



> Retouradres Postbus 20301 2500 EH Den Haag

GGzE

Voorzitter Raad van Bestuur  
Postbus 909  
5600 AX Eindhoven

Turfmarkt 147  
2511 DP Den Haag  
Postbus 20301  
2500 EH Den Haag  
[www.inspectievenj.nl](http://www.inspectievenj.nl)

**Projectnaam**

Vervolgonderzoek De  
Woenselse Poort

**Ons kenmerk**

**Kopie aan**

Datum 14 juni 2017  
Onderwerp Terugkoppeling tweede bezoek

*Bij beantwoording de datum  
en ons kenmerk vermelden.  
Wilt u slechts één zaak in uw  
brief behandelen.*

Geachte heer/mevrouw,

Op 20 april jl. brachten de Inspectie Veiligheid en Justitie en de Inspectie voor de Gezondheidszorg een bezoek aan De Woenselse Poort. Dit bezoek was het tweede in het kader van het gezamenlijke vervolgonderzoek van de Inspecties. In dit vervolgonderzoek toetsen de Inspecties in hoeverre de verbeteracties uit het integraal actieplan worden doorgevoerd en of deze leiden tot een verbetering van het leef- en werkklimaat.

Op deze tweede bezoekdag spraken de Inspecties met leidinggevenden, managers en teamleiders, werkzaam binnen De Woenselse Poort. Tevens spraken de Inspecties met afdelingsgebonden medewerkers en met cliënten. Ter voorbereiding op het tweede bezoek ontvingen de Inspecties van de directie van De Woenselse Poort een tussentijds verslag en ondersteunende documentatie over de voortgang van het integraal actieplan.

In deze brief geven de Inspecties hun bevindingen weer. Dit doen zij aan de hand van de vier thema's waaruit het integraal actieplan is opgebouwd, te weten: organisatie en structuur, personeel, kwaliteit en veiligheid.

Op het thema **Organisatie en structuur** constateren de Inspecties dat de eerder ingezette acties worden opgepakt. Het op orde brengen van het leidinggevend kader heeft deze periode verder vorm gekregen. Inmiddels zijn alle vacatures voor de functie van teamleider ingevuld en zijn 8 van de 9 teamleiders werkzaam in deze functie. Uit de gesprekken maken de Inspecties op dat er positief is gereageerd op de komst van de teamleiders en hun rol op de afdelingen. Zij brengen rust in De Woenselse Poort doordat zij structuur bieden en de randvoorwaarden creëren waarbinnen medewerkers hun werkzaamheden kunnen uitvoeren. Uit de gesprekken met de teamleiders zelf maken de Inspecties op dat zij, naast het uitvoering geven aan het integraal actieplan, vooral hebben geïnvesteerd in het leggen van de noodzakelijke basis voor een eenduidige werkwijze binnen de teams. De Inspecties concluderen dat er aandacht is voor het bewerkstelligen van een cultuuromslag door het bespreekbaar maken van (gedeelde) normen en waarden.

Er zijn binnen De Woenselse Poort meerdere gestructureerde overlegmomenten tussen leidinggevend, op horizontaal en verticaal niveau, geïmplementeerd. Tijdens deze overleggen staat men in het algemeen stil bij de gang van zaken in De Woenselse Poort en in het bijzonder bij de voortgang van het integraal actieplan. De Inspecties zien de doorgevoerde maatregelen op het gebied van positionering van het leidinggevend kader als basisvoorwaarden voor het uitvoering geven aan het integraal actieplan en voor de borging hiervan.

**Datum**

14 juni 2017

**Ons kenmerk**

Recent zijn twee opname afdelingen ondergebracht in een bouwdeel met beveiligingsniveau 3. Bij een volgende bezoek beoordelen de Inspecties de effecten van deze reallocatie.

Met betrekking tot het thema **Personeel** constateren de Inspecties dat de openstaande vacatures voor afdelingsgebonden<sup>1</sup> medewerkers nagenoeg zijn ingevuld. De extra wervingscampagne is inmiddels gestopt. Er is sprake van een natuurlijk verloop van medewerkers waarbij de normale wijze van werving en selectie weer wordt gehanteerd. Volgens de gesprekspartners dragen de nieuwe medewerkers en de diversiteit van de medewerkers bij aan innovatie en een cultuuromslag binnen de teams. Voor de opnameafdeling is er op basis van voorkeur en deskundigheid een nieuw team samengesteld waarbij sprake is van een goede mix van verpleegkundig en agogisch opgeleide medewerkers.

De Inspecties constateerden eerder dat het voeren van jaargesprekken door medewerkers onderling, vanuit de visie van zelforganiserende teams, nauwelijks plaatsvond. Door de komst van de teamleiders is hier weer aandacht voor en vinden personeelsgesprekken meer structureel plaats. Er is veel aandacht en sturing op basale regels en omgangsvormen van zowel cliënten als medewerkers. Ook de cliënten ervaren meer duidelijkheid en een positieve verandering door de komst van de teamleiders.

Openstaande diensten worden, indien nodig, opgevuld door medewerkers vanuit een gespecialiseerd uitzendbureau. Deze medewerkers zijn gekwalificeerd en hebben over het algemeen ruime werkervaring binnen de forensische psychiatrie. Ten behoeve van de continuïteit worden zij gedurende langere periodes ingezet.

Nieuwe medewerkers krijgen een mentor toegewezen, de wijze en continuïteit waarop hier vorm aan wordt gegeven lijkt binnen de teams te verschillen.

Het ziekteverzuim is gedaald, maar wordt door de leidinggevend nog als te hoog ervaren. De verzuimoorzaken zijn op de verschillende niveaus goed in beeld, echter de organisatie heeft geen overstijgende verzuim analyse gemaakt. Er is veel aandacht voor langdurig zieken, er zijn individuele (begeleidings)trajecten afgesproken. De teamleiders zijn positief over het werken met de verzuimcoach.

De maatregelen om de permanente aanwezigheid van medewerkers op de groepen te garanderen zijn geïmplementeerd en de aanwezigheid is daarmee geborgd. Door het relatief hoog aantal individuele kamerprogramma's en crisisopnames is er volgens cliënten en medewerkers soms onvoldoende tijd voor begeleiding naar therapie, verlof of buitenprogramma's. De Woenselse Poort heeft de werkwijze aangepast door het aantal individuele kamerprogramma's terug te

---

<sup>1</sup> Met afdelingsgebonden medewerkers worden de medewerkers aangeduid die werkzaam zijn op de leefafdelingen in de functie van: verpleegkundig begeleider of agogisch medewerker.

dringen om daarmee medewerkers te ontlasten. In een volgend bezoek zullen de Inspecties aandacht besteden aan dit onderwerp.

**Datum**

14 juni 2017

**Ons kenmerk**

Er is een nulmeting gehouden met betrekking tot de administratieve lasten. De conclusie is dat deze bij de afdelingsgebonden medewerkers en de behandelaars de norm overschrijdt. De Woenselse Poort heeft inmiddels maatregelen voorgesteld om op de norm te komen. Deze worden momenteel geïmplementeerd. In het vervolgonderzoek bekijken de Inspecties of de ingezette maatregelen leiden tot een reductie van de administratieve lasten.

Met betrekking tot het thema **Kwaliteit** constateren de Inspecties dat er voorzichtig een cultuuromslag gaande is. Binnen De Woenselse Poort is men zich er van bewust dat het belangrijk is een cultuur te hebben waarbinnen men elkaar aanspreekt. De teamleiders ondersteunen dit proces door dit in de teams te bespreken. Op dit moment geven teams op verschillende wijze vorm aan de ontwikkeling naar de gewenste cultuur. De Inspecties vinden het belangrijk dat, zoals in het integraal verbeterplan is opgenomen, er instellingsbreed een visie en concretisering wordt beschreven van de gewenste (aanspreek)cultuur die voor alle medewerkers van toepassing is. De Inspecties achten dit van belang om te voorkomen dat teams op verschillende wijze invulling geven aan de gewenste cultuur. Dit leidt mogelijk tot onduidelijkheid, terwijl de doelgroep binnen De Woenselse Poort vooral gebaat is bij duidelijkheid en continuïteit.

In het integraal actieplan is opgenomen dat eind dit jaar het aantal incidenten met 25% dient te zijn afgenomen. Uit de gesprekken blijkt dat het aantal incidenten op dit moment niet is gestegen noch is afgenomen. De Inspecties zijn van mening dat een toename of afname van het aantal incidenten, door deze te analyseren, de mate van veiligheid of zelfs onveiligheid inzichtelijker kan maken.

Alle nieuwe medewerkers volgen een verplicht scholingstraject met als doel om de kennis en daarmee kwaliteit te verhogen. Dit scholingstraject behelst een 3-daagse basiscursus forensische psychiatrie. Dit scholingstraject is inmiddels opengesteld voor alle medewerkers van De Woenselse Poort en veel medewerkers hebben zich hiervoor ingeschreven. In de aanname van personeel wordt gekeken naar kennis op forensisch gebied en/of andere competenties en kwaliteiten. Dit is afhankelijk van wat de teamsamenstelling ten goede komt.

Met betrekking tot het thema **Veiligheid** constateren de Inspecties dat de maatregelen uit het integraal actieplan aangaande het drugsbeleid in de organisatie zijn doorgevoerd. Uit zowel de gesprekken met de medewerkers als met de cliënten maken de Inspecties op dat de regels strenger worden toegepast. De kamercontroles, inzet van drugshonden en de toegangscontroles voor cliënten zijn verscherpt. De urinecontroles worden standaard uitgevoerd. Daarnaast zal De Woenselse Poort toegangscontroles gaan uitvoeren op haar medewerkers. Uit de gesprekken maken de Inspecties op dat hier over het algemeen positief op wordt gereageerd door medewerkers. Deze controles vinden plaats met ingang van 8 maart. In een volgend bezoek zullen de Inspecties de effecten hiervan toetsen.

De Inspecties constateren dat diverse maatregelen ter bevordering van de veiligheid uitvoering krijgen. Behalve het meer structureel inzetten van controlemomenten draagt een meer permanente aanwezigheid van personeel op de groep hier ook aan bij. Er is aandacht voor het ondersteunen van medewerkers

in hun werkzaamheden door het aanbieden van vakinhoudelijke cursussen en trainingen. Zoals de ondersteuning van Novadic Kentron die men wil gaan inzetten in trainingen aan zowel het personeel als cliënten over drugsgebruik. Tevens volgen alle cliëntgebonden medewerkers de training "Veilig in Contact". Deze training biedt medewerkers handvatten hoe te handelen in complexe situaties zoals agressie en intimidatie. Deze zichtbare veranderingen leiden volgens medewerkers tot verhoging van de veiligheid. De Inspecties zijn van oordeel dat de implementatie en verdere borging van deze maatregelen bijdragen aan het beperken van veiligheidsrisico's.

**Datum**

14 juni 2017

**Ons kenmerk**

Het aangiftebeleid vraagt immer om aandacht. De Inspecties constateren dat de beleidsregels bij het doen van aangifte bij het personeel bekend zijn maar dat in de praktijk geen rekening is gehouden met het waarborgen van de anonimiteit van het personeel. Dit zorgt ervoor dat het personeel niet snel geneigd is om aangifte te doen. De instelling geeft aan dat volledige anonimiteit zelden kan worden geborgd bij de huidige wet- en regelgeving. Daarnaast merken de Inspecties op dat er een mogelijk risico bestaat in terughoudendheid bij het rapporteren omdat ook hierbij anonimiteit niet gewaarborgd is.

### **Conclusie**

De Inspecties constateren na dit tweede bezoek dat De Woenselse Poort druk doende is het integraal actieplan tot uitvoering te brengen. Meerdere acties zijn inmiddels uitgevoerd en de eerste effecten hiervan zijn zichtbaar. Een terugkerend thema in alle gesprekken is dat medewerkers meer rust en structuur ervaren in De Woenselse Poort. Dit is naar de mening van de Inspecties een positieve ontwikkeling.

Daarnaast zien de Inspecties ook op enkele gebieden aandachtspunten die door De Woenselse Poort verder uitgewerkt dienen te worden. Deze hebben betrekking op de positionering van het leidinggevend kader en het beschrijven van een instellingsbreed gedragen visie op cultuur binnen De Woenselse Poort. De Inspecties besteden in de vervolfbezoeken aandacht aan de uitvoering van het integraal actieplan, de effecten daarvan en de maatregelen die De Woenselse Poort treft om bovenstaande aandachtspunten te ondervangen.

Ik vertrouw erop u op deze wijze voldoende te hebben geïnformeerd.

Mede namens de Inspectie voor de Gezondheidszorg,

Met vriendelijke groet,

J.G. Bos

*Hoofd Inspectie Veiligheid en Justitie*