



# Stimulering meldcode

Onderzoek gebruik  
meldcode huiselijk geweld  
en kindermishandeling

September 2017





# Stimulering meldcode

Onderzoek naar het gebruik van de  
meldcode huiselijk geweld en  
kindermishandeling in Rotterdam

Gemeente Rotterdam  
Onderzoek & Business Intelligence

September 2017

© Gemeente Rotterdam, Onderzoek en Business Intelligence, 2017

Auteur(s):  
Alex Hekelaar en Justine Anschütz

Project: 5171

Postadres:  
Postbus 21323  
3001 AH Rotterdam  
Telefoon: (010) 267 15 00  
E-mail: [onderzoek@rotterdam.nl](mailto:onderzoek@rotterdam.nl)  
Website: [www.rotterdam.nl/bestuur-organisatie/onderzoek/](http://www.rotterdam.nl/bestuur-organisatie/onderzoek/)  
Twitter: @Onderzoek010

# Inhoudsopgave

---

|          |  |           |
|----------|--|-----------|
| <b>1</b> | <b>Onderzoeksopzet.....</b>  | <b>5</b>  |
| 1.1      | Inleiding.....   | 5         |
| 1.2      | Aanleiding .....   | 5         |
| 1.3      | Doelstelling en onderzoeksvragen.....                                      | 7         |
| 1.4      | Uitwerking .....   | 7         |
| 1.5      | Methode van onderzoek .....  | 9         |
| 1.6      | Leeswijzer .....   | 10        |
| <b>2</b> | <b>Ervaringen gebruik SISA en meldcode .....</b>                           | <b>11</b> |
| 2.1      | Inleiding.....   | 11        |
| 2.2      | Kenmerken van deelnemende organisaties .....                               | 11        |
| 2.3      | Ondersteuning vanuit organisatie .....                                     | 12        |
| 2.4      | Gebruik van SISA.....  | 15        |
| 2.5      | Gebruik meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling .....              | 17        |
| <b>3</b> | <b>Bevorderende en belemmerende factoren gebruik meldcode en SISA.....</b> | <b>25</b> |
| 3.1      | Inleiding.....   | 25        |
| 3.2      | Bevorderende factoren .....  | 25        |
| 3.3      | Belemmerende factoren .....  | 29        |
| 3.4      | Knelpunten bij het gebruik van SISA .....                                  | 34        |
| <b>4</b> | <b>Effecten ISM-team.....</b>  | <b>37</b> |
| 4.1      | Inleiding.....   | 37        |
| 4.2      | Resultaten.....  | 37        |
| <b>5</b> | <b>Monitor meldcode.....</b>   | <b>39</b> |
| 5.1      | Inleiding.....   | 39        |
| 5.2      | Redenen niet-gebruik .....   | 39        |
| 5.3      | Eigen monitor .....  | 40        |
| 5.4      | Tevredenheid .....   | 40        |
| 5.5      | Bruikbaarheid.....   | 41        |
| 5.6      | Wensen.....  | 42        |
| <b>6</b> | <b>Conclusies en aanbevelingen .....</b>                                   | <b>43</b> |
| 6.1      | Inleiding.....   | 43        |
| 6.2      | Conclusies .....   | 43        |
| 6.3      | Aanbevelingen .....  | 46        |
|          | <b>Bijlage 1 Itemlijst interviews .....</b>                                | <b>49</b> |
|          | <b>Bijlage 2 Verantwoording onderzoek.....</b>                             | <b>51</b> |
|          | <b>Bijlage 3 Kenmerken deelnemende organisaties .....</b>                  | <b>54</b> |



# 1 Onderzoeksopzet

---

## 1.1 Inleiding

De gemeente Rotterdam hecht grote waarde aan het gebruik van SISA en de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. Ze motiveert, stimuleert en faciliteert daarom het toepassen van deze instrumenten.

Dit rapport bevat de resultaten van een onderzoek naar de factoren die van invloed zijn op het gebruik van SISA, de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling en de effecten van de inzet van het Intensivering SISA en Meldcode (ISM)-team om dit te bevorderen. Daarnaast wordt ingegaan op de registratie van huiselijk geweld en kindermishandeling door organisaties en de ervaringen met het gemeentelijke registratiesysteem: de monitor meldcode.

## 1.2 Aanleiding

Per 1 juli 2013 is de Wet verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking getreden. Deze wet bepaalt dat organisaties en zelfstandige beroepsbeoefenaren in de sectoren onderwijs, gezondheidszorg, kinderopvang, maatschappelijke ondersteuning, sport, jeugdzorg en justitie een meldcode moeten hebben én het gebruik ervan moeten bevorderen. De meldcode is een stappenplan waarin staat hoe bijvoorbeeld een huisarts, kinderopvang-medewerker, leerkracht of hulpverlener moet omgaan met het signaleren en melden van (vermoedens van) huiselijk geweld en kindermishandeling. De verplichting geldt niet voor vrijwilligersorganisaties<sup>1</sup>.

Iedere organisatie en zelfstandige professional die werkt met ouders en/of kinderen moet een eigen meldcode ontwikkelen. Daarin moeten in ieder geval de volgende vijf stappen staan:

1. In kaart brengen van signalen.
2. Overleggen met een collega. En eventueel raadplegen van Veilig Thuis: het advies- en meldpunt huiselijk geweld en kindermishandeling. Of een deskundige op het gebied van letselduiding.
3. Gesprek met de betrokkene(n).
4. Wegen van het huiselijk geweld of de kindermishandeling. En bij twijfel Veilig Thuis raadplegen.
5. Beslissen over zelf hulp organiseren of melden bij Veilig Thuis<sup>2</sup>.

In Rotterdam zijn er ruim 600 organisaties waarmee de gemeente contact heeft (gehad) om de meldcode te implementeren. Het gebruik en bereik van de meldcode kan volgens de gemeente echter beter<sup>3</sup>.

In 2015 heeft OBI in opdracht van het Servicepunt Meldcode van de gemeente Rotterdam bij deze organisaties onderzoek<sup>4</sup> gedaan naar de implementatie en het gebruik van de meldcode. Hieruit bleek onder andere dat er nog veel onbekendheid was met de meldcode, met name in het onderwijs. Het onderzoek leverde verschillende verbeterpunten op voor het gebruik van de meldcode.

De gemeente heeft verschillende instrumenten waarmee zij het gebruik van de meldcode, en de signalering en aanpak van huiselijk geweld en kindermishandeling in bredere zin, door organisaties stimuleert.

---

<sup>1</sup> Rijksoverheid. *Meldcode Huiselijk Geweld en kindermishandeling*. Geraadpleegd 30 juni 2017.

<sup>2</sup> Nederlands Jeugdinstituut (NJI). *Werken met de meldcode*. Geraadpleegd 30 juni 2017.

<sup>3</sup> Gemeente Rotterdam (juni 2016). *Informatieblad meldcode en SISA in het onderwijs*.

<sup>4</sup> Einde-Bus, A.E.M. van den en M.J.W. Epskamp (augustus 2015). *Evaluatie meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling*. Rotterdam: Gemeente Rotterdam, Onderzoek en Business Intelligence.

### 1.2.1 SISA

Eén van de instrumenten die organisaties al langer tot hun beschikking hebben om iets te doen met hun zorgen over kinderen en jongeren is SISA. SISA staat voor Signaleren en Samenwerken. Het is ook het SamenwerkingsInstrument Sluitende Aanpak. Het is een computersysteem, waarin professionals vanuit regio Rotterdam kunnen signaleren dat zij betrokken zijn bij een kind/jongere van 0 tot 23 jaar<sup>5</sup>. Het gaat daarbij om brede zorgsignalen, dus niet alleen om kindermishandeling. In het systeem staat niet waarom een professional betrokken is. Met SISA wordt alleen maar bijgehouden of er meerdere professionals op hetzelfde moment bij hetzelfde kind, dezelfde jongere of binnen hetzelfde gezin betrokken zijn. Verschillende hulpverleners weten zo van elkaars betrokkenheid en kunnen met elkaar afstemmen om de beste begeleiding te bieden. SISA wordt ook als een instrument gezien om de vroegsignalering en aanpak van kindermishandeling te bevorderen. Wanneer een organisatie de meldcode opstart, moet zij ook altijd een signaal afgeven in SISA.

### 1.2.2 ISM-team en monitor meldcode

In het Actieprogramma Veilig Thuis<sup>6</sup> neemt de gemeente Rotterdam diverse maatregelen om het gebruik en het bereik van de meldcode en SISA te vergroten. Zo ging in juni 2016 het Intensivering SISA en Meldcode (ISM)-team van start. Het ISM-team benadert organisaties en gaat na hoe en in welke mate zij de meldcode en SISA gebruiken. Het team maakt zo nodig verbeterafspraken met organisaties<sup>7</sup>.

Daarnaast is het Servicepunt Meldcode in dezelfde periode gestart met de monitor meldcode. Het doel van de monitor is beter zicht te krijgen op hoe vaak professionals de meldcode inzetten en hoe vaak er hulp wordt geboden of een melding wordt gedaan bij Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond. De monitor zou ook zicht moeten gaan bieden op de instellingen die de meldcode onvoldoende toepassen<sup>8</sup>.

Organisaties krijgen iedere maand een Excelformulier toegestuurd met het verzoek deze in te vullen (instuurverzoek). Via een knop wordt automatisch op basis hiervan een geaggregeerde, geanonimiseerde lijst gemaakt en automatisch als bijlage aan een mail, geadresseerd aan het Servicepunt toegevoegd. Naast gegevens over de organisatie, afdeling/team en medewerker, wordt onder andere gevraagd naar de startdatum meldcode, afgifte SISA-signaal (ja/nee), consultatie (ja/nee, intern/extern), einddatum meldcode en stap 5 (zelf hulp inzetten/ melden bij Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond).

Het Servicepunt heeft in de monitor meldcode organisaties geselecteerd die de afgelopen twee jaar geen signalen in SISA hebben afgegeven. Omdat dit als een indicatie kan worden gezien voor het gebruik van de meldcode, noemen we deze groep 'niet-gebruikers'. Het ISM-team probeert hen met behulp van motiverende gesprekstechnieken tot het (vaker) toepassen van de meldcode en SISA te brengen. Om zicht te hebben op de tevredenheid van de gebruikers was het Servicepunt voornemens met het instuurverzoek van de monitor een kleine enquête mee te sturen.

Voor het (door)ontwikkelen van een effectieve stimuleringsaanpak is van belang om inzicht te hebben in de resultaten van de aanpak, maar ook in andere factoren die van invloed zijn op het gebruik van SISA, de meldcode en de monitor meldcode door organisaties.

De afdeling Onderzoek en Business Intelligence (O&BI) van de gemeente Rotterdam is gevraagd hiernaar onderzoek te doen.

---

<sup>5</sup> [www.sisa.rotterdam.nl](http://www.sisa.rotterdam.nl)

<sup>6</sup> Gemeente Rotterdam (maart 2015). *Actieprogramma Veilig Thuis 2015-2018. Naar een integrale aanpak Huiselijk Geweld en Kindermishandeling*. Rotterdam: gemeente Rotterdam, directie Publieke Gezondheid & Zorg (GGD Rotterdam-Rijnmond).

<sup>7</sup> Gemeente Rotterdam (juni 2016). *Informatieblad. meldcode en SISA in het onderwijs*. Rotterdam: Gemeente Rotterdam.

<sup>8</sup> Idem.



### 1.3 Doelstelling en onderzoeksvragen

Doel van het onderzoek is bijdragen aan een effectief stimuleringsbeleid vroegsignalering en aanpak huiselijk geweld en kindermishandeling van het Servicepunt Meldcode door inzicht te bieden in:

- de factoren die bij organisaties belemmerend of bevorderend werken op het gebruik van SISA, de meldcode en de monitor meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling,
- de effectiviteit van de gevolgde strategie van het ISM-team om het gebruik van SISA en de meldcode te bevorderen en
- de tevredenheid van organisaties met de monitor meldcode.

De effectiviteit van het ISM team zou in principe kunnen worden afgelezen aan de verandering in het aantal signalen en meldingen in de monitor meldcode. Helaas bleken de resultaten uit de monitor hiervoor niet geschikt, vanwege een te laag aantal organisaties die de monitor gebruikt. Ook het meldbestand van VTRR was ongeschikt vanwege het ontbreken van gegevens over de meldende organisatie. Daarmee blijven de SISA-signalen over als indicator voor de effectiviteit van het ISM team. Door de verandering in het aantal SISA-signalen te vergelijken met organisaties die niet zijn bezocht, krijgen we inzicht in de *meerwaarde* van het bezoek van het ISM-team. In bijlage 2 is een uitgebreide onderzoeksverantwoording te vinden.

De factoren die belemmerend of bevorderend werken op het gebruik van SISA, de meldcode en de monitor meldcode worden zichtbaar in de ervaringen van organisaties met het signaleren, melden, aanpakken en registreren van huiselijk geweld (hg) en kindermishandeling (km).

De onderzoeksvragen zijn:

1. Op welke wijze gaan organisaties om met signalen van huiselijk geweld en kindermishandeling? In hoeverre, en eventueel waar, leggen organisaties signalen van huiselijk geweld en kindermishandeling vast en registreren ze de acties die zij daarop laten volgen?
2. Welke factoren bevorderen en belemmeren bij organisaties het gebruik van de meldcode en het registreren van signalen van huiselijk geweld en kindermishandeling in SISA en de monitor meldcode?
3. Wat is er veranderd in het aantal SISA-signalen door organisaties die door het ISM-team zijn bezocht en in hoeverre verschilt deze van de verandering bij de overige organisaties uit het meldcodebestand gedurende dezelfde periode?
4. Wat zijn de redenen dat de organisaties waar de gemeente contact mee heeft de monitor meldcode wel of juist niet invullen? En in hoeverre zijn de gebruikers tevreden over de monitor?

### 1.4 Uitwerking

In de onderzoeksvragen staan een aantal begrippen die eerst nader uitgewerkt moeten worden om ze door middel van onderzoek te kunnen beantwoorden.

#### 1.4.1 Definitie huiselijk geweld en kindermishandeling

In het onderzoek gaan we uit van de definitie van het Nederlands Jeugdinstituut (NJI): Huiselijk geweld is geweld dat wordt gepleegd door iemand uit de huiselijke kring van het slachtoffer. Dat kunnen zijn: partners, ex-partners, gezinsleden, familieleden en huisvrienden. De term "huiselijk geweld" verwijst naar de relatie tussen pleger en slachtoffer. Er is meestal sprake van een machtsverschil. Het slachtoffer is afhankelijk van de dader.

Het gaat bij huiselijk geweld om lichamelijke, seksuele en psychische vormen van geweld. Het kan daarbij ook gaan om financiële misbruik (ouderen), verwaarlozing en het *getuige* zijn van geweld (kinderen)<sup>9</sup>.

De Rijksoverheid noemt als vormen van huiselijk geweld: kindermishandeling, ouderenmishandeling, eengerelateerd geweld zoals eerwraak, vrouwelijke genitale verminking ('vrouwenbesnijdenis') of huwelijksdwang, oudermishandeling, en partnergeweld en ex-partnergeweld in alle verschijningsvormen, ook psychische mishandeling en stalking<sup>10</sup>.

Geweld in de zorgrelatie, zoals ouderenmishandeling en seksueel misbruik door professionals, vrijwilligers of medepatiënten, valt buiten ons onderzoek. Daarbij volgen we de redenering van de Koninklijke Nederlandsche Maatschappij tot Bevordering der Geneeskunst in dat we de problematiek niet als minder ernstig zien, maar dat deze een ander karakter heeft en daardoor ook andere interventies van zorgverleners vergt.<sup>11</sup>

#### 1.4.2 Bevorderende en belemmerende factoren

Factoren waarvan we op voorhand verwachten dat ze van invloed kunnen zijn op het gebruik van SISA, de meldcode en de monitor meldcode betreffen:

- de organisatiestructuur rondom hg/km (o.a. beleid en protocollen);
- kenmerken medewerkers (aantal, competenties, houding en gedrag van aandachtsfunctionarissen, leidinggevend en overige medewerkers);
- doel(en) van de organisatie;
- kenmerken van de doelgroep (omvang, soort en zwaarte problematiek);
- kenmerken van het netwerk van stakeholders rondom de organisatie (positie in netwerk en functioneren van het netwerk) in relatie tot hg/km.

Uit onderzoek van den Einde-Bus & Epskamp<sup>12</sup> kwamen de volgende knelpunten naar voren bij de uitvoering van de meldcode:

- angst voor verlies vertrouwensrelatie met cliënt en weerstand bij slachtoffer(s) om te melden;
- niet goed oppakken van meldingen door Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond (VTRR);
- onbekendheid met (werkwijze) meldcode;
- zelf oppakken van signalen;
- problemen met herkennen van signalen en vinden van bewijzen;
- onvoldoende toepassen Kindcheck;
- geen helder beleid/protocol vanuit de organisatie;
- angst voor het schenden van het beroepsgeheim;
- onduidelijkheid over (grenzen van) de eigen verantwoordelijkheid voor de aanpak van huiselijk geweld en kindermishandeling.

Eén van de aanbevelingen uit het onderzoek was om gebruik te maken van 'succesvolle organisaties' als best practices om een inhaalslag te maken bij achterblijvers m.b.t. het gebruik van de meldcode.

Deze factoren en aanbeveling hebben we meegenomen in de onderzoeksopzet.

<sup>9</sup> Nederlands Jeugdinstituut (NJI). *Kindermishandeling. Vormen*. Geraadpleegd: 27 juni 2017.

<sup>10</sup> Website Rijksoverheid. *Wat is huiselijk geweld?* Geraadpleegd: 27 juni 2017

<sup>11</sup> KNMG (2015). *KNMG-meldcode Kindermishandeling en huiselijk geweld*. Koninklijke Nederlandsche Maatschappij tot Bevordering der Geneeskunst, editie 2015.

<sup>12</sup> Einde-Bus, A.E.M. van den en M.J.W. Epskamp (augustus 2015). *Evaluatie meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling*. Rotterdam: Gemeente Rotterdam, Onderzoek en Business Intelligence.

## 1.5 Methode van onderzoek

Om de onderzoeksvragen te beantwoorden hebben we gebruik gemaakt van een combinatie van kwalitatieve en kwantitatieve onderzoekstechnieken: interviews, bestandsanalyses en een enquête (zie ook bijlage 2).

### 1.5.1 Interviews

Voor het beantwoorden van de eerste drie onderzoeksvragen hebben we een steekproef getrokken van 20 organisaties uit het gehele bestand van ruim 600 organisaties waarmee de gemeente contact heeft (gehad) om de meldcode te implementeren, exclusief de organisaties die door het ISM-team worden bezocht<sup>13</sup>.

Om een zo volledig mogelijk beeld te krijgen van de factoren die het gebruik van de meldcode beïnvloeden, hebben we een zo breed mogelijke variatie aan organisaties over de verschillende sectoren (kinderopvang, onderwijs, welzijn/zorg en gezondheidszorg) in het steekproefkader opgenomen.

Bij ieder van de geselecteerde organisaties is een interview afgenomen met de verantwoordelijke medewerker<sup>14</sup> over de wijze van signaleren, melden en registreren van huiselijk geweld en kindermishandeling binnen zijn of haar organisatie. Bij één organisatie waren we door gebrek aan medewerking genoodzaakt een alternatief, een andere organisatie binnen dezelfde sector, te kiezen. In tabel 1 is de responsverdeling te vinden en in bijlage 3 een aantal kenmerken van deze organisaties.

Tabel 1 Deelnemende organisaties per sector

|   | Aantal organisaties |
|---|---------------------|
| Kinderopvang<br>(kinderdagverblijf, peuterspeelzaal en gastouderbureaus)                | 4                   |
| Onderwijs<br>(regulier/speciaal, basisonderwijs/voortgezet onderwijs/MBO)               | 5                   |
| Welzijn/zorg<br>(volwassenen en jeugd, ouderen/overig)                                  | 7                   |
| Gezondheidszorg/medische sector<br>(ziekenhuis, zorg voor verstandelijk beperkten, GGZ) | 4                   |
| <b>Totaal</b>   | <b>20</b>           |

### 1.5.2 Bestandsanalyses

We hebben de SISA-gegevens opgevraagd van instellingen over de periode augustus 2016 t/m maart 2017. In totaal gaat het om 644 instellingen.

Wanneer organisaties geen enkel signaal hebben afgegeven gedurende deze periode, komen ze ook niet in dit bestand voor. Vervolgens hebben we het aantal signalen per maand over een periode van 8 maanden (augustus 2016 t/m maart 2017) geanalyseerd. We onderscheiden daarbij twee groepen, wel en niet bezocht door het ISM-team. We hebben de verandering in het aantal SISA-signalen rondom het ISM-bezoek bekeken en vergeleken met veranderingen bij de andere groep gedurende de onderzoeksperiode.

<sup>13</sup> Om hen niet te zwaar te belasten is afgesproken om geen interviews te houden bij de organisaties die door het ISM-team worden bezocht.

<sup>14</sup> Voorzover mogelijk, is de aandachtsfunctionaris huiselijk geweld en kindermishandeling van de betreffende organisatie geïnterviewd.

### 1.5.3 Enquête

Om de ervaringen met de monitor meldcode te bepalen, is gebruik gemaakt van een online enquête (Netq). Bij het maandelijks instuurverzoek van de monitor is op 4 mei 2017 een uitnodiging voor deelname aan de enquête, inclusief weblink opgenomen. Bij non-respons is na een week nogmaals een verzoek tot invullen gestuurd naar de betreffende organisaties. In totaal zijn 477 organisaties benaderd. Daarvan zijn 110 respondenten aan de vragenlijst begonnen en 81 van hen hebben de enquête volledig ingevuld. Bij een dergelijk laag responspercentage (17%) dient bij de interpretatie van resultaten de nodige voorzichtigheid te worden betracht, temeer daar er geen nadere non-responsanalyse mogelijk is, omdat onbekend is om welke organisaties het hierbij gaat. Niettemin geeft het op hoofdlijnen indicaties omtrent de ervaringen met de monitor. Aangezien 59% van de responsgroep nu of in het verleden geen gebruik heeft gemaakt van de monitor meldcode, geeft de enquête ook een belangrijk inzicht in de redenen van het niet gebruik.

## 1.6 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 volgen de resultaten van de interviews met de vertegenwoordigers van de verschillende organisaties. Er wordt ingegaan op hoe organisaties omgaan met signalen van huiselijk geweld en kindermishandeling en de rol die ze de meldcode daarbij geven.

In hoofdstuk 3 staat de vraag centraal welke knelpunten en belemmeringen organisaties ervaren, maar natuurlijk komen ook positieve ervaringen en bevorderende factoren aan bod. Bijzondere aandacht gaat uit naar de wijze van registratie en specifiek ervaringen met de monitor meldcode.

Vervolgens worden in hoofdstuk 4 de ontwikkelingen in het aantal SISA signalen, bij de organisaties die wel en niet door het ISM teams zijn bezocht, beschreven en vergeleken.

In hoofdstuk 5 komt aan de hand van de enquêteresultaten het oordeel van organisaties over de monitor meldcode aan bod.

Op basis van het voorgaande worden in hoofdstuk 6 conclusies getrokken over het gebruik van SISA, de meldcode en de monitor meldcode, en worden suggesties gedaan om dit te bevorderen.

## 2 Ervaringen gebruik SISA en meldcode

---

### 2.1 Inleiding

In dit hoofdstuk bespreken we de uitkomsten van de interviews die onder 20 organisaties zijn uitgevoerd naar het gebruik van SISA en de meldcode bij signalen van huiselijk geweld en kindermishandeling.

De onderzoeksvraag die in dit hoofdstuk centraal staat, is:

*Vraag 2: Op welke wijze gaan organisaties om met signalen van huiselijk geweld en kindermishandeling? In hoeverre en eventueel waar leggen organisaties signalen van huiselijk geweld en kindermishandeling vast, en registreren ze de acties die zij daarop laten volgen?*

De opbouw van dit hoofdstuk is als volgt:

- Paragraaf 2.2 geeft een korte beschrijving van de organisaties die deel namen aan het onderzoek. We vermoeden dat kenmerken zoals grootte van de organisatie en zwaarte van de doelgroep, een rol spelen bij het gebruik van SISA en van de meldcode.
- Paragraaf 2.3 geeft een beschrijving van de ondersteuning die organisaties geven aan medewerkers in de vorm van beleid, protocollen, de rol van de aandachtfunctionaris en training. We vermoeden dat deze factoren een rol spelen in hoe actief de organisaties met SISA en de meldcode omgaan.
- Paragraaf 2.4 beschrijft de werkwijze van de bij het onderzoek betrokken organisaties wat betreft SISA.
- Paragraaf 2.5 beschrijft de werkwijze van organisaties met betrekking tot de meldcode en de wijze van registratie. Ook de monitor meldcode komt hier aan bod.

### 2.2 Kenmerken van deelnemende organisaties

De organisaties die deelnamen aan het onderzoek zijn afkomstig uit vier sectoren: kinderopvang, onderwijs, welzijn/zorg en gezondheidszorg.

De organisaties die betrokken zijn bij het onderzoek verschillen sterk in grootte (aantal medewerkers), in de grootte van de doelgroep (aantal cliënten/leerlingen/kinderen op school/in zorg/in de opvang), maar ook in de zwaarte van de doelgroep. Zo zijn er aan de ene kant organisaties met een doelgroep waarvan al bekend is dat er zware problematiek aan de hand is, zoals bij een school voor speciaal onderwijs of een jeugdhulpinstelling, en aan de andere kant organisaties met een bredere doelgroep, zoals een reguliere school. Aan het onderzoek namen acht kleine, drie middelgrote en negen grote organisaties<sup>15</sup> deel.

Het aantal signalen van huiselijk geweld en kindermishandeling (hg/km) en het aantal meldingen bij Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond (VTRR) in verhouding tot de grootte van de doelgroep varieert sterk tussen de organisaties. In de ene organisatie was er in 2016 één melding van hg/km op 35 kinderen, in de andere één op 1000 kinderen. Bij sommige organisaties was deze informatie niet beschikbaar.

---

<sup>15</sup> Klein: minder dan 50 medewerkers, middelgroot: 50-250 medewerkers, groot: meer dan 250 medewerkers.

Bovenstaande analyse laat zien dat het absolute aantal SISA signalen of het aantal keren dat de meldcode wordt ingezet weinig zegt of de organisatie SISA of de meldcode effectief gebruikt. Om uitspraken te doen of een organisatie een “actieve” gebruiker is, moet minstens rekening worden gehouden met de grootte van de organisatie en de grootte en zwaarte van de doelgroep.

In bijlage 3 staat een uitgebreidere beschrijving van de 20 organisaties, waarbij interviews hebben plaatsgevonden.

## 2.3 Ondersteuning vanuit organisatie

### 2.3.1 Beleid en protocollen

Sommige organisaties hebben hun aanpak van huiselijk geweld en kindermishandeling in een beleidsdocument benoemd. Alle organisaties hebben SISA en de meldcode een plek gegeven in hun protocollen. Een aantal organisaties zijn bezig met het verkrijgen van het keurmerk van de Landelijke Vereniging van Aandachtsfunctionarissen (LVAK<sup>16</sup>).

Bij de meeste organisaties is het beleid rond de meldcode een aantal jaar geleden geïmplementeerd, nadat de meldcode wettelijk verplicht werd in 2013. Toen was er veel aandacht voor, maar nu is dat bij sommige organisaties wat weggeëbd, soms ook door fusies of krimp van de organisatie. Of er aandacht voor het thema is, lijkt samen te hangen met het aantal aandachtsfunctionarissen per medewerker, de tijd die medewerkers beschikbaar hebben voor deze functie, en de persoonlijkheid en rolopvatting van de aandachtsfunctionarissen. Ook koepelorganisaties en landelijke moederorganisaties kunnen een rol spelen. Zo zorgt de landelijke organisatie van één van de zorginstellingen dat de meldcode op alle werkeenheden wordt geïmplementeerd. Dit doet zij onder andere door hierop te monitoren en de meldcode onderdeel te maken van externe audits. Een andere koepelorganisatie is erop gericht meer uniformiteit te krijgen in de signalering en aanpak van hg/km door de tot de koepel behorende scholen. Dit doet zij door samen met de gemeente een handreiking hg/km voor scholen op te stellen.

Er is veel variatie in de mate waarin de protocollen bij uitvoerders bekend zijn en worden gebruikt. Voor een deel van de organisaties zijn de stappen uit de meldcode niet meer dan een formalisering van wat ze in de praktijk al (impliciet) deden en wat ze dus ook blijven doen. Bij andere organisaties zijn de uitvoerders veel minder gericht op SISA en de meldcode. Het gaat hierbij vaak om organisaties waarbij aandacht voor hg/km een minder sterke traditie heeft of is weggezakt (bijvoorbeeld door eerdergenoemde reorganisaties en bezuinigingen) zoals bij een aantal zorg- en welzijnsorganisaties (B, S).

### 2.3.2 Rol van de aandachtsfunctionaris

De aandachtsfunctionarissen hebben een belangrijke rol gespeeld bij het “vertalen” en opnemen van de meldcode en de SISA-signalering binnen de eigen organisatie. Daarnaast hebben de verschillende aandachtsfunctionarissen gemeen dat ze zich inzetten voor het gebruik van de meldcode en SISA (implementatie) binnen de organisatie door medewerkers hierin te faciliteren en adviseren. De aandachtsfunctionaris speelt een rol in intervisie en consult bij de meeste organisaties. Ook kan het dat de functionaris een deel van de uitvoering (bijvoorbeeld gesprekken met cliënten of ouders) voor zijn of haar rekening neemt.

Voorts volgen aandachtsfunctionarissen de laatste ontwikkelingen op het gebied van hg/km en stellen daarvan de organisatie in kennis. Ze houden de protocollen up-to-date, kopen trainingen in, geven zelf trainingen of brengen ze onder de aandacht van de medewerkers. Tenslotte, hoort ook het bijdragen aan het organisatiebeleid en adviseren van leidinggevenden, directie en management op het gebied van hg/km tot de werkzaamheden van de aandachtsfunctionaris.

---

<sup>16</sup> <https://lvak.nl/>

Echter, naast deze overeenkomsten zijn er ook duidelijke verschillen. De verschillen uiten zich in:

- Sturing op het gebruik van SISA
- De pro-activiteit van de aandachtsfunctionaris
- Sturing op de registratie van signalen en acties

Sommige aandachtsfunctionarissen zien actief toe op het gebruik van SISA, door hierop te monitoren en te sturen, terwijl anderen de verantwoordelijkheid hiervoor volledig bij de uitvoering leggen. Er zijn aandachtsfunctionarissen die frequent bij uitvoerders langsgaan om de signalering en aanpak te bespreken (proactief), terwijl anderen pas handelen wanneer medewerkers daarom vragen (reactief). Ook de mate van deelname aan overleggen zoals casuïstiekbesprekingen verschilt.

Deze aandachtsfunctionaris van een ouderenorganisatie geeft duidelijk aan dat de afhandeling bij de uitvoerder ligt:

---

**Als aandachtsfunctionaris krijg ik een signaal als er een melding in die module [eigen systeem voor incidenten met vinkje voor SISA signaal] is gedaan. Ik kan dan meekijken en ondersteuning bieden waar nodig. Ik ben een meekijker, geen afhandelaar. Ik reageer altijd even met een mailtje: lukt het? Heb je ondersteuning nodig? Soms komt daar een ondersteuningsvraag uit, soms kunnen mensen het zelf af ... Het is niet de bedoeling dat ik alle casussen ga oplossen. Het is de bedoeling dat mensen zelf in actie komen en weten wat ze moeten doen en welke mogelijkheden er zijn.**

---

**Aandachtsfunctionaris, Ouderenorganisatie.**

---

Variatie is er ook in de mate waarin aandachtsfunctionarissen waarde hechten en aandacht besteden aan de registratie van hg/km. Het meest vergaande voorbeeld is de aandachtsfunctionaris van een zorginstelling die een registratiesysteem heeft ingericht en geïmplementeerd waarin zaken uitgebreid kunnen worden vastgelegd maar dat ook sturend is op het volgen van de beoogde processtappen en dat medewerkers hierbij ondersteunt (K). Aan de andere kant van het spectrum staan de aandachtsfunctionarissen die weinig aandacht besteden aan de registratie en hier ook niet zo het nut van inzien (S).

In de onderzoeksgroep bleken er grote verschillen te zijn in het aantal aandachtsfunctionarissen per medewerker. Er is een organisatie met 3000 medewerkers en één aandachtsfunctionaris, dus 1 op 3000. Er is ook een organisatie met 3500 medewerkers en 25 aandachtsfunctionarissen, dus 1 op 140. Volgens de LVAK is er geen richtlijn voor het aantal aandachtsfunctionarissen (AF) per medewerker. Zij adviseren voor de kinderopvang één indirecte AF voor de organisatie en één directe AF op de 20 medewerkers, en voor onderwijs één indirecte AF voor de organisatie en één directe AF per school. Voor de zorg adviseert de LVAK één AF op de 50 medewerkers, als de medewerkers zelf de stappen van de meldcode nemen en alleen advies vragen aan de AF. Voor andere instellingen, waarbij de AF meer in beeld komt, bijvoorbeeld thuiszorg, kraamzorg, geeft de LVAK aan dat het beter om meer AF te hebben.<sup>17</sup>

In de onderzoeksgroep hadden kleine organisaties relatief veel aandachtsfunctionarissen in verhouding tot het aantal medewerkers (zie bijlage 3). Grote organisaties hebben soms meerdere aandachtsfunctionarissen en daarboven een coördinator (E, P).

Toch hoeft een hoog aantal medewerkers per aandachtsfunctionaris op zich geen probleem te zijn. Belangrijk is ook de aard en omvang van de problematiek waar medewerkers mee te maken hebben, de competenties van de uitvoerende medewerkers en de aanwezigheid van specialisten/deskundigen op uitvoeringsniveau die men kan consulteren. Zo beschikt een van de onderzochte Jeugdzorginstellingen (Q) over slechts 1 aandachtsfunctionaris op 600 medewerkers en toch levert dat volgens de aandachtsfunctionaris geen problemen op.

---

<sup>17</sup> Emailcommunicatie LVAK, 6 augustus 2017.

De gedragswetenschappers binnen deze organisatie werken volgens haar namelijk als een soort aandachtsfunctionaris, zo geeft ze aan.

Niettemin wijst een aantal respondenten duidelijk op een tekort aan aandachtsfunctionarissen binnen de eigen organisatie. Door bezuinigingen en reorganisaties is daar het aantal aandachtsfunctionarissen afgenomen.

Het tekort heeft volgens hen tot gevolg dat ze minder (pro)actief hun taken op het gebied van hg/km kunnen uitvoeren. Bij een aantal organisaties wordt hier ook al aan gewerkt (o.a. S, T). De ervaring van de LVAK is ook dat als er te weinig AF zijn, er teveel druk op de taak ligt<sup>18</sup>.

### 2.3.3 Training medewerkers

De mate waarin organisaties leermogelijkheden bieden aan hun medewerkers op het gebied van het signaleren en aanpakken van hg/km verschilt sterk. Toen het beleid een aantal jaar geleden werd geïmplementeerd, zijn bij de meeste organisaties een aantal medewerkers (of in ieder geval aandachtsfunctionarissen) getraind in de meldcode en SISA.

De investering in training na deze start verschilt aanzienlijk. In een uitzonderlijk voorbeeld (zie citaat hieronder) voorziet deze instelling in een jaarlijkse opfrustraining voor alle medewerkers en heeft het de training geïntegreerd in hun inwerkprogramma van nieuwe medewerkers.

---

**(... ) gaan we ... een bijeenkomst organiseren voor alle aandachtsfunctionarissen, om ze bij te scholen. Ook extern hebben we mensen uitgenodigd, van Veilig Thuis en van de GGD.**

**Sinds anderhalf jaar hebben we een opleidingsprogramma voor alle medewerkers. Er is een basisprogramma van 2,5 uur voor de nieuwe medewerkers... face-to-face. Voor huiselijk geweld, kindermishandeling en SISA. Dat is verplicht. Ze krijgen ook een toets. Verder is er jaarlijks een herhaling (net zoals BHV), een verdiepende bijeenkomst voor de bestaande medewerkers. Die is ook opgenomen in de leergang nieuwe medewerkers. We hebben hier ook de opleiding voor psychiater en de A-verpleegkundige opleiding, daar zit hij ook in. De herhaaltraining is ook verplicht.**

**Coördinator huiselijk geweld/kindermishandeling, Gezondheidszorg.**

---

Sommige organisaties geven incidenteel een training (J). Andere organisaties laten het volgen van een training afhangen van het individuele initiatief van medewerkers (B, R), of geven alleen een training aan nieuwe medewerkers. Sommige organisaties geven helemaal geen training meer sinds de start van het gebruik van de meldcode in 2013 (A, O).

Het algemene beeld is dat, op een enkele uitzondering na, organisaties weinig in regelmatige training over hg/km investeren. Wel zijn er ontwikkelingen te bespeuren. In het MBO (F) worden bijvoorbeeld zorgmedewerkers aan een klas gekoppeld, ter ondersteuning van de mentor. Deze worden nu allen getraind in SISA. Een schoolbestuur (U) is van plan om een workshop te geven over hg/km aan alle aandachtsfunctionarissen van de diverse scholen die tot hun bestuur behoren.

Naast trainingen zijn er ook andere manieren om te leren, zoals intervisie en casuïstiekbesprekingen, multi-disciplinaire overleggen e.d., die veelvuldig worden toegepast. Een aantal organisaties benadrukt het belang van casuïstiekbesprekingen als onderdeel van de training en het ingaan op de praktijk van de medewerkers (E, L). Een organisatie benadrukt face-to-face training, omdat dat meer ruimte geeft voor het bespreken van vragen van medewerkers en voor het leren kennen van aandachtsfunctionarissen. Zij geeft hieraan de voorkeur boven e-learning. Een interessant punt, omdat een andere organisatie juist wil gaan inzetten op e-learning (U).

---

<sup>18</sup> Emailcommunicatie LVAK, 6 augustus 2017.



De meeste organisaties waarderen het aanbod van de gemeente op het gebied van signaleren en aanpak van hg/km, zoals het organiseren van bijeenkomsten en trainingen voor aandachtsfunctionarissen en beschikbaar stellen van (trainings)materialen ed. Sommige zouden wel meer aandacht willen voor bepaalde doelgroepen, zoals GGZ cliënten of dak- en thuislozen (A, E), bepaalde problematiek (bijv. ouderenmishandeling, J) of bepaalde vaardigheden (bijv. het voeren van gesprekken met kinderen en met ouders, diverse scholen en kinderopvang).

Vooraf bij scholen en kinderopvang lijkt er behoefte aan training in het voeren van gesprekken met kinderen en met ouders.

---

**Ja, en wel de behoefte om te oefenen met gesprekstechnieken. Want dat is wat medewerkers lastig vinden. Het is ontzettend spannend.**

Aandachtsfunctionaris, Kinderopvang.

---

Enkele respondenten bleken de training en bijeenkomsten van de gemeente niet te kennen (G, R).

## 2.4 Gebruik van SISA

### 2.4.1 Mening over SISA

De meeste respondenten zijn positief over SISA. Als meerwaarde worden in verschillende mate en combinaties genoemd:

- Coördinatie van hulp. Als professional weet je of andere organisaties betrokken zijn. Daardoor kun je beter inschatten of je zelf actie moet ondernemen (F). Je kunt ook gelijk contact zoeken met de andere organisaties die een signaal hebben afgegeven, indien nodig (G). Scholen vind dit vooral handig bij nieuwe leerlingen. Bij bestaande leerlingen weten ze vaak al wie betrokken is (I, G). Sommige professionals ontdekken organisaties waarvan ze het bestaan niet wisten (B).
- (Vroeg)signalering van problematiek. Als je al andere partijen ziet staan, dan wordt je als professional bevestigd in de zorg die je al hebt, je merkt dat je niet als enige zorgen hebt over dit kind (O).
- Monitoring: Als er iets gebeurt buiten de organisatie met een kind, dan krijgt de organisatie een bericht hiervan via SISA, bijv. van de politie (F, G, A). Dat vinden de scholen handig. Dan kunnen ze eventueel doorvragen bij de ouders en dan begrijpen ze het gedrag van het kind beter.

---

**Ik vind het [SISA] zelf heel prettig. Je hebt toch vaak dat ouders niks vertellen of dat er bepaalde dingen gebeuren waar je geen zicht op hebt. Door zo'n signaal kun je een gesprek erover hebben. Dan blijkt dat het helemaal niet zo goed op school gaat, of dan blijkt dat er ruzie is geweest met een ex-partner. Zo heb je een gezin beter in beeld. Het veronderstelt wel dat alle ketenpartners melden [in SISA].**

Aandachtsfunctionaris, Maatschappelijke opvang.

---

De interpretatie van SISA beïnvloedt hoe organisaties het systeem gebruiken, zoals de volgende paragraaf laat zien.

### 2.4.2 Werkwijze met betrekking tot SISA

De meeste respondenten geven aan dat hun organisatie SISA gebruikt. Uitzonderingen zijn een klein kinderdagverblijf, een gezondheidscentrum en een ziekenhuis. Het kinderdagverblijf verwacht SISA met de meldcode en is bang voor bemoeienis van Veilig Thuis. Het ziekenhuis geeft aan dat SISA niet in overeenstemming is met privacywetgeving. Het gezondheidscentrum weet te weinig van SISA, maar is wel geïnteresseerd. Zij hebben de gemeente uitgenodigd om hen over SISA te informeren.

Respondenten van twee andere organisaties geven aan dat zij niet of nauwelijks SISA signalen afgeven. De ene is een jeugdzorginstelling waarbij volgens de respondent vroegsignalering niet relevant is, omdat bij het merendeel van hun cliënten al bekend is dat er sprake is van huiselijk geweld/kindermishandeling (Q). Deze jeugdzorginstelling ziet SISA dus als instrument voor vroegsignalering, en niet zozeer ook als een instrument om andere hulpverleners te informeren dat ze bij deze cliënt betrokken zijn.

De andere organisatie die niet of nauwelijks in SISA signaleert, is een welzijnsorganisatie. Zij dragen cliënten over aan hulpverleners, vaak wijkteams, en laten hen een SISA signaal afgeven. Deze organisatie zou SISA graag als instrument van vroegsignalering willen inzetten, maar dit past in hun visie niet langer bij hun veranderende rol in het jeugdstelsel (actief in collectieve ondersteuning, geen bespreking en behandeling van individuele casussen meer).

Bij veel organisaties is het afgeven van een signaal in SISA opgenomen in Stap 1 van de meldcode, zodra er kinderen onder 23 jaar betrokken zijn, en is op die manier in het meldcodeprotocol verwerkt.

Wanneer een SISA signaal wordt afgegeven, verschilt per organisatie. Een aantal organisaties (speciaal onderwijs, SMW, sommige zorginstellingen - A) geeft standaard een SISA signaal af bij de intake, het eerste gesprek met ouders en/of kinderen, om aan te geven dat zij betrokken zijn bij deze cliënt. Bij een GGZ instelling geven medewerkers bij alle ouders die zorg krijgen binnen de gespecialiseerde GGZ (i.v.m. psychiatrisch, verslaving- of delinquent gedrag) een SISA signaal af. Verder bekijken professionals bij bemoeizorg of er kinderen betrokken zijn en of de situatie zo bedreigend is voor kinderen dat zij een SISA signaal noodzakelijk vinden. Deze werkwijze is door middel van interne discussies met de uitvoering tot stand gekomen.

Bij de andere organisaties hangt het van de situatie af, hoe zorgelijk de medewerkers deze inschatten, of zij een SISA signaal afgeven (F, C, D, N, J, P, T). Vaak gaat het om situaties van meervoudige problematiek van kind en ouders (bijv. gedragsproblemen van het kind gecombineerd met problemen in de gezinssituatie zoals schulden, huisvestingsproblemen). Bij scholen en kinderopvang is vaak sprake van bespreking van het kind in een zorgoverleg of de start van een begeleidingstraject.

De meeste organisaties informeren ouders/cliënten dat ze een SISA signaal willen afgeven, om het vertrouwen niet te schaden. Een enkele respondent geeft aan soms ouders niet in te lichten, vooral bij (potentieel) agressieve ouders.

De manier van registreren van SISA signalen verschilt. De aandachtfunctionarissen zetten in sommige organisaties de signalen centraal in SISA (bijvoorbeeld D, G, C, O, S). Op die manier houden zij het overzicht hiervan, ook van de opvolging van de signalen. In andere organisaties kunnen meerdere professionals dit doen, dus is het afgeven van signalen meer decentraal georganiseerd (E, Q, A).

De meeste organisaties ontvangen kwartaalrapportages van SISA voor hun eigen organisatie, dus op die manier hebben zij zicht op het aantal SISA signalen. Een aantal grote organisaties heeft per afdeling een SISA account. Daardoor hebben zij inzicht in welke teams of afdelingen meer of minder signaleren en kunnen ze daar hun ondersteuning op afstemmen (E, F).

De meeste organisaties vinden dat het signaleren in SISA goed gaat in hun eigen organisatie. Ze zijn ook positief over het feit dat veel wijkteams standaard een signaal afgeven, bij start van een traject waar een kind bij betrokken is. Dat verhoogt de kans op een match.

---

We hadden een kind op de peuterspeelzaal. Daarvan hadden ze [*de pedagogisch medewerkers*] al een “niet-pluis” gevoel. Plotseling kwam het kind niet meer. Toen hebben we een SISA signaal afgegeven en advies gevraagd bij Veilig Thuis. Toen bleek dat moeder al ondersteuning kreeg van het wijkteam. Het wijkteam reageerde op ons SISA signaal. Via die weg is het toen opgepakt. De moeder had het kind van de peuterspeelzaal gehaald. Mijn vermoeden is dat het te nabij kwam. We hadden toen gesprekken met haar gevoerd. We hadden gehoord dat het al de derde peuterspeelzaal was, waar het kind zat. Daardoor gingen bij ons alarmbellen af. Uiteindelijk heeft het wijkteam een melding gedaan bij Veilig Thuis. Zij hadden ook al twijfels.

Aandachtsfunctionaris, Kinderopvang.

---

## 2.5 Gebruik meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

### 2.5.1 Mening over de meldcode

De respondenten zijn vrijwel unaniem positief over de meldcode zelf, als instrument. Ze vinden de meldcode “*handig*”, “*nuttig*”, “*goed*”. Hij geeft structuur en richting hoe een bepaalde situatie aan te pakken.

Ook vinden de meesten hem “*duidelijk*”, “*logisch*” en “*overzichtelijk*”. Vooral voor professionals die de meldcode niet zo vaak gebruiken, kan hij steun bieden volgens de respondenten.

---

Het [*de meldcode*] is eigenlijk een soort van handleiding voor dummy's, als in het is gewoon heel duidelijk wat je moet doen en dat is heel prettig, denk ik. Voor een leerkracht zeker, denk ik. Het is heel overzichtelijk. Want je hebt als leerkracht gelukkig niet ieder jaar dat je een melding moet doen en dan is het prettig dat als je hem moet gebruiken, dat duidelijk is wat je moet doen.

Aandachtsfunctionaris, Basisschool

---

Hulpverleners geven aan dat ze vaak al impliciet of intuïtief volgens de meldcode werken. De meldcode helpt om hun handelen expliciet te maken, bewust bepaalde stappen te zetten. Het zorgt ervoor dat medewerkers geen zaken vergeten, zoals het verzamelen van informatie bij verschillende betrokkenen.

Een enkele respondent noemt de meldcode een “*zwaar middel*”. In dit geval associeerden medewerkers de meldcode –vanwege de naam- met melden bij Veilig Thuis (K).

Een respondent vindt de meldcode nuttig, omdat het een handvat biedt om andere professionals zoals huisartsen of intern begeleiders van scholen aan te spreken op hun verantwoordelijkheid, hun “*zorgplicht*”.

### 2.5.2 Werkwijze

De meeste organisaties volgen de stappen van de meldcode, als zij een vermoeden hebben van hg/km. Zoals gezegd, hebben zij de meldcode vaak geïntegreerd in hun eigen protocollen. Vaak zijn de stappen uit de meldcode enigszins aangepast aan de eigen situatie.

Zo heeft een instelling voor speciaal onderwijs het signaleren in SISA als vast onderdeel aan de eerste stap van de meldcode toegevoegd, een ouderenorganisatie heeft bij de tweede stap van de meldcode opgenomen dat de aandachtsfunctionaris altijd op de hoogte moet worden gesteld en een jeugdzorginstelling heeft voor haar organisatie een zesde stap aan de meldcode toegevoegd: het invullen van de “Monitor protocol vermoeden kindermishandeling of huiselijk geweld”.

Een medewerker van een welzijnsorganisatie geeft aan dat ze in aanvulling op de meldcode bij het inwerken van maatschappelijk werkers een eigen “*protocolletje*” hanteert, waarin zij de eis stelt dat een casus binnen 24 uur wordt opgepakt en dat bij het in kaart brengen van de signalen “*breed*”, d.w.z. op alle leefgebieden, wordt gekeken.

In geval van nood wijken professionals af van het protocol meldcode en SISA, zo geven organisaties aan. Ze slaan dan stappen over en nemen direct de benodigde maatregelen, bijvoorbeeld contact opnemen met de politie, crisisdienst, Veilig Thuis e.d.

---

**We hebben een protocol en daarin zijn de stappen van de meldcode verwerkt. Op die manier proberen we de meldcode zo goed mogelijk te volgen. En er zijn ook soms wel momenten waarin we denken nu gaan we echt stappen overslaan, omdat de urgentie erg hoog is. Dan volgen we ze minder.**

Aandachtsfunctionaris, Basisschool

---

De meeste organisaties hebben SISA en de meldcode geïntegreerd in hun werkwijze. De invulling hiervan verschilt per sector. Bijvoorbeeld bij de ouderenzorgorganisaties was de meldcode geïntegreerd in MIC (Meldingen Incidenten Cliënten). Bij de kinderopvang en in het onderwijs is de meldcode onderdeel van de zorgstructuur.

Hierna wordt de werkwijze aan de hand van de stappen van de meldcode beschreven.

*Stap 1: In kaart brengen van signalen*

Op scholen en kinderdagopvang zijn het vaak de leerkrachten en de pedagogisch medewerkers die de eerste signalen opvangen. Deze zorgen delen zij met aandachtsfunctionarissen, intern begeleiders of zorgprofessionals op school (bijv. SMW, trajectbegeleiders). Deze zorgprofessionals proberen al bij alle leerlingen een band op te bouwen, voor er iets aan de hand is, door bij de deur te staan (basisschool), bij het intakegesprek aanwezig te zijn (bijv. C), mee te doen met activiteiten van de klassen (F).

Op scholen en kinderdagopvang signaleren de medewerkers vaak aan de hand van gedrag en verzorging van de kinderen of aan de hand van ziekte en schoolverzuim, of er sprake is van hg/km. Artsen signaleren vaak op basis van fysieke signalen, zoals onderstaand citaat laat zien.

---

**Wij zien hier kinderen met chronische ziekten. Die kinderen zijn soms onbehandelbaar. En dan denk je hoe kan dat nou? Ze krijgen alle informatie. Ze krijgen alle medicatie. Toch komen ze weer met astmaklachten of die bloedsuiker. Het lukt maar niet om die gereguleerd te krijgen. (.....). Inmiddels zijn we meer alert op van: hé, het lukt niet. Is er iets in de psychosociale situatie waardoor deze toestand ontstaat?**

**We hebben het meegemaakt dat een kind inderdaad niet groeide, diarree had. Een van de mooiere voorbeelden uit de geneeskunde is dat op het moment dat een kind wordt opgenomen, ondanks de diarree gaat het toch groeien. En als je er dan achter gaat kijken.... Bij dit kind hebben we ook gezegd: we maken ons zorgen, hoe het thuis bij jullie gaat. We hebben gemeld bij Veilig Thuis. De kinderen zijn een tijd uithuisgeplaatst.**

Aandachtsfunctionaris, ziekenhuis

---

Het hangt van de afspraken en de cultuur binnen het team af of er wordt gesignaleerd in bepaalde gevallen (K).

Soms vinden professionals het lastig om te beoordelen of het in een bepaalde situatie om huiselijk geweld of kindermishandeling gaat. Veel professionals noemen de term ‘*grijs gebied*’. Een kinderopvangorganisatie: “*Past het bij dit kind, of is het vreemd dat hij opeens met een bult komt?*”

Sommige organisaties gebruiken een instrument om de beschrijving van signalen feitelijk te maken (bijv. de PRISMA methode, K) of om te bepalen of de informatie voldoende is (bijv. de LIRIK, I).

Het ziekenhuis dat betrokken is bij het onderzoek heeft een sterk geprotocolleerde aanpak. Voor signalering gebruiken medewerkers van onder meer de spoedeisende hulp en kinderartsen de SPUTOVAMO observatielijsten uit de meldcode van de KNMG. Zij zetten soms verder onderzoek, zoals schedelscans, in om te onderzoeken of er sprake is van hg/km. Bij sommige signalen, zoals wurgsporen, schakelen zij direct de politie of de Raad voor de Kinderbescherming in. Als een medewerker van het ziekenhuis eenmaal gemeld heeft bij Veilig Thuis, gaat de vertrouwensarts vervolgens in gesprek met de ouders. De respondent maakt een duidelijk onderscheid tussen de rol van de arts en die van Veilig Thuis: de arts zoekt uit of er sprake is van toegebracht letsel, Veilig Thuis zoekt uit wie dit heeft toegebracht.

Veel respondenten gaven aan dat hg/km vaker voorkomt dan zij registreren (o.a. J, Q). Dit heeft verschillende oorzaken:

- Medewerkers herkennen de signalen van hg/km soms niet. Sommige vormen van hg/km zijn minder goed zichtbaar (bijv. psychische mishandeling). Huiselijk geweld en kindermishandeling wordt onderschat (R, N).
- Medewerkers denken er te weinig aan in de drukte van het alledaagse werk.
- Medewerkers leggen de problematiek niet altijd onder het kopje hg/km vast in het cliëntregistratiesysteem (Q, R).
- Respondenten geven aan dat medewerkers die eerder ervaring hebben opgedaan met hg/km eerder en meer signaleren.

Er lijkt niet veel aandacht voor de Kindcheck. Veel organisaties die betrokken zijn bij het onderzoek werken al met kinderen (scholen, kinderopvang, SMW). Daardoor is de Kindcheck bij hen niet aan de orde geweest. Een aantal grote organisaties in de gezondheidszorg geeft aan de Kindcheck te gebruiken (E, P). Een grote zorginstelling lijkt minder bekend met de Kindcheck en gebruikt hem niet (A). Een organisatie is bezig de Kindcheck een duidelijker plek in het registratiesysteem en daarmee in het werkproces te geven (K).

#### *Stap 2: Collegiale consultatie (evt. advies bij Veilig Thuis)*

In alle organisaties raadplegen medewerkers altijd eerst collega's bij vermoedens van hg/km, vaak binnen de eigen zorgstructuur. De manier van consulteren verschilt per sector:

- Onderwijs: leerkracht consulteert de intern begeleider/zorgcoördinator, interne zorgprofessionals, SMW, soms het CJG.
- Kinderopvang: pedagogisch medewerker consulteert de locatiemanager of aandachtfunctionaris, soms het voorschools maatschappelijk werk of het CJG.
- Zorg: medewerker consulteert de gedragswetenschapper, orthopedagogisch medewerker, ouder-kindcoach, aandachtfunctionaris.
- Welzijn: medewerker consulteert het wijkteam of andere hulpverlenende instelling, soms de politie.
- Gezondheidszorg: medewerker (arts, verpleegkundige) consulteert collega's, de aandachtfunctionaris, de hoofdbehandelaar.

Bij sommige organisaties is het verplicht om de aandachtfunctionaris te consulteren bij Stap 2 (K, L). In veel organisaties gebeurt dit, maar is het niet verplicht. Bij grotere organisaties krijgen aandachtfunctionarissen en soms ook teamleiders een automatisch signaal uit het systeem, als medewerkers hg/km signaleren (J, K).

Mochten medewerkers er na consultatie met collega's niet uit komen, dan vragen zij soms advies bij Veilig Thuis. Meestal gebeurt dit als er twijfel is of er wel sprake is van hg/km, of als medewerkers advies willen over de te volgen strategie. In de medische sector is het verplicht om bij Stap 2 Veilig Thuis te consulteren.

### *Stap 3: In gesprek met de cliënt*

Veel organisaties geven aan al in een vroeg stadium met de kinderen en/of ouders te praten, op een laagdrempelige manier, om een verklaring voor signalen te zoeken. D.m.v. open vragen (wat is er gebeurd?) proberen ze een eerste indruk te krijgen van de situatie (N, B).

Sommige organisaties praten standaard eerst met het kind, daarna pas met de ouders (o.a. C).

Veel respondenten zien het gesprek met de cliënt als een van de lastigste onderdelen van de meldcode.

Redenen hiervoor zijn:

- Ouders (h)erkennen het probleem soms niet (H, N).
- Dader wordt agressief, gaat dreigen (L), ouders worden agressief (G, O).
- Ouders halen het kind van school of van de kinderopvang (D, N) na een gesprek.
- Professionals zijn bang dat het kind nog harder geslagen wordt, als de ouders weten dat het kind erover gepraat heeft met anderen (C).

Bij sommige organisaties schakelt de school of de kinderopvang gespecialiseerde medewerkers in om deze gesprekken te voeren, bijv. SMW, de intern begeleider (IB-er), een gedragswetenschapper, pedagogische coaches op de kinderopvang (S, C, I), omdat leerkrachten of pedagogisch medewerkers hiervoor beperkte vaardigheden hebben volgens respondenten.

De leeftijd van kinderen speelt een rol bij het gesprek over hg/km. Peuters zijn nog niet heel verbaal en vallen snel. Daardoor is signaleren lastig. Oudere kinderen vertellen meer en het valt meer op als er iets lichamelijks aan de hand is. Vanaf 10 jaar (groep 7/8) komen kinderen meer los van hun ouders en vertellen meer, volgens respondenten (N, G).

Kinderen bevinden zich in een afhankelijkheidsrelatie naar hun ouders toe. Bovendien zijn zij vaak bang voor de gevolgen als ze het hg/km bespreken, dus zullen ze niet snel praten (G).

Ouderen bevinden zich soms ook in een afhankelijkheidsrelatie naar hun kinderen of partner toe. Dus zal de oudere niet snel zeggen dat er sprake is van misbruik of mishandeling door een van de kinderen of partner (L).

### *Stap 4: Weging geweld (risico's inschatten), bij twijfel advies vragen bij Veilig Thuis*

Respondenten hebben weinig gezegd over deze stap. Het lijkt alsof het niet als een expliciete stap gezien wordt. Medewerkers vragen advies aan collega's en externen, zoals Veilig Thuis, op verschillende momenten, afhankelijk van de casus.

De ervaringen met advies van Veilig Thuis zijn wisselend. Sommigen zijn positief over het advies, anderen vinden het advies soms onvoldoende, vooral hulpverleningsorganisaties. Zij hebben vaak zelf al veel expertise in huis.

### *Stap 5: Melden bij Veilig Thuis of zelf oppakken*

De meeste organisaties geven aan dat zij bij Stap 5 eerder hulp zullen inzetten dan zullen melden bij Veilig Thuis (o.a. F, I). Zij zijn geneigd om eerder naar het wijkteam, naar het crisis-interventieteam of naar het Jeugdbeschermingsplein te gaan. Slechte ervaringen met het proces bij Veilig Thuis liggen hieraan vaak ten grondslag, hoewel respondenten aangeven dat het nu beter gaat dan een jaar geleden. Redenen die professionals noemen om eerder bij andere instellingen om hulp te vragen en niet bij Veilig Thuis, zijn:

- De route via Veilig Thuis duurt lang.
- Ze moeten veel formulieren invullen voor Veilig Thuis.
- Ze krijgen weinig terugkoppeling van Veilig Thuis.
- Ze geven de voorkeur aan hulpverleners die ze kennen (bijv. wijkteams).

Een enkele organisatie heeft specifieke afspraken met Veilig Thuis gemaakt, bijvoorbeeld dat ze sneller worden teruggebeld en dat ze een direct nummer kunnen bellen. Ook is er contact op directioniveau, als het proces ergens stagneert. Deze respondenten zijn meer tevreden over de samenwerking met Veilig Thuis (o.a. E).

Twee respondenten geven aan dat professionals soms het protocol omzeilen, omdat ze andere routes effectiever achten, waardoor er sneller resultaat is voor de cliënt (M, T).

### 2.5.3 Registratie huiselijk geweld/kindermishandeling algemeen

In de meeste organisaties leggen medewerkers signalen en acties rond huiselijk geweld en kindermishandeling vast op cliëntniveau, maar zij kunnen hiervan geen managementrapportages uitdraaien. Slechts enkele grote organisaties hebben hun registratiesysteem hierop ingericht.

Organisaties registreren vermoedens en signalen van huiselijk geweld en kindermishandeling en het gebruik van de meldcode op verschillende manieren. Bijna alle organisaties hebben een systeem van dossiers op persoonsniveau, waarin ze gegevens en de ontwikkeling of behandeling van kinderen, leerlingen of cliënten vastleggen. Bij één organisatie was zo'n registratiesysteem nog in opbouw.

De precieze registratie van signalen en acties naar aanleiding van hg/km verschilt naar sector:

- Zorginstellingen registreren signalen van hg/km vaak als onderdeel van een aparte incidentenregistratie, of in een formulier of een module gekoppeld aan hun cliëntensysteem.
- De meeste scholen leggen alles vast in het leerlingvolgsysteem. Sommige scholen hebben ook een afgeschermd zorgmodule, waarin ze hg/km registreren.
- Kinderopvangorganisaties houden vaak een zorglogboek bij waarin zij zorgelijke signalen noteren, naast het kindvolgsysteem dat meer algemene observaties bevat.
- Welzijnsorganisaties werken vaak met twee registratiesystemen: het systeem voor het wijknetwerk, waarin ze eventueel signalen van hg/km en doorverwijzingen vastleggen, bijvoorbeeld naar het wijkteam. Daarnaast werkt een deel van de welzijnswerkers in de wijkteams. Zij registreren over het algemeen in het systeem MensCentraal. De teamleiders van welzijnsorganisaties hebben alleen inzicht in het systeem van het wijknetwerk, niet in MensCentraal.

Er zijn een aantal organisaties die de documenten en andere relevante informatie, instrumenten en processtappen hebben verwerkt in hun (incidenten) registratiesysteem. Naast registratie heeft het systeem dan ook duidelijk een functie bij het implementeren van de beoogde werkwijzen.

Het aantal signalen van hg/km en het gebruik van de meldcode (het aantal keren dat deze is gebruikt) kunnen de meeste organisaties niet uit hun eigen registratiesysteem halen. Dat systeem is daarop meestal niet ingericht. Slechts drie organisaties, allen grote zorginstellingen, kunnen automatische rapportages maken van het aantal signalen van hg/km en het gebruik van de meldcode. In het volgende citaat een uitzonderlijk voorbeeld van zo'n systeem.

---

**Interviewer:** *Je noemde net dat systeem van jullie, [naam systeem]. Kun je daar iets over vertellen? Wat zet je erin?*

**Respondent:** *Je zet erin wat de situatie is, wat de signalen zijn. Uiteindelijk vraagt het: wat heb je gedaan? Heb je de meldcode geraadpleegd? Hoe is het uiteindelijk afgehandeld? Heb je een melding gedaan, bijv. bij de politie? Het neemt je aan een aantal vragen mee. Het is een soort format dat je invult.*

---



---

**Interviewer: Kun je daar ook overzichten uithalen, bijvoorbeeld hoe vaak er gemeld wordt, wat voor soort meldingen er zijn?**

**Respondent: Ja. Je kunt eruit halen: hoeveel meldingen, wat voor soort meldingen, welke regio, welke mensen meldingen doen, of ze het doorgezet hebben naar Veilig Thuis of zelf afgehandeld hebben.**

Aandachtsfunctionaris, Ouderenzorg.

---

De andere organisaties moeten gegevens over het aantal signalen van hg/km en het gebruik van de meldcode opvragen bij de medewerkers en/of handmatig uit dossiers halen. Vijf organisaties houden op deze manier een eigen Excellijst bij. Eén organisatie gebruikt de monitor meldcode hiervoor. Eén kinderopvangorganisatie is zo klein dat deze signalen handmatig bijhoudt. Zoals eerder genoemd was bij één organisatie het registratiesysteem nog in opbouw.

Vier organisaties hebben geen enkel zicht op het aantal signalen van hg/km en het gebruik van de meldcode. Zij zien hun rol als aandachtsfunctionaris vooral in het adviseren en ondersteunen van het primaire proces.

Het lijkt erop dat het belang dat aandachtsfunctionarissen en/of management en directie aan het onderwerp hechten en verantwoordingseisen van financiers een rol spelen in het registreren van het aantal signalen van hg/km en gebruik van de meldcode, zoals onderstaand citaat laat zien.

---

**Als ik nu op het systeem zou klikken: genereer het aantal mensen die te maken hebben met huiselijk geweld, dan gaat het systeem dat niet zo opleveren. Dat is geen parameter waarop het systeem kan selecteren.**

**Dat konden we eerst wel. Maar ja, toen was het ook een vereiste in onze opdracht. En dat is niet meer, of dat zit er gewoon niet in. We worden nu afgerekend op de KPI's, op de Kritische Prestatie-Indicatoren, zoals dat mooi heet. Huiselijk geweld is geen KPI of een PI-criteria. Dus wij registreren het wel, maar je kunt het niet met een managementrapportage eruit halen.**

Teamleider, Welzijnsorganisatie.

---

Het vervolg (het handelen na de doorverwijzing of de melding bij Veilig Thuis) is niet altijd zichtbaar in het overzicht van signalen en meldingen, geven respondenten aan. Daarvoor moeten aandachtsfunctionarissen meestal weer in de cliëntendossiers kijken (F, K, P). Het zicht op de vervolgacties lijkt beperkt, zeker bij grotere organisaties. Alleen bij ernstiger gevallen, waarbij Veilig Thuis of een van de Inspecties betrokken is, zijn de aandachtsfunctionarissen van de vervolgacties op de hoogte (o.a. K).

Enkele respondenten geven aan dat kwantiteit, de aantallen signalen en meldingen, niet zoveel betekenis heeft. Meer aandacht voor het onderwerp leidt tot meer signaleren (H). Ook wordt gezegd dat veel melden niet automatisch betekent dat je de zorg goed op orde hebt, zoals onderstaand citaat laat zien.

---

**Het is niet mijn doel om te willen benchmarken met organisaties hier in de buurt van, hé, wie heeft de meeste meldingen. Want dat wil ook niet zeggen dat je het het beste op orde hebt of zo. Je kan heel veel melden- ik ken organisaties die iedere debiteur melden. Dus prima, kunnen we ook doen. Nou, dan zitten we zo, hè. Maar dan zit ik van: vind ik dat wel een goed uitgangspunt? Natuurlijk financiën zijn een signaal, maar, kom op, dat wil niet altijd zeggen dat er daadwerkelijk iets aan de hand is.**

Aandachtsfunctionaris, Kinderopvang.

---



Andersom ook niet. Volgens één respondent volgen de medewerkers in sommige gevallen de meldcode in de praktijk, maar registreren ze dit niet altijd als zodanig (Q). De nadruk ligt bij veel uitvoerende professionals op handelen, niet op registreren.

Verscheidene respondenten geven aan dat zij zich overbelast voelen door de steeds grotere registratieverplichtingen, met name van de gemeente. Enerzijds erkennen zij dat registratie soms nodig is voor een goed dossier, bijvoorbeeld voor de inspectie of als er een melding bij Veilig Thuis wordt gedaan. Anderzijds geven zij aan dat het hen veel tijd kost (N, K).

#### 2.5.4 Gebruik van de monitor meldcode

De monitor meldcode is voor de meeste organisaties die deelnamen aan de interviews onbekend, of zij hebben er slechts een heel vaag begrip van. Drie organisaties zijn geïnteresseerd in de monitor meldcode (I, L, O). Zij houden momenteel zelf een Excellijst bij (L, O).

Zes organisaties kennen de monitor meldcode wel, maar willen er niet mee werken. Eén organisatie is er net mee begonnen, maar doet dit vooral, omdat het verplicht is en ziet zelf het nut er niet van in (Q).

De voornaamste reden dat organisaties niet met de monitor meldcode willen werken is dat ze het teveel werk vinden, bovenop hun eigen registratiesysteem (F, J, K, S, T), zoals onderstaand citaat laat zien.

---

**Interviewer: Ben je bekend met de monitor meldcode, het systeem van de gemeente?**

**Respondent: Daar ben ik bekend mee. We hebben gezegd, we gaan niet ook nog met een aparte monitor werken, want dat is systeem op systeem. Dat is ook een beetje de kritiek die ik daarop heb. Dat is ook landelijk de kritiek. We blijven registreren. Ieder beleidsstukje van de gemeente, van de overheid, of het nu gaat om mondzorg, ouderenmishandeling, sociaal isolement, ... daar willen ze een monitor op en een registratie. Want de gemeente wil cijfers. Dat snap ik. Maar de medewerkers zelf willen met name zorg en aandacht geven aan de ouderen.**

Aandachtsfunctionaris, Ouderenzorg.

---

Eén kleine kinderopvangorganisatie zegt situaties van hg/km zelf op te lossen met ouders en de relevantie niet te zien van het systeem (H). Een organisatie vraagt zich af waarom de monitor nodig is, terwijl SISA er al is (S).

Sommige organisaties zijn kritisch op de inhoud van het formulier van de monitor meldcode. Ze vinden het doel van de gemeente met de monitor onduidelijk: gaat het om kwantiteit of om kwaliteit? Ze zien het nut niet van het invullen van de start- en einddatum en de naam van de medewerker. De organisaties zelf zijn geïnteresseerd in de kwaliteit van de hulpverlening, effect van de hulp en het effect van samenwerking bij overdracht. Vormen van hg/km en leeftijds categorie zouden zij zinvolle zaken vinden om te registreren.

Enkele organisaties ervaren technische problemen bij het gebruik van de monitor meldcode (moeite met openen van het systeem, Help-link werkt niet, vakjes zijn te klein).

Sommige respondenten vinden dat het bijhouden van het aantal signalen van hg/km en het gebruik van de meldcode vooral meerwaarde heeft voor de gemeente en niet zozeer voor hun eigen organisatie. Individuele medewerkers (en een deel van de aandachtsfunctionarissen) zijn meer gericht op de interne afweging en het inzetten van de juiste zorg, niet op aantallen.

Slechts een enkele respondent is geïnteresseerd in benchmarken en vergelijking met andere organisaties, om zo de eigen prestaties te verbeteren.

---

Een benchmark, denk ik, in dit soort dingen, weet ik niet of dat enig nut heeft. Ik denk dat je zelf wel weet het percentage kinderen wat ergens een zorg heeft, wat je misschien niet ziet. Dat ligt altijd hoger dan het aantal aanmeldingen. Het is gewoon lastig. Ik zelf zie niet zoveel in een monitoring. Ik zie het vooral als weer een bureaucratisch iets, waar ik weer iets moet aanleveren. Ik vind het eerder belangrijk dat een organisatie zelf inzicht heeft waar alle zorgkinderen zitten en wat ermee wordt gedaan. Ik denk dat dat belangrijk is.

Aandachtsfunctionaris, Kinderopvang.

---

# 3 Bevorderende en belemmerende factoren gebruik meldcode en SISA

---

## 3.1 Inleiding

In dit hoofdstuk staan de volgende onderzoeksvragen centraal:

*Vraag 3: Welke factoren bevorderen en belemmeren bij organisaties het gebruik van de meldcode en het registreren van signalen van huiselijk geweld en kindermishandeling in SISA?*

*Vraag 4: Wat is er nodig om het gebruik van de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in SISA te vergroten, en welke rol kan het ISM-team hierbij spelen?*

De opbouw van dit hoofdstuk is als volgt:

- Paragraaf 3.2 gaat in op bevorderende factoren bij het gebruik van de meldcode en SISA.
- Paragraaf 3.3 gaat in op belemmerende factoren bij het gebruik van de meldcode en SISA.
- Paragraaf 3.4 beschrijft specifieke knelpunten die met SISA te maken hebben, zoals geformuleerd door respondenten.

## 3.2 Bevorderende factoren

Bevorderende factoren voor het gebruik van de meldcode en van SISA die uit de interviews naar voren kwamen, hebben we ingedeeld naar 8 onderwerpen:

1. Voldoende en proactieve aandachtsfunctionarissen
2. De zichtbaarheid van het onderwerp binnen de organisatie
3. Voldoende deskundigheidsbevordering van medewerkers
4. Beleid en protocollen die aansluiten bij de organisatie
5. Een goed werkend registratiesysteem
6. Een veilige sfeer om te signaleren en te melden
7. Intensief persoonlijk contact met cliënten/ouders
8. Voldoende vaardigheden of ondersteuning om met ouders of cliënten in gesprek te gaan

### 3.2.1 Voldoende en proactieve aandachtsfunctionarissen

Een belangrijke bevorderende factor bij het gebruik van de meldcode en SISA is een voldoende aantal aandachtsfunctionarissen in verhouding tot het aantal medewerkers. De organisaties waar het gebruik van de meldcode beter lijkt te werken, hebben een hoog aantal aandachtsfunctionarissen per medewerker, vaak boven de norm van het LVAK (300 medewerkers per aandachtsfunctionaris). Dit zorgt ervoor dat de aandachtsfunctionaris voldoende tijd heeft om zijn/haar taken uit te voeren.

Deze aandachtsfunctionaris heeft verder een proactieve houding en bezoekt teams en afdelingen regelmatig. Medewerkers kunnen op een laagdrempelige manier contact houden met de aandachtsfunctionaris. Bij grote organisaties lijkt het goed te werken als er verschillende aandachtsfunctionarissen per afdeling zijn, die goed weten wat er speelt en wat relevant is voor hun afdeling.

---

**Interviewer: Wat zijn nu de belangrijkste factoren dat het goed werkt bij jullie, dat signaleren en werken met de meldcode?**

**Respondent: Mijn functie, dat het een aparte functie is met een vast gezicht. Ik kom overal, dus men kent mij overal. Ik ben heel makkelijk benaderbaar. Terwijl, als ik ergens op een torentje zit, dan durven mensen niet te vragen en dan verwatert het.**

Coördinator huiselijk geweld/kindermishandeling, Gezondheidszorg.

---

Aandachtsfunctionarissen zijn het er unaniem over eens dat een goede toepassing van de meldcode en SISA een voortdurende, actieve en persoonlijke aandacht vraagt. Ze merken bijvoorbeeld dat na hun bezoek aan uitvoerders het aantal signalen en meldingen direct stijgt.

---

**(...) we proberen ook onszelf uit te nodigen bij voorzieningen en bij teams, dan proberen we dat ook weer mee te nemen. Van let op: dit is het meldsysteem, van: heb je daar nog aandacht voor... Je ziet dan altijd als wij geweest zijn, dat het aantal meldingen inderdaad stijgt.** Aandachtsfunctionaris, Zorginstelling

---

Daarmee valt te verwachten dat een minder (pro) actieve aanpak door een organisatie negatieve gevolgen heeft voor het gebruik van SISA en de meldcode.

### **3.2.2 De zichtbaarheid van het onderwerp binnen de organisatie**

Het zichtbaar maken van het gebruik van de meldcode noemen respondenten een belangrijke bevorderende factor. Zichtbaar promotiemateriaal herinnert de medewerkers aan de meldcode, helpt het onderwerp op de agenda te houden en helpt om cliënten/ouders bewust te maken dat de organisatie de meldcode gebruikt. Dit zichtbaar maken kan bijvoorbeeld door middel van een bureaustandaard met de meldcode, een poster aan de muur, een tekst op de website, een brochure waarin staat dat de organisatie de meldcode gebruikt, die medewerkers aan cliënten/ouders geven bij de intake.

### **3.2.3 Voldoende deskundigheidsbevordering van medewerkers**

Uit de interviews blijkt dat organisaties die het lukt om hg/km als onderwerp goed op de agenda te houden dit vaak doen door middel van regelmatige scholing van medewerkers, intervisie en bezoeken aan teams/afdelingen door de aandachtsfunctionaris (E, B, A). Bij scholing gaat het niet alleen om scholing en inwerken van nieuwe medewerkers maar ook om een aanbod bieden aan de huidige medewerkers.

Veel organisaties benoemen dat ze het regelmatige aanbod van bijscholing vanuit de gemeente waarderen en ook de mogelijkheid om iemand van de gemeente uit te nodigen voor een team-bijeenkomst of een bijeenkomst van de managers (bijv. D, R, U).

Face-to-face trainingen hebben volgens een respondent de voorkeur boven e-training omdat zij de mogelijkheid bieden tot het stellen van vragen en leiden tot persoonlijk contact met de aandachtsfunctionaris, zoals het volgende citaat laat zien.

---

**Het tweede belangrijke punt [succesfactor] is face-to-face trainingen. In heel de wereld is e-learning hét. Maar dat is het niet. Na een e-learning hebben mensen vragen. Mensen waren heel bang met de Verwijsindex bijvoorbeeld. "Dan weet iedereen alles!" Je moet je frustraties kunnen uiten, dan kan ik erop reageren, met motiverende gesprekstechnieken. Zonder face-to-face training krijg je het niet van de grond. (...) We merken dat intern, doordat ik het [de training] doe, weten mensen dat ik besta. Alle vragen, hoe lullig ze ook zijn, kunnen ze gewoon face-to-face stellen. En je ziet dat mensen dat ook doen.**

Coördinator huiselijk geweld/kindermishandeling, Gezondheidszorg

---

### 3.2.4 **Beleid en protocollen die aansluiten bij de organisatie**

Andere bevorderende factoren zijn een beleid en protocollen die aangepast zijn aan de organisatie. Het begint met een duidelijke visie op de organisatie waarin hg/km geplaatst wordt (O). Belangrijk is dat als er vermoedens van hg/km zijn, dat de stappen dan duidelijk zijn, bijvoorbeeld wanneer een aandachtsfunctionaris of andere medewerkers ingeschakeld moeten worden (L), of wanneer wel of niet een SISA signaal wordt afgegeven (E, C).

Gebruik van SISA lijkt bijvoorbeeld goed te werken bij organisaties die standaard bij intake een signaal afgeven bij een cliënt of leerling, of standaard als de leerlingen in het zorgoverleg worden besproken. Dat is voor medewerkers heel concreet.

Een andere vorm is een specifieke werkinstructie voor het signaleren. Bijvoorbeeld in de kinderopvang werkt een organisatie met een werkinstructie opvallend gedrag (D), waarin duidelijk staat wanneer de medewerkers een SISA signaal moeten afgeven.

### 3.2.5 **Een goed werkend registratiesysteem voor huiselijk geweld en kindermishandeling**

Zeker bij grote organisaties is het belangrijk om een goed werkend registratiesysteem te hebben, waarin hg/km een vaste en herkenbare plek hebben. Voor individuele medewerkers is het vooral van belang om de signalen goed te kunnen registreren in het systeem, op cliëntniveau, en de verdere stappen te bepalen, in overleg met de aandachtsfunctionaris of andere professionals. Voor aandachtsfunctionarissen is het van belang om de weging en vervolgstappen te kunnen zien in het systeem. Voor veel aandachtsfunctionarissen en lijnmanagers zijn daarnaast overzichten van meldingen en adviesaanvragen bij Veilig Thuis en doorverwijzingen naar hulpverlening relevant. Het werkt beter als zij dit soort overzichten als automatische rapportage uit het registratiesysteem kunnen halen. Dit is minder arbeidsintensief dan deze gegevens opvragen bij individuele medewerkers.

### 3.2.6 **Een veilige sfeer om te signaleren, te delen en te melden**

Een andere bevorderende factor is een organisatiecultuur en sfeer waarin medewerkers zich veilig voelen om hun zorgen te uiten en hun dilemma's met betrekking tot hg/km te bespreken (K, F, J). Bij grote organisaties kan deze cultuur verschillen per afdeling (F). Het is essentieel om daarmee rekening te houden.

---

**Om te komen tot professioneel handelen, moet je delen. Waar je twijfels over hebt, onderbuikgevoelens. Dat je interpretaties en feiten scheidt. Er moet een aantal mensen in het team helpen bij die processen. Wij hebben een aantal mensen in het team, echt rotten in het vak, die dat doen.**

Manager, Schoolmaatschappelijk werk

---

Voorbeelden van deze rol van de organisatiecultuur en een veilige sfeer zijn bijvoorbeeld docenten die denken dat ze falen als ze leerlingen doorverwijzen naar zorg (F), een sfeer waarin het niet stoer is om hg/km te signaleren of te melden (K), leerkrachten die bang zijn voor agressie van ouders, of zorgprofessionals die bang zijn voor de reactie van familieleden van de cliënt (verscheidene scholen, L).

Een organisatie kan ondersteuning bieden op verschillende manieren:

- door te benadrukken dat de meldcode een stappenplan is, geen meldplicht (E)
- door hulp bij de gesprekken met cliënten/ouders aan te bieden (bijv. C)
- door ondersteuning te bieden bij de weging van hg/km (A)
- door medewerkers anoniem te laten melden (ouderenzorg)

---

**Respondent 1: Wat je vooral merkt, is dat collega's vaak niet de keuze durven maken om een melding te doen. Respondent 3: Die drempel [om te melden bij Veilig Thuis] is heel hoog. Respondent 1: Die drempel is ontzettend hoog. Daar zit de meeste ondersteuning in.**

---

---

**Respondent 3:** De collega's hebben het idee dat ze de vertrouwensband met de cliënt schaden. Daardoor ben je sneller geneigd om je grenzen te verleggen. Om mee te gaan in het verhaal en alle mitsen en maren die de klant om zich heen heeft.

**Respondent 1:** Als aandachtsfunctionaris of trajectcoördinator sta je er net iets verder vanaf. Daardoor kun je meer naar het belang van het kind kijken.

**Respondent 3:** Wat objectiever kijk je, omdat je wat meer afstand hebt.

**Respondent 1:** Dat is wel heel erg helpend. Dat je heel concreet kan aangeven: joh, bel nu naar het Jeugdbeschermingsplein of Veilig Thuis en leg deze casus anoniem voor. Dan zeggen ze: o ja, dat is ook wel fijn. Het is eigenlijk meer dat ze die drempel over moeten, ze weten ons wel te vinden, ze weten ook wel dat ze iets kunnen doen, maar om die drempel over te gaan, daar zit bij de meeste gevallen het probleem.

---

Aandachtsfunctionaris (R1) en teamleider (R3), Maatschappelijke opvang

---

### **3.2.7 Voldoende vaardigheden of ondersteuning om met ouders of cliënten in gesprek te gaan**

Goede gespreksvaardigheden van medewerkers in het primaire proces en/of van aandachtsfunctionarissen lijken ook een voorname bevorderende factor voor het gebruik van de meldcode.

De respondenten geven twee type kenmerken aan van een "goed" gesprek. Aan de ene kant kenmerken die te maken hebben met de relatie goed houden: open sfeer, de ouder/cliënt niet veroordelen, vanuit vertrouwen spreken, op gelijk niveau praten, uitgaan van wat de ouder/familie lid van de cliënt nodig heeft, het gesprek ingaan vanuit het perspectief dat elke ouder het beste voorheeft met zijn kind.

Aan de andere kant noemen ze kenmerken die te maken hebben met afstand houden en het doel voor ogen houden (veiligheid voor het kind): transparant zijn, ook over je eigen handelwijze, duidelijk grenzen aangeven, waar nodig confronteren, ouders zakelijk benaderen ("niet op de emotie gaan zitten"). Uit recente literatuur staat de combinatie van deze twee aspecten bekend onder de term "hard empathy"<sup>19</sup>, die jongeren hebben verwoord als kenmerken van goede hulpverlening.

Sommige respondenten geven aan dat zij eerst in gesprek gaan met het kind, daarna pas met de ouders (G, C, R), en dat zij het laatste in overleg met het kind doen.

---

<sup>19</sup> Asha Ali, Beca Sandu & Michael Little (2016). Relational Social Policy. Centre for Youth Impact. Dartington Social Research Unit. Evidence and Impact Essay Collection. Verenigd Koninkrijk. [www.youthimpact.uk](http://www.youthimpact.uk)

---

*Interviewer: Het lijkt me ook niet makkelijk om zo'n gesprek te voeren met ouders...*

*Respondent: Het is ook niet leuk, hoor... Ga gewoon helemaal blanco, doe maar of je neus bloedt, erin. Dat is echt de beste manier om zo'n gesprek aan te gaan. Als je een beetje zo'n gesprek in gaat van: wij veroordelen u niet, het is wat wij horen. We signaleren dit en geven dat aan u door en misschien kunt u ... hoe het nu wel is gegaan of wat er is gebeurd. Dan gaat het ook een ander gesprek zijn dan: 'wij denken dat', ook al denken wij dat, gaan we natuurlijk niet op die manier in gesprek met ouders. Wij hebben deze ouders nodig, hoe dan ook. Ook al zijn ze dader, achteraf gezien, hè, na onderzoek, we hebben ze wel nodig (...). We gaan altijd van open van: wat heeft iemand nodig.*

*Aandachtsfunctionaris, Speciaal onderwijs*

---

### **3.2.8 Intensief persoonlijk contact met cliënten/ouders**

Intensief en persoonlijk contact met cliënten of ouders werd een paar keer genoemd als een belangrijke bevorderende factor in het gebruik van de meldcode. Een voorbeeld is een SMW'er die een of twee keer per week aan de deur van de school staat om contact met ouders te houden en aanwezig is bij intakegesprekken. Andere voorbeelden zijn pedagogisch medewerkers op kinderdagverblijven of leerkrachten op scholen die kinderen (bijna) elke dag zien, of trajectbegeleiders die meegaan op kennismakingskamp van een school. Door dit intensieve contact kunnen ze makkelijker hg/km signaleren en signalen op een laagdrempelige manier checken met ouders/cliënten. Door dit contact kunnen zij ook een vertrouwensband opbouwen met ouders/cliënten en makkelijker een gesprek voeren, als er eenmaal iets aan de hand is (C).

---

*Ook bij signaleren doen we een laagdrempelig gesprek met de ouders (bijvoorbeeld: we zien dat uw kind sneller huilt). Niet met een vingertje, maar gewoon even contact houden met de ouders. We beschrijven de signalen, dat is Stap 1.*

*Aandachtsfunctionaris, Speciaal onderwijs*

---

Voor dit intensieve, persoonlijke contact is wel een kleine schaal nodig. Voor grote organisaties zoals een MBO-instelling is een dergelijk contact mogelijk moeilijker tot stand te brengen.

## **3.3 Belemmerende factoren**

Bij het gebruik van de meldcode en het registreren van signalen van huiselijk geweld en kindermishandeling in SISA hebben de respondenten diverse belemmerende factoren genoemd. Eerst benoemen we een aantal algemene factoren, daarna komen belemmerende factoren per stap van de meldcode aan bod.

### **3.3.1 Algemeen**

Een algemene belemmerende factor is het op de agenda houden van het onderwerp hg/km en de benodigde tijd daarvoor. Het onderwerp raakt snel op de achtergrond volgens respondenten. Medewerkers hebben veel verschillende zaken aan hun hoofd. hg/km heeft niet altijd prioriteit. Aandachtsfunctionarissen geven aan dat er constant aandacht nodig is voor het thema. Zij hebben echter niet altijd voldoende tijd. Veel aandachtsfunctionarissen doen dit naast hun officiële functie.

### **3.3.2 Stap 1 Signaleren van huiselijk geweld en kindermishandeling**

Zoals eerder genoemd, is een belemmerende factor dat het professionals soms aan vaardigheden, ondersteuning of tijd ontbreekt om alle signalen te herkennen en/of te registreren. Veel respondenten vinden wel dat dit de laatste jaren is verbeterd.

Een andere belemmerende factor bij het signaleren is dat bij bepaalde groepen, zoals dak- en thuislozen en drugsverslaafden, signaleren van hg/km veel lastiger is, omdat zij geen (vast) huis hebben en/of omdat partners of kinderen niet altijd in beeld zijn bij de hulpverlening.

Een andere belemmerende factor is dat sommige typen hg/km moeilijker te herkennen zijn en soms ook moeilijker te wegen. Respondenten geven aan dat juist de minder zichtbare vormen van hg/km meer lijken voor te komen. Fysiek geweld komt relatief minder vaak voor volgens hen, maar bijvoorbeeld psychische mishandeling, verwaarlozing en financieel misbruik (bijv. bij ouderen) lijken zich vaker voor te komen.

---

**We hebben hier ook volwassen klanten, wiens kinderen het geld beheren en waar de kinderen geen broeken voor kopen of geen shampoo. Daar kunnen ze [de medewerkers] ook de meldcode voor gebruiken. Dat is verwaarlozing van je ouder. We hebben ook klanten die hun ouders financieel uitbuiten. Het zit op veel terreinen, niet alleen maar als je bont en blauw geslagen wordt. Bont en blauw slaan, dat gebeurt hier het minst. Financiële uitbuiting, verwaarlozing, dat gebeurt hier het meest.**

Coördinator huiselijk geweld/kindermishandeling, Gezondheidszorg

---

De normen voor psychische mishandeling en verwaarlozing zijn vaak minder duidelijk dan voor fysiek geweld. Dat maakt het lastiger voor professionals om deze vormen van hg/km goed in te schatten, zoals onderstaand citaat laat zien.

---

**Wij hebben veel kinderen waarbij je problemen ziet in de hechting en dat is met name gekomen doordat er een onveilige thuissituatie is als in verwaarlozing. Het kind al op heel jonge leeftijd al heel veel zelfstandig moeten doen. Weinig tonen van liefde..., kind nooit brengen naar school. Zelf met de metro komen. Als ik dat op mijn eigen dochtertje leg, mijn normen en waarden daarnaast leg, dan zou dat niet mijn keus zijn. Daarin probeer ik dan wel voorzichtig te zijn als in: mijn waarden zijn ook niet dé normen en waarden. Dus daarin ben je continu aan het kijken van: wat vinden we een tekortkoming van het kind?**

Aandachtsfunctionaris, Basisschool

---

### 3.3.3 Stap 2 Consultatie

Ten aanzien van de consultatiefase zijn over het algemeen niet veel belemmerende factoren genoemd, alleen met betrekking tot het advies van Veilig Thuis en enige beperkingen wat betreft privacy.

Een deel van de respondenten is tevreden met het advies van Veilig Thuis. Anderen vinden het een knelpunt dat medewerkers niet direct contact kunnen krijgen met een inhoudelijk medewerker van Veilig Thuis. Zij worden vaak na enige dagen teruggebeld, maar dat sluit niet goed aan bij hun werkwijze, met name bij scholen, zoals onderstaand citaat laat zien.

---

**Dat vind ik heel lastig soms, dat ze [Veilig Thuis] wel zeggen van we zijn er voor contact en dergelijke, maar puntje bij paaltje wanneer je ze nodig hebt, krijg je ze of niet te pakken of je moet een afspraak maken. Dus die drempel wordt alleen maar hoger.**

---



---

(vervolg) En eerlijk gezegd bel ik ze ook niet meer. Want ja, het heeft geen zin op een gegeven moment, als ik een afspraak moet maken voor iets wat nu eigenlijk gaande is en volgende week misschien al niet meer, dat vind ik heel lastig. Kijk, voor bepaalde situaties, dat heb ik ook begin van dit jaar gehad, dan is er geen dreiging. Ja, dan kan ik een week wachten. Als het nu op dit moment speelt, zoals nu toevallig van een leerling waarvan moeder zegt van 'doei, ga maar weg'. Nou ja, die leerling zit hier, daar moet je nu iets mee. Dan kan je niet zeggen van, bel volgende week maar terug.

Aandachtsfunctionaris, Speciaal onderwijs

---

Sommige hulpverleningsorganisaties vinden dat het advies van Veilig Thuis te weinig oplevert, omdat zij zelf al veel kennis in huis hebben. Daardoor hebben zij de neiging om minder snel advies te vragen.

Een respondent geeft aan dat Veilig Thuis soms te weinig aandacht heeft voor de ondersteuningsvraag van medewerkers.

Privacy is soms een knelpunt in de consultatiefase. Een beperkt aantal respondenten geeft aan dat professionals soms twijfelen of ze informatie mogen uitwisselen over een betreffende casus. Sommigen denken dat hiervoor altijd de toestemming van ouders cq. cliënt nodig is. Dit speelt onder meer bij huisartsen, maar bijvoorbeeld ook bij de kinderopvang. Vooral de angst om de vertrouwensband met de cliënt te schaden speelt daarbij een rol. Dit zorgt bij sommige professionals voor handelingsverlegenheid, zoals uit het onderstaande citaat blijkt.

---

Ik vind soms wel, ook als je bijvoorbeeld kijkt naar de buitenschoolse opvang - je ziet kinderen redelijk kort en weinig - dat er wel heel veel bij organisaties wordt neergelegd. Dan denk ik, ja, je wil wel in zorgvuldigheid iets doen. Feit ook dat informatie-uitwisseling tussen school of BSO, kinderdagverblijf natuurlijk ook aan privacywetgeving is gebonden, maakt het alleen al ook heel veel moeilijker. Dus als een ouder geen toestemming geeft, dan kunnen wij ook niet zo heel veel.

Aandachtsfunctionaris, Kinderopvang

---

### 3.3.4 Stap 3 Signalen bespreken met ouders/cliënten

Om signalen bespreekbaar te maken is handelingsverlegenheid soms een belemmerende factor. Met name respondenten van scholen en kinderopvang geven aan dat zij soms de vaardigheden missen om gesprekken met kinderen en ouders te voeren, vooral als deze niet willen praten, terwijl de professionals het gevoel hebben dat er meer aan de hand is. Professionals hebben behoefte aan meer ondersteuning en scholing op dit vlak.

Dilemma's bij het bespreekbaar maken van signalen die uit de interviews naar voren kwamen, zijn bijvoorbeeld:

- Hoe ga je om met onderbuikgevoelens vs. feitelijke zaken
- Hoe ga je om met observaties van anderen, bijv. van klasgenoten?
- Welke woorden kies je om een vermoeden van hg/km met ouders of cliënten te bespreken?
- Hoe voorkom je dat een kind harder geslagen wordt, nadat er met de ouders gesproken is?
- Bij ouderenmishandeling: Wat doe je met ouderen die zelf niet willen dat er iets gebeurt? Voor organisaties die veel belang hechten aan eigen regie op de zorg kan dit een lastige kwestie zijn.

Een andere belemmerende factor bij het bespreekbaar maken van signalen is de culturele dimensie. Andere normen in het herkomstland van de ouders, bijvoorbeeld wat betreft lijfstraffen, bemoeilijken het gesprek met ouders. Een aantal respondenten geeft daarbij aan dat vooral het betrekken van niet-westers allochtone vaders lastig is, omdat zij meer moeite lijken te

hebben om hulp te accepteren dan de moeders. Een extra risico bij deze groep is dat de ouders soms met de kinderen naar het herkomstland vertrekken en uit beeld raken, als de gesprekken over hg/km hen niet bevallen of te bedreigend worden. Sommige respondenten geven aan dat hun organisatie haar weg hierin heeft gevonden, anderen vinden dit nog lastig.

---

**Pas hadden we ook een vader die een tik gaf aan zijn kind, omdat die niet deed wat hij wilde. Toen werd dat later met moeder besproken, en die reageerde eigenlijk verbaasd. Maar we hoorden dan bijvoorbeeld van het CJG, die verpleegkundige komt uit hetzelfde land: ja, het is bij ons eigenlijk heel gewoon dat er geslagen wordt. Dat zijn natuurlijk ook weer andere waarden en normen. In Nederland is het strafbaar. Maar hoe ga je daarmee om in het gesprek naar ouders toe, die dat misschien heel normaal vinden?**

---

Aandachtsfunctionaris, Kinderopvang

---

Angst voor de agressie van ouders is verdere een belangrijke belemmerende factor voor het bespreken van signalen met ouders, zoals eerder genoemd. Respondenten noemen ouders die in aanraking zijn geweest met politie en justitie ook als een extra moeilijke groep om signalen mee te bespreken. Medewerkers zijn nog meer handelingsverlegen bij deze groep dan normaal, vanwege de risico's voor hun eigen veiligheid. Onderstaand citaat geeft daar een beeld van.

---

**(...) Ik heb nu ook een casus. Dat kind loopt nu bij [naam GGZ instelling], dat wordt nu getest door een jeugdpsychiater, terwijl ze thuis daar de boel kort en klein slaan. Er heeft van alles in gezeten in dat gezin: [naam GGZ instelling], [naam GGZ instelling], het wijkteam, [naam maatschappelijke opvang], nooit hebben ze met meneer gepraat, want meneer heeft een strafblad. Ho... gaan we niet doen. Dat is juist een uitdaging. Een contactverbod is een uitdaging.**

---

Maatschappelijk werker, Welzijnsorganisatie

---

### 3.3.5 Stap 4 Weging

Bij de weging van signalen zijn belemmerende factoren de cultuur op de werkvloer (het hoort er gewoon bij), blinde vlekken (gewenning aan bepaald gedrag van cliënten) en de relatie met betrokkenen (bijv. empathie). Daardoor verschuiven soms de normen van professionals (O, K, A). Zo kan bij de opvang van dak- en thuislozen sprake zijn van veel (verbaal) geweld waardoor gewenning optreedt (K, A).

### 3.3.6 Stap 5 Melden bij Veilig Thuis of hulp inschakelen

Veel respondenten (hoewel niet alle) geven aan dat er belemmerende factoren zijn als zij een melding doen bij Veilig Thuis:

- Veilig Thuis geeft te weinig terugkoppeling. Daardoor voelen medewerkers zich onzeker en onveilig, bijv. op scholen. Ze weten niet wat de volgende stappen van Veilig Thuis zijn na een melding.
- Veilig Thuis werkt te langzaam, hoewel een aantal respondenten aangeeft dat de snelheid verbeterd is.
- Er moeten te veel formulieren worden ingevuld bij een melding volgens sommige respondenten.

Het citaat hierna geeft aan dat scholen graag willen weten welke stappen Veilig Thuis neemt, i.v.m. hun eigen veiligheid.

---

**De scholen moeten sneller terugkoppeling krijgen, dat we het stappenplan vanuit Veilig Thuis meer horen. Onzekerheid maakt dat je onrustig wordt. Voor ons is het belangrijk om te weten, wanneer ze [Veilig Thuis] een gesprek met ouders hebben. Dat doen ze niet automatisch. We geven het uit handen. Het is voor ons belangrijk, omdat we soms met agressieve ouders te maken hebben, die de school de schuld geven op het moment dat een Veilig Thuis ... Dan wordt je als school onzeker. Dan ben je heel erg op je qui-vive, als je naar je auto loopt. Ojee, als er maar niets gebeurt. Het scheelt als je weet wanneer wat gebeurt, als je weet wanneer ze wat doen.**

---

Aandachtsfunctionaris, Speciaal onderwijs

---

Volgens sommige respondenten zegt Veilig Thuis soms te snel dat er al hulp of jeugdbescherming in een casus aanwezig is en dat er daarom geen actie wordt ondernomen. Organisaties die melden, voelen zich daardoor niet altijd serieus genomen. Zij doen een melding als er voor hun gevoel echt iets meer nodig is dan de hulpverlening die zij of anderen op dat moment al bieden.

Vanwege slechte ervaringen in het verleden zijn sommige professionals geneigd Veilig Thuis niet meer te bellen. Ook geven respondenten aan dat zij daardoor sneller het wijkteam, het Jeugdbeschermingsplein of het crisisinterventieteam inschakelen. Zij hebben de ervaring dat de casus dan sneller en effectiever wordt opgepakt.

---

**Van de meldingen die zijn gedaan, duurt het heel lang voor er iets wordt gedaan in het gezin. Want wat doet Veilig Thuis, die gaat eerst een heel onderzoek doen en dan dit, en dan gaan ze weer doorkaatsen. Dan denk ik: ja jongens, we zijn geen stap verder. En eigenlijk om dat bruggetje over te slaan, ga ik gelijk naar de bron en dat is gelijk bij de jeugdbeschermers. En dan zeg ik: dit is mijn zorg, wat kunnen we hiermee? Dat werkt gewoon ... sneller. En dat is bij het wijkteam, dan ga ik gewoon gelijk naar degene die wat kan betekenen voor het gezin in plaats van te melden. En als die er dan weer achter komen van dit gaat echt niet, dan gaat ... opschalen naar wat dan ook.**

---

Aandachtsfunctionaris, Speciaal onderwijs

---

Een ander knelpunt wat betreft het melden bij Veilig Thuis is de angst van professionals voor agressie van ouders of andere betrokkenen. Vooral scholen geven aan dat agressie van ouders een reëel risico is. Daardoor willen zij graag weten welke stappen Veilig Thuis gaat zetten. Ook in de thuiszorg speelt dit: medewerkers zijn bang voor represailles van het betrokken familielid.

---

**Bij de laatste casus, hebben we zelf te lang gewacht met een melding, uit angst voor de reactie van de ouders. Toen heb ik tegen Veilig Thuis gezegd: ik moet wel naar mijn eigen huis, naar mijn kindjes toe. Ik durfde eigenlijk niet te melden. Eerst was het alleen een onderbuikgevoel, maar op een gegeven moment was het een feitelijk iets, toen wisten we: nu moeten we iets doen. Toen was ik ook niet meer bang. Toen wist ik, nu doe ik het goed. Achteraf had je misschien veel eerder moeten melden. Zoveel verzuim, zoveel ziek, zoveel verwondingen. Altijd geloofde je de ouders. Dat hadden we eerder moeten melden. Dat is ook een leerschool voor onszelf geweest. Laat je niet leiden door angst.**

---

Aandachtsfunctionaris, Speciaal onderwijs

---

Ook bij het inschakelen van hulpverlening zijn er belemmerende factoren. Veel organisaties schakelen de wijkteams in bij zorgen in het algemeen en ook bij vermoedens van hg/km. Respondenten hebben wisselende ervaringen met wijkteams. Volgens hen geven wijkteams, net als Veilig Thuis, niet altijd een goede terugkoppeling. Dit kwam ook naar voren in de Tussenmeting Evaluatie NRJ<sup>20</sup>.

Bij een melding schakelt Veilig Thuis vaak wijkteams in. Er is wel enige kritiek op de aanpak die wijkteams hanteren bij deze hg/km casussen. De aanpak van sommige wijkteams is volgens een respondent te formeel (formele bejegening, vragen naar legitimatie, een toestemmingsformulier laten tekenen), sluit te weinig aan bij zorgmijdend gedrag en benadert de cliënten te veel als reguliere hulpvragers. Daardoor is er volgens deze respondent geen goed zicht op de problematiek en worden casussen soms te snel afgesloten.

### 3.4 Knelpunten bij het gebruik van SISA

Respondenten ervaren een aantal knelpunten bij het gebruik van SISA, in het algemeen en ook voor het registreren van signalen van hg/km. Deze knelpunten hebben te maken met:

- het aantal organisaties dat SISA gebruikt
- SISA niet is ingericht voor hg/km
- het effect van SISA op de hulpverleningsrelatie
- het zicht op het aantal SISA signalen
- de follow-up na het SISA signaal
- de interpretatie van SISA signalen

Hoewel respondenten aangeven dat er de afgelopen jaren verbetering is opgetreden, geven zij aan dat veel organisaties SISA nog niet (voldoende) gebruiken. Organisaties waarvan gezegd wordt dat ze (soms) niet (goed) signaleren zijn vooral scholen, maar CJG, reclassering, GGZ, voorschools maatschappelijk werk en huisartsen worden ook genoemd. Sommige respondenten geven aan dat het signaleren in SISA in hun eigen organisatie ook nog verbeterd kan worden.

Professionals vinden het een vooruitgang dat alle wijkteams standaard een SISA signaal afgeven bij de intake. Een respondent betreurt dat SISA geen landelijk systeem is, hetgeen bij verhuizingen van cliënten/leerlingen een probleem kan zijn. Ook vindt zij het jammer dat ziekenhuizen niet zijn aangesloten bij SISA, waardoor fysieke signalen minder gemakkelijk aan psychosociale signalen kunnen worden gekoppeld.

Een ander knelpunt bij het registreren van signalen van hg/km in SISA, is dat SISA niet is ingericht om hg/km te identificeren. Dat is een gegeven gezien het primaire doel van SISA (zie 1.2.1), echter SISA wordt ook als een instrument gezien om de vroegsignalering en de aanpak van kindermishandeling te bevorderen. De vraag is echter in hoeverre SISA daarvoor gebruikt kan worden. Er is logischerwijs geen kopje “huiselijk geweld/kindermishandeling” en er kunnen vele redenen zijn waarom organisaties een zorgsignaal voor een jongere afgeven in SISA. Redenen die weinig van doen hoeven te hebben met hg/km of weinig bijdragen aan het ‘opsporen’ hiervan.

Problematisch als het gaat om inzicht te krijgen in de omvang van huiselijk geweld bij jongeren/ kindermishandeling is dat ook veel cliënt- en leerlingregistratiesystemen van de betrokken organisaties niet zijn ingericht op het registreren van hg/km, in ieder geval niet om er geaggregeerde overzichten uit te filteren.

Wat betreft het effect van SISA op de hulpverleningsrelatie, geven respondenten aan dat met het SISA signaal de hulpverleningsrelatie “openbaar” wordt. Voor sommige ouders of cliënten is dat bedreigend. Die willen niet dat er een SISA signaal wordt afgegeven. Of ze willen niet dat informatie wordt gedeeld.

---

<sup>20</sup> Anschütz, J., C. de Haan, C. Mieloo, L. Rietveld, T. Wentink & S. van Zeele (2016). *Evaluatie Nieuw Rotterdams Jeugdstelsel – Tussenmeting. Rapportage*. Rotterdam: OBI, Gemeente Rotterdam.

Als voorbeeld wilde een kinderopvangorganisatie een SISA signaal afgeven voor een bepaald kind. Na het afgeven van het SISA signaal wilden de ouders niet meer dat deze kinderopvangorganisatie informatie deelde met het CJG, terwijl ze daarvoor wel daarin hadden toegestemd (N). Ook bij een GGZ instelling en bij SMW ligt het afgeven van een SISA signaal soms gevoelig (E, B).

---

**Ouders zijn daar heel gevoelig voor, voor signaleren in SISA. Je wordt geregistreerd. Wat houdt dat dan in? Heel veel denken gelijk: daar heeft niemand iets mee te maken. Als ik hulp vraag bij schoolmaatschappelijk werk, dan vraag ik hulp bij schoolmaatschappelijk werk, daar hebben andere organisaties niets mee te maken. Het is weer die privacy-gevoeligheid. (...) Je kunt een SISA signaal er niet meer uit halen.**

**We hebben ook heel assertieve, hoogopgeleide ouders, die gaan daar achteraan. Die zeggen: het is helemaal niet verplicht om te melden in SISA. Die willen niet dat er een signaal in SISA wordt afgegeven.**

---

**Aandachtsfunctionaris, Schoolmaatschappelijk werk**

---

De brief die professionals in het recente verleden naar ouders moesten sturen bij een SISA signaal werkte averechts. Volgens een aantal respondenten beïnvloedt die brief nog steeds het beeld van SISA bij sommige professionals en daardoor zijn zij minder geneigd om SISA te gebruiken (F, S).

Wat betreft het zicht op het aantal signalen, geven respondenten aan dat teamleiders en aandachtsfunctionarissen niet altijd zicht hebben op alle SISA signalen over "hun" cliënten of leerlingen. Dit hangt af van het type account dat de medewerker heeft. Organisaties waarvan medewerkers in de wijkteams werken, hebben geen zicht op het gebruik van SISA door die medewerker, omdat zij alles in de systemen van het wijkteam registreren (Q). Een school had geen zicht op de SISA signalen die SMW en ingehuurd zorgprofessionals afgaven over haar leerlingen, omdat zij dit onder de naam van hun eigen organisatie deden (F). Dit kan een verklaring bieden voor het feit dat het aantal SISA signalen van scholen achterblijft.

Wat betreft de follow-up na het SISA signaal, valt op dat veel respondenten aangeven dat hun organisatie (liever) geen matchregisseur binnen SISA wil zijn. Ze verwachten vooral dat wijkteams, specialistische zorg of jeugdbescherming die rol oppakken. Het lijkt erop dat de taak van matchregisseur gekoppeld wordt aan het hebben van de casusregie bij een bepaald gezin. Een jeugdzorginstelling en een GGZ instelling geven aan dat zij ook geen matchregisseur willen zijn (Q, E). Bij de GGZ instelling had dit met privacy te maken. Deze instelling wil alleen met andere GGZ instellingen informatie delen. Een respondent geeft aan het voor professionals soms moeilijk is om te bepalen met welke match het eerst aan de slag te gaan, omdat veel partijen in SISA participeren (I).

Wat betreft de interpretatie van SISA signalen, is een knelpunt dat het SISA signaal niets zegt over de ernst van de situatie. Een professional weet niet of er bijvoorbeeld sprake is van een vermoeden van huiselijk geweld/kindermishandeling. Een andere organisatie geeft aan dat de politie heel vaak een signaal afgeeft, maar dat dit ook om lichte vergrijpen zoals een boete kan gaan (F). Een organisatie suggereert om vermoedens van hg/km apart te laten vermelden binnen SISA (I).

De informatie in SISA heeft soms weinig inhoudelijke waarde. De informatie is soms verouderd (Q). Soms betreft het signaal de overdracht van oude contactgegevens. Een andere keer krijgt een organisatie om onduidelijke redenen twee keer bericht van een match (N).

De informatie in SISA kan een vertekend beeld geven. De signalen zijn ingedeeld naar medewerker, daardoor kunnen meerdere signalen bij eenzelfde persoon (cliënt) horen (K).



## 4 Effecten ISM-team

### 4.1 Inleiding

Het ISM-team heeft 53 organisaties bezocht van de groep die in een voorafgaande periode van twee jaar geen signalen heeft afgegeven in SISA en waarmee de gemeente weinig of geen contact heeft.

Om een indicatie te krijgen van het effect van het bezoek door het ISM-team kijken we naar verschillende zaken:

9. Het verschil tussen het gemiddeld aantal SISA signalen per maand in de periode nadat het ISM-team een eerste bezoek bij de organisatie heeft afgelegd t.o.v. de periode daarvoor. Hierdoor houd je rekening met het feit dat er ook al voor het bezoek sprake kan zijn van een toename als gevolg van andere factoren dan het bezoek door het ISM-team.
10. Een vergelijking van het gemiddelde aantal meldingen per maand bij de groep organisaties die in de onderzoeksperiode zijn bezocht, met de groep organisaties die niet is bezocht. Naarmate het meldpatroon meer overeenkomsten vertoont, is het waarschijnlijker dat de veranderingen mede het gevolg zijn van andere factoren dan de inzet van het ISM-team. Of andersom gezegd, naarmate er grotere verschillen zijn, is het waarschijnlijker/aannemelijker dat dit te maken heeft met de inzet van het ISM-team en niet met andere factoren.

### 4.2 Resultaten

Wanneer we kijken naar het verschil in het gemiddeld aantal meldingen per maand tussen de periode voor en na dat het ISM team langs kwam, zien we bij ongeveer een kwart van de organisaties een toename in het gemiddeld aantal SISA signalen per maand. De toename per organisatie bedraagt gemiddeld ruim één signaal (1,3) per maand.

**Tabel 2** Organisaties ingedeeld naar soort verandering in het gemiddeld aantal SISA signalen per maand, periode augustus 2016 t/m maart 2017

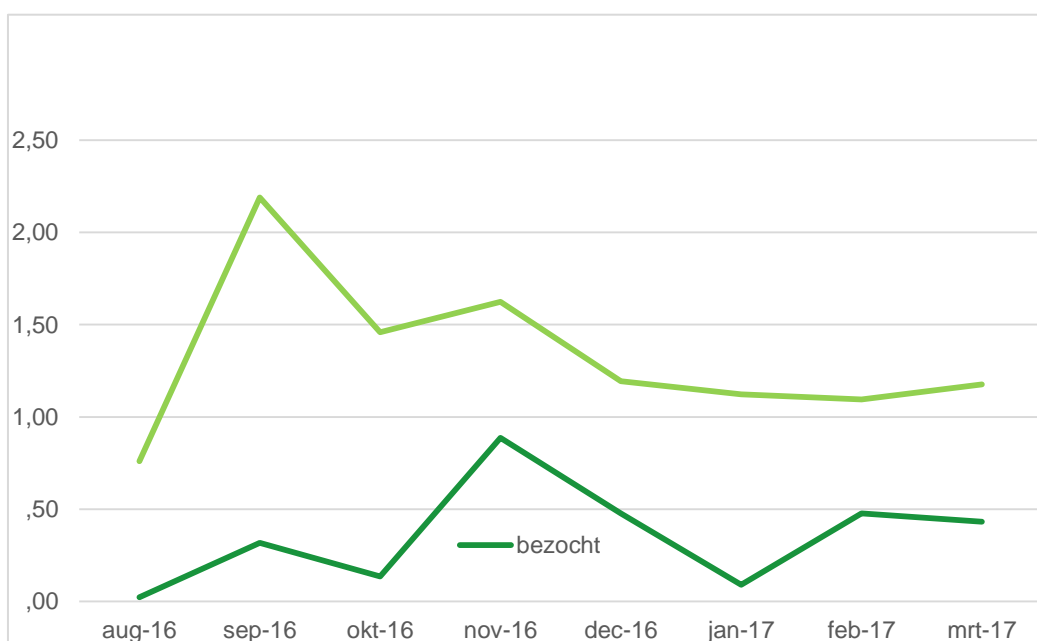
|                             | Aantal organisaties |            |
|-----------------------------|---------------------|------------|
|                             | N                   | %          |
| Lager aantal SISA signalen  | 4                   | 8          |
| Gelijk aantal SISA signalen | 35                  | 66         |
| Hoger aantal SISA signalen  | 14                  | 26         |
| <b>Totaal</b>               | <b>53</b>           | <b>100</b> |

Echter, dan is het nog altijd mogelijk dat in dezelfde periode in algemene zin het signaleringsgedrag in SISA van organisaties is veranderd door andere oorzaken dan het bezoek. Om een redelijk omvangrijke groep te hebben die tegelijkertijd ook redelijk homogeen van samenstelling is, kijken we alleen naar de SISA signalen van de onderwijs- en kinderopvanginstellingen. Overigens is ongeveer 80 procent van de bezochte organisaties een kinderopvang- of onderwijsinstelling. Soms gaat het om een koepelorganisatie in deze sectoren. In totaal houden we zodoende 360 instellingen over, waarvan er 44 door het ISM-team zijn bezocht.

In de volgende grafiek is voor iedere maand het gemiddeld aantal SISA-signalen per organisatie weergegeven. Door een lijn te trekken tussen de scores per maand ontstaat een beeld van de ontwikkeling over de tijd. We maken daarbij een onderscheid tussen de organisaties die in de onderzoeksperiode wel (donkergroene lijn) en niet (lichtgroene lijn) zijn bezocht.

We zien dat tussen oktober en november 2016 de grootste stijging is te zien in het gemiddeld aantal SISA signalen per organisatie die door het ISM-team is bezocht. Dat is ook deels de periode waarin de meeste bezoeken hebben plaatsgevonden.

Grafiek 1 Gemiddeld aantal SISA signalen per onderwijs- of KOV-instelling, wel of niet bezocht door het ISM team



Ook bij de niet-bezochte instellingen blijkt er weliswaar in dezelfde periode een stijging in het aantal SISA signalen zichtbaar, maar de toename is veel kleiner dan bij de door het ISM-team bezochte instellingen, zoals in de grafiek is te zien. Het is zodoende aannemelijk dat het ISM-team een rol heeft gespeeld in de toename van het aantal SISA signalen bij de bezochte onderwijs- en kinderopvanginstellingen.



## 5 Monitor meldcode

### 5.1 Inleiding

In dit hoofdstuk bespreken we de uitkomsten van de enquête naar het gebruik van de monitor meldcode. Aan de enquête hebben 81 organisaties deelgenomen, een respons van 17% (zie ook hoofdstuk 1).

In de enquête geeft 41% van de respondenten aan dat zij het meldcodeformulier invullen of dat ze dat in het verleden hebben gedaan. Dat betekent dus dat een ruime meerderheid van de respondenten (59%) de monitor meldcode nooit heeft gebruikt.

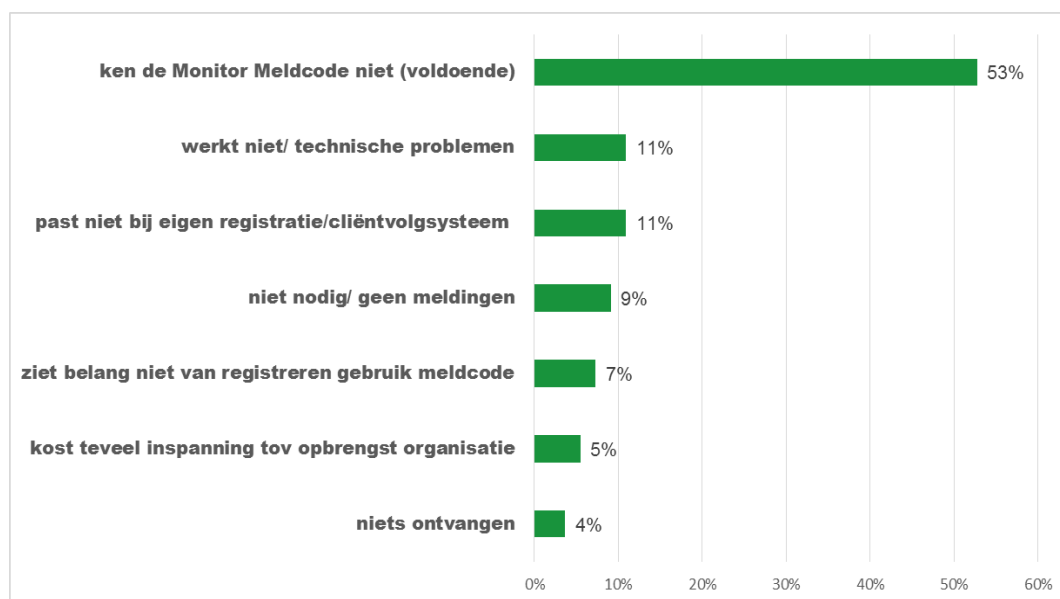
Ongeveer de helft van de groep gebruikers vult de monitor al meer dan een half jaar in: meestal al vanaf de start (juni 2016). De andere helft is hier kortgeleden, één of een paar maanden geleden, mee begonnen.

### 5.2 Redenen niet-gebruik

De meest voorkomende reden om geen gebruik te maken van de monitor is dat men deze niet of onvoldoende kent. Andere genoemde redenen zijn dat de monitor niet werkt (technische problemen), de monitor niet past bij de aanpak en/of het registratiesysteem van de eigen organisatie, men geen signalen heeft of men het nut niet inziet van het registreren van het gebruik van de meldcode. Er zijn ook respondenten die de monitor niet gebruiken, omdat ze verwachten dat het invullen hen te veel tijd kost ten opzichte van wat het hen oplevert. Gebruikers vermelden overigens dat het gemiddeld ongeveer een uur kost om de informatie voor de Excel sheet te verzamelen en in te vullen.

Tenslotte zijn er die aangeven het verzoek/ het monitorformulier niet te hebben ontvangen of gezien.

Grafiek 2 Reden geen gebruik monitor meldcode (meerdere antwoorden mogelijk)

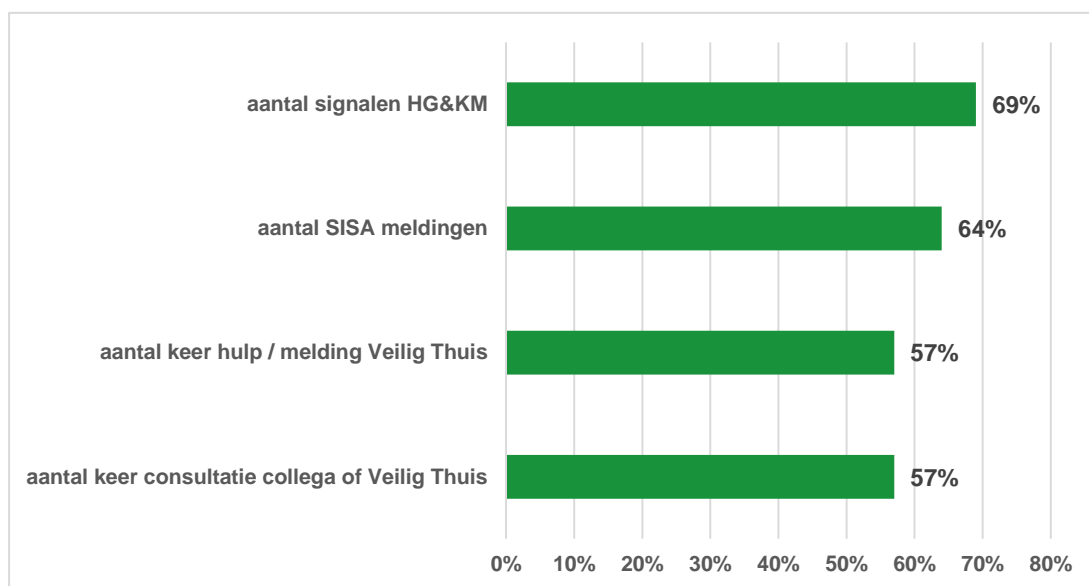


### 5.3 Eigen monitor

De helft van de organisaties die geen gebruik maakt van de monitor meldcode van de gemeente Rotterdam, heeft een eigen monitor. 43% van alle respondenten (inclusief de gebruikers van de monitor meldcode) geeft aan dat hun organisatie beschikt over een eigen monitor huiselijk geweld en kindermishandeling. Een derde van de organisaties heeft geen enkel monitorsysteem.

Als organisaties een eigen monitorsysteem hebben, dan bevat dit het volgende (zie grafiek 3): in 69% van de gevallen informatie over het aantal signalen huiselijk geweld en kindermishandeling, bij 64% het aantal SISA-signalen, bij 57% het aantal keer dat er een collega of Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond is geconsulteerd en bij 57% het aantal keer dat er hulp is geboden of een melding is gedaan bij Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond.

Grafiek 3 Informatie in eigen monitorsysteem (meerdere antwoorden mogelijk)



### 5.4 Tevredenheid

Van de gebruikers is een meerderheid tevreden met de inhoud en gebruiksvriendelijkheid van de monitor. Vooral over het gemak van het verzenden is men positief, maar ook met de indeling van de Excelsheet is de meerderheid content.

De gebruikers oordelen in meerderheid neutraal tot positief over de mogelijkheid om eigen informatie in vrije kolommen in te kunnen vullen. Niettemin lijkt er nog enige ruimte voor verbetering gezien het feit dat respectievelijk 14% en 17% ontevreden is met de indeling en de gebruiksvriendelijkheid van het formulier, en minder dan de helft van de gebruikers tevreden is over de beschikbare invulruimte bij de vragen.

Tabel 3 Inhoud en gebruiksvriendelijkheid monitor meldcode

|  | Tevreden | Neutraal | Ontevreden |
|--|----------|----------|------------|
|  | %        | %        | %          |
| Indeling van de Excelsheet                               | 58       | 28       | 14         |
| Beschikbare invulruimte bij vragen                       | 45       | 48       | 7          |
| Mogelijkheid eigen informatie toevoegen (vrije kolommen) | 52       | 41       | 7          |
| Gebruiksvriendelijkheid invullen                         | 52       | 31       | 17         |
| Gemak van versturen                                      | 69       | 24       | 7          |

Genoemde verbeter suggesties zijn het online bijhouden van de lijst, zodat niet iedere maand een nieuwe lijst ingestuurd hoeft te worden. Een andere verbeter suggestie is de mogelijkheid om gegevens (later) te kunnen wijzigen, zoals de einddatum van het gebruik meldcode en het antwoord op de vraag of er al of niet een signaal in SISA is afgegeven.

Ongeveer de helft van de gebruikers heeft weleens contact gehad met het Servicepunt Meldcode over de monitor meldcode. Op één persoon na, die oordeelt neutraal, zijn allen (zeer) tevreden over dit contact. De gebruikers van het Servicepunt hebben dan ook geen verbeterpunten voor de ondersteuning die daar wordt geboden. Er is één uitzondering, deze persoon geeft als verbeterpunt het snel contact krijgen met een medewerker die je kan helpen met je vraag.

## 5.5 Bruikbaarheid

Bijna de helft van de respondenten die de monitor gebruikt, vindt dit een bruikbaar instrument voor de eigen organisatie.

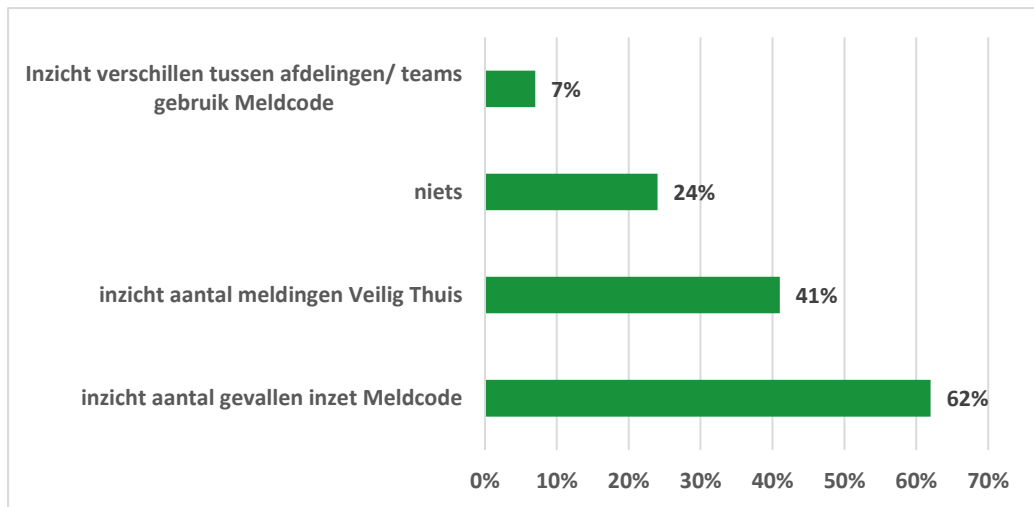
Tabel 4 Bruikbaarheid monitor meldcode voor de eigen organisatie

| Oordeel     | %  |
|-------------|----|
| Bruikbaar   | 48 |
| Neutraal    | 38 |
| Onbruikbaar | 24 |

De belangrijkste meerwaarde is het zicht dat de monitor levert op de inzet van de meldcode en het aantal meldingen bij Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond door de eigen organisatie. Slechts twee respondenten (7% van de gebruikers) noemen als opbrengst van de monitor het inzicht dat wordt geboden in de verschillen tussen de afdelingen of teams binnen de eigen organisatie.

Bijna een kwart van de gebruikers vindt dat de monitor niets te bieden heeft voor de eigen organisatie.

Grafiek 4 Opbrengst monitor meldcode voor eigen organisatie (meerdere antwoorden mogelijk)



## 5.6 Wensen

Er zijn weinig respondenten die iets missen in de monitor en suggesties doen ter verbetering. Daarbij moet echter wel aangetekend worden dat een aantal gebruikers aangeeft geen wensen te hebben omdat ze het formulier vooral voor de gemeente invullen en niet voor eigen doeleinden gebruiken. Een aantal respondenten doet de suggestie om meer informatie te geven over (het waarom van) de monitor en meer ruimte te bieden in de Excel sheet om bepaalde zaken te vermelden, bijvoorbeeld over hoe men tot een bepaalde stap in de meldcode is gekomen. Ten slotte wordt de suggestie gedaan om niet maandelijks maar minder frequent de gegevens te verzamelen.

Ongeveer driekwart van de gebruikers zou vanuit de monitor meldcode graag informatie op sectorniveau (bijvoorbeeld onderwijs, kinderopvang, jeugdhulp, ouderenzorg) ontvangen, en ruim een derde (ook) op gemeenteniveau. Een paar respondenten vermeldt in de open velden een behoefte aan informatie op regio- of wijkniveau.

# 6 Conclusies en aanbevelingen

---

## 6.1 Inleiding

In dit hoofdstuk volgen de belangrijkste conclusies over de manier waarop de Rotterdamse organisaties SISA, de meldcode en de monitor meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling gebruiken, de knelpunten die de organisaties in meer algemene zin bij de signalering en aanpak van hg/km ervaren en de effectiviteit van het bezoek door het ISM-team om het gebruik van SISA en de meldcode te bevorderen.

Daarna volgen aanbevelingen om het gebruik van SISA, de meldcode en monitor meldcode alsmede de signalering en aanpak van hg/km in ruimere zin te verbeteren.

Eerst even een korte opmerking over het soort conclusies en aanbevelingen dat op basis van dit onderzoek kan worden gedaan. Meer informatie hierover is te vinden in bijlage 2. Door het ontbreken van meetbare normen, en een deel van de benodigde gegevens zijn er geen 'harde' conclusies en oordelen mogelijk over de mate waarin de Rotterdamse organisaties de meldcode toepassen en over de effectiviteit van het ISM-team om dit te bevorderen. Het onderzoek levert wel belangrijke inzichten en handvatten om het gebruik van SISA, de meldcode en de monitor meldcode te bevorderen.

## 6.2 Conclusies

### 6.2.1 Gebruik SISA en meldcode

#### *Meer ruimte en aandacht*

Bij de meeste organisaties is het beleid rond de meldcode geïmplementeerd nadat de meldcode wettelijk verplicht werd in 2013. Toen was er veel aandacht voor, maar later is dat bij organisaties vaak wat weggeëbd, soms ook door fusies of krimp. De transities in het sociaal domein speelden daarbij waarschijnlijk een belangrijke rol. We zien dat, nu dat de rust enigszins is teruggekeerd, organisaties meer ruimte hebben om aandacht te besteden aan het onderwerp hg/km. Dit is cruciaal aangezien voortdurende (persoonlijke) aandacht de belangrijkste factor is om het gebruik van SISA en de meldcode, maar ook de signalering en aanpak van hg/km in bredere zin te bevorderen en op peil te houden.

Zo worden er bijvoorbeeld extra aandachtsfunctionarissen opgeleid, en trainingen ontwikkeld en ingekocht die direct of indirect te maken hebben met het signaleren en aanpakken van hg/km.

#### *SISA en meldcode bekend en gewaardeerd*

De onderzochte organisaties zijn, met uitzondering van een huisartsenpraktijk, bekend met SISA en de meldcode. Ze oordelen vrijwel unaniem positief over deze instrumenten. In algemene zin wordt veel waarde gehecht aan het goed signaleren en aanpakken van huiselijk geweld en kindermishandeling, en worden SISA en de meldcode daarbij als handige instrumenten gezien.

In de meeste gevallen is de meldcode, eventueel enigszins aangepast aan de eigen situatie, opgenomen in de standaardwerkwijze (protocol) van de organisatie. Ook het gebruik van SISA is daarin meegenomen.

### *Onderregistratie*

Toch worden SISA en de meldcode volgens de registraties in de praktijk lang niet altijd toegepast.

De registraties doen echter niet volledig recht aan de werkelijkheid. De interviews wijzen erop dat de meldcode in de praktijk vaker wordt gebruikt dan wordt geregistreerd.

De SISA signalenlijst geeft een vertekend beeld van de mate waarin organisaties signaleren. Zo kan het dat bij cliënten waarvoor organisaties zelf geen SISA signaal afgeven, er wel degelijk wordt gesignaleerd.

Zo wordt op scholen ook wel door ‘externen’ zoals schoolmaatschappelijk werkers en ingehuurd zorgprofessionals signalen in SISA afgeven. Zij werken voor een andere moederorganisatie, waaraan die signalen in de SISA-lijst staan gekoppeld. Welzijnsorganisaties verwijzen vaak naar het wijkteam dat vervolgens het SISA signaal afgeeft.

### *Ondergebruik*

Los van de registraties zijn er niettemin ook op basis van de interviews aanwijzingen dat de signalering en het volgen van de stappen uit de meldcode in de praktijk niet altijd optimaal plaatsvinden. Bij een deel van de organisaties is de uitvoering, veel minder dan het beleid, gericht op de signalering en de daaropvolgende stappen. Het gaat vaak om organisaties waarbij aandacht voor hg/km een minder sterke traditie heeft of is weggezakt, bijvoorbeeld door de genoemde reorganisaties en bezuinigingen.

In algemene zin lijken de stappen van de meldcode in de kinder- en jeugdzorg verder geïmplementeerd dan in andere sectoren, zoals het reguliere onderwijs, de reguliere kinderopvang, de eerstelijns gezondheidszorg en de ouderenzorg.

## **6.2.2 Gebruik monitor meldcode**

### *Monitor meldcode weinig gebruikt, gebruikers tevreden*

De monitor meldcode wordt door maar weinig organisaties gebruikt. Gebrek aan kennis en motivatie zijn de belangrijkste redenen hiervoor. Veel organisaties kennen de monitor onvoldoende, of zien er nut en noodzaak niet van: zeker niet als het gaat om de eigen organisatie. Ze hebben bijvoorbeeld al een eigen registratiesysteem die voldoende in hun behoefte voorziet of ze hebben weinig behoefte aan registratie van de gegevens die in de monitor worden gevraagd. Daarnaast is er ook in algemene zin een registratiemoeheid te bespeuren. Vaak moet men al het nodige vastleggen, soms ook in meerdere systemen, waardoor men niet zit te wachten op extra registratie.

Redenen om de monitor wel te gebruiken is dat organisaties vinden dat het hen helpt meer zicht te krijgen op de inzet van de meldcode en het aantal meldingen bij Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond. Andere gebruikers zien weinig meerwaarde, maar vullen de monitor in, omdat ze zich hiertoe verplicht voelen.

Gebruikers zijn over het algemeen tevreden over de monitor en over de ondersteuning die ze hierbij van het Servicepunt kunnen krijgen. Er is nog wel enige ruimte voor verbetering in het formulier, met name als het gaat om de indeling, de gebruiksvriendelijkheid en invulruimte.

## **6.2.3 Belangrijkste knelpunten (vroeg) signalering en aanpak hg/km**

Er zijn verschillende knelpunten die organisaties ervaren bij de (vroeg) signalering en aanpak van huiselijk geweld en kindermishandeling.

### *Beschikbare tijd*

Een knelpunt is gebrek aan tijd om het onderwerp hg/km op de agenda te houden. Het onderwerp raakt snel op de achtergrond. Medewerkers hebben veel verschillende zaken aan hun hoofd. Huiselijk geweld en kindermishandeling hebben niet altijd prioriteit.

Aandachtsfunctionarissen geven aan dat er constant aandacht nodig is voor het thema. Zij hebben echter niet altijd voldoende tijd. Veel aandachtsfunctionarissen doen dit naast hun ‘gewone’ werk.

#### *Samenwerking tussen domeinen*

De samenwerking tussen verschillende domeinen verloopt nog niet altijd soepel, bijvoorbeeld tussen onderwijs en jeugdhulp, of gezondheidszorg en jeugdhulp. Organisaties kunnen met veel wijkteams te maken hebben, wat het lastig maakt om een goede samenwerking op te bouwen.

#### *Werkwijze Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond (VTRR)*

De bereikbaarheid van de medewerkers van VTRR en snelheid waarmee advies wordt gegeven, waren zeker rond de reorganisatie van VTRR belangrijk knelpunten. Maar ook nu nog ervaren sommige organisaties dergelijke knelpunten, met name als snel handelen noodzakelijk is.

Als het gaat om het doen van een melding, worden de volgende knelpunten genoemd:

- Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond geeft te weinig terugkoppeling.
- Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond werkt te langzaam.
- Er moeten te veel formulieren worden ingevuld bij een melding.

#### *Werkwijze Wijkteams*

Veel organisaties schakelen de wijkteams in bij zorgen in het algemeen en ook bij vermoedens van hg/km. Respondenten hebben wisselende ervaringen met wijkteams. Wijkteams geven bijvoorbeeld niet altijd een goede terugkoppeling.

#### *Kennis, vaardigheden en ondersteuning professionals*

Professionals ontbreekt het soms aan kennis, vaardigheden, ondersteuning of tijd om alle signalen te herkennen, te wegen en een passend gevolg te geven.

#### *Privacyoverwegingen*

Professionals twijfelen soms of ze informatie mogen uitwisselen over een bepaalde casus en of hiervoor toestemming van ouders, c.q. cliënt nodig is.

#### *Handelingsverlegenheid*

Dit is nog altijd een belangrijk knelpunt. Professionals hebben soms moeite om het over hg/km te hebben met ouders en cliënten. Ze hebben zelf moeite met het onderwerp of zijn bang voor de gevolgen (bijv. agressie, verlies vertrouwensband, kwetsen van de ander, negatieve gevolgen voor kind). Daardoor worden signalen niet of te laat met ouders besproken en escaleren situaties onnodig.

#### *Gesprekstechnieken en cultuursensitiviteit*

Soms weten professionals niet hoe ze het probleem bij ouders of cliënten duidelijk moeten maken. Dat probleem speelt in het bijzonder wanneer ouders vanuit hun culturele achtergrond er geheel andere normen en waarden op nahouden dan de professional. Veel professionals hebben dan ook behoefte aan gespreksstraining. Daarnaast vinden professionals het belangrijk om vanuit de organisatie voldoende rugdekking te krijgen.

#### *Cultuur op de werkvloer*

De cultuur op de werkvloer (het hoort er gewoon bij), blinde vlekken (gewenning aan bepaald gedrag van cliënten) is soms een knelpunt, met name bij de weging van signalen.

#### *Bruikbaarheid registraties*

Veel cliënt- en leerlingregistratiesystemen van organisaties zijn niet ingericht op het registreren van hg/km, in ieder geval niet om er geaggregeerde overzichten uit te halen.

SISA wordt als een instrument gezien om de vroegsignalering en aanpak (coördinatie / samenwerking) van kindermishandeling te bevorderen. Echter, de vraag is in hoeverre SISA daarvoor geschikt is. Er kunnen vele redenen zijn waarom organisaties een zorgsignaal voor een jongere afgeven in SISA. Redenen die weinig van doen hoeven te hebben met hg/km of weinig bijdragen aan het 'opsporen' hiervan.

Daarnaast blijkt dat SISA geen compleet en volledig up-to-date beeld biedt van alle kinderen en jeugdigen, waarover organisaties zich zorgen maken en waar ze bij betrokken zijn. Niet alle organisaties gebruiken namelijk SISA en niet bij alle organisaties is de registratie op orde. Daarbij speelt ook dat voor professionals niet altijd helder is wanneer wel en niet een signaal

moet worden afgegeven. Dit leidt tot verschillende werkwijzen. Ook blijkt dat organisaties niet altijd afmelden in SISA op het moment dat ze niet langer betrokken zijn bij een cliënt.

Een laatste belemmerende factor bij het signaleren is dat bij bepaalde groepen zoals dak- en thuislozen en drugsverslaafden, signaleren van hg/km lastig is, omdat zij geen (vast) huis hebben en/of omdat partners of kinderen niet altijd in beeld zijn bij de hulpverlening.

#### **6.2.4 Effectiviteit ISM-team**

*Bezoek ISM-teams positief effect op SISA-signalen, ruimte voor verbetering*

Het is niet mogelijk om vergaande uitspraken te doen over de effectiviteit van de bezoeken door het ISM-team. De gegevens ontbreken om de gevolgen hiervan op het gebruik van de meldcode en specifiek het melden van huiselijk geweld en kindermishandeling bij Veilig Thuis, en op het gebruik van de monitor meldcode vast te stellen. Het blijkt op basis van de resultaten van ons onderzoek in ieder geval wel aannemelijk dat het bezoek van het ISM-team in positieve zin bijdraagt aan het aantal SISA signalen dat een organisatie afgeeft.

Daarbij lijkt er nog ruimte voor verbetering. Een derde van de bezochte instellingen geeft ook na het bezoek nog altijd geen signalen af in SISA. Bovendien ligt het gemiddeld aantal signalen per bezochte instelling onder die van de instellingen in de controlegroep: de instellingen die niet zijn bezocht.

### **6.3 Aanbevelingen**

Hier volgen een aantal suggesties waarmee organisaties het gebruik van SISA, de meldcode en de monitor meldcode mogelijk kunnen verbeteren. Nadere informatie is te vinden in hoofdstuk 3. Daarna volgen tips voor de gemeente om organisaties te stimuleren SISA, de meldcode en de monitor meldcode te gebruiken.

#### **6.3.1 Organisaties**

*SISA en meldcode*

1. Signalering, aanpak en registratie, specifiek SISA en meldcode, aanpassen op en integreren in het werkproces van de eigen organisatie en hier actief op toezien.
2. Zorgen voor voldoende capaciteit aan proactieve aandachtsfunctionarissen binnen de organisatie om medewerkers bewust te maken en te ondersteunen bij het gebruik van de meldcode en SISA.
3. Zorgen voor een goed werkend registratiesysteem dat medewerkers ondersteunt en stuurt in het gebruik van SISA en de meldcode, en dat tegelijkertijd aandachtsfunctionarissen, leidinggevenden en beleidsmakers de cijfermatige input levert om te kunnen monitoren en sturen.
4. Vergroten en up-to-date houden van deskundigheid en vaardigheden van medewerkers, met name op het gebied van signalering en gespreksvoering in algemene zin en specifiek bij andere culturen. Belangrijk is dat dit niet alleen via e-learning geschiedt maar ook middels face-to-face contact en dat wordt aangesloten bij de werkpraktijk van de medewerker.
5. Zichtbaar maken gebruik meldcode naar medewerkers en cliënten, bijvoorbeeld m.b.v. promotiemateriaal (bureaustandaards, posters, teksten op website, folders).
6. Bieden van veilige omgeving voor medewerkers om huiselijk geweld en kindermishandeling te bespreken.

*Monitor meldcode*

7. Medewerkers overtuigen van nut en noodzaak van de monitor.



8. Monitor actief, ook door face-to-face contact, promoten bij medewerkers en uitleg bieden.
9. De benodigde registratie voor het invullen van de monitor integreren in het werkproces en toezien op de naleving.

### **6.3.2 Gemeente Rotterdam**

#### *Algemeen stimuleringsbeleid*

Suggesties voor een meer gerichte, effectievere en efficiëntere stimuleringsaanpak:

1. Organisaties motiveren door erkenning te geven voor het feit dat zij zelf al veel doen met het thema hg/km en dit proces te ondersteunen. Dit geldt in het bijzonder voor het reguliere onderwijs.
2. Een gedifferentieerd beleid voeren naar soorten organisaties (zie punten 3 en 4) en het bieden van maatwerk op basis van inzicht in behoeften en mogelijkheden van een organisatie.
3. Vaststellen van meetbare prestatie-indicatoren en passende normen m.b.t. signalering en aanpak van huiselijk geweld en kindermishandeling bij verschillende soorten organisaties. Daarbij kan bijvoorbeeld een indeling naar sectoren worden gemaakt. Bij het vaststellen van de norm is van belang om de (geschatte) gemiddelde prevalentie en kenmerken van hg/km bij de doelgroepen in de betreffende sector mee te wegen.
4. Identificeren van onderpresterende organisaties vraagt naast indicatoren en normen, goede registraties en de mogelijkheid om gegevens op organisatieniveau te combineren. Een technische beperking is het feit dat bestanden op dit moment niet over een unieke sleutel beschikken waarmee kan worden gekoppeld. Voor de toekomst is van belang dat iedere organisatie een eigen unieke aanduiding (sleutel) krijgt en dat deze zelfde sleutel in de verschillende bestanden wordt gebruikt. Door te koppelen kan bijvoorbeeld worden bepaald welke organisaties geen SISA signalen hebben afgegeven en niet bij VT hebben gemeld, terwijl dat bijvoorbeeld op basis van de normen die bij hun sector behoren wel verwacht zou mogen worden.
5. Aandacht voor culturele dimensie hg/km en meer differentiatie naar doelgroepen in trainingen en materiaal.

#### *Stimuleren gebruik SISA en meldcode*

De gemeente kan het gebruik van de meldcode en SISA door organisaties bevorderen door:

1. Uitleg te geven over het doel, nut en noodzaak van SISA en de meldcode.
2. Via het inkoop- en subsidiebeleid nog meer sturen bij organisaties op het gebruik van SISA en van de meldcode, met een aantal concrete verplichtingen. Bijvoorbeeld verplichten dat organisaties een aandachtsfunctionaris hebben en dat ze in ieder geval alle nieuwe medewerkers trainen in het gebruik van SISA en de meldcode.
3. Het gebruik van SISA en de meldcode opnemen als kritische prestatie-indicator (kpi) bij subsidies en contracten in relevante sectoren zoals jeugdgezondheidszorg, schoolmaatschappelijk werk, welzijn, WMO en jeugdhulp.
4. Voorlichting en advies te geven over privacy-issues en eventuele andere bezwaren, zoals gevreesde gevolgen van het afgeven van een signaal in SISA en een melding bij Veilig Thuis. Het is van belang om in het kader van SISA consequent te benadrukken dat het slechts om een signaal gaat en niet om een melding en dat gebruik van de meldcode niet per definitie gelijk staat aan het doen van een melding bij Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond.

5. Heldere en bruikbare criteria te formuleren en te communiceren voor het al of niet afgeven van een signaal in SISA.
6. Organisaties te blijven ondersteunen met scholing en training van de aandachtfunctionarissen en door het aanbieden van hulpmiddelen zoals de signalenkaart en voorlichtingsmateriaal. Hiernaast is er bij organisaties in het bijzonder behoefte aan training in signaleren en gespreksvoering.
7. De inzet van het ISM-team. Met het onderzoek is aangetoond dat het aantal SISA signalen toeneemt na bezoek van het ISM-team. Helaas kan een dergelijk effect m.b.t. het gebruik van de meldcode nog niet worden onderzocht. Daarvoor is een betere registratie nodig, en meer zicht op de werkwijze van het ISM-team en de gevolgen hiervan op het gebruik van SISA en de meldcode door organisaties.

#### *Stimuleren gebruik monitor meldcode*

Suggesties voor de gemeente om het gebruik van de monitor meldcode bij organisaties te bevorderen zijn:

1. Bespreken nut en noodzaak van de monitor met organisaties en zoeken naar gemeenschappelijke belangen en mogelijkheden om aan te sluiten bij eigen registratiesystemen van organisaties.
2. Monitor actief, ook door face-to-face contact, promoten bij organisaties. E-mails blijken vaak niet te worden gelezen, blijven soms ook hangen in spamfilters, en leiden bovendien vaak niet tot (de gewenste) actie.
3. In overleg met organisaties vaststellen welke gegevens in ieder geval geregistreerd zouden moeten en kunnen worden en hierop de monitor aanpassen. Uitgangspunt is dat dit zo min mogelijk extra werk en tijd kost voor de medewerkers van de organisaties. Dus alleen het strikt noodzakelijke extra laten vastleggen.
4. Maatwerk naar organisatie qua frequentie van registratie, of formulier online zetten zodat deze ook online in eigen tempo kan worden bijgehouden. Niet iedere maand standaard een nieuwe lijst laten invullen.
5. Geen persoonlijke gegevens van melder vragen, maar registreren op organisatieniveau. Gebruik unieke sleutel voor aanduiding organisatie in monitor, zodat koppeling met andere bestanden mogelijk is.

# Bijlage 1 Itemlijst interviews

---

## Introductie van het onderzoek

- Uitleg over het doel van het onderzoek en het interview;
- Toestemming vragen voor het opnemen van het interview;
- Noemen van anonimiteit en vertrouwelijkheid;
- Tijd: het interview/ons gesprek duurt ongeveer een uur.

Doel van het onderzoek: in kaart brengen hoe verschillende organisaties met signalen van huiselijk geweld en kindermishandeling omgaan en welke ervaringen ze hebben met de meldcode en met SISA. In opdracht van de gemeente (afd. Publieke Gezondheid, Welzijn & Zorg). Met het onderzoek willen we een bijdrage leveren aan het verbeteren van de vroegtijdige signalering en aanpak van huiselijk geweld en kindermishandeling in Rotterdam.

## Inleiding

1. Functie: Kunt u iets vertellen over de inhoud van uw functie? Hoe lang vervult u deze functie? Ook de contactpersoon SISA?
2. Kunt u iets vertellen over uw rol als aandachtsfunctionaris hg en km?
3. Indien respondent geen aandachtsfunctionaris: Heeft uw organisatie een deskundige of aandachtsfunctionaris op het gebied van hg en km? Zo ja, welke taken heeft hij of zij? Zo niet, voorzichtig doorvragen waarom.
4. Organisatie: Kunt u kort iets vertellen over de organisatie waar u werkt? (soort dienstverlening, aantal locaties, aantal medewerkers, aantal kinderen/volwassenen/ouderen die zij zien/behandelen)
5. Doelgroep: Kunt u beschrijven met wat voor soort doelgroep u vooral werkt? (bijv. wijk/gebied, leeftijd, sociaaleconomische achtergrond, herkomst, evt. soort problematiek)?
6. Denkt u dat huiselijk geweld en kindermishandeling veel voorkomt onder deze doelgroep? Waarom denkt u dat? Om specifiek welke groepen en soort(en) huiselijk geweld en kindermishandeling gaat het dan?

## Handelen bij signalen hg/km/ gebruik meldcode

7. Bekendheid met de meldcode (sinds wanneer, hoe, training gehad?).
8. Welke ondersteuning biedt uw organisatie medewerkers om om te gaan met hg en km? (bijv. intervisie, handleiding, training nieuwe medewerkers, training bestaande medewerkers)
9. In hoeverre heeft uw organisatie een beleid (of protocol) op het gebied van hg en km?
10. Kunt u iets vertellen over de werkwijze van uw organisatie, als medewerkers huiselijk geweld of kindermishandeling vermoeden? In hoeverre worden de verschillende stappen uit de meldcode gevolgd?
11. Bent u bekend met de Kindcheck (bij volwassenen)? Gebruikt u die?
12. Wat is uw eigen rol bij signalen van huiselijk geweld/kindermishandeling? Vragen naar een recente casus en laten beschrijven hoe hij/zij gehandeld heeft.
13. Wat vindt u van de werkwijze m.b.t. signalen van huiselijk geweld en kindermishandeling, zoals het nu loopt in uw organisatie?  
Stap 1: In kaart brengen van signalen  
Stap 2: Collegiale consultatie (evt. advies bij Veilig Thuis)  
Stap 3: In gesprek met de cliënt  
Stap 4: Weging geweld (risico's inschatten)  
Stap 5: Melden bij Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond of zelf oppakken
14. Waarom werkt de meldcode in uw organisatie wel/niet goed? Doorvragen op knelpunten en evt. succesfactoren.
15. Wat vindt u van de meldcode (bijv. helderheid, bruikbaarheid/uitvoerbaarheid, verplicht karakter)? Hoe staan uw collega's hiertegenover? Waar baseert u dit op, waar merkt u dit aan?

### **Registratie signalen van huiselijk geweld en kindermishandeling**

16. Hanteert uw organisatie een systeem voor het registreren van signalen van huiselijk geweld en kindermishandeling? Zo ja, welk systeem? Wat voor soort informatie registreren u en uw collega's in dit systeem? Tevreden hiermee? Waarom wel/niet?
17. Hoe vaak is er in 2016 in door uw organisatie (op deze locatie) huiselijk geweld of kindermishandeling gesignaleerd?
18. Geeft dit een goed beeld denkt u van de omvang van het probleem of zijn er specifiek vormen van hg en km die worden gemist bij bepaalde groepen?
19. Kent u het systeem van de gemeente voor het vastleggen van het gebruik van de meldcode, de monitor meldcode? (Of heeft u een eigen monitor en deelt u de geanonimiseerde gegevens met de gemeente?) Wat vindt u van (het idee van) een centrale monitor hg en km?
20. Heeft u ervaringen met het gebruik van de monitor meldcode? Zo ja, welke? Wat vindt u ervan?

### **Gebruik SISA**

21. Bekendheid met SISA (sinds wanneer, hoe, training gehad?)
22. Wat zijn uw ervaringen met het gebruik van SISA in uw organisatie? Waarom werkt SISA in uw organisatie wel/niet goed?  
Doelvragen op knelpunten en evt. succesfactoren. Ook oplossingen voor knelpunten.

### **Verbetering in gebruik meldcode en SISA**

23. Denkt u dat er nog iets verbeterd kan worden in het gebruik van de meldcode in uw organisatie?  
Evt. plannen binnen uw organisatie hiervoor?
24. Zo ja, wat heeft uw organisatie nodig om het gebruik van de meldcode te verbeteren? Rol Servicepunt meldcode?
25. Denkt u dat er nog iets verbeterd kan worden in het gebruik van SISA in uw organisatie? Evt. plannen binnen uw organisatie hiervoor?
26. Zo ja, wat heeft uw organisatie nodig om het gebruik van SISA te verbeteren? Rol Helpdesk SISA?

### **Tenslotte**

27. Heeft u nog tips voor de gemeente of organisaties om huiselijk geweld en kindermishandeling vroegtijdig te signaleren en te stoppen in algemene zin en voor het verbeteren van het gebruik van de meldcode hg en km en SISA in het bijzonder?

## Bijlage 2 Verantwoording onderzoek

---

### Bestandsonderzoek

Om de effectiviteit van de aanpak van het ISM-team te bepalen, gebruiken we registratiegegevens die een indicatie vormen voor het gebruik van de meldcode. Het Servicepunt vraagt organisaties om het gebruik van de meldcode te registreren en via een vast format in te sturen. De gegevens worden vervolgens centraal verwerkt in een Access-bestand: de monitor meldcode. Helaas blijken veel organisaties daar tot op heden nog geen gehoor aan te hebben gegeven. Er staan 722 organisaties in de database van het Servicepunt. Daarvan zijn er 410 organisaties in R'dam benaderd voor monitor meldcode en hebben er slechts 22 deze vervolgens ingevuld. Op dit moment (peildatum 22 juni 2017) doen er in totaal 34 organisaties aan de monitor mee.

Daarmee blijven SISA en de gegevens van Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond (VTRR) over als belangrijkste effectindicatoren. De VTRR-gegevens blijken echter niet op organisatieniveau leverbaar. Zodoende kunnen we helaas geen uitspraken doen over het meldgedrag van organisaties en veranderingen daarin na bezoek van het ISM team.

Bij SISA gaat het om brede zorgsignalen, dus niet alleen om signalen van kindermishandeling, waarbij kinderen tot 23 jaar in het spel zijn (Gemeente Rotterdam, juni 2016). Signalen van Huiselijk geweld zoals ouderenmishandeling of (ex)partner- en eengerelateerd geweld, waarbij geen kinderen tot 23 jaar betrokken zijn, ontbreken dus in SISA.

We kunnen dus alleen de in SISA geregistreerde signalen gebruiken om de effectiviteit van de aanpak van het ISM-team te bepalen. We vergelijken daarvoor de verandering in het aantal signalen voor en na het bezoek van het ISM-team. Omdat een verandering ook het gevolg kan zijn van andere factoren is het noodzakelijk een vergelijkbare controlegroep te hebben. Het gaat dan om organisaties die niet worden benaderd of bereikt door het ISM-team. Een zuivere controlegroep blijkt niet mogelijk omdat de 'niet-gebruikers' vrijwel allen door het team worden benaderd. Wel kan een vergelijking worden gemaakt met het totaal van niet bezochte organisaties, zodat enigszins gecorrigeerd kan worden voor meer algemene trends in het aantal signalen in SISA.

### Interviews

Naast de beperkingen van SISA kan het ook nog zo zijn dat organisaties huiselijk geweld of kindermishandeling signaleren bij de doelgroep en daar actie op laten volgen, zonder ze dat dit in SISA of in het meldcodebestand vastleggen. Het is ook daarom van belang om te onderzoeken hoe organisaties signalen van huiselijk geweld en kindermishandeling registreren, en wat hun motieven zijn om wel of niet een signaal af te geven in SISA of het vraagformulier van het Servicepunt (monitor meldcode) in te vullen.

### Steekproeftrekking

Om een zo volledig mogelijk beeld te krijgen van de factoren die het gebruik van de meldcode beïnvloeden, zijn we bij de steekproeftrekking uitgegaan van een maximaal mogelijke spreiding van organisaties over de verschillende sectoren. Daarnaast hebben we geprobeerd zo veel mogelijk verschillende soorten organisaties in het onderzoek te betrekken. Daarbij zijn we echter duidelijk begrensd door het beperkt aantal organisatiekenmerken in het bestand. Zo bleek het niet goed mogelijk om onderscheid te maken tussen zorg- en welzijnsinstellingen. Die zijn daarom in het steekproefkader onder dezelfde noemer (sector) geplaatst.

Binnen de sector onderwijs konden we op basis van de bestandskenmerken juist een nader onderscheid maken naar basis- en voortgezet onderwijs en regulier en speciaal onderwijs. Dit leverde vier subcategorieën op met minimaal 1 organisatie per subcategorie die we konden benaderen. Daarnaast wilden we, gezien de verwachte omvang van de problematiek daar, één MBO-instelling in het onderzoek meenemen.

Omdat de gemeente Rotterdam ook wettelijk de taak heeft toezicht te houden op het naleven van de meldcode in de sectoren kinderopvang en maatschappelijke ondersteuning, zijn deze sectoren bewust wat sterker vertegenwoordigd in het steekproefkader.

Ook de sector onderwijs is wat sterker vertegenwoordigd vanwege het grote aantal onderwijsinstellingen in het meldcodebestand en het eerder geconstateerde achterblijvende gebruik van de meldcode binnen deze sector.

Tenslotte is er op verzoek van de opdrachtgever voor gekozen om i.p.v. organisaties uit de sportsector wat meer organisaties uit de sector gezondheidszorg te selecteren. Dit vanwege het grote belang van de medische sector en de specifieke factoren (bijvoorbeeld medisch beroepsgeheim) die daar spelen als het gaat om het signaleren en melden van hg en km. Zeker de groep huisartsen is belangrijk maar is helaas nauwelijks in de monitor meldcode vertegenwoordigd.

In de uiteindelijke respons zijn we er in geslaagd de gewenste spreiding in organisaties over deze sectoren te realiseren.

### **Actieve gebruikers**

Het Servicepunt heeft 11 organisaties geselecteerd die zij definiëren als 'actieve gebruikers'. In theorie zouden we bij deze organisaties veel te weten kunnen komen over 'best practices' t.a.v. het gebruik van de meldcode. Per sector hebben we daarom minimaal 1 actieve gebruiker van de meldcode benaderd. De overige organisaties selecteerden we uit het 'restbestand', dat is het meldcodebestand zonder de meest actieve gebruikers en zonder de organisaties die door het ISM-team zijn bezocht. Echter, de definitie van 'actieve gebruiker' die bij de selectie is gehanteerd blijkt sterk subjectief en heeft onvoldoende relatie tot het signalerings- en meldgedrag. De methode van het vergelijkend onderzoek is daarom losgelaten.

### **Enquête**

Om de ervaringen met de monitor meldcode te onderzoeken hebben we een online enquête (Netq) gemaakt. Bij het maandelijks instuurverzoek van de monitor is op 4 mei 2017 een uitnodiging voor deelname aan de enquête opgenomen. Bij non-respons is na een week nogmaals een verzoek tot invullen gestuurd naar de betreffende organisaties. In totaal zijn 477 organisaties benaderd, 110 respondenten zijn aan de vragenlijst begonnen en 81 van hen hebben de enquête volledig ingevuld. Bij een dergelijk lage responspercentage (17%) dient bij de interpretatie van resultaten de nodige voorzichtigheid te worden betracht. Temeer er geen nadere non-responsanalyse mogelijk is omdat onbekend is om welke organisaties het hierbij gaat.

### **Mogelijkheden en beperkingen**

Door het ontbreken van gegevens van Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond (VTRR) en een laag bereik van de monitor meldcode zijn er geen uitspraken mogelijk over de mate waarin de Rotterdamse organisaties de meldcode toepassen en over de effectiviteit van het ISM-team om dit te bevorderen. De SISA signalenlijsten zijn wel beschikbaar en daarmee kunnen we wel iets zeggen over de gevolgen van de bezoeken van het ISM-team op de mate waarin organisaties signalen afgeven in SISA.

Het kwalitatief onderzoek kan inzicht geven in de ervaringen van organisaties met SISA en de meldcode. Echter, het beeld zal niet compleet zijn, omdat we zijn uitgegaan van het databestand van het Servicepunt waarin bepaalde organisaties zoals gezondheidscentra duidelijk ondervertegenwoordigd zijn, en we in overleg met de opdrachtgever hebben besloten bepaalde sectoren, zoals sport en recreatie en politie en justitie, buiten het onderzoek te houden, omdat het ISM-team zich daar op dit moment niet op richt. Uiteindelijk heeft dat tot gevolg dat huisartsen, de sport- en recreatiesector en bepaalde vormen van huiselijk geweld, zoals eengerelateerd geweld en huwelijksdwang, in het onderzoek minder aandacht krijgen.

Wel kan in algemene zin worden gekeken naar overeenkomsten en variatie in werkwijze en ervaringen van organisaties op het gebied van het signaleren en de aanpak van hg/km.

De ervaringen die in het onderzoek met de bestandsgegevens worden opgedaan zijn bruikbaar bij de verdere ontwikkeling van een registratiesysteem waarmee het Servicepunt gericht op zoek kan gaan naar organisaties die minder goed de meldcode registreren en/of SISA en de meldcode toepassen.

De enquête geeft op hoofdlijnen indicaties omtrent de ervaringen met de monitor Meldcode. En omdat 59 procent van de responsgroep, nu of in het verleden geen gebruik heeft gemaakt van de monitor geeft de enquête ook een belangrijk inzicht in de redenen van het niet gebruik.

Zodoende levert het onderzoek belangrijke inzichten en handvatten om het gebruik van SISA de meldcode en de monitor meldcode door organisaties te bevorderen.

## Bijlage 3 Kenmerken deelnemende organisaties

| Pseudoniem | Soort organisatie | Grootte | #AF/medewerker | # signalen hg/km 2016  |
|------------|-------------------|---------|----------------|--|
| A          | Zorg              | Middel  | 0,4%           | weten ze niet  |
| B          | SMW               | Klein   | 17,6%          | weten ze niet  |
| C          | School            | Klein   | 5,7%           | 20 meldingen bij VT  |
| D          | Kinderopvang      | Middel  | 0,4%           | 5 signalen bij gewone opvang, Plusopvang onbekend  |
| E          | Gezondheidszorg   | Groot   | 0,7%           | onbekend   |
| F          | School            | Groot   | na             | onbekend   |
| G          | School            | Klein   | 11%            | 2 meldingen bij VT, 2 advies bij VT  |
| H          | Kinderopvang      | Klein   | 0%             | 0 meldingen, 0 advies bij VT   |
| I          | School            | Klein   | na             | 5-10 leerlingen per discipline (3 disciplines, dus 15-30)  |
| J          | Ouderenzorg/Zorg  | Groot   | 0,03%          | 10+ meldingen VT   |
| K          | Gezondheidszorg   | Groot   | 0,1%           | Na   |
| L          | Ouderenzorg       | Groot   | na             | Nog niet zo lang registratie. 5 meldingen in 2 mden voor 1 regio (er zijn 3 regio's). Dus ca. 90 meldingen totaal. |
| M          | Welzijn           | Middel  | 0%             | weten ze niet  |
| N          | Kinderopvang      | Klein   | 3%             | 3 advies bij VT  |
| O          | School            | Klein   | 3%             | 6-7 SISA signalen, 2 meldingen VT  |
| P          | Gezondheidszorg   | Groot   | na             | 250 signalen, 40 meldingen VT  |
| Q          | Jeugdzorg         | Groot   | 0,002%         | weten ze niet  |
| R          | Gezondheidszorg   | Klein   | 0              | weten ze niet  |
| S          | Kinderopvang      | Middel  | 0,03%          | 1 melding VT, registratie nog in opbouw  |
| T          | Welzijn           | Middel  | na             | weten ze niet  |