



**Welkom bij**

**Bureau Jeugdzorg Flevoland!**





### Hulp nodig?

Toegang regelt indicatie



### Strafbaar feit?

Jeugdreclassering helpt



### Uitspraak kinderrechter?

Jeugdbescherming voert uit



### Kind in de knel?

Advies- en Meldpunt Kindermishandeling



### Problemen als kind?

Kindertelefoon helpt gratis



### Problemen voorkomen?

Preventie & voorlichting



### Wie doet het werk?

Personeelsplaatje 2009



### Professioneel en efficiënt

Bureau Jeugdzorg Flevoland als organisatie



**De voordeur van Bureau Jeugdzorg Flevoland staat open voor ouders en kinderen die ondersteuning, hulp, advies en bescherming zoeken. In dit jaarverslag kunt u lezen dat we flink geïnvesteerd hebben in verdere professionalisering. En dat we doeltreffende instrumenten hebben gebruikt om de risico's in gezinnen te taxeren. Veiligheid voor de kinderen en veiligheid voor de medewerkers stond daarbij ook in 2009 centraal.**

### **Mensen sneller helpen**

We willen de cliënt sneller kunnen helpen. Met dat doel op het netvlies hebben de meeste afdelingen hun werkprocessen weten te versnellen en verbeteren. In de loop van 2009 zijn de wachtlijsten bij de zorgaanbieders flink geslonken. Eind 2009 was er nog één cliënt die moest wachten op hulp.

### **Het gaat om het kind**

Voor Bureau Jeugdzorg Flevoland staat de veiligheid van het kind voorop. Dat betekent dat we soms keuzes in het belang van het kind moeten maken, die de ouders/opvoeders moeilijk kunnen begrijpen. Ook in 2009 hebben we dit gedaan, uiteraard in nauw overleg met ketenpartners. In een enkel geval heeft dit helaas geleid tot negatieve aandacht van de pers. Afgezien van het effect op het imago van

de jeugdzorg in het algemeen, is dit ook voor medewerkers erg vervelend.

### **Jeugdzorg steeds beter**

De Bureaus Jeugdzorg in Nederland gaan hun werk steeds beter doen. Dat blijkt uit de evaluatie van de Wet op de Jeugdzorg in 2009 en de rapporten die over de jeugdzorg zijn verschenen. De Wet begint dus te werken! Wij onderschrijven echter de kritiek op de versnipperde aansturing en budgetten binnen de jeugdzorg, AWBZ en LVG. Dat is beslist voor verbetering vatbaar.

### **En 2010?**

Bureau Jeugdzorg Flevoland is klaar voor 2010. In 2009 is de tevredenheid van werknemers en cliënten onderzocht en weten we wat onze sterke kanten en aandachtpunten zijn. In 2010 gaan we daarmee verder. Daarbij blijft ons speerpunt: veiligheid voor de kinderen en veiligheid voor de medewerkers.

Ik wens u veel plezier met het lezen van dit jaarbericht.

Greet Bouman  
Directeur/bestuurder



Ouders die kampen met ernstige opvoedproblemen, kunnen terecht bij de afdeling Toegang van Bureau Jeugdzorg Flevoland. Samen met ouders en kind wordt bekeken hoe zij het beste geholpen kunnen worden. Dit wordt 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.

### Minder aanmeldingen, meer werk

In 2009 is een lichte daling te zien van het aantal aanmeldingen van ouders en kinderen dat hulp nodig heeft. Tegelijk is de werklast fors toegenomen. Belangrijkste oorzaak: de stijging van het aantal herindicaties AWBZ (Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten).

	Totaal Toegang 2008	Totaal Toegang 2009
Aantal aanmeldingen excl. informatie en advies	1552	1178
Aantal informatie en advies aanvragen	1594	3102*
Aantal casemanagement zaken jhv 31/12/2009	1583	1449

\*Toename veroorzaakt door aangepaste wijze van registreren.

### Trend: integraal indiceren

Voor een kind dat speciaal onderwijs, AWBZ-zorg en/of jeugdzorg nodig heeft, hoeven ouders nog maar bij één loket een aanvraag in te dienen. Dankzij afspraken tussen Bureaus Jeugdzorg (BJZ), Centra voor Indicatiestelling Zorg (CIZ) en de Regionale Expertise Centra (REC) hoeven ouders niet steeds opnieuw hun verhaal te doen, maar dienen zij de aanvraag bij één loket in. Dit leidt tot een sneller besluit over de aanvraag, en de ouders ontvangen in één pakket alle indicaties waar hun kind recht op heeft. Zo is in 2009 het geharmoniseerd werken tussen REC4 en Bureau Jeugdzorg Flevoland structureel opgenomen in de werkwijze van beide organisaties. Concreet? Intakegesprekken worden waar mogelijk gelijktijdig door medewerkers REC4 en Bureau Jeugdzorg Flevoland gevoerd. Hoewel hierdoor het eerste gesprek meer tijd in beslag neemt, is de totale doorlooptijd tot de afgifte van de indicatie verkort naar gemiddeld vier weken. Met name in Lelystad zijn in 2009 goede ervaringen opgedaan met dit cliëntvriendelijke traject: 66 jeugdigen

maakten hiervan gebruik. In 2010 is Bureau Jeugdzorg Flevoland van plan om deze werkwijze ook toe te passen op de AWBZ- en LVG-indicaties (Licht Verstandelijk Gehandicapten).

### 18 huisverboden

In de loop van 2009 heeft Bureau Jeugdzorg Flevoland een vaste rol gekregen bij de uitvoering van het huisverbod. Wanneer er een huisverbod wordt opgelegd, richt Bureau Jeugdzorg zich op de zorg voor de kinderen. Inzet van ondersteuning vindt plaats in nauwe samenwerking met het Steunpunt Huiselijk Geweld. In Flevoland zijn sinds juni 2009 achttien huisverboden begeleid, waarvan vijftien in Almere.

### Digitale zorgmeldingen

In 2009 is de politie Flevoland begonnen met het digitaal aanleveren van de zorgmeldingen. Inkomende zorgmeldingen worden dagelijks door ons bewaakt, beoordeeld en doorgezonden naar de afdeling Toegang of het Advies- en Meldpunt Kindermishandeling. Door digitalisering van het proces kan sneller ingegrepen worden als dit nodig is.

### Professionalisering

Bureau Jeugdzorg Flevoland wil graag voldoen aan de HKZ-normen. Professionalisering staat daarom hoog op de agenda. Mei 2009 is het Verbetertraject Indicatiestelling Bureaus Jeugdzorg ingevoerd, inclusief de bijbehorende certificatie. Veel tijd is gestoken in harmonisatie van de werkprocessen tussen de verschillende regio's.

### Wat is lastig?

De afdeling Toegang blijft worstelen met de beschikbare tijd en formatie. In tegenstelling tot de justitiële taken, is er geen direct verband tussen de hoeveelheid werk en de beschikbare formatie. Zo wordt de Toegang niet gefaciliteerd voor de uitvoering van de zorgmeldingen en de groei van de AWBZ-indicaties. Het uitvoeren van deze taken gaat ten koste van de beschikbare tijd voor casemanagement. Anders gezegd: in 2009 was het niet mogelijk om actief casemanagement te bieden aan alle cliënten van Bureau Jeugdzorg Flevoland.



### 3 vragen aan...

*Naam: Harrie Hendriks  
Functie: Brandpunctfunctionaris  
Jeugd gemeente Almere*

*"Veiligheid vraagt om een goede samenwerking tussen justitie en hulpverlening."*

### *Wat doet een brandpunctfunctionaris?*

*"De brandpunctfunctionaris komt in actie als de hulpverleningsaanpak is vastgelopen en er snel doorgepakt moet worden. Ik werk bij de Almeerse Oké-punten, de Centra voor Jeugd en Gezin. We geven gratis informatie en advies over het opvoeden van kinderen en jongeren tot 24 jaar."*

### *Stokpaardje?*

*"Als het om veiligheid gaat, is een goede samenwerking tussen justitie en hulpverlening cruciaal. Dit kan in mijn ogen sterk verbeterd worden."*

### *Aanrader 2010?*

*"Zorg dat je op de hoogte bent van het gemeentelijk jeugdbeleid. In het kader van dit beleid vinden namelijk regelmatig rondetafelgesprekken plaats over gezinnen, ook samen met Bureau Jeugdzorg Flevoland. De betrokken medewerkers van Bureau Jeugdzorg Flevoland verbinden zich dan aan de afspraken die worden gemaakt. De kennis van het gemeentelijk jeugdbeleid en de consequenties daarvan voor de samenwerking zijn wat mij betreft een verbeterpunt."*





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 politie of justitie in aanraking komen.

### Meer maatregelen

Wachlijsten kennen we niet bij de Jeugdreclassering. Alle maatregelen worden direct opgepakt. In 2009 is opnieuw een stijging te zien van het aantal maatregelen jeugdreclassering. Zagen we in 2008 al een forse groei van de trajecten ITB (individuele trajectbegeleiding), in 2009 zette deze trend onverminderd door. Ook het aantal reguliere maatregelen steeg. Dit kan deels worden verklaard door de verkorte doorlooptijden bij het Openbaar Ministerie en de Raad voor de Kinderbescherming.

	Totaal JR 2008	Totaal JR 2009
Totaal aantal maatregelen	276	346
Aantal maatregelen regulier	253	311
Aantal maatregelen ITB Harde Kern	6	13
Aantal maatregelen ITB Criem	17	22



### Doorbraak in werkprocessen

Begin 2009 is de Jeugdreclassering gestart met het werken volgens de methode Doorbraak, een een praktische en concrete manier van werken om verbeteringen in de zorg te realiseren. Het team is gaan experimenteren met nieuwe werkprocessen onder het motto: hetzelfde werk met minder inspanning, cliëntvriendelijker en in een korter tijdbestek. Al na vier maanden zijn positieve effecten te zien in de vorm van kortere doorlooptijden. Het project is inmiddels beëindigd, maar in 2010 blijft aandacht voor het borgen van de Doorbraakmethode en het op peil houden van de behaalde resultaten.

### 17 is de norm

In 2009 is de nieuwe kostprijsberekening voor de Jeugdreclassering ingevoerd. Concreet is de caseload van de jeugdreclasserders verlicht, van 21 naar 17 zaken per fulltimer. In 2009 hebben we 15 nieuwe collega's verwelkomd.

## Gedragbeïnvloedende maatregelen

In 2009 heeft de Jeugdreclassering in samenwerking met de Raad voor de Kinderbescherming hard gewerkt aan de implementatie van de gedragbeïnvloedende maatregel. We hebben 24 haalbaarheidsonderzoeken gedaan. De Jeugdreclassering heeft in tien zaken positief geadviseerd aan de Raad voor de Kinderbescherming. In 2009 heeft de kinderrechter negen gedragbeïnvloedende maatregelen opgelegd. Deze vonnissen bevatten:

- negen maatregelen voor een ITB-Harde Kern traject
- zeven maatregelen voor een behandeling bij de Waag
- acht trajecten behandeling bij Tactus
- één traject MTFC (Multidimensional Treatment Foster Care)
- één traject klinische behandeling Jellinek gevolgd door ortho-psychiatrische behandeling bij de Barentsz Kliniek.

En het effect? In 2009 zijn er nog geen gedragbeïnvloedende maatregelen positief afgesloten, zeven maatregelen lopen door tot 2010. Eén maatregel is mislukt vanwege een vlucht naar het buitenland en één maatregel is geschorst vanwege plaatsing in voorlopige hechtenis op verdenking van een nieuw strafbaar feit.

## Dit blijft lastig

Met de invoering van de gedragbeïnvloedende maatregel is duidelijk geworden dat er een tekort is aan beschikbare residentiële plaatsingen. We hebben met name tekort aan ortho-psychiatrische plaatsen en aan plaatsen voor jeugdigen in de verslavingszorg. Dit maakt het soms niet mogelijk een gedragbeïnvloedende maatregel te adviseren en/of in te vullen.





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 onder-toezichtstelling en de voogdijmaatregel. De afdeling Jeugdbescherming voert deze maatregelen uit. Ouders zijn verplicht om mee te werken.

### Cijfers

Het aantal maatregelen ondertoezichtstelling en voogdij is in 2009 ten opzichte van 2008 nagenoeg gelijk gebleven. Dit komt vooral door de inzet van de Deltamethodiek waardoor de hulpverlening effectiever wordt ingezet en kernbeslissingen ten aanzien van de maatregelen meer gestructureerd worden genomen. Hierdoor worden maatregelen eerder afgesloten.

	Totaal JB 2008	Totaal JB 2009
Totaal aantal maatregelen	716	703
Aantal maatregelen VOTS	17	15
Aantal maatregelen OTS	582	574
Aantal maatregelen voogdij	134	129

### Deltamethode werkt

In 2009 is opnieuw met succes gewerkt volgens de Deltamethode. In deze methode 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. In 2009 heeft een grote groep gezinsvoogden een certificaat in het kader van de Deltamethodiek ontvangen.

### Ook voor voogdijmaatregelen

In 2009 is gestart met de ontwikkeling van een methodiek voor voogdijmaatregelen. Het vaststellen van de methodiek en de kostprijs met bijbehorende caseloadnorm zal in 2010 plaatsvinden. De verwachting is dat de gezinsvoogdij begin 2011 zal starten met de implementatie van deze methodiek.

### Lastige kwesties

De samenloopmaatregelen (samenloop van een kindbeschermingsmaatregel en jeugdreclassering) vormen nog steeds een knelpunt. Ondanks onze extra inspanningen, zoals ruimte bieden aan de Regie en Instroom van Jeugdreclassering om gezinsvoogden te begeleiden. In 2010 komt er een concreet verbeterplan.

De interne regievoering rondom de gesloten jeugdzorg loopt nog niet soepel. Enerzijds omdat er in acute situaties een instemmingverklaring nodig is van een GZ-psycholoog die veelal van buiten moet worden benaderd. Anderzijds omdat de diverse rechtbanken verschillend omgaan met het afgeven van een machtiging gesloten jeugdzorg. Het coördinatiepunt in Den Haag is opgeheven en Flevoland vormt nu een goed samenwerkingsverband met de regio's Gelderland en Overijssel.

Binnen dit verband is in 2009 een samenwerkingsprotocol tot stand gekomen dat in 2010 geïmplementeerd wordt.

In 2009 is veel aandacht besteed aan de omzetting van JJI plaatsingen (Justitiële Jeugdinrichtingen) naar gesloten jeugdzorg. Toch blijft er een wachtlijst gesloten jeugdzorg en zullen we ook binnen het samenwerkingsverband hiervoor de nodige aandacht vragen.

In 2009 zijn verschillende rechtbanken gestart met het op een andere wijze organiseren van overdrachten. In 2010 is duidelijk geworden dat een overdracht van een dossier tussen Bureaus Jeugdzorg niet meer via de rechtbank hoeft te lopen. Alleen bij voogdijzaken dient er een beschikking door de rechtbank afgegeven te worden. Door deze wijziging is veel onrust ontstaan. De Bureaus Jeugdzorg gaan hier verschillend mee om. Dit vraagt veel overleg en een frequent beroep op de juriste.



### 3 vragen aan...

*Naam: John Bos  
Functie: Gedeputeerde  
Provincie Flevoland*

*“De scheidslijn tussen veiligheid en onveiligheid is vaak dun.”*

#### *Hoező veiligheid?*

*“In de jeugdzorg draait het eigenlijk altijd om veiligheid. Een kind moet in een veilige omgeving kunnen opgroeien. En daar zit ‘m gelijk de kneep. Als het gaat om de hulpverleners van Bureau Jeugdzorg, dan is de veiligheid van kinderen het uitgangspunt in de praktijk: alles wat zij doen, doen zij in het belang van het kind. De veiligheid moet als eerste gewaarborgd zijn. Daarna komt de rest. Voor de ouders/verzorgers en anderen in de omgeving van een kind, is dat soms moeilijk te begrijpen. Zeker als het - voor de zekerheid - uit huis geplaatst wordt. En dat gebeurt niet zo maar, al wordt die indruk in de media nogal eens gewekt. Natuurlijk, soms blijkt een uithuisplaatsing achteraf niet nodig te zijn geweest. Maar ja, achteraf is het altijd gemakkelijk praten. En gemakkelijk oordelen. Dat is wat bepaalde media vooral doen. Daarmee zetten ze de hulpverleners ook erg gemakkelijk weg.”*

#### *En de veiligheid van de hulpverleners?*

*“Ja inderdaad, laten we ook eens even kijken naar de andere kant: die van de hulpverleners. Ook hun veiligheid staat steeds vaker onder druk. Het bijzondere is dat de media daarover veel minder berichten. Medewerkers in de jeugdzorg worden nog niet standaard geschaard in het rijtje van ambulance-, eerste hulp personeel en politie. Zo liet de maker van een recente documentaire over een Almeerse familie, van wie meerdere kinderen met jeugdzorg te maken hadden of hadden gehad, niet zien dat het gezin sinds het begin van het traject al meerdere hulpverleners had gehad.*

Zij durfden na de dreigementen van de heer des huizes, daar geen voet meer over de drempel te zetten. En dan heb ik het nog niet over de feitelijke fysieke bedreigingen waar hulpverleners mee te maken hebben. Terwijl zij zich met hart en ziel inzetten voor de kinderen en hun ouders.”

## Stokpaardje?

“Wat mij in toenemende mate zorgen baart, is dat de negatieve beeldvorming rond jeugdzorg totaal niet in het belang is van de kinderen. Eén van de gevolgen is namelijk dat sommige ouders nu afzien van het vragen van hulp.

‘Want bij jeugdzorg pakken ze je kind af’. Het risico bestaat dus dat kinderen

verstoken blijven van zorg en daardoor juist in een onveilige situatie terecht kunnen komen. Of daar te lang in

blijven. Daarom was ik erg blij met de recente reportage

in de Volkskrant (23 februari 2010). Daarin beschrijft

een journaliste de problemen die maatschappelijk

werkers van het Crisis Interventie Team in Den Haag

tijdens een weekend meemaken. In het verlengde

van de reportage staat ‘De Grote Jeugdzorg Quiz’.

Over de dagelijkse dilemma’s waarmee de hulp-

verleners worstelen. ‘Wat zou ú doen als u in hun

schoenen stond? Tien waar gebeurde zaken uit de

praktijk.’ Ga er maar aan staan. De scheidslijn tus-

sen veiligheid en onveiligheid is vaak dun. Zowel

voor kinderen als hulpverleners. Het begrip en de

bewondering die ik al had voor alle professionals

in de jeugdzorg, is er weer door toegenomen.”



Foto: Fotostudio Massink,  
Lelystad





Iedereen die vermoedt dat een kind mishandeld, verwaarloosd of seksueel misbruikt wordt, kan hierover contact opnemen met het Advies- en Meldpunt Kindermishandeling, kortweg AMK. Het AMK is onderdeel van Bureau Jeugdzorg Flevoland.

### Veel meer meldingen

Het AMK heeft in 2009 onverwacht 36 procent meer meldingen binnengekregen dan 2008. Deze flinke groei is deels het gevolg van de publiekscampagne tegen kindermishandeling. De groei van het aantal onderzoeken zorgde voor flinke druk op de medewerkers. Juni 2009 is een noodplan ingezet en zijn uitzendkrachten ingehuurd om de oplopende wacht- en doorlooptijden aan te pakken. Ligt de gemiddelde doorlooptijd in het eerste kwartaal nog op 115 dagen, aan het eind van het jaar (laatste kwartaal) zitten er gemiddeld 89,5 dagen tussen aanmelding en afsluiting van het dossier. Een goede prestatie, gezien de groei.

	Totaal AMK 2008	Totaal AMK 2009
Totaal aantal contacten	1884	1896
Aantal adviezen	1130	1014
Aantal consulten	314	289
Aantal meldingen	440	593

### Snellere werkwijze

In juni 2009 is ook het AMK gestart met de Doorbraakmethode. Dit heeft meteen tot concrete aanpassingen geleid in het administratieve proces en in de afhandeling van aanmeldingen en crisiszaken. Zo komen sinds 1 oktober alle aanmeldingen en advies- en consultvragen binnen bij een vast team, waardoor de uitvoering van de reguliere onderzoeken sneller verloopt. Daarnaast is een start gemaakt met differentiatie binnen de onderzoeken. Afhankelijk van de aard van de melding en de omstandigheden, kan onderzoek nu sneller of minder snel uitgevoerd worden. Bij gunstige omstandigheden wordt een korte route gevolgd. Bij onderzoeken die complexer zijn en meer tijd vergen, worden meteen alle belemmeringen en stagnaties in kaart gebracht en waar mogelijk weggenomen. De te volgen route is vanwege de complexiteit per definitie langer maar wordt op deze manier zo kort mogelijk gehouden. Doorbraak heeft geleerd dat het van het grootste belang is om gedurende het hele onderzoek de regie in eigen hand te houden. Door Doorbraak is in 2009 gestart met de invoering van Snel Onderzoek Kindermishandeling (SOK). In 2010 zal dit concept verder worden ontwikkeld en uitgewerkt.

## Verbeteringen 2009

In juni 2009 is het vernieuwde protocol van handelen AMK landelijk vastgesteld. Belangrijkste punten: de verbetering van de risicotaxatie en besluitvorming. Het AMK heeft het protocol tegen het licht van de bestaande werkprocessen gehouden en waar nodig de processen aangepast. De verstaalslag naar de dagelijkse uitvoering wordt in 2010 gemaakt.

De Inspectie Jeugdzorg heeft in februari 2009 een vernieuwd toetsingskader vastgesteld. Dit toetsingskader wordt door de inspectie gehanteerd bij de uitvoering van toekomstige onderzoeken. Het AMK heeft de processen hierop aangepast en geborgd.

In de loop van 2009 is het standaard geworden om alle meldingen aan de Raad van de Kinderbescherming via het Beter Beschermd overleg te laten lopen. De kwaliteit van de Raadsmeldingen loopt uiteen, hier is nog een verbeteringslag te maken.

## 3 speerpunten bij kindermishandeling

Bureau Jeugdzorg Flevoland heeft in 2009 gekozen voor drie speerpunten bij kindermishandeling/huiselijk geweld. Er wordt nauw samengewerkt met de regiocoördinatie RAAK.

1

### *Speerpunt 1: klantvriendelijk werken*

Het AMK heeft in 2009 geïnvesteerd in versterking van de dienstverlening aan klanten. In gezinnen waar sprake is van een lichte verstandelijke beperking heeft het AMK een sluitende aanpak met MEE en de aanbieders van geïndiceerde jeugdzorg gerealiseerd. Het AMK is duidelijker dan voorheen de regisseur bij het verzamelen van de juiste informatie.

2

### *Speerpunt 2: ketenafspraken*

Bureau Jeugdzorg heeft afspraken gemaakt met de jeugdgezondheidszorg en met het Steunpunt Huiselijk Geweld over de afhandeling van de zorgmeldingen van de politie. De afhandeling van de zorgmeldingen van de politie sluit nu aan bij de lokale afspraken in het Centrum voor Jeugd en Gezin.

3

### *Speerpunt 3: outreachend werken*

Bureau Jeugdzorg werkt outreachend naar het onderwijs in Flevoland bij een vermoeden van kindermishandeling. Medewerkers van de Toegang voeren op school het eerste gesprek met ouders en onderwijs.



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.

### Cijfers

In 2009 is het dertigjarig bestaan van de Kindertelefoon gevierd. De Kindertelefoon voert jaarlijks meer dan 100.000 gesprekken met kinderen en jongeren over problemen. Dat kan anoniem en is gratis. Sinds 1 januari 2009 kunnen kinderen en jongeren ook vanaf hun mobiele telefoon gratis naar het nummer van de Kindertelefoon bellen. Minister Rouvoet heeft hiervoor jaarlijks € 400.000,- beschikbaar gesteld voor vergoeding van de de kosten van het mobiel bellen. Dit betekent dat kinderen in acute probleemsituaties niet meer afhankelijk zijn van hun beltegoed. Ruim 650 vrijwilligers staan hen te woord via chat en telefoon. Sinds een jaar bestaat de mogelijkheid van directe doorgeleiding naar de afdeling Toegang van Bureau Jeugdzorg.





**Vorkomen is beter dan genezen. Vanuit deze gedachte verzorgt de afdeling Preventie jaarlijks vele voorlichtingen.**

### **Voorlichting**

In 2009 hebben we voorlichting gegeven aan het basis- en voorgezet onderwijs en zorginstellingen over het AMK. Tijdens de voorlichting is extra aandacht besteed aan het zo concreet mogelijk formuleren van signalen van kindermishandeling, de risicotaxatie en het elektronisch aanleveren van het meldingsformulier.

Verder zijn ook in 2009 weer succesvolle ketenvoorlichtingen in Almere gehouden. De voorlichting is gericht op intermediairs (intern begeleiders, maatschappelijk werk, jeugdverpleegkundigen) en geeft een beeld hoe de samenwerking tussen en werkwijzen van verschillende organisaties in de jeugdzorgketen plaatsvindt.

### **Overleg met jeugdagenten**

In Almere en Lelystad hebben jeugdagenten en medewerkers van Bureau Jeugdzorg Flevoland bijeenkomsten bijgewoond met als doel elkaar te informeren, knelpunten te signaleren en

tot oplossingen te komen. In 2010 zal de officiële afsprakenlijst aan de deelnemers worden overhandigd. Tevens zijn er contacten geweest met de afdeling Zeden van de politie. Lastig: binnen Bureau Jeugdzorg Flevoland zijn geen duidelijke criteria geformuleerd over wanneer aangifte te doen bij de afdeling Zeden. In 2010 willen we komen tot concrete samenwerkingsafspraken.

### **Beschermjassen**

In 2009 hebben externe begeleiders voorlichting gegeven aan medewerkers over interculturalisatie. Een aantal medewerkers doet mee aan de trainersgroep van 'Beschermpjes' van het Collectief van Transcultureel Therapeuten Amsterdam.

### **Waar gaan we voor?**

Door de snelle ontwikkelingen van de Centra voor Jeugd en Gezin in Flevoland is bij Bureau Jeugdzorg Flevoland de behoefte ontstaan aan een strategische oriëntatie op de aansluiting Bureau Jeugdzorg – Centrum voor Jeugd en Gezin.



Het personeel van Bureau Jeugdzorg Flevoland is het kapitaal van de organisatie. In 2009 werkten we met 248 professionals aan de ondersteuning en bescherming van ouders en kinderen.

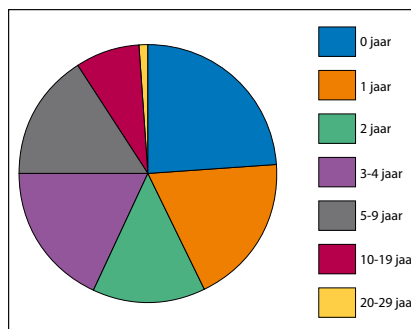
### Wie doet het werk?

In 2009 werkten er 248 mensen bij Bureau Jeugdzorg Flevoland, 28 meer dan in 2008. 86 procent is vrouw, de gemiddelde leeftijd is 39 jaar. Er zijn organisatiebreed 61 vacatures ingevuld: 32 door verloop, 29 als gevolg van uitbreiding. Met vijftien nieuwe medewerkers is het team Jeugdreclassering het sterkst gegroeid. Opvallend: het aantal sollicitaties naar de functies voor casemanager. Tussen maart en september 2009 zijn ruim 230 sollicitatiebrieven voor deze functie binnengekomen. We hebben hiermee dertien vacatures kunnen vervullen. Vooral veel pas afgestudeerden vinden deze functie aantrekkelijk. Bureau Jeugdzorg Flevoland blijkt ook een aantrekkelijke werkgever voor 'Flevolandse': van de 61 medewerkers wonen er 43 in Flevoland.

### Minder verloop

In de hele sector Jeugdzorg is het verloop onder personeel een groot aandachtspunt, ook bij Bureau Jeugdzorg Flevoland. In 2009 hebben we allerlei maatregelen ingevoerd om medewerkers aan de organisatie te binden. Dit blijkt een succes: het verloop over 2009 (14,6 procent) is maar liefst veertien procent lager dan in 2008. Daarbij valt op dat medewerkers die al langer in dienst zijn in toenemende mate langer verbonden blijven aan Bureau Jeugdzorg Flevoland. In vergelijking met 2008 is het aandeel nieuwe medewerkers met elf procent afgenomen, het aandeel medewerkers dat twee tot vijf jaar in dienst is, is met acht procent gestegen.

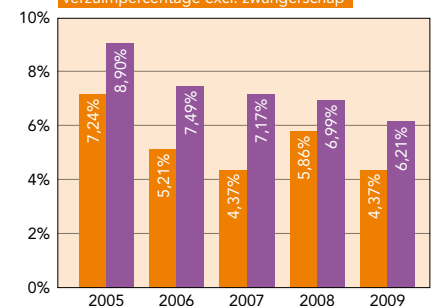
Medewerkers naar jaren in dienst



### Minder ziek

Het ziekteverzuim laat in 2009 een spectaculaire daling zien. Ondanks de Mexicaanse griep is het ziekteverzuim over 2009 uitgekomen op 4,37 procent, exclusief zwangerschap. In 2008 ging het nog om 5,86 procent. De overstap naar een nieuwe arbeidsovereenkomst (Acquir) met een bedrijfsarts die op locatie spreekuur houdt en frequent met teammanagers het verzuim op de afdelingen bespreekt, lijkt zijn vruchten af te werpen. Zowel medewerkers als managers zijn zeer tevreden over de huidige verzuimbegeleiding.

verzuimpercentage 2005-2009  
 verzuimpercentage incl. zwangerschap  
 verzuimpercentage excl. zwangerschap





## 3 vragen aan...

*Naam: Marije Cramer  
Functie: casemanager Bureau  
Jeugdzorg Flevoland Toegang*

*"Hulp moet zo snel mogelijk starten."*

### *Waarom deze baan?*

*"Het is een baan met veel uitdaging en afwisseling, met daarnaast voldoende ruimte voor mijn eigen inbreng. Het is elke keer weer een uitdaging om in korte tijd het vertrouwen van ouders en jeugdige te winnen en een passende indicatiestelling te maken. Ik vind het belangrijk dat je de beslissingen nooit alleen neemt."*

### *Stokpaardje?*

*"Goede communicatie. Het is goed om je bewust te zijn van de dingen die beter kunnen, bijvoorbeeld de samenwerking met zorgaanbieders. Ik vind het belangrijk dat we elkaar goed op de hoogte houden van ontwikkelingen, zodat het hulpverleningstraject zo effectief mogelijk kan verlopen. Ik denk dat het zowel aan Bureau Jeugdzorg Flevoland als aan de zorgaanbieders is om de hulp zo goed mogelijk op elkaar af te stemmen. Door een goede samenwerking kan een gezin en/of jeugdige eerder geholpen worden. En hoe eerder de hulp start, hoe eerder er resultaat is en hoe eerder er weer een beroep kan worden gedaan op de eigen kracht van het gezin."*

### *Aanrader voor 2010?*

*"Organiseer een Eigen Kracht Conferentie! Ik heb zelf gezien wat voor effect dit heeft en tot wat voor mooie resultaten en oplossingen het kan leiden. Een Eigen Kracht Conferentie geeft mensen de mogelijkheid om zelf, samen met familie, vrienden en andere bekenden, een plan te maken. De kracht komt uit de familie en alle belangrijke mensen daaromheen. Ik denk dat het goed is als meer collega's van dit soort mogelijkheden gebruik maken. Het gezin en de jeugdige krijgen hiermee een grote verantwoordelijkheid. Het plan wordt door henzelf bedacht. Dit vergroot de motivatie en verbetert de onderlinge relaties binnen het netwerk."*

## Rapportcijfer 7,3

Bureau Jeugdzorg Flevoland is een goede werkgever. Dat blijkt uit het medewerkertevredenheidsonderzoek dat eind 2009 is gehouden. Belangrijkste conclusie: medewerkers geven Bureau Jeugdzorg Flevoland als werkgever een 7,3. Dat is een zeer positieve score, zelfs 0,1 hoger dan de gemiddelde medewerkertevredenheid in Nederland. Aandachtspunten zijn er natuurlijk ook: de informatie en communicatie kunnen beter en dat geldt ook voor de organisatie van het werk. Met de teams wordt gewerkt aan een plan van aanpak dat komende twee jaar wordt uitgevoerd.



## Blijven leren

Het jaar 2009 was het jaar van de deskundigheidsbevordering. Het opleidingsplan is uitgevoerd en daarnaast zijn trainingen georganiseerd die niet in het opleidingsplan stonden. Verder is in oktober een opleidingsbeleid vastgesteld. Samen met de beroepsregistratie die in 2011 wettelijk verplicht wordt, biedt dit elke sociaalagogisch werker in de jeugdzorg de kans zich tot ware professional in de jeugdzorg te ontwikkelen.

## Betere arbeidsomstandigheden

Al in 2008 is gestart met de uitvoering van de Risico Inventarisatie en Evaluatie (RI&E). In het eerste kwartaal van 2009 zijn de gesprekken met medewerkers afgerond en is een plan van aanpak opgesteld voor het verbeteren van de arbeidsomstandigheden. In december heeft de verplichte toetsing door een externe arbodienst plaatsgevonden en is de RI&E en het daarbij behorende plan van aanpak volledig, betrouwbaar en voldoende diepgaand bevonden.

## Dit accepteren we niet

Medewerkers van Bureau Jeugdzorg Flevoland komen helaas steeds vaker in aanraking met agressie. In 2009 zijn er 72 agressiemeldingen gedaan, twee keer ging het om een schokkende gebeurtenis. Het Team Collegiale Opvang registreert de agressiemeldingen en zorgt voor professionele nazorg. In 2009 hebben medewerkers trainingen gevolgd om met agressie om te gaan, zoals fysieke weerbaarheidstrainingen en de training omgaan met agressie.

## Raad van Toezicht

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 heeft de cliëntenraad als specifiek aandachtsgebied. Zij woont regelmatig vergaderingen van de cliëntenraad bij. Bij het opstellen van de statuten is Good Governance het uitgangspunt. Hierbij zijn de beschrijving van de MOgroep en advisering van de commissie Tabaksblatt leidend geweest. In 2009 heeft de Raad van Toezicht aan de hand van de leidraad van de Nederlandse Vereniging van Toezichthouders Zorg nieuwe speerpunten voor haar toezichthoudende taak benoemd. Ook 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 2009 vier maal vergaderd.

## Speerpunten 2009

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 2010 de nodige aandacht vragen. De raad volgt interne rapportages over incidenten die zijn gemeld bij de Inspectie Jeugdzorg. En wordt geïnformeerd over interne audits over de kwaliteit van de zorg. In het kader van

het speerpunt kwaliteit van zorg wordt periodiek gerapporteerd over de uitvoering van het in 2009 vastgestelde veiligheidsbeleidplan.

## Overleg met anderen

Een afvaardiging van de Raad van Toezicht spreekt periodiek met de voltallige ondernemingsraad. Dit vindt plaats tijdens de halfjaarlijkse evaluatievergaderingen van bestuurder en ondernemingsraad. Tevens hecht de Raad van Toezicht aan contacten met managers en andere sleutelfiguren binnen Bureau Jeugdzorg Flevoland. Ook dit wordt periodiek georganiseerd. Zo heeft de raad geparticipeerd in de visie- en strategiebijeenkomst in juni 2009. Regelmatig worden door managers en andere sleutelfiguren presentaties verzorgd over belangrijke thema's.

## Leden Raad van Toezicht 2009

- De heer J. van Gelder, voorzitter
- Mevrouw J.D.M. Weekenborg, aandachtsgebied cliëntenraad
- De heer B. Fokkens, secretaris
- De heer W.K. Kleinhuis
- Mevrouw H.G. Glasbergen, op voordracht van de ondernemingsraad



### 3 vragen aan...

*Naam: Judit Weekenborg  
Functie: lid Raad van Toezicht  
Bureau Jeugdzorg Flevoland*

*"Ouders willen een betrouwbare partner."*

#### *Hoezo cliëntenbeleid?*

*"Ik heb jarenlang gewerkt als leidinggevende in het voortgezet onderwijs. Ik heb me beziggehouden met de opzet van de zorg voor leerlingen en met de samenwerking rondom zorg. In die positie ben ik dikwijls geconfronteerd met de onmacht van ouders en leerlingen in de omgang met de hulpverlening. In situaties waarin sprake is van verwarring, woede, angst, teleurstelling en verlies van controle is het belangrijk een duidelijke en betrouwbare partner te ontmoeten in de hulpverlening. Een partner die handelt in het belang van het kind en samen met jou naar mogelijkheden zoekt voor een veilige en hanteerbare situatie."*

#### *Hebben cliënten echt invloed?*

*"Cliënten kunnen door deelname echt partner zijn van Bureau Jeugdzorg. Geen enkele organisatie kan zonder een gedegen en actief cliëntenbeleid, omdat de ervaring van de cliënt de belangrijkste maatstaf is voor de kwaliteit van je dienst. Informatie van cliënten zal invloed hebben op beleidskeuzes en zorgt ervoor dat Bureau Jeugdzorg Flevoland goed werk kan leveren."*

#### *Stokpaardje?*

*"Veiligheid lijkt hét thema van Nederland. En hoewel het van het allergrootste belang is dat we een samenleving vormen waarin mensen een grote basisveiligheid kennen, is het een illusie dat altijd en overal onze veiligheid gegarandeerd kan worden. Voor Bureau Jeugdzorg Flevoland ligt dit anders. Bureau Jeugdzorg moet wel garant kunnen staan voor de veiligheid van de cliënten. Zij werkt met kinderen in vaak heel kwetsbare situaties. Deze kinderen zijn afhankelijk van de inzet en kwaliteit van de medewerkers van Bureau Jeugdzorg. Gelukkig hebben we goed gekwalificeerde en sterk betrokken medewerkers die hier elke dag opnieuw voor gaan."*





Ieder kind heeft recht om een gezonde en evenwichtige volwassene te worden. Dat is het uitgangspunt van Bureau Jeugdzorg Flevoland. Onze organisatie is zo ingericht dat alle kinderen en jongeren tot 18 jaar bij ons terecht kunnen voor steun, bescherming en toezicht.

### Wachlijsten

Geen wachlijsten in Flevoland. Dat is het doel en daarom heeft de Provincie Flevoland geïnvesteerd in het bevorderen van de doorstroom en uitstroom in de provinciale jeugdzorg. Er zijn samenwerkingsafspraken gemaakt met de zorgaanbieders in Flevoland en met Bureau Jeugdzorg Flevoland. Bureau Jeugdzorg Flevoland heeft een wachtlijstcoördinator aangesteld.

### Cijfers

Op 1 januari 2010 staat er nog één cliënt op de wachtlijst. Twee cliënten krijgen al wel zorg maar wachten nog op de juiste zorg (bruto wachtlijst).

**Netto wachtlijst:** alle cliënten die op dit moment geen enkele vorm van zorg ontvangen.

**Bruto wachtlijst:** alle cliënten die op dit moment wel enige vorm van zorg ontvangen, maar niet alle zorg conform de gestelde indicatie.

**Trajectlijst:** cliënten die op dit moment wel toereikende zorg ontvangen maar niet de zorg conform de gestelde indicatie.



### Wat hebben we gedaan om de wachtlijst korter te maken?

- Cliënten die zorg ontvangen en waarbij deze zorg voldoende blijkt, zijn van de wachtlijst gehaald.
- Cliënten staan alleen op de wachtlijst als ze werkelijk een zorgvraag hebben.
- Cliënten die zorg ontvangen en een actuele vraag naar vervolghulp of andere zorg hebben, zijn op de bruto wachtlijst gezet.
- Cliënten die zorg ontvangen en wachten op de gewenste zorg zijn op een trajectlijst geplaatst als de huidige zorg toereikend is maar de gevraagde zorg op (lange of korte) termijn wel gewenst.
- Cliënten die zorg ontvangen en een vraag naar vervolghulp hebben waarvoor ook al een indicatie is afgegeven, zijn van de wachtlijst gehaald en op een trajectlijst gezet.
- Cliënten met onduidelijkheden zijn van de actuele wachtlijst gehaald. Zodra van deze cliënten helder is wat de zorgvraag is, zijn deze cliënten alsnog op de netto, bruto of trajectlijst geplaatst of van de wachtlijst verwijderd.

### En dit doen we ook

De wachtlijstcoördinator stemt de wachtlijst maandelijks zorgvuldig af met de jeugdzorgaanbieders. Dit levert een maandelijks overzicht op van:

- een wachtlijst waarop alle cliënten staan die langer dan negen weken op zorg wachten, verdeeld in een netto wachtlijst en een wachtlijst van cliënten die al wel zorg ontvangen maar een actuele zorgvraag hebben.
- een trajectlijst waar cliënten op staan die nu zorg ontvangen die toereikend is maar voor wie hulp conform het indicatiebesluit op termijn noodzakelijk is.
- een overzicht van de wachttijden van alle cliënten die op de wachtlijst staan.
- een overzicht van startdata van de cliënten, voor zover bij Bureau Jeugdzorg Flevoland bekend.



### Communicatie en PR

Bureau Jeugdzorg Flevoland heeft in 2009 flink geïnvesteerd in het professionaliseren van haar communicatiemiddelen. Doel: zorgen dat cliënten en ketenpartners een duidelijk beeld hebben van Bureau Jeugdzorg Flevoland. Dit heeft geresulteerd in up-to-date en prettig leesbare brochures en een complete, aantrekkelijke en toegankelijke website.

### Nieuw: cliëntenraad

In 2009 is de cliëntenraad officieel geïnstalleerd. Er zijn drie leden benoemd en er is veel tijd gestoken in het werven van nieuwe kandidaten. Verschillende acties hebben zes kandidaten opgeleverd, waarvan er één lid is geworden van de raad. Naar aanleiding van het in oktober 2009 uitgevoerde cliënttevredenheidsonderzoek onder cliënten van de afdelingen Jeugdbescherming en Jeugdreclassering, hebben 32 geïnterviewden aangegeven dat ze geïnteresseerd zijn in deelname aan de cliëntenraad. Begin 2010 staat een informatiebijeenkomst gepland voor de geïnteresseerde cliënten.

### Ondernemingsraad

De ondernemingsraad heeft zich in 2009 verder bekwaamd om de medezeggenschap en het interne toezicht beter vorm te geven. De ondernemingsraad wil vroegtijdig betrokken zijn, dus nog voordat naar oplossingen of verbeterpunten wordt gezocht. Mede daardoor heeft de ondernemingsraad ook in het afgelopen jaar belangrijke bijdrage kunnen leveren aan het ontwikkelde beleid. Tot volle tevredenheid van de medewerkers, zo blijkt uit het medewerkerstevredenheidsonderzoek. In april 2010 eindigt de zittingsperiode voor de huidige ondernemingsraad en zijn er weer verkiezingen.

### Melden en verwijzen

In 2009 zijn per afdeling meldingscriteria opgesteld en de werkprocessen per afdeling beschreven. Het feitelijke melden binnen ESAR liep vertraging op vanwege technische problemen tussen het systeem IJ en het ESAR systeem. In het derde kwartaal van 2009 is uiteindelijk gestart met het melden van jeugdigen. Binnen het convenant ESAR is bepaald dat, wanneer Bureau Jeugdzorg Flevoland betrokken is bij een gemelde jeugdige, Bureau Jeugdzorg Flevoland de regie voert. Voor wat betreft de regievoering vormt het AMK een uitzondering: de specifieke onderzoekstaak van het AMK maakt regievoering niet mogelijk.

### Project primair onderwijs

Het in 2005 gestarte project Aansluiting primair onderwijs heeft geleid tot een nieuwe projectgroep. Hier worden gezamenlijke thema's tussen onderwijs en jeugdzorg besproken, inclusief concrete afspraken. In 2009 is er binnen deze projectgroep gewerkt met kennisvouchers. Dit is een ontwikkeling waarbij er op basis van gezamenlijke prioriteiten van primair onderwijs en jeugdzorg innovaties tussen onderwijs en jeugdzorg tot stand komen. In dit kader hebben de WSNS (Weer Samen Naar School) samenwerkingsverbanden op basis van de kennisvouchers instrumenten ontwikkeld. Deze zijn eenvoudig overdraagbaar en ieder samenwerkingsverband kan erover beschikken.

Op 1 januari 2010 is het project officieel beëindigd. En nu? Bureau Jeugdzorg Flevoland heeft de WSNS samenwerkingsverbanden het voorstel gedaan om in 2010 een structureel platform te formeren. Doel: het monitoren en doorontwikkelen van gemaakte afspraken en het uitbreiden van afspraken. De drie samenwerkingsverbanden hebben hier positief op gereageerd.



## Kwaliteit

In 2007 hebben alle vijftien Bureaus Jeugdzorg en vier landelijk werkende instellingen zich gecommitted aan de HKZ-normering. Dit houdt in dat we een kwaliteitsmanagementsysteem invoeren waarbij de dienstverlening voldoet aan een aantal kwaliteitseisen. Uitgangspunt is het 'Certificeringsschema Bureaus Jeugdzorg versie 2009'. Dit schema is januari 2010 beschikbaar gekomen, negen maanden later dan gepland.

## Stapsgewijs invoeren

Om HKZ-normering van de Bureaus Jeugdzorg en landelijk werkende instellingen te bevorderen, is een systeem van groepsbegeleiding ingevoerd. Onder leiding van een ervaren trainer voeren kwaliteitsfunctionarissen en managers van de Bureaus Jeugdzorg stapsgewijs een kwaliteitsmanagementsysteem in en bereiden ze de organisatie voor op HKZ-normering. In 2009 zijn zeven Bureaus Jeugdzorg, waaronder Bureau Jeugdzorg Flevoland, gestart met dit groepsbegeleidingstraject en de eerste activiteiten om te werken volgens de HKZ criteria.

## Inspectie op bezoek

In 2009 is de Inspectie Jeugdzorg een landelijk onderzoek gestart naar het onderdeel 'risicomanagement' van de Delta-methode. Hierbij gaat de Inspectie na of de Bureaus Jeugdzorg en de drie landelijk werkende gezinsvoogdijinstellingen systematisch risicomanagement toepassen bij de kinderen die onder hun toezicht zijn gesteld. Bureau Jeugdzorg Flevoland is als eerste bezocht. De resultaten van het onderzoek zullen in 2010 worden gepresenteerd.

In november 2008 heeft de Inspectie Jeugdzorg een hertoets uitgevoerd bij het Advies- en Meldpunt Kinder mishandeling (AMK) Flevoland. Uit eerdere inspectie onderzoeken bleek dat het AMK de veiligheid van jeugdigen onvoldoende kon waarborgen. In het rapport van februari 2009 komt de Inspectie Jeugdzorg tot het oordeel dat het AMK Flevoland voldoende zicht heeft op de veiligheid van het kind en hiernaar handelt. Tevens dat het zichtbaar is dat medewerkers zich gecommitted hebben aan de huidige werkwijze die volgens hen een meerwaarde heeft voor de kwaliteit van hun werk.

## Prestatie-indicatoren

Op 1 oktober 2009 zouden de Bureaus Jeugdzorg starten met het registreren van prestatie-indicatoren. Verschillende Bureaus Jeugdzorg hebben aangegeven dat dit niet haalbaar is. Voor Bureau Jeugdzorg Flevoland geldt dat het verzamelen van de prestatie-indicatoren pas mogelijk is als we de aangepaste versie van het registratieprogramma IJ hebben ontvangen en geïmplementeerd. Daarnaast moeten er nog technische aanpassingen vanuit de branche komen om de gegevens en uitkomsten in een verzamelstaat te registreren.

Bij het werken met prestatie-indicatoren blijkt bovendien dat de Raamwerkafspraken Prestatie-indicatoren nog niet volledig voldoen.

En nu? Bureau Jeugdzorg Flevoland gaat er vanuit dat invoering in oktober 2010 plaats kan vinden. We hebben ons in de loop van 2009 al voorbereid op een aantal onderdelen, zoals het werken met de exit-vragenlijst en de STEP bij de Jeugdreclassering.

## Huisvesting en materiële zaken

De locatie Almere kampt met ruimtegebrek. Op dit moment zijn er geen mogelijkheden om meer medewerkers te huisvesten. December 2009 is een werkgroep gestart die slimme mogelijkheden voor de komende jaren gaat onderzoeken om medewerkers in Almere en Lelystad te huisvesten. Hierbij wordt rekening gehouden met verschillende groeiscenario's. Resultaten van de werkgroep worden begin maart 2010 verwacht.



## Bewaren van dossiers

Bureau Jeugdzorg Flevoland kampt al langere tijd met een capaciteitsprobleem voor het bewaren van afgesloten dossiers. De Wet op de Jeugdzorg geeft hiervoor wettelijke termijnen aan. Door de verlenging van de wettelijke bewaartermijnen voor de afdelingen Toegang en Jeugdreclassering van tien naar vijftien jaar, hebben we in 2009 gezocht naar een structurele oplossing.

## Te vroeg vernietigen?

Naast de Wet op de Jeugdzorg heeft Bureau Jeugdzorg ook te maken met de wetgeving van de Erfgoedinspectie. In december 2009 heeft de MO-groep Jeugdzorg overleg gehad met de Erfgoedinspectie. Uit de jaarlijkse monitor van de Erfgoedinspectie blijkt dat de Bureaus Jeugdzorg slecht scoren op een aantal basisvoorwaarden voor een goede informatiehuishouding. Eveneens zijn de Bureaus onvoldoende op de hoogte van de bewaar- en vernietigingstermijnen van informatie. Met als gevolg dat in een aantal gevallen dossiers en gegevens te vroeg worden vernietigd. Ook bij de afdeling Jeugdreclassering van Bureau Jeugdzorg Flevoland is dit in 2009 voorgekomen en gemeld bij de Inspectie.

## Selectielijst

Als basisvoorwaarde voor de naleving van de regels voor een goede informatiehuishouding geldt een basis selectielijst. Zonder deze selectielijst kunnen en mogen de Bureaus geen documenten vernietigen, wat leidt tot het te lang bewaren van persoonsgegevens. De MOgroep Jeugdzorg werkt inmiddels in opdracht van de

Bureaus Jeugdzorg aan de selectielijst voor de jeugdzorg. De selectielijst ligt momenteel ter beoordeling bij het Nationaal Archief. Het traject tot vaststelling van deze essentiële selectielijsten zal zeker nog tot eind 2010 duren.

## Automatisering

In 2009 is de eerste fase van een beleidsinformatiesysteem door ADD met succes ingevoerd. In deze fase zijn in een business intelligence platform ondergebracht: dossiers, aanspraken, de herkomst van jeugdigen naar gemeente en een lijst van jeugdigen die door Bureau Jeugdzorg zijn geïndiceerd maar nog geen zorg hebben ontvangen. Inmiddels is begonnen met het stapsgewijs implementeren van de tweede fase. In deze fase worden meer gegevens uit IJ in het platform ondergebracht, samen met gegevens uit de financiële en personele systemen. Zo kan het platform verbanden tussen productie, financiën en personeelsinformatie leggen.

De nieuwste IJ versie 3.4.0 is in 2009 geïmplementeerd, waarbij tevens een koppeling met ESAR is gelegd en een geautomatiseerde GBA bevraging is geïnstalleerd. Het aantal Citrix servers is uitgebreid van drie naar vijf en Bureau Jeugdzorg is aangesloten op een glasvezelnetwerk waardoor de netwerksnelheid tussen de verschillende locaties sterk is verbeterd.



## Klachten en bezwaren

### Elf klachten

In 2009 zijn elf klachten bij de klachtencommissie binnengekomen. Eén klacht lag er nog uit 2008. Er zijn elf klachten in 2009 afgehandeld. Eén klacht zal in 2010 worden afgehandeld. 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 teammanager.

### Wat is er mee gedaan?

- Klacht niet ontvankelijk verklaard en doorgezonden voor bemiddeling: 1
- Klacht niet ontvankelijk verklaard en geen mogelijkheid voor bemiddeling: 3
- Klacht deels niet ontvankelijk en doorgezonden voor bemiddeling en deels doorgezonden naar de bezwaarcommissie: 1
- Klacht doorgezonden naar de bezwaarcommissie: 0
- Klacht doorgezonden voor bemiddeling: 3
- Klacht retour ontvangen van manager, omdat bemiddeling niet mogelijk was en behandeld in een hoorzitting: 1
- Klacht retour ontvangen van manager of cliënt(en), omdat bemiddeling niet was geslaagd. Hierna behandeld in een hoorzitting: 2.

Dit laatste betreft 1 klacht uit 2009 en 1 klacht uit 2008.

Nog in behandeling in 2010: 1

Deze klacht is in 2009 in een hoorzitting behandeld. De beslissing van de klachtencommissie en de reactie van de directeur/bestuurder zijn begin 2010 verzonden.

### 29 bezwaarschriften

Er 29 bezwaarschriften ingediend bij de bezwaarcommissie indicatiebesluiten van Bureau Jeugdzorg Flevoland.

### Wat is er mee gedaan?

- Bezwaarcommissie heeft zich onbevoegd verklaard: 6
- Bezwaar is niet ontvankelijk verklaard: 6
- Bezwaar is gegrond verklaard: 2
- Bezwaar is gedeeltelijk gegrond verklaard: 1
- Bezwaar is ongegrond verklaard: 7
- Bezwaar is door bemiddeling opgelost: 5
- Bezwaren ingetrokken door cliënt: 2

In 2009 zijn drie bezwaren uit 2008 behandeld. Hiervan zijn twee bezwaren dankzij bemiddeling opgelost, één bezwaar is niet-ontvankelijk verklaard. Er hebben in 2009 vier hoorzittingen plaatsgevonden. Tot slot: in 2009 is tweemaal een beroep ingesteld bij de rechtbank tegen beslissingen die in 2009 door de bezwaarcommissie zijn genomen. De behandeling van deze zaken vindt in 2010 plaats.



© Bureau Jeugdzorg Flevoland, maart 2010

**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: 036 548 69 70

**Locatie Emmeloord**

Bezoek- en postadres: Kometenlaan 1  
8303 CN Emmeloord  
Telefoon: 0527 630 430

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

Teksten: Patricia van Lingen

Eindredactie: Tekstburo Gort, Diemen

Ontwerp en productie: MultiCopy Lelystad