

Monitoring begroting 2019 Q4 Veilig Thuis NHN

3 februari 2020

Inhoud

Inleiding

Diensten

- Adviezen
- Meldingen
- Overdracht na veiligheidsbeoordeling
- Onderzoeken
- Voorwaarden en Vervolg
- Wachtlijsten en wettelijke termijnen

Personeel

- Formatie
- Verzuim

Financieel

Samenvatting

Bedrijfsvoering

Risicoparagraaf

Inleiding

In deze rapportage wordt gemonitord of het aantal adviezen, meldingen en diensten van Veilig Thuis in lijn is met de aannames in de begroting 2019. Deze rapportage dient als onderlegger voor de bepaling van de bevoorschotting 2019.

Nadat de accountantscontrole heeft plaatsgevonden, wordt de financiële afwikkeling over 2019 in de jaarrekening van GGD verwerkt.

In deze rapportage worden de resultaten tot en met het vierde kwartaal 2019 weergegeven en worden de verwachtingen voor het jaar 2020 geschetst.

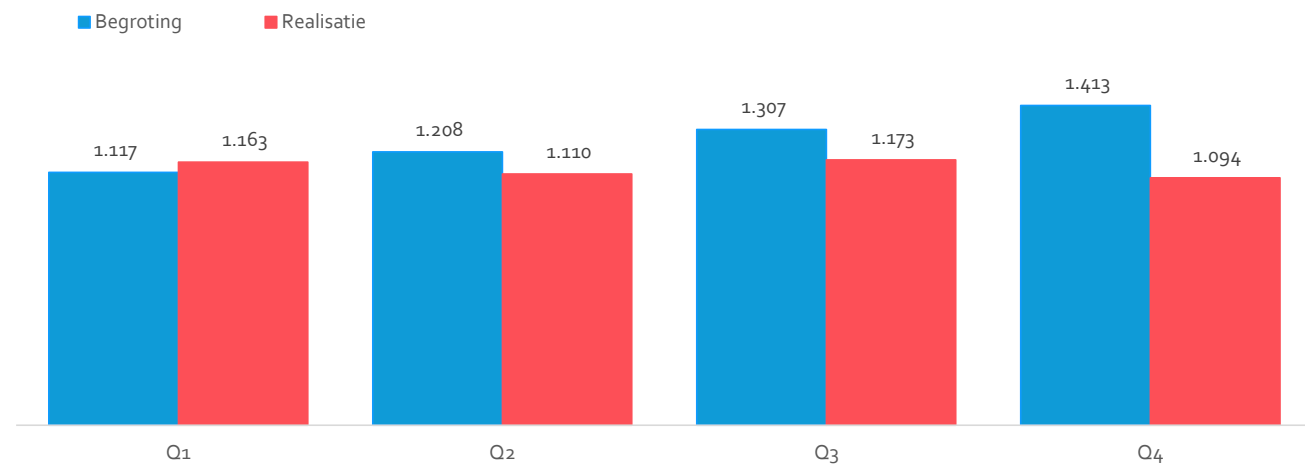
Adviezen

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).
 - In de begroting is uitgegaan van een geleidelijke toename gedurende het jaar door de aandacht vanuit branche organisatie.
 - Toename toegepast o.b.v. een lineair ingroeimodel.
- Realisatie (afgesloten adviezen)
 - In 2019 zijn 4.540 adviezen gegeven, dit is 506 adviezen lager dan de begroting (10% lager).
 - Ten opzichte van 2018 is het aantal adviezen gegroeid met 26% en dit is een lagere groei dan de begrote groei van 41%.
 - VT versterkt het contact met ketenpartners, zodat zij laagdrempelig bij VT banderen voor advies.
 - De verwachting is dat het aantal adviezen gelijk blijft aan 2019.

Aantal afgesloten adviezen

Ingroeibegroting 2019: 5.045
Realisatie 2019: 4.540

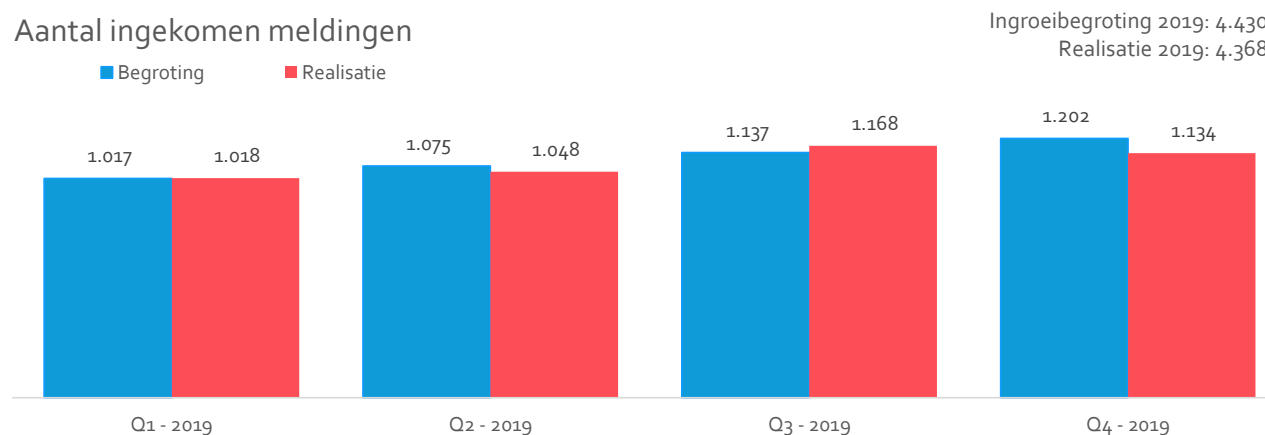


Meldingen

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).
 - In de begroting is uitgegaan van een geleidelijke toename gedurende het jaar door de aandacht vanuit branche organisatie.
 - Toename toegepast o.b.v. een lineair ingroeimodel.
- Realisatie (instroom meldingen)
 - In 2019 zijn 4.368 meldingen ontvangen, dit is nagenoeg conform begroting (1% lager dan de begroting).
 - Procentueel is de groei in 2019 30% ten opzichte van 2018.
 - M.i.v. juli is een pilot gestart waarbij politie-meldingen waarbij geen sprake is van geweld in afhankelijkheid apart zijn gehouden en niet als melding zijn aangenomen. Zonder deze pilot zouden er circa 95 meldingen meer geregistreerd zijn en zou de realisatie totaal 4.463 meldingen in 2019 zijn
 - Verwacht wordt dat de instroom meldingen geleidelijk zal blijven stijgen in de toekomst, onder andere door de aangescherpte meldcode en de aandacht voor de Meldcode vanuit het project "Geweld hoort nergens thuis". Landelijk zal in 2020 een besluit worden genomen over de politiemeldingen 'geen geweld in afhankelijkheid'; VT schat in dat dit zo'n 150-200 meldingen op jaarbasis betreft.

Aantal ingekomen meldingen

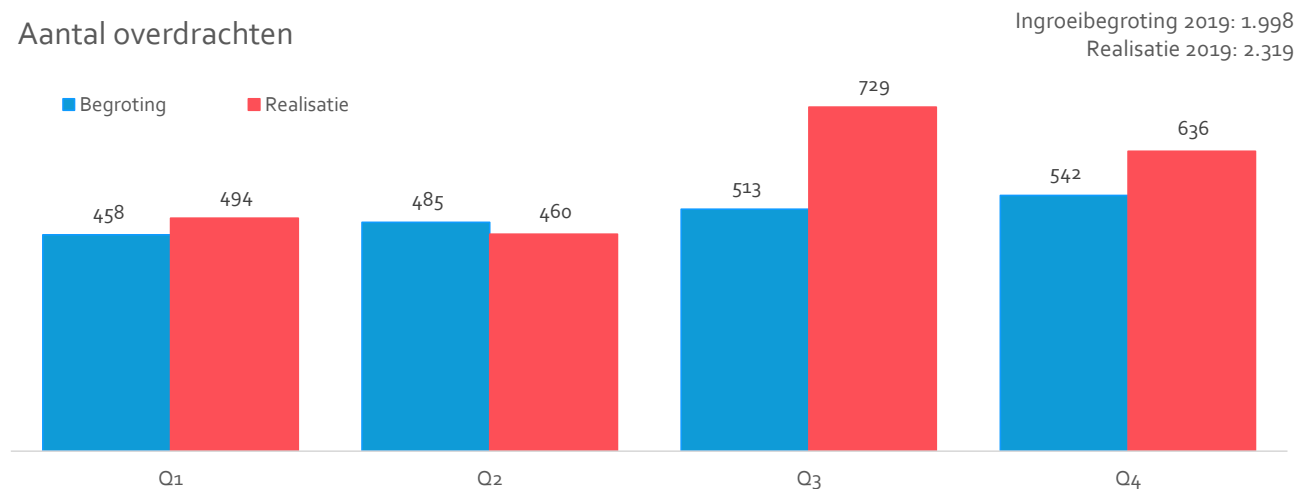


Overdracht na veiligheidsbeoordeling

Overdracht na veiligheidsbeoordeling

- 2018: 68% van de unieke casussen werd overgedragen na veiligheidsbeoordeling
- 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 2019 is 2.319 keer overgedragen, dit is 321 meer overdrachten dan de ingroeibegroting (16% hoger).
 - 68% van het aantal unieke casussen waar een veiligheidsbeoordeling is gedaan heeft geleid tot overdracht. Dit is hoger dan begroot (55%).
 - Het percentage overdrachten 2019 (68%) is gelijk aan het percentage overdrachten in 2018.
 - VT heeft samen met andere VT's vergeleken hoe het nieuwe handelingsprotocol wordt toegepast. Daaruit blijkt dat VT NHN relatief veel werkzaamheden uitvoert en registreert onder 'overdracht na veiligheidsbeoordeling'. De verrichtte werkzaamheden vallen echter deels onder de actieve fase (vervolg). Dit is ook een verklaring voor het relatief lage aantal geregistreerde trajecten Voorwaarden & Vervolg. Met het aanscherpen van de interne werkwijze verwacht VT een meer transparante verantwoording te kunnen geven van de daadwerkelijk verrichtte werkzaamheden, en in 2020 geleidelijk toe te groeien naar 55% overdracht van de unieke casussen.

Aantal overdrachten

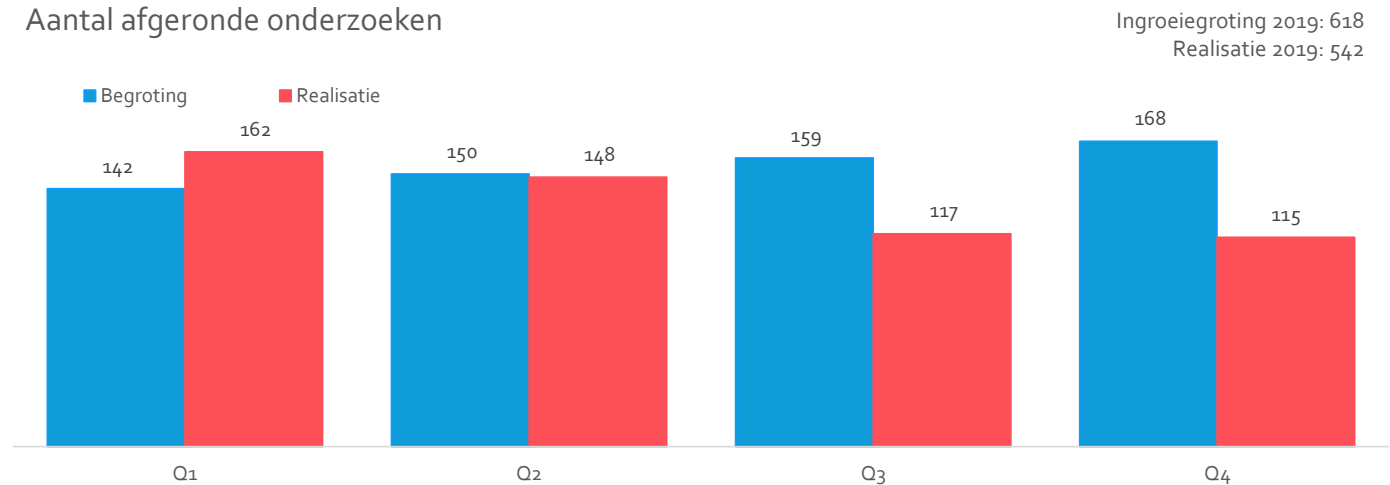


Onderzoeken

Onderzoeken

- 2018: 690 (7% meer dan in 2017)
- Begroot 2019: 618 (10% minder dan in 2018)
 - Minder vanwege verschuiving naar Voorwaarden en Vervolg.
 - Begroot is dat 17% van de unieke casussen leidt tot een onderzoek.
 - Verwachting geleidelijke toename o.b.v. lineair ingroeimodel (gelijk aan meldingen).
- Realisatie (afgeronde onderzoeken)
 - In 2019 zijn 542 onderzoeken afgesloten, dit is 76 onderzoeken lager dan de ingroeibegroting (12% lager).
 - Dit komt mede door de werkvoorraad Vervolg. Er was op 31 december 2019 nog een werkvoorraad van 78 vervolgdiensten (bestaande uit onderzoek en Voorwaarden & Vervolg).
 - 16% van het aantal unieke casussen waar een veiligheidsbeoordeling is gedaan, leidt tot een onderzoek; dit is conform begroting.
 - Verwacht wordt dat het aantal onderzoeken ongeveer gelijk blijft in 2020.

Aantal afgeronde onderzoeken

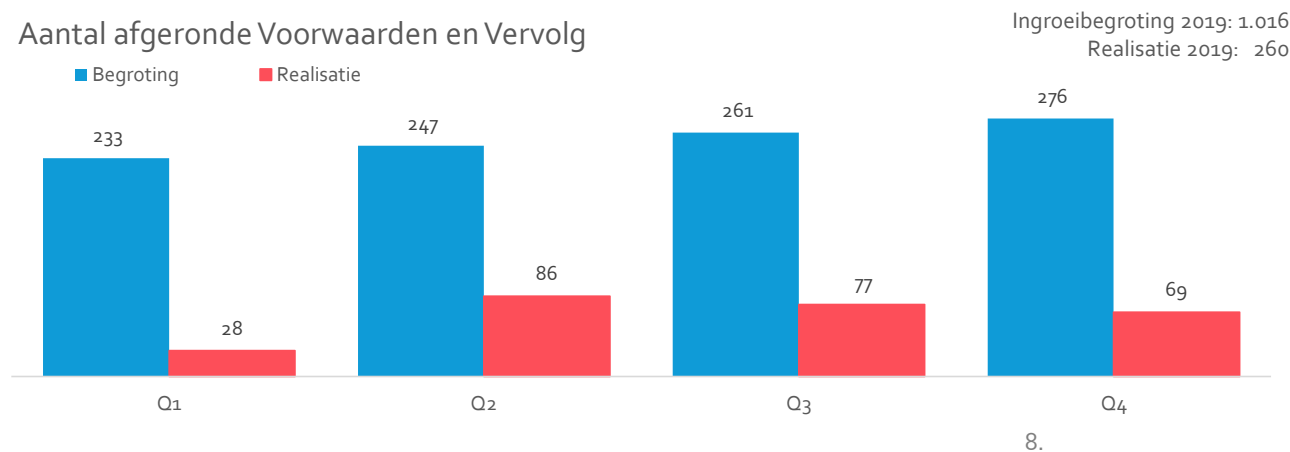


Voorwaarden en Vervolg

Voorwaarden en Vervolg

- Begroot 2019: 1.016
 - Voorwaarden en Vervolg is een nieuwe dienst (handelingsprotocol) in de werkwijze van Veilig Thuis en is in het eerste kwartaal 2019 geïmplementeerd.
 - 28% van de unieke casussen leidt tot Voorwaarden en Vervolg (ruwe inschatting door ontbreken van ervaringscijfers).
 - Verwachting geleidelijke toename o.b.v. lineair ingroeimodel (gelijk aan meldingen).
- Realisatie (afgeronde Voorwaarden en Vervolg)
 - In 2019 is 260 keer Voorwaarden en Vervolg afgesloten. Er ligt nog een werkvoorraad van 78 vervolgdiensten (Onderzoek en Voorwaarden & Vervolg).
 - 8% van het aantal unieke casussen heeft geleid tot Voorwaarden & Vervolg. In de begroting was uitgegaan van een ruwe inschatting van 28%. Het verschil wordt verklaard door:
 - Voorwaarden en Vervolg een nieuwe dienst is. Dit vraagt inwerktijd en investering in deskundigheid van personeel.
 - VT NHN relatief veel werkzaamheden uitvoert en registreert onder 'overdracht na veiligheidsbeoordeling'. De verrichtte werkzaamheden vallen echter deels onder de actieve fase. De wijze van registratie verklaart het relatief lage aantal Voorwaarden & Vervolg.
 - Verwacht wordt dat Veilig Thuis in 2020 geleidelijk toegroeit naar 28% van de unieke casussen waarbij de dienst Voorwaarden en Vervolg wordt ingezet.

Aantal afgeronde Voorwaarden en Vervolg

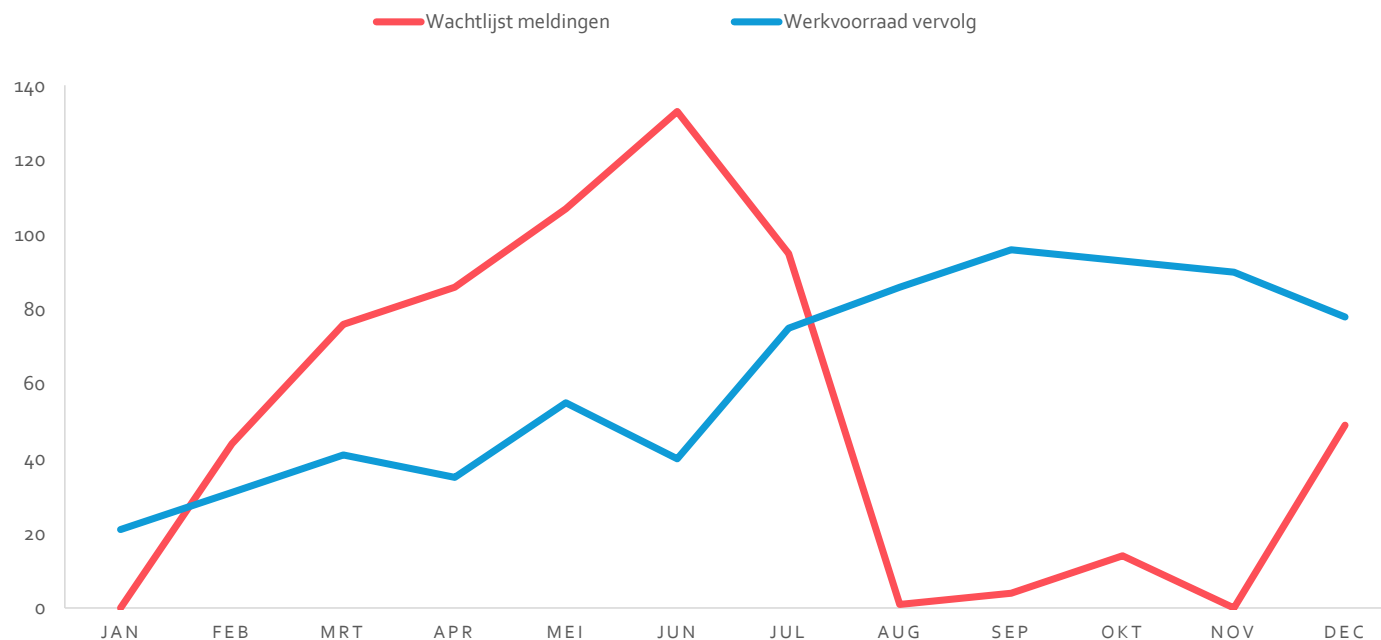


Wachtlijsten

Wachtlijsten

Begin dit jaar is een wachtlijst meldingen ontstaan (= meldingen die niet binnen vijf werkdagen opgepakt worden). In de afgelopen drie kwartalen is de onderbezetting op personeel aangepakt: er zijn extra medewerkers aangetrokken om de wachtlijst meldingen aan te pakken. Het resultaat is dat de wachtlijst meldingen is afgenomen en van augustus tot en met half december nagenoeg nul is. In december loopt de wachtlijst op door een beperkte bezetting. De verwachting is dat de wachtlijst onder controle is.

Doordat prioriteit is gegeven aan het hoge aantal veiligheidsbeoordelingen, is de werkvoorraad vervolg (onderzoek en Voorwaarden en Vervolg) opgelopen. Sinds het laatste kwartaal daalt de werkvoorraad vervolg gestaag.

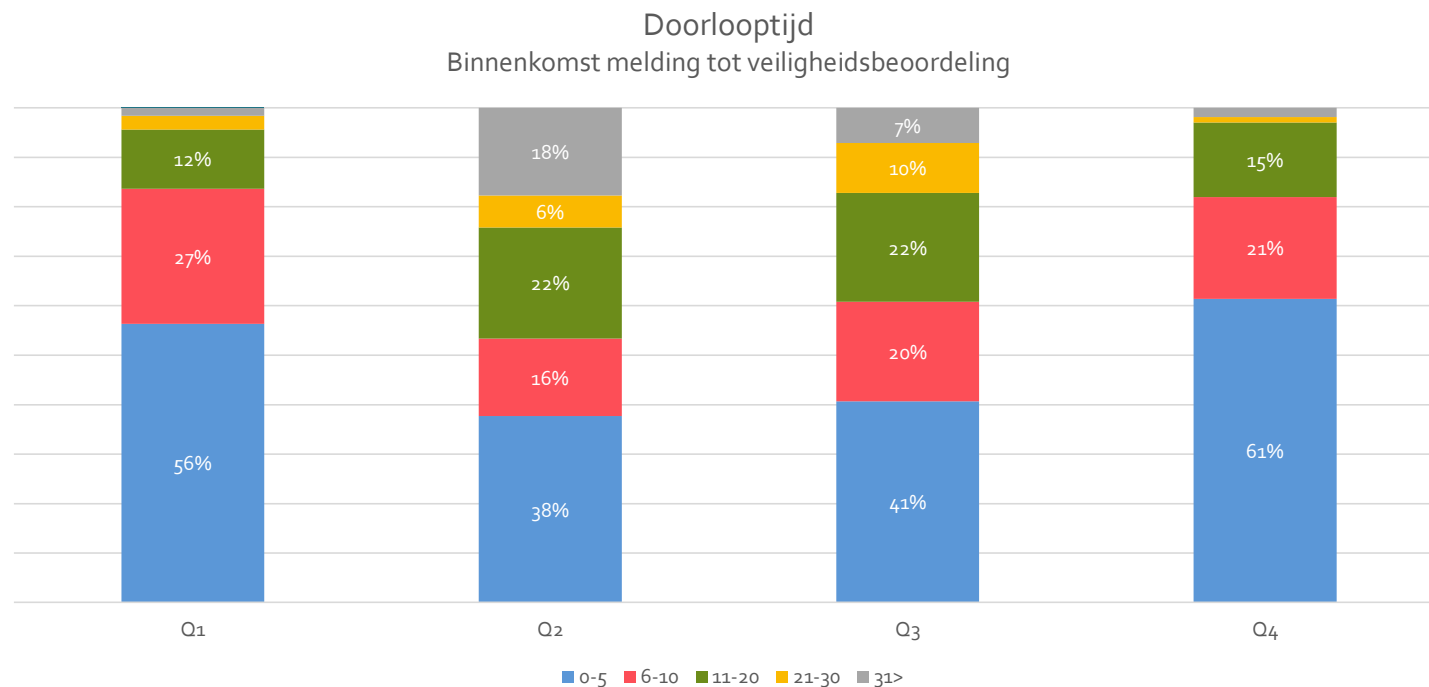


Wettelijke termijnen veiligheids- beoordelingen

Wettelijke termijnen veiligheidsbeoordelingen

Doorlooptijd: 5 werkdagen wettelijke termijn

- In het laatste kwartaal is 61% van de meldingen binnen 5 werkdagen beoordeeld op veiligheid.
- De ontstane wachtlijst meldingen heeft invloed op het halen van de 5 werkdagen termijn voor veiligheidsbeoordelingen. Vanaf augustus tot medio december was de wachtlijst nagenoeg nul en werd de 5 werkdagen termijn vaker gehaald.
- De verwachting is dat wanneer de wachtlijst onder controle blijft, de 5 werkdagen termijn steeds vaker gehaald wordt.



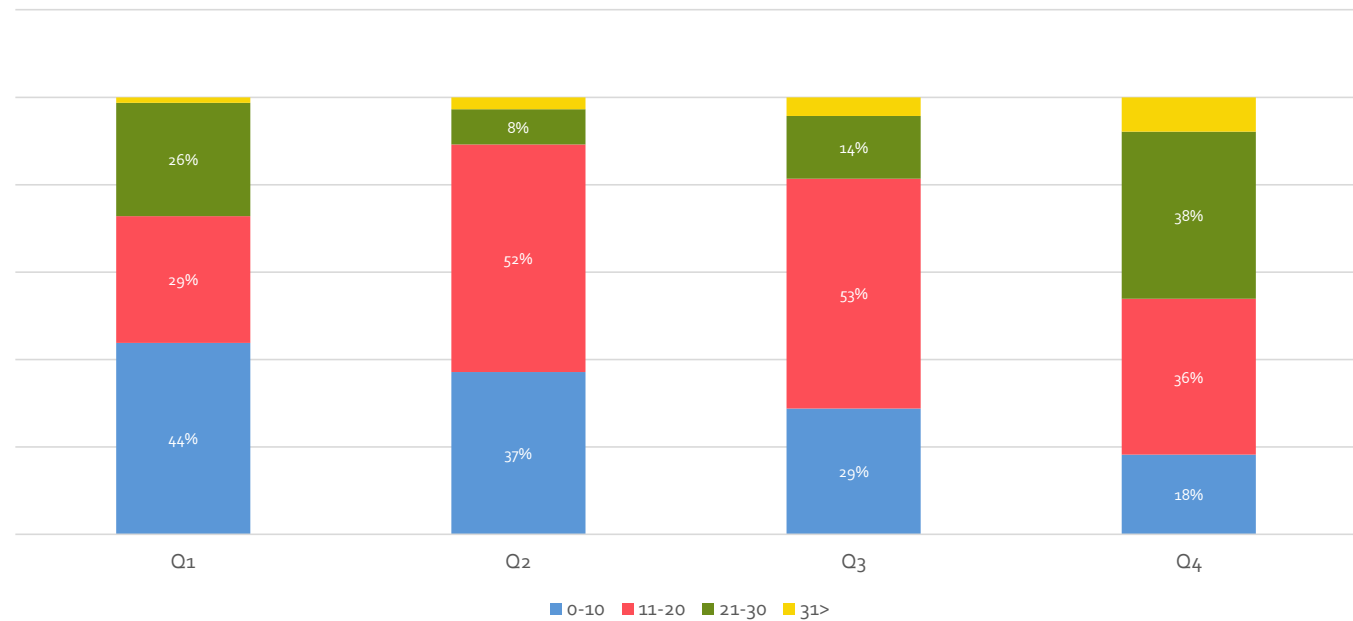
Wettelijke termijnen onderzoeken

Wettelijke termijnen onderzoeken

Doorlooptijd: 10 weken wettelijke termijn

- Van de onderzoeken die afgesloten zijn in het laatste kwartaal 18% binnen de 10 weken termijn afgerond.
- De berekening van de doorlooptijd start bij de ontvangstdatum van de melding. Hierdoor wordt de doorlooptijd van de vervolgdienst beïnvloed door de wachttijd veiligheidsbeoordelingen.
- Doordat de werkvoorraad vervolgdiensten geleidelijk toenam, is het percentage onderzoeken dat binnen de wettelijke termijn wordt afgerond afgenomen.

Doorlooptijd onderzoek in weken



Wettelijke termijnen

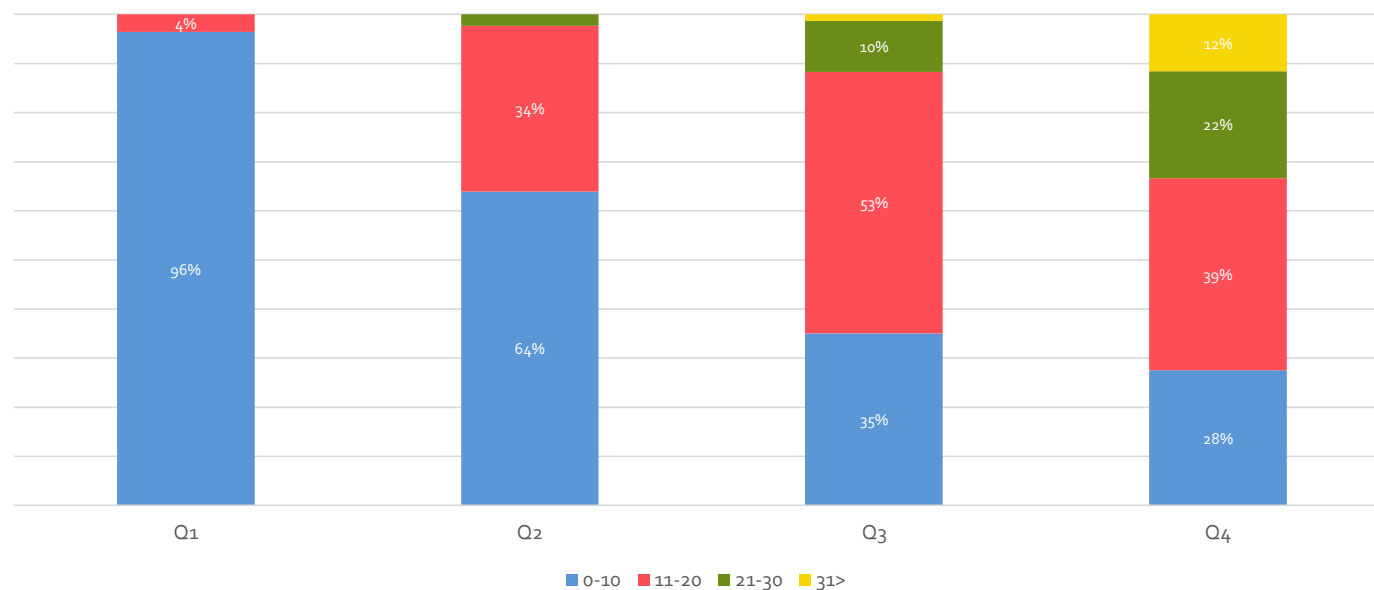
Voorwaarden en Vervolg

Wettelijke termijnen Voorwaarden en Vervolg

Doorlooptijd: 10 weken wettelijke termijn

- Van de Voorwaarden en Vervolg die afgesloten zijn in het laatste kwartaal is 28% binnen de 10 weken termijn afgerond. In het eerste kwartaal betrof het een laag aantal diensten Voorwaarden en Vervolg (dia 8).
- De berekening van de doorlooptijd start bij de ontvangstdatum van de melding. Hierdoor wordt de doorlooptijd van de vervolgdienst beïnvloed door de wachtlijst veiligheidsbeoordelingen.
- Doordat de werkvoorraad vervolgdiensten geleidelijk toenam, is het percentage Voorwaarden & Vervolg dat binnen de wettelijke termijn wordt afgerond afgenomen.

Doorlooptijd Voorwaarden en Vervolg in weken

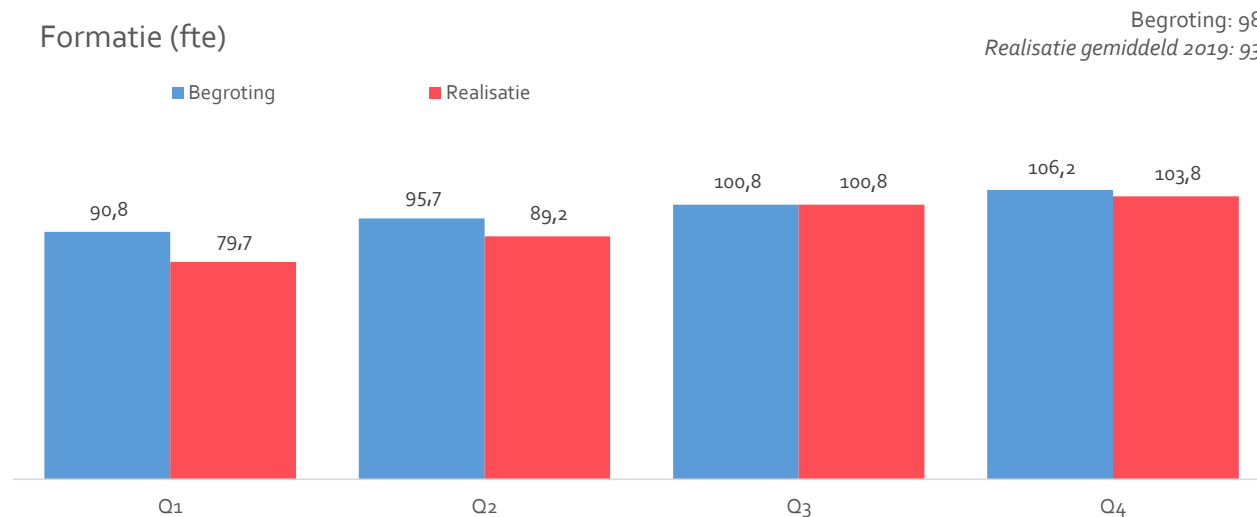


Personeel

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 gerealiseerde bezetting in kwartaal vier is 103,8 fte.
 - De bezetting is gemiddeld in 2019 93,4 fte, dit is 5% lager dan de begroting.
 - De investering in opleiding en deskundigheid is ten dele in 2019 gerealiseerd, en loopt naar verwachting door in 2020.
 - De verwachting is dat de inzet van externen gedurende 2020 geleidelijk afneemt, zodra de wachtlijsten dat toelaten. Er is in 2019 meer vast personeel aangetrokken.

Formatie (fte)



Personeel

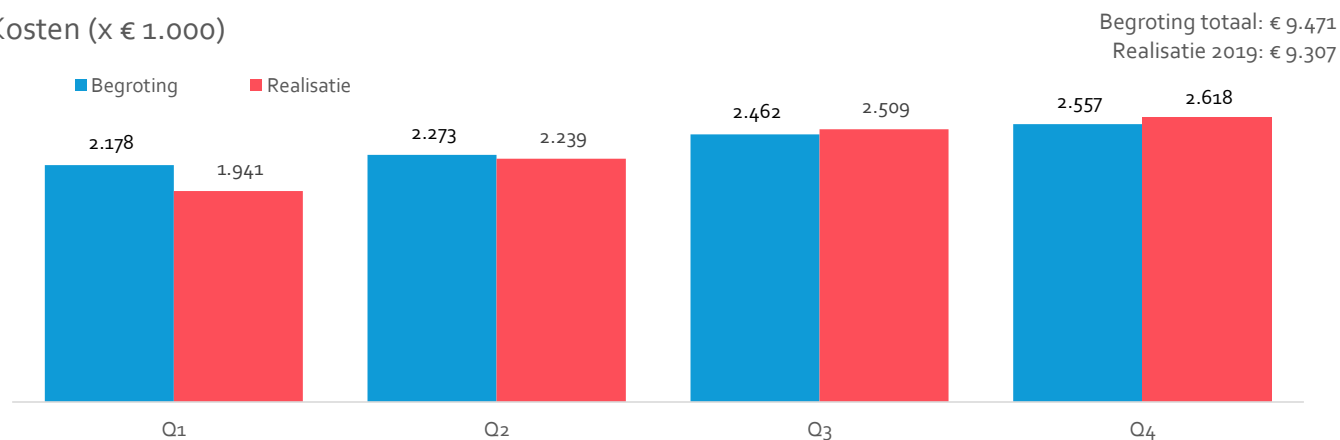
Verzuim

- Het verzuimpercentage is gedaald van 11,2% in januari naar 6,3% in december.
- Het gemiddelde verzuimpercentage in 2019 is 6,4%.
- Langdurend verzuim
 - vijf medewerkers (3,8 fte) zijn langdurig ziek
 - er zijn twee medewerkers aan het re-integreren.
 - voor één medewerker is een Inkomensvoorziening Volledig duurzaam Arbeidsongeschikten (IVA) toegekend.
- Kortdurend verzuim
 - is laag en bleef stabiel de afgelopen maanden.

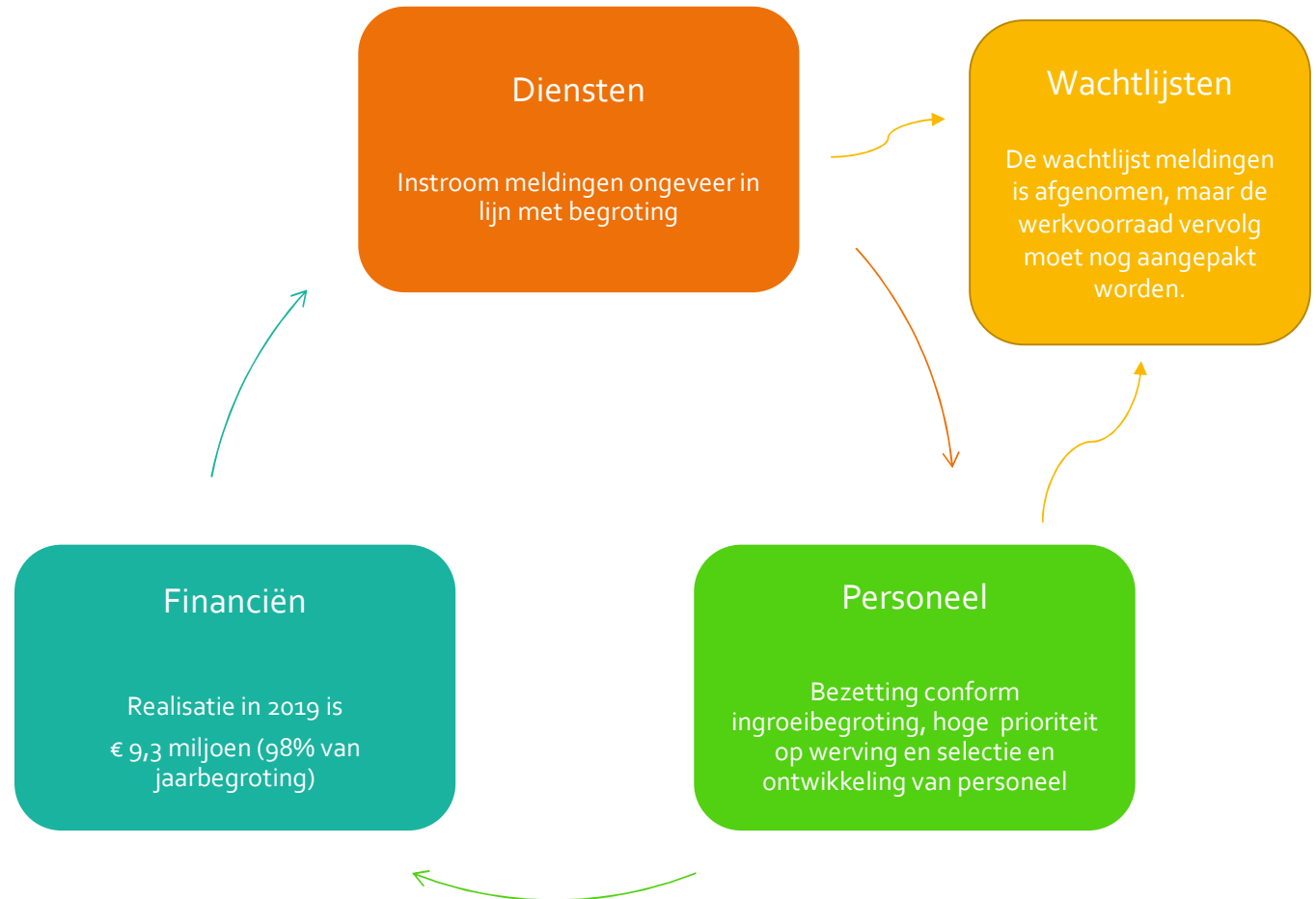
Kosten

- 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 vierde kwartaal zijn de kosten € 2,62 miljoen. Dit is 28% van de jaarbegroting. Cumulatief is 98,3% van de jaarbegroting gerealiseerd, dit is nagehoeg conform de financiële begroting.
 - Het eerste halfjaar is onderbesteding ontstaan door een lagere personeelsbezetting dan begroot.
 - De verwachting voor 2020 is dat de uitgaven conform begroting zijn, mits de aantallen gelijk blijven aan 2019.
 - In 2020 is voor VT geen ontwikkelruimte begroot. De verwachting is dat de investering in opleiding en deskundigheid ook in 2020 doorloopt. En dat er nog langere tijd externe inhuur nodig is voor de aanpak van de werkvoorraad die is ontstaan in 2019.
 - Er is in de begroting 2020 onvoldoende rekening gehouden met de te verwachten uitgaven voor huisvesting.
 - **Let op:** de totale kosten Veilig Thuis over 2019 zijn voorlopig, want het boekjaar is nog niet afgesloten. Er kunnen nog facturen of reserveringen over 2019 geboekt worden. Nadat de accountantscontrole heeft plaatsgevonden worden de definitieve totale kosten van Veilig Thuis afgerekend op basis van de jaarrekening.

Kosten (x € 1.000)



Samenvatting



Bedrijfsvoering

Bedrijfsvoering

- **Personeel**
 - De verhouding tussen intern en extern ingehuurd personeel is nu circa 75%-25%. Veilig Thuis wil graag (ervaren) medewerkers in dienst nemen, in plaats van de ingehuurde externen.
- **Huisvesting**
 - De plannen voor de huisvesting van Veilig Thuis, o.a. door de groei van het aantal medewerkers, worden nader uitgewerkt.
- **Management informatie**
 - Het management informatiesysteem / dashboard in Power BI is opgeleverd en wordt via het datawarehouse real-time voorzien van data. Hiermee kan Veilig Thuis in 2020 sturen op informatie.

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 is conform begroting (1% lager) en adviesaanvragen is lager dan de begroting (10% lager). Zie verder pagina 13 voor de inzet van eigen en extern personeel.
2. Hogere werkdruk met risico hoger ziekteverzuim	Dagelijkse aansturing op caseload per medewerker ter voorkoming van overbelasting individuele medewerkers.	Ziekteverzuim is fors gedaald en gemiddeld 6,4% in 2019. zie verder pagina 14.
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.	Zie pagina 13 De bezetting is gemiddeld in het laatste kwartaal 103,8 fte. Daarvan is circa 75% in dienst van VT NHN en circa 25% is (tijdelijk) extern ingehuurd.
4. Hogere inhuur extern personeel	Komt ten laste van de ontwikkelkostenpost met gevolg van uitstel/vertraging doorontwikkeling	Zie hiervoor bij risico 3. De komende tijd wil VT nog circa 10 -15 fte aantrekken ter vervanging van externe inhuur en natuurlijk verloop.
5. Hogere uitstroom eigen (ervaren) medewerkers dan verwacht. In de personeelsplanning is rekening gehouden met een uitstroom van 1 fte per 2 maanden.	Vervroegde inzet van extern personeel. En zo nodig verminderen inzet eigen personeel voor de doorontwikkeling en implementatietrajecten.	In 2019 is in totaal 11,3 fte uitgestroomd (exclusief externe inhuur). Deze hogere uitstroom is opgevangen met externe inhuur. Het verlies aan ervaring heeft effect gehad op de productiviteit.

Risico's	Beheersmaatregelen	Update
6. Implementatie van registratiesysteem Regas 2.0 heeft vertraging in het werkproces tot gevolg: - Managementinformatie - Personeel	<i>Managementinformatie:</i> 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. <i>Personeel:</i> Organisatie van trainingen bij het werken met Regas 2.0 en stand-ups.	Regas 2.0 is per 1 april geïmplementeerd. Eind juli is de landelijke CBS rapportage aangepast aan Regas 2.0. Veilig Thuis heeft in kwartaal 4 een dashboard opgeleverd met managementinformatie. Het dashboard wordt doorontwikkeld.
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.	Doordat het aantrekken van nieuw personeel meer tijd vergt, is pas later in het jaar gestart met het opleiden van medewerkers. Dit is een continue proces.
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.	Er is in 2019 relatief niet zo veel overgedragen als in 2018 (68%); in absolute zin betreft het meer casussen.
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.	Zie pagina 13 Doordat er langere tijd onvoldoende mensen beschikbaar waren zijn wachtlijsten ontstaan, en is alle beschikbare capaciteit op het primaire proces ingezet.
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.	Zie risico 1.