



BEANTWOORDING AANVULLENDE
VRAGEN STICHTING JEUGDTEAMS
ZUID-HOLLAND ZUID mei 2015



STICHTING JEUGDTEAMS
ZUID-HOLLAND ZUID

INHOUDSOPGAVE

1.	Inleiding	3
2.	Leeswijzer	4
3.	Ontwikkelingsstappen Stichting Jeugdteams	4
4.	Uitgangspunten en opdracht	5
5.	Dienstverlening	8
6.	Samenwerking gemeenten	11
7.	Specialistische zorg	12
8.	Medewerkers	14
9.	Clienttevredenheid	16
10.	Financiën	16
11.	Huisvesting	17
12.	Overlegstructuur	17
13.	Ontwikkelpunten voor het komende jaar	17

1

INLEIDING

Stichting Jeugdteams Zuid-Holland Zuid (ZHZ) verzorgt professionele jeugdhulp in de 17 gemeenten van de regio Zuid-Holland Zuid. Sinds de decentralisatie van de jeugdzorg per 1 januari 2015 is de Jeugdwet in werking getreden en zijn gemeenten verantwoordelijk voor de inrichting van de jeugdzorg in hun gemeente. Stichting Jeugdteams ZHZ biedt gemeenten jeugdprofessionals binnen jeugdteams, CJG-jeugdteams en sociale teams.

Dit voorjaar wordt het stelstel Jeugdhulp ZHZ geëvalueerd. De gemeenten hebben de opdracht aan bureau Seinstra Van de Laar gegeven om te onderzoeken:

- of de regionale formule naar tevredenheid wordt uitgevoerd;
- in hoeverre de partijen achter de uitgangspunten staan t.a.v. de jeugdteams;
- in hoeverre de gemeenten tevreden zijn over de invulling van de Stichting Jeugdteams om de vooraf vastgestelde uitgangspunten te realiseren;
- en, tenslotte, of de lokale organisatorische vormgeving bijdraagt aan de resultaten.

Tijdens de uitvoering van deze evaluatie ontstond bij de betrokken partijen en de opdrachtgevers van Stichting Jeugdteams de behoefte om, meer nog dan in de initiële opdracht aan Seinstra verwoord is, in te zoomen op het functioneren van Stichting Jeugdteams. Er is aan Stichting Jeugdteams een aantal concrete vragen gesteld met betrekking tot het functioneren. Deze worden in dit document beantwoord. Daarnaast beantwoordt Stichting Jeugdteams aanvullend een aantal vragen die deel uitmaken van de bestuursopdracht die aan Stichting Jeugdteams is meegegeven.

Het doel van deze evaluatie is om inzicht te geven in waar de organisatie staat, in hoeverre zij doet wat is afgesproken, wat goed gaat en wat beter kan. De evaluatie levert hiermee input voor de besluitvorming omtrent de toekomst van het stelsel en de wijze waarop de jeugdhulp in de regio is georganiseerd. Tegelijkertijd biedt het een basis voor de toekomstige contractering van de organisatie.

Om aan te kunnen sluiten bij de overlegagenda's en besluitvormingsmomenten is deze evaluatie in een relatief kort tijdsbestek tot stand gekomen. Daar waar op onderdelen nog verder onderzoek nodig is, wordt dit in de evaluatie aangegeven.

Deze evaluatie is tot stand gekomen door bestudering van bestaande documenten, door middel van drie (expert-)sessies, met de directie en verandermanagers van Stichting Jeugdteams ZHZ, een groep jeugdprofessionals die werkzaam zijn voor de Stichting en een groep externe stakeholders die direct samenwerken met de jeugdprofessionals van de stichting. Tijdens deze bijeenkomsten is onder andere gesproken over de (regionale) formule die Stichting Jeugdteams ZHZ heeft meegekregen bij oprichting en in hoeverre voldaan wordt aan deze opdracht.

De Stichting Jeugdteams is zich ervan bewust dat zij 'als slager haar eigen vlees keurt' maar ziet het tegelijkertijd als haar taak aan haar opdrachtgevers inzicht te verschaffen. Omwille

van de benodigde snelheid en ter borging van de objectiviteit is adviesbureau Dock4 in de arm genomen om de informatie op te halen, de bovenstaande sessies te begeleiden en de schriftelijk rapportage op te stellen.

2 LEESWIJZER

De inhoud van deze evaluatie is onder te verdelen in een aantal categorieën. De eerste categorie bestaat uit een algemene vraag over de ontwikkelingsstappen die de organisatie het afgelopen jaar heeft gezet. Daarna wordt een zestal evaluatievragen beantwoord die betrekking hebben op de uitgangspunten van het werk van Stichting Jeugdteams en in hoeverre deze wordt uitgevoerd binnen de gestelde bestuursopdracht. Hierna zal een beeld geschetst worden van de dienstverlening van Stichting Jeugdteams (categorie 3), de samenwerking met de gemeenten (categorie 4) en specialistische zorg (categorie 5). Tot slot worden vragen beantwoord over (de integratie van) de professionals (categorie 6), de cliënttevredenheid, de financiën, huisvesting en overlegstructuur van de Stichting Jeugdteams (categorie 7). Er wordt afgesloten met de formulering van ontwikkelstappen voor het komende jaar (categorie 8).

3 ONTWIKKELINGSSTAPPEN STICHTING JEUGDTEAMS

Op 1 januari 2015 is Stichting Jeugdteams formeel gestart. De afgelopen anderhalf jaar is er ontwikkeld van 'niets' naar een staande organisatie. De Stichting is actief in een bijzonder complex en dynamisch veld; de transformatie is nog volop gaande. Dit vroeg en vraagt veel van de organisatie. Er is een grote ontwikkeling vanaf een klein projectteam in 2014 naar een volledige organisatie. Er zijn nu 140 Fte's werkzaam over 17 gemeenten en de stichting heeft in 2015 4.300 klanten ondersteund. De uitvoering verloopt op hoofdlijnen goed. Ondanks het feit dat er zaken zijn die beter kunnen, en deze benoemd worden in de onderstaande evaluatie, is het belangrijk te benadrukken dat er veel successen gevierd kunnen worden. Deze constatering wordt gedeeld door de stakeholders die aanwezig waren tijdens de sessies; er wordt waardering uitgesproken. Enkele successen noemen we hier: er is een organisatie gebouwd, er is een lokale aansluiting gemaakt, professionals – zowel in het voor- als in het achterveld – weten elkaar steeds beter te vinden en er is altijd een aanspreekpunt voor een gezin. En, een recent succes uit mei 2016, de stichting is gecertificeerd volgens de certificeringsnorm NEN-EN 15224 : 2012 waarmee ook wordt voldaan aan de clausules van de ISO-norm 9001 : 2008! Het kwaliteitsmanagementsysteem

wordt hierin beoordeeld. Enerzijds vindt er een beoordeling plaats of de cruciale processen voldoende beschreven zijn en wordt onderzocht of deze voldoende gekend zijn in de praktijk. Daarnaast moet de stichting aantoonbaar kunnen maken dat op basis van resultaten uit de hulpverlening en interne processen de PDCA-cyclus voldoende geborgd wordt t.a.v. verbeteringen.

De professionals hebben meegewerkt aan het verder vorm geven van het primaire proces. De werkprocessen worden digitaal beschikbaar gesteld in een handboek zodat ze te raadplegen zijn door de jeugdprofessionals of de lokale medewerkers waar de jeugdprofessionals mee samenwerken.

Een ander behaald resultaat is dat de professionals “achter de indicatie vandaan” gehaald zijn. In 2014 werkten ze in de toegang of in de gespecialiseerde jeugdhulp achter de indicatie. In 2015 zijn de professionals direct inzetbaar zonder dat hier beschikkingen voor nodig waren. Ze zijn inzetbaar binnen elk van de 17 gemeenten waar ze werkzaam zijn en werken meer en meer vanuit een generalistische basishouding. De professionals geven in de sessie aan dat de werkzaamheden wel kunnen verschillen, afhankelijk van de lokale inbeddingen.

Daarnaast werd in 2015 nog een stap gezet: er is een groot aantal verbindingen tussen voorveld en specialistische hulp tot stand gebracht. Doordat de jeugdprofessionals “achter de indicatie vandaan zijn gehaald” en lokaal werkzaam zijn, is het aantal verbindingen tussen jeugdprofessionals, de jeugdgezondheidszorg, (school)maatschappelijk werk, cliëntondersteuning, onderwijs, huisartsen en specialistische jeugdhulp sterk toegenomen. Ook in de hoorzitting binnen de Hoeksche Waard werd dit aantoonbaar teruggegeven door diverse stakeholders. Daar waar het in 2014 echt vorm gegeven werd vanuit de sector, zie je nu de kanteling naar structurele verbindingen tussen lokale teams, voorveld en de achterkant waarbij de problematiek binnen een gezin integraler wordt benaderd dan in 2014.

4

UITGANGSPUNTEN EN OPDRACHT

4.1 WORDT ALLE JEUGDHULP, DIE NIET DOOR DE LOKALE BASISVOORZIENINGEN VERLEEND KAN WORDEN, VERLEEND AAN DE JEUGDIGEN EN GEZINNEN VAN DE GEMEENTEN?

De professionals geven aan dat, als ingeschat wordt dat de lokale basisvoorzieningen niet voldoende is, zij dan m.n. zelf in de actie schieten. Dit betekent niet dat er voor gespecialiseerde jeugdhulp geen wachttijden zijn. Er worden in de praktijk zoveel mogelijk passende afspraken gemaakt tussen professionals en gezin om wachttijden of tekorten t.a.v. een bepaald product passend op te lossen. In de praktijk wordt aangegeven dat dit wel kan

leiden tot uitzoekwerk waarbij zowel gezin, professional, SO en gemeenten een rol kunnen hebben en het nog te lang kan duren tot er een passend antwoord komt.

Daarnaast is het zo dat niet alle (potentiële) klanten al in beeld zijn. Casefinding wordt in samenwerking met de lokale organisaties die basisvoorzieningen leveren opgepakt, maar moet nog verder ontwikkeld worden. Ook gemeenten doen onderzoek naar de vraag “hoe goed weet de burger de juiste voorzieningen te vinden?” en op welke manier er nog meer geïnvesteerd moet worden in preventieve inzet.

4.2 IS DE UITVOERING VAN DE JEUGDHULP GEBASEERD OP DE UITGANGSPUNTEN GENOEMD IN HET BELEIDSRIJK REGIONAAL TRANSITIEARRANGEMENT?

Het Beleidsrijk regionaal transitiearrangement benoemt 4 onderdelen voor de uitvoering van jeugdhulp:

1. een onafhankelijke stichting,
2. een eenduidige werkwijze,
3. een lokale inbedding,
4. ontwikkeltaken en ontwikkeltijd.

1. Is er sprake van een onafhankelijke stichting?

Ja, formeel en juridisch gezien is de stichting volledig onafhankelijk. De medewerkers zijn inmiddels voor 90% in dienst van Stichting Jeugdteams en hebben een nieuwe werkgever gekregen. Zij zijn losgekomen van hun eigen organisatie en leiden er niet automatisch naar door. De inzet van de gedragswetenschappers begin 2016 is vorm gegeven om de wegen in de toegang beter te borgen.

Er wordt voor administratieve diensten (HR, FA, K&I, ICT, juridische ondersteuning) gebruik gemaakt van het samenwerkingsverband Care&Able. Hierin wordt personeel gedeeld over 3 stichtingen heen (CJG Capelle, TriviumLindenhof en Stichting Jeugdteams) volgens een kostendeelovereenkomst. De stichtingen zijn onafhankelijk van elkaar maar delen in administratieve functies personeel om hierop efficiëntie, kwaliteitsverhoging en continuïteit te kunnen realiseren.

2. Is er sprake van een eenduidige werkwijze?

De Stichting Jeugdteams werkt in verschillende contexten en lokale structuren. Binnen die lokale structuren zijn er eenduidige werkwijzen in het primaire proces. Daarnaast wordt in de lokale context onderzocht hoe het primaire proces het beste vormgegeven kan worden. De Stichting Jeugdteams zoekt hierbij naar een evenwicht tussen eenduidige procedures en werkwijzen (vastgelegd in een handboek), aansluitend bij de lokale situatie en de wensen van de professionals aan ruimte en vertrouwen. Vanuit professionals wordt input geleverd om het primair proces aan te scherpen daar waar nodig.

3. Is er sprake van een lokale inbedding?

Ja, dit is behaald en vindt overal plaats. Mate van integratie verschilt wel per gemeente. Zie verder in de evaluatie.

4. *Is er ruimte voor ontwikkeltaken en is er ontwikkeltijd?*

De Stichting Jeugdteams werkt met een zo klein mogelijke staf. Ontwikkeltaken worden daar waar mogelijk bij de professionals gelegd. Binnen de generalistische teams zijn expertfuncties vastgesteld. De expertfuncties vormen gezamenlijk een expertgroep. Sommige teams zijn te klein om alle expertfuncties overeind te houden, in dat geval worden er subregio's gemaakt. Het hebben van voldoende ontwikkeltijd door de professionals is een aandachtspunt.

In het stelstel Jeugdhulp ZHZ is bewust gekozen voor generalistische teams met een T-profiel. Waarbij professionals handelen vanuit een generalistische basisattitude en ze zelf aanvullend een specifieke expertise overeind blijven houden in het team. De bij deze evaluatie betrokken partijen en medewerkers staan achter deze keuze. Het hebben van een generalistische basishouding heeft vele voordelen: er kan breed en los van de domeinen gekeken worden om te kijken welke specifieke hulp geboden moet worden. Dat levert kwaliteit op, is klantgericht en bespaart tijd en geld. Hierdoor kan snel de juiste hulp worden verleend. Tegelijk wordt er van de professionals veel verwacht, in nieuwe contexten met andere vraagstukken en problemen. Het is een zware en brede verantwoordelijkheid. Het vraagt vaardigheden op het terrein van triage en beoordeling. Het bepaalt de rol van hulpverlener en beschikker in een. Het vraagt generalistisch kunnen werken en tijdig kunnen afschalen en doorverwijzen naar specialistische zorg. Nog niet altijd kan en zal de professional de juiste interventies doen en is hij of zij (zoals een professional in de evaluatie dit noemde) nog onbewust onbekwaam. Voldoende ontwikkeltijd is daarom van belang. Het is ook van belang dat de specialistische aanbieders de generalisten in de jeugdteams voeden en scholen. Dat gebeurt nu nog incidenteel. Ook hiervoor is tijd en zijn middelen nodig.

4.3 **VINDT ER SAMENWERKING PLAATS MET DE BASISVOORZIENINGEN?**

Ja, de samenwerking met CJG, onderwijs, basis ggz, politie, huisarts, de jeugdverpleegkundige en de WMO-consulent komt tot stand. Er zijn lokale verschillen indien de basisvoorziening is geïntegreerd in de teams van de jeugdprofessionals. De samenwerking is echter nog niet volledig op orde en is een aandachtspunt voor het komende jaar. Wat hierbij helpt is dat de voorzieningen fysiek dichtbij elkaar zitten (in één pand), er samenwerking is met sleutelfiguren in de wijk, de professionals dezelfde taal spreken, er een zelfde registratiesysteem wordt gebruikt en er bewust tijd in geïnvesteerd wordt.

In de Hoeksche Waard werd in een hoorzitting aangegeven dat de basisvoorzieningen (politie, jongerenwerk, huisartsen, onderwijs) erg positief waren over de samenwerking. Het aantal samenwerkingsafspraken dat gemaakt moet worden is groot en omdat de prioriteit per gebied enigszins verschilt en partners per gebied verschillen zal dit de komende jaren nog tijd vragen om de aansluiting optimaal te borgen.

4.4 **VINDT ER SAMENWERKING PLAATS MET VRIJWILLIGE ZORG EN ERVARINGSDESKUNDIGEN?**

Dit gebeurt nog sporadisch en is afhankelijk van de contacten binnen de gemeenten. Het is zeker wenselijk voor de toekomst. In de sociale teams in de regio Alblasserwaard-Vijfheerenlanden wordt gewerkt met vrijwilligersorganisaties. Binnen de Stichting

Jeugdteams zijn ervaringsdeskundigen ingezet bij de selectie van nieuwe medewerkers. Cliëntparticipatie vindt plaats tijdens diverse overleggen maar is nog maar beperkt aanwezig. Een medewerker cliëntparticipatie, die tevens cliënt is, is onderdeel van het strategisch overleg in de stichting. De cliëntenraad van de stichting is opgericht begin 2016 en sluit meer aan op interne en externe bijeenkomsten om het cliëntperspectief goed te belichten. Op casusniveau wordt er samengewerkt met vrijwilligers. Hierover zijn aanvullend nog geen afspraken tussen de stichting, gemeenten en/of vrijwilligersorganisaties. Samen met de VG aanbieders wordt er gewerkt aan een voorstel t.b.v. respijtzorg met behulp van inzet van vrijwilligers, om op die manier minder gespecialiseerde jeugdhulp noodzakelijk te maken.

4.5 WORDT ER GEWERKT EN REGIE GEVOERD VOLGENS HET PRINCIPE ÉÉN GEZIN, ÉÉN PLAN, ÉÉN REGISSEUR?

Binnen Stichting Jeugdteams wordt gewerkt met een actieplan wat samen met het gezin wordt opgesteld. Alle organisaties in het veld hebben echter hun eigen plan (op papier), dus één plan, één gezin is niet mogelijk. Er wordt door de stichting en Care&Able gewerkt aan het beschikbaar stellen van een cliëntenportaal zodat de actieplannen ook logistiek makkelijk door gezinnen en andere hulpverleners te raadplegen zijn.

Overigens is één plan niet altijd noodzakelijk als het gezin zelf de regie kan voeren. Per case wordt gekeken wie en welke organisatie regie kan voeren, vaak is dit Stichting Jeugdteams.

5 DIENSTVERLENING

De uitvoering van de taken verloopt in grote lijnen goed. De uitvoering en de exacte invulling van de taken verschilt per gemeente. Het is afhankelijk van de afspraken die (lokaal) gemaakt zijn, van de aanwezige deskundigen, etc. Ook kan er spanning bestaan tussen de regionale formules en de lokale opdrachten. De verwachtingen over en weer (tussen Jeugdteams en gemeenten) kunnen en moeten scherper. De invulling van de taken kan explicieter. De verscheidenheid is een keuze en een wens vanuit de gemeenten en draagt tegelijk een risico van diffusie met zich mee.

5.1 BIEDT DE ORGANISATIE INFORMATIE, ADVIES EN ALGEMENE ONDERSTEUNING DIE BIJDRAAGT AAN DE PARTICIPATIE VAN DE JEUGDIGE ÉN HET GEZIN IN ZIJN OF HAAR EIGEN LEEFOMGEVING?

De werkzaamheden van de jeugdprofessionals kunnen grofweg worden ingedeeld in 3 categorieën:

- Hulpverlening
- Casusregie
- Toeleiding

Binnen deze werkzaamheden wordt informatie, advies en algemene ondersteuning geboden. Of dit daadwerkelijk bijdraagt aan de participatie van de jeugdige en het gezin, is op basis van deze evaluatie niet met zekerheid te zeggen. Vanuit hun ervaringen beamen de jeugdprofessionals en andere stakeholders dit. Verder onderzoek in de vorm van een maatschappelijke businesscase moet dit uitwijzen.

5.2 BIEDT DE ORGANISATIE UITVOERING VAN BASISDIAGNOSTIEK EN SCREENING?

De term basisdiagnostiek is een diffuse term die bij verschillende betrokkenen een ander beeld oplevert. Het is op dit moment geen standaard uitvoering binnen de jeugdteams en er wordt nog overleg gevoerd in de regio op welke manier dit het beste gekoppeld kan worden aan de teams en/of huisartsen. De jeugdprofessional doet bij aanmelding wel aan triage. Eind vorig jaar is er gekozen voor de GIZ-methodiek (Gezamenlijk Inschatten van Zorgbehoefte) om te kijken welke hulp past of nodig is bij de problematiek van het kind of het gezin. Wanneer de jeugdprofessional tijdens het traject met de jeugdige constateert dat er meer gespecialiseerde hulp nodig is, leidt de professional het kind en het gezin daar wel naar toe.

5.3 FACILITEERT DE ORGANISATIE DE JEUGDIGE BIJ HET ZOEKEN NAAR OPLOSSINGEN IN HET EIGEN NETWERK VOOR PROBLEMEN DIE HIJ ERVAART IN ZELFREDZAAMHEID?

Ja, dit is een belangrijk onderdeel van de generalistische basishouding en juist ook de meerwaarde daarvan. Om deze taak goed te vervullen is voldoende tijd een belangrijke voorwaarde. Dan kan samen met de jeugdige en het netwerk naar de juiste oplossingen worden gezocht. Professionals zijn in het afgelopen 1,5 jaar indien nodig ook getraind in methoden als de SNS en SoS die het netwerk betrekken bij het oplossen van hulpvragen.

5.4 FACILITEERT DE ORGANISATIE DE JEUGDIGE BIJ HET ZOEKEN NAAR EN GEBRUIK MAKEN VAN ALGEMENE VOORZIENINGEN?

Ja, dit is onderdeel van het takenpakket van de jeugdprofessional. Kennis van de lokale situatie is hierbij een voorwaarde en deze is meer en meer aanwezig bij de verschillende professionals in de gemeenten.

5.5 VERLEENT DE ORGANISATIE GENERALISTISCHE BASISONDERSTEUNING?

Ja, de organisatie biedt dit. Vanzelfsprekend in nauwe samenwerking met het voorveld. De jeugdprofessionals streven ernaar het voorveld in een zo vroeg mogelijk stadium te betrekken zodat de jeugdteams zaken kunnen terugleggen.

5.6 STELT DE ORGANISATIE ÉÉN INTEGRAAL ONDERSTEUNINGSPLAN OP?

Ja, er wordt door de organisatie één actieplan opgesteld. De mate van integraliteit hangt samen met de lokale inbedding. Zie ook hierboven. Op dit moment wordt er gewerkt aan het beschikbaar stellen van een cliëntportaal. Dit betekent dat de cliënt directe toegang tot zijn plan en dossier krijgt.

5.7 VERLEENT DE ORGANISATIE CRISISHULP?

Indien nodig en in de vorm van overbruggingszorg biedt de organisatie en de jeugdprofessional crisishulp. Vanzelfsprekend vraagt dit soms andere competenties dan de

generalisten bezitten. Nauwe samenwerking en tijdige opschaling is daarom van belang. En dit gebeurt ook. Er vindt op regelmatige basis overleg plaats met de specialistische organisaties en de lijntjes zijn kort. In de praktijk zijn er zowel positieve als negatieve ervaringen te duiden in deze samenwerking.

5.8 GEEFT DE ORGANISATIE ADVIES AAN DE SERVICEORGANISATIE OVER HET INZETTEN VAN INDIVIDUELE VOORZIENINGEN?

Ja, de jeugdprofessionals maken een (aanvraag voor) beschikking aan in het systeem van de SO. Hier zit veel druk op en het wordt ervaren als een bureaucratisch proces. De Serviceorganisatie voert regionaal de regie en geeft sturing (door middel van de regionale formule) aan het jeugdbeleid. In de evaluatie werd duidelijk – alhoewel dat niet tot de vraagstelling behoorde – dat de exacte taken en verantwoordelijkheden van de Serviceorganisatie met betrekking tot de Stichting Jeugdteams, ook in relatie tot die van de gemeenten, niet altijd duidelijk zijn. Dit vraagt nog nadere uitwerking. We zien ook dat jeugdprofessionals inhoudelijk en op casusniveau afstemmen met de leden van de Serviceorganisatie. Dit vraagt nader onderzoek wat betreft de oorzaken en mogelijke bijstelling in de structuur van de Stichting Jeugdteams.

5.9 MONITORT DE ORGANISATIE DE VOORTGANG VAN DE JEUGDIGE?

Ja, er vinden periodieke / halfjaarlijkse evaluaties plaats.

5.10 STUURT DE ORGANISATIE DAAR WAAR NODIG BIJ BINNEN DE AFGESPROKEN KADERS?

In deze evaluatie komt een duidelijke wens naar voren bij alle partijen om terug te gaan naar de basis en naar de eenvoud (minder opdrachten vertaald in beleidsdocumenten) en meer elkaar scherp houden waarvoor we het doen.

Regelmatig wordt in het driehoeksoverleg besproken welke stappen er zijn gezet, hoe de resultaten en de voortgang zijn. Op basis daarvan stuurt de organisatie bij.

De maandrapportages geven sturingsinformatie op basis waarvan met de gemeenten de verwachtingen geconcretiseerd kunnen worden. De organisatie is daarnaast dashboards aan het inrichten t.b.v. de teams zodat de teams hun eigen voortgang in een specifieke gemeente kunnen monitoren en er door de manager/ coördinator bijgestuurd kan worden indien dit nodig is.

6

SAMENWERKING GEMEENTEN

6.1 ZOEKT DE ORGANISATIE SAMENWERKING MET DE GEMEENTEN EN HOUDT ZIJ BIJ DE UITVOERING ERVAN REKENING MET HET LOKALE BELEID?

Ja, de organisatie zoekt op verschillende manieren samenwerking met de gemeenten en het lokale beleid. Wel is het van belang, en het is hiervoor al geschetst, de wederzijdse verwachtingen helder te maken. Ook wordt aandacht gevraagd voor de vindbaarheid van de jeugdteams binnen de gemeenten en de eenduidigheid hierin.

In de drie bijeenkomsten was de overall conclusie dat dit goed loopt. Wel is spanning waarneembaar tussen de regionale formule en de lokale opdrachten m.n. in relatie tot het deel uitmaken door jeugdprofessionals van de sociale teams (0-100). De dagelijkse sturing van de teams in deze gemeenten vindt plaats door de coördinator in dienst van de gemeente. Daarnaast speelt dat het aantal jeugdprofessionals in de meeste gemeenten relatief beperkt is i.r.t. het aantal medewerkers t.b.v. het gehele sociale team.

De verwachtingen tussen gemeenten, SO en de stichting moeten hierop scherper geformuleerd worden. De verscheidenheid in de lokale inbedding is een kracht maar tegelijkertijd een risico voor de beheersbaarheid en efficiëntie binnen de stichting.

6.2 POSITIONEERT HET JEUGDTEAM ZICH BINNEN DE GEKOZEN INFRASTRUCTUUR?

Ja. Volledig

6.3 HOE FUNCTIONEREN DE DRIE VERSCHILLENDE WIJZEN VAN OPZET VAN DE ORGANISATIE VAN DE TAAKUITVOERING BINNEN DE GEMEENTE?

Op basis van de verschillende eisen uit het BRTA, wetgeving, inspectie en rapporten van de kinderombudsman is intern een eerste evaluatie gedaan t.a.v. de sterkten en zwakten in de uitvoering binnen de drie modellen: jeugdteams, CJG-jeugdteams, Sociaal team 0-100. Omdat de cijfers t.a.v. daling inzet specialistische hulp, afschaling Veilig Thuis en GI's en toename van de hulp door de professionals pas beschikbaar zijn, vraagt dit nadere interpretatie om te kijken of er verschillen waargenomen kunnen worden

Er zijn wel kwalitatieve verschillen zichtbaar tussen de modellen waarbij het in de sociale teams 0-100 voor de Stichting Jeugdteams niet helder is of en hoe wordt voldaan aan de norm verantwoorde werktoedeling zoals die in de Jeugdwet opgenomen is en hoe er voldoende expertise wordt geborgd bij de toegang omdat niet-jeugdprofessionals ook casuïstiek rondom jeugdigen/gezinnen oppakken en omgekeerd. Waarbij als voordeel van de samenwerking binnen de 0-100-team door jeugdprofessionals worden aangegeven: de korte lijnen met specifieke expertisen als de WMO-consulent en de schuldhulpverlener en een integrale benadering van de gezinsproblemen.

6.4 WORDEN OP GEMEENTELIJK NIVEAU AFSPRAKEN GEMAAKT OVER DE STURING OP HET PROCES VAN DE TRANSFORMATIE EN DE COÖRDINATIE VAN DE JEUGDHULP, PASSEND BINNEN DE SOCIALE INFRASTRUCTUUR EN DE OPVATTINGEN VAN DE GEMEENTE?

Het proces van transformeren is op verschillende momenten tijdens de evaluatie aan bod gekomen. De conclusie is dat nog explicieter gemaakt dient te worden wat de transformatie inhoud en wat dit voor elke partij betekent. De afspraken hierover zijn nog niet eenduidig en expliciet genoeg. Met andere woorden: de transformatiegedachte komt nog onvoldoende uit de verf in de regio ZHZ. Dit heeft niet met het functioneren van mensen of organisaties te maken, maar lijkt meer samen te hangen met de vormgeving en het proces van transformatie.

Er is mogelijk nog behoefte aan een transformatie-overleg op gemeentelijk niveau, zodat er ook eenzelfde beeld ontstaat tussen gemeente, SO en Stichting Jeugdteams. Dit kost tijd en ruimte en mogelijk extra investeringen om het vorm te kunnen geven.

7 SPECIALISTISCHE ZORG

De samenwerking tussen diverse aanbieders van jeugdhulp, Stichting Jeugdteams en SO krijgt vorm op bestuurlijk niveau binnen het transformatieberaad en daarnaast krijgt het verder lokaal vorm in de uitvoering.

Er wordt in het kader van waarborgen van veiligheid samengewerkt met de regionale crisisdienst, GI's, beschermingstafels en Veilig Thuis. De lokale teams worden ingezet bij crisis. Ze kunnen dan een beroep doen op de crisisdienst voor ondersteuning. Bij sommige teams komt een groot aantal crisissen binnen, zonder dat ze vooraf bekend zijn. Deze verschillen moeten nog nader geïnterpreteerd worden. Op dit moment zijn er nog geen goede verklaringen hiervoor beschikbaar. In de uitvoering is de samenwerking met het CIT, VT, GI's complex en worden er zowel positieve als negatieve ervaringen opgedaan. Er wordt vanuit de GI's en Veilig Thuis afgeschaald naar de jeugdteams als uit hun onderzoek blijkt dat inzet vanuit Veilig Thuis niet nodig is, of als aanvullend op hun eigen inzet ook inzet van jeugdprofessionals gewenst is. Ook hierin worden in de praktijk zowel positieve als negatieve ervaringen opgedaan. Er zijn samenwerkingsafspraken gemaakt met VT en GI's en deze worden nog verder aangescherpt met elkaar.

7.1 BEOORDEELT DE ORGANISATIE OF SPECIALISTISCHE ZORG NOODZAKELIJK IS EN GEEFT ZIJ VERVOLGENS ADVIES VOOR EEN BESCHIKKING SPECIALISTISCHE ZORG DIE DOOR DE SERVICEORGANISATIE WORDT AFGEGEVEN?

Ja. Alle jeugdprofessionals doen dit volgens het vooraf bepaalde 4-ogen-principe. Om dit goed te kunnen doen, is er de inzet van gedragswetenschappers, zorgbemiddelaars en het DAN. Daarnaast is het triage-instrument GIZ ingevoerd en zijn er de expertfuncties binnen de teams. Het uitgangspunt is op basis van het 4-ogen-principe verantwoord doorverwijzen

naar specialistische zorg. Op dit moment wordt een 'verbeterplan PGB' opgesteld en vindt er een verscherping plaats van de samenwerkingsafspraken rondom Veilig Thuis en de gecertificeerde instellingen.

7.2 BIEDT DE ORGANISATIE SPECIALISTISCHE ZORG AAN CLIËNTEN VOOR WIE SPECIALISTISCHE ZORG IS AANGEVRAAGD MAAR DIE OP DE WACHTLIJST STAAN?

Dit is een grijs gebied. De jeugdprofessionals bieden geen specialistische zorg, zo zijn ze niet ingekocht, maar vanuit de expertise in het team wordt er wel zorg geleverd. De frequentie, intensiteit, noodzaak bij wachttijd bij een specialistische aanbieder wordt op basis van maatwerk met de cliënt bepaald. In het komend jaar wordt dit bij de teams meer en meer opgehaald en wordt gekeken of hierop bijstelling in de uitvoering noodzakelijk is. Het centrale idee in het stelsel Jeugdhulp ZHZ is dat het generalistische jeugdteam veel zelf doet. En dat vraagt tijd. De specialistische aanbieders schalen (gedwongen) af in de veronderstelling dat het jeugdteam het oppakt en in het vertrouwen dat het goed gaat. De jeugdteams hebben echter hun handen vol aan hun huidige caseload. Een nog grotere caseload kan het model van generalistische zorg in gevaar brengen. En, zoals één van de professionals aangaf, 'dan ben je niet veel meer dan een casemanager'.

7.3 BEOORDEELT DE ORGANISATIE OF DE INZET VAN PGB NOODZAKELIJK IS?

Ja. Echter, doordat de jeugdprofessional in sommige gevallen ook gaat over een PGB-beoordeling die tot een afwijzing leidt, kan dit wel de werkrelatie schaden. Het is dus gewenst om de PGB-beoordelingen, die mogelijk schade brengen aan de hulpverleningsrelatie, uit te laten voeren door een PGB-expert.

7.4 WORDT SAMENWERKING GEZOCHT MET HET GEDWONGEN KADER OM GEZAMENLIJK VORM EN INHOUD TE GEVEN AAN DE GEDWONGEN HULPVERLENING?

Ja. De samenwerking met Veilig Thuis, beschermingstafel en de gecertificeerde instellingen is vastgelegd in samenwerkingsafspraken. Daarnaast worden de gecertificeerde instellingen betrokken in de bepalingenroute en het protocol. De bepalingenroute wordt op regelmatige basis geëvalueerd. De professionals moeten nog wel wennen aan het werken in drang. Vanuit Veilig Thuis en de Stichting Jeugdteams is er een handreiking geschreven voor de medewerkers om hen te helpen hiermee om te gaan. Het specialisme drangzaken kan nog worden verstevigd binnen de teams, omdat er steeds meer hulpvragen worden overgedragen van Veilig Thuis naar Stichting Jeugdteams.

7.5 WORDT DE HULP ZO DICHT MOGELIJK BIJ DE BURGER GEORGANISEERD EN ZOVEEL MOGELIJK AANGESLOTEN BIJ DE EVENTUELE HULP DIE AL WORDT GEBODEN?

Ja. De professional die de casus begeleidt, kijkt bij de gezinnen thuis wat de hulpvraag inhoudt, hoe het informele netwerk van de jeugdige eruit ziet en wat hier nog gedaan kan worden. Per gezin is er dus sprake van maatwerk.

7.6 LEGT DE ORGANISATIE INDIEN NODIG EEN VERZOEK WEG BIJ DE RVDK?

Stichting Jeugdteams maakt gebruik van de beschermingstafel. Een afgevaardigde van de Raad voor de Kinderbescherming schuift hierbij aan, net als Veilig Thuis en andere

gecertificeerde instellingen. Wanneer nodig kan Stichting Jeugdteams ook direct contact opnemen met de Raad voor de Kinderbescherming.

8

MEDEWERKERS

8.1 HOE FUNCTIONEERT DE AANSTURING EN ONTWIKKELING VAN DE EIGEN MEDEWERKERS IN RELATIE TOT DE AANSTURING VAN DE TEAMS DOOR GEMEENTEN?

Medewerkers worden ondersteund in de dagelijkse sturing door coördinator en/of verandermanager. Dit wordt lokaal afgestemd. Deze afstemming moet scherper gevoerd en vastgelegd worden zodat verwachtingen helder zijn. Er worden met alle professionals ontwikkelgesprekken gevoerd en bij verzuim wordt er gewerkt aan actieve re-integratie. Recent zijn gedragswetenschappers toegevoegd omdat audits en veiligheidsissues lieten zien dat er meer ondersteuning noodzakelijk was.

8.2 HOE VERLOOPT HET PROCES VAN INTEGRATIE VAN DE VERSCHILLENDE MEDEWERKERS?

De jeugdprofessionals die gesproken zijn voor deze evaluatie voelen zich echt onderdeel van het team waarin ze werken. Medewerkers die niet vrijwillig bij Stichting Jeugdteams terecht zijn gekomen, boden in het begin weerstand, maar door middel van coaching hebben ook deze professionals vorm kunnen geven aan hun nieuwe werk en lukt het hen om te integreren. Het ziekteverzuim (4,5%) en verloop zijn relatief laag. Voor medewerkers die binnen een team niet tot hun recht komen, wordt eerst intern gezocht naar een geschiktere plek. Indien nodig t.a.v. het functioneren wordt besloten om afscheid van elkaar te nemen. De noodzakelijke wetgevingen worden hierin geborgd.

8.3 WORDT DE BENODIGDE FORMATIE GELEVERD (PASSEND BINNEN DE BUDGETTAIRE KADERS) OM DEZE OPDRACHT VOOR DE GEMEENTEN UIT TE VOEREN?

Vanuit het programmateam zijn gebiedsanalyses gedaan. Op basis daarvan is een begroting gemaakt. In 2015 is in grote lijnen geleverd wat in deze begroting is opgenomen. Alleen de inzet flexibele schil is niet gerealiseerd in 2015. Afspraken hierover met SO, gemeenten en aanbieders bleken in de praktijk niet goed te realiseren. In 2016 zijn hier andere afspraken over gemaakt met SO, gemeenten en aanbieders, waardoor in de begroting de formatie is uitgebreid.

8.4 OP WELKE WIJZE WORDEN DE MEDEWERKERS GEFACILITEERD OM DE UITVOERING VAN HUN WERKZAAMHEDEN OP EEN ZO FLEXIBEL MOGELIJKE WIJZE VORM TE GEVEN?

In deze evaluatie kunnen we alleen iets zeggen over de zaken waar de Stichting Jeugdteams invloed op heeft. Een deel van de faciliteiten komt van de gemeenten zelf. Per

gemeente verschilt het waar de jeugdprofessionals hun werkplek hebben. Dit kan zijn in een gezondheidscentrum of op het gemeentehuis. Wat betreft de telefoon en laptop/tablet zijn de medewerkers gefaciliteerd. Benodigde documenten t.a.v. de werkprocessen zijn te vinden op TICK in het handboek. Waar aandacht aan besteed moet worden zijn de faciliteiten om (anoniem en veilig) ouders en kinderen te ontvangen voor gesprekken. Het komt nu voor dat er geen geschikte, geluidsdichte spreekkamers zijn. Zeker in kleine gemeenten is het nu lastig om privacy van cliënten te waarborgen.

Highlights Professionalisering Jeugdteams ZHZ 2015

In 2015 hebben Care & Able en Stichting Jeugdteams in samenwerking met elkaar 4 stichtingsbrede trainingstrajecten opgestart voor de jeugdprofessionals (en/of lokale professionals): Bouwen aan sterke teams, Basistraining 'Werken in het gezin', Zicht op Veiligheid en Basis- en vervolgtraining 'Werken met TICK'.

Resultaten:

- Teams hebben in 'Bouwen aan sterke teams' een team-ontwikkelplan gemaakt, het teamplan voeren ze uit met ondersteuning van een teamcoach.
- Naar aanleiding van de resultaten van 'Bouwen aan sterke teams' zijn er trainingen Sociale Netwerk Versterking en Zicht op Veiligheid ingekocht en georganiseerd.
- Aan de basistraining 'Werken in het gezin' (61 deelnemers) is een vervolg gegeven door 3 verdiepende modules over competentiegericht coachen van jongeren en gezinnen te ontwikkelen en beschikbaar te stellen via het scholingsplatform.
- De training 'Zicht op Veiligheid' is aangeboden aan alle jeugdprofessionals die niet eerder een training op het gebied van veiligheid hebben gevolgd. Op deze training is een subsidie binnengehaald van €8708,46.
- 115 Jeugdprofessionals hebben zich ingeschreven voor een training naar keuze. Twee belangrijke trainingen voor hen in 2015 waren 'Beroepsethiek' (35 jeugdprofessionals) en 'Oplossingsgericht werken' (21 jeugdprofessionals).
- Overige jeugdprofessionals zijn getraind in thema's als middelenmisbruik, echtscheiding en sociale netwerk versterking.
- 123 van de 134 jeugdprofessionals zijn aantoonbaar geregistreerd in het Kwaliteitsregister Jeugd (SKJ) of in het BIG-register.
- Alle jeugdprofessionals kunnen gebruik maken van een 360 graden feedbackinstrument, wat ook door verandermanagers gebruikt wordt bij de ontwikkelgesprekken en bijbehorende handleidingen, om vorm te geven aan hun eigen persoonlijke en professionele ontwikkeling.

9

CLIËNTTEVREDENHEID

9.1 HOE TEVREDEN ZIJN CLIËNTEN MET HET WERK VAN DE ORGANISATIE?

Om de cliënttevredenheid te meten, wordt er op dit moment gevraagd naar bejegening, professionaliteit, deskundigheid en resultaat. Daarnaast wordt ook een tevredenheidsmeting gehouden. Deze metingen vinden tijdens het traject ieder half jaar en bij het exitgesprek plaats.

De resultaten van de huidige cliënttevredenheidsonderzoeken laten zien dat zowel de jeugdigen als de ouders (gezamenlijk circa 400) de professionals gemiddeld met het cijfer 8,3 waarderen.

Een belangrijk punt is de interpretatie van de scores. In sommige gevallen komt het voor dat het resultaat van de begeleiding van de jeugdprofessional niet het gewenste resultaat is voor de ouders, terwijl dit wel de beste oplossing is voor het kind (denk bijvoorbeeld aan een uithuisplaatsing). In dit geval zal een cliënttevredenheidsmeting niet het juiste beeld schetsen; er zal immers een laag cijfer worden gegeven.

10

FINANCIËN

10.1 HOE EFFICIËNT IS DE ORGANISATIE EN BLIJFT ZIJ BINNEN DE GESTELDE FINANCIËLE KADERS?

Binnen de organisaties, maar overigens ook binnen de gemeenten die we spraken in de evaluatie, wordt een administratieve druk en een verantwoordingsdruk ervaren. Een voorbeeld hiervan zijn de beschikkingen. De uitdaging is om de komende tijd met elkaar te zoeken naar mogelijkheden om deze druk te verlagen en een verschuiving te bewerkstelligen van verantwoording naar vertrouwen

Hierop wordt binnen de jaarrekening en het maatschappelijk jaarverslag inzicht verschaft. Ook in de evaluatie van de organisatiestructuur die in het najaar plaatsvindt wordt dit meegenomen en wordt gekeken of dit af te zetten is t.o.v. andere, vergelijkbare organisaties.

11 HUISVESTING

11.1 DRAAGT DE ORGANISATIE ZORG VOOR PASSENDE HUISVESTING IN OVERLEG MET DE GEMEENTEN?

De professionals geven aan dat in relatie tot bijvoorbeeld de drangcasuïstiek niet altijd gepaste huisvesting aanwezig is. M.n. goede spreekruimten die ook de veiligheid van de medewerkers garanderen worden dan gemist. Daarnaast zijn alle faciliteiten vanwege de verschillende netwerken niet altijd goed genoeg geregeld. Dit wordt indien nodig wel opgepakt met de betrokken gemeenten.

12 OVERLEGSTRUCTUUR

12.1 WORDT ER GEPARTICIPEERD IN HET MAANDELIJKSE DRIEHOEKSOVERLEG SERVICEORGANISATIE-GEMEENTEN-ST. JEUGDTEAMS?

Ja. Deze driehoeksoverleggen vinden iedere maand plaats. Bij vakanties of ziekte kan het zijn dat de verandermanager niet aansluit. In grote meerderheid is er aansluiting van de stichting op de driehoeksoverleggen. Daarnaast worden er ook nog andere, gelijksoortige gesprekken georganiseerd. De komende tijd wordt kritisch gekeken of alle overleggen bijdragen aan de gestelde doelstellingen.

13 ONTWIKKELPUNTEN VOOR HET KOMENDE JAAR

Terug naar de basis en de bedoeling:

- Verder optimaliseren van de samenwerking JGZ, huisartsen, onderwijs en wijkteams.
- Verdere sturing van teams door VM/coördinatoren en GW-ers (heldere afspraken hierin) op het bereiken van onderstaande resultaten:
 - Daling inzet specialistische jeugdhulp
 - Toename in ambulante hulpverlening door jeugdprofessionals
 - Casusregie eenduidig vorm geven en afspraken maken met gemeenten/SO welke beslissingsbevoegdheden jeugdprofessionals hierin hebben t.a.v. inzet specialisten.

- Maken van inhoudelijke en budgetwegingen gerelateerd aan tijdspad in de verordening en jeugdwet// optimaliseren toegangsprocessen
 - Begrip kanteling en verwachtingen hierop verscherpen
- Doorontwikkeling met gemeenten en SO wat in de regionale formule uniform dient te blijven en waarvan optioneel afgeweken kan worden in de regio.
- Ontwikkelen van cliënten portaal zodat cliënten meer in regie komen van hun eigen proces.
- Verdere evaluatie van de organisatiestructuur zodat deze aangepast kan worden in afstemming met CR en OR op wat er zowel lokaal als regionaal nodig is.
- Optimaliseren van de administratie zodat de administratiedruk omlaag gaat voor de jeugdprofessionals in overleg met de SO en de gemeenten.