

Monitorings- en sturingsplan Veilig Thuis 2018

Versie 1.0

Datum: 22 november 2017

Inleiding

Meten is weten en dat geldt ook voor Veilig Thuis. In het bedrijfsplan van Veilig Thuis zijn de doelstellingen voor de jaren 2017-2019 beschreven en is een capaciteitsberekening gemaakt die nodig is om de taken adequaat te kunnen uitvoeren. Hierbij is – mede vanwege het ontbreken van ervaringscijfers – gebruik gemaakt van aannames. Om deze aannames te toetsen, om handvaten te krijgen over hoe de aansluiting tussen Veilig Thuis, het lokale veld (toegang) en de Veiligheidshuizen versterkt kan worden en om hiermee in beeld te brengen of de inspanningen tot het gewenste resultaat leiden, is monitoring van belang. Monitoring geeft scherpte aan de uitvoering en geeft input op basis waarvan beleid en werkwijzen kunnen worden geoptimaliseerd.

In het bedrijfsplan van Veilig Thuis wordt duidelijk dat de benodigde formatie van Veilig Thuis in grote mate bepaald worden door drie parameters:

- Normtijden
- Aantal (politie)meldingen
- Afschalingspercentages (naar lokaal veld, naar onderzoek, naar vervolgcacties)

Om deze parameters goed in beeld te krijgen, is informatie nodig. In dit monitorings-sturingsplan wordt weergegeven welke gegevens worden verzameld. Dit met als doelstellingen:

- Ervaringscijfers opbouwen om de parameters beter in te kunnen schatten.
- Op basis van deze ervaringscijfers in beeld brengen welke formatie binnen Veilig Thuis nodig is (op basis van bijgestelde formatie calculatieberekening).
- Knelpunten en kansen signaleren in de huidige processen.
- Passende doelstellingen opstellen

Voor de korte termijn is dit plan vooral bedoeld voor monitoring en sturing van Veilig Thuis als organisatie. Voor de langere termijn wordt naar het thema van geweld in afhankelijkheidsrelaties in de brede zin gekeken en wordt ingezoomd op aansluiting en verbinding met het lokale veld (toegang) en de Veiligheidshuizen.

Dit plan bestaat uit drie onderdelen:

- A. De randvoorwaardelijke afspraken rondom de monitoring
- B. De concretisering van de monitorafspraken
- C. Punten die in de loop van 2018 verder worden ontwikkeld.

Met de uitvoering van het plan wordt gestart op 1 januari 2018 en is een voortzetting van de monitoring in 2017. Bijstelling / evaluatie van dit plan vindt eind 2018 plaats of zoveel eerder als nodig.

Randvoorwaarden sturingscijfers

1. Werkgroep monitoring

Er is structureel een werkgroep monitoring actief. Deze werkgroep bestaat uit de manager Veilig Thuis, één of twee vertegenwoordigers uit elke regio (beleid) en een vertegenwoordiger van de Veiligheidshuizen en de Politie. Deze werkgroep komt in de derde week van de maand, na oplevering van de monitorcijfers, bij elkaar. Planning en verzending van stukken gebeurt door Veilig Thuis. De doelstelling van de werkgroep is om de monitor- en sturingsinformatie op dát niveau te brengen, dat het monitor- en sturingsplan goed uitgevoerd kan worden. Daarnaast adviseert de werkgroep over mogelijke bijstelling van de monitoring en de interpretatie van de resultaten.

2. Rapportage en verantwoording

De stuurcijfers worden maandelijks aangeleverd in de tweede week van de volgende maand. Deze cijfers worden dan ter bespreking verstuurd aan de werkgroep monitoring en (via een samenvatting) ter informatie verstrekt aan de 18 Zuid-Limburgse gemeenten (contactambtenaren VT).

Elk kwartaal worden de monitorings- en sturingscijfers door Veilig Thuis in een rapportage weergegeven. Deze kwartaalrapportage wordt verspreid aan alle gemeenten Zuid-Limburgse gemeenten. In deze kwartaalrapportage staan:

- Kwantitatieve gegevens: een overzicht van de ervaringscijfers.
- Kwalitatieve gegevens: ervaringen, gesignaleerde knelpunten (wat zeggen de cijfers en hoe kunnen we deze interpreteren)
- Aanbevelingen (rondom bijstelling formatie, bijstelling monitoring, enz.).

De concept rapportage wordt voor oplevering besproken in de werkgroep. De definitieve rapportage is gebaseerd op de sturingscijfers, de informatie uit de werkgroep en de ervaringen van Veilig Thuis en het lokaal veld. Na voltooiing wordt de rapportage verstrekt aan de leden van de Bestuurlijke Adviescommissie (BAC) Veilig Thuis, de Zuid-Limburgse gemeenten (contactambtenaren VT) en geagendeerd voor de BAC Veilig Thuis.

3. Bijstelling parameters

De parameters geven belangrijke informatie over de benodigde formatie. Wanneer de parameters op basis van ervaringscijfers beter kunnen worden ingevuld, kan dit consequenties voor de formatie hebben. Hierover is afgesproken dat bij een afwijking van meer dan 5% van de berekende aantallen (aantal meldingen / percentage afschaling), de formatie wordt bijgesteld. De daadwerkelijke bijstelling van de parameters is niet gekoppeld aan deze werkgroep. Het is aan de GGD om te zorgen voor formatieve inzet die past bij de hoeveelheid werk.

Voor de communicatie hierover werken we volgens de volgende richtlijn:

Bij de oplevering van de kwartaalrapportage bespreekt de werkgroep of er reden is om de verwachting uit te spreken dat bijstelling van de formatie aan de orde is. Deze verwachting wordt, onderbouwd met de sturingscijfers, meegenomen in de aanbeveling in de kwartaalrapportage.

Concretisering monitorafspraken

In 2018 worden door Veilig Thuis de volgende onderwerpen gemonitord:

Politiemeldingen		
<i>Parameter</i>	<i>Opmerkingen</i>	<i>Doelstelling</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Aantal politiemeldingen <ul style="list-style-type: none"> ○ Aantal unieke meldingen ○ Aantal niet unieke meldingen • Vervolgtraject <ul style="list-style-type: none"> ○ Aantal meldingen dat direct wordt afgeschaald naar het lokale veld ○ Aantal meldingen dat via een vervolgtraject wordt afgeschaald met een specificatie naar: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Overdracht naar betrokken professional ▪ Overdracht aan Raad voor de Kinderbescherming ▪ Lokale veld ▪ Veiligheidshuizen / PGA ○ Aantal meldingen dat een onderzoek krijgt ○ Aantal meldingen dat wordt geagendeerd voor afstemmingsoverleg VT / Politie / OM ○ Aantal meldingen dat niet bij VT thuishoort 	Gegevens voor ZL en per gemeente	Inzicht in het aantal politiemeldingen Inzicht in de afschalingspercentages

Meldingen van burgers en professionals		
<i>Parameter</i>	<i>Opmerkingen</i>	<i>Doelstelling</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Aantal meldingen <ul style="list-style-type: none"> ○ Aanleiding van het contact ○ Aard van de mishandeling • Vervolgtraject <ul style="list-style-type: none"> ○ Aantal meldingen met inzet vervolgtraject ○ Aantal meldingen met onderzoek ○ Aantal meldingen dat wordt omgezet in een advies ○ Aantal meldingen met einde bemoeienis 	Gegevens voor ZL en per gemeente	Inzicht in (trends in) aantallen

Adviezen		
<i>Parameter</i>	<i>Opmerkingen</i>	<i>Doelstelling</i>
<ul style="list-style-type: none"> Aantal adviezen (eenmalig contact) 	Gegevens voor ZL en per gemeente	Inzicht in (trends in) aantallen
<ul style="list-style-type: none"> Aantal ondersteuningsvragen (= advies met meerdere contactmomenten) 		

De daadwerkelijke tijdsinvestering voor de te onderscheiden producten van Veilig Thuis wordt periodiek gemeten. De frequentie en inhoud van de tijdschrijfonderzoeken wordt in samenspraak met de werkgroep monitoring bepaald. De afspraken over de uitvoering van een tijdschrijfonderzoek zijn beschreven in de memo tijdschrijven.

Tijdsbesteding / normtijden		
<i>Parameter</i>	<i>Opmerkingen</i>	<i>Doelstelling</i>
<ul style="list-style-type: none"> Benodigde tijdsinvestering voor een <ol style="list-style-type: none"> Aannemen melding Triage Politiemeldingen directe afschaling lokale veld Vervolgtraject zonder onderzoek Vervolgtraject met onderzoek Advies Ondersteuning 	Middels tijdschrijven Kwantitatief en een kwalitatieve analyse middels interviews	Inzicht in daadwerkelijke tijdsinvestering (normtijden)

Samenwerking lokale veld		
<ul style="list-style-type: none"> Beschikbaarheid lokale veld om (binnen afgesproken termijn van 10 dagen) mee te gaan naar het 1^e huisbezoek 	Per gemeente	Inzicht in eventuele knelpunten t.b.v. overdracht naar het lokale veld (afschaling)
<ul style="list-style-type: none"> Het aantal / percentage casuïstiek dat na overdracht aan het lokale veld binnen 3 weken door het lokale veld wordt opgepakt 	Per gemeente	Inzicht in eventuele knelpunten t.a.v. de (start van) hulpverlening

Prestatie indicatoren		
<i>Parameter</i>	<i>Opmerkingen</i>	<i>Doelstelling</i>
Het aantal / percentage meldingen waarbij triage binnen 5 werkdagen heeft plaatsgevonden		Inzicht in het behalen van de presentatie indicatoren
Het aantal / percentage meldingen waarbij het vervolgtraject binnen 5 werkdagen na triage is opgestart		
Het aantal / percentage meldingen waarbij het vervolgtraject binnen 4 weken na melding is opgestart		

Het aantal / percentage onderzoeken dat binnen 10 weken is afgerond		
---	--	--

Overig		
<i>Parameter</i>	<i>Opmerkingen</i>	<i>Doelstelling</i>
Het aantal niet afgeleverde telefonische oproepen	Gegevens landelijk via Optitel	Inzicht in de telefonische bereikbaarheid

De samenwerking tussen het lokale veld en Veilig Thuis alsook de samenwerking tussen de veiligheidshuizen en Veilig Thuis wordt gemonitord aan de hand van evaluatiegesprekken met vertegenwoordigers van respectievelijk het lokale veld en de veiligheidshuizen. Deze gesprekken vinden minimaal twee keer per jaar plaats. Centraal in deze gesprekken staat de samenwerking in de praktijk en het zicht krijgen op aandachtspunten en verbeterpunten. Waar nodig kunnen ter ondersteuning van of ter voorbereiding op deze gesprekken tijdelijk registraties bijgehouden worden.

Ontwikkelpunten

Landelijk wordt gewerkt aan een uniformering van productdefinities. Daarnaast wordt in 2018 een nieuw landelijk triagemodel voor Veilig Thuis geïntroduceerd en wordt medio 2018 een vernieuwd handelingsprotocol verwacht. Daar waar dit consequenties heeft voor de monitoring, zullen aanpassingen in dit plan worden verwerkt.

Voor 2018 zijn de volgende ontwikkelpunten gedefinieerd:

- De samenwerking met het lokale veld. Zijn de meegenomen parameters de juiste parameters om de doorstroom (ook kwalitatief) te monitoren. Uitgewerkt wordt op welke manier deze gegevens geregistreerd en uitgewisseld worden, waarbij ook de terugkoppeling aan de politie (als melder) wordt meegenomen.
- Meer inzicht in de adviezen en ondersteuningsvragen. Wat zijn de beïnvloedingsmogelijkheden? Wat is nodig om te voorkomen dat een melding gedaan moet worden, maar VT om advies wordt gevraagd (in een eerdere stap van de meldcode).
- Een goede monitoring gaat verder dan het turven van aantallen en doorlooptijden. Monitoren op inhoud is ook van belang met het oog op de doelstelling om veiligheid duurzaam te herstellen. Zijn we met de goede dingen bezig? Levert het wat op? Deze kwaliteitsmeting is een ontwikkelpunt. Streven is om per 1 juli 2018 te starten met een kwalitatieve meting.
- In beeld brengen van consequenties van aanscherping van de meldcode. De landelijke aanscherping van de meldcode heeft consequenties voor Veilig Thuis en mogelijk ook voor dit monitorings- en sturingsplan. In 2018 worden de consequenties in beeld gebracht.

Definities

Voor goede monitoring zijn eenduidige definities van groot belang. Deze leggen we daarom vast. Met name over de termen unieke melding en unieke melding is bestaan in de praktijk meerdere interpretaties. Voor deze termen wordt gebruikt gemaakt van de definities zoals deze landelijk door Veilig Thuis organisaties worden gebruikt.

Unieke melding:	Een unieke melding voor Veilig Thuis is een melding over een casus waarvoor Veilig Thuis op het moment van melding niet verantwoordelijk is voor het zicht op veiligheid (die niet meer in het werkproces van Veilig Thuis zit).
Niet unieke melding:	Een tweede of volgende melding die over een casus binnenkomt die al bij Veilig Thuis bekend is en die zich nog in het werkproces van Veilig Thuis bevindt (Veilig Thuis is verantwoordelijk voor zicht op veiligheid).
Advies:	Een op de behoefte van de adviesvrager afgestemde set van aanwijzingen, raadgevingen en tips met als doel de adviesvrager in staat te stellen zelf verder te kunnen handelen in situaties van huiselijk geweld of kindermishandeling of bij een vermoeden daarvan. Bij een advies worden geen persoonsgegevens vastgelegd. Uitsluitend de contactgegevens van de adviesvrager worden geregistreerd.
Ondersteuning:	Een advies waarbij meer dan één keer contact is met de adviesvrager.
Melding:	Het kenbaar maken aan Veilig Thuis Zuid-Limburg van een situatie of vermoeden van huiselijk geweld of kindermishandeling met vermelding van de persoonsgegevens van de direct betrokkene(n).
Vervolgtraject:	Betreft een besluit over de te nemen vervolgstap. Dit kan zijn: <ul style="list-style-type: none"> • overdracht naar lokale waar in samenwerking met het lokale veld de vervolgstappen worden uitgevoerd. • Triageoverleg VHH. Casus wordt in één van de overlegstructuren van het betreffende VHH beoordeeld welke vervolgstappen noodzakelijk zijn. • Overdragen aan de Raad van de Kindermishandeling (RvdK) in een lopend onderzoek van de RvdK of als Verzoek tot onderzoek. • Overdagen aan reeds betrokken professionals. Idem overdracht lokale veld. • Overdragen aan een multidisciplinair team.
Onderzoek:	Het verzamelen, analyseren en beoordelen van feiten en professionele oordelen over een gemeld (vermoeden van) huiselijk geweld of kindermishandeling met het doel te komen tot vaststelling of sprake is van huiselijk geweld of kindermishandeling en welke stappen dienen te worden gezet om het geweld te stoppen en de veiligheid en de schade te herstellen.