal zagen er 3 klachten toe op privacy en nog eens 5 klachten op de communicatie.

### *Aantal klachten bij de externe klachtencommissie*

Er is van de 35 klachten 1 klacht aan de externe klachtencommissie voorgelegd. Deze klacht is op 1 onderdeel na ongegrond verklaard. Het gegronde onderdeel zag toe op het informeren van melders

---

<sup>1</sup> Vereniging Klachtenfunctionaris in de Gezondheidszorg  
Jaarverslag 2019 Veilig Thuis West-Brabant

over het wel of niet anoniem melden. Dit verbeterpunt is opgevolgd en er wordt intern meer aandacht aan besteed.

#### *Aard van maatregelen voortkomend uit de geregistreeerde onvrede*

De klachtbemiddeling betrof veelal uitleg geven over de handelwijze en de wettelijke kaders van Veilig Thuis. Deze gesprekken hebben o.a. verbeterpunten opgeleverd op het gebied van onderzoek, dossiervorming, en het toepassen van hoor- en wederhoor.

#### *Inspectie*

Als Veilig Thuis hebben we contacten met de inspecties wanneer we als Veilig Thuis een melding van een calamiteit (volgens norm inspectie) moeten doen.

#### *Personeelsbeleid en kwaliteit van het werk*

Naast de reguliere werkzaamheden zoals dossiervorming, ondersteuning bij verzuimbeleid is beleid rond rondom persoonlijke ontwikkeling en functioneren verandert.

Binnen Veilig Thuis West-Brabant maken we gebruik van 360 graden feedback. Medewerkers worden geacht aan verschillende collega's feedback te vragen. Dit kunnen managers zijn, collega's en zelfs ketenpartners of klanten. Door het geven van **360 graden feedback** krijgt de medewerker vanuit verschillende invalshoeken **feedback** op zijn functioneren. Op deze manier ontstaat er een compleet beeld van de medewerker en zijn prestaties op de werkvloer.

#### *Beroepsregistratie Veilig Thuis*

Alle uitvoerend medewerkers dienen geregistreerd te staan bij Stichting Kwaliteitsregister Jeugd (SKJ). Veilig Thuis neemt in principe alleen bij SKJ geregistreeerden in dienst. Wanneer bij binnenkomst van medewerkers nog geen registratie kan worden overlegt dienen nieuwe medewerkers (afhankelijk van opleiding) een EVC –traject (extern) of praktijk programma (intern) te volgen om alsnog aan registratieplicht te voldoen. Het was in 2019 moeilijk om ervaren SKJ geregistreeerde medewerkers te werven, waardoor we voor we ook voor goed opgeleide jong professionals hebben gekozen die hun SKBJ registratie nog moesten verwerven.

#### *Talentontwikkeling medewerkers*

Met iedere medewerker vindt er een jaargesprek plaats. Tijdens dit gesprek is ruimte om naar talent en talentontwikkeling te kijken.

Daarnaast is in een vastgesteld scholingsbeleid actief ingezet op scholingsactiviteiten (individueel en groepsgericht).

#### *Duurzame inzetbaarheid*

Er is een interne werkgroep in die zich buigt over het thema duurzame inzetbaarheid. Daarnaast zijn er interne werkgroepen veiligheid en werkgroep kwaliteit die ieder vanuit eigen perspectief mee kijken op het gebied van duurzame inzetbaarheid.

#### *OR*

Veilig Thuis heeft een ondernemingsraad die actief betrokken is en wordt binnen de organisatie waardoor medezeggenschap geborgd is.

#### *Medewerkersraadpleging*

Binnen Veilig Thuis vindt er op verschillende momenten en manieren medewerkersraadpleging plaats.

- Middels de ondernemingsraad
- Middels uitgezette polls op intranet
- Team vergaderingen
- Plenaire bijeenkomsten (bijeenkomsten voor alle personeelsleden)

Voor medewerkersraadpleging in het kader van verbetertraject hebben we het volgende georganiseerd

- Kernteam (bestaande uit staf medewerkers)
- Klankbordgroep (bestaande uit uitvoerend medewerkers en staf medewerkers)
- Werkgroep (bestaande uit uitvoerend medewerkers en staf medewerkers).

#### *Social return*

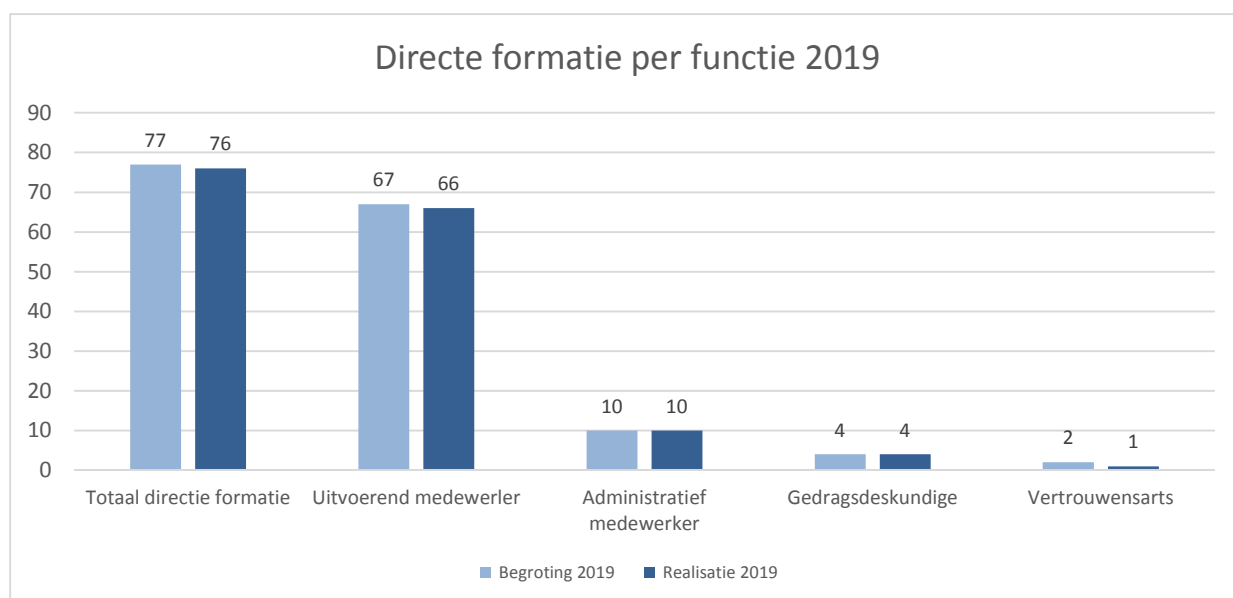
- Inzet van stagiaires; VT WB biedt stageplekken aan HBO- en MBO-studenten. In 2019 zijn er binnen het cluster administratie en binnen team onderzoek&casusregie in totaal 3 stagiaires geweest;
- Inzet 6 ervaringsdeskundigen in het project de cirkel is rond.

## 6. Capaciteit en personeelsformatie

In 2019 heeft Veilig Thuis gemiddeld 87,6 fte. Ingezet, dit betreft gemiddelde 113 medewerkers (excl. inzet van ingehuurde krachten). De inzet van personeel niet in loondienst is 6,9 fte. (gerekend met 1.500 effectieve uren per fte). De totale inzet voor 2019 bedraagt derhalve 94,5 fte (begroot was 89,5 fte). Het verschil in de begrote formatie 2019 en werkelijk inzet van medewerkers wordt veroorzaakt én financieel geheel gecompenseerd door de opbrengsten van incidentele subsidies en opdrachten, zie een beknopte toelichting in paragraaf 7.3.

Eind 2018 en eerste helft 2019 is er ingezet op werving&selectie. Er zijn veel nieuwe medewerkers gestart. Vanwege krapte op de arbeidsmarkt zijn er relatief veel young professionals gestart, met minder ervaring. Dat vraagt meer inwerktijd en meer begeleiding en heeft ook effect gehad (in negatieve zin) op het verloop. Dit alles in combinatie met een veranderde werkwijze (invoer handlingsprotocol). Hierdoor is, ondanks het inzetten van meer FTE dan begroot, de effectief beschikbare tijd gemiddeld op jaarbasis minder dan op grond van de cijfers te verwachten.

Personeelskosten vertegenwoordigen het grootste aandeel van de kosten in de realisatie 2019. Het betreft vooral kosten voor directe formatie. In onderstaande afbeelding is de inzet voor de directe formatie van Veilig Thuis in 2019 inzichtelijk gemaakt ten opzichte van de oorspronkelijke begroting



Voor Veilig Thuis is scholing van medewerkers belangrijk, in 2019 is 1,0 % van de totale personeelskosten besteed aan opleidingen en deskundigheidsbevordering.

De organisatie heeft in 2019 een verzuimpercentage van 9,5 %. Medewerkers die wegens ziekte afwezig zijn op bedrijf kritische processen zijn vervangen door personeel niet in loondienst.

## 7. Financieel beleid

### 7.1 Hoofdpijnen financieel beleid

Het financieel beleidskader wordt uitgewerkt in de vorm van een aantal normen voor een financieel gezonde organisatie. De normen zijn de randvoorwaarden waaraan Veilig Thuis West Brabant beoogt te voldoen ten einde haar bedrijfsvoering financieel gezond te krijgen en te houden.

Het gaat om de volgende normen:

#### 1. *Kwantitatieve normen voor financiële kengetallen*

- Weerstandsvermogen = percentage eigen vermogen t.o.v. de omzet van de organisatie.  
Richtlijn is minimaal 10%.
- Liquiditeit = liquide middelen / kort vreemd vermogen.  
Norm: minimaal 1,0.  
Deze norm geeft een indicatie t.a.v. de mate waarin Veilig Thuis West-Brabant in staat is om aan haar financiële verplichtingen op korte termijn te voldoen (haar schulden te betalen).
- Solvabiliteit = eigen vermogen / totaal vermogen.  
Norm: minimaal 0,15.  
Deze norm geeft inzicht in de verhouding tussen financiering met eigen vermogen en met vreemd vermogen.

#### 2. *Werken volgens beschreven planning en controle cyclus*

Gewerkt wordt langs de lijn van de vastgestelde planning en controle cyclus en op basis van:

- Meerjarenbeleid
- Jaarplan en activiteitenplannen
- Scholingsplan
- Formatieplan
- Begroting

De begroting is tevens het uitgangspunt voor de aanvraag van de gemeentelijke subsidie. De Raad van Toezicht en het managementteam worden elk kwartaal geïnformeerd middels kwartaalrapportages (financieel en inhoudelijk). Deze rapportages tonen de werkelijke baten en lasten ten opzichte van de begroting 2019 en geven zicht op aantallen meldingen en inhoudelijke indicatoren van Veilig Thuis West Brabant.

#### 3. *Managementinformatie voorhanden inzake de kritische succesfactoren*

Deze kritische succesfactoren zijn uitgebreid toegelicht in hoofdstuk 2 over de kernprestaties.

### 7.2 Resultaat over 2019

Veilig Thuis is vanaf 2019 genoodzaakt meer capaciteit aan te trekken om de huidige werkzaamheden conform onze primaire uitgangspunten uit te kunnen voeren. Deze uitbreiding van capaciteiten in 2019 correspondeert met het in 2017 gepresenteerde meerjarenperspectief voor de jaren 2018 t/m 2021. De bedragen in het meerjarenperspectief bieden Veilig Thuis de mogelijkheid om de negatieve vermogenspositie vanuit de resultaten 2015 t/m 2017 om te buigen naar een positieve vermogenspositie.

De onderstaande tabel maakt de begroting 2019 inzichtelijk alsmede de realisatie van kosten en opbrengsten in 2019. De gerealiseerde bedragen 2019 zijn inclusief de incidentele subsidies en opbrengsten vanuit opdrachten en detacheringen. Deze worden nader toegelicht in paragraaf 7.3.



	Realisatie 2019	Begroot 2019	Realisatie 2018
Subsidies	€ 8.418.641	€ 8.843.029	€ 7.374.126
Overige bedrijfsopbrengsten	€ 62.476	€ 10.000	€ 64.973
	-----	-----	-----
Som der bedrijfsopbrengsten	€ 8.481.117	€ 8.853.029	€ 7.439.098
Personele kosten	€ 7.203.385	€ 7.329.331	€ 5.868.355
Overige bedrijfslasten	€ 1.067.734	€ 1.258.278	€ 1.048.345
	-----	-----	-----
Som der bedrijfslasten	€ 8.271.119	€ 8.587.609	€ 6.916.700
<b>RESULTAAT</b>	<b>€ 209.998</b>	<b>€ 265.420</b>	<b>€ 522.398</b>

De jaarrekening van Veilig Thuis West-Brabant geeft over 2019 een positief resultaat van € 209.998. Conform het meerjarenperspectief was een resultaat van € 265.420 geraamd. Er zijn hogere kosten gerealiseerd voor de inzet van personeel niet in loondienst op bedrijf kritische posities. Het positieve resultaat 2019 wordt ingezet om de negatieve reserves vanuit de jaren 2015 t/m 2017 te compenseren. Daarnaast wordt het verzoek bij de gemeenten neergelegd het gehele ontstane eigen vermogen per 31-12-2019 (€ 669.607) in te zetten voor de ontwikkelingen van Veilig Thuis in de jaren 2020 en verder. Voor de aanscherping van de wet per 2019 heeft VTWB compenserende middelen gekregen. Dat geldt niet voor de extra werkzaamheden die voortvloeien uit het geüniformeerde landelijk vastgestelde handelingsprotocol.

### 7.3 Incidentele subsidies en opdrachten 2019

In 2019 is een projectsubsidie ontvangen voor het operationaliseren van een Centrum Seksueel Geweld West (€ 144.854) en Midden Brabant (€ 92.146) van € 237.000.

In 2018 en 2019 is een subsidie toegekend voor de 'Cirkel is Rond' van totaal € 213.400; voor 2018 was dit € 106.300 en voor 2019 € 107.100.

In 2019 is een subsidie ontvangen voor het Meldpunt Crisisopvang van € 218.954.

Eigen medewerkers zijn gedetacheerd bij ketenpartners of hebben trajecten in opdracht uitgevoerd waardoor opbrengsten zijn ontstaan van € 62.476.

### 7.4 Positie op balansdatum

Voor de positie op balansdatum verwijzen we u naar de bijgevoegde jaarrekening. Op hoofdlijnen toetsen we op kengetallen, zoals genoemd in paragraaf 7.1

Kengetal	2019	Norm
Weerstandsvermogen	8%	10%
Liquiditeit	1,4	1,0
Solvabiliteit	0,30	0,15

### 7.5 Vooruitzichten

Er is meer financiële stabiliteit ontstaan door de keuze van gemeenten in West-Brabant om Veilig Thuis een eigen vermogen op te laten bouwen en deze in te zetten voor fluctuaties in de workload en aanbod en (door)ontwikkeling van Veilig Thuis.



## Bijlage 1: Hoedanigheid melder 2019

(De categorieën zijn samengevoegd tot 3 hoofdcategorieën. Reden is dat vanwege de vele subcategorieën met kleine aantallen, in de kleinere gemeenten, meldingen herleidbaar zijn. Voorbeeld directeur school in kleine gemeente met 1 school). Onder professionals vallen zowel zorg als niet-zorgprofessionals, waaronder ook de scholen)

<b>Hoedanigheid melder per gemeente 2019</b>	
<b>Alphen-Chaam</b>	<b>42</b>
Politie	20
Professionals	16
Overig	6
<b>Altena</b>	<b>283</b>
Politie	176
Professionals	66
Overig	41
<b>Baarle-Nassau</b>	<b>22</b>
Politie	10
Professionals	5
Overig	7
<b>Bergen op Zoom</b>	<b>594</b>
Politie	367
Professionals	170
Overig	57
<b>Breda</b>	<b>1786</b>
Politie	1250
Professionals	360
Overig	176
<b>Buiten regio</b>	<b>31</b>
Politie	24
Professionals	6
Overig	1
<b>Drimmelen</b>	<b>146</b>
Politie	94
Professionals	38
Overig	14
<b>Etten-Leur</b>	<b>368</b>
Politie	259
Professionals	62
Overig	47
<b>Geertruidenberg</b>	<b>199</b>
Politie	136
Professionals	38
Overig	25
<b>Halderberge</b>	<b>255</b>
Politie	159
Professionals	65
Overig	31
<b>Moerdijk</b>	<b>285</b>
Politie	174
Professionals	72
Overig	39
<b>Onbekend ( GEEN CBS Code daarom inactief gemaakt)</b>	<b>3</b>
Professionals	3
<b>Oosterhout</b>	<b>598</b>

Politie	398
Professionals	127
Overig	73
<b>Roosendaal</b>	<b>726</b>
Politie	440
Professionals	191
Overig	95
<b>Rucphen</b>	<b>200</b>
Politie	144
Professionals	39
Overig	17
<b>Steenbergen</b>	<b>169</b>
Politie	79
Professionals	65
Overig	25
<b>Woensdrecht</b>	<b>158</b>
Politie	80
Professionals	60
Overig	18
<b>Zundert</b>	<b>125</b>
Politie	89
Professionals	16
Overig	20
<b>Eindtotaal</b>	<b>5990</b>

Veilig Thuis West-Brabant  
 Advies- en Meldpunt Huiselijk Geweld en Kindermishandeling  
 St. Ignatiusstraat 253  
 4817 KK Breda  
 t. 076-5233466  
 e. [info@veiligthuiswb.nl](mailto:info@veiligthuiswb.nl)  
 w. veiligthuiswb.nl  
 KvK-nummer: 62075802  
 Rechtsvorm: Stichting