

## Aanvraag extra financiering

Hulplijn 113 Zelfmoordpreventie i.v.m. Corona, 25 mei 2020

### Inleiding

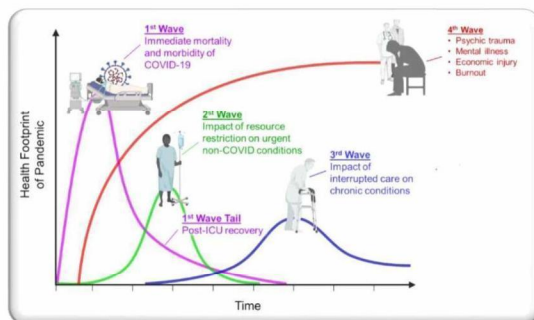
In deze notitie wordt de noodzaak van extra financiering ten behoeve van de hulpverlening van 113 Zelfmoordpreventie voor 2020 (10)(1c) en 2021 (10)(1c) toegelicht. Deze aanvraag is aanvullend op de verleende Instellingssubsidie. Deze aanvraag staat los van de aanvraag voor de Landelijke Agenda III.

Tijdens zijn werkbezoek op 12 mei heeft staatssecretaris Blokhuis aangegeven dat hem er veel aan is gelegen dat de werkzaamheden van 113 juist nu, tijdens de Corona-crisis, goed, veilig en voldoende doorgang kunnen vinden. Hij heeft verzocht aan te geven wat er nodig is in dit kader, hetgeen hieronder is weergegeven.

### Coronacrisis en de gevolgen voor de hulplijn

Wat verwachten we de komende periode?

In onderstaande grafiek is de mogelijk te verwachten impact van Corona op de maatschappij visueel weergegeven. Voor zelfmoord is met name de vierde golf van belang. Deze golf komt later in tijd en heeft het meeste invloed op het welzijn van burgers en de risicofactoren die aan zelfmoord gerelateerd zijn, de verwachting is dat het aantal suicides gaat toenemen (bron: <https://hldr.wordpress.com/2020/04/07/the-pandemics-4th-wave/>). Deze verwachting is ook geuit door een groep Nederlandse wetenschappers (<https://www.113.nl/actueel/wetenschappers-vrezen-toename-suicides>).



# 113 zelfmoord preventie

Om de door de Coronacrisis te verwachten hausse te voorkomen, zet 113 in op suïcidepreventie met een breed scala aan maatregelen, die buiten het kader van deze financieringsaanvraag vallen en hier verder niet zullen worden besproken.

Hoe is de situatie nu?

- a. Rechtstreekse gevolgen van de getroffen Corona-maatregelen die **in de organisatie merkbaar** zijn: vertraging van projecten, extra inspanningen om mensen te rekruteren, extra capaciteit voor opleiding en begeleiding van hulpverleners bij thuiswerken, extra (thuis)werkplekken. Zoals het er nu naar uitziet, zal dit voor langere tijd nodig zijn en invloed hebben.
- b. We zien **nog géén toename in** suïcides en suïcidepogingen. Bij onze hulplijn blijft het aanhoudend druk.
- c. **Veel hulpvragers hebben Corona gerelateerde problemen.** De problemen van de hulpvragers bij 113 Zelfmoordpreventie die nu het meest genoemd worden zijn:
  - **eenzaamheid** en het niet meer hebben van afleiding (meer tijd om te piekeren) en
  - **het niet doorgaan van de reguliere hulp**, waardoor bestaande klachten verergeren

Daarnaast horen we:

- onzekerheid/angst voor virus
  - onveilige thuissituatie voor kinderen
  - werk kwijt en of schulden
  - toename van depressie/angst door onzekere tijden
  - zorg om naaste die suïcidaal is en niet de juiste hulp krijgt
  - anders, zoals: het niet kunnen zien van een dierbare, hogere werk/studiedruk, niet eens zijn met corona maatregelen, geen ritme en terugval in verslaving
- d. 113 Zelfmoordpreventie **verwacht door Corona een sterke toename** in suïcidaliteit, omdat bekende risicofactoren toenemen door de (gevolgen van) corona, concrete voorbeelden hiervan zijn:
    - (dreigende) werkloosheid en financiële problemen
    - eenzaamheid, sociaal isolement
    - psychische problemen
    - De efficiëntie van onze hulplijn is minder door thuiswerk, vermoedelijk 20 à 25%

Deze gevolgen van de corona-crisis komen boven op een aantal langer bestaande problemen binnen de afdeling '113 Hulpverlening'. Het gaat om de volgende structurele problemen die nu extra impact krijgen vanwege de corona-crisis.

1. **Groeiende vraag hulpgesprekken** - De drukte in de hulplijnen is de laatste jaren sterk toegenomen (33% per jaar in 2018 en 2019, 2020 Q1 28% groei t.o.v. 2019 Q1), onder andere

# 113 zelfmoord preventie

door de sterk groeiende naamsbekendheid. Qua aantallen hulpgesprekken heeft 113 Zelfmoordpreventie in 2019 het afgesproken niveau voor 2021 (90.000) al bereikt. Zie hiervoor ook onderstaande tabel.

jaar	hulpgesprekken			naams- bekendheid	
	doel	realisatie	groei	doel	realisatie
2021	90.000			60%	
2020	85.000			57%	
2019	75.000	93.000	33%	54%	75%
2018	65.000	70.000	32%	50%	56%
2017		53.000	66%		39%
2016		32.000	45%		15%
2015		22.000			3%

De vraag is echter nog groter: gemiddeld wordt zo'n 20% van de oproepen (chat/telefoon) *niet* de eerste keer beantwoord. We achten het noodzakelijk om in de komende tijd de bereikbaarheid richting 95% te laten *toenemen*, terwijl in de afgelopen maanden de bereikbaarheid juist aan het *afnemen* is richting 70%.

- 2. Onevenwichtige personeelsopbouw** - In de afgelopen jaren zijn forse aantallen stagiairs ingezet (150 in 2018 en 100 in 2019), hetgeen een te zware belasting voor de organisatie is gebleken qua rekrutering, opleiding en begeleiding. Het is noodzakelijk het aandeel vaste krachten omhoog te brengen om tot een betere en een meer duurzame personeelsformatie te komen. Deze gewenste ontwikkeling is opgenomen in het jaarplan 2020, maar de bijbehorende extra financiering ontbreekt.
- 3. Nachtbezetting onvoldoende** - De standaardbezetting in de hulplijnen gedurende de nacht tussen 4:00 uur en 7:30 uur bestaat uit slechts één (!) persoon, hetgeen, zowel uit bereikbaarheidsoogpunt als uit oogpunt van belastbaarheid van de medewerker, ongewenst is. Uitbreiding van de bezetting is vanwege deze situatie nodig en in gang gezet.
- 4. Ontwikkeling ICT-systemen** - De in het intensiveringsplan 2018 -2021 beoogde integratie en optimalisatie van ICT-systemen krijgt vorm door de ontwikkeling van het "Next Level Behandelplatform", een (nieuw) geïntegreerd systeem t.b.v. zowel hulplijnen als therapiebehandelingen. De ontwikkeling hiervan loopt vertraging op waardoor de (eenmalige) projectkosten hoger uit gaan vallen dan voorzien. Volgens huidige schatting zullen de kosten van de benodigde extra inspanningen zo'n € (10)(1c) bedragen. Naast systeemstabiliteit moet het Next Level Behandelplatform ervoor zorgen dat een toename van hulpgesprekken niet leidt tot een rechtstreekse en evenredige toename van de benodigde bezetting in FTE's. Zo kan er veel tijdswinst gemaakt worden door efficiënter te registreren, kan het systeem veel sturingsinformatie geven, kan triage ingevoerd worden bij de telefonie, en tal van andere verbeteringen.



Wat is nodig?

**Voor wat betreft de 113 hulplijn wordt ingezet op het optimaliseren van de huidige bezetting voor het bereik richting 95 %.** Het beter bereikbaar zijn is in zichzelf een belangrijke verbetering die sowieso nodig is om tijdig de juiste hulp te kunnen bieden aan hulpvragers in een levensgevaarlijke situatie. Het is daarbij van groot belang dat deze hervorming *zo snel mogelijk* worden ingezet. Dit zodat de hervormingen rond zijn op het moment dat de toename van hulpvragers een feit is en het systeem voldoende robuust is om – zo nodig – verdere groei aan te kunnen.

In bijlage 1 wordt berekend wat benodigd is voor deze hervorming:

Voor dit kalenderjaar 2020 gaat het om (10)(1c) directe personeelskosten, hetgeen neerkomt op € (10)(1c) voor de resterende 9 “Corona-maanden” en daarnaast (10)(1c) voor ICT kosten (zie hiervoor ook punt 4), samen (10)(1c)

In 2021 gaat het om (10)(1c) directe personeelskosten. De onevenwichtige opbouw van personeel dient te worden opgepakt (zie punt 2). Hiervoor zal in 2021 een deel van de stagiaires vervangen worden door beroepskrachten. De toename van de kosten is hier een direct gevolg van.

# 113 zelfmoord preventie

## Bijlage 1: Berekening en onderbouwing

Om te komen tot een effectieve respons (95%) is het nodig per tijdstip te bepalen wat nodig is qua bezetting. Het structurele tekort vindt vooral plaats in de nacht- en de late avonddienst. Onderstaande steekproef van medio maart tot medio april laat een totaal van 92 gemiste uren op dag basis zien:

telefoongesprekken			chats			totaal verlaten
dag	datum	Verlaten	dag	datum	Verlaten	
ma	16-3-2020	19	ma	16-3-2020	83	102
di	17-Mar	9	di	17-Mar	42	51
wo	18-Mar	28	wo	18-Mar	93	121
do	19-Mar	31	do	19-Mar	111	142
vr	20-Mar	19	vr	20-Mar	32	51
za	21-Mar	21	za	21-Mar	68	89
zo	22-Mar	22	zo	22-Mar	79	101
ma	23-Mar	28	ma	23-Mar	87	115
di	24-Mar	40	di	24-Mar	52	92
wo	25-Mar	22	wo	25-Mar	87	109
do	26-Mar	13	do	26-Mar	90	103
vr	27-Mar	11	vr	27-Mar	60	71
za	28-Mar	10	za	28-Mar	52	62
zo	29-Mar	16	zo	29-Mar	66	82
ma	30-Mar	27	ma	30-Mar	103	130
di	31-Mar	13	di	31-Mar	58	71
wo	1-apr	26	wo	1-apr	77	103
do	2-apr	17	do	2-apr	63	80
vr	3-apr	18	vr	3-apr	59	77
za	4-apr	17	za	4-apr	44	61
zo	5-apr	13	zo	5-apr	28	41
ma	6-apr	13	ma	6-apr	57	70
di	7-apr	18	di	7-apr	77	95
wo	8-apr	26	wo	8-apr	72	98
do	9-apr	21	do	9-apr	37	58
vr	10-apr	12	vr	10-apr	34	46
za	11-apr	24	za	11-apr	40	64
zo	12-apr	12	zo	12-apr	42	54
ma	13-apr	11	ma	13-apr	53	64
di	14-apr	27	di	14-apr	98	125
wo	15-apr	21	wo	15-apr	44	65
do	16-apr	26	do	16-apr	42	68
gemiddeld gemist		19,71875	gemiddeld gemist		63,4375	83,15625
duur in minuten		40	duur in minuten		59	
Totaal in uren		13,145833	Totaal in uren		52,8645833	

Chat & tel.	66,010417
onzichtbaar gemist	40%
totaal gemiste uren	92,414583

Er zijn per dag 92 uur extra productie benodigd, jaarlijks zijn dat 33.580 uren. Een fulltime Cao GGZ contract levert 1.663 uur netto op. Hetgeen betekent dat er 20 Fte noodzakelijk is. Daarnaast is er een extra nachtdienst nodig.

In 2020 worden deze uren verdeeld over tien stagiairs en tien hulpverleners 1. In 2021 worden de huidige stagiairs vervangen door hulpverleners 1 om zo te komen tot een meer evenredige verdeling van de personeelsbezetting.

# 113 zelfmoord preventie

Om deze mensen adequaat te kunnen begeleiden, is er meer inzet van de begeleiding noodzakelijk. Hiervoor zal er een extra GZ-psycholoog ingezet moeten worden. In onderstaande tabel staan de kosten per functie uitgewerkt:

Jaarlijkse Werkgeverslasten				
	HV 1	GZ psycholoog	jr. HV	Stagiair
Schaal (inclusief ORT)	55	65	45	Vergoedingen
Kosten	(10)(1c)			

Resumerend zijn er 92 extra uren gedurende 7 dagen per week nodig. Daarnaast is de inzet van 1 nachtdienst voor 7 dagen in de week en een fulltime GZ psycholoog noodzakelijk. In de tabellen hieronder staan de kosten voor 2020

Kosten 2020		
Personen per dag	Fte	Kosten versus dagen
HV1	10	(10)(1c)
Stagiairs	10	
1 nachtdiensten (junior)	1,7	
GZ psycholoog	1,0	
Totaal		
Omgerekend naar 9 resterende maanden		
Eenmalig ICT		
Totaal extra benodigd 2020	22,7	

Zoals eerder genoemd zijn de kosten in 2021 verlaagd met tien stagiairs en verhoogd met tien beroepskrachten. Dit staat uitgewerkt in onderstaande tabel:

Kosten 2021		
Personen per dag	Fte	Kosten versus dagen
HV1	20	(10)(1c)
1 nachtdiensten (junior)	1,7	
GZ psycholoog	1,0	
Totaal extra benodigd 2021	22,7	

**Conclusie: benodigde** uitbreiding budget 2020: (10)(1c) & 2021: (10)(1c) miljoen euro.