



Rendementsanalyse

veiligheidshuis  nog

De Processpecialisten, concept versie

versiedatum: 10092017

Erik F Steketee, Roel Tummers



Inhoudsopgave

Management samenvatting	3
Inleiding	4
Materiaal & Methode.....	5
Procesaanpak	6
Outcome.....	7
Resultaten	8
Proceskosten	8
Coördinatiekosten	10
Outcome	12
Landelijke doelstellingen.....	16
Conclusies.....	17
Discussie	18



Management samenvatting

Dit onderzoek heeft ten doel kengetallen te verzamelen die meer inzicht verschaffen in de toegevoegde waarde van het Veiligheidshuis.

Er zijn 11 casussen geselecteerd die in de afgelopen jaren door het Veiligheidshuis Noord- en Oost-Gelderland zijn gecoördineerd. De casussen zijn niet statistisch representatief, maar wel karakteristiek voor de taken en vormen daarmee een goede basis om enkele kengetallen te bepalen.

Het onderzoek heeft de volgende resultaten opgeleverd:

- een gemiddelde veelpleger kost per 2 jaar circa € 300.000
- de (extra) variabele kosten van het Veiligheidshuis bedragen slechts een fractie (circa 3 %) van de trajectkosten
- de (extra) coördinatie kosten van het Veiligheidshuis bedragen slechts een fractie (circa 1,5 %) van de trajectkosten
- in die gevallen waarin recidive wordt voorkomen (7 personen), worden er significante vervolgcosten (en maatschappelijke schade) voorkomen.
- Een succesvol traject kan een doorlooptijd van 2- 4 jaar hebben afhankelijk van de complexiteit c.q. hardnekkigheid van de casus.
- In vijf van de casussen is er sprake van een extra investering in case management en een afname van recidive. Dit werd door de deelnemers aan het MDO vaak als bepalend voor het succes genoemd.
- Case management lijkt een relatief goedkope en in sommige gevallen succesbepalende factor. Daarnaast leidt extra inzet op case management niet tot een sterke verhoging van de kosten.
- Bij een succesvolle aanpak (9 van de 11 casussen) levert € 1 aan inzet van het Veiligheidshuis een besparing van circa € 65 aan vervolgcosten. Bij falen (2 van deze 11 casussen) wordt € 1 Veiligheidshuisgeld besteed aan de coördinatie en het verminderen van € 67 aan niet succesvolle trajectkosten.

Niet alle casussen zijn oplosbaar. In een aantal hardnekkige casussen van zorgmijders en/of veelplegers is de Veiligheidshuis-aanpak erop gericht op het onderbreken van het negatieve gedrag (detentie, ISD of een andere dwangmaatregel) en het beperken van de vervolgcosten van overbodige of niet werkende zorginterventies.

Gelet op het feit dat de coördinatiekosten circa 3 % van de totale kosten betreffen, is het Veiligheidshuis een effectief en kostengunstig instrument. De kosten ervan worden ruimschoots terugverdiend, doordat veel inzet kan worden voorkomen die anders wel zou plaatsvinden.

Er zijn drie punten voor verdere optimalisatie van het Veiligheidshuis aangedragen:

1. het verminderen van persoonsafhankelijkheid door procesmatig te werken
2. het meer investeren in case management
3. het versterken van de expertise door outcomemeting



Inleiding

Het Veiligheidshuis NOG is een samenwerkingsverband van gemeenten, justitie, politie en zorgorganisaties. De partners uit deze organisaties komen samen in de vier Veiligheidskamers, die worden aangestuurd door coördinatoren.

De vaste partners uit de strafrecht- en zorgketen en de gemeenten bespreken gezamenlijk keten-overstijgende problematiek die gebaat is bij een multidisciplinaire aanpak. Afhankelijk van de problematiek worden ook andere partners uitgenodigd. Dat kunnen bijvoorbeeld zijn: maatschappelijk werk, woningcorporaties, UWV, Leger des Heils of Gehandicaptenzorg. Veiligheidshuis Noord- en Oost- Gelderland heeft een eigen coördinatoren overleg.

Het bestaansrecht van het Veiligheidshuis ligt in het terugdringen van veel voorkomende criminaliteit en ernstige overlast. Knelpunten hierbij liggen veelal niet in een gebrek aan zorg en aandacht, maar in een gebrek aan samenwerking en afstemming. En vaak ook in botsende opvattingen over welke interventies nuttig en effectief zijn. Dat alles binnen een context van zorgmijdend gedrag dat vaak aan de attitudes van de betrokken cliënten ten grondslag ligt. Met als belangrijkste risico: veel inzet, maar weinig (blijvend) resultaat.

De rol en werkwijze van Veiligheidshuizen kristalliseren zich steeds meer uit en ze worden als netwerkorganisatie steeds duidelijker gepositioneerd. Er is zicht ontstaan op factoren die bepalend zijn voor het slagen van de aanpak. Maar de meerwaarde (lees het maatschappelijk effect) van de Veiligheidshuizen blijft vaak te onduidelijk.

De Processpecialisten hebben een methodiek ontwikkeld om het rendement te kunnen analyseren. Er is een meetplan met bronnen en aannames opgesteld voor in totaal 11 casussen die representatief zijn voor de caseload. Vervolgens is het rendement in termen van kosten en baten gemeten en gespiegeld aan de doelstellingen van het Veiligheidshuis.



Materiaal & Methode

Er zijn 11 casussen geselecteerd die in de afgelopen jaren door het Veiligheidshuis Noord- en Oost-Gelderland zijn gecoördineerd. De casussen zijn niet statistisch representatief, maar wel karakteristiek en daarmee bepalend voor het rendement van de aanpak. De geselecteerde casussen zijn geselecteerd op basis van de volgende aannamen:

- karakteristiek voor de problematiek
- een effectieve aanpak
- kenmerkend resultaat (ook al is dat soms geen vermindering van recidive)

Dit onderzoek verschilt iets van andere kosten/baten analyses omdat een beperkt aantal casussen is geselecteerd die de doelgroep goed kenmerkt, in tegenstelling tot de gebruikelijke steekproefsgewijze benadering. Daarnaast wordt in dit onderzoek aandacht besteed aan het tijdsaspect van het traject. Er mag worden aangenomen dat succesvolle coördinatie leidt tot kortere doorlooptijden, minimale wachttijden en geen uitval (een sluitende aanpak).

De basis voor de analyse is de dossiervorming in het informatiesysteem. De activiteiten zijn ingedeeld in de verschillende processtappen. Waar mogelijk zijn de kosten en opbrengsten berekend aan de hand van tarieven of kengetallen. Waar dat niet mogelijk was, is er met de experts een best mogelijke schatting gemaakt.

In verband met privacy is er voor gekozen om alleen algemene typering te gebruiken, omdat sommige casussen met meer omschrijving, initialen of plaatsen te snel herleidbaar zouden zijn. Dit onderzoek is niet gericht op personen, maar kengetallen. De casusbeschrijvingen met feiten en getallen zijn in een aparte bijlage weergegeven.

Het rendement wordt inzichtelijk gemaakt door de (variabele) kosten van de processen van het Veiligheidshuis te relateren aan de:

1. kosten van het traject
2. uitgespaarde vervolgcosten
3. outcome, het effect
4. landelijk geldende doelstellingen



Procesaanpak

Als basis voor het onderzoek wordt de huidige werkwijze van Het Veiligheidshuis Noord- en Oost-Gelderland gebruikt. Op de website wordt de volgende werkwijze beschreven:

“Als gemeente of partner meldt u een complex probleem rondom een persoon, een groep of een gezin direct aan bij de coördinator in uw regio óf bij de contactpersoon van Veiligheidshuis NOG binnen uw eigen organisatie.

Vervolgens...

1. bespreken wij het probleem met u: kan Veiligheidshuis NOG ondersteunen
2. nodigen wij u uit voor het eerstvolgende multidisciplinair overleg.
3. bedenken wij gezamenlijk een multidisciplinair plan van aanpak.
4. begeleiden en monitoren wij (samen met u) de uitvoering van het plan totdat dit tot een bevredigende oplossing heeft geleid.”

De geselecteerde casussen worden stapsgewijs gevolgd waarbij de kosten worden bepaald.

Het primaire proces van het Veiligheidshuis bestaat uit de processtappen:

- Melden
- Onderzoeken / inventariseren
- Toewijzen
- Uitvoeren

Daarnaast zijn de volgende sturende processen onderscheiden:

- Case management
- Processturing
- Regievoering (dit proces blijft verder buiten beschouwing, omdat het niet casus-gebonden is)

De rendementanalyse is gericht op het in beeld brengen van de variabele, casusgebonden kosten van het Veiligheidshuis. Die bestaan uit de uren (salariskosten) voor:

- het verwerken van de aanmeldingen
- het verzamelen van informatie
- het monitoren en bespreken van de casus
- het uitvoeren van case management

De kosten van interventies, zoals detentie en/of behandeling worden door anderen gedragen.

De centrale rendementsvraag is of de (extra) variabele kosten van het Veiligheidshuis leiden tot een afname van de kosten van interventies. Uiteraard heeft dit onderzoek tal van beperkingen, zoals kleine aantallen, geen bekende alternatieven, beperkte periode van onderzoek van de casus, etc, etc. Het gaat evenwel om te onderzoeken of er kengetallen (=schattingen, vuistregels) zijn te onderkennen die het mogelijke rendement kunnen benaderen.



De casussen die het Veiligheidshuis coördineert zijn reeds opgeschaalde casussen. Niet alle casussen zullen een positieve afloop hebben, want sommige veelplegers en/of zorgmijders zijn niet ontvankelijk voor interventies en blijven volharden in hun gedrag. Het rendement van het de gecoördineerde aanpak van het Veiligheidshuis bestaat uit:

- ofwel succesvolle beëindiging van een traject waarbij de persoon delictvrij is
- dan wel uit het voorkomen van verdere kosten van interventies die kennelijk geen resultaat hebben




Naast kosten is het van belang om ook de effecten in het onderzoek te beschouwen. Veel van de opgeschaalde casussen zijn complex waarbij meerdere leefgebieden problematisch zijn. Het is derhalve van belang om te onderzoeken of de gecoördineerde aanpak van het Veiligheidshuis ook leidt tot een verbetering van de leefgebieden; het effect.

Outcome

Het blijkt dat er geen goede outcome registratie is in het informatiesysteem. Daarom is aan de deelnemers van het MDO gevraagd om de verbetering op de verschillende leefgebieden aan te geven met een “educated guess”. De casus is door de deelnemers gescoord op een schaal van 1 – 10 op de leefgebieden, zowel bij aanmelding als bij afsluiting (of waar de casus nog niet is afgesloten, de huidige situatie). De volgende leefgebieden zijn onderkend:

- justitie
- dagbesteding
- wonen
- sociale relaties
- financiën
- zorg

Vervolgens is per leefgebied beoordeeld of er sprake was van vooruitgang.

	verbetering
	geen ontwikkeling
	verslechtering

Daarmee is het mogelijk is om naast kosten / baten een kwalitatieve indicatie van de Veiligheidshuis-aanpak te krijgen.



Resultaten

Proceskosten

Ten eerste zijn de proceskosten van het Veiligheidshuis onderzocht. Daarbij is gebleken dat de processen en rollen niet uniform zijn ingericht. Ook zijn de processtappen als zodanig niet eenvoudig in de gegevensvastlegging te traceren of te herleiden omdat die niet als markeringsmomenten worden vastgelegd.

Elke Kamer heeft een eigen werkwijze. De verschillen zijn zoal:

- soms wordt informatie verzameld en geanalyseerd door de informatiemakelaar, soms door de coördinator zelf, door het MDO of door een apart casusoverleg
- soms is de coördinator naast procesmanager ook nog casemanager
- soms worden cliënten (en familie) in het MDO betrokken

Onze opdracht is niet gericht op het analyseren van de verschillen, dus die blijven hier verder buiten beschouwing. De processen melden, analyseren en opstellen plan van aanpak zijn niet van elkaar te onderscheiden, dus voor de doorrekening zijn die samengevoegd. Voor zover dat duidelijk is uit de gegevens worden de kosten van iedereen die in dat proces een bijdrage levert, meegenomen in de berekening.

De variabele, casusgebonden proceskosten bestaan uit de uren (salariskosten) voor:

- Voorbereiden van het Plan van Aanpak: het verwerken van de aanmeldingen, het verzamelen van informatie, opstellen van een plan
- Processturing: het monitoren en bespreken van de casus door coördinator en MDO
- Case management: het coördineren van afzonderlijke casusgebonden acties door een toegewezen casemanager (ketenpartners) of coördinator zelf

Daaruit blijkt dat het primaire proces (melden, onderzoeken en toewijzen) relatief lage kosten heeft. Het zwaartepunt van de kosten is gelegen in het toekennen van (extra) case management.

Als alle variable casusgebonden kosten worden opgeteld en gerelateerd aan de kosten van uitvoering, dan bedraagt de gemiddelde verhouding 3%. Dus alle "extra" kosten die de coördinerende taken van een Veiligheidshuis met zich meebrengt bedragen een fractie (3%) van de uitvoeringskosten.



Procesmodel Veiligheidshuis Noord- en Oost- Gelderland

STURENDE PROCESSEN

Processturing: door coördinatoren van de Kamer en MDOs: **€ 1400**

Casemanagement: door casemanager (en soms coördinatoren van de Kamers): **€ 3585**

PRIMAIRE PROCESSEN

Vorbereiden Plan van Aanpak: € 315

Melden, Informatie verzamelen en analyseren, Plan opstellen door informatiemakelaar, MDO en/of casusoverleg

Uitvoeren van het Plan van Aanpak: € 164.500

door ketenpartners en instellingen



Coördinatiekosten

Vervolgens zijn de kosten van coördinatie van het Veiligheidshuis (zelf) gerelateerd aan de trajectkosten. De volgende tabel geeft een overzicht van de casussen. De kolom “omschrijving” geeft een korte typering van de casus. In verband met privacy is er voor gekozen om alleen algemene typering te gebruiken, omdat sommige casussen met meer omschrijving, initialen of plaatsen herleidbaar zouden kunnen worden. Ook zijn alle bedragen afgerond; het gaat om kengetallen, niet om de laatste minuut of euro.

In de kolom “kosten VH” zijn de casusgebonden kosten van het Veiligheidshuis weergegeven. Daarbij is de bestede tijd aan onderzoek en overleg van ketenpartners, informatiemakelaars en coördinatoren omgerekend naar geld. In de vierde kolom zijn de kosten van het traject in de beschouwde periode weergegeven. In de vijfde kolom zijn de kosten van het Veiligheidshuis in een verhoudingspercentage uitgedrukt van de trajectkosten.

Overzicht relatie kosten Veiligheidshuis en trajectkosten

#	omschrijving	kosten VH	traject kosten	%
1	Zedenzaak	375	30000	1,25%
2	zeer actieve veelpleger	6500	120000	5,42%
3	zorgmijdende veelpleger	875	273000	0,32%
4	maatschappelijke onrust	1715	170645	1,01%
5	jeudige veelpleger	5900	62350	9,46%
6	zorgmijdende veelpleger	2837	373630	0,76%
7	zorgmijdende veelpleger	470	295000	0,16%
8	Veelpleger	470	178000	0,26%
9	Veelpleger	485	20000	2,43%
10	jeugdige veelpleger	2042	39000	5,24%
11	zorgmijdende veelpleger	3600	83000	4,34%
	Gemiddeld	2297	149511	1,5%

Uit dit overzicht blijken de volgende resultaten:

- een gemiddeld traject kost circa € 150.000
- de variabele kosten van het Veiligheidshuis zijn slechts een fractie (circa 1,5 %) van de trajectkosten. Het gemiddelde percentage is 1,5%; het gewogen gemiddelde is 1,37%.
- met andere woorden 1 euro van het Veiligheidshuis wordt uitgegeven om 65 euro aan trajectkosten te coördineren
- Verder valt op dat de kosten nogal fluctueren; de bandbreedte loopt van 0,16% tot 9,46%.



De coördinerende overleggen zorgen ervoor dat:

- een goede informatiepositie wordt opgebouwd, waardoor meer effectieve plannen kunnen worden opgesteld
- consensus over het beeld, de problematiek en de gewenste aanpak ontstaat
- de uitgevoerde interventies goed worden gevolgd op voortgang en resultaat
- bij cliënt en omgeving (buurt, familie) ook duidelijkheid over, en zo mogelijk betrokkenheid bij de aanpak en oplossing ontstaat
- casussen die maatschappelijke overlast of turbulentie veroorzaken eerder en effectiever worden bestreden
- en zelfs dat casussen die door geen van de ketenpartners afzonderlijk lijkt te worden opgepakt, door de veiligheidshuiscoördinatie alsnog tot een oplossing wordt gebracht (de zedenzaak)






Outcome

Naast de kosten is het van belang om te kijken naar het effect, de outcome. In het volgende overzicht zijn dezelfde casussen weergegeven, maar nu gerelateerd aan de outcome, die door de experts is bepaald. Aan de deelnemers van het MDO gevraagd om de verbetering op de verschillende leefgebieden aan te geven met een “educated guess”. De casus is door de deelnemers gescoord op een schaal van 1 – 10 op de leefgebieden, zowel bij aanmelding als bij afsluiting (of waar de casus nog niet is afgesloten, de huidige situatie). De volgende leefgebieden zijn onderkend:

- justitie
- dagbesteding
- wonen
- sociale relaties
- financiën
- zorg

Vervolgens is per leefgebied beoordeeld of er sprake was van vooruitgang.

	Verbetering (5 of meer punten)
	Wel verbetering gepland, maar geen resultaat
	Wel verbetering gepland, maar verslechtering



In de onderstaande tabel blijkt dat de geselecteerde (succes)casussen op vrijwel alle leefgebieden een fors positief effect boeken. Voor lopende ISD zaken is nog geen outcome beschikbaar. Wel is duidelijk dat ISD een grote mate van coördinatie vergt en dat daarmee extra vervolgcosten voor niet-effectieve trajecten zijn voorkomen

Overzicht outcome

		justitie	dagbesteding	relaties	wonen	financiën	zorg
1	zedenzaak		NVT	NVT		NVT	NVT
2	zeer actieve veelpleger			NVT	NVT		
3	zorgmijdende veelpleger	CASUS	LOOPT	ISD			
4	maatschappelijke onrust					NVT	
5	jeugdige veelpleger			NVT			
6	zorgmijdende veelpleger					NVT	
7	jeugdige veelpleger	CASUS	LOOPT	ISD			
8	veelpleger						
9	veelpleger					NVT	
10	jeugdige veelpleger						
11	zorgmijdende veelpleger						



Als vervolgens de outcome wordt samengevat in eenvoudige categorieën.

0	weinig vooruitgang op de leefgebieden
+	vooruitgang op de meeste leefgebieden
++	vooruitgang op de meeste leefgebieden en geen recidive

Dan kunnen de kosten van het Veiligheidshuis gerelateerd worden aan de outcome; de ontwikkeling van de casus vanaf het moment van aanmelding tot en met de afsluiting.

Overzicht relatie kosten Veiligheidshuis en outcome

#	omschrijving	kosten VH	outcome
1	zedenzaak	375	++
2	zeer actieve veelpleger	6500	++
3	zorgmijdende veelpleger	875	nog in ISD
4	maatschappelijke onrust	1715	++
5	jeugdige veelpleger	5900	+
6	zorgmijdende veelpleger	2837	++
7	jeugdige veelpleger	470	nog in ISD
8	veelpleger	470	++
9	veelpleger	485	++
10	jeugdige veelpleger	2042	++
11	zorgmijdende veelpleger	3600	++

Hieruit blijkt dat soms met enkele honderden/duizenden euro's een grote outcome (geen recidive) kan worden bereikt.



De outcome-meting duidt op de volgende resultaten:

- bij 9 van de 11 geselecteerde casussen leidt de gecoördineerde aanpak tot een significante verbetering en zelfs tot het stoppen van de recidive. In hoeverre dit een algemeen en typerend beeld is, is niet bekend. Dit onderzoek was gericht op een beperkt aantal casussen die zijn geselecteerd als illustratie en niet als representatieve steekproef.
- In vijf van de casussen is er sprake van een extra investering in case management en een afname van recidive. Dit werd door de deelnemers aan het MDO vaak als bepalend voor het succes genoemd. Dit mogelijke verband is verder niet onderzocht.
- Extra inzet op case management leidt niet tot een sterke verhoging van de kosten van coördinatie

Als de resultaten uit de voorgaande tabellen worden gecombineerd, dan blijkt dat de gemiddelde extra inzet van het Veiligheidshuis 1,5% bedraagt van de trajectkosten van casussen met een positieve of negatieve afloop. Zelfs bij volhardende cliënten mag worden aangenomen dat de vervolgcosten uiteindelijk beperkt gaan worden. Stelselmatige daders worden nu toegeleid naar de ISD maatregel, waardoor andere extra kosten voor niet-effectieve interventies worden vermeden.

Hieruit blijkt dat:

- de (extra) kosten van het Veiligheidshuis circa 1,5 % bedragen van de bespaarde en potentieel te besparen trajectkosten
- in die gevallen waarin succes wordt geboekt (++) en de recidive wordt gestopt, er significante vervolgcosten (en maatschappelijke schade) worden voorkomen. Hierbij zijn de geldelijke en psychologische opbrengsten van een regulier maatschappelijk leven voor het individu en de omgeving nog niet eens in de calculatie inbegrepen.
- als de resultaten van de vorige tabellen worden gecombineerd, dan blijkt dat 1 euro van het Veiligheidshuis tot gevolg kan hebben dat 65 euro wordt bespaard met succesvolle casussen, danwel dat 1 euro wordt besteed om 65 euro aan vervolgcosten van recidivisten te minimaliseren.



Landelijke doelstellingen

In landelijke beleidsdocumenten zijn de doelen van het Veiligheidshuis als volgt geformuleerd:

- De criminaliteit en overlast vanwege veelplegers, huiselijk geweld en jeugd wordt aanwijsbaar teruggebracht.
- De burger heeft recht op een daadkrachtige en betrokken overheid die de problemen ziet, aanpakt en niet loslaat zolang deze voortduren.
- De overlastpleger krijgt de zorg, begeleiding en sturing die hem helpt te stoppen met criminaliteit en overlast en die hem op weg helpt met een zinvol bestaan.
- Door samenwerking van de strafrecht- en zorgketen in het Veiligheidshuis wordt er een adequate en integrale aanpak gerealiseerd die voorkomt dat partijen langs elkaar heen werken.

Als de resultaten van de 11 cases worden gespiegeld op de doelstellingen van het Veiligheidshuis dan kunnen de volgende conclusies worden getrokken.

Doelstelling	Resultaat onderzoek
De criminaliteit en overlast vanwege veelplegers, huiselijk geweld en jeugd wordt aanwijsbaar teruggebracht.	bij 9 van de 11 casussen is de recidive tot staan gebracht. Daarbij is bij 2 casussen duidelijk geworden dat de Veiligheidshuisaanpak ook een preventieve werking heeft voor recidivisten.
De burger heeft recht op een daadkrachtige en betrokken overheid die de problemen ziet, aanpakt en niet loslaat zolang deze voortduren.	Het ligt buiten de scope van dit onderzoek om vast te stellen wat de burger heeft ervaren van het Veiligheidshuis. De woorden “daadkrachtig” en “betrokken” zouden weerspiegeld kunnen worden in de aanpak van de casus (1 en 7) van grote maatschappelijke onrust. De infrastructuur van het Veiligheidshuis stelde de overheid in staat om snel en adequaat in te grijpen en niet los te laten voordat de casus kon worden beëindigd.
De overlastpleger krijgt de zorg, begeleiding en sturing die hem helpt te stoppen met criminaliteit en overlast en die hem op weg helpt met een zinvol bestaan.	Uit dit onderzoek blijkt dat er fors wordt geïnvesteerd in alle leefgebieden en zelfs in case management wanneer extra begeleiding een succesfactor kan zijn.
Door samenwerking van de strafrecht- en zorgketen in het Veiligheidshuis wordt er een adequate en integrale aanpak gerealiseerd die voorkomt dat partijen langs elkaar heen werken.	Dit onderzoek suggereert dat de coördinatierol van het Veiligheidshuis, om “te voorkomen dat partijen langs elkaar heen werken” goed wordt uitgevoerd en wel tegen lage kosten, afgezet tegen de trajectkosten. De woorden “adequaat” en “integraal” zijn niet nader gedefinieerd. Dit onderzoek maakt duidelijk dat op alle leefgebieden en voor alle leden van een gezin(sverband) interventies worden aangeboden en georganiseerd. Dit duidt op bevestiging van de integraliteit. “Adequaat”. Bij de bespreking van de casussen is ook duidelijk geworden dat de samenwerking nog effectiever en efficiënter kan.



Conclusies

Deze rendementsanalyse wijst uit dat het Veiligheidshuis complexe casussen oplost door een gecoördineerde aanpak. De (extra) kosten van coördinatie bedragen ongeveer 1,5 % van de trajectkosten. Een succesvol traject kan een doorlooptijd van 2- 4 jaar hebben afhankelijk van de complexiteit c.q. hardnekkigheid van de casus. Als casussen succesvol zijn afgesloten worden forse maatschappelijke vervolgcosten voorkomen (circa € 150.000 per casus). In een aantal hardnekkige casussen van zorgmijders en/of veelplegers kan de Veiligheidshuisaanpak bijdragen om de vervolgcosten zo beperkt mogelijk te houden.

Concluderend, het Veiligheidshuis is een passend antwoord op de complexe casussen. In hoeverre het aantal opgeloste casussen beantwoordt aan de doelstelling van vermindering van de recidive valt buiten de scope van dit onderzoek. Wel heeft dit onderzoek bevestigd dat:

1. een aantal complexe zaken door goede samenwerking en afstemming tussen een veelheid van ketenpartners kan worden opgelost
2. bij complexe zaken die geen positieve afloop kennen, de verdere kosten van interventies worden beperkt
3. in beide gevallen verdere maatschappelijke kosten worden voorkomen
4. die coördinatierol slechts een fractie vormt van de kosten van uitvoering



Discussie

Dit onderzoek suggereert dat de coördinerende rol van het Veiligheidshuis relatief lage kosten heeft ten opzichte van de baten. Wel zijn er enkele punten voor versterking en verdieping van die rol te noemen.

Doorlooptijden en handelingssnelheid

Dit onderzoek heeft niet kunnen bevestigen dat het Veiligheidshuis een versnelling in het proces genereert. Dat is jammer want snelheid van handelen is voor de complexe casussen van doorslaggevend belang. De doorlooptijden van de processen zijn niet altijd even duidelijk te onderscheiden. Wellicht dat het daardoor lijkt alsof de handelingssnelheid niet altijd even hoog is. Zo konden in sommige casussen wachtlijsten niet worden omzeild waardoor het proces vertraging oploopt.

Ook worden op de verschillende locaties verschillende werkwijzen gehanteerd. Een goede aansluiting bij lokale partners en overlegvormen is uiterst belangrijk voor het succes van de coördinatierol. Maar daarnaast is te constateren dat er een grote mate persoonsafhankelijkheid is, want de rol van coördinator wordt erg verschillend ingevuld. De bandbreedte van de coördinatiekosten wordt met name verklaard doordat informatie soms wordt verzameld met cliënten in een MDO (kostbaar) en aan de andere kant dat relatief goedkope zaken verhoudingsgewijs meer coördinatie nodig hebben en vice versa, een ISD (kostbare) zaak kent soms verhoudingsgewijs lage kosten voor de coördinatie. Hiermee is geen waardeoordeel over de coördinatie zelf uitgesproken, want dat is niet onderzocht. Wel is het opvallend dat de bandbreedte groot is, dit is een indicatie dat een onderzoek naar nut en noodzaak van het uniformeren van de werkwijze wellicht zinvol is.

Het lijkt erop dat procesmatig werken de rolvastheid, effectiviteit en handelingssnelheid verder kan vergroten. Hierbij valt te denken aan:

- meer standaardiseren van de rollen, aanpak en de processen waardoor de voortgang beter valt te monitoren
- de registratie in het informatiesysteem te verbeteren. Het is duidelijk dat het systeem geen perfect hulpmiddel is, maar de dossiervorming kan worden geoptimaliseerd



Case management

Case management is in een aantal gevallen succesbepalende factor gebleken. Daarbij valt op dat:

- de rol van casemanager is niet helder benoemd of uitgewerkt
- coördinatoren soms de rol van casemanager op zich nemen
- er lijken ook geen resultaat- of inspanningsverplichtingen te zijn afgesproken (anders dan de caseload)
- case management is een relatief goedkope interventie
- case management is ook voor de klant van toegevoegde waarde

Kortom, het lijkt de moeite waard om case management nader uit te werken als interventie: wanneer wel, wanneer niet?, hoe intensief?, welke rol, taak en verantwoordelijkheden.

Kwaliteit en outcome

De overleggen zijn erg operationeel van opzet: informatieverzameling, afstemmen van aanpak en acties. Door de hoge caseload wordt er niet stilgestaan bij tactische of strategische onderwerpen, zoals:

- waar zitten de systeemfouten en welke (gecoördineerde) acties kunnen we daarvoor ondernemen?
- Hoe kunnen we de proceskwaliteit verbeteren en welke (gecoördineerde) acties zijn daarvoor nodig (denk aan de informatievoorziening)?
- Wat valt er te leren van de succesvolle aanpakken en welke elementen moeten we in de toekomst bij andere casussen ook toepassen?
- Hoe goed doen we het eigenlijk qua effect en resultaat?

De inzet van de schaarse capaciteit van de professionals kan verder geoptimaliseerd worden door:

- Outcome-meting: het registreren en meten van de outcome, zodat successen en best practices kunnen worden geïdentificeerd
- Versterken expertrol: naast minder operationeel (informatie-uitwisseling, actiepunten) en meer tactisch en strategisch overleg (scenario-analyse per casus, bijv toewerken naar ISD)

Kortom, met relatief eenvoudige interventies als het uniformeren van de werkwijze, organiseren van doorzettingsmacht en een betere benutting van het overleg mag een nog groter rendement van het Veiligheidshuis qua kosten en outcome worden verwacht.