



**Prestatieplan  
2016**

**Veilig Thuis  
Kennemerland**



1  
december 2015

## 1. Inleiding

Op grond van de WMO en de Jeugdwet hebben gemeenten de taak om op bovenlokaal niveau zorg te dragen voor een advies en meldpunt huiselijk geweld en kindermishandeling, oftewel een Veilig Thuis.

Vanaf 1 januari 2016 hebben de negen gemeenten (Beverwijk, Bloemendaal, Haarlem, Haarlemmerliede-Spaarnwoude, Haarlemmermeer, Heemskerk, Heemstede, Velsen en Zandvoort) in de regio Kennemerland het opdrachtnemersrol voor deze taak belegd bij ons, de zelfstandige stichting Veilig Thuis Kennemerland.

De samenvoeging van AMK en SHG en tevens het starten als zelfstandige stichting is een grote verandering, we hebben elkaar hard nodig om de organisatie te laten groeien en bloeien. We zullen ons moeten bewijzen, laten zien dat we aantoonbaar er toe doen en dat er op een efficiënte wijze gewerkt wordt.

Daarbij sturen we op een goede balans tussen de doelgroepen en aanpak van zowel voormalig SHG als voormalig AMK. We hebben serieuze aandacht voor de verschillende vormen van huiselijk geweld tussen volwassenen.

Vechtscheidingen, eer-gerelateerd en seksueel geweld, ouderen mishandeling enzovoorts.

Anderzijds hebben we goed oog voor de belangen van betrokken kinderen. Bijvoorbeeld, bij verslavingsproblematiek of gedragsstoornissen moet de betreffende ouder in behandeling komen. Maar die behandeling moet niet op zichzelf staan, we kijken ook naar de eventuele opvoedkundige problematiek en benodigde ondersteuning voor het kind. In onze aanpak staat voorop dat men (slachtoffer, pleger, netwerk, professionals) het veilig vindt om bij ons een melding te doen en ons toestaat de veiligheid te helpen herstellen. Alleen dan wordt het een veilig thuis.

Met dit Prestatieplan 2016 neemt het MT haar verantwoordelijk om de gewenste koers in de komende periode te duiden. Focus ligt op *wie* we willen zijn en *wat* we willen bereiken, we gaan graag met iedere belanghebbende in gesprek over *hoe* een en ander gerealiseerd kan worden.

## 2. Missie, Visie en Statement

We hanteren als leidraad voor onze missie en visie de teksten die reeds eerder zijn opgesteld ten behoeve van de besluitvorming tot oprichting van een zelfstandige stichting Veilig Thuis Kennemerland.

### *Missie*

Het voorkomen en stoppen van huiselijk geweld en kindermishandeling en het duurzaam borgen van de veiligheid van alle betrokkenen.

### *Visie*

Geweld achter de voordeur is niet acceptabel. Onze inzet is daarom huiselijk geweld en kindermishandeling te voorkómen en als het zich toch voordoet, direct in te grijpen en het te stoppen.

Veilig Thuis vormt de toegang/frontoffice voor advies en melding op gebied van huiselijk geweld en kindermishandeling. Daarnaast doen wij aan de hand van vraagverheldering en triage<sup>1</sup> met partners een voorstel voor een initieel plan van aanpak. Indien noodzakelijk wordt onderzoek verricht naar de melding. Zo snel als mogelijk wordt er (tijdelijk) hulpverlening en / of zorg nabij het gezin / huishouden / cliëntsysteem ingeschakeld. Veilig Thuis is regisseur vanaf de melding tot de warme overdracht aan de lokale (jeugd)hulp, gespecialiseerde hulpverlening, het lokale team<sup>2</sup> een gecertificeerde instelling of het Multi Disciplinair Centrum Kindermishandeling<sup>3</sup>. Wij sturen op een vasthoudende aanpak met een duurzame borging binnen de hulpverlenings- en zorgstructuren. We zijn 24 uur per dag, 7 dagen in de week bereikbaar, herkenbaar, toegankelijk, aanspreekbaar en deskundig.

### *Mission Statement*

Op basis van bovenstaande en gebaseerd op het landelijk Handelingsprotocol hanteren we de volgende mission statement:

Veilig Thuis Kennemerland is de sleutel tot herstel van veiligheid, voor kinderen en volwassenen. We openen deuren naar passende oplossingen. We werken slim en daadkrachtig.

In beeld gevat:



<sup>1</sup> Triage is een begrip uit het handelingsprotocol. Er zijn verschillende momenten van overleg, screening en triage in het toekomstig Veilig Thuis. Deze begrippen zijn verder uitgewerkt in het handelingsprotocol voor deze regio.

<sup>2</sup> De lokale teams zijn in elk van de 3 regio's anders georganiseerd. Lokale teams staat voor al die vormen: CJG coaches, wijkteams, Meer-teams etc.

<sup>3</sup> Daarbij geldt wel dat het MDCK zelf geen regie kan voeren. Of VT heeft regie of één van de aangesloten partners.

De mission statement is niet heel precies geformuleerd langs de missie, visie en onze wettelijke taken. Het is bedoeld om vooral intern het gesprek aan te gaan over onze (gewenste) identiteit en de wijze waarop we (eenvoudig en veilig) communiceren naar cliënten over onze taken.

### **3. Kernwaarden**

De mission statement geeft weer voeding aan de kernwaarden. We willen een duidelijke identiteit hebben én uitstralen. Onze kernwaarden geven aan welke kwaliteiten wij belangrijk vinden. Ze geven richting aan ons denken en handelen. Ze laten zien hoe we ons gedragen om onze doelen te realiseren. Waarden waar we ons aan willen houden wanneer het goed gaat maar ook als de zaken minder goed lopen. De kernwaarden dragen bij aan een voor de cliënten en partners herkenbaar en betrouwbaar imago.

Hieronder geven we onze kernwaarden weer, met daarbij een korte toelichting. Het is niet de bedoeling om de kernwaarden volledig te omschrijven, ze zijn juist bedoeld om intern en extern met elkaar een goed gesprek te voeren.

#### *Regie*

Als centrale, maar kleine partij in een complex en dynamisch deel van onze samenleving is regie voor ons een belangrijk begrip. We willen regie hebben op ons werk, op de werkprocessen en afspraken met partners. Tegelijkertijd willen we dat onze cliënten de regie (terug)krijgen op hun situatie, door de veiligheid voor en met hen te borgen. Daarom denken we goed na over wat we doen, gaan we uit van persoonlijk leiderschap bij onze medewerkers en het willen, durven en kunnen nemen van eigen verantwoordelijkheid.

#### *Verbinding*

We willen excelleren in het (h)erkennen van de reden van onveiligheid en daarop aansluiten, engageren. Goed luisteren, goed kijken en analyseren. We zijn sterk in communicatie en beïnvloeding. We werken nauw samen met slachtoffer, pleger, systeem, partners in het veld. De hand uitsteken en contact maken is een kerncompetentie.

#### *Eenduidig*

Gezien de problematieken waar we mee te maken hebben, is eenduidigheid voor ons cruciaal. We zijn duidelijk en helder in onze communicatie. We spreken begrijpelijke taal. Men weet precies wat men aan ons heeft. Afspraak = afspraak. We zeggen wat we doen en doen wat we zeggen.

#### *Daadkracht*

Het herstel van veiligheid kan niet snel genoeg gebeuren. In ons werk proberen we dan ook zo snel mogelijk te handelen, herstel van veiligheid, stabilisatie en hulp worden zo spoedig mogelijk gerealiseerd. We zetten altijd door, met pit, we zijn volhardend, gedreven, we tonen passie en lef.

## *Slim*

Alle kernwaarden hangen samen. Om ze in samenhang effectief te laten zijn, werken we slim. Slimheid bij het inrichten van onze werkprocessen en de backoffice. Bij de inzet van onze beperkte middelen. In het maken en nakomen van afspraken met cliënten en partners. We werken outreachend, pragmatisch en zo flexibel mogelijk. Practice based, toegepaste kennis staat voorop. We zijn slim in het inzetten en gebruikmaken van elkaar.

## **4. Onze taken en producten**

In onze bovenstaande visie en in het landelijke Handelingsprotocol zijn de wettelijke taken duidelijk omschreven. Om vorm en uitvoering te geven aan die taken hebben we een aantal concrete producten:

- advies
- triage
- onderzoek
- voorlichting, scholing en consultatie
- 24/7 bereikbaarheid / piket dienst / consignatie

De producten van SHG en AMK zijn geïntegreerd. Dat heeft gevolgen voor de soorten producten en voor de ingeschatte tijdsbesteding per product. In paragraaf 8 gaan we hier verder op in.

### *Productie wettelijke taken*

De aantallen die we verwachten te realiseren in 2016 zijn gebaseerd op en bijna gelijk aan de daadwerkelijke productie van 2015<sup>4</sup>. De politie levert nog geen geïntegreerde meldingen aan, waardoor dubbele registratie in twee systemen kan voorkomen. Die aantallen hebben we er voor de prognose 2016 uitgehaald.

	<b>Productie 2015</b>	<b>Prognose 2016</b>
Aantal advies en melding (triage)	5502	5198
	1298 adviezen 4204 meldingen (onderzoeken)	1298 adviezen 3900 triage
Meldingen (onderzoeken)	Zie boven	990 meldingen
		880 onderzoek tot maximaal 10 uur 110 onderzoek van meer dan 10 uur
<b>Totaal aantal advies, triage, onderzoeken</b>	<b>5502</b>	<b>6188</b>
24/7 telefonische bereikbaarheid,		Gemiddeld 30 uur per week

4 Op basis van productie Q1 tot en met Q3 met een daaruit volgende inschatting voor Q4

Naast de wettelijke taken liggen er bij ons ook andere opdrachten. We zien die als integraal onderdeel van onze dienstverlening. Het betreft:

- **Tijdelijk Huisverboden**

In 2009 is de Wet Tijdelijk Huisverbod (THV) van kracht geworden en ook in de veiligheidsregio Kennemerland geïmplementeerd. De wet is een bestuursrechtelijke maatregel die de burgemeester het mandaat geeft om na een Risico Inventarisatie Huiselijk Geweld (RIHG) door speciaal opgeleide Hulpofficieren van justitie (HOv) een huis- en contactverbod van maximaal 10 dagen aan een pleger op te leggen bij (dreiging van) huiselijk geweld. Zo nodig kan er een

verlenging met 18 dagen worden opgelegd. Het THV is primair bedoeld als een preventief instrument, waarbij strafrechtelijke vervolging niet direct noodzakelijk is. Sinds medio 2011 voert het voormalig SHG de crisisinterventie en het casemanagement gedurende het huisverbod uit, én de monitoring van het plan van aanpak voor het gezin gedurende 1 jaar na afloop van het THV. Bij het uitvoeren van huisverbod spelen partners op het gebied van veiligheid en welzijn een belangrijke rol om het tijdelijk huisverbod te doen slagen. Samenwerking en snelle reactie van de instellingen en een proactieve houding van de professionals is een pré om het tijdelijk huisverbod vorm te geven. In 2016 zal Veilig Thuis Kennemerland deze taak voortzetten.

- **Procesregie**

Binnen en naast onze cliënt gebonden taken zullen we veel aandacht (moeten) geven aan een regie op ons eigen proces en op het proces tussen ons en alle betrokken partijen. We hebben te maken met veel partners, die uit diverse sectoren komen, waarbij een diversiteit aan regels en wetgeving speelt. Daarnaast hebben de negen gemeenten in onze regio op punten eigen beleid en regels, waaraan we ons aan te houden hebben. Om maatwerk te leveren aan de cliënten nemen we de procesregie als een serieuze taak op en maken structureel op operationeel, tactisch én strategisch (bestuurlijk) niveau werkende afspraken met partijen als OM, politie (bijvoorbeeld in relatie tot Veiligheidshuis en ZSM traject), CJG's, Buurteams, zorginstellingen en informele zorg.

- **Expertisecentrum**

Veilig Thuis Kennemerland is een gespecialiseerd regionaal centrum, waarin diverse expertises zijn of worden ontwikkeld. Op specifieke doelgroepen, zoals ouderen en kinderen en op problematieken zoals eengerelateerd en seksueel geweld, huwelijksdwang en achterlating. Maar ook op methodisch handelen, contact maken en signaleren, analyseren. Ons werkproces vereist competenties die we willen delen met partners, middels scholing en voorlichting of consulatie. Bijvoorbeeld in het netwerk van

aandachtsfunctionarissen of in de vorm van bijdragen aan regionale en landelijke actieplannen en campagnes.

- **Professionalisering**

Volgend uit onze specifieke taken en expertises is voor ons vergaande professionalisering van onze medewerkers en de relatie met hun directe partners van cruciaal belang. We zetten daar in 2016 extra op in. We sturen op een omslag van protocollair werken naar ontwikkeling van een professionele werkcultuur waarbinnen eigen verantwoordelijkheid nemen, ondernemerschap en het durven aan gaan van (beheerste) risico's centraal staan. Uitgaan van ontwikkeling en verantwoording achteraf en het voorkomen van onnodige schotten en belemmeringen in onze werkwijze en organisatie. Een en ander staat toegelicht in de volgende paragrafen.

In overzicht:

	<b>Productie 2015</b>	<b>Prognose 2016</b>
THV	Aantal 70 / 1820 uur gemiddelde duur 26 uur	Aantal 70 / 1820 uur gemiddelde duur 26 uur
Procesregie	1 functionaris	33% tijdsbesteding 3 MT leden
MDCK*		gemiddeld 34 uur per week
Expertisecentrum		
Preventie, voorlichting, scholing	100 voorlichtingen aan professionals	Gemiddeld 12 uur per week / 600 uur
Aanpak ouderenmishandeling**	125 meldingen	150 meldingen
Professionalisering	Zie begrotingen 2015	€ 50.000 in 2016

\* procesregie is onderdeel van m.n. de inzet en uren van de MT leden (3). In het MDCK plegen we extra inzet (door MT leden) op de regie en coördinatie van het werkproces.

\*\*het aantal is onderdeel productie, zie eerste overzicht in deze paragraaf

**Verdere taken in 2016**

Er zijn nog andere thema's en taken waar we in 2016 mee te maken hebben. Deze taken gaan we uitvoeren als onderdeel van dit prestatieplan, maar op specifieke onderdelen en de financiering van deze producten moeten nog nadere afspraken gemaakt worden. Het zijn processen waar we naar verwachting gedurende het gehele jaar mee bezig zullen zijn.

Op onderstaande taken zal de directeur-bestuurder van Veilig Thuis het voortouw nemen en de regie voeren op de (beleids)ontwikkelingen, het implementatieproces, de planning en de borging van deze taken in de organisatie.

### **Integrale Crisisdienst**

De gemeenten hebben de ambitie uitgesproken om te komen tot integrale zorg in crisissituaties, waarbij een goede verbinding tussen crisisdienst, crisisinterventie en crisiszorg is gerealiseerd.

Op dit moment is het aanbod versnipperd. Het betreft de Crisisdienst jeugd- en Gezinsbeschermers (0-18), Crisisdienst JGGZ (0-23), coördinatie van crisisplaatsing jeugdigen met een (licht) verstandelijke beperking (0-23) en de Ambulante Spiedhulp (0-18).

Per 1-1-2017 of zoveel eerder als mogelijk wordt de Integrale Crisisdienst opgericht en ingericht. De samenwerking met de crisisdiensten van de volwassenzorg is daarbij essentieel.

De Integrale Crisisdienst wordt bij ons ondergebracht. We hebben als Veilig Thuis een belangrijke taak om de komst van de crisisdienst voor te bereiden en in te bedden. Dit betreft zowel beleidsmatige ontwikkeling, financiële onderbouwingen, interne procesinrichting, externe samenwerkingsafspraken en de personele vraagstukken.

### **Centrum seksueel geweld**

In 2016 starten de centra voor seksueel geweld (CSG). Inmiddels is er een landelijke financieringsafpraak gemaakt en heeft de staatssecretaris daarover bericht in een brief d.d. 20 november 2015.

Er is in onze regio nog niet verder besloten over de vormgeving, positionering, inrichting enzovoorts. Ook de 7 x 24 bereikbaarheid is nog niet geregeld. Het is onze verantwoordelijkheid om met partners een en ander verder uit te werken.

Het CSG biedt dag en nacht hulp aan slachtoffers van alle leeftijden die binnen een week een aanranding of verkrachting hebben meegemaakt. In het CSG krijgen mensen die acuut seksueel geweld hebben meegemaakt medische, psychologische en forensische hulp. Experts van verschillende medische, forensische en psychosociale disciplines werken samen om overlap en gaten in de zorg te voorkomen. Zij werken zo eenduidig en snel mogelijk om geïntegreerde en zorgvuldige zorg aan te bieden. Met deze multidisciplinaire aanpak is versnipperde hulp na acuut seksueel geweld verleden tijd.

In Utrecht, waar het eerste CSG van Nederland ontwikkeld is en men al een aantal jaren draait, ziet men gemiddeld twee slachtoffers van acuut seksueel geweld per week. Het inwoneraantal van het verzorgingsgebied van het CSG Utrecht komt overeen met dat van het beoogde verzorgingsgebied van het CSG Haarlem.

### **MDCK**



Een belangrijke ontwikkeling in de regio is de Academische Werkplaats Kindermishandeling (AWK), waar het Multi Disciplinair Centrum Kindermishandeling (MDCK) deel van uitmaakt. Essentie van het MDCK is dat het kind centraal staat, er intersectoraal wordt samengewerkt en de aanpak van alle betrokken disciplines vanuit de gedachte van “wrap around care” rond het kind georganiseerd en afgestemd wordt.

Veilig Thuis participeert als kernpartner in het casusteam en levert de voorzitter van het casusoverleg. In 2016 willen wij minimaal een gelijke inzet blijven leveren en wordt met alle betrokken partijen gewerkt aan het doorontwikkelen van het MDCK centrum in het Spaarne Gasthuis. Veilig Thuis neemt de regie om met alle betrokken partijen te komen tot de implementatie en continue verbetering van een effectief werkproces, een goede dagelijkse coördinatie en passende exploitatie.

De dagelijkse bezetting van Veilig Thuis in het MDCK omvat gemiddeld 1,5 fte, dat komt neer op 56 uur per week. Voor de coördinatie zijn leidinggevenden van Veilig Thuis gemiddeld 34 uur per week aanwezig.

Inhoudelijk is VT, als ontvanger van de meldingen, de inbrenger en het eerste aanspreekpunt bij nieuwe zaken, doet de triage en beoordeelt een melding op ‘MDCK geschiktheid’.

De VT medewerker neemt als eerste contact op met een gezin, gaat daar waar nodig op huisbezoek en nodigt gezinnen uit. Hierbij is VT de liaison tussen de verschillende organisaties.

VT is zo kort mogelijk maar zo lang als nodig betrokken bij het gezin tot helder is aan welke werker van welke organisatie overgedragen kan worden.

Vanuit het privacy convenant is Veilig Thuis verantwoordelijk voor alle aspecten rondom de gegevensverwerking binnen het MDCK, als bedoeld in de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp). Denk aan juistheid, volledigheid, bewaarplicht, vernietiging, aanpassing en toezicht op naleving, ook bij partners. Ook verzorgt Veilig Thuis alles ten aanzien van de rechten van de cliënt op informatie, inzage en afschrift en de behandeling van klachten.

## **5. Positionering**

We zijn als advies- en meldpunt gepositioneerd zowel vóór als achter het lokale veld en vóór als achter de specialistische hulp. We bedoelen hiermee dat wij enerzijds meldingen vanuit Veilig Thuis doorzetten naar het lokaal veld of de specialistische hulp. Daarnaast bieden wij advies en ondersteuning aan het deze partners. Ook nemen wij meldingen van hen aan. We hebben daar een belangrijke taak, werken daarin snel en dragen zodra mogelijk de regie over. Veilig Thuis is op veiligheid de verbinding tussen zorg en veiligheidsketen en vormt een toegangspoort functie.

Zoals gezegd in onze mission statement: we open deuren naar passende oplossingen.

Daartoe voeren we effectief regie op processen tussen ons en partners. Een belangrijk onderdeel daarvan is het voeren van (voorzitterschap bij) diverse vormen van casusoverleggen. Daar kunnen zeer diverse partners en domeinen bij betrokken zijn, denk aan de justitiële ketens (ZSM, Veiligheidshuis, politie), het sociaal en gemeentelijk domein (maatschappelijk werk, ketens kindermishandeling, doelgroep gerelateerde ketens), het zorgdomein (ggz, ziekenhuis, huisartsenposten, huisartsen e.v.) en multidisciplinaire organisaties en netwerken zoals het MDCK. Veilig Thuis is dé domein overstijgende partner bij onveiligheid in huishoudens en gezinnen.

Het is op dit moment nog niet mogelijk nader te concretiseren op welke overleggen we in 2016 de inzet willen plegen. Wel zal de procesregie op casuïstiek niveau een belangrijk aandachtsgebied van de MT leden zijn.

Het is onze insteek om de hulp waar mogelijk zo dicht mogelijk bij de gezinnen te organiseren en de regie te beleggen bij het lokale veld. In die gevallen waar dat niet kan en het gezin gebaat is bij een andere aanpak zullen we het gezin aanmelden bij de gecertificeerde instelling of de casus meenemen naar het Multidisciplinair Centrum Kindermishandeling.

Als sleutel tot veiligheid in een belangrijk maatschappelijk vraagstuk, geweld in gezinnen en relaties, is onze effectiviteit van handelen meer gebaat bij het realiseren van persoonlijk contact en efficiënte verwijscircuits dan in het vastleggen van werkafspraken in allerhande protocollen en convenanten. Dat vereist van Veilig Thuis dat we excelleren in de overdracht naar voor- en achterveld. En dat daardoor de ontvangende partij te allen tijden de overdracht accepteert. Van fouten leren we achteraf, in plaats van allerhande regels vooraf.

We willen indien mogelijk voorkomen dat de melding overgaat naar het justitieel kader. We zetten o.a. de expertise uit de zorgsector zoveel mogelijk in als dat bijdraagt aan herstel van veiligheid, stabilisatie van de situatie en een snelle start van gewenste hulp of behandeling.

We richten we ons tot slot op bijdragen aan een effectief circuit op preventie en vroegsignalering. Daarin zijn onze focuspartners: CJG's, wijkagent, de consultatiebureaus, de leerkrachten en ZAT's op scholen, huisartsen, de kinderopvang en alle andere (zelfstandige) professionals die werken met de Meldcode. We bieden hen laagdrempelige consultatie, scholing en voorlichting. Hierin zijn we ondernemend en nemen eigen initiatieven.

## **6. De professional**

Soort en zwaarte van de problematiek waar we mee te maken hebben vereist excellent toegeruste professionals. Die werken vanuit één inhoudelijke, gezinsgerichte visie en met een eenduidig werkproces. Die gedrags- en persoonlijkheidsstoornissen en verslavingsgedrag (h)erkennen. Ze beschikken over

alle noodzakelijke kennis en ervaring om met de cliënten gestructureerd aan de slag te gaan, anderzijds zijn ze in staat om bij de voordeur alles los te laten en echt contact te maken. Ze werken zoveel mogelijk outreachend, in en met het gezin en het systeem daaromheen. Ze excelleren in communicatie en beïnvloeding, ook in de telefonische gesprekken.

We zijn een klein en hecht team. Goede samenwerking echter komt niet vanzelf. Daar moet continue aandacht voor zijn. Daarvoor spreken we intern af wat we onder professioneel gedrag verstaan en hoe we met elkaar de afspraken maken en nakomen.

Het professioneel kader bestaat uit de volgende elementen:

- we houden het eenvoudig
- je maakt en realiseert concrete resultaatafspraken
- je weet hoe jouw resultaten en inzet bijdragen aan de strategische doelen
- in de onderlinge samenwerking laten we zien hoe onze kernwaarden in de praktijk werken
- je kent je positie en anderen helpen je om je verantwoordelijkheden waar te maken
- je kent de positie van de ander en helpt hem om diens verantwoordelijkheden waar te maken

## **7. De organisatie: eenvoudig, lean en flexibel**

We willen eenvoud laten terugkomen in alle aspecten van de organisatie. Geen grote strategie maar een beperkt aantal gezamenlijke doelen. Geen onnodige regels, kwaliteitseisen of protocollen, maar uitgaan van vertrouwen en naar elkaar luisteren. Liever een goed gesprek achteraf dan een betuttelende regel vooraf.

Veilig Thuis is een kleine organisatie en wil zo flexibel mogelijk werken. De professionals worden toegerust met de daarvoor noodzakelijke middelen. Dat betreft met name het werken met laptops en smartphones. Opdat men direct na het bezoek of zelfs ter plekke, met het gezin samen, het verslag en verdere afspraken kan registreren.

In de back-office wordt de noodzaak tot flexibiliteit vertaald naar inkoop van alle ondersteunende diensten. Deels via Kontext, deels rechtstreeks met ZZP professionals (flexibele schil), deels met Cloudoplossingen voor alle ICT (hosting, licenties, netwerk en kantoorautomatisering in één pakket bij de leverancier van ons ICT systeem).

Door alle ondersteunende diensten in te kopen, zijn er ook geen financiële en personele risico's indien bij de evaluatie over twee jaar besloten wordt om de stichting onder te brengen bij een andere organisatie.

Daarnaast gaan we ervan uit dat met deze ICT faciliteiten in de loop van 2016-2017 de productiviteit per medewerker omhoog zal gaan. We schatten dat in 2017 bij gelijkblijvende productie de formatie per jaar met 1 FTE omlaag kan en met 0,5 FTE in 2018 en 2019 respectievelijk. We monitoren de ontwikkeling en rapporteren over de voortgang in de reguliere rapportages en overleggen.

Veilig Thuis Kennemerland start met een gegeven formatie en functiehuis, vanuit verschillende organisaties. In de loop van 2016 zullen functiehuis en de arbeidsvoorwaarden verder geharmoniseerd worden. In de formatie is sprake van boventaligheid op twee functies. Zo gaan er drie MT leden over, waar gezien de formatie twee leidinggevenden voldoende zouden moeten zijn. Daarnaast komt een aantal administratieve uren over, waarvoor waarschijnlijk in de loop van 2016 geen werk meer is. Onder andere omdat we een nieuw ICT systeem gaan gebruiken. In totaal betreft dit 80 uur per week. Afvloeiing van deze uren in 2016 betekent een kostendaling van iets meer dan € 113.000,- per 2017.

## **8. Onze werkwijze en ons doel in 2016**

Onze taak is helder. Maar hoe gaan we die taak realiseren, wat levert dat nu op en wat zijn dan de kosten? In dat laatste geval betreft het de vraag: hoeveel formatie is nodig en wat is daarvan de bruto loonsom?

### *Hoe*

Bij de start van ieder traject, zodra een melding binnenkomt, maken we de slag. Door direct en diepgaand bij en met de cliënt en diens systeem te handelen, wordt veiligheid sneller en beter hersteld. Indien blijkt dat bij eerste analyse (triage fase 1) meer dan een advies nodig is, gaan we binnen vijf werkdagen bij en met de betrokkenen aan de slag en onderzoeken met hen het probleem, herstellen waar en zover als mogelijk de veiligheid (triage fase 2).

De wettelijk vastgestelde eerste periode van vijf werkdagen, voor triage, is voor ons een belangrijk gegeven. We zetten daarop maximaal in, we werken maximaal outreachend en bekijken indien nodig ter plekke de situatie.

Tijdens de triage bekijken we al of hulp van (gespecialiseerde) partners nodig is om te komen tot een goede rapportage, herstel van veiligheid en tijdige overdracht. Waar mogelijk betrekken we de overdrachtspartner(s) er tijdens de triage al bij. We managen de verwachtingen en bereiden een overdracht op maat voor. De Raad voor de Kinderbescherming heeft andere eisen en regels dan bijvoorbeeld een CJG, waar weer beleidsverschillen tussen gemeenten kunnen bestaan.

De overdracht is voor ons dus cruciaal. Daarom zetten we daar veel op in. Niet alleen in onze aanpak en inhoudelijke kennis. We hebben ook kennis nodig van de beschikbaarheid van het aanbod. Vaak zijn meerdere partijen geschikt om aan over te dragen, dan willen we tevoren kunnen inschatten wie van hen nog de beste en meeste capaciteit voor deze casus heeft.

Bijvoorbeeld door hierover sneller en preciezer met gemeenten tussentijds overleg te hebben. Door met de belangrijkste partners structureel capaciteitsoverleg te hebben. Idealiter geldt dat, gezien de urgentie, door alle relevante partijen wordt uitgegaan dat Veilig Thuis geen wachtlijst mag hebben.

Daartoe spreken we met gemeenten en partners goed af wat nu de definitie van een wachtlijst bij Veilig Thuis is. Alleen indien wij met geen enkele partner een overdracht en bijbehorende overdrachtsdatum kunnen afspreken, komt de casus op onze wachtlijst. Uiteraard houden we dan wel de regie, met name als het structurele onveiligheid betreft. Indien er wel een overdracht en datum is afgesproken, houden wij de regie tot aan die datum, maar dat is geen wachtlijst.

Tot slot is voor ons van belang dat we snel met de gemeenten als opdrachtgever interventies kunnen plegen indien er sprake is van structurele problemen bij het overdragen van cases.

#### *Wat*

Het gewenste eindresultaat van deze werkwijze is tevens ons doel voor 2016:

- de veiligheid is binnen vijf werkdagen zo maximaal mogelijk hersteld
- overdracht naar partners lukt altijd
- minder drang en dwang
- sneller hulp, zorg en start van eventuele behandeling
- duur en doorloop worden verkort
- gemiddelde kosten per melding dalen
- er zijn geen wachtlijsten

Iedereen bij ons werkt hieraan mee en is flexibel inzetbaar. We gaan zodoende aantoonbaar optimaal efficiënt en effectief werken.

#### *De kosten*

Veilig Thuis Kennemerland wordt nu gefinancierd langs de nog niet geïntegreerde AMK en SHG bekostiging systematieken. We stellen hier voor om vanaf 2016 uit te gaan van een prognose en berekening van de producten zoals hierboven beschreven. Daarboven een overhead opslag voor de organisatiekosten.

Zoals in paragraaf 4 gemeld, gaan we ervan uit dat we in 2016 evenveel meldingen zullen ontvangen als in 2015. Veel meldingen zullen leiden tot een advies van ons. Dat kost ongeveer een uur. Het grootste aantal zullen we in de

triage in de eerste week moeten onderzoeken bij de betrokkenen zelf, dat kost gemiddeld vijf uur.

Na de triage kan het voorkomen dat nader onderzoek<sup>5</sup> moet plaatsvinden. Vanuit ervaringscijfers weten we dat het grootste deel in gemiddeld 10 uur kan worden afgerond en dat een klein deel gemiddeld 20 uur zal duren.

Uitgaande van bovenstaande komen we tot het volgende productie en formatie overzicht:

<b>Totaal advies, meldingen en THV</b>	<b>5.572</b>		<b>42301 uur</b>
Adviezen (los staand)	1.298	1 uur	1298 uur
Triage / kort onderzoek	3.900	5 uur	19500 uur
THV	70	26 uur	1820 uur
<b>Totaal advies, triage en THV</b>	<b>5.268</b>		<b>22618 uur</b>
Vervolgonderzoek kort	880	10 uur	8800 uur
Vervolgonderzoek lang	110	20 uur	2200 uur
<b>Totaal productie</b>	<b>6.258</b>		<b>33618 uur</b>
Scholing & voorlichting & consultatie		12 u. p.w.	600 uur
<b>Totaal uren</b>			<b>34.218 uur</b>
<b>Totaal fte</b>		<b>1257 uur</b>	<b>27,22 fte</b>

Om deze productie te halen is meer inzet van gedragsdeskundigen (+22 uur) en vertrouwensartsen (+ 12 uur) nodig. Tot slot heeft de stichting een nieuwe directeur-bestuurder, voorlopig ingeschat op een inzet van drie tot vier dagen per week (24-30 uur). Daarmee komt de benodigde formatie op 29 fte uit en de bruto loonsom op €2.9 miljoen. Dit is inclusief de kosten voor de 24/7 telefonische bereikbaarheid, exclusief de gewerkte uren indien tijdens de diensten buiten kantooruren moet worden gewerkt naar aanleiding van een melding.

## 9. Ons strategisch beleid in 2016

Je kan Veilig Thuis Kennemerland visualiseren als een tempel uit de oudheid. Ons fundament zijn de professionals, medewerkers die een krachtige dienst

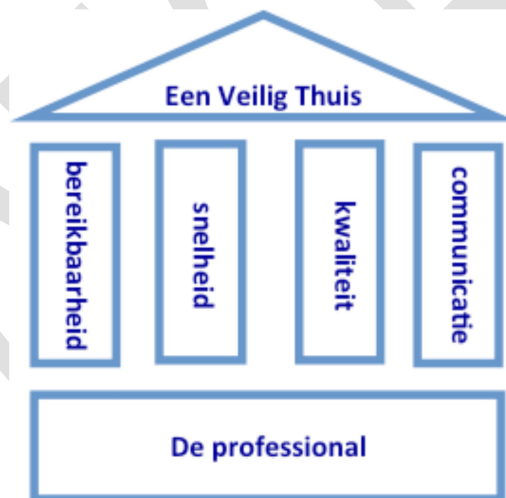
<sup>5</sup> Doel van het onderzoek is niet alleen vaststellen of er sprake is van huiselijk geweld en/of kindermishandeling. Waar nodig zal zo snel mogelijk ondersteuning of behandeling ingezet worden. Dit gebeurt tijdens de looptijd van het onderzoek en niet achteraf.

verlenen. Op het fundament rusten vier pijlers. Dat zijn de belangrijkste thema's waarop we het komend jaar concrete resultaten willen realiseren:

- bereikbaarheid
- snelheid
- kwaliteit
- communicatie

Het fundament en de pijlers dragen onze missie en visie: we doen er *aantoonbaar* toe in de regio Kennemerland. Door het realiseren van directe veiligheid en het borgen en monitoren van structurele veiligheid van gezinssystemen. Zonder wachtlijst.

Onze resultaten worden herkend en erkend door alle relevante partijen en betrokkenen.



*Een Veilig Thuis*

#### *Pijler 1. Bereikbaarheid*

De bereikbaarheid staat voorop. Sowieso omdat we wettelijk 24/7 telefonisch bereikbaar moeten zijn. Maar ook omdat we als relatief kleine organisatie hier een stevige uitdaging hebben. We beschikken al over veel ervaring overigens, vanuit onze THV taken (piketdienst).

Bereikbaarheid betekent voor ons ook dat we naar partners zelf stappen ondernemen en voorlichting geven over ons werk en manier van werken. Dat we initiatieven nemen om met alle verwijzers en meldende organisaties werkende afspraken te maken over onze bereikbaarheid én de mate waarin de partner 'bereikbaar' is voor ons om de overdracht zo tijdig mogelijk te regelen.

Bereikbaarheid pakken we op zowel operationeel, tactisch als bestuurlijk niveau proactief op. In geval van cases waarbij niet snel gehandeld kan worden door belemmeringen in de samenwerking met de betrokken partners, willen we heel snel escaleren naar bestuurlijke interventie.

Bereikbaarheid is een belangrijk kenmerk van onze werkcultuur, een eigenschap in de houding van onze professionals dat iedereen laat ervaren dat het een kerncompetentie is van VT Kennemerland. Grote uitdaging is dat we met de beschikbare formatie toch flexibel meebewegen met de wisselende aantallen meldingen. Een flexibele schil aan formatie is een mogelijkheid die we onderzoeken.

Aan het thema 'beschikbaarheid' is in paragraaf 4 al kort gerefereerd. In de loop van 2016 zal de Integrale Crisisdienst onderdak vinden bij Veilig Thuis Kennemerland. Totdat besluitvorming hierover is afgerond zal Veilig Thuis Kennemerland de taak 'beschikbaarheid', oftewel de crisisdienst, conform huidige afspraken via de JGB laten verlopen.

### *Pijler 2. Snelheid*

Indien bij eerste triage de melding urgentie blijkt te hebben handelen we direct. Zoals eerder beschreven, is ons werkproces daarop ingericht. In ons werk is snelheid kwaliteit.

We gaan, slim en daadkrachtig, veel investeren in het begin van het traject en liefst al tijdens de triage samen optrekken met

- de gespecialiseerde professional voor consultatie bij het bepalen van het probleem en oplossingen
- de partner naar wie we na herstel van de veiligheid willen overdragen.

De eventuele snelle inzet van gespecialiseerde professionals is hier een kostenverlagend en effectiviteit verhogend werkprincipe dat bijdraagt aan structurele borging van de veiligheid bij de cliënten en hun gezinnen.

We zullen stevige gesprekken voeren en afspraken moeten maken met zowel gemeenten als met zorgverzekeraar(s) voor de financiering. Pas dan is het realistisch om van de gespecialiseerde instellingen te verwachten dat ze met ons kunnen en willen samenwerken op consultatie basis.

### *Pijler 3. Kwaliteit*

De formatie is de belangrijkste kwaliteitsvoorwaarde voor ons. We zijn een uitvoeringsorganisatie, we kunnen niets zonder voldoende formatie. Zie ook onze bereikbaarheid en noodzakelijke snelheid van handelen. In 2016 willen we dan ook de beschikking hebben over voldoende formatie, gebaseerd op een concrete prognose van het aantal meldingen. We streven ernaar om afspraken met de gemeenten te maken die voldoende flexibel zijn om formatief snel mee te bewegen met het aantal en soort meldingen.



Uiteraard voldoen we aan de eisen die de verplichte registraties stellen, aan de wet- en regelgeving rondom de scholing, het personeelsbeleid, de bedrijfsvoering, dossiervorming en de verdere procesinrichting (compliance). Het rapport van de Inspectie, dat februari 2016 wordt gepubliceerd is in de eerste maanden een goede leidraad om aan de kwaliteit te werken.

#### *Pijler 4. Communicatie*

Bereikbaarheid, snelheid en kwaliteit zijn ook verbonden met communicatie. Als nieuwe zelfstandige stichting zullen we aandacht hebben (en middelen reserveren) voor regelmatige PR naar de partners.

Communicatie houdt voor ons ook in dat we gaan vertellen over ons werk, en alle aspecten die daarmee te maken hebben (denk hierbij ook aan privacy). Scholing en voorlichting dus. En wellicht ook een eigen symposium of artikelen in relevante tijdschriften.

Maar het belangrijkste is dat we alles inzetten om met de cliënten goed contact te maken en te houden. We willen excelleren in cliëntcommunicatie, in woord en geschrift, maar ook in gebruik van beelden en symbolen, indien de taalbarrière te groot is.

#### *Fundament: de professional*

We geloven in de professionele autonomie van onze medewerkers. Daartoe faciliteren we hen ook, niet alleen met middelen, maar ook met passende deskundigheidsbevordering. We hanteren daarin drie lijnen:

- scholing op specifieke inhoudelijke methodieken. Denk aan FFPS of MST onderdelen of het voeren van een kindgesprek. Daarbij ook de scholing die voor de SKJ registratie verplicht zijn.
- scholing op communicatieve vaardigheden, schriftelijk en mondeling, zowel face tot face als telefonisch.
- scholing op gedragsaspecten. Hoe goed ken ik mijn eigen gedrag en het effect daarvan op de ander? Hoe herken ik gedrag bij die ander en kan ik die beïnvloeden in de goede richting? Zowel voor de interne teamontwikkeling als in de communicatie met de cliënten.

De samenstelling van ons huidige team weerspiegelt nog niet onze doelgroepen. Met name (allochtone) mannen zijn weinig vertegenwoordigd. Dat is een aandachtspunt in de werving en selectie van nieuw personeel.

## **10. Sturing en verantwoording**

We hebben duidelijke wettelijke taken. En een duidelijke visie en beleid, zoals hierboven geformuleerd. Dat vertalen we naar meetbare indicatoren. We

verantwoorden onze prestaties in kwartaalrapportages aan de gemeenten en relevante partners. Dankzij onze nieuwe cliëntvolgsysteem Clavis zullen ook de gewenste CBS gegevens worden aangeleverd conform afspraak. Daarnaast zijn er interne indicatoren waarop we willen sturen.

Hiervoor richten we een Management Informatie Systeem in, met een dashboard dat onze resultaten meet in vier perspectieven:

- Cliënten: wat leveren we ten opzichte van de vastgelegde afspraken?
- Financieel: hoe is de exploitatie en welke investeringen doen we?
- Processen: hoe functioneren onze werkprocessen en waaruit blijkt dat we goed doen wat we moeten doen (HKZ, Inspectie, AOIC enzovoorts)
- Personeel: hebben we voldoende en gekwalificeerd personeel? Is er sprake van lerend vermogen en aantoonbare ontwikkeling van competenties?

## Bijlage.

### Kostprijsberekening producten

We gaan er hier vanuit dat de overheadkosten gelijk staan aan de bedrijfskosten. Daarmee bedraagt de kostprijs €94,38 per uur. Dat leidt tot het volgende productieoverzicht:

Producten	aantal	norm in uren	totaal uren	begroting	
Adviezen	1.298 stuks	1 uur	1.298 uur	€	122.503
Triage	3.900 stuks	5 uur	19.500 uur	€	1.840.370
Onderzoek max 10 uur	880 stuks	10 uur	8.800 uur	€	830.526
Onderzoek meer dan 10 uur	110 stuks	20 uur	2.200 uur	€	207.632
THV	70 stuks	26 uur	1.820 uur	€	171.768
scholing, voorlichting, consultatie			600 uur	€	56.627
			<b>Totaal :</b>	€	<b>3.229.425</b>