



# **Bestuursverslag 2018**

## Bestuursverslag Kenter jeugdhulp 2018

### **Samenvatting**

*Met alle partijen - hulpverleners, OR, CR, gemeenten, verwijzers en ketenpartners - is in 2018 een meerjarenbeleidsplan opgesteld, waarin de koers om verder te specialiseren is vastgesteld. Binnen Kenter is sprake van forse inhoudelijke ontwikkelingen, maar de financiële situatie waarin het jeugddomein zich bevindt en waar ook Kenter door is en wordt getroffen, loopt helaas niet in de pas met die ontwikkelingen. De complexe verantwoording die per gemeente verschilt en de transitieperiode die langer duurt dan voorzien zijn daar onder andere debet aan. Een en ander leidt ertoe dat niet-kostendekkende hulp afgebouwd zal moeten worden en er een verkenning naar mogelijkheden voor oplossingen gedaan wordt.*

Kenter Jeugdhulp staat te boek als een organisatie waar goede, gespecialiseerde en betrokken hulpverleners werken, die goede ondersteuning bieden aan de jongeren en hun opvoeders die dit nodig hebben.

### **Meerjarenbeleidsplan geeft koers aan**

Met alle partijen (hulpverleners, OR, CR, gemeenten, verwijzers en keten partners) is in 2018 een meerjaren beleidsplan opgesteld, waarin de koers om verder te specialiseren is vastgesteld. Met deze koers sluit Kenter aan bij de toenemend complexere zorgvragen en bij de rol die de gemeenten Kenter hierin vragen te vervullen. Met deze koers ontwikkelt Kenter haar maatschappelijke specialistische jeugdzorg-rol. De nieuwe zorginhoudelijke organisatiestructuur is ingevuld, waarmee we verbinding tussen inhoudelijk deskundigen versterken. Ook wordt gestructureerd gebouwd aan een integrale werkwijze. Op deze manier worden diverse deskundigheidsgebieden beter met elkaar verbonden en wordt binnen de hulp gedaan wat nodig en effectief is.

### **Algemene bevindingen**

In 2018 is succesvol de overstap gemaakt van certificatie op basis van de HKZ (Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling Zorgsectoren) naar certificatie op basis van de ISO 9001 normen. Het verzuim is in 2018 fors gedaald en hiermee is de beschikbaarheid van de medewerkers gestegen. De centrale voordeur is in de vorm van een advies- en aanmeldteam van start gegaan, waardoor beter kan worden beoordeeld welke hulp nodig is en welke hulpverlener het beste aan de slag kan met de betreffende hulpvraag. De ontwikkeling van het KJTC gaat krachtig verder en ook de pleegzorg ontwikkelt goed. De Integrale Kind Centra met de scholen ontwikkelen goed en zijn goed geëvalueerd.

### **Financiële situatie niet in pas met inhoudelijke ontwikkelingen**

De financiële situatie waarin het jeugddomein zich bevindt en waar ook Kenter door is en wordt getroffen, loopt helaas niet in de pas met de inhoudelijke ontwikkelingen. De implementatie van het cliëntregistratiesysteem blijkt veel moeilijker en duurder dan voorzien. Er is meer externe deskundigheid nodig om het systeem draaiend te krijgen. Dat heeft een directe kostenstijging tot gevolg. Daarnaast is meer training en ondersteuning nodig gebleken om medewerkers met het systeem te leren werken. Het systeem blijkt voor medewerkers gebruikersonvriendelijk en daardoor tijdrovend in gebruik. Omdat het systeem te weinig signaleert wanneer een fout wordt ingevuld en

het tijdschrijven niet goed wordt ondersteund, kan er niet optimaal worden geregistreerd en gefactureerd. Toch is ondanks de problemen met het systeem bijna alle hulp in 2018 gefactureerd, dus ten opzichte van 2017 is dit proces aanzienlijk verbeterd.

### **Complexe verantwoording**

Natuurlijk helpt het niet dat de verantwoording complex is en per gemeente verschilt en de WMO en DBC financiering deze complexiteit verder verheven. Al met al een desastreuze mix, waardoor Kenter te langdurig minder inkomsten binnenhaalt en meer kosten maakt. Helaas moet ik constateren dat diverse gemeenten Kenter hebben gedupeerd met niet kostendekkende financiering. In sommige gevallen is zelfs tijdens contractduur het budget of tarief naar beneden bijgesteld. Gelukkig maken wij ook anders mee, zoals het geval is bij de gemeente Haarlemmermeer.

### **Transitieperiode duurt langer dan voorzien**

Dan zijn er nog financieringskwesaties die veroorzaakt zijn door de leerperiode waarin gemeenten en aanbieders het factureringsproces nog aan beide kanten aan het opbouwen waren. Een transitieperiode die langer heeft geduurd voor alle partijen dan was voorzien. Voor Kenter leidt dit tot enkele verlate verrekeningen of tegenvallende opbrengsten. Dan komt daarbij de afwijzing van de TAJ om de transitiekosten te betalen en de juridische kosten voor de rechtszaak Alkmaar en de ACM. Alles bij elkaar loopt dit op tot een groot verlies in 2018.

### **Verkenning van mogelijkheden**

De overstap naar een ander cliëntregistratiesysteem brengt veel investeringen en afboeking van kosten met zich mee. De marktmacht om gemeenten onder druk te zetten is beperkt. Bij weigering onder de kosten te leveren zijn er voldoende andere aanbieders beschikbaar. Voor het effectief oplossen van deze aspecten is een nadere verkenning van samenwerkingsmogelijkheden en samenwerkingsvormen in de nabije toekomst noodzakelijk.

### **Niet-kostendekkende hulp afbouwen**

De maatschappelijke ontwikkelingen zijn zorgelijk en er is grote behoefte aan goede specialistische jeugdhulp. Kenter Jeugdhulp heeft hiervoor de betrokken en deskundige medewerkers in huis. Het wordt echter toenemend moeilijk om specialistisch geschoold personeel te werven en te behouden. Mede hierdoor is het moeilijk om de wachttijden beheersbaar te houden en om voldoende deskundigheid in te kunnen zetten bij crisis. De regionale samenwerking om te komen tot integrale crisisdiensten verloopt moeizaam, terwijl goede beschikbaarheid van crisisdiensten vaak niet meer door één hulpaanbieder kan worden gegarandeerd.

Er zullen dan ook betere voorwaarden gekoppeld moeten worden aan hun inzet voor jeugdhulp. Natuurlijk wordt gezocht naar kostenreductie en productiviteitsverbetering binnen de interne mogelijkheden van Kenter. Tot nu toe heeft Kenter altijd geleverd naar noodzaak en eventuele niet kostendekkende hulp toch uitgevoerd. We willen niet dat kinderen die specialistische hulp nodig hebben, de dupe worden. Het grote tekort van 2018 maakt pijnlijk duidelijk dat dit laatste niet kan worden voortgezet. Niet-kostendekkende hulp zal moeten worden afgebouwd. Per af te bouwen hulpaanbod zal eerst een signaal naar de gemeenten afgegeven worden, om hen de kans te geven alsnog kostendekkend te gaan vergoeden en daarmee het aanbod overeind te houden. Het jaar 2018 laat zien dat deze zware druk nodig is om het tij te keren, opdat goede noodzakelijke specialistische jeugdhulp gegarandeerd is én blijft.

**Dank!**

Natuurlijk en graag sluit ik af met veel dank aan alle medewerkers, pleegouders en vrijwilligers en iedereen zich ook in het afgelopen jaar weer zo enorm heeft ingezet voor kwalitatief goede specialistische jeugdhulp.

*Rob van Dam*  
*Bestuurder Kenter Jeugdhulp*

## **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***

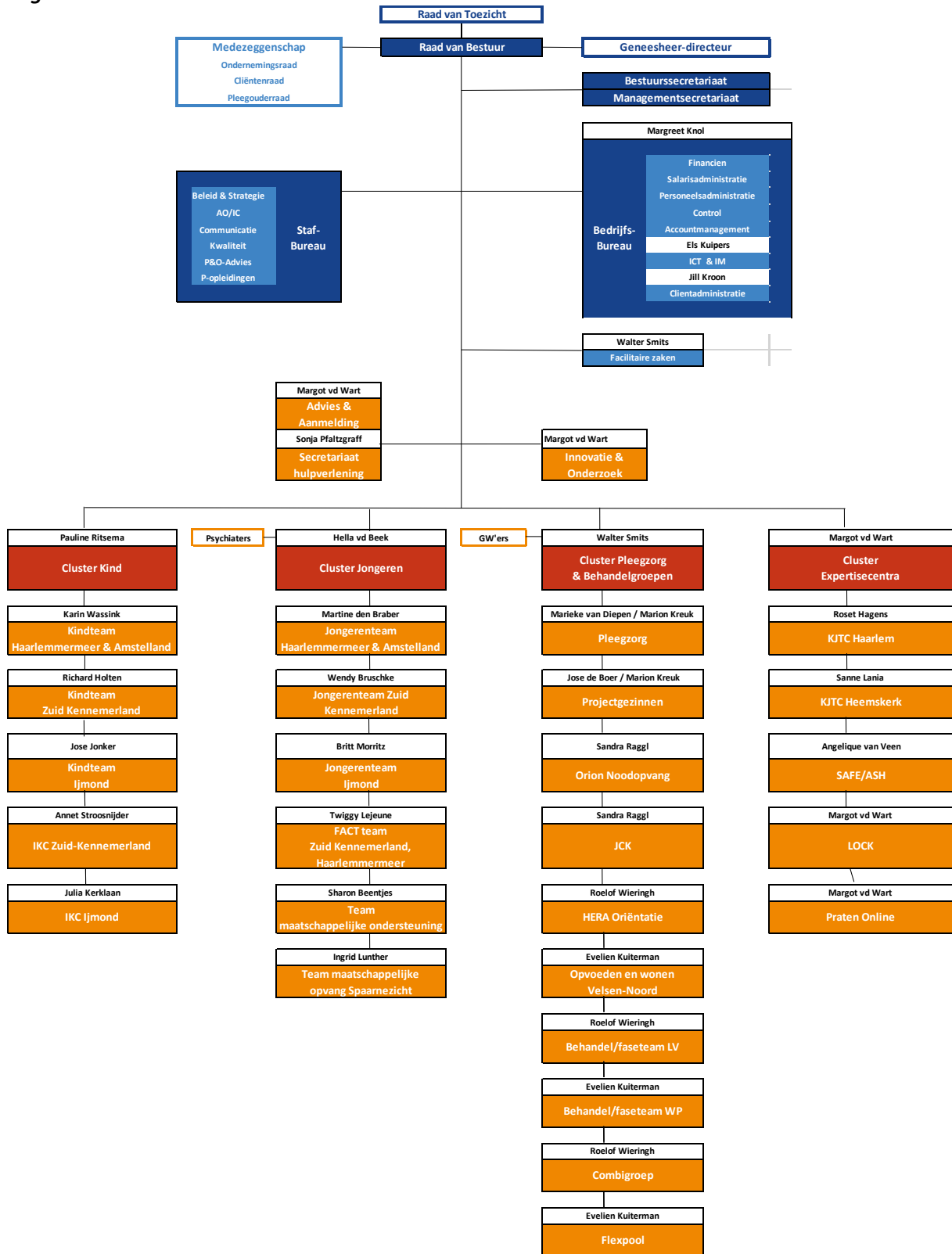
#### *Overzicht hulpvormen*

- Kind- en Jongerenteams
- Crisishulp en opvang
- Deeltijd: diagnostiek en behandeling
- FACT jeugdteam
- 24-uurs hulp
- PEL Project Ervarend Leren
- Kinder- & Jeugdtraumacentrum (KJTC)
- Pleegzorg
- Projectgezinnen
- Overige specialistische hulpvormen
- Spaarnezicht
- Kamertraining
- Begeleid wonen

#### ***Locaties***

Kenter Jeugdhulp is actief in Regio Amsterdam-Amstelland en Zaanstreek-Waterland; regio Alkmaar (HAL- en BUCH-gemeenten); regio Zuid-Kennemerland en IJmond; gemeente Haarlemmermeer.

### Organisatiestructuur



## **Risicomanagement**

Risicomanagement betreft de beheersing van risico's, welke gevolgen (kunnen) hebben voor de hulpverlening, bedrijfsvoering 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 gestructureerd de risico's in beeld, door het MT wordt besloten welk risicovol proces om een uitgebreider onderzoek en analyse vraagt. Dit gebeurt door middel van een prospectieve risico analyse en een interne audit. Deze laatste wordt uitgevoerd door een hiervoor speciaal opgeleid intern auditteam, in samenwerking met betreffende proceseigenaar en onder leiding van de kwaliteitsfunctionaris. Op basis hiervan kan beleid worden bepaald c.q worden bijgesteld. De kans op risicovolle situaties in de toekomst wordt of kan hierdoor worden verkleind. Een dergelijk risicobeleid is een continu proces van identificatie, analyse en beoordeling op het gebied van zorgorganisatie-, veiligheid, sociaal economische- en financiële risico's. Daarnaast worden er, onder andere vanuit de AVG, steeds meer zwaardere eisen gesteld aan het informatieveiligheidsbeleid.

### ***Maatregelen ter beheersing voornaamste risico's***

Jaarlijks wordt het overzicht van risicogebieden binnen het MT en in afstemming met de auditcommissie (Raad van Toezicht) geactualiseerd en vastgesteld. Gedurende het jaar kunnen er nieuwe risico's worden toegevoegd. Tweemaal per jaar wordt er verslag uitgebracht aan de auditcommissie met betrekking tot risico's en 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 worden de kans en de impact vastgesteld en wordt bekeken 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 één) er een (prospectieve) risicoanalyse (PRA) en een interne audit dient plaats te vinden. PRA's worden uitgevoerd door middel van een vastgestelde methodiek (Safer).

### ***In 2018 hebben er twee prospectieve risico analyses en één interne audit plaatsgevonden:***

1. Proces productie en verantwoording op deelproces tijdschrijven;
2. Proces cliëntenportal op deelproces privacy.

De interne audit was gericht op het servicepunt c.q. centraal aanmeldpunt

De rapportages met daarin de genoemde risico's, kansen, impact en maatregelen en verbeterpunten op kort en langere termijn zijn besproken met de betreffende proceseigenaren en vastgesteld in het MT.

De uitkomsten, verbeterpunten en aanbevelingen maken onderdeel uit van de (tussentijdse) interne evaluaties van deze processen. De voortgang en resultaten worden ook tijdens de externe toetsing opgevolgd.

### ***Vooruitblik 2019***

In 2019 zal er (onder andere) nader onderzoek worden gedaan naar het werken met en de knelpunten c.q. effecten van DBC's, (code van een diagnose behandel combinatie tbv facturering). Dit gebeurt zowel vanuit de financiering (bedrijfsbureau) als vanuit de hulpverleners c.q. hulpverlening.

In 2018 is de AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming) van kracht geworden. De Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP) is hiermee komen te vervallen. Dit heeft geleid tot een aantal aanscherpingen en/of verbeteringen in het bestaande informatie-veiligheid en privacy-beleid van Kenter en de uitvoering van een dataprotection assessment gegevensbescherming-effectbeoordeling (DPIA) en een security scan. Kenter heeft het beleid met betrekking tot datalekken beschreven. Ook is er een functionaris gegevensbescherming aangewezen.

Jaarlijks vindt er vanuit de jaarrekeningcontrole standaard een door de accounts uitgevoerde IT audit plaats.

### **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 aanpak die bestaat uit verschillende elementen.

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.

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

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

3. *Samenwerking met sw-bedrijven.*

Doel is inzet van medewerkers vanuit sw-bedrijven en samenwerking met sw-bedrijven, zoals bijvoorbeeld met betrekking tot catering en tuinonderhoud

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.

### **Maatschappelijk verantwoord ondernemen met het oog op milieu**

Kenter streeft naar een minimale belasting van het milieu en wil een bedrijfsvoering die daarbij past. Dat wil zeggen: minimaal energieverbruik, inzet van duurzame energie en een zo laag mogelijke CO2-footprint.

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
- Electriche apparatuur uitschakelen buiten werktijd



Al eerder, in mei 2017, werd een energie-audit uitgevoerd die leidde tot nieuwe contracten met energieleveranciers en de aanschaf/vervanging en controle van elektrische apparaten, onderhoud en beheer van installaties, inregelen klimaatinstallatie en warmtapwater en het regelen van de ventilatie.

## **Personeel en personeelsbeleid**

### **Vertrouwenspersoon**

Voor medewerkers bestaat er een 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 indiensttreden.

### **Arbowet**

Kenter organiseert jaarlijks een Arbomaand. Hierin wordt aandacht besteed aan knelpunten in arbeidsomstandigheden. De benoemde punten zijn evaluatiepunten voor het jaar daarna.

### **Gedragscode**

In het integriteitbeleid van Kenter Jeugdhulp is vastgelegd hoe medewerkers zich (professioneel) gedragen ten aanzien van cliënten, collega's, (vertrouwelijke) informatie, de organisatie en externe contacten. Vaak wordt dit kortweg samengevat in het woord "gedragscode". 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.

## **Raad van Toezicht / medezeggenschapsorganen**

Het jaarverslag van de Raad van Toezicht alsmede de jaarverslagen van de medezeggenschapsorganen (Ondernemingsraad, Cliëntenraad en Pleegouderraad) van Kenter Jeugdhulp zijn opgenomen in de bijlagen bij dit verslag.

## **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 en/of diens leidinggevende 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 bij de klachtencommissie. Kenter beschikt naast de klachtenfunctionaris ook over een onafhankelijke externe klachtencommissie en een onafhankelijke externe vertrouwenspersoon (AKJ).

### ***Samenvatting en analyse klachten 2018***

In 2018 zijn er in totaal 15 klachten door klachten-functionaris in behandeling genomen, waaronder drie klachten die in de eerste instantie bij de onafhankelijke klachtencommissie waren ingediend. De klachten zijn vrijwel allemaal in 2018 afgesloten. Van de afgesloten klachten zijn nagenoeg alle klachten naar tevredenheid besproken en afgehandeld en zijn 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/hulpverlener;
- Verslaglegging;
- regie/communicatie over en afstemming van de hulp.

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 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 van hulpverlener. Bij de overige casussen hebben bemiddeling en duidelijke(re) afspraken tot een gewenste oplossing voor beide partijen geleid.

Eén klacht die werd ingediend had betrekking op overlast door cliënten van Kenter in de buurt. Deze klacht 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 in totaal 7 klachten ingediend bij de klachtencommissie, twee daarvan zijn ingetrokken voordat behandeling van de klacht startte. Drie zijn afgeschaald naar klachten-functionaris /team, waarvan twee naar tevredenheid zijn afgehandeld en één niet geleid heeft tot een passende oplossing

Twee klachten zijn nog niet behandeld. Deze worden in 2019 behandeld, afgehandeld en/of definitief afgesloten.

### ***Tuchtcollege***

Er is één klacht rechtstreeks ingediend bij het Tuchtcollege (SKJ). De klacht had betrekking op de wijze van uitvoering van de hulpverlening, verslaglegging en de betrokkenheid van betreffende ouder (vechtscheiding) bij uitvoering van de hulp. Vanuit Kenter is voorafgaand aan de melding bij het Tuchtcollege diverse keren en door verschillende functionarissen aangeboden aan de klager om de klacht zonder of met bemiddeling te bespreken. Dit heeft niet geleid tot reactie van de klager. De uitspraak van het college wordt begin 2019 verwacht.

### ***Het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ)***

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

Naast indienen bij de klachten-functionaris en de onafhankelijke klachtencommissie kunnen cliënten hun klacht ook bespreken met de vertrouwenspersoon van het AKJ. De vertrouwenspersoon kan informeren, adviseren, bemiddelen of ondersteuning bieden bij een klacht.

### **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>.

### **Bijlagen bij het bestuursverslag Kenter Jeugdhulp 2018**

Bijlage 1 Jaarverslag Ondernemingsraad 2018

Bijlage 2 Jaarverslag Cliëntenraad 2018

Bijlage 3 Jaarverslag Pleeg Ouder Raad Kenter Jeugdhulp 2018

Bijlage 4 Jaarverslag Raad van Toezicht 2018

## **Bijlage 1 Jaarverslag Ondernemingsraad 2018**

De ondernemingsraad (OR) van Kenter Jeugdhulp bestond in 2018 uit negen leden.

De OR is, conform het reglement, in zijn geheel afgetreden en er werden verkiezingen gepland. Die hebben geen doorgang gevonden doordat het aantal kandidaten gelijk was aan het aantal beschikbare zetels.

De samenstelling van de OR is een representatieve afspiegeling van de organisatie. De OR vergadert tweewekelijks en heeft maandelijks formeel overleg met de bestuurder.

Een belangrijk punt van overleg met de bestuurder bleef de invoering van het elektronisch cliëntendossier (ECD) en de daarmee samenhangende inrichting van het administratief proces. Bij de advisering over oplossingen van de werkdruk heeft de OR ingezet op een grote betrokkenheid van het personeel bij die advisering. In de overlegvergadering met de bestuurder werd de OR in een vroeg stadium geïnformeerd over plannen en beleidsvoornemens.

De OR heeft geadviseerd op het Inrichtingsplan Primair proces en de organisatie van de toegang tot de zorg van Kenter Jeugdhulp. Bestuurder heeft positief gereageerd op de adviezen van de OR. Daarnaast zijn er instemmingsverzoeken gedaan op een tweetal regelingen die medewerkers direct aangaan. Het ging daarbij over een aanvulling op de overeenkomst met de Arbo dienstverlening met betrekking tot second opinion en over de (geharmoniseerde) regeling reis- en verblijfkosten, waarbij een onbedoelde ongelijkheid werd rechtgetrokken. Met de aanpassingen heeft de OR ingestemd.

De OR heeft in 2018 in de scholing vooral ingezet op goede onderlinge samenwerking en op een efficiënte en doeltreffende werkwijze.

### **De samenstelling van de OR in 2018:**

José Jonker (voorzitter)

Marco van 't Wout (vice voorzitter)

Sylvia Benthem

Marc van Berk

Mia van Berkum

Trea Donga

Eline Kijkuit

Tessa Lute

Anja Prop

## **Bijlage 2 Jaarverslag Cliëntenraad 2018**

### **Voorwoord**

Voor u ligt het resultaat van een mooi en actief jaar van de cliëntenraad van Kenter Jeugdhulp. Ik blik graag met u terug middels dit verslag, waarin beschreven is wat de leden het afgelopen jaar hebben kunnen doen.

De cliëntenraad heeft in 2018 weer veel goede punten kunnen aandragen ter verbetering van de organisatie. Zo is de cliëntenraad betrokken geweest bij interne werkgroepen en hebben de leden suggesties kunnen indienen ter verbetering.

Naast interne bijeenkomsten heeft de cliëntenraad een aantal zinvolle externe bijeenkomsten bijgewoond. Dit heeft het netwerk vergroot en ook kennis opgeleverd.

De leden hebben vanuit hun eigen ervaring met de hulpverlening mee kunnen praten over zaken, zoals klachten (afhandeling), openstelling van de organisatie, evaluatielijsten, informatieverstrekking en betrokkenheid van ouders bij kinderen in hulpverlening. Een aantal van deze onderwerpen vergt meer verdieping, waardoor de cliëntenraad ook in 2019 met de bestuurder en hulpverleners door zal praten over deze onderwerpen.

Trots zijn wij vooral op onze tweede thema-avond die wij in 2018 hebben kunnen aanbieden aan cliënten. Wederom was het een intieme en kleinschalige avond, met gelegenheid tot het uitwisselen van ervaringen met elkaar. Een avond die wij graag ook weer aanbieden in 2019. De leden hebben de wens naar de bestuurder uitgesproken om veel meer in contact te komen met cliënten, zodat actief ervaringen opgehaald en gedeeld kunnen worden. De eerste afspraken om dit te realiseren zijn inmiddels gemaakt.

Mocht u na het lezen van dit jaarverslag belangstelling hebben in het bijwonen van een vergadering of meer willen weten over het werk van de cliëntenraad, dan kom ik graag in contact met u. Voor nu wens ik u veel leesplezier.

*Tamara Huis in 't Veld,*

*Voorzitter cliëntenraad Kenter Jeugdhulp (vanaf 1 januari 2019)*

### **Samenstelling van de cliëntenraad per 31 december 2018**

Sandie van Beuningen, voorzitter

Inge Bekker, penningmeester

Tamara Huis in 't Veld

Hessel Krol

Bo van Loenen

Michael Sanders

Noah Schoute

Floor van Wijk

Jolande Groenheide-Asin (Notuleren4you), secretariële ondersteuning

### **Inleiding**

Bij aanvang van 2018 bestaat de cliëntenraad uit acht leden. Een drietal leden geeft in het begin van het jaar aan dat het voor hen tijd wordt om het 'stokje' aan iemand anders over te dragen. Er wordt een wervingscampagne opgezet die resulteert in vier nieuwe leden. Helaas geven twee van deze leden al halverwege het jaar aan dat zij vanwege diverse omstandigheden hun lidmaatschap

opzeggen. Tijdens de informatieavond, die in september plaatsvindt, meldt zich nog een jongere aan. Zij neemt vanaf december deel aan de raad.

#### **Waarvoor staat de cliëntenraad?**

- De cliëntenraad wil de inspraak en medezeggenschap van (ex)-cliënten van Kenter Jeugdhulp zo optimaal mogelijk maken;
- de cliëntenraad vindt dat cliënten een serieuze behandeling verdienen;
- de cliëntenraad komt op voor de belangen van cliënten en wettelijke vertegenwoordiger(s).

#### **De doelstelling**

De cliëntenraad stelt zich tot doel om, binnen het kader van de doelstellingen van Kenter Jeugdhulp, in het bijzonder de belangen van de cliënten te behartigen en wil dit doel bereiken door:

- Het kritisch volgen van het beleid van Kenter Jeugdhulp;
- Gevraagd en ongevraagd adviseren aan de Raad van Bestuur en het management;
- Het toetsen van de kwaliteitstrajecten binnen Kenter Jeugdhulp;
- Jaarlijkse speerpunten en doelen in het eigen beleid afspreken;
- Deskundigheidsbevordering;
- Informatie-uitwisseling en profilering naar de organisatie;
- Contact met de achterban;
- Netwerken.

Met als doel: tevreden cliënten.

#### **Contact met achterban**

De cliëntenraad probeert haar doelgroep (de cliënten) zo goed mogelijk te vertegenwoordigen. Dit wordt allereerst gedaan door de doelgroep (of hun ouders/verzorgers) in de gelegenheid te stellen om zelf lid van de cliëntenraad te worden. Daarnaast kunnen cliënten of ouders/verzorgers reageren via de 'Stelling van de Maand' of hun mening geven via de Jeugdthermometer of een vraag of opmerking via de brievenbus doorgeven. De cliëntenraad is verder bereikbaar via de website (<https://kenterjeugdhulp.nl/medezeggenschap-clienten/clientenraad/>) en via het e-mailadres ([clientenraad@kenterjeugdhulp.nl](mailto:clientenraad@kenterjeugdhulp.nl)).

#### **Thema-avond depressie en stemmingsstoornissen**

Op donderdag 27 september organiseert de cliëntenraad een thema-avond over depressie en stemmingsstoornissen (depressieve stoornissen). Annette van Zijp, als klinisch psycholoog verbonden aan Kenter Jeugdhulp en een ervaringsdeskundige delen die avond hun expertise. De avond brengt vele nieuwe inzichten bij de aanwezige gasten. Na de pauze komt de ervaringsdeskundige aan het woord. Zij benoemt de innerlijke strijd die mensen met een depressie moeten leveren om gewoon door te gaan met het dagelijkse leven, ondanks het uitblijven van pleziermomenten en de oneindige leegheid die ze vanwege hun depressie door moeten komen. De ervaringsdeskundige heeft een boek geschreven en las hieruit passages voor. Na afloop is er een borrel en wordt de mogelijkheid geboden om samen met leden van de raad verder te praten.

#### **Werving nieuwe leden**

Ook in 2018 houdt de cliëntenraad zich bezig met het werven van nieuwe leden en wel op de volgende wijze.

- Door een oproep via een mailing die naar de cliënten en/of ouders/verzorgers van de cliënten wordt verstuurd;

- Door de Nieuwskrant. Bij het verzenden van informatie van Kenter Jeugdhulp aan nieuwe cliënten wordt ook een exemplaar van de Nieuwskrant van de cliëntenraad gevoegd;
- Daarnaast verwijst de link op de website van Kenter Jeugdhulp naar de cliëntenraad met de tekst: “De cliëntenraad zoekt nieuwe leden”.

### **Nieuwskrant**

In de Nieuwskrant informeert de cliëntenraad de cliënten en/of de ouders over de onderwerpen waarbij zij actief is. Er wordt in 2018 één Nieuwskrant uitgebracht. In dit exemplaar wordt met name aandacht besteed aan de Informatieavond stemmingsstoornissen en de werving van nieuwe leden.

### **Stelling van de maand**

Gezien het geringe aantal reacties heeft de cliëntenraad besloten om begin 2018 te stoppen met de papieren versie van de ‘stelling van de maand’. Het is de bedoeling om in 2019 de stelling via de website van Kenter aan de cliënten aan te bieden.

### **Klachten**

In 2018 heeft de cliëntenraad zelf geen formele klachten ontvangen. Wel ontvangt de raad af en toe een opmerking van kritiek of onvrede. Aangezien veel van deze reacties anoniem zijn, kan de cliëntenraad daar niet bij de betreffende persoon op terugkomen, maar bespreekt ze wel in de vergadering. Zo nodig meldt de cliëntenraad deze anoniem bij de Raad van Bestuur.

De klachtenfunctionaris heeft op verzoek van de Raad twee keer uitleg gegeven over het klachtenbeleid van Kenter en over de aantallen en aard van de klachten. Hieruit zijn een tweetal verbeterpunten voor 2019 voortgekomen:

1. in het bestuursverslag meer uitleg geven over de aard van de klachten;
2. structureel drie maanden na afhandeling van de klacht (door klachtenfunctionaris) neemt deze in het kader van follow up contact op met de klager.

Jaarlijks ontvangt de CR het jaarverslag van het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ). De aandachtspunten en opmerkingen vanuit de raad worden met de bestuurder besproken.

### **Stagiair van de cliëntenraad**

In januari 2017 bood een hbo-student (maatschappelijk werk en dienstverlening) aan om, via een afstudeerstage, de mogelijkheden om met de achterban in contact te komen, te onderzoeken. Hij heeft een onderzoeksplan geschreven waarbij de context van het vraagstuk wordt beschreven. In samenwerking met de cliëntenraad en de bestuurder van Kenter, Rob van Dam, is ervoor gekozen om in (delen van) het theoretisch kader de beeldvorming (rondom participeren aan zorgverbetering) toe te lichten én onderscheidbaar te maken.

- a. Bij zijn afstudeerplan ligt de focus op de (schijnbaar afwezige) motivatie van de respondenten om te participeren in zorgverbetering;
- b. Bij zijn afstudeeronderzoek ligt de focus op de beeldvorming van de respondenten over de CR en hoe respondenten benaderd willen worden;
- c. Bij zijn afstudeerrapport ligt de focus op de beeldvorming van de respondenten over de CR en hoe respondenten benaderd willen worden om uitspraken te doen over de (de)motivatie van de achterban om de cliëntenraad te helpen.

Dit wordt onderzocht bij cliënten, ouders/verzorgers én professionals.

In 2017 en 2018 heeft de stagiair het voorbereidende werk gedaan. Eind 2018 heeft de stagiair het uitvoerende deel van zijn onderzoek in de raad gepresenteerd. Hierover schrijft hij nog een rapport met daarin conclusies over de uitkomsten en geeft hij adviezen aan de cliëntenraad.

**De leden van de cliëntenraad hebben aan de volgende bijeenkomsten deelgenomen:**

*Interne bijeenkomsten:*

- Audit Kenter op 29 maart;
- Kenterdag op donderdag 17 mei;
- Bezoek van het symposium in het kader van het afscheid van Janet van Bavel;
- Brainstormsessie Cliëntenraad;
- Voorbereiden & presenteren thema-avond Cliëntenraad 'Stemmingsstoornissen';
- Bijeenkomsten Platform Kwaliteit;
- Sessie met sleutelfiguren Kenter, onder leiding van De Xpeditie;
- Brainstormsessies (meerdere) met Xpeditie;
- Werksessie Identiteit van Kenter Jeugdhulp
- Bijwonen vergadering POR;
- Bijeenkomst delegatie CR/POR/OR. Doel: elkaar informeren en kijken naar gezamenlijke belangen;
- Uitvraag uitstraling website (was in vernieuwing) met de communicatieadviseur;
- Meerdere afspraken met waarnemend communicatie adviseur rondom informatiemap bij aanvang hulpverlening;
- Brainstormsessie t.b.v. meerjarenbeleidsplan van Kenter gezien vanuit cliëntenperspectief;
- Stuurgroep Blended Care;
- Werksessie over identiteit/imago Kenter op 30 oktober jl.

*Externe bijeenkomsten:*

- Meegewerkt aan filmopname rondom 'kernwaardenproject' gemeente Haarlem (in opdracht van Movisie);
- Gesprek met Jur Botter (wethouder Jeugd van Haarlem) op 20 september;
- Deelgenomen aan een spiegelgesprek rondom de overgang 18-/18+;
- Deelgenomen aan een bijeenkomst m.b.t. de jeugdnota van de gemeente Haarlem;
- Presentatie gegeven op de 'Samen voor jeugd Haarlem' van de gemeente Haarlem;
- Deelgenomen aan vragenlijst rondom het ontwikkelen van een nieuw onderzoeksprogramma van Zonmw;
- Deelgenomen aan het panel van het APT-onderzoek van GGZ inGeest;
- Bijeenkomst NJI&TNO in het kader van de transitie jeugdzorg;
- Meegewerkt aan filmopname PPJ&J (Programma Professionalisering Jeugdhulp & Jeugdbescherming);
- Twee keer meegewerkt aan een testsessie rondom het 'Toekomstplan 18-/18+' (CJG);
- Bijeenkomst AWTJ & leerwerkgroep AWTJ;
- Model gestaan voor 'kernwaardenproject' gemeente Haarlem en presentatie gegeven voor 'kernwaardenproject';
- Gastspreker geweest bij training jonge ervaringsdeskundigen;
- Thema-ochtend bij AIC voor ouders van volwassen kinderen met autisme;
- Symposium Lorentzhuis;
- Externe audit;
- Als spreker meegedaan aan thema-avond van het Regionaal Autisme Centrum (RAC) Zuid-Kennemerland. Thema was: "luisteren naar autisme";
- Thema-ochtend bij het AIC in het kader van de Autismeweek. Onderwerp: autisme en eetproblemen;
- Thema-avond van AIC over autisme en sensorische informatieverwerking;



- NVA-congres, jaarlijks in Utrecht (presentaties en informatie rond autisme);
- Bijeenkomst van het samenwerkingsverband met als thema 'onderwijs'.

### **Evaluatie speerpunten 2018 en nieuwe speerpunten 2019**

De uitgangsgedachte:

*“Dat de cliënten, medewerkers van de Kenter Jeugdhulp en ook Kenter zelf allen gebaat zijn bij een adequate, efficiënte en effectieve zorgverlening in een prettige omgeving”*

bleef ook voor 2018 staan en deze gedachte kan tevens worden doorgetrokken naar Kenter Jeugdhulp.

Waarborging van goede zorg en verbetering van zorg daar waar dat nodig en mogelijk is, blijft een punt van aandacht.

### **Evaluatie speerpunten cliëntenraad 2018**

1. Werven van 1 tot 3 nieuwe cliëntenraadsleden:  
Door een wervingsactie zijn er in 2018 vier nieuwe leden gestart, waarvan inmiddels twee leden zijn gestopt. Na 10 jaar lid van de CR heeft de voorzitter besloten om per 1 januari 2019 haar lidmaatschap neer te leggen. In 2019 wordt weer gestart met het werven van nieuwe leden;
2. Afstand verkleinen tussen Cliëntenraad en Kenter: optimaliseren van inzet leden cliëntenraad en opvolging van initiatieven bewerkstelligen. Op donderdag 29 november vond een sessie tussen de raad en de organisatie plaats. Het onderwerp van deze bijeenkomst was: de samenwerking tussen de raad en de organisatie met als doel: positief vooruit kijken en met elkaar overleggen hoe onze samenwerking geoptimaliseerd kan worden;
3. Organiseren van 1 of 2 thema-avonden voor cliënten en/of ouders/begeleiders.  
De raad heeft op 27 september jl. een thema-avond depressie en stemmingsstoornissen georganiseerd. Op deze avond spraken Annette van Zijp, klinisch psycholoog bij Kenter Jeugdhulp, en een ervaringsdeskundige. De ervaringsdeskundige is een jongere die al jarenlang leeft met depressie. De raad was tevreden over de opkomst. Na afloop bleef een groot aantal gasten na om door te praten over dit onderwerp. Een jongere gaf aan dat zij belangstelling had voor deelname aan de raad. Zij is in december als toehoorder aanwezig in de vergadering. In 2019 wordt gekeken of er in het voorjaar nog een thema-avond wordt georganiseerd;
4. Adviesraden: contact leggen met als doel het bevorderen van overdracht van kennis en inzichten en inzicht krijgen in elkaars behoeften:
  - a. overleg met OR en POR structureel organiseren teneinde een betere samenwerking te verkrijgen en om daar waar dat kan samen op te trekken;
  - b. Twee keer per jaar contact tussen OR/POR/CR.  
Deze overleggen tussen de voorzitters van de CR, POR en de OR vinden plaats op 15 maart en 9 november 2018;
5. Fasehuizen Kenter Jeugdhulp: loopt door in 2019. Op 22 januari 2019 vindt er een bijeenkomst plaats tussen hulpverleners van Kenter en drie ouderleden van de raad. Het onderwerp van de bijeenkomst is: 'het optimaliseren van de communicatie van het hulpverleningstraject bij jongeren vanaf na 16 jaar'.

### **Speerpunten 2019:**

1. Het werven van 1 tot 3 nieuwe cliëntenraadsleden;
2. Nieuwe opzet en taakverdeling (werkzaamheden) binnen de Cliëntenraad;

3. Fasehuizen Kenter Jeugdhulp/de betrokkenheid van ouders wat betreft de jongeren. Met als doel: 'het optimaliseren van de communicatie van het hulpverleningstraject bij jongeren vanaf na 16 jaar';
4. Het verkennen van het uitbreiden van de mogelijkheden binnen Kenter wat betreft de avondopenstelling;
5. De toepassing van Cliëntenfeedback in de organisatie: drie leden van de raad worden betrokken bij de implementatie van de vragenlijst;
6. Afstand verkleinen tussen Cliëntenraad en Kenter door het bezoeken van een aantal teamvergaderingen.

### **Vergaderingen van de cliëntenraad van Kenter Jeugdhulp**

#### **Reguliere vergaderingen van de cliëntenraad**

De cliëntenraad is in 2018 elf keer in vergadering bijeen geweest. Naast een aantal vaste thema's staan de vergaderingen met name in het teken van de vernieuwing en de verandering die de raad dit jaar doormaakt.

#### **Overleg van de cliëntenraad met de Raad van Bestuur Kenter Jeugdhulp**

Ook dit jaar heeft de cliëntenraad met grote betrokkenheid het beleid van Kenter Jeugdhulp en de uitvoering daarvan op de voet gevolgd. Er vindt regelmatig overleg plaats met de Raad van Bestuur, waar beleidsmatige, financiële en inhoudelijke zaken worden besproken. De bestuurder heeft de cliëntenraadsvergadering vier keer bezocht.

Onderwerpen van gesprek:

- Concern Jaarplan Kenter 2018;
- Evaluatie speerpunten Cliëntenraad 2017 en speerpunten 2018;
- Brainstormsessie t.b.v. meerjarenbeleidsplan het Kenter gezien vanuit cliëntenperspectief;
- Terugkoppeling van de bijeenkomst Cliëntenraad sessie 2.0;
- Stand van zaken diverse projecten: Cliëntenfeedback, project Servicepunt/Centrale Toegang/Integraal werken;
- Betrokkenheid Cliëntenraad bij werkgroepen en projecten Kenter.

#### **Overleg cliëntenraad met Raad van Toezicht**

Op 14 mei vindt het jaarlijks overleg met een delegatie van de Raad van Toezicht, Miranda van der Linde, Fadime Örgü en Corine Houtzagers, voorzitter RvT, plaats. Bij dit overleg is ook Rob van Dam, de bestuurder, aanwezig.

Onderwerpen van gesprek:

- Werving nieuwe leden en verandering binnen de CR;
- Afstand verkleinen tussen CR en Kenter;
- Samenwerking cliëntenraad met Raad van Bestuur;
- Jaarverslag Cliëntenraad 2017;
- Informatieavond met als thema Depressie.

#### **Gasten in de cliëntenraadsvergaderingen**

1. Els de Winter, kwaliteit- en klachtenfunctionaris, is op 25 juni in de vergadering aanwezig. Besproken worden het Beleid en Jaarverslag klachten van cliënten Kenter Jeugdhulp 2017, de Cliëntenfeedbacklijst en het Jaarverslag Jeugdthermometer 2017;

2. Op 4 juni zijn Margot v.d. Wart en Hella v.d. Beek (managers) aanwezig ter bespreking van de laatste stand van zaken van de projecten: Cliëntenfeedback, Servicepunt/Centrale Toegang, Blended care en het programma Integraal werken Kenter;
3. Op 4 juni is ook Annemiek Nieuwstraten van De Xpeditie te gast bij de raad om te praten over de vernieuwing en de veranderingen binnen de CR en om te onderzoeken waar zij extra ondersteuning kan bieden;
4. Op 3 september zijn Samira Alouali, Joram van Leeuwen en Claudia van der Veen, contractmanagers en beleidsmedewerkers van IJmond en Zuid-Kennemerland in de vergadering aanwezig voor kennismaking en het uitwisselen, delen en ophalen van informatie;
5. Op 5 november is Els de Winter, kwaliteit- en klachtenfunctionaris, weer aanwezig. De bespreekpunten zijn: samenvatting en analyse klachten 2017, het overzicht inhoudelijk klachten 2017, het voorbeeld Exit vragenlijst, de stand van zaken van het project Cliëntenfeedback en op advies van CR: het opvolgen van de klachtengesprekken en het startpakket CR;
6. Margot v.d. Wart (manager) is op 10 december aanwezig ter bespreking van de stand van zaken van lopende Kenter projecten.

### **Bijlage 3 Jaarverslag PleegOuderRaad Kenter Jeugdhulp 2018**

Het jaar 2018 was voor de POR Kenter Jeugdhulp een jaar om de gestarte koers door te zetten en door te ontwikkelen. Het jaar startte met de werving van twee nieuwe POR-leden. Direct in januari gaf een van de vaste leden aan ook afscheid van de POR te willen nemen, waardoor er drie vacatures open stonden. Deze zijn vrij snel ingevuld.

De komst van drie nieuwe leden (binnen een groep van zeven) had tot gevolg dat de gekozen koers kritisch onder de loep werd genomen. Dit heeft geleid tot het oppakken van een visie/missie traject welke de POR in 2019 gaat doorzetten.

#### **Activiteiten/betrokkenheid POR in 2018:**

- De POR heeft elf maal vergaderd, waarbij op uitnodiging zijn geweest: de Raad van Toezicht, de Raad van Bestuur, Cliëntenraad, organisator Week van de Pleegzorg;
- De POR heeft twee zeer geslaagde avonden voor haar achterban georganiseerd. In het voorjaar een leerzame avond over het juridische aspect dat bij pleegzorg om de hoek komt kijken. In het najaar werden de pleegouders in het zonnetje gezet tijdens een feestavond met een uitgebreid buffet, een loterij en livemuziek;
- Er zijn twee nieuwsbrieven door de POR uitgebracht voor haar achterban;
- De POR blijft kritisch kijken naar de informatie, die op het POR-gedeelte van de Kenter Jeugdhulp website geplaatst wordt;
- De POR heeft een begroting opgesteld en een penningmeester aangewezen;
- De POR is betrokken geweest bij verschillende (kranten)interviews, fotoreportages, werving acties; dit alles om pleegzorg te promoten;
- De POR heeft zitting in de volgende werkgroepen binnen Kenter Jeugdhulp:
  - Het voorkomen van een breakdown
  - Kwaliteitsplatform
  - Voortraject werving nieuwe pleegouders
  - Richtlijnen bijzondere kosten
  - Blended Care/ Jouw Omgeving
  - Week van de Pleegzorg
- De POR is vertegenwoordigd in de LOPOR (Landelijk Overleg PleegOuderRaden);
- De POR heeft zich verder verdiept in het plan van de NVP “Versterken van de kracht van pleegouders”. Tevens heeft een afvaardiging relevante workshops gevolgd;
- De POR is ingegaan op een uitnodiging van de wethouders van de BUCH-gemeentes over de bijzondere kosten voor pleegouders;
- De voorzitters van de CR, OR en POR hebben overleg gehad om elkaar te versterken/ondersteunen waar dit passend is;
- De POR heeft het oprichten van een Junior POR onderzocht, doch besloten dit niet verder uit te werken;
- De POR heeft samen met de beleidsmedewerker van Kenter Jeugdhulp de statuten en het reglement van de POR up-to-date gemaakt;
- De POR heeft een voorstel gedaan om vergoeding van het lesmateriaal voor trainingen voor pleegouders te regelen. Dit voorstel is goedgekeurd en staat op de website;
- De POR is betrokken geweest bij de audit, uitgevoerd door een externe organisatie, om de werkwijze en kwaliteit binnen Kenter Jeugdhulp te toetsen;
- De POR is betrokken geweest bij het opzetten van het meerjarenplan van Kenter jeugdhulp;

- De POR heeft onderzocht hoe zij het onderwerp “veiligheid binnen pleegzorg “ zouden kunnen toetsen en invulling kunnen geven aan verdere verdieping van het onderwerp bij haar achterban. Er is besloten dit niet verder te onderzoeken op dit moment.

#### **Vooruitblik 2019 POR Kenter Jeugdhulp**

De POR heeft zich ten doel gesteld om in 2019 een gedegen visie/missie te formuleren en van daaruit verder te werken. Een van de onderwerpen van onderzoek zal zijn het contact met de achterban.

Verder blijft de POR haar betrokkenheid met Kenter Pleegzorg als prioriteit zien o.a. door vertegenwoordiging bij de verschillende werkgroepen.

De POR zal het POR-gedeelte van de Kenter-website opnieuw onder de loep nemen en deze met de communicatieadviseur inrichten en invullen.

De POR zal in 2019 twee avonden organiseren voor haar achterban.

## **Bijlage 4 Jaarverslag Raad van Toezicht 2018**

De Raad van Bestuur en de Raad van Toezicht hanteren bij het bestuur en toezicht de principes van de Zorgbrede Governancecode 2017. De Raad van Bestuur is statutair en uitvoerend bevoegd. De Raad van Toezicht houdt toezicht op het beleid van de Raad van Bestuur en de algehele gang van zaken. De Raad van Toezicht is werkgever en sparringpartner van de Raad van Bestuur en biedt advies en ondersteuning. Maatschappelijke relevantie is hierbij leidend.

De Raad van Toezicht van Kenter Jeugdhulp telde in 2018 vijf leden. In 2018 is besloten de Raad voorsnog niet uit te breiden met een zesde lid. In onderstaande tabel is nadere informatie over de leden en hun relevante nevenfuncties opgenomen. Binnen de Raad van Toezicht zijn een auditcommissie, een commissie kwaliteit & veiligheid en een remuneratiecommissie ingesteld. In 2018 is de status van de toepassing van de governancecode in detail in kaart gebracht en zijn, waar nodig, aanpassingen in het reglement van de RvT aangebracht. Daarnaast zijn het Beleid vergoedingen onkosten en aannemen geschenken en uitnodigingen RvB, de Conflictregeling en het Informatieprotocol vastgesteld.

Tijdens de interne evaluatie in 2018 heeft binnen de Raad zorgvuldige bespreking en vaststelling van de Toezichtsvisie voor de komende periode plaatsgevonden. Deze Toezichtsvisie wordt jaarlijks geëvalueerd en is gepubliceerd op de website van Kenter Jeugdhulp. Daarnaast zijn vanuit de interne evaluatie verbeterpunten voor het komende jaar geformuleerd (structureel toezicht op risicomanagement, agenderen van hulp/zorginhoudelijke ontwikkelingen en versterking van het lerend vermogen van de Raad).

In 2018 werd gerealiseerd dat de Raad volledig voldoet aan de drie voorwaarden van Goed Toezicht, het accreditatie programma van de NVTZ (Goed beslagen ten ijs, Evaluatie en reflectie en Transparantie). Individueel investeerden de leden van de Raad door deelname aan diverse leergangen (waaronder de leergang Voorzitter van de RvT, verdiepende leergang Toezicht op kwaliteit & Veiligheid en verdiepende leergang Toezichthouder met financiële portefeuille) en werd deelgenomen aan algemene ledenvergaderingen en regionale bijeenkomsten in Noord-Holland. Daarnaast werd een meer persoonlijke presentatie van de leden van de Raad op de website van Kenter Jeugdhulp vormgegeven.

In het verslagjaar is de Raad van Toezicht zes maal in reguliere vergadering bijeen (RvT-RvB) geweest. Daarnaast heeft indien nodig afstemming per email / telefoon plaatsgevonden en was er maandelijks afstemmingsoverleg tussen de voorzitters van de RvB en RvT. De ontwikkelingen rond ICT/One Kenter (het facturatieproces) en de bedrijfsvoering stonden in 2018 dominant op de agenda van bovengenoemde overleggen.

De auditcommissie vergaderde in 2018 vier maal. Specifieke aandacht werd besteed aan de jaarrekening 2017, het accountantsverslag en de management letter.

- De jaarrekening werd tijdens de julivergadering besproken in aanwezigheid van de externe accountant, BDO. De opvolging van de aanbevelingen, verwoord in het accountantsverslag en de management letter, werd periodiek doorgenomen.
- De problemen en uitdagingen rond inkoop, facturatieproces, productieregistratie, Wincare en personele bezetting waren regelmatig onderwerp van gesprek. De AC ziet een stijgende lijn ten aanzien van tijdigheid en kwaliteit, maar er valt ook in 2019 nog het nodige werk te verrichten.
- De periodieke rapportages zijn op gang gekomen. Zo werd in de novembervergadering het derde kwartaal besproken.

- Ook de begroting 2019 werd door de AC, vóór besluitvorming in de voltallige RvT, besproken en van een advies voorzien.
- De afwikkeling van de fraudezaak uit 2014 is door de auditcommissie nauwgezet gevolgd.

De commissie kwaliteit en veiligheid vergaderde in 2018 drie maal. Specifieke aandacht werd besteed aan:

- Incidentenregistratie.
- Terugkoppeling van incidenten en klachten.
- Toename klachten; casusbespreking over een complexe klacht.
- Platform Kwaliteit over 'omgaan met suïcide en suïcide dreigingen'
- Huiselijk geweld
- Externe audit
- Prospectieve Risico Analyse (PRA).

De remuneratiecommissie kwam in 2018 vier maal bijeen. Medio het jaar vond de halfjaarlijkse evaluatie van het functioneren van de bestuurder plaats, in november het jaargesprek. Voorafgaand aan het jaargesprek vonden ter voorbereiding gesprekken plaats met vier MT-leden en een externe stakeholder.

Leden van de Raad woonden in 2018 bijeenkomsten van de OR, de Cliëntenraad en de POR bij. Ook werd door de voorzitter en vicevoorzitter een vergadering van het MT bijgewoond. Daarnaast was er, op verzoek, een aanvullend informeel overleg van een delegatie van de Cliëntenraad met de voorzitter over de voortgang van diverse ontwikkelingen en mogelijke verbeteringen en overlegden de voorzitter en vicevoorzitter tweemaal met een delegatie van de OR over de financiële situatie van de organisatie. Na de zomer werden door de voltallige Raad inspirerende werkbezoeken gebracht aan diverse bedrijfsonderdelen.

In de reguliere RvT-vergaderingen zijn de volgende onderwerpen aan de orde geweest:

- ICT / One Kenter en facturering, doorlopend
- Zorgverkoop, doorlopend
- Aanvraag TAJ
- Vastgoed (o.a. verkoop pand Oranjekade 13 Haarlem), ter goedkeuring
- Concern jaarplan 2018, ter goedkeuring
- Statutenwijziging LOCK, ter goedkeuring
- Risicomanagement
- Plan van aanpak proces- en resultaatverbetering
- Zorgbrede Governancecode 2017 en accreditatie
- Reglement RvT, ter vaststelling
- Managementletter interim controle 2017
- Jaarrekening 2017, ter goedkeuring
- Jaardocument 2017, ter goedkeuring
- Strategisch beleidsplan 2019-2021, ter goedkeuring
- Begroting 2019, ter goedkeuring
- WNT-klasse bestuurder, ter vaststelling.

In 2018 heeft Kenter Jeugdhulp, onder moeilijke omstandigheden, belangrijke stappen gezet ter verbetering van de bedrijfsvoering (facturering) en daarbij aanzienlijke resultaten gerealiseerd. Deze

kunnen naar verwachting in 2019 ruimte bieden voor vernieuwende zorg- en hulpinhoudelijke ontwikkelingen.

De Raad van Toezicht spreekt haar grote waardering uit voor alle inzet bij de Raad van Bestuur, het MT, de Cliëntenraad, de Pleegouderraad, de Ondernemingsraad en de medewerkers van de organisatie.

*Corine Houtzagers*

*Voorzitter Raad van Toezicht*

#### Relevante (neven)functies van de leden Raad van Toezicht 2018

Leden	(Neven)functies leden Raad van Toezicht
Mevrouw C.M.G.J. Houtzagers	Zelfstandig ondernemer DGA CECconsult, Interim management (CEO-level) en consultancy Lid (vicevoorzitter per 2017) RvT van Aafje (VVT) Lid RvC van Naviva (Kraamzorg) Vicevoorzitter RvC van HONK (huisartsen in Alkmaar) Lid RvT van NSPOH (Public and Occupational Health) tot en met juni 2017
De heer J.F. Gerrits Jans	Zelfstandig ondernemer onder de naam HGJ Audit Support VoF Lid Raad van Toezicht De Waerden (tot 1 juli 2018)
Mevrouw M.J.W. van der Linde	Directeur-bestuurder MST-Nederland en België
Mevrouw F. Örgü	Freelance televisiejournalist, mediatrainer, communicatiemanager Lid Raad van Toezicht Aafje Voorzitter Rotterdam Creative Commission Voorzitter VVD Vlaardingen
De heer H. Raat	Hoogleraar Jeugdgezondheidszorg Erasmus MC, Rotterdam Voorzitter van de Cie. Ontwikkelingsonderzoek van het NCJ Voorzitter Adviescommissie jeugdarts opleiding bij de NSPOH, Utrecht Adviseur voor academisering van medische vervolgopleidingen bij NSPOH in Utrecht Lid redactie Tijdschrift Jeugdgezondheidszorg Lid Wetenschappelijke Cie. Jeugdgezondheidszorg van het NCJ Lid Capaciteitsorgaan voor de sociale geneeskunde (unpaid) 'Adjunct professor' at the School of Public Health, Peking University, Beijing, China to advise on research, 2018-2021 Guest professor at the School of Public Health, Sichuan University, Chengdu, China, 2018-2021 Lid van het bestuur Stichting Sociaal Geneeskundige Opleidingen in Nederland