

Als opvoeden een zorg is

**Bureau Jeugdzorg Flevoland helpt!**



4

## Dit is Bureau Jeugdzorg Flevoland

Als opvoeden een zorg is, kan Bureau Jeugdzorg Flevoland hulp bieden. Dit doen wij vanuit zes gemeenten: Lelystad, Almere, Dronten, Noordoostpolder, Urk en Zeewolde.

5

## Dit zijn de 10 highlights

2010 was een druk jaar voor Bureau Jeugdzorg Flevoland. Veel cliënten, veel trajecten en veel aandacht voor de kwaliteit van het werk. Hier ziet u de tien highlights.

8

## Dit zijn de cijfers

Meer aanmeldingen en minder lange wachtlijsten? In dit hoofdstuk ziet u alle cijfers van Bureau Jeugdzorg Flevoland op een rij.

12

## Dit is de aanpak

Als het beter kan, doen we dat ook. Dat is de insteek van medewerkers van Bureau Jeugdzorg Flevoland. In 2010 stonden efficiency én samenwerking hoog op het lijstje.

16

## Dit zijn de mensen

In 2010 hebben 247 professionals van Bureau Jeugdzorg Flevoland ouders en hun kinderen geholpen.

20

## Dit is de organisatie

Bureau Jeugdzorg Flevoland heeft haar organisatie zo ingericht dat alle kinderen en jongeren tot 18 jaar bij ons terecht kunnen voor steun, bescherming en toezicht. Wat is er achter de schermen gedaan?



## 2010

In 2010 heeft Bureau Jeugdzorg Flevoland de blik op de toekomst gericht. Er staan grote veranderingen op stapel. De verwachting is dat gemeenten de verantwoordelijkheid voor de jeugdzorg op zich gaan nemen. Goede samenwerking met de gemeenten en ketenpartners stond in 2010 dan ook weer hoog op de agenda.

### Alle meldingen op één plek

We vinden het belangrijk dat melders niet hoeven na te denken waar ze hun zorgen over een kind neerleggen. Daarom is dit jaar een centraal aanmeldteam opgericht: een samengaan van de aanmeldingsdienst van de afdeling Toegang en van het Advies- en Meldpunt Kindermishandeling. De eerste ervaringen zijn bijzonder positief.

### Blik op de toekomst

Bureau Jeugdzorg Flevoland heeft in 2010 haar visie ontwikkeld op de toekomst. Er komen grote wijzigingen en natuurlijk wij willen daar klaar voor zijn. Samenwerking op gemeentelijk niveau was en is ons speerpunt. Deelname aan de Centra voor Jeugd en Gezin en de Zorg Advies Teams is voor ons cruciaal. Ook in 2010 hebben wij hierin flink geparticipeerd en er is een solide basis gelegd. In de toekomst zien wij onze toegevoegde waarde voor de

doelgroep 'niet kunnen of niet willen' waarbij er sprake is van zware multi-problematiek.

### Gezinsmanagement

Wij hebben in 2010 voorbereidingen getroffen voor een pilot gezinsmanagement. Dit betekent dat we achter de schermen doorlopende zorglijnen creëren om daarmee een uithuisplaatsing te voorkomen of bekorten. We gaan werken met een methodiek gebaseerd op Delta, Signs of Safety en Cultureel Sensitief Werken. De pilot start in 2011 bij de afdeling Toegang. Er komt een multidisciplinair team en één begeleider per gezin. Anders gezegd: de schotten binnen Bureau Jeugdzorg Flevoland worden afgebroken.

### En 2011?

In 2011 staat de veiligheid van kinderen en medewerkers opnieuw centraal. Er komt helderheid over de Transitie Jeugdzorg en daar zullen wij onze toekomstplannen op afstemmen. Medewerkers van Bureau Jeugdzorg Flevoland hebben soms een zware taak. Wij zullen er alles aan doen om hun werk ook in 2011 zowel uitdagend als veilig te laten zijn!

Greet Bouman  
Directeur/bestuurder



Als opvoeden een zorg is, kan Bureau Jeugdzorg Flevoland hulp bieden. Dit doen wij vanuit zes gemeenten: Lelystad, Almere, Dronten, Noordoostpolder, Urk en Zeewolde.

### Hulp nodig?

#### Toegang regelt indicatie

Ouders die kampen met ernstige opvoedproblemen, kunnen terecht bij de Centrale (Aan)melding van Bureau Jeugdzorg Flevoland. Samen met ouders en kind wordt bekeken hoe zij het beste geholpen kunnen worden. Dit wordt door de afdeling Toegang vastgelegd in een indicatie. Met deze indicatie kunnen ouders terecht bij een gespecialiseerde jeugdzorgaanbieder. Wij bieden in de meeste gevallen een casemanager die voor de begeleiding zorgt.

### Strafbaar feit?

#### Jeugdreclassering helpt

Als jongeren tussen de twaalf en achttien jaar een strafbaar feit plegen, krijgen ze te maken met medewerkers van de afdeling Jeugdreclassering. De Jeugdreclassering wordt ingeschakeld in opdracht van de Raad voor de Kinderbescherming, na uitspraak van de officier van justitie of de kinderrechter. De medewerkers hebben maar één doel: zorgen dat deze jongeren niet meer met de politie of justitie in aanraking komen.

### Uitspraak kinderrechter? Jeugdbescherming voert uit

De kinderrechter kan een kindbeschermingsmaatregel opleggen. Dit gebeurt als ouders niet meer in staat zijn hun kind goed en veilig op te laten groeien of als een jongere problemen heeft. Er zijn twee mogelijkheden: de ondertoezichtstelling en de voogdijmaatregel. De afdeling Jeugdbescherming voert deze maatregelen uit. Ouders zijn verplicht om mee te werken.

### Problemen als kind? Kindertelefoon helpt gratis

Kinderen en jongeren met problemen, kunnen gratis bellen of chatten met de Kindertelefoon. De Kindertelefoon biedt een luisterend oor, advies en ondersteuning. In Flevoland is de Kindertelefoon samen met Bureau Jeugdzorg Amsterdam georganiseerd.

### Kind in de knel? Advies- en Meldpunt Kindermishandeling

Iedereen die vermoedt dat een kind mishandeld, verwaarloosd of seksueel misbruikt wordt, kan hierover contact opnemen met de Centrale (Aan)melding van Bureau Jeugdzorg Flevoland. Als er (mogelijk) sprake is van grote zorgen met betrekking tot de veiligheid van een kind of kinderen en ouders zijn niet in staat of bereid om hulp te aanvaarden, onderzoekt de afdeling Advies- en Meldpunt Kindermishandeling (AMK) de situatie van het kind of de kinderen.



2010 was een druk jaar voor Bureau Jeugdzorg Flevoland. Veel cliënten, veel trajecten en veel aandacht voor de kwaliteit van het werk. Hier ziet u de tien highlights.



### Eén voordeur

1 september 2010 was een belangrijke datum voor Bureau Jeugdzorg Flevoland: op die dag zijn de deuren geopend van één centrale aanmelding. Hiermee is het aanmelden voor cliënten en ketenpartners een stuk makkelijker. De Centrale (Aan)melding is er voor professionals en particulieren die zich zorgen maken om een kind, maar ook voor crisissituaties en de uitvoering van straatverboden, politiemeldingen en aanpak 12- delictplegers. Achter de schermen zijn hiervoor twee afdelingen samengegaan: de aanmeldingsdienst van de afdeling Toegang van Bureau Jeugdzorg Flevoland en de advies-, consult- en meldfunctie van het Advies- en Meldpunt Kindermishandeling. Vanaf 1 januari 2011 kan het publiek gebruik maken van een centraal telefoonnummer: 088 222 05 00. De Centrale (Aan)melding is tijdens kantooruren bereikbaar. De bereikbaarheidsdienst van Bureau Jeugdzorg Flevoland is beschikbaar voor crisissituaties in de avond- en weekenduren.

### "De samenwerking verloopt super"

"Waarom ik bij de Centrale (Aan)melding werk? Ik geloof in dit concept, het is goed voor de cliënt. Ik merk dat we steeds meer één aanmeldteam worden. Daar is intern hard aan getrokken. De samenwerking in het team verloopt super. Iedereen is enthousiast. De Centrale (Aan)melding heeft veel voordelen voor ketenpartners: we zijn beter bereikbaar, de lijnen zijn korter waardoor er beter kan worden afgestemd en samengewerkt."

*Joke van 't Veer, medewerker Centrale (Aan)melding*



### "Het is een kick als het lukt"

"De nieuwe werkwijze van de aanmelding staat mij erg aan. Vanuit de afdeling Toegang zijn we gewend dat ouders en jongeren zich vrijwillig melden. Nu leggen wij ook contact met ouders en kinderen die niet op onze bemoeienis zitten te wachten. Dit vraagt om een andere aanpak. Het is een kick als het lukt om ouders richting hulpverlening te krijgen terwijl zij eerst veel weerstand hadden. Het werken binnen de Centrale (Aan)melding is erg leuk en afwisselend. Het vraagt wel om continu afstemmen. Voordeel? Als er nu zorgen gemeld worden, is het mogelijk om direct met ouders in gesprek te gaan en de zorgen te bespreken. Voorheen kwamen ze op de wachtlijst bij het Advies- en Meldpunt Kindermishandeling. De stap naar zorg gaat nu veel sneller en dat is voor iedereen positief."

*Natascha van Ballegooij, medewerker Centrale (Aan)melding*



**2**

### **Pilot gezinsmanagement van start**

Hoe kunnen we uithuisplaatsing voorkomen? Bureau Jeugdzorg Flevoland is in 2010 gestart met het onderzoeken van de mogelijkheid van gezinsmanagement als kernactiviteit. Bureau Jeugdzorg Flevoland beschikt over de benodigde expertise om dit specialisme te leveren. Hiermee komen we tegemoet aan de wens van zowel de verschillende Flevolandse gemeenten als van veel ouders en jeugdigen. Uitgangspunt bij gezinsmanagement is: één kind, één gezin, één plan. En de doelen? Sneller opheffen van de ontwikkelingsbedreiging, langdurig verbeteren van de opvoedingssituatie en een gedwongen kader voorkomen bij gezinnen met multiproblematiek. Februari 2011 is de pilot van start gegaan.

**3**

### **Best practice: Crossover**

Mooie opsteker: het project Crossover van Bureau Jeugdzorg Flevoland is in 2010 door het ministerie van Binnenlandse Zaken uitgeroepen tot best practice. Het project leidt aantoonbaar tot minder administratieve lasten voor de professionals in de jeugdzorg. Bij Crossover wordt gewerkt met gezinscoaches voor gezinnen waarbij sprake is van problematiek op meerdere leefgebieden. De gezinscoaches zijn in dienst van de Stichting Maatschappelijke Dienstverlening Flevoland maar gedetacheerd bij Bureau Jeugdzorg Flevoland. Zo heeft de gezinscoach direct toegang tot het indicatieproces en kunnen de indicaties meteen in orde worden gemaakt. In 2010 is ook in Dronten gestart.

**4**

### **Hangjongeren in Almere**

Begin 2010 was er veel aandacht in de media voor een groep hangjongeren in Almere Haven. Bureau Jeugdzorg Flevoland is meteen met ketenpartners om de tafel geschoven om afspraken te maken over deze zogenoemde ITB-Harde Kern trajecten. Dit zijn trajecten waarbij jongeren die al vaker in aanraking zijn geweest met justitie extra begeleiding krijgen. Achter de schermen heeft dit geleid tot een nieuw stroomschema met daarin ook de taken en rollen van de verschillende betrokkenen. Dit schema is vastgesteld in het Arrondissementaal Justitieel Beraad. De jeugdreclasserders van Bureau Jeugdzorg Flevoland blijven hard werken om deze jongeren een laatste kans te bieden, hun leven op de rit te krijgen en vooral te voorkomen dat ze opnieuw in de fout gaan.

**5**

### **Lastig: ex-partners**

In 2010 viel op dat er steeds meer kinderen een ondertoezichtstelling krijgen omdat hun gescheiden ouders problemen hebben met elkaar en met de omgangsregeling. Vanuit de Jeugdbescherming is hier extra aandacht aan besteed. Een interne werkgroep heeft advies gegeven en we zijn gestart met het inzetten van een mediator. Vooral dit laatste blijkt effectief.



6

### Eén loket in Dronten

Eind 2010 is in Dronten een pilot gestart met één loket voor alle jongeren die zorg nodig hebben, zowel geïndiceerde als niet-geïndiceerde onderwijszorg en jeugdhulpverlening. Tot die tijd moesten jongeren hiervoor naar verschillende plekken in Dronten. Met de pilot hopen we het cliënten niet alleen makkelijker te maken, we kunnen hiermee ook integrale zorg bieden. Bureau Jeugdzorg Flevoland werkt op dit punt samen met WSNS Dronten primair onderwijs, GGD Flevoland, MDF, MEE IJsseloevers, CIZ en Traverse.

7

### Weg met jargon

"De afdeling Jeugdreclassering heeft een divers en dynamisch team dat handelt vanuit het belang van cliënten." Dit was de uitkomst van het bezoek dat de Inspectie Jeugdzorg medio 2010 bracht aan Bureau Jeugdzorg Flevoland. De inspecteurs liepen een dag mee met jeugdreclasserders. Ze wilden nagaan of de jeugdreclasserders aansluiten bij de jongeren en handelen vanuit cliëntperspectief. De inspecteurs waren tevreden maar hadden nog wel leerpuntje: stop met vakjargon.

8

### Nog meer inspectiebezoek

De Inspectie Jeugdzorg heeft najaar 2010 onderzoek gedaan naar de effectiviteit van de advies- en consultfunctie van het Advies- en Meldpunt Kinder mishandeling. De rapportage is nog niet klaar, maar de eerste resultaten zijn positief. Uit een steekproef blijkt dat vijftien van de zestien contactnemers naar tevredenheid is geadviseerd.

9

### Ook wethouders lopen stage

In 2010 hebben vijf nieuwe wethouders die jeugd in hun portefeuille hebben, een korte stage gelopen bij Bureau Jeugdzorg Flevoland. Ze werden ingewijd in de jeugdzorg en Bureau Jeugdzorg Flevoland greep meteen de gelegenheid om te investeren in het opbouwen van een goede relatie met de wethouders. De wisselwerking tussen de medewerkers en wethouders was plezierig en zinvol, constateerden beide partijen na afloop. De wethouders hebben met veel inzet meegedacht over casuïstiek en ontdekten dat jongeren en gezinnen 'hier niet voor hun zweetvoeten zitten', zoals een van onze medewerkers dat formuleert.

7

10

### Nazorg helpt

Tijdelijk vast gezeten? Sinds maart 2010 biedt Bureau Jeugdzorg Flevoland jongeren een intensief nazorgtraject. Dan doen we op verzoek van de Raad voor de Kinderbescherming of de kinderrechter. De intensieve nazorg is speciaal voor jongeren tussen de 12 en 23 jaar die tijdelijk vast hebben gezeten in een (straf)jeugdinstelling. Daarnaast zetten we het traject in bij uit huis geplaatste jongeren, waarbij crimineel gedrag (mede) een rol heeft gespeeld bij de uithuisplaatsing.

## "Jeugdzorg is het vangnet voor jongeren"

"Zet jullie goede werk voort, ik ben er van onder de indruk. Tijdens het werkbezoek viel me op hoe enthousiast en weloverwogen de medewerkers hun beleidsvelden onder de aandacht brengen. Erg bewogen en to the point. Ik vond het ook interessant om te horen hoe de Raad van de Kinderbescherming haar werkzaamheden invult. Er gaat komende jaren veel veranderen. Het kabinet heeft besloten dat de jeugdzorg naar de gemeenten komt en ik zie dat als een uitdaging. Stedelijk kunnen wij zaken goed invullen mits de gelden van het Rijk toereikend blijven. Wij zullen de samenwerking ondersteunen met de andere gemeenten in Flevoland voor zaken die voor kleinere gemeenten niet in te vullen zijn. Bureau Jeugdzorg Flevoland kan de rol vervullen van informatieverstrekker en van uitvoerder, in samenhang met andere instanties. Samenwerking is het motto: eerst op lokaal niveau, dan bij grote zaken op provinciaal niveau. Zonder jeugdzorg is er geen vangnet voor kwetsbare jongeren!"

*Meta Jacobs, wethouder gemeente Lelystad*





**Meer aanmeldingen en minder lange wachtlijsten? In dit hoofdstuk ziet u alle cijfers van Bureau Jeugdzorg Flevoland op een rij.**

### Meer aanmeldingen

In 2010 is het aantal aanmeldingen gestegen, met 30% procent. Er lijkt inmiddels sprake van stabilisering. De wachttijd en doorlooptijd zijn in 2010 afgenomen. De doelstelling is gehaald: negentig procent van de mensen die zich aanmelden krijgt binnen vier weken een eerste gesprek. Het is ook gelukt om voor tachtig procent van de aanmeldingen binnen zes weken na het eerste gesprek een indicatie te regelen.

	Totaal Toegang 2009	Totaal Toegang 2010
Aantal aanmeldingen excl. informatie en advies	1178	1678
Aantal informatie en advies aanvragen	3102	3576
Aantal casemanagement zaken jhv 31/12/2010	1449	1392

### Jeugdreclassering helpt snel

Snel jongeren helpen! Dat is het motto bij Jeugdreclassering. In 2010 is het gelukt om alle kennismakingen en eerste contacten binnen vijf werkdagen te laten plaatsvinden. Nog een mooi resultaat: in ruim negentig procent van de gevallen is het gelukt om de plannen van aanpak binnen zes weken af te ronden. Er is echter geen reden om tevreden achterover te leunen. De medewerkers van Jeugdreclassering zijn en blijven alert om hun werkprocessen efficiënt in te richten.

	Totaal JR 2009	Totaal JR 2010
Totaal aantal maatregelen	346	342
Aantal maatregelen regulier	311	314
Aantal maatregelen ITB Harde Kern	13	11
Aantal maatregelen ITB Criem	22	17

## Jeugdbescherming efficiënter

In 2010 is de Jeugdbescherming aan de slag gegaan met 675 maatregelen, iets minder dan in 2009. Het aantal voorlopige ondertoezichtstellingen lag hoger, gemiddeld 20 tot 25 per maand. Dit heeft echter niet geleid tot langere wachttijden, dankzij de Deltamethodiek. In cijfers: binnen vijf werkdagen ontving de cliënt in 2010 een uitnodiging voor een eerste gesprek. Het eerste plan van aanpak werd in 95 procent van de casussen binnen de vereiste zes weken vastgesteld.

	Totaal JB 2009	Totaal JB 2010
Totaal aantal maatregelen	703	675
Aantal maatregelen VOTS	15	20
Aantal maatregelen OTS	574	518
Aantal maatregelen voorgedij	129	137

### Wat is de Deltamethode?

Bureau Jeugdzorg Flevoland werkt sinds enkele jaren met de Deltamethode. In deze methode staan efficiency en effectiviteit centraal. Er wordt samen met de ouders/opvoeders en de jeugdige een plan van aanpak opgesteld. Het accent ligt daarbij op de ontwikkeling van de jeugdige. Samen met de jeugdige en ouders/opvoeders wordt besproken wat de jeugdige nodig heeft en hoe dit kan worden geregeld.

## Minder meldingen AMK

In 2010 heeft het Advies- en Meldpunt Kindermishandeling (AMK) 533 meldingen gekregen, een daling van tien procent. De reden van deze onverwachte daling – die met name in het tweede deel van 2010 plaatsvond – is niet gevonden. In 2010 zijn er 589 onderzoeken afgerond. Het tempo is dit jaar omhoog gegaan: gemiddeld telt een onderzoek nu 103 dagen. In 2009 was het nog 115 dagen.

	Totaal AMK 2009	Totaal AMK 2010
Totaal aantal contacten	1896	1597
Aantal adviezen	1014	837
Aantal consulten	289	227
Aantal meldingen	593	533



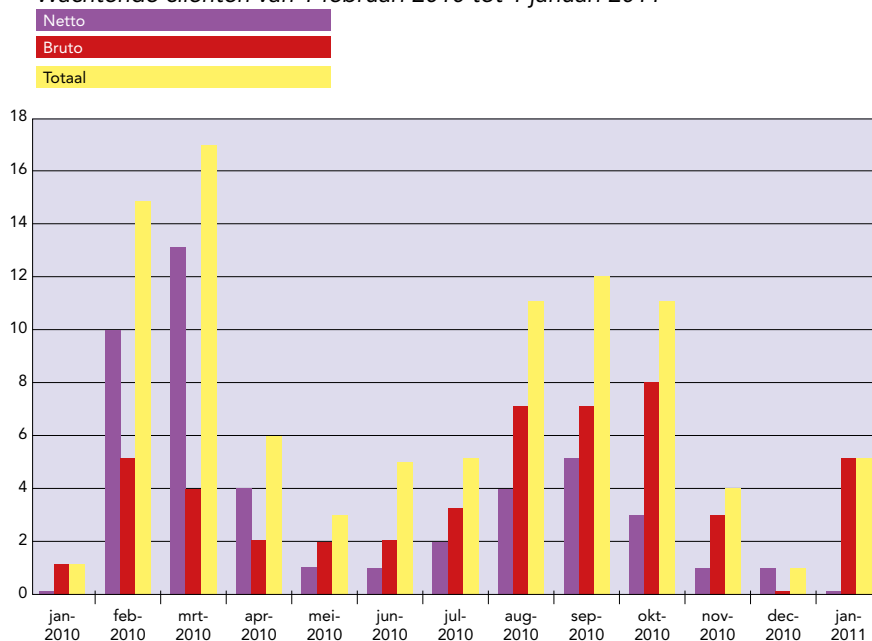
## Kindertelefoon loopt storm

In 2010 is de landelijke Kindertelefoon 380.904 keer gebeld (2009: 298.537) en is er 146.948 keer met de Kindertelefoon gechat (2009: 115.271). Er zijn in 2010 157.744 serieuze gesprekken gevoerd, waarvan 97.624 via de telefoon en 60.120 via de chat.

## Wachlijsten korter

Bureau Jeugdzorg Flevoland heeft in 2010 de wachtlijst gelukkig kort kunnen houden door de regie op de wachtlijsten en de goede samenwerking met de zorgaanbieders. Het aantal cliënten dat langer dan negen weken moest wachten op hulp, is zeer laag gebleven. Zowel op 1 januari 2010 als op 1 januari 2011 ontvingen alle cliënten binnen negen weken een vorm van zorg. In januari 2010 was voor één cliënt extra zorg wenselijk en in januari 2011 was dit voor vijf cliënten het geval. Overigens staan de wachtenden nooit in de kou. Als de nood hoog is, wordt altijd een 'second best' oplossing of een overbrugging geboden, dus een tijdelijke vorm van zorg.

Wachtende cliënten van 1 februari 2010 tot 1 januari 2011



Sinds juni 2010 kunnen cliënten die ambulante zorg thuis gevraagd hebben binnen drie à vier weken geholpen worden. Aandachtspunt blijft de zelfstandigheidstraining: het aantal jongeren dat deze vorm van zorg nodig heeft, moet soms nog te lang wachten.

Netto = geen enkele vorm van zorg

Bruto = wel zorg maar niet alle zorg conform indicatie





## Niet tevreden?

De medewerkers van Bureau Jeugdzorg Flevoland doen hun uiterste best om kinderen en hun ouders goed te helpen. Soms voelt een cliënt zich niet correct behandeld. Als een cliënt geen gehoor krijgt bij de betreffende medewerker en teammanager, kan een klacht worden ingediend. In 2010 zijn negentien klachten bij de klachtencommissie binnengekomen. Eén klacht lag er nog uit 2009. Van de twintig klachten zijn er zeventien in 2010 afgehandeld. De rest wordt in 2011 afgehandeld. De klachtencommissie van Bureau Jeugdzorg Flevoland is onafhankelijk. De leden van deze commissie hebben geen formele banden met Bureau Jeugdzorg Flevoland.

### Wat is er met de klachten in 2010 gedaan?

Klacht niet ontvankelijk verklaard en doorgezonden voor bemiddeling:	1
Klacht niet ontvankelijk verklaard en geen mogelijkheid voor bemiddeling:	2
Klacht deels niet ontvankelijk verklaard en doorgezonden voor bemiddeling, deels doorgezonden naar de bezwaarcommissie:	0
Klacht doorgezonden naar de bezwaarcommissie:	0
Klacht doorgezonden door klachtencommissie voor bemiddeling:	4
Klacht retour ontvangen van manager omdat bemiddeling niet mogelijk was, behandeld in een hoorzitting:	5
Klacht retour ontvangen van manager of cliënt(en), omdat bemiddeling niet was geslaagd. Hierna behandeld in een hoorzitting:	1 (uit 2009)
Klacht welke na ontvangst bij de klachtencommissie gelijk is ingepland voor behandeling in een hoorzitting:	4
Nog in behandeling in 2011: Eén van deze drie klachten is in 2010 in een hoorzitting behandeld. De beslissing van de klachtencommissie is eind 2010 verzonden. De reactie van de directeur/ bestuurder is begin 2011 verzonden. De andere twee klachten zijn door de klachtencommissie doorgezonden voor bemiddeling.	3

## Bezwaar!

Er zijn in 2010 zestien bezwaarschriften ingediend bij de bezwaarcommissie indicatiebesluiten van Bureau Jeugdzorg Flevoland. Wat is hiermee gedaan?

Bezwaar is niet ontvankelijk verklaard: 8

Bezwaar is gedeeltelijk gegrond verklaard: 1

Bezwaar is door bemiddeling opgelost: 5

Bezwaren ingetrokken door cliënt: 2

In 2010 zijn nog vier bezwaren uit 2009 behandeld. Hiervan zijn drie bezwaren dankzij bemiddeling opgelost, één bezwaar is in eerste instantie pro forma ingediend, er is echter nooit een definitief bezwaar ingediend. Dit pro forma bezwaar is afgesloten zonder uitspraak. Er heeft in 2010 één hoorzitting plaatsgevonden.



Als het beter kan, doen we dat ook. Dat is de insteek van medewerkers van Bureau Jeugdzorg Flevoland. In 2010 stonden efficiency én samenwerking hoog op het lijstje.

### 100% match

In de Zorg Advies Teams werken zorgverleners in en om het voortgezet onderwijs nauw samen. Maar werkt dat ook? In 2010 zijn in Almere hierover concrete en vooral ook meetbare afspraken gemaakt. De school telt het aantal adviezen per jaar waarbij het Zorg Advies Team de inzet van Bureau Jeugdzorg wenselijk vond. Bureau Jeugdzorg Flevoland checkt of een leerling daadwerkelijk contact heeft gehad met de spilfunctionaris. Het streven is dat er in 2014 een 100% match wordt bereikt.

### Veelplegers in de tang

In één jaar het gedrag veranderen van veelplegers. Dat is in het kort de Gedragsbeïnvloedende Maatregel (GBM). In 2010 bleek deze maatregel goed te werken in Flevoland. Bureau Jeugdzorg Flevoland heeft daarom meegewerkt aan het opstellen van een handreiking die de landelijke richtlijn vormt voor het uitvoeren van deze maatregel.

### Exit foute vrienden

Er zijn jongeren die nog niet vervolgd zijn maar wel neigen tot crimineel gedrag. In 2010 heeft Bureau Jeugdzorg Flevoland, samen met Nieuw Veldzicht, het project Hulp op maat ontwikkeld. Het gaat om een korte intensieve vorm van begeleiding, gericht op het versterken van vaardigheden als 'je kunnen weren tegen verkeerde vrienden'. Januari 2011 is dit preventieve project van start gegaan. Wordt vervolgd.

### Dan wordt het gesloten jeugdzorg

In 2010 verliep het plaatsen van jongeren in gesloten jeugdzorg goed. Dit gebeurt via de Plaatsingscommissie Oost. Eén van de succesfactoren is dat Bureau Jeugdzorg Flevoland gebruik maakt van vaste aanbieders van gesloten jeugdzorg. Iets minder positief zijn we over de beschikbaarheid van externe deskundigen in spoedeisende situaties. Volgens de wet is er een instemmingverklaring nodig van een GZ geregistreerde psycholoog bij het aanvragen van een machtiging gesloten jeugdzorg voor een jongere bij de kinderrechter.

Bureau Jeugdzorg Flevoland is blij met de pool van externe deskundigen, maar in spoedgevallen lukt het niet altijd om snel een psycholoog te vinden.

### Risicotaxatie in orde

Is risicotaxatie mensenwerk? Natuurlijk, maar bij Bureau Jeugdzorg Flevoland hangt het niet af van wie de taxatie doet. In 2010 hebben de gedragsdeskundigen een uniforme werkwijze afgesproken voor het gebruik van risicotaxatie instrumenten. Dat geldt bijvoorbeeld voor het instrument STEP (Standaard Taxatie Ernst Problematiek) waarbij we aan het eind van een zorgtraject toetsen of de doelen uit het indicatiebesluit zijn behaald. Ook de Jeugdbescherming heeft in 2010 STEP geïntroduceerd en geïmplementeerd. Het aandraagen van zaken (einde ondertoezichtstelling, machtiging uithuisplaatsing niet verlengen, thuisplaatsing) voor toetsing door de Raad voor de Kinderbescherming verloopt goed. Het streven van de Raad voor de Kinderbescherming is om binnen een week te toetsen en meestal lukt dit ook.

### Dit is een doorbraak

Gedurende heel 2010 zijn er Doorbraakbijeenkomsten georganiseerd om de werkwijze te verbeteren. Dat ging om kleine en grote ingrepen. Zo is bij het AMK de aankondigingsbrief aangepast waardoor een onderzoek sneller gestart kan worden. Verder legt het AMK verkregen informatie nu direct aan informant voor en is er een continuïteitsplan ontwikkeld. In alle AMK onderzoeken wordt gewerkt met een tijdpad. Elke drie weken wordt tijdens het werkoverleg met de inhoudelijk manager de voortgang bekeken en afspraken gemaakt welke activiteiten de komende drie weken worden uitgevoerd. Verder is Bureau Jeugdzorg Flevoland eind 2010 ook concreet gestart met verbeteringen om bij de Toegang het indicatietraject te verkorten via de Doorbraakmethode. De Jeugdbescherming gebruikt de Doorbraakmethode bij het verbeteren van de doorlooptijden, het vormgeven van het Multi Disciplinair Overleg, het voeren van risicomangement en het vermijden van bureaucratie.

### Project: Verkort indiceren

Eind 2010 is gestart met het project Verkort indiceren. Met dit project willen we drie vliegen in één klap slaan: zo effectief mogelijk indiceren, bezuinigingen opvangen en tijd creëren voor gezinsmanagement. Begin 2011 zijn de eerste resultaten bekend.

### Kwestie van kwaliteit

De doorlooptijden van het AMK zijn sterk verbeterd en tegelijk is gewerkt aan het verhogen van de kwaliteit. Zo zijn de formuleringen in rapportages verbeterd. Het format voor raadsonderzoek heeft eveneens een metamorfose ondergaan waardoor de kwaliteit van de verzoeken aan de Raad voor de Kinderbescherming sterk is toegenomen. Alle verzoeken tot raadsonderzoek passeren het casusoverleg Beter Beschermd. Een verbeterpunt is het werktempo: het is helaas niet gelukt om in alle zaken de termijnen te halen.



## Samen signaleren

Alle cliënten met casemanagement-plus zaken en zaken waarbij sprake is van meer-  
voudige problematiek worden sinds 2009 door Bureau Jeugdzorg Flevoland in  
ESAR gemeld. ESAR is het Flevolandse elektronisch signaleringssysteem. Na mel-  
ding door Bureau Jeugdzorg Flevoland ontstaat vaak een match. Dit ligt voor de  
hand omdat Bureau Jeugdzorg in beeld komt als er sprake is van complexe proble-  
matiek. We merken dat het melden en reageren op signalen van andere melders  
in ESAR vrijwel geen effect heeft op de werkzaamheden van de casemanagers. In  
verreweg de meeste gevallen was al contact met de melder. ESAR is aangesloten  
op de landelijke verwijsindex. Hierdoor blijven cliënten altijd in beeld, ook als ze  
verhuizen naar een andere provincie.

## Kindermishandeling samen aanpakken

In de provincie Flevoland willen we kindermishandeling goed aanpakken. Alle be-  
trokken organisaties werken daarvoor samen in RAAK: Reflectie- en Actiegroep  
Aanpak Kindermishandeling. In 2010 hebben we met alle ketenpartners in de hele  
provincie heldere afspraken gemaakt over wanneer, wie, wat en hoe wordt ge-  
handeld bij zorgen rond kinderen. Denk daarbij aan politiemeldingen, maar ook  
aan de samenwerking tussen eerste en tweedelijns hulpverleners. In 2011 zal cen-  
trumgemeente Almere haar schouders zetten onder een nieuw convenant Huiselijk  
Geweld en Kindermishandeling.

## En de Centra voor Jeugd en Gezin?

De afspraken met de netwerkpartners binnen het CJG in Almere zijn verder ver-  
sterkt. Er zijn afspraken gemaakt met het Steunpunt Huiselijk Geweld, het speciaal  
basisonderwijs, het primair onderwijs en het voortgezet onderwijs. Daarnaast heeft  
Bureau Jeugdzorg Flevoland bijgedragen aan de oprichting van een Zorg Advies  
Team 0-4 jaar, dat in 2011 van start gaat. De samenwerking binnen de Centra voor  
Jeugd en Gezin in Lelystad, Dronten, Noordoostpolder en Urk is geoptimaliseerd.  
Netwerkpartners binnen de Centra kunnen aanschuiven bij de casuïstiekbespreking  
van Bureau Jeugdzorg Flevoland. Bureau Jeugdzorg Flevoland doet mee in het  
Integrale Vroeghulp overleg in Almere, Lelystad en de Noordoostpolder. Dat heeft  
over de hele provincie tot nieuwe aanmeldingen geleid.

## Conferentie: Veiligheid in de keten

Op 15 april organiseerde Bureau Jeugdzorg Flevoland de provinciale conferentie  
Veiligheid in de keten. Het doel was helder: er samen voor zorgen dat jeugdigen  
in Flevoland zich zo veilig mogelijk kunnen ontwikkelen. De 93 deelnemers, al-  
lemaal actief in de jeugdzorgketen, hebben concrete en constructieve afspraken  
gemaakt om de samenwerking te verbeteren. De verzamelde verbeterideeën  
worden zo veel mogelijk gebruikt binnen de eigen organisaties. De conferentie is  
georganiseerd in samenwerking met de Raad voor de Kinderbescherming, Nieuw  
Veldzicht, Vitree en Triade Boschhuis.





## **Samen in Flevoland**

Flevolandse jeugdzorgorganisaties werken prima met elkaar samen. Dat bleek tijdens de Week van de Jeugdzorg in 2010 waarin schouder aan schouder is opgetrokken. De goede verhoudingen blijken ook uit het feit dat in 2010 ruim zeventig stageplekken beschikbaar zijn gesteld bij Bureau Jeugdzorg Flevoland, de jeugdzorgaanbieders en de Raad voor de Kinderbescherming. Binnen Bureau Jeugdzorg Flevoland waren er stageplekken beschikbaar bij bijna alle afdelingen. Gedeputeerde Marc Witteman kwam een kijkje nemen in de keuken van Toegang Lelystad.

## **Overleg met politie**

Bureau Jeugdzorg Flevoland vindt het belangrijk om regelmatig af te stemmen met de jeugdagenten in Flevoland. In 2010 zijn we om de tafel geschoven met de politie, afdeling Zeden Noord. Zij hebben de medewerkers van Bureau Jeugdzorg Flevoland geïnformeerd over hun werkzaamheden en vice versa. Er zijn concrete samenwerkingsafspraken gemaakt. Eén van de afspraken is dat Bureau Jeugdzorg Flevoland de zedenpolitie in 2011 uitnodigt voor een gesprek over ons beleid bij een relatie tussen een minderjarige en een meerderjarige. Verder staat in 2011 een vervolgoverleg met de jeugdagenten van Flevoland op de rol.

## **Nog meer samenwerkingsafspraken**

Tussen Bureau Jeugdzorg Flevoland en de Flevolandse zorgaanbieders zijn in 2010 goede samenwerkingsafspraken gemaakt en vastgelegd in het samenwerkingsprotocol. In 2010 is het protocol aangescherpt en door alle partijen nageleefd. Afspraak is dat we gezamenlijk cliënttrajecten bevorderen om de doorstroom te verbeteren en kinderen passende zorg te bieden. Dit heeft in 2010 nog niet tot concrete trajecthulpverlening geleid, maar dat zal in 2011 beslist gebeuren.

## **Crisis & kwaliteit**

Bureau Jeugdzorg Flevoland plaatst geen jongeren met een crisishulpvraag in instellingen die niet voldoen aan de eisen van de Wet op de jeugdzorg en die niet voldoen aan de afspraken zoals vastgelegd in het protocol Nieuwe Zorgaanbieders. Bureau Jeugdzorg Flevoland ziet erop toe dat ook de zorgaanbieders zich hier aan houden. Als een jongere specialistische zorg nodig heeft, kan de zorgaanbieder dit middels onderaannemerschap organiseren. Bureau Jeugdzorg Flevoland informeert vooraf de provincie over dergelijke plaatsingen.

## **Huisarts meldt nauwelijks**

In 2010 is een schriftelijk onderzoek uitgezet onder huisartsen in Flevoland omdat er vanuit deze beroepsgroep relatief weinig kindermishandeling gemeld wordt bij Bureau Jeugdzorg Flevoland. Helaas is er nauwelijks respons gekomen. Dit vraagt van ons nog een nadere investering.

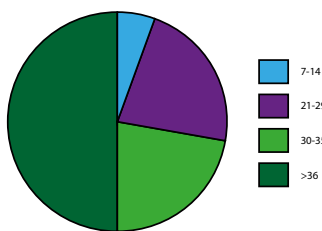


In 2010 hebben 247 professionals van Bureau Jeugdzorg Flevoland ouders en hun kinderen geholpen.

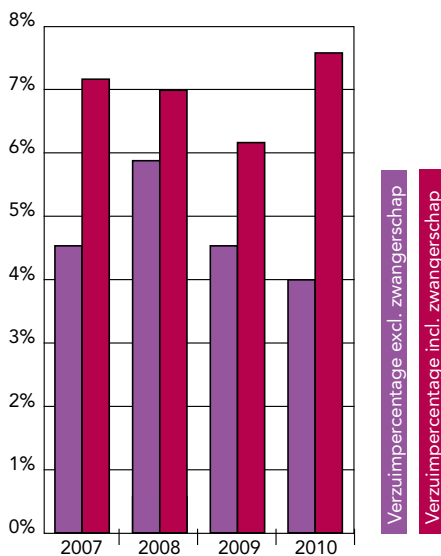
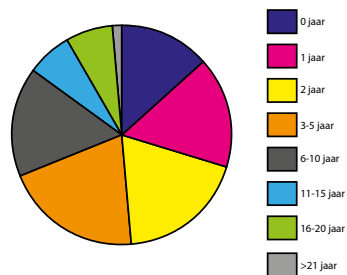
### Wie doen het werk?

In 2010 werkten er 247 mensen bij Bureau Jeugdzorg Flevoland, één minder dan in 2009. 86,5 procent is vrouw, de gemiddelde leeftijd is 38,5 jaar. Alle medewerkers hebben een verklaring omtrent gedrag aangeleverd. Er zijn organisatiebreed 21 vacatures ingevuld. De interne mobiliteit was in 2010 groter dan in andere jaren. Medewerkers zijn doorgestroomd naar andere afdelingen en naar de nieuwe Centrale (Aan)melding. In 2010 was het verloop gemiddeld 10,8 procent (14,6 procent in 2009). Meeste continuïteit is te zien bij de afdeling Toegang Zuid. Hier was het verloop in 2010 minder dan vijf procent.

Medewerkers: aantal uren per week



Medewerkers: aantal jaren in dienst



## **Minder ziek, meer in beweging**

Het ziekteverzuim is in 2010 opnieuw gedaald, van 4,3 naar 3,9 procent. De extra aandacht voor verzuimbegeleiding begint zijn vruchten af te werpen! Bij verzuimbegeleiding van medewerkers wordt gekeken naar wat een medewerker nog wel kan en wat we kunnen doen om verdere uitval te voorkomen. We kijken ook naar slimme oplossingen, bijvoorbeeld te werken. Preventie blijft belangrijk en daarom is ook in 2010 weer een gezondheidsweek georganiseerd. Tijdens deze week zijn er verschillende aansprekende en laagdrempelige activiteiten georganiseerd die medewerkers stimuleren tot bewegen en ander gezond gedrag. Drie teams hebben meegedaan aan de Zorgmarathon in Papendal.

## **Blijven leren**

Het opleidingsplan is de basis voor opleidingen en cursussen van medewerkers. Startende medewerkers van het

Advies- en Meldpunt Kindermishandeling, Jeugdbescherming, Jeugdreclassering en Toegang volgen altijd een functiescholing conform dit opleidingsplan. Daarnaast zijn in 2010 organisatiebreed trainingen gegeven rondom het organiseren van werk, motiverende gesprekstechnieken en trainingen in het kader van POP-afspraken. In 2010 zijn ook enkele nieuwe trainingen aangeboden, zoals de training over het signaleren en bespreekbaar maken van verslavende middelen en een training rondom Cultureel Sensitief Werken. In 2010 zijn voor het eerst trainingen geëvalueerd om zicht te krijgen op de kwaliteit. De meeste trainingen zijn positief beoordeeld. Op basis van de evaluatie is het opleidingsplan aangepast.

## **Stagiairs zijn welkom**

In 2010 zijn de banden met enkele scholen voor hoger beroepsonderwijs verstevigd, met name met Hogeschool Windesheim die nu ook in Flevoland zit. Vijf stagiairs zijn gestart bij de afdelingen Jeugdbescherming, Toegang,

Jeugdreclassering en het Centraal Bureau. Voor het schooljaar 2010/2011 zijn zes nieuwe hbo-stagiairs geplaatst. Twee hbo-studenten hebben hun afstudeeronderzoek bij Bureau Jeugdzorg Flevoland gedaan.

Laatste nieuws: Bureau Jeugdzorg Flevoland heeft beleid gemaakt voor snuffelstages: korte bijeenkomsten voor groepen mbo- en hbo-studenten die een globaal beeld willen krijgen van Bureau Jeugdzorg Flevoland.

## **Raad van Toezicht**

Veel wisselingen dit jaar in de Raad van Toezicht. Halverwege het jaar zijn twee leden afgetreden. Begin 2011 zal een nieuw lid toetreden en wordt openbaar geworven voor twee nieuwe leden. De Raad van Toezicht bestaat uit de voorzitter en vier leden. Een van de leden is toegetreden op voordracht van de ondernemingsraad, een ander lid houdt specifiek contact met de cliëntenraad.





### Op de agenda

Good Governance is een belangrijk uitgangspunt voor de Raad van Toezicht. In 2010 stonden deze onderwerpen op de agenda:

- realisatie van de doelstellingen van de zorgorganisatie
- strategie en de risico's die zijn verbonden aan de activiteiten van de zorgorganisatie
- opzet en werking van de interne risicobeheersing- en controlesystemen
- financiële verslaglegging
- naleving van wet- en regelgeving
- maatschappelijke verantwoordelijkheid van een zorgonderneming.

De realisatie van de doelstellingen van de zorgorganisatie is in een specifieke visie- en strategiebijeenkomst met management en directie besproken. De Zorgbrede Governance Code wordt regelmatig geraadpleegd. De Raad heeft haar formele toezichthoudende functie adequaat vervuld en geëvalueerd, is goed geïnformeerd over de bedrijfsvoering, is betrokken geweest bij strategische ontwikkelingen en heeft het functioneren van de bestuurder beoordeeld. De Raad heeft in 2010 vijf maal vergaderd.

### Speerpunten 2010

De Raad van Toezicht is zich zeer bewust van haar maatschappelijke verantwoordelijkheid en heeft een paar speerpunten benoemd die hierbij nauw aansluiten, zoals risicoanalyse, kwaliteit van de zorg en continuïteitsbeleid. Deze punten zullen ook in 2011 de nodige aandacht vragen. De Raad volgt de interne rapportages over incidenten die zijn gemeld bij de Inspectie Jeugdzorg. Ook is men op de hoogte van interne audits over de kwaliteit van de zorg.

### Overleg

Een afvaardiging van de Raad van Toezicht sprak in 2010 twee keer met de ondernemingsraad. Ook is regelmatig overlegd met managers en andere sleutelfiguren binnen Bureau Jeugdzorg Flevoland.

#### Leden Raad van Toezicht 2010

- De heer J. van Gelder, voorzitter tot medio 2010
- Mevrouw J.D.M. Weekenborg, aandachtsgebied cliëntenraad.  
Eerste helft 2010 vice-voorzitter en voorzitter vanaf medio 2010
- De heer B. Fokkens, secretaris
- De heer W.K. Kleinhuis
- Mevrouw H.G. Glasbergen, op voordracht van de ondernemingsraad.  
Vertrokken medio 2010.

Er is een rooster van aftreden opgesteld.

## Nieuwe ondernemingsraad

In 2010 is er een nieuwe ondernemingsraad gekozen. De opkomst voor de verkiezingen was groot en de nieuw gekozen ondernemingsraad voelt zich sterk door het mandaat dat gegeven is. Speerpunten: monitoren van de werklust, voorkomen van bureaucratie, effectiviteit van besluitvorming en medewerkertevredenheid. De ondernemingsraad kijkt terug op een jaar van goede onderlinge samenwerking en samenwerking met de bestuurder.

## Clëntenraad

"Wij zijn onder de indruk van wat de cliëntenraad in 2010 heeft bereikt", aldus de voorzitter van de Raad van Toezicht bij haar jaarlijkse bezoek aan de cliëntenraad. In 2010 heeft de cliëntenraad flink aan de weg getimmerd. De cliëntenraad heeft nu bijvoorbeeld een eigen pagina op de website van Bureau Jeugdzorg Flevoland met een digitale ideeënbus en een nieuwsbrief. Begin 2010 is een informatiebijeenkomst georganiseerd voor aspirant-leden, naar aanleiding van het cliënttevredenheidsonderzoek. Dit heeft enkele nieuwe leden opgeleverd waardoor de cliëntenraad, zeker vergeleken met andere cliëntenraden, mag spreken van goede vertegenwoordiging. Voorzitter mevrouw E. Rubingh, één van de pioniers van de cliëntenraad, heeft na zes jaar de voorzittershamer overgedragen aan de heer P. Adriaanse.



## Clëntenraad zoekt leden

*Peter Adriaanse, voorzitter cliëntenraad Bureau Jeugdzorg Flevoland*

## Waarom bent u lid van de cliëntenraad?

"Ik ben lid omdat de cliëntenraad een onafhankelijk orgaan is dat kritisch kijkt naar wat Bureau Jeugdzorg Flevoland doet. De cliëntenraad zorgt ervoor dat Bureau Jeugdzorg nadenkt over de richting die ze op wil. Daarnaast brengt de cliëntenraad belangrijke zaken onder de aandacht van Bureau Jeugdzorg Flevoland, gevraagd en ongevraagd. Bijvoorbeeld de lange wachtlijsten een paar jaar terug. De samenwerking verloopt trouwens uitstekend."

## Wat vindt u belangrijk?

"Jongeren die achttien worden, vallen in een gat. Of tussen wal en schip, net hoe je 't bekijkt. Mogelijk gaat dat veranderen als de gemeenten het overnemen, maar dat is nog even ver weg. Een onpartijdig orgaan zoals de cliëntenraad kan straks wel de gemeenten ondersteunen en alert houden. Of wij dat zijn of dat iedere gemeente haar eigen cliëntenraad heeft, is daarbij niet belangrijk. Als het maar goed wordt geregeld."

## Wat zijn de plannen voor 2011?

"We hebben verschillende onderwerpen die we belangrijk vinden. Bijvoorbeeld: 18+ jongeren, gezinsmanagement en de overdracht van werkzaamheden naar de gemeenten. En we willen de cliëntenraad uitbreiden."

## Oproep?

"We zijn op zoek naar minstens één nieuw lid. Ik hoop dat mensen vanuit het veld ons daarbij kunnen helpen. Verder wil ik graag de nadruk leggen op het feit dat wij er niet zijn om Bureau Jeugdzorg Flevoland op de vingers te tikken of in een kwaad daglicht te stellen. Integendeel: wij willen graag meedenken zodat iedereen op het juiste moment de hulp krijgt die hij of zij nodig heeft."



**Bureau Jeugdzorg Flevoland heeft haar organisatie zo ingericht dat alle kinderen en jongeren tot 18 jaar bij ons terecht kunnen voor steun, bescherming en toezicht. Wat is er achter de schermen gedaan?**

### **We gaan voor kwaliteit**

Uitstekende dienstverlening en tevreden cliënten, dat is waar Bureau Jeugdzorg Flevoland het allemaal voor doet. In 2010 is gewerkt aan het ontwikkelen van een kwaliteitsmanagementsysteem. Er is een systeem voor documentbeheer en versiebeheer vastgelegd, de werkprocessen zijn opnieuw beschreven, er is een gedragscode vastgesteld en er zijn meerdere audits en onderzoeken gehouden. Dit blijft overigens een proces in ontwikkeling.

Tegelijkertijd was 2010 een jaar waarin parallel aan het vastleggen van werkprocessen deze al snel weer achterhaald werden. Bijvoorbeeld door het gaan werken met een Centraal (Aan)meldteam wijzigden de werkprocessen van zowel Advies- en Meldpunt Kindermishandeling als Toegang ingrijpend. Het is niet onwaarschijnlijk dat zich dit ook in het komende jaar opnieuw zal voordoen. Daarnaast is het de vraag in hoeverre de aangekondigde stelselwijziging invloed zal hebben op het geheel van taken, de procesinrichting en overige normen.

Voorbereiden op HKZ certificering draagt voor Bureau Jeugdzorg Flevoland aanzienlijke inspanning en kosten met zich mee. Tegelijkertijd moest Bureau Jeugdzorg Flevoland eind 2010 terug in menskracht vanwege bezuinigingsmaatregelen. Alle redenen om opnieuw te bezinnen hoe het een en ander zich goed met elkaar kan verhouden.

### **Zinvolle hulp?**

Heeft de hulp zin gehad? Om dit te achterhalen, zijn negen prestatie-indicatoren afgesproken door het Rijk, het Inter Provinciaal Overleg en Jeugdzorg Nederland. Het gaat om uitkomstindicatoren waarmee duidelijk wordt of de hulp nuttig was. Voor elk van de negen prestatie-indicatoren is landelijk afgesproken hoe ze gemeten worden en hoe deze data worden verzameld en geregistreerd. Ze zijn bovendien aangepast aan het nieuwe rapportageformat Beleidsinformatie dat door het Rijk, het IPO en de Jeugdzorg Nederland is vastgesteld. In 2010 hebben we al het mogelijke gedaan om een goede basis te leggen voor de prestatie-indicatoren. Zo zijn de Jeugdbescherming en Jeugdreclassering al overgegaan op invoering van de STEP en is de exit-vragenlijst klaar voor gebruik. Voor het daadwerkelijk implementeren van de prestatie-indicatoren is het nog iets te vroeg, daarvoor is eerst een

goede ICT ondersteuning nodig. Dit gebeurt stapsgewijs in 2011. Bureau Jeugdzorg Flevoland neemt deel aan het coördinatorenoverleg beleidsinformatie Landelijke Rapportageformat 2011 van Jeugdzorg Nederland.

### **Imago AMK kan beter**

In 2010 stond imagoverbetering van het Advies- en Meldpunt Kindermishandeling hoog op de agenda. Wat hebben we gedaan? Allereerst hebben we per gemeente aandachtsfunctionarissen ingezet. Verder hebben we bij ieder nieuw contact gecheckt: waren de afspraken helder, is het advies bruikbaar, en is de contactnemer tevreden?

### **Nieuwe naam**

De afdeling Preventie heeft een nieuwe naam gekregen: Voorlichting en Training. De afdeling houdt zich bezig met het optimaliseren van de aansluiting

met het ketenpartners en het verbeteren van de beeldvorming over Bureau Jeugdzorg. Dit gebeurt via voorlichting, het verbeteren van de contacten met externen en het organiseren van zowel interne als externe deskundigheidsbevordering.

### **Voorlichting werkt**

In 2010 heeft de afdeling Voorlichting en Training voorlichting gegeven aan het algemeen maatschappelijk werk, kinderdagverblijven, speciaal basisonderwijs en GGZ-teams over de werkwijze van het Advies- en Meldpunt Kindermishandeling. Daarnaast heeft de afdeling de diverse afdelingen van Bureau Jeugdzorg Flevoland voorzien van heldere en informatieve presentaties. Deze presentaties ondersteunen de medewerkers van Bureau Jeugdzorg Flevoland bij hun eigen voorlichtingsactiviteiten.



## Bureau wil meer kleur

Bureau Jeugdzorg Flevoland heeft een visiedocument ontwikkeld over intercultureel sensibilisatie binnen Bureau Jeugdzorg Flevoland. Elf medewerkers zijn gedurende drie dagen getraind in de methodiek Cultureel Sensitief Werken. In 2011 gaan zij een train-de-trainers sessie volgen, waarna alle medewerkers zullen kennismaken met Cultureel Sensitief Werken.

## Intervisie

Intervisie is belangrijk voor Bureau Jeugdzorg Flevoland. Daarmee kunnen medewerkers immers werkproblemen voorleggen aan collega's en samen zoeken naar oplossingen. Maar vinden medewerkers intervisie zelf ook belangrijk? In 2010 is een nulmeting gedaan. Aandachtspunten: de deelname aan intervisie op zich, de eigen verantwoordelijkheid voor een goed draaiende intervisiegroep en het verschil tussen werkbegeleiding en intervisie. In 2011 gaan we dit verbeteren.

## Dossiers moet je bewaren

Veel dossiers moeten tegenwoordig vijftien jaar worden bewaard. Om niet om te komen in de papieren, heeft Bureau Jeugdzorg Flevoland in 2010 alle afgesloten dossiers opgeslagen bij een gecertificeerd archiefbedrijf. En dat scheelt een hoop ruimte!

## Intern aandachtspunt

Natuurlijk willen we een soepele afstemming tussen Jeugdbescherming en Jeugd-reclassering als het gaat om samenloop maatregelen. In de praktijk is dat makkelijker gezegd dan gedaan. In 2010 hebben we een structuur bedacht om te komen tot betere overdrachten tussen Jeugdbescherming en Jeugd-reclassering. Of die echt werkt, zullen we in 2011 ontdekken.

## Jeugdzorg 2.0?

Bureau Jeugdzorg Flevoland heeft in 2010 de eerste stappen gezet op het gebied van social media. Tijdens een inspiratiesessie is nagedacht over hoe we social media kunnen integreren in de interne en externe communicatie. Dit heeft meteen geresulteerd in het gebruik van Yammer. In 2011 gaan we ons beraden op een visie hieromtrent. Ook op provinciaal niveau zijn er bewegingen om de Flevolandse jeugdzorg richting 2.0 te krijgen.

## Wat zijn wij zonder IJ?

Bureau Jeugdzorg Flevoland werkt met het computerprogramma IJ. Begin 2010 is een interessante aanvulling geïnstalleerd, waardoor de koppeling met de Gemeentelijke Basis Administratie een stuk beter is. Daarnaast zijn er nieuwe standaardbrieven, overzichten en verbeteringen in bestaande IJ-processen ingevoerd. Eind 2010 zijn de voorbereidingen gestart voor een grote programma-update. Begin 2011 zal die worden doorgevoerd.





### **Nieuwe telefoons**

In 2010 is de hele telefonie van Bureau Jeugdzorg Flevoland vernieuwd. De voordelen zijn groot. Medewerkers kunnen nu op iedere werkplek inloggen op een willekeurige telefoon. In Lelystad is de oude telefooncentrale vervangen door een digitale en ook Almere heeft nu een eigen digitale telefooncentrale. De centrales zijn gekoppeld en kunnen elkaars functie overnemen als het systeem onverhoeds uitvalt. In managementtermen: de bedrijfszekerheid en bereikbaarheid zijn vergroot. Verder zijn najaar 2010 de meeste abonnementen voor mobiele telefoons overgezet naar een andere provider met betere voorwaarden en vooral ook een beter bereik in onze Almeerse locatie.

### **Meer werkruimte**

Afgelopen jaren is Bureau Jeugdzorg Flevoland uit haar jasje gegroeid. En hoewel de personeelsgroei is gestopt, was een aanpassing in de huisvesting nog steeds nodig. In Lelystad en Almere zijn meer werkplekken gemaakt.

### **Betere arbeidsomstandigheden**

In 2010 zijn de arbeidsomstandigheden voor het personeel verder verbeterd. Dit hebben we gedaan naar aanleiding van de Risico Inventarisatie en Evaluatie. Concreet is het omgevingsklimaat op beide locaties verbeterd en is de fysieke werkruimte per medewerker vergroot. Uitgebreid aandacht was er dit jaar voor de veiligheid: er wordt continu gekeken naar oplossingen om de veiligheid van medewerkers verder te versterken.

### **Uitgepraat**

In 2010 zijn er 36 meldingen van agressie binnengekomen, een fikse daling ten opzichte van 2009 (69). Mogelijke reden voor deze daling is dat medewerkers gesprekken tegenwoordig eerder afronden, dus voordat cliënten over een grens gaan. Verder is een daling te zien van het aantal keren dat de alarmcentrale en politie is ingeschakeld. De veiligheid van medewerkers in Almere is verbeterd door het verplaatsen van de spreekkamers. Deze zijn nu geclusterd rondom de centrale hal. Verder hebben alle nieuwe medewerkers een training gekregen in het omgaan met agressie en geweld. Tot slot: in 2010 is een abonnement afgesloten met Bureau Bevordering Arbeidsparticipatie zodat bij ernstige incidenten nazorg binnen 24 uur geregeld is.



© Bureau Jeugdzorg Flevoland, maart 2011

#### Hoofdkantoor

Postadres: Postbus 1011  
8200 BA Lelystad  
Bezoekadres: Maerlant 16b  
8224 AC Lelystad  
Telefoon: 0320 267 100  
Fax: 0320 267 111

#### Locatie Almere

Postadres: Postbus 1163  
1300 BD Almere  
Bezoekadres: Haagbeukweg 149  
1318 MA Almere  
Telefoon: 036 548 69 69  
Fax: 036 363 03 60

#### Locatie Emmeloord

Postadres: Kometenlaan 1  
8303 CN Emmeloord  
Telefoon: 0527 630 430

Website: [www.bjzflevo.nl](http://www.bjzflevo.nl)

Tekst: Patricia van Lingen

Eindredactie: [www.tekstburogort.nl](http://www.tekstburogort.nl)

Ontwerp en productie: MultiCopy Lelystad