



> Retouradres Postbus 483 3500 AL Utrecht

Per e-mail

Veilig Thuis Drenthe
T.a.v.
Directeur Veilig Thuis
Directeur Publieke Gezondheid GGD Drenthe

Bezoekadres

Stadsplateau 1
3521 AZ Utrecht
T 088 370 02 30
www.inspectiejeugdzorg.nl

Inlichtingen bij

Ons kenmerk

IJZ/16064603/16-11P

Bijlagen

reactie GGD Drenthe d.d.
06/06/2016 op conceptbrief
en conceptrapport en
rapport De Kwaliteit van
Veilig Thuis Drenthe Stap 1
Hertoets

Datum 8 juni 2016
Betreft verscherpt Toezicht Veilig Thuis Drenthe

Geachte,

Bij deze deel ik u mee dat de Inspectie Jeugdzorg en de Inspectie voor de Gezondheidszorg (hierna: de inspecties) Veilig Thuis Drenthe met ingang van 31 mei 2016 om 11.30 uur voor een periode van maximaal zes maanden onder verscherpt toezicht hebben gesteld. U bent hierover door de hoofdinspecteur van de Inspectie voor de Gezondheidszorg en mijzelf op 31 mei 2016 op genoemd tijdstip in een gesprek geïnformeerd.

Achtergrond instellen verscherpt toezicht

Op 24 augustus 2015 hebben de inspecties Stap 1 van het toezicht naar Veilig Thuis uitgevoerd bij Veilig Thuis Drenthe. Veilig Thuis Drenthe voldeed slechts aan acht van de 24 verwachtingen uit het toetsingskader. De inspecties constateerden urgente verbeterpunten ten aanzien van de bereikbaarheid en beschikbaarheid van Veilig Thuis Drenthe en de inzetbaarheid van een medewerker van Veilig Thuis voor handelingen die bij wet en regelgeving zijn opgedragen aan Veilig Thuis. Daarnaast constateerden de inspecties urgente verbeterpunten ten aanzien van het zicht hebben op de veiligheid van alle leden van gezinnen en huishoudens. Veilig Thuis Drenthe voerde niet standaard bij alle meldingen binnen vijf dagen na ontvangst van de melding triage uit en er was een wachtlijst voor onderzoek. Als gevolg hiervan werden onderzoeken niet binnen tien weken afgerond na het triagebesluit. Bovendien voerde Veilig Thuis Drenthe in situaties van huiselijk geweld tussen volwassenen waar geen kinderen bij betrokken zijn geen onderzoeken uit en traden zij niet outreachend op.

Gezien de geconstateerde zorgen heeft op 27 oktober 2015 een bestuurlijk gesprek plaatsgevonden tussen u, de wethouder en de inspecties. In dit gesprek heeft u aangegeven verbetermaatregelen in gang gezet te hebben om de tekortkomingen aan te pakken.



Veilig Thuis Drenthe heeft een verbeterplan opgesteld, dat grotendeels voldeed aan de verwachtingen van de inspecties. In het verbeterplan was nog wel onvoldoende duidelijk hoe met de toename van instroom van nieuwe meldingen werd omgegaan zodat nieuwe meldingen tijdig getriageerd en onderzocht konden worden. De inspecties verzochten Veilig Thuis Drenthe hierop een toelichting te geven. Daarnaast verzochten de inspecties Veilig Thuis Drenthe om vanaf januari 2016 maandelijks overzichten van de wachtlijst te verstrekken.

Ons kenmerk
IJZ/16064603/16-11P

Op 30 december 2015 ontvingen de inspecties de uitkomsten van een interne audit die wezen op een positieve ontwikkeling in de uitvoering van de verbetermaatregelen. Alle verbeterpunten zouden volgens de interne audit per april 2016 gerealiseerd zijn. Ambtelijk en bestuurlijk zou nog overleg zijn over de benodigde middelen om conform het handelingsprotocol uitvoering te geven aan interventie en onderzoek in situaties van huiselijk geweld tussen volwassenen waar geen kinderen bij betrokken zijn. Informatie over de wachtlijst ontbrak.

Eind januari 2016 ontvingen de inspecties een overzicht van het aantal meldingen en adviezen in relatie tot de wachtlijst. In het overzicht stond dat alle meldingen binnen vijf dagen getriageerd werden en dat slecht zes meldingen de onderzoekstermijn van tien weken overschreden. Veilig Thuis Drenthe gaf aan moeite te hebben om de juiste cijfers uit het nieuwe registratiesysteem Regas te halen. In maart 2016 liet Veilig Thuis Drenthe aan de inspecties weten dat dertien meldingen de vijf dagen triagetermijn hadden overschreden en tien meldingen de onderzoekstermijn van tien weken.

De inspecties kondigden in maart 2016 de hertoets van Stap 1 aan met het voornemen deze hertoets in april 2016 te laten plaatsvinden. Veilig Thuis Drenthe verzocht hierop om uitstel omdat in de eerste weken van april belangrijke bestuurlijke beslissingen zouden worden genomen die van invloed zouden zijn op het verdere plan van aanpak. Hierop hebben de inspecties de hertoets verplaatst naar 20 mei 2016.

In april 2016 bleek dat Veilig Thuis Drenthe, als gevolg van de invoering van het nieuw registratiesysteem, in maart 2016 niet het volledige overzicht had van de wachtlijst (en dat de inspectie derhalve niet volledig was geïnformeerd) en werden de gegevens aangevuld. Negentien meldingen hadden volgens Veilig Thuis Drenthe de triagetermijn overschreden en 29 meldingen de onderzoekstermijn. In mei 2016 was het aantal zaken dat de triagetermijn en de onderzoekstermijn overschreed volgens Veilig Thuis Drenthe gedaald naar respectievelijk zeven en 23 meldingen.

Hertoets Stap 1 Veilig Thuis Drenthe

Op vrijdag 20 mei 2016 hebben de inspecties de hertoets Stap 1 uitgevoerd bij Veilig Thuis Drenthe. Om maximaal zicht te krijgen op de stand van zaken met betrekking tot de wachtlijst hebben de inspecties verzocht om de dag te starten met een gesprek met het management, waarin de inspecties een overzicht verwachtten van de instroom van zaken, de doorlooptijden, werkvoorraad en eventuele wachtlijsten. Het management van Veilig Thuis Drenthe heeft hiertoe een overzicht overhandigd dat is gebaseerd op de meldingen die geregistreerd zijn in het registratiesysteem Regas. Vervolgens hebben de inspecties interviews gehouden met professionals van verschillende functiegroepen.



De bevindingen van de hertoets zijn opgenomen in het rapport 'De kwaliteit van Veilig Thuis Drenthe Stap 1, Hertoets', dat als bijlage 2 bij deze brief is gevoegd. De inspecties komen op basis van deze hertoets tot de volgende conclusies:

Ons kenmerk
IJZ/16064603/16-11P

Conclusie 1

Veilig Thuis Drenthe is niet 'in control' als het gaat om het hebben van overzicht van de meldingen die wachten op onderzoek en de doorlooptijd van onderzoeken.

De inspecties hebben vanaf januari 2016 en tijdens de hertoets van Veilig Thuis Drenthe overzichten ontvangen van meldingen die de triagetermijn van vijf dagen en de onderzoekstermijn van tien weken hebben overschreden. Deze overzichten zijn uitgedraaid uit Regas. Tijdens de hertoets hebben de inspecties inzage verzocht in de meldingen die nog geregistreerd zijn in KITS, het registratiesysteem van het voormalige AMK. De inspecties hebben geconstateerd dat in KITS ook nog negen meldingen staan die wachten op onderzoek. De oudste melding is van eind december 2015, de anderen van begin januari 2016. In KITS staan ook nog 54 zaken die uitgedeeld zijn aan medewerkers en die de onderzoekstermijn van tien weken hebben overschreden. Deze termijn overschrijdingen zijn niet vermeld op het overzicht dat de inspecties begin mei 2016 van Veilig Thuis Drenthe hebben gekregen en zijn ook niet vermeld in het gesprek met het management op de dag van de hertoets. Bij de terugkoppeling door de inspecties aan het eind van de dag lijkt de directeur van de GGD Drenthe niet goed op de hoogte van de zaken in KITS. Het beeld van de inspecties is dat niet duidelijk is wie bij Veilig Thuis Drenthe verantwoordelijk is voor de aanlevering van de juiste cijfers en dat het bestuur niet in control is op dit punt.

Conclusie 2

Wachtlijsten zijn risicovol voor leden van gezinnen en huishoudens die erop staan

Op de wachtlijst voor onderzoek staan meerdere meldingen met een hoge prioriteit. Acties om een actueel beeld te krijgen en te houden van de veiligheid van de leden van gezinnen en huishoudens die op wachtlijst staan zijn slechts incidenteel zichtbaar. Uit dossieronderzoek blijkt dat in meerdere zaken eenvoudig actie ondernomen had kunnen worden, bijvoorbeeld door telefonisch contact op te nemen met de cliënt of met een hulpverlener. Dat is niet gebeurd, waardoor geen zicht is op de veiligheid van de betrokkenen.

Conclusie 3

Oordeel hertoets: onvoldoende

In het plan van aanpak voor de hertoetsen Veilig Thuis hebben de inspecties gesteld dat de Veilig Thuis organisaties bij de hertoets tenminste 20 van de 24 verwachtingen positief moeten scoren. Daarnaast mag geen negatieve score behaald worden op de verwachtingen binnen het thema Veiligheid.

Veilig Thuis Drenthe voldoet bij de hertoets nog steeds niet aan zes verwachtingen (25% van de basiseisen) van de inspecties. Een aantal verbeterpunten is slechts deels opgepakt waardoor de indruk bestaat bij de inspecties dat het management van Veilig Thuis dan wel de gemeenten onvoldoende doordrongen zijn van de noodzaak van het inzetten van de juiste verbeteracties. De inspecties zien het niet hebben van een actueel beeld van de veiligheid van leden van gezinnen en huishoudens als het grootste risico.



Voor een nadere uitwerking van de tekortkomingen verwijzen de inspecties naar het reeds genoemde rapport.

Ons kenmerk
IJZ/16064603/16-11P

Conclusie

De inspecties concluderen dat Veilig Thuis Drenthe ondanks het ingezette verbeterplan (nog) niet voldoet aan de ondergrens van 20 van de 24 verwachtingen uit het toetsingskader van de inspecties. De inspecties stellen vast dat er vanwege de tekortkomingen sprake is van directe risico's voor de gezondheid en veiligheid van leden van gezinnen en huishoudens die gemeld worden bij Veilig Thuis Drenthe. Bovendien stellen de inspecties vast dat er onvoldoende vertrouwen is in de aanpak en werkwijze van de directie van de GGD, onderdeel Veilig Thuis Drenthe, om deze tekortkomingen op eigen kracht en binnen redelijke termijn op te lossen. De inspecties stellen Veilig Thuis Drenthe daarom voor een periode van zes maanden onder verscherpt toezicht.

Verwachtingen

De primaire verantwoordelijkheid voor de kwaliteit van Veilig Thuis Drenthe berust bij de directie en het Dagelijks Bestuur van de GGD Drenthe. De inspecties verwachten dat u zorg draagt dat het vertrouwen in Veilig Thuis Drenthe op zo kort mogelijke termijn hersteld wordt door thans de noodzakelijke maatregelen te treffen op het gebied van de gestelde tekortkomingen met betrekking tot de wachtlijst en de verbeterpunten uit het toezicht Stap 1. Onderdeel daarvan is dat u de inspecties in de periode van het verscherpt toezicht informeert over alle relevante zaken die van invloed kunnen zijn op de kwaliteit van Veilig Thuis Drenthe.

Voor het herstel van het vertrouwen in het functioneren van Veilig Thuis Drenthe is het voor de inspecties onontbeerlijk dat concrete afspraken worden gemaakt en concrete resultaten worden geboekt. Daartoe verwachten de inspecties tijdens het verscherpt toezicht minimaal de volgende stappen van Veilig Thuis:

- De wachtlijst van meldingen die wachten op onderzoek moet op zo kort mogelijke termijn op een verantwoorde wijze naar een aanvaardbaar niveau worden teruggebracht. Het totaal aantal meldingen dat op 20 mei wachtte op onderzoek was 43. De oudste melding was op 20 mei 2016 van eind december 2015. Dit vinden de inspecties onaanvaardbaar. In de zes maanden dat het verscherpt toezicht duurt verwachten de inspecties minimaal een lineaire afname van de (totale) wachtlijst tot een werkvoorraad van maximaal 10-20 zaken. Bovendien verwachten de inspecties dat het aantal dagen dat een melding op een wachtlijst staat sterk afneemt. De inspecties verzoeken per omgaande en vervolgens tweewekelijks een overzicht van het aantal meldingen dat wacht op onderzoek met vermelding van de datum van de oudste binnengekomen melding en een overzicht van de doorlooptijd van onderzoeken.
- Veilig Thuis Drenthe moet in de tussentijd zicht hebben op de veiligheid van de kinderen, leden van gezinnen en huishoudens op de wachtlijst. De inspecties verwachten dat Veilig Thuis Drenthe de inspecties nader informeert hoe ze de veiligheid van deze kinderen, leden van gezinnen en huishoudens zichtbaar gaat waarborgen totdat de wachtlijsten zijn afgenomen.
- Veilig Thuis Drenthe moet de zes verbeterpunten van Stap 1 van het toezicht voortvarend oppakken. De inspecties verzoeken Veilig Thuis Drenthe om de inspecties binnen twee weken te informeren over de concrete verbetermaatregelen die zij hiertoe treffen en de termijn



waarbinnen zij verwacht de tekortkomingen te hebben opgeheven. De inspecties verwachten daarbij dat de medewerkers die de bereikbaarheidsdienst uitvoeren voor Veilig Thuis Drenthe binnen twee weken in de benodigde registratiesystemen kunnen werken zodat zij de handelingen kunnen uitvoeren die bij wet zijn opgedragen aan Veilig Thuis. Daarnaast verwachten de inspecties dat Veilig Thuis Drenthe expliciet in het plan van aanpak opneemt hoe zij zorgt voor voldoende capaciteit en deskundigheid om onderzoeken en interventies uit te voeren bij meldingen waar alleen volwassenen bij betrokken zijn.

Ons kenmerk
IJZ/16064603/16-11P

Vervolgacties inspecties

De inspecties beoordelen of het verbeterplan dat Veilig Thuis Drenthe opstelt voldoende concreet, ambitieus en realistisch is. Vervolgens monitoren de inspecties in de periode van het verscherpt toezicht nauwkeurig of de verbetermaatregelen worden uitgevoerd en geborgd. De inspecties zullen binnen de periode van verscherpt toezicht aangekondigde en onaangekondigde bezoeken brengen. Daarnaast verwachten de inspecties van Veilig Thuis Drenthe, naast de tweewekelijkse informatie over de wachtlijst en doorlooptijden, maandelijks een voortgangsrapportage over de (voortgang van de) ingezette verbetermaatregelen. Voor het einde van de periode van het verscherpt toezicht zullen de inspecties, op grond van de bevindingen en conclusies oordelen of het verscherpt toezicht kan worden opgeheven. Indien daarvoor tijdens de periode van het verscherpt toezicht aanleiding toe is, kunnen de inspecties ook besluiten tot verdere stappen in de vorm van bestuursrechtelijke maatregelen.

Reactie Veilig Thuis Drenthe op instellen verscherpt toezicht

Directie en bestuur onderschrijven de conclusies van de inspecties. Zij erkennen dat zij meer grip moeten krijgen op hun registratiesysteem en geven aan onmiddellijk maatregelen te hebben genomen om verbeteringen te bewerkstelligen. De voorgestelde verbetermaatregelen zijn gericht op de door de inspecties geconstateerde tekortkomingen en worden nog nader uitgewerkt in een verbeterplan.

Naast deze maatregelen is per direct een interim-manager aangesteld voor de directe aansturing van Veilig Thuis Drenthe. Deze interim-manager legt rechtstreeks verantwoording af aan de directeur. Parallel daaraan wordt op verzoek van de directeur en het bestuur een onafhankelijk onderzoek uitgevoerd naar het functioneren van Veilig Thuis Drenthe waarbij de uitkomsten als fundament gebruikt worden voor het noodzakelijk veranderproces van de organisatie van Veilig Thuis Drenthe. Zie voor de complete reactie bijlage 1.

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 tot dinsdag 7 juni 2016, 11.30 uur de gelegenheid gehad om hierop inhoudelijk te reageren. Uw reactie is – kort samengevat – in de definitieve versie van deze brief opgenomen en in zijn geheel als bijlage bijgevoegd.

In het gesprek van 31 mei heeft u aangegeven geen bedenkingen te hebben tegen de openbaarmaking.



Deze brief met daarin uw reactie op de instelling van het verscherpt toezicht wordt derhalve tezamen met het rapport van de hertoets en een persbericht op de websites van de inspecties (www.inspectiejeugdzorg.nl en www.igz.nl) gepubliceerd.

Ons kenmerk
IJZ/16064603/16-11P

Een afschrift van deze brief stuur ik aan de vicevoorzitter van het Dagelijks Bestuur GGD Drenthe.

De inspecties nemen aan u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend, mede namens de Inspectie voor de Gezondheidszorg,

mw. drs. G.E.M. Tielen
hoofdinspecteur Inspectie Jeugdzorg

BIJLAGE 1

Inspectie Jeugdzorg
T.a.v. mevrouw G.E.M. Tielen
Stadsplateau 1
3521 AZ UTRECHT

Datum: 6 juni 2016

Ons ken- UKE/ik

merk:

Uw kenmerk: -

Behandeld

door:

Onderwerp: Veilig Thuis Drenthe

Geachte mevrouw Tielen,

Veilig Thuis Drenthe is door de Inspectie Jeugdzorg en de Inspectie voor de Gezondheidszorg op 31 mei 2016 voor een periode van maximaal zes maanden onder verscherpt toezicht gesteld. U heeft ons bij brief van 31 mei 2016 de mogelijkheid geboden hierop te reageren. Wij maken graag van deze mogelijkheid gebruik.

Directie en bestuur onderschrijven de conclusies van de inspectie. We onderkennen dat wij meer grip moeten krijgen op ons registratiesysteem en we hebben onmiddellijk maatregelen genomen om verbeteringen te bewerkstelligen. Het bestuur en de directeur voelen zich verantwoordelijk voor deze gang van zaken en zetten in om het vertrouwen van de inspectie terug te winnen. Dat kan door vol élan aan de slag te gaan en Veilig Thuis Drenthe door te ontwikkelen tot een organisatie waar meldingen van leden van huishoudens en gezinnen binnen een aanvaardbare termijn in behandeling worden genomen met perspectief op passende hulpverlening.

Waar wij de conclusies van de inspectie ter harte nemen willen we wel nadrukkelijk kenbaar maken dat bestuur, management en gemeenten al na de vorige toets van de Inspectie het gevoel van urgentie hadden en verbetermaatregelen hebben getroffen in het afgelopen half jaar. De inspectie stelt in haar bevindingen ook vast dat VTD inmiddels een groot aantal verbetermaatregelen uitgevoerd heeft met positief resultaat. Die erkenning stellen wij op prijs. Het sterkt ons in de overtuiging dat wij de overige verlangde verbeteringen eveneens kunnen realiseren.

Wij willen u direct meenemen in de maatregelen die wij gaan nemen om binnen de door u gestelde termijn van maximaal zes maanden op orde te zijn. Wij doen dit aan de hand van uw toetsingskader. De voorgestelde maatregelen worden nog nader uitgewerkt in een verbeterplan.

Verbetermaatregelen

Een medewerker van Veilig Thuis is 24/7 inzetbaar voor handelingen die bij wet zijn opgedragen aan Veilig Thuis

1. Er wordt een piketdienst voor VTD medewerkers ingevoerd. Deze piketregeling werkt ondersteunend aan dienstdoende medewerkers van Veilig Thuis Friesland die voor Drenthe meldingen in ontvangst nemen buiten kantoortijden.
2. De medewerkers van Veilig Thuis Friesland ontvangen per direct een toegangscode voor ons registratiesysteem.
3. De samenwerking met betrekking tot interventie bij spoed/crisis met S4J en Kopland zal in deze constructie blijven bestaan.

Een vertrouwensarts is 24/7 bereikbaar

4. De afspraken waarbij buiten kantoor tijd ook gebruik gemaakt wordt van de forensische artsen die al piketdienst draaien bij de GGD zal nader aangescherpt en vastgelegd worden.
5. Daarnaast zal er in overleg met VT Friesland en VT Groningen onderzocht worden of er mogelijkheden zijn voor een gezamenlijke piketregeling.

Veilig Thuis voert de triage uit en start onderzoek binnen 5 dagen na ontvangst van de melding en Veilig Thuis rond onderzoeken binnen 10 weken na het besluit over de noodzakelijke vervolgstappen naar aanleiding van de melding af

6. Voor een beter beheer van essentiële gegevens zoals werkvoorraad, wacht- en doorlooptijden van meldingen, triage en onderzoeken is per direct het systeem 'power BI' aangeschaft. Dit systeem geeft de mogelijkheid om dagelijks de kritische en wettelijke termijnen te monitoren. Er wordt nu gewerkt aan eenduidige richtlijnen ten behoeve van het opmaken van rapportages.
7. De rapportages vormen de basis voor de gestructureerde en planmatige sturing op de caseloads door de leiding.
8. Op dit moment ligt er een verzoek tot extra middelen voor VTD bij de 12 Drentse colleges. Naar verwachting vindt hierover besluitvorming plaats voor 1 juli 2016. De voorbereidingen voor extra inzet van personeel worden in gang gezet. De verwachting is dat daarmee er voldoende capaciteit voor VTD beschikbaar gesteld kan worden om te kunnen voldoen aan de wettelijke eisen en termijnen.

Professionals hebben een actueel beeld van de veiligheid van alle leden van gezinnen en huishoudens

9. Er zijn inmiddels maatregelen genomen om de veiligheid in beeld te brengen van zaken die langer dan tien weken in behandeling zijn. Onder andere de door de inspectie geconstateerde 9 zaken. In deze zaken is contact tot stand gebracht en inmiddels zijn twee zaken afgerond.
10. Ten aanzien van het structureel in beeld hebben van de veiligheid van gezinnen en huishoudens die op de wachtlijst staan wordt toegewerkt naar personele inzet en werkafspraken inzake wachtlijstbeheer (met vaste momenten van urgentiebepaling).
11. Het werkproces wordt aangepast zodat zaken direct na triage worden toebedeeld aan een verantwoordelijk medewerker en niet op een algemene nog toe te delen lijst blijven staan.

Veilig Thuis heeft richtlijnen en procedures vastgesteld voor het handelen van de professionals

12. VTD heeft haar processen beschreven in een handboek. Alle processen vinden hun basis in het handelingsprotocol VT (VNG). De processen worden nu beschreven op operationeel niveau. Dit betreft dan vooral werkinstructies met betrekking tot richtlijnen voor het handelen, rollen, taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden.
13. Als afgeleide van de procesbeschrijvingen zullen wij de richtlijnen en procedures voor het handelen van de professional in een apart document beschrijven en formeel vaststellen.

Ten slotte

Naast boven gestelde verbeteracties hebben wij inmiddels een aantal aanvullende maatregelen getroffen. Per direct is een interimmanager aangesteld voor de directe aansturing van VTD. Onder aansturing van de interim manager worden op korte termijn maatregelen en verbeteracties doorgevoerd waarmee VTD binnen de termijn van maximaal zes maanden van het verscherpte toezicht een voldoende beoordeling wil behalen. Zij legt rechtstreeks verantwoording af aan de directeur. Parallel daaraan wordt op verzoek van de directeur en het bestuur een onafhankelijk onderzoek uitgevoerd naar het functioneren van VTD waarbij de uitkomsten als fundament gebruikt worden voor het noodzakelijk veranderproces van de organisatie van VTD.

Met vriendelijke groet,

Directeur Publieke Gezondheid
GGD Drenthe