INRICHTINGSPLAN

Jeugd BV:

JEL (Jeugd Lelystad)

Lelystad, 19 mei 2021



INHOUD

1. Inleiding 2
- 1.1 Aanleiding 2
- 1.2 Inhoud inrichtingsplan 2

2. Visie van lelystad op toegang en regie 3
- 2.1 Visie op toegang en regie jeugdhulp 3
- 2.2 Opdracht aan JEL 3

3. Missie, visie en kernwaarden 4
- 3.1 Missie / visie 4
- 3.2 Kerntaak JEL 4
- 3.3 Kernwaarden 5

4. Zo werkt JEL 6
- 4.1 Werkwijzen en methodieken 6
- 4.2 Routekaart 7
- 4.3 Zorgmeldingen 7
- 4.4 Relatie met de gemeente / stakeholders 7
- 4.5 Klachten en bezwaar 8
- 4.6 Privacy en gegevensverwerking 8
- 4.7 Archivering 9

5. De organisatie 10
- 5.1 Governance / besturingsmodel 10
- 5.3 Formatie 12
- 5.4 Inrichting van de bedrijfsvoering 12
- 5.5 Huisvesting 13
- 5.6 Medezeggenschap 14
- 5.7 Verzekeringen 14

6. Financien 15
- 6.1 Inleiding 15
- 6.2 Meerjarenbegroting 15
- 6.3 Fiscale aspecten 16

Bijlage 1. Fasen primair proces JEL (in concept) 17

Bijlage 2. Klachtenregeling 18

Bijlage 3. Concept Privacy protocol 24

Bijlage 4. Functieprofielen 28

DEFINITIES

Transitieplan	In het transitieplan zijn de kaders (financieel en inhoudelijk) en het proces op hoofdlijnen beschreven ten aanzien van de opbouw van de Jeugd BV en de afbouw van het JGT. JGT en gemeente hebben overeenstemming over deze kaders. Het transitieplan is vastgesteld op 15 december 2020 door de Raad van de gemeente Lelystad.
Overdrachtsplan	In het kader van een OVO (Overgang van Onderneming) is het gebruikelijk (en wenselijk) om met elkaar (JGT en gemeente) afspraken te maken over de daadwerkelijke overgang. In dit overdrachtsplan – vastgesteld op 11 maart 2021 door het College van B&W van de gemeente Lelystad - zijn specifieke werkafspraken tussen JGT en gemeente gemaakt over de overgang (frequentie van samenkomst, overgang van personeelsdossiers, overname van contracten et cetera).
Inrichtingsplan	De kaders uit het transitieplan zijn uitgewerkt in onderhavig inrichtingsplan. Dit betreft het plan van de Jeugd BV, waarin is uitgewerkt hoe de Jeugd BV is ingericht en gaat werken. Hierbij kan worden gedacht aan: functies en formatie, de benodigde kwalificaties van de medewerkers, de meerjarenbegroting, de wijze van werken aan de hand van de GIZ-methodiek en ook de bedrijfsvoering zoals de huisvesting van de Jeugd BV, de administratie en hoe de medezeggenschap vorm krijgt. Ook gaat dit plan in op het samenspel met de gemeente – als opdrachtgever en aandeelhouder van de Jeugd BV.
Opdracht Jeugd BV	De gemeente geeft de Jeugd BV opdracht om de toegang tot en regie op jeugdhulp vorm te geven. Deze opdracht wordt beschreven in een overeenkomst ‘toegang en regie jeugdzorg’.

1. INLEIDING

1.1 Aanleiding

In het transitieplan Jeugdzorg (december 2020) is het proces omtrent de overgang van de huidige werkwijze van het JGT naar de nieuwe werkwijze van de Jeugd BV beschreven. Met de Jeugd BV kan de functie toegang en regie jeugdzorg goed neergezet worden binnen de gewenste gemeentelijke kaders, budgettair en inhoudelijk. De afbouw van het JGT met de overgang van een deel van de professionals naar de nieuwe organisatie is de route naar beter betaalbare en goede toegang tot specialistische jeugdzorg.

In dit inrichtingsplan is beschreven hoe de Jeugd BV vanaf 1 juli 2021 is ingericht en uitvoering geeft aan de opdracht van de gemeente. De overeenkomst die daaraan ten grondslag ligt wordt momenteel voorbereid vanuit de gemeente.

De Jeugd BV heeft sinds kort ook een naam: 'JEL'. JEL staat voor Jeugd Lelystad. Een kort en krachtige naam die voor zich spreekt.

1.2 Inhoud inrichtingsplan

Dit inrichtingsplan betreft een uitwerking van de kaders die zijn weergegeven in het transitieplan. Daarbij is het overdrachtsplan – waarin de onderdelen zijn beschreven die mee overgaan naar JEL – eveneens betrokken. Het inrichtingsplan beschrijft hoe JEL invulling geeft aan de opdracht van de gemeente en hoe JEL is ingericht. Dit alles om te komen tot passende zorg voor kinderen en jeugdigen in de gemeente Lelystad.

In het inrichtingsplan komen de volgende zaken aan de orde:

- Visie op regie en toegang jeugdhulp van de gemeente Lelystad en het samenspel tussen JEL en de gemeente en stakeholders.
- Missie, visie en kernwaarden.
- De wijze van werken, waaronder de GIZ-methodiek.
- De inrichting van de organisatie, waaronder governance, formatie en functies, bedrijfsvoering, huisvesting en verzekeringen.
- De meerjarenbegroting en fiscale aspecten.

2. VISIE VAN LELYSTAD OP TOEGANG EN REGIE

2.1 Visie op toegang en regie jeugdhulp

Met de 'Aanpak Sociaal Domein' heeft de gemeente Lelystad tot een fundamentele koerswijziging besloten. 'Nieuw Lelystads Peil' stelt de uitgangspunten normalisering en versobering.
Voor JEL betekent dit een stevigere toegang en regie. Daarnaast is met de 'Aanpak Sociaal Domein' gekozen voor een toegangsmodel voor alle hulpvragen, van enkelvoudige tot meervoudige problematiek. Om meer grip te krijgen wordt de gewenste toegang en regie vormgegeven in een nieuw op te richten gemeentelijke BV met SKJ-geregistreerde en / of BIG geregistreerde jeugdzorgprofessionals. Deze nieuwe organisatie richt zich op eigen kracht, normaliseren en kijkt kritisch welke vorm van zorg ingezet moet worden door domein breed onderzoek te doen naar de gezinsvraag. Deze organisatie verleent zelf geen hulp en functioneert onafhankelijk van aanbieders.

De toegang en regie jeugd is gericht op doelmatigheid (kostenefficiënt) en zorgt voor goede kwaliteit binnen de financiële kaders. Niet alleen binnen het eigen budget voor de toegang / regie maar ook in het toewijzen van zorg, regievoeren en in de samenwerking met de overige partners in het jeugdstelsel naar individuele (niet vrij toegankelijke) voorzieningen.

Deze stevige toegang en regie moet bijdragen aan het terugdringen van het aantal kinderen dat gebruik maakt van specialistische jeugdhulp / individuele voorziening (beperken instroom) door meer te richten op het normaliseren en eigen kracht te onderzoeken en in te zetten. Daarmee oplossingen te zoeken in de basis en andere domeinen indien daar een meer passende oplossing ligt. Ook zal deze stevige toegang en regie de inzet van specialistische jeugdhulp verkorten (beperken lengte en omvang trajecten). Dit wordt mede ondersteund door de nieuwe aanbesteding en de daaruit voortvloeiende contracten. De opdracht van de verschillende percelen voor de aanbesteding is onder andere het inzetten op een aanpak gericht op normalisering en zoveel mogelijk versterken van de kracht van het gezin. Ook wordt gestreefd naar verschuiving van gespecialiseerde GGZ naar basis GGZ. Verder wordt de looptijd voor verschillende producten gelimiteerd, bijvoorbeeld maximaal 3 dagdelen per week voor maximaal 6 maanden.

2.2 Opdracht aan JEL

De gemeente Lelystad en JEL sluiten een overeenkomst met als doel voor de komende jaren afspraken te maken over de toegang tot en de regie op de jeugdzorg in het kader van de Jeugdwet. Deze overeenkomst is een belangrijk middel om een stevigere rol vanuit de gemeente te kunnen voeren. In de overeenkomst wordt overeengekomen wat de kerntaken van JEL zijn en op welke wijze JEL verantwoording aflegt aan de gemeente. Daarin wordt ook de mogelijkheid opgenomen om jaarlijks accenten aan te brengen in de (door)ontwikkeling van JEL. In de overeenkomst wordt duidelijk opgenomen welke rechten en verplichtingen de gemeente en JEL hebben en waar de grenzen liggen. In de overeenkomst staan ook afspraken over monitoring en verantwoording, evaluatie en wat er voor nodig is om dit te kunnen doen. Deze overeenkomst is momenteel nog in ontwikkeling.

3. MISSIE, VISIE EN KERNWAARDEN

3.1 Missie / visie

De missie / visie van JEL is als volgt:

> Ieder kind moet zo gezond en veilig mogelijk kunnen opgroeien, hun talenten ontwikkelen en zo zelfstandig mogelijk kunnen deelnemen aan het maatschappelijk leven. Ouders zijn hiervoor het eerste verantwoordelijk. JEL ondersteunt indien nodig bij het opvoeden en opgroeien. De focus is het welzijn en de veiligheid van het kind / de jeugdige binnen zijn eigen sociale context, in samenspraak met ouders en het kind of jeugdige zelf. Hulp en ondersteuning vindt dan ook zo dicht-bij-huis mogelijk plaats. De regie wordt zoveel mogelijk bij het gezin gelaten en de begeleiding bij het zoeken naar een oplossing en de eigen kracht en normaliseren staan hierbij centraal. Als het nodig is zorgt JEL voor toeleiding naar passende zorg middels een individuele voorziening.

3.2 Kerntaak JEL

De basis voor de werkzaamheden die JEL verricht is gelegen in de Jeugdwet. Onder deze werkzaamheden vallen in ieder geval de toeleiding naar, advisering over en bepaling van de aangewezen voorziening voor de jeugdigen die daarvoor in aanmerking komen. JEL verleent zelf geen jeugdhulp of hulpverlening.

JEL realiseert de wettelijke verantwoordelijkheid voor toegang tot voorzieningen op het gebied van jeugdhulp. Jeugdhulp bestaat uit algemene (vrij toegankelijke) en individuele (niet vrij toegankelijke) voorzieningen.

- JEL kan terugverwijzen naar de algemene voorzieningen en verzorgt de toegang naar de individuele voorzieningen.
- JEL leidt toe naar de hulp die de gecertificeerde instellingen (GI) heeft bepaald, zodat er uitvoering aan de opgelegde kinderbeschermings- en jeugdreclasseringsmaatregelen kan worden gegeven door de GI. JEL verwerkt de verwijzing die door GI is afgegeven naar specialistische jeugdhulp.
- Daarnaast houdt JEL regie over de ingezette gespecialiseerde jeugdhulp bij casussen door het coördineren en evalueren van de ingezette gespecialiseerde jeugdhulp.

Het primaire proces toegang en regie van JEL betreft de volgende vijf kerntaken:

1. Het uitvoeren van triage en bepalen of de aanvraag volledig is en doorgezet dient te worden naar de professional toegang en regie.
2. Het doen van goed gemotiveerde en onderbouwde voorstellen tot passende hulpverlening voor kind en gezin.
3. Het regievoeren op de ingezette gespecialiseerde hulpverlening door het coördineren en evalueren van de ingezette hulpverlening.
4. Het proactief en casus gebonden samenwerken met het onderwijs en de veiligheidsketen.
5. Het conform vastgestelde eisen vormen van dossiers.

In het kort is JEL het toegangspunt voor alle specialistische jeugdzorg (middels een individuele voorziening) in de gemeente Lelystad. Zij verleent niet zelf jeugdhulp, maar verzekert dat jeugd en gezin op de best mogelijke plek hulp krijgen. Daarop blijft zij regie voeren en monitoren. Daarnaast blijven ze het eerste aanspreekpunt van het gezin in het kader van de ontwikkeling en veiligheid van de jeugdige.

JEL houdt het zicht en voert de regie op veiligheid en ontwikkeling van jeugdigen en draagt zorg voor het borgen hiervan. De ambitie is dat JEL zelf een verzoek tot onderzoek in kan dienen bij de Raad voor de Kinderbescherming.

3.3 Kernwaarden

Om de kerntaak regie en toegang goed uit te kunnen voeren zijn specifieke competenties nodig. Het gaat daarbij om een basishouding waarbij naast de professionele opvatting voor passende ondersteuning ook de financiële kaders relevant zijn. Het vraagt lef om passende zorg in te zetten, ook in geval het gezin of een aanbieder druk uitoefent om te bewerkstelligen dat andere zorg wordt geadviseerd.

De kernwaarden voor JEL zijn:

- De juiste zorg op de juiste plek op grond van de juiste wet.
- Perspectief biedende toeleiding en regie.
- Budget- en kostenbewustheid.
- Klantvriendelijke en professionele houding.
- Verantwoordelijkheid nemen en verantwoording willen afleggen.
- Veiligheid van de jeugdige vormt altijd onderdeel van het denken en handelen.

4. ZO WERKT JEL

4.1 Werkwijzen en methodieken

JEL werkt volgens de ***methodiek GIZ*** en werkt hiermee modelgetrouw. De GIZ-methodiek kent een structuur die voldoet aan wetenschappelijke en professionele inzichten én die afgestemd is op behoeften van ouders / verzorgers, jeugdigen en professionals. Het hoofddoel is een gezamenlijke inschatting en beslissing met jeugdige en / of ouder / verzorger van de zorgbehoeften, ondersteuning en eigen krachten. Dit zodat gezinnen passende, tijdige en effectieve ondersteuning ontvangen en versterkt worden in hun autonomie, competentie en verbondenheid. Het werken met deze methodiek leidt tot de noodzakelijke kwaliteitsverbetering, zowel kwalitatief (niet meer zorg dan nodig inzetten) en kwantitatief (meer doelgericht inzetten van professionals en zorg alleen binnen de beschikbare financiële kaders inzetten).

Binnen JEL is helder omschreven hoe regie wordt gevoerd en wat de gebruikelijke doorlooptijden zijn van trajecten zonder daarbij maatwerk uit het oog te verliezen (voor welke casussen, op welke manier, binnen welke tijd, met welke uitkomsten). Elke casus start met het formuleren van een ***onderzoeksrapportage*** met daarin de te behalen doelen. Om doelen te kunnen formuleren wordt goed naar de onderliggende oorzaken gekeken. Hier ligt een grote kans om tot normalisering te komen. Niet alle problemen hebben specialistische jeugdhulp / een individuele voorziening nodig. En voor de casussen waarvoor dit wel nodig is, moet de deur naar passende jeugdhulp / een individuele voorziening open staan.

Voor de professional geldt dat hij / zij ***basiscasussen*** en ***regiecasussen*** onderscheidt, en bepaalt welke zorg passend is. De casussen worden verdeeld op basis van de expertise van professionals. Er wordt gewerkt aan blijvende ontwikkeling van deze professionals; elke professional is getraind in de GIZ-methodiek en SKJ / BIG gecertificeerd. Het is belangrijk dat de professionals zelf het eigenaarschap van kwaliteit en kwantiteit binnen de gestelde financiële kaders voelen.

Gedragsdeskundigen hebben een belangrijke rol in het ondersteunen van de professionals. De gedragsdeskundigen worden gericht ingezet en gekoppeld aan een aantal professionals. Gezamenlijk vormen zij een wekelijks casuïstiek overleg waarin alle nieuw ingediende casussen en indien nodig lopende casussen worden besproken. Gedragsdeskundigen verzorgen eveneens de individuele werkbegeleiding (eens per 4 weken) en worden ingezet voor de risicotaxatie bij casussen. Tevens worden de gedragsdeskundigen ingezet voor psychodiagnostiek in het kader van het opstellen van een passende aanvraag tot beschikkingen. De gedragsdeskundigen, HRM en de directeur van JEL monitoren structureel (eens per 6-8 weken) de voortgang van de kwaliteitsontwikkeling en professionalisering van medewerkers.

In de werkwijze van JEL wordt een viertal ***fasen*** onderscheiden, te weten:

▪ Fase 0:	Aanvraag ingediend / triage door triage-team.
▪ Fase 1:	Onderzoek. In deze fase verricht de jeugdprofessional onderzoek en analyseert de hulpvraag. Dit aan de hand van de GIZ-methodiek. Er wordt een onderzoeksrapportage opgesteld. Deze fase mag maximaal 8 weken duren. Het onderzoek wordt afgesloten met een besluit / beschikking.
▪ Fase 2:	Start van de beschikte individuele voorziening en regievoeren op de individuele voorziening en ingezette hulpverlening. En start van regievoering op de casus. De jeugdprofessional voert regie over de ingezette individuele voorziening en coördineert en evalueert de ingezette hulpverlening.

▪ Fase 3:	Borgen van inzet jeugdhulp. Dat wil zeggen dat wordt geborgd dat men op eigen kracht weer verder kan. Na het borgen wordt de casus afgesloten. Indien dit niet kan is het mogelijk dat de jeugdprofessional de zaak opnieuw start bij fase 1.
▪ Fase 4:	Afsluiten van het dossier. Dit gebeurt aan de hand van een checklist.

Bovengenoemde fasering is schematisch weergegeven in bijlage 1 van deze rapportage. Door onderscheid te maken in deze fasen en door het monitoren van de voortgang van casussen in deze fasen kan de inzet van jeugdprofessionals beter worden ingeschat en voorzien. Immers vereist fase 1 een grotere inzet dan fase 2, waarin met name de aanbieder aan zet is.

JEL polst regelmatig de sociaal economische context van Lelystad: 'Hoe verhoudt Lelystad zich tot de landelijke gemiddelden?' 'Welke problematiek zien we hier vooral en waarom?' 'Hoe is hier preventief op te acteren?' Dit geeft input voor realistische inkoop bij een beperkt aantal aanbieders. Hoe kunnen we telkens zorgen voor de meest effectieve en goedkoopste variant. In Lelystad blijft er zorg op maat aan de kinderen die dat nodig hebben.

JEL werkt volgens de verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling en gebruikt de Verwijsindex (ESAR) risicojongeren. Hier moeten ouders met gezag toestemming voor geven.

4.2 Routekaart

De gemeente Lelystad heeft in de 'Aanpak Sociaal Domein' een nieuw jeugdstelsel geschetst. Met ingang van 1 juli 2021 regelt JEL de toegang tot de gespecialiseerde jeugdhulp door middel van een individuele voorziening. Vanwege de wijzigingen is door de gemeente een routekaart 'toegang jeugd' ontwikkeld. Deze routekaart beschrijft de route om te komen tot een voorziening. JEL werkt conform de routes die zijn beschreven in deze routekaart.

4.3 Zorgmeldingen

JEL pakt in aansluiting op de wettelijke taken van Veilig Thuis de zorgmeldingen op die worden overgedragen. Na overdracht is JEL verantwoordelijk voor het borgen van de veiligheid in het gezin / huishouden en indien nodig toeleiden naar (specialistische vormen van) ondersteuning, hulpverlening en behandeling gericht op het wegnemen van de risicofactoren van huiselijk geweld en kindermishandeling, en indien nodig voor herstel. Hiertoe stelt JEL een onderzoeksrapportage op en voert daarover regie.

4.4 Relatie met de gemeente / stakeholders

De gemeente is opdrachtgever en samenwerkingspartner van JEL. JEL is uitvoerder van de opdracht en daarnaast is er sprake van een intensieve samenwerking met de gemeente omdat er op verschillende terreinen sprake is van wederzijdse afhankelijkheid. JEL rapporteert (en overlegt) regelmatig aan de gemeente over de voortgang van de opdracht zodat tijdig kan worden bijgestuurd.

De inkoop en contracteren van specialistische zorg is (en blijft) de verantwoordelijkheid van de gemeente. Voor de gemeente is het belangrijk dat JEL passende zorg inzet binnen de financiële kaders. Omdat de gemeente bij wet eindverantwoordelijk is voor de jeugdzorg kunnen bestuurders hierop worden aangesproken. JEL informeert bestuurders en opdrachtgever bij politiek-bestuurlijk gevoelige zaken. Bij calamiteiten wordt de daarvoor geldende procedure gevolgd.

Gemeente Lelystad is onderdeel van de Jeugdhulpregio Flevoland. Vanuit de regionale visie jeugd en regionale inkoop volgen afspraken die voor alle gemeenten gelden. JEL geeft binnen de kerntaken uitvoering aan deze afspraken. Voorbeelden hiervan zijn: de procesafspraken voor de bepalingen jeugdhulp van de gecertificeerde instellingen, de afspraken in het regionaal uniform handelingskader jeugdhulp met verblijf, deelname in de regionale experttafel en de afspraken met de rechtbank rondom scheidingen.

De regionale samenwerkingsafspraken met de gecertificeerde instelling, Raad voor de Kinderbescherming en Veilig Thuis geven duidelijkheid over de taken en rollen van partijen en de gezamenlijke ontwikkelagenda. Hier valt onder meer het organiseren van de jeugdbeschermings-tafel en het verzoek tot onderzoek bij de Raad van de Kinderbescherming onder. De gemeenten in Flevoland anticiperen op het landelijk 'Toekomstscenario voor kind- en gezinsbescherming' om de huidige jeugdbeschermingsketen te verbeteren: eenvoudiger; rechtsbeschermend en transparant; gezinsgericht; lerend. Dit zal leiden tot een verschuiving in rollen en meer regie voor JEL.

4.5 Klachten en bezwaar

JEL kent een eigen klachtenregeling. Deze is opgenomen in bijlage 2 van dit inrichtingsplan. In deze regeling is opgenomen hoe een klacht kan worden ingediend en hoe deze behandeld wordt.

De kern van deze regeling betreft dat de klachten worden afgehandeld binnen JEL zelf. Daarbij worden in de basis de volgende stappen onderscheiden, te weten:

1. Informeel: wanneer onvrede kenbaar wordt gemaakt wordt deze allereerst besproken met de betreffende professional. Indien dit gesprek niet toereikend blijkt te zijn en er een formele klacht wordt ingediend dan treedt de klachtenregeling in werking.
2. Formeel: afhankelijk van de inhoud van de klacht wordt deze veelal behandeld en afgehandeld door de gedragswetenschapper.
3. Escalatie: indien bovengenoemde stappen niet toereikend zijn vindt escalatie plaats bij de directeur van JEL.

Deze klachtenregeling is gebaseerd op die van het Werkbedrijf, eveneens een verbonden partij van de gemeente Lelystad.

JEL adviseert het College van B&W zodat het College van B&W een besluit kan nemen over een aanvraag om jeugdhulp waar het advies dient ter ondersteuning van het besluit. Bezwaar maakt om die reden geen onderdeel uit van JEL. Bezwaarschriften vallen onder het regime van hoofdstuk 6 van de Awb en daarmee ook onder de verordening commissie bezwaarschriften 'Lelystad 2020' en de 'Beleidsregel ambtelijk horen'. Eventuele bezwaren zullen binnenkomen bij het College die het bezwaar ambtelijk afhandelt, hetzij ter advisering voorlegt aan de commissie bezwaarschriften.

4.6 Privacy en gegevensverwerking

JEL hecht grote waarde aan zorgvuldige omgang met privacy, informatiebeveiliging en gegevens-verwerking. Daartoe wordt onder andere een privacy protocol opgesteld. Deze is in concept opgenomen in bijlage 3 van deze rapportage. Ook wordt momenteel een quick-scan uitgevoerd op het gebied van privacy en informatiebeveiliging. Eventuele zaken die nu nog niet zijn geborgd komen hieruit naar voren. Bij de inbedding van privacy kan daarnaast onder meer worden gedacht aan het beleggen van de rol van Functionaris Gegevensbescherming (FG), het opstellen van een register met verwerkingen, autorisatiebeheer voor toegang tot persoonsgegevens, het inrichten van privacy processen en het vergroten van het bewustzijn van medewerkers.

4.7 Archivering

Alle cliëntdossiers worden binnen de daarvoor gestelde kaders van wet- en regelgeving bewaard. De wijze waarop dit wordt geborgd is weergegeven in de overeenkomst ‘toegang en regie jeugdzorg’. Deze overeenkomst is momenteel in ontwikkeling.

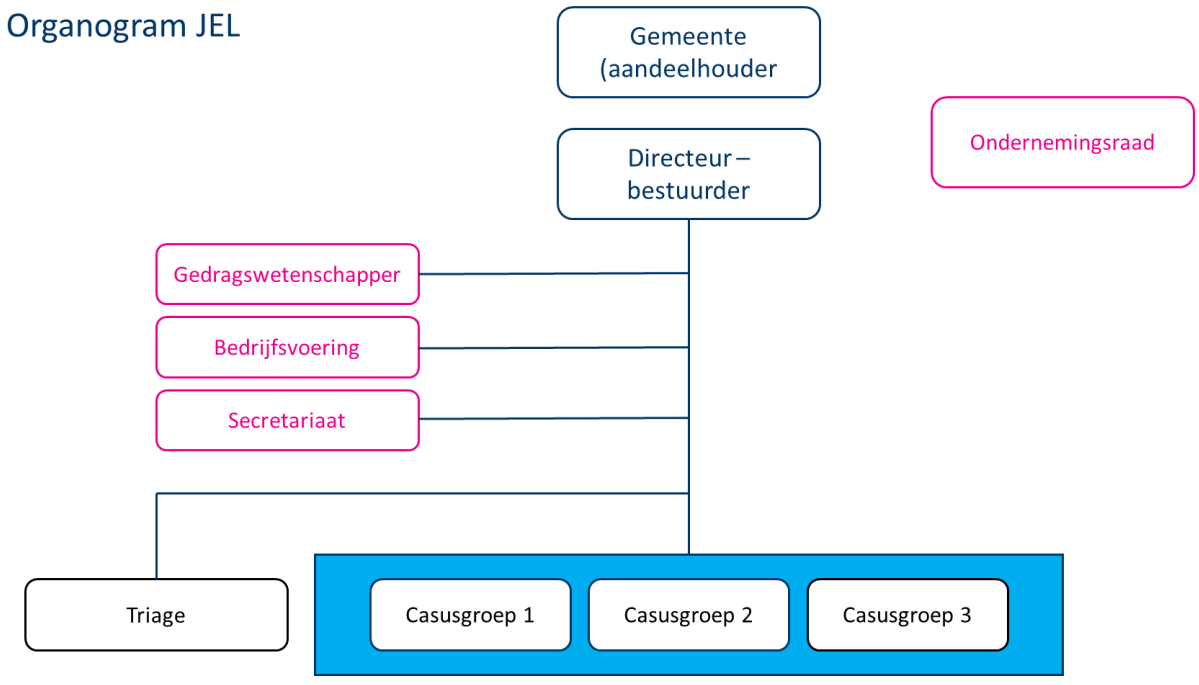
5. DE ORGANISATIE

In dit hoofdstuk is de organisatie van JEL beschreven. De huidige budgettaire kaders – bepaald in het transitieplan – zijn uitgangspunt. De ervaringen tot nu toe wijzen uit dat de daarbij behorende bezetting (27 fte) en ondersteuning (6 fte) passend is.

5.1 Governance / besturingsmodel

De gemeente heeft gekozen voor een besloten vennootschap waarbij de gemeente 100% aandeelhouder is. In de akte van oprichting zijn de kaders voor besturing van JEL beschreven. Dit krijgt binnen JEL vanaf 1 juli 2021 als volgt vorm:

- JEL wordt bestuurd door een bestuur bestaande uit 1 directeur. De directeur-bestuurder draagt de eindverantwoordelijkheid voor JEL.
- De directeur legt verantwoording af aan de gemeente. Verantwoording wordt afgelegd conform de wet, statuten en afspraken in de overeenkomst 'toegang en regie jeugdzorg'.
- De directeur wordt ondersteund door een compacte staf bestaande uit secretariaat, bedrijfsvoering (ICT, HRM, administratie) en de gedragswetenschappers. De organisatie van JEL kent buiten de directeur om geen aanvullende leidinggevende functies.



Hieronder zijn kort de rollen binnen JEL toegelicht. De functieprofielen zijn opgenomen in bijlage 4 van deze rapportage.

De directeur-bestuurder

De directeur-bestuurder geeft leiding aan JEL en stuurt daarbij op de inhoudelijke ambities die vanuit de gemeente Lelystad worden ingegeven. De directeur-bestuurder is verantwoordelijk voor effectieve inzet van medewerkers en middelen en legt daarover verantwoording af aan de aandeelhouder.

Gedragsdeskundige / gedragswetenschapper

Gedragsdeskundigen zetten de inhoudelijke expertise (orthopedagogie, ontwikkelingspsychologie) in ter advisering en ondersteuning van de jeugdprofessionals en leveren daarmee een actieve bijdrage aan het verbeteren van de ontwikkeling van jeugdigen. Gedragsdeskundigen leggen verantwoording af aan de directeur-bestuurder.

De gedragsdeskundige / gedragswetenschapper kenmerkt zich door het geven van advies in het kader van inhoudelijk beleid en methodieken en het verrichten van (psycho)diagnostiek ten behoeve van een juiste beschikkingen of behandeling. Het vakinhoudelijk ondersteunen, adviseren en coachen van de jeugdprofessionals bij toegang en regie ten aanzien van beslissingen en de onderzoeksrapportage, zodanig dat zij adequaat in staat zijn gesteld om het gezin / systeem te begeleiden en te verwijzen.

Jeugdprofessional toegang en regie

De jeugdprofessional toegang en regie analyseert de hulpvragen door middel van onderzoek en voert gebruikmakend van de (GIZ, Gezamenlijk inschatten van Zorgbehoeften), de regie over de inzet van benodigde hulpverlening in casussen. De jeugdprofessional legt verantwoording af aan de directeur-bestuurder.

De jeugdprofessional toegang en regiefunctie kenmerkt zicht door prediagnostiek onderzoek, het analyseren van de hulpvraag, het in kaart brengen van de beperkingen en de problematiek, eigen kracht en netwerk en door het doen van een voorstel voor passende (voorliggende/algemene) hulpverlening. Op grond van de verzamelde gegevens stelt de jeugdprofessional toegang en regie een rapportage op met daarin een gemotiveerd en onderbouwd voorstel tot passende hulp-verlening. De jeugdprofessional voert regie over de ingezette gespecialiseerde hulpverlening en coördineert en evalueert de ingezette hulpverlening. De jeugdprofessional werkt proactief en casus gebonden samen met ketenpartners.

Medewerker triage

De medewerker triage maakt een eerste inventarisatie (max 60 minuten) of de mogelijke cliënt een hulpvraag heeft op het gebied van (dreigende) ernstige opgroei- of opvoedproblemen. De medewerker triage checkt vroeg in het aanmeldingstraject of er aanwijzingen zijn dat de opvoedsituatie onveilig is of dat de ontwikkeling van de jeugdige bedreigd wordt.

De medewerker triage kenmerkt zich door het uitvoeren van triage en bepaalt of de aanvraag geschikt is om door de toegang en regie in behandeling genomen te worden. De medewerker triage schat de aard en ernst van de problematiek in en beoordeelt hoe urgent de situatie is (max 60 min). De medewerker triage registreert en voert administratieve taken uit ten behoeve van dossiervorming conform vastgestelde eisen en criteria voor full kit.

Bedrijfsvoering / secretariaat

De bedrijfsvoering en secretariaat bestaan uit medewerkers met een ondersteunende functie (HR, ICT, administratie, secretaresse). Vanuit de eigen discipline / expertise ondersteunen zij het primaire proces en dragen in belangrijke mate bij aan gewenste sturings- en verantwoordings-informatie.

5.3 Formatie

De benodigde formatie behorend bij de hierboven beschreven rollen is weergegeven in onderstaand figuur:

Functies	Fte	Vast	Flex
Medewerker triage (S 9)*	2,00	1,30	0,70
Jeugdprofessional toegang en regie (S9/10)*	22,00	14,70	7,30
Gedragsdeskundige / wetenschapper (S11)*	3,00	2,00	1,00
Management (S13)*	1,00	0,67	0,33
Administratief medewerker (S6)*	3,00	2,00	1,00
HRM-beleidsmedewerker B (S9)*	0,67	0,45	0,22
ICT-medewerker A (S8)*	1,33	0,89	0,44
Totaal	**33**	**22**	**11**

De formatie is gebaseerd op de caseload. Voor 2021 is de toegang en regie ingericht op 600 casussen. Het verloop van deze caseload en de daarbij behorende formatie is hieronder weergegeven. Op basis van de huidige monitoring binnen het JGT zijn deze uitgangspunten vooralsnog een betrouwbaar richtsnoer voor de inzet richting versobering en normalisering.

Verloop komende jaren	Caseload	Fte	Budget in € (x € 1 mln)	Percentage terugloop
2021	600	33,0	3,00	100%
2022	560	28,9	2,80	93%
2023	460	23,8	2,30	77%
2024	400	20,7	2,00	67%

5.4 Inrichting van de bedrijfsvoering

JEL is een platte organisatie; de directeur betreft de enige hiërarchisch leidinggevende. De gedachte hierachter is de focus op de kwaliteit van de uitvoering, korte lijnen en efficiënte inrichting van de organisatie. Om ervoor te zorgen dat de directeur deze rol ook kan waarmaken is een compacte en professionele staf rond de bedrijfsvoering noodzakelijk.

Ten aanzien van de bedrijfsvoering worden de volgende uitgangspunten gehanteerd:

- Daar waar onderdelen van de bedrijfsvoering binnen het JGT goed functioneren zijn deze mee overgenomen door JEL. Dit is beschreven in het overdrachtsplan.
- Kritische kernfuncties van de bedrijfsvoering zijn binnen JEL georganiseerd. Het gaat daarbij om ICT, HRM en administratie. Met het oog op de omvang van JEL en het voorkomen van kwetsbaarheid worden overige onderdelen ingekocht.

- Daar waar aanvullende onderdelen van de bedrijfsvoering moeten worden ingericht prevaleert dienstverlening vanuit de markt. Dit om de rolverdeling tussen JEL en gemeente zo zuiver mogelijk te houden.
- Indien er zwaarwegende redenen zijn (kwaliteit / kosten) om dienstverlening af te nemen van de gemeente wordt hiervoor een separate overeenkomst gesloten.

Bovengenoemde uitgangspunten leiden tot de volgende inrichting van de bedrijfsvoering:

ICT

ICT is cruciaal om de werknemers en werkprocessen van JEL te faciliteren. We onderscheiden de volgende onderdelen:

- Hardware: laptops, telefonie, werkplekken.
- Software: cliëntvolgsysteem, kantoorapplicaties, licenties.
- Dienstverlening: systeembeheer, applicatiebeheer, functioneel beheer, helpdesk.

Deze onderdelen gaan vanuit het JGT mee over naar JEL conform de afspraken uit het overdrachtsplan. Belangrijke onderdelen betreffen de frontoffice - cliëntvolgsysteem Solviteers (WIZ) - en de backoffice, Stipter. Beide applicaties worden doorontwikkeld om de gewenste sturings- en monitoringsinformatie op te kunnen leveren. Op dit moment kan nog niet worden voorzien in deze informatie. Het gaat dan over de caseload en over de KPI's die zijn vastgesteld door de gemeente.

HRM

- De personeels- en salarisadministratie is ondergebracht bij een marktpartij, te weten AAG. AAG verzorgt op dit moment ook de personeels- en salarisadministratie voor het JGT.
- Er treden geen veranderingen op voor de medewerkers die mee overgaan naar JEL als het gaat om arbeidsvoorwaarden. De cao jeugdzorg is en blijft van toepassing. Arbeidsvoorwaarden worden geborgd aan de hand van een PAO (Persoonlijk Arbeidsvoorwaarden Overzicht). Deze wordt met elke medewerker besproken en vastgesteld.
- De functiebeschrijvingen zoals opgenomen in bijlage 4 van deze rapportage betreffen de nieuwe functies voor de organisatie. De functies zijn gewogen conform de cao jeugdzorg, zodat het functiegebouw past bij de werkzaamheden en de daarbij behorende waardering en loonschalen.

Financiën

De financiële administratie wordt uitgevoerd door een marktpartij, te weten AAG.

5.5 Huisvesting

De huisvesting van het huidige JGT wordt gecontinueerd vanaf 1 juli 2021. Concreet gaat het daarbij om de volgende locaties:

- De hoofdlocatie De Botter.
- Drie deellocaties: Atolplaza, Dukdalf, Bouvigne.

Dit betreft een tijdelijke oplossing aangezien deze huisvesting nu niet optimaal aansluit op de gewenste werkwijze en filosofie van JEL. De tweede helft van 2021 wordt benut om het programma van eisen aan de hand van ervaringen nader aan te scherpen. Op basis daarvan wordt een alternatieve huisvesting voorgesteld. Hierbij worden eveneens bestaande contractverplichtingen van de huidige huisvesting betrokken.

5.6 Medezeggenschap

JEL hecht grote waarde aan de medezeggenschap. Met een nieuwe organisatie, andere werkwijzen, deels een nieuw team en stevige inhoudelijke ambities is het wenselijk om daar actief met de medezeggenschap over van gedachten te wisselen: informeel en formeel. Met OVO (Overgang van Onderneming) gaat de Ondernemingsraad (OR) met de huidige rechten en plichten mee over naar JEL. Afgesproken is dat in september 2021 OR-verkiezingen worden gehouden. De voorbereidingen worden daarvoor getroffen door de huidige OR van het JGT. In samenspraak met de OR worden tevens de personele regelingen van JEL vastgesteld. Hierbij kan worden gedacht aan verzuim, verlof en klachten (van personeel).

5.7 Verzekeringen

Het is van belang dat JEL over relevante verzekeringen beschikt. Hierover is advies uitgebracht door een verzekeringsmakelaar. Relevante en gunstige verzekeringsvoorwaarden die overgenomen konden worden vanuit het JGT zijn hierbij betrokken. Het gaat daarbij onder meer over verzekering als bestuurdersaansprakelijkheid, dienstrittenverzekering, aansprakelijkheidsverzekering voor beroepen en bedrijven en WGA-hiaat verzekering.

6. FINANCIEN

6.1 Inleiding

In dit hoofdstuk is de meerjarenbegroting van JEL weergegeven. De afspraken ten aanzien van onder andere (opbouw van) eigen vermogen, bevoorschotting en wijze van facturering worden opgenomen in de overeenkomst van opdracht tussen de gemeente en JEL.

6.2 Meerjarenbegroting

JEL is verantwoordelijk voor haar eigen begroting die bestaat uit personeels- en bedrijfsvoering-kosten.

De specialistische zorg die door JEL en geautoriseerde verwijzers kan worden ingezet, wordt centraal ingekocht door de gemeente. De eindverantwoordelijkheid ligt hiervoor bij de gemeente. JEL heeft hierin ook een belangrijke verantwoordelijkheid, namelijk ervoor te zorgen dat deze middelen zo goed mogelijk worden ingezet. Daarover legt zij dan ook verantwoording af aan de gemeente.

De meerjarenbegroting geeft een beeld van de exploitatie van JEL. In afstemming met de gemeente wordt een evaluatiemoment afgesproken waarbij ook de uitgangspunten zoals beschreven in dit inrichtingsplan worden getoetst. Na evaluatie wordt de meerjarenbegroting definitief vastgesteld.

	Begroting JEL	**1/7-31/12 2021**	**2022**	**2023**	**2024**	**2025**
	Fte	**33**	**30,8**	**25,3**	**22**	**22**
	Lasten (€ excl. btw)					
1	Personeelskosten	1.216.950	2.212.800	1.797.550	1.548.150	1.548.150
2	Overige personeelskosten	34.700	65.000	53.500	46.400	46.400
3	Externe expertise	25.000	50.000	50.000	50.000	50.000
4	ICT	73.550	147.000	120.750	105.000	105.000
5	Administratiekosten	37.700	60.000	57.400	56.050	56.050
6	Verzekeringen	8.750	17.500	15.000	15.000	15.000
7	Huisvesting	52.500	224.000	184.000	160.000	160.000
8	Overige kosten	50.850	23.700	21.800	19.400	19.400
	Totaal Lasten	1.500.000	2.800.000	2.300.000	2.000.000	2.000.000
	Baten (€ excl. btw)					
9	Opbrengst toegang en regie	1.500.000	2.800.000	2.300.000	2.000.000	2.000.000
	Bedrijfsresultaat	-	-	-	-	-

Toelichting:

1. *Personeel*

   Uitgangspunt voor de personele lasten is de formatie van 33 fte zoals opgenomen in de 'Aanpak Sociaal Domein' en uitgewerkt in het transitieplan Jeugdzorg.
   Gemiddelde kosten per fte per jaar: € 68.000.
   Aanvullend is een beperkt budget beschikbaar voor flexibele inzet van personeel.

2. *Overige personeelskosten*

   Hieronder vallen kosten voor dienstreizen, opleiding en bedrijfsarts.

3. *Externe expertise*

   Gelet op de smalle overhead is het nodig om op onderdelen externe expertise in te schakelen. Hierbij kan worden gedacht aan ondersteuning op het gebied van financiën, juridische zaken, communicatie en tolkdiensten. Vooralsnog wordt uitgegaan van een budget van € 50.000 op jaarbasis, ofwel € 25.000 voor de tweede helft van 2021.

4. *ICT*

   Dit betreft de lasten hard- en software, tooling, datasecurity, AVG en Voip. Het volume in 2021 is ca. 5,25% van de omzet. Dit ligt in lijn met de landelijke cijfers.

5. *Administratiekosten*

   Hieronder zijn opgenomen de kosten voor de personeels- en salarisadministratie, de financiële, accountantskosten, bankkosten en kantoorartikelen.

6. *Verzekeringen*

   Dit betreft continuering van de bestaande verzekeringen binnen het JGT voor bestuurders-aansprakelijkheid, dienstrittenverzekering, aansprakelijkheidsverzekering voor beroepen en bedrijven en WGA-hiaat verzekering. Het totale volume is ca. € 15.000. Op deze portefeuille wordt nog een screening van een verzekeringsmakelaar uitgevoerd. Het budget is begroot op € 17.500 voor 2021 en 2022. Vanaf 2023 is een lichte krimp voorzien tot € 15.000 in verband met reductie van formatie.

7. *Huisvesting*

   De begrote lasten (inclusief schoonmaak- en energiekosten) zijn conform de bestaande contracten met het JGT en bedragen ca. 3,75% van de omzet. Vanaf 2022 is voor een eventuele wijziging van de huidige situatie gerekend met een marktconforme prijs van 8% van de omzet.

8. *Overige kosten*

   Dit betreffen de niet onder 1 t/m 7 vallende kosten, te weten catering, schoonmaakartikelen en een stelpost voor overige onvoorziene uitgaven.

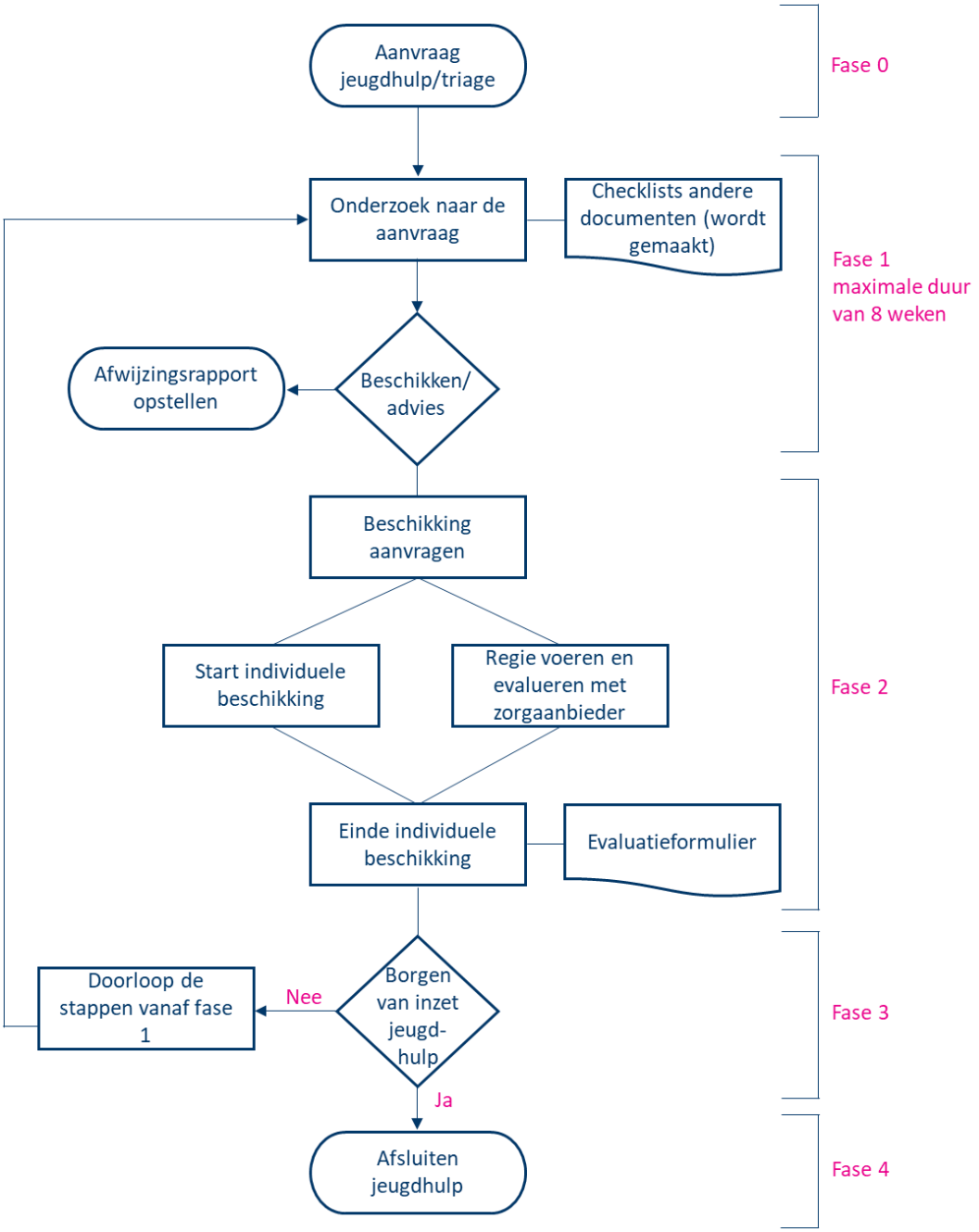
9. *Opbrengst toegang en regie*

   Via de opdracht van de gemeente Lelystad aan JEL worden de kosten voor toegang en regie jaarlijks door JEL aan de gemeente in rekening gebracht. Deze vergoeding is conform de 'Aanpak Sociaal Domein' opgenomen in de gemeentebegroting.

6.3 Fiscale aspecten

JEL is ondernemer voor de Wet op de omzetbelasting. Dat betekent dat JEL btw in rekening brengt voor de werkzaamheden en de betaalde btw verrekent. De gemeente kan de in rekening gebrachte btw verrekenen via het btw compensatiefonds. De btw leidt daarmee niet tot toename van kosten voor de gemeente of JEL.

Bijlage 1. Fasen primair proces JEL (in concept)



Bijlage 2. Klachtenregeling

Klachtenreglement JEL

De doelstelling van het klachtenreglement is het bieden van duidelijkheid aan cliënt(en) wanneer deze van oordeel is dat zijn / haar belangen door of vanwege een gedraging van Jeugd BV (hierna: JEL) onvoldoende in acht zijn genomen.

De basis voor de werkzaamheden die JEL verricht is gelegen in de Jeugdwet. Onder deze werkzaamheden vallen in ieder geval de toeleiding naar en de regie op specialistische voorzieningen van jeugdhulp voor de jeugdigen en / of gezinnen die daarvoor in aanmerking komen. JEL verleent zelf geen jeugdhulp.

Toepassingsgebied

Dit klachtenreglement is van toepassing op alle cliënten en diens gezaghebbende ouder(s) die binnen JEL bekend zijn.

Wie kunnen er een klacht indienen

- Ouder(s) met gezag.
- Jeugdigen tussen de 12 en 16 jaar samen met de ouder(s) met gezag.
- Jeugdigen vanaf 16 jaar tot 23 jaar.

Definities

Aangeklaagde:	De persoon over wie geklaagd wordt en / of een of meerdere personen die direct betrokken zijn bij hetgeen de klager aan de orde stelt. Dan wel de organisatie in geval de organisatie, naar mening van de klager, geen adequate actie heeft ondernomen naar aanleiding van signalen van de klager over gedragingen en / of bejegening van medewerkers.
Behandelaar:	Degene die binnen de JEL verantwoordelijk is voor de behandeling en afhandeling van een klacht, te weten de gedragswetenschapper-deskundige, jeugdprofessional toegang en regie en directie.
Client:	Degene die een klacht kunnen indienen.
Directie:	De directie van JEL te weten de directeur.
Klacht:	Een schriftelijke uiting van ontevredenheid die voortvloeit uit ondervonden ongewenst gedrag, waarbij de betrokkene een duidelijk beroep doet op de klachtenprocedure.
Klager:	De cliënt die in overeenstemming met dit reglement (zie toepassingsgebied) een klacht indient.
Vertrouwenspersoon:	Een persoon die door klager of aangeklaagde bijstaat. Het is aan klager of beklaagde zelf om daarin een keuze te maken.

Reglement

1. De klager

1.1. Een klager die een klacht indient met inachtneming van de bepalingen van dit reglement wordt op geen enkele wijze benadeeld als gevolg van deze klacht.

1.2. De klager kan zich desgewenst laten bijstaan door een vertrouwenspersoon en verstrekt de vertrouwenspersoon een kopie van dit regelement.

1.3. De klager behoudt in alle gevallen de mogelijkheid zich met zijn of haar klacht te wenden tot een andere, daartoe geëigende (externe) instantie.

2. De aangeklaagde

2.1. De aangeklaagde kan zich desgewenst laten ondersteunen door een vertrouwenspersoon en verstrekt de vertrouwenspersoon een kopie van dit reglement.

2.2. De aangeklaagde dient gehoor te geven aan een verzoek tot een gesprek. De aangeklaagde draagt zorg voor een zakelijk verweer.

2.3. Indien de klacht betrekking heeft op een gedraging van de directie dan wordt deze klacht voorgeld aan een externe partij na overleg met klager.

3. Geheimhouding

3.1. Een ieder die bij de behandeling van de klacht wordt betrokken, is gehouden de vertrouwelijkheid te bewaren met betrekking tot hetgeen hem / haar in die hoedanigheid bekend wordt. Deze verplichting duurt voort na beëindiging van de betrokkenheid bij de klachtbehandeling.

3.2. Uitsluitend met uitdrukkelijke toestemming van alle betrokken partijen kunnen stukken aan derden ter beschikking worden gesteld. De vertrouwenspersoon van klager of de beklaagde wordt niet beschouwd als een derde.

3.3. De directie houdt van de behandeling van klachten een archief bij. Dit archief is uitsluitend voor de behandelaar en de directie toegankelijk. Indien de klacht betrekking heeft op de directie wordt de klacht na behandeling op dezelfde wijze gearchiveerd. Na afronding van het onderzoek draagt de behandelaar zorg dat de stukken zodanig zijn opgeborgen dat de privacy van betrokkenen gewaarborgd blijft.

3.4. De wijze waarop klachtgegevens worden bewaard, voldoet aan de eisen van de wet- en regelgeving zoals de Algemene Verordening Gegevensbescherming en de Archiefwet 1995.

4. Het indienen en in behandeling nemen van klachten

4.1. De klager dient als eerste zijn / haar ontevredenheid te bespreken met degene over wiens gedraging hij / zij een klacht wil indienen. Bij onvoldoende tevredenheid over dit gesprek dient de klager de klacht te bespreken met de directeur.

4.2. Aan het indienen van een klacht dienen gedragingen ten grondslag te liggen die daadwerkelijke hebben plaatsgevonden. In geval hiervan geen sprake is, kan dit leiden tot beschadiging van diegene(n) waarover geklaagd wordt. In een dergelijk geval kan de aangeklaagde om rehabilitatie verzoeken en kan er zelfs sprake zijn van aansprakelijkheid van de klager.

4.3. Een klacht wordt schriftelijk ingediend. Desgewenst kan de klager zich hiervoor bij laten staan door een vertrouwenspersoon.

4.4. Een schriftelijke klacht is ondertekend en bevat tenminste:

- de naam en het adres van de indiener;
- de dagtekening;
- een omschrijving van de klacht en de naam van de beklaagde;
- de reden van de klacht.

4.5. De behandelaar bevestigt binnen vijf werkdagen na ontvangst aan de klager dat de klacht is ontvangen en informeert de klager over de verdere procedure. Tevens telt de behandelaar de directie op de hoogte dat er een klacht is binnen gekomen, zonder deze inhoudelijk te delen.
4.6. Binnen twee weken na ontvangst van de klacht beslist de behandelaar of de klacht ontvankelijk is.
4.7. De behandelaar verklaart een klacht in ieder geval niet-ontvankelijk, indien:
- de klacht al eerder in behandeling is geweest en zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan;
- de klacht tevens is ingediend bij een (civiele of tucht-) rechter of als het openbaar ministerie strafvervolging heeft ingesteld;
- de klacht niet voldoet aan het hierboven onder 4.4. gestelde en klager niet binnen de gestelde termijn dit herstelt.

4.8. Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard, wordt dit terstond aan de klager schriftelijk en gemotiveerd medegedeeld.

5. De behandeling van klachten

5.1. Als de klacht ontvankelijk is verklaard, wordt de aangeklaagde schriftelijk op de hoogte gesteld door wie een klacht tegen hem / haar is ingediend en wat de inhoud van de klacht is. Dit door toezending van een kopie van de klacht. Tegelijkertijd wordt de aangeklaagde uitgenodigd voor een gesprek ten behoeve van hoor- en wederhoor en wordt de directie een kopie van de klacht toegezonden.
5.2. De aangeklaagde wordt verzocht binnen twee weken een schriftelijke reactie te geven.
5.3. Gelijktijdig met de in kennisstelling van de klacht wordt diegene over wie geklaagd wordt gewezen op de mogelijkheid zich bij te laten staan door een vertrouwenspersoon.
5.4. Indien betrokkenen partijen een schriftelijke reactie op de klacht hebben ingediend, ontvangt de klager tenminste veertien dagen voor de mondelinge behandeling daarvan een afschrift.
5.5. De klager en de aangeklaagde worden in de gelegenheid gesteld vóór de mondelinge behandeling inzage te nemen in de stukken die het dossier van de behandelaar vormen. Tevens hebben ze recht op een afschrift van deze stukken.
5.6. De behandelaar behandelt in principe alleen de individuele klachten, dus geen klachten van een groep.
5.7. Als een klager meerdere medewerkers en / of anderen aanklaagt, vindt zo mogelijk gezamenlijke klachtenbehandeling plaats.

6. Bevoegdheden van de behandelaar

6.1. De behandelaar beoordeeld de klacht aan de hand van het klaagschrift en eventuele mondelinge of schriftelijke toelichting van klager en aangeklaagde.
6.2. Indien het klaagschrift en de toelichting door klager en aangeklaagde onvoldoende is om de klacht te kunnen beoordelen is de behandelaar is bevoegd om:
a. schriftelijke informatie in te winnen en getuigen en deskundigen te horen, met als doel tot een gedegen oordeel over de klacht te komen;
b. het van dossier van klager in te zien;
c. alle bescheiden in te zien waar aangeklaagde over beschikt die betrekking hebben op klager;
d. personen binnen JEL die redelijkerwijze bij de betreffende klacht betrokken kunnen worden geacht op te roepen voor “hoor” en “wederhoor”.

6.3. Indien de behandelaar gebruik maakt van de bevoegdheden opgenomen in 6.2. gebeurd dit altijd met inachtneming van de eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer van cliënten en medewerkers.

7. Horen

7.1. De klager wordt binnen 14 dagen na ontvangst van de klacht in de gelegenheid gesteld om, al dan niet in de aanwezigheid van de aangeklaagde, mondelinge zijn klacht toe te lichten. In bijzondere gevallen kan hiervan, in overleg met de klager én diegene over wie geklaagd wordt, worden afgeweken door de behandelaar.

7.2. De mondelinge behandeling ten overstaan van de behandelaar heeft een besloten karakter.

7.3. Van de mondelinge behandeling van de klacht wordt een verslag gemaakt. Een kopie van dit verslag wordt binnen 10 dagen toegezonden aan de klager en aangeklaagde en een afschrift wordt toegevoegd aan het dossier van de behandelaar.

7.4. Mondeling hoor en wederhoor heeft de voorkeur boven schriftelijk hoor en wederhoor. Partijen worden daarbij bij voorkeur in elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij de klager of aangeklaagde hiertegen bezwaren hebben. In dat geval word partijen afzonderlijk de gelegenheid gegeven een mondelinge toelichting te geven.

7.5. De klager en aangeklaagde hebben inzage in de verslagen wanneer men afzonderlijk is gehoord. De behandelaar stelt de klager en aangeklaagde in de gelegenheid om hun zienswijze te geven op hetgeen in de verslagen is opgenomen.

7.6. Alle betrokken partijen krijgen de beschikking over de stukken waarop de behandelaar zijn oordeel baseert.

7.7. Indien de behandelaar van mening is dat naar aanleiding van een ingediende klacht onmiddellijk ingrijpen noodzakelijk is beslist hij, de nodige betrokkenen terstond in te lichten over de ingediende klacht. Zowel de klager als diegene over wie geklaagd wordt, worden hiervan op de hoogte gesteld.

8. Beoordeling van de klacht en beëindiging van de klachtbehandeling

8.1. De behandelaar handelt de klacht binnen zes weken na ontvangst van de klacht af.

8.2. De behandeling kan met ten hoogste vier weken worden verdaagd. Van de verdaging wordt door de behandelaar schriftelijk mededeling gedaan aan de klager, aangeklaagde en de directie.

8.3. De behandelaar stuurt binnen de gestelde termijn de beoordeling naar de klager, aangeklaagde en directie. De beoordeling omvat tenminste een motivering, informatie over de wijze van behandeling, eventuele aanbevelingen, een datum en ondertekening.

8.4. De behandelaar deelt de klager en aangeklaagde schriftelijk mede dat hij / zij in alle gevallen de mogelijkheid behoudt, zich met zijn of haar klacht te wenden tot een andere, daartoe geëigende (externe) instantie.

8.5. De behandelaar is bevoegd de beoordeling vergezeld te laten gaan van een advies m.b.t. de te treffen maatregelen.

8.6. De directie deelt de klager en aangeklaagde binnen een maand na ontvangst van de uitspraak schriftelijk mede of zij naar aanleiding van beoordeling maatregelen zal nemen en zo ja welke.

8.7. Bij afwijking van deze termijn doet de directie daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en aangeklaagde, onder vermelding van de termijn waarbinnen zij haar standpunt kenbaar zal maken.

9. Verslaglegging en informatie

9.1. De directie brengt jaarlijks een geanonimiseerd verslag uit, jaarverslag “klachten”. Het verslag bevat het aantal en de aard van de behandelde klachten, de bevindingen en de resultaten.

9.2. De organisatie wordt (minimaal) jaarlijks geïnformeerd over andere activiteiten en gebeurtenissen die in het kader van klachtmanagement hebben plaatsgevonden. De organisatie wordt op deze wijze de gelegenheid geboden zich uit te spreken over de klacht-behandeling op zich maar eveneens over de wijze waarop preventie en kwaliteitsverbetering lerend van verwerkte klachten invulling krijgt. Ook de bevindingen en mogelijk op basis daarvan geformuleerde adviezen van de behandelaar kunnen deel uitmaken van het jaar-verslag "klachten".
9.3. De directie zendt het jaarverslag voor 1 april van het daaropvolgende kalenderjaar aan de ondernemingsraad.
9.4. Het jaarverslag "klachten" maakt deel uit van het organisatiejaarverslag.

10. Informatievoorziening

10.1. Dit reglement is te raadplegen op de website van JEL. Een afschrift van deze regeling kan via de website van JEL of telefonisch opgevraagd worden.
10.2. Zowel op de website als in een informatiebrochures wordt mededeling gedaan van het bestaan van een klachtenprocedure en dit reglement, alsmede van de mogelijkheid tot het indienen van een klacht en het adres waar en de wijze waarop de klacht kan worden ingediend.
10.3. De directie is verplicht om de medewerkers op passende wijze te informeren over de klachtenprocedure en het bijbehorende reglement.

11. Overgangs- en slotbepalingen

11.1. De directeur van JEL ziet erop toe dat de behandelaar de werkzaamheden verricht volgens dit vastgestelde reglement.
11.2. In alle situaties waarin het reglement niet voorziet, beslist de directie, gehoord hebbende de betrokken partijen.

12. In werking treden van het reglement

Dit reglement treedt in werking op 1 juli 2021.

Bijlage 3. Concept Privacy protocol

Concept Privacy protocol JEL BV

JEL, gevestigd aan <adres JEL>, is verantwoordelijk voor de verwerking van persoonsgegevens zoals weergegeven in deze privacyverklaring.

Contactgegevens:
https://www.naamwebsite.nl
<postadres JEL B.V.>
<telefoonnummer JEL B.V.>

<naam van de Functionaris voor de gegevensbescherming> is de Functionaris Gegevensbescherming van JEL hij / zij is te bereiken via naamFG@mailadres-jel.nl

Persoonsgegevens die wij verwerken

JEL verwerkt je persoonsgegevens doordat je gebruik maakt van onze diensten en / of omdat je deze gegevens zelf aan ons verstrekt. Hieronder vind je een overzicht van de persoonsgegevens die wij verwerken:

- voor- en achternaam;
- geslacht;
- geboortedatum;
- geboorteplaats;
- adresgegevens;
- telefoonnummer;
- e-mailadres.

<aanvullen met de overige persoonsgegevens die verwerkt worden>

Bijzondere en/of gevoelige persoonsgegevens die wij verwerken

JEL verwerkt de volgende bijzondere en / of gevoelige persoonsgegevens van jou:

- gezondheid;
- gegevens van personen jonger dan 16 jaar.

Onze website en / of dienst heeft niet de intentie gegevens te verzamelen over websitebezoekers die jonger zijn dan 16 jaar, tenzij ze toestemming hebben van ouders of voogd. We kunnen echter niet controleren of een bezoeker ouder dan 16 is. Wij raden ouders dan ook aan betrokken te zijn bij de online activiteiten van hun kinderen, om zo te voorkomen dat er gegevens over kinderen verzameld worden zonder ouderlijke toestemming. Als je er van overtuigd bent dat wij zonder die toestemming persoonlijke gegevens hebben verzameld over een minderjarige, neem dan contact met ons op via <privacy@mailadres-jel.nl>, dan verwijderen wij deze informatie.

- burgerservicenummer (BSN).

<aanvullen met de overige bijzondere persoonsgegevens die verwerkt worden>

Met welk doel en op basis van welke grondslag wij persoonsgegevens verwerken

JEL verwerkt jouw persoonsgegevens voor de volgende doelen:

- JEL verwerkt persoonsgegevens voor de uitvoering van de taken Jeugdwet.
- JEL verwerkt ook gegevens als wij hier wettelijk toe verplicht zijn, zoals gegevens die wij nodig hebben voor onze belastingaangifte.

Geautomatiseerde besluitvorming

JEL neemt niet op basis van geautomatiseerde verwerkingen besluiten over zaken die (aanzienlijke) gevolgen kunnen hebben voor personen. Het gaat hier om besluiten die worden genomen door computerprogramma's of -systemen, zonder dat daar een mens (bijvoorbeeld een medewerker van JEL) tussen zit.

Hoe lang we persoonsgegevens bewaren

JEL bewaart je persoonsgegevens niet langer dan strikt nodig is om de doelen te realiseren waarvoor je gegevens worden verzameld. Wij hanteren de volgende bewaartermijnen voor de volgende (categorieën) van persoonsgegevens:
<indien van toepassing en anders dan wettelijk voorgeschreven bewaartermijnen hier de categorieën met bewaartermijnen opnemen>

Delen van persoonsgegevens met derden

JEL deelt jouw persoonsgegevens met verschillende derden als dit noodzakelijk is voor het uitvoeren van de overeenkomst en om te voldoen aan een eventuele wettelijke verplichting. Met bedrijven die je gegevens verwerken in onze opdracht, sluiten wij een verwerkersovereenkomst om te zorgen voor eenzelfde niveau van beveiliging en vertrouwelijkheid van jouw gegevens. JEL blijft verantwoordelijk voor deze verwerkingen. Daarnaast verstrekt JEL jouw persoonsgegevens aan andere derden. Dit doen wij alleen met jouw nadrukkelijke toestemming.
<voeg hier een tabel toe met: de categorie waar derde toe behoort, naam en jurisdictie, doel en welke gegevens.>

Cookies, of vergelijkbare technieken, die wij gebruiken

JEL gebruikt op haar website alleen technische en functionele cookies, en analytische cookies die geen inbreuk maken op je privacy. Een cookie is een klein tekstbestand dat bij het eerste bezoek aan deze website wordt opgeslagen op jouw computer, tablet of smartphone. De cookies die wij gebruiken zijn noodzakelijk voor de technische werking van de website en jouw gebruiksgemak. Ze zorgen ervoor dat de website naar behoren werkt en onthouden bijvoorbeeld jouw voorkeurs-instellingen. Ook kunnen wij hiermee onze website optimaliseren. Je kunt je afmelden voor cookies door je internetbrowser zo in te stellen dat deze geen cookies meer opslaat. Daarnaast kun je ook alle informatie die eerder is opgeslagen via de instellingen van je browser verwijderen.

Gegevens inzien, aanpassen of verwijderen

Je hebt het recht om je persoonsgegevens in te zien, te corrigeren of te verwijderen. Daarnaast heb je het recht om je eventuele toestemming voor de gegevensverwerking in te trekken of bezwaar te maken tegen de verwerking van jouw persoonsgegevens door JEL en heb je het recht op gegevensoverdraagbaarheid. Dat betekent dat je bij ons een verzoek kan indienen om de persoonsgegevens die wij van jou beschikken in een computerbestand naar jou of een ander, door jou genoemde organisatie, te sturen. Je kunt een verzoek tot inzage, correctie, verwijdering, gegevensoverdraging van je persoonsgegevens of verzoek tot intrekking van je toestemming of bezwaar op de verwerking van jouw persoonsgegevens sturen naar <privacy@mailadres-jel.nl>. Om er zeker van te zijn dat het verzoek tot inzage door jou is gedaan, vragen wij jou een kopie van je identiteitsbewijs met het verzoek mee te sturen. Maak in deze kopie je pasfoto, MRZ (Machine Readable Zone, de strook met nummers onderaan het paspoort), paspoortnummer en Burgerservicenummer (BSN) zwart. Dit ter bescherming van je privacy. We reageren zo snel mogelijk, maar binnen vier weken, op jouw verzoek . JEL wil je er tevens op wijzen dat je de mogelijkheid hebt om een klacht in te dienen bij de nationale toezichthouder, de Autoriteit Persoonsgegevens.

Dat kan via de volgende link:
https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/contact-met-de-autoriteit-persoonsgegevens/tip-ons

Hoe wij persoonsgegevens beveiligen

JEL neemt de bescherming van jouw gegevens serieus en neemt passende maatregelen om misbruik, verlies, onbevoegde toegang, ongewenste openbaarmaking en ongeoorloofde wijziging tegen te gaan. Als jij het idee hebt dat jouw gegevens toch niet goed beveiligd zijn of er aanwijzingen zijn van misbruik, neem dan contact op met onze klantenservice of via <privacy@mailadres-jel.nl>

Bijlage 4. Functieprofielen

Functieomschrijving:	Medewerker triage
Organisatie:	Jeugd BV / Gemeente Lelystad
Versie:	Definitief

1. Algemene kenmerken

De functie van medewerker triage kenmerkt zich door het uitvoeren van triage en bepalen of de aanvraag geschikt is om door de toegang en regie in behandeling genomen te worden. De medewerker triage schat de aard en ernst van de problematiek in en beoordeelt hoe urgent de situatie is. De medewerker triage registreert en voert administratieve taken uit ten behoeve van dossiervorming conform vastgestelde eisen en criteria voor full kit.

2. Doel van de functie

De medewerker triage inventariseert in circa 60 minuten of de mogelijke cliënt een hulpvraag heeft op het gebied van (dreigende) ernstige opgroei- of opvoedproblemen. De hulpvraag van de jeugdige en/of zijn ouder(s) met gezag staat centraal. De medewerker triage inventariseert mogelijke probleemgebieden om zo een eerste indruk te schetsen. De medewerker triage checkt vroeg in het aanvraagtraject of er aanwijzingen zijn dat de opvoedsituatie onveilig is of dat de ontwikkeling van de jeugdige bedreigd wordt. Aan de hand van de gekozen taxatie instrument schat de medewerker de veiligheid en risicofactoren voor kindermishandeling in.

3. Organisatorische positie

De medewerker triage werkt vanuit het aanvraagteam, met de daaraan gekoppelde jeugdprofessionals en gedragsdeskundige onder hiërarchische leiding van een operationeel directeur/operationeel manager.

4. Resultaatgebieden

Aanmelding beoordelen

De medewerker triage:

- Geeft advies en informatie aan jeugdigen/opvoeder(s), professionals en verwijzers over keuzemogelijkheden en alternatieven voor het oplossen van de hulpvraag van de jeugdige en/of diens gezin en omgeving en over praktische zaken met betrekking tot (gespecialiseerde) jeugdhulpverlening;
- Beoordeelt de aanvraag inhoudelijk op zwaarte, veiligheid en op uitvoeringsmogelijkheden zowel telefonisch, digitaal als face-to-face;
- Maakt een risico inschatting volgens het taxatie instrument;
- Beoordeelt crisisvragen van cliënten en hulpverleners, bepaalt de zwaarte en overlegt met de gedragsdeskundige-gedragswetenschapper indien noodzakelijk of verwijst naar andere voorzieningen;
- Beoordeelt signalen jeugdigen/opvoeder(s) en verwijzende instanties met betrekking tot de situatie van de jeugdige;
- Beoordeelt bij welke (voorliggende) instantie de hulpvraag neergelegd dient te worden;

- Onderhoudt, consulteert in- en externe contacten voor afstemming, samenwerking en overdracht van jeugdigen;
- Draagt zorg voor een schone overdracht en full kit van de aanvraag naar de jeugdprofessional.

Resultaat: aanvragen worden beoordeeld, zodanig dat de hulpvraag en veiligheid correct is ingeschat en bij de juiste instantie of jeugdprofessional toegang en regie is neergelegd .

Administratieve werkzaamheden verrichten

De medewerker triage:

- Draagt zorg voor registratie van aanvragen in het systeem;
- Voert administratieve taken uit ten behoeve van registratie en dossiervorming conform vastgestelde eisen.

Resultaat: administratieve werkzaamheden worden verricht, zodanig dat de informatie tijdig bekend is bij de juiste personen en organisaties.

5. Profiel van de functie

Kennis

- Afgeronde relevante opleiding HBO- niveau;
- SKJ-registratie;
- Ruime ervaring in gespreksvoering;
- Kennis van en inzicht in de sociale kaart, financiële kaders;
- Een teamplayer met overtuigingskracht;
- In staat om de casuïstiek op waarde te schatten;
- Initiatiefrijk, proactief, besluitvaardig en analytisch;
- Sterk in bondig, concreet en onderbouwd adviseren.

Competenties

1. Basishouding

De werkzaamheden worden uitgevoerd met respect voor individuele verschillen, cultuur, etniciteit en gezinsverband en de gestelde (financiële) kaders vanuit de gemeente. Werkt gezinsgericht, werkt samen, werkt modeltrouw.

2. Analytisch en onderzoekend

Analytische en onderzoeken vermogen om de hulpvraag te kunnen vertalen.

3. Probleemoplossend, initiërend en organiserend vermogen

De werkzaamheden worden uitgevoerd met een grote mate van zelfstandigheid en naar eigen inzicht aan de hand van de gestelde hoofdlijnen. Weinig voorkomende en complexe problemen moeten worden opgelost door een keuze te maken uit verschillende oplossingsmogelijkheden.

4. Sociale vaardigheden

Binnen de functie is er sprake van onderhouden van in- en externe contacten. Uitstekende sociale en communicatieve vaardigheden zijn nodig om belangentegenstellingen te overbruggen, anderen te kunnen overtuigen, draagvlak te creëren voor beslissingen in conflictsituaties, en te kunnen omgaan met weerstanden, agressie en grensoverschrijdend gedrag. Daarnaast is het van belang om intercultureel en klantgericht te kunnen werken.

5. Uitdrukkingsvaardigheid

Beschikt over uitstekende mondelinge en schriftelijke uitdrukkingsvaardigheden. Deze zijn nodig om informatie op verschillende niveaus en op een voor anderen begrijpelijke wijze over te brengen.

6. Resultaatgerichtheid

Het actief zijn op het behalen van resultaten en doelstellingen en de bereidheid in te grijpen bij tegenvallende resultaten. Neemt beslissingen en stelt prioriteiten met het oog op het voldoen aan resultaat afspraken. Grijpt tijdig in wanneer het bereiken van het resultaat in gevaar komt.

7. Integriteit

Handhaven van algemeen aanvaarde sociale en ethische normen in activiteiten die met de functie te maken hebben. Stimuleert anderen in de directe werkomgeving om persoonlijke verantwoordelijkheid voor het eigen handelen te nemen en eerlijk en respectvol om te gaan met vertrouwelijke informatie en de persoonlijk waarden en normen van anderen, mede door het vertonen van voorbeeldgedrag.

8. Oordeelsvorming

Op basis van beschikbare informatie juiste en realistische conclusies trekken. Helpt anderen door het evalueren van hun argumenten om op basis van een volledig en juist beeld van een kwestie tot verantwoorde conclusies en beslissingen te komen.

Functieomschrijving:	Jeugdprofessional toegang en regie
Organisatie:	Jeugd BV / Gemeente Lelystad
Versie:	Definitief

1. Algemene kenmerken

De jeugdprofessional toegang en regiefunctie kenmerkt zich door het uitvoeren van prediagnostiek onderzoek, het analyseren van de hulpvraag, het in kaart brengen van de beperkingen en de problematiek, eigen kracht en netwerk en door het doen van een voorstel voor passende (voorliggende/algemene) hulpverlening. Op grond van de verzamelde gegevens stelt de jeugdprofessional toegang en regie een rapportage op met daarin een gemotiveerd en onderbouwd voorstel tot passende hulpverlening. De jeugdprofessional voert regie over de ingezette gespecialiseerde hulpverlening en coördineert en evalueert de ingezette hulpverlening. De jeugdprofessional werkt proactief en casus gebonden samen met het onderwijs en het samenwerkingsverband. De jeugdprofessional registreert en voert administratieve taken uit ten behoeve van dossiervorming conform vastgestelde eisen.

2. Doel van de functie

De jeugdprofessional toegang en regie analyseert de aanvragen door middel van onderzoek en voert gebruikmakend van de (GIZ, Gezamenlijk inschatten van Zorgbehoeften), de regie over:

- Het opstellen van een multidisciplinaire gezinsrapportage samen met de cliënt/ het gezin en het informeel en professioneel netwerk;
- Het inzetten en afstemmen van de benodigde hulpverlening met externe hulpverleners;
- Het opzetten en monitoren van de ingezette zorg/hulpverlening, gebruikmakend van de afgesproken methodieken;
- Het erop toezien dat de cliënt de zorg ontvangt die voor de cliënt is beschikt;
- Het behalen en borgen van de doelen in samenspraak met de cliënt/het gezin zodanig dat de situatie voor de cliënt/het gezin hanteerbaar is;
- Het domein overstijgend coördineren, managen, monitoren en afstemmen van de diverse hulpverleningsvormen en het netwerk rondom de cliënt/het gezin;
- Het afschalen van de beschikte hulpverlening, daar waar mogelijk;
- Het gericht blijven op het versterken van de eigen kracht van het gezin, daar waar mogelijk.

3. Organisatorische positie

De jeugdprofessional toegang en regie werkt vanuit het team jeugdprofessionals en gekoppelde gedragsdeskundige-wetenschapper onder hiërarchische leiding van een operationeel directeur/operationeel manager.

4. Resultaatgebieden

Prediagnostiek uitvoeren

De jeugdprofessional toegang en regie:

- Inventariseert en analyseert de aanvraag en de situatie van het gezin door middel van onderzoek en huisbezoeken;
- Verzamelt relevante en gefiatteerde informatie van derden, waaronder de onderwijsinstelling waar de cliënt aan deelneemt en gebruikt diverse risico taxatie instrumenten om een risico inschatting te maken met betrekking tot veiligheid en ontwikkeling van de jeugdige(n) en het gezin;
- Stelt op basis van onderzoek en analyse samen met het gezin een gezinsrapportage met de te behalen doelen op;
- Consulteert de gedragsdeskundige-wetenschapper en het team per casus en stelt in samenspraak met deze de hulpverlening, veiligheid, doelen en tijdspad voor;
- Verwijst terug naar algemene voorzieningen, vrij beschikbare of preventieve zorg en beëindigt het contact en dossier indien passend;
- Verwijst door naar vormen van passende jeugdhulpverlening middels het aanvragen van een beschikking;
- Is gericht op het normaliseren van de problematiek, op het vergroten van eigen kracht van ouders en omgeving;
- Verricht administratieve taken ten behoeve van de wettelijke registratie en dossiervorming.

Resultaat: de prediagnostiek is uitgevoerd, zodanig dat op grond van de verzamelde gegevens door middel van onderzoek en analyse een gezinsrapportage en doelen opgesteld is. De beschikking is voorbereid en onderbouwd zodanig dat een besluit genomen kan worden voor in te zetten (gespecialiseerde) hulpverlening. De rapportage en de in te zetten beschikking is deskundig zodanig dat gewerkt wordt aan oorzaken van de problemen van de jeugdige(n)/het gezin en dat er volgens de doelstellingen van de gezinsrapportage kan worden gewerkt zodat het ertoe leidt dat de jeugdige veilig is en tot ontwikkeling komt en blijft.

Regie voeren

De jeugdprofessional toegang en regie:

- Voert regie op de gezinsrapportage en stelt indien nodig bij;
- Voert regie ten aanzien van inzet van de juiste hulpverlening;
- Monitort en rapporteert voortgang van de resultaten binnen de bestaande overlegvormen, gezinsgesprekken en de onderwijsinstelling waar de cliënt aan deelneemt;
- Signaleert knelpunten in het hulpverleningstraject en doet voorstellen tot oplossingen;
- Evalueert, samen met het gezin en de ingezette hulpverlening, de gezinsrapportage, behaalde of de te behalen doelen;
- Neemt deel aan externe en interne overlegvormen;

- Monitort samen met het team en de gedragsdeskundige-wetenschapper of de jeugdige(n) duurzaam op de veiligheidsnorm en ontwikkeling komt;
- Analyseert de bestaande situatie en beschikt opnieuw indien noodzakelijk conform criteria en de jeugdwet. Informeert de gezaghebbende ouder(s) en jeugdige(n) hierover;
- Registreert en administreert, bewaakt en houdt het dossier van de jeugdige(n) bij conform de daartoe gestelde eisen en bewaken van de naleving van de geldende termijnen.

Resultaat: de gezinsrapportage en de ingezette hulpverlening is dusdanig gerealiseerd dat de doelstelling is bereikt binnen de daarvoor vastgestelde eisen van veiligheid, kwaliteit, kwantiteit, doorlooptijd, financiële kaders en caseload. Door regie te voeren op de ingezette hulpverlening is er zodanig gewerkt dat de oorzaak/oorzaken van de problemen van de jeugdige(n)/ het gezin opgeheven of verminderd zijn zodat het ertoe heeft geleid dat de jeugdige veilig is en tot ontwikkeling komt en blijft.

Borgen en afsluiten

De jeugdprofessional toegang en regie:

- Evalueert de ingezette hulpverlening, de gezinsrapportage en de gestelde doelen;
- Stelt een afsluitrapportage op waarin de gemaakte afspraken worden beschreven en wat te doen bij een terugval in oud gedrag;
- Koppelt de resultaten terug aan betrokken derden;
- Bouwt de regie stapsgewijs af, draagt over indien noodzakelijk en sluit het dossier.

Resultaat: de gezinsrapportage is dusdanig gerealiseerd dat de doelstelling is bereikt binnen de daarvoor gestelde eisen van veiligheid, kwaliteit, kwantiteit, doorlooptijd, financiële kaders en caseload. De jeugdige(n) en diens gezin zijn veilig en komen toe aan ontwikkeling en kunnen zonder gespecialiseerde hulpverlening vanuit de jeugdwet verder.

5. Profiel van de functie

Kennis

- Afgeronde relevante opleiding HBO- niveau;
- SKJ-registratie;
- Kennis van LVB, pedagogiek, ontwikkelingspsychologie en psychiatrie;
- Kennis van complexe gezinssystemen;
- Kennis van en inzicht in het hulpaanbod, financiële kaders, hulpverleningsmethodieken en diagnostische instrumenten;
- Kennis van de sociale kaart en het gecontracteerde aanbod;
- Kennis van relevante wet en regelgeving;
- Kennis van en ervaring met GIZ-methodiek.

Competenties

1. Basishouding

De werkzaamheden worden uitgevoerd met respect voor individuele verschillen, cultuur, etniciteit en gezinsverband en de gestelde (financiële) kaders vanuit de gemeente. Werkt gezinsgericht, werkt samen, werkt modeltrouw.

2. Analytisch en onderzoekend

Analytisch en onderzoekend vermogen om de hulpvraag te kunnen vertalen naar een vervolgaanbod.

3. Probleemoplossend, initiërend en organiserend vermogen

De werkzaamheden worden uitgevoerd met een grote mate van zelfstandigheid en naar eigen inzicht aan de hand van de gestelde hoofdlijnen. Weinig voorkomende en complexe problemen moeten worden opgelost door een keuze te maken uit verschillende oplossingsmogelijkheden.

4. Sociale vaardigheden

Binnen de functie is er sprake van onderhouden van in en externe contacten. Uitstekende sociale en communicatieve vaardigheden zijn nodig om belangentegenstellingen te overbruggen, anderen te kunnen overtuigen, draagvlak te creëren voor beslissingen in conflictsituaties, en te kunnen omgaan met weerstanden, agressie en grensoverschrijdend gedrag. Daarnaast is het van belang om intercultureel en klantgericht te kunnen werken.

5. Uitdrukkingsvaardigheid

Beschikt over uitstekende mondelinge en schriftelijke uitdrukkingsvaardigheden. Deze zijn nodig om informatie op verschillende niveaus en op een voor anderen begrijpelijke wijze over te brengen.

6. Resultaatgerichtheid

Het actief zijn op het behalen van resultaten en doelstellingen en de bereidheid om in te grijpen bij tegenvallende resultaten. Neemt beslissingen en stelt prioriteiten met het oog op het voldoen aan resultaat afspraken. Grijpt tijdig in wanneer het bereiken van het resultaat in gevaar komt.

7. Integriteit

Handhaven van algemeen aanvaarde sociale en ethische normen in activiteiten die met de functie te maken hebben. Stimuleert anderen in de directe werkomgeving om persoonlijke verantwoordelijkheid voor het eigen handelen te nemen en eerlijk en respectvol om te gaan met vertrouwelijke informatie en de persoonlijk waarden en normen van anderen, mede door het vertonen van voorbeeldgedrag.

8. Oordeelsvorming

Op basis van beschikbare informatie juiste en realistische conclusies trekken. Helpt anderen door het evalueren van hun argumenten om op basis van een volledig en juist beeld van een kwestie tot verantwoorde conclusies en beslissingen te komen.

Functieomschrijving:	Gedragsdeskundige-wetenschapper
Organisatie:	Jeugd BV / Gemeente Lelystad
Versie:	Definitief

1. Algemene kenmerken

De gedragsdeskundige-wetenschapper functie kenmerkt zich door het geven van advies in het kader van inhoudelijk beleid en methodieken en het verrichten van (psycho)diagnostiek ten behoeve van een juiste beschikkingen of behandeling. Het vakinhoudelijk ondersteunen, adviseren en coachen van de jeugdprofessionals bij toegang en regie ten aanzien van beslissingen en de gezinsrapportage, zodanig dat zij adequaat in staat zijn gesteld om het gezin/ systeem te begeleiden en te verwijzen.

De werkzaamheden kenmerken zich door inhoudelijke verantwoordelijkheid vanuit zelfstandig en professioneel handelen. Het nemen van beslissingen en het opstellen van de gezinsrapportage gebeurt te allen tijde in overleg met betrokkenen, waarbij de gedragsdeskundige-wetenschapper vanuit zijn of haar expertise aanwezig is en adviserend en ondersteunend optreedt.

2. Doel van de functie

Gedragsdeskundige-wetenschappers in de toegang en regie leveren een actieve bijdrage aan het verbeteren van de vakinhoudelijke ontwikkeling van jeugdprofessionals en adviseren en coachen de jeugdprofessionals ten aanzien van besluiten en de gezinsrapportage, zodanig dat de jeugdprofessionals adequaat in staat zijn gesteld om het gezin te begeleiden en te verwijzen. In de benadering van ontwikkelings- en opvoedingsproblematiek hanteren gedragsdeskundige-wetenschappers een systematische en methodische aanpak, gebaseerd op wetenschappelijke evidentie en ingegeven door inzichten uit de ontwikkelingspsychologie en orthopedagogiek.

3. Organisatorische positie

De gedragsdeskundige-wetenschapper werkt vanuit het basisteam jeugdprofessionals en ontvangt hiërarchische leiding operationeel directeur/operationeel manager.

4. Resultaatgebieden

(Psycho)diagnostiek verrichten

De gedragsdeskundige-wetenschapper:

- Verricht (psycho)diagnostiek in het kader het opstellen van een passende aanvraag tot beschikkingen/ of in het kader van begeleiding en/of behandeling van het gezin door het verrichten van gedragsobservaties en het interpreteren van diagnostisch onderzoek;
- Registreert onderzoeksresultaten en draagt zorg voor de dossiervorming;
- Koppelt de onderzoeksresultaten, mondeling en/ of schriftelijk, terug aan de betrokken jeugdprofessional en in samenspraak met deze aan het gezin.

Resultaat: (psycho)diagnostiek wordt zodanig verricht dat een passende beschikking aangevraagd kan worden en dat het gezin op een verantwoorde manier begeleiding en/of behandeling kan worden aangeboden.

Ondersteuning en advies bieden

De gedragsdeskundige-wetenschapper:

- Levert vanuit het eigen expertisegebied een bijdrage aan het op- en bijstellen van de gezinsrapportage en/of adviseert en coacht op diens verzoek jeugdprofessionals met betrekking tot de gezinsrapportage en bij het nemen van beslissingen volgens de gestelde richtlijnen;
- Beoordeelt de noodzaak tot het verrichten van (specialistisch) onderzoek bij kinderen/ jongeren, interpreteert de uitkomsten van dit onderzoek en adviseert de jeugdprofessional naar aanleiding van de uitkomsten;
- Pleegt interventies bij risicovolle vastlopende gezinssituaties ten behoeve van de veiligheid;
- Adviseert (on)gevraagd jeugdprofessionals en coacht en begeleidt hen vanuit de eigen inhoudelijke expertise;
- Adviseert over het opstellen van het diagnostisch beeld en het bepalen van passende hulpverlening;
- Draagt zorg voor het evalueren van de effectiviteit van de geboden hulp;
- Ondersteunt de jeugdprofessional bij klachtafhandeling, bezwaarprocedures en bijbehorende administratieve afhandeling.

Resultaat: ondersteuning en advies worden geboden, zodanig dat alle bij de behandeling betrokken disciplines zijn geïnformeerd, geadviseerd en gecoacht en gezinnen/ systemen optimaal zijn begeleid en doorverwezen.

Beleid- en methodiekontwikkeling

De gedragsdeskundige-wetenschapper:

- Signaleert en analyseert voor de organisatie relevante trends en landelijke, wetenschappelijke ontwikkelingen binnen het eigen expertisegebied;
- Vertaalt deze ontwikkelingen en adviseert aan de operationeel directeur/operationeel manager over innovaties en doelstellingen ten behoeve van het inhoudelijk beleid, methodieken en het dienstenpakket van de toegang en regie;
- Bewaakt de consistentie, kwaliteit en voortgang van de uitvoering van het inhoudelijk beleid en de methodieken, signaleert en analyseert afwijkingen en knelpunten en coacht hiertoe de jeugdprofessionals.

Resultaat: beleid- en methodiekontwikkeling worden geïnitieerd, zodanig dat vanuit inhoudelijk perspectief middels het beleid en de methodieken is ingespeeld op ontwikkelingen en bijbehorende innovaties.

Deskundigheid bevorderen

De gedragsdeskundige-wetenschapper:

- Houdt de eigen expertise op peil door het volgen van ontwikkelingen op het expertisegebied;
- Fungeert als vraagbaak op inhoudelijk gebied voor de jeugdprofessionals binnen de organisatie en behandelt vakinhoudelijk complexe zaken;
- Neemt deel aan de jeugdbeschermingstafels (eventueel als onafhankelijk voorzitter) en relevante externe overleggen;
- Verzorgt voorlichting en kennisoverdracht door het bespreken van casuïstiek op het eigen expertisegebied;
- Geeft interne trainingen/ opleidingen over wetenschappelijke ontwikkelingen binnen het expertisegebied en signaleert knelpunten in de toepassing ervan;
- Participeert in relevante lokale, regionale en landelijke overleggen ten behoeve van de inhoudelijke ontwikkeling;
- Bouwt een voor de functie relevant in- en extern netwerk op en onderhoudt dit netwerk.

Resultaat: professionele ontwikkeling is gerealiseerd en gewaarborgd, zodanig dat relevante kennis voor de uitvoering van de werkzaamheden te allen tijde actueel is.

5. Profiel van de functie

Kennis

- Je hebt een afgeronde, relevante HBO+/ WO-opleiding richting klinische- of ontwikkelingspsychologie dan wel orthopedagogiek, of je bent een gekwalificeerde gedragswetenschapper die geregistreerd is in het BIG-register als gezondheidszorgpsycholoog of in het Kwaliteitsregister Jeugd als postmaster-orthopedagoog/postmaster-psycholoog;
- Je hebt ervaring in het geven van advies aan jeugdprofessionals;
- Kennis van (erkende) therapeutische (crisis)interventies en behandelmethoden;
- Kennis van gedragsproblemen en –stoornissen;
- Ervaring in het verrichten van psychodiagnostiek;
- Kennis van de sociale kaart en gecontracteerde aanbod;
- Kennis van relevante wet en regelgeving.

Competenties

1. Basishouding

De werkzaamheden worden uitgevoerd met respect voor individuele verschillen, cultuur, etniciteit en gezinsverband en de gestelde (financiële) kaders vanuit de gemeente. Werkt samen en werkt modeltrouw.

2. Probleemoplossend, initiërend, organiserend en coachend vermogen

De werkzaamheden worden uitgevoerd met een grote mate van zelfstandigheid en naar eigen inzicht aan de hand van de gestelde hoofdlijnen. Weinig voorkomende en complexe problemen moeten worden opgelost door een keuze te maken uit verschillende oplossingsmogelijkheden.

3. Sociale vaardigheden

Binnen de functie is er sprake van onderhouden van in- en externe contacten. Uitstekende sociale en communicatieve vaardigheden zijn nodig om een belangentegenstellingen te overbruggen, anderen te kunnen overtuigen, draagvlak te creëren voor beslissingen in conflictsituaties, en te kunnen omgaan met weerstanden, agressie en grensoverschrijdend gedrag. Daarnaast is het van belang om intercultureel en klantgericht te kunnen werken.

4. Uitdrukkingsvaardigheid

Beschikt over uitstekende mondelinge en schriftelijke uitdrukkingsvaardigheden. Deze zijn nodig om informatie op verschillende niveaus en op een voor anderen begrijpelijke wijze over te brengen.

5. Resultaatgerichtheid

Het actief zijn op het behalen van resultaten en doelstellingen en de bereidheid in te grijpen bij tegenvallende resultaten. Neemt beslissingen en stelt prioriteiten met het oog op het voldoen aan resultaat afspraken. Grijpt tijdig in wanneer het bereiken van het resultaat in gevaar komt.

6. Integriteit

Handhaven van algemeen aanvaarde sociale en ethische normen in activiteiten die met de functie te maken hebben. Stimuleert anderen in de directe werkomgeving om persoonlijke verantwoordelijkheid voor het eigen handelen te nemen en eerlijk en respectvol om te gaan met vertrouwelijke informatie en de persoonlijk waarden en normen van anderen, mede door het vertonen van voorbeeldgedrag.

7. Oordeelsvorming

Op basis van beschikbare informatie juiste en realistische conclusies trekken. Helpt anderen door het evalueren van hun argumenten om op basis van een volledig en juist beeld van een kwestie tot verantwoorde conclusies en beslissingen te komen.

Indeling

De functie is ingedeeld in de generieke functie van Gedragsdeskundige B (schaal 11) van de Cao Jeugdzorg (functieboek Bijlage 11A)

Functieomschrijving:	Administratief medewerker
Organisatie:	Jeugd BV / Gemeente Lelystad
Versie:	Definitief

1. Algemene kenmerken

De administratief medewerker van de toegang en regie biedt ondersteuning aan diverse onderdelen van de organisatie op administratief en secretarieel gebied. Als medewerker administratie ben jij de schakel tussen de jeugdprofessional(s) en de backoffice/het contractbeheer en leidinggevende(n). Tijdens het uitvoeren van de werkzaamheden ga je secuur te werk en houd je het tempo hoog. Je signaleert waar de knelpunten zitten in de werkprocessen en denkt actief mee over het verbeteren van deze processen. Ook weet je de juiste balans te vinden en houden tussen inhoudelijke kwaliteit en snelle en tijdige beantwoording van de vraag.

2. Doel van de functie

Het zorgdragen voor een adequate secretariële, administratieve, organisatorische en inhoudelijke ondersteuning van de jeugdprofessionals en leidinggevenden, zodanig dat deze optimaal en naar tevredenheid zijn ondersteund.

3. Organisatorische positie

De medewerker administratie is onderdeel van de staf en werkt onder hiërarchische leiding van een operationeel directeur/operationeel manager.

Resultaatgebieden

Inhoudelijke ondersteuning bieden

De administratief medewerker:

- Fungeert als intern aanspreekpunt voor jeugdprofessional(s) en leidinggevende(n) ten aanzien van werkinhoudelijke, organisatorische en relatiebeheerzaken;
- Verzorgt gebruikelijke secretariële werkzaamheden, waaronder telefoonbeheer, correspondentie, ontvangst gasten, receptie e.d.;
- Signaleert ontwikkelingen en knelpunten ten aanzien van werkinhoudelijke vraagstukken en vertaalt deze in voorstellen voor verbetering;
- Adviseert (on)gevraagd met betrekking tot secretariële en organisatorische aangelegenheden;
- Zet acties uit bij de ontwikkeling en uitvoering van specifieke activiteiten, bewaakt de voortgang en planning en onderhoudt de hiermee samenhangende contacten met in- en externe relaties;
- Signaleert afwijkingen/knelpunten in de operationele gang van zaken en werkprocessen, zorgt dat deze worden opgelost en doet indien nodig verbetervoorstellen;
- Verricht administratieve werkzaamheden rondom beschikkingen, productbestellingen, facturen e.d..

Resultaat: inhoudelijke ondersteuning wordt zodanig geboden dat de werknemers zo goed mogelijk hun werk kunnen doen.

Agenda beheren

De administratief medewerker:

- Houdt de agenda van de operationeel manager bij;
- Beoordeelt afspraken op een efficiënte en effectieve tijdsindeling;
- Maakt interne en externe afspraken;
- Attendeert op gemaakte afspraken/te ondernemen acties en op mogelijke problemen met werk/afstemming en planning.

Resultaat: agenda wordt zodanig beheerd dat is bijgedragen aan een gestructureerd verloop van de werkprocessen.

Correspondentie stukken afhandelen

De administratief medewerker:

- Screent en beoordeelt inkomende stukken op belang, prioriteit en aard van afhandeling;
- Brengt zaken onder de aandacht, handelt minder specifieke correspondentie/stukken zelfstandig af, archiveert deze en bewaakt de follow-up;
- Bereidt teksten voor, stelt conceptteksten op en controleert op onvolkomenheden, stijl-, taal- en spelfouten;
- Beheert (adres)bestanden.

Resultaat: correspondentie/stukken worden zodanig afgehandeld dat dit op een tijdige en correcte wijze is gerealiseerd.

Bijeenkomsten organiseren en notuleren

De administratief medewerker:

- Stelt (concept)agenda's op;
- Verzorgt overleg/vergaderfaciliteiten;
- Verzamelt gegevens ten behoeve van bijeenkomsten/vergaderingen en distribueert in overleg de benodigde stukken;
- Bereidt speciale stukken/presentaties voor;
- Notuleert overleggen;
- Bewaakt de voortgang van besluiten en afspraken en attendeert betrokkenen hier indien nodig op.

Resultaat: bijeenkomsten worden zodanig georganiseerd en genotuleerd dat vergaderingen en bijeenkomsten effectief en efficiënt verlopen en er sprake is van adequate verslaglegging hiervan.

Administratieve ondersteuning bieden

De administratief medewerker:

- Draagt zorg voor een efficiënte verwerking van het iJw- berichtenverkeer;

- Controleert de toewijzingen/ mutaties op uitval;
- Verwerkt stopzorg berichten in het regiesysteem;
- Haalt wijzigingen uit de Basisregistratie Personen (BRP) op, informeert jeugdprofessionals en zet een vervolgproces in gang;
- Draagt zorg voor het synchroon lopen van systemen (regiesysteem/Zorgportaal) door met enige regelmaat opschoonwerkzaamheden uit te voeren in beide systemen;
- Switcht makkelijk tussen verschillende werkzaamheden en systemen (regiesysteem/ Zorgportaal);
- Signaleert, controleert en bewaakt tijdigheid en juistheid van documenten en rapportages;
- Administreert en muteert gegevens;
- Draagt zorg voor de afhandeling van (financiële) documenten;
- Draagt zorg voor het aanleggen, actueel houden en opschonen van dossiers.

Resultaat: administratieve en overige ondersteuning worden zodanig geboden dat gegevens administratief zijn vastgelegd en gecommuniceerd en documenten en informatie beschikbaar zijn voor gebruikers.

4. Profiel van de functie

Kennis

- Aantoonbaar Mbo+ werk- en denkniveau;
- Kennis van administratieve processen en inzicht in de verbetering hiervan;
- Kennis van de toepassing van relevante applicaties en automatiseringspakketten;
- Kennis van en inzicht in administratieve processen en inrichting van de afdeling;
- Je beschikt over uitstekende gespreksvaardigheden;
- Je beschikt bij voorkeur over kennis van de sociale kaart Sociaal domein;
- Je beschikt over vaardigheden in het gebruik van verschillende geautomatiseerde systemen waaronder MS office;
- Je hebt ervaring met het iJw- berichtenverkeer, Vecozo/ Zorgportaal;
- Je hebt kennis van en affiniteit met de toegang en regie functie voor de Jeugdzorg.

Competenties

1. Basishouding

De werkzaamheden worden uitgevoerd met respect voor individuele verschillen, cultuur, etniciteit en gezinsverband. Werkt gezinsgericht, werkt samen, werkt modeltrouw.

2. Stressbestendig, flexibel, probleem oplossend, initiërend en organiserend vermogen

De werkzaamheden worden uitgevoerd met een grote mate van zelfstandigheid en naar eigen inzicht aan de hand van de gestelde hoofdlijnen. Weinig voorkomende en complexe problemen moeten worden opgelost door een keuze te maken uit verschillende oplossingsmogelijkheden. Je presteert effectief onder werk- en

tijdsdruk; je laat je niet van je stuk brengen. Je kunt je goed aanpassen wanneer de situatie wijzigt en je staat open voor nieuwe ideeën, werkwijze en verandering.

3. Uitdrukkingsvaardigheid

Beschikt over uitstekende mondelinge en schriftelijke uitdrukkingsvaardigheden. Deze zijn nodig om informatie op verschillende niveaus en op een voor anderen begrijpelijke wijze over te brengen.

4. Integriteit

Handhaven van algemeen aanvaarde sociale en ethische normen in activiteiten die met de functie te maken. Stimuleert anderen in de directe werkomgeving om persoonlijke verantwoordelijkheid voor het eigen handelen te nemen en eerlijk en respectvol om te gaan met vertrouwelijke informatie en de persoonlijk waarden en normen van anderen, mede door het vertonen van voorbeeldgedrag.

Functieomschrijving:	HR-medewerker
Organisatie:	Jeugd BV / Gemeente Lelystad
Versie:	Definitief

1. Algemene kenmerken

De HR-medewerker van de Jeugd BV adviseert over en biedt ondersteuning aan de operationeel manager op het gebied van personeelszaken. De HR-medewerker is daarnaast de schakel tussen het personeel. De HR-medewerker ontwikkelt, adviseert over en implementeert (beleids)plannen op het gebied van personeelszaken. De functionaris signaleert waar de knelpunten zitten in de werkprocessen en denkt actief mee over het verbeteren van deze processen. Ook weet de HR-medewerker de juiste balans te vinden en houden tussen inhoudelijke kwaliteit en snelle en tijdige beantwoording van de
vraag.

2. Doel van de functie

Het zorgdragen voor uitvoering van het personeelsbeleid en ondersteuning van de operationeel directeur/operationeel manager en de medewerkers van de BV. Hierbij zorgt de HR-medewerker ervoor dat de medewerkers worden gefaciliteerd om de werkzaamheden goed tot uitvoer te kunnen brengen. Denk hierbij onder andere aan: planning, scholing en in-, door- en uitstroom.

3. Organisatorische positie

De HR-medewerker werkt onder hiërarchische leiding van de operationeel directeur/operationeel manager.

4. Resultaatgebieden

Inhoudelijke ondersteuning bieden

De HR-medewerker:

- Fungeert als intern aanspreekpunt voor de medewerkers van de BV ten aanzien van personele aangelegenheden;
- Signaleert ontwikkelingen en knelpunten ten aanzien van personele vraagstukken en vertaalt deze in voorstellen voor verbetering;
- Adviseert (on)gevraagd met betrekking tot HR en organisatorische aangelegenheden;
- Zet acties uit bij de ontwikkeling en uitvoering van specifieke activiteiten, bewaakt de voortgang en planning en onderhoudt de hiermee samenhangende contacten met in- en externe relaties;
- Signaleert afwijkingen/knelpunten in de personeelszaken, zorgt dat deze worden opgelost en doet indien nodig verbetervoorstellen.

Resultaat: ondersteuning wordt zodanig geboden dat de medewerkers tijdig, correct en compleet zijn geïnformeerd en geadviseerd en de organisatie correct is vertegenwoordigd.

Personeelsbeleid voorbereiden en ontwikkelen

De HR-medewerker:

- Signaleert en analyseert landelijke, regionale en lokale ontwikkelingen, trends en behoeften, welke van invloed zijn op de organisatie of op personeelsgebied;
- Verricht onderzoek en vertaalt ontwikkelingen, wensen en behoeften naar concrete acties, adviezen, innovaties en een (meerjarig)beleid;
- Adviseert de operationeel directeur/operationeel manager omtrent het te voeren personeelsbeleid.

Personeelszaken

De HR-medewerker:

- Regelt alle werkzaamheden t.b.v. (het aansturen van) de externe loonadministratie;
- Maakt rapportages in/uit het personeelsbestand;
- Verzorgt alle correspondentie op het gebied van personeelszaken;
- Houdt functioneringsgesprekken binnen de organisatie met iedere medewerker;
- Verzorgt het proces van werving en selectie;
- Ondersteunt ontwikkel- en doorstroommogelijkheden van medewerkers;
- Regelt het verzuimmanagement/Wet verbetering poortwachter;
- Verzorgt de verlofadministratie;
- Beheert de personeelsdossiers;
- Maakt planning m.b.t. personeel.

Advies en informatie verstrekken

De HR-medewerker:

- Signaleert, analyseert en interpreteert ontwikkelingen binnen het brede personeelsbeleidsterrein(en) en adviseert op strategisch en tactisch niveau over consequenties.
- Voert overleg en adviseert, gevraagd en ongevraagd de operationeel directeur/operationeel manager;
- Verstrekt advies en antwoorden op (complexe) vraagstukken omtrent het personeelsbeleid;
- Stelt rapportages op en/of levert informatie en kerngegevens aan voor (management)rapportages.

In- en externe contacten onderhouden

De HR-Medewerker:

- Vertegenwoordigt de organisatie bij in- en externe contacten;
- Neemt deel aan landelijke werkgroepen ten behoeve van de (door)ontwikkeling van de jeugdzorg c.q. de dienstverlening van de organisatie.

5. Profiel van de functie

Kennis

- Aantoonbaar HBO werk- en denkniveau;

- Kennis van administratieve processen en inzicht in de verbetering hiervan;
- Draagt zorg voor de uiteenlopende taken die voortkomen uit de HRM processen;
- Kennis van wet- en regelgeving op het gebied van personeelszaken en de arbeidsvoorwaarden van de BV;
- Kennis van trends en ontwikkelingen op het gebeid van personeelszaken;
- Kennis van en ervaring met personeelszaken;
- Kennis van de toepassing van relevante applicaties en automatiseringspakketten;
- Kennis van en inzicht in administratieve processen en inrichting van de BV;
- Beschikt over uitstekende schriftelijke- en mondelinge uitdrukkingsvaardigheden;
- Kennis van en affiniteit met de toegang en regiefunctie voor de Jeugdzorg.

Competenties

1. Basishouding

De werkzaamheden worden uitgevoerd met respect voor individuele verschillen, cultuur, etniciteit en gezinsverband. Werkt gezinsgericht, werkt samen, werkt modeltrouw.

2. Stressbestendig, flexibel, probleem oplossend, initiërend en organiserend vermogen

De werkzaamheden worden uitgevoerd met een grote mate van zelfstandigheid en naar eigen inzicht aan de hand van de gestelde hoofdlijnen. Weinig voorkomende en complexe problemen moeten worden opgelost door een keuze te maken uit verschillende oplossingsmogelijkheden. Je presteert effectief onder werk- en tijdsdruk; je laat je niet van je stuk brengen. Je kunt je goed aanpassen wanneer de situatie wijzigt en je staat open voor nieuwe ideeën, werkwijze en verandering.

3. Uitdrukkingsvaardigheid

Beschikt over uitstekende mondelinge en schriftelijke uitdrukkingsvaardigheden. Deze zijn nodig om informatie op verschillende niveaus en op een voor anderen begrijpelijke wijze over te brengen.

4. Integriteit

Handhaven van algemeen aanvaarde sociale en ethische normen in activiteiten die met de functie te maken. Stimuleert anderen in de directe werkomgeving om persoonlijke verantwoordelijkheid voor het eigen handelen te nemen en eerlijk en respectvol om te gaan met vertrouwelijke informatie en de persoonlijk waarden en normen van anderen, mede door het vertonen van voorbeeldgedrag.

Functieomschrijving:	ICT-medewerker
Organisatie:	Jeugd BV / Gemeente Lelystad
Versie:	Definitief

1. Algemene kenmerken

De ICT-medewerker van de toegang en regie werkt binnen de kaders van het ICT beleid, richt zich op het beheer van de technische infrastructuur en/of applicaties en biedt 1e en 2e lijns gebruikersondersteuning. Je signaleert waar de knelpunten zitten in de processen en denkt actief mee over het verbeteren van deze processen. Ook weet je de juiste balans te vinden en houden tussen inhoudelijke kwaliteit en tijdige beantwoording van de vraag.

2. Doel van de functie

Het op klantgerichte wijze beheren van de technische infrastructuur en/of applicaties, op zodanige wijze dat de continuïteit van het gebruik van de toegewezen systemen, apparatuur en applicaties is gewaarborgd. Het faciliteren van de informatievoorziening, zodat informatie toegankelijk is voor medewerkers.

3. Organisatorische positie

De ICT-medewerker is onderdeel werkt onder hiërarchische leiding van een operationeel directeur/operationeel manager.

4. Resultaatgebieden

Inhoudelijke ondersteuning bieden

De ICT-medewerker:

- Fungeert als intern aanspreekpunt voor de medewerkers van de bv. ten aanzien van ICT vraagstukken;
- Lost (1e en 2e lijns) complexe incidenten, verzoeken en vragen op van gebruikers.
- Analyseert achterliggende oorzaken van incidenten, adviseert over (planmatige) oplossingsrichtingen en implementeert oplossingen.
- Overlegt over en inventariseert gewenste wijzigingen in de technische infrastructuur en/of applicaties.

Resultaat: de problemen zijn conform procedures, afspraken en richtlijnen opgelost en de gebruikers zijn zodanig ondersteund dat deze op juiste wijze gebruik kunnen maken van de ICT voorzieningen.

Technische infrastructuur en/of applicaties beheren.

De ICT-medewerker:

- Richt in, wijzigt en beheert de technische infrastructuur en/of applicaties;
- Meet, test, analyseert en toetst de werking van de technische infrastructuur en/of applicaties;
- Inventariseert informatie- en functionaliteitsbehoefte van gebruikers van de technische infrastructuur en/of applicaties;
- Doet op basis van analyses en behoeften voorstellen voor aanpassingen van de bestaande en/of ontwikkeling/aanschaffing van nieuwe applicaties en/of technische infrastructuur;
- Coördineert de aanpassing of ontwikkeling van applicaties en/of technische infrastructuur; Onderhoudt daartoe contact met de externe ontwikkelaar met betrekking tot de budgettering, planning en uitvoering van de ontwikkeling/het onderhoud;
- Ontwikkelt controle en beveiligingsmaatregelen, voert deze uit en controleert de werking hiervan;
- Specificeert en kwantificeert capaciteiten met betrekking tot technische infrastructuur en/of applicaties en draagt zorg voor capaciteitsbeheersing en prestatiemetingen;
- Test nieuwe releases en wijzigingen naar aanleiding van bijgestelde eisen en voert deze uit;

- Installeert en implementeert (configureert) hardware en software;
- Onderhoudt functionele contacten met leveranciers omtrent technische infrastructuur en/of applicatiegebruik;
- Documenteert aanpassingen, wijzigingen en upgrades aan de technische infrastructuur en/of applicaties.

Resultaat: De technische infrastructuur en/of applicaties zijn zodanig beheerd dat deze voldoen aan de gestelde eisen met betrekking tot de dagelijkse beschikbaarheid, continuïteit en performance.

Informatievoorziening faciliteren

De ICT-medewerker:

- Stelt databases vast en specificeert hun onderlinge samenhang;
- Toetst de databases op volledigheid, duidelijkheid en consistentie;
- Beheert en onderhoudt de databases en borgt hierbij de ruwe data;
- Beheert en controleert de toegangsbeveiliging van de databases.

Dienstverlening optimaliseren

De ICT-medewerker:

- Neemt deel aan kwaliteitsverbeterings-/innovatieprojecten binnen de organisatie;
- Signaleert mogelijkheden tot verbetering in de dienstverlening en doet op basis hiervan voorstellen aan de operationeel directeur/operationeel manager;
- Implementeert verbeteringen na goedkeuring van de operationeel directeur/operationeel manager;
- Houdt kennis met betrekking tot relevante technische ontwikkelingen bij en past deze opgedane kennis toe.

5. Profiel van de functie

Kennis

- Aantoonbaar Hbo werk- en denkniveau;
- Kennis van informatieprocessen rondom ICT en inzicht in de verbetering hiervan;
- Kennis van de toepassing van relevante applicaties, automatiseringspakketten en standaardpakketten en kan deze implementeren;
- Beschikt bij voorkeur over kennis van de sociale kaart Sociaal domein;
- Ervaring met het iJw- berichtenverkeer, Vecozo/Zorgportaal en Stipter;
- Kennis van en ervaring moet softwareontwikkeling, methodes voor applicatieontwikkeling en informatievoorziening.

Competenties

1. Basishouding

De werkzaamheden worden uitgevoerd met respect voor individuele verschillen, cultuur, etniciteit en gezinsverband. Werkt gezinsgericht, werkt samen, werkt modeltrouw.

2. Stressbestendig, flexibel, probleem oplossend, initiërend en organiserend vermogen.

De werkzaamheden worden uitgevoerd met een grote mate van zelfstandigheid en naar eigen inzicht aan de hand van de gestelde hoofdlijnen. Weinig voorkomende en complexe problemen moeten worden opgelost door een keuze te maken uit verschillende oplossingsmogelijkheden. Je presteert effectief onder werk- en tijdsdruk; je laat je niet van je stuk brengen. Je kunt je goed aanpassen wanneer de situatie wijzigt en je staat open voor nieuwe ideeën, werkwijze en verandering.

3. Uitdrukkingsvaardigheid

Beschikt over uitstekende mondelinge en schriftelijke uitdrukkingsvaardigheden. Deze zijn nodig om informatie op verschillende niveaus en op een voor anderen begrijpelijke wijze over te brengen.

4. Integriteit

Handhaven van algemeen aanvaarde sociale en ethische normen. Stimuleert anderen in de directe werkomgeving om persoonlijke verantwoordelijkheid voor het eigen handelen te nemen en eerlijk en respectvol om te gaan met vertrouwelijke informatie en de persoonlijke waarden en normen van anderen, mede door het vertonen van voorbeeldgedrag.