



Noord-Holland Noord

MONITOR AANPAK WACHTLIJSTEN 2018

Naar aanleiding van verscherpt toezicht Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd

Datum 03 december 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	6
3. Minimale maatregelen inspectie brief 30 maart 2018	12
4. Dashboard aanpak wachtlijsten	14
5. Actieplan aanpak wachtlijsten	22

1. CHRONOLOGISCHE SAMENVATTING VOORTGANG AANPAK WACHTLIJSTEN

Chronologisch overzicht	
November	<ul style="list-style-type: none">- Veilig Thuis heeft op 7 november een presentatie over de stand van zaken gegeven aan de inspectie. Tijdens deze bijeenkomst zijn nieuwe afspraken voor de komende tijd gemaakt.- In week 45 en 46 is er vertraging opgelopen in het versturen van brieven a.g.v. printer problemen- Op 19 november is Veilig Thuis gestart met het nieuwe triage instrument- Op 26 november is een nieuwe werkwijze gestart waarbij het Radar Team zich alleen op de wachtlijst richt en het reguliere team zich op de nieuwe binnengekomen meldingen richt- Sinds 19 november is er een griepgolf bij Veilig Thuis.
Oktober	<ul style="list-style-type: none">- Veilig Thuis geeft in de week van 6 november een presentatie aan de inspectie over de huidige stand van zaken;- Veilig Thuis heeft op 15 oktober de inspectie ingelicht over de oplopende triagewachtlijst. Donderdag 18 oktober ontvangt de inspectie een verdiepende analyse en een plan van aanpak over de maatregelen die getroffen worden.
September	<ul style="list-style-type: none">- De inspectie heeft op 9 september een eerste versie van het doorontwikkelingsdocument ontvangen.- 10 september heeft er een overleg plaats gevonden tussen een afvaardiging van het DB, de GGD en de inspectie.- De inspectie heeft op 19 september jl. besloten om het verscherpt toezicht te verlengen voor de duur van vier maanden. Het verscherpt toezicht loopt nu van 1 oktober 2018 tot 15 januari 2019.- De voorwaarde van de inspectie is dat de wettelijke doorlooptijden en monitoren van meldingen op orde moet zijn.

1. CHRONOLOGISCHE SAMENVATTING VOORTGANG AANPAK WACHTLIJSTEN

Augustus	<ul style="list-style-type: none">- Aan de inspectie zijn de documenten Werkinstructie Zicht op Veiligheid bij wachtlijst en de Analyse verhoogde instroom meldingen toegezonden (13 augustus).- De Ambtelijke Werkgroep Veilig Thuis heeft aan Veilig Thuis vervolgvragen gesteld over het meerjarenplan (1 augustus) en deze zijn door Veilig Thuis beantwoord (16 augustus).- Een afvaardiging van het dagelijks bestuur van de GGD Hollands Noorden, directie Veilig Thuis heeft de stand van zaken alsmede de governance rond Veilig Thuis (30 augustus) besproken met de Bovenregionale stuurgroep Specialistische jeugdhulp.- De inspectie heeft (27 augustus) de stand van zaken aanpak wachtlijsten en meerjarenplan 2018-2020 besproken met de directie Veilig Thuis.
Juli	<ul style="list-style-type: none">- Brief inspectie (9 juli) over het meerjarenplan.- Ambtelijke Werkgroep Veilig Thuis heeft aan Veilig Thuis vragen gesteld over het meerjarenplan (9 juli) en deze zijn door Veilig Thuis beantwoord (16 juli).- Bezoek inspectie (10 juli).- Reactie Veilig Thuis verzonden aan inspectie (17 juli) met een overzicht van de analyse en acties naar aanleiding van het onverwachte inspectiebezoek d.d. 11 juni.
Juni	<ul style="list-style-type: none">- Meerjarenplan Veilig Thuis Noord-Holland Noord is verzonden aan Inspectie en gemeenten (8 juni).- Het registratiesysteem Regas van VT HNH is tussen vrijdagmiddag 8 juni 2018 en maandagmiddag 11 juni 2018 (deels) uitgevallen.- De inspectie heeft een onaangekondigt bezoek gebracht aan Veilig Thuis (11 juni). De inspectie heeft de bevindingen gerapporteerd (26 juni). De brief wordt toegezonden aan de wethouders Veilig Thuis.- VT heeft opdracht gegeven om in juli - september extra onderzoeken uit te laten voeren door externe onderzoekers.

1. CHRONOLOGISCHE SAMENVATTING VOORTGANG AANPAK WACHTLIJSTEN

Mei	<ul style="list-style-type: none">- Meerjarenplan Veilig Thuis Noord-Holland Noord besproken met Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (14 mei) en Regiegroep Veilig Thuis (16 mei).- Overleg inzake Voorbereiden bestuurlijk overleg tussen GGD, contractmanager Veilig Thuis en ambtelijke werkgroep Veilig Thuis (28 mei).- Het reguliere Veiligheidsadviesteam is in staat gebleken alle meldingen vanaf 15 april op te pakken, waardoor geen nieuwe casussen op wachtlijst zijn gekomen. Nagenoeg alle meldingen worden binnen de termijn van 5 werkdagen getrieerd.
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.
30 maart 2018 Besluit Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd Verscherp 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.

2. OVERZICHT NIEUWE ONTWIKKELINGEN

Relevante zaken	
November	<p>De wachtlijst triages is opgelopen naar 62 en is de laatste weken afgenomen naar 36. Volgens afspraak is de groei afgeremd en daling ingezet. De wachtlijst voor onderzoeken is in november afgenomen naar 27.</p> <p>Er is voor triages een prognose van bruto/netto capaciteit gemaakt. Deze prognose geeft inzicht in benodigde capaciteit en geeft aanknopingspunten voor sturing.</p> <p>Veilig Thuis heeft besloten om het nieuwe informatie protocol op 1 april 2019 te implementeren.</p>
Oktober	<p>Een tweede teamleider voor team triage is van start gegaan op 11 oktober.</p> <p>De reguliere wachtlijst voor triage was op 8 oktober 10 en is een week later gestegen tot 23 (peildatum 15 oktober). De wachtlijst voor onderzoek is gedaald met 1 naar 59.</p> <p>Per 16 oktober is het nieuwe plan van aanpak onderzoek van start gegaan om team triage te versterken.</p>

2. OVERZICHT NIEUWE ONTWIKKELINGEN

September	<p><i>Wachlijsten</i></p> <ul style="list-style-type: none">- De reguliere wachtlijst voor triage was in juli 2018 gedaald tot 0, in augustus opgelopen tot 26 en inmiddels gedaald tot 10 op 8 oktober 2018.- De reguliere wachtlijst voor onderzoek is inmiddels gedaald van 69 onderzoeken in september naar 60 per 8 oktober 2018.- ongeveer de helft van de meldingen worden binnen de wettelijke termijn getrieerd. Hier komt meer sturing op.- Op 8 oktober stonden er 10 meldingen op de reguliere wachtlijst. Dit zijn de meldingen waarvan de wettelijke triage termijnen zijn overschreden.- Er start een tweede teamleider per 11 oktober a.s. die volledig gaat sturen op de in- en doorlooptijden triage.- 9 mensen aangenomen voor VT (vanaf augustus).- Er is een business controller VT aangesteld en gestart per 8 oktober. <p><i>Analyse van de oorzaken</i></p> <p>In het tabblad 'Dashboard aanpak wachtlijsten' staat een toelichting hierop.</p> <p><i>Monitoringen</i></p> <p>Op 8 oktober is er iemand aangenomen om alle monitorzaken op orde te brengen. Enerzijds om een planning te maken en ook om ze grotendeels zelf uit te voeren.</p> <p><i>Ziekteverzuim</i></p> <p>Het ziekteverzuim is in september niet gedaald. Er is een verzuimcoördinator aangenomen en deze start per 17 oktober.</p>
-----------	--

2. OVERZICHT NIEUWE ONTWIKKELINGEN

Augustus	<p><i>Wachlijsten</i></p> <ol style="list-style-type: none">1. De wachtlijsten van voor 15 april 2018 zijn weggewerkt voor zowel triage als onderzoek.2. De reguliere wachtlijst voor triage was op 23 juli 2018 gedaald tot 0, maar is in augustus weer opgelopen tot 26 en inmiddels gedaald tot 18 op 3 september 2018.3. De reguliere wachtlijst voor onderzoek was in augustus gestegen 87 en inmiddels gedaald naar 69 onderzoeken per 3 september 2018. <p>Analyse van de oorzaken:</p> <ol style="list-style-type: none">1. De meldingen zijn in het 1e half jaar van 2018 met 21% toegenomen ten opzichte van de begroting 2018. Ook de adviesaanvragen zijn toegenomen.2. Het ziekteverzuim blijft hoog en is licht toegenomen tot ruim 14%. Het gaat om 8 collega's die langdurig ziek zijn.3. De bezetting in de vakantieperiode is aanzienlijk lager ondanks de verbeterde spreiding van vakanties van de medewerkers. Hierdoor kan onvoldoende flexibel op onverwachte situaties worden gereageerd.4. Op maandag 30 juli 2018 is Veilig Thuis NHN geconfronteerd met 8 spoedmeldingen. Dit heeft de eerste achterstand gecreëerd bij de triage. Spoedzaken vragen veel meer tijd dan andere meldingen. De rest van die week en de week daarop is het aantal meldingen niet minder geworden. <p>In de week van 31 juli is de coördinator van de dag, in overleg met de manager, over gegaan op een noodscenario, namelijk alle meldingen screenen bij binnenkomst en de prioriteit bepalen. Vervolgens is op basis van prioriteit het werk verdeeld. Gevolg is dat meldingen met prioriteit 'midden' langer blijven liggen. Na een week werd in de cijfers zichtbaar, dat het aantal meldingen waarvan de triage niet binnen 5 werkdagen is gestart, oploopt.</p> <ol style="list-style-type: none">5. De reguliere capaciteit voor de hoeveelheid werk blijft te laag en is nog niet op niveau:<ul style="list-style-type: none">• de capaciteit blijft onder de streefwaarde van de dashboard-prognose en• de capaciteit is niet volledig is aangepast aan de toename van meldingen van 21%.6. De werving van personeel zowel intern als extern levert onvoldoende snel beschikbare en ingewerkte medewerkers op. Zo zijn er in deze vakantieperiode vier nieuwe collega's ingewerkt. Dit vraagt extra inzet van ervaren collega's, wat ten koste gaat van hun productiviteit. <p><i>Samenwerking politie</i></p> <p>De politie heeft VT NHN geïnformeerd dat een aparte functionaris is belast met de implementatie van het interne werkproces Melden bij Veilig Thuis.</p>
----------	--

2. OVERZICHT NIEUWE ONTWIKKELINGEN

Juli	<p><i>Instream meldingen</i></p> <p>Over de periode januari – juli 2018 zijn 2043 meldingen ontvangen. Ten opzichte van de begroting 2018 is sprake van een toename van 356 (21%) casussen. De instroom over juli bedraagt 306 meldingen hoger dan de prognose van 290 meldingen. In de laatste week van juli is spraken van een piek in de instroom en zijn 110 meldingen ontvangen. Daarnaast zijn 8 spoedzaken tegelijk in behandeling genomen, die via de politie in een keer tegelijk zijn doorgezonden naar Veilig Thuis. Deze casussen hadden door de politie sneller kunnen worden doorgezet.</p> <p><i>Wachlijsten</i></p> <ul style="list-style-type: none">– De wachtlijst Triage: is in juli gedaald van 51 naar 10 casussen. De wachtlijst is opnieuw ontstaan door de piek in de instroom eind juli en het relatief hoge aantal spoedzaken. De spoedzaken zijn met prioriteit afgehandeld en vragen meer tijd dan reguliere meldingen.– Wachtlijst Onderzoek die is ontstaan voor 15-4-2018: op koers; de wachtlijst is in juli gedaald van 3 naar 1 casus.– Nieuwe wachtlijst Onderzoek (besluiten tot onderzoek genomen na 15 april) is in juli gestegen van 69 naar 78 casussen. <p><i>Ziekteverzuim</i></p> <p>Het verzuim is in juli niet gedaald. Het betreft langdurig verzuim dat in belangrijke mate samenhangt met werkdruk en de aard van het werk. Ondanks interventies en begeleiding heeft dit nog niet voldoende tot structureel herstel geleid. In totaal zijn nog 8 medewerkers niet volledig inzetbaar. In juli is een medewerker succesvol gere-integreerd. Helaas is bij een andere medewerker sprake van een tijdelijke terugval in de re-integratie. Deze medewerker gaat in augustus weer meer werken.</p> <p><i>Monitoring</i></p> <p>Door een knelpunt in het registratiesysteem worden alle afgesloten casussen handmatig gecontroleerd. Vooralsnog is niet in beeld of in alle voorkomende gevallen de monitoring is ingezet. Bij de gecontroleerde casussen is de monitoring ingezet. In september is registratieknelpunt opgelost.</p>
------	---

2. OVERZICHT NIEUWE ONTWIKKELINGEN

Juni	<p><i>Uitval registratiesysteem Regas</i></p> <p>Het registratiesysteem Regas van VT HNH is tussen vrijdagmiddag 8 juni 2018 en maandagmiddag 11 juni 2018 (deels) uitgevallen. Er was sprake van een landelijke uitval van alle services. De serviceleverancier heeft de uitval onderzocht en heeft geconstateerd dat geen sprake is geweest van dataverlies of een datalek. De uitvoering van de werkprocessen bij Veilig Thuis hebben hiervan twee weken hinder ondervonden en daardoor zijn casussen in deze periode niet allemaal binnen de wettelijke termijn getriemd. Spoedeisende casussen zijn wel tijdig opgepakt.</p> <p><i>Wachlijsten</i></p> <ul style="list-style-type: none">- De wachtlijst Triage: op koers; is in juni gedaald van 119 naar 51 casussen.- Wachtlijst Onderzoek die is ontstaan voor 15-4-2018: op koers; de wachtlijst is in juni gedaald van 25 naar 3 casussen.- Nieuwe wachtlijst Onderzoek (besluiten tot onderzoek genomen na 15 april) is in juni gestegen van 54 naar 69 casussen. Hierop worden in de komende 3 maanden extra externe onderzoekers ingezet, zodat de wachtlijst ultimo augustus is ingelopen. <p><i>Ziekteverzuim</i></p> <p>Nadat aanvankelijk ziekteverzuim was gedaald naar 10,5%, is in juni het verzuim gestegen naar 13,9%. Het betreft langdurig verzuim dat in belangrijke mate samenhangt met werkdruk en de aard van het werk. Ondanks interventies en begeleiding heeft dit nog niet voldoende tot structureel herstel geleid.</p> <p><i>Uitbreiding en werving personeel</i></p> <p>De toename van meldingen met 20% in 2018 vraagt om uitbreiding van de reguliere formatie met circa 9 FTE. Om de inzet van externe medewerkers te minimaliseren werft VT HNH eigen medewerkers. Het werven van gekwalificeerde medewerkers verloopt zeer moeizaam door de krappe arbeidsmarkt.</p> <p><i>Actieplan aanpak wachtlijsten en quick-wins</i></p> <p>De Veilig Thuis organisaties zijn in 2015 ontstaan en zijn organisaties in opbouw (en ook de samenwerkingspartners), die daarnaast door wijzigingen in het landelijk beleid ook in transitie zijn. Een aantal korte-termijn maatregelen die zijn genomen hebben de afgelopen maanden geleid tot meer rust op de werkvloer en grip op de knelpunten. Het structureel borgen vraagt evenwel tijd en inzet.</p>
------	---

2. OVERZICHT NIEUWE ONTWIKKELINGEN

<p>Mei</p>	<p>1. Medio mei heeft de politie gemeld dat een achterstand is ingelopen. In week 20 heeft dit voor extra instroom gezocht van circa 20 CORV meldingen. Met de politie is wederom gesproken over de werkwijze en samenwerking politie en VT rondom spoed en urgente zaken.</p> <p>2.VT NHN is op koers met het wegwerken van de wachtlijst Onderzoek die is ontstaan voor 15-4-2018. Deze wachtlijst bestaat ultimo mei uit 25 casussen en is volgens de planning eind juli ingelopen. Helaas ontstaat een nieuwe wachtlijst Onderzoek (besluiten tot onderzoek genomen na 15 april) door de toename van het aantal meldingen in april en mei en het wegwerken van de wachtlijst van de meldingen (Triage). Eind mei is deze wachtlijst Onderzoeken opgelopen tot 54 casussen en loopt op. Om deze opgelopen nieuwe wachtlijst Onderzoek weg te werken moet de inzet van eigen en extern personeel worden verhoogd. De werving daarvoor is gestart. Dit effect is nog niet in de prognose wachtlijst Onderzoek verwerkt, omdat de extra inzet van eigen en extern personeel nog niet is gerealiseerd. De prognose wordt daarna geactualiseerd. In de bijstelling voor begroting 2018 (juni 2018) zijn deze kosten in de post Aanpak wachtlijsten meegenomen.</p> <p>3. Over eerste 5 maanden van 2018 zijn 1.440 meldingen ontvangen. Ten opzichte van de begroting 2018 is sprake van een toename van 235 (20%) casussen.</p> <p>4. De invulling van de extra inzet van een gedragsdeskundige en administratief medewerker verloopt minder voorspoedig. Er zijn nog geen geschikte interne of externe kandidaten gevonden.</p>
<p>April</p>	<p>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.</p>
<p>30 maart 2018 Besluit Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd Verscherp toezicht</p>	<p>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.</p>

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

3. MINIMALE MAATREGELEN INSPECTIE BRIEF 30 MAART 2018

Datum 03 december 2018

Doelstellingen/maatregelen	Wie	Planning en voortgang ultimo									
		apr	mei	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec	
Minimale maatregelen inspectie brief 30 maart 2018 en presentatie Veilig Thuis 7 november 2018											
1 De wachtlijst triage (meldingen die niet binnen 5 dagen worden getriageerd) wordt met prioriteit opgepakt en neemt zo spoedig mogelijk lineair af tot 0 in de komende periode tot uiterlijk 15 januari 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. Op 1 januari 2018 is de wachtlijst onderzoeken gedaald tot 0.	EDA										
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. Alle meldingen (en op onderzoek worden getrieerd) die vanaf 1 oktober 2018 binnen komen worden binnen 10 weken afgerond	EDA										
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	x	x	x	x
6b. Onderzoeken met prioriteit 'hoog urgent' pakt Veilig Thuis Noord-Holland Noord direct op.		x	x	x	x	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 03 december 2018

Doelstellingen/maatregelen	Wie	Planning en voortgang ultimo									
		apr	mei	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec	
7 Veilig Thuis Noord-Holland Noord informeert belanghebbenden (melders, wachtenden) dat sprake is van wachtlijsten.	EDA	x	x	x	x	x	x	x	x	x	
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. <i>Stavaza; Door een knelpunt in het registratiesysteem worden alle afgesloten casussen handmatig gecontroleerd. Vooralsnog is niet in beeld of in alle voorkomende gevallen de monitoring is ingezet. Bij de gecontroleerde casussen is de monitoring ingezet. In september is registratieknelpunt opgelost.</i> <i>Op 1 oktober is een plan van aanpak monitoring met de inspectie gedeeld. Op 1 december is de achterstallige monitoring opgelost. Op het dashboard wordt de voortgang weergegeven.</i>	EDA				x	x	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	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	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	x	x	x	

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

4. DASHBOARD AANPAK WACHTLIJSTEN

Datum 03 december 2018

Inhoud

Tabel 1: Wachtlijsten

Tabel 2: Prognose wachtlijsten

Grafiek 1: Begroting en realisatie instroom meldingen per maand

Tabel 3: Doorlooptijden afgesloten meldingen

Tabel 4: Samenvatting inzet personeel

Tabel 4a: Inzet personeel juni – november (extern + intern)

Tabel 5: Inzet personeel extern

Tabel 6: Inzet personeel intern

Grafiek 2: Realisatie en prognose inzet personeel in fte

Tabel 7: Ontwikkeling verzuim

Tabel 1: Wachtlijsten	Streef- waarde	Reali- satie	Reali- satie	Reali- satie	Reali- satie	Reali- satie	Reali- satie	Indicator
	Ultimo	wk 44	wk 45	wk 46	wk 47	wk 48	wk 49	
Peildatum	dec	29-okt	5-nov	12-nov	19-nov	26-nov	3-dec	
Wachtlijst triage in aantal casussen	0	57	61	62	57	39	36	
Wachtlijst onderzoeken in aantal casussen	0	56	53	36	30	25	27	
Wachtlijst onderzoeken prio hoog urgent in aantal casussen	0	0	0	0	0	0	0	
Wachtlijst monitoring	0	122	124	119	127	134	140	

Definities

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

Wachtlijst onderzoeken betreft aantal casussen die nog niet zijn opgepakt.

Wachtlijst monitoring betreft aantal casussen waarbij de deadline monitoring overschreden is.

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

4. DASHBOARD AANPAK WACHTLIJSTEN

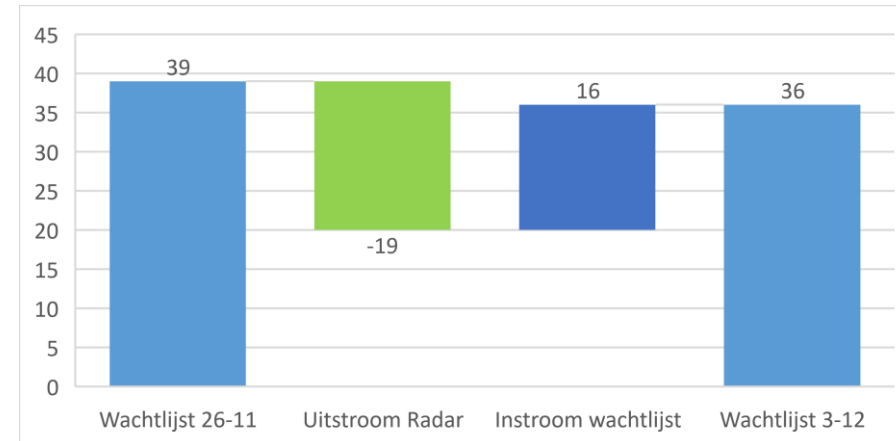
Datum 03 december 2018

De afgelopen twee weken is de wachtlijst verder afgenomen tot 36 meldingen die niet op tijd zijn getrieerd. In het plan van aanpak aanpak wachtlijsten van 19 oktober zijn de volgende doelen geformuleerd:

- Doel korte termijn: stoppen van oplopen wachtlijst. In oktober liep de wachtlijst sterk op waardoor de wachtlijst begin november hoog was. De groei is geremd en er is sinds half november een daling in de wachtlijst te zien.
- Doel korte termijn: wegwerken wachtlijst met speciaal team van Radar. Er zijn zes medewerkers van Radar die op de wachtlijsten zijn ingezet.
- Doel lange termijn: inzicht in netto/bruto inzet capaciteit en rendementsberekening inzet lange termijn om in balans te blijven met in- en uitstroom en overcapaciteit te genereren om knelpunten (ziekte, etc.) en hoge pieken in instroom op te kunnen vangen. Uit een eerste analyse voor de middellange termijn blijkt dat rond de jaarwisseling instroom/uitstroom in balans zal zijn.
- Er is sinds 19 november een griepgolf gaande bij Veilig Thuis. Dit zorgt voor een iets lagere uitstroom van het reguliere team dan gepland.

Reeds ingezette maatregelen:

- Doorlopend werven en inzetten nieuw personeel
 - >Knelpunt; tijdelijk verlies capaciteit i.v.m. inwerken
- Dagelijkse sturing nieuwe teamleider
 - >Afwijkende casuïstiek, individuele resultaten, doorstroom, knelpunten in proces, prioritering
- Team Radar achterstand verwerken. (gefaseerde start)
- Nieuwe business controller focus op cijfers en analyse
- Half oktober verzuimcoördinator gestart
- Sinds 26 november is er een nieuwe werkwijze waarbij het Radar Team zich alleen op de wachtlijst richt en het reguliere team zich op de nieuwe binnengekomen meldingen richt. Het Radar team heeft 19 meldingen verwerkt, er zijn 16 meldingen bijgekomen die op 26 november de deadline nog niet hadden overschreden en op 3 december wel.



Daarnaast blijft nog steeds van kracht dat Veilig Thuis voorlopig fysiek niet aanwezig zal zijn bij Individuele Casusoverleggen in het Veiligheidshuis. VT levert telefonisch en digitaal input. VT kan zich volledig focussen op het primair proces.

De wachtlijst voor onderzoeken is weer iets opgelopen. Dit wordt veroorzaakt door kortdurend ziekteverzuim. De prognose laat zien dat dit geen gevaar vormt voor het terugbrengen van de wachtlijst naar nul.

De wachtlijst monitoringen is opgelopen naar 140. Er is vanaf 3 december een extra medewerker in het project monitoring gezet. De prognose laat zien dat er tot en met week 1 binnen het project 160 monitoringen worden uitgevoerd. Met een verwachte instroom van 20 komt de wachtlijst op 1 januari op nul.

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

4. DASHBOARD AANPAK WACHTLIJSTEN

Datum 03 december 2018

Tabel 2: Prognose wachtlijsten								
In aantallen casussen								
Peildatum	ultimo april	ultimo mei	ultimo juni	ultimo juli	ultimo aug	ultimo sept	ultimo okt	ultimo nov
Wachtlijst Triage	192	119	51	10	18	9	58	38
Wachtlijst Triage PROGNOSE	190	127	64	0	0	0	0	0
Wachtlijst Onderzoek (Triage voor 15-4-2018)	66	25	3	1	0	0	0	0
Wachtlijst Onderzoek (Triage voor 15-4-2018) PROGNOSE	74	53	13	0	0	0	0	0
Wachtlijst Onderzoek (Triage na 15-4-2018)	12	54	69	77	69	60	56	27
Wachtlijst Onderzoek (Triage na 15-4-2018) PROGNOSE			86	51	34	14	0	0

Triage:

De wachtlijst triage neemt af sinds de inzet van een extra team van medewerkers van Radar in de tweede week van november.

Onderzoek:

De wachtlijst onderzoeken neemt af sinds de inzet van een extra team van medewerkers van BMC in de derde week van oktober.

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

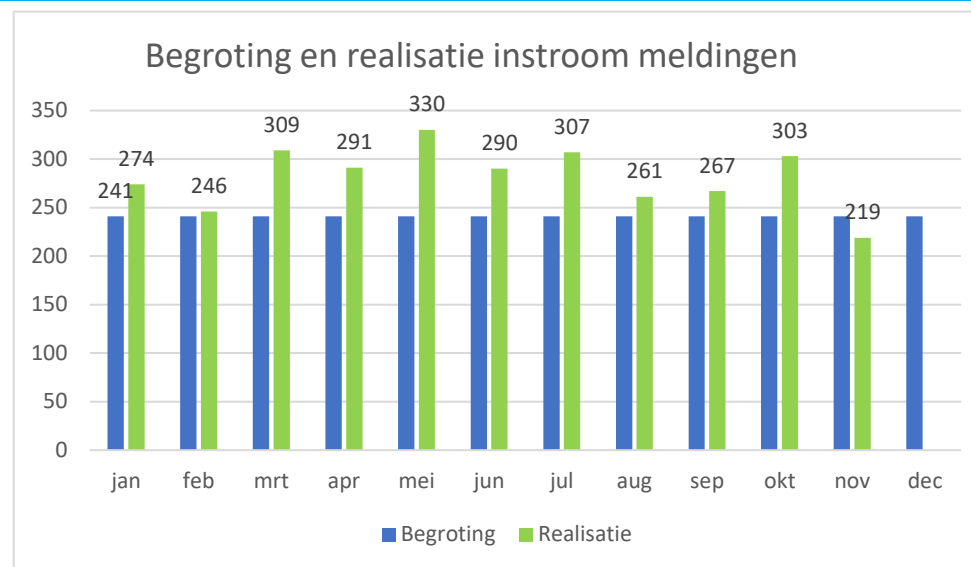
4. DASHBOARD AANPAK WACHTLIJSTEN

Datum 03 december 2018

Grafiek 1: Begroting en realisatie instroom meldingen per maand

Over de periode januari – november 2018 zijn 3.097 meldingen ontvangen. Ten opzichte van de begroting 2018 is sprake van een toename van 446 (17%). In de begroting 2019 is rekening gehouden met een toename instroom meldingen.

De gerealiseerde instroom over november bedraagt 219. Dit is gemiddeld 7 meldingen per dag (10 per werkdag). Dat is lager dan de begroting: 8 meldingen per dag (11 per werkdag).



Tabel 3: Doorlooptijden afgesloten meldingen

Periode	Streef-waarde	Reali-satie	Reali-satie	Reali-satie	Reali-satie	Reali-satie	Reali-satie	Indicator
		juni	juli	aug	sept	okt	nov	
Triagebesluit binnen 5 werkdagen na ontvangst melding (vóór 26 nov)	100%	56%	58%	48%	56%	51%	39%	
Triagebesluit binnen 5 werkdagen na ontvangst melding (na 26 nov)	100%	-	-	-	-	-	100%	
Onderzoeken binnen 10 weken na triagebesluit afgerond (vóór 1 okt)	100%	31%	37%	31%	48%	26%	10%	
Onderzoeken binnen 10 weken na triagebesluit afgerond (na 1 okt)	100%	-	-	-	-	100%	100%	

Binnen 5 werkdagen na ontvangst melding moet Veilig Thuis triage uitvoeren en een onderzoek starten, nadat is vastgesteld dat onderzoek moet plaatsvinden. Binnen 10 weken na het triagebesluit moet een onderzoek afgerond worden. De percentages worden per maand gerapporteerd.

- Op 26 november is een nieuwe werkwijze gestart waarbij nieuwe meldingen direct worden opgepakt door het reguliere team. De meldingen die op de wachtlijst staan worden opgepakt voor een apart extern team.
- Op 16 oktober is een nieuwe werkwijze gestart waarbij nieuwe onderzoeken (van na 1 oktober) direct opgepakt worden door het reguliere team. Op onderzoeken van vóór 1 oktober zit een apart extern team.

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

4. DASHBOARD AANPAK WACHTLIJSTEN

Datum 03 december 2018

Tabel 4: Samenvatting inzet personeel	Streef-waarde	Realisatie	Realisatie	Realisatie	Realisatie	Realisatie	Realisatie	Indicator
Peildatum	okt	29-okt	5-nov	12-nov	19-nov	26-nov	3-dec	
Inzet personeel extern in FTE	16,6	18,4	21,0	22,9	26,1	26,9	23,6	
Inzet personeel eigen personeel in FTE	48,3	46,4	46,4	46,6	46,6	46,6	47,9	
Ziekteverzuim in %	7,0%	12,3%	12,5%	11,5%	12,0%	11,9%	10,9%	

Tabel 4a: Inzet personeel juni – november (extern + intern)	Streef-waarde	Realisatie	Realisatie	Realisatie	Realisatie	Realisatie	Realisatie	Indicator
Uitgedrukt in	FTE	FTE	FTE	FTE	FTE	FTE	FTE	
Peildatum	okt	juni	juli	aug	sept	okt	nov	
Medewerker VT	46,8	47,4	47,4	48,0	45,6	47,6	54,4	
Secretaresse/Administratief medewerker	6,2	5,3	6,2	6,6	5,9	6,0	5,3	
Vertrouwensarts	1,9	1,3	1,8	1,8	1,8	1,8	1,8	
Gedragswetenschapper	4,1	3,4	3,7	3,7	4,0	3,9	3,9	
	<i>59,0</i>	<i>57,5</i>	<i>59,1</i>	<i>60,1</i>	<i>57,3</i>	<i>59,2</i>	<i>65,4</i>	
Werkbegeleiding/projectleider/teamleider	3,4	2,0	2,0	2,0	2,4	3,0	3,1	
Management assistent	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3	
Manager	1,7	0,7	0,7	0,7	0,7	0,7	1,0	
	<i>5,4</i>	<i>3,0</i>	<i>3,0</i>	<i>3,0</i>	<i>3,5</i>	<i>4,0</i>	<i>4,4</i>	
	64,4	60,5	62,1	63,1	60,7	63,2	69,9	

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

4. DASHBOARD AANPAK WACHTLIJSTEN

Datum 03 december 2018

Tabel 5: Inzet personeel extern	Streef- waarde	Reali- satie	Reali- satie	Reali- satie	Reali- satie	Reali- satie	Reali- satie	Reali- satie	Indicator
Uitgedrukt in	FTE	FTE	FTE	FTE	FTE	FTE	FTE		
Peildatum	okt	29-okt	5-nov	12-nov	19-nov	26-nov	3-dec		
Inzet externe onderzoekers wachtlijst onderzoek	8,30	8,2	10,8	10,8	12,7	12,7	11,1		
Inzet externe medewerkers regulier verhoogde instroom	4,06	6,2	6,2	6,2	6,2	6,2	5,5		
Inzet externe medewerkers wachtlijst triages	0,00	0,0	0,0	1,9	2,6	3,3	3,3		
Administratief medewerker	0,00	0,0	0,0	0,0	0,7	0,7	0,7		
Gedragwetenschapper	0,67	0,6	0,6	0,6	0,6	0,6	0,8		
Manager VT ad interim	0,67	0,7	0,7	0,7	0,7	0,7	0,7		
Werkbegeleider/projectmedewerker	0,44	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4		
Teamleider (tijdelijk)	2,00	1,8	1,8	1,8	1,8	1,8	0,8		
Verzuimcoördinator	0,44	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4		
	16,58	18,4	21,0	22,9	26,1	26,9	23,6		

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

4. DASHBOARD AANPAK WACHTLIJSTEN

Datum 03 december 2018

Tabel 6: Inzet personeel intern	Streef- waarde	Reali- satie	Ziekte verzuim	Ziekte verzuim
Uitgedrukt in	FTE	FTE	FTE	%
Peildatum	nov	3-dec	3-dec	3-dec
Medewerker VT regulier + verhoogde instroom + ziekteverzuim	34,4	35,2	4,3	12,2%
Secretaresse/Administratief medewerker (extra: 0,89 fte verhoogd vanaf mei)	6,2	5,1	0,9	17,4%
Vertrouwensarts	1,9	1,8		
Gedragwetenschapper	3,5	3,3		
Werkbegeleider/projectmedewerker	1,0	0,9		
Managementassistent	0,3	0,3		
Manager	1,0	0,0		
Teamleider	0,0	1,0		
Klachtenfunctionaris	0,0	0,2		
	48,3	47,9	5,2	10,9%

Veilig Thuis werft actief nieuwe eigen medewerkers om structureel de capaciteit te verhogen. Op maandag 1 oktober is een overzicht gestuurd aan de inspectie met daarin het aantal medewerker en de indiensttreding vanaf 1 augustus tot 1 januari 2019.

Peildatum 1 oktober 2018: 73 medewerkers totaal in dienst bij VT

- Waarvan 29 in vaste dienst VT
- Waarvan 23 tijdelijk in dienst VT
- Waarvan 21 extern ingehuurd
- (Radar, BMC, Advizo, Bureau Beter (bemiddeling) gemeente Heerhugowaard (detachering) en 2 zelfstandig ondernemers)

Peildatum 3 december 2018: 87 medewerkers totaal in dienst bij VT

- Waarvan 29 in vaste dienst VT
- Waarvan 29 tijdelijk in dienst VT
- Waarvan 29 extern ingehuurd
- (Radar, BMC, Advizo, Tempo Team, en zelfstandig ondernemers)

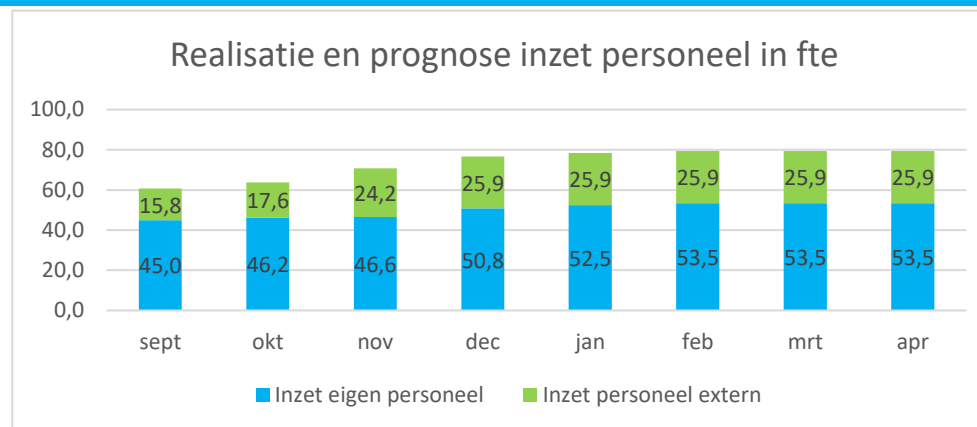
Legenda voortgang	
	= (nog) niet van toepassing
	= gerealiseerd
	= op koers/gestart
	= nog niet gerealiseerd

4. DASHBOARD AANPAK WACHTLIJSTEN

Datum 03 december 2018

Grafiek 2: Realisatie en prognose inzet personeel in fte

In de grafiek is de personeelsinzet van september tot en met december en een prognose voor december tot en met april te zien. In de afgelopen 3 maanden is de formatie gestegen van 61 fte naar 71 fte. Veilig Thuis neemt tot en met februari in ieder geval 8 fte aan en werft nog meer medewerkers.



Tabel 7: Ontwikkeling verzuim

Peildatum	Realisatie wk 44 29-okt	Realisatie wk 45 5-nov	Realisatie wk 46 12-nov	Realisatie wk 47 19-nov	Realisatie wk 48 26-nov	Realisatie wk 49 3-dec
Aantal medewerkers kortdurend verzuim	0	0	0	1	1	0
fte kortdurend verzuim	0	0	0	0,9	0,9	0
Aantal medewerkers langdurig verzuim	8	8	7	7	7	8
fte langdurig verzuim	5,4	5,3	4,8	4,7	4,6	5,2

Sinds de start van de verzuimcoördinator is het verzuim van de langdurig zieken afgenomen. Van de 8 langdurig zieken is er één sinds vier weken volledig hersteld, drie zijn er gedeeltelijk aan het reïntegreren en nog eens één is arbeidstherapeutisch aan het reïntegreren. Sinds vorige week is er nog een langdurige zieke bijgekomen. Het betreft geen arbeidsgerelateerd verzuim.

Het kortdurend verzuim laat de het verzuim van op de maandag zien. Er is in week 47 en 48 meer kortdurend verzuim geweest maar dit is nog niet goed uit het systeem te halen.

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

5. ACTIEPLAN AANPAK WACHTLIJSTEN

Datum 03 december 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. <i>Stavaza: het verzuim bedraagt 12,0%.</i>			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 uitvoerende 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			
14	Extra inzet inhuur teamleider 6 mnd (EXTRA MAATREGEL : 3 mnd langer) gerealiseerd.	in fte	1,00	EDA	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. De inzet van BMC voor aanpak wachtlijsten is verlengd tot 31 december.	in fte	1,50	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 03 december 2018

Verbeteracties				Wie	Planning en voortgang ultimo											
					apr	mei	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec			
16	Inzet externe inhuur BMC per 1-6-2018 to 31-10-2018: 15 onderzoeken (EXTRA MAATREGEL) gerealiseerd.	in fte	0,50	EDA			x	x	x	x	x					
17	Inzet externe inhuur BMC op 15 onderzoeken (reeds uitgezet) gerealiseerd.	in fte	0,50	EDA	x	x	x	x	x	x	x					
18	Verhoging inzet administratief medewerker door extra instroom 7 mnd (EXTRA MAATREGEL) gerealiseerd.	in fte	0,89	EDA		x	x	x	x	x	x	x				
19	Verhoging inzet gedragswetenschapper door extra instroom 7 mnd (EXTRA MAATREGEL) gerealiseerd.	in fte	0,67	EDA		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							
22	Inzet externe inhuur Radar op de wachtlijst van 61 meldingen per 12-11-2018 tot 31-1-2019 (EXTRA MAATREGEL) gerealiseerd.			EDA									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. <i>Stavaza: de inzet van Radar is ingezet op Triage en er was geen capaciteit beschikbaar voor monitoring.</i>	in fte	0,25	EDA				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 03 december 2018

Verbeteracties				Wie	Planning en voortgang ultimo											
					apr	mei	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec			
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 verwijderen 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											
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	x								
Verbeteractie 7: Versoepelen van de aansluiting met, en overdracht naar lokale teams, hulporganisaties en crisisdienst.																

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

5. ACTIEPLAN AANPAK WACHTLIJSTEN

Datum 03 december 2018

Verbeteracties		Wie	Planning en voortgang ultimo											
			apr	mei	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec			
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. <i>Stavaza: het uitwerken van het plan is gestart. Het is niet gelukt om het in september af te ronden.</i>	EDA				x						o		
72	Plan van aanpak implementatie samenwerkingsafspraken gerealiseerd. <i>Stavaza: de implementatie wordt verschoven naar november.</i>	EDA								(x)		x		
72	Monitor-instrument overdrachtsafspraken op casusniveau is gerealiseerd. <i>Stavaza: de monitor is beschikbaar en vervolgacties worden geëvalueerd.</i>	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
74	Resultaten verkenning "Inzet gemeentelijke coördinatie op binnenkomst veiligheidscasuïstiek vanuit VT naar wijkteams". <i>Stavaza: er zijn met een aantal gemeenten verkennende gesprekken gevoerd. De uitkomsten worden in oktober gepresenteerd aan de ambtelijke werkgroep Veilig Thuis.</i>	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					
82	Implementatie "Proces zicht op veiligheid" (inclusief aanbevelingen Inspectie) is gerealiseerd. <i>Stavaza: de procesverbeteringen zijn gereed en zijn aan de inspectie voorgelegd en geïmplementeerd.</i>	EDA	x	x	x	x	x	x						

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

5. ACTIEPLAN AANPAK WACHTLIJSTEN

Datum 03 december 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. <i>Stavaza: de overlegstructuur wordt eind december geëvalueerd.</i>	EDA				x					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 <i>Stavaza: Met nieuwe medewerkers en medewerkers die knelpunten ervaren zijn afspraken gemaakt over inzet, prestaties en ondersteuning.</i>	GVI			x							
105	Monitoring aanpak wachtlijsten gerealiseerd	MBE	x	x	x	x	x	x	x	x	x	
106	Operationele sturingsinformatie beschikbaar. <i>Stavaza: de sturingsinformatie is beschikbaar, maar met veel handwerk opgesteld. Dit wordt verder verbeterd met behulp Business Intelligence software, waar mee geautomatiseerd sturings- en managementinformatie wordt gegenereerd.</i>	MBE	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 03 december 2018

Verbeteracties		Wie	Planning en voortgang ultimo									
			apr	mei	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec	
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	x
112	Duidelijkheid in verwachting naar medewerkers (resultaten, doorlooptijden) is gerealiseerd.	GVI	x	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	x
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