



Noord-Holland Noord

MONITOR AANPAK WACHTLIJSTEN 2018

Naar aanleiding van verscherpt toezicht Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd

Datum 30 april 2018



DOCUMENTINFORMATIE EN INHOUD

Documentinformatie

In verband met aanhoudende wachtlijsten is begin 2018 wederom een actie ingezet om op korte termijn de wachtlijsten onder controle te brengen. Hiervoor is het Plan van Aanpak wachtlijsten Veilig Thuis Noord-Holland Noord (d.d. 9 maart 2018) opgesteld. De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd heeft op 30 maart 2018 Veilig Thuis onder verscherpt toezicht geplaatst voor een periode van 6 maanden. Veilig Thuis is opgedragen een plan van aanpak uit te voeren om de problematiek op de korte termijn op te lossen.

Inhoud

Deze monitor bevat de volgende onderdelen:	Pagina
1. Chronologische samenvatting voortgang aanpak wachtlijsten	3
2. Overzicht nieuwe ontwikkelingen	4
3. Minimale maatregelen inspectie brief 30 maart 2018	5
4. Dashboard aanpak wachtlijsten	7
5. Actieplan aanpak wachtlijsten	10

1. CHRONOLOGISCHE SAMENVATTING VOORTGANG AANPAK WACHTLIJSTEN

Chronologisch overzicht	
30 maart 2018 Besluit Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd Verscherpt toezicht	In verband met aanhoudende wachtlijsten is begin 2018 wederom een actie ingezet om op korte termijn de wachtlijsten onder controle te brengen. Hiervoor is het Plan van Aanpak wachtlijsten Veilig Thuis Noord-Holland Noord (d.d. 9 maart 2018) opgesteld. De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd heeft op 30 maart 2018 Veilig Thuis onder verscherpt toezicht geplaatst voor een periode van 6 maanden. Veilig Thuis is opgedragen een plan van aanpak uit te voeren om de problematiek op de korte termijn op te lossen.
April	<ul style="list-style-type: none"> - Inspectie heeft gemeenten geïnformeerd over het besluit verscherpt toezicht. - Veilig Thuis heeft cliënten, gemeenten en media geïnformeerd. - Inspectie heeft VT NHN bezocht op 17 april 2018. - Externe inhuur Veiligheidsadviesteam (3 medewerkers) gestart per 9 april. - Externe inhuur Veiligsonderzoekteam (3 medewerkers) gestart per 16 april. - Teamleider VT a.i. is begonnen per 16 april. - De vacature voor vertrouwensarts wordt per 1 juni ingevuld.
Mei	
Juni	
Juli	

2. OVERZICHT NIEUWE ONTWIKKELINGEN

Relevante zaken	
30 maart 2018 Besluit Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd Verscherp toezicht	Veilig Thuis Noord-Holland Noord informeert de inspectie direct over alle nieuwe ontwikkelingen en relevante zaken die van invloed zijn op de kwaliteit van Veilig Thuis Noord-Holland Noord.
April	Dinsdag 17 april kwamen aan het eind van de middag 47 CORV meldingen van de politie binnen bij Veilig Thuis. Deze zaken bleken van langer geleden te zijn. Door VT zijn alle casussen doorgenomen op Veiligheid en een aantal spoedzaken die middag en avond opgepakt. Er bleken ernstige zaken bij te zijn. Met de politie wordt gesproken over de werkwijze en samenwerking politie en VT rondom spoed en urgente zaken.
Mei	
Juni	
Juli	

Legenda voortgang	
	= (nog) niet van toepassing
	= gerealiseerd
	= op koers/gestart
	= nog niet gerealiseerd

3. MINIMALE MAATREGELEN INSPECTIE BRIEF 30 MAART 2018

Datum 30 april 2018

Doelstellingen/maatregelen	Wie	Planning en voortgang ultimo					
		apr	mei	jun	jul	aug	sep
Minimale maatregelen inspectie brief 30 maart 2018							
1 De wachtlijst triage (meldingen die niet binnen 5 dagen worden getriageerd) wordt met prioriteit opgepakt en neemt zo spoedig mogelijk lineair af van 190 meldingen tot 0 in de komende periode tot uiterlijk 31 augustus 2018.	EDA					x	
2 De wachtlijst onderzoeken neemt zo spoedig mogelijk lineair af van 75 onderzoeken tot een maximale werkvoorraad van 10-20 onderzoeken per uiterlijk 31 augustus 2018, waarbij deze gezinnen en huishoudens niet langer dan vier weken na triage wachten op de start van het onderzoek.	EDA					x	
3 Zo spoedig mogelijk en met voorrang triageert Veilig Thuis Noord-Holland Noord nieuwe meldingen binnen 5 dagen.	EDA	x	x	x	x	x	x
4 Per uiterlijk 31 augustus rondt Veilig Thuis Noord-Holland Noord nieuw binnengekomen onderzoeken binnen 10 weken af.	EDA					x	
5 Veilig Thuis Noord-Holland Noord stuurt de inspectie uiterlijk 10 april 2018 het werkproces "zicht houden op veiligheid van casuïstiek van de wachtlijsten". De inspectie verzoekt hierin te benoemen welke concrete termijnen worden gehanteerd en wie hiervoor verantwoordelijk is.	EDA	x					
6a. Onderzoeken met prioriteit 'spoed' pakt Veilig Thuis Noord-Holland Noord direct op.	EDA	x	x	x	x	x	x
6b. Onderzoeken met prioriteit 'hoog urgent' pakt Veilig Thuis Noord-Holland Noord direct op.		x	x	x	x	x	x
7 Veilig Thuis Noord-Holland Noord informeert belanghebbenden (melders, wachtenden) dat sprake is van wachtlijsten.	EDA	x	x	x	x	x	x

Legenda voortgang	
	= (nog) niet van toepassing
	= gerealiseerd
	= op koers/gestart
	= nog niet gerealiseerd

3. MINIMALE MAATREGELEN INSPECTIE BRIEF 30 MAART 2018

Datum 30 april 2018

Doelstellingen/maatregelen	Wie	Planning en voortgang ultimo					
		apr	mei	jun	jul	aug	sep
8 Veilig Thuis Noord-Holland Noord voert de monitoring, zoals afgesproken in de afsluitbrieven die Veilig Thuis Noord-Holland Noord per 1 april 2018 verzendt, ook daadwerkelijk uit. De nog uit te voeren monitoring van afgeronde onderzoeken is uiterlijk 1 juni 1 juli 2018 gedaan.	EDA				x	x	x
9 De inspectie ontvangt per omgaande en vervolgens maandelijks een overzicht van de wachtlijsten van alle zaken die wachten op triage, op onderzoek en op overdracht naar het lokale veld, met daarbij vermelding van de datum van binnenkomst van de melding.	MBE	x	x	x	x	x	x
10 De inspectie ontvangt per omgaande en vervolgens maandelijks een overzicht van de bezetting (afgezet tegen de formatie) van de verschillende functiegroepen en het ziekteverzuimpercentage. Daarbij maakt Veilig Thuis Noord-Holland Noord onderscheid tussen de bezetting door eigen (tijdelijk) personeel en door externen.	MBE	x	x	x	x	x	x
11 Veilig Thuis informeert de inspectie uiterlijk 1 juni 2018 over het plan voor de (middel)lange termijn, het plan dat Veilig Thuis Noord-Holland Noord ontwikkelt naar aanleiding van de bevindingen van het externe onderzoeksbureau.	GGE		x				
12 Veilig Thuis Noord-Holland Noord informeert de inspectie direct over alle nieuwe ontwikkelingen en relevante zaken die van invloed zijn op de kwaliteit van Veilig Thuis Noord-Holland Noord.	GGE	x	x	x	x	x	x

Legenda voortgang	
	= (nog) niet van toepassing
	= gerealiseerd
	= op koers/gestart
	= nog niet gerealiseerd

4. DASHBOARD AANPAK WACHTLIJSTEN

Datum 30 april 2018

Werkvoorraden en wachtlijsten	Streef- waarde	Reali- satie	Reali- satie	Reali- satie	Reali- satie	Reali- satie	Indicator
	april	wk 14	wk 15	wk 16	wk 17	wk 18	
Peildatum		3-apr	9-apr	16-apr	23-apr	30-apr	
Werkvoorraad Triage in aantal casussen		221	221	206	204	192	
Wachtlijst Triage in aantal casussen	190	212	210	199	199	192	
Werkvoorraad onderzoeken in aantal casussen		74	78	83	74	78	
Wachtlijst onderzoeken in aantal casussen	74	72	78	83	70	78	
Wachtlijst onderzoeken prio hoog urgent in aantal casussen	0					3	
Werkvoorraad overdracht lokale veld in aantal casussen	<10	PM	PM	PM	PM	PM	

Definities

Werkvoorraad omvat alle casussen die wachten op triage, onderzoek of overdracht lokale veld.

Wachtlijst betreft werkvoorraad minus casussen die nog binnen de termijn van 5 werkdagen vallen.

PM = onvoldoende zicht op doorlooptijd en of de casus door lokale veld is geborgd (zie actieplan punt: 72).

Doorlooptijden afgesloten casussen	Streef- waarde	Reali- satie	Reali- satie	Reali- satie	Reali- satie	Reali- satie	Indicator
Periode		april	mei	juni	juli	aug	
Triagebesluit binnen 5 werkdagen na ontvangst melding	100%	62%					
Onderzoeken zijn binnen 10 weken na het triagebesluit	100%	32%					

Binnen 5 werkdagen na ontvangst melding moet Veilig Thuis triage uitvoeren.

Binnen 5 werkdagen na het triagebesluit start het onderzoek.

Binnen 10 weken na het triagebesluit moet een onderzoek afgerond worden.

Legenda voortgang	
	= (nog) niet van toepassing
	= gerealiseerd
	= op koers/gestart
	= nog niet gerealiseerd

4. DASHBOARD AANPAK WACHTLIJSTEN

Datum 30 april 2018

Prognose wachtlijsten								Indicator
Peildatum	start april	ultimo april	ultimo mei	ultimo juni	ultimo juli	ultimo aug	ultimo sept	
Wachtlijst Triage in aantallen casussen	212	190	127	64	0			
Wachtlijst Onderzoek in aantallen casussen	74	74	53	35	-1			

Personeel	Streef-waarde	Reali-satie	Reali-satie	Reali-satie	Reali-satie	Reali-satie	Indicator
Peildatum	april	3-apr	9-apr	16-apr	23-apr	30-apr	
Inzet personeel extern in FTE	14,1	6,6	8,6	11,0	13,3	13,8	
Inzet personeel regulier eigen personeel in FTE	46,5	45,4	45,4	45,4	45,3	45,3	
Ziekteverzuim in %	7,0%	18,0%	16,2%	17,4%	16,6%	15,0%	

INZET PERSONEEL EXTERN		Streef-waarde	Reali-satie	Reali-satie	Reali-satie	Reali-satie	Reali-satie
Uitgedrukt in		FTE	FTE	FTE	FTE	FTE	FTE
Peildatum		april	3-apr	9-apr	16-apr	23-apr	30-apr
Inzet BMC (Wachtlijst 15 reeds uitgezet) proj. 1		4,9	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9
Inzet BMC (Wachtlijst 75) proj. 2 vanaf 23-4		3,0	0	0	1,9	3,4	3,4
Inzet BMC (35 onderzoeken) proj. 3 (n.n.b.)		1,5	0	0	0,0	0,0	0,0
Inzet Radar (Triage) vanaf 9-4		2,0	0	2	2,0	2,3	2,8
Inzet Radar (Monitoring) vanaf 1-6		0,0	0	0	0,0	0,0	0,0
Manager VT ad interim		0,7	0,7	0,7	0,7	0,7	0,7
Medewerker VT ziektevervang (tijdelijk)		1,0	1	1	1,0	1,0	1,0
Teamleider (tijdelijk)		1,0	0	0	0,5	1,0	1,0
		14,1	6,6	8,6	11,0	13,3	13,8

Legenda voortgang	
	= (nog) niet van toepassing
	= gerealiseerd
	= op koers/gestart
	= nog niet gerealiseerd

4. DASHBOARD AANPAK WACHTLIJSTEN

Datum 30 april 2018

INZET PERSONEEL & ZIEKTEVERZUIM	Streef- waarde FTE	Realisatie FTE	Ziekte verzuim FTE	Ziekte verzuim %
Uitgedrukt in Peildatum	april	30-apr	30-apr	30-apr
Medewerker VT	34,4	33,9	4,6	13,5%
Secretaresse/Administratief medewerker	4,4	4,8	1,4	28,9%
Vertrouwensarts	1,9	0,9	0,0	0,0%
Gedragsdeskundige (Uitvoerend)	3,5	3,4	0,0	0,0%
Werkbegeleider/projectmedewerker	1,0	1,0	0,8	81,0%
Managementassistent	0,3	0,9	0,0	0,0%
Manager	1,0	0,3	0,0	0,0%
	46,5	45,3	6,8	15,0%

Legenda voortgang	
	= (nog) niet van toepassing
	= gerealiseerd
	= op koers/gestart
	= nog niet gerealiseerd

5. ACTIEPLAN AANPAK WACHTLIJSTEN

Datum 30 april 2018

Verbeteracties				Wie	Planning en voortgang ultimo											
					apr	mei	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec			
Verbeteractie 1: Alle meldingen binnen 5 dagen worden getriageerd. Alle onderzoeken worden binnen 10 weken afgerond.																
11	Nadere prognose ziekteverzuim – instroom – uitstroom – bijstelling benodigde inzet personeel			MBE	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		
12	Inzet eigen medewerkers gerealiseerd.	in fte	46,50	EDA	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		
	Ziekteverzuim onder de 7% in 2018 en dalend naar 5% in 2019 gerealiseerd.			EDA	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		
	Vacature vertrouwensarts gerealiseerd.	in fte	0,89	EDA	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		
13	Extra inzet voor ziektevervangende medewerkers:			EDA												
	Ziektevervangende administratief medewerker ((EXTRA MAATREGEL) gerealiseerd.	in fte	0,89	EDA		x	x	x	x	x	x	x	x	x		
	Ziektevervangende medewerker VT 6 mnd (EXTRA MAATREGEL) gerealiseerd.	in fte	0,67	EDA			x	x	x	x	x	x				
	Ziektevervangende medewerker VT 6 mnd gerealiseerd.	in fte	1,00	EDA	x	x	x	x	x	x						
	Ziektevervangende projectleider (EXTRA MAATREGEL) 7 mnd gerealiseerd.	in fte	1,00	EDA	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		
14	Extra inzet inhuur teamleader 6 mnd (EXTRA MAATREGEL : 3 mnd langer) gerealiseerd.			EDA	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		
15	Inzet externe inhuur BMC per 1-4-2018 tot 31-8-2018: 35 onderzoeken gerealiseerd.			EDA	x	x	x	x	x							
16	Inzet externe inhuur BMC per 1-6-2018 to 31-10-2018: 15 onderzoeken (EXTRA MAATREGEL) gerealiseerd.			EDA	x		x	x	x	x	x					
17	Inzet externe inhuur BMC op 15 onderzoeken (reeds uitgezet) gerealiseerd.			EDA	x	x	x	x	x	x	x					
18	Verhoging inzet administratief medewerker door extra instroom 7 mnd (EXTRA MAATREGEL) gerealiseerd.			EDA	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		

Legenda voortgang	
	= (nog) niet van toepassing
	= gerealiseerd
	= op koers/gestart
	= nog niet gerealiseerd

5. ACTIEPLAN AANPAK WACHTLIJSTEN

Datum 30 april 2018

Verbeteracties				Wie	Planning en voortgang ultimo									
					apr	mei	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec	
19	Verhoging inzet gedragswetenschapper door extra instroom 7 mnd (EXTRA MAATREGEL) gerealiseerd.	in fte	0,67	EDA		x	x	x	x	x	x	x	x	x
Verbeteractie 2: Wachtlijst meldingen triage dalen van 212 dossiers naar 0 dossiers.														
21	Inzet externe inhuur Radar op de wachtlijst van 212 (was 190) meldingen per 1-4-2018 tot 31-8-2018 gerealiseerd.			EDA	x	x	x	x	x					
Verbeteractie 3: Wachtlijst onderzoeken dalen van 75 dossiers naar <10-20 dossiers.														
31	Inzet externe inhuur BMC op 21 onderzoeken per 1 mei gerealiseerd.	in fte	3,00	EDA		x	x	x						
32	Inzet externe inhuur BMC op 18 onderzoeken per 1 juni gerealiseerd.	in fte	3,00	EDA			x	x	x					
33	Inzet externe inhuur BMC op 36 onderzoeken per 1 juli gerealiseerd.	in fte	3,00	EDA				x	x	x				
Verbeteractie 4: Monitoring afgeronde meldingen triage geborgd.														
41	Inzet externe inhuur Radar op 50 afgeronde meldingen triage gerealiseerd.	in fte	0,25	EDA				x	x	x	x	x	x	x
Verbeteractie 5: Monitoring afgeronde onderzoeken geborgd.														
51	Inzet externe inhuur Radar op 125 afgeronde onderzoeken gerealiseerd.	in fte	0,25	EDA							x	x	x	
Verbeteractie 6: Dubbelingen uit het proces gerealiseerd.														
61	Informereren medewerkers en verkrijgen input medewerkers is gerealiseerd.			EDA	x									
62	Het instellen van een verkorte triage (voor cases waarbij mogelijk) is gerealiseerd.			EDA	x									

Legenda voortgang	
	= (nog) niet van toepassing
	= gerealiseerd
	= op koers/gestart
	= nog niet gerealiseerd

5. ACTIEPLAN AANPAK WACHTLIJSTEN

Datum 30 april 2018

Verbeteracties		Wie	Planning en voortgang ultimo											
			apr	mei	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec			
63	Aanscherpen taakverdeling binnen het veiligheidsadviesteam naar 3 hoofdtaken is gerealiseerd: - Wegwerken wachtlijst; - Bellen en advies; - Direct triëren nieuw binnengekomen meldingen (minus extra stap = directe versnelling in proces).	GVI	x											
64	Verbeteren werkproces Triage middels Lean-methode is gerealiseerd.	EXT			x									
65	Implementatie verbeterde werkproces Triage is gerealiseerd.	GVI				x								
Verbeteractie 7: Versoepelen van de aansluiting met, en overdracht naar lokale teams, hulporganisaties en crisisdienst.														
71	Nieuwe samenwerkingsafspraken op gemeentelijk niveau (ondertekening op het AB van 21 februari-als bijlage bij DVO) zijn vastgesteld.	GGE	x											
72	Plan van aanpak implementatie samenwerkingsafspraken beschikbaar.	EDA				x								
72	Plan van aanpak implementatie samenwerkingsafspraken gerealiseerd.	EDA								x				
72	Monitor-instrument overdrachtsafspraken op casusniveau is gerealiseerd.	GVI			x									
73	Inzicht en sturing op knelpunten per gemeente (continue) is gerealiseerd.	EDA	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
75	Resultaten verkenning "Inzet gemeentelijke coördinatie op binnenkomst veiligheidscasuïstiek vanuit VT naar wijkteams".	EDA					x							
Verbeteractie 8: Verbetering efficiëntie en kwaliteit van afhandeling van de casuïstiek op korte termijn gerealiseerd.														
81	Inzetten operationele aansturing van het primair proces waardoor gericht gestuurd kan worden op knelpunten in processen, onvoldoende kennis en expertise, voorkomen van extra werk door Gedragsdeskundigen.	EDA	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
82	Implementatie "Proces zicht op veiligheid" (inclusief aanbevelingen Inspectie) is gerealiseerd.	EDA	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

Legenda voortgang	
	= (nog) niet van toepassing
	= gerealiseerd
	= op koers/gestart
	= nog niet gerealiseerd

5. ACTIEPLAN AANPAK WACHTLIJSTEN

Datum 30 april 2018

Verbeteracties		Wie	Planning en voortgang ultimo									
			apr	mei	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec	
Verbeteractie 9: Verbetering overlegstructuur gerealiseerd.												
91	Vermindering aantal overleggen gerealiseerd.	GVI			x							
92	Overlegstructuur opnieuw inrichten waarbij functiegericht wordt overlegd, onder leiding van operationeel leider of manager en waar focus ligt op efficiëntie, casuïstiek en communicatie/cultuur.	EDA				x						
Verbeteractie 10: Verbetering Planning & Control cyclus op korte termijn gerealiseerd.												
101	Instellen GGD stuurgroep verscherpt toezicht VT.	GGE	x									
102	Aanbrengen focus in werkzaamheden. Voor komende 3 maanden is de enige focus het afhandelen van casuïstiek en alles wat daar intern en extern mee te maken heeft en het wegwerken van de wachtlijsten.	EDA	x									
103	Operationeel plan VT 2018 beschikbaar	MBE		x								
104	Operationeel plan medewerker beschikbaar	GVI			x							
105	Monitoring aanpak wachtlijsten gerealiseerd	MBE	x	x	x	x	x	x	x	x	x	
106	Operationele sturingsinformatie beschikbaar	MBE	x	x	x	x	x	x	x	x	x	
Verbeteractie 11: Verbetering Communicatie & Cultuur												
111	Dagelijkse aansturing op de werkvloer en open communicatie, met voorbeeldgedrag en heldere overlegstructuur.	GVI	x	x	x	x	x	x	x	x	x	
112	Duidelijkheid in verwachting naar medewerkers (resultaten, doorlooptijden) is gerealiseerd.	GVI	x	x	x	x	x	x	x	x	x	
113	Inzicht in en sturing op overbelasting in werkdruk en stapeling zaken die 'er even bij moeten'.	GVI		x	x	x	x	x	x	x	x	



Legenda voortgang	
	= (nog) niet van toepassing
	= gerealiseerd
	= op koers/gestart
	= nog niet gerealiseerd

5. ACTIEPLAN AANPAK WACHTLIJSTEN

Datum 30 april 2018

Verbeteracties	Wie	Planning en voortgang ultimo										
		apr	mei	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec		
Verbeteractie 12: Sturing en communicatie belanghebbenden												
121	Opstellen en uitvoeren communicatieplan belanghebbenden verscherpt toezicht VT	GGE	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x