



> Retouradres Postbus 2518 6401 DA Heerlen

Per e-mail en aangetekende post

Veilig Thuis Noord-Holland Noord
t.a.v. de directeur Publieke Gezondheid GGD Hollands
Noorden

Bezoekadres:

Stadsplateau 1
3521 AZ Utrecht
T 088 120 5000
www.igj.nl

Inlichtingen bij

Ons kenmerk

IJZ/180313701-MIJ/18-001-VGT

Uw kenmerk

--

Datum 30 maart 2018
Betreft Instellen verscherpt toezicht Veilig Thuis Noord-Holland
Noord

Geachte,

Bij deze deel ik u mee dat de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd in oprichting (hierna: de inspectie) Veilig Thuis Noord-Holland Noord per 30 maart 2018 voor een periode van zes maanden onder verscherpt toezicht stelt. U bent hierover door de inspectie op de hoogte gesteld op 30 maart 2018.

Bevindingen inspectie

In uw brief van 19 september 2017 sprak u richting de inspectie uw zorgen uit over de sinds mei 2017 toegenomen wachtlijst bij Veilig Thuis Noord-Holland Noord. Op verzoek van de inspectie kondigde u aan welke maatregelen u trof en u gaf hierbij aan dat de invoering hiervan de hoogste prioriteit kreeg.

Op 13 oktober 2017 voerde de inspectie een gesprek met de voorzitter van het Dagelijks Bestuur en met de plaatsvervangend Directeur Publieke Gezondheid met als doel meer zicht te krijgen op de actuele stand van zaken van de wachtlijsten, de oorzaken van het herhaaldelijk ontstaan van deze wachtlijsten en de aangekondigde maatregelen. Naar aanleiding van dit gesprek sprak de inspectie met u af dat u de inspectie direct op de hoogte zou stellen indien de wachtlijsten, onverhoopt, opnieuw zouden toenemen.

Op 7 februari 2018 informeerde de interim manager Veilig Thuis Noord-Holland Noord, de inspectie telefonisch over de forse groei van zowel de wachtlijst triage als de wachtlijst onderzoeken. Deze groei was sinds december 2017 ontstaan. Daarmee is de inspectie niet onverwijld geïnformeerd over de oplopende wachtlijsten door Veilig Thuis Noord-Holland Noord. De inspectie beschouwt de verder opgelopen wachtlijsten en het moment waarop Veilig Thuis Noord-Holland Noord hierover contact opnam als zorgwekkend omdat dit mogelijk gevolgen heeft voor de veiligheid van de kinderen, leden van gezinnen en huishoudens. Gezien de geconstateerde risico's vond op 5 maart 2018 een bestuurlijk gesprek plaats tussen u, de voorzitter van het Dagelijks Bestuur en de inspectie. In dit gesprek gaf u aan verbetermaatregelen in gang te hebben gezet om de tekortkomingen aan te pakken. In aanvulling hierop stuurde u op 9 maart 2018 een geconcretiseerd plan van aanpak aan de inspectie.



Voornemen verscherpt toezicht

Op 21 maart 2018 heeft de inspectie u een brief gestuurd waarin ze haar voornemen uitsprak om Veilig Thuis Noord-Holland Noord onder verscherpt toezicht te plaatsen voor de duur van zes maanden. Ook reageerde de inspectie op uw plan van aanpak. De inspectie stelde u in de gelegenheid om binnen vijf werkdagen te reageren op feitelijke onjuistheden in deze brief.

In een brief van 28 maart 2018 gaven GGD Hollands Noorden en Veilig Thuis Noord-Holland Noord een reactie op de bevindingen van de inspectie. De inspectie stelde vast dat uw brief naast een reactie op feitelijke onjuistheden, ook verhelderende en aanvullende informatie bevat, zoals het rapport van een extern onderzoeksbureau. Aangezien de resultaten van dit onderzoek nog niet hebben geleid tot een plan van aanpak laat de inspectie op dit moment de onderzoeksresultaten buiten beschouwing. Voor zover uw reactie feitelijke onjuistheden betrof, zijn deze wel overgenomen in deze brief.

Beoordeling plan van aanpak wachtlijsten Veilig Thuis Noord-Holland Noord

Op 9 maart 2018 ontving de inspectie het plan van aanpak wachtlijsten Veilig Thuis Noord-Holland Noord. Het plan van aanpak geeft blijk van urgentiebesef bij de directie Veilig Thuis Noord-Holland Noord. Het richt zich op de korte termijn en heeft als doel om op 31 augustus 2018 te voldoen aan de wettelijke termijn voor triage en vanaf 31 oktober 2018¹ te voldoen aan de wettelijke termijn voor de doorlooptijd van onderzoeken. Op dit moment heeft de inspectie onvoldoende vertrouwen dat dit daadwerkelijk gerealiseerd wordt. De in het afgelopen jaar ontvangen informatie duidt op terugkerende patronen en tekortkomingen als het gaat om het oplossen van wachtlijsten en het inzetten en monitoren van verbetermaatregelen. Het plan van aanpak geeft onvoldoende houvast voor de inspectie om vertrouwen te hebben dat verbeteringen worden geborgd. Bovendien bevat het plan van aanpak een aantal voorbehouden die de realisatie onzeker maken.

In het navolgende treft u de nadere beoordeling van het plan van aanpak, uitgesplitst in een aantal onderwerpen.

Financiering

De kosten die voortvloeien uit het plan van aanpak worden in eerste instantie bekostigd uit de begroting van Veilig Thuis 2018. Medio 2018 stelt Veilig Thuis Noord-Holland Noord een herziene begroting op en legt die aan de gemeenten voor. Onduidelijk is of de betrokken gemeenten hiermee instemmen. Hiermee ontstaat het risico dat tijdens de uitvoering van het plan van aanpak Veilig Thuis Noord-Holland Noord maatregelen moet bijstellen of terugdraaien.

De inspectie stelt vast dat in de ontvangen dienstverleningsovereenkomst (afgesloten tussen de achttien betrokken gemeenten en GGD Hollands Noorden) geen begroting is opgenomen. Bovendien is in voorgaande jaren gebleken dat financieringsvraagstukken voor Veilig Thuis Noord-Holland Noord tijdrovend zijn. Dit betekent dat de benodigde aanvullende middelen mogelijk te laat beschikbaar worden gesteld.

¹Deze datum is aangepast naar aanleiding van uw reactie. Zoals uit de hieronder beschreven verwachtingen blijkt, oordeelt de inspectie dat dit doel eerder moet worden gehaald.



Inzet extra personeel

De doelstellingen in het plan van aanpak worden gerealiseerd door de inzet van extra personeel, deels door het tijdelijk inzetten van extra eigen personeel en deels door het tijdelijk inzetten van medewerkers van externe bureaus. Veilig Thuis Noord-Holland Noord gaat er daarbij vanuit op 31 augustus 2018 te voldoen aan de wettelijke termijn voor triage en vanaf 31 oktober 2018 te voldoen aan de wettelijke termijn voor de doorlooptijd van onderzoeken. De inspectie vindt dat dit doel eerder behaald moet zijn. Dit betekent dat extra personeel ingezet moet worden. Onduidelijk is ook of de ingezette externe bureaus gedurende de gehele beoogde periode daadwerkelijk personeel kunnen leveren.² Onzeker is bovendien of, gelet op het ziekteverzuim van de eerste drie maanden van 2018, de inzet van eigen personeel de komende tijd voldoende is gewaarborgd.

Gevolgen andere disciplines

De inzet van extra uitvoerende medewerkers heeft naar verwachting gevolgen voor de te verrichten werkzaamheden van huidige uitvoerende medewerkers, vertrouwensartsen en gedragswetenschappers. Belangrijke beslismomenten vragen immers om minimaal intercollegiaal overleg en bij complexe casuïstiek om multidisciplinair overleg. De inspectie stelt vast dat het plan van aanpak hierop niet ingaat. Vooralsnog neemt de inspectie aan dat de bezetting gedragswetenschappers voldoende is om de normale instroom aan te kunnen (bezetting is gelijk aan de formatie). Gelet op de vacatureruimte bij de vertrouwensartsen is de huidige bezetting onvoldoende om de toename van werkzaamheden te kunnen verrichten. Zeker aangezien de enige vertrouwensarts die momenteel in dienst is bij Veilig Thuis Noord-Holland Noord nog in opleiding is.

Veiligheid

Het plan van aanpak maakt geen melding van de wijze waarop Veilig Thuis Noord-Holland Noord zicht blijft houden op de veiligheid van de kinderen, leden van gezinnen en huishoudens op de wachtlijst en hoe Veilig Thuis Noord-Holland Noord prioriteert. Uit uw aanvullende reactie blijkt dat in het huidige werkproces stappen staan opgenomen om zicht te houden op de veiligheid van casuïstiek van de wachtlijst.

Onvoldoende duidelijk is welke concrete termijnen worden gehanteerd en wie verantwoordelijk is voor de uit te voeren actie. Om die reden kan de inspectie niet beoordelen of er sprake is van adequaat wachtlijstbeheer.

Conclusie

Gelet op de terugkerende wachtlijsten en tekortkomingen als het gaat om het inzetten en monitoren van verbetermaatregelen, heeft de inspectie onvoldoende vertrouwen dat Veilig Thuis Noord-Holland Noord binnen afzienbare tijd slaagt in het structureel doorvoeren en monitoren van verbetermaatregelen waardoor de kwaliteit van de zorg onvoldoende is gegarandeerd. Om die reden stelt de inspectie Veilig Thuis Noord-Holland Noord onder verscherpt toezicht voor de duur van zes maanden met ingang van 30 maart 2018.

² Uit uw aanvullende reactie blijkt dat het personeel van de twee externe bureaus per 9 en 23 april 2018 operationeel zijn.



Verwachtingen

De verantwoordelijkheid voor de kwaliteit van Veilig Thuis Noord-Holland Noord berust bij de directie en het Dagelijks Bestuur van de Gemeenschappelijke Gezondheidsdienst Hollands Noorden. De inspectie verwacht dat u zorg draagt dat het vertrouwen in Veilig Thuis Noord-Holland Noord op zo kort mogelijke termijn hersteld wordt door thans de noodzakelijke maatregelen te treffen op het gebied van de gestelde tekortkomingen.

Ons kenmerk

IJZ/180313701-MIJ/18-001-VGT

Voor het herstel van het vertrouwen in het functioneren van Veilig Thuis Noord-Holland Noord is het voor de inspectie onontbeerlijk dat u concrete afspraken maakt en concrete resultaten boekt. Daartoe verwacht de inspectie minimaal de volgende stappen van Veilig Thuis:

- De wachtlijst triage (meldingen die niet binnen 5 dagen worden getriageerd) wordt met prioriteit opgepakt en neemt zo spoedig mogelijk lineair af van 190 meldingen tot 0 in de komende periode tot uiterlijk 31 augustus 2018;
- De wachtlijst onderzoeken neemt zo spoedig mogelijk lineair af van 75 onderzoeken tot een maximale werkvoorraad van 10-20 onderzoeken per uiterlijk 31 augustus 2018, waarbij deze gezinnen en huishoudens niet langer dan vier weken na triage wachten op de start van het onderzoek;
- Zo spoedig mogelijk en met voorrang triageert Veilig Thuis Noord-Holland Noord nieuwe meldingen binnen 5 dagen;
- Per uiterlijk 31 augustus rondt Veilig Thuis Noord-Holland Noord nieuw binnengekomen onderzoeken binnen 10 weken af;
- Veilig Thuis Noord-Holland Noord stuurt de inspectie uiterlijk 10 april 2018 het werkproces "zicht houden op veiligheid van casuïstiek van de wachtlijsten". De inspectie verzoekt hierin te benoemen welke concrete termijnen worden gehanteerd en wie hiervoor verantwoordelijk is;
- Onderzoeken met prioriteit 'hoog' pakt Veilig Thuis Noord-Holland Noord direct op;
- Veilig Thuis Noord-Holland Noord informeert belanghebbenden (melders, wachtenden) dat sprake is van wachtlijsten;
- Veilig Thuis Noord-Holland Noord voert de monitoring, zoals afgesproken in de afsluitbrieven die Veilig Thuis Noord-Holland Noord per 1 april 2018 verzendt, ook daadwerkelijk uit. De nog uit te voeren monitoring van afgeronde onderzoeken zijn uiterlijk 1 juni 2018 gedaan;
- De inspectie ontvangt per omgaande en vervolgens maandelijks een overzicht van de wachtlijsten van alle zaken die wachten op triage, op onderzoek en op overdracht naar het lokale veld, met daarbij vermelding van de datum van binnenkomst van de melding;
- De inspectie ontvangt per omgaande en vervolgens maandelijks een overzicht van de bezetting (afgezet tegen de formatie) van de verschillende functiegroepen en het ziekteverzuimpercentage. Daarbij maakt Veilig Thuis Noord-Holland Noord onderscheid tussen de bezetting door eigen (tijdelijk) personeel en door externen;
- Veilig Thuis informeert de inspectie uiterlijk 1 juni 2018 over het plan voor de (middel)lange termijn, het plan dat Veilig Thuis Noord-Holland Noord ontwikkelt naar aanleiding van de bevindingen van het externe onderzoeksbureau;
- Veilig Thuis Noord-Holland Noord informeert de inspectie direct over alle nieuwe ontwikkelingen en relevante zaken die van invloed zijn op de kwaliteit van Veilig Thuis Noord-Holland Noord.



Ons kenmerk
IJZ/180313701-MIJ/18-001-VGT

Vervolgacties inspectie

De inspectie volgt in de periode van het verscherpt toezicht nauwkeurig of Veilig Thuis Noord-Holland Noord de verbetermaatregelen uitvoert en borgt. De inspectie brengt binnen de periode van het verscherpt toezicht aangekondigde en onaangekondigde bezoeken aan Veilig Thuis Noord-Holland Noord.

Voor het einde van de periode van het verscherpt toezicht oordeelt de inspectie, op grond van de bevindingen en conclusies of het verscherpt toezicht kan worden opgeheven. Als tijdens de periode van het verscherpt toezicht hiervoor aanleiding ontstaat, kan de inspectie ook besluiten tot verdere stappen, bijvoorbeeld in de vorm van bestuursrechtelijke maatregelen.

Procedure verscherpt toezicht en openbaarmaking

Het instellen van verscherpt toezicht is geen besluit in de zin van de Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb) en daarom niet vatbaar voor bezwaar en beroep. Wel heeft u de gelegenheid gehad om hierop inhoudelijk te reageren en eventuele bedenkingen tegen openbaarmaking kenbaar te maken. U heeft afgezien van een inhoudelijke reactie op het instellen van verscherpt toezicht.

In uw mail van 4 april 2018 heeft u aangegeven geen bedenkingen te hebben tegen de openbaarmaking.

Deze brief van het verscherpt toezicht wordt derhalve tezamen met een persbericht op de website van de inspectie gepubliceerd (www.igj.nl).

Een afschrift van deze brief stuurt de inspectie aan de voorzitter van het Dagelijks Bestuur.

De inspectie neemt aan u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,

Senior inspecteur IJZ³

³ Tot wijziging van diverse wetten op het terrein van de volksgezondheid en jeugdhulp in verband met de fusie van de Inspectie voor de Gezondheidszorg en de Inspectie Jeugdzorg tot de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd in oprichting heeft plaatsgevonden, hanteren wij bij ondertekening de in de wet genoemde organisatienaam