

JAARVERSLAG 2014
Jeugdbescherming Regio Amsterdam

Versie	1.0
Vastgesteld door	
Datum	29 april 2015
Documenteigenaar	Lobke van Rijn
Proceseigenaar	Claire Vlug

Inhoudsopgave

Profiel van de organisatie	3
Voorwoord van de directie	6
1 Kernprestaties	7
2 Transitie Jeugdzorg	8
2.1. Virtueel opdrachtgeverschap	8
2.2. Toegangstaken (Regio 7)	9
2.3. Veilig Thuis	11
2.4. Friciekosten en weerstandsvermogen	11
2.5. Pilots	12
2.6. Jeugdteam Sluispad	13
3 Maatschappelijk ondernemen	14
3.1. Clientenparticipatie	14
3.2. In dialoog met stakeholders	16
3.3. Expertise Centrum > Jeugdbescherming Akademie	17
3.4. Economische meerwaarde voor de samenleving	19
3.5. Milieu en duurzaamheid	19
3.6. Sponsoring maatschappelijke doelen	19
3.7. Social return	19
4 Toezicht, bestuur en medezeggenschap	21
4.1. Governance code	21
4.2. Raad van Toezicht (Jaarverslag)	21
4.3. Bestuur	23
4.4. Medezeggenschap	24
5 Beleid, inspanningen en prestaties	25
5.1. Kwaliteit	25
5.1.1. Kwaliteit van zorg	25
5.1.2. Klachten	29
5.1.3. Personeelsbeleid en kwaliteit van werk	33
5.2. Financieel beleid	38

Profiel van de organisatie

Naam verslagleggende rechtspersoon	Jeugdbescherming Regio Amsterdam
Adres	Overschiestraat 57
Postcode	1062HN
Plaats	Amsterdam
Telefoonnummer	020-4878222
Identificatienummer Kamer van Koophandel	34185945
E-mailadres	info@jbra.nl
Internetpagina	www.jbra.nl
Rechtsvorm	Stichting

Jeugdbescherming Regio Amsterdam (voorheen Bureau Jeugdzorg Agglomeratie Amsterdam) was in 2014 een Bureau Jeugdzorg in de zin van de Wet op de Jeugdzorg (2005). Jeugdbescherming biedt intensief gezinsmanagement aan gezinnen waarin kinderen worden bedreigd in hun veiligheid en ontwikkeling. Daarnaast voerde zij in 2014 de toegangstaken uit op grond van de Wet op de Jeugdzorg. Anders dan andere Bureaus Jeugdzorg heeft Jeugdbescherming het Generiek Gezinsgericht Werken (GGW) ingevoerd en maakt geen onderscheid meer tussen jeugdhulpverlening, jeugdbescherming en jeugdreclassering. Alle gezinsmanagers kunnen alle werksoorten uitvoeren.

Jeugdbescherming werkte in 2014 in de Stadsregio Amsterdam. De Stadsregio Amsterdam bestaat uit zestien gemeenten: Aalsmeer, Amstelveen, Amsterdam, Beemster, Diemen, Edam-Volendam, Haarlemmermeer, Landsmeer, Oostzaan, Ouder-Amstel, Purmerend, Uithoorn, Waterland, Wormerland, Zaanstad en Zeevang.

Op 1 januari 2015 is de Jeugdwet (opvolger van de Wet op de Jeugdzorg) van kracht geworden. Daarmee is de transitie van de jeugdzorg naar gemeenten een feit. Jeugdbescherming gaat door als gecertificeerde instelling (volgens het normenkader jeugdbescherming en jeugdreclassering, ministerie van Veiligheid en Justitie). De toegangstaken vervallen (die zijn bij gemeenten belegd), maar de kern blijft: intensief casemanagement volgens GGW. Daarnaast werkt Jeugdbescherming samen met gemeenten en netwerkpartners aan 'Ieder kind veilig'.

Visie

Jeugdbescherming beschermt kinderen die in hun veiligheid en ontwikkeling bedreigd worden. Uitgangspunt is het internationaal verdrag voor de rechten van het kind (IVRK). Ieder kind heeft het recht om uit te groeien tot een gezonde en evenwichtige volwassene. Als ouders geen veilige opvoeding willen of kunnen bieden, dan is

begeleiding voor het gezin nodig. Het gaat hierbij om kinderen die fysiek, verbaal of seksueel mishandeld worden, maar ook om kinderen die het ontbreekt aan gezag, structuur en geborgenheid.

Jeugdbescherming wil het leven van kinderen die onveilig opgroeien en bij ons aangemeld zijn, positief beïnvloeden. De begeleiding van Jeugdbescherming richt zich op het wegnemen van de oorzaken van onveiligheid. Wij zorgen voor een leefsituatie waarin kinderen veilig kunnen opgroeien.

Missie

Wij willen alle kwetsbare kinderen in de knel de gelegenheid geven zich te ontwikkelen tot volwaardige volwassenen. Deze kinderen moeten later goede ouders voor hun kinderen kunnen worden. Ons streven is dat problemen niet langer over generaties doorgegeven worden. Hiervoor is het van essentieel belang dat kinderen structureel veilig kunnen opgroeien. Jeugdbescherming is een springplank voor kinderen in de knel. Wij zorgen voor een veilige basis, waarop zij zich kunnen ontwikkelen. Ieder kind blijvend veilig!

Wat is GGW?

Generiek Gezinsgericht Werken (GGW) staat voor een vernieuwde inhoudelijke aanpak, waarbij intensief casemanagement geboden wordt aan gezinnen waarin kinderen niet veilig zijn, en tegelijkertijd voor een aantal procesmatige en systeemafspraken. Zo wordt gewerkt in teams waarin iedereen de taken van jeugdhulpverlener, jeugdbeschermer en jeugdreclasserder uitvoert: 1 gezin, 1 plan, 1 medewerker. Gezinsmanagers zijn inhoudelijk verantwoordelijk voor hun eigen werk en kunnen het management inschakelen voor het oplossen van kwesties. Ook heeft elk team wekelijks casuïstiekoverleg waarin zowel aan de inhoud, als aan de methodiek aandacht wordt besteed. Centraal staat een vorm van denken en leren die zich kenmerkt door het achterhalen van oorzaken van systeemcondities die het veilig opgroeien van kinderen belemmert. Dit uitgangspunt, waarbij terug wordt gegrepen op de oorzaak of het 'waarom', ligt ten grondslag aan alle veranderingen die gepaard gaan met de ontwikkeling en invoering van GGW.

Wat is FFPS?

Inhoudelijk is GGW gebaseerd op verschillende bestaande methodieken, waaronder Functional Family Parole Services (FFPS). Binnen deze gezinsgerichte methodiek komt de begeleiding van de jongere op een gefaseerde manier tot stand in samenwerking met de overige leden van het gezin:

- Fase 1 = Verbinden en motiveren;
- Fase 2 = Ondersteunen en volgen;
- Fase 3 = Generaliseren en borgen.

Voor het gezin belangrijke personen worden indien nodig betrokken. Zij behoren tot het gezinssysteem. Juist omdat familieondersteuning een grote invloed heeft op het voorkomen van terugval na bereikte resultaten, is samenwerking met alle gezinsleden essentieel. Centraal staat de relationele focus (in tegenstelling tot het individuele probleem) en de basishouding is die van respect; respect voor verschillen in cultuur, etniciteit en gezinssamenstelling. Het inzetten van een Eigen Kracht Conferentie (EK-c) kan helpen bij het activeren van het netwerk en het wegnemen van zorgen waar geen externe hulpverlening voor ingezet hoeft te worden.

Wat is drang en dwang?

JBRA voert voor gezinnen zowel in het drang-, als in het dwang-kader intensief casemanagement uit. In beide gevallen gaat het om gezinnen waarin de veilige ontwikkeling van kinderen bedreigd wordt. Er is sprake van 'dwang' als de rechter een jeugdbeschermings- of jeugdreclasseringsmaatregel heeft opgelegd. Bijvoorbeeld een ondertoezichtstelling (OTS), of een maatregel hulp en steun (mhs). Bij 'drang' is er geen maatregel van de rechter en werkt het gezin op vrijwillige basis, maar niet vrijblijvend, om ervoor te zorgen dat de kinderen weer veilig op kunnen groeien.

Voorwoord van de directie

Op 27 januari 2015 hebben wij met cliënten, medewerkers en managers in de Ridderzaal op het Binnenhof in Den Haag met trots geluisterd naar de woorden van de juryvoorzitter van de verkiezing voor de Overheidsorganisatie van het jaar 2014, die de genomineerde organisaties introduceerde:

“Jeugdbescherming Regio Amsterdam heeft met veel lef en gedrevenheid een diepgaande verandering van haar werkwijze en cultuur doorgevoerd. Passie, trots en professionaliteit zijn in deze organisatie mooi verbonden. Dit heeft geleid tot een spectaculaire prestatieverbetering en een grote stijging in het welbevinden en de beroepstrots van de staf. En dat in een taakomgeving die grimmig, aangrijpend en taai is. Het succes is geboekt door eigentijdse mobilisatie van ‘bottom-up’ leervermogen vanuit de professionals. Deze verandering heeft ervoor gezorgd dat de organisatie substantieel goedkoper is geworden en de kwaliteit van haar functioneren enorm is verbeterd.” (Bron: openbaar juryrapport ‘Verkiezing Beste Overheidsorganisatie van het Jaar 2014.’)

Met de volgende woorden onderbouwde de jury niet veel later haar keuze voor Jeugdbescherming als overheidsorganisatie van het jaar:

“Jeugdbescherming Regio Amsterdam is gekozen omdat deze organisatie echt het verschil heeft gemaakt. Het enorme lef dat zij getoond heeft in het omkeren van de organisatie is bijzonder. Ze hebben wetenschappelijk onderzoek en [een] doelgericht aanpak sterk gecombineerd. Tegen de stroom in zijn ze helemaal teruggegaan naar de kern van haar missie: “ieder kind veilig”. Zeer consequent heeft Jeugdbescherming het kind centraal gesteld. Het aantal ondertoezichtstellingen is met 50% afgenomen en het aantal gedwongen uithuisplaatsingen is zelfs met 60% afgenomen. Dit tegen een landelijke trend van 3%. Jeugdbescherming heeft deze ambitie gerealiseerd omdat alle medewerkers consequent dezelfde visie uitdragen in woord en daad. Jeugdbescherming Regio Amsterdam is een lichtend voorbeeld dat er ten tijde van de decentralisaties juist ook grote kansen liggen.”

Deze verkiezing en de observatie van een gerenommeerde jury betekent een enorme erkenning van het werk dat we met z'n allen verzet hebben de afgelopen jaren. We zijn er nog niet, maar we hebben ook al heel veel wel bereikt. Dat we juist in het turbulente laatste jaar voor de transitie - met alle onderhandelingen en onzekerheden - verkozen zijn tot overheidsorganisatie van het jaar maakt ons niet alleen enorm trots, maar geeft ons ook de bevestiging dat we op de goede weg zijn. Met volle energie gaan we de toekomst in. We willen niet alleen onze medewerkers en managers bedanken voor hun grote inzet, maar ook de Stadsregio Amsterdam, de zestien gemeenten die ons opdrachten voor 2015 hebben verleend en al onze netwerkpartners. ‘Ieder kind veilig’ red je niet alleen, daarvoor moet je samenwerken. Zonder jullie inzet kunnen wij onze ambitie niet waarmaken.

Raad van Bestuur/directie

Erik Gerritsen, Sigrid van de Poel en Claire Vlug

1. Kernprestaties

Resultaten

De resultaten van het Generiek Gezinsgericht Werken (GGW) zetten zich voort. In vergelijking met 2011 zijn er 50% minder ondertoezichtstellingen en 60% minder gedwongen uithuisplaatsingen. Het aantal voogdij maatregelen daalde bovendien met 14% wat uitzonderlijk is omdat dit landelijk stijgt. Het aantal Jeugdreclasseringsmaatregelen is met 45% gedaald. Dat lijkt een sterkere daling dan landelijk het geval is. De tevredenheid van de cliënten neemt toe; 50% geeft een 8 of hoger. Het gemiddelde cijfer is 7,5 dat is bijna twee punten hoger dan bij de start van de inrol van GGW (toen 5,8). De netwerkpartners blijven positief.

De opbrengst van GGW in financiële zin wordt ook steeds meer zichtbaar. Jeugdbescherming heeft een jaarlijkse kostenbesparing van ongeveer 18 miljoen euro per jaar gerealiseerd. Op de kosten van ingezette hulpverlening wordt naar schatting op dit moment 10 miljoen per jaar bespaard. Door de daling van het aantal maatregelen en doordat het totaal aantal gezinnen dat Jeugdbescherming begeleidt met 50% is gedaald.

Aantal gezinnen

In 2014 heeft Jeugdbescherming gemiddeld voor 4.072 gezinnen intensief gezinsmanagement uitgevoerd. Dit is 25% minder dan in 2013 (5.438 gezinnen). Voor 2.667 gezinnen was dit in het vrijwillig kader (jeugdhulpverlening, drang). Bij 1.405 gezinnen was er sprake van een justitiële maatregel voor één of meerdere kinderen in het gezin (jeugdbescherming of jeugdreclassering, dwang). 551 keer is een Eigen Kracht Conferentie ingezet (31% minder dan de 800 die begroot waren).

Capaciteit

Eind 2014 werkten er 475,4 fte voor Jeugdbescherming (ten opzichte van 633 fte eind 2012 en 541 fte eind 2013).

Hierin 1 fte meegenomen die is ingehuurd. Niet meegenomen zijn 21 fte, die nog bij Jeugdbescherming in dienst zijn, maar gedetacheerd zijn bij andere organisaties. We hebben gewerkt met een caseload van 1 gezinsmanager op 15 gezinnen.

Personeelsinformatie

Het netto personeelsverloop in 2014 betreft 17,5% (aantal uitstromende medewerkers in verhouding tot het aantal medewerkers).

Omzet

De omzet van Jeugdbescherming in 2014 bedraagt 49,4 miljoen euro.

2. Transitie Jeugdzorg

Door de naderende transitie van de Jeugdzorg naar gemeenten stond 2014 voor Jeugdbescherming als organisatie in het teken van onderhandelingen.

Naast de contractbesprekingen met de transitieregio's, is er met gemeenten gesproken over de overname van personeel. Het gaat hierbij om medewerkers en managers van de teams die verantwoordelijk zijn voor de toegangstaken (Regio 7: Aansluitteam, Crisisteam, AWBZ, AMK, VTO en Zorgbemiddeling). In juli 2014 hebben we op hoofdlijnen afspraken kunnen maken met gemeenten. De gemeenten hebben toegezegd de deskundigheid van al deze teams zoveel mogelijk structureel in te zetten. Hiermee hebben we gelukkig het ontslag van deze professionals kunnen voorkomen.

In het tweede kwartaal hebben we een aanvraag ingediend bij de Transitie Autoriteit Jeugdzorg (TAJ) om aanspraak te kunnen maken op een tegemoetkoming in de frictiekosten van het ministerie van VWS. De TAJ heeft een berekening gemaakt van de frictiekosten van Jeugdbescherming aan de hand van de door hen opgestelde criteria. In paragraaf 2.4. staan wij stil bij de ontwikkeling van de procedure rondom frictiekosten en weerstandsvermogen.

2.1. Virtueel opdrachtgeverschap

In 2014 zijn alle zestien gemeenten met Jeugdbescherming het virtueel opdrachtgeverschap aangegaan. Het formele kader voor Jeugdbescherming is in 2014 nog steeds de subsidierelatie met de SRA. Om de overgang naar de opdrachtgever-opdrachtnemer relatie vanaf 2015 voor te bereiden, zijn we in 2014 de relatie virtueel aan gegaan. Op die manier hebben zowel wij als gemeenten kunnen experimenteren met de nieuwe manier van werken en kunnen we in 2015 goed voorbereid van start gaan.

Dashboard voor sturings- en verantwoordingsinformatie

Het interne Dashboard (in de GGW-module) voor managers bevat gegevens over aantallen gezinnen, productie per team, doorlooptijden van gezinnen, etc. Teammanagers kunnen het dashboard gebruiken in het casuïstiekoverleg. Maar ook voor de gesprekken met medewerkers is het dashboard van grote waarde.

Voor de gemeenten is het van belang dat wordt vastgelegd wie het gezag over het kind heeft. Er wordt namelijk een woonplaatsbeginsel gehanteerd voor het vaststellen van het aantal gezinnen per gemeente. Degene die het gezag heeft over het kind, wordt 'geteld'. In het derde kwartaal is de registratie van het gezag in het Dashboard gerealiseerd.

Eind 2014 zijn diverse concept rapportages opgeleverd waaronder interne instroom en diverse ad hoc vragen van interne en externe stakeholders, voornamelijk ter voorbereiding op de transitie. Daarnaast is er geïnvesteerd in de dataset die ten

grondslag ligt aan de gemeenterapportages. De implementatie van queries die de juiste gemeente toewijzen op basis van het woonplaatsbeginsel is daarbij de grootste uitdaging geweest. Op basis van deze dataset kan in 2015 invulling wordt gegeven aan de vormgeving en presentatie van de rapportages. De implementatie van het digitale dossier WIJZ en E-HRM heeft impact op de infrastructuur en inrichting van rapportages. Hierover zijn een adviesdocumenten opgesteld, waaraan in 2015 verder invulling wordt gegeven.

ICT (WIJZ)

Met (bijna) alle Bureaus Jeugdzorg wordt het nieuwe digitale dossier WIJZ ontwikkeld, dat IJ/KITS gaat vervangen en bij Jeugdbescherming dus ook de GGW module. De bouw is in een ver gevorderd stadium. Eind 2014 is WIJZ nog niet gereed. Er worden pilots uitgevoerd met een eerste versie van WIJZ. Jeugdbescherming is een van de drie landelijke pilots. Getoetst wordt of we onze werkzaamheden op een adequate manier kunnen uitvoeren met WIJZ. Onze inzet is dat WIJZ een verbetering moet zijn ten opzichte van de GGW-module in combinatie met IJ. Tot nu toe is dat niet het geval. Dit betekent dat we in 2014 niet kunnen implementeren. Naar verwachting zal implementatie in het tweede kwartaal van 2015 volgen.

Reispassen

In het kader van de professionele werkomgeving (PWO) willen wij medewerkers optimaal ondersteunen in hun reizen van en naar gezinnen. Om dit te doen zijn we met reispassen voor medewerkers gaan werken, die zij voor dienstreizen kunnen gebruiken. In het vierde kwartaal van 2014 is de uitrol van de reispassen voor de hele organisatie gestart. De beheerprocessen zijn ingericht en in gebruik genomen. De managementrapportage is ontwikkeld en vastgesteld. Na het ontvangen van de eerste gebruiksdata wordt de rapportage in productie gezet en beschikbaar gesteld voor managers. Met de reispassen is het voor medewerkers mogelijk om zo efficiënt mogelijk te reizen, zonder daar extra administratieve handelingen voor te verrichten. Voor de organisatie is het met reisgegevens mogelijk om controle te houden over uitgaven aan reizen.

2.2. Toegangstaken (Regio 7)

Parallel aan de inkoopgesprekken met gemeenten, hebben wij ook met hen gesproken over het overnemen van medewerkers die toegangstaken uitvoeren (regio 7). Per 1 januari 2015 vervallen hun functies bij Jeugdbescherming. Deze taken gaan over naar gemeenten. Onze inzet bij de gesprekken is dat gemeenten niet alleen de taken overnemen, maar ook onze medewerkers zodat zij hun baan kunnen behouden. De gemeenten hadden medio 2014 toegezegd de deskundigheid van het AMK, het aansluitteam, het crisisteam, AWBZ, zorgbemiddeling en VTO zoveel mogelijk structureel te gaan inzetten. Hier zijn in het vierde kwartaal nadere afspraken over

gemaakt. Het resultaat is dat een aantal medewerkers in dienst treedt van de GGD (voor Veilig Thuis het nieuwe meldpunt voor huiselijk geweld en kindermishandeling) en anderen worden uitgeleend via de gemeenten. Daarnaast zijn er medewerkers die binnen de vacatureruimte hebben gekozen voor een andere functie binnen Jeugdbescherming (bv gezinsmanager, medewerker communicatie, gedragskundige, teammanager Jeugdteam Zaanstad) of de organisatie verlaten. Eind december 2014 staan de ontwikkelingen rond de toegangstaken er als volgt voor:

AMK > Veilig Thuis

In de regio Zaanstreek-Waterland heeft de GGD de opdracht gekregen om Veilig Thuis op te zetten, meldpunt voor huiselijk geweld en kindermishandeling. Na een intensief arbeidsvoorwaardelijk traject treden negen Jeugdbescherming-medewerkers per 1 januari 2015 in dienst treden van de GGD. Veilig Thuis Kennemerland (o.a. voor de gemeente Haarlemmermeer) neemt vooral medewerkers van Bureau Jeugdzorg Noord-Holland over, daarnaast zetten zij twee van onze medewerkers in. Zij blijven voorlopig in dienst van Jeugdbescherming en worden in eerste instantie uitgeleend voor de duur van één jaar met de uitdrukkelijke intentie tot overname per 1 januari 2016. Voor de regio Amsterdam-Amstelland geldt dat 36 medewerkers voorlopig bij Jeugdbescherming in dienst blijven en per 1/1/15 uitgeleend worden aan de GGD, terwijl Veilig Thuis in 2015 en 2016 gefaseerd wordt ingericht. De inkoopvoorwaarden worden vastgelegd in een raamovereenkomst met de gemeente. Inhoudelijk wordt deze ontwikkeling ondersteund door Vanguard. Vanaf september 2014 vindt een Vanguardtraject plaats met o.a. de aansluitteammedewerkers die de frontoffice gaan bedienen.

AWBZ/Zorgbemiddeling

Ook de Zorgbemiddeling en AWBZ teams worden per 1 januari 2015 op uitleenbasis ingezet bij de gemeente Amsterdam (zeven medewerkers) en Haarlemmermeer (twee medewerkers). Onderwerp van gesprek blijft de inrichting van het werkproces met het oog op continuïteit van de zorg.

VTO

De gesprekken met de Dienst Maatschappelijk Ondersteuning (DMO) van de gemeente Amsterdam en de GGD hebben geresulteerd in een verlenging van de detachering van vijf medewerkers van het VTO-team voor de duur van één jaar. Eén collega is gezinsmanager geworden.

Kindertelefoon

In het vierde kwartaal is de teammanager van de Kindertelefoon Amsterdam tot directeur benoemd van de nieuwe landelijke stichting. De overige medewerkers van de

Kindertelefoon Amsterdam gaan per 1 januari 2015 over naar de landelijke Kindertelefoon op basis van het vastgestelde sociaal plan voor de landelijke kindertelefoon.

2.3. Veilig Thuis

In het nieuwe jeugdzorgstelsel (vanaf 1 januari 2015) worden de functies van het AMK en het Steunpunt Huiselijk Geweld samengevoegd in Veilig Thuis: het meldpunt voor huiselijk geweld en kindermishandeling. Jeugdbescherming Regio Amsterdam is betrokken bij de ontwikkeling van drie vestigingen van Veilig Thuis: Amsterdam-Amstelland, Kennemerland en Zaanstreek-Waterland.

Voor Veilig Thuis Amsterdam-Amstelland is in het vierde kwartaal van 2014 het Vanguard Traject afgerond. Medewerkers uit de verschillende organisaties geven aan dat zij elkaars werk veel beter kennen nu en dat het veel meer vanzelfsprekend wordt om breder te kijken dan de eigen organisatie. De eerste reacties zijn enthousiast en positief. Veilig Thuis Kennemerland heeft eveneens besloten een Vanguard traject in te zetten. Dit zal in het eerste kwartaal van 2015 van start gaan. De ontwikkeling van Veilig Thuis Zaanstreek-Waterland is gestagneerd in het vierde kwartaal van 2014. Jeugdbescherming blijft nauw betrokken bij de verdere ontwikkeling.

In het vierde kwartaal is er ook veel aandacht besteedt aan de overdracht van het AMK naar de gemeenten. Het gaat dan zowel om de overgang van het personeel via raamovereenkomsten als de overgang van dossiers via de gegevensoverdracht. Jeugdbescherming heeft ervoor gekozen in januari 2015 lopende dossiers 'open' te houden voor ex-medewerkers zodat de overgang soepel kan verlopen.

2.4. Fricatiekosten en weerstandsvermogen

Het vraagstuk van de resterende frictiekosten en de noodzaak voor het opbouwen van het eigen vermogen, heeft als een rode draad door 2014 gelopen. Jeugdbescherming heeft te maken met een ander soort frictiekosten dan andere Bureaus Jeugdzorg. Dit komt omdat wij qua omvang van de organisatie de afgelopen jaren al enorm zijn gekrompen. Van een begroting van 54 miljoen euro in 2013, naar 36 miljoen in 2015. In 2014 gaat de afbouw van de bezetting wat langzamer dan we begroot hebben. Hierdoor verwachtte Jeugdbescherming al in 2014 een tekort te krijgen, terwijl normaal gesproken frictiekosten pas in 2015 merkbaar zouden zijn. Begin 2014 hebben we de frictiekosten begroot op 2,3 miljoen euro. Eind 2014 hebben we deze frictiekosten weten terug te brengen tot minder dan 500.000 euro, door afspraken te maken met gemeenten over overname van personeel.

Lange tijd was niet helder wie de frictiekosten voor haar rekening gaat nemen: gemeenten of het Rijk. Om die reden konden wij nog geen definitieve contracten met gemeenten tekenen. De TAJ heeft in opdracht van het ministerie van VWS gedefinieerd wat frictiekosten zijn. Positief aan de definitie van de TAJ voor Jeugdbescherming is, dat de kosten voor afbouw van personeel ook voor 2015 en de kosten voor afbouw van

huisvesting meegerekend kunnen worden. Een eventuele tegemoetkoming in de frictiekosten zal pas in 2015 volgen. Voor de meeste instellingen is dat het moment dat een tekort zal ontstaan. Voor Jeugdbescherming is dit anders, er zou al een tekort in 2014 ontstaan. Dit financiële tekort is echter voorkomen, doordat de SRA in augustus besloten heeft een financiële bijdrage toe te kennen ten behoeve van de liquiditeit.

2.5. Pilots

Direct verwijzen

2014 was het laatste jaar dat lokale teams van gemeenten via de mandaatconstructie van Jeugdbescherming direct konden verwijzen naar jeugdhulp. In het nieuwe Jeugdzorgstelsel zijn gemeenten zelf verantwoordelijk voor de inzet van jeugdhulp (met uitzondering van die hulp waarvoor een beschikking van de rechtbank nodig is zoals gesloten jeugdzorg) en is deze mandaatconstructie niet langer nodig. De pilot Direct Verwijzen bood een manier om te experimenteren met de werkwijze in het nieuwe stelsel. De meeste hulp zal zonder verwijzing kunnen worden ingezet en wordt geboden door de wijkteams zelf of door jeugdhulp vanuit de flexibele schil. De bijna 1100 gezinnen (Stadsregio-breed) die nu nog door Jeugdbescherming werden verwezen en door het beheerteam werden bediend worden overgedragen aan de gemeenten. De afronding van deze overdracht vindt in het eerste kwartaal van 2015 plaats. Nieuwe aanmeldingen van gezinnen die niet tot de doelgroep van Jeugdbescherming behoren worden vanaf 2015 ingediend bij de lokale teams.

Lokale teams

Jeugdbescherming heeft met alle gemeenten gesproken over de mogelijkheid om, betaald, consultatie te bieden aan deze teams. Veel gemeenten zijn ingegaan op dit aanbod, mede op basis van eerder opgedane ervaringen. Zij nemen voor gemiddeld 4-6 uur per week consultatie af. In het vierde kwartaal zijn met de gemeenten ook afspraken gemaakt over de instroom van gezinnen vanuit de lokale teams naar Jeugdbescherming.

Proeftuinen Voortgezet Onderwijs

De Proeftuinen Voortgezet Onderwijs zijn in juni 2014 beëindigd met een evaluatie. Deze evaluatie heeft geleid tot een groot aantal adviezen op diverse onderdelen van de pilot, zoals de samenwerking tussen de Ouder-Kind adviseur en de zorgcoördinator van school, maar ook bredere adviezen op het gebied van implementatie (zoals draagvlak voor onderwijs, aandacht voor training, etc.). De uitkomst van de evaluatie is in de kern positief, ook al is het voor iedereen nog zoeken wat de exacte taakverdeling in de wijk en op scholen gaat worden voor Ouder-Kind teams en Samen Doen teams. Sinds de evaluatie wordt gewerkt aan een uitgebreid advies over de uitrol van de pilot.

2.6. Jeugdteam Sluispad

De gemeente Zaanstad heeft naast sociale wijkteams, ook speciale Jeugdteams ingericht. Zaanstad wil bij de opzet van de Jeugdteams maximaal experimenteren en leren. Om die reden hebben zij verschillende partijen gevraagd om een Jeugdteam op te zetten en uit te voeren. Jeugdbescherming is gevraagd voor Jeugdteam Sluispad. In de eerste helft van 2014 is een eerste start gemaakt met het Jeugdteam, in de tweede helft van het jaar is het team operationeel geworden.

Aanmeldingen

In totaal zijn in 2014 60 gezinnen aangemeld bij Jeugdteam Sluispad. De meldingen kwamen via verschillende lijnen binnen: politie, Raad voor de Kinderbescherming, het voortgezet onderwijs, de GGD, de Jeugd-GGZ of van ouders zelf. Positief is dat veel organisaties het Jeugdteam al weten te vinden. Opvallend is dat het aantal meldingen vanuit basisscholen achterblijft.

Problematiek

Bij alle aangemelde gezinnen is sprake van opvoedproblematiek, soms in combinatie met echtscheidingsproblematiek, omgangsproblematiek, huiselijk geweld, schoolproblematiek of psychiatrische problemen van ouder(s) of kind(eren). Er komen weinig gezinnen met enkelvoudige vragen/problematiek bij het Jeugdteam. Een gezin heeft meestal meerdere hulpvragen met betrekking tot bijvoorbeeld huisvesting, financiën, werk, etc. Meestal hebben de gezinnen wel een (klein) sociaal netwerk. Tot slot valt op dat de eenouder gezinnen ruim vertegenwoordigd zijn.

Voor 2015 heeft gemeente Zaanstad ons gevraagd het Jeugdteam voort te zetten en verder te ontwikkelen.

3. Maatschappelijk ondernemen

In deze paragraaf geven we een beeld van hoe Jeugdbescherming maatschappelijk verantwoord onderneemt.

3.1. Cliëntenparticipatie: cliëntenraad, cliëntpanels en cliënttevredenheid

Cliëntenraad

Op 30 juni 2014 heeft de directie in een feestelijke bijeenkomst de cliëntenraad van Jeugdbescherming geïnstalleerd. De raad bestaat uit acht leden. Zeven leden zijn (ex-)cliënt van ons. Het achtste lid is adviserend lid. Hij was een zeer betrokken buurman van een cliënt van ons. Tijdens de bijeenkomst hebben de leden hun persoonlijke motivatie toegelicht voor het deelnemen aan de cliëntenraad. De leden willen graag samen met ons de hulp aan cliënten verbeteren. Soms omdat ze zelf slechte ervaringen hebben met ons, soms ook juist vanwege goede ervaringen.

Met de cliëntenraad wil JBRA graag de betrokkenheid van cliënten bij de ontwikkelingen in de organisatie en van onze dienstverlening vergroten. Dit helpt ons bij het lerend ontwikkelen. De cliëntenraad zal op verschillende manieren onderzoek doen bij JBRA en feedback geven. Het is expliciet niet de bedoeling dat de cliëntenraad een 'vergaderclub' wordt. We zouden graag nog enkele jongeren aan de cliëntenraad kunnen toevoegen of jonge ouders die als kind zelf cliënt zijn geweest. Uiteraard is iedere cliënt welkom om zich aan te melden.

In het najaar van 2014 heeft de Cliëntenraad prioriteiten aangebracht in de lijst met onderwerpen waar de Raad invloed op wil hebben of belangstelling voor heeft. Allereerst wil de Cliëntenraad nadenken over de manier om met de achterban in contact te komen om door hen 'gevoed' te worden. Er is gesproken over een digitaal forum en andere manieren van informatie-uitwisseling met cliënten maar ook met medewerkers. Er is afgesproken om voorlopig maandelijks te overleggen, met het oog op teambuilding en om helder te krijgen waar de cliëntenraad voor staat en waar de focus op gericht zal zijn.

Cliëntpanels

In 2014 hebben vier cliëntpanels plaatsgevonden met in totaal vijf cliënten. Eén van die deelnemers is in de Cliëntenraad gegaan.

- 2 Panels in Amsterdam Zuid Oost met 3 cliënten
- 2 Panels in Zaanstreek-Waterland met 2 cliënten.

De belangrijkste aanbevelingen uit de vier panels zijn als volgt:

- Ouders voelen zich snel beoordeeld, het is moeilijk je open te stellen voor een gezinsmanager. De cliënten bevelen aan om als gezinsmanager naast het gezin te staan. Zelfde culturele achtergrond helpt.

- De beginperiode is belangrijk – goede informatie – goede communicatie – verwachtingen.
- Negatieve gebeurtenissen uit een ver verleden worden je te lang nagedragen doordat het op papier blijft staan.
- De gezinsrapportage moet recht doen aan het gezin – de vorderingen beschrijven. Het moet het plan van het gezin zijn, niet een hulpverleningsplan.
- Luister naar ouders – zij kennen hun kind het beste
- Medewerkers zijn jong, hebben geen levenservaring, zijn soms niet “stevig”, let hierop bij het aannemen van personeel.
- Jeugdbescherming grijpt in levens van mensen in – veel overleg is nodig, ook over alternatieven.
- Angst voor uit huisplaatsing speelt: Wees transparant, houd je aan afspraken

Het blijkt moeilijk om voldoende cliënten bereid te vinden aan een panel deel te nemen. De teammanagers hebben het idee dat zij er van alles aan doen om de panels te faciliteren, maar cliënten zeggen vaak op het laatste moment af. Vragen uit een eerdere evaluatie zijn:

- Op welke wijze leeft cliëntenparticipatie bij/in teams? Wordt het panel gezien als een vorm van tevredenheidsmeting/audit, in plaats van het uitwisselen van ervaringen en het luisteren naar de cliëntperceptie van Jeugdbescherming?
- Zien wij de meerwaarde van cliëntenpanels? Maakt het cliëntenpanel deel uit van ons dagelijks werk, denken over en vragen naar feedback? Zijn er andere vormen van participatie denk- en uitvoerbaar, die meer passend zouden zijn?

Het lijkt beter lopende cliënten te vragen voor panels. Afgesloten cliënten willen vooruit met hun leven, niet omkijken. In 2015 zoeken wij verder naar een effectieve manier voor het organiseren van cliëntpanels.

Cliënttevredenheid

Jeugdbescherming vindt de mening en waardering van cliënten zeer waardevol. Het geeft ons een instrument om de kwaliteit van onze dienstverlening te verbeteren. Om die reden doen wij een cliënttevredenheidsonderzoek (CTO). Cliënten vullen bij het afsluiten van de begeleiding een aantal vragen in. Dit zijn een rapportcijfer, 14 gesloten vragen en 3 open vragen waarin we de cliënten vragen stellen over onze begeleiding en of en hoe deze hebben bijgedragen aan de hulpvraag van de cliënt. In oktober 2014 is een rapportage opgeleverd over de cliënttevredenheidsmetingen tussen mei 2013 en augustus 2014. Dit is een nulmeting na de inrol van GGW.

Over de gehele periode van meting zijn 1.176 CTO's ingevuld (539 in 2013 en 637 in 2014). en meegenomen in het onderzoek. In 2014 is naar rato van de uitstroom bij ongeveer 38% een CTO afgenomen.

Het gemiddelde rapportcijfer dat Jeugdbescherming van cliënten kreeg is een 7,5. Vanaf 2011, voor GGW, is na de invoering van GGW in cohorten de gemiddelde cliënttevredenheid met bijna 2 punten gemiddeld toegenomen;

Tevredenheid	2011	1e cohort	2e cohort	2014
ouders	5,6	7,3	7,5	7,6
jeugdige	6,7	7,1	7,1	7,4
gemiddeld	5,8	7,2	7,3	7,5

Binnen de rollen van de respondenten zijn er in de beoordelingen weinig verschillen te ontdekken. In 2013 gaven de jeugdige, moeder en vader respectievelijk als rapportcijfer een 7,4, een 7,6 en een 7,7. In 2014 was dit respectievelijk een 7,4, een 7,6 en een 7,5. De broers en zussen zijn het minst positief gestemd met in 2013 een rapportcijfer van 7 gemiddeld en in 2014 met een 6,9.

De conclusie die de cliënt trekt is dat Jeugdbescherming gemiddeld genomen de begeleiding goed doet. De cliënt waardeert de inspanningen die Jeugdbescherming doet om cliënten zich op hun gemak te laten voelen, de cliënt volwaardige gesprekspartner te laten zijn en te werken aan het bereiken van de doelen voor de cliënt. Jeugdbescherming is goed bereikbaar en de cliënt weet ons te vinden mocht het onverhoopt toch weer niet goed gaan.

Wat opvalt is dat sinds 2013 over de gehele linie sprake is van polarisatie. De cliënten die tevreden zijn over de begeleiding zijn in 2014 gemiddeld genomen meer tevreden dan in 2013. De cliënten die in 2014 niet tevreden zijn waren in 2013 gemiddeld genomen nog niet zo ontevreden. De oorzaak hiervan wordt onderzocht.

3.2. In dialoog met stakeholders

Met de Stadsregio Amsterdam (SRA) heeft Jeugdbescherming nauw samen opgetrokken in 2014. Naast het reguliere overleg en het contact over incidenten/klachten, is er veel interactie geweest in verband met de aanstaande transitie.

Daarnaast is Jeugdbescherming in 2014 intensief in dialoog geweest met de zestien gemeenten, die vanaf 2015 onze opdrachtgever zijn. De dialoog bleef niet beperkt tot de onderhandelingen over contracten en het overnemen van medewerkers. Er is gesproken over aantallen gezinnen, maar ook de problematiek van de gezinnen. Bovendien is er gezamenlijk gewerkt aan de nieuwe inrichting van het systeem.

Met de Inspectie Jeugdzorg hebben wij vooral contact gehad over calamiteiten met cliënten. In het derde kwartaal 2014 heeft de Inspectie in een gesprek aangegeven dat de toegang tot Jeugdbescherming een aandachtspunt is voor de Inspectie. De Inspectie zal daarover ook contact opnemen met Veilig Thuis.

Samenwerkingsrelaties

Jeugdbescherming is voor haar succes mede-afhankelijk van de zorg die jeugdhulporganisaties bieden. Jeugdbescherming verleent zelf namelijk geen zorg, maar voert de regie uit over de hulp aan gezinnen. Een goede relatie met netwerkpartners is van essentieel belang om aan structurele veiligheid van kinderen te werken. Met de samenwerkingspartners wordt een aantal keer per jaar regulier overleg gevoerd. Daarnaast vindt overleg plaats over urgente zaken, als een benodigde plek, een incident, etc. De netwerkpartners van Jeugdbescherming zijn onder andere: Spirit, Altra, MOC/het Kabouterhuis, de Hoenderloo-groep (alle vier jeugdzorgaanbieders), William Schrikker Groep, GGD, Raad voor de Kinderbescherming (RvdK), politie, openbaar ministerie (OM), de Rechtbank, Leerplicht, Steunpunt Huiselijk Geweld (SHG), Blijfgroep, MEE, de Geestelijke Gezondheidszorg (GGZ), AFWC (woningbouw), samenwerkingsverbanden binnen het onderwijs en Reclassering Nederland. Met al deze netwerkpartners stonden dit jaar de gesprekken in het teken van de transitie.

3.3. Expertisecentrum > Jeugdbescherming Akademie

In 2014 heeft Jeugdbescherming de eerste stappen gezet om het expertisecentrum uit te bouwen tot een landelijk bekend kennis- en expertisecentrum op het gebied van 'ieder kind veilig'. Een overzicht van de trainingen die in het vierde kwartaal van 2014 wordt hieronder weergegeven, inclusief de omzet:

KWARTAALRAPPORTAGE JEUGDBESCHERMING AKADEMIE Q 4 / 2014		OKTOBER/NOVEMBER/DECEMBER		
EXTERNE TRAININGEN	aantal x gegeven	totale uren training	totale JBA investering	Omzet
Veeleisend helpen (32 uur)	5	160	240	€ 29.200
Allemaal jeugdbeschermers (8 uur)	27	216	432	€ 46.440
Voorlichting Kindermishandeling (4 uur)	10	40	80	€ 8.600
Basistraining Meldcode (voorafgaand aan AJB) (4 uur)	0	0	0	€ -
Training Aandachtsfunctionaris HG & KM (12 uur)	2	24	48	€ 5.160
Netwerkbijeenkomsten Aandachtsfunctionarissen (4 uur)	1	4	8	€ 860
Voorlichting GGW (2.5 uur)	1	2,5	6,5	€ 635
Workshop vechtscheidingen (2 uur)	7	12	40	€ 3.620
Maatwerk voor externen, door JBA	6	18	42	€ 4.260
Maatwerk voor externen, door GD	2	4	12	€ 1.308
		480,5	908,5	
			€ 100.083	
Investering vertegenwoordigt (externe) marktwaarde van			€ 129.013	
Totale marktwaarde				

INTERNE TRAININGEN		aantal x gegeven	totale uren training	totale JBA investering	Omzet
leerlijn nieuwe medewerkers	Basistraining (32 uur)	0	0	0	€ -
	Juridische training (4 uur)	5	20	40	€ 2.900
	Optreden ter zitting (8 uur)	2	16	24	€ 1.800
	Gespreksvoering met kinderen (8 uur)	0	0	0	€ -
	Regie - voering (16 uur)	1	16	24	€ 1.800
	bespreken van Kindermishandeling en Veiligheid (24 uur)	0	0	0	€ -
	LVB & Psychiatrie (2 uur)	2	4	12	€ 840
FFPS	FFPS training 1,2,3 of 4 (16 uur)	5	80	120	€ 9.000
	FFPS training 5 (8 uur)	1	8	12	€ 520
	Supervisie training 1, 2, 3, 4 & 5 (4 uur)	6	24	48	€ 1.560
	FFPS - College (3 uur)	1	3	4	€ 260
Maatwerk	Senioren overleg (2 uur)	5	10	30	€ 2.100
	Meekijken met senioren (4 uur)	4	16	16	€ 1.280
	Maatwerk / FFPS workshops (3 uur)	2,5	6	16	€ 1.130
	Maatwerk / FFPS training (4 uur)	2	8	16	€ 1.160
	Verdiepingsmodules: Morele Oordeelsvorming (8 uur)	2	16	8	€ 520
	Verdiepingsmodules: Regie over competentie management (4 uur)	4	24	16	€ 1.040
	Verdiepingsmodules: Radicalisering (8 uur)	1	8	12	€ 260
	Verdiepingsmodules: Eergerelateerd geweld (2 uur)	1	2	6	€ 260
	Oprissing / agressie / per team (4 uur)	1	4	8	€ 580
	Leerlijn GD (8 uur)	0	0	0	€ -
	Stages: intervisiebijeenkomst stagiaires(2 uur)	3	6	6	€ 480
	Stages: intervisiebijeenkomst stagebegeleiders (2 uur)	1	2	2	€ 160
	Stages: stagedag (8 uur)	2	16	16	€ 1.280
Totaal uren			289	436	

Investering vertegenwoordigt (interne) marktwaarde van € 28.930

Signalen uit de interne trainingen:

Signaal	Actie
<ul style="list-style-type: none"> FFPS, 5^{de} training: In Q4 eerste keer proefgedraaid met het presenteren van een portfolio, gedeeltelijk bestaand uit drie video-opnames. Aanvankelijk veel schroom; veel deelnemers zeiden af of gaven aan een drempel over te moeten, maar wel te waarderen dat er eisen werden gesteld aan het afronden van de FFPS-opleiding. 	<ul style="list-style-type: none"> Om medewerkers over de drempel om deel te nemen aan FFPS te helpen, is er op intranet een bericht met foto geplaatst van de nieuw gecertificeerde 'FFPS-ers' met daarbij de boodschap van de gecertificeerden dat het zeer aan te raden is om op deze manier de FFPS opleiding af te ronden.
<ul style="list-style-type: none"> Stagiairs: Op hun verzoek zijn begeleidde intervisiemomenten ingepland, zodat zij zaken waar men mee zit kunnen bespreken met 	<ul style="list-style-type: none"> In 2015 worden opnieuw intervisiebijeenkomsten gepland.

collega-stagiairs. De reacties zijn positief;	
<ul style="list-style-type: none"> De stagiairs merken op dat er geen eenduidigheid is in hun begeleiding en inzet (grote verschillen in aantallen gezinnen en zelfstandigheid). 	<ul style="list-style-type: none"> Organisatie van intervisiebijeenkomsten voor stagebegeleiders.

3.4. Economische meerwaarde voor de samenleving

Jeugdbescherming werkt structureel aan 'ieder kind veilig'. Ieder kind heeft het recht om uit te groeien tot een gezonde en evenwichtige volwassene. Op die manier levert JBRA economische meerwaarde voor de samenleving.

3.5. Milieu en duurzaamheid

Jeugdbescherming heeft geen apart milieu- of duurzaamheidsbeleid. Bij de verbouwing van het kantoor aan de Overschiestraat in Amsterdam is wel ingezet op het beperken van het energiegebruik. Het werken vanuit één pand scheelt niet alleen veel energiegebruik, medewerkers hoeven ook niet langer heen en weer te reizen tussen de verschillende locaties. Gezinsmanagers reizen in principe met het openbaar vervoer naar gezinnen. Alleen als het onveilig is voor de gezinsmanager of de plek niet bereikbaar is met het openbaar vervoer, kan een gezinsmanager met de auto reizen. In elke gemeente is verder een aantal werkplekken voor gezinsmanagers gerealiseerd, waar zij kunnen werken tussen de bezoeken aan gezinnen door (gezinsmanagers werken in een bepaalde regio).

In 2014 is Jeugdbescherming overgegaan op uitsluitend duurzame koffie (Peeze).

3.6. Sponsoring maatschappelijke doelen

Het was in 2014 voor Jeugdbescherming Regio Amsterdam in verband met subsidievoorwaarden niet mogelijk om maatschappelijke doelen te sponsoren.

3.7. Social Return: The Colour Kitchen en het traineeship jeugdwerkloosheid

The Colour Kitchen

Sinds 7 april 2014 heeft Jeugdbescherming een bedrijfsrestaurant dat gerund wordt door The Colour Kitchen. The Colour Kitchen is een opleidingsrestaurant, dat mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt een kans geeft om aan het werk te gaan. (<http://www2.thecolourkitchen.com/nl>)

Traineeship jeugdwerkloosheid

Jeugdbescherming werkt mee aan het bestrijden van de jeugdwerkloosheid.

Wij vinden dat belangrijk in de tijd dat de arbeidsmarkt lastig is voor jongeren, zeker voor jongeren zonder werkervaring. Daarom geeft Jeugdbescherming deze jongeren een kans om werkervaring op te doen.

Daarom hebben wij samenwerking gezocht met Dienst Werk en Inkomen (DWI) van de gemeente Amsterdam en de Startersbeurs. Door deze samenwerking hebben we afspraken kunnen maken waarin pas afgestudeerde jongeren binnen JBRA werkervaring kunnen opdoen.

Dit zijn trajecten van een half jaar waarin ze meelopen met onze gezinsmanagers. Ook kunnen ze binnen dat half jaar – als er ruimte en tijd voor is – meedoen aan de interne opleidingen die worden gegeven. Daarnaast werkervaring opdoen zoals meegaan op huisbezoek, deelnemen aan casuïstiek, leren rapporteren. Dat is wat o.a. binnen dit half jaar leren. Deze werkervaring hebben deze jonge mensen nodig om interessant te worden voor de jeugdzorg en voor de arbeidsmarkt.

Er zijn reeds een half jaar vijf trainees via DWI aan de slag. Twee hiervan zijn gestopt, omdat het werk van Gezinsmanager niet helemaal bij hen past. Twee van de drie overgebleven trainees maken een grote kans om in 2015 in te kunnen stromen als gezinsmanager. In het derde kwartaal van 2014 is een proefplaatsing als gezinsmanager voor deze trainees gedaan. De intentie was uitgesproken dat wanneer zij de selectieprocedure (waaronder een assessment) positief afronden, zij in 2015 een jaarcontract krijgen aangeboden.

Vier trainees hebben de 'vonk' test gemaakt: dit is onderdeel van de selectieprocedure voor de functie van Gezinsmanagers. Helaas hebben twee van hen de test niet voldoende gemaakt. Eind december namen wij afscheid van hen. Eén trainee is wel goed door de test gekomen: zij krijgt een verlenging van drie maanden (januari t/m maart 2015) waarin ze de kans krijgt zich als junior gezinsmanager te ontwikkelen. In maart wordt besloten of zij een jaarcontract krijgt. Eén trainee is nog steeds succesvol aan het werk via de Startersbeurs. Zij heeft de 'vonk test' goed gemaakt: zij heeft een jaarcontract aangeboden gekregen en start per 1-1-2015.

4. Toezicht, bestuur en medezeggenschap

4.1 Governance code

Jeugdbescherming heeft in 2014 de Zorgbrede Governance Code niet toegepast. Wij verlenen namelijk geen handelingen op het gebied van gezondheidszorg.

4.2 Raad van Toezicht (jaarverslag)

Samenstelling

De RvT bestond in 2014 uit de volgende leden:

- Jessica Asscher (lid van de wetenschappelijke klankbordgroep en de kwaliteitscommissie)
- Jeanne de Bruijn (sinds augustus lid van de wetenschappelijke klankbordgroep en de kwaliteitscommissie)
- Philip Lemmens (vicevoorzitter en lid van de financiële commissie)
- Marijke Linthorst (voorzitter)
- Harry Starren (lid van de renumeratiecommissie)
- Bas van der Velde (lid van de financiële commissie)
- Jan Westdorp (tot zijn overlijden in oktober)

Het overlijden van Jan heeft de RvT, en ook de organisatie, diep geraakt. Jan heeft zich tot vlak voor zijn overlijden met hart en ziel voor JBRA ingezet. Wij gedenken hem met grote waardering.

Onderwerpen

In 2014 was de aandacht van de RvT vooral op zes onderwerpen gericht:

- De transitie van Jeugdzorg naar de gemeenten
- De financiële positie van Jeugdbescherming, met name na de transitie
- Het borgen van de in gang gezette organisatieverandering
- Het verwerven van meer inzicht in de kwaliteit van het primaire proces
- Het in gang zetten van het proces om te komen tot een tweehoofdige Raad van Bestuur

- Het verder verbeteren van de (financiële) bedrijfsvoering

Het jaar 2014 werd op verschillende manieren gedomineerd door de transitie van Jeugdzorg naar de gemeenten per 1 januari 2015.

Om de nieuwe situatie te markeren, en om méér recht te doen aan de nieuwe werkwijze, heeft Bureau Jeugdzorg Agglomeratie Amsterdam in 2014 gekozen voor een nieuwe naam: Jeugdbescherming Regio Amsterdam.

Ingrijpender was de noodzakelijke vermindering van personeel. Deels als gevolg van de nieuwe werkwijze, waardoor minder secretariële ondersteuning nodig is; deels als gevolg van het feit dat een aantal taken van het voormalige Bureau Jeugdzorg zouden worden overgenomen door de gemeenten. Het is lang onduidelijk geweest wat dit voor een groot aantal medewerkers zou betekenen. De directie heeft een grote inspanning geleverd om alle medewerkers, waarvan afscheid moest worden genomen, zo goed mogelijk te begeleiden. De medewerkers zijn zich, ook nadat zij boventallig waren verklaard, volledig blijven inzetten. De RvT spreekt voor beide prestaties zijn waardering uit.

Een punt van zorg was de financiële positie van Jeugdbescherming na de transitie. Jeugdbescherming heeft een groot deel van de met de transitie gepaard gaande frictiekosten al in het jaar 2014 genomen. Onduidelijk was of deze kosten zouden mogen worden meegenomen naar 2015.

Het Generiek Gezinsgericht Werken is in 2014 in de hele organisatie ingedaald. Aandachtspunt in 2014 was het onderhoud en, waar nodig, het bijstellen van GGW. Daarnaast blijft de Raad van Toezicht aandacht vragen voor monitoren van de resultaten voor gezinnen ook nadat het dossier is afgesloten.

Om meer zicht te krijgen op de kwaliteit van het primaire proces heeft de RvT, naast de Financiële Commissie, een kwaliteitscommissie ingesteld. Daarnaast hebben verschillende leden van de RvT zich via werkbezoeken op de hoogte gesteld van de werksituatie in de praktijk.

In 2014 is de procedure opgestart om tot een tweehoofdige Raad van Bestuur te komen. Ter voorbereiding van dit proces zijn door twee leden van de Raad van Toezicht gesprekken gevoerd met medewerkers van BJRA en externe betrokken organisaties. De RvT heeft het zeer gewaardeerd dat de organisatie en de externen hiertoe bereid waren.

De RvT is tevreden over de resultaten die zijn geboekt op het punt van het verder verbeteren van de financiële bedrijfsvoering.

Aandachtspunten voor 2015

Het effect van de transitie naar de gemeenten zal ook in 2015 een aandachtspunt blijven. Daarnaast hoopt de RvT in 2015 te komen tot een tweehoofdige Raad van Bestuur. Tenslotte zal de RvT in 2015 een aantal vacatures binnen de RvT vervullen.

Frequentie van de vergaderingen

De Raad van Toezicht heeft in 2014 zes maal vergaderd, een maal werd een extra vergadering gehouden. Een zelfevaluatie heeft in 2014 niet plaats gevonden.

In 2014 heeft twee maal het reguliere overleg plaatsgevonden van een afvaardiging van de RvT met de Ondernemingsraad. Deze bijeenkomsten verliepen constructief.

De financiële commissie is in 2014 zes keer bij elkaar geweest, de kwaliteitscommissie –gestart in augustus- twee keer.

Daarnaast heeft de voorzitter samen met een lid van de RvT, verschillende malen overleg gevoerd met de voorzitter van de Raad van Bestuur en de directeuren over de wijze waarop tot een tweehoofdige Raad van Bestuur zal worden gekomen.

4.3 Bestuur

De Raad van Bestuur van Jeugdbescherming bestaat uit één persoon, te weten Erik Gerritsen (bestuurder). De directie kent verder twee directeuren: Sigrid van de Poel en Claire Vlug.

Nevenfuncties Erik Gerritsen

- Voorzitter Raad van Toezicht Esprit Scholengemeenschap (vergoeding)
- Voorzitter Raad van Toezicht The Colour Kitchen (geen vergoeding)
- Voorzitter Raad van Toezicht Stichting Kennisland (geen vergoeding)
- Voorzitter Raad van Toezicht Kindertelefoon (geen vergoeding)
- Extern lid auditcommissie Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (vergoeding)
- Raadslid Raad voor de Maatschappelijke Ontwikkeling (vergoeding)

Nevenfuncties Sigrid van de Poel

- Voorzitter Stichting Heilige Geest Leiden (geen vergoeding)

Nevenfuncties Claire Vlug

- Lid Raad van toezicht Amsterdam West Binnen de Ring (AWBR, openbaar primair onderwijs, vergoeding)
- Bestuurslid Vereniging voor Overheidsmanagers (VOM, geen vergoeding)
- Lid adviesraad stichting zelforganisatie (geen vergoeding)

4.4 Medezeggenschap

Cliëntenraad

De nieuwe Cliëntenraad (CR) die op 30 juni geïnstalleerd is, heeft begin september voor het eerst vergaderd als raad. Er zijn prioriteiten aangebracht in de lijst met onderwerpen waar de CR invloed op wil hebben of belangstelling voor heeft. Allereerst wil de CR nadenken over de manier om met de achterban in contact te komen om door hen 'gevoed' te worden. Er is gesproken over een digitaal forum en andere manieren van informatie-uitwisseling met cliënten maar ook met medewerkers. Er is afgesproken om tot 1 januari 2015 maandelijks te overleggen, met het oog op teambuilding en om helder te krijgen waar de CR voor staat en waar de focus op gericht zal zijn.

Ondernemingsraad

De Ondernemingsraad (OR) is in 2014 wekelijks bijeengekomen voor onderling overleg. Daarnaast zijn er de formele vergaderingen geweest: Algemene Gang van Zaken met de Raad van Bestuur/directie en de Raad van Toezicht (AGvZ) en de overlegvergaderingen met de Raad van Bestuur (OV). Tevens hebben er regelmatig extra overleggen plaatsgevonden tussen de OR en het directieteam. De OR is bijvoorbeeld elke 2 weken op de hoogte gesteld door het directieteam over de transitie van de Jeugdzorg, de transformatie van de organisatie en het digitale dossier WIJZ. Kortere lijnen en directe communicatie is een speerpunt geweest tussen de OR en de Raad van Bestuur/directie.

De OR is veel aangesproken door medewerkers met vragen over de veranderingen in de organisatie naar aanleiding van de transitie. In dit verband zijn er ook achterbanbijeenkomsten georganiseerd. Een selectie van de onderwerpen waar de OR zich in 2014 over gebogen heeft zijn: Reorganisatie teams toegangstaken (regio 7), reorganisatie regiomanagement, het nieuwe sociaal plan, reorganisatie Service Centrum, Jaarplan en begroting 2014, Protocol Privacy en IT gebruik, secretariaten, E-HRM en het competentie management.

In 2015 zullen er verkiezingen voor de OR plaatsvinden. Eind van 2014 stond in het teken van de voorbereidingen hierop.

5. Beleid, inspanningen en prestaties

5.1 Kwaliteit

5.1.1 Kwaliteit van zorg

Herijking GGW

In het derde kwartaal hebben we een eerste start gemaakt met een herijking van GGW. De aanleiding hiervoor was de aanstaande invoering van het nieuwe digitale dossier WIJZ op 1 januari 2015. Met de invoering van WIJZ komt de huidige GGW module te vervallen. Dat betekent hoe dan ook een aanpassing van het werkproces. De bedoeling is dat wij deze aanpassing niet als een puur technische aanpassing zien, maar dat we meteen ook een inhoudelijke aanscherping van GGW maken. Het project bestond in eerste instantie uit twee onderdelen: de pilot WIJZ bij Jeugdbescherming en een intensieve ronde van GGW audits. Op basis van de uitkomsten van deze twee onderdelen wordt een plan gemaakt voor de doorontwikkeling van GGW, die uiteindelijk leidt tot een nieuwe inrol GGW.

Audits

Voor de GGW-audit is een team samengesteld, bestaande uit twaalf beleidsadviseurs en twaalf (senior) gezinsmanagers. Deze zijn getraind door Certificering in de Zorg. Op 1 september is gestart met een nieuwe manier van auditen. In de voorbereiding is gebruik gemaakt van ICT informatie, een steekproef van dossiers (die onderzocht worden op de tien centrale elementen van GGW) en het verbeterplan dat naar aanleiding van de vorige audit gemaakt is. Op basis hiervan wordt een team op één dag geïnterviewd en tijdens de casuïstiekbespreking geobserveerd. Voor elk team is dit maatwerk. De auditbevindingen worden aan het eind van de dag teruggekoppeld en besproken met het team. Vervolgens wordt binnen vier weken een nieuw verbeter-/ontwikkelplan gemaakt. De leden van het auditteam worden tevens ingezet bij de pilot WIJZ, zodat de auditresultaten direct doorwerken in de ontwikkeling van WIJZ. Wekelijks worden er briefings gehouden voor het auditteam, waarin de bevindingen van de meest recente audits gedeeld worden en gezocht wordt naar rode draden. De briefings vormen daarmee telkens een stap in het voorbereiden van de nieuwe inrol GGW. In november 2015 is deze ronde audits afgerond, alle basisteams zijn tussen september en november geaudit. In het heel kort schetsen we de belangrijkste uitkomsten:

Wat gaat goed?

- Gericht op veiligheid: teams zijn bewust aan de slag met de bedoeling van Jeugdbescherming;
- Gezinsgericht: gezinsleden worden goed betrokken;

- Teamwork: de basisteams opereren als hechte teams

Wat kan beter?

- Fasegericht werken is een aandachtspunt: welke werkzaamheden horen nu in welke fase thuis, wanneer kan overgegaan worden naar de volgende fase?
- Registratie, voornamelijk het tempo. Gebeurt bijvoorbeeld niet altijd direct na het huisbezoek;
- GGW werken bij langlopende gezinnen (van voor de inrol GGW), specifieke problematiek (bijvoorbeeld psychiatrie of verslaving), vechtscheidingen of kinderen die uit huis geplaatst zijn.

Deze bevindingen worden meegenomen in de doorontwikkeling van GGW.

Back to basics

Eind november zijn de teammanagers getraind in samenwerking met het auditteam. De teammanagers hebben in december samen met de nieuwe hoofdgroep vanaf de week van 1 december een back to basics dag gedaan met hun basisteams. Zo is iedereen weer op hetzelfde niveau van modeltrouw GGW uitvoeren gekomen.

Escalatieoverleg

In april 2014 is Jeugdbescherming gestart met een escalatieoverleg. Een wekelijks overleg waarin langlopende gezinnen (900 dagen +) besproken kunnen worden, als het basisteam in het casuïstiekoverleg niet tot een besluit kan komen (afschalen of een verderstreckende maatregel inzetten.) Vaste deelnemers aan dit overleg zijn een directeur, een regiomanager, een teammanager, een gedragsdeskundige, een (senior) gezinsmanager en de kennisambassadeur. Een casus wordt ingebracht door de gezinsmanager, zijn/haar teammanager en zijn/haar gedragsdeskundige. Eind juli is een stuk opgesteld met de eerste bevindingen van dit overleg.

De 900+ dagen gezinnen zijn al zolang bij Jeugdbescherming in begeleiding, omdat de ingezette interventie(s) niet effectief zijn. De oorzaken hiervoor lopen uiteen. De eerste bevindingen over de oorzaken zijn: het patroon is niet helder, we nemen geen regie, het patroon van het gezin wordt gerepliceerd, er is onduidelijkheid over de opvoednorm, gezinnen komen niet (goed) bij zorgverlener/behandelaar aan of FFPS vaardigheden zijn niet voldoende ontwikkeld. Deze punten worden meegenomen in de herijking GGW.

Al doende wordt de aanpak van het escalatieoverleg zelf steeds verder ontwikkeld. Op basis van de eerste resultaten vinden we het escalatieoverleg effectief. Het ziet er naar uit dat we ook in 2015 het escalatieoverleg voort zullen zetten.

Professioneel statuut

In de zomer van 2014 hebben wij een eerste versie van het professioneel statuut verspreid onder de medewerkers. Het statuut is een aanvulling op het professioneel statuut Jeugdzorg (mei 2014) opgesteld door Jeugdzorg Nederland. Jeugdbescherming vult dit aan met een eigen statuut dat van toepassing is op alle medewerkers bij Jeugdbescherming. Dus niet alleen de gezinsmanagers maar ook het management, de directie en andere professionals die hen ondersteunen. Het is gericht op de ontwikkeling van een professionele houding met als doel de missie 'ieder kind veilig' duurzaam uit te dragen en te handelen in het belang van de structurele veiligheid van kwetsbare kinderen. In het stuk worden onze professionele plichten beschreven: waarde creëren, rekenschap geven, escaleren, fouten maken mag, continue leren en de buitenwereld betrekken.

Het professioneel statuut is als eerste versie op intranet geplaatst. Iedereen die bij Jeugdbescherming werkt is uitgenodigd om te reageren op het statuut en het aan te vullen. Uiteindelijk moet zo een breed gedragen professioneel statuut ontstaan.

Pilots

Kind veilig thuis

In de pilot Kind Veilig Thuis hebben we onderzocht of het werkt om naast de gezinsmanager ook nog een vrijwilliger in te zetten in het gezin. Deze vrijwilliger kan niet alleen tijdens de begeleiding van JBRA (extra) tijd besteden aan het gezin. De vrijwilliger kan ook een belangrijke rol spelen bij de borging van de veiligheid van de kinderen na de begeleiding.

In het vierde kwartaal van 2014 zijn zowel gezinsmanagers, vrijwilligers als gezinnen geïnterviewd over hun ervaringen binnen het project. De resultaten van deze interviews worden in het eerste kwartaal van 2015 opgenomen in de evaluatie van het project. Duidelijk is al dat de ambities die bij de start van het project zijn gesteld te hoog zijn geweest. Wel heeft het project als belangrijke bijvangst opgeleverd dat binnen de teams waar dit project draait meer aandacht is voor de inzet van vrijwilligers in plaats van c.q. naast de inzet van gespecialiseerde jeugdhulp. Ook is duidelijk dat de combinatie van de gelijktijdige inzet van een gezinsmanager en een vrijwilliger waardevolle ervaringen oplevert.

Aanpak vechtscheidingen

In de pilot vechtscheidingen hebben we geïnventariseerd welke handvatten naast FFPS en GGW bruikbaar zijn om de veiligheid van kinderen in vechtscheidingen centraal te stellen en te waarborgen. Er is onder andere gebruik gemaakt van de informatie die door Jeugdzorg Nederland is verzameld.

Handvatten zijn o.a. een brief aan de ouders over de verplichting van gezamenlijke deelname aan gesprekken; dossieranalyse; juridische informatie; psycho-educatie over

kindsignalen en hechting, het scheidings –en rouwproces; de escalatieladder en verwijsmogelijkheden voor specifieke hulpverlening m.b.t. vechtscheiding.

Op dit moment passen wij in een aantal vechtscheidingen binnen de FFPS deze handvatten toe om na te gaan wat werkt en niet werkt. Er zijn tot nu toe vijf gezinnen geselecteerd voor de pilot in één basisteam. Gezinsmanagers brengen wekelijks het gezin in bij het casuïstiekoverleg. Dit om elke gemaakte stap en elke te maken stap met elkaar te beoordelen.

Specifieke aandacht is er voor:

- de scheidingsmelding (vaak de kiem van een zich ontwikkelende vechtscheiding)
- de mate van hechting van de biologische ouders en de jeugdigen
- de fase van rouw van de ouders
- het netwerk
- het juridische kader

De focus is altijd gericht op een veilige ontwikkeling van kinderen. Er is een gezinsmanager beschikbaar voor de ouders. Een tweede gezinsmanager heeft het contact met het kind/de kinderen. De verwachting is dat begin 2015 de inrol van de aanpak vechtscheiding organisatie breed kan worden uitgezet.

Naast de interne aanpak richten we ons ook op het lokale veld. Er hebben in de afgelopen periode verschillende workshops plaatsgevonden in de Jeugdteams van de gemeente Zaanstad. Aan het eind van het derde kwartaal is er een concept basispaper opgesteld, dat als onderliggend kader geldt voor de deskundigheidsbevordering rond vechtscheidingen voor alle gezinsmanagers en gedragsdeskundigen van Jeugdbescherming. Tevens is het doel van het basispaper om vanuit een gemeenschappelijk denkkader de aanpak van vechtscheidingen in de keten te organiseren en uit te voeren. Uiteindelijk willen we op die manier tot een preventieve aanpak komen. Bij deze ontwikkeling zijn de Raad voor de Kinderbescherming, Villa Pinedo, Samen Doen en de Jeugdteams (Zaanstad) betrokken.

Risico's in het primaire proces

De risico-inventarisatie (m.b.v. FMEA Failure Mode and Effects Analysis) voor het primaire proces gemaakt is, is in de tweede helft van 2014 besproken in een aantal sessies met gezinsmanagers. Dit heeft tot veel discussie en extra informatie op detailniveau geleid. Het overstijgende beeld is dat het belangrijkste risico is dat de GGW en FFPS niet goed geborgd worden. Dit aspect is onderdeel van de audits die in het derde kwartaal uitgevoerd worden. Begin 2015 wordt bekeken of de FMEA aangepast moet worden.

Organisatieontwerp

In het derde kwartaal is een project gestart voor een nieuwe inrichting van de organisatiestructuur. Gezocht wordt naar een zo logisch en simpel mogelijke organisatiestructuur, waarmee de gezinsmanagers zo goed mogelijk gefaciliteerd worden om de gezinnen te kunnen ondersteunen. De uitkomsten zijn eind november 2015 gepresenteerd. Grootste verandering ten opzichte van de huidige structuur is dat de organisatielaag van de Regiomanagers komt te vervallen. Basisteams van gezinsmanagers worden gekoppeld aan lokale teams van gemeenten, daarmee is er niet langer sprake van een regio-indeling. Vanaf 1 januari 2015 werkt Jeugdbescherming aan de implementatie van dit nieuwe organisatieontwerp.

5.1.2 Klachten

Klachtenreglement (procedure onafhankelijke klachtencommissie)

In de regeling Klachtrecht cliënten Stichting Bureau Jeugdzorg Agglomeratie Amsterdam (2011, de klachtenregeling van JBRA) is beschreven dat de leden van de klachtencommissie niet werkzaam zijn voor JBRA. De leden en de (plaatsvervangend) voorzitter worden benoemd door de Raad van Bestuur voor een termijn van drie jaar. Cliënten dienen schriftelijk hun klacht in bij de externe klachtencommissie, waarbij de naam van de klager en de naam van degene over wie geklaagd wordt, genoemd moet worden. Cliënten die hun klacht niet schriftelijk in kunnen of willen dienen, kunnen hulp inschakelen van het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ). Uiterlijk vijf werkdagen na ontvangst van de klacht, wordt de klager een ontvangstbevestiging toegezonden.

De secretaris van de klachtencommissie neemt met de cliënt contact op om te onderzoeken of de klacht met een bemiddelingsgesprek kan worden afgehandeld. Het grote voordeel van een bemiddelingsgesprek is de directheid: cliënt, gezinsmanager en teammanager kunnen gezamenlijk nadenken over een oplossing. Een procedure bij de klachtencommissie kost meer tijd (drie tot zes maanden). Bovendien kan de klachtencommissie alleen uitspraak doen of een klacht gegrond of ongegrond is. Daar bestaat vaak onduidelijkheid over bij de klager. We hebben in 2014 ingezet op verwachtingsmanagement: heel duidelijk maken wat klagers van en procedure bij de klachtencommissie kunnen verwachten (en wat niet).

Als een bemiddelingsgesprek plaatsvindt, wordt de behandeling van de klacht door de commissie opgeschort. Indien nodig pakt de klachtencommissie na het bemiddelingsgesprek de behandeling weer op. Ook wordt direct na ontvangst van de klacht getoetst of de klacht in behandeling kan worden genomen door de klachtencommissie. De secretaris van de klachtencommissie stuurt de klacht direct door naar beklagde en zijn/haar leidinggevende die een verweer opstellen. Zowel klacht als verweer worden ook naar de Raad van Bestuur en de regiomanager gestuurd. Tijdens de zitting kunnen zowel klager als beklagde een toelichting geven.

Na de zitting treedt de commissie met één oordeel naar buiten. De commissie stelt klager, beklagde, leidinggevende, regiomanager en de Raad van Bestuur het oordeel toe (binnen zes weken na de zitting). De Raad van Bestuur stuurt vervolgens (binnen vier weken) de klager een reactie met daarin of zij het oordeel over de klacht deelt en eventuele maatregelen.

Samenstelling klachtencommissie

De klachtencommissie kende in 2014 de volgende samenstelling:

André Schellart (voorzitter)

- Edith Myjer (plaatsvervangend voorzitter)
- Marian Hamstra-ter Beek (lid)
- Saskia Smith (lid)
- Paul Spaans (lid, tot 17 december 2014)
- Tanny Bakker (lid, vanaf 1 februari 2014)
- Frances Vermeulen (lid vanaf 1 juni 2014)
- Marieke Kranenburg (lid vanaf 1 juni 2014)
- Sip Stulp (lid vanaf 1 juni 2014)

Eind 2013 hebben twee leden van de Klachtencommissie afscheid genomen. Om die reden hebben wij een wervingsactie voor nieuwe leden op gang gezet. Met het oog op een vlotte afhandeling van klachten, hebben wij ervoor gekozen vier nieuwe leden te benoemen.

Overige klachtstromen

Naast de formele procedure via de klachtencommissie kent JBRA ook andere klachtenstromen: bijvoorbeeld via de directie, bij de gezinsmanagers zelf, via de Nationale Ombudsman/Kinderombudsman, het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ)) of de Stadsregio Amsterdam. In 2014 zijn deze klachtenstromen, inclusief die van de klachtencommissie, gestroomlijnd en bij één medewerker klachtenafhandeling en één directeur ondergebracht. Zo krijgen wij een veel helderder overzicht van de klachten. Dat stelt ons in staat om vanaf 2015 gestructureerd oorzaakanalyse van klachten te doen.

Buiten bovengenoemde klachtenstromen zijn er nog de klachten die gezinsmanagers en teammanagers zelf afhandelen met een bemiddelingsgesprek. Ook van deze klachten zullen we vanaf 2015 oorzaakonderzoek doen.

Aantal klachten

In 2014 zijn er 73 klachten bij de onafhankelijke klachtencommissie ingediend. Dit is meer dan in voorgaande jaren: in 2013 65 klachten, in 2012 waren het er 44. We hebben nog niet precies vast kunnen stellen hoe deze toename van klachten komt.

Hypotheses zijn; het toegenomen aantal vechtscheidingen (ouders voelen zich niet gehoord, vinden de gezinsmanager partijdig), GGW (onze aanpak is intensiever geworden, we komen beter tot de kern van de problemen en we vragen tegelijkertijd veel van gezinnen) en wellicht de aansluiting tussen lokale teams en Jeugdbescherming (in een aantal gemeenten waren de lokale teams als in 2014 operationeel). Aan de hand van de oorzaakanalyse in 2015 verwachten we deze hypotheses te kunnen toetsen en de oorzaak van de toename van het aantal bij de klachtencommissie ingediende klachten vast te stellen.

Daarnaast zijn er bij de directie (direct, via de Stadsregio Amsterdam of via de Nationale Ombudsman, AKJ) 30 klachten ingediend. In het jaarverslag van de klachtbehandeling zullen wij een oorzaakanalyse van de klachten opnemen. Daarop vooruitlopend:

Van de 73 klachten aan de klachtencommissie zijn er:

- 12 ingetrokken;
- 16 afgehandeld door bemiddeling;
- 5 klachten waren niet ontvankelijk (op basis van artikel 1.3 van het reglement, waarin staat wie een klager kan zijn: "De jeugdige, ouder, pleegouder, voogd, stiefouder, een ander die een jeugdige als behorende tot zijn/haar gezin verzorgt en opvoedt en degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag uitoefent of een nabestaande, indien de jeugdige, ouder of pleegouder is overleden of een gemachtigde."
- 14 zaken lopen nog (in de laatste week van 2014 zijn 11 klachten ingediend. Dit is een korte piek. De afhandeling van deze klachten geschiedt in 2015).

Voor 27 klachten is het tot een zitting van de klachtencommissie gekomen. Uitkomsten:

- 5 klachten waren volledig ongegrond;
- 10 klachten waren deels gegrond/deels ongegrond;
- 7 klachten waren deels gegrond/ongegrond en deels heeft de klachtencommissie zich van een oordeel onthouden;
- 1 klacht was deels gegrond, deels niet ontvankelijk (het feit waarover geklaagd werd was langer dan een jaar geleden voorgevallen);
- 4 klachten waren volledig gegrond.

Ruim een derde van de klachten aan de klachtencommissie heeft geleid tot een zitting/uitspraak (36%). 22% van de klachten kon afgehandeld worden door een bemiddelingsgesprek. Omdat er nog relatief veel zaken doorlopen in 2015, kan het aantal zittingen of oplossing door bemiddeling nog stijgen. Slechts 15% van de klachten die op zitting zijn geweest, was volledig gegrond. De oorzaakanalyse (volgt in het

jaarverslag klachtenafhandeling) zal een beeld geven van waarom relatief veel van de klachten ongegrond zijn.

De 30 klachten die aan de directie gestuurd zijn, zijn divers van aard:

- 6 klachten zijn zowel aan de directie, als naar de klachtencommissie gestuurd. Deze zijn in behandeling genomen door de klachtencommissie. De directie heeft na afronding van die procedure een reactie gestuurd aan de klager;
- 2 klachten gaan over de jeugdhulporganisatie (niet over Jeugdbescherming);
- 3 klachten betreffen een verzoek om vergoeding (advocaatkosten of pleegoudervergoeding);
- 4 klachten waren een verzoek om inzag in een dossier (soms contactjournaals). In één van deze zaken was een stuk zoekgeraakt;
- Bij 2 klachten had de klager geen vertrouwen in de gezinsmanager;
- In 3 klachten waren klagers het niet eens met een besluit over ingezette hulp. In één geval was klager het niet eens met een rechtbankbesluit.
- 2 klachten betroffen frustratie over het niet tot stand komen van de uitvoering van een omgangsregeling, moeilijk contact met de ex-parnter;
- 8 klachten waren zeer specifieke zaken. Bijvoorbeeld van een meneer die wilde dat de klachtencommissie zijn klacht in behandeling wilde nemen, ondanks dat hij niet de namen van de kinderen om wie het ging wilde geven.

In het eerste kwartaal van 2015 voeren wij een oorzaakanalyse uit van bovengenoemde klachten. In het jaarverslag klachtenbehandeling (begin tweede kwartaal 2015), doen wij hier verslag van. Daarin worden ook verbetermaatregelen opgenomen.

Klachten van medewerkers

Naast de klachten van cliënten heeft Jeugdbescherming ook een procedure voor klachten van medewerkers. In 2014 zijn er vijf klachten van medewerkers intern behandeld door een directielid in samenspraak met een P&O adviseur. De aanleiding was bij vier van deze klachten een vraagstuk rond het competentie management. Eén klacht ging over de selectieprocedure. Drie klachten zijn naar tevredenheid afgehandeld, twee klachten zijn nog in behandeling.

Certificering

De missie en visie van Jeugdbescherming Regio Amsterdam is in 2014 volgens de externe auditoren van Certificering in de Zorg nog dieper in de haarvaten van de organisatie doorgedrongen. Dit merkten zij op tijdens de jaarlijkse ISO controle audit in november. Het ISO-certificaat (EN 15224 volgens ISO 9001:2012) blijft dan ook behouden voor komend jaar. Daarnaast voldoet Jeugdbescherming aan het normenkader Jeugdbescherming en Jeugdreclassering voor gecertificeerde Instellingen.

De grootste uitdagingen zitten in onze klantbelofte en de manier waarop we met klachten omgaan. Dat wil zeggen dat we verder kunnen verbeteren door te onderzoeken wat de oorzaken van klachten zijn en daarnaar te handelen. Daarnaast is het belangrijk om in het kader van onze klantbelofte ook een half en een heel jaar nadat we de begeleiding van gezinnen hebben afgesloten in beeld krijgen hoe het dan met de gezinnen gaat. We hebben dit tot onderdeel van ons onderzoeksprogramma LEF: Lerend Effectiviteitsonderzoek (LEF) gemaakt.

Protocol voorkomen seksueel grensoverschrijdend gedrag of seksueel misbruik

Op 2 december 2014 heeft de commissie Rouvoet een bezoek gebracht aan Jeugdbescherming, om te onderzoeken hoe het kwaliteitskader voorkomen seksueel misbruik is geïmplementeerd. De commissie had geen kritische bevindingen.

Intern hebben wij de implementatie van het protocol onderzocht. Aandachtspunten die daaruit naar voren gekomen zijn:

- Niet alle gezinsmanagers zijn op dezelfde manier getraind in het werken met het vlaggensysteem;
- Het onderwerp 'leeft' nog niet voldoende in de casuïstiekoverleggen. Er wordt onvoldoende tijd voor gemaakt.

5.1.3 Personeelsbeleid en kwaliteit van het werk

Het personeelsbeleid van JBRA in 2013 is ingekleurd door twee ontwikkelingen: het GGW-werken en de aanstaande transitie. Alle medewerkers uit het primair proces die de GGW-inrol nog niet doorgemaakt hadden, hebben dat in 2013 alsnog gedaan. Na de voltooiing van de overgang naar GGW hebben alle medewerkers die eerder de functie Jeugdhulpverlener, Jeugdbeschermer of Jeugdreclasseerder bekleedden de aanstelling van gezinsmanager gekregen. Een mijlpaal in de transformatie van de organisatie naar GGW. In de teams die al GGW ingerold waren, is in het casuïstiekoverleg en de GGW-audits al gestart met het professionaliseringstraject van gezinsmanagers. Dit traject wordt in 2014 voortgezet. Om te anticiperen op de situatie na 1 januari 2015 (Transitie Jeugdzorg) is in 2013 een ontwikkeling ingezet gericht op krimp van de organisatie.

Om de kwaliteit van het personeel te behouden en verder te ontwikkelen is het competentie management zowel in het primaire proces, als in het service centrum gedegen toegepast. Met medewerkers die al langere tijd onvoldoende presteren volgens het systeem van competentie management is het gesprek aangegaan over een andere functie (binnen of buiten JBRA). Daarnaast heeft een reorganisatie van het secretariaat plaatsgevonden. Deze reorganisatie is een gevolg van de invoering van de nieuwe werkwijze. Doordat gezinsmanagers meer handelingen zelf verrichten, met minder onnodige bureaucratie te maken hebben en verdere automatisering doorgevoerd is, is er minder secretariële ondersteuning nodig. Er is een vermindering van het aantal teamsecretarissen van 75% gerealiseerd.

Sociaal plan

De onderhandelingen over het Sociaal Plan met de vakbond Abvakabo FNV zijn in 2014 gestart. Zolang er geen nieuw Sociaal Plan is blijft het huidige Sociaal Plan van kracht. Begin 2015 is een nieuw Plan vastgesteld.

Werving en selectie

In het laatste kwartaal van 2014 bleek de uitstroom van gezinsmanagers per 1 januari 2015 veel groter dan eerder was ingeschat. Om te zorgen dat we het nieuwe jaar in konden gaan met een voldoende aantal gezinsmanagers, is een wervingsactie ingezet. We zijn op zoek gegaan naar 23 fte gezinsmanager. We hebben hiervoor gezocht in ons eigen netwerk, ook bij Bureaus Jeugdzorg die mensen moesten laten vertrekken. In november en december 2014 zijn met de actie 9 fte vervuld.

Andere vacatures in het laatste kwartaal van 2014:

- informatie analist: nog niet vervuld
- teammanager administratie: vervuld (per half december)
- communicatie adviseur: vervuld (per begin november)
- medewerker communicatie: vervuld (per begin november)

Workshops competentie management

In het derde kwartaal is een serie workshops 'regie over je competentie management' georganiseerd voor alle medewerkers, mede naar aanleiding van de zorgen van de Ondernemingsraad over het uitvoeren van het competentie management. De workshops werden gegeven door Pi-Company. De medewerkers hebben deze workshops zeer positief beoordeeld: 'voor herhaling vatbaar' 'noodzakelijk' 'zeker een meerwaarde'. Wel geven medewerkers aan behoefte te hebben aan verder verdieping op maat, meer onderlinge uitwisseling en aansluiting op de praktijk.

Aandachtspunten zijn de borging van competentie management en eenduidigheid in de praktijk. Een aanbeveling is om workshops op maat te geven.

Adviezen die Pi-Company Jeugdbescherming mee geeft:

- blijven checken (bij managers en medewerkers) hoe gesprekken verlopen;
- managers mede beoordelen op hoe competentie management en gesprekken worden toegepast;
- stimuleren dat managers en medewerkers hun kennis en ervaringen over competentie management en de gesprekken onderling uitwisselen;
- checken of extra hulp/ondersteuning wenselijk is (uitdiepen praktijkcases);
- bij vervolgcities/workshops meer rekening houden met de verschillen in behoefte, ervaring en niveau die bestaan tussen de verschillende groepen medewerkers.

Duurzaam Inzetbaarheidsplan

In 2012 en 2013 heeft Jeugdbescherming met de financiële steun van het Ministerie van Justitie in 2012 en 2013 een duurzaam inzetbaarheidsplan opgezet en uitgevoerd.

Hiermee hebben wij extra aandacht kunnen geven aan verzuimbegeleiding, loopbaanoriëntatie en mobiliteit op maat. Dit heeft geresulteerd in een daling van het verzuim (8.1% in 2012 naar 6.6% in 2013) en het verhogen van het nulverzuim (33% in 2012 naar 74% in 2013). Daarnaast zijn er diverse activiteiten geïnitieerd voor en door medewerkers op het gebied van sport, beweging en gezond eten. Ook is een bedrijfsrestaurant gefaciliteerd als ontmoetingsplek voor flexwerkers. De accountantsverklaring voor het Duurzaam Inzetbaarheidsplan is eind september 2014 afgegeven en naar de subsidieverlener gestuurd. Hiermee is het project afgerond.

Traumaopvang medewerkers

In 2014 is er door Jeugdbescherming € 10.000 aan posttrauma service uitgegeven. Hiervoor hebben zestien medewerkers na een incident één of meer consulten gehad. Eenmaal is er groepsopvang verleend. In deze uitgavenpost is ook de workshop 'kwetsbaarheid en integriteit in het werken met jongeren' meegenomen, die aan de leidinggevenden gegeven is.

Het aantal van zestien individuele medewerkers lijkt hoog. Dit zal in 2015 besproken worden in een sociaal medisch overleg. Managers en medewerkers geven aan heel tevreden te zijn over de posttrauma service.

Medewerkertevredenheid

In 2013 heeft Jeugdbescherming meegedaan aan het project Mindful Vitaal van Jeugdzorg Nederland (in samenwerking met PriceWaterhouseCooper en IZZ). Een medewerkertevredenheidsonderzoek, aangevuld met vragen over inzetbaarheid en vitaliteit maakte onderdeel uit van dit project. In 2015 zal een nieuwe medewerkertevredenheidmeting doen.

Klanttevredenheid Service Centrum

In april heeft het Service Centrum een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Aan alle medewerkers is een vragenlijst gestuurd. De respons was hoog, 61% van de medewerkers hebben de lijst ingevuld. Dit is een resultaat op zich!

Uit het onderzoek blijkt dat het service centrum als totaal een score van 7,3 krijgt. Ter vergelijking: landelijk wordt gemiddeld een 6,9 gescoord. In de onderstaande tabel staan de scores per team:

Team	Score	Landelijk gemiddelde
Service Centrum totaal	7,3	6,9
Meldpunt	7,5	7,4
Administraties	6,6	6,5

Juristen	7,4	6,9
Advies*	6,9	6,9
Expertise Centrum	7,1	Geen vergelijk
Centraal secretariaat	6,0	Geen vergelijk

*Alleen aan managers is gevraagd om de lijst voor advies in te vullen.

In de vragenlijst zaten ook een aantal open vragen. Dit heeft een groot aantal constructieve opmerkingen/adviezen opgeleverd. Hiermee heeft het service centrum en ieder team een goed inzicht gekregen waarop verder verbeterd kan worden. Ieder team heeft in het derde kwartaal een verbeterplan gemaakt.

Topprioriteiten die uit de meting voortkomen zijn:

- Verbeteren van de zoekmachine en van de toegankelijkheid van informatie op het Intranet (Pleio). In het vierde kwartaal wordt gewerkt aan beteren en goed vindbare informatie op Intranet;
- Betere toegankelijkheid van het intranet voor medewerkers (Pleio), doordat het wachtwoord 'onthouden' wordt en je dus niet steeds opnieuw hoeft in te loggen. Dit technische probleem is inmiddels opgelost;
- Duidelijker maken voor welke vragen je waar terecht komt. Er zijn in het gebouw wegwijzerbordjes aangebracht (voor de administratie, het centraal secretariaat, etc.). Ook wordt deze informatie op intranet gezet.
- Meer duidelijkheid over taken en diensten van het Servicecentrum. Hiervoor wordt bijvoorbeeld de 'tip van de week' op Pleio gezet, bezoeken medewerkers van het Servicecentrum casuïstiekoverleggen en RMO's, etc.

Beroepsregistratie

In de Jeugdwet is bepaald dat alle professionals in de jeugdzorg die direct of indirect in contact komen met kinderen geregistreerd moeten zijn in het 'Beroepsregister Agogisch en Maatschappelijk Werkers (BamW). Doel van dit kwaliteitskeurmerk is niet alleen dat de professionals vakbekwaam zijn, maar ook dat zij zich ontwikkelen en dat zij zich committeert aan de beroepscode (gericht op cliënten, collega's, leidinggevenden en de samenleving). Toetsing van de registratie en de beroepscode kan plaatshebben via het tuchtrecht.

In 2013 en begin 2014 hebben al onze gezinsmanagers zich geregistreerd voor het Beroepsregister. Nu begint dan direct de stap naar herregistratie. Herregistratie hoeft weliswaar pas na vijf jaar, maar in de tussentijd moet de professional 30 studiepunten opbouwen. In juli 2014 is een 'handleiding' voor de herregistratie ("Professionalisering in de jeugdzorg; hoe nu verder?") opgesteld door het Expertise Centrum vastgesteld.

De 30 studiepunten die gehaald moeten worden, zijn verdeeld over 3 categorieën (van 10 punten): opleidingen, reflectie en vrije ruimte. Iedere activiteit wordt geregistreerd in het persoonlijke professionaliseringsdossier. BamW heeft zelf een databank met

geaccrediteerde opleidingen. Daarnaast legt het Expertise Centrum een lijst aan van Jeugdbescherming opleidingen die geaccrediteerd zijn (de basis is er inmiddels). Het Expertise Centrum zelf is CEDEO gecertificeerd, vandaar dat een groot deel van ons eigen aanbod geaccrediteerd is.

Jeugdzorg Nederland buigt zich op dit moment nog over de criteria voor de reflectievormen. Te denken valt aan activiteiten als intervisie, supervisie en werkbegeleiding. De verwachting is dat de FFPS supervisie, die onderdeel uitmaakt van het casuïstiekoverleg zal voldoen aan de gestelde criteria. Dit maakt het voor onze gezinsmanagers eenvoudig om deze punten te behalen.

De vrije ruimte tenslotte kan zeer breed ingevuld worden: van het geven van een workshop, tot het deelnemen aan een congres (of JBRA academie), het begeleiden van een stagiaire, het schrijven van een artikel tot het ontwikkelen van een nieuwe methodiek. Het gaat om activiteiten die bijdragen aan de ontwikkeling van de professional.

Naast de 30 studiepunten moet de professional voor herregistratie ook een VOG overleggen (niet ouder dan twee jaar) en laten zien dat hij van de vijf jaar minimaal twee jaar 16 uur per week in een HBO functie in de Jeugdzorg heeft gewerkt.

In de handleiding staat verder een korte uitleg van het werken met het persoonlijke professionaliseringsdossier.

Eind 2014 heeft BamW het beroepsregister overgedragen aan de Stichting Kwaliteitsregister Jeugd (SKJeugd). Het overdragen van de dossiers gaat langzaam, omdat medewerkers om privacy redenen hun akkoord hiervoor moeten geven. Overzicht is lastig: BamW heeft het register afgesloten en nog niet iedereen staat bij SKJeugd geregistreerd. Vandaar dat er handmatig geteld is of alle medewerkers geregistreerd zijn. Tien mensen waren eind 2014 nog niet geregistreerd. Bijna uitsluitend zijn dit medewerkers die gedetacheerd worden of die met ingang van het nieuwe jaar Jeugdbescherming verlaten.

Tot 17 november 2015 geldt een overgangsregeling. Voor die tijd moeten alle medewerkers beroepsgeregistreerd zijn.

Verzuim

Het ziekteverzuim van Jeugdbescherming is in 2014 vergeleken met eerdere jaren laag: 5,8%. De verhouding in kort en lang verzuim is 1/3 – 2/3.

Tijdelijk secretariaat

Door de invoering van GGW en de reorganisatie van het primair proces is er 75% minder secretariële inzet nodig. Een centraal secretariaat van dertien medewerkers is gevormd om het primair proces te ondersteunen. 34 team secretariaatsmedewerkers zijn per 1 januari 2014 boventallig verklaard. Van negentien medewerkers heeft Jeugdbescherming begin 2014 op vrijwillige basis afscheid genomen.

Voor vijftien medewerkers is bij het UWV een ontslagaanvraag gedaan die het derde kwartaal goedgekeurd. Het ontslag gaat in op 1 januari 2015. Vier van hen hebben in het lopende jaar ander werk gevonden. Voor de twee secretaresses die langdurig ziek zijn wordt een ontslagvergunning gevraagd via de kantonrechter.

5.2 Financieel beleid

5.2.1 Hoofdpijnen beleid

2014 heeft voor een belangrijk deel in het teken gestaan van de verandering naar een marktgerichte organisatie. Naast het toelichten van de gezinstarieven 2015 hebben we ook vooruitgeblikt en doorgesproken wat de wetswijziging voor invloed op onder andere de financiële processen heeft. Tevens zijn we volop in onderhandeling geweest met de drie transitieregio's om contracten te sluiten en continuïteit aan te tonen.

In de tweede helft van 2014 is er gewerkt aan het binnenhalen van een subsidie om de extra kosten te dekken die in het licht van de transitie worden gemaakt. Dit heeft tot een toekenning van € 2,7 miljoen geleid van het Ministerie VWS maar ook tot een extra subsidie van het SRA van € 1,5 miljoen.

5.2.2 Beschrijving positie op balansdatum

Resultatenrekening	Realisatie	Realisatie
bedragen * € 1.000	2014	2013
BATEN:		
Subsidies	47.498	52.210
Overige bedrijfsopbrengsten	1.870	1.846
Som der bedrijfsopbrengsten	49.367	54.056
LASTEN:		
Personeelskosten	36.941	41.510
Afschrijvingen op materiële vaste activa	430	560
Bijzondere waardeverminderingen / desinvesteringen resultaat op vaste activa	53	270
Kosten cliënten	2.769	3.204
Overige bedrijfskosten	6.985	7.306
Som der bedrijfslasten	47.178	52.850
BEDRIJFSRESULTAAT	2.189	1.206
Financiële baten en lasten	4	0
RESULTAAT BOEKJAAR	2.193	1.206

Bijzondere opbrengsten zijn de eerder genoemde subsidies van € 2,7 miljoen en € 1,5 miljoen in het kader van de transitie. Hiermee is een weerstandsvermogen van 7% gerealiseerd. Ook in 2014 heeft de reorganisatie doorgezet, waardoor er nogmaals 11% daling in de personele kosten heeft plaatsgevonden. Het aantal fte is gedaald (10,6%) van gemiddeld 585,1 in 2013 naar 522,9 in 2014.

In de kosten zijn met name de kosten van de cliënten gedaald, wat wordt veroorzaakt door een daling van het aantal Eigen Kracht Conferenties (EK-c's).

5.2.3 Toekomstverwachtingen

Verwachtingen 2015

Contracten zijn getekend en voor 2015 is er een minimum aantal gezinnen afgesproken met de drie transitieregio's. De begroting ligt iets boven het minimum (65 gezinnen). De praktijk laat zien dat het aantal gezinnen wat Jeugdbescherming begeleidt al onder het minimum zit. Aandachtspunt blijft de aansluiting op de processen van de gemeenten (voor zover deze al zijn ingericht). Belangrijk punt van aandacht zijn de jeugdigen welke niet binnen de transitieregio's wonen. Aangezien er nog steeds een landelijk netwerk / systeem ontbreekt om dit financieel af te wikkelen zijn we hier individueel met de gemeenten mee aan de slag. Dit is inefficiënt en met een risico van niet betaling

door gemeenten. De prognose in liquiditeit geeft voor 2015 / 2016 geen aanleiding tot zorgen.

Verwachtingen 2016

Voor 2016 gelden de afgesloten contractvoorwaarden, echter exclusief aantallen en tarieven. Het aantal gezinnen zal worden afgestemd op de dalende trend van het afgelopen half jaar en de prijs zal naar verwachting onder druk komen te staan, omdat gemeenten met minder budget te maken krijgen. Acquisitie en schaalvergroting zijn noodzakelijk om de dienstverlening te kunnen blijven voortzetten. Hier wordt op dit moment ook vol op ingezet.