Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd
Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport

> Retouradres Postbus 2518 6401 DA Heerlen

GGD Hollands Noorden
Veilig Thuis Noord-Holland Noord
T.a.v. de directeur Publieke Gezondheid
De heer E.J. Paulina
Hertog Aalbrechtweg 22
1823 DL ALKMAAR

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

Inlichtingen bij
dhr. drs. J.D. Jagers MCM
jd.jagers@igj.nl

Bijlagen
--

Ons kenmerk
IJZ/19-01-17676-JN/18-001-H

Datum 28 januari 2019
Betreft Opheffen verscherpt toezicht Veilig Thuis Noord-Holland Noord

Geachte heer Paulina,

Bij deze deel ik u mee dat de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (hierna: de inspectie) het verscherpt toezicht op Veilig Thuis Noord-Holland Noord met ingang van 16 januari heeft opgeheven. U bent hierover op 16 januari 2019 telefonisch geïnformeerd.

Proces verscherpt toezicht
De inspectie stelde Veilig Thuis Noord-Holland Noord op 30 maart 2018 voor de duur van zes maanden onder verscherpt toezicht. Vanwege terugkerende wachtlijsten, het overschrijden van wettelijke termijnen en tekortkomingen ten aanzien van het inzetten en monitoren van verbetermaatregelen, vertrouwde de inspectie onvoldoende in de verbeterkracht van Veilig Thuis Noord-Holland Noord. De inspectie beschouwde de opgelopen wachtlijsten en het moment waarop Veilig Thuis Noord-Holland Noord hierover contact opnam met de inspectie (niet conform afspraak 'onverwijld') als zorgwekkend, omdat dit mogelijk gevolgen had voor de veiligheid van de kinderen, andere gezinsleden en huishoudens.

De inspectie verwachtte van Veilig Thuis Noord-Holland Noord dat zij de gestelde tekortkomingen opheft. De inspectie formuleerde daartoe twaalf resultaatafspraken[1].

De inspectie volgde tijdens het verscherpt toezicht nauwkeurig of Veilig Thuis Noord-Holland Noord de toegezegde verbetermaatregelen uitvoerde en of dit leidde tot de beoogde resultaten. De inspectie bracht aangekondigde en onaangekondigde bezoeken en voerde maandelijks voortgangsgesprekken waarbij zij sprak met uitvoerend medewerkers, gedragswetenschappers, vertrouwensartsen, management, directie en administratief personeel en daarnaast ook dossiers onderzocht. Eerst maandelijks en vanaf half juni 2018 tweewekelijks, ontving en beoordeelde de inspectie de door Veilig Thuis Noord-Holland Noord toegezonden managementinformatie.

[1] Zie brief van 30 maart 2018 over het instellen van het verscherpt toezicht Veilig Thuis Noord-Holland Noord, met kenmerk IJZ/180313701-MIJ/18-001-VGT.

Medio september 2018 besloot de inspectie het verscherpt toezicht te verlengen tot 15 januari 2019[2]. De inspectie concludeerde dat Veilig Thuis Noord-Holland Noord op alle verbeterpunten maatregelen had ingezet maar dat deze nog niet op alle punten (vijf van de twaalf) leidden tot afdoende resultaten, waaronder het halen van de wettelijke termijnen voor triage en onderzoek en het tijdig monitoren van meldingen. De inspectie oordeelde dat Veilig Thuis Noord-Holland Noord de goede stappen zette om tot duurzame resultaten te komen maar dat zij meer tijd nodig had om aan alle verwachtingen te voldoen en de verbetermaatregelen goed in de organisatie in te bedden.

De directie van Veilig Thuis Noord-Holland Noord, gesteund door het Dagelijks Bestuur, deed de volgende toezeggingen:

- ten aanzien van de wachtlijst triage: deze is eind september 2018 tot nul gedaald en blijft daarna stabiel;
- ten aanzien van de wachtlijst onderzoeken: de toezegging is gedaan dat op 1 december 2018 de wachtlijst onderzoeken is gedaald tot nul.
- ten aanzien van de doorlooptijd van de triage: de toezegging is gedaan dat eind september nieuwe meldingen binnen vijf werkdagen worden getriageerd;
- ten aanzien van de doorlooptijd van onderzoeken: de toezegging is gedaan dat alle meldingen die vanaf 1 oktober 2018 binnenkomen en leiden tot onderzoek binnen de wettelijke termijn van 10 weken worden afgerond;
- ten aanzien van de monitoring: de toezegging is gedaan dat op 31 oktober 2018 de achterstallige monitoring is uitgevoerd.

Ook tijdens de periode van de verlenging van het verscherpt toezicht, volgde de inspectie de verbetermaatregelen en geboekte resultaten van Veilig Thuis Noord-Holland Noord nauwgezet. De inspectie bracht daartoe aangekondigde en onaangekondigde bezoeken waarbij zij uitvoerend medewerkers, gedragswetenschappers, vertrouwensartsen, de controller, management, directie en administratief personeel sprak, dossiers onderzocht en de beschikbare sturingsinformatie beoordeelde. Zowel in november 2018 als in januari 2019 presenteerde het management en de directie van Veilig Thuis Noord-Holland Noord in aanwezigheid van de (plaatsvervangend) voorzitter van het algemeen bestuur, de voortgang van de verbetermaatregelen en hun analyse van de behaalde resultaten en knelpunten. Tweewekelijks ontving en beoordeelde de inspectie de door Veilig Thuis Noord-Holland Noord toegezonden managementinformatie.
Tijdens een onaangekondigd toezicht op 18 december 2018 onderzocht de inspectie naast de stand van zaken van de wachtlijsten en doorlooptijden, de kwaliteit van de geboden diensten en de duurzaamheid van de door Veilig Thuis Noord-Holland Noord ingezette ontwikkelingen. Op 15 januari 2019 toetste de inspectie of Veilig Thuis Noord-Holland Noord aan de overgebleven vijf verwachtingen voldeed.

Bevindingen
Tijdens het toezicht op 15 januari 2019 onderzocht de inspectie in hoeverre bij Veilig Thuis Noord-Holland Noord nog sprake was van wachtlijsten voor de triage, de onderzoeken en de (achterstallige) monitoring. Tevens keek de inspectie naar de doorlooptijden van de triage en de onderzoeken. Bij de beoordeling van de resultaten woog de inspectie de ontwikkeling van de laatste periode mee om zicht

[2] Zie brief van 19 september 2018 over verlenging verscherpt toezicht Veilig Thuis Noord-Holland Noord, met kenmerk IJZ/18-09-16052-JN/18-001-H.

te krijgen op de trend. In het geval van overschrijdingen van de norm ging de inspectie na wat de oorzaken hiervan volgens Veilig Thuis Noord-Holland Noord waren en of deze verklaringen afdoende waren. Daarnaast beoordeelde de inspectie in hoeverre de huidige overschrijdingen een risico vormen voor de actuele veiligheid van gezinnen en huishoudens.

Wachtlijst triage
De toezegging vanuit Veilig Thuis Noord-Holland Noord was dat de wachtlijst triage eind september 2018 tot nul is gedaald en daarna stabiel bleef.

Eind september 2018 bedroeg de wachtlijst triage negen meldingen, welke in oktober 2018 weer opliep naar 60 meldingen. Sinds 13 december 2018 heeft Veilig Thuis Noord-Holland Noord geen wachtlijst meer voor triage. Veilig Thuis Noord-Holland Noord nam op korte termijn maatregelen om de wachtlijst weg te werken en maakte aan de inspectie inzichtelijk dat zij ook voor de langere termijn maatregelen heeft genomen zodat dit stabiel blijft. Op het moment van toetsing op 15 januari 2019 constateerde de inspectie dat Veilig Thuis Noord-Holland Noord geen wachtlijst triage meer heeft.

Beoordeling inspectie: Veilig Thuis Noord-Holland heeft geen wachtlijst triage. De verwachting van Veilig Thuis Noord-Holland Noord dat deze situatie stabiel blijft oordeelt de inspectie als navolgbaar.

Wachtlijst onderzoeken
De toezegging vanuit Veilig Thuis Noord-Holland Noord was dat de wachtlijst onderzoeken op 1 december 2018 is gedaald tot nul.

Op 1 oktober 2018 bedroeg de wachtlijst onderzoeken 56 zaken. Deze is gestaag gedaald en bedraagt tijdens het toezicht op 15 januari 2019 acht zaken. Van deze zaken heeft de oudste als datum van binnenkomst melding 24 december 2018. Bij alle zaken heeft Veilig Thuis Noord-Holland Noord zicht op de veiligheid. De inspectie is van mening dat deze acht zaken een werkvoorraad vormen welke niet ongebruikelijk is.

Beoordeling inspectie: Veilig Thuis Noord-Holland Noord heeft op het moment van toezicht op 15 januari 2019 geen wachtlijst voor onderzoek. Veilig Thuis Noord-Holland Noord heeft op dat moment een acceptabele werkvoorraad die goed te overzien is en waarbij zicht is op de veiligheid van de gezinnen en huishoudens die op de werkvoorraad staan.

Doorlooptijd van de triage
De wettelijke norm is dat een triage uiterlijk binnen vijf werkdagen na binnenkomst van de melding is uitgevoerd. Veilig Thuis Noord-Holland Noord deed de toezegging dat eind september 2018 nieuwe meldingen binnen vijf werkdagen worden getriageerd.

In oktober 2018 lukte het Veilig Thuis Noord-Holland Noord om 41% van alle meldingen binnen vijf werkdagen te triageren. In januari 2019 lukt dat in 82% van de meldingen. Daarnaast ziet de inspectie een afname van de doorlooptijd voor triage. Alle gezinnen/huishoudens zijn binnen 8 werkdagen in beeld, waar dat in oktober 2018 tot 30 werkdagen kon duren.
In de gevallen waarbij het Veilig Thuis Noord-Holland Noord nu nog niet lukt om de meldingen binnen vijf werkdagen te triageren, kunnen zij aannemelijk maken

waarom dat niet is gelukt en welke maatregelen ze nemen om dit op termijn wel te laten slagen.

Beoordeling inspectie: Veilig Thuis Noord-Holland voldoet in de meeste gevallen aan de wettelijke norm voor de doorlooptijd van vijf werkdagen voor de triage. In de gevallen dat dit Veilig Thuis Noord-Holland Noord niet lukt, kan Veilig Thuis Noord-Holland Noord dit verklaren. Veilig Thuis Noord-Holland Noord heeft zicht op oorzaken en onderneemt acties om het percentage te vergroten zodat zij binnen afzienbare termijn structureel aan de wettelijke norm gaat voldoen.

Doorlooptijd van de onderzoeken
De wettelijke norm is dat een onderzoek uiterlijk tien weken na de triage moet zijn afgerond, uitgaande van een triage termijn van maximaal vijf werkdagen. Veilig Thuis Noord-Holland Noord deed de toezegging dat meldingen die vanaf 1 oktober 2018 binnenkomen en leiden tot onderzoek binnen de wettelijke termijn van tien weken zijn afgerond.

Het percentage onderzoeken dat binnen tien weken na triage is afgerond bedraagt 74% voor alle onderzoeken die in september en oktober startten. Bij de maanden daarna valt dit vanwege de doorlooptijd nog niet te berekenen. Bij een kwart van de onderzoeken lukte het niet het onderzoek binnen tien weken na triage af te ronden. Alle zaken zijn wel binnen dertien weken afgerond. De gemiddelde doorlooptijd van de onderzoeken daalde van veertien weken bij de casussen die in juli 2018 startten naar zeven weken bij de casussen die in oktober 2018 startten.
De gezinnen/huishoudens zijn tijdens het onderzoek bij Veilig Thuis Noord-Holland Noord in beeld. De medewerkers van Veilig Thuis Noord-Holland Noord hebben een passende caseload. De teamleider wijst onderzoeken aan medewerkers toe met gebruik van een weeginstrument. Dit leidt tot een caseload van maximaal zeven onderzoeken tegelijk per medewerker. Veilig Thuis Noord-Holland Noord werkt aan het verkorten van de doorlooptijd van onderzoeken door toepassing van een (landelijk) nieuwe werkwijze en een verdere toename van het aantal onderzoekers in 2019.

Beoordeling inspectie: hoewel de doorlooptijd bij een kwart van de onderzoeken nog te lang is, constateert de inspectie vooruitgang en heeft Veilig Thuis Noord-Holland Noord voldoende zicht op de veiligheid van de gezinnen/huishoudens tijdens de hele periode van onderzoek. De inspectie heeft vertrouwen dat Veilig Thuis Noord-Holland Noord de maximale doorlooptijd van de onderzoeken de komende periode verder verkort zodat zij binnen afzienbare termijn voldoet aan de wettelijke norm.

Wachtlijst monitoring
Veilig Thuis Noord-Holland Noord deed de toezegging dat op 31 oktober 2018 de achterstallige monitoring is uitgevoerd.

De wachtlijst monitoring bedroeg op 31 oktober 2018 122 zaken. Op het moment van het toezicht op 15 januari 2019 stonden 33 casussen op de wachtlijst voor monitoring. Dit betreffen allemaal zaken van medewerkers die niet meer in dienst zijn, langdurig ziek zijn of met zwangerschapsverlof zijn. Voor 31 casussen geldt dat zij binnen een redelijke marge vallen van de termijn van 3 maanden. Twee casussen betreffen een overschrijding van de termijn van 12 maanden.

Beoordeling inspectie: Veilig Thuis Noord-Holland Noord voerde de achterstallige monitoring op twee zaken na uit. Veilig Thuis Noord-Holland Noord verwacht dat zij eind januari 2019 in alle zaken de monitoring heeft uitgevoerd en de inspectie acht deze toezegging haalbaar.

Kwaliteit van de triage, onderzoeken en monitoring
Op 18 december 2018 voerde de inspectie een onaangekondigd toezicht uit waarbij de inspectie naast de tijdigheid, ook naar andere aspecten van kwaliteit van de interventies van Veilig Thuis keek.

Met betrekking tot de triage is de inspectie van oordeel dat deze goed is georganiseerd. De medewerkers hebben overzicht over de meldingen die binnenkomen en hebben een vaste werkwijze om de meldingen zo snel als mogelijk te verdelen en zicht op veiligheid te krijgen. Zij zijn positief over de ontwikkelingen binnen de organisatie. Een punt van aandacht is volgens Veilig Thuis Noord-Holland Noord de overdracht naar het lokale veld. De deskundigheid bij de verschillende wijkteams varieert en de samenwerking met onder andere de crisisdienst behoeft verbetering. Knelpunten in de samenwerking met het veld pakken de teamleiders gezamenlijk op.

Ten aanzien van het inzetten van een vervolg door Veilig Thuis Noord-Holland Noord na de triage voerde Veilig Thuis Noord-Holland Noord in oktober 2018 een nieuwe werkwijze in. Een multidisciplinair overleg vindt plaats na het eerste huisbezoek waarna het plan van aanpak wordt gemaakt. Dit leidt tot maatwerk. Het inzetten van veiligheidsvoorwaarden als concrete aparte interventie is relatief nieuw voor Veilig Thuis Noord-Holland Noord en geeft ook de mogelijkheid tot meer maatwerk. Een gedragswetenschapper is bij alle onderzoeken en inzet van veiligheidsvoorwaarden betrokken. Vertrouwensartsen melden dat zij eerder en vaker betrokken moeten worden bij zaken.
De teamleider heeft zicht op de caseload van medewerkers en zorgt met een wegingsintrument dat de werklast voor medewerkers niet te groot wordt.

De monitoring van zaken waarvan de uitvoerend medewerker niet meer bij Veilig Thuis Noord-Holland Noord werkt, gebeurt door een projectteam. De inspectie constateert dat de inhoudelijke uitvraag bij monitoring kwalitatief voldoet; 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. Rapportages naar aanleiding van onderzoeken bieden 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.

Alle medewerkers krijgen scholing. Nieuwe medewerkers krijgen een inwerkprogramma en zij breiden hun taken en verantwoordelijkheden stap voor stap uit. Tijdens het toezicht op 18 december 2018 vond de scholing van medewerkers in de verbeterde meldcode plaats. Deze 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.

Organisatie en governance
Medio januari 2019 waren 95 medewerkers in dienst bij Veilig Thuis Noord-Holland Noord, waarvan 40 in vaste dienst, 24 in tijdelijke dienst en 31 extern ingehuurd. Dit is een verdubbeling van het aantal medewerkers in een jaar tijd. De organisa-

tiestructuur is aangepast. De medewerkers werken in teams aangestuurd door drie teamleiders. Zij zorgen voor de verdeling en bewaken de voortgang van zaken. Daarnaast voerde Veilig Thuis Noord-Holland Noord de functie van procescoordinator in die inhoudelijk begeleiding biedt. Veilig Thuis Noord-Holland Noord heeft een eigen businesscontroller in dienst om de processen inzichtelijk te maken en te analyseren. Een verzuimcoördinator helpt bij de re-integratie van langdurig zieke medewerkers en het voorkomen van verzuim. De indeling en taken van teams blijven in ontwikkeling om de doelmatige en kwalitatief goede inzet van medewerkers te blijven bevorderen.

De werving, selectie en aanstelling van een nieuwe manager loopt. De manager wordt lid van het managementteam van de GGD Holland Noord. Bestuurlijk zijn ontwikkelingen zichtbaar bij de gemeenteraden en colleges van Burgemeester en Wethouders, een half jaar na de verkiezingen. De nieuwe voorzitter van het Dagelijks Bestuur is benoemd. De achttien gemeenten die de opdrachtgever voor Veilig Thuis Noord-Holland Noord zijn, evalueren de wijze waarop zij het opdrachtgeverschap uitvoeren met de vraag of een andere vorm van governance wenselijk is.

Conclusie
De inspectie komt tot de conclusie dat Veilig Thuis Noord-Holland Noord op alle verbeterpunten resultaten heeft geboekt. De wachttijden voor triage, onderzoek en monitoring bracht Veilig Thuis Noord-Holland Noord terug tot een acceptabel niveau. De doorlooptijd van de triage is verkort en de norm van vijf werkdagen wordt grotendeels behaald. Waar dit niet gebeurt, is het door Veilig Thuis Noord-Holland Noord verklaard. Hoewel de doorlooptijd bij een kwart van de onderzoeken nog te lang is, constateert de inspectie vooruitgang en is er voldoende zicht op de veiligheid van de gezinnen en huishoudens gedurende de hele periode van het onderzoek.

Op basis van de geboekte resultaten heeft de inspectie vertrouwen dat de verbeteringen bij Veilig Thuis Noord-Holland duurzaam zijn en dat Veilig Thuis Noord-Holland Noord ook in de toekomst blijft leren en verbeteren. Het vertrouwen is daarnaast gebaseerd op de wijze waarop Veilig Thuis Noord-Holland Noord nu is georganiseerd. De interne werkprocessen zijn aangepast. De organisatie heeft een grotere omvang passend bij het aantal zaken, een passende interne sturing en de toevoeging van nieuwe functies. De governance is aangepast en nog verder in ontwikkeling. Ook is het vertrouwen van de inspectie gebaseerd op de open en transparante houding van Veilig Thuis Noord-Holland Noord over cijfers, verbeteracties en cultuur.

Op grond van de vastgestelde resultaten, het vertrouwen in de duurzaamheid van de bereikte verbeteringen en het vermogen van Veilig Thuis Noord-Holland Noord om niet alleen de laatste stappen te zetten om aan alle wettelijke vereisten te voldoen, maar ook om in de toekomst het aanbod op een doeltreffende wijze te organiseren, heeft de inspectie besloten het verscherpt toezicht op te heffen.

Vervolgacties inspectie
De inspectie blijft de ontwikkeling van Veilig Thuis Noord-Holland Noord vanuit haar reguliere toezicht volgen. Daarnaast verwacht de inspectie dat Veilig Thuis Noord-Holland Noord de inspectie tijdig informeert over relevante zaken die van invloed zijn op de kwaliteit van Veilig Thuis Noord-Holland Noord.

Procedure opheffen verscherpt toezicht en openbaarmaking

Datum
28 januari 2019

Het opheffen van verscherpt toezicht is geen besluit in de zin van de Algemene wet bestuursrecht en daarom niet vatbaar voor bezwaar en beroep. In het kader van bovengenoemde belangenafweging vind ik het van belang dat de neutrale lezer het complete beeld krijgt. Dus niet alleen de visie van de inspectie ten aanzien van de situatie bij uw instelling ten tijde van de bezoeken en gesprekken, maar ook uw kant van het verhaal. Indien u van deze mogelijkheid gebruik maakt verzoek ik u daarom om vóór 24 januari 2019, 17.00 uur een schriftelijke reactie op het opheffen van verscherpt toezicht kenbaar te maken aan de inspectie. Deze zal als bijlage bij deze brief, actief openbaar worden gemaakt op de website van de inspectie (www.igj.nl). De openbaarmaking gaat gepaard met een persbericht. Voor de leesbaarheid wil ik u daarbij verzoeken uw zienswijze te beperken tot een (zakelijke) reactie van maximaal 200 woorden.

U heeft, conform artikel 4.8 van de Algemene wet bestuursrecht, tot 24 januari 2019, 17.00 uur de gelegenheid uw eventuele bedenkingen tegen de openbaarmaking van de opheffing van het verscherpt toezicht in te dienen. Het indienen van deze bedenkingen kan zowel mondeling als schriftelijk.

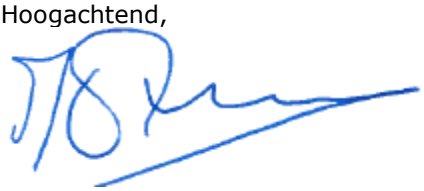
Indien u geen bedenkingen indient tegen openbaarmaking wordt deze brief samen met uw eventuele schriftelijke reactie op de opheffing van verscherpt toezicht en een persbericht op www.igj.nl gepubliceerd. Indien u wel bedenkingen indient tegen openbaarmaking zullen deze in behandeling worden genomen in het kader van de Wet openbaarheid van bestuur (Wob). Hangende deze besluitvorming op grond van de Wob vindt geen actieve openbaarmaking plaats.

Uw eventuele bedenkingen tegen de actieve openbaarmaking kunt u meedelen op telefoonnummer 06 15035186 van de heer Jagers, of mailen naar inspectiejeugdzorg@igj.nl, met een cc naar jd.jagers@igj.nl onder vermelding van het kenmerk rechts bovenaan deze brief.

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

De inspectie gaat ervan uit u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,



dhr. drs. J.D. Jagers MCM
senior inspecteur