

Prestatie-Indicatoren Veilig Thuis NHN

Aanleiding

Op basis van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (2015) voert Veilig Thuis NHN (Veilig Thuis) in opdracht van de achttien bovenregionale gemeenten een aantal wettelijke taken uit op het gebied van huiselijk geweld en kindermishandeling. In 2020 heeft HHM-adviesbureau onderzocht hoe de governance van Veilig Thuis het beste ingericht kan worden, en geadviseerd om Veilig Thuis in een Gemeenschappelijke Regeling onder te brengen. Gemeenten hebben tijdens het HHM-onderzoek de behoefte uitgesproken aan een kader waarbinnen zij kunnen sturen op het functioneren van Veilig Thuis en de effectiviteit van de keten.

Prestatie-indicatoren

Met prestatie-indicatoren kunnen de gemeenten de kwaliteit van de zorg- of dienstverlening monitoren met als doelstelling deze prestaties te verbeteren. De kengetallen maken de voortgang meetbaar en concreet. Zo kunnen gemeenten goed zien waar Veilig Thuis het goed doet, en waar bijsturing nodig is om de doelstelling te bereiken.

De doelstelling van Veilig Thuis is de directe veiligheid herstellen in acute of langdurig onveilige situaties met huiselijk geweld en kindermishandeling.

Het aantal meldingen dat bij Veilig Thuis binnenkomt is een gevolg van (autonome) maatschappelijke ontwikkelingen en heeft in zekere zin een 'open eind'. Investerings in preventie en vroegsignalering, kunnen weliswaar bijdragen in een afname van huiselijk geweld en kindermishandeling, maar sturing alleen gericht op het aantal meldingen is niet zinvol. Het aantal meldingen is beïnvloedbaar door externe factoren, zoals landelijke campagnes, maatschappelijke ontwikkelingen of het niet goed naleven van de meldcode.

Gemeenten kunnen sturen op wettelijke termijnen. Wanneer er sprake is van een stijgende instroom en oplopende wachtlijsten kunnen de gemeenten sturen op hoe Veilig Thuis omgaat met de wachtlijsten. Bijvoorbeeld door te kiezen voor inzet van flexibel inzetbare capaciteit of te kiezen voor de maatschappelijke effecten bij langere doorlooptijden.

Naast sturen op de wettelijke termijnen, kunnen gemeenten sturen op de kwaliteit van de dienstverlening door Veilig Thuis aan zowel inwoners en als aan ketenpartners. Tot slot kunnen prestatie-indicatoren een middel zijn voor gemeenten om te sturen op de kwaliteit van samenwerking in de keten.

Het risico op nieuw en ernstiger geweld (recidive) wordt groter naarmate hulpverlening langer op zich laat wachten. Om recidive te voorkomen kunnen gemeenten bij alle ketenpartners waarmee zij een (financiële inkoop-) relatie hebben sturen op:

- de snelheid waarin de hulpverlening voor kinderen en volwassenen wordt gestart na overdracht door Veilig Thuis;
- het aanbod van (gespecialiseerde) hulpverlening aansluit op de vraag in de regio ;
- dat betrokken ketenpartners werken volgens de [visie op gefaseerde ketenzorg](#);
- dat ketenpartners werken volgens de TOP-3-methodiek;
- de mate van deskundigheid op het gebied van veiligheid;
- het aantal beschikbare noodbedden in de hulpverlening .

De ambtelijke begeleidingscommissie en contractmanagement heeft samen met Veilig Thuis dit voorstel uitgewerkt voor het sturen op prestatie-indicatoren.

Informatie en verantwoording Veilig Thuis

De informatieverstrekking en verantwoording aan de gemeenten bestaat uit de volgende onderdelen:

1. Beschrijvende indicatoren
2. Financiën:
 - realisatie (en prognose) versus begroting
 - begrote formatie versus bezetting
 - ziekteverzuim
3. Inhoudelijke beleidsontwikkeling en duiding
4. Prestatie-indicatoren

De verschillende onderdelen worden in de volgende alinea's toegelicht.

1. Beschrijvende indicatoren (ter informatie)

De actuele instroomcijfers (aantallen van adviezen, meldingen en vervolgdiensten) zijn sec niet stuurbaar, doordat deze onderhevig zijn aan diverse factoren en zijn daarom niet opgenomen als prestatie-indicator. Het zijn beschrijvende indicatoren, die een verklaring kunnen zijn voor bijvoorbeeld het afwijken van de begroting of maatschappelijke ontwikkelingen. Daarom is het belangrijk dat Veilig Thuis de gemeenten tijdig rapporteert over deze beschrijvende indicatoren:

- a) instroom adviesaanvragen versus begroot aantal adviesaanvragen;
- b) instroom meldingen versus begroot aantal meldingen;
- c) instroom vervolgdiensten versus begroot aantal vervolgdiensten;
- d) aantal uitgevoerde veiligheidsbeoordelingen (+ omvang wachtlijst);
- e) aantal uitgevoerde vervolgdiensten (+ omvang werkvoorraad).

2. Financiën

Elke vier maanden verantwoordt Veilig Thuis de financiën, door de realisatie voor die periode en de verwachtingen (prognose) af te zetten tegen de begroting. Bovendien rapporteert Veilig Thuis over de ingezette interne en externe personele bezetting in relatie tot de formatie. Omdat het ziekteverzuim één van de factoren in de begroting is, wordt het actuele verzuimpercentage opgenomen.

3. Inhoudelijke beleidsontwikkeling en duiding

De gemeenten zijn niet alleen de opdrachtgever van Veilig Thuis, maar ook een belangrijke ketenpartner. Veilig Thuis signaleert trends, en geeft gevraagd en ongevraagd advies aan de gemeenten over inhoudelijke beleidsontwikkeling. Belangrijke informatie daarvoor is o.a.:

- hoedanigheid van de adviesvrager
- hoedanigheid van de melder
- vormen van geweld
- resultaten van onderzoek
- vervolg na veiligheidsbeoordeling (overdracht en aan wie of V&V of onderzoek)
- tijdelijk Huisverboden
- MDA++ casussen

4. Prestatie-indicatoren van Veilig Thuis

Ter voorbereiding op de Gemeenschappelijke Regeling hebben de gemeenten en Veilig Thuis samen de prestatie-indicatoren met een goede focus bepaald: kijkend naar het toetsingskader van de Inspectie, de Regiovisie, de missie van Veilig Thuis en de beleidsdoelstellingen van de gemeenten. Op deze zeven prestatie-indicatoren kunnen gemeenten sturen op het functioneren van Veilig Thuis. In bijlage 1 is een nadere toelichting en onderbouwing van de prestatie-indicatoren en normen opgenomen.

Snelheid van dienstverlening (wettelijke termijnen)

1. Het percentage meldingen waarvan binnen 5 werkdagen de veiligheidsbeoordeling is uitgevoerd
 - a. na ontvangst van de melding (norm: 60%)
 - b. Ingeval van een wachtlijst: na oppakken van de melding (norm 80%)
2. Het percentage Voorwaarden en Vervolg dat binnen 10 weken is afgerond:
 - a. na ontvangst van de melding (norm: 50%)
 - b. na start van de vervolgdienst (norm: 90%)
3. Het percentage onderzoeken dat binnen 10 weken is afgerond.
 - a. na ontvangst van de melding (norm: 40%)
 - b. na start van de vervolgdienst (norm 90%)

Kwaliteit van dienstverlening Veilig Thuis voor inwoners

4. Klanttevredenheid van direct betrokkenen (norm: minimaal een cijfer 7)
5. Het aantal gegrond verklaarde klachten / totaal aantal ingediende klachten (norm: max 30%)

Kwaliteit van samenwerking in de keten

6. Klanttevredenheid ketenpartners: (norm: minimaal een cijfer 7).
7. De mate van recidive na:
 - a. overdracht na veiligheidsbeoordeling (radarfunctie van VT)
 - b. overdracht na afronden van een vervolgdienst door VT

Planning en Control-cyclus

Veilig Thuis stelt, gelijk aan de verantwoording door GGD HN, drie keer per jaar een bestuursrapportage op:

- eerste burap over januari t/m april
- tweede burap over januari t/m augustus
- derde burap (=jaarverantwoording) over januari t/m december.

In elke bestuursrapportage informeert Veilig Thuis de gemeenten en legt zij verantwoording af over de cijfers zoals beschreven in het vorige hoofdstuk, namelijk:

1. Beschrijvende indicatoren
2. Financiën:
 - realisatie (en prognose) versus begroting
 - begrote formatie versus bezetting
 - ziekteverzuim
3. Inhoudelijke beleidsontwikkeling en duiding
4. Prestatie-indicatoren: resultaten ten opzichte van de normen

Bovendien hebben gemeenten met het [dashboard Beleidsinformatie Veilig Thuis](#) online inzicht in de actuele productie-aantallen. Dit dashboard bevat informatie over meerdere jaren, waardoor gemeenten eenvoudig inzicht hebben in de meerjarige ontwikkeling op regionaal en gemeentelijk

niveau. Tot slot publiceert Veilig Thuis een jaarrapportage waarin zij dieper in gaat op de ontwikkelingen in het werkveld, de inhoudelijke beleidsontwikkeling en duiding van trends.

Sturen op basis van de prestatie-indicatoren

Met ingang van de Gemeenschappelijk Regeling bespreken Veilig Thuis en de gemeenten de bestuursrapportage en wordt drie keer per jaar verantwoording afgelegd over de afgelopen periode en de uitkomsten op de prestatie-indicatoren.

Met het gesprek over de resultaten op de prestatie-indicatoren sturen de gemeenten op een effectieve aanpak van huiselijk geweld en kindermishandeling. De prestatie-indicatoren zijn bedoeld om met elkaar in gesprek te gaan en in gezamenlijkheid afspraken te maken. Dit gesprek is gebaseerd op de volgende uitgangspunten (niet limitatief):

- open dialoog over de wijze waarop de prestatie indicatoren worden gemeten;
- inhoudelijke onderbouwing van normen en op basis van historische data worden normen waar nodig bijgesteld;
- overeenstemming over de normen;
- inhoudelijke analyse en onderzoek van onderliggende oorzaken;
- bij het niet behalen van de norm, wordt een verbeterplan opgesteld, dan wel worden bestuurlijke keuzes voorgelegd om de kwaliteit van dienstverlening van Veilig Thuis en de samenwerking in de keten waar nodig te verbeteren;
- Veilig Thuis kan hier de gemeenten gevraagd en ongevraagd adviseren.

Inhoudelijke doorontwikkeling van prestatie-indicatoren

De set prestatie-indicatoren is een eerste aanzet om mee te starten. Bij het opstellen van deze notitie zijn ook een aantal mogelijk indicatoren besproken die in de toekomst nader uitgewerkt kunnen worden. Na ingangsdatum van de regeling worden deze indicatoren door Veilig Thuis en gemeenten nader uitgezocht. Denk bijvoorbeeld aan:

- Voor de kwaliteit van de samenwerking in de keten is belangrijk hoe snel de benodigde hulp wordt ingezet. Het toetsingskader van de inspectie stelt het volgende: 'Veilig Thuis draagt zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vijf dagen en tien weken na ontvangst van de melding zorg voor het inzetten van een vervolgtraject'. Het is daarom van belang dat Veilig Thuis snel en adequaat de casus overdraagt. De overdracht van een casus gebeurt ná een veiligheidsbeoordeling of ná het afronden van een vervolgdienst van Veilig Thuis. Hoe eerder Veilig Thuis overdraagt, hoe eerder een vervolgtraject (hulpverlening) ingezet kan worden. Veilig Thuis is aan het verkennen hoe de data over de snelheid van overdracht verzameld en gerapporteerd kan worden.
- Bij de kwaliteit van dienstverlening voor de inwoners kan ook gedacht worden aan de termijn waarbinnen Veilig Thuis een terugkoppeling geeft aan de melder. Ook hier gaat Veilig Thuis na hoe deze data verzameld en gerapporteerd kan worden.
- De uitvoeringsagenda van de [Regiovisie Samen Zorgen Voor Veiligheid](#) (Geweld Hoort Nergens Thuis) geeft mogelijk input voor nieuwe indicatoren, bijvoorbeeld in hoeverre de TOP-3-methodiek wordt toegepast.
- De regionale overeenkomsten tussen gemeenten en aanbieders in de keten van huiselijk geweld en kindermishandeling kunnen mogelijk worden afgestemd op de prestatie-indicatoren van Veilig Thuis.

Bijlage 1: Toelichting bij de prestatie-indicatoren en de normen

Snelheid van Dienstverlening (wettelijke termijnen)

In het belang van het zicht op veiligheid (bij een melding) en het herstellen van de veiligheid in de gezinnen (vervolgdienst en overdacht), is het belangrijk dat Veilig Thuis snel beschikbaar is voor meldingen en vervolgdiensten. De prestatie-indicatoren onder a. gaan uit van het toetsingskader en de wettelijke termijn: er wordt gerekend vanaf datum ontvangst van de melding.

Het streven van Veilig Thuis is altijd om binnen de wettelijke termijnen te werken, dan wel diensten zo snel mogelijk uit te voeren. Omdat er in de praktijk (landelijk) vaak sprake is van wachtlijsten zijn de prestatie-indicatoren onder b. toegevoegd: deze gaan over de snelheid van handelen van Veilig Thuis wanneer er een wachtlijst is, en rekt vanaf datum dat Veilig Thuis de casus daadwerkelijk oppakt. Dit omdat wanneer er sprake is van een wachtlijst, de indicatoren onder a. een vertekend beeld geven over de snelheid waarmee Veilig Thuis diensten afhandelt. Bovendien: ook bij een wachtlijst heeft Veilig Thuis zicht op veiligheid door middel van het screenen van de casussen op urgentie. De mate van urgentie bepaalt wanneer de dienst opgepakt moet worden.

Voor 'advies en ondersteuning' is geen prestatie-indicator opgesteld, omdat deze meestal binnen 1 dag worden afgehandeld.

Voor het bepalen van de normen is gekeken naar de werkelijk geleverde prestatie in 2019 en 2020 bij VT NHN en bij andere VT's in Nederland. Omdat het de ambitie van Veilig Thuis is om sneller beschikbaar te zijn en wachtlijsten terug te dringen, zijn de normen bepaald op een hoger percentage dan de werkelijke prestatie in 2019 en 2020. Deze normen worden jaarlijks geëvalueerd en bijgesteld in overleg tussen Veilig Thuis en de gemeenten, zodat steeds vaker (100%) de wettelijke termijn wordt behaald.

Kwaliteit van dienstverlening Veilig Thuis voor inwoners

Veilig Thuis werkt een aanpak uit om de klanttevredenheid van inwoners vanaf 2021 standaard te gaan meten, bij een adviesaanvraag, bij een melding, bij een vervolgdienst en in de monitoring. Dan gaat het bijvoorbeeld over de bereikbaarheid, de bejegening, of de expertise van Veilig Thuis helpend is geweest, weten ouders wat zij kunnen verwachten van VT, welke rol/taken VT heeft, worden de kinderen voldoende gesproken, hoe vaak krijgen kinderen hulpverlening aangeboden, hoe vaak wordt er specialistische hulpverlening ingezet, hoe lang blijft VT betrokken? De uitkomst van de klanttevredenheid zal bijdragen aan een continue verbetering van de kwaliteit van dienstverlening.

Voor klachten wordt er niet sec gekeken naar het aantal klachten, maar naar het aandeel gegrond verklaarde klachten. Dit geeft een indicatie of Veilig Thuis werkt conform de kaders en richtlijnen. Veilig Thuis staat open voor klachten en luistert serieus naar elke klager. Voor het bepalen van de norm voor het percentage gegrond verklaarde klachten is gekeken naar het percentage gegrond verklaarde klachten bij de Raad voor de Kinderbescherming in 2016-2017-2018; de norm kan jaarlijks geëvalueerd en bijgesteld worden door Veilig Thuis en de gemeenten.

Kwaliteit van samenwerking in de keten

In 2021 is Veilig Thuis gestart met een klanttevredenheidsonderzoek middels een enquête en interviews bij sociale teams over de samenwerking met Veilig Thuis. Bovendien worden in de samenwerkingsafspraken met de sociale teams nieuwe initiatieven ontplooid om de samenwerking te verstevigen.

Vanaf 2022 zal ook de klanttevredenheid over de dienstverlening van Veilig Thuis bij andere ketenpartners worden gemeten zoals bij de politie, Raad voor de Kinderbescherming, ziekenhuizen, huisartsen, scholen, etc. Het instrument om de klanttevredenheid te meten zal nader worden ontwikkeld. In de meting wordt ingezoomd op het delen van deskundigheid, tevredenheid over de door

Veilig Thuis verstrekte voorlichtingen, het geven van adviezen, meldingen beoordelen en inzet vervolgdiensten. Verder kan in het onderzoek stilgestaan worden bij: ligt de focus van Veilig Thuis voldoende op de primaire veiligheid? Wordt de landelijke visie 'gefaseerd ketenzorg' voldoende nageleefd? Lukt het de ketenpartners om huiselijk geweld voldoende bespreekbaar te maken?

De mate van recidive wordt uitgesplitst naar een korte betrokkenheid door Veilig Thuis (bij directe overdracht na veiligheidsbeoordeling) en naar een langere betrokkenheid in een vervolgdienst (Voorwaarden & Vervolg en Onderzoek). Indien gewenst kunnen de cijfers nog uitgesplitst worden per gemeente.

Het stoppen van HG/KM is een kwestie van een lange adem, en recidive is kenmerkend voor HG/KM. Aan deze prestatie-indicator is daarom bewust geen norm gekoppeld. Er vinden vaak tientallen incidenten plaats vóórdat er een melding wordt gedaan. Factoren als 'meldingsbereidheid' en de zichtbaarheid van huiselijk geweld beïnvloeden de cijfers. Recidive zegt iets over de aard en complexiteit van de problematiek (denk bijvoorbeeld aan armoede of psychische problemen die van invloed zijn op het geweld) en de effectiviteit van de aanpak in de gehele keten. In de effectiviteit van de gehele keten draagt Veilig Thuis de verantwoordelijkheid voor haar betrokkenheid en het effect van de inzet van Veilig Thuis op de veiligheid. Veilig Thuis investeert in samenwerking met ketenpartners maar kan niet verantwoordelijk zijn voor de kwaliteit van de ketenpartners en het effect daarvan op de veiligheid.

De resultaten zijn vooral een reden voor een inhoudelijk gesprek en verdiepende (dossier-)analyse met de ketenpartners naar de onderliggende oorzaak van recidive, in hoeverre de benodigde zorg is ingezet, en wat de effectiviteit daarvan is (gefaseerde ketenzorg).

Op dit moment is er in het Informatieprotocol nog geen landelijke definitie van recidive beschikbaar. De definitie die nu in NHN is afgesproken is: als er een melding binnenkomt over een betrokkene die eerder bij Veilig Thuis bekend was, en waarvan het dossier waarin betrokkene voorkomt is afgesloten en er dus een nieuw dossier moet worden aangemaakt. Daarbij wordt onderscheid gemaakt tussen:

- dossiers die na directe overdracht van de melding zijn afgesloten
- dossiers waarin na actieve betrokkenheid van veilig Thuis er monitoring is geweest. In deze zaken wordt een dossier pas afgesloten als er gedurende minimaal een half jaar sprake is van duurzame veiligheid met een veiligheidsscore van een 6 of hoger.

Recidive wordt gemeten vanaf de inwerkingtreding van het nieuwe handelingsprotocol Veilig Thuis 2019 omdat toen de aangescherpte wijze van monitoring is ingegaan.

De cijfers kunnen aanleiding zijn voor kwalitatief onderzoek: in gesprek gaan met gezinnen en met hulpverleners over wat er nodig is. Het onderzoek van Verwey-Jonker en het onderzoek Casus door de Keten gaat hier ook waardevolle informatie over leveren.

Overig: wat is geen prestatie-indicator

Zoals eerder aangegeven zijn de instroomcijfers is hier geen prestatie-indicator op geformuleerd: instroom adviesaanvragen, instroom meldingen, aantal uitgevoerde veiligheidsbeoordelingen (+ omvang wachtlijst), instroom vervolgdiensten, aantal uitgevoerde vervolgdiensten (+ omvang werkvoorraad).

Zaken zoals ziekteverzuim, externe inhuur, formatie/vacatureruimte zijn een beschrijvende indicator (bedrijfsvoering).

In het toetsingskader van de inspectie staat een aantal toetsingscriteria, die inmiddels vanzelfsprekend zijn. Daarop is de score in principe 100% en daarom voegen ze weinig toe als prestatie-indicator. Denk bijvoorbeeld aan:

- Veilig Thuis is conform het kwaliteitskader van de inspectie 24/7 bereikbaar en beschikbaar (buiten kantoortijden is de VT bereikbaar en de Integrale Crisisdienst Jeugd beschikbaar)
- Bij 100% van de meldingen wordt een plan van aanpak ten behoeve van het onderzoek opgesteld.

Bijlage 2: Missie en Visie van Veilig Thuis

Missie

Veilig Thuis NHN is er voor alle inwoners en professionals die te maken hebben met (vermoedens van) huiselijk geweld en kindermishandeling.

Wij hebben de wettelijke taak om in te grijpen en de veiligheid te herstellen in (acute of langdurig) onveilige situaties in huiselijke kring*.

Wij werken samen met de inwoners en professionals in de keten aan veiligheid voor iedereen, van jong (-9 maanden) tot oud (100+) in Noord-Holland Noord.

* (ex-)partners, familieleden en (huis)vrienden, kennissen

Visie

Van jong tot oud heeft iedereen het recht om te leven en op te groeien in een veilig thuis.

Wij zijn zichtbaar en laagdrempelig benaderbaar. Inwoners en professionals stimuleren wij om signalen van huiselijk geweld en kindermishandeling bij ons melden. Het gaat om fysieke, emotionele of psychische verwaarlozing of mishandeling, seksueel geweld en getuige zijn van (ex-)partnergeweld.

Wij zijn ons ervan bewust dat onze (on)gevraagde inzet impact heeft op een huishouden en dit vraagt van ons dat wij zorgvuldig en transparant werken.

Wij geloven dat we in overleg met elkaar zorgen voor stabiele veiligheid en herstel. Samen kunnen we onveilige situaties en de overdracht van geweld van generatie op generatie stoppen.

Wij vinden het onze verantwoordelijkheid dat wij:

- ✓ onze deskundigheid over alle vormen van huiselijk geweld en kindermishandeling inzetten en delen met professionals. Denk bijvoorbeeld aan: ouder(en)mishandeling, complexe scheidingen, seksueel geweld, (ex-)partnergeweld, mensenhandel en eer gerelateerd geweld.
- ✓ deskundig advies geven aan iedereen die te maken heeft met (een vermoeden van) huiselijk geweld en kindermishandeling.
- ✓ meldingen over huiselijk geweld en kindermishandeling deskundig beoordelen en zorgen dat de juiste hulp ingezet wordt.
- ✓ daar waar nodig veiligheidsvoorwaarden opstellen en onderzoek verrichten naar huiselijk geweld/kindermishandeling
- ✓ niet eerder stoppen tot dat we zicht hebben op het herstel van de veiligheid op langere termijn.
- ✓ dé betrouwbare samenwerkingspartner voor organisaties in de keten zijn.
- ✓ 24 uur per dag, 7 dagen per week, bereikbaar zijn voor inwoners en professionals.