



Veiligheid voor alles!

Jaarbericht 2008 van Bureau Jeugdzorg Flevoland



Bureau Jeugdzorg
Flevoland gaat uit van
het recht van ieder kind
om uit te groeien tot
een gezonde en
evenwichtige volwassene.
Jeugdigen (tot 18 jaar)
en hun ouders/opvoeders
kunnen bij ons terecht
voor hulp, informatie
en advies.
Wij geven aandacht waar
nodig, ondersteunen
waar het kan, beschermen
en houden toezicht waar
het moet.

Veiligheid voor alles

Veiligheid stond in 2008 centraal bij Bureau Jeugdzorg Flevoland. Om precies te zijn: de veiligheid van kinderen. Stond die veiligheid onder druk? Gelukkig niet. In 2008 hebben we een extra risicotaxatie laten doen onder alle pupillen jeugdbescherming. Daaruit is gebleken dat de veiligheid van onze pupillen goed in de gaten wordt gehouden. En zo hoort het ook! Werken aan de veiligheid van kinderen is het allerbelangrijkste kwaliteitscriterium voor Bureau Jeugdzorg Flevoland. Achter de schermen hebben we in 2008 hard gewerkt aan de professionalisering van onze medewerkers en het verbeteren van onze werkwijzen. De Jeugdbescherming heeft het Deltaplan grotendeels gerealiseerd. De Toegang heeft de indicatiestelling flink verbeterd. En zowel de Jeugdreclassering als het Advies en Meldpunt Kindermishandeling werken nu met een nieuwe methodiek. Daarnaast wordt samen met de Raad voor de Kinderbescherming enthousiast gewerkt aan het casusoverleg Beter Beschermd waarin inmiddels alle zaken worden besproken. Het zijn goede voorbeelden van het werken aan veiligheid en kwaliteit. Uitgangspunt is en blijft: het kind voorop.

Daarbij stellen we steeds de vraag: wat gaat goed in een gezin? We zijn tevreden als een uithuisplaatsing kan worden voorkomen omdat er goede randvoorwaarden worden gecreëerd. We zijn ook tevreden als de eigen kracht van families wordt ingezet. Maar in ieder gezin en bij ieder kind komen we uiteindelijk terug op de onderliggende vraag: is het kind veilig en beschermd? Daar gaan we in 2009 onverminderd mee door!

Greet Bouman

directeur/bestuurder Bureau Jeugdzorg Flevoland

Het kind centraal

In 2008 heeft Bureau Jeugdzorg Flevoland haar werkwijze op tal van onderdelen verbeterd. En met succes: kortere doorlooptijden, betere indicaties en kwalitatief betere dienstverlening zijn enkele effecten. Kinderen staan daarbij centraal.

Is er sprake van kindermishandeling?

In 2008 is het Advies en Meldpunt Kindermishandeling (AMK) gestart met de introductie van ORBA. ORBA staat voor Onderzoek Risicotaxatie en Besluitvorming AMK's. Met deze methode kan een weloverwogen en goed onderbouwde conclusie worden getrokken over een vermoeden van kindermishandeling. Een stap verder is het inschatten van het risico van kindermishandeling. Hiervoor wordt gebruik gemaakt van het verdiepingsinstrument CARE-NL (Child Abuse Risk Evaluation). In de tweede helft van 2008 zijn de medewerkers getraind in CARE. Aansluitend is meteen gestart met toepassing van dit instrument. Vanaf 2009 werken alle medewerkers van het Advies en Meldpunt Kindermishandeling met deze twee instrumenten.



Indicaties: sneller en beter

Snel wat snel kan en speciale aandacht waar speciale aandacht nodig is. Dat is kort en goed het motto van het nieuwe, landelijke indicatietraject: Verbetering Indicatiestelling Bureaus Jeugdzorg. Ook Bureau Jeugdzorg Flevoland is hier in 2008 mee gestart. Kern van het traject is dat we het indicatietraject zo inrichten dat het transparant, objectief en goed uit te leggen is. Tegelijk willen we de doorlooptijden korter maken. De medewerkers van de afdelingen Toegang zijn getraind en hebben zich de nieuwe werkwijze eigen gemaakt.

*Adviezen, consulten
en onderzoeken
van AMK
Flevoland
in 2008*

*Adviezen
1129*

*Consulten
314*

*Onderzoeken
442*

Indicatiebesluiten
Flevoland in 2008

Indicaties
vrijwillige kader
2387

Indicaties
gedwongen kader
992

Totaal aantal
indicatiebesluiten
3379

Kwestie van slim combineren

Hoe kan de indicatiestelling worden versneld? Dat wordt uitgezocht in het project Cross-over. Bij Cross-over wordt gewerkt met gezinscoaches (maatschappelijk werkers) voor gezinnen met kinderen tussen de 0 en 23 jaar waarbij sprake is van problematiek op meerdere leefgebieden. De gezinscoaches zijn in dienst van de Stichting Maatschappelijke Dienstverlening Flevoland (MDF) maar gedetacheerd bij Bureau Jeugdzorg Flevoland. Zo heeft de gezinscoach direct toegang tot het indicatieproces en kunnen de indicaties meteen in orde worden gemaakt. Hierdoor wordt een aantal schakels uit de keten gehaald en verloopt het indicatieproces sneller. Ook hebben de ouders en jongeren te maken met een en dezelfde persoon die voor hen de indicatie in orde kan maken. Inmiddels zijn er vier gezinscoaches voor 24 uur aan het project verbonden.

Nog een doorbraak

In één dag een indicatie? Dat is mogelijk met de methode Doorbraak. Doorbraak is een praktische, snelle en concrete manier om organisatorische verbeteringen in te voeren waar cliënten en medewerkers van profiteren. De verbeteringen worden door de medewerkers zelf bedacht. Het Team NOP/Urk heeft een groot aandeel geleverd in het ontwikkelen van de eendagsindicaties, tegenwoordig KWIK genoemd. Eind 2007 sleepten ze zelfs de eerste prijs binnen als landelijk best presterend team wat betreft het terugdringen van de wacht- en doorlooptijden. In 2008 is ook in Lelystad en in Almere gestart met de eendagsindicaties. Gemiddeld worden er twee zaken per week op deze wijze afgehandeld. In NOP/Urk is het afhankelijk van de instroom. De doorbraak zit vooral in een nieuwe systematiek waardoor cliënten snel een eerste afspraak kunnen maken.





Kwestie van andere werkplanning

Ouders in Flevoland zijn lovend. Wie Bureau Jeugdzorg belt, kan rekenen op een snelle start. 's Ochtends een gesprek? 's Middags het indicatiebesluit. 'Waarom zijn we hier niet eerder mee begonnen?'

Donderdag is het KWIK-dag bij Bureau Jeugdzorg Flevoland in Emmeloord en Urk. KWIK staat voor Kwaliteitsindicaties Kort, een resultaat van het tweede landelijke Doorbraak-project waarmee een Bureau Jeugdzorg in een dag voor meerdere cliënten tegelijk indicatiebesluiten afgeeft. Dit gebeurt nadat van tevoren voldoende informatie over de cliënten is verzameld. Tussen het moment van aanmelding en afgifte van de indicatie zitten maximaal 12 dagen. Het team in Emmeloord en Urk heeft eens in de twee weken een KWIK-dag. Ze zouden niet anders meer willen. Tia Nuhn, gedragswetenschapper, schetst de voordelen: 'Het is snel en efficiënt: ouders weten meteen waar ze aan toe

zijn. Bovendien merk ik dat we betere kwaliteit leveren. We experimenteren namelijk meteen met nieuwe formulieren en andere kwaliteitsinstrumenten. Een ander voordeel is dat het een tevreden gevoel geeft aan het eind van de dag. Je werkt met elkaar naar een deadline en als die is gehaald, ga je allemaal tevreden naar huis.'

Werkbegeleider Cor Scheurwater toont met gepaste trots de cijfers. Nog geen twee jaar terug moesten ouders in Emmeloord en Urk gemiddeld 105 dagen wachten vanaf de aanmelding tot de indicatie. Nu staat de teller op gemiddeld 18 dagen. Wat doen zij dan anders? Gewoon een kwestie van een andere werkplanning, knikt Cor. 'We plannen op deze dag alle werkzaamheden parallel, uitgaande van de cliënten. Vroeger deden we dat achter elkaar. We houden ons bovendien nu aan de deadline.'

Bron: Handboek Doorbraak in de Jeugdzorg, artikel Annemies Gort.

Uitgangspunt van de Deltamethode is dat een gezinsvoogd zich inzet voor niet meer dan 15 tot 17 ondertoezichtstellingen om zo een hulpprogramma op maat te kunnen bieden. In het verleden lag dit aantal ruim boven de 24 kinderen

Deltamethode voor gezinnen

In 2008 zijn alle jeugdbeschermers van Bureau Jeugdzorg Flevoland intensief getraind in de Deltamethode. Bij deze aanpak werken de jeugdbeschermers, ouders en jeugdige schouder aan schouder. De jeugdbeschermers helpt ouders om zich te richten op de gewenste ontwikkeling van hun kind in plaats van op hun eigen problemen. Samen met het gezin wordt gewerkt aan het opheffen van bedreigende factoren in de opvoeding. De sleutel zit in het creëren van actieve betrokkenheid binnen het gezin en het benadrukken van de sterke kanten van het gezin. In 2008 is de methodiek verder binnen Bureau Jeugdzorg Flevoland geïmplementeerd en eind 2008 afgerond. Alle gezinsvoogden zijn in de loop van 2008 getraind en ook de nieuw aangetrokken gezinsvoogden hebben medio 2009 de methodiek in de vingers.

Handboek Methode Jeugdreclassering

In 2008 zijn nieuwe medewerkers getraind in de nieuwe werkwijze Handboek Methode Jeugdreclassering. Met het Handboek wil de jeugdreclassering haar werkzaamheden professionaliseren en streven naar een meer uniforme werkwijze. Een werkwijze die bovendien gebaseerd is op de wetenschappelijke kennis over gedragsverandering en de bestrijding van criminaliteit.

Kwestie van wettelijk regelen

Op 1 februari 2008 is de nieuwe Wet gedragsbeïnvloeding jeugdigen in werking getreden. Door deze wet is het jeugdstrafrecht aangepast en zijn de mogelijkheden van het jeugdstrafrecht verruimd. In de wet wordt –naast een aantal andere voorstellen– een gedragsmaatregel voor jeugdigen geïntroduceerd. De beïnvloeding van het gedrag, het bieden van een duidelijke structuur en de zorgvraag staan hierbij centraal. De rechtbank kan hiertoe in het vonnis zorg- en strafprogramma's opleggen. Het doel is het bevorderen van de herintegratie en het voorkomen van het verder afglijden van de jongere. Bureau Jeugdzorg, afdeling Jeugdreclassering, heeft in de maatregel een belangrijke taak in de voorbereiding en coördinatie van de uitvoering.



Nieuw: Centrum voor Jeugd en Gezin

In Lelystad is in 2008 het eerste Centrum voor Jeugd en Gezin geopend. Bureau Jeugdzorg Flevoland heeft volop meegedraaid in de voorbereiding via een projectgroep. Vanaf de opening hebben we ons ingezet voor soepele samenwerking waardoor er snel tot een indicatie kan worden gekomen.

De gemeenten Dronten, Noordoostpolder, Urk en Zeewolde zijn in 2008 gestart met het voorbereiden van een centrum. In Almere is het Oké-netwerk/Centra voor Jeugd en Gezin geopend.



Kwestie van spin in het web

Bureau Jeugdzorg wil op basis van een duidelijk profiel deelnemen aan de Centra voor Jeugd en Gezin (CJG). Zij oefent haar functie als schakelcentrum uit in het CJG, in nauw overleg met andere professionals die bij het gezin betrokken zijn. Voor zover mogelijk werken medewerkers van Bureau Jeugdzorg fysiek in het CJG. Zij nemen deel aan casusoverleggen en stellen een indicatie waardoor kinderen snel kunnen doorstromen naar verdere behandeling. Dit neemt echter niet weg dat Bureau Jeugdzorg, conform de Wet op de jeugdzorg, verantwoordelijk blijft voor de indicaties en het stellen ervan.

Als backoffice achter het CJG fungeren de multidisciplinaire teams van Bureau Jeugdzorg als kenniscentrum en als flexibel inzetbare 'hulptroepen'. Zij bespreken, indiceren en coördineren de aanpak van complexe gezinsproblemen rond kinderen die in het opgroeien worden bedreigd. Deze teams onderzoeken ook de zorgmeldingen en vermoedens van kindermishandeling. Bureau Jeugdzorg is nauw verbonden met het CJG. Ook wanneer kinderen onder toezicht zijn gesteld of hulp ontvangen via een zorgaanbieder, is het nodig dat wordt samengewerkt met andere professionals in het CJG die bij het gezin betrokken zijn.

Acht Bureaus Jeugdzorg hebben meegedaan aan een cliëntentevredenheidsonderzoek.

De uitkomsten zijn bemoedigend.

De afdeling Toegang van Bureau Jeugdzorg

Flevoland scoort

bij de ouders een 7,4

(hoogst scorend

Bureau Jeugdzorg

een 7,7, laagst scorend

een 6,7) en

bij de jongeren een 7,0

(hoogst scorend Bureau

Jeugdzorg een 7,9,

laagst scorend een 6,0).

Pilot over vragenlijsten

In 2008 heeft de afdeling Toegang deelgenomen aan een pilot om te komen tot wetenschappelijk valide vragenlijsten, die de cliënttevredenheid over de volgende drie gebieden inzichtelijk maakt:

- tevredenheid over de verstrekte informatie
- tevredenheid over het resultaat
- tevredenheid over het contact.

Cliëntenraad zoekt leden

Bureau Jeugdzorg Flevoland heeft ook in 2008 geïnvesteerd in de cliëntenraad. Helaas is het niet gelukt om voldoende cliënten in deze raad te krijgen.

De cliëntenraad heeft weliswaar enkele trouwe leden, maar de aanwas blijft uit. Ook elders in het land blijken cliëntenraden van Bureaus Jeugdzorg moeilijk van de grond te komen. In 2009 gaan we op zoek naar andere vormen van cliëntenparticipatie.

Twaalf klachten, achttien bezwaren

In 2008 zijn twaalf klachten bij de klachtencommissie binnengekomen. Hiervan zijn er elf in 2008 afgehandeld. Eén klacht zal in 2009 worden afgehandeld. Verder zijn er achttien bezwaarschriften ingediend bij de bezwaarcommissie indicatiebesluiten van Bureau Jeugdzorg Flevoland. De klachtencommissie van Bureau Jeugdzorg is onafhankelijk. De leden van deze commissie hebben geen formele banden met Bureau Jeugdzorg Flevoland. Zij komen in actie als een cliënt zich niet correct behandeld voelt en daarover niet kan praten met de betreffende medewerker en teamleider.



Achter de schermen

Bureau Jeugdzorg Flevoland is een professionele, permanent lerende organisatie. Achter de schermen is in 2008 hard gewerkt aan een kwalitatief goede en prettige organisatie.

220 medewerkers

In 2008 werken er 220 medewerkers bij Bureau Jeugdzorg Flevoland, totaal 173,49 fte. In 2007 ging het nog om 158,48 fte. Kwaliteit is in 2008 het sleutelwoord. Deze kwaliteit wordt geleverd door goed opgeleide, professioneel werkende medewerkers die zonnodig specifieke training krijgen om hun werk zo goed mogelijk te doen.

Zijn we tevreden?

Bureau Jeugdzorg Flevoland is een goede werkgever, zeker vergeleken met andere Bureaus Jeugdzorg. Dat blijkt uit de landelijke benchmark en de Medewerker Tevredenheids Enquête die eind 2007 is uitgevoerd. Medewerkers zijn vooral tevreden over de werksfeer, het werk, het leiderschap, het werken bij deze organisatie, de werkomstandigheden en de eigen houding ten aanzien van het werk. Aandachtpunten zijn de informatie en communicatie en de cultuur in de organisatie. Op deze onderdelen zijn inmiddels acties uitgezet en is beleid ontwikkeld.

Prettige werkplek?

Eind 2008 is gestart met de Risico Inventarisatie en Evaluatie. Via groeps gesprekken op alle locaties is informatie verzameld over het werken bij Bureau Jeugdzorg Flevoland en de (gezondheid) risico's. Voorlopige conclusie: medewerkers zijn blij met de investeringen in de arbeidsomstandigheden, maar ontevreden over het klimaat op de locaties. Ook een minpunt: de grote stroom informatie via intranet en mail, zowel intern als extern.

Eind 2008 is gestart met het traject voor HKZ-certificering.

Met dit kwaliteitsmanagementsysteem willen we laten zien dat we goed kwalitatief werk leveren.

Daarnaast kan het systeem gebruikt worden om de interne organisatie te verbeteren.

25 agressiemeldingen

In 2008 zijn er 25 agressiemeldingen geregistreerd, waarvan vijf meldingen door baliemedewerkers. Ter vergelijking: in 2007 waren er 23 agressiemeldingen, in 2006 waren het er 31. Wat is hier in 2008 aan gedaan? Alle nieuwe medewerkers hebben een agressietraining gevolgd. Verder zijn er in 2008 trainingen aangeboden aan leidinggevenden (crisisopvang na een schokkende gebeurtenis) en baliemedewerkers. Ook kon worden meegedaan aan de fysieke weerbaarheidstraining. Het Team Collegiale opvang dat specifiek is getraind in de opvang van en nazorg voor collega's bij een schokkende gebeurtenis, heeft in 2008 campagne gevoerd om medewerkers bekend te maken met het team en het belang van registratie en het bespreken van schokkende gebeurtenissen. In alle gevallen is contact met de medewerker opgenomen en zes daarvan resulteerde in minimaal één gesprek met de betrokken medewerker. Alle betrokken medewerkers hebben aangegeven het contact en de zorgvuldigheid op prijs te stellen en zich gesteund te voelen.

Inspectie op bezoek

November 2008 heeft de Inspectie Jeugdzorg het Advies- en Meldpunt Kindermishandeling (AMK) opnieuw getoetst. Bij de totstandkoming van dit jaarbericht zijn de officiële bevindingen nog niet gepubliceerd. Wel is door de Inspectie Jeugdzorg aangegeven dat zij van mening is dat het AMK een ruime voldoende scoort. De kritiek vanuit een eerder onderzoek in 2007 door de Inspectie Jeugdzorg is aantoonbaar opgepakt en verbeterd. De werkwijze is transparant, mede dankzij de introductie van de nieuwe methode ORBA. Bij de afdeling Toegang is een intern onderzoek uitgevoerd naar aanleiding van een incident dat is gemeld bij de Inspectie Jeugdzorg. Het onderzoek heeft betrekking op het werkproces 'reageren op signalen van derden'. Naar aanleiding van de aanbevelingen vanuit dit interne onderzoek is de werkwijze bij de afdeling Toegang op dit punt aangescherpt.





© Bureau Jeugdzorg Flevoland, juni 2009.

Postadres: Postbus 1011
8200 BA Lelystad
Bezoekadres: Maerlant 16b
8224 AC Lelystad
Telefoon: 0320 267 100
Fax: 0320 267 111
Website: www.bjzflevo.nl