

JENS

2e halfjaarrapportage 2020



Gemeenten:

- Heerlen
- Landgraaf
- Voerendaal



Inhoudsopgave

Inleiding	3
1. Communicatie	5
2. De coöperatie JENS	6
3. Transformatie zorg & ondersteuning	8
4. KPI's	23
5. Prestatiegegevens Ambulante Jeugdhulp	32
6. Risico's	38
7. Financiële gegevens.....	42
Bijlage 1: Kaart indeling gebieden.....	44
Bijlage 2: Formatie JENS	45
Bijlage 3: Overzicht zorgaanbieders	46

Inleiding

Hierbij bied ik u de tweede halfjaarrapportage JENS 2020 aan, die qua vorm sterk afwijkt van de eerste halfjaarrapportage. De belangrijkste wijziging is het samenbrengen van de informatie voor de gemeenten Heerlen, Landgraaf en Voerendaal in één bestand. Daarnaast is de rapportage compacter qua opzet. Een belangrijke drijfveer voor deze nieuwe opzet is het verlagen van de administratieve last voor de gemeenten en JENS, waardoor meer tijd en aandacht overblijft voor andere taken, zoals de transformatie van de zorg die JENS verleent.

Het tweede halfjaar van 2020 werd, net als het eerste halfjaar, getekend door de COVID-19 pandemie die aan het eind van de zomervakantie opnieuw in alle hevigheid oplaaide. Wij hebben de lijn die wij in maart hebben ingezet, vastgehouden: de jeugd in de gemeenten Heerlen, Landgraaf en Voerendaal heeft onverminderd zorg ontvangen, aangepast aan de door de pandemie beperkte mogelijkheden. De zorg werd op creatieve wijze nog meer op kind en gezin toegeschreven en zo flexibel mogelijk ingericht. Onze aanpak oogstte veel waardering, die ruimhartig met ons werd gedeeld.

Met genoegen kan ik dan ook stellen dat JENS op veel vlakken grote sprongen vooruit heeft gemaakt. De zorg voor de jeugdigen in de gemeenten Heerlen, Landgraaf en Voerendaal wordt steeds beter georganiseerd, veel vernieuwingen zijn gerealiseerd en komen hen direct of indirect ten goede.

De transformatie naar betere en efficiëntere zorg voor onze jeugd ging ondanks de pandemie gestaag door. Met genoegen zagen we dat enkele transformatieprojecten 'going concern' werden. Een generiek proces voor de borging van deze en vergelijkbare projecten werd in het laatste kwartaal van 2020 gestart en wordt naar verwachting in het eerste kwartaal van 2021 afgerond.

Als u dit leest, concludeert u misschien dat de transformatie bij JENS van een leien dakje liep. Niets is echter minder waar. De benodigde verandering van de mindset van medewerkers en omliggend veld bleek een intensieve en tijdrovende klus die voorlopig nog niet van ons netvlies mag verdwijnen. Bovendien werd eind 2020 helder dat het financiële aspect van JENS opnieuw aandacht behoeft. Een eerste gevolg hiervan was de stopzetting van de overgang van de Toegang van de gemeenten naar JENS; een overgang die een belangrijke pijler is voor de transformatie van JENS. Het financiële vraagstuk zal, zoals ook in 2020, in 2021 diepgaande aandacht krijgen.

Het proces van in-, door- en uitstroom van onze cliënten verliep steeds beter en met steeds minder uitzonderingen. Het is een verbetering waar ik trots op ben. Het proces werd nauwlettend gevolgd en in het derde en vierde kwartaal van 2020 opnieuw geaudit. En ook al werd het verbeterde verloop van deze processen bevestigd door de resultaten van de audits, uiteraard bleek er toch nog ruimte voor het formuleren van verbeterpunten. De auditcyclus zal in 2021 worden voortgezet.

Eind juli is er een plan opgeleverd om er voor te zorgen dat, op basis van een uitgebreide inventarisatie, de benodigde expertises in de gebieden uitgebreid

dan wel op de juiste plek beschikbaar is, zowel op gebiedsniveau als op totaal niveau. In 2021 zal de stand van zaken van deze wenselijke ontwikkeling elk kwartaal gemonitord worden.

Ook de kernteams, multidisciplinaire teams per buurt, vormen een reden tot tevredenheid: deze teams kregen in het derde kwartaal van 2020 steeds meer vorm en werden in het vierde kwartaal geborgd binnen JENS. De werking van de teams zal in 2021 regelmatig worden geëvalueerd door middel van interne audits.

Qua externe communicatie scoorde JENS, naast de waardering voor de COVID-berichtgeving, met de Meet-up, een digitale bijeenkomst, die eind november werd georganiseerd. Daarnaast werden medewerkers van JENS opgeroepen bij te dragen aan het verbeteren van de communicatie vanuit JENS door successen te delen, met name de successen vanuit het oogpunt van de jeugdigen en hun gezinnen. Ook heeft JENS landelijk de aandacht getrokken als goed voorbeeld in het actieplan 'Ontregel de zorg'.

Ten aanzien van de sturing van de organisatie werd een grote stap gezet door de afronding van de analyse van het ICT landschap in het derde kwartaal van 2020. Vervolgens werd gekozen voor het Elektronisch Cliënten Dossier (ECD) van Adapcare, een ECD dat onder meer de gewenste informatie omtrent de afgesproken KPI's kan opleveren. De implementatie werd in december 2020 gestart.

Bovendien werd de formalisering van de Planning & Control cyclus afgerond. In de loop van de tweede helft van 2020 werden alle rapportages uit de P&C cyclus geïmplementeerd. De focus werd vervolgens op het nadrukkelijker hanteren van de PDCA werkwijze gelegd; een continu proces dat succesvol in de organisatie werd ingebed.

Er blijft echter nog genoeg te doen! Verbeteren en transformeren zijn processen die continu aandacht behoeven. JENS leert dagelijks bij en pakt verbeterpunten actief op om ze in te zetten ten voordele van de kinderen en hun gezinnen. JENS is voornemens in 2021 op de ingeslagen weg voort te gaan, dat wat goed gaat te borgen en daar waar verbetering mogelijk is, alles in te zetten om die verbetering te realiseren en vast te houden.

Sven Balk, directeur JENS

1. Communicatie

Corona

Het jaar 2020 stond voor een belangrijk deel in het teken van de coronacrisis. Het was en is een onzekere tijd. Niet alleen voor cliënten, maar ook voor onze medewerkers en samenwerkingspartners.

Daarom hebben we veel tijd en energie gestoken in de communicatie rondom corona. Na iedere persconferentie hebben we relevante informatie verzameld en in nieuwsbrieven op maat verwerkt. Vaak konden we de nieuwsbrieven binnen 1 dag naar onze medewerkers, cliënten, leveranciers en samenwerkingspartners versturen.

De duidelijkheid en snelheid van de informatie heeft ertoe geleid dat een aantal samenwerkingspartners onze informatie overnamen voor hun eigen organisatie. Ook gaven gemeenten aan dat de samenwerking met JENS als partner voor jeugdhulp goed en prettig verlopen is.

JENS op de kaart

Ondanks corona zijn we er toch in geslaagd om JENS het afgelopen jaar duidelijker op de kaart te zetten. Helaas waren fysieke ontmoetingen niet mogelijk, maar via digitale Meet-ups voor zowel medewerkers als samenwerkingspartners konden enkele honderden deelnemers kennismaken met de transformatieprojecten van JENS. Daarnaast droegen ook de maandelijkse nieuwsbrief, onze aanwezigheid op social media en een aantal ervaringsverhalen bij aan het verstevigen van het beeld van JENS als organisatie die het 'samen anders doet'.

Ook de gesprekken die directie en bestuur van JENS met de verschillende raadsfracties in Heerlen, Landgraaf en Voerendaal hadden, leverden hier een bijdrage aan. Vragen konden tijdens deze vaak open gesprekken beantwoord worden en het concept van JENS verduidelijkt.

Vooruitblik

In 2021 zetten we verder in op het verstevigen van het beeld van JENS als transformatieve organisatie. Opnieuw zullen we Meet-ups organiseren, waarbij we een mix van online en fysieke ontmoetingen willen inzetten, uiteraard afhankelijk van de ontwikkeling van de coronacrisis. Daarnaast willen we flink investeren in de informatievoorziening voor ouders, jeugd en partners door onze website opnieuw in te richten.

2. De coöperatie JENS

2.1 ALV en leden

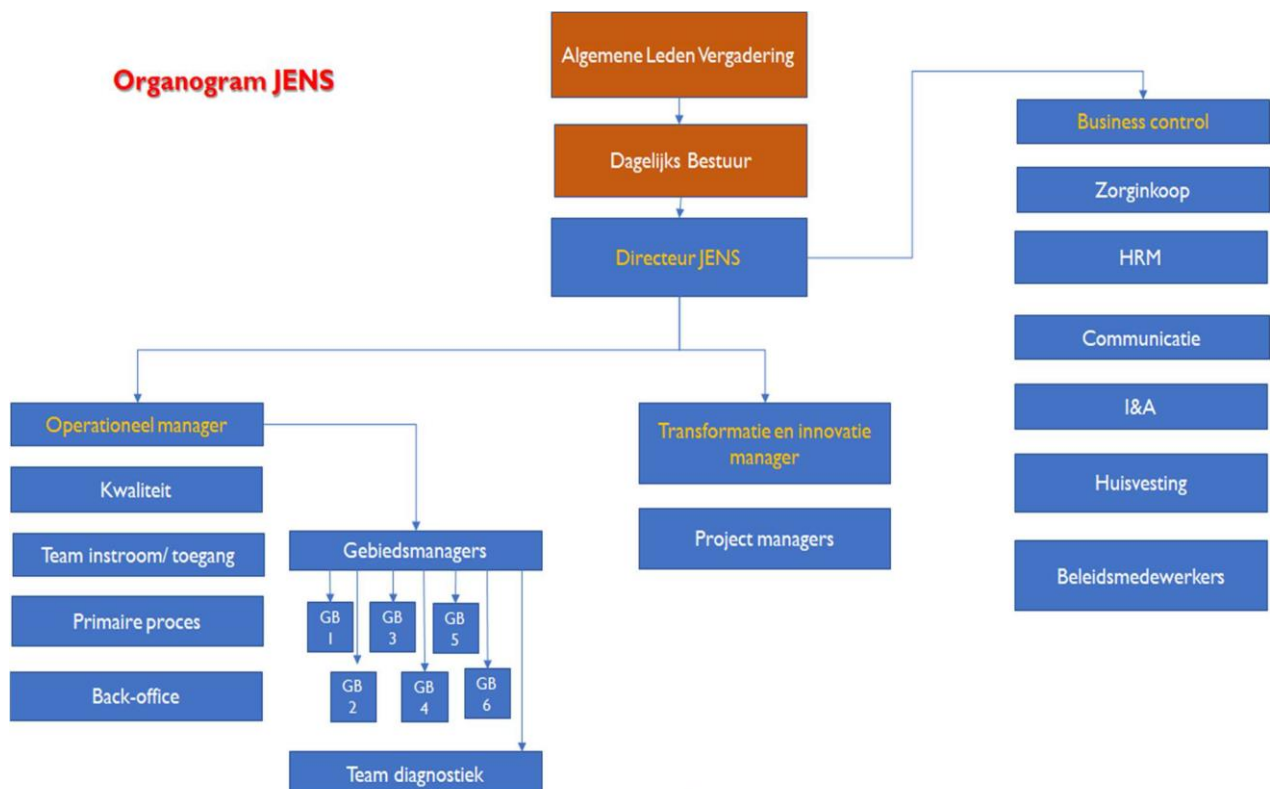
De volgende organisaties maken deel uit van de coöperatie JENS: Xonar, Mondriaan, Koraal Groep, Radar, Alcander, Welsun en Meander Groep. De bestuurders of afgevaardigden van de bestuurders van deze organisaties vormen samen de Algemene Ledenvergadering (ALV) en kiezen uit hun midden een Dagelijks Bestuur dat de directeur aanstuurt.

2.2 Taakverdeling en organogram

De taken binnen het managementteam zijn als volgt verdeeld:

- De directeur is eindverantwoordelijk, stuurt het MT aan en beheert de portefeuilles inkoop, HR, I&A, beleid, huisvesting en communicatie.
- De operationeel manager is verantwoordelijk voor het primaire en ondersteunende proces en stuurt 6 gebiedsmanagers, het instroomteam en de manager CA aan. De manager CA stuurt de backoffice van JENS aan maar maakt net als de gebiedsmanagers geen onderdeel uit van het MT.
- De transformatiemanager is verantwoordelijk voor de transformatieprojecten en stuurt de projectleiders aan.
- De businesscontroller is verantwoordelijk voor de bedrijfsvoering en de P&C-cyclus.

Het organogram van JENS ziet er als volgt uit:



2.3 Onderaannemers en leveranciers

Voor het realiseren van de hulp en ondersteuning aan jeugd in de gemeenten Heerlen, Landgraaf en Voerendaal maakt JENS, zoveel als mogelijk, gebruik van de expertise van de leden van de coöperatie. Om de gezamenlijke transformatieve opdracht vorm te kunnen geven, zijn, naast de leden, strategische onderaannemers gecontracteerd. Om een dekkend zorgaanbod te kunnen garanderen (zowel in de niche hulpvragen als om wachtlijsten te voorkomen) en om aan de eisen van de 4 % kleine aanbieders uit de Aanbestedingsleidraad te kunnen voldoen, zijn vervolgens nog leveranciers betrokken bij de opdracht. In uitzonderingsgevallen is het mogelijk om een incidenteel contract op cliëntniveau af te sluiten.

Hieronder nader toegelicht:

- **Strategische onderaannemers:** dit zijn preferente partners van JENS die, naast de leden, invulling geven aan de transformatieve opdracht van JENS.
- **Kleine aanbieders (4 % aanbieders):** dit zijn aanbieders die, op peildatum 1 januari minder dan 10 werknemers in dienst hebben. De ingezette zorgomvang dient 4% van de opdrachtsom te zijn; dit is een eis uit de Aanbestedingsleidraad.
- **Overige leveranciers:** dit zijn leveranciers die betrokken worden om een dekkend zorgaanbod te kunnen garanderen. Conform de transformatieve opdracht wordt doorlopend beoordeeld welke hulpvragen kunnen worden opgepakt in het gebied of in het voorliggend veld of kunnen worden ondergebracht bij leden.
- **Incidentele leveranciers:** In 2020 zijn 16 incidentele leveranciers betrokken.

Incidentele leveranciers zijn niet-gecontracteerde aanbieders, die incidenteel op cliëntniveau worden gecontracteerd.

Redenen om een aanbieder incidenteel te contracteren:

- De jeugdige was reeds in zorg bij deze aanbieder en overdracht naar een gecontracteerde leverancier is niet wenselijk omwille van veiligheidsrisico's of mogelijke terugval.
- Jeugdige heeft woonplaatsbeginsel Heerlen, Landgraaf of Voerendaal, maar woont buiten de regio waar andere zorgaanbieders actief zijn.
- Niche hulpvragen (erg specifieke zorg die niet gecontracteerd is).
- Op specifieke vraag van de rechter, BJZ.

Een overzicht van alle onderaannemers en leveranciers is opgenomen in bijlage 3.

3. Transformatie zorg & ondersteuning

De belangrijkste opgave van JENS is het bieden van passende basishulp aan jeugdigen en gezinnen in een getransformeerde vorm.

Met de transformatie wil JENS bereiken dat risico's, problemen en achterstanden in een zo vroeg mogelijk stadium opgespoord en aangepakt worden, met als uitgangspunt normaliseren in plaats van problematiseren. Daarom wordt hulp en ondersteuning bij voorkeur in de directe omgeving van de jeugdige geboden en zo licht- en zo kortdurend als mogelijk is.

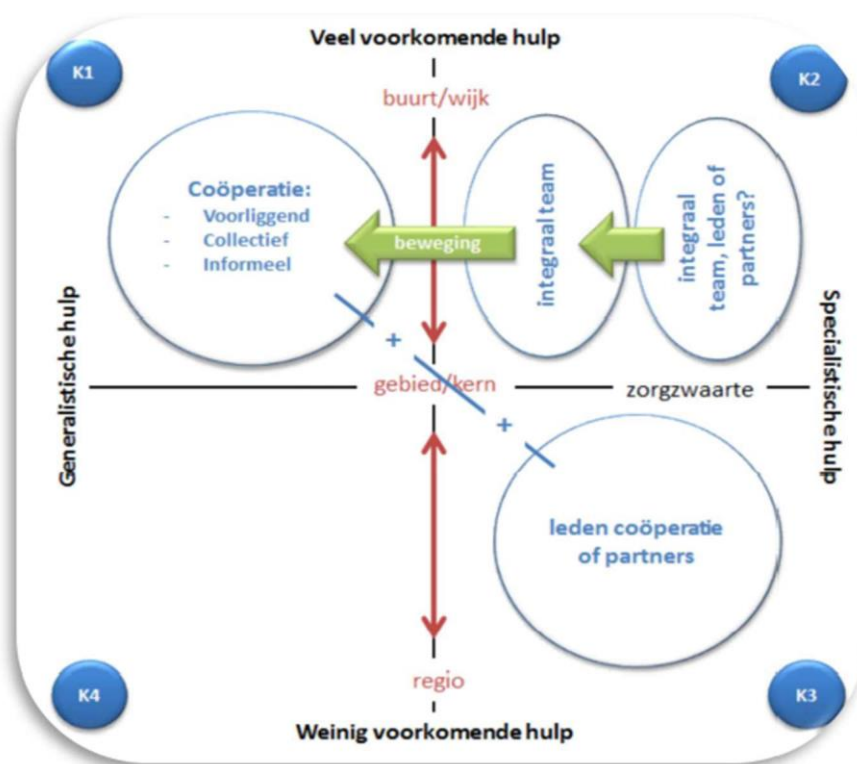
Als er intensievere en/of zwaardere hulp noodzakelijk is, dan wordt deze zo lang als nodig is verleend, waarbij de veiligheid van jeugdigen voorop staat.

De wijze waarop JENS de transformatie vorm heeft gegeven wordt in het navolgende toegelicht.

3.1 Organisatie van zorg en ondersteuning

Van specialistisch en op afstand naar generalistisch en in de buurt

Van oudsher vindt ondersteuning vooral plaats vanuit stedelijke of regionale locaties van de verschillende organisaties. JENS biedt hulp white label (alle expertise en aansturing gebundeld in één organisatie) aan en waar mogelijk in de directe leefomgeving van jeugdigen. Zo hebben we veel voorkomende specialistische hulp ondergebracht in de gebiedsteams in K2. In onderstaande figuur wordt deze verschuiving weer gegeven.



Kwadrant 1: Voorliggend veld

Dit zijn algemene en/of veel voorkomende activiteiten die in de buurt/wijk plaatsvinden en waar iedereen vrij gebruik van kan maken. De activiteiten zijn gericht op het normale opvoeden, opgroeien en ondersteunen door preventie, vroegsignalering en de aanpak van veel voorkomende problematiek.

Daartoe heeft JENS bestaande ondersteuningsvormen versterkt of nieuwe vormen gerealiseerd, zoals trainingen en cursussen voor jeugdigen en ouders, ervaringsgroepen, jeugd- en jongerenclubs en coaches die verenigingen ondersteunen als er jeugdigen zijn die extra aandacht nodig hebben.

In het voorliggend veld zijn eind 2020 werkzaam:

Heerlen

9,8 fte jeugd- en jongerenwerkers

Zij werken samen met 13,1 fte jeugdconsulenten van Heerlen STAND-BY!

Landgraaf

3,3 fte

Voerendaal

1,8 fte maatsch werk

Percentage kosten van de ondersteuning in K1 t.o.v. totale bedrag K1,K2,K3

Heerlen

6,8%

Landgraaf

3,6 %

Voerendaal

10,9%

Jeugd- en jongerenwerkers van JENS gaan in de drie gemeenten buurten af waar geen jongerenaccommodatie is. Met de bus brengt JENS een mobiele jongerenaccommodatie aan de voordeur. Een ontmoetingsplek voor kinderen, jongeren en ouders.



Kwadrant 2: Gebiedsteams

Sinds 2019 werken we vanuit een volledig nieuwe vorm van ondersteuning genaamd de gebiedsteams. In deze teams werken professionals van verschillende organisaties met specifieke expertises (GGZ, LVB en jeugd opvoedhulp) samen in één integraal team. De medewerkers in dit team werken intensief samen met hun collega's in kwadrant 1 en met de scholen en kindvoorzieningen in het betreffende gebied. Het voordeel is dat professionals elkaar goed kennen en elkaar goed weten te vinden en er sprake is van een interdisciplinaire benadering. Kinderen, jongeren en gezinnen krijgen daardoor de ondersteuning die echt bij hen past, in hun eigen omgeving, door en met mensen in de buurt, die belangrijk zijn voor jongeren. Voor jeugdigen en ouders is het voordeel dat de ondersteuning veelal thuis plaats vindt of in een vertrouwde omgeving zoals bijvoorbeeld een school. Door de zorgtrajecten binnen de school op te pakken, wordt voorkomen dat de jeugdige aangewezen is op zorg bij een specialistische aanbieder. Zorg die veelal niet binnen zijn eigen omgeving wordt geboden en daardoor voor de jeugdige en het gezin extra belastend en beladen kan zijn.

In 2019 is ongeveer 20% van de specialistische ondersteuning van kwadrant 3 naar 2 overgeheveld. In 2020 zijn we hiermee verder doorgegaan en ligt het percentage op 43%. Daarmee is een belangrijke bijdrage geleverd aan de

transformatie, omdat we er steeds beter in slagen om de aanvankelijk specialis-
tische zorg te transformeren tot zorg, die geleverd kan worden in de ge-
biedsteams in directe nabijheid van kind en gezin. Het streven is om nog meer
zorg binnen kwadrant 2 te laten plaatsvinden zodat steeds meer jeugdigen en
hun gezin echt passende zorg krijgen binnen hun eigen omgeving. Dat vraagt
steeds de alertheid om bij elke zorgvraag na te gaan wat is hier echt n en wat is
nodig om de hulp binnen het gebied vorm te kunnen geven.

<i>In de gebiedsteams in zijn eind 2020 werkzaam:</i>			
	Heerlen	Landgraaf	Voerendaal
Jeugdhulpverleners en gezinswerkers en gedragswetenschappers.	101,8 fte	30,8 fte	6,2 fte
Totaal: 138,8 fte:			
• 127, fte jeugdhulpverleners			
• 11,7 fte gedragswetenschappers			
<i>Percentage kosten van de ondersteuning in K2 t.o.v. het totale bedrag aan ondersteuning in K1, K2 en K3</i>			
	Heerlen	Landgraaf	Voerendaal
	39,8%	39,7%	38,7%

Verhaal uit de praktijk

Onderstaand interview (oktober 2020) geeft een ervaring van ouders en een
jongere weer over ambulante hulpverlening, in samenwerking met school, vanuit
het gebiedsteam.

"Op Moederdag kreeg ik mijn zoon terug."

"Op Moederdag, 10 mei, kwam mijn zoon weer thuis. Ik vergeet het nooit meer. Ik had het niet meer. Ik ben door mijn knieën gegaan en klaar." Aan woord is Elly^[1], moeder van puberzoon Hirving, die na twee jaar weer bij haar en haar man Michael thuis woont. Toen we haar belden of ze mee wilde werken, zei ze direct ja. Na een hartelijke ontvangst met een grote mok koffie bij hen thuis, vertellen zij en haar man Michael hun verhaal.

Hirving woonde twee jaar in een pleeggezin omdat het thuis niet meer ging. Hij gebruikte fysiek geweld tegen zijn moeder en zijn ouders wisten zich geen raad meer. Ook de school kon hem niet bieden wat hij nodig had. Michael vertelt: "Wij werden niet geloofd. We werden niet gehoord, niet serieus genomen. Op school zeiden ze dat we Hirving maar harder moesten aanpakken."

Na een verhuizing van het gezin kwam Hirving op een nieuwe school terecht, waar de leerkrachten het probleem wél zagen. "Die zagen het ook, Hirving hoort niet op een reguliere basisschool, hij moet naar het speciaal onderwijs. En van daaruit is het balletje gaan rollen en kregen we hulp" vertelt Michael verder.

Geen vertrouwen

Openhartig doen zowel Elly als Michael uit de doeken hoe dat in het begin ging. "Weer de zoveelste persoon die zich met ons gaat bemoeien. Weer de zoveelste die denkt alles te weten. Zo was het in het begin voor ons." Michael vult haar aan: "Elly had geen vertrouwen, in geen enkele hulpverlener omdat ze al zo vaak tegen een muur is opgelopen. Na een tijdje zag ze ook wel dat JENS de beste bedoelingen voor ons had met het hele gezin." Elly bevestigt

dit: "Deze twee (hulpverleners) hebben het echt goed voor met ons."

Nieuwe gezichten

Michael en Elly hebben ook de start van JENS in 2019 meegemaakt. Voor hen betekende dat ze regelmatig een nieuwe medewerker over de vloer kregen, bij wie ze hun verhaal opnieuw moesten vertellen. Elly noemt zo een stuk of vier, vijf namen. Michael: "We hebben er meer gehad. Maar uiteindelijk hebben ze ons allemaal wel geholpen op de een of andere manier. Er zijn een hele hoop wisselingen geweest, tot we onze huidige hulpverleners kregen."

Hulp voor het hele gezin

Het kind en het gezin staan centraal bij JENS. Volgens Elly veranderde de situatie vanaf het moment dat JENS bij hen over de vloer kwam: "Ik werd meer in mijn kracht gezet. Bij JENS hebben we hele goede medewerkers getroffen die eigenlijk het hele gezin zo'n beetje omhoog hebben getild en die ons meer pedagogische handvatten hebben gegeven dan anderen. Ze hebben samen met ons geknokt en inmiddels heb ik mijn zoon terug."

Glimlach op het gezicht

Nadat zijn moeder hem geroepen heeft, komt Hirving van zijn kamer en stapt verlegen de woonkamer binnen. Ik vraag hem hoe hij het vindt op zijn nieuwe school en hij antwoordt kort en staccato: "Fijn." Wat er dan precies fijn is? "Niet telkens andere leraren, steeds hetzelfde lokaal." Zijn moeder vult aan: "En je hebt structuur en duidelijkheid hè?"

Hirving heeft weinig uitdrukking op zijn gezicht tot ik hem vraag hoe ik hem moet noemen in het verhaal omdat we zijn echte naam niet gebruiken. Hij antwoordt: "Geen idee." Als ik hem vraag hoe zijn favoriete voetballer heet begint hij te glimlachen en zegt: "Hirving Lozano". Dat wordt dus zijn naam in het verhaal.

Samenwerking met school

Als Hirving weer naar boven vertrokken is, praat ik verder met Elly en Michael over de samenwerking tussen JENS en de school. "Eindelijk de samenwerking die ik jarenlang voor ogen had voor mijn kind. Dat komt nu pas uit. Het gaat zelfs zo goed met mijn zoon en hij is zo tevreden is over de school waar hij nu zit, dat hij dat ook wenst voor zijn zusje" vertelt Elly.

Michael vult haar aan en vertelt hoe de samenwerking met de school en de hulpverlening thuis elkaar versterken: "Hirving zei letterlijk: "Als ik iets eerder op deze school was gekomen, was mijn gedrag misschien niet zo erg geweest." Vandaag was de mentor van Hirving hier thuis, samen met onze hulpverlener van JENS om te praten over de thuissituatie en hoe het op school gaat. Ik stond er écht van te kijken dat de mentor ingreep op een akkefietje wat gisteren thuis was gebeurd. De mentor zei tegen hem: We hebben toch een regel in de klas? Daar moet je je thuis ook aan houden!"

Hulp als het nodig is

Michael en Elly krijgen inmiddels minder hulp dan in het begin. Met kleuren geven ze zelf aan hoe de situatie er op dat moment voor staat. Als Elly vertelt hoe dat werkt, spreekt ze daar met trots over: "Groen is: alles loopt. Oranje is: het is handelbaar, maar ik heb handvaten nodig. Het is tot nu toe in al die tijd maar twee keer rood geweest. Maar ook toen was telefonisch contact voldoende. Ze is nog nooit hier moeten komen en moeten inspringen. Nog nooit."

De hulpverlener is wel altijd bereikbaar: "We hoeven haar maar een berichtje te sturen als er wat is. Ik roep haar eigenlijk pas wanneer ik haar nodig heb. Ze is ook wel eens gekomen dat ze zei: wat doe ik hier? En toen is ze weer gegaan."

JENS in meer gemeenten

Als we het gesprek afronden, wil Elly toch nog wat kwijt: "Ik vind wel dat het gebied van JENS vergroot moet worden. Mijn dochter, die ook hulp nodig heeft, woont nu bij haar vader in een andere gemeente. Daar kan ze geen hulp meer krijgen van de medewerkers van JENS. Het zou fijn zijn als ze daar

door dezelfde mensen geholpen zou worden als Hirving. Daar hebben we vertrouwen in." Waarop Michael het gesprek afsluit met de vraag: "Kunnen we JENS niet promoten bij andere gemeenten? We hebben er echt iets aan wat JENS doet."

[1] De namen in het verhaal zijn fictieve namen i.v.m. de privacy van het gezin.

Kwadrant 3: Specialismen en behandeling

Specialistische ondersteuning en behandeling die niet, of op onderdelen niet, op buurt/wijk- of gebiedsniveau georganiseerd kan worden, wordt op stedelijk of regionaal niveau door de afzonderlijke leden, onderaannemers of leveranciers van JENS geleverd.

Specialistische professionals zijn vanuit kwadrant 3 toegevoegd aan de gebiedsteams, waardoor deze in staat zijn om in een vroeg stadium te signaleren of specialistische behandeling noodzakelijk is en er effectieve doorverwijzing naar kwadrant 3 plaats kan vinden voor alle hulp of onderdelen van de hulp.

We kunnen geen cijfers verstrekken voor het aantal medewerkers in kwadrant 3,) Dat heeft ermee te maken dat JENS in de K3 geen afspraken maakt met de aanbieders in dit kwadrant over de omvang van formatie die ingezet wordt voor JENS. De aanbieders zetten hun personeel flexibel in voor vaak meerdere gemeenten

Toegang tot de dienstverlening

Hulpvragen komen binnen via de Toegangsteams van de gemeenten of via verwijzers als (huis)artsen, gecertificeerde instellingen, Sociale Buurteams, CJG, scholen (knooppunten) of zorgaanbieders (verlengingen of opschalingen). Al deze vragen worden verwerkt door het kernteam van JENS. Dit multidisciplinaire team bekijkt of de vraag en de bijgevoegde informatie helder is en bekijkt vervolgens welke ondersteuning een jeugdige of het gezin nodig heeft. Er wordt een maatwerktraject opgesteld, waarbij samenspraak met jeugdige en gezin meer aandacht vraagt, waarbij vooral gebruik gemaakt wordt van de ondersteuning die binnen kwadrant 1 en/of 2 geboden kan worden.

Indien ondersteuning vanuit kwadrant 3 noodzakelijk is dan vindt dat veelal plaats in combinatie met activiteiten in kwadrant 1 en/ of 2.

Zorg tijdens de corona pandemie

Tijdens de eerste Lockdown in februari/maart zijn we binnen JENS gestart met het triageren van de jeugdigen en gezinnen om duidelijk in kaart te brengen welke zorg fysiek moest doorgaan en welke zorg anders en op afstand kon worden vormgegeven. Deze andere manier van kijken naar de zorgvragen heeft JENS meerdere nieuwe inzichten gegeven.

We zagen dat een groot aantal gezinnen in hun eigen kracht kwamen te staan en dat ze het veel zaken goed zelf konden oplossen met een begeleider op afstand.

We hadden buiten, al wandelend, zeer mooie en waardevolle gesprekken met de jeugdigen en of de ouders. We zagen hierin meer openheid dan bij de gesprekken aan de keukentafel. De gezinnen en medewerkers zochten samen creatief naar oplossingen die passend waren op maat per zorgvraag.

Het jeugd en jongerenwerk heeft middels de social media goed contact met de jeugdigen kunnen houden. Vanuit een continu digitale bereikbaarheid zijn heel veel vragen laagdrempelig opgepakt (zie het als een hulplijn voor al je vragen).

Samen met onderwijs en de gemeenten hebben we de handen in elkaar geslagen door in eerste instantie noodopvang te regelen en vervolgens noodgroepen in te richten.. Vanuit een open samenwerken is dit als zeer waardevol ervaren.

Na de eerste lockdown zijn we niet gestopt met de triage. Dat maakte het mogelijk om tijdens de tweede lockdown zaken weer snel op een alternatieve wijze op te kunnen pakken, waardoor jeugdigen en gezinnen weer snel van passende zorg voorzien werden.

JENS wil vooral leren van de zorg die ze hebben verleend. Zorg die we noodgedwongen anders vorm hebben moeten geven, maar wel een verrassend positief resultaat laat zien. Om die reden heeft JENS een werkgroep geformeerd waarin ervaringen en leer- en verbetermomenten, vanuit de pandemie verkregen, gedeeld worden.

JENS maakt zich wel zorgen wat betreft de effecten van de pandemie en de lockdown voor de jeugdigen zullen zijn op zowel korte als lange termijn. We zien dat sommige zorgtrajecten bij k3 aanbieders langer duren. Enerzijds omdat de zorg vertraging heeft opgelopen en anderzijds omdat er klachten bij zijn gekomen vanwege de pandemie, waardoor jeugdigen langer in een specialistische voorziening verblijven of omdat de zorg opgeschaald moet worden vanwege de impact van de pandemie. Daarnaast zien we door Corona een stagnatie in de in-door- en uitstroom van de Plusvarianten.

Samen met de GGZ aanbieders proberen we dit zo goed als mogelijk te monitoren

3.2 Transformatieprojecten in K1 en K2

JENS werkt in kwadrant 1 en 2 samen met voorschoolse voorzieningen, het primair onderwijs, het VO en ook het MBO om onderwijs, ambulante jeugdhulp en naschoolse activiteiten te integreren in de buurt of het gebied. Door de samenwerking ontstaat er een goede infrastructuur waardoor problemen snel ontdekt en aangepakt kunnen worden. Bovendien liggen alle voorzieningen voor jeugd bij voorkeur op loop- of fietsafstand, waardoor kinderen en jeugdigen samen kunnen leren, spelen en opgroeien, ook als ze ondersteuning of hulp nodig hebben.

JENS werkt met een projectstructuur waarmee zorginnovaties aangejaagd en getest kunnen worden. De methode van strategisch portfolio-management wordt gebruikt om te sturen op resultaat. Na succesvolle afronding van het project, wordt de aanpak geborgd door implementatie in de uitvoering. Sinds 2019 zijn 13 projecten opgestart. Eind 2020 worden 2 projecten geborgd in de reguliere dienstverlening.

Om deze en verdere borging van het projectresultaat en doorontwikkeling in 2021 te realiseren richt JENS in 2021 programma lijnen in. Een programma manager stuurt de inhoudelijke lijn aan. Onderstaand de voortgang van de

projecten. De resultaten van de projecten zijn eveneens weergegeven in een aantal quotes, uitspraken van jeugdigen, ouders en hulpverleners, die weergeven hoe de veranderde zorg wordt ervaren en van toegevoegde waarde is.

Peuterspeelzaal Plus	
Doelgroep	Kinderen in de leeftijd van 2 - 4 jaar die extra ondersteuning nodig hebben
Doel	Kinderen gaan niet naar een speciale voorziening maar kunnen naar de reguliere Peuterspeelzaal door het inzetten van extra professionele ondersteuning van JENS
Resultaat	Heerlen • Totale range 237 kinderen • 23 leidsters • Direct betrokken bij 32 kinderen • 5 kinderen blijven voorliggend en komen niet in K1 of K2 Landgraaf • Totale range 166 kinderen • 4 leidsters/ • Direct betrokken bij 2 kinderen Voerendaal • Eenmaal per 2 weken is de JENS professional op locatie geweest bij de PSZ om op vraag pedagogische adviezen te geven, en mee te denken over vervolgstappen. In 2020 is er op deze data niet gemonitord. Per 2021 zal dit wel het geval zijn en kunnen we over meer gegevens berichten. Door de Coronamaatregelen is de inzet van onze medewerkers niet zo constant geweest als gehoopt. Desondanks hebben we in het tweede half jaar een inhaalslag gemaakt in de samenwerking en zien we dat er steeds meer gebruik wordt gemaakt van de wederzijdse expertise. We kunnen vanwege de inzet op de vindplek in een vroegtijdiger stadium meekijken bij ontwikkelingsachterstanden en alert zijn op zorgsignalen. Samen met ouders kunnen we passende stappen nemen. Door onze inzet zien we dat kinderen, die meer begeleiding en aandacht nodig hebben, langer in hun eigen peuterspeelzaal kunnen blijven en niet doorstromen naar een jeugdzorgvoorziening. <i>Omdat we aanwezig zijn op de opvanglocaties kunnen we al in een vroeg stadium signaleren of de ontwikkeling van een kind anders gaat. Als er beginnende zorgen zijn, kunnen we preventieve, laagdrempelige gesprekken voeren met ouders. Het is immers gemakkelijker om een kleine sneeuwbal te vangen, dan een lawine te stoppen.</i>

Kinderdagverblijf Plus	
Doelgroep	Kinderen in de leeftijd van 0-12 jaar die extra ondersteuning nodig hebben
Doel	Kinderen gaan niet naar een speciale voorziening maar kunnen naar het reguliere kinderdagverblijf door het inzetten van extra ondersteuning van JENS
Resultaat	Heerlen • Totale range 179 kinderen • 26 leidsters • Direct betrokken bij 26 kinderen • 15 kinderen blijven voorliggend Landgraaf • totale range 166 kinderen • 4 leidsters • Direct betrokken bij 2 kinderen Voerendaal (n.v.t.) In combinatie met de Peuterspeelzaal+ en de Startklassen (zie hierna), beginnen we te zien dat we steeds meer jonge kinderen op het vizier krijgen. Samen maken we de afweging wat een passend vervolg voor een kind kan zijn. Door onze kennis en expertise te bundelen in deze netwerken, verkleinen we de kans dat kinderen en hun gezin tussen wal en schip vallen.

Samenwerkingspartner Humankind:
*'Focus leggen op wat wel goed gaat
voelt fijner dan politieagent spelen'*

Startklassen	
Doelgroep	Kinderen van 4 jaar met ontwikkelachterstand
Doel	Kinderen krijgen extra ondersteuning waardoor ze naar een reguliere basisschool kunnen
Resultaat	Heerlen • 44 kinderen Landgraaf • 7 kinderen Voerendaal • 3 leerlingen zijn geplaatst in startklas Heerlen/Landgraaf De startklassen worden door de professionals uit zorg en onderwijs, en de ouders, als groot succes gezien. Kinderen krijgen een kans die ze anders niet zouden krijgen, namelijk binnen regulier onderwijs blijven. Veel kinderen doen het na het extra steuntjes heel erg goed; de doorstroom is voornamelijk naar regulier onderwijs.

'Ik was aanvankelijk sceptisch, maar het klimaat in de Startklas heeft ervoor gezorgd dat ons kind een goede start heeft kunnen maken in het reguliere onderwijs' (uitspraak ouder)

Kantelklas	
Doelgroep	Kinderen van 4 tot 8 jaar oud met een onderwijsbehoefte, maar niet schoolrijp zijn. Uitstroomprofiel is speciaal (basis) onderwijs
Doel	Kinderen kunnen van onderwijs genieten en toestromen naar een reguliere plek binnen een passende onderwijsvorm binnen de kindnabije omgeving
Resultaat	HLV: 8 kinderen Ouder: <i>'Het voelt als een warme deken, omdat iedereen hier er écht is voor ouder en kind'</i> De kinderen, die in mei '20 gestart zijn in de Kantelklas, laten grote stappen vooruit zien. Bij 1 kind zijn we door de inzet van de Kantelklas tot de conclusie gekomen dat er vooralsnog meer behandeling nodig was. Dat inzicht is versneld ontstaan door de interventies en observaties die in de Kantelklas plaatsvinden. Ook ouders groeien mee in de behoefte van hun

	kind; wat is er nodig om tot ontwikkeling te komen in de Kantelklas en thuis? De gecombineerde expertise en kleine groep zorgt voor resultaten die anders buiten bereik zouden zijn.
--	--

MBO teams		
Doelgroep	Jongeren die een opleiding volgen bij het Vista- of Citaverde college	
Doel	Snelle, adequate en goed toegankelijke ondersteuning voor jongeren door de aanwezigheid van professionals van JENS in het MBO	
Resultaat	Totaal	Leerling: <i>'De MBO-coach biedt mij in veel zaken een nieuw perspectief, waarmee ik dan zelf weer verder kan'.</i> Totaal project: In totaal zijn er 129 trajecten opgestart in 2020. Daarvan waren 23 jongeren (18%) onder de 18 jaar. 106 jongeren waren ouder dan 18 jaar (82%) In 82 gevallen (63%) van de aanvragen betrof het een GGZ vraag/ problematiek. 40 jongeren waren al bekend met hulpverlening. (31%) In Heerlen, Landgraaf, Voerendaal zijn in totaal 54 jongeren ingestroomd. (zie opmerking voor 18- en 18+). 32 jongeren hadden problemen op het gebied van de GGZ. Van het totale aantal jongeren waren er 18 al bekend met een vorm van hulpverlening. Ongeveer 30- 40 % van de jongeren die bij de MBO-coach gemeld worden, hoeven niet doorverwezen te worden naar een zorgaanbieder omdat de ondersteuning van de MBO-coach toereikend is.

ROOTZ regulier		
Doelgroep	Kinderen in de leeftijd van 4-16 jaar met een naschoolse begeleidingsvraag	
Doel	Realiseren begeleiding in combinatie met naschoolse activiteiten in de buurt, waar deze kinderen gebruik van kunnen maken	
Resultaat	Heerlen 31-12-2020: 103 deelnemers. 36 Rootz uitgestroomd. 36: 6 training, 7 opgeschaald, 19 voorliggend veld Landgraaf: 31-12-2020 29 deelnemers. 13 Rootz uitgestroomd 13: 3 training, 10 voorliggend veld Voerendaal: 31-12-2020 17 deelnemers. 0 Rootz uitgestroomd 1 jeugdige van 2x p.w. naar 1 x p.w. In de tweede helft van 2020 is er vaker maatwerk toegepast, door kinderen aan zowel het jongerenwerk als de Rootz-groep te koppelen	<i>'Groei binnen Rootz gaat sneller als je je geleerde handvatten ook elders kan oefenen. Enorm fijn om zo ook weer snel door te stromen naar een reguliere groep.'</i> <i>'Sinds mijn kind bij Rootz is, heeft hij meer kinderen leren kennen in zijn eigen wijk. Naast Rootz durft hij nu ook meer richting de andere reguliere groepen'</i>

	Meerdere jeugdigen, die zijn aangemeld bij Rootz, zijn direct in het voorliggend veld geplaatst. Daarbij moet wel de kanttekening gemaakt worden dat de Rootz-medewerker een korte tijd meekijkt. In vergelijking met de eerste helft 2020 zijn er, na de zomer, veel kinderen, na hun begeleidingstraject, kunnen afschalen met inzet van activiteiten in het voorliggend veld. Kinderen hebben tijdens de zomer kunnen laten zien dat zij de handvatten die ze gekregen hebben goed hebben kunnen toepassen tijdens de zomeractiviteiten waardoor een duurzame verankering van het resultaat in het vrij toegankelijke veld mogelijk was.
--	---

ROOTZ Plus	
Doelgroep	Kinderen in de leeftijd van 4-16 jaar met een naschools behandelingsstraject
Doel	Realiseren naschoolse activiteiten in combinatie met behandeling
Resultaat	HLV: Rootz Xtra: 43 jeugdigen , 26 Heerlen, 17 Heerlen 6 uitgestroomd Rootz Link 17 jeugdigen 4 uitgestroomd <i>'De kennismaking met het jeugdwerk is ons enorm positief gevallen. Fijn dat hij toch naar een groep kan die bij hem past' (ouders)</i> Kinderen die behandeling krijgen in ROOTZ + hebben gemiddeld genomen een langere tijd nodig in vergelijking met de jeugdigen in begeleiding in de reguliere ROOTZ groep. In de 2^{de} helft van 2020 hebben de medewerkers gewerkt aan een doorstroom richting begeleiding om dit traject te verkorten waar mogelijk. Eind 2020 zijn de eerste stappen gezet om een kind van behandeling naar een begeleidingstraject te plaatsen en het specialisme van een ROOTZ + medewerker toe te voegen. Met de toevoeging van de coachende en observerende rol kan het kind een zachte landing maken en de stap zetten van behandeling naar begeleiding.

GGZ in de buurt	
Doelgroep	Kinderen en jeugdigen met een GGZ hulpvraag
Doel	Specialistische zorg dichtbij organiseren en verbinding met overige voorzieningen in het gebied
Resultaat	Heerlen • Er is een visiedocument opgesteld dat inzicht geeft over hoe JENS aankijkt en handelt ten aanzien van diagnostiek in de wijk • Het onderzoeksteam heeft opgepakt: - 30x vragen testdiagnostiek, - 15x vraagverheldering, - 15x testdiagnostiek k2, - 7x verwijzing K3 • Er heeft een visieverkenning met de K3 partners plaatsgevonden om te komen tot een gedragen formulering en gezamenlijke uitvoering. Er is verkend hoe er een verschuiving in diagnostiek kan plaatsvinden van K3 → K2. • Ggz in de wijk; verkenning k3/k2/k1 ; verhelderingstraject over verschillen en overeenkomsten en mogelijke versterking en/of verschuiving in ggz zorg van K3 naar K2 naar K1 • Er is gestart met de doorontwikkeling van een uniform

	onderzoeksproces instroom en doorstroomfase (Kernteam, Flow, Onderzoeksteam) - Ggz in de wijk; De Gz-psycholoog in het kernteam signaleert bij 20 tot 30% van de instroom een mogelijke ontwikkeling van GGz problematiek (vroegtijdige onderkenning). - Gz-psychologen aanwezig bij casuïstiek overleg. Landgraaf Idem als in Heerlen Onderzoeksteam: 9 vragen, 2x vraagverheldering, 4x testdiagnostiek K2, 2x verwijzing k3, 1x anders Voerendaal Idem als in Heerlen Onderzoeksteam: 0 vragen
--	---

Gezinswerkers	
Doelgroep	Gezinnen met meervoudige complexe problematiek die specialistische ondersteuning vanuit kwadrant 3 krijgen
Doel	Begeleiding van gezin en verbindende schakel tussen verschillende vormen van ondersteuning
Resultaat	Heerlen 121 uren per week = 3,4 fte Landgraaf 39 uren per week = 1,2 fte Voerendaal 12 uren per week = 0,33 fte De inzet gezinswerker t.o.v. de 1^{ste} helft 2020 is gelijk gebleven. De inzet van de gezinswerker is geborgd in de reguliere dienstverlening.

Mamma cafés	
Doelgroep	(aanstaande) ouders
Doel	Realiseren ontmoeting, verstrekken van informatie en advies en maatjesproject
Resultaat	Heerlen Helaas door Corona hebben we heel vaak de deuren moeten sluiten. Dit heeft onder andere voor verlies in aantallen gezorgd. Door gebruik te maken van gebiedsteams wordt er wel weer een boost gegeven aan de aantallen in de cafés. The Break; 57 The Flash; 184 The move; 45 2021 uitbreiding richting The Max Landgraaf 2 mamacafés incidenteel georganiseerd. Voerendaal n.v.t.

'Het Sjpruutcafé is een plek waar ik even kan kletsen over van alles en nog wat. Ik ben met gelijkgestemden. Ik kan even relaxen en er wordt naar mij geluisterd!'

Doelgroepenarrangementen	
Doelgroep	Kinderen in de leeftijd van 7-12 jaar met diverse kindkenmerken o.a. concentratieproblemen, ADHD, ASS, emotionele problemen, concentratieproblemen
Doel	Geïntegreerd aanbod van jeugdhulp en onderwijs
Resultaat	Heerlen Vanuit de analyse en ontwikkel fase in de 1ste helft van 2020 is in de 2de helft de uitvoering gestart.

	De doelgroep arrangementen worden uitgevoerd op SO De Pylar: 2 medewerkers 1,67 fte's begeleiden 43 kinderen verdeeld over 4 klassen leeftijd 8-11 jaar. Ieder doelgroepenarrangement heeft zijn eigen projectplan en projectresultaat. Gezien de korte duur van het project oktober 2020 is het nu nog te vroeg om kwantitatieve resultaten te meten. Kwalitatieve effecten die ervaren worden: Het beeld is dat deze groepen beduidend minder gebruik maken van de time out voorziening. In de klas is meer ruimte voor onderwijs en gaat er minder tijd naar beheersen van de klas. Kinderen zijn meer open in hetgeen wat ze vertellen in de klas in het bijzijn van de leerkracht en zorgprofessional. Kinderen praten nu over waar ze in de thuissituatie tegen aan lopen. Ouders zijn positief over het gegeven dat er met hun contact wordt gelegd door de zorgprofessional. Verbeterde samenwerking tussen de Pylar en JENS. De Catharina school en SBO de Griffel zijn in voorbereidingsfase met als doel in augustus 2021 te starten met de doelgroepenarrangementen. Landgraaf: Vanuit de analyse en ontwikkel fase in de 1ste helft van 2020 is in de 2de helft gestart met de uitvoering. De doelgroep arrangementen worden uitgevoerd op SBO De Wissel: 1,44 Fte medewerkers, 13 kinderen Project gestart in oktober 2020, resultaten nog niet. Voerendaal Kinderen uit Voerendaal maken gebruik van aanbod in de andere gemeenten.
--	---

Reacties doelgroepenarrangementen:

'Fijn dat jullie ook naar de positieve kanten van mijn zoon kijken en dit terugkoppelen'

'Fijn om even te praten en dat er echt naar mij geluisterd wordt'

'Fijn dat de hulpverlening op school en onder schooltijd plaatsvindt want na schooltijd is de energie op en is het weinig zinvol'

'Waardevol dat mijn zoon op de plek waar hij regelmatig "problemen" heeft de hulp krijgt aangeboden'

'Prima dat er op school iemand is die mee in de gaten houdt hoe hij in zijn vel zit, want het is lastig voor hem na het overlijden van zijn moeder'

'Ik ben weer rustig geworden Juf, het buiten praten was fijn'

Verlengde instroom FLOW	
Doelgroep	Kinderen en jongeren in de leeftijd van 4 tot 16 jaar oud, waarbij de vraagverheldering meer verdieping en tijd vraagt voor het maken van

	een juiste zorgmatch, terwijl enige inzet van jeugdhulp ook al nodig is
Doel	1. Preventieve zorg waarbij de inzet gericht is op het versterken van het kind in zijn directe omgeving en de focus ligt op vroegsignalering 2. Zorg dichterbij in de eigen omgeving wat betekent dat het hulpaanbod voor het kind in zijn directe omgeving wordt aangeboden en zorg wordt geïntegreerd binnen de basisvoorzieningen waar kinderen doorgaans verblijven 3. Meer zorg met minder middelen door expertise effectiever en anders in te zetten. Dit door het maken van een brede analyse waaruit een passende zorgmatch kan volgen
Resultaat	Heerlen 1^{ste} pilotgroep Heerlen Noord FLOW 4-7 jarigen afgerond. De bevindingen zijn positief. Kinderen konden snel instromen in een groep in hun buurt/ gebied. De bijeenkomsten verliepen positief. De groep bestond uit 6 kinderen, 1 drop-out 5x verwijzing GGZ vanuit verwijzer. Uitstroom resultaat na FLOW: Oude situatie 5x stoornisgerichte diagnostiek. Na FLOW: 1x voorliggend speelkamer, 4x gebiedsteam opvoedondersteuning en 1x specialist Ggz met gerichte onderzoeksvraag. Heerlen Zuid verkenning start FLOW in 2021. Landgraaf Verkenning start FLOW 2021. Voerendaal Verkenning start FLOW 2021

Informele zorg	
Doelgroep	Kinderen en jongeren van 0-18 jaar
Doel	Ontwikkelen visie op informele zorg om van daaruit keuzes te maken voor concretisering in projecten
Resultaat	HLV: • Visie en plan van aanpak in concept gereed

Huisartsen	
Doelgroep	T.b.v. alle jeugdigen
Doel	JENS wil meer sturing op de toewijzing van zorg. Investeert daarom in samenwerking met (huis)artsen. Er worden daarom instroommedewerkers bij de HA-praktijk ingezet. Dit zodat een directe verbinding ontstaat tussen verwijzer-kernteam
Resultaat	Heerlen De totale bevinding is dat er geen of minder vergaande doorverwijzingen plaatsvinden naar K2/K3 Gebied 1: (okt -dec '20) 1 HA- Praktijk gekoppeld aan JENS 20 HA verwijzingen waarvan 5 hulpvragen (25%) niet in zorg zijn gekomen Gebied 2: Nog geen HA- praktijk gekoppeld aan JENS. Hierin ligt ook nog geen behoefte, wel een contactpersoon.

	Gebied 3: (aug- dec '21) 2 HA- praktijken gekoppeld aan JENS en een contactpersoon voor de overige 2 HA- praktijken. Hier wordt op vraag een spreekuur vormgegeven. 45 verwijzingen waarvan uiteindelijk 22 hulpvragen (49%) niet in zorg zijn gekomen. Gebied 4: 1 HA praktijk gekoppeld, nog geen data bekend. Landgraaf -Gebied Nieuwenhagen (5): 1 HA- praktijk gekoppeld 55 verwijzingen waarvan 9 hulpvragen (16%) niet in zorg zijn gekomen. -Gebied Schaesberg (6): 2 HA- praktijken gekoppeld 64 verwijzingen waarvan 18 hulpvragen (28%) niet in zorg zijn gekomen. -Gebied Ubach over Worms (7): 2 HA- praktijken gekoppeld 45 verwijzingen waarvan er uiteindelijk 9 (20%) niet in zorg zijn gekomen. * Voor de HA praktijken in Landgraaf betekent dit een totaal aantal verwijzingen van 164 waarvan er 36 (22%) niet in zorg zijn gekomen, maar ondersteuning is geboden vanuit het voorliggend veld, POH of vanuit eigen kracht de ondersteuningsvraag is opgelost. Voerendaal -Nog geen spreekuur vormgegeven op de 3 huisartsenpraktijken. Dit traject wordt in 2021 opgestart. In het eerste half jaar van 2020 zijn we gestart met een spreekuur vorm te geven binnen 6 HA- praktijken, namelijk 1 in gebied 1, 2 in gebied 3 en 3 in Landgraaf. In het tweede half jaar van 2020 is dit gegroeid naar 11 HA-praktijken. 1 in gebied 1 4 in gebied 3 1 in gebied 4 5 in gebied 5, 6, 7 (Landgraaf)
--	--

Triage artsen	
Doel-groep	Jongeren Heerlen, Landgraaf en Voerendaal
Doel	Het doel is eenduidige triagecriteria en een bijbehorend proces t.a.v. verwijzingen vanuit de praktijk van de huisarts, jeugdarts of kinderarts. Hierbij dient opgemerkt te worden dat deze criteria en het bijbehorende proces gehanteerd worden door de verwijzers én door JENS vanwege het feit dat er een gezamenlijke verantwoordelijkheid ligt totdat de match er is.
Resultaat	Een werkgroep van artsen en medewerkers van JENS zijn in 2020 voortvarend aan de slag gegaan. De triagecriteria en het bijbehorend proces zijn gereed. Implementatie staat gepland voor februari 2021.

Behandeling versus opvang	
Doelgroep	Kinderen 2-4 jaar
Doel	Het aanbod van dagbehandeling van kinderen in de leeftijdscategorie 2 tot 4 jaar oud, dat nu nog plaatsvindt in de voorzieningen van bijvoorbeeld het MKD en KBC, wordt verplaatst naar de JENS-gebieden. De nieuwe wijze van behandeling wordt vormgegeven op locatie van en met een kinderopvang organisatie. Hierdoor kan behandeling dichtbij de leefomgeving van het kind georganiseerd worden, blijven ouders in hun kracht en kan het aantal uren behandeling per dag teruggebracht worden. Indien er naast de behandelinterventies, vanuit de werkende ouder vraag is naar opvang, kan deze vanuit de kinderopvang aangeboden worden. Dit is voor ouders dan ook een meer passende oplossing.
Resultaat	De inhoudelijke werkgroep is gevormd en een plan van aanpak is in voorbereiding

4. KPI's

In de opdracht van JENS staan doelstellingen en resultaten geformuleerd. Over de bijbehorende KPI's is afgesproken dat JENS deze fasegewijs uitwerkt. Voor 2020 zijn KPI's gehanteerd die te maken hebben met de doorlooptijden van aanmelding tot en met de zorgmatch. De door het CBS gevraagde jaarlijkse info over de jeugdhulp is in 2020 door JENS aan CBS aangeleverd.

4.1 Doorlooptijd start hulp jeugdigen

JENS heeft te maken gehad met lange doorlooptijden. Door het inzetten van meer personeel hebben we er voor gezorgd dat we de achterstand hebben ingelopen. Vanaf het eerste kwartaal van 2020 heeft JENS deze achterstand geheel ingelopen. Vanaf 1 april 2020 worden alle aanvragen binnen de termijnen opgepakt.

Momenteel zien de doorlooptijden er als volgt uit:

- Dossier aanmaken en doorsturen naar instroom omvat maximaal 5 werkdagen
- Bespreking in het Kernteam vindt binnen een week plaats, nadat de vraag bij het instroomteam is binnengekomen
- Brief van aanbod (opdracht tot hulpverlening/behandelovereenkomst) wordt binnen 5 werkdagen aangeleverd aan de zorgaanbieder nadat deze een akkoord zorg heeft ontvangen.

Vertraging van de doorlooptijden kan echter plaatsvinden indien de aanvraag niet op de juiste manier is ingediend om een dossier te kunnen aanmaken.

Als de inhoudelijke informatie te summier is kan dit vertraging opleveren in het realiseren van een zorgmatch. In beide situaties is navraag nodig om de juiste informatie te krijgen.

4.2 Doelrealisatie

In 2020 zou JENS een nieuw systeem implementeren ter vervanging van 'Jouw Omgeving'. Met de implementatie van het nieuwe systeem had JENS de wens om, aan het einde van een hulpverleningstraject, de doelrealisatie te kunnen meten met behulp van de GAS (Goal Attainment Scaling) score op het totale zorgdoel. Vanwege de vertraging van het nieuwe systeem heeft JENS deze gegevens nog niet over 2020. Vanaf medio 2021 kan JENS middels de GAS score de doelrealisatie meten bij stop zorg. De implementatie van Adapcare (nieuwe systeem) is inmiddels gestart en zal in mei 2021 volledig afgerond zijn.

4.3 Reden beëindiging hulp-uitval

Als gevolg van de vertraging van de implementatie van het nieuwe systeem zijn, net als bij doelrealisatie, deze gegevens nog niet beschikbaar. De cijfers van het laatste half jaar van 2020 binnen K2 laten wel zien dat er 270 jeugdigen uit zorg zijn gegaan omdat de zorgdoelen behaald zijn.

4.4 Cliënttevredenheid

Eind 2020 hebben we bij alle jeugdigen en gezinnen de tevredenheid gemeten

middels een digitale vragenlijst. In totaal hebben 203 jeugdigen en ouders naar de vragenlijst gekeken waarvan 129 de lijst uiteindelijk volledig ingevuld gere-
tourneerd hebben. Naast de vragenlijst hebben er nog aanvullend ad random 35
telefonische verdiepende gesprekken m.b.t. tevredenheid plaatsgevonden. De
deelnemers beoordelen JENS met het cijfer 8,9.

De volgende stellingen werden aan de deelnemers voorgelegd:

- Ik weet waar ik terecht kan voor hulp
- Ik ben snel geholpen nadat de verwijzer de hulpvraag bij JENS had neerge-
legd
- We hebben het gezinsplan samen gemaakt
- Ik merk dat hulpverleners samenwerken om mijn zorg te regelen
- De zorgdoelen worden samen met mij opgesteld
- Beslissingen over hulp worden samen met mij genomen
- Ik voel me serieus genomen door de hulpverleners
- Ik word met respect behandeld door de hulpverleners

Gezinnen zijn met name zeer te spreken over het feit dat ze serieus genomen
worden, er regelmatig contact is en dat de communicatie met de hulpverlener
goed verloopt. Ook is men heel tevreden dat men kan rekenen op de hulpverle-
ner.

Tips en/of verbeterpunten die jeugdigen en gezinnen meegeven zijn; geef meer
aandacht aan logeeropvang en zorg voor kortere wachttijden en een goede com-
municatie.

4.5 Stakeholderstevredenheid

JENS bestaat inmiddels twee jaar. De gemeenten en JENS willen om deze reden
graag weten waar we nu staan met onze transformatie in de jeugdhulp. Daar-
naast willen we graag weten welke verbeterpunten alle betrokken organisaties
zien, zowel voor de eigen organisatie als voor het hele proces van de jeugdhulp-
verlening. Het doel van het onderzoek is dan ook om er gezamenlijk zorg voor te
dragen dat de jeugdhulpverlening nog beter aansluit bij de jeugdige, het gezin
en de omgeving vanuit de opdracht van de gemeenten aan JENS.

JENS en de gemeenten hebben Dimensus, als onafhankelijke partij de opdracht
gegeven om een gedegen onderzoek onder de stakeholders uit te voeren. Als
aanpak is er voor gekozen om online panelgesprekken te voeren met zowel ke-
tenpartners als zorgaanbieders. In totaal vonden vier sessies plaats, waarvan
één met ketenpartners en drie met zorgaanbieders. Bij de sessies was een ver-
tegenwoordiging van JENS en de gemeenten als toehoorder aanwezig en om bij
onduidelijkheden een toelichting te kunnen geven. De deelnemers hebben ook
schriftelijk, op voorhand aan de bijeenkomst, hun oordeel gegeven aan de hand
van stelling op de drie gespreksthema's.

Insteek van de gesprekken was:

- Hoe lopen de zaken nu?
- Waar kunnen verbeterlagen gemaakt worden?
- Hoe kunnen we dat samen op de beste manier oppakken en wat is daarvoor
nodig?

Conclusies en aanbevelingen

Preventief werken, zorg dichterbij en meer zorg met minder middelen zijn de uitgangspunten van waaruit JENS werkt en deze worden eigenlijk in alle gevallen door zowel de ketenpartners en zorgaanbieders onderschreven. Er zijn echter wel verschillen hoe dit wordt opgevat tussen ketenpartners en zorgaanbieders.

Ketenpartners

De ketenpartners zien de beweging van JENS, zijn hierover zeer positief en willen ook graag meebewegen. In het begin was een deel negatief dan wel onzeker hierover, maar gaandeweg JENS zaken actief heeft opgepakt, zijn ze steeds positiever hierover en geloven ze er ook in. Het zo dicht mogelijk hulp aanbieden bij de vindplaatsen zorgt ervoor dat er meer preventief gewerkt kan worden. De conclusie is volgens de ketenpartners dat het werken vanuit gebundelde expertise en vanuit de vraag van de jeugdige, binnen en met de natuurlijke omgeving, een goed basisprincipe is. Een deel van de ketenpartners is zelfs van mening dat dit de werkwijze zou moeten zijn in heel Nederland. De ketenpartners ervaren JENS daadwerkelijk als partner in het veld en zijn heel positief over de zaken die JENS al heeft opgestart. Ze zien graag dat deze ontwikkelingen verder worden uitgebreid en zien goede doorgroeimogelijkheden voor JENS. Ze vinden dat JENS veel bereikt heeft in korte tijd en willen graag meedenken en partner van JENS hierin zijn. Er liggen nog veel mogelijkheden om gestelde doelen te bereiken, vooral het meer inzetten op kinderen van 0-4 jaar wordt genoemd. Hoe eerder men erbij is, des te effectiever de resultaten is dan het uitgangspunt. JENS heeft meer dan voorheen in potentie een ingang bij alle kinderen uit de gemeenten.

Zorgaanbieders

De zorgaanbieders onderschrijven de basisuitgangspunten van JENS, maar de praktische invulling blijft een aandachtspunt. Ze redeneren hierbij te weinig vanuit de doelstellingen van JENS en heeft men vooral last van praktische zaken waar ze tegenaan lopen. Een deel van de zorgaanbieders wil dat deze hobbels worden weggenomen en dat er weer gewerkt kan worden volgens de manier die ze altijd gewend waren. De praktische bezwaren die genoemd worden zijn eigenlijk geen hobbels, maar zijn juist inherent aan de nieuwe werkwijze die JENS voorstaat. Ze geven aan met JENS te willen optrekken, maar willen dan graag aan de hand genomen worden.

De communicatie vanuit JENS over de principes van waaruit JENS werkt zijn duidelijk niet geland bij de zorgaanbieders. Ondanks alle communicatie vanuit JENS blijkt dat de zorgaanbieders zelf niet actief op zoek zijn gegaan naar informatie over JENS en de nieuwe manier van werken. Daarnaast hebben zorgaanbieders ook niet altijd het vertrouwen dat bij JENS de juiste expertise aanwezig is om bij het afschalen van zorg nog steeds de juiste passende zorg te leveren. Volgens de aanbieders komt dit door gebrek aan communicatie over welke expertise JENS allemaal in huis heeft. JENS kijkt kritisch in welke mate zorg nodig is en wie deze het beste kan bieden. Soms betekent dit een overstap van zorg naar JENS, tegen de professionele inschatting en aanbeveling in van de zorgaanbieder. Zorgaanbieders hebben het vaak moeilijk met deze beslissingen. Het is niet

goed als zorgaanbieders hierin jeugdigen en of gezinnen hierin steunen. Zorgaanbieders en JENS zouden hierin als één partij moeten optrekken om ouders niet de indruk te geven met twee volledig van elkaar verschillende organisaties te maken te hebben.

Aanbevelingen

Algemeen:

Op basis van de gevoerde gesprekken kunnen de volgende aanbevelingen worden gedaan:

- Leg (nogmaals) uit wat de werkwijze is van JENS, dat deze voortkomt uit een opdracht van de gemeenten, hoe dit is opgepakt door JENS en wat dit betekent voor de werkwijze die JENS om deze reden hanteert
- Leg uit dat deze werkwijze heel strikt wordt toegepast om uitwassen te voorkomen
- Kijk met de zorgaanbieder waar zij een meerwaarde kunnen bieden vanuit hun expertise maar passend bij de manier van werken van JENS, want het is in ieders belang om samen op te trekken
- Bekijk waar aanbieders tegenaanlopen wat betreft de administratieve last die zij ervaren, kijk of hier een verlichting mogelijk is waarbij de vaste procedure die nu wordt gehanteerd behouden blijft
- Zorg dat de zorgaanbieders een lijst hebben met contactpersonen waarbij duidelijk is wie zij waarvoor kunnen benaderen
- Zorg dat de zorgaanbieders één vast contactpersoon hebben bij JENS
- Eventuele personeelsswisselingen door die voor de zorgaanbieders van belang zijn

Preventie:

- Ga door met de opgestarte pilots en breidt deze uit
- Meer aandacht voor de voorkant voor kinderen van 0-4 jaar
- Aanwezigheid van JENS bij de vindplaatsen van kinderen en jeugdigen waar passend fysiek en anders wat betreft contacten

Zorg dichterbij:

- Sluit zoveel mogelijk aan bij de vindplaatsen van kinderen en jeugdigen voor het bieden van hulp en ondersteuning
- Voorkom waar mogelijk het separeren van kinderen
- Regel de zorg en de hulp rondom het kind en pak niet het aanbod als uitgangspunt voor de zorg of hulp
- Zoek meer samenwerking op met lokale clubs en verenigingen die ook met kinderen bezig zijn en kijk wat je voor elkaar kunt betekenen

Meer zorg met minder middelen:

- Door in te zetten op kinderen van 0-4 jaar kan de inzet van zwaardere hulp op latere leeftijd worden voorkomen
- Zoek meer samenwerking met scholen, kinderdagverblijven en consultatiebureaus vanuit JENS maar ook tussen de voorzieningen voor kinderen en

- jeugdigen onderling
- Goed terugkoppelen is van belang om te weten wat er allemaal is onderzocht/gedaan en voorkomt dat dingen dubbel worden gedaan
- Probeer zo snel mogelijk een zo laagdrempelig mogelijke voorziening in te zetten, voorkom dat er te snel wordt ingezet op complexe zorg

4.6 Medewerkerstevredenheid

In december 2020 is een tevredenheidsonderzoek uitgevoerd onder de medewerkers van K1 en K2. In totaal hebben 134 JENS medewerkers de vragenlijst bezocht en 98 JENS-medewerkers, die werkzaam zijn binnen de drie gemeenten, hebben de vragenlijst uiteindelijk helemaal ingevuld. De algemene conclusie is dat medewerkers tevreden zijn over hun werkzaamheden en zich thuis voelen bij JENS. Er is wel behoefte aan meer structuur(duidelijkheid routes), minder bureaucratie en het houden van focus.

Stellingen

Medewerkerstevredenheid HVL in 2020		
Vraagstelling	2019	2020
Ik heb inhoudelijk leuk werk	8,3	8,2
Ik kan mij voldoende ontplooiën	7,8	7,3
Ik krijg voldoende informatie	6,4	6,9
Ik voel me thuis bij JENS	7,3	7,4
We zijn goed in het implementeren van plannen	6,6	6,6
Het management heeft een duidelijke toekomstvisie	6,8	7,9
Totaal gemiddelde	7,2	7,4

We zien ten opzichte van 2019 een lichte stijging van 0,2 in de medewerkerstevredenheid. Daar mogen we trots op zijn, zeker het gegeven dat corona een zware wissel op iedereen trekt.

Open vragen

Op de open vraag aan medewerkers: 'Wat zou je binnen JENS veranderen?' kwamen de volgende antwoorden:

- Breng in kaart wat JENS allemaal doet
- Minder bureaucratie en beter rapportagesysteem
- Investeren in nieuwe collega's
- Haal informatie op uit het werkveld
- Breng samenhang tussen projecten
- Breng verbinding tussen JENS en moederorganisatie

De uitkomsten van het medewerkerstevredenheidsonderzoek zullen aandacht krijgen in het JENS jaarplan en in de gebiedsjaarplannen.

4.7 KPI doelstellingen en resultaten

De veiligheid van kinderen wordt geborgd

KPI 1: Binnen JENS gebruikt iedereen de meldcode
• Alle medewerkers binnen de gebiedsteams van JENS hebben eind 2020 de scholing meldcode gevolgd. Het grootste deel, ongeveer 85 % van de medewerkers, is aanwezig geweest, de overige 15% krijgt in het eerste kwartaal van 2021 de kans om deze te volgen (denk aan zieke of nieuwe medewerkers) • JENS heeft geïnventariseerd hoeveel aandachtfunctionarissen meldcode er zijn binnen JENS. In het eerste kwartaal van 2021 worden er naast de zittende aandachtfunctionarissen nog 6 collega's geschoold tot aandachtfunctionaris.
KPI 2: Gezinsmedewerker (jeugdconsulent meervoudig) Norm 2020: 60% van de formatie van de gezinsmedewerker is gevuld (jeugdconsulent meervoudig).
Eind 2020 heeft JENS binnen alle gebieden een gezinsmedewerker actief. Vier gezinsmedewerkers in Twee gezinsmedewerkers in Landgraaf (start 2020 1 medewerker) Enkele uren gezinsmedewerkers in Voerendaal.(gelijk)?? Op dit moment zijn we inhoudelijk aan het bekijken of dit toereikend is of dat deze uren nog opgeschaald moeten worden. Voor nu zijn 90% van de uren actief en opgebouwd in 2020 dit in vergelijking met de afgesproken norm van 60% start 2020 en 100% norm eind 2020. Het verschil van 10% valt samen met de omklap van de gemeente naar JENS. Wat is de score:? Ik begrijp het bovenstaande niet goed.
KPI 3: Veilig Thuis Meldingen
De veilig thuis meldingen komen aan bij de gemeente. JENS heeft alle veilig thuis meldingen opgepakt waar deze zijn doorverwijzen door de gemeente. Samen met de drie gemeentes gaan we deze KPI nog verder door ontwikkelen.

Het kind/gezin staat centraal in de hulpverlening

KPI 4: Ieder gezin met meer dan twee hulpvragen heeft een gezinsplan waarin de hulpvraag integraal in kaart is gebracht.
Norm: 100% van de multiprobleem casussen heeft een gezinsplan. Norm: 90% van de meervoudige casussen heeft samen met de gezinsmedewerker een gezinsplan opgesteld. In de audit van kwartaal 3 en 4 hebben we 144 dossiers gecontroleerd op het gezinsplan. Van 41 dossier was de gemeente regisseur en waren het multiprobleem casussen. Van 103 casussen was JENS de regisseur. Dit zijn meervoudige en enkelvoudige casussen. Enkelvoudige casussen behoeven geen regisseur. Het is op dit moment niet goed mogelijk om uit het systeem te halen welke casus meervoudig en enkelvoudig is. Van de 144 dossier hadden 41 dossier geen gezinsplan. Van die 41 dossiers waren er 24 van JENS/ regisseur (niet alle 24 waren meervoudig, deel enkelvoudig en deze hebben dan geen gezinsplan nodig) en bij 17 dossiers was de gemeente regisseur.

Tijdens de audit zien we dan dat totaal 28% van de dossiers geen gezinsplan heeft. 41% van de multiprobleem-casussen heeft geen gezinsplan. 23% van de enkelvoudig/ meervoudig-casussen heeft geen gezinsplan
We kunnen op dit moment geen % splitsing maken tussen enkelvoudig en meervoudig.

Er zijn voor 2021 aan de kant van JENS en de gemeenten verbeterdoelen ingezet om het aantal gezinsplanning te verhogen.

KPI 5: Voelt het kind/ gezin zich centraal staan.

Norm: 75% van de ondervragende vindt dat beslissingen over de hulp samen worden genomen.

Eind 2020 heeft er een tevredenheidmeting middels een digitale vragenlijst/ systeem plaatsgevonden. De score op bovenstaande vraag was:

77,5 % geeft aan dat de beslissingen samen worden genomen.

14% geeft aan dat deze gedeeltelijk samen worden genomen

8,5% geeft aan dat beslissingen niet samen worden genomen

Dat beslissingen soms niet samen worden genomen kan soms liggen aan het gedwongen kader.

KPI 6: Zo vroeg en zo dicht mogelijk bij huis

Norm 2020 (?):

Groei K2 van 20% naar 40%

Daling k3 van 80% naar 60%

2019:

20% van de zorg wordt vormgegeven in de k2 en 80% van de zorg wordt vormgegeven in de k3

2020:

43% van de zorg wordt vormgegeven in de k2 en 57% van de zorg wordt vormgegeven in de k3. Zie uitwerking in hoofdstuk 3.

Zo veel mogelijk aandacht voor herstel van het gewone opvoeden in plaats van problematiseren

(KPI 3, 4 en 5 zijn ook van toepassing)

KPI 7: Zichtbaar en aanwezig in de wijk/gebied

- Introductie van de JENS bus in Heerlen, Landgraaf en Voerendaal
- Facebook/ digitale netwerk tijdens Corona – voorliggend veld met extra activiteiten
- Opening van de huisvesting in Landgraaf (Brandenberg)

Een zo eenvoudig mogelijk stelsel waarbij bureaucratie voor alle partijen wordt verminderd (KPI 2 is van toepassing)

KPI 8: Is mijn werk zo regelarm als mogelijk ingericht binnen JENS?

Norm: score van een 6 tijdens de jaarlijkse medewerkers tevredenheidsmeting.

De totale medewerkerstevredenheid scoorde een 7,4. De medewerkers scoren op deze deelvraag, gericht op de administratieve last, in 2020 een gemiddelde van een 5.1

Ze geven hierbij aan:

- Systemen werken niet mee (actie vanuit JENS overstap naar ander rapportage systeem)
- Te veel overlegvormen (SBT overleg, kernteam, casuïstiekteam, gebiedsoverleg)

- Veel overlap Brief van aanbod, gezinsplan, persoonlijk plan, doelen (actie vanuit JENS om beter uit te leggen hoe deze document in verbinding staan en welke daarvan voort komen uit landelijke richtlijnen)
- Ik vind alles wel regelarm ingericht en kan het goed volgen
- Ik mis de sociale kaart waardoor zaken onoverzichtelijk zijn en onnodig veel tijd kosten (Actie JENS landschapskaarten)

Partnerschap is de basis voor samenwerking tussen opdrachtgever en opdrachtnemer en tussen opdrachtnemer en andere samenwerkingspartners.(KPI 6 is van toepassing)

KPI 9: Tevredenheid opdrachtgever en stakeholders inzake partnerschap en samenwerking

Norm: 80% van de stakeholders kennen de visie en herkennen de visie in de samenwerking met JENS (opbrengst uit de dialoog gesprekken eind 2020)

Uit de stakeholderbijeenkomst blijkt dat alle deelnemende stakeholders op de hoogte zijn van de visie van JENS en deze visie ook herkennen in de samenwerking. In paragraaf 4.5. is uitgebreid verslag gedaan van het stakeholdersonderzoek en de verbetervoorstellen.

Aanbevelingen van Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd in oprichting en/of van de samenwerkende inspectie dragen bij aan een kwalitatief betere jeugdhulp.

KPI 10: In deze auditronden wordt het proces getoetst van instroom, doorstroom en uitstroom in alle deelstappen samen met de procesbegeleiders van de gemeenten Heerlen, Landgraaf en Voerendaal.

Norm: Aanbevelingen worden aantoonbaar opgevolgd

- In 2020 is er geen inspectierapport met aanbevelingen afgerond die we binnen JENS hebben moeten opvolgen.

De komende jaren treedt er een verschuiving op van aanvullende hulp jeugd naar basishulp jeugd en neemt de aanvullende hulp jeugd af.

KPI 11: Verschuiving van zorg residentieel naar ambulant

- De gemeenten en JENS kijken begin 2021 hoe ze deze KPI het beste in gezamenlijkheid kunnen gaan uitwerken.

Burgers zijn tevreden over de kwaliteit en tijdigheid van de geboden Basishulp Jeugd vanuit het oogpunt van het belang van de jeugdigen en zijn ouders, en medewerkers zijn tevreden over de manier waarop ze hun werk kunnen verrichten.

KPI 12:

Zorgvragen zijn binnen 5 werkdagen doorgezet naar instroom

Zorgvragen die compleet zijn worden binnen één week besproken binnen het kernteam

Acute zorgvragen worden naar inschatting binnen 24 uur naar melding opgepakt (Zorgvragen die niet 24 uur kunnen wachten gaan naar de

crisisdienst – niet scope JENS).

- 100% van de zorgvragen die middels de juiste documenten zijn gemeld (aankomstbrief en inhoudelijke informatie) zijn binnen max 5 werkdagen doorgezet naar het betrokken instroomteam. Over 26 weken zijn binnen 23 weken de zorgvragen binnen 3 werkdagen doorgestuurd en 3 weken binnen 5 werkdagen.
- Alle zorgvragen zijn binnen één week besproken binnen het kernteam. Dit wil niet zeggen dat alle zorgvragen zijn gematcht binnen één week dit ligt aan de informatie en de vragen die JENS nog heeft vanuit het kernteam om een juiste zorgmatch te kunnen maken.
- Nagenoeg 90% van alle acute vragen zijn 24 uur naar melding opgepakt door het SIT team. Waar dit niet lukte is de acute vraag uitgezet naar een zorgaanbieder in de k3.

**Verlagen van de kosten als gevolg van efficiëntere dienstverlening.
KPI 8 is van toepassing****KPI 13: Verslag financiële rapportage**

Maandelijks maakt JENS een financiële rapportage die per half jaar verwerkt wordt binnen de halfjaar rapportage.

Middels de halfjaar rapportage zien we een daling van de gemiddelde kosten per jeugdigen

- JENS heeft van 2020 12 maand rapportages die vertaald zijn naar de twee halfjaar rapportages.
- Zie verder hoofdstuk 7
- Score gemiddelde kosten in financiële paragraaf

Audits

In 2020 hebben er drie audits plaatsgevonden.

In totaal zijn er:

- 194 dossiers gecontroleerd
- 21 medewerkers bevraagd
- 8 gezinnen en jeugdigen bevraagd

De uitkomsten van de audits zijn vertaald naar een verbeterplan dat wordt opgevolgd door het MT en de kwaliteitskring. De volgende verbeterdoelen zijn geformuleerd in het verbeterplan:

- Team instroom maakt gebruik van het intake verslag in Jouw Omgeving
- Gebruik maken en borgen van de methodiek 1 gezin 1 plan 1 regisseur (gezinsplan)
- Medewerkers evalueren hun doelen drie maandelijks
- Extra aandacht voor het persoonlijk plan en doelen in het verlengde van het gezinsplan
- Aandacht voor de formulering van doelen.

In 2021 zijn twee audits gepland in het voor en in het najaar.

5. Prestatiegegevens Ambulante Jeugdhulp

Onderstaand zijn de relevante items voor JENS uit de jaarverantwoording aanbieders van jeugdhulp opgenomen van het ministerie van VWS

5.1 Cliënten jeugdhulp

Aantal jeugdigen, jeugdhulp in natura gefinancierd uit Jeugdwet

Type jeugdhulp	Totaal	Heerlen	Landgraaf	Voerendaal
Aantal jeugdigen met jeugdhulp op 1 januari van verslagjaar (a)	2235	1473	631	131
Aantal nieuw ingeschreven jeugdigen in verslagjaar (b)	1617	1137	387	93
Totaal aantal jeugdigen met jeugdhulp in verslagjaar (c=a+b)	3852	2610	1018	224
Aantal uitgeschreven jeugdigen in verslagjaar (d)	1665	1055	502	108
Aantal jeugdigen met jeugdhulp op 31-12 van verslagjaar (e=c-d)	2187	1555	516	116

De coöperatie JENS verleent zelf de Basishulp Jeugd binnen de eigen gebiedsteams. Naast de gebiedsteams werkt JENS samen met leden, onderaannemers, en leveranciers die ook hulp bieden aan de cliënten van JENS. In de gebiedsteams wordt niet met een arrangementenstructuur of afgeleide daarvan gewerkt. Daarnaast wordt bij de begeleidingen/behandelingen in de gebiedsteams ook niet gewerkt met een vooraf vastgestelde vaste einddatum. Tijdens de doelenevaluatie (elke 3 maanden) wordt gecontroleerd of de intensiteit van hulp afgeschaald kan worden. Hierdoor blijven veel cliënten langer hulp en ondersteuning ontvangen, maar is de intensiteit per cliënt sterk gedaald. Op deze manier wordt maximaal maatwerk gerealiseerd. De flexibiliteit en anders denken in het bieden van hulp en ondersteuning draagt eraan bij dat cliënten hulp en ondersteuning kunnen ontvangen die gericht is op eigen regie leren nemen.

In deze telling van cliënten zijn de circa 100 jongeren die, vanwege de transformatie, konden doorstromen naar reguliere voorzieningen met hulp van JENS, niet opgenomen.

Bij de leveranciers van Jeugdhulp worden wel arrangementen afgegeven. Op dit moment is het nog niet mogelijk om een accuraat beeld te geven over de gemiddelde doorlooptijd van de aangeboden hulp aan de cliënten. Doordat het grootste deel van de cliënten slechts een deel van hun hulp en ondersteuning (diverse arrangementen) binnen JENS hebben ontvangen of de hulp nog niet is afgerond.

5.2 Governance

De zeven principes van de nieuwe Governance code Zorg 2017	Naleving in verslagjaar 1 = volledig nageleefd 2 = gedeeltelijk nageleefd 3 = niet nageleefd
De maatschappelijke doelstelling en legitimatie van de zorgorganisatie is het bieden van goede zorg aan cliënten	1
De raad van bestuur en raad van toezicht hanteren waarden en normen die passen bij de maatschappelijke positie van de zorgorganisatie.	1
De zorgorganisatie schept randvoorwaarden en waarborgen voor een adequate invloed van belanghebbenden.	1
De raad van bestuur en raad van toezicht zijn ieder vanuit hun eigen rol verantwoordelijk voor de governance van de zorgorganisatie.	1
De raad van bestuur bestuurt de zorgorganisatie gericht op haar maatschappelijke doelstelling.	1
De raad van toezicht houdt toezicht vanuit de maatschappelijke doelstelling van de zorgorganisatie.	1
De raad van bestuur en raad van toezicht ontwikkelen permanent hun professionaliteit en deskundigheid.	1

Toelichting op de antwoorden

De coöperatie kent geen Raad van Bestuur maar een bestuur en een Algemene Ledenvergadering (ALV). Er is sprake van getrappt toezicht waarbij de Raden van Toezicht van de zeven leden van JENS via hun bestuurders in de ALV toezicht houden op JENS. De ALV wordt gevormd door de bestuurders of hun afgevaardigden van de 7 moederorganisaties van de coöperatie.

JENS is in 2019 opgestart als nieuwe organisatie. Het bestuur en de ALV hebben vanaf het begin al nadrukkelijk gestuurd op de maatschappelijke doelstelling van JENS: passende Basishulp Jeugd voor alle jeugdigen in Heerlen, Voerendaal en Landgraaf. Transformatie van het werkveld om te komen tot een kwalitatief beter aanbod op een efficiënte wijze is de belangrijkste opdracht van JENS. Om dit te bereiken is samenwerking essentieel waarbij de verschillende aanbieders in het werkveld hun diensten anders hebben moeten vormgeven.

Met de belangrijkste stakeholders heeft JENS regelmatig contact gehad zodat het beleid zodanig opgesteld en aangepast kon worden dat de primaire doelstelling behaald werd en de verschillende stakeholders ook hun rol in de samenwerking zouden kunnen pakken.

De leden van de ALV en hun toezichthouders ontwikkelen hun vaardigheden vanuit hun functie bij de moederorganisatie van de coöperatie. JENS lift daarbij mee op hetgeen al ingezet wordt.

Voorgenomen beleid

Zoals hierboven beschreven moeten de verschillende belanghebbenden hun diensten op een andere manier vorm gaan geven. Deze transformatie zal de

komende jaren steeds meer vorm gaan krijgen. Deze transformatie heeft voor de verschillende belanghebbenden consequenties op inhoudelijk vlak en op het vlak van de bedrijfsvoering. Deze transformatie zal ook vormgegeven moeten worden binnen de organisaties actief in het werkveld. De transformatie van het werkveld en de individuele organisaties is de grootste veranderopdracht van JENS.

Belangrijke gebeurtenissen

Onderwerp	Naleving 1 = nee 2 = ja	Toelichting
Zijn in uw organisatie in het verslagjaar belangrijke gebeurtenissen aan de orde geweest, zoals fusieplannen, wijzigingen in de visie/ strategie, het bestuursmodel, de organisatie, belangrijke inkrimping of uitbreiding van de omzet, investeringen, ICT-migraties of overige belangrijke gebeurtenissen?	1	De opdracht die JENS heeft aangenomen is in 2018 goed uitgewerkt. In het verslagjaar heeft JENS de opdracht zoals vastgesteld in 2018 in detail uitgewerkt. De lumpsum is voor het verslagjaar 2020 met 2M opgehoogd Eind 2020 is JENS gestart met de implementatie van een nieuw ICT systeem.
Zijn dergelijke belangrijke gebeurtenissen in het huidige jaar (het jaar na het verslagjaar) aan de orde of voor het komende jaar te voorzien?	2	De implementatie van het nieuwe ICT systeem zal in 2021 gerealiseerd worden. De financiële uitdagingen zullen in samenspraak met de gemeenten een nadrukkelijke plek op de agenda krijgen in 2021
Zijn bij u in het afgelopen jaar, in het huidige jaar en/of in het komende jaar risico's voor uw financiële continuïteit aan de orde dan wel belangrijke strategische risico's?	2	Er is sprake van risico voor de financiële continuïteit doordat de financieringsvorm, lumpsum financiering, onder druk komt te staan bij een aantal ontwikkelingen in het werkveld. Zo zien we al sinds 2019 dat het aantal unieke cliënten met minimaal 1 dag zorg harder is gegroeid dan voorzien. Verder zijn de CAO-stijgingen forser dan vooraf ingeschat. Tot slot zien we binnen het werkveld van de ambulante jeugdhulp een toename van activiteiten ter voorkoming van residentiële plaatsingen. Hierover is JENS in gesprek met de opdrachtgevers, de gemeenten. De verwachting is dat begin 2021 meer duidelijkheid bestaat hoe deze risico's beheerst kunnen worden. Extra kosten worden verwacht t.g.v. de impact van Corona. De extra kosten zullen inzichtelijk gemaakt worden.
Voerde u in het verslagjaar een actief duurzaamheidsbeleid (energiebewustzijn, duurzame inkoop)?	2	De inkoop is gericht op duurzame effecten van zorg waarbij het beleid is gericht op afschalen van specialistische zorg naar informele zorg in het voorliggende veld. Duurzaamheid wordt hierbij gezien als het uithoudingsvermogen van systemen en processen Hiertoe heeft JENS formele en informele zorgactiviteiten georganiseerd in de wijken waar jeugdigen wonen, opgroeien en naar school gaan.

5.3 Kwaliteitsprestaties

	Omschrijving	Score
Indicator	Kwaliteit van de aangeleverde informatie	Rood, geel, groen
Hoofdindicator: beantwoording van de hulpvraag van de jeugdige	Gezamenlijk met het gezin en de regisseur wordt de zorgvraag in kaart gebracht en beschreven in het gezinsplan dit gezinsplan wordt doorvertaald naar een persoonlijk plan en doelen beschreven in Jouw Omgeving. De jeugdigen en het gezin kunnen meelezen in Jouw Omgeving. Per drie maanden wordt de status van de hulpvraag met het gezin besproken, gezamenlijk wordt bekeken hoe we gezamenlijk de komende periode aan de doelen verder gaan, liggen we op schema, wat mogen we van elkaar verwachten enz. Ze gaan we gezamenlijk van begin zorgvraag naar beëindiging hulp. Op maat schalen we zorg op en af passend bij de zorgvraag en de veiligheid van de jeugdigen en het gezin. Om dit goed te kunnen doen en vooral op maat werken we binnen de gebieden nauw samen met alle medewerkers met de verschillende competenties, het voorliggend veld en de specialistische zorg. We doen dit middels kernteams waarbij integraal naar de vraag vs aanbod kijken en de vraag opvolgen.	Deze processtappen zijn geborgd in het proces instroom, doorstroom en uitstroom dat in 2020 middels 3 audits getoetst is. De audits geven enkele verbeterpunten. Echter overall loopt dit proces zoals afgesproken.
Prestatie-indicator 1): doelrealisatie per einddoel	Jeugdigen die zorg ontvangt binnen de gebiedsteams werken vanuit het gezinsplan waarin de doelen beschreven staan. Deze doelen zijn binnen JENS vertaald naar een persoonlijk plan van de jeugdigen waarin we gezamenlijk de doelen vertalen naar haalbare stappen. De zorgaanbieders (k3) voeren dit uit middels hun eigen opgestelde proces. Middels een eindvaluatie geven ze JENS door of het gevraagde zorgdoel behaald is.	Idem als bovenstaande. JENS heeft wel verbeteracties op de kwaliteit van de doelen en de samenhang met het gezinsplan. Middels de kwaliteitskring wordt dit gemonitord.
Prestatie-indicator 2): cliënttevredenheid per indicator	Beschrijving CTO>?	Op een 5 punt schaal is de tevredenheid weergegeven. 38 gezinnen geven 5 sterren 42 gezinnen geven 4 sterren 29 gezinnen geven 3 sterren 8 gezinnen geven 2 sterren 12 gezinnen geven 1 ster

Prestatie-indicator 3): reden beëindiging hulp	Beëindiging hulp is in de meeste gevallen vanwege het behalen van het zorgdoel (volgens plan) of omdat het gezin de jeugdigen en de hulpverleners vinden dat dit het hoogst haalbare was en iedereen ermee akkoord is dat de hulp wordt beëindigd en wordt afgeschaald naar het voorliggend veld.	Bij beëindiging hulp is er nog altijd continu aandacht voor een warme overdracht.
--	---	---

5.4 Reden beëindiging

Beëindigingsreden	Aantallen per beëindigingsreden
Reden beëindiging van de jeugdhulp	De hulp is bij het grootste deel volgens plan of overeenkomst beëindigd. Daarnaast was er sprake van externe omstandigheden voor beëindiging zorg zoals, jeugdigen die naar een andere gemeente buiten Heerlen, Landgraaf of Voerendaal verhuisden. Het komt zelden voor dat er sprake is van eenzijdige beëindiging door de cliënt of de aanbieder.

5.5 Klachten en ongenoegens

JENS beschikt over een klachtenprocedure, een klachtenfunctionaris en een klachtencommissie. Cliënten, maar ook zorgaanbieders, kunnen klachten melden via de website van JENS. De klachten en meldingen van ongenoegen komen dan rechtstreeks binnen bij de klachtenfunctionaris die deze altijd als eerste binnen 5 werkdagen opakt.

In de periode juli tot en met december 2020 zijn in totaal 25 klachten, dan wel meldingen van ongenoegen ontvangen:

- 10x m.b.t. verwijzing en de daarbij behorende procedures
- 7x m.b.t. de aangeboden behandeling en of begeleiding (bejegening, communicatie)
- 2x m.b.t. secretariaat (bereikbaarheid)
- 3x algemene vragen over procedures dan wel over wetgeving
- 3x privacy (dossiers en communicatie)

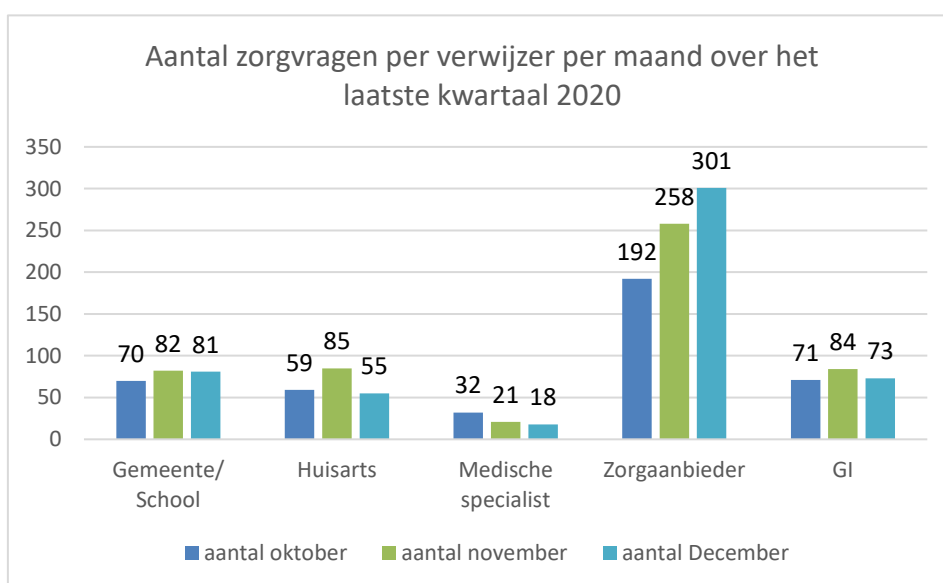
Tijdens deze periode zijn er geen klachten doorgezet naar de klachtencommissie. In alle gevallen zijn de klachten en meldingen in overleg met betrokkenen naar tevredenheid afgehandeld.

5.6 Productie

In tegenstelling tot 2019 en 1e half jaar 2020 heeft JENS in 2020 een veel beter beeld gekregen van het aantal zorgvragen dat er per maand binnen komt en vanuit welke verwijzerstroom.

In de volgende tabellen geven wij een inzicht in het aantal nieuwe zorgvragen in de periode april-december en de zorgvragen per verwijzer over de maanden oktober, november, december 2020.

Aantal nieuwe zorgvragen in 2020 per maand	
Maand	Aantallen
<i>April</i>	526
<i>Mei</i>	501
<i>Juni</i>	513
<i>Juli</i>	437
<i>Augustus</i>	282
<i>September</i>	430
<i>Oktober</i>	426
<i>November</i>	530
<i>December</i>	537



Al deze zorgvragen worden door de kernteams bekeken en worden gematcht aan zorg binnen de K1 (voorliggend veld) k2 (gebiedsteam) of de k3 (specialistische zorg). Het kan ook een combinatie van meerdere kwadranten zijn.

Soms is de juiste zorg niet meteen beschikbaar. JENS zorgt dan dat we, waar noodzakelijk, wel al met de zorg starten. Het is echter ook mogelijk dat de jongere/gezin op een wachtlijst komt. In 2020 zien we een afname van de wachtende cliënten.

Wachtlijst 2020 in K2 en K3			
1 ^e kwartaal	2 ^e kwartaal	3 ^e kwartaal	4 ^e kwartaal
444	326	253	288

6. Risico's

In dit hoofdstuk geven we de mogelijke risico's weer, op welke wijze we de risico's in de hand proberen te houden en wat de situatie op het moment is.

Risico 1: Jeugdigen en/of ouders die niet mee bewegen
Risico Jeugdigen en/ of ouders staan, vooral wanneer ze tevreden zijn met de huidige jeugdhulp, vaak niet open voor een andere invulling van deze jeugdhulp.
Beheersmaatregel Beheersmaatregelen: • Gesprekken voeren met ouders; • Positieve beeldvorming over JENS in verschillende uitingen; • Verbinden van basishulp aan de vindplekken van jeugdigen; • Gesprekken met artsen om verwijzingen op naam te voorkomen.
Actuele situatie Cliënten die al zorg hadden voor 1-1-2019 vinden het lastiger om mee te bewegen in de nieuwe manier van werken van JENS dan nieuwe cliënten. In 2020 is het aantal cliënten dat al zorg had voor de startdatum van JENS fors afgenomen. Hierdoor zien we dat de afname van dit probleem, een ontwikkeling die zich in de eerste helft van 2020 al aftekende, in de tweede helft van 2020 verder doorzette. Er zijn nog steeds veel gesprekken nodig om de cliënten uit 2018 te overtuigen bij bijvoorbeeld verlengingen. Dit kost met name bij het instroomteam veel tijd. Bij de nieuwe cliënten leidt de nieuwe manier van werken tot veel minder problemen.

Risico 2: Schaarste op de arbeidsmarkt
Risico Personele schaarste neemt toe door de vergrijzing en ontgroening in onze samenleving, doordat Parkstad een krimpregio is en doordat minder jeugdhulpverleners van school komen. Dit heeft gevolgen voor het bereiken van onze doelstellingen daar we mogelijk onvoldoende gekwalificeerde professionals beschikbaar hebben voor het uitvoeren van de Basishulp Jeugd.
Beheersmaatregel Beheersmaatregelen: • Een aantrekkelijke werkgever zijn; • Eenduidige afspraken maken tussen leden van de coöperatie over inzet en samenwerking van medewerkers in de coöperatie.
Actuele situatie JENS heeft, net als alle aanbieders binnen de jeugdzorg, te maken met personele schaarste. Maar een aantal medewerkers in de gebieden blijkt ambassadeur van JENS te zijn, waardoor we nog steeds relatief veel open sollicitaties ontvangen. We zien dat het in de eerste helft van 2020 goed is gelukt om vacatures op te vullen, maar dat dit veelal door jonge mensen met beperkte ervaring plaatsvond waardoor wel nog tijd gestoken moest worden in opleiding on the job. Deze tendens heeft zich in de tweede helft van 2020 voortgezet. De schaarste in de GGZ, met name op het gebied van regiebehandelaren, blijft een groot issue voor JENS en ook voor de GGZ aanbieders in de regio.

Risico 3: Belangrijke samenwerkingspartners die slechts deels te beïnvloeden zijn
Risico Belangrijke samenwerkingspartners, die niet of slechts deels te beïnvloeden zijn, zoals bijv. huisartsen en jeugdartsen.
Beheersmaatregel • Samenwerking opzoeken met deze partners
Actuele situatie Huisartsen en jeugdartsen zijn niet per definitie voorstander van een andere manier van

werken omdat dit impact heeft op hun werkprocessen, hetgeen hen tijd kost. We hebben veel gesprekken met beide beroepsgroepen gehad en hen begeleid bij de nieuwe werkwijze. Ook voor BJZ en WSG geldt dat JENS invloed heeft op hun manier van werken. De samenwerking met onderwijs vraagt regelmatige afstemming om eventuele obstakels in de samenwerking snel te kunnen oppakken. Deze afstemming wordt veelvuldig gezocht, via veel verschillende platforms.

In de eerste helft van 2020 werden met de belangrijkste verwijzers grote stappen gezet:

- Een aantal huisartsen werd op hun locatie ondersteund door JENS bij het verwijzen;
- Met BJZ werden goede afspraken gemaakt over de knelpunten die er waren en vonden meermaals per jaar evaluaties plaats;
- Ook met WSG zijn in 2020 - in navolging van BJZ - intensieve gesprekken gestart om WSG mee te nemen in de nieuwe manier van werken;
- De knooppunten binnen onderwijs in algemene zin konden hun taak uitvoeren en dit proces werd in bijna alle gevallen goed doorlopen.

Deze tendensen zetten zich in de tweede helft van 2020 onverminderd voort.

Risico 4: Samenwerking tussen de leden van de coöperatie

Risico

De onderlinge samenwerking tussen de JENS leden moet niet verzanden in eindeloze discussies, met als gevolg een beperkte besluitvorming waardoor de coöperatie niet meer adequaat kan reageren.

Beheersmaatregel

- Zorgvuldig proces aan de voorkant;
- Zo concreet mogelijke zowel inhoudelijke als financiële afspraken met de leden.

Actuele situatie

De samenwerking tussen de leden verbeterde in 2020 aanzienlijk, daar JENS meer grip op haar processen kreeg. Met name de grote onzekerheden als gevolg van overloop uit 2018 - en de hieraan gekoppelde verlengingen - speelden geen rol meer. Verder konden de leden de opdracht steeds beter doorzien en er betekenis aan geven, hetgeen leidde tot vertrouwen en een steeds betere samenwerking.

In de tweede helft van 2020 nam het onderlinge vertrouwen nog verder toe. De leden namen eensgezind deel aan een Bestuurlijk Overleg tussen JENS en de wethouders HLV, waarin zij helder uiting aan hun onderlinge vertrouwen, hun vertrouwen in de gemeenten en hun vertrouwen in JENS gaven.

Risico 5: Diversiteit in opdrachtgeverschap tussen de drie gemeenten

Risico

Diversiteit in opdrachtgeverschap vanuit drie gemeenten om efficiënt en flexibel te kunnen werken is van belang. Maar ook moet sprake zijn van zoveel mogelijk eenduidigheid in opdrachtgeverschap en zo min mogelijk verschillen tussen de drie opdracht gevende gemeenten, met name daar waar het gaat over systemen, monitoring, werkprocessen en rollen.

Beheersmaatregel

- Rekening houden met de specifieke wensen per gemeente, daar waar dit de efficiëntie en flexibiliteit niet of nauwelijks beïnvloedt.
- Naast voor gezamenlijke afstemming, voldoende tijd en ruimte houden voor afstemming met de afzonderlijke gemeenten.

Actuele situatie

JENS moest in de eerste helft van 2020 in eerste instantie haar eigen processen goed ook nog op orde krijgen om daarna samen met de gemeenten stappen te zetten richting verdere uniformering. Vervolgens waren er in de samenwerking met de gemeenten, met name in de ondersteunende processen, nog mogelijkheden om te uniformeren. Er vonden gesprekken plaats op verschillende onderwerpen per gemeente om aan de specifieke wensen per gemeente invulling te geven. Efficiëntie was dan, vanuit zowel de gemeenten als van JENS, een aandachtspunt dat steeds werd meegenomen.

In de tweede helft van 2020 vond een BoT overleg plaats over de verschillen en de

overeenkomsten in de handelwijze en de visie van de gemeenten en JENS. De vereenvoudiging van de voorliggende halfjaarrapportage is een voorbeeld van de uitwerking van de inzichten die tijdens dit BoT werden gedeeld.

Risico 6: Slechte medewerking onderaannemers/ leveranciers

Risico

Onderaannemers en leveranciers werken niet mee aan de nieuwe werkwijze van JENS.

Beheersmaatregel

- Voorafgaand aan de publicatie van de aanbesteding zijn al gesprekken gevoerd met onderaannemers om elkaar (nader) te leren kennen, elkaars visie ten aanzien van transformatie en inkoop af te stemmen en mogelijke samenwerking af te tasten.
- Zo concreet mogelijke inhoudelijke en financiële afspraken met de onderaannemers/ leveranciers (goede contractuele afspraken).
- Duidelijke maatregelen en consequent handelen wanneer onderaannemers/ leveranciers zich niet houden aan de gemaakte (contractuele) afspraken.
- Inkoopteam formeren dat ervaring en ruimte heeft om te investeren in onze rol als opdrachtgever richting onderaannemers/ leveranciers. Leren van Heerlen STAND-BY! (do's en don'ts).
- Zelf investeren in bepaald aanbod zodat de coöperatie dat (op termijn) zelf kan leveren.
- Voldoende diversiteit en keuze in onderaannemers/ leveranciers.

Actuele situatie

Zowel onderaannemers als leveranciers vonden het ook nog in de eerste helft van 2020 lastig om mee te bewegen in de nieuwe manier van werken van JENS. Die nieuwe manier van werken heeft namelijk invloed op de bedrijfsvoering van de verschillende zorgaanbieders. JENS besprak dit met deze partners, op meerdere niveaus. Een aantal aanbieders kende de eigen positie in de markt goed en gebruikte die om zich te verzetten tegen het gedachtengoed van JENS, ten faveure van hun eigen belangen.

We zien dat JENS leden steeds meer aanbod zelf ging leveren, maar door de problematiek op de arbeidsmarkt kon dat nog niet met de door JENS gewenste snelheid. Het aanbod binnen JENS was met de aangesloten partijen wel voldoende om alle hulpvragen te beantwoorden. In de tweede helft van 2020 bleef de spanning tussen JENS en onderaannemers / leveranciers bestaan. JENS bleef met hen in gesprek. Enkele partijen onderschreven het gedachtengoed van JENS in een mate die leidde tot een verzoek om toetreding tot JENS als onderaannemer (gehonoreerd) en als lid (na afstemming met de gemeenten: in behandeling).

Risico 7: (Autonome) toename van het aantal cliënten

Risico

(Autonome) toename van het aantal cliënten. Hierbij is het van belang om vanuit gezamenlijke verantwoordelijkheid op te trekken met de gemeente. Elke cliënt leidt tot extra kosten ook al dalen de kosten per cliënt. In 2019 waren de kosten per cliënt zonder overhead € 8.082 en € 8.693 met overhead. In 2020 zijn deze kosten gedaald tot respectievelijk € 7.596 en € 8.348

Beheersmaatregel

- Gerichte inzet op vroegsignalering en preventie waarbij we de focus leggen op een aantal majeure thema's, waar we sterk op inzetten.
- Vroegsignalering niet benaderen en inrichten als een separate rol, maar beleggen bij de professionals die in de wijk/ buurt en op de (voor)scholen werken, laagdrempelig benaderd kunnen worden en snel kunnen meekijken.
- Investeren in netwerk van professionals dat elkaar snel weet te vinden en betrekken bij
- Goede samenwerking met organisaties of professionals die actief zijn op het gebied van vroegsignalering en preventie (JGZ, GGD, ervaringsdeskundigen, verloskundigen etc.) en delen van kennis en ervaringen.
- Kritisch beschouwen van de verwijzingen en instroom via (huis)artsen en Toegang.

Actuele situatie

Het aantal cliënten heeft zich, na een aantal jaren van behoorlijke groei in 2019 en 2020, redelijk gestabiliseerd. Er heeft echter een forse groei plaatsgevonden van aantallen vanaf 2015 tot 2019. Deze groei heeft geleid tot een toename van kosten ten opzichte van de referentiejaren voor de bepaling van de lumpsum.

Ultimo 2020 bleek het aantal cliënten - zoals verwacht - in 2020 te zijn gestabiliseerd t.o.v. 2019, maar dus fors gegroeid t.o.v. de lumpsum referentiejaren. De financiële gevolgen voor de jaren 2021 e.v. werden in december 2020 duidelijk en vormen sindsdien een belangrijk onderwerp van gesprek tussen de gemeenten en JENS.

Risico 8: Het risico op afwenteling van cliënten naar Aanvullende Jeugdhulp

Risico

Het risico op afwenteling van cliënten naar Aanvullende Jeugdhulp. Dit betreft een risico voor de gemeenten.

Beheersmaatregel

- Concrete afspraken maken met de gemeenten (financieel en inhoudelijk), daar waar een verschuiving plaatsvindt van aanvullende naar ambulante jeugdhulp

Actuele situatie

Dit betreft een risico voor de gemeenten en was bij de bespreking van de financiële resultaten begin 2020 onderwerp van gesprek tussen JENS en de gemeenten. Toen hadden de gemeenten pas goed zicht op de in het risico benoemde beweging en moest inzichtelijk worden of sprake was van afwenteling van cliënten naar Aanvullende Jeugdhulp, maar ook in hoeverre er een stroom ging van Aanvullende Jeugdhulp naar Basishulp Jeugd. Dit laatste werkt kostenverhogend voor JENS, waardoor het budget binnen de opdracht niet toereikend was. In het Meerjarig Perspectiefplan zijn afspraken gemaakt met betrekking tot bekostiging van de ambulantisering, waarbij ambulante producten worden ingezet ter voorkoming van klinische opnames.

Risico 9: Risico als gevolg van wachttijden

Risico

Er ontstaan wachttijden, waardoor jeugdigen mogelijk niet tijdig de juiste ondersteuning krijgen.

Beheersmaatregel

- Zoveel mogelijk voorkomen van wachtlijsten door toevoeging van formatie en inkoop bij leveranciers.
- Triage en inschatting risico's bij instroomteam, waardoor deze jeugdigen met voorrang ondersteuning krijgen.

Actuele situatie

De wachttijden totdat zorg wordt geleverd, leidden in de eerste helft van 2020 niet tot risico's voor jeugdigen. Bij het instroomteam vond namelijk triage en een inschatting van eventuele risico's plaats. Dit gebeurde in samenwerking met een gedragswetenschapper. Waar snelle inzet van ondersteuning noodzakelijk was, werd die met voorrang gerealiseerd. Deze aanpak is in de tweede helft van 2020 succesvol voortgezet. Over 2020 zien we een significante daling van het aantal wachtenden doordat de gebiedsteams in 2020 in omvang zijn gegroeid. Het aantal wachtenden is meer dan gehalveerd. Met name binnen de GGZ is het aantal wachtenden in 2020 sterk gedaald.

7. Financiële gegevens

In dit hoofdstuk presenteren wij de financiële kerngegevens over het jaar 2020. Dit betreft de opbrengsten en lasten die JENS heeft gerealiseerd voor de uitvoering van de basis jeugdhulp in de gemeenten Heerlen, Landgraaf en Voerendaal. Het exploitatieresultaat van -/- € 962.000,- betreft een voorlopig resultaat, aangezien de accountantscontrole nog niet is afgerond en de Corona meerkosten nog niet zijn gevalideerd.

Financiële rapportage

HLV	Realisatie	begroot	realisatie	voorlopig
bedragen * € 1.000	2019	2020	1e halfjaar 2020	resultaat 2020
Inkomsten	€ 30.682	€ 30.892	€ 15.446	€ 31.767
Zorgkosten				
Voorliggend veld	€ 1.906	€ 1.906	€ 954	€ 2.046
Gebiedsteams	€ 5.701	€ 10.909	€ 5.530	€ 11.583
Specialistische zorg	€ 22.941	€ 15.225	€ 7.790	€ 15.297
Subtotaal zorgkosten	€ 30.548	€ 28.040	€ 14.274	€ 28.926
PGB	€ 408	€ 360	€ 198	€ 378
Overige initiatieven	€ 604	€ 730	€ 259	€ 598
Overhead JENS	€ 1.668	€ 1.691	€ 905	€ 1.712
Organisatiekosten	€ 718	€ 1.003	€ 415	€ 1.114
Resultaat	€ -3.264	€ -932	€ -605	€ -962

De inkomsten bestaan hoofdzakelijk uit de overeengekomen lumpsumvergoedingen voor de basis jeugdhulp en de inzet van ambulantisering producten. Bij de zorgkosten zien we dat de transformatieve opdracht van JENS zich vertaalt naar de cijfers.

Er is geïnvesteerd in het versterken van het voorliggend veld en een sterke groei van de omvang van de gebiedsteams. Hierdoor nam het percentage zorg dichtbij de jeugdige toe van ca. 20% in 2019 naar 45% in 2020. De zorgkosten voor de specialistische zorg (K3) zijn in vergelijking met 2019 € 7,6 miljoen gedaald. De totale zorgkosten van het voorliggend veld, gebiedsteams en specialistische zorg zijn met € 28,9 miljoen ca. 5,6% lager dan in 2019.

Van de specialistische zorgkosten werd € 1.717.070 besteed aan kleine jeugdhulp aanbieders (organisaties met minder dan 10 werknemers). Dit komt overeen met 5,45% van de lumpsum-vergoeding en voldoet daarmee aan de gestelde voorwaarde in de aanbesteding van minimaal 4%.

De PGB lasten zijn gebaseerd op de voorlopige afrekeningen van SVB. Bij de overige initiatieven zijn de lasten opgenomen voor projecten, logeren en IVH (integrale vroeghulp). Door de corona beperkingen nam het aantal gerealiseerde IVH trajecten af.

De lasten voor de overhead en organisatiekosten (huisvesting, automatisering, financiële administratie en advieskosten) bedragen ca. 9% van de totale kosten

en zijn in vergelijking met zorg organisaties relatief beperkt. Bij de automatiseringskosten is verder sprake van een incidentele last van € 212k.

In de begroting 2020 en de realisatie over het 1^e halfjaar 2020 zijn de vergoedingen van de ambulantiseringproducten niet meegenomen. In het voorlopig resultaat over geheel 2020 zijn deze wel meegenomen. Deze nuancering dient te worden meegenomen bij vergelijking van de resultaten.

Het exploitatieresultaat 2020 laat een sterke verbetering zien in vergelijking met het resultaat uit 2019.

Resultaat per gemeente

De verkorte kerncijfers per gemeente zien er als volgt uit:

Kerncijfers Gemeente Heerlen	2019	begroting 2020	1e HJ 2020	voorl. Resultaat 2020
Inkomsten	€ 21.061	€ 21.110	€ 10.555	€ 21.788
zorgkosten	€ 21.170	€ 19.480	€ 9.915	€ 19.873
overige kosten	€ 2.295	€ 2.372	€ 1.114	€ 2.593
resultaat	€ -2.404	€ -742	€ -474	€ -678

Kerncijfers Gemeente Landgraaf	2019	begroting 2020	1e HJ 2020	voorl. Resultaat 2020
Inkomsten	€ 8.072	€ 8.232	€ 4.116	€ 8.394
zorgkosten	€ 7.756	€ 7.085	€ 3.608	€ 7.569
overige kosten	€ 902	€ 1.196	€ 564	€ 1.009
resultaat	€ -586	€ -49	€ -56	€ -184

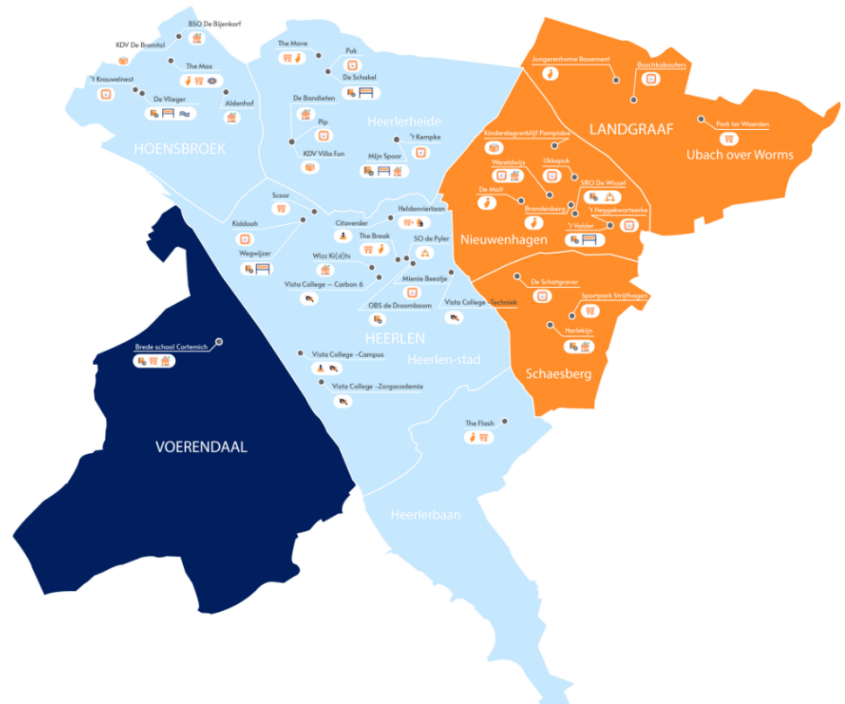
Kerncijfers Gemeente Voerendaal	2019	begroting 2020	1e HJ 2020	voorl. Resultaat 2020
Inkomsten	€ 1.549	€ 1.550	€ 775	€ 1.584
zorgkosten	€ 1.622	€ 1.475	€ 751	€ 1.484
overige kosten	€ 201	€ 216	€ 99	€ 200
resultaat	€ -274	€ -141	€ -75	€ -100

Bovenstaande kerncijfers zijn tot stand gekomen door toewijzing van de inkomsten en kosten aan de betreffende gemeente. De kosten van de gebiedsteams, specialistische zorg, overhead en organisatiekosten zijn gerelateerd aan de procentuele verhoudingen in de lumpsum vergoedingen van de gemeente Heerlen, Landgraaf en Voerendaal.

In de gemeente Landgraaf zijn door de verdere uitrol van het preventieplan in de 2^e helft van 2020 in verhouding iets meer kosten verantwoord.

Bijlage 1: Kaart indeling gebieden

- Buitenschoolse Opvang+ 
- Doelgroep Arrangementen 
- Flow 
- Impact 
- Jongerenaccommodaties 
- Kantelklas 
- kinderdagverblijf+ 
- MBO Coaches 
- MBO Knooppunt 
- Onderwijs-zorg school 
- Peuterspeelzaal+ 
- ROOTZ-groepen 
- Startklassen 



Bijlage 2: Formatie JENS

Voorliggend veld (K1)

# fte	jun-19	dec-19	mrt-20	jun-20	sep-20	dec-20
Heerlen	11,2	9,8	9,8	12,4	11,1	13
Landgraaf	3,3	3,3	3,3	3,3	4	4
Voerendaal	1,8	1,8	2	2	1,9	2,1
Totaal	16,3	14,9	15,1	17,7	17	19,1

Gebiedsteams (K2)

# fte	jun-19	dec-19	mrt-20	jun-20	sep-20	dec-20
Heerlen Noord	26,5	35,2	43,1	48,7	49,8	51
Heerlen Zuid	21,6	29,3	42,6	48,1	48,8	50,8
Landgraaf	16,5	26,9	26,7	30,2	31,7	30,8
Voerendaal	4	4,3	5,8	6,5	7,3	6,2
Totaal	68,6	95,7	118,1	133,6	137,6	138,8

Bijlage 3: Overzicht zorgaanbieders

Leden coöperatie	Onderaannemers
Alcander Koraal Groep Meandergroep Zuid-Limburg Mondriaan Radar Welsun Xonar	Adelante Care 4 Kidz Kracht in Zorg Lionarons GGZ Scoor Somnium Yvoor
Gecontracteerde leveranciers (niet klein)	Kleine aanbieders
AnaCare Begeleiding met de 4 Poten Buro One Buro Too Columbus GIB H&G Onderwijs Hai-5 Heller Gezondheidspsychologie Humanitas Intensoplus MEE Moventis GGZ MTSR Mutsaersstichting N-Joy 4 Kidz Nova Curae Psy-Care RID Shelsz Special Care 4 You Het Robertshuis Take your Time Out Uit de Steigers (LEVANTO Groep) Via Jeugd Vincent van Gogh Instituut YOUZ Zorgen en Zo Zorggroep Vizie Zuyderland	AHMW aXnaga Basic Trust De Vlinder BoxChainge B-Point Coöperatie Limburgse Zorgboeren Family Coaching Groenen Gezondheidspsychologie iEquest JET Jeugdzorg Jokijo Kanjerkraan Kinso KOmpas4Kids Leew Oog voor Talent Op Mezelf Orthoconsult Limburg Paerdenkracht PPKH Kerkrade Praktijk Berkers Praktijk voor Kind en Jeugd Praktijk voor Psychologische Behandeling Parkstad Praktijk voor Speltherapie Psychologenpraktijk Vaartjes Psychologiepraktijk voor Kind en Volwassenen De Rode Beuk Pureza Puur Jong Roos Kinderpraktijk Senzai Spelend Ontwikkelen Stichting Wilco Successful Mindset 't Losjeerhoes 't Prunelleke Therapoot Tract Psychologische Zorg Twoway ZieZo jeugdhulp