



Resultaten Veilig Thuis NHN 2019

Legenda voortgang

Volgens norm

Actie nodig

Datum 1 april 2019

Inhoud

Tabel 1: Wachtlijsten

Grafiek 1: Realisatie en prognose wachtlijst en werkvoorraad

Grafiek 2: Begroting en realisatie instroom meldingen per maand

Grafiek 3: Percentage triages binnen 5 dagen afgerond

Grafiek 4: Percentage onderzoeken binnen 10 weken afgerond

Tabel 2: Samenvatting inzet personeel

Tabel 3: Inzet personeel augustus – januari (extern + intern)

Tabel 4: Inzet personeel extern

Tabel 5: Inzet personeel intern

Tabel 6: Ontwikkeling langdurend verzuim



Legenda voortgang	
Volgens norm	■
Actie nodig	■

Datum 1 april 2019

Tabel 1: Wachlijsten	Streef- waarde	Reali- satie	Reali- satie	Reali- satie	Reali- satie	Reali- satie	Reali- satie	Indicator
		wk 9 25-feb	wk 10 4-mrt	wk 11 11-mrt	wk 12 18-mrt	wk 13 25-mrt	wk 14 1-apr	
Peildatum								
Werkvoorraad triage in aantal casussen	<20	92	95	115	119	118	112	■
Wachlijst triage in aantal casussen	0	74	44	61	77	76	79	■
Werkvoorraad onderzoeken/V&V in aantal casussen	<20	32	31	34	36	41	46	■
Werkvoorraad onderzoeken/V&V prio hoog urgent in aantal casussen	0	0	0	0	0	0	0	■
Wachlijst monitoring	0	0	0	56	61	63	62	■

Definities

Werkvoorraad triage betreft het aantal casussen dat nog niet aan een medewerker toegewezen is.

Wachlijst triage betreft werkvoorraad minus casussen die nog binnen de termijn van 5 werkdagen vallen.

Werkvoorraad onderzoeken betreft aantal casussen die nog niet zijn gestart.

Wachlijst monitoring betreft aantal casussen waarbij de deadline monitoring overschreden is.



Legenda voortgang	
Volgens norm	
Actie nodig	

Datum 1 april 2019

Sinds week 7 is de werkvoorraad **triales** opgelopen en is er een wachtlijst van meldingen die niet binnen 5 dagen opgepakt kunnen worden. De oudste melding op de wachtlijst op 1 april is van 17 februari. De oorzaak voor het ontstaan van de wachtlijst is de combinatie van de hogere instroom (zowel a.g.v. de meldcode als een autonome groei) en een formatie bezetting die te laag is om deze instroom aan te kunnen. Er wordt voortdurend geworven voor extra personeel, zowel voor vast als tijdelijk personeel. Het aanbod is echter beperkt en reacties komen niet vlot op gang omdat er krapte op de arbeidsmarkt is. Alle meldingen worden zoals gewoonlijk gescreend op veiligheid en geprioriteerd opgepakt. Er is zicht op veiligheid op alle binnenkomende meldingen. Om te toetsen of

Maatregelen om de wachtlijst en de werkvoorraad weer naar beneden te krijgen;

- Het extra team van Radar is verlengd;
- Er is een extra telefonist aangenomen;
- De vacature voor administratief medewerker is ingevuld;
- Continue werving extra personeel;
- Er is een recruiter aangenomen voor de werving van personeel;
- Bij kortdurend verzuim wordt nauw contact gehouden met de medewerker om te kijken wat er nodig is om weer te gaan werken.

Extra maatregelen;

- Met ingang van heden moeten meldingen door professionals schriftelijk worden aangeleverd (dat scheelt tijd in de verwerking);
- Er ligt een plan om de samenwerking met het lokale veld te verbeteren om te komen tot een snellere en efficiëntere overdracht. Dit plan wordt op zeer korte termijn voorgelegd aan de ambtelijke begeleidingsgroep Veilig Thuis.


Als gevolg van de hogere instroom meldingen is ook de instroom van **onderzoeken** hoger dan verwacht.

Maatregelen om de werkvoorraad weer naar beneden te krijgen;

- Per medewerker wordt nog scherper in kaart gebracht waar en op welke termijn er ruimte is voor het oppakken van nieuwe casuïstiek;
- Extra inzet BMC op afhandelen onderzoeken ingezet;
- Continue werving extra personeel.
- Er is een recruiter aangenomen voor de werving van personeel

Er is in maart door een gebrek aan capaciteit een wachtlijst voor **monitoringen** ontstaan. Per 1 april is een nieuwe projectgroep gestart om de wachtlijst monitoringen uit te voeren.



Legenda voortgang	
Volgens norm	
Actie nodig	

Datum 1 april 2019

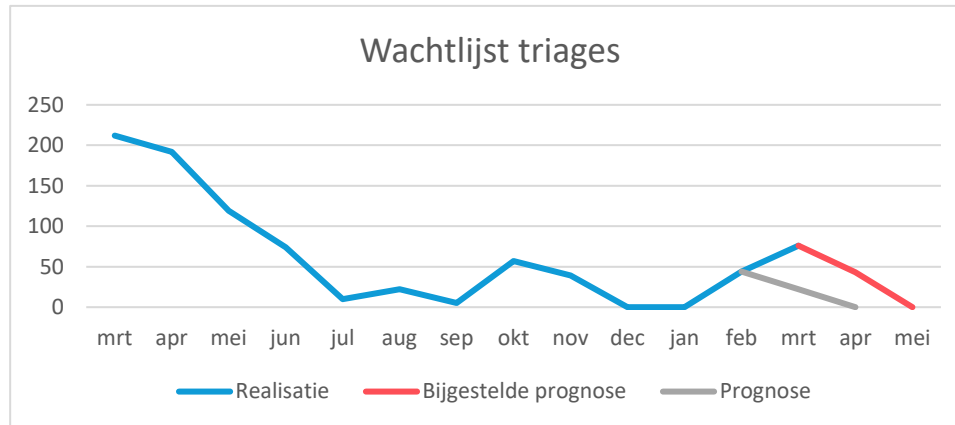
Ondanks hierboven genoemde maatregelen lukt het niet om de wachtlijsten laag te houden en weg te werken. Dit heeft alles te maken met de verhoogde instroom aan meldingen (deels door de verbeterde meldcode) in combinatie met het tekort aan personeel. Er is getoetst of het huidige personeel conform urennormering werkt en dat is het geval. De huidige bezetting van Veilig Thuis is echter niet voldoende om de verhoogde instroom aan adviezen en meldingen en de benodigde vervolg trajecten aan te kunnen.

Werving via bureaus en andere kanalen levert te weinig nieuwe medewerkers op. Per saldo zijn er in de afgelopen drie maanden meer medewerkers uit dienst gegaan dan er zijn binnengekomen. Nieuwe medewerkers zijn niet vanaf dag één volledig inzetbaar en hebben een inwerktraject variërend van één maand tot een half jaar. Prioriteit nummer één blijft de werving en selectie om de formatie op orde te krijgen. Om dit te bespoedigen is een recruiter aangenomen die zich specifiek richt op het aantrekken van nieuwe medewerkers.

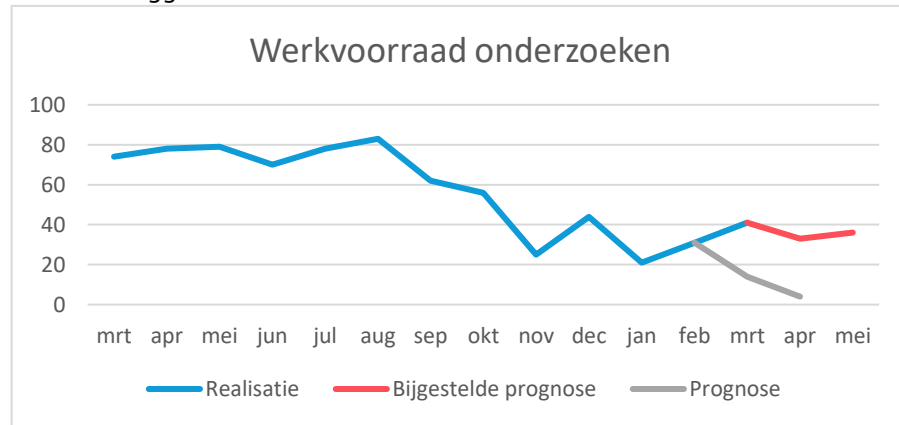
Datum 1 april 2019

Grafiek 1: Realisatie en prognose wachtlijst en werkvoorraad

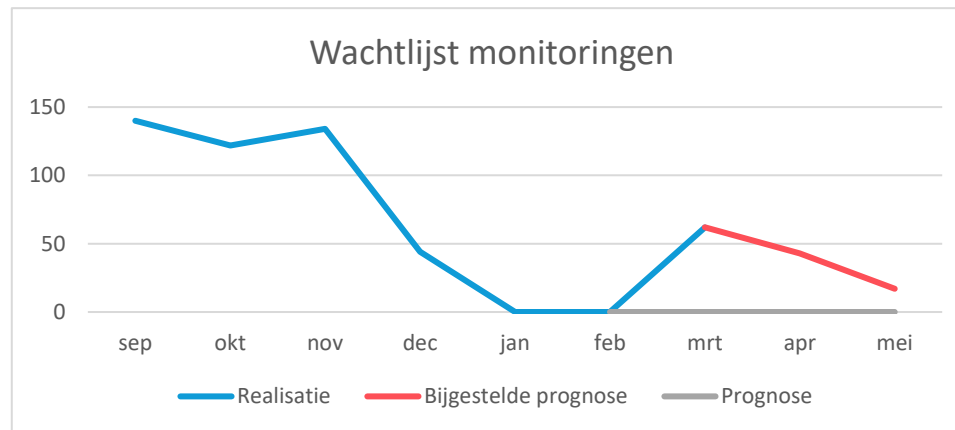
Er is sinds medio februari een wachtlijst voor triages. De prognose laat zien dat eind mei de wachtlijst op nul staat.



De werkvoorraad onderzoeken was eind maart 41. De prognose laat zien dat de werkvoorraad eind april naar 33 gaat en eind mei rond de 36 zal liggen.



Er is in maart een wachtlijst voor monitoringen ontstaan. De prognose laat zien dat de wachtlijst eind mei op 17 staat.





Legenda voortgang	
Volgens norm	■
Actie nodig	■

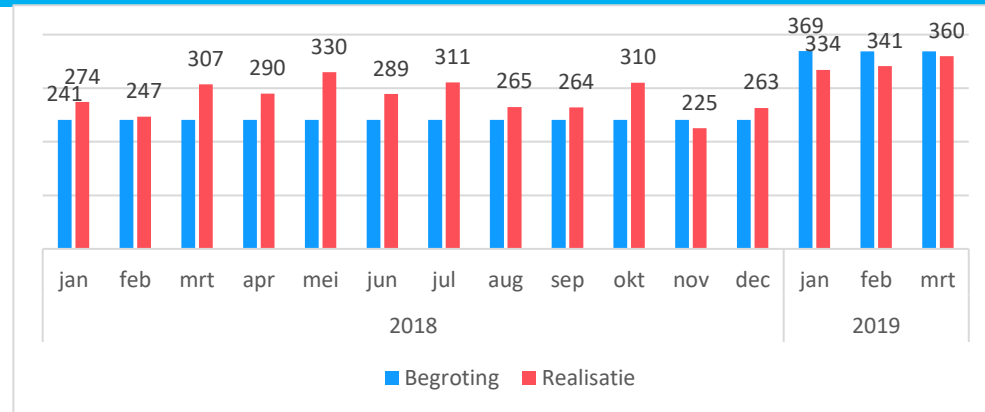
Datum 1 april 2019

Grafiek 2: Begroting en realisatie instroom meldingen per maand

In 2018 zijn 3.372 meldingen ontvangen. Ten opzichte van de begroting 2018 is sprake van een toename van 480 (17%).

Veilig Thuis verwacht in 2019 een verhoogde instroom van 4.430 meldingen (369 per maand).

De instroom in maart was 360. Dit is gemiddeld 12 meldingen per dag en 17 per werkdag. Ten opzichte van maart 2018 is dit een stijging van 17%.



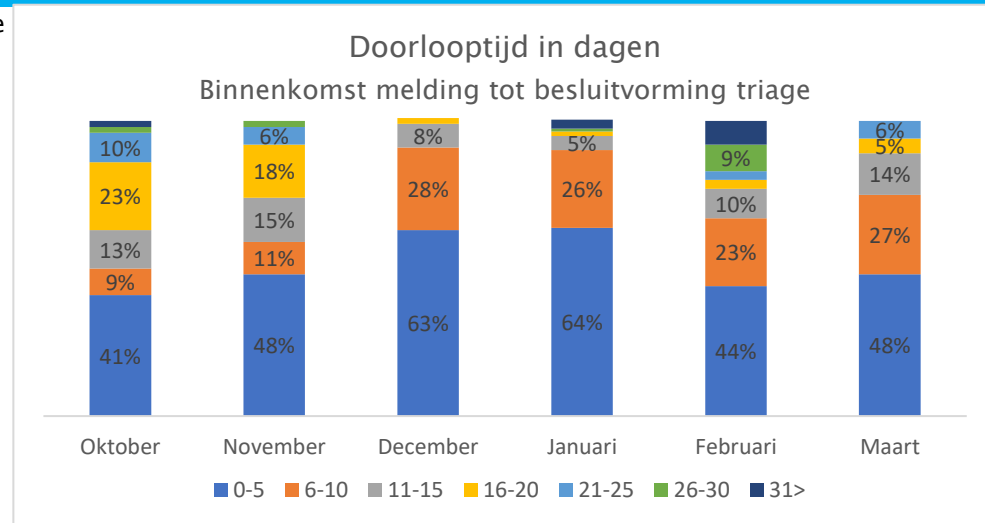
Datum 1 april 2019

Grafiek 3: Percentage triages binnen 5 dagen afgerond

Binnen vijf werkdagen na ontvangst melding moet Veilig Thuis de triage uitvoeren. Grafiek 3 laat zien voor hoeveel procent van de meldingen binnen vijf werkdagen een triagebesluit wordt genomen. De stand van maart is een tussenstand en kan nog wijzigen. Van de 52% die in maart niet binnen de termijn zijn afgerond is de langste doorlooptijd 25 dagen. Het niet halen van de termijn heeft verschillende oorzaken:

- Niet alle meldingen worden op dag 1 opgepakt
- Direct betrokkene en/of professional reageert niet meteen
- Overdracht aan collega (bijv. door ziekte)
- Bezetting personeel

Door de hoge instroom van meldingen in februari is er een wachtlijst ontstaan die vervolgens invloed heeft op het niet halen van 5 dagen termijn.

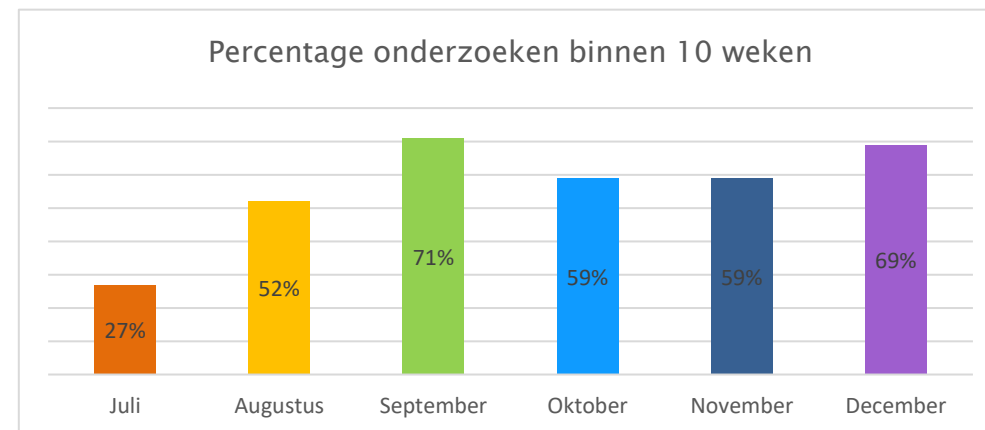


Grafiek 4: Percentage onderzoeken binnen 10 weken afgerond

Wanneer is vastgesteld dat onderzoek moet plaatsvinden moet het onderzoek binnen vijf dagen na triage gestart worden. Binnen tien weken na binnenkomst melding moet het onderzoek afgerond worden. Grafiek 4 laat zien hoeveel procent van de onderzoeken vanaf binnenkomst melding in de maand binnen 10 weken is afgerond. Het niet halen van de termijn heeft verschillende oorzaken:

- Onderzoeken zijn niet meteen gestart (capaciteit)
- Direct betrokkene en/of professional reageert niet meteen
- Overdracht aan collega (bijv. door ziekte)
- Complexiteit (inhoud en proces).

De daling in oktober en november wordt veroorzaakt door de wachtlijst voor meldingen die er in destijds was. Onderzoeken werden daardoor later gestart.





Legenda voortgang	
Volgens norm	■
Actie nodig	■

Datum 1 april 2019

Tabel 2: Samenvatting inzet personeel		Realisatie	Realisatie	Realisatie	Realisatie	Realisatie	Realisatie	Indicator
Peildatum		25-feb	4-mrt	11-mrt	18-mrt	25-mrt	1-apr	
Inzet personeel extern in FTE		23,2	22,3	18,5	18,5	18,5	19,4	■
Inzet personeel eigen personeel in FTE		56,3	57,6	57,6	58,5	58,5	60,3	
Ziekteverzuim in %		9,1%	6,9%	5,9%	7,2%	8,5%	8,2%	

Tabel 3: Inzet personeel augustus – januari (extern + intern)		Realisatie	Realisatie	Realisatie	Realisatie	Realisatie	Realisatie
Uitgedrukt in		FTE	FTE	FTE	FTE	FTE	FTE
Peildatum		okt	nov	dec	jan	feb	mrt
Medewerker VT		47,6	53,8	55,0	61,5	61,5	56,3
Secretaresse/Administratief medewerker		6,0	5,9	5,3	5,2	5,2	6,6
Vertrouwensarts		1,8	1,8	1,8	1,6	1,5	1,5
Gedragswetenschapper		3,1	4,5	5,0	4,2	4,2	4,3
		58,4	65,9	67,1	72,5	72,4	68,7
Ondersteunend		1,5	1,9	2,8	3,7	3,7	5,4
Teamleider		1,8	1,8	1,8	2,8	2,8	2,8
Manager		0,7	0,7	0,7	0,7	0,7	0,7
		4,0	4,3	5,2	7,1	7,1	8,9
		62,4	70,2	72,3	79,6	79,5	77,6



Legenda voortgang	
Volgens norm	■
Actie nodig	■

Datum 1 april 2019

Tabel 4: Inzet personeel extern		Realisatie	Realisatie	Realisatie	Realisatie	Realisatie	Realisatie
Uitgedrukt in		FTE	FTE	FTE	FTE	FTE	FTE
Peildatum		25-feb	4-mrt	11-mrt	18-mrt	25-mrt	1-apr
Inzet externe onderzoekers werkvoorraad onderzoek		8,2	7,5	3,6	3,6	3,6	6,4
Inzet externe medewerkers regulier verhoogde instroom		5,5	4,6	4,6	4,6	4,6	2,8
Inzet externe medewerkers wachtlijst triages		4,3	3,7	3,7	3,7	3,7	4,6
Administratief medewerker		0,7	1,6	1,6	1,6	1,6	1,6
Gedragwetenschapper		1,7	1,7	1,8	1,8	1,8	1,4
Manager VT ad interim		0,7	0,7	0,7	0,7	0,7	0,0
Projectmedewerker		0,0	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4
Teamleider (tijdelijk)		0,8	0,8	0,8	0,8	0,8	0,8
Verzuimcoördinator		0,4	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4
Business Controller		1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0
		23,2	22,3	18,5	18,5	18,5	19,4

Tabel 5: Inzet personeel intern		Realisatie	Ziekte verzuim	Ziekte verzuim
Uitgedrukt in		FTE	FTE	%
Peildatum		1-apr	1-apr	1-apr
Medewerker VT		44,8	4,2	9,4%
Secretaresse/Administratief medewerker		5,3	0,7	13,5%
Inhoudelijk ondersteunend		6,7		
Organisatie ondersteunend		3,4		
		60,3	5,0	8,2%



Datum 1 april 2019

Veilig Thuis werft actief nieuwe eigen medewerkers om structureel de capaciteit te verhogen.

Peildatum 1 oktober 2018: 73 medewerkers totaal in dienst bij VT

- Waarvan 29 in vaste dienst VT
- Waarvan 23 tijdelijk in dienst VT
- Waarvan 21 extern ingehuurd

Peildatum 1 april 2019: 94 medewerkers totaal in dienst bij VT

- Waarvan 41 in vaste dienst VT
- Waarvan 30 tijdelijk in dienst VT
- Waarvan 23 extern ingehuurd

Tabel 6: Ontwikkeling langdurend verzuim		Realisatie wk 9 25-feb	Realisatie wk 10 4-mrt	Realisatie wk 11 11-mrt	Realisatie wk 12 18-mrt	Realisatie wk 13 25-mrt	Realisatie wk 14 1-apr
Peildatum							
Aantal medewerkers langdurig verzuim		8	7	6	6	5	5
fte langdurig verzuim		4,5	4,0	3,4	3,5	3,2	3,2

Op 1 april zijn er nog vijf medewerkers langdurig ziek. Vier van hen zijn gedeeltelijk aan het re-integreren, de vijfde medewerker begint daar deze maand mee.