

**JAARDOCUMENT 2017**

**BUREAU JEUGDZORG LIMBURG**

**MAATSCHAPPELIJK JAARVERSLAG**



<b>Titel: Jaardocument 2017 - Bureau Jeugdzorg Limburg</b>	<b>Soort document: Maatschappelijk Jaarverslag</b>
<b>Proces: Beleidscyclus</b>	<b>Uitgiftedatum:18-06-2018</b>
<b>Proceseigenaar: Nico Plietscher</b>	<b>Versie:0.1</b>
<b>Functie: Raad van Bestuur</b>	<b>Status: Definitief</b>
<b>Auteur: Gerard van de Straat</b>	
<b>Functie: Bestuurssecretaris</b>	

# Inhoudsopgave

Maatschappelijk Jaarverslag .....	3
Inleiding.....	3
Hoofdstuk 1 Profiel van de organisatie.....	5
Hoofdstuk 2 Kernprestaties.....	6
Hoofdstuk 3 Maatschappelijk ondernemen .....	9
3.1 Dialoog met stakeholders.....	9
3.2 Samenwerkingsrelaties .....	9
3.3 (Economische) meerwaarde voor de samenleving .....	10
3.4 Aandacht voor milieu- en duurzaamheidsaspecten .....	10
3.5 Sponsoring van maatschappelijke doelen.....	10
3.6 Social Return On Investment .....	10
Hoofdstuk 4 Toezicht, bestuur en medezeggenschap .....	12
4.1 Governance code.....	12
4.2 Toezichthoudend orgaan .....	12
4.3 Bestuur.....	14
4.4 Medezeggenschap.....	14
4.4.1 Cliëntenraad .....	14
4.4.2 Ondernemingsraad.....	14
Hoofdstuk 5 Beleid, inspanningen en prestatie .....	16
5.1 Speerpunten en voorgenomen prestaties 2017 .....	16
5.1.1 Speerpunten 2017 .....	16
5.2 Kwaliteit.....	20
5.2.1 Kwaliteit van zorg .....	20
5.2.2 Klachten .....	21
5.2.3 Incidenten.....	21
5.2.4 Personeelsbeleid en kwaliteit van het werk .....	22
5.3 Financieel beleid .....	22
5.3.1 Hoofdpijnen financieel beleid.....	22
5.3.2 Continuïteit .....	23
5.3.3 Financieel resultaat .....	23
5.3.4 Financiële positie op balansdatum .....	23
5.3.5 Toekomstverwachtingen.....	23
Afkortingen .....	25
Bijlage .....	26

# Maatschappelijk Jaarverslag

## Inleiding

Sinds de inwerkingtreding van de nieuwe 'Jeugdwet' op 1 januari 2015 zijn de gemeenten financieel en bestuurlijk verantwoordelijk voor het leveren van alle ondersteuning, hulp en zorg bij opgroeien en opvoeden. Er werd een knip aangebracht tussen het bieden van ondersteuning en verwijzen naar jeugdhulp op vrijwillige basis en het bieden van ondersteuning en verwijzen naar jeugdhulp in het kader van de uitvoering van Jeugdbescherming en Jeugdreclassering. De uitvoering van door de rechter opgelegde maatregelen is daarbij voorbehouden aan Gecertificeerde Instellingen die zelf geen jeugdhulp mogen leveren.

De hoofdgedachte achter deze decentralisatie is dat gemeenten door een regierol te vervullen met meer en betere maatwerkoplossingen zowel besparingen als kwaliteitsverbetering kunnen verwezenlijken. De verwachting daarbij is dat gemeenten door intensivering van preventie en ambulante jeugdhulp complexere (en duurdere) hulp kunnen voorkomen. Met de decentralisatie is een omslag gemaakt van een stelsel gebaseerd op een wettelijk recht op jeugdzorg met individuele aanspraken naar een stelsel op basis van een voorzieningsplicht waarbij de aard en omvang in beginsel door de gemeente worden bepaald (maatwerk).

### *Focus van Bureau Jeugdzorg*

Elk kind is een talent en heeft recht op een onbedreigde ontwikkeling. Vraagt het onbedreigd opgroeien om niet-vrijblijvende ondersteuning van het kind en zijn gezin, dan biedt Bureau Jeugdzorg Limburg lokaal uitkomst. Wij zijn bevoegd om maatregelen Kinderbescherming en Jeugdreclassering uit te voeren. Met een scherp oog voor de eigen kracht van het kind zelf, zijn gezin en de directe omgeving activeren wij waar mogelijk en beschermen wij waar nodig. In nauwe samenwerking met andere relevante personen en instellingen krijgt zo elk talent een kans.

### *Bureau Jeugdzorg in perspectief: onzekerheden en risico's*

Bij de decentralisatie naar (samenwerkende) gemeenten werden eerder geïntegreerde taken ontvlochten en kwam een einde aan de wettelijk bepaalde monopoliepositie van het provinciale Bureau Jeugdzorg. Om de uitvoering van Jeugdreclassering en Jeugdbescherming door onze organisatie veilig te stellen moet worden voldaan aan de normen van het vigerende Certificatieschema zoals vastgesteld door het Ministerie van Veiligheid en Justitie.

De formele erkenning als Gecertificeerde Instelling vormt de basis voor de continuïteit van onze organisatie. Na een tweetal positieve tussenbeoordelingen in 2015 en 2016 volgde in januari 2017 de eerste positieve algehele herbeoordeling. Daarmee werd voor een nieuwe periode van drie jaar de certificering veiliggesteld. Door de exclusieve deskundigheid van onze gecertificeerde instelling en haar medewerkers in te bedden in of adequaat te verbinden met de nieuwe vormen van toegang tot jeugdhulp en preventieve ondersteuning kan - ook zonder justitiële maatregel - een substantiële bijdrage worden geleverd aan de gewenste ontwikkeling van de meest kwetsbare jeugdigen. Mogelijk resulteert dit uiteindelijk in een beperking van (de duur van) justitiële maatregelen en van de kosten van jeugdhulp. Ook op deze wijze wordt een bijdrage geleverd aan de realisatie van de transformatiedoelen van onze opdrachtgevers, de gemeenten. En, hoewel de uitvoering van justitiële maatregelen de 'backbone' van onze organisatie vormt, reikt onze ambitie dus verder.

In 2017 is een bredere inkoop van onze deskundigheid wederom daadwerkelijk gerealiseerd. Het betreft hier dan echter vooral de inkoop van deskundigheid op het niveau van de individuele professionals, die steeds minder verbonden zijn met hun moederorganisatie. In de meeste situaties heeft dit er inmiddels toe geleid dat onze medewerkers in dienst zijn getreden bij de 'nieuwe toegang' op gemeentelijk niveau. Uit oogpunt van beheersing frictiekosten en baanzekerheid voor onze medewerkers is de samenwerking met gemeenten in de toegang daarmee zeker succesvol geweest. In de aanloop naar 2017 is reeds binnen de organisatie regelmatig gesproken over de ontwikkeling van een substantieel negatief exploitatieresultaat in 2016 (uiteindelijk ca. 1,2 miljoen euro) ten gevolge van de snelle en extreme daling van het volume uit te voeren maatregelen Jeugdbescherming en Jeugdreclassering sinds de decentralisatie in 2015. Dankzij een solide financiële basis kon in de voorbije jaren de omvangrijke noodzakelijke personeelsreductie (meer dan 35%) behorend bij de afname van onze opbrengsten op een sociale en bedrijfsmatig verantwoorde wijze handen en voeten worden gegeven.

In het volle besef van de noodzaak tot vergaande structurele besparingen om ook in de toekomst onverwachte en onbeïnvloedbare ontwikkelingen verantwoord het hoofd te kunnen bieden, werd toen tegelijkertijd geconstateerd dat een realisatie van **alle** noodzakelijke besparingen per januari 2017 ongewenst zou zijn in verband met de breed gehoorde signalen van een sterk toegenomen ervaren werkdruk sedert de veranderingen van het jeugdstelsel. Op grond van deze overwegingen is – in het vooruitzicht van een sluitende begroting 2018 – voor het jaar 2017 nog een negatief

exploitatieresultaat geaccepteerd van zo'n half miljoen euro (excl. frictiekosten). De jaarrekening laat zien dat deze doelstelling is gehaald. Ook zijn in goed overleg tijdig aanvullende structurele maatregelen genomen, zodat in 2018 weer gewerkt wordt met een sluitende begroting.

Door het aanhoudende afscheid van meerdere collega's moest in 2017 net als in de voorgaande jaren nog frequent overdracht van cliënten respectievelijk werkzaamheden worden gerealiseerd. Continuïteit van zorg staat dan serieus onder druk en de werkbelasting van alle betrokken medewerkers neemt enorm toe.

De ervaren werkdruk is in elk geval sinds de decentralisatie onmiskenbaar toegenomen. Ter illustratie kan het ziekteverzuim dienen dat sinds 2015 stijgt en in 2017 is opgelopen tot 7,2% . Een (te) hoog verzuim dat – anders dan voor de transitie – gekenmerkt wordt door een zeer lage verzuimfrequentie en een zeer lange gemiddelde verzuimduur. Vitaliteit en veerkracht worden bevorderd door kleine herkenbare teams te vormen en op zoek te gaan naar (regel)ruimte voor professionals die verantwoordelijkheid nemen, multidisciplinair werken, transparantie tonen en aanspreekbaar zijn op hun betekenisvol handelen voor en met jeugdigen, hun gezinnen en hun omgeving. De kleine teams bieden daarbij uitgelezen mogelijkheden tot horizontaal organiseren, collegiale steun en feedback.

In het licht van bovenstaande ontwikkelingen valt de veerkracht, professionele inzet en betrokkenheid van onze medewerkers – waarvan het auditteam van het Keurmerkinstituut bij haar mondelinge terugkoppeling wederom melding maakte – nog steeds in het bijzonder te prijzen. Reden om de toekomst met vertrouwen tegemoet te zien!

Nico Plitscher  
Raad van Bestuur

## Hoofdstuk 1 Profiel van de organisatie

Naam organisatie: Bureau Jeugdzorg Limburg  
Adres: Slachthuisstraat 33  
Postcode: 6041 CB  
Plaats: Roermond  
Telefoonnummer: 088-0073000  
IDnummer KvK: 41067977  
Emailadres: [Stichting@bjzlimburg.nl](mailto:Stichting@bjzlimburg.nl)  
Internetadres: [www.bjzlimburg.nl](http://www.bjzlimburg.nl)  
Rechtsvorm: Stichting

Bureau Jeugdzorg Limburg (BJZ) biedt hulp en ondersteuning aan jeugdigen in Limburg die (ernstig) in hun ontwikkeling worden bedreigd en aan hun ouders. Bureau Jeugdzorg zoekt hierbij maximaal aansluiting bij de lokale toegang (de wijkteams), omdat de specifieke kennis en vaardigheden van BJZ hier een meerwaarde hebben en bijdragen aan door gemeenten gestelde (transformatie-)doelen. Activiteiten waaraan Bureau Jeugdzorg Limburg in 2017 uitvoering heeft gegeven zijn:

- Inzet in de lokale toegangsconstructies (wijkteams).
- Crisisdienst Jeugd: 24/7 bereikbaarheid en beschikbaarheid.
- Preventie van Kinderbeschermingsmaatregelen.
- Kinderbeschermingsmaatregelen en maatregelen jeugdreclassering.

Wij bieden deze activiteiten aan jeugdigen in de leeftijd van 0 – 18 jaar en in bepaalde gevallen – wettelijk bepaald – tot 23 jaar, en aan hun ouders. Het werkgebied van BJZ Limburg is de Provincie Limburg.

De Stichting Bureau Jeugdzorg Limburg kent een personele unie met de Stichting Veilig Thuis Noord- en Midden-Limburg, inhoudend dat de Raad van Toezicht en de Raad van Bestuur van Bureau Jeugdzorg Limburg, ook de Raad van Toezicht en Raad van Bestuur zijn van de Stichting Veilig Thuis. De Stichting Veilig Thuis stelt separaat haar jaarverantwoording op.

Bureau Jeugdzorg is een provinciale organisatie die in de drie te onderscheiden regio's in Limburg – Noord-Limburg, Midden-Limburg en Zuid-Limburg – lokaal verankerd is. Er wordt gewerkt met gebiedsgebonden teams onder een duale leiding (teamleider en gedragswetenschapper). Met ingang van 1 januari 2018 onderscheidt BJZ nog twee regio's: Regio Noord- en Midden-Limburg en Regio Zuid-Limburg.

Medewerkers van BJZ die werkzaam zijn in wijkteams doen dit veelal – als gedetacheerde – onder verantwoordelijkheid van de leiding zoals deze door de gemeente is aangewezen. Gemeenten nemen in toenemende mate toegangsmedewerkers – van BJZ en van andere organisaties – in dienst. Daarmee loopt het aantal medewerkers dat BJZ detacheert in de wijkteams terug. Dit betekent ook dat er nieuwe vragen ontstaan over de verbinding tussen wijkteams en Gecertificeerde Instelling (GI). Onder andere in de uitvoering van transformatieplannen wordt getracht hierop in samenspraak met de wijkteams een antwoord te vinden.

## Hoofdstuk 2 Kernprestaties

Hieronder wordt een overzicht gegeven van de kernprestaties van BJZ Limburg in 2016 onderscheiden naar:

- Aantallen cliënten.
- Capaciteit en productie.
- Personeelsformatie.
- Omzet.

### *Aantallen cliënten, capaciteit en productie*

Op 1 januari 2018 begeleidden wij 1.412 jeugdigen met een maatregel Ondertoezichtstelling (OTS). Op 1 januari 2017 waren dit er 1.438. Een daling van ongeveer 2% over 2017. Over 2016 was nog sprake van een daling van 13%.

Het aantal jeugdigen met een voogdijmaatregel op 1 januari 2018 was met 439 ongeveer gelijk aan een jaar daarvoor.

Op 1 januari 2018 begeleidden wij 344 jeugdigen met een maatregel jeugdreclassering. Dit is 76 jeugdigen minder dan op 1 januari 2017, ofwel 18% minder. Over 2016 was al sprake van een daling van 12%.

<b>BJZ Totaal</b>	<b>1-jan-18</b>	<b>1-jan-17</b>	<b>Vershil</b>	<b>in %</b>
OTS	1.412	1.438	-26	-1,8%
Voogdij	439	442	-3	0,7%
Jeugdreclassering	344	420	-76	-18,1%
<i>Subtotaal</i>	<i>2.195</i>	<i>2.300</i>	<i>-233</i>	<i>-4,6%</i>
Samenloop (dubbele maatregel) -/-	37	49	-11	-24,5%
<b>Totaal unieke jeugdigen</b>	<b>2.158</b>	<b>2.251</b>	<b>-93</b>	<b>-4,1%</b>
<b>Regio Noord Limburg</b>	<b>1-jan-18</b>	<b>1-jan-17</b>	<b>Vershil</b>	<b>in %</b>
OTS	383	356	27	7,6%
Voogdij	122	122	0	0%
Jeugdreclassering	96	103	-7	-6,8%
<i>Subtotaal</i>	<i>601</i>	<i>581</i>	<i>20</i>	<i>3,4%</i>
Samenloop (dubbele maatregel) -/-	5	12	-7	-41,7%
<b>Totaal unieke jeugdigen</b>	<b>596</b>	<b>569</b>	<b>27</b>	<b>4,7%</b>
<b>Regio Midden-Limburg</b>	<b>1-jan-18</b>	<b>1-jan-17</b>	<b>Vershil</b>	<b>in %</b>
OTS	233	281	-47	-17,1%
Voogdij	100	106	-6	-5,7%
Jeugdreclassering	61	53	8	15,1%
<i>Subtotaal</i>	<i>394</i>	<i>440</i>	<i>-46</i>	<i>-10,5%</i>
Samenloop (dubbele maatregel) -/-	7	7	0	0%
<b>Totaal unieke jeugdigen</b>	<b>387</b>	<b>433</b>	<b>-46</b>	<b>-12,0%</b>
<b>Regio Zuid-Limburg</b>	<b>1-jan-18</b>	<b>1-jan-17</b>	<b>Vershil</b>	<b>in %</b>
OTS	796	801	-5	-0,9%
Voogdij	217	214	3	1,4%
Jeugdreclassering	187	264	-77	-29,2%
<i>Subtotaal</i>	<i>1.200</i>	<i>1.279</i>	<i>-79</i>	<i>-6,2%</i>
Samenloop (dubbele maatregel) -/-	15	30	-15	50%
<b>Totaal</b>	<b>1.185</b>	<b>1.249</b>	<b>-64</b>	<b>-5,1%</b>

Over de ontwikkeling in het aantal maatregelen doen wij periodiek verslag aan de gemeenten/regio's. Toepassing van het woonplaatsbeginsel leidt ertoe dat onze begeleidingen niet alleen bekostigd worden door Limburgse gemeenten, maar ook door niet-Limburgse gemeenten. Toepassing van het woonplaatsbeginsel leidt er soms ook toe dat wij maatregelen die uitgesproken zijn door een kinderrechter niet bekostigd krijgen, bv. wanneer ouders vertrekken naar het buitenland. Wij zijn van mening dat een maatregel die wij op verzoek van de kinderrechter uitvoeren altijd bekostigd moet worden!

### *Doorlooptijden OTS*

Hieronder worden de gemiddelde doorlooptijden van afgesloten OTS-en weergegeven:

Doorlooptijden OTS	2017	2016
Noord-Limburg	1.124 dagen (134 afgesloten OTS)	1.056 dagen (177 afgesloten OTS)
Midden-Limburg	1.094 dagen (124 afgesloten OTS)	1.204 dagen (175 afgesloten OTS)
Zuid-Limburg	1.126 dagen (315 afgesloten OTS)	1.408 dagen (340 afgesloten OTS)
<b>BJZ totaal</b>	<b>1.124 dagen</b>	<b>1.266 dagen</b>

De gemiddelde doorlooptijd van een afgesloten OTS bedroeg in 2017 1.124 dagen (ofwel 3 jaar en één maand). In 2016 bedroeg de gemiddelde doorlooptijd nog 1.266 dagen (ofwel 3 jaar en bijna 6 maanden). In Zuid-Limburg is de doorlooptijd met ruim 9 maanden verkort. De doorlooptijden in de drie onderscheiden regio's ontlopen zich nauwelijks nog in 2017.

Het aantal meldingen bij de Crisisdienst Jeugd (CdJ) van Bureau Jeugdzorg lag in 2017 met 1.966 ruim 26% hoger dan in 2016 (1.554 meldingen). In 388 gevallen (19,7%) gaf deze melding aanleiding tot een actieve inschatting. Dit betekent dat de medewerker CdJ uitrukt en ter plekke een inschatting maakt van de situatie en de noodzakelijke stappen zet. In 2016 was sprake van 291 actieve inschattingen (18,7%).

Meldingen CdJ	2017	2016	Vershil
Noord-Limburg	382	317	+20,5%
Midden-Limburg	314	304	+3,3%
Zuid-Limburg	1.076	744	+44,6%
Overig	194	193	-
<b>Totaal</b>	<b>1.966</b>	<b>1.544</b>	<b>+26,5%</b>

Actieve inschattingen CdJ	2017	2016	Vershil
Noord-Limburg	65	69	+6,1%
Midden-Limburg	80	70	+14,3%
Zuid-Limburg	238	145	+64,1%
Overig	5	7	-28%
<b>Totaal</b>	<b>388</b>	<b>291</b>	<b>+33,3%</b>

Enkele constatering:

- Sterke toename van het aantal meldingen in Zuid-Limburg en ook in Noord-Limburg. De toename in Zuid is gelegen in een andere werkwijze van de CdJ, zoals deze in overleg met gemeenten is doorgevoerd en waardoor een bredere doelgroep een beroep kan doen op de CdJ.
- De meldingen in 2017 zijn voornamelijk afkomstig van het CJG (26%), ouders (24%) en de zorgaanbieders (16%), gevolgd door de GI, Politie, Netwerk en de Jeugdige zelf. Dit beeld komt overeen met 2016
- In 2017 was bij het merendeel van de meldingen de klant in begeleiding bij de gemeente (43%) of de GI (32%). In 22% van de meldingen ging het om een casus waarbij de gemeente of de GI nog niet betrokken was
- Verhoudingsgewijs is het aantal actieve inschattingen nagenoeg gelijk gebleven: In 2016 is er bij 19% van de meldingen een actieve inschatting gedaan en in 2017 in 20%
- Net als in 2016 was in 2017 de interventie (actieve inschatting) van het CdJ in de meerderheid van de situaties toereikend (in 2016 59% en in 2017 58%). Was wel inzet nodig, dan zag deze er als volgt uit:

	2017	2016	Vershil
Ambulant	89	43	+207%
Noodbed zorgaanbieder	59	60	-1,7%
Noodbed in netwerk	16	16	-
<b>Totaal</b>	<b>164</b>	<b>119</b>	<b>+37,8%</b>
Als % van het aantal meldingen	8,3%	7,7%	
Als % van het aantal actieve inschattingen	42,2%	40,9%	

- Net als in 2016 vindt het merendeel van de meldingen buiten kantoor tijd/in het weekend plaats (in 2016 68% en in 2017 65%)
- Het aantal actieve inschattingen binnen kantoor tijd neemt toe (in 2016 42% en in 2017 54%)

De CdJ heeft in 2017 ook 1.048 meldingen opgepakt voor de Veilig Thuis organisaties in Limburg. Meldingen die betrekking kunnen hebben oudermishandeling en huiselijk geweld. Hierbij was sprake van 22 actieve inschattingen. In 2016 was nog sprake van 1.130 meldingen voor VT en 60 actieve inschattingen.

### Personele kengetallen 2017

<b>BJZ Limburg (incl. Veilig Thuis)</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>
Gemiddeld aantal medewerkers	335	401
Verzuimpercentage	7,2%	6,1%
Gemiddelde verzuimduur in dagen	45 dagen	23 dagen
Meldingsfrequentie	0,66	0,79
Instroompercentage	11%	8,5%
Uitstroompercentage	34,5%	19,5%

Het gemiddeld aantal medewerkers ligt in 2017 ruim 16% lager dan in 2016. Het voortschrijdend ziekteverzuim ligt in 2017 ruim 1% hoger dan in 2016, terwijl de meldingsfrequentie is afgenomen. De gemiddelde verzuimduur is fors toegenomen. Toename van het langdurig verzuim ligt hieraan ten grondslag. De verzuimontwikkeling en – daarmee samenhangend – de werkdruk is sectorbreed een punt van aandacht.

### Financiële kengetallen 2017

Onderstaande financiële kengetallen zijn afkomstig uit de geconsolideerde jaarrekening van de Stichting Bureau Jeugdzorg Limburg. Hierin is dus Veilig Thuis Noord- en Midden-Limburg meegenomen.

	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>Vershil</b>	<b>in %</b>
Totale baten	€ 25.012.639	€ 27.069.036	- € 2.056.397	-7,6%
Totale lasten	€ 25.718.844	€ 28.267.462	- € 2.548.618	-9%
Bedrijfsresultaat	- € 706.205	- € 1.198.426	€ 492.221	41%
Financiële baten en lasten	€ 3.277	€ 22.894	€ 19.617	
Resultaat over boekjaar	- € 702.928	- € 1.175.532	- € 472.604	40,2%

De totale baten van BJZ liggen in 2017 ruim 7% lager dan in 2016. Een volumedaling in de jeugdbescherming en de jeugdreclassering en een afname van het aantal detacheringen in de wijkteams ligt hieraan ten grondslag. Na 2016 is ook 2017 afgesloten met een fors tekort. Driekwart van dit tekort wordt veroorzaakt door frictiekosten, samenhangend met afvloeiing van medewerkers. In 2017 zijn maatregelen genomen die er toe moeten leiden dat 2018 met een positief resultaat wordt afgesloten. Door de RvT is voor 2018 een sluitende begroting goedgekeurd. Behoudens een caseloadaanpassing in de voogdij is in de genomen maatregelen het primair proces zo veel mogelijk ontzien.



## Hoofdstuk 3 Maatschappelijk ondernemen

### 3.1 Dialoog met stakeholders

Belangrijkste stakeholders van Bureau Jeugdzorg Limburg zijn:

- De jeugdigen waaraan wij hulp en ondersteuning bieden en hun ouders.
- Overheden: met name Gemeenten.
- Ketenpartners.

#### *Dialoog met jeugdigen en hun ouders*

Wij begeleiden duizenden jeugdigen en hun ouders met als doel een (ernstig) bedreigde ontwikkeling te stoppen en ten goede te keren. Wij stimuleren jeugdigen en ouders om hieraan zelf een positieve bijdrage te leveren. Wij praten hiervoor ook met de kinderen. Jeugdigen en ouders worden meegenomen in het hulpverleningsproces en in de plannen die hiervoor opgesteld worden. Wij werken met het plan op tafel. Bij afsluiting van de hulp bieden wij ouders en jeugdigen de mogelijkheid een exit-vragenlijst in te vullen. De uitkomsten ervan zijn voor ons van grote waarde. Georganiseerd overleg met ouders vindt plaats in de Cliëntenraad.

In 2015 hebben wij uitvoering gegeven aan het – driejaarlijks – cliënttevredenheidsonderzoek (CTO). Dit CTO biedt ouders en jeugdigen de mogelijk een oordeel te geven over de hulp en ondersteuning die zij van Bureau Jeugdzorg hebben ontvangen. Over de uitkomsten van het CTO is in het Jaarverslag 2016 verslag gedaan.

Naast een overalrapportage zijn er ook rapportages per regio opgesteld. Met de specifieke aandachtspunten hieruit zijn de regio's aan de slag gegaan. Een volgend CTO zal in 2018 worden gehouden.

#### *Dialoog met overheden*

Sinds de decentralisatie is de gemeentelijke overheid voor BJZ de belangrijkste overheidspartner. Op basis van de afspraken die zijn vastgelegd met gemeenten en regio's vindt ambtelijk en bestuurlijk overleg plaats. Frequentie ervan verschilt per regio. De gesprekken kenmerken zich door een grote mate van openheid en transparantie. In deze overleggen wordt de voortgang geschetst en worden realisatie en verwachtingen tegen elkaar afgezet. Transformatie is in alle regio's een thema. Daarnaast zijn administratieve lastendruk, verantwoording, facturering, afrekening en inkoop terugkerende gespreksonderwerpen. Bij administratieve lastendruk gaat het o.a. over de wijze waarop tot bepalingen gekomen moet worden en over de toepassing van het woonplaatsbeginsel.

De dialoog met het Rijk i.c. de voor ons belangrijkste ministeries VWS (Volksgezondheid, Welzijn en Sport) en V&J (Veiligheid & Justitie) verloopt met name via de brancheorganisatie Jeugdzorg Nederland. Wijze van inkoop (aanbesteding of subsidiëring) en adequate/eerlijke tarieven waren hier onderwerp van gesprek.

Het Ministerie van V&J heeft BJZ gefaciliteerd voor een project 'Virtual Reality/Sexting', als instrument om daders inzicht te geven in de impact van sexting.

#### *Dialoog met ketenpartners*

Bureau Jeugdzorg werkt nauw samen met een groot aantal partners in het brede veld van de jeugdzorg, soms incidenteel, vaak structureel. Dialoog vindt plaats op zowel managementniveau als op casuïstiekniveau. Samenwerking en afstemming hebben tot doel de hulp aan jeugdigen in Limburg – en hun ouders – verder te verbeteren en waar mogelijk te komen tot een doorlopende lijn van hulpverlening. In dit kader is informatie-uitwisseling een aandachtspunt. In bv. Zuid-Limburg is afgesproken dat BJZ een huisarts informeert over een maatregel. Verder is wettelijk een informatierecht van een gezinsvoogd vastgelegd. Aan de andere kant is er ook een scheiding; niet alles mag worden uitgewisseld (i.h.k.v. privacywetgeving). Met de inwerkingtreding van de AVG zullen over informatie-uitwisseling mogelijk nieuwe vragen ontstaan.

Verder melden wij in de verwijzindex. Bij een match zoeken - vanuit professionele attitude - matchende partijen contact.

Op landelijk niveau zijn de GI's vertegenwoordigd binnen Jeugdzorg Nederland. In gezamenlijkheid hebben de GI's WIJZ – het nieuwe registratiesysteem voor de GI's – ontwikkeld.

### 3.2 Samenwerkingsrelaties

Bureau Jeugdzorg onderhoudt tal van samenwerkingsrelaties; met overheden, collega-instellingen, partners in de justitieketen, scholen etc. Dit gebeurt in het kader van hulpverleningstrajecten, maar ook in georganiseerd overleg. Diverse samenwerkingsrelaties zijn in convenanten vastgelegd.

Naast de afspraken die met gemeenten/regio's zijn vastgelegd over de inzet van Bureau Jeugdzorg in 2017, zijn samenwerkingsovereenkomsten gesloten tussen gemeenten, Raad voor de Kinderbescherming, en de gecertificeerde instellingen in Limburg (BJZ, WSG en Leger des Heils).

Wij werken samen met diverse partners in pilots, projecten en samenwerkingsverbanden. Samenwerking die is gericht op verbetering van de hulp en ook gericht op wederzijdse versterking en verrijking. Voorbeelden hiervan zijn: Gezinscoaching in Noord-Limburg, JIM (Jouw Ingebrachte Mentor) in Midden-Limburg en De Droomfabriek in Zuid-Limburg. Uniek is ook onze aanwezigheid op ZSM.

### **3.3 (Economische) meerwaarde voor de samenleving**

De ondersteuning die wij bieden aan jeugdigen en hun ouders is gericht op het positief beïnvloeden van de (ernstig) bedreigde ontwikkeling van een jeugdige. Doel hierbij is om zo snel en kort mogelijk te interveniëren en waar mogelijk een beroep op zwaardere en duurdere zorg te voorkomen. De meerwaarde van de inzet van een maatregel is echter groter. Onze inzet is er ook op gericht om de maatschappelijke participatie van jeugdigen en ouders te bevorderen. Hierbij ondersteunen wij jeugdigen en ouders – in samenwerking met partners – ook wanneer sprake is van problemen op het gebied van schulden, huisvesting, werk, etc.

De jeugdreclassering richt zich op jeugdigen die met justitie in aanraking zijn geweest, op jeugdigen met ernstig schoolverzuim en op overlast gevende groepen. Wij realiseren economische meerwaarde door een criminele carrière te voorkomen, te voorkomen dat uitval uit onderwijs ontstaat door jeugdigen met een gerichte aanpak terug te begeleiden naar onderwijs of door het stoppen c.q. terugdringen van overlast van groepen jeugdigen.

### **3.4 Aandacht voor milieu- en duurzaamheidsaspecten**

Aandacht voor milieu- en duurzaamheidsaspecten komt tot uitdrukking in:

- Het in toenemende mate flexibel werken: door medewerkers hiertoe te faciliteren worden zij in de gelegenheid gesteld werkplekonafhankelijk te werken. Dit leidt tot minder behoefte aan kantoorruimte en efficiënter reisgedrag van medewerkers;
- Verdergaande digitalisering: dit leidt in ieder geval tot minder papiergebruik;
- Het stimuleren van het gebruik van openbaar vervoer, o.a. door het beschikbaar stellen van NS Businesscards.

### **3.5 Sponsoring van maatschappelijke doelen**

Bureau Jeugdzorg stelt zich op het standpunt dat de middelen die wij ontvangen – gemeenschapsgeld – ingezet moeten worden voor de hulp en ondersteuning van jeugdigen en hun ouders. Het sponsoren van maatschappelijke doelen verhoudt zich hier niet toe. Vandaar dat hiervan bij Bureau Jeugdzorg ook geen sprake is.

### **3.6 Social Return On Investment**

In de afspraken met de regio's is ook Social Return On Investment (SROI) opgenomen. Van instellingen en bedrijven wordt een inspanning gevraagd om mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt een kans te geven. De gevraagde inspanning kan oplopen tot 5% van het beschikbaar gesteld budget.

Hoewel BJZ het belang van SROI onderkend zijn de mogelijkheden voor BJZ om SROI – in de gevraagde omvang – te realiseren beperkt. BJZ is een (ambulante) instelling die hoofdzakelijk werkt met HBO+ en WO opgeleid personeel. Daarnaast is bij BJZ al jaren sprake van een krimpscenario en afvloeiing van medewerkers, met name ook in ondersteunende functies.

Desalniettemin spant BJZ zich in om – daar waar het kan – te investeren in SROI. Voorbeelden hiervan zijn:

- Inzetten van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt, bv. voor facilitaire zaken.
- Het meewerken aan re-integratie trajecten (2<sup>e</sup> spoor).
- Alle vacatures worden gemeld bij het UWV. Met ingang van 2018 melden wij deze vacatures ook bij de sociale diensten.
- Ons voornemen is om in 2018 te starten met 2 pre-trainees, HBO schoolverlaters, die wij al werkend de gelegenheid bieden om toe te groeien naar het vak van Jeugdbeschermer/Jeugdreclasserder.
- Wij bieden diverse soorten stages aan (snuffelstages, oriënterende stages).
- Wij verzorgen gastlessen op zowel MBO-opleidingen (ICT) als op hogescholen.

- Bij het inkopen van nieuwe diensten proberen wij zo veel mogelijk gebruik te maken van leveranciers die gebruik maken van personeel met een afstand tot de arbeidsmarkt (postverwerking, kerstpakketten).

## Hoofdstuk 4 Toezicht, bestuur en medezeggenschap

### 4.1 Governance code

Bureau Jeugdzorg past de Governancecode Zorg 2017 toe. Statutair en in lijn met de Governancecode zijn de verantwoordelijkheden en bevoegdheden van de Raad van Bestuur (RvB) en de Raad van Toezicht (RvT) vastgelegd. De RvT heeft een toezichtkader vastgesteld waarin is aangegeven op welke wijze de RvT de toezichthoudende rol en verantwoordelijkheid in wil vullen.

Bureau Jeugdzorg biedt verantwoorde zorg die cliëntgericht, veilig en betaalbaar geleverd wordt met een doelmatige en transparante bedrijfsvoering. In onze hulpverlening staan de jeugdigen en hun ouders centraal. Bureau Jeugdzorg werkt vanuit methodische kaders en is een Gecertificeerde Instelling.

Er is sprake van een efficiënte en doelmatige aanwending van middelen. Dit komt onder andere tot uitdrukking in de financiële verslaglegging 2017 die integraal onderdeel uitmaakt van dit Jaardocument.

Transparantie in bedrijfsvoering komt onder andere tot uitdrukking in:

- De periodieke informatieverstrekking aan de RvT: hierbij zijn door de RvT de thema's en onderwerpen benoemd die de kern van deze verslaglegging vormen en waarbij beheersing van risico's onderdeel van de verslaglegging vormt.
- De periodieke verslaglegging aan de gemeenten als financierende overheid op basis van de afspraken die hierover met de verschillende gemeenten/regio's zijn gemaakt. De periodieke rapportages worden (ambtelijk) met gemeenten besproken.
- De periodieke verstrekking van beleidsinformatie aan het CBS, conform landelijke afspraken die hierover zijn gemaakt.

### 4.2 Toezichthoudend orgaan

De Raad van Toezicht van Bureau Jeugdzorg Limburg bestaat uit vijf onafhankelijke leden. In de bijlage is de samenstelling van de RvT opgenomen, met daarbij de vermelding van nevenfuncties.

In 2017 vonden zeven vergaderingen van de RvT plaats. Leden van de RvT hebben daarnaast werkbezoeken afgelegd en er heeft een themamiddag van de RvT plaatsgevonden. Gespreksthema's hierbij waren:

- Het kwaliteitsbeleid en het kwaliteitsmanagementsysteem van BJZ;
- De toekomst van BJZ en VT: gedachtewisseling in aanwezigheid van de heer A. van Montfoort van Bureau Van Montfoort.

Naar aanleiding van het thema 'kwaliteit' is besloten een kwaliteitscommissie RvT in te stellen.

In 2017 zijn werkbezoeken afgelegd door de leden van de RvT. Hierbij zijn alle onderdelen van de organisatie (jeugdbescherming, jeugdreclassering en Veilig Thuis) bezocht en is inzicht verkregen in het primair proces en de wijze waarop medewerkers van BJZ en VT hun rol en verantwoordelijkheid uitvoeren. Deze werkbezoeken zijn door de leden van de RvT als zeer boeiend en leerzaam ervaren. Er zijn openhartige gesprekken met medewerkers gevoerd. Opvallend was de heftigheid/complexiteit van de zaken die aan de orde kwamen. Waardering is er voor de zorgvuldigheid waarmee afwegingen in zaken worden gemaakt.

#### *Toezichtvisie RvT*

In zijn rol als toezichthouder, werkgever en adviseur van de bestuurder houdt de RvT toezicht vanuit het publieke belang en wil hier ook verantwoording over afleggen. De RvT houdt toezicht op de mate waarin het beleid van BJZ bijdraagt aan missie en visie van de organisatie. De RvT heeft zicht op de maatschappelijke bijdrage die BJZ levert en op een verantwoorde inzet (efficiënt en effectief) van publiek geld. Toezichtprincipes voor de RvT zijn:

- Horizontaal toezicht.
- Uitgaande van de algemeen aanvaarde principes van ethisch en integer handelen.
- Sturen o.b.v. vertrouwen.
- Proactieve betrokkenheid bij strategische issues in de organisatie.
- Onafhankelijk.

### *Toezichtkader*

De bestuurder bestuurt en de RvT houdt hier toezicht op. Vertrouwen is hierbij het uitgangspunt. De RvT stelt wel kaders vast. De RvT hanteert de Governancecode Zorg als leidraad. Rollen en verantwoordelijkheden van de RvT zijn vastgelegd in statuten, toezichtkader en huishoudelijk reglement.

### *Toetsingskader*

In het toetsingskader gaat de RvT in op de indicatoren, criteria en normen waaraan alle activiteiten en prestaties van het bestuur worden getoetst (inspannings- en resultaatsverplichtingen). Binnen het toetsingskader worden de volgende toezichtgebieden onderscheiden:

- Maatschappelijke prestatie.
- Governance.
- Financiële continuïteit.
- Bedrijfsvoering.

Per toezichtgebied beschikt de RvT over instrumenten om zijn toezichthoudende taak uit te voeren.

De RvT kent een remuneratiecommissie en een financiële commissie. De remuneratiecommissie geeft invulling aan de werkgeversverantwoordelijkheid van de RvT. De financiële commissie bereidt onder andere de bespreking van jaarrekening en begroting in de RvT-vergaderingen voor.

De RvT heeft uitgesproken in haar toezichthoudende taak ook aandacht te willen hebben voor de kwaliteit van de hulpverlening. Hiertoe is met ingang van 2018 een Kwaliteitscommissie RvT ingesteld. Hierin hebben twee RvT-leden zitting. De Kwaliteitscommissie (KC) gaat als uitgangspunt in gesprek met de bestuurder. Afhankelijk van het onderwerp kan de commissie (ter verrijking) ook anderen uitnodigen. Onderwerpen/thema's voor de Kwaliteitscommissie zijn:

- Certificering: bespreken rapportages interne en externe audits.
- Klachten: bespreken Jaarverslag Klachtencommissie, jaarlijks gesprek met klachtencommissie n.a.v jaarverslag.
- Cliëntenparticipatie: jaarlijks gesprek met Cliëntenraad. Vanuit leden KC in werkbezoeken specifieke aandacht voor cliëntenparticipatie.
- Inspectierapportages: bespreken indien van toepassing.
- Tevredenheid: bespreken cliënt- en medewerkerstevredenheidsonderzoeken, periodieke terugkoppeling over ingezette acties.

Twee RvT-leden zijn aanwezig bij de zgn. Art.24-overleggen van de bestuurder met de Ondernemingsraad (OR). Ook zijn deze leden – wanneer gevraagd – aanwezig bij overlegvergaderingen waar adviesaanvragen aan de orde zijn.

In 2017 heeft de RvT de volgende besluiten van de RvB goedgekeurd:

- Jaarverantwoording 2016.
- Begroting 2018.
- Overheveling van medewerkers naar de Stichting Veilig Thuis Noord- en Midden-Limburg.
- Statutenwijziging gericht op deelname van BJZ aan aanbestedingen in het kader van de WMO.

De daling in het aantal begeleidingen is de afgelopen jaren sterker geweest dan verwacht. Dit heeft ertoe geleid dat BJZ de jaren 2016 en 2017 met een tekort heeft afgesloten. De RvT heeft voor 2017 een begroting met een tekort goedgekeurd onder de voorwaarde dat voor 2018 een sluitende begroting goedgekeurd kon worden. De bestuurder heeft van de Ondernemingsraad een positief advies ontvangen op een pakket ombuigingsmaatregelen van ruim een miljoen euro. Op basis hiervan is gekomen tot een sluitende begroting 2018.

De RvT heeft in 2017 afspraken met de accountant gemaakt over een wisseling van de verantwoordelijk en tekenend accountant. Verder is een procedure afgesproken voor de aanstelling van een accountant ten behoeve van de controle 2020 (e.v.).

Het beleid betreffende bezoldiging wordt vastgesteld door de RvT. De bezoldiging van RvB en RvT is conform WNT. Voor concrete cijfers betreffende bezoldiging verwijzen wij naar de jaarrekening.

Met ingang van 2017 is de RvT als pilot gestart met digitaal, thematisch vergaderen (slimmer vergaderen). Vergaderstukken zijn via een portal benaderbaar.

De Stichting Bureau Jeugdzorg Limburg vormt een personele unie met de Stichting Veilig Thuis Noord- en Midden-Limburg goedgekeurd. Dit betekent dat beide stichtingen dezelfde RvT en RvB kennen.

### 4.3 Bestuur

Bureau Jeugdzorg Limburg kent een eenhoofdige Raad van Bestuur. Met de oprichting van de Stichting Veilig Thuis Noord- en Midden-Limburg en gegeven de personele unie van Veilig Thuis en Bureau Jeugdzorg Limburg, is de bestuurder van BJJ tevens bestuurder van Veilig Thuis Noord- en Midden-Limburg. Vanuit zijn hoedanigheid als bestuurder van BJJ is de bestuurder bestuurslid van het Jeugdsportfonds Limburg. Voor het overige is geen sprake van nevenactiviteiten. Belangrijke overlegtafels voor de bestuurder zijn intern het overleg met de Raad van Toezicht, het Management, de Ondernemingsraad en de GZ-psychologen en extern het Platform Jeugdbescherming van bestuurders van gecertificeerde instellingen, de bestuurlijke overleggen met wethouders en het Partnerschap Sociaal Domein Zuid-Limburg. Vanuit het Platform Jeugdbescherming vertegenwoordigt de bestuurder samen met de bestuurder van de WSG de GI's in de Commissie van Belanghebbenden JB/JR die zich bezighoudt met eventuele bijstellingen van het Normenkader.

### 4.4 Medezeggenschap

#### 4.4.1 Cliëntenraad

Bureau Jeugdzorg Limburg beschikt over een Cliëntenraad. In 2017 zijn enkele nieuwe leden voor de Cliëntenraad geworven, maar door verloop bestond de Cliëntenraad eind 2017 nog uit twee leden. Bureau Jeugdzorg stelt vanuit de afdeling Beleid een ondersteuningsfunctionaris voor de Cliëntenraad beschikbaar. Deze bereidt met de Cliëntenraad de vergaderingen voor en draagt zorg voor vastlegging en uitvoering van besluiten.

In 2017 heeft de samenstelling van de Cliëntenraad veel aandacht gevraagd. Daarnaast zijn de ontwikkelingen binnen BJJ onderwerp van gesprek geweest. De Cliëntenraad is gesprekspartner geweest voor de auditcommissie in het kader van de certificering. Verder hebben de leden de Cliëntenraad vertegenwoordigd in diverse externe overleggen en bijeenkomsten.

Medewerkers van BJJ hebben overleg gevoerd met de Cliëntenraad van Icarus in Cadier en Keer. Hierbij zijn ervaringen met de (gezins-)voogd uitgewisseld en zijn de verwachtingen die jongeren hebben ten aanzien van de (gezins-)voogd besproken

#### 4.4.2 Ondernemingsraad

De Ondernemingsraad (OR) presenteert jaarlijks een eigen jaarverslag. Hieronder zijn de belangrijkste punten hieruit overgenomen.

##### *De OR van BJJ*

De Ondernemingsraad treedt op namens de medewerkers van Bureau Jeugdzorg Limburg. De OR bestaat uit elf leden en wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris. Niet alle beschikbare plekken zijn in 2017 ingevuld. Dit is voor het eerst in de geschiedenis van de OR binnen Bureau Jeugdzorg. Ervaren werkdruk en het moeten stellen van prioriteiten door medewerkers ligt hier mogelijk aan ten grondslag.

De OR kent een dagelijks bestuur en commissies en neemt deel aan het Landelijk platform van ondernemingsraden van GI's. Middels dit platform wordt contact onderhouden met de politiek, het ministerie en de vakbond(en). Daarnaast worden er op thema vertegenwoordigers uitgenodigd o.a. van het SKJ, de vakbonden, WIJZ, arbeidsinspectie e.a. Gezamenlijk is in 2016 het thema werkdruk besproken en opgepakt, wat heeft geleid tot een CAO afspraak om als OR en bestuurder te komen tot normen en/of afspraken over werkdruk/werkplezier voor 1 mei 2018.

De Ondernemingsraad heeft een directe verbinding met de Landelijke Advies Commissie Jeugdzorg van de vakbond FNV Zorg en Welzijn door middel van participatie van twee OR leden. De Ondernemingsraad heeft een brede vertegenwoordiging uit alle regio's.

In 2017 heeft de Ondernemingsraad 8 keer vergaderd en hebben er 9 overlegvergaderingen met de Raad van Bestuur plaatsgevonden. Er heeft twee maal een overlegvergadering conform artikel 24 met de Raad van Toezicht plaatsgevonden. Het dagelijks bestuur van de Ondernemingsraad heeft overleg met de voorzitter van de Raad van Bestuur en het hoofd HRM voorafgaande aan iedere overlegvergadering. Hierbij wordt de agenda van de overlegvergadering voorbereid. Het dagelijks bestuur heeft 3-maandelijks overleg met de afdeling HRM. De medewerkers worden gevraagd om de Ondernemingsraad uit te nodigen als daar behoefte aan is. Verschillende teams hebben daar gebruik van gemaakt, waaronder teams uit regio Noord en de administratie uit de gehele organisatie. Dit heeft de Ondernemingsraad geholpen om een duidelijkere beeldvorming te krijgen in wat er op de werkvloer speelt.

## Thema's in 2017

De OR heeft zich – mede gesteund door initiatief van het OR platform GI, de landelijk actie KwaliTijd voor het Kind, vakbonden, nieuwe CAO afspraak inzake werkdruk en werkplezier – ingezet om op allerlei niveaus aandacht en actie te genereren voor terugdringen en aanpak van de werkdruk in de jeugdzorg. Zo is er een brede werkgroep werkdruk & werkplezier opgericht met een vertegenwoordiging van alle functies op initiatief van de OR. Daarna was het voor de OR belangrijk om alle teams in de organisaties te spreken over het thema werkdruk en werkplezier. Een initiatief dat in 2018 wordt doorgezet.

Deze ontwikkelingen vinden plaats tegen de achtergrond waarin de keuzes t.a.v. de sluitende begroting werden doorgezet zoals minder ondersteuning TL, administratie, CB, voorrang aan de medewerkers voor het primaire proces, zelfsturende teams. Medewerkers die boventallig verklaard werden konden terugvallen op een sociaal plan.

In 2017 heeft de Ondernemingsraad 3 studiedagen gevolgd. Tijdens deze studiedagen in het voorjaar is samen met de bestuurder en twee leden van de Raad van Toezicht gesproken over de eerste adviesaanvraag 'Realisatie sluitende begroting 2018' en hoe de ondernemingsraad graag de samenwerking hierin ziet. Deze bijeenkomst heeft vervolgens tot twee adviesaanvragen geleid: sluitende begroting en experimenteerruimte.

Alle adviesaanvragen en instemmingsverzoeken worden voorbereid door de Ondernemingsraad binnen de commissie en binnen het eigen overleg. Voor sommige thema's zijn externen geraadpleegd. In 2017 was sprake van de volgende adviesaanvragen/instemmingsverzoeken:

- Adviesaanvraag 'Herhuisvesting RVE Zuid-Limburg': in 2018 met positief advies afgerond.
- Adviesaanvraag 'realisatie sluitende begroting 2018': afgerond met positief advies.
- Adviesaanvraag 'VT overgang uitvoerende medewerkers naar stichting VT Midden en Noord Limburg': afgerond met positief advies.
- Adviesaanvraag 'Experimenteerruimte': afgerond met positief advies.
- Instemmingsverzoek B&O cyclus: in 2018 afgerond met instemming.

Overige (belangrijke) gespreksonderwerpen in 2017 waren:

- Veilig Thuis.
- Ziekteverzuim.
- Werkdruk en werkdrukbeleving .
- Bezuinigingsvoorstellen 2017.
- Zelforganiserende teams/experimenteerruimte.
- Invoering WIJZ.

## Hoofdstuk 5      **Beleid, inspanningen en prestatie**

### 5.1      **Speerpunten en voorgenomen prestaties 2017**

In de notitie 'Speerpunten 2017 Bureau Jeugdzorg Limburg' hebben wij in hoofdlijnen onze aandachtspunten geschetst voor 2017. Bij het opstellen ervan is onder andere rekening gehouden met de afspraken die voor 2017 met gemeenten/regio's zijn vastgelegd. Hieronder wordt hier nader op ingegaan.

#### 5.1.1      **Speerpunten 2017**

Belangrijkste speerpunt voor 2017 betreft de ontwikkeling naar horizontaal organiseren en professionaliseren. Dit om werkdruk te verminderen en vitaliteit en werkplezier te vergroten. Met de vorming van kleinere teams – bestaande uit maximaal 10 fte – is een belangrijke randvoorwaarde gerealiseerd. Met de Ondernemingsraad zijn afspraken gemaakt over het creëren van experimenteeruimte teneinde de teams tijd en ruimte te geven om een nieuwe wereld te ontdekken. Alle teams zijn hiermee aan de slag gegaan en goede initiatieven zijn zichtbaar. Element hierin is ook de rol van de teamleider (nieuwe stijl), o.a. in relatie tot de teams. De rol van de teamleider t.o.v. de teams kan per team verschillen, afhankelijk van de ontwikkeling die een team doormaakt. Daarnaast zijn in 2017 maatregelen genomen om voor 2018 te kunnen komen tot een sluitende begroting. Deze maatregelen betreffen een formatieve reductie in management, teamleiding, administratie en centrale ondersteuning. Kostenreducties worden gerealiseerd bij ICT en opleidingen en huisvesting. Daarnaast wordt in de loop van 2018 een caseloadaanpassing in de voogdij doorgevoerd.

Een belangrijk speerpunt voor 2017 was ook de verbinding van het gedwongen kader met de wijkteams. Het aantal medewerkers dat vanuit BJZ gedetacheerd is in de toegang is teruggelopen. Hierdoor ontstaan nieuwe vragen om de aansluiting te realiseren. In Noord-Limburg en Zuid-Limburg zijn – in samenwerking met de WSG en het Leger des Heils – transformatieplannen opgesteld. Verbinding van de GI's met de wijkteams is een belangrijk element in deze plannen. Uitvoering ervan start in 2018. In Noord-Limburg is verder uitvoering gegeven aan projecten met gezinscoaches en gezinswerkers. Dit in samenwerking met Synthese, Vincent van Gogh en MEE. Omdat gezamenlijk is geconstateerd dat het project gezinswerkers niet voldeed aan de wederzijdse verwachtingen is dit project beëindigd. In Midden-Limburg hebben de gemeenten subsidie beschikbaar gesteld om de aansluiting van BJZ met het CJG te realiseren. Dit subsidie bood aan het Centrum voor Jeugd en Gezin Midden-Limburg de mogelijkheid om de expertise van BJZ in te schakelen in complexe casussen. Hiervan is in 2017 diverse malen gebruik gemaakt.

Om verwarring te voorkomen is in 2017 de naam van de afdeling Spoedeisende Hulp (SEH) gewijzigd in Crisisdienst Jeugd (CdJ). In 2017 is gestart met een pilot in Zuid-Limburg waarin de CdJ ook optreedt voor de Jeugd-GGZ. Het aantal meldingen bij de CdJ is hierdoor toegenomen.

In 2017 zijn gesprekken gestart met gemeentes en ketenpartners over de beschikbaarheid van gekwalificeerde gedragswetenschappers voor het afgeven van instemmingsverklaringen i.g.v. voorgenomen plaatsing in gesloten jeugdzorg in vrijwillig kader. Veelal werd hiervoor teruggelopen op BJZ, maar de capaciteit GZ-psychologen bij BJZ is onvoldoende om het toenemende aantal verzoeken om instemmingsverklaringen te kunnen beantwoorden. Uiteindelijk hebben gemeentes – uit kostenoverwegingen – besloten te werken met een pool van GZ-psychologen (niet BJZ). Voor de CdJ betekent dit dat zij meer inspanningen moeten verrichten om tot de voor een gesloten plaatsing noodzakelijke instemmingsverklaring te kunnen komen.

In de speerpuntennotitie 2017 zijn voor de jeugdbescherming en jeugdreclassering diverse thema's benoemd: loverboy problematiek, radicalisering, escalerende echtscheidingssituaties, effecten van armoede, methodische uitwerking niet vrijblijvende opgroei- en opvoedondersteuning, betekenisvolle relatie, WIJZ, doorontwikkeling Jeugdreclassering en VSGG (voorkomen seksueel grensoverschrijdend gedrag).

BJZ beschikt over een 'pool' van in radicalisering getrainde professionals. Hun deskundigheid wordt zowel binnen als buiten BJZ ingezet. De doorontwikkeling van Kind uit de Strijd – gericht op escalerende echtscheidingen – is een continú proces. Deze doorontwikkeling heeft zich ook gericht op inzet binnen het lokale veld. In Maastricht neemt BJZ samen met de Kredietbank Limburg, Trajekt en MIK deel aan een coöperatie genaamd: de Droomfabriek. Partijen geven uitvoering aan het project 'Droommoeders'. Het doel van dit door het Elisabeth Strouven Fonds gefinancierde project is jonge alleenstaande moeders, individueel en in groepsverband, op een innovatieve wijze te stimuleren en te ondersteunen zodat er gunstigere perspectieven voor hen en hun kinderen ontstaan en zij in staat zijn op eigen kracht deel te nemen aan de samenleving.

BJZ staat voor betekenisvolle relaties; met jeugdigen en ouders, maar ook met collega-instellingen. Dit betekent ook dat niet de frequentie van het contact leidend is, maar de inhoud en meerwaarde ervan.

In de afgelopen jaren is het aantal jeugdreclasseringszaken sterk teruggelopen. Hierdoor is het behouden van de specifieke JR-deskundigheid een nadrukkelijk punt van aandacht geworden. Hoe houd je de specifieke kennis en deskundigheid die de uitvoering van een jeugdreclasseringsmaatregel vraagt overeind in combinatie met het behouden



van de aansluiting en verbinding van de JR met de JB, maar ook met de wijkteams en relevante partners in de justitieketen. In de regio's hebben de JR-medewerkers hiervoor voorstellen gedaan. Taken zijn (opnieuw) verdeeld en de medewerkers spannen zich gezamenlijk in om de JR een gezicht te blijven geven en de meerwaarde van een JR-maatregel te blijven benadrukken.

Als tweede GI – na Jeugdbescherming Rotterdam – heeft BJZ het nieuwe registratiesysteem WIJZ geïmplementeerd. Aan deze implementatie is een uitgebreide en intensieve voorbereidingsperiode vooraf gegaan. Medewerkers zijn geïnstrueerd in het werken met WIJZ. WIJZ kent een andere opbouw en structuur dan het vorige registratiesysteem IJ. In de loop van 2018 zullen nagenoeg alle GI's de overstap naar WIJZ maken. Doordat vastlegging in WIJZ op een andere manier plaatsvindt dan in IJ diende het management control systeem – voor de levering van sturings- en verantwoordingsgegevens – 'herschreven' te worden.

Eind 2016/begin 2017 zijn medewerkers van BJZ uitgerust met een zgn. '2-in-1'-device. De mogelijkheden om werkplekonafhankelijk te werken zijn hiermee verder vergroot.

In mei 2018 treedt de Wet AVG in werking, gericht op een zorgvuldige uitwisseling van persoonsgegevens. In 2017 zijn belangrijke stappen gezet om als BJZ te kunnen voldoen aan de voorwaarden die uit de AVG voortvloeien.

Op het gebied van huisvesting is in 2017 het pand in Kerkrade afgestoten. Voor de teams in de Westelijke Mijnstreek is voorzien in tijdelijke huisvesting in afwachting van nadere afspraken met de gemeente Sittard Geleen over gezamenlijke huisvesting van diverse partners in de jeugdketen. Deze gezamenlijke huisvesting bevordert de mogelijkheden tot samenwerking. Het centraal bureau heeft een nieuwe verdieping betrokken in hetzelfde pand. Hiermee is een forse kostenreductie gerealiseerd.

### 5.1.2 Prestaties 2017

Aan de hand van smileys wordt hieronder aangegeven of prestaties gehaald zijn.

<b>Doorlooptijden</b>		
Eerste face to face gesprek binnen 7 dagen na in kennisstelling (OTS).	63%, gemiddeld 10 dagen	☹️
In 100% van de nieuwe OTS-en is het eerste Plan van Aanpak binnen 6 weken (42 dagen) na aanmelding gereed, tevens wordt gemonitord hoeveel plannen binnen 8 weken (56 dagen) worden afgerond.	51%, Gemiddeld 59 dagen.	☹️
In het kader van de toetsende taak worden <b>alle</b> zaken waarbij geen verlenging van de maatregel of de machtiging UHP, of een tussentijdse beëindiging wordt gevraagd, tijdig, d.w.z. 10 weken voor het verstrijken van de ondertoezichtstellingstermijn en/of 10 weken voor het verstrijken van de machtiging uithuisplaatsing, gemeld bij de Raad. Dit geldt ook voor OTS-en met MUHP waarbij voor de 2 <sup>e</sup> keer een verlenging wordt gevraagd en waarbij een verderstreckende maatregel moet worden overwogen. Indien de plaatsing feitelijk eindigt zonder voorafgaand besluit ('crisissituaties') wordt de Raad zo snel mogelijk in kennis gesteld, uiterlijk binnen twee weken na de beëindiging van de plaatsing.	100%	😊
Bij elke nieuwe OTS waarbij in het voorliggend veld geen FNB heeft plaats gevonden wordt een FNB aangeboden, tenzij dit een gevaar oplevert voor de jeugdige. In dit laatste geval wordt de motivering daarvan vastgelegd in het dossier van de cliënt als TRJ besluit.	Lukt niet in alle gevallen.	☹️
In 60% van de OTS-en wordt de methodiek FNB toegepast bij het nemen van besluiten over het perspectief van de jeugdige.		😊
Bij elke netwerkplaatsing door BJZ is een ingevulde risicotaxatie aanwezig in IJ/WIJZ, en de casus wordt binnen een week, door warme overdracht, overgedragen aan de zorgaanbieder.		😊
De gemiddelde doorlooptijd van de OTS-en is teruggebracht van 1.266 dagen in 2016 naar 1.020 dagen in 2017.	1.124 dagen	😊
In elke voogdijzaak is een perspectiefbijeenkomst gehouden.		😊
<b>Productie en formatie</b>		
Aantal jeugdbeschermingsmaatregelen staat in relatie tot het aantal jeugdbeschermers.		😊
Aantal jeugdreclasseringsmaatregelen, nazorgtrajecten en activiteiten in de veiligheidshuizen en ZSM staat in relatie tot het aantal jeugdreclasserders.		😊

<b>Verantwoordingsinformatie</b>		
BJZ legt verantwoording af aan gemeenten en is wettelijk verplicht gegevens aan te leveren aan het CBS. De hiertoe benodigde gegevens worden volledig en betrouwbaar vastgelegd.		😊
Bij alle cliënten wordt gewerkt conform de instructie "overeenkomst over het verstrekken en ophalen van gegevens".		😊
Alle calamiteiten en incidenten worden op de voorgeschreven wijze gemeld bij de Incidentencommissie. Hierbij is speciale aandacht voor het melden van seksueel grensoverschrijdend gedrag en agressie incidenten.		😐
<b>Persoonlijk contact met kinderen</b>		
In elke casus is er altijd persoonlijk contact met de jeugdige. Bij langdurige trajecten (JB, JR) is minimaal maandelijks contact met de jeugdige (indien gezien de leeftijd niet met de jeugdige kan worden gesproken is de jeugdige minimaal gezien).	Beleidswijziging lopende 2017: betekenisvolle relatie.	😐
<b>Ziekteverzuim</b>		
Het voortschrijdend 12-maands ziekteverzuim bedraagt eind 2017 maximaal 5% (12-maands voortschrijdend verzuim bedroeg eind 2016: 6,13%).	7,2%	😐
<b>Beoordelen en Ontwikkelen</b>		
Verslag B&O-jaargesprek is aanwezig in alle personeelsdossiers op het CB.	Noord: 73% Midden: 94% Zuid: 28% CB: 52%	😐
Er is een jaarlijkse analyse van de B&O-gesprekken op instellings- en regioniveau inclusief conclusies en aanbevelingen. Deze analyse is aangeboden aan het MT.		😊
<b>MTO (Medewerkertevredenheidsonderzoek)</b>		
De uitkomsten van het MTO hebben geleid tot een plan per regio met verbeteracties.		😊
De regiomanager rapporteert 3x per jaar aan de RvB over de voortgang van de verbeteracties.		😊
<b>Deskundigheid van medewerkers</b>		
Alle uitvoerend medewerkers, gedragswetenschappers en vertrouwensartsen van BJZ zijn en blijven geregistreerd.		😊
Alle uitvoerend medewerkers, teamleiders en gedragswetenschappers kennen de beroepscode, het professioneel statuut en de voor de beroepsgroep geldende richtlijnen. Om de training beroepscode af te ronden heeft elke uitvoerend medewerker in 2016 minimaal 1x een moreel beraad bijgewoond.		😊
Alle competenties en deskundigheden van medewerkers zijn in kaart gebracht.		😊
Er is aantoonbaar aandacht besteed aan het melden van incidenten en calamiteiten, gebruik van de toestemmingsverklaring, zicht op resultaten van de geboden hulpverlening, kwaliteit van de rapportages (actualiteit en juistheid van informatie, scheiden van feiten en meningen), gebruik meldcode Kindermishandeling.		😊
Alle uitvoerend medewerkers hebben de zelfscan "bevorderen van gezond seksueel gedrag en omgaan met seksueel grensoverschrijdend gedrag" uitgevoerd en deze besproken met hun leidinggevende.		😊
Iedere medewerker volgt minimaal 1x per jaar de herhalings training "Omgaan met agressie"		😊
Iedere medewerker volgt de trainingen die worden aangeboden in kader van de implementatie van WIJZ.		😊
<b>Financiën</b>		
Regiomanagers voeren vanaf april maandelijks overleg met het hoofd Financiën over bestedingen versus begroting in relatie tot geleverde prestaties in de regio.		😊
Regiomanagers leggen 3 maal per jaar verantwoording af aan de RvB over hun bestedingen in relatie tot de geleverde prestaties.		😊

<b>Kwaliteit</b>		
Elke regio levert (naar rato) auditoren (Noord 2, Midden 2, Zuid 4, CB 1).		😊
Elke regio levert (naar rato) deelnemers aan verbeterprocessen (PRI, audits, beschrijven en evalueren werkwijzen).		😊
Elke kwaliteitsverantwoordelijk manager maakt een plan voor zijn/haar kwaliteitsgebied en ziet toe op de uitvoering.		😊
Elke kwaliteitsverantwoordelijke reviseert tijdig zijn/haar processen en documenten.		😊
Elke regio stuurt op kwaliteitsbewustzijn van zijn/haar medewerkers conform het nieuwe normenkader.		😊
De LIRIK en/of andere risicotaxaties wordt/worden uitgevoerd.		😊
De STEP en de EXIT-vragenlijst zijn in het kader van de prestatie-indicatoren op het juiste moment afgenomen.		😊
<b>Innovatie</b>		
Elke regio ontwikkelt 1 innovatietraject in overleg met gemeente en/of ketenpartner	Schakeloverleg Droommoeders Gezinscoach/ gezinswerk	😊
Elke regio rapporteert 3x per jaar aan het MT over het verloop van de samenwerking tussen JB/JR en de lokale teams		😊

*Opmerkingen bij een aantal scores:*

- Het streven is om binnen een week nadat wij in kennis zijn gesteld van een nieuwe OTO een eerste gesprek te hebben met de jeugdige en zijn/haar ouder(s). Dit lukt in 63% van de nieuwe zaken. BJJ is als uitgangspunt aanwezig tijdens de zitting waar de OTS wordt uitgesproken. Dan kan ook het eerste contact gelegd worden. Doordat kinderrechtvaarders niet altijd meer uitspraak doen ter zitting, kan dit eerste contact niet plaatsvinden. In veel gevallen – ook in de cliënt gelegen – lukt het vervolgens niet altijd dit contact binnen een week te plannen;
- Een plan van Aanpak na start OTS dient binnen 6 weken beschikbaar te zijn. Dit lukt in de helft van de gevallen. Vaker hebben wij al aangegeven dat een doorlooptijd van 8 weken redelijk is. Met een gemiddelde doorlooptijd van 59 dagen komen wij dicht bij deze 8 weken.
- De gemiddelde doorlooptijd voor een afgesloten OTS is in 2017 uitgekomen op 1.124 dagen. In 2016 was dit 1.266 dagen. Een verkorting met gemiddeld ongeveer vier maanden. In Noord-Limburg en Midden-Limburg is de doorlooptijd ongeveer gelijk gebleven, in Zuid-Limburg is een daling van de gemiddelde doorlooptijd met 9 maanden gerealiseerd. Hoewel het streven van een gemiddelde doorlooptijd van 1.020 dagen niet is gehaald beoordelen wij de gerealiseerde daling positief. Onder andere omdat OTS-zaken de laatste jaren gemiddeld genomen complexer en zwaarder zijn geworden.
- Op het niveau van de organisatie stonden productie en formatie in relatie tot elkaar. Onder invloed van het ziekteverzuim en het vervangingsbeleid van BJJ werd dit evenwicht op team- en regio niveau niet altijd ervaren.
- BJJ voldoet aan de verantwoordingverplichtingen richt gemeenten en CBS. Vaker dan in eerdere jaren kwam het voor dat door gemeenten/regio's aanvullende gegevens werden gevraagd. Waar mogelijk is aan deze verzoeken voldaan. Door de overgang naar WIJZ heeft het even geduurd voordat in dezelfde mate over (beleids-)informatie beschikt kon worden als onder IJ.
- Het melden van incidenten en calamiteiten behoeft voortdurende aandacht. Het betreft dan met name het melden van agressie-incidenten. Het formulier dat wij hiervoor hanteren wordt ondanks verbetering ervan door medewerkers als onvoldoende handzaam ervaren. Dit blijft een punt van aandacht.
- De verwachting dat er minimaal één maal per maand persoonlijk contact met een jeugdige is, hebben wij in 2017 losgelaten. Uitgangspunt is een betekenisvolle relatie en die wordt niet bepaald door de frequentie, maar wel door de inhoud van het contact.
- Verslagen van Beoordelings- en Ontwikkelingsgesprekken zijn niet altijd terug te vinden in de personeelsdossiers. In veel gevallen hebben de gesprekken wel plaatsgevonden, maar is de rapportage (nog) niet beschikbaar en bij het personeelsdossier gevoegd.
- Over het toepassen van risicotaxatie-instrumenten en het taxeren van risico's in onze TrJ's heeft uitgebreid overleg plaatsgevonden met de Inspectie. Naar aanleiding hiervan heeft de Inspectie in 2017 TrJ's bijgewoond en haar bevindingen teruggekoppeld aan BJJ. De suggesties van de Inspectie hebben wij in het TrJ-proces verwerkt. Deze betroffen o.a. het duidelijk beschrijven van de verschillende vormen van TrJ's en de situaties waarin deze worden ingezet. Door de Inspectie is geconstateerd dat risicotaxatie een standaard onderdeel is in de TrJ's. In 2018 zal de Inspectie nogmaals TrJ's bijwonen om na te gaan of de suggesties in de praktijk worden toegepast.

- In de regio's wordt veel geïnvesteerd in de verbinding van het gedwongen kader met de wijkteams. In Noord-Limburg en Zuid-Limburg zijn hiervoor transformatieplannen opgesteld waarvan de uitvoering met name in 2018 plaatsvindt. In Midden-Limburg zoekt BJZ afstemming en samenwerking met het Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG), waarbij op initiatief van het CJG in complexe zaken waar nog geen sprake is van een maatregel BJZ kan worden ingezet.

## 5.2 Kwaliteit

### 5.2.1 Kwaliteit van zorg

Onze missie hebben wij als volgt omschreven:

*Elk kind is een talent en heeft recht op een onbedreigde ontwikkeling. Vraagt het onbedreigd opgroeien om niet-vrijblijvende ondersteuning van het kind en zijn gezin, dan biedt Bureau Jeugdzorg Limburg lokaal uitkomst. Wij zijn bevoegd om maatregelen Kinderbescherming en Jeugdreclassering uit te voeren. Met een scherp oog voor de eigen kracht van het kind zelf, zijn gezin en de directe omgeving activeren wij waar mogelijk en beschermen wij waar nodig. In nauwe samenwerking met andere relevante personen en instellingen krijgt zo elk talent een kans.*

Dagelijks zetten wij ons in om talenten van kinderen te ontwikkelen. Onze kwaliteit van zorg draagt hieraan bij.

Het belangrijkste kwaliteitskader voor Bureau Jeugdzorg Limburg is het Normenkader als basis voor certificering. BJZ is gecertificeerd en heeft in 2017 ook de drie-jaarlijkse algemene herbeoordeling met goed gevolg doorlopen. Dit betekent dat de certificering wederom met drie jaar wordt verlengd. Deze audits worden uitgevoerd door het Keurmerkinstituut. Het normenkader ziet toe op het gedwongen kader; jeugdbescherming en jeugdreclassering.

Belangrijke aspecten van kwaliteitsbeleid zijn verder de vertaling naar de organisatie van de landelijk ontwikkelde Richtlijnen Jeugdzorg en Informatiebeveiliging. De wet AVG die in 2018 in werking treedt, speelt hierbij een belangrijke rol. Het veiligheidsbeleid van BJZ is hierop aangepast.

Na een jarenlange en intensieve voorbereiding is in 2017 het registratiesysteem IJ vervangen worden door WIJZ. Dit systeem ondersteunt de medewerker en sluit maximaal aan bij de professionele verantwoordelijkheid van medewerkers. WIJZ vraagt een andere manier van denken en werken van medewerkers. Bij de implementatie van WIJZ is hiervoor veel aandacht geweest.

Wij hebben processen zo ingericht dat deze met maximale betrokkenheid van cliënten uitgevoerd worden. Zo worden ouders en jeugdigen betrokken bij de opstelling van het Plan van Aanpak, waardoor zij vanaf de start worden meegenomen in de doelen die worden nagestreefd en de wijze waarop deze doelen bereikt kunnen c.q. moeten worden. Via het invullen van de zogenaamde STEP wordt de voortgang gemonitord. Ouders en jeugdigen krijgen na afsluiting van de hulpverlening een exit-vragenlijst toegestuurd. Aan de hand van gestructureerde vragen kunnen zij een oordeel geven over de geboden hulp. In 2016 is geconstateerd dat er nog onvoldoende vragenlijsten geretourneerd worden om aan de uitkomsten conclusies te kunnen verbinden. Een analyse over 2017 dient nog plaats te vinden.

BJZ is een lerende organisatie die medewerkers de gelegenheid biedt zich te ontwikkelen, zodat zij als professional goed en up to date gekwalificeerd zijn en blijven voor het werk dat zij doen. Opleidingen en trainingen ondersteunen hierbij. Waar mogelijk maakt BJZ bij trainingen gebruik van eigen medewerkers. Zij worden hiervoor getraind, o.a. via de 'train-de-trainer'-methode.

Onze jeugdzorgwerkers en gedragswetenschappers zijn geregistreerd bij de Stichting Kwaliteitsregister Jeugd. Het bijhouden van deskundigheid door het volgen van scholing en trainingen is nodig om de vakbekwaamheid op peil te houden. BJZ beschikt over een eigen scholingsaanbod en interne trainers, maar zet ook externe scholingen in. BJZ is CEDEO-erkend. Dit biedt mogelijkheden om trainingen ook aan externen aangeboden kunnen worden. Met name door gemeenten i.c. medewerkers van wijkteams wordt hiervan veelvuldig gebruik gemaakt.

In de toetsing en borging van kwaliteit spelen de Inspecties (bv. Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd en de Arbeidsinspectie) en de Autoriteit Persoonsgegevens een belangrijke rol. Naast onderzoek betreffende individuele casuïstiek, heeft de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd in 2017 onderzoek gedaan naar het Voorkomen Seksueel Grensoverschrijdend Gedrag (VSGG). Door de Inspectie zijn verbeterpunten aangereikt welke door BJZ zijn doorgevoerd. Zo is de RIS(L) – een instrument voor het systematisch inschatten van risico's op seksueel grensoverschrijdend gedrag – opgenomen in de scholing aan medewerkers;

Door de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd is uitvoering gegeven aan een landelijk themaonderzoek Jeugdreclassering. De belangrijkste bevindingen van de Inspectie waren:

- JR werkers ervaren een grote mate van vrijheid in professioneel handelen (thema vrijheid professioneel handelen);

- JR werkers zijn niet tevreden over generalistisch werken. Een veelgehoorde uitspraak is dat het ten koste gaat van de kennis en expertise binnen JR (thema generalistisch werken);
- Wanneer een jongere zich niet aan de gestelde voorwaarden houdt, zet JR verschillende acties in. Slechts in enkele gevallen leidt overtreding van de voorwaarden tot overleg met OM (en/of RvdK) of tot terugmelding (thema betrekken OM en RvdK).

De eindrapportage van de Inspectie is in 2018 beschikbaar gekomen

Door inhoudelijke vernieuwing en doorontwikkeling van bestaande werkwijzen streven wij naar een voortdurende verbetering van onze hulp en ondersteuning aan jeugdigen en hun ouders. In dit kader zijn te noemen:

- VR/sexting gericht op ouders en slachtoffers van sexting door gebruik te maken van de mogelijkheden van virtual reality (VR). naast de VR-productie is er ook een begeleidend handboek met wetenschappelijke onderbouwing ontwikkeld en zal er een gefaseerd implementatie traject gaan plaatsvinden.
- Safe path gericht op het ondersteunen van jeugdigen bij het doorbreken van negatieve patronen door het toepassen van elementen uit de schematherapie en schemakaarten. Individuele gesprekken en gesprekken met het netwerk van de jeugdige dragen worden hierbinnen ingezet.
- Kind uit de Strijd gericht op escalerende echtscheidingssituaties. Doorontwikkeling vindt continu plaats, waarbij de aandacht zich ook richt op toepassing van deze methodiek in het gemeentelijk veld.
- Integrale Aanpak Wijkgericht Werken (IAWW), een integrale wijze van melden van soorten overlast, waarna gerichte triage plaatsvindt en op wijkniveau informatie beschikbaar komt over leefbaarheid en veiligheid.

### 5.2.2 Klachten

Clënten en belanghebbenden kunnen bij een onafhankelijke Klachtencommissie van BJJ terecht op het moment dat zij klachten of gevoelens van onvrede hebben over de wijze waarop zij bejegend zijn. Bij hun klacht kunnen zij zich bij laten staan door vertrouwenspersonen van het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ). Soms laten cliënten zich in de klachtenprocedure ondersteunen door advocaten. Cliënten ontvangen bij de aanvang van de hulpverlening informatie over de wijze waarop zij klachten in kunnen dienen. Deze informatie – als ook informatie over het AKJ – is voor cliënten ook te vinden op onze website ([www.bjjlimburg.nl](http://www.bjjlimburg.nl)).

De Klachtencommissie stelt jaarlijks een Jaarverslag op. In dit jaarverslag wordt ingegaan op de wijze waarop de klachtenregeling is vormgegeven, de samenstelling van de klachtencommissie, de werkwijze, de strekking van de oordelen en adviezen en de maatregelen die BJJ naar aanleiding daarvan heeft getroffen. Het Jaarverslag 2017 van de Klachtencommissie maakt integraal onderdeel uit van deze jaarverantwoording.

Alvorens een klacht in behandeling wordt genomen door de Klachtencommissie wordt getracht middels bemiddeling (intern) tot een tevredenstellende oplossing te komen. Lukt dit niet of staat de klager niet open voor bemiddeling, dan wordt de klacht door de Klachtencommissie in behandeling genomen.

In 2017 zijn er in totaal 93 klachten ingediend (tegen 104 in 2016). Het merendeel van deze klachten wordt via bemiddeling op locatie naar tevredenheid afgewikkeld. In een groeiend aantal zaken laten cliënten zich ondersteunen door het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ). De ondersteuning door het AKJ is een duidelijke meerwaarde in de klachtenprocedure. In 2017 zijn 25 Klachten aan de Klachtencommissie voorgelegd (tegen 28 in 2016). Zes klachten zijn alsnog via bemiddeling naar tevredenheid afgehandeld, zeven klachten zijn niet ontvankelijk verklaard. In 2017 zijn tien klachten in behandeling zijn genomen (tegen zes in 2016). Een klacht kan uit meerdere klachtonderdelen bestaan. Zeven klachten zijn niet gegrond verklaard, twee klachten gegrond en twee klachten gedeeltelijk gegrond. In geval van één klacht heeft de Klachtencommissie geen beslissing kunnen nemen.

De (gedeeltelijke) gegrondheid had betrekking op de communicatie met de cliënt en op de informatieverstrekking aan de cliënt. De Raad van Bestuur heeft de adviezen van de klachtencommissie in haar uitspraken gevolgd en de aanbevelingen van de Klachtencommissie zijn verwerkt in de werkwijze en het beleid van BJJ.

### 5.2.3 Incidenten

Bureau Jeugdzorg beschikt over een Incidentencommissie met als taak het verzamelen, analyseren en zo nodig onderzoeken van incidenten, calamiteiten en agressie-incidenten. In het jaarverslag van de Incidentencommissie wordt een overzicht gegeven van de in 2017 bij de Incidentencommissie binnengekomen calamiteiten, incidenten en agressie-incidenten. In 2017 was sprake van 17 calamiteiten (18 in 2016), 47 incidenten (73 in 2016) en 22 meldingen van agressie jegens medewerkers (31 in 2016). Calamiteiten betroffen o.a. seksueel grensoverschrijdend gedrag van jeugdigen, fysiek grensoverschrijdend gedrag van jeugdigen en poging tot suïcide door jeugdigen. In geval van één calamiteit is er melding gedaan bij de Inspectie. Van de incidenten had 81% betrekking op weggelopen jeugdigen. In tien van de gevallen van meldingen van agressie jegens medewerkers is aangifte gedaan bij de politie.

Vastlegging en analyse van meldingen vindt plaats en waar nodig worden aanpassingen in het beleid doorgevoerd.

Aandacht blijft uitgaan naar het melden van incidenten. Ondanks verbeteringen in het formulier voor het melden van incidenten, ervaren medewerkers dit formulier als bewerkelijk. Uitgangspunt is dat alle incidenten gemeld worden, hoe licht ook. De praktijk laat zien dat medewerkers een onheuse bejegening niet altijd als incident kwalificeren.

Medewerkers van BJJ kunnen een beroep doen op (onafhankelijke) vertrouwenspersonen.

#### **5.2.4 Personeelsbeleid en kwaliteit van het werk**

Bureau Jeugdzorg Limburg staat voor goed werkgeverschap. Medewerkers dienen optimaal in staat te worden gesteld om uitvoering te kunnen geven aan hun taken en activiteiten. Dit vraagt om ondersteuning vanuit de organisatie, om scholing en deskundigheidsbevordering en om het creëren van een adequate werkomgeving.

In de afgelopen jaren is als gevolg van krimpende budgetten en volumes de personele formatie fors teruggelopen. Voor een belangrijk deel is deze terugloop binnen de flexibele schil opgevangen. Door natuurlijk verloop hebben we een flexibele schil in stand kunnen houden, waardoor in 2017 ook weer mogelijkheden zijn ontstaan om medewerkers met een tijdelijk dienstverband perspectief te bieden op een vast dienstverband. Dit komt de continuïteit ten goede. De krappere arbeidsmarkt is ook voor BJZ merkbaar. Toch slagen wij er redelijk goed in om medewerkers te werven. Dit betreft bv. ook oud-medewerkers van BJZ die terug willen komen.

Het aantal medewerkers van BJZ dat gedetacheerd is bij gemeenten in met name de wijkteams loopt steeds verder terug. Veel medewerkers zijn in dienst genomen door gemeenten. Anderen zijn teruggekeerd bij BJZ en hebben het werk in het gedwongen kader weer opgepakt.

Ten opzichte van 2016 is het ziekteverzuim in 2017 toegenomen en de meldingsfrequentie afgenomen. Minder medewerkers verzuimen, maar de gemiddelde verzuimduur neemt – door langdurig verzuim – toe. Medewerkers verzuimen gemiddeld genomen langer. Bureau Jeugdzorg kent een vervangingsbeleid. Desondanks leidt toename van verzuim tot toename van de ervaren werkdruk. De aanpak van ziekteverzuim is een belangrijk punt van aandacht. Hierbij wordt gekeken naar oorzaken van verzuim, preventie ervan, maar ook naar de wijze waarop medewerkers in langdurig verzuim verbonden kunnen blijven met de organisatie. Hierbij vinden bv. gesprekken plaats over taken die medewerkers nog wel uit kunnen voeren. In de aanpak van ziekteverzuim – en preventie ervan – speelt ook de bedrijfsarts een rol.

In oktober 2017 is uitvoering gegeven aan een medewerkertevredenheidsonderzoek (MTO). Hieraan heeft 83% van de medewerkers meegedaan! Waar in het MTO van 2013 sprake was van een gemiddelde score van 7,2, liet het MTO 2017 een gemiddelde score zien van 6,7. Deze score viel tegen, maar uit benchmark bleek wel dat deze score vergelijkbaar is met andere GI's.

De uitkomsten van het MTO zijn in alle regio's gepresenteerd, waarin ook is ingegaan op de regio specifieke rapportages. Medewerkers gaven hierbij aan dat doorgevoerde veranderingen – al of niet beïnvloedbaar door medewerkers en/of organisatie – van invloed zijn geweest op de scores. Waar we wel invloed op hebben, gaan we oppakken. Wat is goed en willen we behouden en verbeteren en wat willen/kunnen we veranderen? Waar kunnen we leren van elkaar?

Dit geldt voor iedere functie binnen BJZ. De dialoog hierover wordt verder gevoerd. Afsproken is dat de teams en de regio's aan de slag gaan met de uitkomsten van het MTO, met als doel de medewerkertevredenheid te vergroten en in een volgend MTO tot een hogere score te komen. Het proces en de resultaten worden gemonitord en gedeeld.

Het tuchtrecht heeft grote impact op medewerkers; omdat zij ter verantwoording worden geroepen voor hun handelen en vanwege de consequenties die een uitspraak van de tuchtrechtcommissie kan hebben. Dit geeft een gevoel van onveiligheid. Op basis van ervaringen met de tuchtrechtcommissie hebben medewerkers een brief gestuurd aan het SKJ (Stichting Kwaliteitsregister Jeugd), waarin zij hun bezwaren hebben verwoord. Deze betroffen onder andere het optreden van de commissie, de doorlopen termijnen en de wijze waarop verslaglegging van medewerkers wordt gevraagd. Het SKJ heeft uitgebreid op deze brief gereageerd en is ook het gesprek met medewerkers aangegaan. Het SKJ heeft naar aanleiding hiervan ook haar werkwijze aangepast.

Op het gebied van personeelsbeleid is verder aandacht uitgegaan naar de beroepsregistratie van medewerkers, het tuchtrecht en wat dit doet met medewerkers, Beoordelen en Ontwikkelen en de rol die teams hier zelf in kunnen spelen, actualisering veiligheidsbeleid BJZ, het reflectiebeleid, bijstelling Manier van Werken en de uitvoering van het sociaal plan 2017.

### **5.3 Financieel beleid**

#### **5.3.1 Hoofdpijnen financieel beleid**

Bureau Jeugdzorg Limburg staat voor een gezonde – financiële – bedrijfsvoering. De regio's/gemeenten zijn onze belangrijkste financier. Voor het merendeel betreft het hier Limburgse gemeenten, maar wij voeren ook maatregelen uit waarbij de financiële verantwoordelijkheid ligt bij een niet-Limburgse gemeente. Naast de middelen voor de reguliere taakuitvoering, verkrijgen wij incidentele – project gerelateerde – middelen van het Rijk.

De financiële verslaglegging over het jaar 2017 maakt integraal onderdeel uit van dit Jaardocument.

### 5.3.2 Continuïteit

Bij de waardering van activa en passiva wordt uitgegaan van de veronderstelling dat de activiteiten in 2017 en de jaren erna worden gecontinueerd. Hoewel gewenst, is nog geen sprake van meerjarenafspraken met gemeenten. Met de regio Zuid-Limburg is een Dienstverleningsovereenkomst (DVO) overeengekomen voor de periode 2015-2017. Volume en tarieven worden echter jaarlijks vastgesteld. Wel spreken alle regio's de intentie uit om de samenwerking met BJZ te continueren. Voor continuïteit is het van belang dat BJZ stabiel en financieel gezond is. Hiertoe zijn in 2016 en 2017 vergaande maatregelen genomen. Voor continuïteit is verder de volumeontwikkeling van belang. Het aantal maatregelen in uitvoering bij BJZ is in de afgelopen jaren fors teruggelopen. Het verloop blijft ook in 2017 grillig, waarbij met name het aantal jeugdreclasseringsmaatregelen sterk terug blijft lopen.

### 5.3.3 Financieel resultaat

Het jaar 2017 is afgesloten met een negatief resultaat van ongeveer 7 ton euro. De doorzettende krimp in het volume en afvloeiingskosten in verband met organisatorische maatregelen liggen hier voor een belangrijk deel aan ten grondslag. Het resultaat is onttrokken uit de egalisatiereserve. De resultaatbestemming is verwerkt in de balans per 31 december 2017. Voor 2018 heeft de RvT een sluitende begroting met een tekort goedgekeurd.

### 5.3.4 Financiële positie op balansdatum

In onderstaande tabel zijn de belangrijkste financiële kengetallen opgenomen die inzicht geven in de resultaat- en balansontwikkeling van Bureau Jeugdzorg Limburg.

Financieel kengetal	Jaarrekening 2012	Jaarrekening 2013	Jaarrekening 2014	Jaarrekening 2015	Jaarrekening 2016	Jaarrekening 2017
Resultaat						
Omzet	37.263.570	35.598.407	34.714.252	30.319.156	27.069.036	25.012.639
Resultaat	1.591.081	164.596	-2.391.045	59.024	- 1.175.532	- 702.928
Resultaataratio	4,27%	0,46%	-6,9%	0,2%	-0,43%	-0,28
Solvabiliteit						
Eigen vermogen	5.742.218	5.906.814	3.659.524	3.718.548	2.543.016	1.840.088
Solvabiliteitsratio	15%	17%	11%	11%	9%	7%
Liquiditeit						
Liquiditeitsratio	2,0	1,9	1,6	1,8	1,3	1,2

#### Resultaat

Wij hebben het jaar 2017 met een negatief resultaat afgesloten. Dit was voorzien, voor 2017 was door de RvT een begroting met een tekort goedgekeurd. Voor het voeren van een gezonde financiële huishouding is het gewenst begrotingen op te stellen die sluitend zijn en waar mogelijk ruimte bieden om de reserve weer op een adequaat niveau te brengen. Daarom is in 2016 en 2017 besloten tot een aantal ingrijpende maatregelen. Voor 2018 heeft de RvT een sluitende begroting goedgekeurd.

#### Solvabiliteit

Het weerstandsvermogen geeft een indicatie over de mate waarin de organisatie in staat is niet-structurele tegenvallers op te vangen zonder dat de continuïteit in gevaar komt. Het is van belang voor het bepalen van de gezondheidstoestand van de financiële positie van de organisatie.

Voor een organisatie is het van belang om over voldoende eigen vermogen te beschikken. Hierbij wordt een solvabiliteitsratio van tussen de 15% en 20% noodzakelijk geacht. Met 7% blijft Bureau Jeugdzorg hier onder. Uitgaande van de omvang van het budget 2017, zou sprake moeten zijn van een eigen vermogen van een kleine 4 miljoen euro.

#### Liquiditeit

De liquiditeit van Bureau Jeugdzorg Limburg bedraagt 1,2. De gemeenten onderkennen het belang van liquiditeit voor de GI's door te blijven bevoorschotten.

### 5.3.5 Toekomstverwachtingen

In 2017 hebben Jeugdzorg Nederland en de VNG gezamenlijk het initiatief genomen tot een kostprijsonderzoek onder de GI's. Aanleiding hiervoor vormde een rapport van Rebel naar de optimale beschikbaarheid van jeugdbescherming en jeugdreclassering. Adequate tariefstelling om de gevraagde kwaliteit van hulp te kunnen bieden in combinatie met een gezonde bedrijfsvoering is een belangrijk thema voor 2018. De wijze waarop de diensten van de GI's worden ingekocht in 2019 en verder is een belangrijk thema.

In 2016 heeft BJZ aanzetten gegeven voor een organisatieverandering waarin begrippen als voortschrijdende

professionalisering, multidisciplinair werken en vitale teams met ruimte voor horizontaal organiseren en collegiale steun leidend zijn. Begrippen die aansluiten bij de professionaliseringsslag die in de afgelopen jaren is gemaakt. Verkleining van teams naar maximaal 10 fte is in dit kader in 2017 gerealiseerd. Deze ontwikkeling gaat door in 2018.

BJZ wil krachtig zijn voor de (kwetsbare) Limburgse jeugd. Dit vraagt krachtige medewerkers en een krachtige organisatie, ook in de netwerken waarin BJZ actief is. Wij willen het verschil maken voor kwetsbare jeugdigen. We willen hierbij ook het positieve van een maatregel benadrukken, omdat juist hiermee soms het verschil kan worden gemaakt; sommige jeugdigen gun je een maatregel.



## Afkortingen

AKJ:	Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg
BJZ:	Bureau Jeugdzorg Limburg
B&O:	Beoordelen en Ontwikkelen
CAO:	Collectieve ArbeidsOvereenkomst
CB:	Centraal Bureau
CdJ:	Crisisdienst Jeugd
CTO:	Cliënt Tevredenheidonderzoek
DVO:	Dienstverleningsovereenkomst
FNB:	Familie Netwerkberaad
FTE:	Formatie Eenheid
GBM:	Gedragbeïnvloedingen Maatregel
GI:	Gecertificeerde Instelling
GW:	Gedragwetenschapper
IJ:	Informatiesysteem Jeugdzorg
ITB:	Intensieve Trajectbegeleiding
JB:	Jeugdbescherming
JHV:	Jeugdhulpverlening
JN:	Jeugdzorg Nederland
JR:	Jeugdreclassering
JZ:	Jeugdzorg
MT:	Managementteam
MTO:	Medewerker Tevredenheidsonderzoek
OR:	Ondernemingsraad
OTS:	Ondertoezichtstelling
P&O:	Personeel en Organisatie
PRI:	Prospectieve Risicoanalyse
RvB:	Raad van Bestuur
RvdK:	Raad voor de Kinderbescherming
RVE:	Resultaat Verantwoordelijke Eenheid
RvT:	Raad van Toezicht
SKJ:	Stichting Kwaliteitsregister Jeugd
SROI:	Social return on Investment
TAJ:	Transitie Autoriteit Jeugd
TrJ:	Team rond de Jeugdige
V&J:	Veiligheid en Justitie
VNG:	Vereniging Nederlandse Gemeenten
VT:	Veilig Thuis
VWS:	Volksgezondheid, Welzijn en Sport
WMO:	Wet Maatschappelijke Ondersteuning
WIJZ:	Webinformatie Jeugdzorg
WOR:	Wet op de Ondernemingsraden
WSG:	William Schrikkergroep
UWV:	Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen
ZSM:	Zo Snel, Slim, Selectief, Simpel, Samen en Samenlevingsgericht Mogelijk

## Bijlage

### Samenstelling RvT en nevenfuncties

Leden RvT	Rol	Functie	Nevenfuncties
Dhr. T. Thissen	Voorzitter	UWV: algemeen directeur van de divisie WERKbedrijf	Voorzitter Nederlands Genootschap Sociale Zekerheid Raad van Advies CIZ
Dhr. G. Mertens	Lid	Decaan Faculteit Management, Science & Technology; hoogleraar Financieel Management, Open Universiteit Nederland. Oprichter, Directeur Shareholder Support.	Lid RvT Adelante Lid RvT GGz Eindhoven Lid RvC Rabobank Parkstad Voorzitter bestuur Stichting Het Robertshuis, Noorbeek
Mevr. M. Absil	Lid		Lid RvT Stichting Wigwam Voorzitter RvT zorgcentrum Vincent Depaul Lid bestuur CDA Limburg
Mevr. M. Crutzen	Lid	APG, manager Group Finance & shared services	
Mevr. Y. Suiskens	Lid	Advocatenkantoor Suiskens, eigenaar	