



samenwerkende gemeenten
JEUGDHULPRIJMOND



GGD
Rotterdam-Rijnmond
gemeenschappelijke regeling

Overleg: Platform AB Jeugdhulp Rijnmond & AB GGD RR

Datum vergadering: 5 juli 2018

Agendapunt nr.: 14

Onderwerp:

Voortgang Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond

Gevraagde beslissing:

Kennismemen van de voortgang bij Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond

Toelichting

U bent op 4 april jl. door het Dagelijks Bestuur van de Gemeenschappelijke Regeling Jeugdhulp Rijnmond (GRJR) ingelicht over de voortgang bij Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond (VTRR). Hierbij was aandacht voor de stand van zaken rondom de politiemeldingen, het personeelsbestand en de voortgang op werkvoorraden. Met elkaar is geconstateerd dat er hard gewerkt wordt, maar extra monitoring wel noodzakelijk is. De aansturing is dan ook aangescherpt en VTRR heeft een aantal opdrachten gekregen om te komen tot een significante verbetering in de prestaties.

In de afgelopen periode heeft de uitvoeringsorganisatie van de GRJR, nauw contact gehouden met VTRR. Tweewekelijks vindt er een monitoringsgesprek plaats over de bereikte resultaten en geconstateerde knelpunten. Ook de voorzitter van het DB heeft op verschillende momenten met betrokkenen gesproken, zowel met de Raad van Toezicht, het MT van VTRR en de oud-bestuurder. De Raad van Toezicht heeft in overleg met het MT en mede naar aanleiding van een gesprek met de voorzitter van het DB besloten om voor de start van de nieuwe bestuurder op 1 juli 2018, extra ondersteuning van het MT in te zetten in de vorm van een interim manager. Het doel van deze inzet is enerzijds MT de ruimte te geven in te zetten op het op orde krijgen van de basis en daarmee tegemoet te komen aan de afspraken met de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) en anderzijds het verkennen van de langere termijn uitdagingen om te komen tot een goede strategische planning.

In de afgelopen periode is te zien dat, ondanks de inspanningen, de beschikbaarheid van gekwalificeerd personeel een knelpunt blijft in het uitvoeren van het takenpakket door VTRR. Tijdelijke extra inhuur ten behoeve van de bestaande werkvoorraden en de politiemeldingen is inmiddels tot nader order verlengd. Het werven van nieuw personeel is in volle gang.

Voortgang

De inspanning op het gebied van de werkvoorraad politiemeldingen en het wegwerken van de oude werkvoorraad sorteert effect. De politiemeldingen zijn inmiddels fors teruggedrongen tot een

controleerbare werkvoorraad. Ook het wachtlijstteam, dat ingezet is voor het wegwerken van de werkvoorraden, levert goede resultaten. Tegelijkertijd wordt ingezet op een efficiëntere werkwijze door bijsturing van het reguliere proces in de vorm van centrale werkverdeling en het anders inrichten van reguliere werkzaamheden (zoals een meer centrale beldienst).

Ondanks deze inzet is nog onvoldoende grip op de instroom van nieuwe cases. Capaciteit is hierbij een knelpunt. VTRR heeft dan ook besloten de externe inhuur tot nader order te verlengen.

Om de bereikte controle op het werkproces en de werkvoorraad te behouden en voor de toekomst te waarborgen is een analyse uitgevoerd. Hierbij is het huidige proces, de samenwerking met de keten en de landelijke ontwikkelingen in ogenschouw genomen. Op basis van de analyse kan geconcludeerd worden dat het werkproces zo LEAN mogelijk is ingericht en daar geen verdere winst te behalen valt. VTRR hanteert een zogenaamde preselectie op meldingen bij binnenkomst. Met deze pré-screening wordt getoetst of de veiligheid gewaarborgd kan worden. Op basis van deze afweging wordt besloten of er van een VT politiemelding een dossier wordt aangemaakt of niet. In veel gevallen wordt geoordeeld dat de ernst van de situatie dit niet noodzakelijk maakt en wordt er van afgezien. Hoewel geconstateerd kan worden dat deze keuzes weloverwogen en zeer gedegen worden gemaakt sluit deze werkwijze niet aan bij de landelijke richtlijn. Het advies is om zo snel mogelijk het werkproces aan te passen op de landelijke richtlijn.¹

In de analyse is ook de benodigde capaciteit onderzocht. Hiervoor is als basis de doorrekening van Q-consult gebruikt. Geconcludeerd wordt dat het oppakken van de VT politiemeldingen volgens de landelijke richtlijnen om een substantiële verhoging van de capaciteit vraagt. Een voorstel hiertoe, zal in het licht van andere ontwikkelingen, in augustus aan u voorgelegd worden als onderdeel van het (strategisch) plan van aanpak.

Doorlichting processen

Om invulling te geven aan de wens om te komen tot een doorlichting van de primaire processen, was VTRR voornemens om de doorlichting van processen op drie sporen uit te zetten:

Feitelijke analyse: Onderzoeken of de complexiteit van de casuïstiek in Rotterdam groter is dan elders en welke gevolgen dit heeft voor de benodigde formatie. Vraag is voorgelegd aan Q-consult.

Gebiedsanalyse: er zijn verschillen tussen de gebieden in zowel de omvang van de werkvoorraad als de manier waarop er wordt gewerkt en gestuurd. Beoogd resultaat is een aanscherping van de werkwijze en aansturing.

Systemische analyse: het blootleggen van (niet-) zichtbare patronen die de cultuur binnen VTRR beïnvloeden en kunnen leiden tot in-efficiency in de organisatie.

De gebiedsanalyse wordt op dit moment uitgevoerd en de verwachting is voor 1 juli hiervan de resultaten te hebben. Gaande dit traject is er al een aantal maatregelen genomen met als doel de inzet van personeel en de werkvoorraden evenwichtiger te verdelen binnen de gebieden.

Met Q-consult is gesproken over de feitelijke analyse. Q-consult heeft in de begroting 2018 al rekening heeft gehouden met een zwaardere problematiek in Rotterdam. Een nadere analyse zou op dit moment beperkte meerwaarde hebben. Omdat een vergelijking op landelijk niveau tot een langdurig en kostbaar onderzoek zou leiden, is besloten hier voorlopig van af te zien.

Eind 2017 is er een analyse uitgevoerd ten aanzien van de werkcultuur binnen VTRR. Een aantal patronen en onderstromen binnen de organisatie zijn hiermee in beeld gebracht. Het doel is hier een vervolg aan te geven met een systemische analyse. In overleg met een externe adviseur is besloten

¹ Deze maatregel is besproken met de IGJ; doel is voldoen aan de landelijke richtlijn, maar focus ligt op het goed beoordelen van de melding.

deze analyse nog even uit te stellen. De systemische analyse wordt op dit moment afgeraden in verband met de huidige context waarin VTRR zich bevindt. Het ontbreken van een bestuurder, de hoge werkdruk en wijzigingen in het primaire proces, maken dat er weinig ruimte is voor het blootleggen en goed oppakken van onderstromen in de organisatie. Met de nieuwe bestuurder zullen hier nadere afspraken over gemaakt worden.

Dit betekent concreet dat er nog geen volledige invulling gegeven is aan de doorlichting van primaire werkprocessen. De Raad van Toezicht heeft de accountant verzocht met een plan van aanpak te komen, gericht op het aansturen van de organisatie vanuit een financieel/productie oogpunt. Afgesproken is om op basis van dit plan van aanpak te bekijken welke aanvullende analyses opgepakt kunnen worden. Dit gebeurt in nauw overleg tussen VTRR en de GRJR.

Op 1 juni jl. heeft de IGJ een bezoek gebracht aan VTRR. Een afvaardiging vanuit het MT, de RvT en gemeente Rotterdam namens de GRJR waren bij dit gesprek aanwezig. Het betrof een constructief gesprek waarin een aantal zaken, met name rondom het proces politiemeldingen, met elkaar is doorgenomen en de verwarring/zorg bij de IGJ over de communicatie/informatieverstrekking door VTRR is opgehelderd.

De inspectie spreekt het vertrouwen uit in de samenwerking tussen de betrokken partijen en het urgentiebesef bij VTRR over noodzakelijke verbeteringen. De IGJ constateert dat VTRR aan het begin staat van de benodigde verbeteringen. Ten opzichte van andere VT's is er een achterstand zichtbaar. De plannen van aanpak die opgesteld worden en de genomen maatregelen moeten op korte termijn effect sorteren. De IGJ zal dit op de voet volgen. Er is dan ook afgesproken dat de IGJ de komende periode meegenomen wordt in alle verbeterstappen en de plannen van aanpak die in de maak zijn.