

Rapportage Doorontwikkeling integrale crisisdienst nieuw

Onderstaand een samenvatting met de aanleiding, uitwerking en bestuurlijke conclusies van de pilot IDC -VT, een toelichting op de (personele) situatie van ICD, een vooruitblik op het vervolg en commitment om het resultaat te behalen. Het doel hiervan is om je te voorzien van informatie die gebruikt kan worden om wethouders van de gemeenten in NHN hierover te informeren nav vragen die zij hierover stellen.

Veilig Thuis NHN (VT) en de Integrale Crisisdienst Jeugd (ICD) hebben in maart 2021 van de 18 gemeenten de opdracht gekregen om te komen tot een voorstel voor een effectievere en efficiëntere organisatie van de crisisdienst Jeugd in relatie tot de diensten van Veilig Thuis. Deze bestuursopdracht bestond uit twee onderdelen, het opleveren van een uitwerkingsscenario en het opleveren van een businesscase.

In december 2021 hebben VT en de ICD-J het plan opgeleverd waar in is beschreven hoe een nieuwe crisisdienst inhoudelijk en organisatorisch kan worden vormgegeven (zie bijlage *“Doorontwikkeling integrale crisisdienst nieuw”*). In dit plan is uitgewerkt hoe een nieuwe crisisdienst inhoudelijk en organisatorisch kan worden vormgegeven en hoe dit kostenneutraal uitgevoerd kan worden. De businesscontrollers van de regio's hebben aangegeven de gedachtegang betreffende de efficiency winst die het mogelijk maakt om meer en beter werk te kunnen leveren tegen gelijkblijvende kosten, te kunnen volgen.

In de stuurgroep BSJ van 10 december 2021 is de voortgang bestuursopdracht één crisisteam Jeugd besproken, inclusief het advies van de bovenregionale ambtelijke werkgroep ICD. Het advies was om de opdracht toe te voegen aan de taken van Veilig Thuis en daarmee in te bedden in de GR van de GGD HN. Dit advies is door de BSJ overgenomen. In april/mei 2022 hebben de colleges van de NHN gemeenten ingestemd om het opstarten van het proces dat moet leiden tot het inbedden van de taak 'Crisisfunctie Jeugd' in de GR van de GGD HN.

Door de colleges van de 18 gemeenten is besloten dat er een nieuwe opdracht moet worden verleend voor een integrale crisisdienst. Op basis van het plan *“Doorontwikkeling integrale crisisdienst nieuw”* is deze als volgt geformuleerd:

Opdrachtnemer geeft uitvoering aan een 24/7 beschikbare én inzetbare integrale crisisdienst voor crisissituaties waarin sprake is van geweld in afhankelijkheidssituaties voor alle inwoners van Noord-Holland Noord (0-100 jaar) en bij crisissituaties waarbij handelen in het kader van de jeugdwet noodzakelijk is.

Uitwerking opdracht

Met deze opdracht zijn partijen aan de slag gegaan. In maart 2022 is de opdracht gegeven aan de kwartiermaker om randvoorwaarden in te vullen en een pilot te organiseren zodat de geplande samenwerking ook aan de werkelijkheid getoetst kon worden. Door verschillende oorzaken is de pilot tot op heden niet goed van de grond gekomen. Door de kwartiermaker is hier een evaluatieverslag over geschreven, inclusief de lessen die uit de eerste periode gehaald kunnen worden. Onderstaand een verkorte weergave hiervan.

Opdracht: De opdracht voor de crisisfunctie is aan de GR gegund in plaats van aan het eerder voorgestelde samenwerkingsverband. Hierdoor heeft er een verschuiving in de verhoudingen binnen de samenwerking plaatsgevonden. VT is hierdoor opdrachtgever en de ICDJ opdrachtnemer geworden. Dit is een andere onderlinge verhouding dan de opdracht uitvoeren op basis van gelijkwaardigheid en met name op de werkvloer is deze verhouding tussen opdrachtgever/opdrachtnemer een issue geworden

Samenwerking: In het afgelopen half jaar is bij een aantal situaties de verhouding in de samenwerking niet als gelijkwaardig ervaren. Het is niet gelukt om deze situaties tussen de teams bespreekbaar te maken en hier met elkaar van te leren. Dit heeft verder polariserend gewerkt en ook de samenwerking tegengewerkt.

Facilitering: De kwartiermaker is gefaciliteerd via de GGD. Hierdoor leek de kwartiermaker achteraf gezien te veel vanuit VT te komen en niet vanuit ene gezamenlijke opdracht van de stuurgroep.

Cultuur en werkproces: De culturen van beide organisaties verschillen erg en dat geldt ook voor de uitvoering van de werkprocessen. Een kort crisisproces (<24 uur) met lage administratieve verplichtingen van de ICDJ moet worden gematched op een langerdurend proces bij VT met hoge eisen aan de zorgvuldigheid van de dossiervorming.

De aansturing van de teams is erg verschillend te noemen en ook dat is niet eenvoudig op elkaar te matchen.

Groepsdynamiek: Door de kwartiermaker wordt ook gewezen op de groepsdynamiek en loyaliteit binnen het ICDJ team. Het team heeft, naast de individuele perspectieven, ook een duidelijk standpunt ingenomen. Het is niet gelukt dit te managen of te begeleiden en heeft ook niet geleid tot stappen door het team in de richting van de gewenste samenwerking

Tijdelijke stop

De uitvoering van het plan *Doorontwikkeling integrale crisisdienst nieuw* is op dit moment gestopt. De belangrijkste reden voor deze beslissing is te wijten aan een personeelstekort bij de ICDJ. In juli 2022 is door de medewerkers geëscaleerd dat er acute personele problemen in de bezetting van de ICDJ speelden. Hierdoor kon het primaire proces in de zomerperiode met veel inzet van het personeel ICDJ uitgevoerd worden. Daarmee is in ieder geval de continuïteit van zorg en van de crisisfunctie gegarandeerd gebleven.

Een constructieve bijdrage aan de pilot kon om deze reden vanuit ICDJ niet geleverd worden. Van deze situatie is de bovenregionale ambtelijke werkgroep ICD op de hoogte gesteld en ook gehouden.

Naar verwachting is het team van ICDJ vanaf 1 november 2022 weer op sterkte zodat de voorbereidingen voor de pilot ook weer ter hand kunnen worden genomen.

Conclusie

De oorzaak van de problemen bij het samenwerken liggen voor een deel in de personele bezetting maar zeker ook in de verschillende beelden en verwachtingen bij de samenwerking tussen ICDJ en VT, zoals hierboven ook beschreven.

Het team ICDJ wil initiatief nemen om een herstart van de pilot per 1 januari 2023 voor te bereiden. Daarbij wordt gevraagd om een kader om het vervolg van de samenwerking ICD-VT uit te werken. Voor de stuurgroep ICD bestaat het kader uit de notitie *Doorontwikkeling integrale crisisdienst nieuw* van maart 2022. Daarnaast zijn er gedurende de pilot ervaringen opgedaan hoe de samenwerking zich niet moet ontwikkelen. Vanuit de stuurgroep gaan bestuurders in gesprek met het ICD-team om tot een bijgesteld kader te komen en afspraken te maken voor de pilot 2023. We zullen ook lering trekken uit de zaken die goed maar ook die niet goed zijn gegaan in de eerste pilot.

De stuurgroep ICD-VT heeft er vertrouwen in dat we een werkbare samenwerking in de loop van 2023 geïmplementeerd hebben. Daarbij is een fasering denkbaar waarbij de situatie per 1-7-2023 nog niet de eindsituatie hoeft te zijn. Het moet haalbaar zijn om voor 1 april conclusies te kunnen trekken wat de start van de nieuwe samenwerking per 1 juli kan zijn.