Monitoring begroting 2019 Q2 Veilig Thuis NHN

1-augustus-19

Inhoud

- Inleiding
- Diensten
  - Adviezen
  - Meldingen
  - Overdracht na veiligheidsbeoordeling
  - Onderzoeken
  - Voorwaarden en Vervolg
  - Wachtlijsten en wettelijke termijnen
- Personeel
  - Formatie
  - Verzuim
- Financieel
- Samenvatting
- Bedrijfsvoering
- Risicoparagraaf

Inleiding

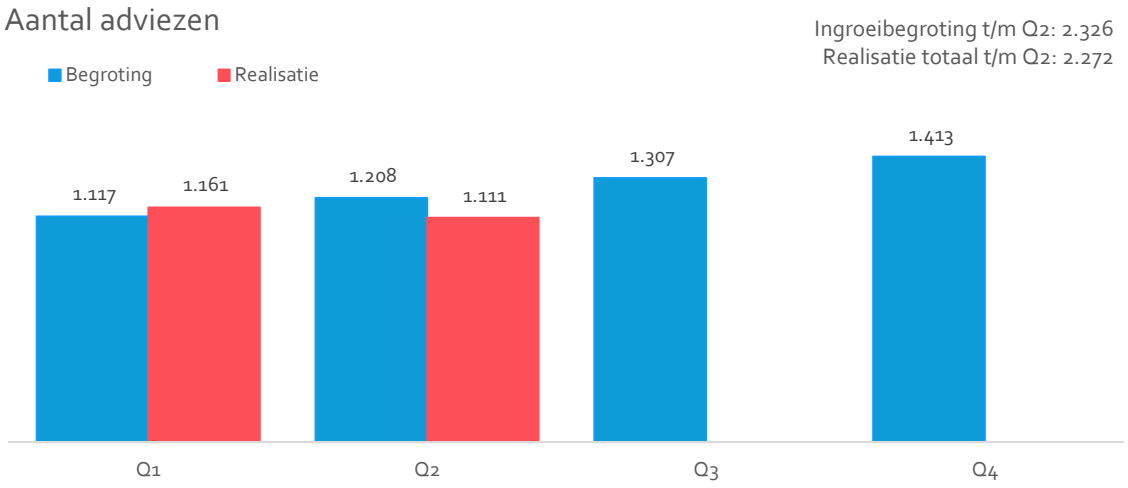
Deze rapportage is opgesteld met als doel te monitoren of het aantal adviezen, meldingen en diensten van Veilig Thuis in lijn zijn met de aannames in de begroting 2019. Deze rapportage kan als onderlegger dienen voor de bepaling van de bevoorschotting 2019.

In deze rapportage worden de resultaten tot en met het tweede kwartaal 2019 weergegeven en wordt vooruit gekeken naar de verwachtingen voor de rest van het jaar.

Adviezen

Adviezen

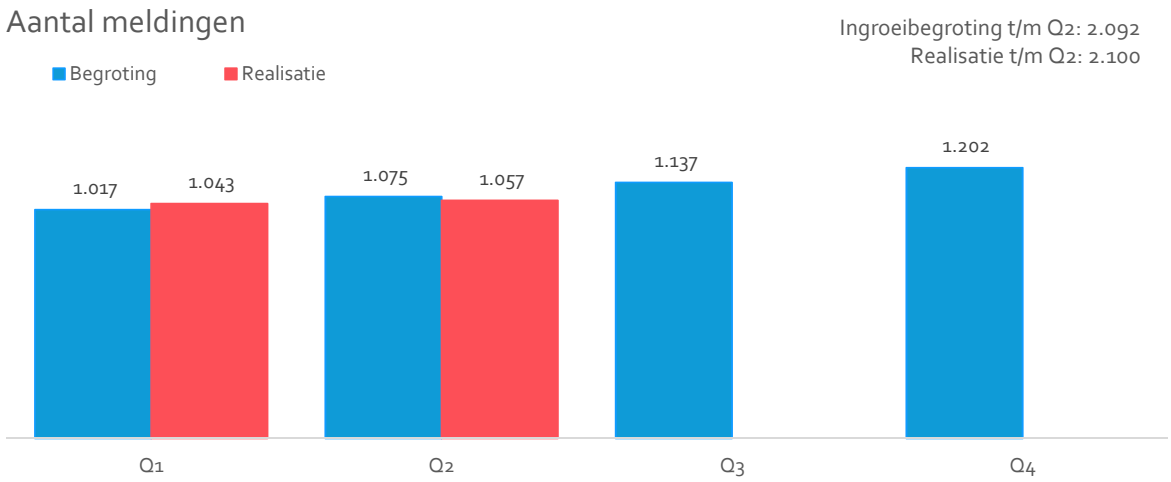
- 2018: 3.589 (23% meer dan in 2017)
- Begroot 2019: 5.045 (41% meer dan in 2018)
  - autonome groei (16%)
  - de meldcode (10% voor adviezen aan omstanders, 15% voor adviezen aan professionals)
  - verwacht wordt dat gedurende het jaar zich een geleidelijke toename voordoet (aandacht vanuit branche organisatie zal toename veroorzaken)
  - toename toegepast o.b.v. een lineair ingroeimodel
- Realisatie (afgesloten adviezen)
  - in het eerste en tweede kwartaal zijn 2.272 adviezen gegeven
  - het aantal adviezen blijft licht achter op de ingroeibegroting (2% lager)
  - procentueel is de groei in het eerste halfjaar 2019 27% ten opzichte van 2018
  - we verwachten dat het aantal adviezen in lijn met het ingroeimodel ontwikkelt, omdat de focus meer komt te liggen op het verstevigen van contact met ketenpartners



Meldingen

Meldingen

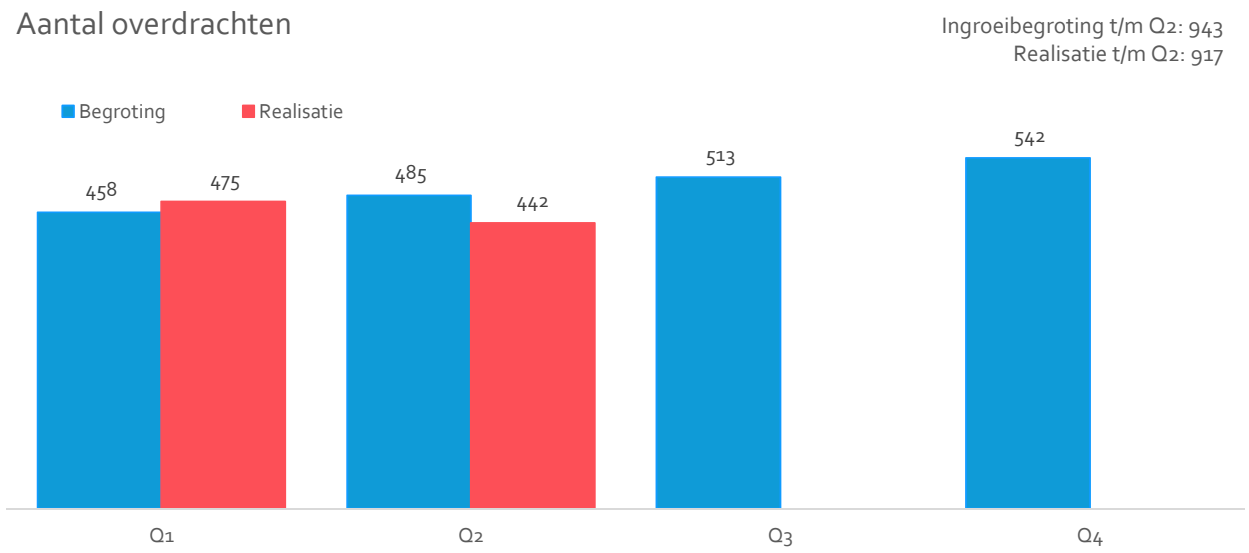
- 2018: 3.375 (13% meer dan in 2017)
- Begroot 2019: 4.430 (31% meer dan in 2018)
  - autonome groei (24%)
  - de meldcode (7% scenario midden)
  - verwacht wordt dat gedurende het jaar zich een geleidelijke toename voordoet (aandacht vanuit branche organisatie zal toename veroorzaken)
  - toename toegepast o.b.v. een lineair ingroeimodel
- Realisatie (instroom meldingen)
  - in het eerste en tweede kwartaal zijn 2.100 meldingen ontvangen, 8 meer dan verwacht
  - het aantal meldingen is conform op de ingroeibegroting
  - procentueel is de groei in het eerste halfjaar 2019 24% ten opzichte van 2018
  - verwacht wordt dat de instroom verder gaat stijgen, waar ook in het ingroeimodel rekening mee is gehouden



Overdracht na veiligheids-beoordeling

Overdracht na veiligheidsbeoordeling

- 2018: 68% van de unieke casussen
- Begroot 2019: 55% van de unieke casussen (aantal: 1.998)
  - het overdragen van het zicht op veiligheid naar bijvoorbeeld het wijkteam
  - geleidelijke toename o.b.v. lineair ingroeimodel (gelijk aan meldingen)
- Realisatie (overdrachten na veiligheidsbeoordeling)
  - in eerste en tweede kwartaal is 917 keer overgedragen
  - het aantal overdrachten na veiligheidsbeoordeling blijft licht achter op de ingroeibegroting (3% lager)
  - 63% van het aantal unieke casussen waar een veiligheidsbeoordeling is gedaan heeft geleid tot overdracht
  - het aantal overdrachten gaat toenemen door de werkvoorraad veiligheidsbeoordelingen en hiermee is in het ingroeimodel rekening gehouden



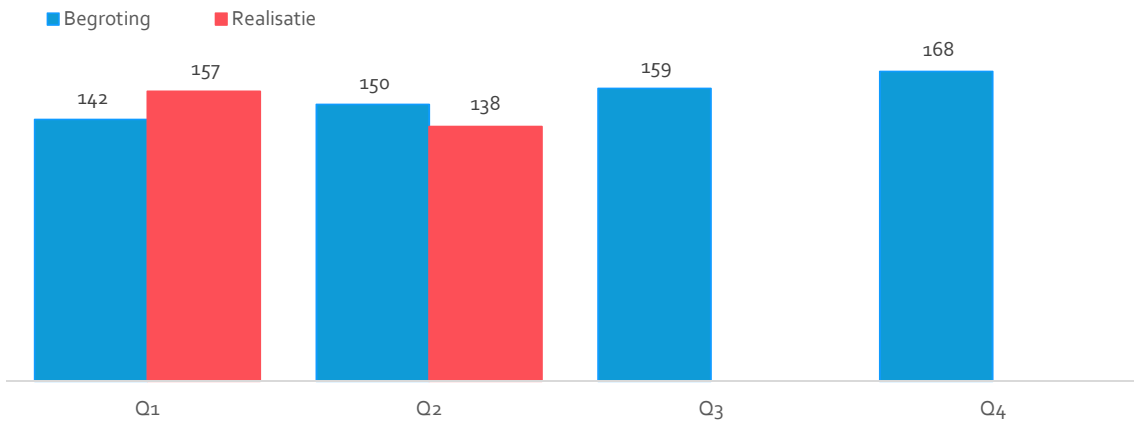
Onderzoeken

Onderzoeken

- 2018: 690 (7% meer dan in 2017)
- Begroot 2019: 618 (10% minder dan in 2018)
  - minder vanwege verschuiving naar Voorwaarden en Vervolg
  - 17% van de unieke casussen leidt tot een onderzoek
  - verwachting geleidelijke toename o.b.v. lineair ingroeimodel (gelijk aan meldingen)
- Realisatie (afgesloten onderzoeken)
  - in het eerste en tweede kwartaal zijn 295 onderzoeken afgesloten
  - het aantal afgesloten onderzoeken is conform op de ingroeibegroting
  - procentueel is er een daling in het eerste halfjaar 2019 van 15% ten opzichte van 2018
  - 18% van het aantal unieke casussen waar een veiligheidsbeoordeling is gedaan heeft geleid tot een onderzoek
  - verwacht wordt dat het aantal verder gaat stijgen, waar ook in het ingroeimodel rekening mee is gehouden

Aantal onderzoeken

Ingroeibegroting t/m Q2: 292
Realisatie t/m Q2: 295

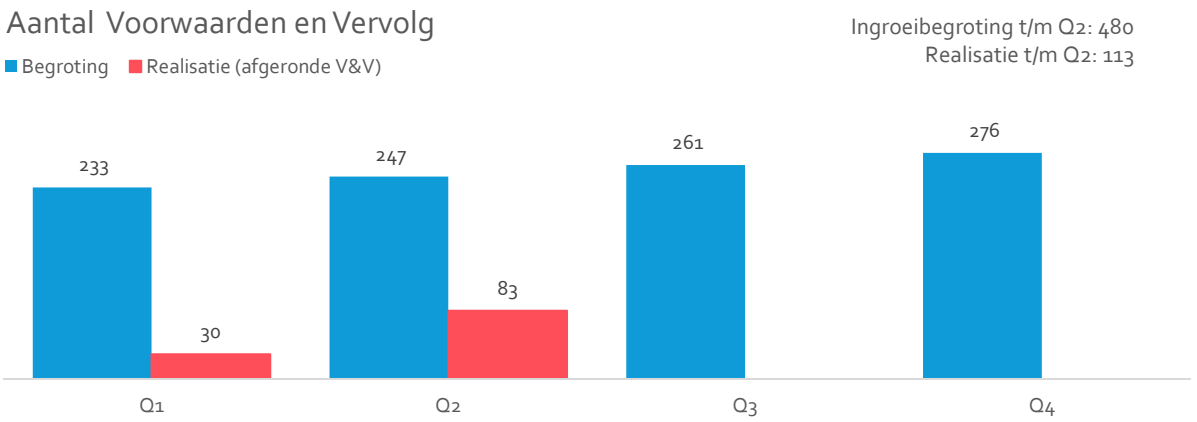


Voorwaarden en Vervolg

Voorwaarden en Vervolg

nieuw

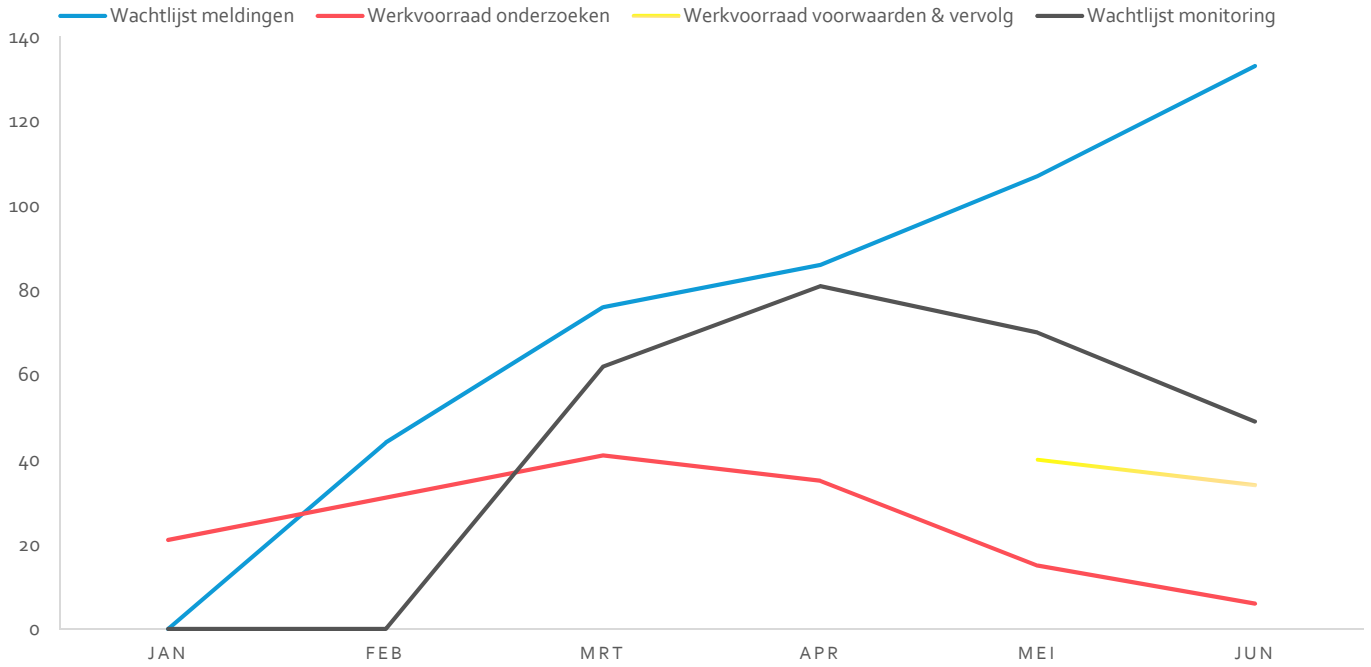
- Begroot 2019: 1.016
  - Voorwaarden en Vervolg is een nieuwe dienst in de werkwijze van Veilig Thuis en is in het eerste kwartaal 2019 geïmplementeerd
  - 28% van de unieke casussen leidt tot Voorwaarden en Vervolg
  - het streefpercentage van 28% is een ruwe inschatting door het ontbreken van ervaringscijfers
  - verwachting geleidelijke toename o.b.v. lineair ingroeimodel (gelijk aan meldingen)
- Realisatie (afgesloten Voorwaarden en Vervolg)
  - in het eerste en tweede kwartaal is 113 keer Voorwaarden en Vervolg afgesloten
  - het aantal ligt onder de ingroeibegroting omdat medewerkers zijn geschoold en ervaring opdoen bij het werken met Voorwaarden en Vervolg, in het tweede kwartaal ontstaat een toename van het aantal afgesloten Voorwaarden en Vervolg
  - 11% van het aantal unieke casussen waar een veiligheidsbeoordeling is gedaan heeft geleid tot Voorwaarden en Vervolg
  - er wordt gestuurd op vaker inzetten van Voorwaarden en Vervolg met als doel dat directe veiligheid wordt georganiseerd voor alle direct betrokkenen en dat de inzet van vervolghulp gericht is op stabiele, duurzame veiligheid en herstel van schade
  - het aantal gaat toenemen omdat er nog een werkvoorraad is en hiermee is in het ingroeimodel rekening gehouden



Wachtlijsten

Wachtlijsten

Sinds week 7 is de werkvoorraad veiligheidsbeoordelingen opgelopen en is er een wachtlijst van meldingen die niet binnen 5 werkdagen opgepakt worden. De oudste melding op de wachtlijst (peildatum 1 juli) is van 20 mei. Er is veel personeel ingestroomd in kwartaal twee, zowel vast als tijdelijk personeel. De onderbezetting in het eerste halfjaar heeft ertoe geleid dat we met wachtlijsten kampen. Tevens is het personeel nog niet 100% inzetbaar door een inwerkperiode. De verwachting is dat de formatie in kwartaal drie conform begroting is. De wachtlijst is daarmee niet direct opgelost, want de inwerkperiode en lagere bezetting in de zomerperiode zijn hierop van invloed.



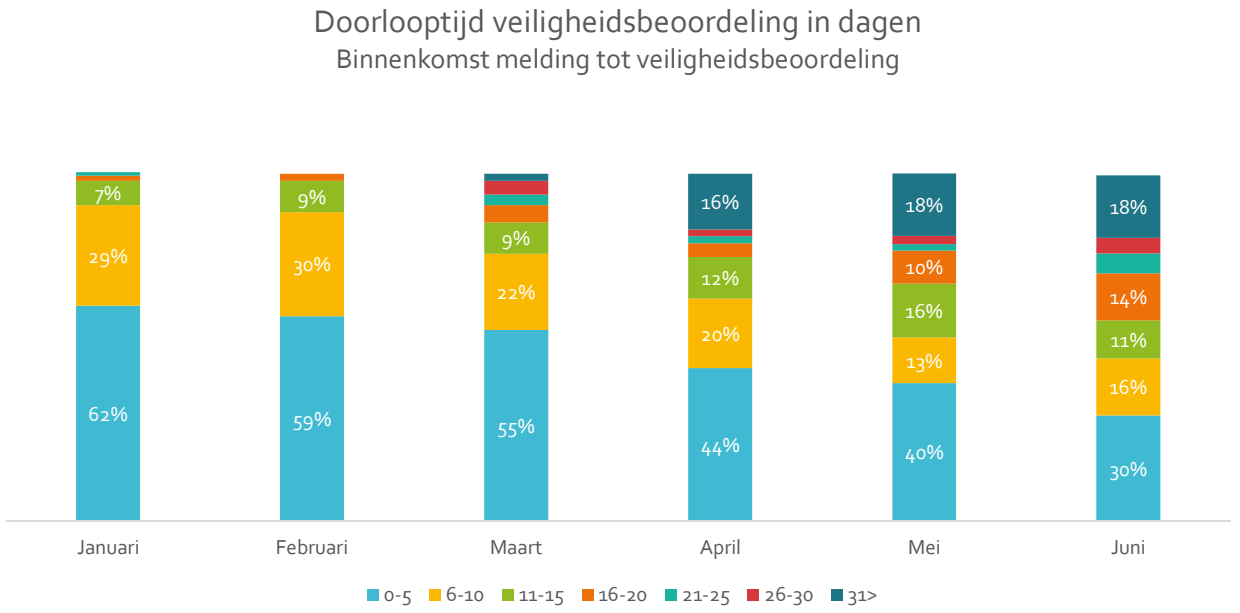
De werkvoorraad Voorwaarden en Vervolg wordt vanaf mei bijgehouden.

Wettelijke termijnen

Wettelijke termijnen veiligheidsbeoordelingen

Doorlooptijd: 5 werkdagen wettelijke termijn

- In april is 44% van de meldingen binnen 5 werkdagen getrieerd. In mei en juni is dit percentage respectievelijk 40% en 30%
- Door de hoge instroom van meldingen is er een wachtlijst ontstaan die vervolgens invloed heeft op het halen van 5 werkdagen termijn voor veiligheidsbeoordelingen
- De verwachting is dat de wachtlijst toeneemt door de inwerkperiode van nieuw personeel en lage bezetting in de zomerperiode, waardoor de wettelijke termijn vaker niet gehaald wordt

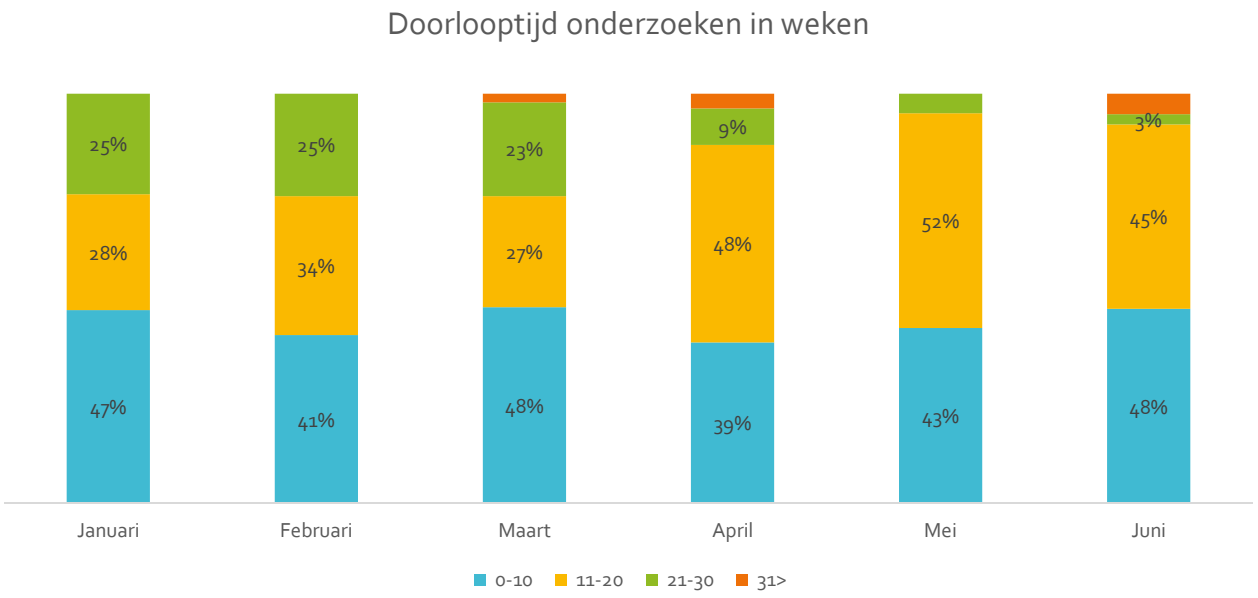


Wettelijke termijnen

Wettelijke termijnen onderzoeken

Doorlooptijd: 10 weken wettelijke termijn

- Van de onderzoeken die afgesloten zijn in april is 39% binnen de termijn van 10 weken afgerond. In mei en juni is dit respectievelijk 43% en 48%
- Het percentage onderzoeken binnen de wettelijke termijn is lager dan in de Q1 rapportage. In deze rapportage is uitgegaan de *datum binnenkomst melding*, terwijl in de Q1 rapportage de *datum veiligheidsbeoordeling* als uitgangspunt is genomen. De percentages onderzoeken die binnen de wettelijke termijn opgepakt zijn, is hierdoor niet vergelijkbaar met de Q1 rapportage.

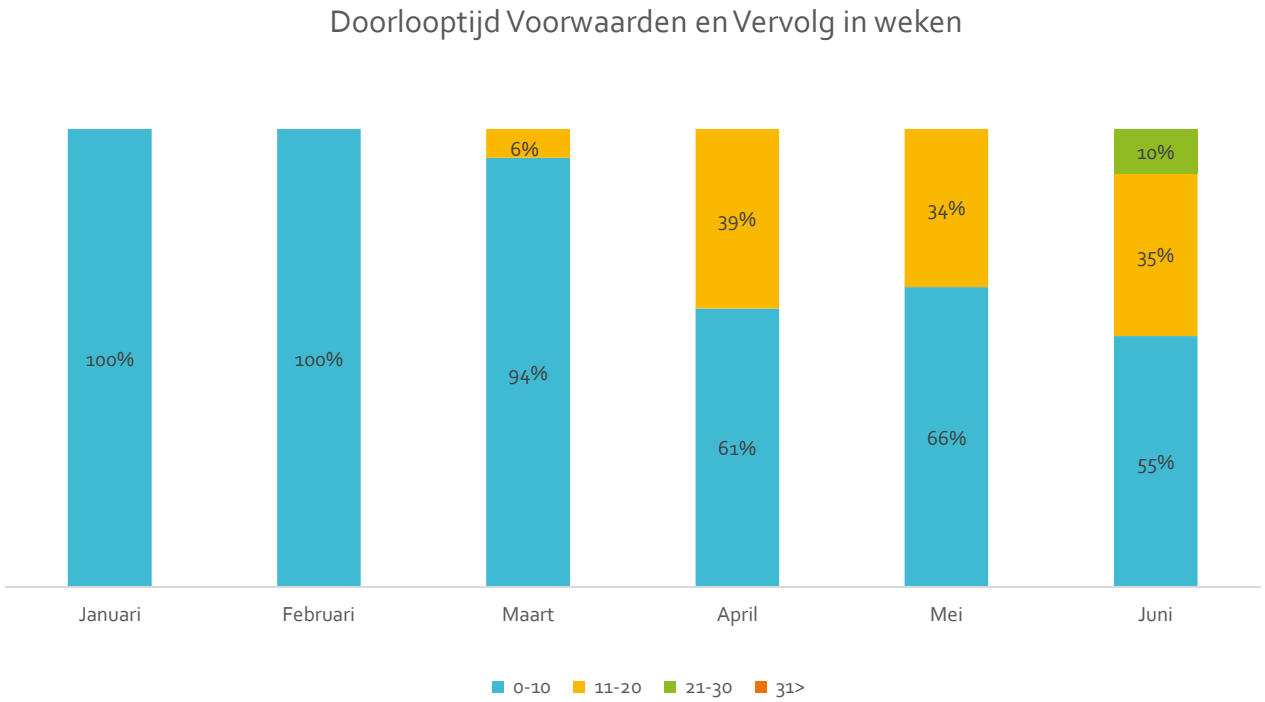


Wettelijke termijnen

Wettelijke termijnen Voorwaarden en Vervolg

Doorlooptijd: 10 weken wettelijke termijn

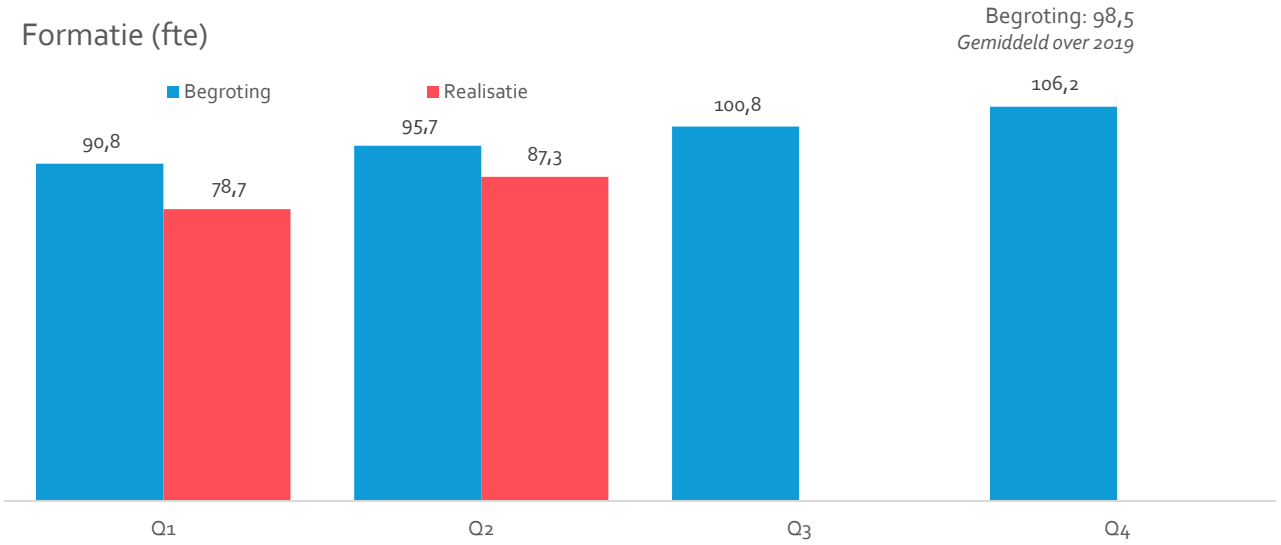
- Van de Voorwaarden en Vervolg die afgesloten zijn in april is 61% binnen de termijn van 10 weken afgerond. In mei en juni is dit respectievelijk 66% en 55%.



Personeel

Formatie

- Begroot 2019: 98,5 fte gemiddeld over 2019
  - 86,2 fte structureel; 12,3 fte ontwikkeling
  - de begrote formatie is nodig voor de verwerking van de begrote aantallen adviezen, meldingen, onderzoeken en Voorwaarden en Vervolg
  - hoger ziekteverzuim en ontwikkeltijd inbegrepen
- Realisatie
  - de bezetting is gemiddeld in kwartaal twee 87,3 fte, dit is lager dan de ingroeibegroting voor de formatie
  - de lage bezetting tot en met kwartaal twee heeft onder andere geleid tot een werkvoorraad en wachtlijsten
  - door het tekort aan personeel en druk van de werkvoorraad en wachtlijsten, is de capaciteit gestoken in de uitvoering van het primaire proces en zich op veiligheid
  - de investering in expertise en de ontwikkeling van de organisatie (structuur, cultuur, beleid, kwaliteit) lopen achter op de planning van 2019
  - de verwachting is dat de bezetting in kwartaal drie op niveau van de ingroeibegroting is
  - dit is een belangrijk omslagpunt voor het vinden van de balans tussen uitvoering en ontwikkeling
  - investering in expertise en de ontwikkeling van de organisatie heeft naar verwachting een langere doorlooptijd



Personeel

Verzuim

- Het verzuimpercentage is gedaald van 11,2% in januari afgenomen naar gemiddeld 4,6% in juni

- Langdurend verzuim
  - is in kwartaal twee vijf medewerkers (2,3 fte)
  - er zijn drie medewerkers aan het re-integreren

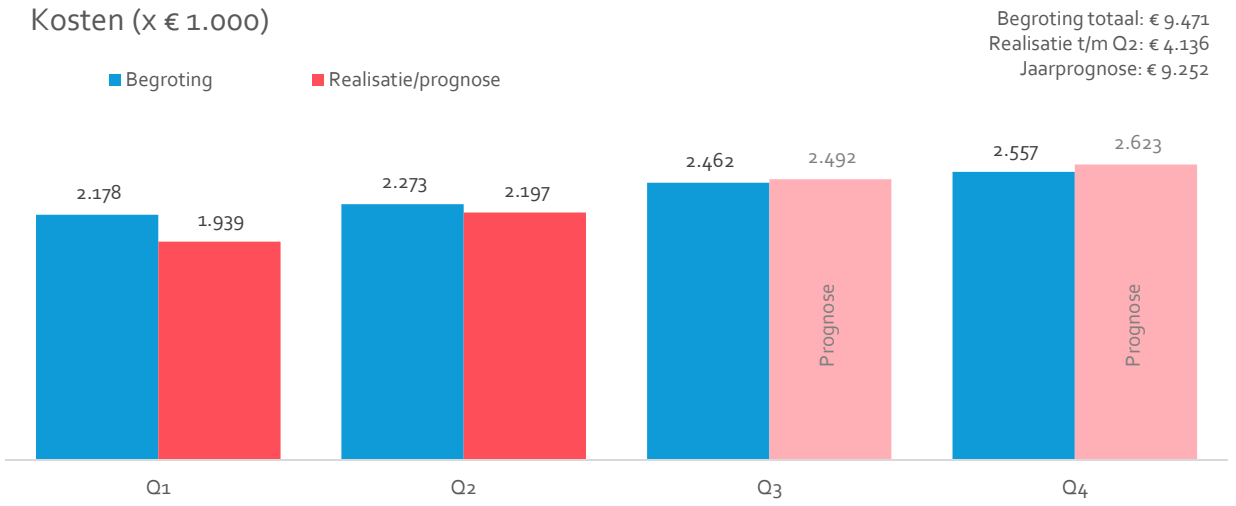
- Kortdurend verzuim
  - is laag (0,9 fte) en de afgelopen maanden stabiel

Financieel

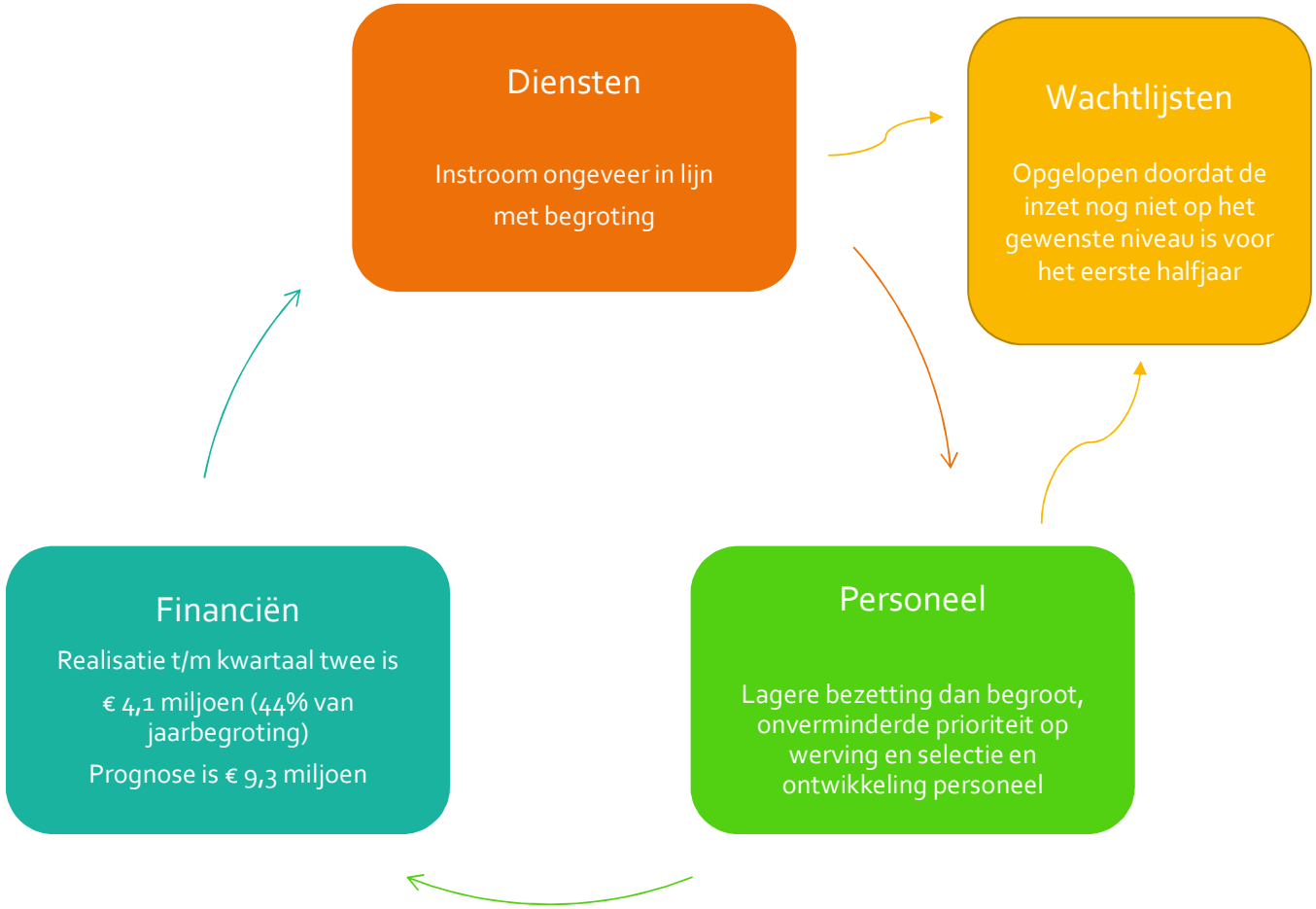
Kosten

- Begroot 2019: € 9,5 miljoen
  - € 8,2 miljoen structureel, € 1,3 miljoen ontwikkelbudget
  - begroting geleidelijke toename op basis van ingroeimodel (gelijk aan de diensten)
  - ontwikkelbudget wordt o.a. ingezet voor training van medewerkers, de ontwikkeling van het team gedragswetenschappers, de ontwikkeling van een nieuwe organisatiestructuur, hoog ziekteverzuim

- Realisatie
  - in het tweede kwartaal zijn de kosten € 2,2 miljoen. Dit is 23% van de jaarbegroting. Cumulatief is 44% van de jaarbegroting gerealiseerd.
  - onderbesteding is ontstaan door een lagere personeelsbezetting dan begroot, waardoor ook de wachtlijsten niet zijn teruggedrongen.
  - er wordt gestuurd op investering op expertise en ontwikkeling versus prioriteit op het primaire proces om de wachtlijsten terug te dringen (behalen wettelijke termijn en zicht op veiligheid).
  - de verwachting is dat de kosten in lijn met de financiële begroting zijn in kwartaal drie en vier door het aannemen van vast personeel en inhuur van externen.
  - de jaarprognose is € 9,3 miljoen, rekening houdend met een personele groei (zowel vast personeel als extern personeel) en een lineaire prognose voor overige kosten.



Samenvatting



Bedrijfsvoering

Bedrijfsvoering

- **Regas 2.0**
  - Per 1 april 2019 registreert Veilig Thuis alle meldingen in Regas 2.0.
  - CBS Rapportages uit Regas 2.0 zijn onvolledig en niet conform informatieprotocol door externe factoren
- **Personeel**
  - Er is een recruiter werkzaam en de verwachting is dat de personele bezetting spoedig op orde is.
- **Huisvesting**
  - Plannen voor uitbreiding van werkplekken op korte en lange termijn zijn in voorbereiding.
- **Crisisdienst jeugd**
  - De pilot om de samenwerking met Crisisdienst jeugd te inventariseren is on hold gezet, allereerst wordt een visiedocument opgesteld.
- **Management informatie**
  - Het management informatiesysteem/dashboard is in ontwikkeling.
- **Overlegstructuur**
  - Er is een overlegstructuur bedacht die ten goede komt aan partnerschap, veilige leer-/werkomgeving en de professionaliteit van de organisatie.

Risico-paragraaf

De risicoparagraaf bevat een update van de risico's zoals die waren opgenomen in de programmabegroting 2019. Per risico wordt geëvalueerd of het risico zich heeft voorgedaan. Er is bepaald welke beheersmaatregelen ingezet worden en welke aanvullende maatregelen genomen worden.

Risico's	Beheersmaatregelen	Update
1. Meldingen en adviesaanvragen nemen begin 2019 sneller toe dan de gestage toename in de loop van het jaar waarvan bij de begroting is uitgegaan.	Vervroegde inzet van extern personeel. Verminderen inzet eigen personeel voor de doorontwikkeling en implementatietrajecten.	De hoeveelheid meldingen en adviesaanvragen is tot met kwartaal twee nagenoeg conform begroting. Werving en selectie van extra personeel kreeg onverminderd prioriteit, maar door de krapte op de arbeidsmarkt blijft het aantrekken van vast personeel een langdurig traject, met wachtlijsten tot gevolg. Extra maatregelen; Met ingang van heden moeten meldingen door professionals schriftelijk worden aangeleverd (dat scheelt tijd in de verwerking). Dit is een operationele sturingskeuze. Beleidsmatige consequentie is een verzwaring bij het lokale veld. Het plan om de samenwerking met het lokale veld te verbeteren om te komen tot een snellere en efficiëntere overdracht is voorgelegd aan ambtelijke begeleidingsgroep Veilig Thuis. Inmiddels is de evaluatie van start gegaan.
2. Hogere werkdruk met risico hoger ziekteverzuim	Dagelijkse aansturing op caseload per medewerker ter voorkoming van overbelasting individuele medewerkers.	Het ziekteverzuim is gedaald van 11% begin 2019 naar 4,6% (juni). De aansturing op caseload door teamleiders wordt uitgevoerd. Het langdurig ziekteverzuim is vijf medewerkers (2,3 fte). Er zijn drie medewerkers aan het re-integreren. Het kortdurend verzuim is laag en daarmee stabiel.
3. Te weinig eigen kundig personeel tijdig beschikbaar door krappe arbeidsmarkt	Vervroegde inzet van extern personeel en zo nodig verminderen inzet eigen personeel voor de doorontwikkeling en implementatietrajecten.	Er is een krappe arbeidsmarkt waardoor het aantrekken van personeel niet snel genoeg gaat. Er wordt daarom ook via bureaus extern personeel aangenomen. Eind juni is de formatie bijna conform begroting, maar de opgelopen wachtlijst is daarmee niet zomaar ingelopen. Er wordt op zoveel mogelijk ingezet op vast personeel om continuïteit te borgen.
4. Hogere inhuur extern personeel	Komt ten laste van de ontwikkelkostenpost met gevolg van uitstel/vertraging doorontwikkeling	Veilig Thuis is er niet in geslaagd om benodigde personele capaciteit met eigen medewerkers in te vullen, daarom is een beroep gedaan op externe inhuur met als gevolg hogere kosten voor extern personeel.

Risico's	Beheersmaatregelen	Update
5. Hogere uitstroom eigen (ervaren) medewerkers dan verwacht	Vervroegde inzet van extern personeel. En zo nodig verminderen inzet eigen personeel voor de doorontwikkeling en implementatietrajecten.	In de personeelsplanning is rekening gehouden met een uitstroom van 1 fte per 2 maanden. In het tweede kwartaal is 8,5 fte uitgestroomd. Daarnaast is veel nieuw personeel geworven, zowel vast als extern. De groei in personele bezetting ten opzichte van kwartaal 1 is 8,6 fte .
6. Implementatie van registratiesysteem Regas 2.0 heeft vertraging in het werkproces tot gevolg: - Managementinformatie - Personeel	*Managementinformatie:* Gemeenten en CBS blijven gegevens ontvangen op basis van de oude applicatie met betrekking tot meldingen geregistreerd in Regas 1.0 (tot april 2019). De gegevens uit Regas 2.0 sluiten niet aan op Regas 1.0. Er is als tijdelijke beheersmaatregel een smartlist opgesteld in Regas 2.0 om de benodigde gegevens (indien mogelijk) te leveren. *Personeel:* Organisatie van trainingen bij het werken met Regas 2.0 en stand-ups.	Regas 2.0 is per 1 april geïmplementeerd. De historie uit 1.0 is niet overgezet naar 2.0. Dit heeft gevolgen voor de aanlevering aan CBS, omdat rapportages niet dezelfde output hebben. Evaluatie van het probleem en mogelijke oplossingen zijn besproken, maar liggen bij een externe partij, namelijk Regas.
7. Medewerkers hebben meer tijd nodig om de veranderingen in het proces te begrijpen en implementeren	Vervroegde inzet van extern personeel om te voorkomen dat proces doorontwikkeling vertraagd. De procescoaches zijn ingezet om continu werkwijzen en ontwikkelingen te optimaliseren ter ondersteuning van de medewerkers in het primaire proces.	Er is veel extern personeel ingezet omdat het aannameproces van vaste medewerkers moeizaam verloopt door de krappe arbeidsmarkt.
8. Het terugdringen van de wachtlijst meldingen (inhaalslag) heeft tot gevolg dat er vaker een directe overdracht na veiligheidsbeoordeling plaatsvindt, waardoor bij ketenpartners (lokale teams) wachtlijsten ontstaan.	Ketenpartners tijdig op de hoogte stellen bij inhaalslag wachtlijst meldingen.	Dit risico is nog niet geëvalueerd.
9. Extern personeel is niet of te laat beschikbaar	Indien gevolgen voor de wachtlijst worden alle werkzaamheden niet-casuïstiek gerelateerd on hold gezet en wordt alle formatie met in achtneming van de caseloadnormen ingezet voor het primair proces.	Er wordt via (uitzend)bureaus extern personeel aangetrokken. Echter wordt er zoveel mogelijk ingezet op vast personeel om continuïteit te borgen.
10. Toename meldingen hoger dan begroot (scenario hoog)	Aanwenden budget risico-en ontwikkelruimte, on hold zetten van doorontwikkeling. Traject inzetten voor aanvraag verhoging budget conform Dienstverleningsovereenkomst.	Het aantal meldingen wordt gemonitord. De toename van meldingen is conform ingroeibegroting.