

Memo bij kwartaalrapportage okt t/m dec. 2017

Geachte wethouder,

Hierbij ontvangt u van Stichting Jeugdteams Zuid-Holland Zuid de kwartaalrapportage t.a.v. Q4 2017 voor uw gemeente. Ondertussen zijn we 2018 al gestart en wens ik iedereen een fantastisch volgend jaar.

In het vierde kwartaal hebben we onze inspanningen met betrekking tot de verdere optimalisatie van het toeleiding en toegangsproces in afstemming met de Serviceorganisatie Jeugd (SOJ) voortgezet. We zien verbetering in de uitvoering optreden. Daar staat tegenover dat reeds bestaande onrust, problemen en negatieve beeldvorming niet bij alle cliënten weggenomen kon worden, zoals onder andere bleek op de ouderavond d.d. 29 november 2017 die werd georganiseerd door de werkgroep raadsleden Jeugdzorg ZHZ. Uiteraard spannen we ons in om ook deze cliënten adequaat te ondersteunen. In de praktijk is dat niet altijd mogelijk, omdat er hulp of ondersteuning nodig is die niet alleen maar via de jeugdwet kader geboden wordt maar ook binnen een ander wettelijk kader moet worden opgepakt en die de professionals niet kunnen bieden. Daarnaast is het soms zo dat de (vertrouwens-)relatie beschadigd is omdat er verschil van mening is tussen de professional en het gezin over de vraag of en hoe veel professionele ondersteuning er ingezet moet worden bij de benodigde zorg die is aangevraagd.

Het is belangrijk om te blijven kijken naar de signalen en te kijken waar er verbeterd moet worden en wie dit dan moet oppakken. Zeker bij die gezinnen waar mogelijk sprake is van 3D of zelfs andere knelpunten vanuit zorgverzekeringswet, wmo, wlz of passend onderwijs. De professionals geven wel aan dat de verhalen in de media, die vaak over andere regio's gaan en soms ook over Zuid-Holland Zuid, wel impact hebben op de beeldvorming bij de inwoners. Soms belemmert het inwoners om met vertrouwen een team binnen te stappen. Daar waar voor 2014 in de media Bureau Jeugdzorg de volle laag kreeg, heeft de aandacht van de media zich nu verlegd naar wijkteams en/of gemeente. Dit is een zorgelijke ontwikkeling en vraagt ook om te kijken of er binnen de gemeenten nog aanvullende acties op uitgezet moeten worden naar raadsleden en/of media.

De begroting 2018 gaat uit van het door de SOJ toegezegde budget. Met dit budget kan de gerealiseerde personeelsinzet per einde 2017 in de regio Zuid-Holland Zuid gedurende het jaar 2018 worden gecontinueerd. In 2017 heeft de stichting vanuit de reserves extra menskracht al ingezet. We beginnen het jaar 2018 met een volle bezetting en wachttijden in heel wat gemeenten lopen op omdat de instroom nog steeds hoger is dan de uitstroom. Door de volle bezetting is er geen ruimte voor vervanging van (langdurig) zieke medewerkers. Gezien de ontwikkelingen in het ziekteverzuim en de personeelsformatie kan worden gesteld dat de Stichting met dat laatste enig risico loopt. Het ziekteverzuimpercentage schommelde in 2017 tussen de 3 en 4% maar door de werkdruk lijkt dit percentage wel stijgend te zijn. Het enige alternatief daarvoor - een acute krimp van de personeelsformatie per 1 januari 2018 - was evenwel nog onaantrekkelijker en ook minstens zo risicovol is voor de continuïteit van de hulp- en dienstverlening.

In 2017 is tevens het besluit genomen om met de managers die de afgelopen 3 jaar actief zijn geweest de komende beleidsperiode in te stappen. Zij zijn actief in de gemeenten en vandaar dat de keuze gemaakt is om de term gebiedsmanager eraan te koppelen. De functie is breed opgezet en binnen de gemeenten vinden de gesprekken plaats over de invulling hiervan. Aanvullend is er een manager met de portefeuille kwaliteit en ontwikkeling en komt er in 2018 een manager bedrijfsvoering. Dit binnen de afgesproken budgetten zoals dit met de Serviceorganisatie Jeugd, Raad van Toezicht en Raad van Publiek Belang is afgestemd.

De nu voorliggende kwartaalrapportage wordt voor het laatst in deze vorm aan u aangeboden. Met ingang van het kalenderjaar 2018 zal Stichting Jeugdteams Zuid-Holland Zuid net als de SOJ overgaan op rapportages over een periode van 4 maanden, in aansluiting met de frequentie die binnen de gemeenten zelf wordt gehanteerd. Het aantal rapportages vermindert daarmee, wat een administratieve lastenverlichting is. Bovendien rapporteren we vanaf 2018 alleen nog gegevens die aanvullend zijn op de gegevens die de SOJ rapporteert. Daarmee realiseren we een kwaliteitsverbetering in de rapportage.

Vragen over deze kwartaalrapportage, suggesties ter verbetering en vragen en opmerkingen over hoe dit zich verhoudt tot lokale ontwikkelingen, kunnen in het driehoeksoverleg met de managers besproken worden.

An Theunissen
directeur/bestuurder

DEEL I - ALGEMENE ONTWIKKELING STICHTING JEUGDTEAMS ZUID-HOLLAND ZUID

STICHTING JEUGDTEAMS ZUID-HOLLAND ZUID

KWALITEIT

Zoals bekend heeft Stichting Jeugdteams Zuid-Holland Zuid besloten om over te stappen op het kwaliteitscertificaat ISO 9001:2015. De voorbereidingen voor deze overstap zijn in het vierde kwartaal 2017 concreet in gang gezet.

Een van de redenen waarom het ISO 9001:2015 beter aansluit bij het werk van Stichting Jeugdteams Zuid-Holland Zuid, is gelegen in de rol die de context van de organisatie in het kwaliteitssysteem krijgt. Dit certificaat geeft ruimte om vanuit de context (de verschillende gemeenten en aanbieders) processen op te pakken. In het eerste kwartaal wordt in dit verband een contextanalyse uitgevoerd.

We streven ernaar het ISO 9001:2015 eind 2018/begin 2019 te behalen. Ondertussen blijft ons ISO-certificaat Zorg en Welzijn (NEN 15224) natuurlijk geldig.

Voor de professionals zelf geldt dat zij geregistreerd zijn bij het SKJ. Vanuit de registratie worden er eisen gesteld aan borging van hun kennis en het uitvoeren van intervisie. Als organisatie hebben we hier de faciliteiten gegeven die hiervoor nodig zijn om hun registratie te kunnen behouden.

TAKEN EN WERKZAAMHEDEN

De verdere verbetering van het toegangsproces heeft ook in de laatste maanden van 2017 onze aandacht gehad. Door het (onderzoeks-)proces verder te optimaliseren en de kwaliteitstoetsen daarin nog beter te borgen, hebben we een verdere verbetering bereikt.

Dat neemt niet weg dat hulpverlening mensenwerk blijft en dat het bij het afgeven van beschikkingen veelal gaat om interpretatie van wet- en regelgeving in relatie tot een concrete situatie. We objectiveren dit door het 4 ogen principe, maar zullen vanuit de aard van het werk nooit kunnen uitsluiten dat daarover verschil van mening kan ontstaan c.q. dat dit tot bezwaar- en beroepsprocedures leidt. Belangrijk is dan dat de wettelijke kaders en termijnen gevolgd worden, maar bovenal dat we aan cliënten goed hebben uitgelegd waarom we een andere mening hebben dan zij. Vanuit deze ontwikkeling zijn er nu ook toeleidingsexperts beschikbaar vanuit de helpdesk maar ook binnen de teams. Deze worden in 2018 verder getraind en krijgen de informatie over de jurisprudentie ook mee zodat we de inrichting van deze processen verder optimaliseren vanuit de bedoeling van het werk. De cliënt en hulpvraag blijven we serieus nemen en samen met de cliënt blijven we een passende (maatwerk)aanpak hierop formuleren en uitvoeren.

ONTWIKKELING OP NORMEN EN RICHTLIJNEN

Op het dossier *Sturing & Verantwoording* heeft er in het vierde kwartaal 2017 verdere afstemming met de Serviceorganisatie plaatsgevonden. Er is overeenstemming over de inhoud van het project, over de gehanteerde definities en over de door Stichting Jeugdteams Zuid-Holland Zuid op te leveren dataset.

De afgesproken definities worden gebruikt en er wordt door de professionals inmiddels overeenkomstig deze definities geregistreerd. Een en ander is ook opgenomen in het dashboard dat op korte termijn voor professionals en leidinggevendenden beschikbaar komt.

In de rapportage over de maanden januari t/m april 2018 zullen we volgens deze nieuwe standaard en definities rapporteren.

Bij de bespreking van onze budgetaanvraag heeft de SOJ aangegeven het budget van Stichting Jeugdteams Zuid-Holland Zuid op te willen delen in een regionaal en een lokaal in te zetten en te verantwoorden deel. Het regionaal te verantwoorden deel van het budget heeft betrekking op het verlenen van toegang tot de zorgmarkt; het lokaal te verantwoorden deel op de overige diensten van Stichting Jeugdteams Zuid-Holland Zuid. Met de SOJ zijn we nog in gesprek over hoe dit precies verder vorm dient te krijgen.

CLIËNTPARTICIPATIE EN MEDEZEGGENSCHAP

Binnen de kaders van de *Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ)* wordt hard gewerkt aan de verdere inrichting van een cliëntenraad. De profielen van de leden zijn vastgesteld en er is een wervingsprocedure gestart die ervoor gezorgd heeft dat we kunnen gaan starten met 5 leden. Tijdens het jaar 2017 zijn er ook cliënten die afscheid genomen hebben binnen de cliëntenraad vanwege het feit dat het werk voor de cliëntenraad inhoudelijk en praktisch moeilijk gecombineerd kon worden met de problematiek thuis.

Inmiddels is ook het *LOC zeggenschap in zorg* actief om de cliëntenraad te ondersteunen bij de ontwikkeling, professionalisering en deskundigheidsbevordering van de raad en zijn leden. Zo heeft er in het laatste kwartaal in Dordrecht een sessie plaatsgevonden van cliënten en professionals over het thema cliënttevredenheid en hoe dit op een adequate wijze gemeten kan worden. De cliëntenraad zal hier ook een advies over afgeven in Q1 2018 nadat de andere sessies ook zijn uitgevoerd.

Stichting Jeugdteams Zuid-Holland Zuid geeft cliëntenparticipatie ook buiten de formele kaders van de WMCZ vorm: cliënten en/of cliëntvertegenwoordiger worden ook uitgenodigd om deel te nemen aan werk- of projectgroepen die het cliëntbelang concreet en direct raken. Daarnaast geven we cliëntparticipatie vorm door de aanstelling van een cliënt als medewerker cliëntparticipatie, die ook deelneemt aan het Strategisch Overleg (MT) van de Stichting.

Medezeggenschap door medewerkers vindt feitelijk op dezelfde manieren plaats als medezeggenschap door cliënten. Dat betekent dat ook een professional deel uitmaakt van het Strategisch Overleg, met als opdracht om de strategische beslissingen te toetsen aan het medewerkersperspectief. Daarnaast is de medezeggenschap formeel geborgd in de Ondernemingsraad. In een frequentie van één maal per ca. 6 weken vergadert de bestuurder met de Ondernemingsraad. Naast formele en informele informatie-uitwisseling worden er waar dat van toepassing is natuurlijk ook formele advies- en instemmingsaanvragen geagendeerd.

Tenslotte worden medewerkers vanuit intern en extern (relevante andere organisaties in de teams) betrokken bij relevante ontwikkelingen. In het vierde kwartaal is betrokkenheid van en medezeggenschap door medewerkers op die manier onder andere vormgegeven bij de doorontwikkeling van het Toeleiding- en Toegangsproces.

Daarnaast organiseren bestuurder en Ondernemingsraad van Stichting Jeugdteams Zuid-Holland Zuid gezamenlijk regelmatig een Benen-op-Tafel-bijeenkomst, waarin in een informele setting van gedachten wordt gewisseld. In het vierde kwartaal 2017 zijn in het BOT de onderwerpen medezeggenschap 3.0 en successen vieren aan de orde geweest.

TRANSFORMATIEBERAAD

De aandacht van het Transformatieberaad is in het vierde kwartaal gericht geweest op het delen van best practices van de Transformatie. Voor 2018 is de vergaderfrequentie van het Transformatieberaad vastgesteld op 1 maal per ca. 6 weken.

DAN, GEDRAGSWETENSCHAPPERS, EXPERTISETEAM EN EXPERTS BINNEN DE TEAMS

In het vierde kwartaal heeft er formele besluitvorming over de opvolging van de pilot van het **DAN en de gedragswetenschappers** plaatsgevonden en is daarop inspraak en medezeggenschap uitgeoefend.

Besloten is de kennis en expertise die nodig is om professionals in staat te stellen hun werk goed te kunnen doen, te verankeren in de lokale teams. Op basis van de geschiedenis van de afgelopen jaren en de uitkomsten van de pilot is er vrij goed zicht op welke kennis en expertise er nodig is. Tegelijk is op basis van de pilot verondersteld dat er aanvullende kennis en expertise nodig is om de kwaliteit en effectiviteit van de ondersteuning door de Gedragwetenschappers verder te versterken. Afgesproken is om een Projectgroep in te richten die de (vervolg-)opdracht krijgt om nader onderzoek te doen naar de benodigde kennis en expertise. Parallel aan het beschrijven van deze ondersteunende competenties, zoals ze inmiddels zijn genoemd, wordt de werving van Gedragwetenschappers in samenspraak met de lokale teams gang gezet.

Het **Expertiseteam** wordt ingezet bij kinderen/jongeren voor wie geen geschikte plaats wordt gevonden. Door de ook in het vierde kwartaal van 2017 verder oplopende wachttijden en de toename van het aantal cliëntenstops bij gespecialiseerde zorgaanbieders in de regio is het aantal kinderen/jongeren bij wie dit aan de orde was dienovereenkomstig toegenomen.

Hoewel het ook in het vierde kwartaal in veel gevallen is gelukt om toch een al dan niet tijdelijke en passende (tussen)oplossing voor cliënten te vinden, constateren we dat de tijd, inzet en moeite die er nodig is om dit gerealiseerd te krijgen, sterk is toegenomen.

Het verzwarende effect hiervan op de caseload van de jeugdprofessional en de negatieve gevolgen voor de wachttijden en -lijsten van Stichting Jeugdteams zijn daarmee ook toegenomen.

De **experts** in de teams zijn nodig op de domeinen veiligheid, toeleiding en toegang, omgang bij complexe echtscheiding, en superusers TICK/MO-platform. De jeugdprofessionals die deze expertrollen vervullen, zorgen voor vertaling van beleid naar 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.

CONTRACTERING 2018: VERBETERPLAN EN ADVIES DOORONTWIKKELING

Over de contractering van Stichting Jeugdteams Zuid-Holland Zuid voor een nieuwe contractperiode zijn in het vierde kwartaal nadere besluiten genomen; de SOJ heeft met Stichting Jeugdteams een contract gesloten van 3 jaar. Daarmee krijgt de Stichting de mogelijkheid om de realisatie van de jeugdhulp in samenspraak met de andere domeinen WMO en Participatie in de regio verder te versterken en te verbeteren en de transformatie verder vorm te geven en te bevorderen.

OVERIGE ONTWIKKELINGEN

Zoals in de vorige kwartaalrapportage al is aangegeven en ook in het voorgaande al is toegelicht, zullen we het jaar 2017 afsluiten met een personeelsformatie die groter is dan voor 2017 was begroot. Dat is het gevolg van bewuste keuzes die we hebben gemaakt, in relatie tot de oplopende wachttijden en lijsten voor cliënten. Het gevolg van deze keuzes in financiële termen is dat de exploitatie 2017 met een aanzienlijk tekort sluit. We zullen dat tekort dekken uit de reserves van de Stichting die daarmee per einde 2017 vrijwel uitgeput zullen zijn. Omdat er voor 2018 enige uitbreiding van het budget is toegezegd, kan de formatie dit jaar op dit niveau worden gecontinueerd. De risico's hiervan zijn in de inleiding al genoemd en beschreven.

BIJGAANDE KWARTAALRAPPORTAGE

In bijgevoegde kwartaalrapportage worden van uw gemeente de volgende items gerapporteerd, conform de opdracht die door de gemeenten aan Stichting Jeugdteams in 2017¹ 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 en cijfermatig rapportage).

¹ De opdracht 2017 is qua indeling gelijk aan die van 2016; de opbouw van de rapportage blijft dan ook gelijk.

DEEL II - KWARTAALANALYSE STICHTING JEUGDTEAMS

VERGELIJKING IN- UIT- EN DOORSTROOM PER GEMEENTE

De instroom van cliënten is ook in het vierde kwartaal hoger dan de uitstroom. Het gevolg daarvan is dan de “actieve” caseload van Stichting Jeugdteams - het aantal cliënten dat daadwerkelijk hulp ontvangt van een professional - verder is toegenomen. De instroom is in vrijwel alle gemeenten hoger dan de uitstroom. In de praktijk werden er aan het einde van het tweede kwartaal 3.999 cliënten geholpen; dat zijn er 129 meer dan aan het einde van het derde kwartaal van 2017.

Daarover kunnen nog de volgende nuancerende opmerkingen worden gemaakt:

1. door de krapte en schaarste op de zorgmarkt duurt het langer voordat specialistische jeugdhulp kan worden ingezet. Gedurende de tijd dat een cliënt op specialistische jeugdhulp wacht, levert de professional hulp en ondersteuning. Dat verzwaart en “vervuilt” de caseload van de professional;
2. we constateren een sterke toename van aanmeldingen vanuit de GI. Het betreft hier gemiddeld genomen zwaardere/complexere casuïstiek, die een grotere inzet van de professional vraagt.

VERGELIJKING HOOFDDIENSTEN PER GEMEENTE

In ca. 75% van de gevallen biedt de jeugdprofessional in termen van de oude definities de dienst *Jeugd- en Gezinshulp*. In veel gevallen is dat ook voldoende; slechts in een beperkt aantal situaties is ook de dienst *Gezinsregisseur* en/of de inzet van specialistische jeugdhulp (dienst *Toegang*) nodig. Zorgelijk is en blijft dat de steeds verder toenemende druk op de caseload van de professionals hen steeds minder in staat stelt om de dienst *Jeugd- en Gezinshulp* kwalitatief goed te leveren. Het risico dat professionals kinderen die ze inhoudelijk goed zelf kunnen helpen toch doorverwijzen naar de zorgmarkt blijft daardoor bestaan. Deze signalen krijgen we vanuit diverse teams. De doorverwijzing zou voorkomen kunnen worden als professionals meer tijd tot hun beschikking zouden hebben voor de uitvoering van de hulp.

VERGELIJKING WIJZE VAN AFSLUITEN

Uit de rapportage op de wijze van afsluiten valt op te maken dat de dienstverlening in een ruime meerderheid van de cliëntsituaties met een positieve reden wordt afgesloten. Doordat de vraag naar jeugdhulp in algemene zin groeit, vertaalt zich dat jammer genoeg nog niet in een daling van de totale vraag en ook niet in een daling van het beroep dat wordt gedaan op de zorgmarkt.

DEEL III - BESPREEKPUNTEN DRIEHOEKSOVERLEG

- Budgettoekenning en mogelijke consequenties ervan in de desbetreffende gemeente;
- Beschikbare formatie i.r.t. instroom, uitstroom, wachttijden en consequenties hiervan;
- De wachttijden voor veel vormen van specialistische jeugdhulp zijn toegenomen, evenals het aantal cliëntenstops hiervoor en de consequenties hiervan op de transformatie.
Deze ontwikkelingen hebben verschillende negatieve gevolgen: de doorloop in de caseload van de jeugdprofessionals stagneert en de werkdruk neemt toe, de administratieve last en regeldruk van de “nee, tenzij”-regeling brengt extra werk met zich mee en meer kinderen worden in hun ontwikkeling en gezondheid bedreigd. Aan het begin van 2018 zullen veel organisaties hun cliëntenstop hopelijk opheffen en zal er tijdelijk wat meer ruimte ontstaan. Uit de maatschappelijke BusinessCase (mBC) die uitgevoerd is samenwerking met jeugdprofessionals en die ook besproken is tijdens het BOT met de wethouders blijkt dat investeren in lokaal loont: iedere Euro wordt op een termijn van 3 jaar drie tot vijf keer terugverdiend. Dus ondanks we begrijpen dat er zoveel mogelijk binnen het budget moeten gewerkt worden, zorgt dit er ook voor dat de beweging naar lokaal moeilijk te maken is en dreigt er soms een status quo gehandhaafd te worden.