



Inspectie Jeugdzorg
Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

> Retouradres Postbus 483 3500 AL Utrecht

Veilig Thuis Noord-Holland Noord
T.a.v. de directeur Publieke Gezondheid
GGD Hollands Noorden
De heer E.J. Paulina
Postbus 9276
1800 GG ALKMAAR

Bezoekadres
Stadsplateau 1
3521 AZ Utrecht
T 088 370 02 30

Inlichtingen bij
mw. mr. J.T. Drenth

Ons kenmerk
IJZ/180614959-MIJ/18-001-H

Datum 26 juni 2018
Betreft Verscherpt toezicht Veilig Thuis Noord-Holland Noord

Geachte heer Paulina,

Op 11 juni jongstleden bracht de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd in oprichting (hierna: de inspectie) een onaangekondigd bezoek aan Veilig Thuis Noord-Holland Noord. Dit in het kader van het lopende traject verscherpt toezicht. Hierbij stel ik u op de hoogte van de bevindingen tijdens het bezoek. In de beoordeling maakt de inspectie tevens gebruik van de door Veilig Thuis in de afgelopen tijd verstuurde schriftelijke informatie zoals opgenomen in de periodiek ontvangen dashboards. Op 8 juni jongstleden ontving de inspectie het meerjarenplan van Veilig Thuis Noord-Holland Noord. Over de inhoudelijke beoordeling van dit plan stuurt de inspectie u een aparte brief.

Bevindingen inspectie

Tijdens het bovengenoemde onaangekondigd bezoek sprak de inspectie met een vertegenwoordiging van de directie, het management, de uitvoerende medewerkers, een gedragswetenschapper en de vertrouwensartsen. Door (landelijke) technische problemen van het systeem REGAS kon de inspectie op deze dag geen dossiers raadplegen.

De inspectie constateert dat Veilig Thuis Noord-Holland Noord concrete resultaten heeft behaald ten aanzien van de wachtlijst triage. Nieuwe meldingen worden bovendien sinds medio april bijna altijd (97%) binnen vijf werkdagen getriageerd. De inspectie vindt dit positief, zeker in het licht van het aantal toegenomen meldingen de afgelopen tijd. De wachtlijst van te onderzoeken zaken is toegenomen. Deze toename is, hoewel niet gehoopt, niet volledig onverwacht gezien de toename van het aantal meldingen dat niet langer op de wachtlijst triage staat. De inspectie vindt de hierdoor ontstane toename van de werkdruk voor een aantal disciplines zorgelijk. In het navolgende treft u de nadere beoordeling uitgesplitst in een aantal onderwerpen.



Financiering

De kosten van het plan van aanpak wachtlijsten, zoals de inzet van extern personeel, zijn in eerste instantie bekostigd uit de initiële begroting van Veilig Thuis Noord-Holland Noord 2018. Inmiddels is door Veilig Thuis Noord-Holland Noord een herziene begroting opgesteld en voorgelegd aan de gemeenten. Onduidelijk is of de betrokken gemeenten hiermee instemmen. Gezien de berichten in de media over zorgen bij gemeenten over de financiële situatie bij GGD Hollands Noorden, vindt de inspectie dit zorgelijk. Het risico is nog steeds onverminderd groot dat de benodigde aanvullende middelen voor 2018 en structurele verruiming voor 2019 en verder niet beschikbaar worden gesteld. Het is daarmee nog onduidelijk of Veilig Thuis Noord-Holland Noord over voldoende middelen beschikt om haar taken voor de kwetsbare burgers naar behoren uit te kunnen voeren.

Ons kenmerk

IJZ/180614959-MIJ/18-001-H

Bestuurlijke context

In verband met de recentelijk gehouden gemeenteraadsverkiezingen bevindt het dagelijks bestuur van GGD Hollands Noorden zich in een overgangsfase. De inspectie vindt dit zorgelijk en verzoekt u expliciet zorg te dragen dat de verschillende gemeenten ook in deze fase op de hoogte worden gehouden van de ontwikkelingen bij GGD Hollands Noorden. Daarnaast verwacht de inspectie dat het bestuur van Veilig Thuis Noord-Holland Noord zorg draagt voor continuïteit in de bestuurlijke aansturing van Veilig Thuis en in de vertegenwoordiging van het gezamenlijk belang en draagvlak van de gemeenten in het gebied.

Inzet (extra) uitvoerend personeel

De doelstellingen ten aanzien van de aanpak van de wachtlijsten realiseert Veilig Thuis 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.

De inzet van extern personeel leidde tot een daling van de wachtlijst te triageren zaken. Ook leidde dit vanaf medio april tot het triageren van nieuwe meldingen binnen vijf werkdagen. Dit ondanks dat de afgelopen maanden sprake was van een forse, grotendeels nog niet verklaarbare, toename van het aantal meldingen. Onzeker blijft of de inzet van eigen personeel de komende tijd voldoende is gewaarborgd, mede in relatie tot de toename van het aantal meldingen, het relatief hoge percentage ziekteverzuim en de (al dan niet tijdelijk) te vervullen vacatures.

Gevolgen andere disciplines

De inzet van extra uitvoerende medewerkers heeft gevolgen voor de te verrichten werkzaamheden van andere disciplines zoals de administratie, de vertrouwensartsen en de gedragswetenschappers. De werkdruk is voor deze disciplines aanzienlijk toegenomen. De bezetting gedragswetenschappers en administratief medewerkers is op dit moment voldoende om een normale instroom van meldingen aan te kunnen (bezetting is gelijk aan de formatie). Op dit moment is echter sprake van een nog niet verklaarbare toename van het aantal meldingen. Daarnaast verloopt de tijdelijke (ziekte)vervanging bij deze disciplines minder voorspoedig.



De bezetting van de functie vertrouwensartsen is sinds 1 juni 2018 uitgebreid met 1 fte. De nieuw aangestelde vertrouwensarts in opleiding wordt momenteel ingewerkt, met name door de al aanwezige vertrouwensarts in opleiding, terwijl ook voor deze functie geldt dat de werkdruk aanzienlijk is toegenomen in de afgelopen periode.

Ons kenmerk

IJZ/180614959-MIJ/18-001-H

Inzet teamleider

Sinds medio april is voor de duur van een half jaar een tijdelijke teamleider werkzaam bij Veilig Thuis Noord-Holland Noord. De medewerkers ervaren dit als positief. De functie lijkt bij te dragen aan eenduidigheid en structuur in de werkwijze.

Veiligheid

Veilig Thuis Noord-Holland Noord hanteert een werkproces "zicht houden op veiligheid" voor meldingen die op de wachtlijst staan voor onderzoek. Op dit moment wordt het proces met de inzet van een externe adviseur verder verbeterd. Graag ontvangt de inspectie het uiteindelijke werkproces zo spoedig mogelijk.

Toename meldingen

In de afgelopen periode nam het aantal meldingen bij Veilig Thuis Noord-Holland Noord aanzienlijk toe. Deels is de toename te verklaren door een inhaalslag van de politie. Echter, grotendeels is de toename op dit moment nog onverklaarbaar. De inspectie vindt dit een zorgelijke ontwikkeling en verwacht dat er bij een verdere toename van het aantal meldingen nieuwe wachtlijsten ontstaan. De inspectie ontvangt graag zo spoedig mogelijk een nadere analyse van de toename van het aantal meldingen.

Sfeer

De inspectie constateert dat de werksfeer onder de medewerkers onverminderd positief is. Het management neemt de medewerkers mee in de verbeterlagen en de medewerkers voelen zich gehoord. Medewerkers geven aan het prettig te vinden om weer met actuele casuïstiek te werken. Hierbij merkt de inspectie op dat met name de gedragswetenschappers en vertrouwensartsen zorgen uiten over de toegenomen werkdruk en de snelheid waarmee geanticipeerd wordt op veranderingen. De inspectie vindt dit zorgelijk.

Ziekteverzuim

De inspectie constateert dat het ziekteverzuim aanzienlijk is gedaald, maar hoog blijft. Met name het langdurende ziekteverzuim beïnvloedt momenteel het percentage. De inspectie vindt dit zorgelijk te meer daar over de verwachting over verdere daling van het ziekteverzuim de komende tijd en de aanpak van het langdurig verzuim, geen eensluidende mening bestaat binnen de organisatie.

Verbetermaatregelen toezicht Veilig Thuis Stap 2

Tijdens het bezoek besteedde de inspectie ook aandacht aan de uitvoering van de door te voeren verbetermaatregelen naar aanleiding van het toezicht Veilig Thuis Stap 2, uitgevoerd in januari 2017. De inspectie constateert dat de uitvoering hiervan de afgelopen tijd minder prioriteit kreeg dan de actuele problematiek rond de wachtlijsten en verzoekt u toe te zien dat Veilig Thuis Noord-Holland Noord ook deze maatregelen oppakt. Expliciet vraagt de inspectie aandacht voor de monitoring van afgeronde zaken en het borgen van 24/7 bereikbaarheid van de vertrouwensartsen.



Ons kenmerk
IJZ/180614959-MIJ/18-001-H

In de brief waarin de inspectie het verscherpt toezicht instelt sprak de inspectie de verwachting uit dat de monitoring van afgeronde onderzoeken uiterlijk 1 juni 2018 uitgevoerd moet zijn. Veilig Thuis Noord-Holland Noord heeft dit in afstemming met de inspectie bijgesteld naar 1 juli 2018. Het is voor de inspectie op dit moment niet duidelijk in hoeverre deze datum zal worden gehaald.

Graag ontvangt de inspectie, zoals afgesproken tijdens het bezoek van 11 juni jongstleden, zo spoedig mogelijk de lijst met de nog te monitoren zaken en verzoekt u deze informatie structureel toe te voegen aan de periodieke dashboards.

Daarnaast verzoek ik u de inspectie op de hoogte te brengen van de situatie rond het borgen van de 24/7 bereikbaarheid van vertrouwensartsen (al dan niet samen met andere Veilig Thuis organisaties). Na eerdere uitleg waarom de deadline voor het halen van deze norm niet is gehaald en toezeggingen voor het alsnog organiseren van de 24/7 bereikbaarheid van vertrouwensartsen door een aantal gezamenlijke Veilig Thuis organisaties waaronder Veilig Thuis Noord-Holland Noord is het stil gebleven. Tijdens het bezoek werd duidelijk dat Veilig Thuis Noord-Holland Noord (nog) niet aan deze norm voldoet. Het betreft echter geen facultatieve norm en ook Veilig Thuis Noord-Holland Noord moet (alsnog) aan deze norm gaan voldoen.

Tot slot

De inspectie volgt ook de komende periode nauwkeurig of Veilig Thuis Noord-Holland Noord de verbetermaatregelen uitvoert en borgt. De inspectie brengt voor het einde van de periode van het verscherpt toezicht wederom aangekondigde en onaangekondigde bezoeken aan Veilig Thuis Noord-Holland Noord.

De inspectie neemt aan u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,

mw. mr. J.T. Drenth
senior inspecteur IJZ