



Bestuursverslag Kenter jeugdhulp 2017

Bestuursverslag Kenter jeugdhulp 2017

Samenvatting

2017 is afgesloten met financieel verlies. Redenen daarvoor zijn onder meer de invoering van een nieuw cliëntenregistratiesysteem, de verkoop van minder panden dan voorzien en bovengemiddeld verzuim. Ook de hoge deskundigheid, passend bij de huidige landelijke tendens, die aanbestedingen en verantwoording vereisen, speelde een rol. Hierdoor was het nodig om een aantal nieuwe medewerkers aan te stellen in specialistische functies. Tenslotte zorgde de toenemende arbeidsmarktproblematiek ervoor dat sommige vacatures moeilijk vervulbaar bleken. Daardoor was duurdere inhuur van arbeidskrachten nodig.

Het positieve nieuws is dat zich nieuwe kansen aandienen, in de vorm van bijvoorbeeld de aanbestedingen die zijn gedaan. Het einde van de krimp betekent voor Kenter dat de focus in de nabije toekomst kan komen te liggen op het - binnen ketensamenwerking - gezinnen en scholen nog beter ondersteunen met als doel kind en ouder(s) te laten komen tot een optimale ontwikkeling.

Nieuw cliëntenregistratiesysteem blijkt grote(re) uitdaging

Het jaar 2017 was voor Kenter een jaar met meerdere gezichten. Hoewel dit jaar gekenmerkt wordt door een periode van krimp die kenterde naar enige groeimogelijkheden, was het financieel gezien geen goed jaar. De invoering van een nieuw cliëntenregistratiesysteem was daar mede debet aan. Het bleek een nog grotere uitdaging dan al was verwacht. Naast de directe kosten van pakket en apparatuur, was veel externe deskundigheid nodig om dit proces te begeleiden.

Beperkt deel van geleverde hulp niet declarabel

De winst die het nieuwe cliëntenregistratiesysteem moest opleveren is niet geboekt. Het uitgangspunt dat hulpverleners zelf alles rechtstreeks in het systeem registreren, waardoor minder administratieve krachten nodig zijn, bleek niet haalbaar. Hierdoor werkten medewerkers minder productief en bleven uiteindelijk toch administratieve medewerkers nodig om de verantwoordingsinformatie goed te registreren. Door deze registratie problemen is een beperkt deel van de geleverde hulp niet declarabel gebleken. Dit beïnvloedt het resultaat negatief. Medewerkers hebben hun inspanningen op het gebied van registratie/administratie als zwaar en werkdruk verhogend ervaren.

Verkoop panden teruggebracht naar één

Dat invoering van het systeem extra kosten zou vergen was voorzien. Om die kosten te dekken zouden enkele panden worden verkocht. Van de drie te verkopen panden werd echter slechts één pand verkocht. De andere twee panden bleken nodig om toegenomen zorgvragen te kunnen invullen. De verkoopopbrengsten waren derhalve lager dan voorzien.

Verzuim verhoogt kostenniveau

Een bovengemiddeld ziekteverzuim heeft in 2017 veel aandacht gevraagd. Gelukkig is na gerichte inspanning de daling van het verzuim ingezet. Voor het jaarresultaat over 2017 heeft het verzuim het kostenniveau echter verhoogd.

Aanstellen deskundige medewerkers en inhuur van medewerkers

De aanbestedingen en de verantwoording vereisen hoge deskundigheid. Dit maakte het aanstellen van nieuwe medewerkers in functies als beleidsmedewerker ICT, accountmanager, controller en facturatie specialist noodzakelijk. Dit werkte kostenverhogend door.

Inhuur medewerkers voor slecht te vullen vacatures

De toenemende arbeidsmarktproblemen zorgden ervoor dat voor sommige disciplines, zoals psychiaters, onvoldoende vaste medewerkers werden gevonden en gebonden. Dit maakte dat duurdere inhuur van medewerkers voor deze disciplines nodig was.

De positieve keerzijde

De positieve keerzijde van de medaille is dat de aanbestedingen een heel belangrijke kans bieden. In de gemeenten waar Kenter nog niet integraal mocht leveren, is dat nu wel het geval en kan in de komende drie jaren integrale hulp verder worden ontwikkeld. De krimpperiode wordt daarmee afgesloten en daarmee is gelukkig een einde gekomen aan het boventallig verklaren van (zorg)medewerkers.

Gedurende 2017 konden op een aantal plaatsen weer nieuwe collega's worden verwelkomd en dat was hoognodig om tijdig goede hulp te kunnen leveren. Elke medewerker kan zich – na fusie, krimp en registratiedruk - nu weer richten op ontwikkeling van goede hulp ook ten behoeve van het bijdragen aan de transformatiedoelstellingen. De medewerkers van Kenter zijn hiervoor optimaal gemotiveerd!

Focus op ontwikkeling

Nu de focus weer meer op de ontwikkelingen kan liggen, pakken wij belangrijke verbeterpunten op. Het proces van regionaal geregeld advies en aanmelding blijkt voor de ketenpartners onvoldoende duidelijk. Ook is de interne afstemming voor verbetering vatbaar. Daarom is in 2017 de voorbereiding voor een centraal advies en aanmeldcentrum gestart.

Kennisuitbreiding en kennisoverdracht

De transitie van jeugdhulp naar de gemeente heeft landelijk tot dusver voornamelijk een krimpend budget, aanbestedingsdruk en registratiedruk opgeleverd. Maar nu duidelijk is dat we overall integrale hulp mogen bieden, gaat Kenter voortvarend aan de slag! De deskundigheid van de teams die al integraal werken, gaat gedegen verder ontwikkeld worden en opgedane kennis en ervaring worden overgedragen aan de teams die nog minder integraal werken. Ook de verbinding met het onderwijs - als belangrijke vindplaats en toetssteen voor jeugdhulp - verdient verdere uitwerking. Hierbij wordt de waardevolle deskundigheid van de Integrale Kind Centra (IKC's) als basis voor verdere doorontwikkeling gebruikt.

Sector jeugdhulp staat voor grote uitdaging

De arbeidsmarkt vormde in 2017 al een zorg en die zorg wordt steeds groter. Nu de krimp voorbij is, blijkt hoe moeilijk medewerkers voor sommige disciplines te vinden en te binden zijn. En wanneer we goede hulpverleners te zeer belasten met verantwoordingsdruk, zal het nog moeilijker zijn om hen voor de jeugdhulp te behouden. Zonder goede hulpverleners lukt het niet om goede hulp te bieden

aan kinderen en hun gezinnen die die hulp zo hard nodig hebben. De gehele sector staat daarbij dus voor een uitdaging die moet worden opgepakt.

Samenwerking op alle niveaus uitbouwen

Kenter Jeugdhulp is een relatief kleine organisatie en heeft alle ketenpartners nodig bij het realiseren van goede hulpverlening en het aanpakken van uitdagingen zoals die van de arbeidsmarkt. Dat betekent voor Kenter dat zij zich nog meer zal profileren als ketenspeler. Van daaruit wordt samenwerking op alle niveaus verder uitgebouwd.

(Nabije) toekomst: focus op meerwaarde

De focus ligt de komende jaren op de meerwaarde om binnen de belangrijke ketensamenwerking dát te doen wat nodig is om te komen tot (nog) betere afstemming. Door de resultaten en bevindingen van die afstemming in de praktijk te brengen, kunnen gezinnen en scholen (nog) adequater geholpen worden. Het doel daarbij is om kind en ouder(s) te ondersteunen om te komen tot een optimale ontwikkeling. Op die manier worden uithuisplaatsingen en schooluitval zoveel als mogelijk voorkomen. Kenter Jeugdhulp heeft voldoende veelbelovende methodes en deskundige medewerkers in huis om daarin grote vooruitgang te boeken. Uiteraard blijven we bij de uitvoering van al onze werkzaamheden trouw aan onze missie: het met specialistische hulp de veerkracht en het zelfvertrouwen van kinderen, jongeren en het gezin versterken zodat zij zich optimaal kunnen ontwikkelen.

Dank!

Graag sluit ik af met veel dank aan alle medewerkers, pleegouders en vrijwilligers en eenieder die zich heeft ingezet voor kwalitatieve specialistische jeugdhulp in 2017!

Rob van Dam, bestuurder Kenter Jeugdhulp

Aanvullende organisatie-informatie bij het bestuursverslag 2017

Kernactiviteiten Kenter Jeugdhulp

Kenter richt zich op kinderen, jongeren en hun opvoeders die net wat meer nodig hebben. Doel: optimale ontwikkelingsmogelijkheden voor élk kind en élke jongere. Cliënten kunnen rekenen op gespecialiseerde opvoedhulp en psychische hulp voor jeugdigen van 0 tot 23 jaar met ontwikkelings-, gedrags- en gezinsproblemen en hun gezinnen.

Producten / diensten

Overzicht hulpvormen

- Ambulante Multifocale Jeugdhulp
- Crisishulp en opvang
- Deeltijdbehandeling, diagnostiek en behandeling
- FACT Jeugdteam
- Polikliniek JGGZ
- 24-uurs hulp
- Begeleid wonen en kamertraining
- PEL (Project Ervarend Leren)
- Kinder- & Jeugdtraumacentrum (KJTC)
- Pleegzorg
- Online hulp
- Overige specialistische hulpvormen

Locaties

Kenter Jeugdhulp is actief in vier regio's: Amsterdam-Amstelland, Haarlemmermeer, IJmond en Zuid-Kennemerland.

Organisatiestructuur



Voornaamste risico's en onzekerheden

Vanwege de aard van de organisatie en haar werkzaamheden werden de voornaamste risico's in 2017 gevormd door de invoering van een nieuw cliëntenregistratiesysteem en risico's op het gebied van personeel.

Risicomanagement

Risicomanagement betreft de beheersing van risico's, welke gevolgen (kunnen) hebben voor de hulpverlening en de organisatie. Risico's worden bij Kenter continu in beeld gebracht. Een Veiligheid Management Systeem (VMS) is een systeem dat deze processen borgt.

Binnen het VMS brengt Kenter prospectief (vooraf) risico's in beeld. Op basis daarvan wordt beleid bepaald. De kans op risicovolle situaties in de toekomst wordt hierdoor verkleind. Een dergelijk risicobeleid is een continu proces van identificatie, analyse en beoordeling op het gebied van zorgorganisatie-, sociaal economische- en financiële risico's. In het nieuwe certificeringschema HKZ 2010 zijn – buiten de kwaliteitseisen - ook zwaardere normen voor veiligheid én voor deze (prospectieve) risicoanalyses opgenomen. Speciaal opgeleide interne auditoren bieden en dragen (mede) zorg voor regelmatige toetsing van de beheersbaarheid van de risico's.

Maatregelen ter beheersing voornaamste risico's

Jaarlijks wordt het overzicht risicogebieden binnen het MT en in afstemming met de auditcommissie (Raad van Toezicht) geactualiseerd. Gedurende het jaar kunnen nieuwe risico's worden toegevoegd. Tweemaal per jaar wordt er verslag uitgebracht aan de auditcommissie met betrekking tot de risico's en de maatregelen. Jaarlijks vindt evaluatie plaats in de vergadering van de Raad van Toezicht.

Kenter heeft een planning en control cyclus vastgesteld die rekening houdt met de (zoveel als mogelijke) vroegtijdige signalering van genoemde risico's (prospectieve risicoanalyse). Bij elk onderwerp is een proceseigenaar benoemd en per risico wordt de kans en de impact vastgesteld en of er (en zo ja welke) beheersmaatregelen zijn of moeten worden getroffen.

In het MT wordt jaarlijks (en waar nodig tussentijds) vastgesteld op welk onderdeel/proces (minimaal 1) er een (prospectieve) risicoanalyse (PRA) dient plaats te vinden. PRA's worden uitgevoerd middels vastgestelde methodiek (Safer) door een hiervoor speciaal opgeleide interne auditor en de betreffende afdeling/team onder coördinatie van de kwaliteitsfunctionaris.

Verbetering voor 2018

In 2017 is er onvoldoende aandacht geweest voor de systematische beoordeling van de risico's, dit is een verbeterpunt voor 2018. Het totaaloverzicht met in beeld gebrachte risico's wordt geactualiseerd en er gaat een (P)RA plaatsvinden op:

1. Productiegegevens
2. Cliëntenportal

De interne auditoren zullen voorafgaand een aanvullende methodiektraining volgen.

Op het gebied van ICT zal in 2018 een Dataprotection Impact Assessment (DPIA) Gegevensbeschermings-effectbeoordeling plaatsvinden.

Maatschappelijk verantwoord ondernemen met het oog op Social Return

Social Return betreft een aanpak voor het creëren van werkgelegenheid voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Kenter heeft een gedegen plan ontwikkeld dat bestaat uit verschillende elementen en de uitwerking van bijbehorende acties om te komen tot het bereiken van de doelen.

De vier elementen zijn:

1. Expertise delen.

Doel hiervan is Preventieve consultatie, ad hoc consultatie. Naamsbekendheid Kenter vergroten. Relatie/samenwerking met Cliëntenraad, POR, Gemeenten/CJG's. Interesse in werken in de jeugdhulp. Investeren in relaties met onderwijs/scholen. Vindplaats nieuwe cliënten.

Bijbehorende acties zijn (onder andere): Verzorgen van activiteiten voor (sport)verenigingen, scholen, peuterspeelzalen, kinderopvang, andere zorgaanbieders, CJG's en Wmo-Loketten/sociale wijkteams. Een programma schoolverzuim middelbare scholen. Maatschappelijke stages onderwijs (middelbare scholieren) faciliteren en begeleiding docent Media Atelier te Hoofddorp, cursus voor middelbare scholieren tussen de 12 en 18 jaar in het autisme spectrum.

2. Alle vacatures, stageplaatsen, werkervaringsplaatsen melden bij UAF, Werkgeversservicepunten.

Doel hiervan is om kansen te bieden voor werkzoekenden, zoals langdurig werklozen, 50+ en hoogopgeleide vluchtelingen.

Bijbehorende acties zijn (onder andere): vacatures, stageplaatsen en werkervaringsplaatsen melden bij UAF (t.b.v. hoogopgeleide vluchtelingen). Vacatures, stageplaatsen en werkervaringsplaatsen melden bij Werkgeversservicepunten (voor langdurig werklozen, 50+). Aansluiting onderzoeken bij Programma Netwerkpro (t.b.v. begeleiding van vrouwen in bijstand en alleenstaande moeders naar werk.

3. Samenwerking met sw-bedrijven.

Doel is inzet van medewerkers vanuit sw-bedrijven en samenwerking met sw-bedrijven.

Bijbehorende acties bestaan uit (onder andere) catering, inkoop bij sw-bedrijven en formele overeenkomsten met deze bedrijven.

4. Leveren wat nodig is.

Het doel van dit punt is het monitoren van zorg die wordt geleverd maar niet wordt vergoed, zoals de indirect cliëntgebonden uren die gedeclareerd kunnen worden.

De actie die hierop ondernomen wordt is een maandelijks overzicht bijhouden van niet betaalde uren.

Maatschappelijk verantwoord ondernemen met het oog op milieu

Kenter Jeugdhulp ziet duurzaam ondernemen als maatschappelijke verantwoordelijkheid. Alle keuzes die Kenter maakt en maatregelen die zij neemt ondersteunen deze visie. Bij die keuzes en maatregelen kan gedacht worden aan:

- Gebruik dubbel glas
- Gebruik energiezuinige verlichting
- Plaatsing energiebesparende zonnecollectoren
- Aanwezigheidsschakelingen
- Goed onderhoud en zo milieuvriendelijke afstelling van installaties
- Gebruik Groene stroom
- Inachtneming van energielabels
- Gebruik spaar- en ledlampen
- Dubbelzijdig printen
- Gebruik minder milieubelastend papier voor printen
- Afval scheiden
- Elektrische apparatuur uitschakelen buiten werktijd

Maatschappelijk verantwoord ondernemen met het oog op personeel en personeelsbeleid

Leertraject leidinggevenden

Al in 2016 startte het leertraject voor leidinggevenden. Dit traject liep door in 2017. In de nieuwe vastgestelde besturingsfilosofie is de stijl van leidinggeven benoemd. Leidinggevenden hebben een Persoonlijk Ontwikkel Plan (POP) gemaakt. Hiervoor doorliepen zij intervisie. Binnen die intervisies leerden zij met en van elkaar. De professionele uitwisseling tussen leidinggevenden had tot doel de deskundigheid te bevorderen en de kwaliteit van het werk te verbeteren. Ook zijn er in 2017 themadagen voor de deelnemers georganiseerd om gezamenlijk inhoud te geven aan de manier van leidinggeven bij Kenter.

Medewerkervertrouwenspersoon

Voor medewerkers bestaat er een medewerker-vertrouwenspersoon. Deze persoon is niet verbonden aan de organisatie. Contactgegevens van deze vertrouwenspersoon staan onder andere vermeld op het intranet van Kenter en in een folder die nieuwe medewerkers ontvangen bij indiensttreding.

Arbowet

In de Arbowet zijn de regels over goede arbeidsomstandigheden vastgelegd. Ter controle van deze regels vindt regelmatig een arbeidsinspectie plaats. De inspectie leidt tot eventuele verbeterpunten. De uitgevoerde aanpassingen van het afgelopen jaar vormen de evaluatiepunten van het daaropvolgende jaar.

Gedragcode

In het integriteitsbeleid van Kenter Jeugdhulp is vastgelegd hoe medewerkers zich (professioneel) gedragen ten aanzien van cliënten, de organisatie, collega's en externe contacten. Vaak wordt dit kortweg samengevat in het woord "gedragcode". De gedragscode van Kenter Jeugdhulp is een afspiegeling van de waarden en de identiteit van de organisatie. Naleving is essentieel voor realisering van de missie.

Medezeggenschap

De links naar de jaarverslaggeving van de Ondernemingsraad, de Cliëntenraad en de Pleegouderraad van Kenter jeugdhulp treft u op de pagina 'over ons >> onze organisatie' op de website van Kenter Jeugdhulp.

Raad van Toezicht

Ook voor het jaarverslag van de Raad van Toezicht van Kenter Jeugdhulp verwijzen we u naar 'over ons >> onze organisatie' op de website van Kenter.

Klachten

Kenter Jeugdhulp en haar medewerkers streven naar hulpverlening waar cliënten tevreden over zijn. Daar doen we het immers voor! We realiseren ons echter ook dat er situaties kunnen ontstaan waarin cliënten niet tevreden zijn en dat kenbaar willen maken.

Bij het ervaren van onvrede, is het in eerste instantie het prettigst als de cliënt samen met de betrokken medewerker probeert de onvrede te bespreken om tot een oplossing te komen. Vaak lukt dat, maar soms lukt dat niet. In dat laatste geval kan de cliënt contact opnemen met de klachtenfunctionaris die streeft naar het vinden van een oplossing, bijvoorbeeld door bemiddeling.

Uiteraard wordt de cliënt ook in de gelegenheid gesteld een klacht in te dienen. Kenter beschikt naast de klachtenfunctionaris over een onafhankelijke externe klachtencommissie en een onafhankelijke externe vertrouwenspersoon.

Samenvatting en analyse klachten 2017

Er zijn in 2017 in totaal 25 klachten binnengekomen bij de klachtenfunctionaris. De klachten zijn - op twee na - in 2017 afgesloten. Van de afgesloten klachten zijn vrijwel alle klachten naar tevredenheid besproken en afgehandeld en de klagers tevreden gesteld. De klagers geven bovendien aan dat zij de wijze van klachtenbehandeling als prettig en snel hebben ervaren.

De meeste klachten hadden betrekking op:

- Hulpverlening
- Onvoldoende informatie
- Onvoldoende gevoel van betrokken te worden
- Ontevreden over de hulpverlener

Een groot deel van de klachten heeft te maken met de toename van het aantal 'vechtscheidingen'. Hierbij kunnen ouders het onderling niet eens worden en wil één of beide partijen (bijvoorbeeld) inzicht hebben in informatie. In het belang van de jongere kan of wil Kenter hier dan niet aan voldoen. Uiteraard doen hulpverleners alle moeite om door middel van zorgvuldige uitleg klachten hierover te minimaliseren.

Bij ontevredenheid over de hulpverlener heeft het in één casus geleid tot een wisseling, in de overige casussen hebben bemiddeling en duidelijkere afspraken tot een gewenste oplossing voor beide partijen geleid.

Er was één klacht ingediend vanwege overlast door onze cliënten in de buurt, deze is na een excuus van de betreffende manager en duidelijke afspraken met de jongeren van de groepen, naar tevredenheid afgehandeld.

Onafhankelijke externe klachtencommissie

Er zijn drie klachten ingediend bij de klachtencommissie, één is vanwege verstrijken termijn niet in behandeling genomen, de overige twee zijn voordat behandeling kon starten alsnog ingetrokken. In 2017 zijn er géén klachten behandeld door de klachtencommissie.

Tuchtcollege

Bij een in 2016 ingediende klacht bij de klachtenfunctionaris heeft bemiddeling niet geleid tot gewenst resultaat bij de klager en is de klacht ingediend bij klachtencommissie. Daarna is de klacht vrijwel direct op verzoek van klager doorgezet naar het Tuchtcollege. Deze zaak is in 2017 in behandeling genomen en zal begin 2018 zijn afgerond.

Het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ)

Het AKJ is de onafhankelijke organisatie van de vertrouwenspersonen voor de jeugdhulp.

Er hebben zeven contacten plaatsgevonden waarin onvrede/klacht is besproken. Geen van deze contacten is doorgezet naar kwaliteitsfunctionaris en/of klachtencommissie.

DigiMV en jaarrekening

DigiMV staat voor (Digitaal beschikbare) Maatschappelijke Verantwoording. Het gaat hierbij om de Jaarverantwoording van zorginstellingen. Deze jaarverantwoording bestaat uit twee onderdelen: de DigiMV vragenlijst en de jaarrekening en accountantsverklaring.

In DigiMV staan alle verantwoordingsgegevens over bestuur, bedrijfsvoering, personeel, financiën en productie. Ook staan gegevens over een aantal hoofdposten uit de jaarrekening(en) vermeld. De jaarrekening bevat het financiële resultaat en vermogen aan het eind van het verslagjaar. De jaarrekening bevat ook een accountantsverklaring.

Om de DigiMV gegevens en de jaarrekening van Kenter in te zien, verwijzen we u graag naar de website van het CIBG: <https://www.desan.nl/net/DoSearch/Search.aspx>.