



Naar een flexibel en toekomstbestendig  
Veilig Thuis Noord-Holland Noord

Meerjarenplan 2018–2020  
Veilig Thuis NHN

## Documentinformatie

De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd heeft op 30 maart 2018 Veilig Thuis Noord-Holland Noord (hierna Veilig Thuis NHN) onder verscherpt toezicht geplaatst voor een periode van 6 maanden.

Veilig Thuis is opgedragen het plan Aanpak wachtlijsten 2018 uit te voeren om de problematiek uiterlijk 31 augustus op te lossen en een Meerjarenplan 2018-2020 op te stellen.

Dit meerjarenplan 2018-2020 geeft inzicht in de koers van Veilig Thuis NHN en de wijze waarop wordt toegewerkt naar een flexibel en toekomstbestendig Veilig Thuis NHN. Het is een basisdocument waarop verder voortgebouwd moet worden in samenwerking met gemeenten. Samen moet de implementatie en de impact van de aanscherping van de Wet Meldcode en de radarfunctie Veilig Thuis verder worden uitgewerkt.

## Inhoud

1. Profiel van de organisatie
2. Toezicht, bestuur en medezeggenschap
3. Leren en verbeteren
4. Drie ontwikkeltrajecten 2018-2020
5. Operationeel plan 2018-2020
6. Begroting 2018
7. Financiële verkenning 2019-2020

Bijlage 1: Inrichting processen Veilig Thuis

Bijlage 2: Toelichting begroting 2018

Bijlage 3: Bijdrage per gemeente 2018

# 1. Profiel van de organisatie



## Missie

Veilig Thuis NHN is er voor iedereen die direct of indirect te maken heeft met huiselijk geweld en kindermishandeling.

## Visie

Iedereen heeft recht op veiligheid en dat geldt zeker voor veiligheid in de privéomgeving. Toch is de kans dat men daar slachtoffer wordt van geweld in allerlei vormen en gedaanten, groter dan wáár ook. Veilig Thuis NHN heeft en neemt de verantwoordelijkheid om signalen van onveiligheid in ontvangst te nemen, te analyseren en de best passende interventie te initiëren om samen met de betrokkenen bij het geweld en professionele partners dat te doen wat nodig is om het geweld te stoppen. We werken samen aan directe en stabiele veiligheid.

## Taken

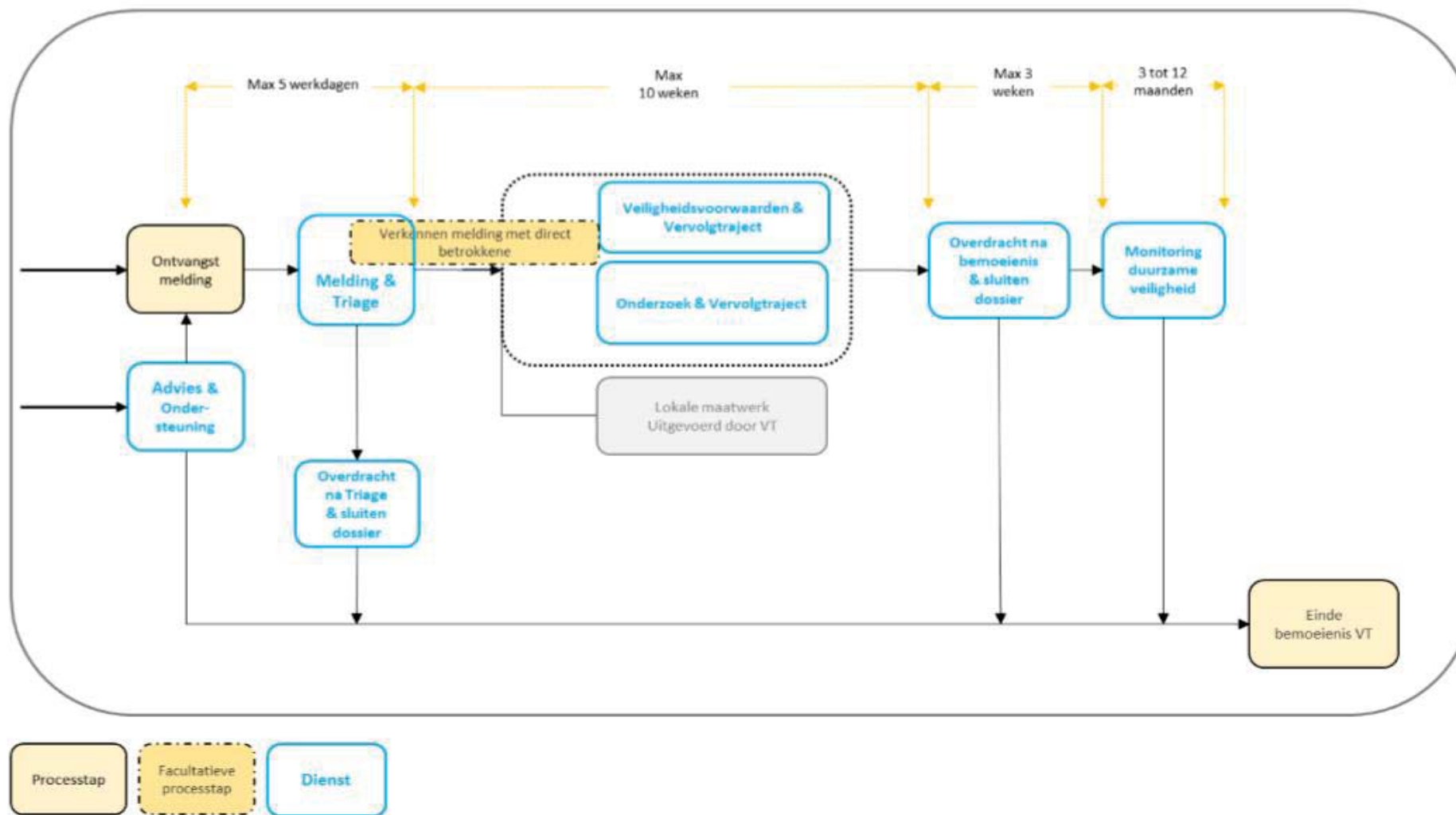
Veilig Thuis NHN heeft de volgende wettelijke taken:

- Adviseren
- Ondersteunen
- Ontvangen meldingen; triage & mogelijke vervolgstappen
- Onderzoeken
- Monitoren

# 1. Profiel van de organisatie



## Schematische weergave diensten en processtappen Landelijke model Veilig Thuis



# 1. Profiel van de organisatie



## Organogram

Situatie mei 2018



## Huisvesting

Veilig Thuis NHN is gevestigd in Alkmaar in het Regiohuis op de Hertog Aalbrechtweg 5.



## Werkgebied

Veilig Thuis NNH werkt in opdracht voor de volgende gemeenten



### Kop van Noord-Holland

Den Helder, Hollands Kroon, Schagen en Texel.

### West-Friesland

Drechterland, Enkhuizen, Hoorn, Koggenland, Medemblik, Opmeer en Stedebroec.

### Regio Alkmaar

Alkmaar, Bergen, Castricum, Heerhugowaard, Heiloo, Langedijk en Uitgeest.

## 2. Toezicht, bestuur en medezeggenschap



### Rechtsvorm

Veilig Thuis NHN wordt uitgevoerd door Gemeenschappelijke Gezondheidsdienst Hollands Noorden (hierna GGD HN). GGD HN en de gemeenten hebben de dienstverlening Veilig Thuis NHN vastgelegd in een driejarige dienstverleningsovereenkomst over 2018–2020.

### Bestuur

Het dagelijks bestuur bestaat uit een afvaardiging van leden uit het algemeen bestuur en heeft 6 leden. Het dagelijks bestuur voert de besluiten van het algemeen bestuur uit en bereidt besluiten voor die in het algemeen bestuur moeten worden genomen.

### Directie

Het dagelijks bestuur heeft aan de directeur mandaat verleend voor het beheer van de organisatie. De dagelijkse leiding betreffende Veilig Thuis is opgedragen aan de manager Veilig Thuis NHN.

### Klachtencommissie

Cliënten die een klacht hebben over (een medewerker van) Veilig Thuis NHN kunnen een bemiddelingsgesprek aanvragen. Wanneer een cliënt niet openstaat voor bemiddeling, of als het niet lukt de klacht door bemiddeling naar tevredenheid af te handelen, dan kan de cliënt de klacht voorleggen aan een onafhankelijke externe klachtencommissie. De onafhankelijke externe klachtencommissie heeft haar werkwijze vastgelegd in een klachtenregeling.

### Advies- en Klachtbureau Jeugd (AKJ)/Vertrouwenspersoon

Het AKJ voert het vertrouwenswerk uit in opdracht van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG). Het AKJ heeft voor Veilig Thuis NHN twee vaste vertrouwenspersonen aangewezen.

## 2. Toezicht, bestuur en medezeggenschap



### Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd

Binnen het jeugdstelsel is de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd samen met de Inspectie Justitie en Veiligheid (Inspectie JenV) verantwoordelijk voor het landelijk toezicht in het kader van de op 1 januari 2015 in werking getreden Jeugdwet. De inspectie ziet toe op de kwaliteit van de jeugdhulp (jeugdzorg, jeugd-ggz en jeugd-LVB), jeugdbescherming en jeugdreclassering en de andere aanbieders in het jeugddomein. Daarnaast ziet zij toe op de naleving van de wetgeving.

De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd voert stapsgewijs toezicht uit naar de kwaliteit van de Veilig Thuis organisaties en dienstverlening. In 2015 hebben de inspecties toezicht uitgevoerd bij alle 26 Veilig Thuis organisaties. Het toezicht richtte zich op de thema's (wettelijke) randvoorwaarden, veiligheid en organisatie. Het toetsingskader voor Veilig Thuis geeft een overzicht van de eisen voor het borgen van de kwaliteit van de uitvoering van de taken. De normen bevatten de vertaling van de wetgeving en het handelingsprotocol naar het normenkader Veilig Thuis en bestaat uit 18 eisen.

De uitvoering van het toezicht Stap 2 is in januari 2017 gestart. De inspecties richten zich bij Stap 2 in het bijzonder op de kwaliteit van het inzetten van vervolgtrajecten en de kwaliteit van het uitvoeren van onderzoeken. Daarnaast beoordelen de inspecties in Stap 2 twee criteria ten aanzien van de cliëntenpositie en organisatie. Het toetsingskader Veilig Thuis Stap 2 is in samenspraak met het landelijk netwerk Veilig Thuis en met de VNG tot stand gekomen.

### Ondernemingsraad

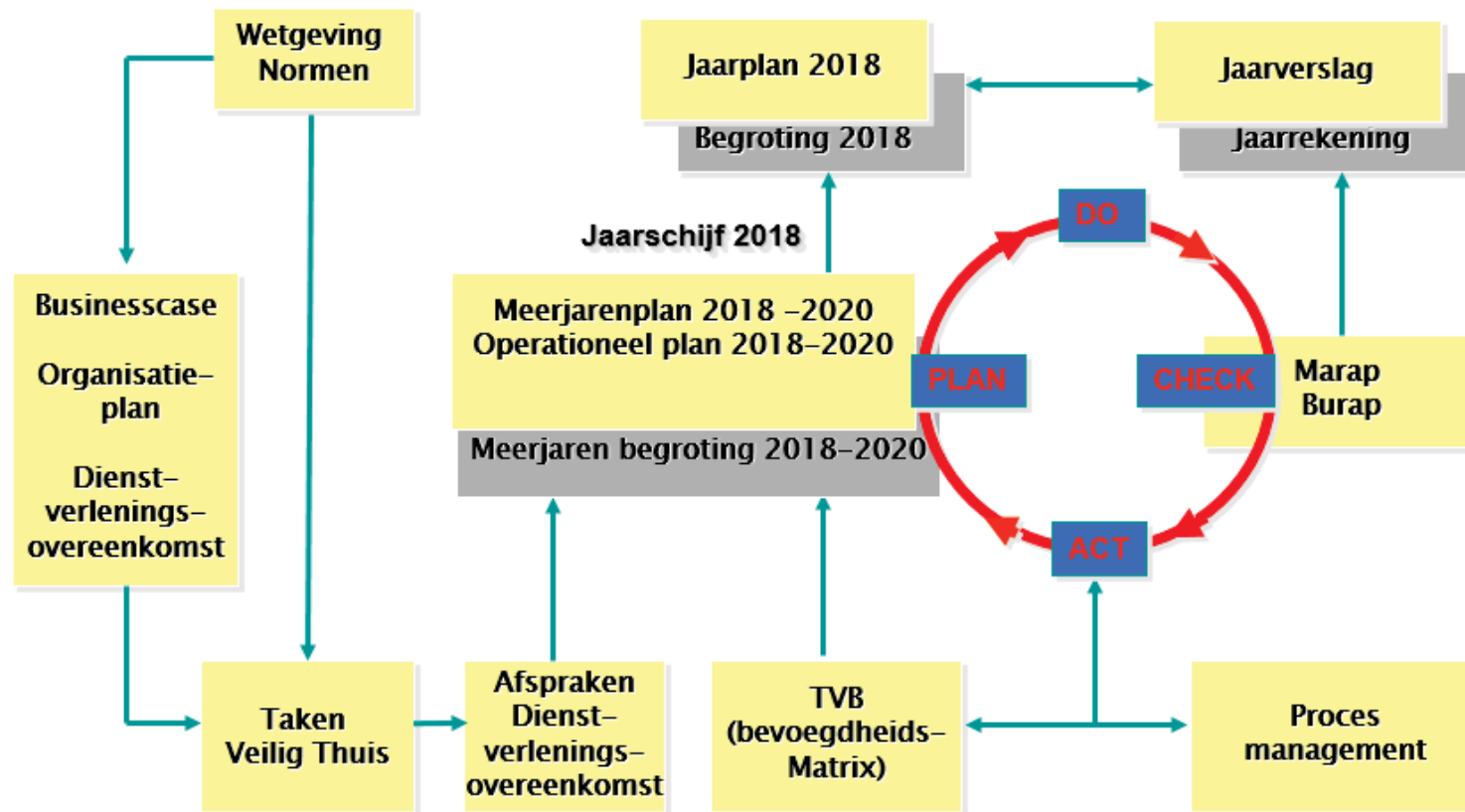
GGD HN heeft een ondernemingsraad (OR). De werkwijze is vastgelegd in het reglement Ondernemingsraad. De OR komt gemiddeld maandelijks bijeen voor een OR-vergadering en een aantal keer per jaar voor een overlegvergadering met directeur.

### 3. Leren en verbeteren



#### Planning en control cyclus

Het bestuur en de gemeenten hebben de belangrijke strategische keuzes gemaakt in het ambitieniveau en de verdere ontwikkeling van Veilig Thuis NHN. De strategische keuzes zijn door de directie vertaald naar de inrichting van de werkorganisatie en uitvoering van de taken. De beoogde planning en control cyclus is als volgt:



# 3. Leren en verbeteren



## Leren en verbeteren

Veilig Thuis NHN wil het kwaliteitsmanagementsysteem verder verbeteren om duurzaam te kunnen voldoen aan de gestelde eisen. De doelstelling van het kwaliteitsmanagement is:

- Continu verbeteren van de kwaliteit door het stimuleren en ondersteunen van Veilig Thuis NHN bij het behalen en borgen van de verwachte resultaten;
- Vertrouwen geven aan de stakeholders dat Veilig Thuis NHN voldoet aan de basale eisen voor het borgen van de kwaliteit van de uitvoering van de taken.

In maart 2018 heeft Veilig Thuis NHN zelf getoetst in welke mate (nog) wordt voldaan aan de kwaliteitseisen. De noodzakelijke verbeteringen zijn opgenomen in de ontwikkeltrajecten voor de aanpak wachtlijsten en de verbetering van de bedrijfsvoering.

## 4. Drie ontwikkeltrajecten 2018–2020



### Eén integraal operationeel plan voor “Going Concern” en drie ontwikkeltrajecten

Veilig Thuis NHN heeft de operationele vertaling van het meerjarenplan 2018–2020 vastgelegd in één integraal Operationeel plan 2018 – 2020. Dit bevat naast de “going concern” doelstellingen en resultaten, ook de vertaling van 3 ontwikkeltrajecten:

1. Aanpak wachtlijsten 2018
2. Verbetering bedrijfsvoering 2018–2019
3. Landelijk nieuw beleid 2017–2020

### Ontwikkeltraject 1: Aanpak wachtlijsten 2018

Veilig Thuis NHN heeft sinds de start in 2015 te maken met hoge werkdruk en een sterk toenemende instroom van meldingen en als gevolg daarvan (terugkerende) wachtlijsten. In verband met aanhoudende wachtlijsten is begin 2018 wederom een actie ingezet om op korte termijn de wachtlijsten onder controle te brengen.

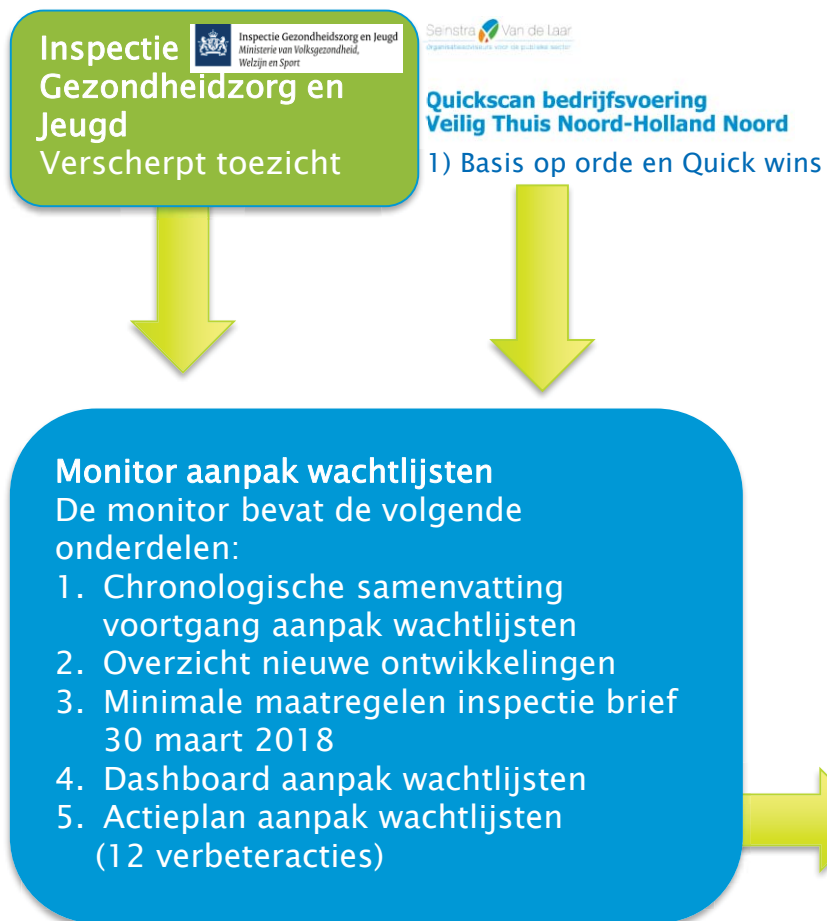
De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd heeft op 30 maart 2018 Veilig Thuis onder verscherpt toezicht geplaatst voor een periode van 6 maanden. Veilig Thuis is opgedragen het plan voor de Aanpak Wachtlijsten 2018 uit te voeren om de problematiek op de korte termijn op te lossen. In dit plan Aanpak Wachtlijsten 2018 zijn 12 verbetermaatregelen voor de korte termijn opgenomen.

De inspectie verwacht dat uiterlijk 31 augustus 2018 de wachtlijsten zijn teruggedrongen en dat wordt voldaan aan de wettelijke termijnen. De voortgang wordt door middel van de maandelijkse Monitor aanpak wachtlijsten 2018 gerapporteerd aan het dagelijks bestuur, de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd en de gemeenten.

## 4. Drie ontwikkeltrajecten 2018–2020



### Ontwikkeltraject 1: Aanpak wachtlijsten 2018 (vervolg)



### 12 verbeteracties/doelstellingen en quick wins

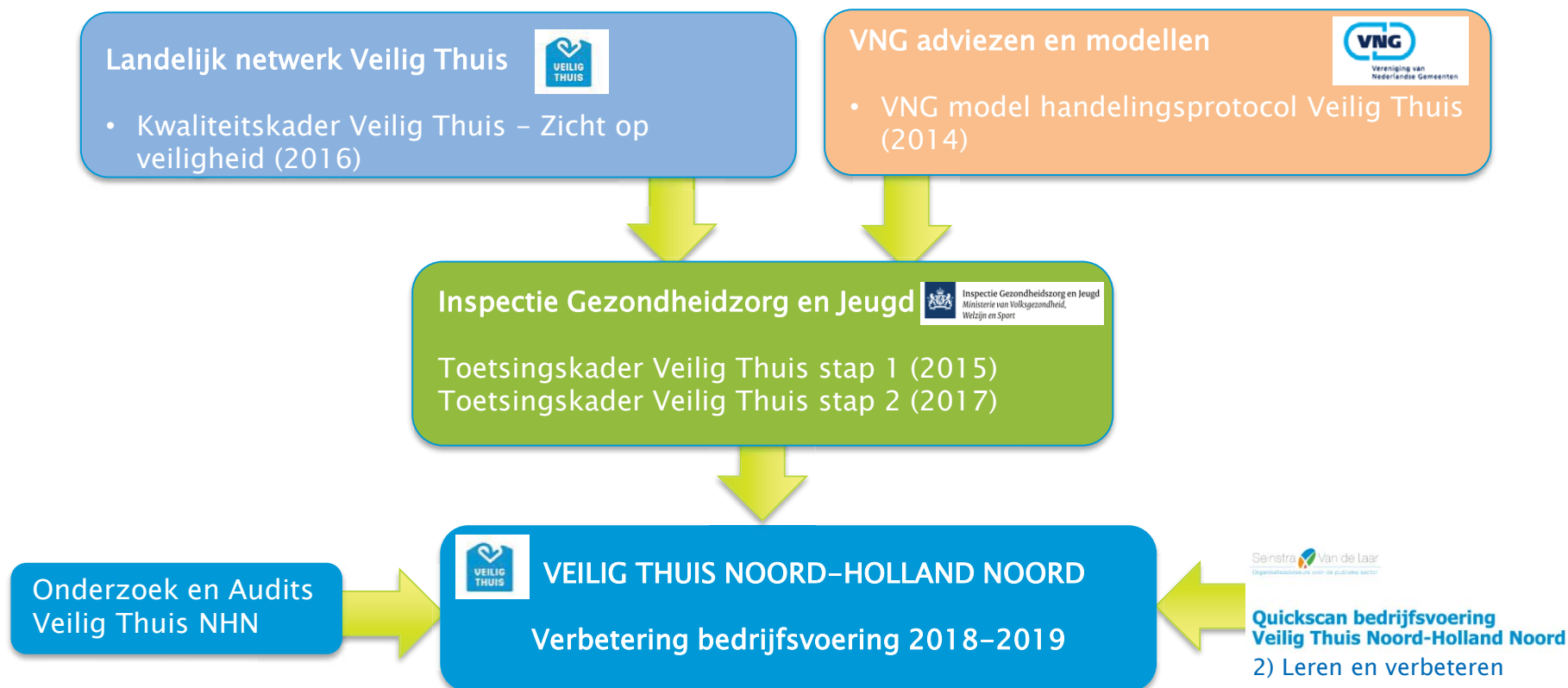
|                                                                                                                         |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Verbeteractie 1: Alle meldingen worden binnen 5 dagen getriageerd. Alle onderzoeken worden binnen 10 weken afgerond.    |
| Verbeteractie 2: Wachtlijst meldingen triage dalen van 212 dossiers naar 0 dossiers.                                    |
| Verbeteractie 3: Wachtlijst onderzoeken dalen van 75 dossiers naar <10-20 dossiers.                                     |
| Verbeteractie 4: Monitoring afgeronde meldingen triage geborgd.                                                         |
| Verbeteractie 5: Monitoring afgeronde onderzoeken geborgd.                                                              |
| Verbeteractie 6: Dubbelingen uit het proces verwijderen gerealiseerd.                                                   |
| Verbeteractie 7: Versoepelen van de aansluiting met, en overdracht naar lokale teams, hulporganisaties en crisisdienst. |
| Verbeteractie 8: Verbetering efficiëntie en kwaliteit van afhandeling van de casuïstiek op korte termijn gerealiseerd.  |
| Verbeteractie 9: Verbetering overlegstructuur gerealiseerd.                                                             |
| Verbeteractie 10: Verbetering Planning & Control cyclus op korte termijn gerealiseerd.                                  |
| Verbeteractie 11: Verbetering Communicatie & Cultuur.                                                                   |
| Verbeteractie 12: Sturing en communicatie belanghebbenden.                                                              |

## 4. Drie ontwikkeltrajecten 2018–2020



### Ontwikkeltraject 2: Verbetering bedrijfsvoering 2018–2019

Veilig Thuis NHN heeft daarnaast de opdracht gekregen een plan van aanpak op te stellen voor de verbetering van de bedrijfsvoering op de middellange termijn. De afgelopen jaren zijn er op diverse momenten inspecties en interne en externe onderzoeken (QuickScan SeinstravandeLaar) uitgevoerd om de stand van zaken bij Veilig Thuis NHN in beeld te brengen. In het Operationeel plan 2018–2020 zijn alle belangrijke actiepunten en verbetermaatregelen die hieruit voortvloeien vertaald naar een verbeterplan bedrijfsvoering.



## 4. Drie ontwikkeltrajecten 2018–2020



### Ontwikkeltraject 3: Landelijk nieuw beleid 2017 – 2020

De 26 Veilig Thuis-organisaties werken samen in het Landelijk Netwerk Veilig Thuis om tot kwaliteitsverbetering van Veilig Thuis op landelijk niveau te komen. Het Landelijk Netwerk Veilig Thuis heeft de ambitie om samen met haar ketenpartners een aantoonbare doorbraak te maken in de patronen van kindermishandeling en huiselijk geweld. Het Landelijk Netwerk Veilig Thuis heeft een Meerjarenuitvoeringsprogramma 2017–2020 opgesteld. De bevindingen van de inspecties uit de toetsingen stap 1 en 2, de gebundelde adviezen programma Veilig Thuis en de aanscherping van de meldcode vormen de directe aanleiding voor het opstellen van dit plan.

Veilig Thuis NHN moet de in de periode 2018–2020 de landelijke speerpunten uit Meerjarenuitvoeringsprogramma 2017–2020 implementeren.

#### VNG adviezen en modellen



- Gebundelde adviezen programma veilig thuis – de basis op orde (2017)
- Aanscherping en verbetering meldcode en werkwijze Veilig Thuis (2017)



#### Landelijk netwerk Veilig Thuis Meerjarenuitvoeringsprogramma 2017–2020



1. Implementatie radarfunctie & aanscherping meldcode
2. Implementatie vernieuwd triage-instrument
3. Inhoudelijke actualisatie model Handelingsprotocol
4. Vernieuwd informatieprotocol 2.0 (Beleidsinformatie CBS)
5. Versteving samenwerking Straf en Zorg
6. Programma professional van de toekomst
7. Expertise op het gebied van oudermishandeling
8. Implementatie release Regas landelijke ICT opgaven

## 4. Drie ontwikkeltrajecten 2018–2020



### Financiering Ontwikkeltraject 3: Landelijk nieuw beleid 2017 – 2020

Met de aanscherping van de Wet Meldcode en de radarfunctie Veilig Thuis wordt de taak van Veilig Thuis verder geïntensiveerd. De financiële gevolgen van de aanscherping van de Wet Meldcode en de radarfunctie Veilig Thuis zijn landelijk onderzocht en vastgelegd in het rapport Impactanalyse Veilig Thuis van het programma aanscherping en werkwijze meldcode (juni 2017). De belangrijkste gevolgen op de inzet van Veilig Thuis zijn:

- Groei van het aantal adviesvragen en meldingen
- Toename tijdbesteding per hoofdactiviteit Veilig Thuis
- Toename van de inzet gedragsdeskundigen en vertrouwensartsen met 25%
- Ontwikkelkosten van de invoering van de nieuwe werkwijze

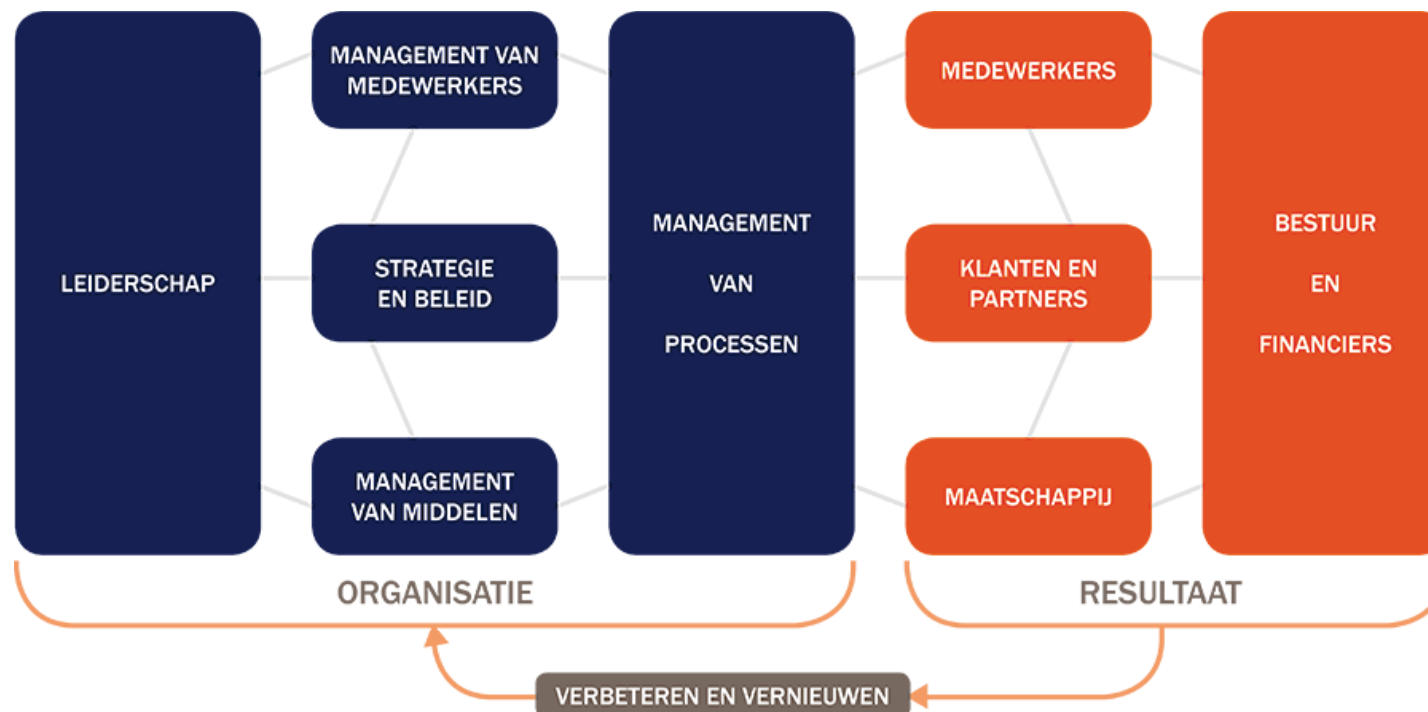
Voor de hiermee samenhangende kosten is landelijk afgesproken dat gemeenten deze kosten zelf uit het gemeentefonds zullen dekken. Vanuit de algemene uitkering worden middelen toegevoegd aan de decentralisatie-uitkering Vrouwenopvang, zodat het geld terecht komt bij de centrum gemeenten die de aanpak van huiselijk geweld en kindermishandeling vormgeven. Veilig Thuis maakt hier onderdeel van uit. Volgens de Maartcirculaire Gemeentefonds 2018 gaat het landelijk om een bedrag van € 11,9 miljoen in 2018 oplopend tot € 38,6 miljoen structureel vanaf 2021. Voor de decentralisatie-uitkering Vrouwenopvang is Alkmaar centrumgemeente voor de regio's Alkmaar en West-Friesland en de gemeente Den Helder voor de regio Kop van Noord-Holland. Veilig Thuis NHN en gemeenten moeten na de zomer afspraken maken over de plannen en de bekostiging.

## 5. Operationeel plan 2018–2020



### Planning en control met INK model

Het operationeel plan 2018–2020 is opgesteld op basis van het INK model. Het INK model is opgebouwd uit negen velden. Deze negen velden staan aaneengeschakeld doordat ze op een logische wijze met elkaar te maken hebben.



Na afloop van iedere 3 maanden wordt in de managementrapportage door de manager Veilig Thuis gerapporteerd over de bereikte voortgang bij het realiseren van de doelstellingen en resultaten die in het operationeel plan 2018–2020 zijn vastgelegd.

# 5. Operationeel plan 2018–2020



## Inhoud

Het operationeel plan bevat de volgende 10 onderdelen:

050 Aanpak wachtlijsten en quick wins op korte termijn

100 Leiderschap: succesvol veranderen

200 Strategie en beleid: koers 2018 –2020 bepalen

300 Management van medewerkers: bezetting op orde

400 Management van middelen: ICT en huisvesting verbeterd

500 Management van processen: sturing op effectieve en doelmatige uitvoering

600 Resultaten bij medewerkers: ziekteverzuim en belasting medewerkers onder controle

700 Resultaten bij klanten en partners: Veilig Thuis voldoet aan de wettelijke termijnen

800 Resultaten voor de maatschappij: inzicht in maatschappelijke problematiek

900 Bestuur en financiers: betrouwbare partner gemeenten en de financiering op orde

## Leeswijzer

- In de uitwerking zijn zowel doelstellingen als resultaten verwerkt. De nummering is opgenomen voor de ordening en heeft verder geen betekenis.
- De planning is voor 2018 en 2019 per kwartaal opgenomen. Voor 2020 is nu nog geen kwartaalplanning gemaakt. Het kruisje is geplaatst in het kwartaal of jaar dat doelstelling of het resultaat moet zijn gerealiseerd.
- De 3 ontwikkeltrajecten, alsmede de aanbevelingen van uit de QuickScan van SeinstravandeLaar, zijn in een apart kolom zichtbaar gemaakt.
- De begroting van incidentele en structurele kosten en opbrengsten zijn in aparte kolommen per resultaat/doelstelling opgenomen.

# 5. Operationeel plan 2018–2020



| RESULTATEN EN DOELSTELLINGEN                                  |                                                                                                                            | Planning en voortgang |         |         |         |         |         |         |         |      | Ontwikkeltraject       |                          |                                |                     | Kosten incident-<br>teel<br>2018 | Kosten struc-<br>tureel | Toelichting<br>begroting |
|---------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|------|------------------------|--------------------------|--------------------------------|---------------------|----------------------------------|-------------------------|--------------------------|
| OPERATIONEEL PLAN                                             |                                                                                                                            | 2018-Q1               | 2018-Q2 | 2018-Q3 | 2018-Q4 | 2019-Q1 | 2019-Q2 | 2019-Q3 | 2019-Q4 | 2020 | Aanpak<br>wachtlijsten | Seinstra en<br>Vandelaar | Verbetering<br>bedrijfsvoering | Landelijk<br>beleid |                                  |                         |                          |
| 50    Aanpak wachtlijsten 2018 en quick wins op korte termijn |                                                                                                                            |                       |         |         |         |         |         |         |         |      |                        |                          |                                |                     |                                  |                         |                          |
| 51                                                            | Verbeteractie 1: Alle meldingen worden binnen 5 dagen getriageerd.<br>Alle onderzoeken worden binnen 10 weken afgerond.    |                       |         | x       | x       |         |         |         |         |      | v                      |                          |                                |                     | 443.000                          |                         | Extra inzet<br>personeel |
| 52                                                            | Verbeteractie 2: Wachtlijst meldingen triage dalen van 212 dossiers naar 0<br>dossiers.                                    |                       |         | x       | x       |         |         |         |         |      | v                      |                          |                                |                     | 50.000                           |                         | Extra inzet<br>personeel |
| 53                                                            | Verbeteractie 3: Wachtlijst onderzoeken dalen van 75 dossiers naar <10-<br>20 dossiers.                                    |                       |         | x       | x       |         |         |         |         |      | v                      |                          |                                |                     | 292.000                          |                         | Extra inzet<br>personeel |
| 54                                                            | Verbeteractie 4: Monitoring afgeronde meldingen triage geborgd.                                                            |                       |         | x       | x       |         |         |         |         |      | v                      |                          |                                |                     | 3.000                            |                         | Extra inzet<br>personeel |
| 55                                                            | Verbeteractie 5: Monitoring afgeronde onderzoeken geborgd.                                                                 |                       |         | x       | x       |         |         |         |         |      | v                      |                          |                                |                     | 16.000                           |                         | Extra inzet<br>personeel |
| 56                                                            | Verbeteractie 6: Dubbelingen uit het proces verwijderen gerealiseerd.                                                      |                       |         | x       | x       |         |         |         |         |      | v                      | v                        |                                |                     |                                  |                         |                          |
| 57                                                            | Verbeteractie 7: Versoepelen van de aansluiting met, en overdracht naar<br>lokale teams, hulporganisaties en crisisdienst. |                       |         |         | x       |         |         |         |         |      | v                      | v                        |                                |                     |                                  |                         |                          |
| 58                                                            | Verbeteractie 8: Verbetering efficiëntie en kwaliteit van afhandeling van de<br>casuïstiek op korte termijn gerealiseerd.  |                       |         | x       | x       |         |         |         |         |      | v                      | v                        |                                |                     |                                  |                         |                          |
| 59                                                            | Verbeteractie 9: Verbetering overlegstructuur gerealiseerd.                                                                |                       |         | x       | x       |         |         |         |         |      | v                      | v                        |                                |                     |                                  |                         |                          |
| 60                                                            | Verbeteractie 10: Verbetering Planning & Control cyclus op korte termijn<br>gerealiseerd.                                  |                       |         |         | x       |         |         |         |         |      | v                      | v                        |                                |                     |                                  |                         |                          |
| 61                                                            | Verbeteractie 11: Verbetering Communicatie & Cultuur.                                                                      |                       |         |         | x       |         |         |         |         |      | v                      | v                        |                                |                     |                                  |                         |                          |
| 62                                                            | Verbeteractie 12: Sturing en communicatie belanghebbenden.                                                                 |                       |         | x       | x       |         |         |         |         |      | v                      |                          |                                |                     |                                  |                         |                          |

# 5. Operationeel plan 2018–2020



| RESULTATEN EN DOELSTELLINGEN |                                                                                                                                             | Planning en voortgang |         |         |         |         |         |         |         |      | Ontwikkeltraject      |                          |                                |                     | Kosten incident-<br>teel<br>2018 | Kosten struc-<br>tureel | Toelichting<br>begroting                      |
|------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|------|-----------------------|--------------------------|--------------------------------|---------------------|----------------------------------|-------------------------|-----------------------------------------------|
| OPERATIONEEL PLAN            |                                                                                                                                             | 2018-Q1               | 2018-Q2 | 2018-Q3 | 2018-Q4 | 2019-Q1 | 2019-Q2 | 2019-Q3 | 2019-Q4 | 2020 | Aanpak<br>wachlijsten | Seinstra en<br>Vandelaar | Verbetering<br>bedrijfsvoering | Landelijk<br>beleid |                                  |                         |                                               |
| 100                          | Leiderschap: succesvol veranderen                                                                                                           |                       |         |         |         |         |         |         |         |      |                       |                          |                                |                     |                                  |                         |                                               |
| 101                          | Management en directie stellen een visiedocument op met daarin een uitgewerkte koers voor de komende jaren.                                 |                       |         |         | x       |         |         |         |         |      |                       | v                        | v                              | v                   |                                  |                         |                                               |
| 102                          | Management stelt jaarlijks een operationeel jaarplan op met meetbare resultaten.                                                            |                       |         |         | x       |         |         |         | x       | x    |                       | v                        | v                              |                     |                                  |                         |                                               |
| 103                          | Verbetering operationele aansturing op de werkvloer, met open communicatie en voorbeeldgedrag en heldere overlegstructuur, is gerealiseerd. |                       |         | x       |         |         |         |         |         |      |                       | v                        | v                              |                     |                                  |                         |                                               |
| 104                          | Management is helder en transparant naar de stakeholders en verwachtingen worden gemanaged en jaarlijks geevalueerd.                        |                       |         |         | x       |         |         |         | x       | x    |                       |                          | v                              |                     |                                  |                         |                                               |
| 200                          | Strategie en beleid : koers 2018 –2020 bepalen                                                                                              |                       |         |         |         |         |         |         |         |      |                       |                          |                                |                     |                                  |                         |                                               |
| 201                          | Meerjarenplan 2018–2020 beschikbaar voor 1 juni 2018.                                                                                       |                       | x       |         |         |         |         |         |         |      |                       | v                        | v                              |                     |                                  |                         |                                               |
| 202                          | Quick scan bedrijfsvoering Veilig Thuis Noord–Holland Noord (in opdracht van regiegroep Veilig Thuis) beschikbaar.                          | x                     |         |         |         |         |         |         |         |      | v                     | v                        | v                              |                     | 25.000                           |                         | Advies<br>SeinstraVandeLaar                   |
| 203                          | Onderzoeksresultaten gezamenlijke frontoffice VT en Integrale Crisisdienst Jeugd beschikbaar.                                               |                       |         | x       |         |         |         |         |         |      |                       |                          | v                              |                     |                                  |                         |                                               |
| 204                          | Advies bestuurlijke inrichting en governance Veilig Thuis beschikbaar (in opdracht van regiegroep Veilig Thuis).                            |                       |         | x       |         |         |         |         |         |      |                       |                          | v                              |                     | 25.000                           |                         | Advies extern<br>adviesbureau                 |
| 205                          | Kritische prestatie indicatoren zijn ontwikkeld in samenwerking met gemeenten.                                                              |                       |         |         | x       |         |         |         |         |      |                       | v                        | v                              |                     |                                  |                         |                                               |
| 206                          | Resultaten onderzoek sturing op benutten mogelijkheden maatwerk onderzoeken beschikbaar.                                                    |                       |         |         | x       |         |         |         |         |      |                       | v                        | v                              | v                   | 10.000                           |                         | Inhuur inhoudelijke<br>expertise<br>processen |

# 5. Operationeel plan 2018–2020



| RESULTATEN EN DOELSTELLINGEN                             |                                                                                                                               | Planning en voortgang |         |         |         |         |         |         |         | Ontwikkeltraject |                     |                       |                             | Kosten incidenteel 2018 | Kosten structureel | Toelichting begroting |
|----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|------------------|---------------------|-----------------------|-----------------------------|-------------------------|--------------------|-----------------------|
| OPERATIONEEL PLAN                                        |                                                                                                                               | 2018-Q1               | 2018-Q2 | 2018-Q3 | 2018-Q4 | 2019-Q1 | 2019-Q2 | 2019-Q3 | 2019-Q4 | 2020             | Aanpak wachtlijsten | Seinstra en Vandelaar | Verbetering bedrijfsvoering | Landelijk beleid        |                    |                       |
| <b>300 Management van medewerkers: bezetting op orde</b> |                                                                                                                               |                       |         |         |         |         |         |         |         |                  |                     |                       |                             |                         |                    |                       |
| 301 a                                                    | Aanscherping verzuimmanagement gerealiseerd.                                                                                  |                       | x       |         |         |         |         |         |         |                  |                     |                       | v                           |                         |                    |                       |
| 301 b                                                    | Aanscherping en implementatie instroombeleid medewerkers (selectiever aannamebeleid en passend inwerkprogramma) gerealiseerd. |                       |         |         | x       |         |         |         |         |                  |                     |                       | v                           |                         |                    |                       |
| 301 c                                                    | Opzet en implementatie doorstroombeleid (functioneren & beoordelen en talentontwikkeling) gerealiseerd.                       |                       |         |         | x       |         |         |         |         |                  |                     |                       | v                           |                         |                    |                       |
| 301 d                                                    | Opzet en implementatie uitstroombeleid (exit-gesprekken en gewenste uitstroom) gerealiseerd.                                  |                       |         |         | x       |         |         |         |         |                  |                     |                       | v                           |                         |                    |                       |
| 302                                                      | Medewerkers hebben het landelijke programma professional van de toekomst Meerjaren uitvoeringsprogramma LNVt gerealiseerd.    |                       |         |         | x       |         |         |         |         |                  |                     |                       |                             | v                       |                    |                       |
| 303                                                      | Expertise op het gebied van oudermishandeling is conform landelijke programma geïmplementeerd.                                |                       |         |         |         |         |         |         | x       |                  |                     |                       |                             | v                       |                    |                       |
| 304                                                      | Gedragswetenschappers en Vertrouwensartsen werken volgens gewenste rol.                                                       |                       |         |         |         | x       |         |         |         |                  |                     | v                     | v                           |                         |                    |                       |
| 305                                                      | Expertteam voor interne consultatie en deskundigheidsbevordering beschikbaar.                                                 | x                     |         |         |         |         |         |         |         |                  |                     |                       |                             |                         |                    |                       |

# 5. Operationeel plan 2018–2020



| RESULTATEN EN DOELSTELLINGEN                              |                                                                                                                                                                 | Planning en voortgang |         |         |         |         |         |         |         | Ontwikkeltraject |                     |                       |                             | Kosten incidenteel 2018 | Kosten structureel | Toelichting begroting |                                                |                                                                           |
|-----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|------------------|---------------------|-----------------------|-----------------------------|-------------------------|--------------------|-----------------------|------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
| OPERATIONEEL PLAN                                         |                                                                                                                                                                 | 2018-Q1               | 2018-Q2 | 2018-Q3 | 2018-Q4 | 2019-Q1 | 2019-Q2 | 2019-Q3 | 2019-Q4 | 2020             | Aanpak wachtlijsten | Seinstra en Vandelaar | Verbetering bedrijfsvoering |                         |                    |                       | Landelijk beleid                               |                                                                           |
| 400 Management van middelen: ICT en huisvesting verbeterd |                                                                                                                                                                 |                       |         |         |         |         |         |         |         |                  |                     |                       |                             |                         |                    |                       |                                                |                                                                           |
| 401                                                       | Implementatie release Regas landelijke ICT opgaven Meerjaren uitvoeringsprogramma LNVt : informatieprotocol 2.0 – Nieuw Handelingsprotocol – Triageinstrument). |                       |         |         | x       |         |         |         |         |                  |                     |                       |                             | v                       | 50.000             |                       | x = planning afhankelijk van landelijk traject |                                                                           |
| 402                                                       | Implementatie release Regas landelijke ICT opgaven Meerjaren uitvoeringsprogramma LNVt : Radarfunctie.                                                          |                       |         |         | x       |         |         |         |         |                  |                     |                       |                             | v                       | PM                 |                       |                                                | Inhuur ICT expertise                                                      |
| 403                                                       | Registratiewijze in het registratiesysteem Regas vereenvoudigen.                                                                                                |                       |         |         |         |         | x       |         |         |                  |                     |                       | v                           | v                       |                    | 30.000                |                                                | Inhuur ICT expertise                                                      |
| 404 a.                                                    | Huisvesting en ICT middelen Veilig Thuis (uitbreiding) beschikbaar.                                                                                             |                       |         | x       |         |         |         |         |         |                  |                     |                       |                             | v                       |                    | 30.000                | 60.000                                         | Kosten licentie Regas,huur m2 en afschrijvingen verbouwingen en meubilair |
| 404 b                                                     | Huisvesting Veilig Thuis is verbeterd en privacy is geborgd.                                                                                                    |                       |         | x       |         |         |         |         |         |                  |                     |                       | v                           | v                       |                    |                       |                                                |                                                                           |

# 5. Operationeel plan 2018–2020



| RESULTATEN EN DOELSTELLINGEN                                                 |                                                                                                                            | Planning en voortgang |         |         |         |         |         |         |         | Ontwikkeltraject |                     |                       |                             | Kosten incidenteel 2018 | Kosten structureel | Toelichting begroting |                                                                                                       |
|------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|------------------|---------------------|-----------------------|-----------------------------|-------------------------|--------------------|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| OPERATIONEEL PLAN                                                            |                                                                                                                            | 2018-Q1               | 2018-Q2 | 2018-Q3 | 2018-Q4 | 2019-Q1 | 2019-Q2 | 2019-Q3 | 2019-Q4 | 2020             | Aanpak wachtlijsten | Seinstra en Vandelaar | Verbetering bedrijfsvoering |                         |                    |                       | Landelijk beleid                                                                                      |
| 500 Management van processen: sturing op effectieve en doelmatige uitvoering |                                                                                                                            |                       |         |         |         |         |         |         |         |                  |                     |                       |                             |                         |                    |                       |                                                                                                       |
| 501                                                                          | Implementatieplan radarfunctie en aanscherping meldcode gerealiseerd.                                                      |                       |         |         | x       |         |         |         |         |                  |                     |                       |                             | v                       | 100.000            | PM                    | x = planning afhankelijk van landelijk traject<br><br>Inhuur expertise en inzet beleids-ondersteuning |
| 502                                                                          | Implementatieplan verbeterde monitoring functie gerealiseerd.                                                              |                       |         |         | x       |         |         |         |         |                  |                     |                       |                             | v                       |                    | PM                    |                                                                                                       |
| 503                                                                          | Implementatieplan vernieuwd triage-instrument gerealiseerd.                                                                |                       |         |         | x       |         |         |         |         |                  |                     |                       |                             | v                       |                    | PM                    |                                                                                                       |
| 504                                                                          | Operationalisering samenwerkingsafspraken Straf en Zorg (politie, openbaar ministerie, reclassering en RvdK) gerealiseerd. |                       |         |         |         |         |         |         | x       |                  |                     |                       |                             | v                       |                    | PM                    |                                                                                                       |
| 505                                                                          | Operationalisering samenwerkingsafspraken MDA ++ aanpak regio Alkmaar en bovenregionaal gerealiseerd.                      |                       |         |         | x       |         |         |         |         |                  |                     |                       |                             | v                       |                    | PM                    | x = planning afhankelijk van landelijk traject                                                        |
| 506                                                                          | Implementatie herdefiniëring van diensten volgens geactualiseerd landelijk model Handelingsprotocol Veilig Thuis.          |                       |         |         | x       |         |         |         |         |                  |                     |                       |                             | v                       |                    | PM                    |                                                                                                       |
| 507                                                                          | Vernieuwd informatieprotocol 2.0 (Beleidsinformatie CBS) geborgd in proces.                                                |                       |         |         | x       |         |         |         |         |                  |                     |                       |                             | v                       |                    | PM                    |                                                                                                       |
| 508                                                                          | Implementatie samenwerkingsafspraken Integrale Crisisdienst Jeugd gerealiseerd.                                            |                       |         |         |         | x       |         |         |         |                  |                     |                       |                             | v                       |                    | PM                    |                                                                                                       |
| 509                                                                          | Verbeterplan Veilig Thuis Noord-Holland Noord n.a.v. ketenonderzoek Inspectie gerealiseerd.                                |                       |         |         | x       |         |         |         |         |                  |                     |                       |                             | v                       |                    |                       |                                                                                                       |
| 510                                                                          | Verbeteracties interne en externe audits gerealiseerd.                                                                     |                       |         |         | x       |         |         |         |         |                  | v                   |                       |                             | v                       |                    |                       |                                                                                                       |
| 511                                                                          | Planning & control cyclus, kwaliteitsmanagementsysteem Veilig Thuis en processen zijn op orde.                             |                       |         |         | x       |         |         |         |         |                  |                     | v                     |                             | v                       | 75.000             |                       | Inhuur expertise verbeterprojecten                                                                    |

# 5. Operationeel plan 2018–2020



| RESULTATEN EN DOELSTELLINGEN                                                             |                                                                                                                              | Planning en voortgang |         |         |         |         |         |         |         |      | Ontwikkeltraject    |                       |                             |                  | Kosten incidenteel 2018 | Kosten structureel | Toelichting begroting                        |
|------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|------|---------------------|-----------------------|-----------------------------|------------------|-------------------------|--------------------|----------------------------------------------|
| OPERATIONEEL PLAN                                                                        |                                                                                                                              | 2018-Q1               | 2018-Q2 | 2018-Q3 | 2018-Q4 | 2019-Q1 | 2019-Q2 | 2019-Q3 | 2019-Q4 | 2020 | Aanpak wachtlijsten | Seinstra en Vandelaar | Verbetering bedrijfsvoering | Landelijk beleid |                         |                    |                                              |
| 600 Resultaten bij medewerkers: ziekteverzuim en belasting medewerkers onder controle    |                                                                                                                              |                       |         |         |         |         |         |         |         |      |                     |                       |                             |                  |                         |                    |                                              |
| 601                                                                                      | Ziekteverzuim <7% ultimo 2018 en dalend naar 5% in 2019.                                                                     | x                     | x       | x       | x       | x       | x       | x       | x       | x    | v                   |                       | v                           |                  | 10.000                  |                    | Extra interventies preventie en reïntegratie |
| 602                                                                                      | Flexibiliteit: flexibel inzetbaar personeel vergroot.                                                                        |                       |         |         | x       | x       | x       | x       | x       | x    |                     |                       | v                           |                  | 15.000                  |                    | Kosten uitstroom beleid                      |
| 603                                                                                      | Gecertificeerde SKJ medewerkers = 100%.                                                                                      | x                     | x       | x       | x       | x       | x       | x       | x       | x    |                     |                       | v                           |                  |                         |                    |                                              |
| 604                                                                                      | Gemiddelde caseload in overeenstemming met uitgangspunten.                                                                   |                       |         |         | x       | x       | x       | x       | x       | x    |                     |                       | v                           |                  |                         |                    |                                              |
| 605                                                                                      | Tevreden medewerkers: Score > 7.                                                                                             |                       |         |         |         |         | x       |         |         |      |                     |                       | v                           |                  |                         |                    |                                              |
| 700 Resultaten bij klanten en partners: Veilig Thuis voldoet aan de wettelijke termijnen |                                                                                                                              |                       |         |         |         |         |         |         |         |      |                     |                       |                             |                  |                         |                    |                                              |
| 701                                                                                      | 100% van de meldingen is binnen 5 werkdagen na ontvangst is getriageerd.                                                     |                       |         | x       |         |         |         |         |         |      |                     |                       | v                           |                  | -                       | -                  |                                              |
| 702                                                                                      | 100% van de onderzoeken start binnen 5 werkdagen na ontvangst melding, nadat is vastgesteld dat onderzoek moet plaatsvinden. |                       |         | x       |         |         |         |         |         |      |                     |                       | v                           |                  | -                       | -                  |                                              |
| 703                                                                                      | 100% van onderzoeken zijn binnen 10 weken afgerond.                                                                          |                       |         | x       |         |         |         |         |         |      |                     |                       | v                           |                  | -                       | -                  |                                              |
| 704                                                                                      | Aantal klachten omlaag.                                                                                                      |                       |         |         | x       |         |         |         |         |      |                     |                       | v                           |                  | -                       | -                  |                                              |

# 5. Operationeel plan 2018–2020



| RESULTATEN EN DOELSTELLINGEN                                                                         |                                                                                                                                               | Planning en voortgang |         |         |         |         |         |         |         | Ontwikkeltraject |                     |                       |                             | Kosten incidenteel 2018 | Kosten structureel | Toelichting begroting |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|------------------|---------------------|-----------------------|-----------------------------|-------------------------|--------------------|-----------------------|
| OPERATIONEEL PLAN                                                                                    |                                                                                                                                               | 2018-Q1               | 2018-Q2 | 2018-Q3 | 2018-Q4 | 2019-Q1 | 2019-Q2 | 2019-Q3 | 2019-Q4 | 2020             | Aanpak wachtlijsten | Seinstra en Vandelaar | Verbetering bedrijfsvoering | Landelijk beleid        |                    |                       |
| <b>800 Resultaten voor de maatschappij: inzicht in maatschappelijke problematiek</b>                 |                                                                                                                                               |                       |         |         |         |         |         |         |         |                  |                     |                       |                             |                         |                    |                       |
| 801 a                                                                                                | Beleidsinformatie Jeugd– Informatieprotocol 1.1 van het CBS (per halfjaar) is 3 weken na afloop van de verslagperiode gerealiseerd.           | x                     |         | x       |         |         |         |         |         |                  |                     |                       |                             |                         |                    |                       |
| 801 b                                                                                                | Vernieuwd Beleidsinformatie Jeugd– Informatieprotocol 2.0 van het CBS (per halfjaar) is 3 weken na afloop van de verslagperiode gerealiseerd. |                       |         |         |         | x       |         | x       |         | x                |                     |                       |                             | v                       |                    |                       |
| 802                                                                                                  | Versterken aanpak bijzonder vormen van geweld (Ouderenmishandeling, eer gerelateerd en seksueel geweld)                                       |                       |         |         |         |         |         |         |         | x                |                     |                       |                             | v                       |                    |                       |
| <b>900 Bestuur en financiers: betrouwbare partner gemeenten en de financiering op orde (vervolg)</b> |                                                                                                                                               |                       |         |         |         |         |         |         |         |                  |                     |                       |                             |                         |                    |                       |
| 901                                                                                                  | Dienstverleningsovereenkomst Veilig Thuis NHN 2018–2020 vastgesteld en getekend door gemeenten.                                               | x                     |         |         |         |         |         |         |         |                  |                     |                       |                             |                         |                    |                       |
| 902                                                                                                  | Jaarlijkse evaluatie Dienstverleningsovereenkomst Veilig Thuis NHN 2018–2020 gerealiseerd.                                                    |                       |         |         |         | x       |         |         |         | x                |                     |                       |                             |                         |                    |                       |
| 903                                                                                                  | Tertiaal voortgangsoverleg uitvoering dienstverleningsovereenkomst tussen GGD en gemeenten gerealiseerd.                                      | x                     | x       | x       | x       | x       | x       | x       | x       | x                |                     |                       |                             |                         |                    |                       |
| 904                                                                                                  | Cijfermatige rapportages (6 maands – 12 maands) gerealiseerd.                                                                                 |                       |         | x       |         | x       |         | x       |         | x                |                     |                       |                             |                         |                    |                       |
| 905                                                                                                  | Maandelijkse rapportage over behalen wettelijke termijnen Triage, starten onderzoek en afronding onderzoek gerealiseerd.                      | x                     | x       | x       | x       | x       | x       | x       | x       | x                |                     |                       |                             |                         |                    |                       |
| 906                                                                                                  | Jaarverantwoording Aanbieders Veilig Thuis gerealiseerd (landelijk model CIBG) voor 15 juli (na afloop verslagjaar) gerealiseerd.             |                       |         | x       |         |         |         | x       |         | x                |                     |                       |                             |                         |                    |                       |

# 5. Operationeel plan 2018–2020



| RESULTATEN EN DOELSTELLINGEN |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Planning en voortgang |         |         |         |         |         |         |         | Ontwikkeltraject |                     |                       |                             | Kosten incidenteel 2018 | Kosten structureel | Toelichting begroting |
|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|------------------|---------------------|-----------------------|-----------------------------|-------------------------|--------------------|-----------------------|
| OPERATIONEEL PLAN            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 2018-Q1               | 2018-Q2 | 2018-Q3 | 2018-Q4 | 2019-Q1 | 2019-Q2 | 2019-Q3 | 2019-Q4 | 2020             | Aanpak wachtlijsten | Seinstra en Vandelaar | Verbetering bedrijfsvoering | Landelijk beleid        |                    |                       |
| 907                          | Wijziging Begroting dienstverleningsovereenkomst 2018 vastgesteld door gemeenten:<br>1. Aanpak wachtlijst (incidenteel);<br>2. Verbetering bedrijfsvoering (incidenteel);<br>3. a. Landelijk nieuw beleid implementatie geactualiseerd model Handelingsprotocol Veilig Thuis (incidenteel);<br>3.b . Landelijk nieuw wettelijk beleid Radarfunctie en aanscherping meldcode maartcirculaire 2018 (incidenteel). |                       |         | x       |         |         |         |         |         |                  |                     |                       |                             |                         |                    |                       |
| 908                          | Afspraken over een 5% regeling (financiële afspraken in geval van toe- of afname lager of hoger dan 5% in de afgesproken productieaantallen, waardoor met name als er sprake is van een toename van meer dan 5%, snel kan worden gehandeld door Veilig Thuis), overeengekomen met gemeenten.                                                                                                                    |                       |         | x       |         |         |         |         |         |                  |                     |                       |                             |                         |                    |                       |
| 909                          | Onderzoek kosten ondersteunende diensten Veilig Thuis (in opdracht van de regiegroep Veilig Thuis).                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                       | x       |         |         |         |         |         |         |                  |                     |                       | v                           |                         | 3.000              | Extern advies         |
| 910                          | Begroting dienstverleningsovereenkomst 2019 vastgesteld door gemeenten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                       |         |         | x       |         |         |         |         |                  |                     |                       |                             |                         |                    |                       |
| 911                          | Wijziging Begroting dienstverleningsovereenkomst 2019 –2020 vastgesteld door gemeenten:<br>1. Verbetering bedrijfsvoering (structureel):<br>2. a. Landelijk nieuw beleid implementatie geactualiseerd model Handelingsprotocol Veilig Thuis (structureel):<br>2.a. Landelijk nieuw beleid Radarfunctie en aanscherping meldcode maartcirculaire 2018 (structureel).                                             |                       |         |         | x       |         |         |         |         |                  |                     |                       |                             |                         |                    |                       |

## 6. Begroting 2018



### Begroting 2018

Begin 2018 hebben gemeenten de bijdragen voor de herziene begroting 2018 goedgekeurd. Bijlage 2 bevat de toelichting op de begroting 2018 primair. Onderstand zijn de bijstellingen voor begroting 2018 samengevat.

| Lasten<br>X € 1.000                                                                                                                                    |                                                                                           |              |             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-------------|
| Begroting 2018 Primair                                                                                                                                 | 3.031                                                                                     |              | Structureel |
| Bijstelling begroting 2018 (beschi door gemeenten) extra inzet personeel (formatie uitvoering naar 43 FTE)                                             | 940                                                                                       |              | Incidenteel |
| <i>Herziene begroting 2018 (subtotaal)</i>                                                                                                             |                                                                                           | <i>3.971</i> |             |
| Bijstellingen begroting 2018 aan te vragen budgetten in juni 2018 voor:                                                                                |                                                                                           |              |             |
| 1. Aanpak wachtlijsten 2018                                                                                                                            |                                                                                           |              |             |
| • Autonome ontwikkeling adviesaanvragen (+10%) en meldingen (+18%)<br>Toename formatie uitvoering met 7,3 FTE ten opzichte van herziene begroting 2018 | 507                                                                                       |              | Structureel |
| • Kostenverhogend effect inhuur externe medewerkers aanpak wachtlijsten                                                                                | 297                                                                                       |              | Incidenteel |
| 2. Verbetering bedrijfsvoering                                                                                                                         | 193                                                                                       |              | Incidenteel |
| 3. Ontwikkelkosten van de invoering landelijk nieuw beleid (aanscherping meldcode en de radarfunctie)                                                  |  150 | Nog veel PM  | Incidenteel |
| 4. Huisvestingskosten & ICT kosten                                                                                                                     | 30                                                                                        |              | Structureel |
| <i>Bijstellingen begroting 2018 (subtotaal)</i>                                                                                                        |                                                                                           | <i>1.177</i> |             |
| Totaal generaal                                                                                                                                        |                                                                                           | 5.148        |             |

## 6. Begroting 2018



### Aanpak wachtlijsten

De begrote kosten voor de aanpak wachtlijsten (€ 804.000) bestaan uit de inhuur van extra uitvoerend personeel om de toegenomen instroom op te vangen en de wachtlijsten weg te werken. De autonome ontwikkeling adviesaanvragen (+10%) en meldingen (+18%) leidt tot een toename van formatie uitvoering met 7,3 FTE ten opzichte van herziene begroting 2018 (€ 507.000). De kosten zijn hoger omdat er geen andere mogelijkheid is dat de inzet van extern ingehuurd medewerkers. Het kostenverhogende effect hiervan bedraagt € 297.000.

### Verbetering bedrijfsvoering

De begrote kosten voor de verbetering van de bedrijfsvoering (€ 193.000) bestaan uit inhuur van externe expertise en beleidsondersteuning voor het optimaliseren van de werkprocessen Veilig Thuis, informatievoorziening en bedrijfsvoering. GGD kan zelf hiervoor onvoldoende eigen capaciteit vrij maken en mist op bepaalde onderwerpen expertise. Daarnaast zijn extra kosten geraamd voor het terugdringen van het verzuim en het in balans brengen van de personeelsbezetting.

### Landelijk nieuw beleid

De begrote ontwikkelkosten (€ 150.000) van de invoering landelijk nieuw beleid bestaan uit inhuur van externe expertise en een verhoogde inzet voor beleidsondersteuning & projectleiding. De aanpassingen in de werkwijze als gevolg van de aanscherping van de Meldcode raken direct aan de kernopdracht van Veilig Thuis. Veel is nog niet duidelijk. Onderzocht moet worden of de indirecte uren die gemoeid zijn met het trainen van medewerkers in de reguliere begroting kunnen worden opgevangen. Naast de indirecte uren moet onderzocht worden welke kosten gemoeid zijn met de aanpassing van de systemen, kwaliteitsmanagementsysteem en informatievoorziening. Dit op dit moment nog niet in te schatten. ⚠

## 6. Begroting 2018



### Huisvestingskosten & ICT kosten

Door de toegenomen formatie is het noodzakelijk dat het aantal werkplekken en licenties voor het registratiesysteem Regas worden uitgebreid. Daarnaast worden in de bestaande ruimte een aantal knelpunten (Arbo en privacy) opgelost. De extra huurlasten, afschrijvingen en licentiekosten voor 2018 bedragen € 30.000.

## 7. Financiële verkenning 2019–2020



### Uitgangspunten

Voor de financiële vertaling van de ontwikkelingen naar de begroting voor 2019 en 2020 is een doorkijk opgesteld. De doorkijk is een **eerste en globale worse case** doorrekening gemaakt van de kosten. De doorrekening is gebaseerd op de volgende uitgangspunten:



- Autonome ontwikkeling adviesaanvragen (+10%) en meldingen (+18%) ten opzichte van begroting 2018
- Huidig financieel rekenmodel (dit moet worden aangepast aan de gewijzigde processen in 2019)
  - Huidige afdoeningsmix meldingstroom binnen Veilig Thuis
  - Geen inverdieneffecten als gevolg van verbeteringen in de werkprocessen en samenwerking in de keten (eind mei is hier nog onvoldoende zicht op)
- Effecten aanscherping van de Wet Meldcode en de radarfunctie
  - Toename tijdsbesteding adviezen met 10 minuten en monitoring met 12,5 uur
  - Toename van de inzet gedragsdeskundigen en vertrouwensartsen met 25%
  - Groei van het aantal adviesvragen en meldingen
  - Ontwikkelkosten van de invoering van de nieuwe werkwijze
  - Geen inverdieneffect verwacht bij hermeldingen.
    - Met hermeldingen wordt bedoeld meldingen die over een langere periode van tijd Veilig Thuis bereiken en die betrekking hebben op dezelfde casus. Hierbij geldt dat elk nieuw signaal opnieuw door Veilig Thuis getriageerd zal worden. dan ook geen sprake.
  - Geen inverdieneffect verwacht van keteneffecten
    - Als gevolg van de aanscherping van de Meldcode zijn ook effecten in de keten denkbaar. Door vroegtijdiger signalering van problematiek en door gerichtere inzet kan zwaardere zorg in een later stadium mogelijk voorkomen worden. Dergelijke effecten zullen echter naar verwachting pas op termijn zichtbaar worden en zijn in daardoor geen direct effect hebben.
- Huisvestingskosten & ICT kosten (uitbreiding m2 en licenties)
- Verbetering bedrijfsvoering en verhoging bijdrage ondersteunende diensten

# 7. Financiële verkenning 2019–2020



## Doorkijk 2019 – 2020

| Lasten X € 1.000                                                                                                                                                           |       | .33                                                                                      |             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| Vertrekpunt doorrekening = Begroting 2018 Primair                                                                                                                          | 3.031 |                                                                                          |             |
| Bijstelling begroting 2018 (goedgekeurd door gemeenten) extra inzet personeel (formatie uitvoering naar 43 FTE). Dit is structureel nodig op basis van de hogere instroom. | 940   |                                                                                          | Structureel |
| <i>Basis: herziene begroting 2018 (subtotaal)</i>                                                                                                                          |       | 3.971                                                                                    |             |
| <b>Doorkijk begrotingseffecten 2019 –2020:</b>                                                                                                                             |       |                                                                                          |             |
| 1. Autonome ontwikkeling adviesaanvragen (+10%) en meldingen (+18%)<br>Toename formatie uitvoering met 7,3 FTE ten opzichte van herziene begroting 2018                    |       | 507                                                                                      | Structureel |
| 2. Radarfunctie + aanscherping meldcode                                                                                                                                    |       |                                                                                          |             |
| • Impact op de ureninzet hoofdactiviteiten leidt tot een toename formatie in de uitvoering van 9,9 FTE                                                                     |       |  711  | Structureel |
| • Ontwikkeling adviesaanvragen (+25%) en meldingen (+10%) leidt tot toename formatie in de uitvoering van 6,9 FTE                                                          |       |  481 | Structureel |
| • Ontwikkelkosten van de invoering van de nieuwe werkwijze                                                                                                                 |       | PM                                                                                       | Incidenteel |
| 3. Huisvestingskosten & ICT kosten                                                                                                                                         |       |                                                                                          |             |
| • Huisvesting en ICT huidige formatie                                                                                                                                      |       |  60 | Structureel |
| • Uitbreiding formatie aanscherping meldcode en radarfunctie                                                                                                               |       | PM                                                                                       |             |
| 4. Verbetering bedrijfsvoering en verhoging bijdrage ondersteunende diensten                                                                                               |       | 600                                                                                      | Structureel |
| <i>Doorkijk begrotingseffecten 2019 –2020 (subtotaal)</i>                                                                                                                  |       | 2.359                                                                                    |             |
| <b>Totaal generaal</b>                                                                                                                                                     |       | 6.330                                                                                    |             |

## 7. Financiële verkenning 2019–2020



### Impact op de ureninzet hoofdactiviteiten leidt tot een toename formatie in de uitvoering van 9,9 FTE

In de financiële verkenning is rekening gehouden met het landelijk ontwikkelde scenario hoog. De doorkijk is een **eerste en globale worse case** doorrekening. Dit leidt tot een kostenverhoging van € 711.000. In dit effect is meegerekend gebaseerd op de toename tijdsbesteding adviezen en monitoring Veilig Thuis en de toename van de inzet van gedragsdeskundigen en vertrouwensartsen. Het rekenmodel moet worden aangepast aan de gewijzigde processen in 2019. 

#### *Toename tijdsbesteding adviezen en monitoring Veilig Thuis*

Naast de ontwikkeling van het aantal adviesvragen en meldingen is het van belang welke inzet Veilig Thuis gemiddeld levert. Het gaat hierbij om de vraag in hoeverre als gevolg van de aanscherping van de Meldcode de inzet van Veilig Thuis voor verschillende te onderkennen activiteiten zal toe- of afnemen. De tabel hiernaast bevat de uitkomsten van de landelijke Impactanalyse. In de financiële verkenning is rekening gehouden met het landelijk ontwikkelde scenario hoog. De belangrijkste gevolgen op de inzet van Veilig Thuis zijn:

- Toename tijdsbesteding adviezen met 10 minuten
- Toename tijdsbesteding monitoring met 12,5 uur

|                 | Advies en ondersteuning                                                                                            | Melding: direct naar lokaal veld | Melding: inzetten vervolgtraject zonder onderzoek                       | Melding: inzetten vervolgtraject met onderzoek                          |
|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|
| advies geven    | gemiddeld 10 minuten extra inzet vanwege extra info door radarfunctie (NB: betreft <i>alle</i> adviesvragen samen) |                                  |                                                                         |                                                                         |
| triageren       |                                                                                                                    | per saldo geen verandering       | per saldo geen verandering                                              | per saldo geen verandering                                              |
| inzet na triage |                                                                                                                    |                                  | geen verandering                                                        | geen verandering                                                        |
| monitoring      |                                                                                                                    |                                  | Versterking monitoring door extra inzet: van 2,5 naar 15 uur (factor 6) | Versterking monitoring door extra inzet: van 2,5 naar 15 uur (factor 6) |

#### *Inzet gedragsdeskundigen en vertrouwensartsen neemt met 25% toe*

Als gevolg van een groeiende behoefte aan specialistisch advies, triage, inzet na triage en monitoring wordt een groei van de inzet van vertrouwensartsen en gedragsdeskundigen van 25% verwacht.

## 7. Financiële verkenning 2019–2020



### Ontwikkeling adviesaanvragen (+25%) en meldingen (+10%) leidt tot toename formatie in de uitvoering van 6,9 FTE

Voor de ontwikkeling van het aantal adviesvragen en meldingen wordt voor de eerste jaren na de aanscherping een jaarlijkse groei voorzien van het aantal adviesaanvragen en meldingen. In de financiële verkenning is rekening gehouden met het landelijk ontwikkelde scenario hoog. Onderstaande tabel bevat de uitkomsten van de landelijke Impactanalyse. 

| groeipercentage<br>per jaar voor | scenario<br>laag | scenario<br>midden | scenario<br>hoog |
|----------------------------------|------------------|--------------------|------------------|
| Adviesvragen                     | + 5%             | + 15%              | + 25%            |
| Meldingen                        | + 5%             | + 7%               | + 10%            |

### Ontwikkelkosten van de invoering van de nieuwe werkwijze

De aanpassingen in de werkwijze als gevolg van de aanscherping van de Meldcode raken direct aan de kernopdracht van Veilig Thuis. Onderzocht moet worden of de indirecte uren die gemoeid zijn met het trainen van medewerkers in de reguliere begroting kunnen worden opgevangen. Naast de indirecte uren moet onderzocht worden welke kosten gemoeid zijn met de aanpassing van de systemen, kwaliteitsmanagementsysteem en informatievoorziening.

## 7. Financiële verkenning 2019–2020



### Huisvestingskosten & ICT kosten

Door de toegenomen formatie gedurende 2018 is het noodzakelijk dat het aantal werkplekken en licenties voor het registratiesysteem Regas worden uitgebreid. Daarnaast worden in 2018 in de bestaande ruimte een aantal knelpunten (Arbo en privacy) opgelost. De extra afschrijvingskosten en licentiekosten voor 2019 bedragen € 60.000. Het een verhoging van huisvestingskosten en ICT kosten die samenhangen met de uitbreiding van formatie als  gevolg van de aanscherping van de Wet Meldcode en de radarfunctie is nog geen rekening gehouden. Dit moet nader worden onderzocht.

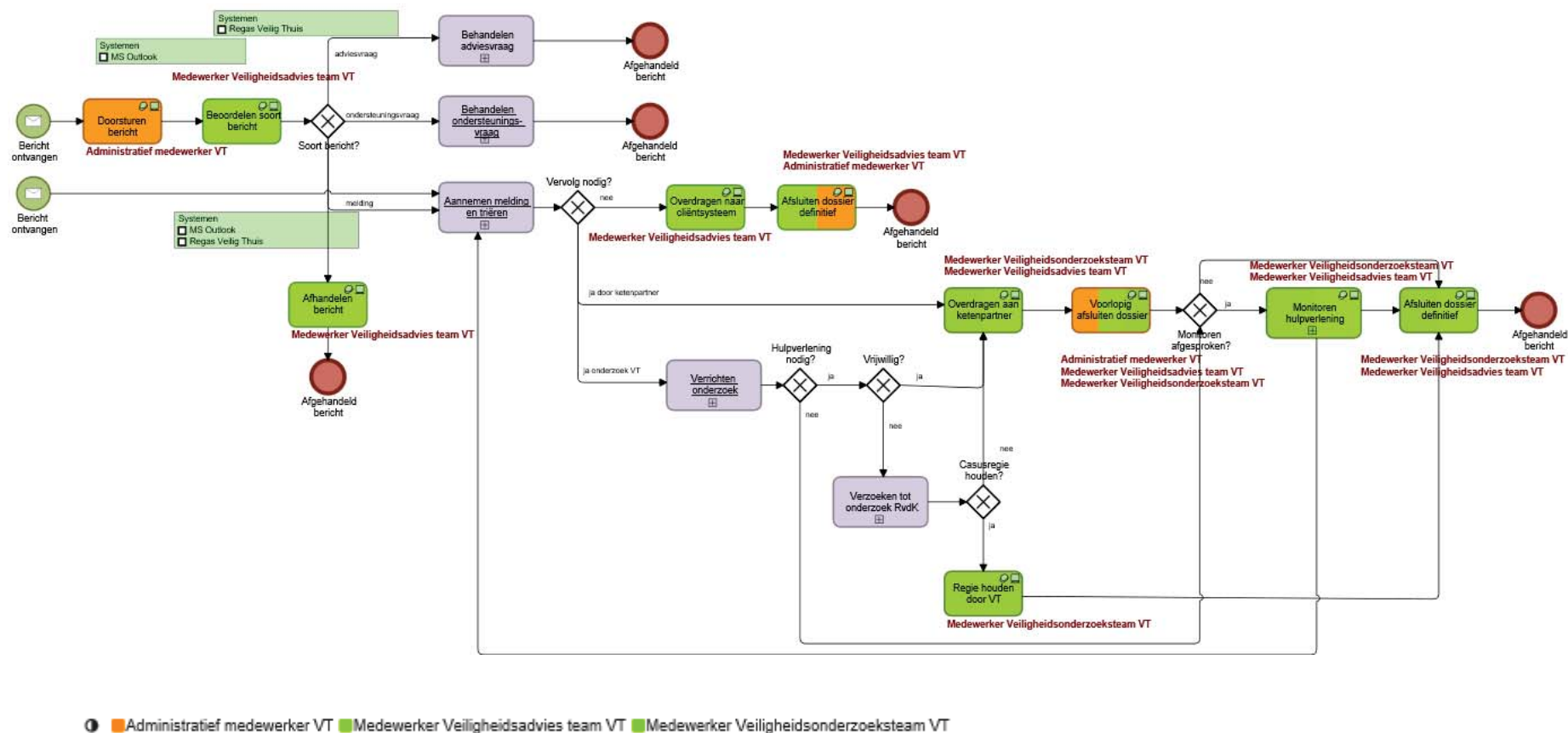
### Verbetering bedrijfsvoering en verhoging bijdrage ondersteunende diensten

Van de huidige begroting Veilig Thuis wordt 6% (€ 234.000) besteed aan bedrijfsondersteuning door de GGD. Door de aanhoudende knelpunten in de bekostiging van Veilig Thuis zijn middelen die bedoeld waren voor bedrijfsondersteuning ingezet op de uitvoering en het wegwerken van de wachtlijsten. De werkelijke kosten voor ondersteuning zijn door de GGD circa € 600.000 hoger ingeschat. De GGD heeft een belangrijk synergievoordeel gerealiseerd met de uitvoering van Veilig Thuis. Maar inmiddels is gebleken dat de ondersteuning voor Veilig Thuis nog niet op het gewenste niveau is en de ondersteuning bij de andere GGD-activiteiten begint te eroderen. Dit is een onwenselijke ontwikkeling. Op verzoek van de regiegroep Veilig Thuis vindt in juni 2018 een extern onderzoek plaats naar de verhoging van de bijdrage voor ondersteunende diensten.

# Bijlage 1: Inrichting processen Veilig Thuis



## Schematische weergave huidige inrichting werkprocessen Veilig Thuis



De processen van Veilig Thuis gaan vanaf 2019 veranderen als gevolg van de aanscherping van de Wet Meldcode en de radarfunctie Veilig Thuis.

# Bijlage 2: Toelichting Begroting 2018



## Begroting 2018 (herzien)

| Lasten X € 1.000                                                                                                                                | 2018<br>herzien | Bijstellingen<br>2018 | 2018<br>Na bijstellingen |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------------|--------------------------|
| Personeelskosten                                                                                                                                | 3.276           |                       | 3.276                    |
| Toename formatie uitvoering met 7,3 FTE ten opzichte van herziene begroting 2018<br>Kosteneffect inhuur externe medewerkers aanpak wachtlijsten |                 | 507<br>297            | 804                      |
| Overige personeelskosten                                                                                                                        | 184             |                       | 184                      |
| Directe productiekosten en promotie                                                                                                             | 32              |                       | 32                       |
| Diverse kosten bedrijfsvoering                                                                                                                  | 245             | 30                    | 275                      |
| Doorbelasting ondersteuning (overhead) GGD HN                                                                                                   | 234             |                       | 234                      |
| Projectkosten verbetering bedrijfsvoering                                                                                                       |                 | 193                   | 193                      |
| Projectkosten invoering landelijk nieuw beleid                                                                                                  |                 | 150                   | 150                      |
|                                                                                                                                                 | 3.971           | 1.177                 | 5.148                    |
|                                                                                                                                                 |                 |                       |                          |

# Bijlage 2: Toelichting Begroting 2018



## Personeelskosten (begroting herzien)

| Formatie                             | 2018 herzien |
|--------------------------------------|--------------|
| Medewerker Veilig Thuis              | 34,4         |
| Administratief medewerker            | 4,5          |
| Vertrouwensarts                      | 1,9          |
| Gedragswetenschapper                 | 2,2          |
| <i>Subtotaal uitvoering direct</i>   | <i>43,0</i>  |
| Manager                              | 1,0          |
| Stafmedewerker                       | 1,0          |
| Managementassistent                  | 0,3          |
| Gedragswetenschapper                 | 1,2          |
| <i>Subtotaal uitvoering indirect</i> | <i>3,5</i>   |
| <b>Totaal generaal</b>               | <b>46,5</b>  |

### Uitgangspunten formatie–berekening

- de productie is gebaseerd op gerealiseerde aantallen meldingen, onderzoeken 2017;
- urennoten volgens geschatte tijdsbesteding;
- kantoorbezetting op werkdagen van 8.00 t/m 19.30;
- 24x7 telefonisch bereikbaar.

### Niet begroot in deze formatie

- 24x7 beschikbaarheid (buiten verlengde kantoor tijden) inzet crisisdienst;
- Aanpak wachtlijsten 2018;
- Verbetering bedrijfsvoering;
- Landelijk nieuw beleid.

# Bijlage 2: Toelichting Begroting 2018



## Formatieberekening van de uitvoerende directe medewerkers (begroting herzien)

| Normtijden producten begroting 2018 (in uren)                    | MW   | AM  | VA  | GD  |
|------------------------------------------------------------------|------|-----|-----|-----|
| Advies/ondersteuning                                             | 2,0  |     | 0,1 |     |
| Melding geen hulp noodzakelijk                                   | 5,0  | 1,5 |     |     |
| Melding: overdracht naar het wijkteam of bestaande hulpverlening | 8,4  | 2,0 |     |     |
| Melding: inzetten vervolgtraject met onderzoek                   | 30,0 | 2,3 | 3,0 | 4,0 |
| Huisverboden (buiten kantoortijden)                              | 2,0  |     |     |     |
| Voorlichting                                                     | 4,0  |     |     |     |

MW: Medewerker VT – AM: Secretaresse/Administratief medewerker –VA: Vertrouwensartst – GD: Gedragsdeskundige (Uitvoerend)

| Formatieberekening norm-uren x Q                                 | Volume | Berekende formatie in fte |            |            |            |
|------------------------------------------------------------------|--------|---------------------------|------------|------------|------------|
|                                                                  | Q      | MW                        | AM         | VA         | GD         |
| Advies/ondersteuning                                             | 3.108  | 4,7                       | 0,0        | 0,2        | 0,0        |
| Melding geen hulp noodzakelijk                                   | 416    | 1,6                       | 0,5        | 0,0        | 0,0        |
| Melding: overdracht naar het wijkteam of bestaande hulpverlening | 1.744  | 11,1                      | 2,6        | 0,0        | 0,0        |
| Melding: inzetten vervolgtraject met onderzoek                   | 732    | 16,6                      | 1,4        | 1,7        | 2,2        |
| Huisverboden (buiten kantoortijden)                              | 41     | 0,1                       | 0,0        | 0,0        | 0,0        |
| Voorlichting                                                     | 104    | 0,3                       | 0,0        | 0,0        | 0,0        |
|                                                                  |        | <b>34,4</b>               | <b>4,5</b> | <b>1,9</b> | <b>2,2</b> |

# Bijlage 3: Bijdrage per gemeente 2018



| Gemeente             | 2018 Basis | Aanvulling beschikt | Voorstel Bijstelling |
|----------------------|------------|---------------------|----------------------|
| Den Helder           | 492.854    | 149.984             | 177.369              |
| Hollands Kroon       | 95.892     | 38.803              | 45.888               |
| Schagen              | 110.687    | 44.789              | 52.967               |
| Texel                | 35.530     | 14.378              | 17.003               |
| Subtotaal Kop van NH | 734.962    | 247.954             | 293.227              |

| Gemeente     | 2018 Basis | Aanvulling beschikt | Voorstel Bijstelling |
|--------------|------------|---------------------|----------------------|
| Hoorn *1)    | 480.198    | 182.754             | 216.123              |
| Drechterland | 50.706     | 17.107              | 20.230               |
| Enkhuizen    | 89.413     | 30.165              | 35.673               |
| Koggenland   | 62.371     | 21.042              | 24.884               |
| Medemblik    | 170.699    | 57.589              | 68.103               |
| Opmeer       | 47.451     | 16.009              | 18.932               |
| Stede Broec  | 101.343    | 34.190              | 40.433               |
| Subtotaal WF | 1.002.181  | 358.856             | 424.378              |

| Gemeente                | 2018 Basis | Aanvulling beschikt | Voorstel Bijstelling |
|-------------------------|------------|---------------------|----------------------|
| Alkmaar *1)             | 668.298    | 225.464             | 266.630              |
| Bergen (NH.)            | 46.015     | 15.524              | 18.359               |
| Castricum               | 60.970     | 20.569              | 24.325               |
| Heerhugowaard           | 216.845    | 73.157              | 86.514               |
| Heiloo                  | 34.511     | 11.643              | 13.769               |
| Langedijk               | 82.252     | 27.749              | 32.816               |
| Uitgeest                | 42.564     | 14.360              | 16.982               |
| Subtotaal regio Alkmaar | 1.212.960  | 388.466             | 459.395              |
| Totaal                  | 2.950.104  | 995.276             | 1.177.000            |

\*1) Rekening houdend met het bedrag dat Alkmaar voor Hoorn betaalt.

NB: In deze specificatie is nog geen verrekening opgenomen van de bedragen die de centrumgemeenten Alkmaar en Den Helder extra ontvangen voor de radarfunctie.