

# Monitoring begroting 2019 Q3 Veilig Thuis NHN

28-oktober-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.

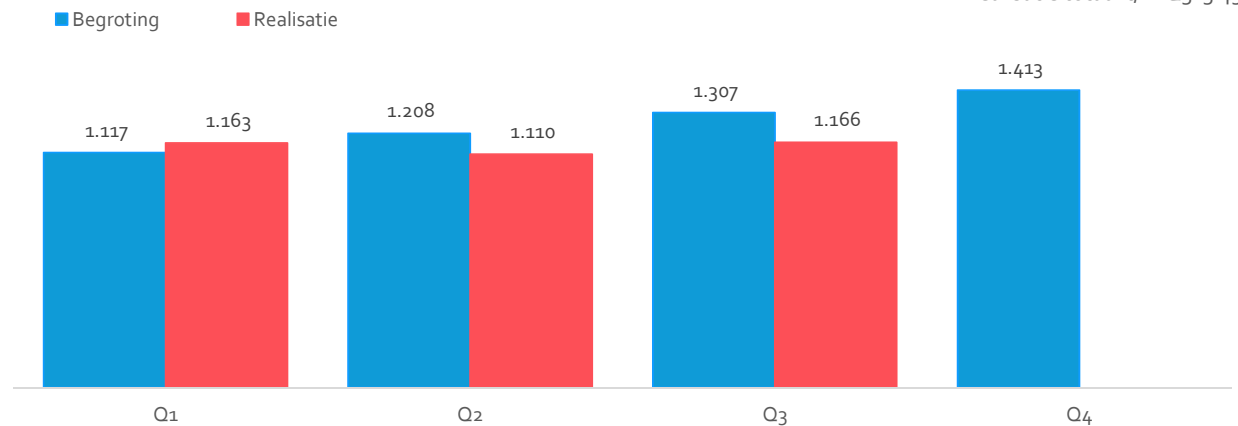
In deze rapportage worden de resultaten tot en met het derde kwartaal 2019 weergegeven en wordt vooruit gekeken naar de verwachtingen voor het laatste kwartaal van het jaar.

# 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).
  - 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)
  - Tot en met kwartaal drie zijn 3.439 adviezen gegeven.
  - Het aantal adviezen blijft 5% achter op de ingroeibegroting.
  - Ten opzichte van 2018 is het aantal adviezen gegroeid met 28% en dit is een lagere groei dan de begrote groei van 41%.
  - Doordat VT het contact met ketenpartners versterkt, verwachten we een geleidelijke stijging van het aantal adviezen in de toekomst.

## Aantal afgesloten adviezen

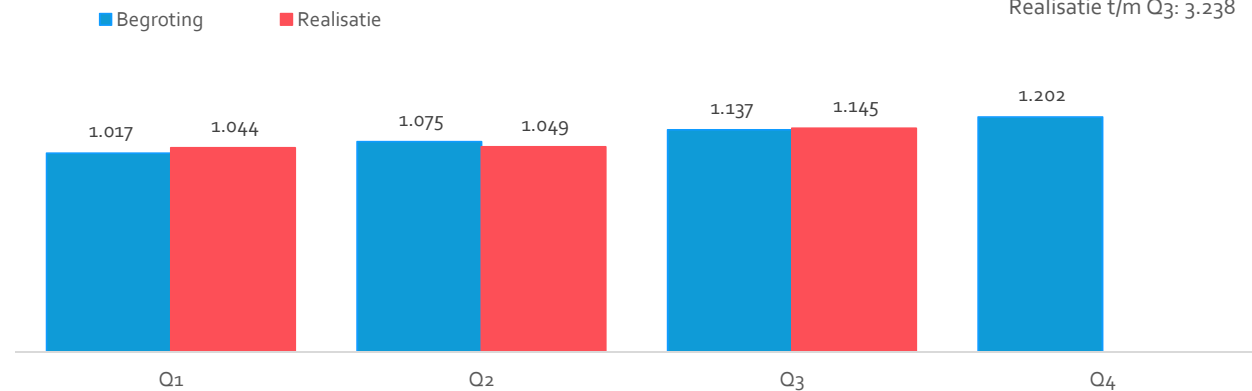


# Meldingen

## 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)
  - Tot en met het derde kwartaal zijn 3.238 meldingen ontvangen, 10 meer dan verwacht.
  - Het aantal meldingen is conform de ingroeibegroting.
  - Procentueel is de groei tot en met kwartaal drie 2019 28% ten opzichte van 2018.
  - Verwacht wordt dat de instroom meldingen geleidelijk zal blijven stijgen in de toekomst, onder andere door de aangescherpte meldcode en projecten zoals bijvoorbeeld "geweld hoort nergens thuis".
  - Begin juli is een pilot gestart zodat meldingen waarbij geen sprake is van geweld in afhankelijkheid apart zijn gehouden en niet als melding zijn aangenomen. Zonder deze pilot zouden er circa 80 meldingen meer geregistreerd zijn. Wanneer deze pilot wordt afgerond, kan het aantal het geregistreerde meldingen licht toenemen.

### Aantal ingekomen meldingen

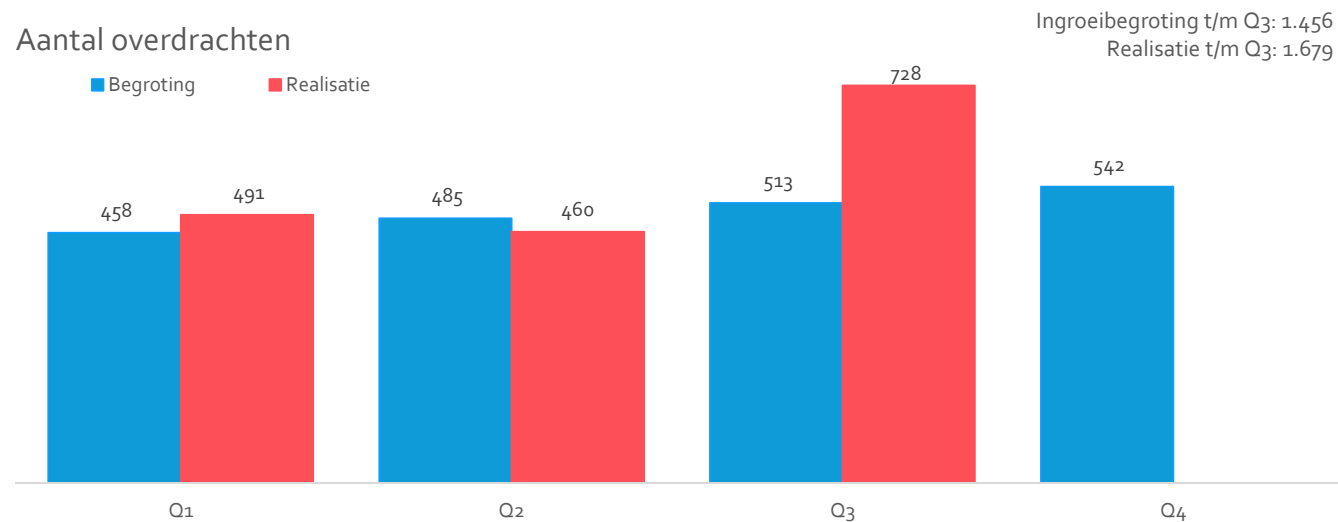


# Overdracht na veiligheidsbeoordeling

## 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)
  - Tot en met het derde kwartaal is 1.679 keer overgedragen.
  - Het aantal overdrachten na veiligheidsbeoordeling is hoger dan de ingroeibegroting (15% hoger)
  - 66% van het aantal unieke casussen waar een veiligheidsbeoordeling is gedaan heeft geleid tot overdracht. Dit is hoger dan begroot.
  - Gedurende kwartaal drie is prioriteit gegeven aan de aanpak van de wachtlijst meldingen. Daardoor werd de werkvoorraad Vervolgdiensten hoger. Om de direct betrokkenen sneller ondersteuning te laten krijgen en de veiligheid te herstellen, heeft VT meer casussen dan vooraf begroot overgedragen.
  - De verwachting is dat het aantal overdrachten daalt in 2020, omdat de nieuwe dienst Voorwaarden & vervolg vaker ingezet wordt. Zie ook dia 8.

Aantal overdrachten

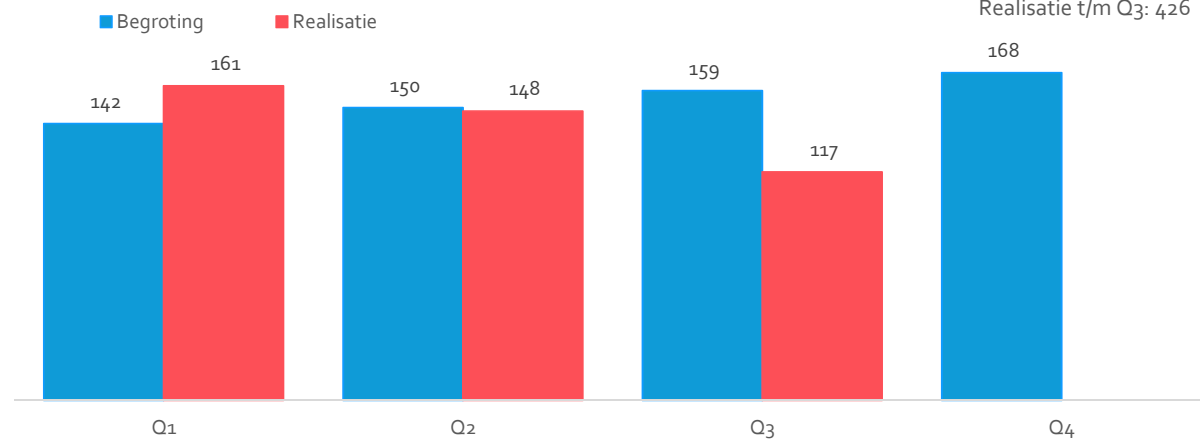


# Onderzoeken

## 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)
  - Tot en met kwartaal drie zijn 426 onderzoeken afgesloten.
  - Het aantal afgesloten onderzoeken ligt 5% lager dan de ingroeibegroting (24 onderzoeken); dit komt mede door de werkvoorraad Vervolg.
  - Conform begroting leidt 17% van het aantal unieke casussen waar een veiligheidsbeoordeling is gedaan tot een onderzoek.
  - Verwacht wordt dat het aantal onderzoeken zal toenemen bij het aanpakken van de ontstane werkvoorraad Vervolg.

### Aantal afgeronde onderzoeken



Ingroeibegroting t/m Q3: 450  
Realisatie t/m Q3: 426

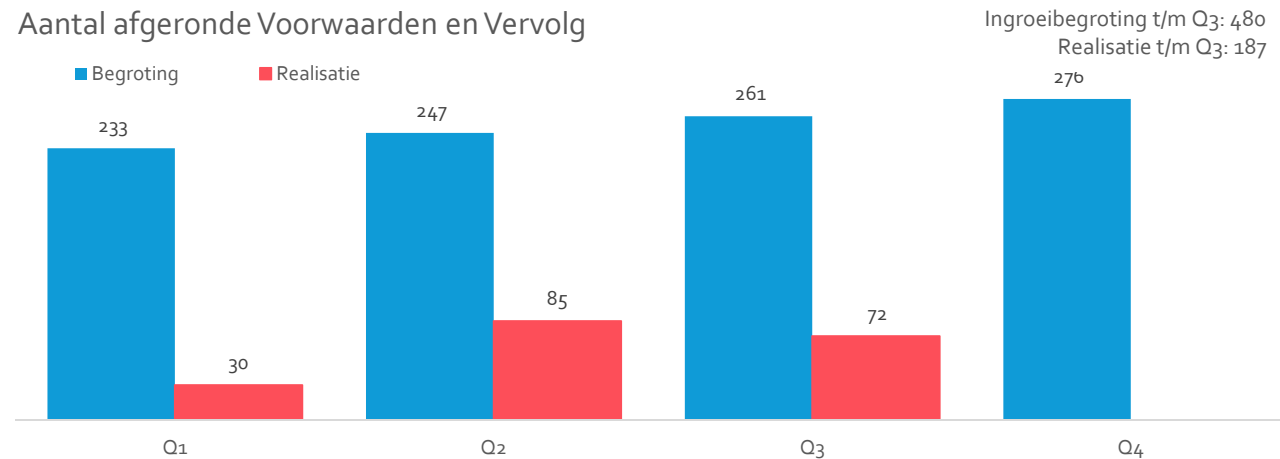
# Voorwaarden en Vervolg

## 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)
  - Tot en met het derde kwartaal is 187 keer Voorwaarden en Vervolg afgerond. Dit is 7% van het aantal unieke casussen. Dit is lager dan begroot.
  - Voorwaarden en Vervolg is een nieuwe dienst. Dit vraagt inwerktijd en investering in deskundigheid van personeel. Er is prioriteit gegeven aan de aanpak van de wachtlijst meldingen. Er is meer overgedragen na de veiligheidsbeoordeling (zie toelichting op dia 6). Hierdoor is de dienst Voorwaarden en Vervolg minder is ingezet dan begroot.
  - Verwacht wordt dat het aantal Voorwaarden en Vervolg zal gaan stijgen. Enerzijds door de aanpak van de werkvoorraad Vervolg en anderzijds door investering in deskundigheid van medewerkers op deze nieuwe dienst.

Aantal afgeronde Voorwaarden en Vervolg



Ingroeibegroting t/m Q3: 480  
Realisatie t/m Q3: 187

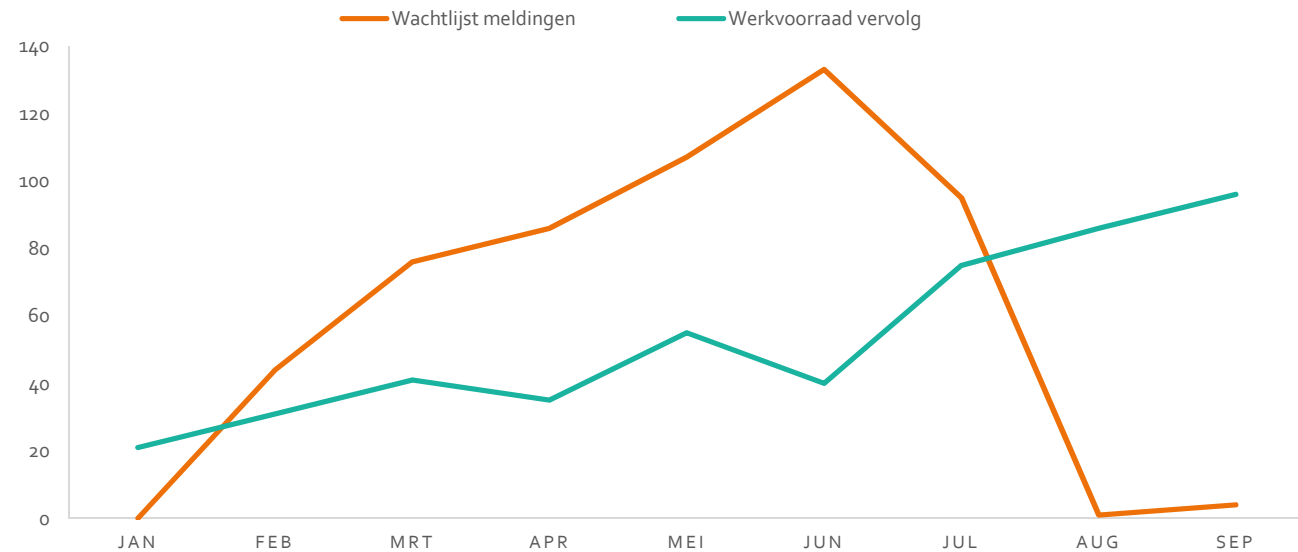


# Wachlijsten

## Wachlijsten

Begin dit jaar is een wachlijst 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 wachlijst meldingen aan te pakken. Het resultaat is dat de wachlijst meldingen is afgenomen en bij het einde van kwartaal drie nagenoeg nul is.

Doordat prioriteit is gegeven aan het hoge aantal veiligheidsbeoordelingen, is de werkvoorraad vervolg (onderzoek en Voorwaarden en Vervolg) opgelopen. De verwachting is dat deze achterstand in kwartaal vier wordt aangepakt door het inmiddels aangetrokken nieuwe (extern) personeel.



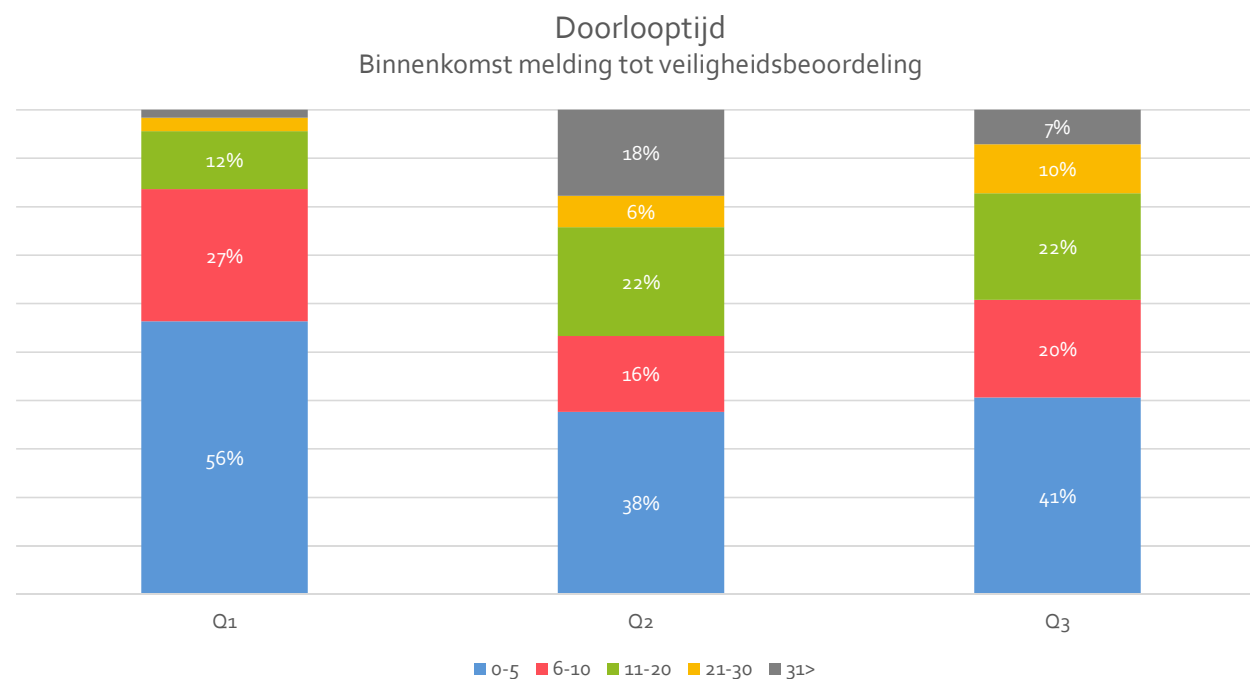
*De werkvoorraad onderzoek en Voorwaarden en Vervolg zijn samengevoegd in de werkvoorraad vervolg. Vanaf september wordt het type vervolgdienst (onderzoek of Voorwaarden en Vervolg) bepaald na het eerste huisbezoek. Hierdoor is het onderscheid tussen de vervolgdiensten in de werkvoorraad niet zichtbaar.*

# Wettelijke termijnen veiligheids- beoordelingen

## Wettelijke termijnen veiligheidsbeoordelingen

Doorlooptijd: 5 werkdagen wettelijke termijn

- In kwartaal drie is 41% 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. In augustus en september nam de wachtlijst af en werd de 5 werkdagen termijn vaker gehaald.
- De verwachting is dat door de afname van de wachtlijst de wettelijke termijn vaker gehaald wordt.



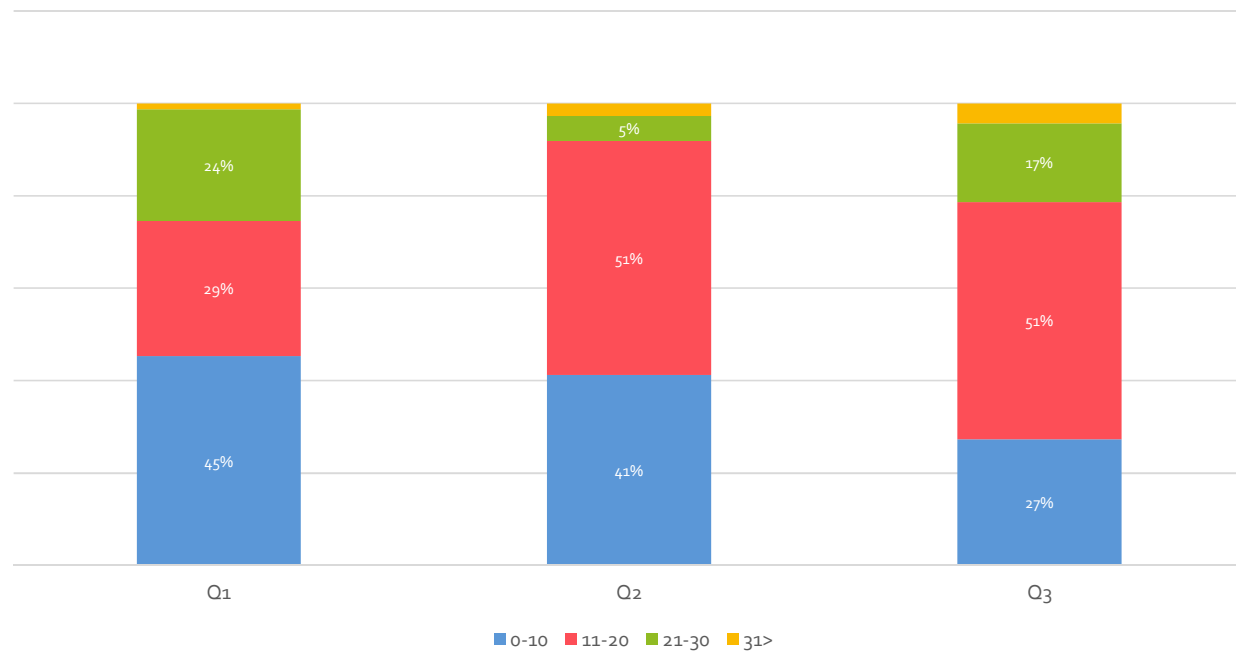
# Wettelijke termijnen onderzoeken

## Wettelijke termijnen onderzoeken

Doorlooptijd: 10 weken wettelijke termijn

- Van de onderzoeken die afgesloten zijn in kwartaal drie 27% 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 wachtlijst veiligheidsbeoordelingen.
- Bovendien komt door de werkvoorraad vervolgdiensten het percentage dat binnen de wettelijke termijn wordt afgerond onder druk te staan.

Doorlooptijd onderzoek in weken



# Wettelijke termijnen

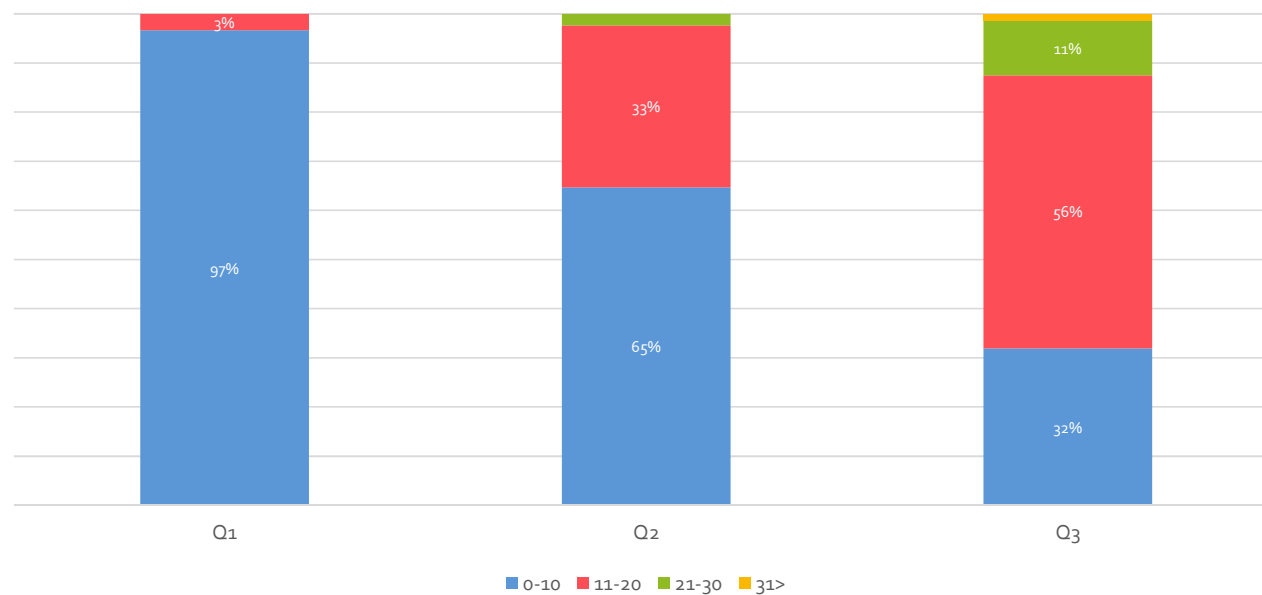
## Voorwaarden en Vervolg

### Wettelijke termijnen Voorwaarden en Vervolg

Doorlooptijd: 10 weken wettelijke termijn

- Van de Voorwaarden en Vervolg die afgesloten zijn in het derde kwartaal is 32% 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 wachtrij veiligheidsbeoordelingen.
- Bovendien komt door de werkvoorraad vervolgdiensten het percentage dat binnen de wettelijke termijn wordt afgerond onder druk te staan.

Doorlooptijd Voorwaarden en Vervolg in weken

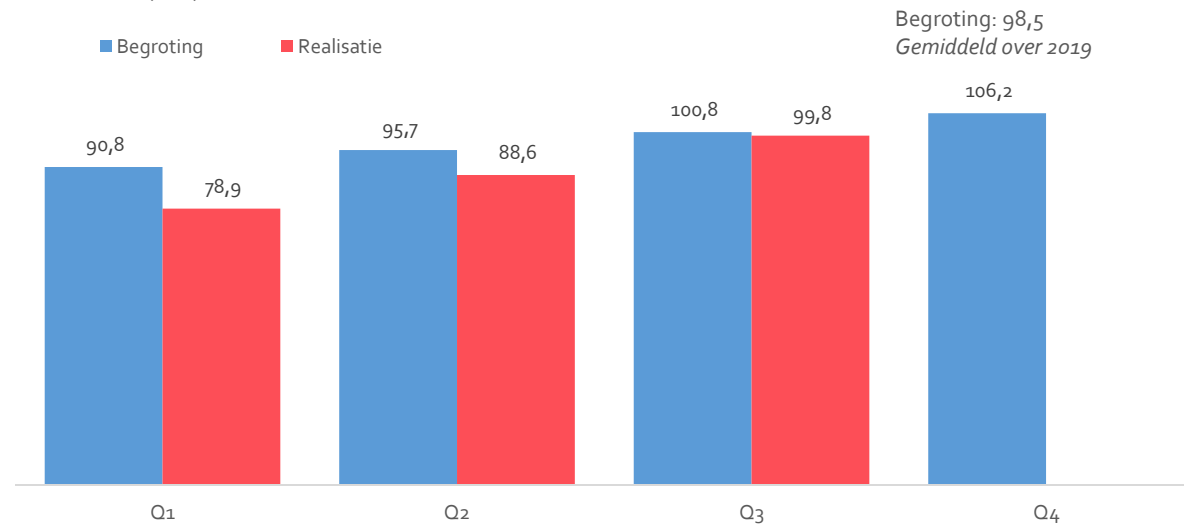


# Personeel

## 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 bezetting is gemiddeld in kwartaal drie 99,8 fte; dit is nagenoeg conform de ingroeibegroting voor de formatie
  - Bij de inzet van personeel is prioriteit gegeven aan het primaire proces en het zicht op veiligheid: aanpak van de wachtlijst meldingen.
  - De tijdsinvestering in expertise en de ontwikkeling van de organisatie (structuur, cultuur, beleid, kwaliteit) wordt ten dele in 2019 gerealiseerd, en loopt naar verwachting door in 2020.
  - De verwachting is dat de bezetting gedurende 2019 binnen de financiële kaders van de ingroeibegroting blijft.

### Formatie (fte)



# Personeel

## Verzuim

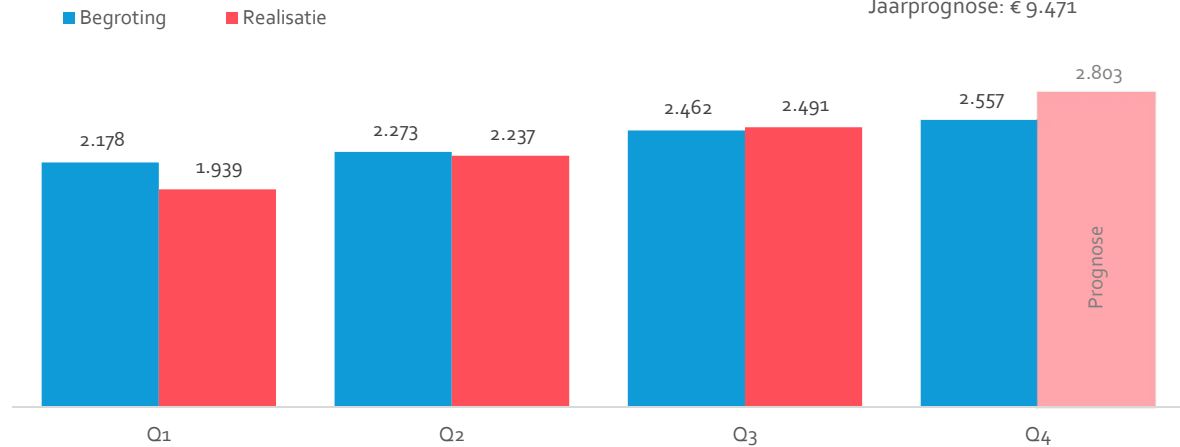
- Het verzuimpercentage is gedaald van 11,2% in januari naar gemiddeld 5,9% in september.
- Langdurend verzuim
  - zeven medewerkers (3,7 fte) zijn langdurig ziek
  - er zijn twee medewerkers aan het re-integreren.
  - voor één medewerker is een WIA-aanvraag gedaan.
  - met één medewerker wordt een regeling getroffen voor uitstroom.
- Kortdurend verzuim
  - blijf stabiel de afgelopen maanden (1,78 fte)

# Financieel

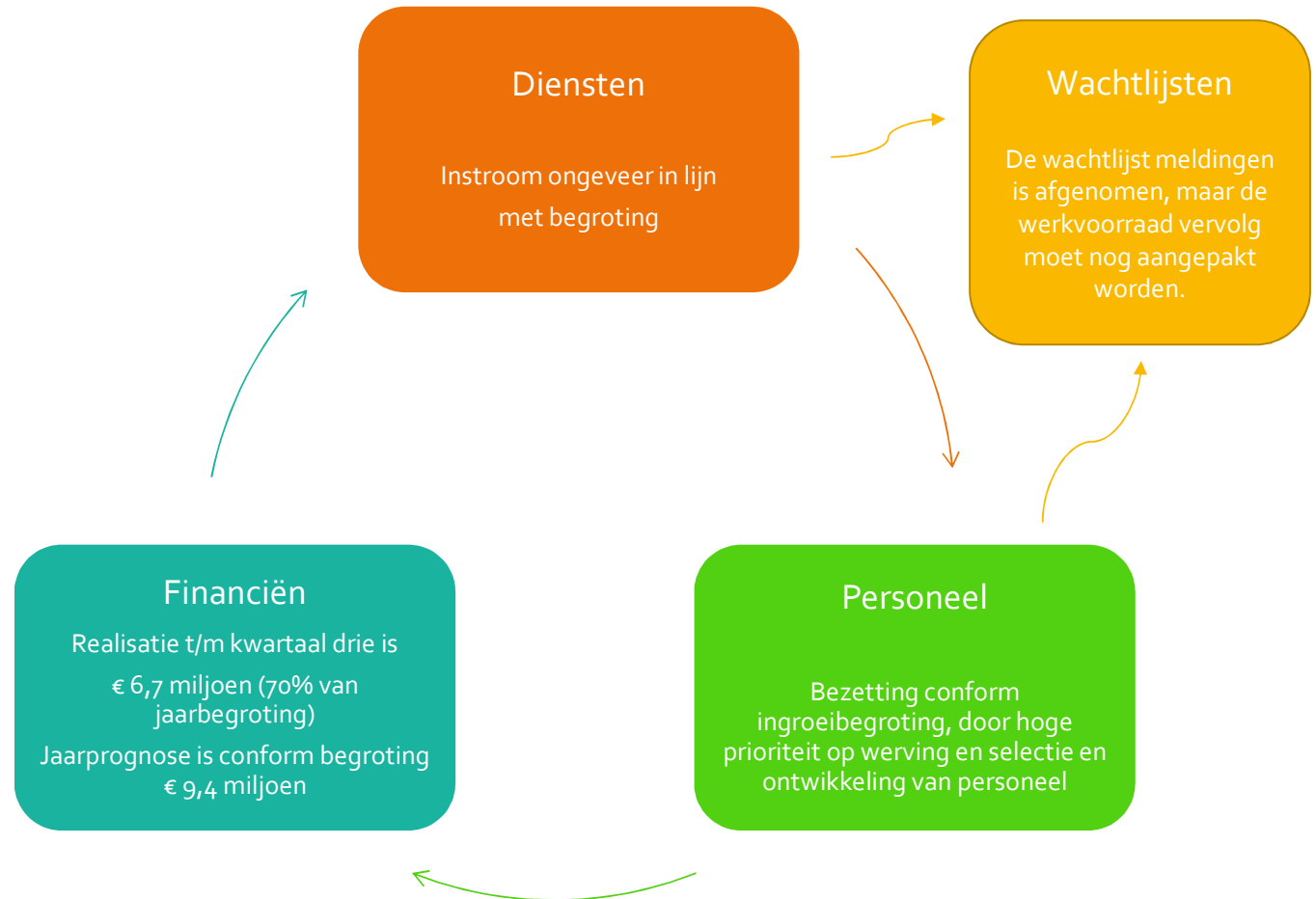
## Kosten

- 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 derde kwartaal zijn de kosten € 2,5 miljoen. Dit is 26% van de jaarbegroting. Cumulatief is 70% van de jaarbegroting gerealiseerd.
  - Het eerste halfjaar is onderbesteding ontstaan door een lagere personeelsbezetting dan begroot.
  - In het derde kwartaal zijn de kosten conform de financiële (ingroei)begroting.
  - VT stuurt op een balans tussen investering in expertise en ontwikkeling enerzijds en prioriteit op het primaire proces om de wettelijke termijnen te behalen en zicht te hebben op veiligheid anderzijds.
  - De jaarprognose is conform begroting, rekening houdend met een personele groei en CAO effecten, huisvesting en een lineaire prognose voor overige kosten.

Kosten (x € 1.000)



# 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 opgeleverd. De rapportages zijn landelijk vastgesteld om vergelijkbare informatie vast te leggen van alle Veilig Thuis organisaties in Nederland.
- **Personeel**
  - De verhouding tussen intern en extern ingehuurd personeel is nu circa 70%-30%. 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 momenteel nader uitgewerkt.
- **Management informatie**
  - Het datawarehouse is opgeleverd. Het management informatiesysteem / dashboard in Power BI is in ontwikkeling. Hiermee kan Veilig Thuis in 2020 beter sturen op real-time 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 en adviesaanvragen is tot met kwartaal drie nagenoeg conform begroting. 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 naar 5,9%, 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 kwartaal drie 99,8 fte. Daarvan is circa 70% in dienst van VT NHH en circa 30% 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 de periode januari t/m oktober is in totaal 8,07 fte uitgestroomd (exclusief externe inhuur). Deze hogere uitstroom is opgevangen met externe inhuur. Het verlies aan ervaring heeft wel effect op de productiviteit.

Risico's	Beheersmaatregelen	Update
<p>6. Implementatie van registratiesysteem Regas 2.0 heeft vertraging in het werkproces tot gevolg:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Managementinformatie</li> <li>- Personeel</li> </ul>	<p><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.</p> <p><i>Personeel:</i> Organisatie van trainingen bij het werken met Regas 2.0 en stand-ups.</p>	<p>Regas 2.0 is per 1 april geïmplementeerd. Eind juli is de landelijke CBS rapportage aangepast aan Regas 2.0. Veilig Thuis ontwikkelt een dashboard met managementinformatie. Het daarvoor benodigde datawarehouse is opgeleverd.</p>
<p>7. Medewerkers hebben meer tijd nodig om de veranderingen in het proces te begrijpen en implementeren</p>	<p>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.</p>	<p>Doordat het aantrekken van nieuw personeel meer tijd vroeg, is pas later in het jaar gestart met het opleiden van medewerkers. Dit is een continue proces.</p>
<p>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.</p>	<p>Ketenpartners tijdig op de hoogte stellen bij inhaalslag wachtlijst meldingen.</p>	<p>Er is in de periode januari – september meer directe overdracht geweest (66%) dan de begrote 55%</p>
<p>9. Extern personeel is niet of te laat beschikbaar</p>	<p>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.</p>	<p>Zie pagina 13 Doordat er langere tijd onvoldoende mensen beschikbaar waren zijn wachtlijsten ontstaan, en is alle beschikbare capaciteit op het primaire proces ingezet.</p>
<p>10. Toename meldingen hoger dan begroot (scenario hoog)</p>	<p>Aanwenden budget risico-en ontwikkelruimte, on hold zetten van doorontwikkeling. Traject inzetten voor aanvraag verhoging budget conform Dienstverleningsovereenkomst.</p>	<p>Zie risico 1.</p>