



> Retouradres Postbus 483 3500 AL Utrecht

GGD Hollands Noorden
T.a.v. de heer E.J. Paulina, directeur Publieke Gezondheid
Maelsonstraat 11
1624 NP HOORN

Bezoekadres

Stadsplateau 1
3521 AZ Utrecht
T 088 370 02 30

Inlichtingen bij

dhr. drs. J.D. Jagers MCM

Ons kenmerk

IJZ/18-12-17353-JN/18-001-H

Datum 21 december 2018
Betreft Terugkoppeling onaangekondigd toezicht Veilig Thuis
Noord-Holland Noord

Geachte heer Paulina,

Op 18 december 2019 voerde de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (hierna: de inspectie) een onaangekondigd toezicht uit bij Veilig Thuis Noord-Holland Noord. Het toezicht vond plaats in het kader van het verscherpt toezicht bij Veilig Thuis Noord-Holland Noord dat tot 15 januari 2019 is verlengd. De inspectie wilde met het toezicht een beeld krijgen van de kwaliteit van de geboden diensten, de duurzaamheid van de ingezette ontwikkelingen en de stand van zaken bij de wachtlijsten en doorlooptijden. Met deze brief informeert de inspectie u over haar bevindingen en conclusies en het vervolg van het verscherpt toezicht.

Verloop bezoek

Bij het toezicht sprak de inspectie met het management van de GGD en Veilig Thuis over de ontwikkelingen van de afgelopen periode waarbij de nadruk lag op bestuurlijke, personele en financiële zaken. In een drietal interviews sprak de inspectie met betrokken medewerkers en teamleiders over de triage, de onderzoeken en inzet van veiligheidsvoorwaarden en de monitoring. Daarnaast sprak de inspectie met twee vertrouwensartsen en een gedragswetenschapper over hun rol en beeld van de kwaliteit in algemene zin. Samen met de business controller keek de inspectie nader naar de analyses van de beschikbare data over het primaire proces. Tot slot sprak de inspectie enkele willekeurig benaderde medewerkers over hun werk.

Algemeen beeld

De inspectie merkt dat de sfeer binnen Veilig Thuis Noord-Holland Noord goed is. De medewerkers werken met plezier, de werkcultuur is open en zij geven aan zorgen met elkaar en het management te delen. De manager informeert de medewerkers wekelijks over de ontwikkelingen.

De werkdruk is hoog, zeker voor de medewerkers die al langer werkzaam zijn bij Veilig Thuis. Zij hebben een belangrijke taak bij het inwerken van nieuwe medewerkers en houden zich ook bezig met de meer complexe zaken. De afgelopen periode is daarbij het aantal medewerkers fors gegroeid, zowel door de aanstelling van nieuwe medewerkers als de inhuur van externen. Bovendien draaien voornamelijk de ervaren medewerkers binnen het veiligheidsadviesteam



telefoondiensten en bereikbaarheidsdiensten, werkzaamheden die als grote verantwoordelijkheid worden ervaren.

Ons kenmerk

IJZ/18-12-17353-JN/18-001-H

Bestuurlijke, financiële en personele ontwikkelingen

U bent als directie van de GGD goed op de hoogte van de ontwikkelingen bij en rondom Veilig Thuis. U hebt vertrouwen in de ontwikkelingen en acht het haalbaar te voldoen aan de voorwaarden om het verscherpt toezicht te beëindigen medio januari 2019. De begroting voor Veilig Thuis voor 2019 is door het Dagelijks Bestuur goedgekeurd en ligt nu bij de gemeenteraden. Voor de gemeenteraden maakte u een passende toelichting. Financieel is volgens u de organisatie voor 2019 op orde.

Ook de organisatiestructuur is passend voor de toekomst. De werving van de manager voor Veilig Thuis is gestart en deze manager wordt lid van het managementteam van de GGD. De medewerkers krijgen aansturing van drie teamleiders waarvan de laatste in februari start. De inhoudelijke sturing van medewerkers gebeurt door twee procescoaches, waarvoor de selectie uit een aantal interne kandidaten de komende weken plaatsvindt. De verzuimcoördinator is inmiddels gestart. Zij werkt aan de re-integratie en preventie van langdurig zieke medewerkers en frequent kortdurend verzuim. De omzetting van de arbeidscontracten van sommige tijdelijke medewerkers in vaste arbeidsovereenkomsten wordt deze maand afgerond. In januari starten daarnaast zeven nieuwe medewerkers. Het lukt Veilig Thuis om kwalitatief goede nieuwe medewerkers aan zich te binden.

De voorbereidingen van het cultuurtraject, dat begin 2019 start, loopt. Op de dag van het toezicht vindt een gesprek met externe ondersteuning met enkele interne 'informele leiders' plaats. De teamleiders gaan in 2019 functioneringsgesprekken met de medewerkers voeren.

De scholing van medewerkers vindt plaats en is ook voor de komende periode gepland. Nieuwe medewerkers krijgen een inwerkprogramma en hun taken en verantwoordelijkheden worden stap voor stap uitgebreid. Tijdens het toezicht vindt de scholing van medewerkers in de verbeterde meldcode plaats. De inspectie woonde deze bij. Van Veilig Thuis waren 34 medewerkers aanwezig. De scholing was kwalitatief goed. De medewerkers ontvingen een geplastificeerde werkkaart met hierop de stappen van de meldcode en de vragen die zij tijdens gesprekken kunnen stellen.

Veilig Thuis maakt meer tijd om ketenpartners in de regio nader te informeren over haar rol en positie. In de regio West-Friesland vond een bijeenkomst plaats die door de deelnemers als positief is ervaren. Voor de twee overige regio's worden de bijeenkomsten nu gepland. Veilig Thuis blijft vooralsnog terughoudend in het fysiek deelnemen aan bijeenkomsten in de regio om de dagelijkse bezetting op peil te houden.

Telefoondienst

De medewerkers van Veilig Thuis zijn bijna allemaal verhuisd naar de tweede verdieping in het pand. Alleen de telefoondienst zit nog op de begane grond achter de receptie. Deze werkplek heeft als voordeel dat alle medewerkers van de telefoondienst bij elkaar zitten en elkaar met raad en daad kunnen ondersteunen. Een nadeel is de grote afstand tot de collega's, vooral bij het aanpakken van



spoedzaken en de onrust die soms ontstaat als zij de receptiediensten moeten overnemen.

Ons kenmerk

IJZ/18-12-17353-JN/18-001-H

Triage

De triage binnen Veilig Thuis Noord-Holland Noord is goed georganiseerd. Medewerkers hebben overzicht. Zij zijn ook positief over de ontwikkelingen binnen de organisatie. De triage van meldingen lukt op dit moment in ongeveer 80% binnen vijf werkdagen na binnenkomst van de melding. Er is sprake geweest van kortdurende ziekte en scholing waardoor er nog geen 100% wordt gehaald. Tevens is bij recente analyses gebleken dat vooral op maandagen veel meldingen binnenkomen en de op maandagen aanwezige capaciteit van de medewerkers sluit hierbij niet aan. Een punt van aandacht is verder de overdracht naar het lokale veld. De deskundigheid bij de verschillende wijkteams varieert en de samenwerking met o.a. de crisisdienst van een gecertificeerde instelling verloopt niet altijd optimaal. Knelpunten in de samenwerking met het veld pakken de teamleiders gezamenlijk op.

Onderzoek

De nieuwe werkwijze, waarbij het multidisciplinair overleg plaatsvindt na het huisbezoek waarna het plan van aanpak wordt gemaakt, werkt goed en leidt tot maatwerk. Het inzetten van veiligheidsvoorwaarden als concrete aparte dienst is relatief nieuw voor Veilig Thuis Noord-Holland Noord en geeft ook de mogelijkheid tot meer maatwerk. De gedragswetenschapper is bij alle zaken betrokken. De vertrouwensartsen melden dat zij eerder en vaker betrokken zouden moeten worden bij zaken.

Het team onderzoekers is relatief klein (elf personen) en hierdoor kwetsbaar. Het lukt niet altijd om met de eigen medewerkers alle onderzoeken tijdig op te pakken en uit te voeren. Momenteel heeft Veilig Thuis nog een totale werkvoorraad van 34 onderzoeken. De teamleider heeft hier goed zicht op en zorgt dat de werklust voor de medewerkers niet te groot wordt. Hierdoor zijn sinds oktober helaas wel drie nieuwe onderzoeken niet binnen de wettelijke termijn van tien weken afgerond. Ook lukt het niet altijd om onderzoeken bij de (hoog) urgente zaken tijdig te starten. De komende twee maanden komen bij het team onderzoeken zes extra medewerkers werken waardoor de kwetsbaarheid kleiner wordt.

Monitoring

Het projectteam dat zich met de monitoring van zaken bezighoudt is op stoom gekomen en maakt nu productie. De inhoudelijke uitvraag bij monitoring is op orde; de medewerkers gaan na of de door Veilig Thuis ingezette of voorgestelde stappen leiden tot het stoppen van het geweld en tot herstel van de veiligheid. Rapportage naar aanleiding van onderzoeken biedt voor de leden van het projectteam voldoende aanknopingspunten voor de monitoring: wat en wanneer moet worden uitgevraagd.

De reguliere medewerkers voeren zelf de monitoring van hun eigen zaken uit. De individuele medewerker heeft hier zelf zicht op. Regas ondersteunt onvoldoende bij de planning en agendering van de monitoring en levert onbetrouwbare overzichten over het aantal nog niet afgeronde monitoring zaken op.

Conclusies en vervolg

Op grond van de bevindingen van het toezicht concludeert de inspectie dat Veilig Thuis Noord-Holland Noord in omvang sterk is toegenomen en nog steeds toeneemt en hierdoor in de toekomst steeds beter in staat zal zijn voldoende en tijdig de vereiste diensten te leveren. Het lukt echter momenteel nog niet om alle



diensten tijdig te leveren. Wel zijn verbeteringen zichtbaar en het management krijgt steeds meer zicht en grip op zaken die van invloed zijn op het tijdig leveren van diensten. De kwaliteit van de geleverde diensten is grotendeels op orde. De wijze waarop Veilig Thuis is georganiseerd (organogram en werkprocedures) en toevoeging van nieuwe functies (procescoaches, business controller, verzuimcoördinator) duiden op een duurzame verbetering.

Ons kenmerk

IJZ/18-12-17353-JN/18-001-H

De inspectie voert op 15 januari 2019 vanaf 10.00 uur een toezicht uit waarbij het vaststellen van de voorwaarden voor het opheffen van het verscherpt toezicht centraal staat.

Ik neem aan u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,

dhr. drs. J.D. (Hans) Jagers MCM
senior inspecteur