

Memo bij kwartaalrapportage april t/m juni 2016

Geachte wethouder,

In de stuurgroep d.d. 2 mei 2016 is er een positief besluit genomen t.a.v. de verzending van maand- en kwartaalrapportages door de Stichting Jeugdteams Zuid-Holland Zuid als aanvulling op de maandrapportages van de Serviceorganisatie. In aansluiting daarop ontvangt u hierbij de eerste kwartaalrapportage voor uw gemeente vanuit Stichting Jeugdteams.

Ik ga ervan uit dat de rapportage duidelijk is en u inzicht geeft in de resultaten die we binnen uw gemeente behalen. Daarnaast wil ik in deze memo enkele thema's toelichten waar we mee bezig zijn over de teams heen conform BRTA-afspraken, toegangscontract en deel 1 van de opdracht die in 2016 aan de Stichting Jeugdteams is verstrekt. In deze rapportage wordt m.n. een algemeen beeld geschetst. Vragen die dit oproept, suggesties voor verbetering en hoe dit zich verhoudt tot lokale ontwikkelingen kunnen in het driehoeksoverleg met de verandermanagers besproken worden. Het doel van deze memo is beter inzichtelijk te maken welke thema's er nu opgepakt worden over de teams heen.

An Theunissen
directeur/bestuurder

DEEL I - ALGEMENE ONTWIKKELINGEN STICHTING JEUGDTEAMS

STICHTING JEUGDTEAMS

Per 28 april 2016 is Stichting Jeugdteams Zuid-Holland Zuid gecertificeerd volgens de normen van NEN-EN 15221 : 2012. Momenteel is er een aantal interne audits verricht en is er een planning voor de rest van het jaar. Audits vinden plaats in gespreksvorm volgens de methode van appreciative inquiry en door middel van dossieronderzoek. Uitkomsten worden teruggekoppeld aan teams en verandermanagers ter lering. Onderwerpen waarop geaudit wordt zijn o.a. inzet van netwerk cliënt, uitvoeren van hulpverlening, casusregie en het werken met de resultaatmeting o.b.v. het taxatie-instrument, de GIZ.

TAKEN EN WERKZAAMHEDEN

Op dit moment wordt er gewerkt aan verscherping van de beschrijving van de taken en werkzaamheden van de jeugdprofessionals. We onderscheiden de hoofdtaken: **hulpverlening, casusregie en toeleiding**. De prioriteit lag bij de taak **toeleiding**; de afgelopen periode zijn de processen in de toeleiding verscherpt, met name ten aanzien van afwijzingen en het hanteren van termijnen. Hierover wordt in de teams in het najaar meer informatie verschaft en tegelijkertijd zien we dat dit ook om een helder punt vraagt waar men met vragen terecht kan. Er wordt gewerkt aan een eerste voorstel hoe we dit proces verder kunnen inrichten, zodat de teams zich hier meer door gefaciliteerd voelen. De input vanuit de subregio's wordt hierin meegenomen en/of nog opgehaald. Ook dit is belegd binnen het speerpunt *wij zorgen voor de juiste hulp, op het juiste moment*. Conform de planning verwachten we in het derde kwartaal ook de nadere beschrijving van de taken

hulpverlening en casusregie op te kunnen leveren. In de toeleiding wordt ondertussen samen met de SO en aanbieders gewerkt aan de vereenvoudiging van de grote productcatalogus (enkele honderden codes) die momenteel beschikbaar is voor de jeugdprofessionals naar een beperkte catalogus van negen zorgprofielen. Vijf teams zijn net gestart om het werken met drie zorgprofielen in de praktijk te toetsen.

SELECTIE EN IMPLEMENTATIE TAXATIE-INSTRUMENT

De implementatie van het instrument door middel van een training zorgt voor een gemeenschappelijk kader. Inmiddels zijn circa 70% van de professionals getraind. In sommige teams wordt nog onderzocht of en hoe dit instrument past bij de werking van de sociale teams. De domeinen die gehanteerd worden binnen deze taxatie worden binnen Stichting Jeugdteams ook gebruikt als instrument voor resultaatmeting. Op deze manier krijgen de teams in de toekomst hun eigen prestaties op de verschillende domeinen te zien, zodat ze kunnen beoordelen of hun eigen inzet effectief is geweest. Na de zomer zal het instrument geïntegreerd verwerkt zijn binnen het actieplan en evaluatieverslagen van het cliëntregistratiesysteem, waardoor het meer geïntegreerd is in ons werkproces. Door in het najaar opnieuw aandacht te schenken in het gebruik en de ontwikkelingen in het cliëntregistratiesysteem verwachten we een toename van de inzet van resultaatmeting te realiseren.

In het systeem wordt daarbij ook gewerkt aan het beschikbaar stellen van een dashboard per team t.a.v de resultaatmeting, zodat professionals zelf de effecten per team op de verschillende domeinen gemakkelijk kunnen raadplegen en zo ook verantwoordelijkheid kunnen dragen over deze resultaten.

ONTWIKKELING NORMEN EN RICHTLIJNEN

Zoals eerder toegelicht is een aantal parameters (gemiddelde cijfer cliënttevredenheid en aantal beoordelingen, aantal resultaatmetingen, aantal actieplannen en caseload) op basis van de ervaring en de cijfers eerste jaar opgesteld. De parameters zijn met een aantal professionals en teams getoetst en dienen in de praktijk als een kader om de eigen werkverdeling tegen af te zetten. In de programmalijn *We zijn gedreven en resultaatgericht* wordt verder gewerkt aan een middel om dit in de praktijk per team gemakkelijk te kunnen toetsen zodat er per team ontwikkelpunten op basis hiervan kunnen worden benoemd.

SCHOLING, OPLEIDING EN SAMENWERKING

Door de verantwoordelijke verandermanager is een overkoepelend scholingsbeleid 2016-2017 gemaakt waar alle elementen die nu ingezet worden door verandermanagers en de coaches een plaats krijgen. Dit wordt nog ter instemming aan de Ondernemingsraad voorgelegd.

Binnen de speerpunten *we zijn dichtbij* en *we zijn partner* is er gewerkt aan een eenduidige beschrijving van wat de kanteling inhoudt en op welke wijze dit in de intervisie vorm gegeven kan worden. De coaches en de verandermanagers bespreken dit met de teams en/of coördinatoren.

Met de specialistische jeugd-GGZ is er gestart met een pilot. Samen met de betreffende GGZ-instelling worden circa 20 cliënten die op de wachtlijst staan gescreend. De resultaten komen hiervan in het najaar terug.

In het kader van het speerpunt *We zijn partner* is er de bijeenkomst 'Schakels in de jeugdhulp - Jeugdhulp ZHZ 2016' gepland op donderdag 29 september 2016. De uitnodigingen hiervoor worden digitaal in dezelfde week als deze memo verstuurd aan alle betrokken organisaties en de gemeenten in de regio. De locatie 'Den Witten Haen' in Dordrecht waar de bijeenkomst plaatsvindt, biedt

ruimte aan 300 tot 400 deelnemers. Meer informatie over het programma en aanmelding is beschikbaar op onze website: <http://www.jeugdteamszhz.nl/actueel/sidj>

CLIËNTPARTICIPATIE EN MEDEZEGGENSCHAP

De installatie van de Cliëntenraad is gerealiseerd. Een onafhankelijk voorzitter begeleidt dit proces in de startfase. De Cliëntenraad sluit aan bij externe en interne overleggen om het cliëntperspectief steeds opnieuw onder de aandacht te brengen. Er zijn diverse cliëntparticipatie-bijeenkomsten georganiseerd in de afgelopen periode. Toch blijft het een thema dat voortdurend opnieuw onder de aandacht moet worden gebracht. Het is helpend gebleken als de gemeente dit ook als prioriteit ziet en de uitnodigingen hiervoor samen met de medewerker cliëntparticipatie en het team vorm krijgt. De aanwezigheid van een medewerker cliëntenparticipatie op het strategisch overleg is cruciaal om het cliëntperspectief ook op dit niveau blijvend te borgen.

De Ondernemingsraad is vorig jaar gekozen en neemt zijn rol t.b.v. de inrichting van de medezeggenschap serieus op. Ze zijn zich bewust van de diversiteit van organiseren van de verschillende teams in de regio en willen hier op een constructieve wijze samen met de bestuurder medezeggenschap vorm geven. Samen wordt er gekeken welke prioriteiten er gesteld moeten worden en hoe de achterban zo goed mogelijk vooraf betrokken wordt. Ook de Ondernemingsraad sluit aan bij het strategische overleg.

TRANSFORMATIEBERAAD

Stichting Jeugdteams Zuid-Holland Zuid heeft samen met andere aanbieders het regionaal Transformatieberaad jeugdhulp Zuid-Holland Zuid opgestart.

Op het Transformatieberaad zijn afspraken gemaakt over de noodzakelijke (door)ontwikkeling in de jeugdhulp in de regio Zuid-Holland Zuid. Er zijn 7 projecten gedefinieerd die op middellange termijn (eind 2016) effect moeten gaan sorteren. De inrichting en monitoring heeft geleid tot een aantal aanpassingen. Op dit moment zijn er 5 projecten actief:

1. Aanpassingen beschikkingen
2. Specialistische kennis naar de voorkant
3. Aanpassen duurste vormen van zorg
4. Vroegtijdig overdragen 18-/18+
5. Differentiatie inkoop en transparante inkoop

Voor ieder project is een projectleider aangewezen; monitoring vindt plaats in de vergaderingen van het Transformatieberaad, dat circa eens in de drie weken plaatsvindt.

Vanuit de zorgaanbieders is er ook in kaart gebracht welke knelpunten er spelen en welke oplossingen/transformaties er nodig zijn om fundamentele veranderingen mogelijk te maken. Dit wordt nog verder uitwerkt in de komende periode met aanbieders en SO.

DAN, GEDRAGSWETENSCHAPPERS, EXPERTISETEAM EN EXPERTS BINNEN DE TEAMS

De implementatie van het **DAN en de gedragswetenschappers** loopt. De klemtoon van de inzet vanuit de gedragswetenschapper of het DAN verschilt per team, afhankelijk van de lokale situatie. In het najaar wordt er geëvalueerd.

Het **Expertiseteam** bestaat uit zorgbemiddeling en opnamecoördinatoren van jeugdhulpaanbieders. In de tweede helft van het jaar wordt gekeken of dit overleg verder ondersteund kan worden zodat er ook hierin meer verbindingen gemaakt worden met bv. WMO en voorveld om meer de mogelijkheden vanuit die hoek erbij te betrekken.

Daarnaast zijn in de teams **experts** op een specifiek gebied aanwezig. Deze experts zijn op dit moment nodig gebleken op de domeinen veiligheid, PGB, omgang bij complexe echtscheiding, zorgbemiddeling en superusers TICK/MO-platform. De jeugdprofessionals die deze expertrollen vervullen, zorgen voor vertaling van beleid in uitvoering, voor kennisverspreiding binnen de teams en voor het onderhouden van contacten met de relevante netwerkpartners. Indien nodig nemen ze casuïstiek over van lokale teams.

OVERIGE ONTWIKKELINGEN

Binnen TICK (het cliëntenregistratiesysteem van Stichting Jeugdteams) wordt gewerkt aan een **cliëntenportal**. Daarmee willen we de cliënt enerzijds toegang geven tot zijn dossier en de mogelijkheid bieden daarin ook een bijdrage te leveren. Anderzijds beogen we op die manier in de toekomst medezeggenschap en betrokkenheid van cliënten bij de organisatie vorm te geven.

Er is helder gedefinieerd wat er binnen het MO-Platform (voorheen Zo!Jong) en TICK geregistreerd moet worden, zodat dubbele registraties teruggedrongen worden.

Er wordt gewerkt aan het beschrijven van functionele specificaties t.a.v. informatie-uitwisseling tussen 2 systemen.

- TICK met RIS
- TICK met Zorg voor Jeugd
- TICK en Zorgdomein t.a.v. inzet vanuit huisartsen

BIJGAANDE KWARTAALRAPPORTAGE

In bijgevoegde kwartaalrapportage worden van uw gemeente de volgende items gerapporteerd, conform de opdracht die door de gemeenten aan de Stichting Jeugdteams in 2016 verstrekt is:

- Aansluiting lokale situatie (inhoudelijke en cijfermatige rapportage)
- (Lokale) samenwerking (inhoudelijke en cijfermatige rapportage)
- Jeugdhulp met resultaat (inhoudelijke en cijfermatige rapportage)
- Besteding middelen (zie inhoudelijke rapportage per gemeente Budget- en resultaatverantwoordelijk en cijfermatig financiële verantwoording per gemeente).

De verzending van de rapportages zal conform de rapportage van de SO op de derde donderdag van de eerste maand na het verstrijken van het kwartaal plaatsvinden. Concreet kunt u voor de rest van dit kalenderjaar het volgende van ons verwachten:

maand	rapportage
augustus 2016	Cijfermatige rapportage over de maand juli
september 2016	Cijfermatige rapportage over de maand augustus
oktober 2016	Q3-rapportage 2016, zowel cijfermatig als inhoudelijk
november 2016	Cijfermatige rapportage over de maand oktober
december 2016	Cijfermatige rapportage over de maand november
januari 2017	Q4-rapportage 2016, zowel cijfermatig als inhoudelijk

DEEL II - KWARTAALANALYSE STICHTING JEUGDTEAMS

Afgelopen maanden hebben we intern m.n. op basis van de drie onderstaande vragen geprobeerd de teams te vergelijken. Toch was het moeilijk om op basis van de huidige data al gefundeerde hypothesen te formuleren en conclusies te trekken. Omdat we de betrouwbaarheid van onze hypothesen en conclusies nog onvoldoende kunnen waarborgen, willen we dit proces verder vorm

gaan geven en hierbij ook de SO betrekken. Graag ontvangen we vanuit de driehoeksoverleggen of onderstaande 3 vragen de meest relevante vragen zijn. We willen dit graag beperken tot 3 vragen en m.n. ook spelregels tussen de teams af gaan spreken omdat het natuurlijk niet wenselijk is dat dit leidt tot 'naming and shaming'. Ook is het van belang dat de cijfers en uitkomsten met teams zelf besproken worden zodat het kwalitatieve verhaal erachter bekend is omdat op cijfers alleen geen conclusies getrokken kunnen worden.

VERGELIJKING 1 - DALING IN INZET SPECIALISTISCHE HULP OF GEMIDDELDE KOSTEN PER KIND BIJ INZET SPECIALISTISCHE HULP

We zijn nog voorzichtig om in dit kader de resultaten te benoemen. Dit omdat een lage gemiddelde kostprijs vanuit de teams in de toeleiding kan leiden tot een hogere kostprijs op de G.I. en huisarts-toeleidingen, of tot een hoger aantal kinderen vanuit de G.I. en huisarts t.b.v. inzet specialistische hulp. De informatie die we verkrijgen kunnen we dus nooit alleen in dat kader bekijken maar moet vergeleken worden met het totaal aan toeleiders.

VERGELIJKING 2 - MEER WERKEN VANUIT EIGEN KRACHT, INZET INFORMELE ZORG EN/OF NETWERK VAN DE KLANT ZELF EN AANSLUITEN OP LOKALE VOORZIENINGEN OF ANDERE VOORZIENINGEN

Er zijn in de praktijk diverse successen zichtbaar geworden in de samenwerking met JGZ (jeugdarts en jeugdverpleegkundige), SMW of een vergelijkbare functionaris, de samenwerkingsverbanden vanuit passend onderwijs, het sociale team, de Wmo en de huisartsen. Ook de POH-GGZ is door nauwe samenwerking met de jeugdprofessionals van toegevoegde waarde bij toeleiding door de huisarts. In afstemming met de jeugdprofessionals kan gekeken worden wat er nog in het voorveld mogelijk is.

Daarnaast wordt er soms lokaal, andere methoden uitprobeerde t.a.v. het inzetten van vrijwilligers (bv. match tussen bureaus onderling). Er wordt ook in de gemeenten lokaal bekeken welk digitaal instrument hierin het beste werkt. Het lijkt ons zinvol om de ervaringen van de professionals hierbij te betrekken in de gemeenten waar een dergelijk ICT-systeem al ingezet wordt t.b.v. de match met vrijwilligers.

Ook met de inzet van de reguliere kinderdagverblijven, ter voorkoming van een plaatsing in het KDC, worden in sommige gemeenten de eerste stappen gezet.

In een aantal teams heeft men op basis van de voor hun beschikbaar budgetten vanuit de stichting een training laten verzorgen t.b.v. de hulpverlening bij complexe echtscheidingsproblematieken. Dit heeft effect gehad op de manier waarop de professionals hier in de praktijk mee omgaan. Zelfs in deze situaties benaderen ze de ouders vanuit hun eigen kracht, waarbij ze handvatten hebben verkregen om preventiever te kunnen werken. Hierdoor kunnen eventuele gevolgen van complexe echtscheidingsproblematieken t.a.v. de opvoeding van kinderen worden voorkomen. De training wordt nu ook ingezet in andere teams.

Door training en implementatie van Sociale Netwerk Versterking worden er meer netwerkberaden uitgevoerd, waardoor inzet van het netwerk actiever wordt vorm gegeven.

De teams geven overall aan dat er meer afgeschaald wordt vanuit Veilig Thuis (dus meer en complexere casussen). In de praktijk hebben we gemerkt dat er een risico is in het overnemen van casussen vanuit Veilig Thuis t.a.v. de beeldvorming bij burgers rond de stichting, teams en

jeugdprofessionals. Denk bijv. aan casussen waarbij blijkt dat er wel een uithuisplaatsing nodig is: dit beïnvloedt het vertrouwen bij cliënten t.a.v. hulpverleners en organisatie (“zij halen je kinderen uit huis”). Dit is weliswaar niet nieuw in de jeugdhulpverlening en -zorg, maar wel nieuw voor Stichting Jeugdteams. Toch zijn we van mening dat we hier in de samenwerking met Veilig Thuis kunnen komen tot heldere afspraken, waarin we scherper definiëren welke cliënten in het grijze gebied vallen en hoe dit beoordeeld wordt door Veilig Thuis. We staan in goede verbinding met Veilig Thuis en onderzoeken samen waar aanscherping nodig is in o.a. afspraken, maar ook in terminologie. ‘Veiligheid’ is bijvoorbeeld een term die op zichzelf al erg zwaar wordt opgevat binnen de jeugdhulp. Uitgangspunt moet blijven dat we naast het gezin blijven staan en het juiste voor het gezin/kind doen, zo dicht mogelijk bij hun eigen situatie. Zo verlenen we natuurlijk liever intensieve zorg in het gezin samen met het netwerk dan dat overgegaan wordt tot uithuisplaatsen (inclusief de daarmee gemoeide hogere kosten). Dit geldt voor de diverse teams en dit zien we als een succes in De Kanteling.

VERGELIJKING 3 - VERSCHUIVING IN CASELOAD MINDER TOELEIDING EN MEER HULP ZELF OP KUNNEN PAKKEN.

De nadruk hierop t.a.v. de sturing van de teams leidt tot meer inzet van eigen casusregie en hulpverlening. Dit thema is onder de aandacht gebracht door verandermanagers, coördinatoren en gedragswetenschappers. Dit leidt wel meteen tot een knelpunt: het aantal wachtenden neemt toe bij gelijkblijvende instroom aangezien de inzet t.a.v. hulpverlening door de jeugdprofessional een grotere tijdsbesteding per gezin vraagt.

Toch wordt duidelijk dat *casusregie* en *1 gezin, 1 plan, 1 regisseur* m.n. in de praktijk nog meer ‘body’ moet krijgen. Er zijn heldere afspraken nodig wat de rol *casusregisseur* betekent t.a.v. inzet en stoppen van andere zorgaanbieders. De stichting wil nadrukkelijk ook zeggenschap verkrijgen om in deze situaties bindend advies uit te kunnen brengen aan zorgaanbieders. Dit thema wordt verder besproken met SO en aanbieders om hier tot heldere afspraken over te komen.