

# Benchmark van kosten en formatie Veilig Thuis Noord-Holland

## Noord en inzicht in impact nieuwe handelingsprotocol

Versie: 1.1

Datum: 12-10-2018

Auteurs: Petra Ebben, Iris Koopmans (beide Q-Consult Zorg)

---

Deze notitie is op verzoek van de Ambtelijke Begeleidingsgroep Veilig Thuis opgesteld.

### Achtergrond

Veilig Thuis organisaties bereiden zich in 2018 voor op de aanscherping meldcode, de radarfunctie en het nieuwe handelingsprotocol. Deze veranderingen vragen veel van de sector als het gaat om de inhoudelijke werkwijze, indeling en uitvoering van (samenwerkings)processen met ketenpartners en inzet van personeel. Dhr. Jan-Dirk Sprokkereef voerde in opdracht van de VNG in 2017 een landelijk traject uit om samen met de sector kwantitatieve uitgangspunten te formuleren voor de impact van deze wijzigingen. Q-Consult Zorg is daarop in 2017 gevraagd deze uitgangspunten door te rekenen naar een financiële landelijke impact voor de Veilig Thuis sector.

### Inhoud van dit document

Dit document beschrijft de benchmark uitkomsten van formatie- en kosten van Veilig Thuis organisaties. Veilig Thuis Noord Holland Noord is niet opgenomen in de benchmark. Reden hiervoor is dat benchmark alleen gegevens bevat die door Q-Consult Zorg gevalideerd zijn. In juni valideerde Q-Consult Zorg het formatie-kostenmodel van Veilig Thuis NHN, maar bij het opmaken van de begroting 2018 bleek een aantal in de benchmark gehanteerde definities (bijv. aantal adviezen, indeling in type meldingen) niet meer aan te sluiten bij de praktijk. Om de gegevens in de benchmark vergelijkbaar te houden, is het van belang om eenduidig te definiëren. De juni-versie van het model is daarom niet bruikbaar om op te nemen in de benchmark. Veilig Thuis Noord Holland Noord heeft het kosten-formatie model (het model dat de basis vormt voor de input voor de benchmark) wel gebruikt voor het opstellen van de begroting 2018.

Onderdeel 1 van dit document geeft de uitkomsten van de benchmark. Hierbij wordt ook een vergelijking gemaakt met de begroting van Veilig Thuis NHN 2018.

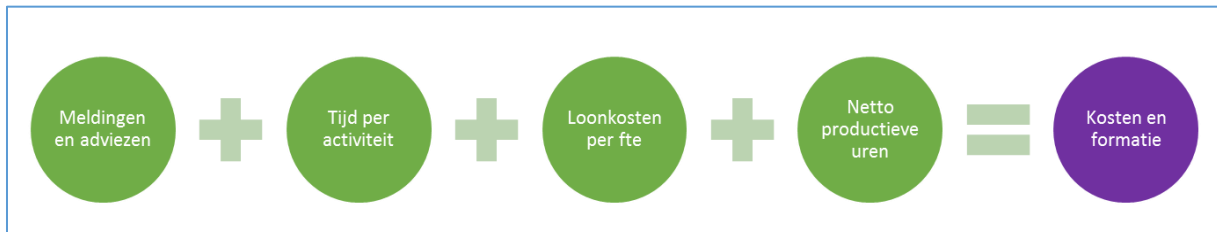
Onderdeel 2 bevat een toelichting op de aanstaande wijzigingen naar aanleiding van de aanpassingen in het Handelingsprotocol. Dit hoofdstuk sluit af met een samenvattende tabel.

## Onderdeel 1 – Benchmark

### Het proces

Q-Consult Zorg werkt sinds 2014 samen met de Veilig Thuis sector ter ondersteuning op het gebied van bedrijfsvoering en kwaliteitsontwikkeling. Hiertoe is een 'formatie- en kostenmodel' ontwikkeld dat Veilig Thuis-organisaties invullen. Q-Consult Zorg vraagt hierin gegevens uit over het aantal adviezen en meldingen op jaarbasis, aantal besteedde uren per dienst van Veilig Thuis, het aantal netto productieve uren en directe en indirecte kosten van onder andere personeel en overhead.

Gezamenlijk vormen deze onderdelen de basis van het model (zie onderstaande figuur). Het model berekent, op basis van het aantal adviezen en meldingen, de uren per dienst en netto productieve uren, uit wat het benodigd aantal directe personeel is (maatschappelijk werker, secretariaat, vertrouwensarts en gedragsdeskundigen). Het benodigde aantal FTE ondersteunend personeel levert de Veilig Thuis zelf aan, waarbij de meeste Veilig Thuis organisaties ervoor kiezen om het aantal FTE ondersteunend FTE niet te verhogen bij verhoging van direct personeel.



### Benchmark uitkomsten

Op elk van de bovengenoemde items controleert en vergelijkt Q-Consult Zorg de aangeleverde gegevens met de landelijke Veilig Thuis benchmark. Voor de Veilig Thuis organisaties die opgenomen willen worden in de benchmark stelt Q-Consult Zorg verschillende validatievragen over het proces van gegevensverzameling en opvallende uitkomsten. In de benchmark 2017 zijn 23 organisaties opgenomen. Wat betreft het proces van gegevensverzameling adviseert Q-Consult Zorg om uit te gaan van de werkelijk gerealiseerde aantallen en deze extrapoleren en om voor het maken van een tijdsinschatting per activiteit een of meerdere bijeenkomsten met medewerkers primair proces te beleggen, waarbij zij gezamenlijk een reële inschatting maken van de tijd die zij spenderen. Bij het maken van die tijdsinschatting vormen de uren zoals opgenomen in het handelingsprotocol het vertrekpunt. Veilig Thuis Noord-Holland Noord heeft de begroting 2018 aangeleverd. Belangrijk is dat dit niet de realisatie is van 2018. Verschillen tussen begroting 2018 en realisatie 2018 kan VT indien nodig toelichten. Zoals eerder aangegeven, heeft Q-Consult deze begroting niet gevalideerd. De cijfers uit de benchmark bieden op de volgende onderwerpen een referentiekader om het gesprek aan te gaan over de cijfers van de begroting van Veilig Thuis NHN:

1. Het aantal meldingen en adviezen op jaarbasis per 1000 inwoners
2. Het aantal bestede uren per Veilig Thuis dienst
3. De indirecte kosten (overhead, ICT, telefonie, tolken, afschrijvingen)
4. De kostprijs per wettelijke Veilig Thuis dienst
5. Kosten en opbrengsten Veilig Thuis per 1000 inwoners

## 1. Het aantal meldingen en adviezen op jaarbasis

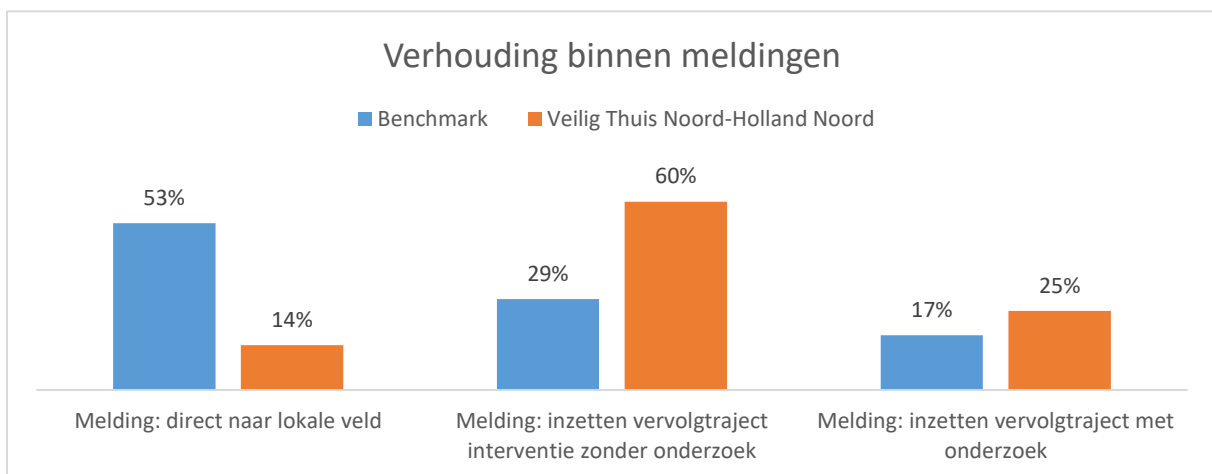
De 26 Veilig Thuis-organisaties verschillen in omvang. Dit betekent dat het absolute aantal adviezen en meldingen ook ver uiteen ligt. Om onderling toch te kunnen vergelijken, rekt de benchmark terug naar het aantal adviezen en meldingen per 1000 inwoners. Gemiddeld krijgt een Veilig Thuis bijna 5 adviezen per 1000 inwoners en 6,4 meldingen per 1000 inwoners.

Aantallen per 1000 inwoners		
Benchmark	Adviezen	Meldingen
Ondergrens	1,4	3,5
Bovengrens	8,4	12,7
Gemiddeld	4,8	6,4
<b>Veilig Thuis NHH</b>	4,8	4,5

Er wordt ook gekeken naar de verschillende typen meldingen. Veilig Thuis kan na triage drie routes inslaan, conform het handelingsprotocol Veilig Thuis. In het veld is er sprake van verschillen in de precieze definities die gehanteerd worden bij de indeling van meldingen in deze drie routes. De drie routes zijn;

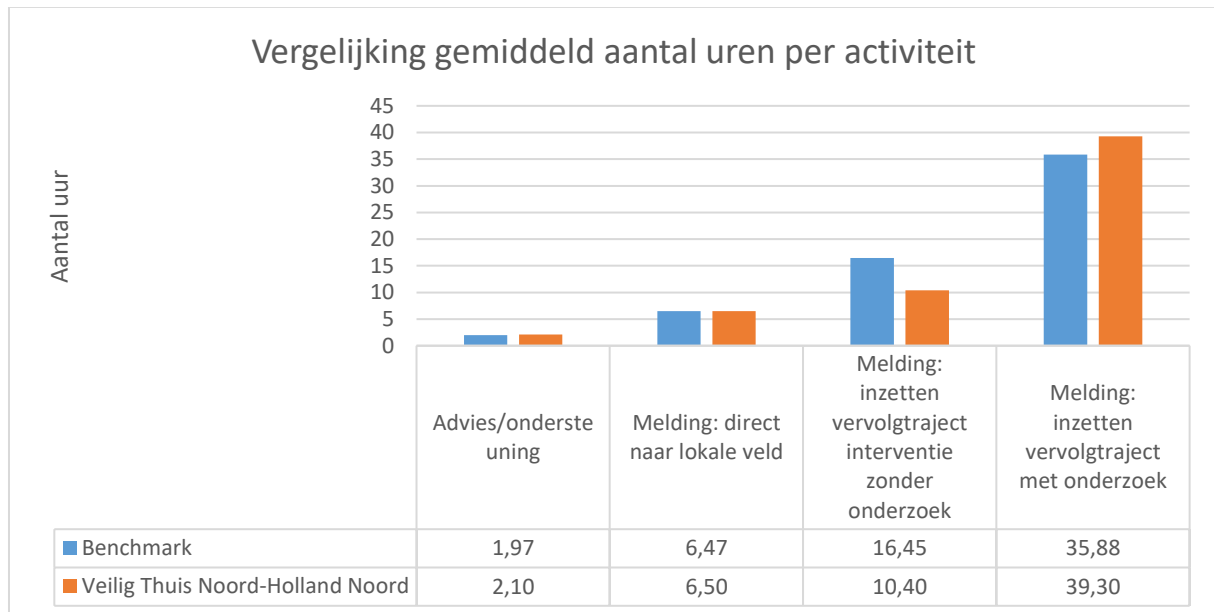
- A. Direct afschalen naar lokaal veld;
- B. Vervolgtraject zonder onderzoek (triageresultaat bemoeienis VT, daarna overgedragen aan derden, geen onderzoek);
- C. Vervolgtraject met onderzoek (triageresultaat onderzoek, waarbij elke casus één keer wordt meegerekend).

De verhouding tussen deze drie typen meldingen zegt iets over de benodigde inzet van Veilig Thuis. Een Veilig Thuis dat van alle meldingen veel direct kan afschalen en weinig bemoeienis nodig heeft, behoeft minder personeel dan een Veilig Thuis met weinig directe afschaling en veel bemoeienis. Zoals beschreven is er in het veld sprake van verschillen in de definities (en daarmee indeling in de drie routes) die gehanteerd worden voor de indeling van de meldingen in drie groepen.



## 2. Het aantal bestede uren per Veilig Thuis dienst

Het gemiddeld aantal bestede uren per activiteit heeft een direct effect op de benodigde formatie.



## 3. De indirecte kosten (overhead, ICT, telefonie, tolken, afschrijvingen)

De indirecte kosten worden vergeleken met de directe kosten. Het percentage indirecte kosten wordt berekend ten opzichte van de totale directe kosten.

Indirecte kosten	Benchmark	Veilig Thuis NHN
<b>Overige personeelskosten</b>	4,3%	5,6%
<b>Overhead (P&amp;O, financiën, ICT)</b>	16,4%	10,0%
<b>Huisvesting</b>	5,6%	3,8%
<b>Tolken</b>	0,3%	0,0%
<b>Afschrijvingen</b>	1,1%	0,7%
<b>Algemene/organisatiekosten</b>	5,7%	1,1%

## 4. De kostprijs per wettelijke Veilig Thuis dienst

Op basis van de aangeleverde gegevens berekent Q-Consult Zorg de kostprijs per wettelijke Veilig Thuis dienst. De kostprijs is opgebouwd uit de *benodigde* tijd per activiteit gewaardeerd tegen de loonkosten van het ingezette personeel en daarbij zijn nog de indirecte kosten opgeteld. Waarbij de indirecte kosten naar rato van directe personele kosten over de diensten verdeeld zijn. De tijd per activiteit heeft dus veel impact op de kostprijs.

	Benchmark	Veilig Thuis NHN
<b>Advies / ondersteuning</b>	€ 158	€ 114
<b>Melding overdragen lokaal veld</b>	€ 275	€ 313
<b>Melding vervolgtraject zonder onderzoek</b>	€ 1.223	€ 562
<b>Melding vervolgtraject met onderzoek</b>	€ 2.751	€ 2.862

## 5. Benodigde kosten en werkelijke opbrengsten Veilig Thuis per 1000 inwoners

Op basis van de aangeleverde aantallen en ingeschatte tijd per activiteit en de kosten per tijdseenheid zijn de benodigde kosten per Veilig Thuis berekend. Onderstaande tabel geeft de benodigde kosten per 1000 inwoners.

Kosten per 1000 inwoners	Benchmark Veilig Thuis
<b>Ondergrens</b>	€ 4.457
<b>Gewogen gemiddelde</b>	€ 7.199
<b>Bovengrens</b>	€ 10.473
<b>Veilig Thuis NHN</b>	€ 6.313

Onderstaande tabel geeft opbrengsten per 1000 inwoners weer. De subsidie die Veilig Thuis Noord-Holland Noord ontvangt per 1000 inwoners bedraagt € 4551,-.

Opbrengsten per 1000 inwoners	Benchmark Veilig Thuis
<b>Ondergrens</b>	€ 2.295
<b>Gewogen gemiddelde</b>	€ 6.294
<b>Bovengrens</b>	€ 9.517
<b>Veilig Thuis NHN</b>	€ 4.551

## Onderdeel 2 - Handelingsprotocol

In juli 2018 is het eerste concept van het nieuwe handelingsprotocol voorgelegd aan alle directeur bestuurders van Veilig Thuis. De definitief stelling van het handelingsprotocol bevindt zich nu in de laatste fase. Het nieuwe handelingsprotocol beschrijft een aantal wijzigingen ten opzichte van de huidige werkwijze. Enerzijds zit dit in de uitgangspunten zoals benoemd in de Wet aanscherping meldcode en anderzijds in een aantal inhoudelijke wijzigingen zoals het vernieuwde triage instrument. Ook de radarfunctie Veilig Thuis zorgt voor een toename van het aantal adviezen en meldingen bij Veilig Thuis.

De uitgangspunten die Jan-Dirk Sprokkereef maakte voor de stijging in het aantal adviezen en meldingen worden bepaald door (1) de te verwachten groei van het aantal adviesaanvragen en meldingen, (2) de activiteiten die Veilig Thuis daarbij uit dient te voeren en (3) de kosten die met deze activiteiten gepaard gaan. Op deze drie onderdelen zijn door Jan-Dirk Sprokkereef aannames gedaan. Deze aannames zijn eveneens gebruikt voor de berekening van het verschil in kosten voor de sector door Q-Consult Zorg. De onderliggende aannames zijn;

- De toename van het aantal adviesvragen en meldingen zal naar verwachting starten vanaf 1 januari 2018, omdat vanaf dat moment voor beroepsgroepen de verplichting geldt een afwegingskader te hanteren ten aanzien van het doen van meldingen bij Veilig Thuis.
- Deze groei zal zich naar verwachting geleidelijk ontwikkelen, als gevolg van een grotere bewustwording onder professionals.
- De groei van het aantal adviesvragen en meldingen hangt mede samen met de mate waarin handhaving van het nakomen van het afwegingskader door professionals plaatsvindt (inspectietoezicht en tuchtrecht).

- Zowel adviesvragen als meldingen zullen een stijging laten zien, maar niet elke adviesvraag eindigt in een melding; de maximale stijging van het aantal adviesvragen wordt hoger ingeschat dan de maximale stijging van het aantal meldingen.
- Adviesvragen van burgers zullen door Veilig Thuis in beginsel behandeld worden als melding, wat leidt tot een afname van het aantal adviesvragen en een toename van het aantal meldingen op basis van signalen van burgers.

Bij de impactanalyse die Jan-Dirk Sprokkereef uitvoerde in 2017, is in werksessies met experts uit het veld bediscussieerd hoe de groei van het aantal adviesvragen en meldingen zich zal gaan ontwikkelen. Op basis van deze discussie zijn zowel voor de ontwikkeling van het aantal adviesvragen als het aantal meldingen drie scenario's geformuleerd met een toenemende mate van groei; laag, midden en hoog.

Onderstaande tabel toont de scenario's:

	Scenario laag	Scenario midden	Scenario hoog
<b>Adviesvragen</b>	+5%	+15%	+25%
<b>Meldingen</b>	+5%	+7%	+7%

Inmiddels is door de minister de keuze gemaakt, om landelijk uit te gaan van het lage scenario. Dit scenario gaat uit van een toename van 5% van de aantallen adviesaanvragen en ook een toename van 5% van de aantallen meldingen.

Naast een toename van de aantallen, zijn er ook aannames gedaan over de impact die de wijzigingen hebben op de uren per activiteit die elke Veilig Thuis uitvoert. Op basis van deze landelijke uitgangspunten, heeft Q-Consult Zorg haar modellen aangepast om deze situatie door te rekenen voor de Veilig Thuis organisaties die hierom vragen. De impact voor Veilig Thuis organisaties waarvoor Q-Consult Zorg deze landelijke uitgangspunten doorrekend is een toename van de begroting van 25 tot 30%.

Het inschatten van deze impact is echter, zoals gezegd, uitdagend en kan verschillen per regio. Daarom zijn in de modellen van Q-Consult Zorg zogenaamde draaiknoppen aangebracht, waarmee Veilig Thuis zelf of in overleg met Q-Consult Zorg inschattingen kan maken en doorrekenen. Deze draaiknoppen zijn 'standaard' ingesteld op de landelijke impact, maar het is dus mogelijk om hier beargumenteerd vanaf te wijken. Deze draaiknoppen zijn bijvoorbeeld een stijging of daling in de aantallen adviezen en meldingen, de verhouding tussen afschalen, veiligheidsvoorwaarden en onderzoeken, maar ook bijvoorbeeld de netto productieve uren van het directe personeel en de inzet van indirect personeel. Daarnaast geldt ook, dat het mogelijk is dat Veilig Thuis-organisaties te maken krijgen met een toename van het aantal adviezen en meldingen die in principe losstaat van het nieuwe handelingsprotocol of de aanscherping meldcode. Dit heeft ermee te maken dat er zowel landelijk als regionaal in toenemende mate aandacht is voor Veilig Thuis en het vragen van advies of het doen van meldingen. Dit is zowel van toepassing binnen specifieke beroepsgroepen, zoals bijvoorbeeld artsen, als publieke campagnes. Er zijn Veilig Thuis-organisaties die deze toename in 2018 ook al merken.

Een overzicht van de wijzigingen van het handelingsprotocol wordt hieronder per Veilig Thuis-activiteit beschreven. De opgenomen inschattingen van de effecten zijn de landelijk gehanteerde inschattingen, dus uitgaand van het lage scenario.

### **Advies en ondersteuning**

De activiteit 'advies en ondersteuning' zoals op dit moment gebruikt wordt door Veilig Thuis-organisaties, wordt in het nieuwe handelingsprotocol in twee delen gesplitst, namelijk;

- Advies en ondersteuning (directbetrokkenen)
- Advies en ondersteuning (omstanders en professionals)

Als gevolg van de aanscherping van de meldcode, wordt een toename verwacht van 5% van het aantal adviesaanvragen. Daarnaast is de verwachting dat het gemiddeld iets meer tijd zal kosten voor Veilig Thuis (10 minuten) om de vragen van de extra toegevoegde beroepsgroepen te beantwoorden.

### **Melding en triage**

Het nieuwe handelingsprotocol kent de activiteit 'melding en triage', wat het totaal van alle meldingen betreft. Evenals bij de adviezen, wordt voor het totaal van de meldingen een toename van 5% verwacht als gevolg van de aanscherping meldcode. Daarnaast is in het nieuwe handelingsprotocol tijdens de triage extra, optionele tijd opgenomen (1 uur) voor het verkennen van alle direct betrokkenen bij een melding. Ook is de verwachting dat voor de triage, ten opzichte van 2018, gemiddeld iets meer tijd (15 minuten) nodig is, om het vernieuwde triage-instrument in zijn geheel te doorlopen, de uitbreiding van de informatie check en de feitelijke gegevensuitvraag.

### **Melding: direct naar lokaal veld**

In het huidige handelingsprotocol is de activiteit 'direct naar lokaal veld' opgenomen als één van de mogelijke vervolgacties na een melding, wat inhoudt dat het triageresultaat na een melding, directe overdracht is. In het nieuwe handelingsprotocol wordt de activiteit dan ook 'overdracht na triage'. Toevoeging hierbij is dat de casusoverdracht naar derden een veiligheidstaxatie van Veilig Thuis moet bevatten, de inschatting is echter dat dit geen extra tijd vraagt van Veilig Thuis ten opzichte van de huidige situatie.

### **Melding: inzetten vervolgtraject interventie zonder onderzoek**

De activiteit 'inzetten vervolgtraject interventie zonder onderzoek' is van toepassing wanneer het triageresultaat is dat er wél bemoeienis van Veilig Thuis nodig is, maar géén onderzoek voor de overdracht aan derden. In het nieuwe handelingsprotocol wordt dit de activiteit 'veiligheidsvoorwaarden' genoemd. Dit heeft impact op verschillende punten, namelijk:

- In tegenstelling tot de huidige situatie, spreekt Veilig Thuis als onderdeel van het nieuwe handelingsprotocol en de activiteit 'veiligheidsvoorwaarden' alle directbetrokkenen. De verwachting is dat dit een toename van 4 uur betekent.
- Het opstellen van het veiligheidsplan verschuift steeds meer naar de keten, hiervoor wordt geen tijdseffect verwacht.
- Als gevolg van de aanscherping meldcode zal er meer inzet (+25%) gepleegd worden door de gedragsdeskundige en de vertrouwensarts, vanwege een toename van de multidisciplinaire samenwerking.
- Het nieuwe handelingsprotocol schrijft voor dat er altijd monitoring moet plaatsvinden en ook in de aanscherping meldcode is dit een belangrijk onderdeel. Dit betekent een vermenigvuldiging van het aantal uren monitoring met een factor 7,5.

**Melding: inzetten vervolgtraject met onderzoek**

Deze activiteit betreft de meldingen waar de triage opgevolgd wordt door een onderzoek en aanverwante activiteiten zoals monitoring. Het nieuwe handelingsprotocol splitst dit op in drie onderdelen;

- Onderzoek
- Overdracht na bemoeienis Veilig Thuis
- Monitoren duurzame veiligheid

Als gevolg van de aanscherping meldcode wordt ook bij de activiteit 'onderzoek', net als bij voorgaande activiteit, meer inzet (+25%) gepleegd door de gedragsdeskundige en de vertrouwensarts, vanwege een toename van de multidisciplinaire samenwerking. Ook geldt hier eveneens dat het aantal uur monitoring toeneemt met een factor 7,5. De activiteit 'overdracht na bemoeienis Veilig Thuis' zal naar verwachting geen tijdsimpact hebben. De activiteit 'monitoren duurzame veiligheid' is in het nieuwe handelingsprotocol opgenomen als een activiteit waarbij en minimaal twee maal contact moet zijn gedurende anderhalf jaar. Als gevolg hiervan wordt eenzelfde toename van het aantal uren verwacht als voor de monitoring, namelijk een factor 7,5.

**Overzicht**

In de tabel op de volgende pagina is een overzicht van de impact van het nieuwe handelingsprotocol opgenomen, waarvan de aanscherping van de meldcode deel uitmaakt.



Oude handelingsprotocol	Nieuwe handelingsprotocol	Inhoudelijke wijzigingen (+ wijziging <b>HP</b> of Aanscherping Meldcode <b>(AS)</b> )
Advies/ondersteuning	Advies en ondersteuning (directbetrokkenen)	1) Meer adviesvragen (5%) <b>(AS)</b> . 2) Gemiddeld iets meer tijd voor extra beantwoorden beroepsgroepen (10 minuten) <b>(AS)</b> .
	Advies en ondersteuning (omstanders en professionals)	
	Melding en triage	1) Alle meldingen +5% <b>(AS)</b> . 2) Tijdens triage extra <u>optionele</u> tijd opgenomen voor verkenning melding alle direct betrokkenen (1 uur). <b>(HP)</b> 3) Gemiddeld genomen iets meer tijd voor triage (gehele instrument doorlopen, uitgebreide info check, feitelijke uitvraag) (15 minuten). <b>(HP)</b>
Melding: direct naar lokale veld	Overdracht na triage	Casusoverdracht naar derden moet veiligheidstaxatie van VT bevatten (geen tijdseffect). <b>(HP)</b>
Melding: inzetten vervolgtraject interventie zonder onderzoek	Veiligheidsvoorwaarden	1) In tegenstelling tot 'melding: vervolgtraject <u>zonder</u> onderzoek' spreekt VT bij VVV iedere direct betrokkene (4 uur). <b>(HP)</b> 2) Opstellen veiligheidsplan verschuift steeds meer naar de keten (geen tijdseffect). <b>(HP)</b> 3) Meer inzet GD en VA vanwege meer multidisciplinaire samenwerking (x 1,25). <b>(AS)</b> 4) Monitoring (#uur x7,5). <b>(AS)</b> 5) Altijd monitoring <b>(HP)</b> .
Melding: inzetten vervolgtraject met onderzoek	Onderzoek	1) Meer inzet GD en VA vanwege meer multidisciplinaire samenwerking (x 1,25). <b>(AS)</b> 2) Altijd monitoring (#uur x7,5). <b>(AS)</b>
	Overdracht na bemoeienis VT	
	Monitoren duurzame veiligheid	1) Extra uren (#uur x7,5). <b>(AS)</b> 2) Minimaal 2x contact gedurende anderhalf jaar <b>(HP)</b> .