

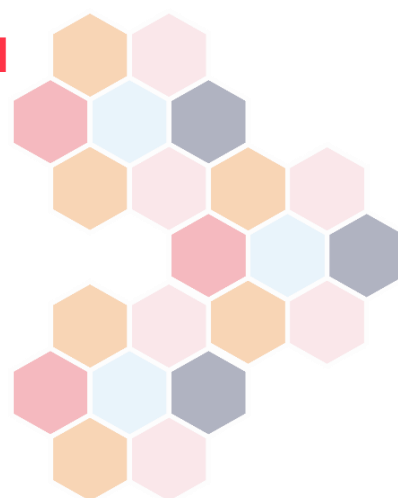
JENS.



Jaarrapportage 2021

Gemeenten:

- Heerlen
- Landgraaf
- Voerendaal



Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
Inleiding	3
1. Communicatie	5
1.1 Informatievoorziening en beeldvorming	5
1.2 Ondersteuning	5
1.3 Vooruitblik	5
1.4 In de media	6
2. De coöperatie JENS	7
2.1 ALV en leden	7
2.2 Taakverdeling managementteam	7
2.3 Onderaannemers en leveranciers	7
3. Transformatie zorg & ondersteuning	9
3.1 Organisatie van zorg en ondersteuning	9
3.2 Human resource	14
3.3 Social Return Investment	16
3.4 Transformatieprojecten in K1 en K2	17
4. KPI's	30
5. Prestatiegegevens Ambulante Jeugdhulp	34
5.1 Cliënten jeugdhulp	34
5.2 Governance	36
5.3 Kwaliteitsprestaties	38
5.4 Reden beëindiging	39
5.5 Klachten en ongenoegens	39
5.6 Productie	40
6. Risico's	43
7. Financiële gegevens	47
7.1 Financiële rapportage	47
7.2 Resultaat per gemeente	49
Bijlagen	50
Bijlage 1: Kaart indeling gebieden	51
Bijlage 2: Formatie JENS	52
Bijlage 3: Overzicht zorgaanbieders	53

Inleiding

Hierbij bied ik u de jaarrapportage JENS 2021 aan. De jaarrapportage is, net als in 2020, een samenvoeging van de tweede halfjaarrapportage en het jaarrapport zoals dat onderdeel uitmaakt van de jaarstukken van JENS. Hiermee geven we verder invulling aan het verlagen van de administratieve last voor de gemeenten en JENS.

Ook de tweede helft van 2021 werd beheerst door de COVID-19 pandemie. Na de start van de scholen in september zagen we dat het aantal zorgvragen onder met name jongeren fors toenam als gevolg van corona. Daar waar we dachten dat er licht aan het einde van de tunnel was, volgde in het najaar en het begin van de winter weer een strenge lockdown. Het licht aan het einde van de tunnel waarover ik in de inleiding van de vorige halfjaarrapportage sprak lijkt toch echt aanstaande, zo aan het begin van 2022. Jeugdigen kunnen weer uitkijken naar activiteiten die daadwerkelijk doorgaan. Carnaval is daar een eerste voorbeeld van. Welke sporen de COVID-19 pandemie nog zal nalaten, blijft voor JENS - evenals voor alle deskundigen – gissen, hoewel de verwachting wordt uitgesproken dat jeugdigen nog jaren last zullen houden van de COVID-19 pandemie. De onzekerheid rondom nieuwe varianten van het virus maakt dat we op onze hoede moeten blijven.

Ondanks de stevige lockdown aan het einde van 2021 hebben jeugdigen en hun gezinnen ook in het afgelopen halfjaar de noodzakelijke zorg ontvangen. Inmiddels is JENS samen met haar samenwerkingspartners namelijk heel goed in staat om snel op nieuwe omstandigheden in te spelen en de hulp en zorg in te regelen die past bij de steeds wisselende maatregelen.

Transformeren is niet altijd gemakkelijk in een tijd waar de omstandigheden steeds veranderen. Enkele transformaties zouden verder zijn doorontwikkeld als de COVID-19 pandemie niet aan de orde was geweest. We hopen in 2022 een aantal inhaalslagen te kunnen maken.

In het afgelopen half jaar hebben we ook vanuit andere partijen, waaronder gemeenten, oprechte interesse mogen ervaren in de werkwijze van JENS en de daarbij behaalde resultaten. In deze gesprekken heeft JENS opnieuw de bevestiging gekregen dat we binnen Heerlen, Landgraaf en Voerendaal de juiste keuzes hebben gemaakt.

Eind 2020 hebben we de overgang van de gemeentelijke toegang naar JENS on hold gezet. In 2021 hebben we de doorontwikkeling van de samenwerking met de gemeentelijke toegang weer opgepakt. De samenwerkingen in de verschillende gemeenten lopen eind 2021 niet parallel. In Landgraaf en Voerendaal zijn forse stappen gezet. In Heerlen intensiveren we de samenwerking in 2022 om dezelfde stappen te kunnen zetten.

Eind 2021 hebben we weer voortgang geboekt ten opzicht van halverwege 2021, toen we melding maakten van het feit dat we een punt hadden bereikt waarop we mogen vaststellen dat veel dingen binnen JENS goed verlopen in het primaire en ondersteunende proces. Uitdagingen zijn er echter nog genoeg. Al eerder is benoemd dat we op het vlak van transformatie een inhaalslag willen maken, omdat vertraging is ontstaan als gevolg van de COVID-19

pandemie. De pandemie heeft ook meer druk op de wachtlijsten veroorzaakt. De krapte op de arbeidsmarkt heeft hier evenmin een positieve invloed op. Dat betekent dat de uitdagingen ook eind 2021 nog steeds groot zijn.

Eerder is melding gemaakt van het feit dat JENS in 2021 de overstap maakt naar een nieuw ICT systeem, Pluriform. Eind 2021 werkte iedereen binnen JENS in Pluriform. We zitten nu in de afrondende fase van de bouw van het portaal voor externen dat gekoppeld is aan Pluriform. Dat maakt het mogelijk om digitaal te verwijzen, maar ook om cliënten na verwijzing te volgen. Dat geeft de communicatie met de buitenwereld een enorme boost zonder dat dit een enorme druk legt op de capaciteit van de professionals binnen JENS. Daar waar dat nodig is, kan de digitale communicatie met verwijzers worden ondersteund door gesprekken, mailtjes en telefoontjes.

Op het einde van 2021 kijk ik met een goed gevoel terug op het derde jaar van JENS. Ik stap dan ook weer met veel plezier het jaar 2022 in, waar opnieuw een flinke uitdaging ligt voor JENS. We gaan in ieder geval weer aan de slag om jeugdigen en gezinnen optimaal deel te laten nemen aan de maatschappij.

Sven Balk, directeur

1. Communicatie

1.1 Informatievoorziening en beeldvorming

Afgelopen jaar hebben we verder ingezet op het verstevigen van het beeld van JENS als transformatieve organisatie.

- Een belangrijk middel hierbij is de vernieuwde website van JENS die in mei 2021 gelanceerd werd. In de tweede helft van het jaar hebben we het aanbod van JENS op de website toegevoegd, waarbij gefilterd kan worden op leeftijdscategorie en gemeente.
- In oktober organiseerden we 'JENS opent de deuren', een interactieve bijeenkomst voor raadsleden en ambtenaren van Heerlen, Landgraaf en Voerendaal. Met deze bijeenkomst konden we het beeld van JENS verder aanscherpen, getuige de reactie van één van de deelnemers: 'Nu begrijp ik pas echt *wat* JENS doet en *waarom* ze de dingen zo doet.'
- In het kader van informatievoorziening hebben we ook geïnvesteerd in heldere en eenduidige communicatie over processen bij JENS. Een voorbeeld hiervan is het proces 'Aanmelden voor onderzoek of behandeling dyslexie.'
- *JENS in één oogopslag* heeft vanaf medio 2021 een nieuwe verschijningsvorm, die bijdraagt aan een actueel en helder beeld van de ontwikkelingen binnen JENS. De vernieuwde vorm is ook terug te vinden in deze rapportage in paragraaf 3.3. 'Transformatieprojecten'.

1.2 Ondersteuning

Intern is veel aandacht besteed aan het beter toerusten van medewerkers. Dit kreeg op verschillende manieren vorm:

- In september en november organiseerden we een 'Week van de doelen' waarin hulpvraag- en doelgericht werken centraal stond. Naar aanleiding van deze week hebben we verschillende interne hulpmiddelen ontwikkeld die medewerkers hierbij kunnen gebruiken.
- In het vierde kwartaal hebben we voorbereidingen getroffen voor de doorontwikkeling van het intranet. Met de doorontwikkelingen willen we bereiken dat medewerkers sneller en eenvoudiger alle beschikbare hulpmiddelen kunnen vinden.
- In december nam het managementteam van JENS een podcast op voor de bestuurders van de coöperatieleden. Omdat een fysieke bijeenkomst op dat moment niet mogelijk was door de coronamaatregelen, hebben we ervoor gekozen om de koers voor 2022 in deze vorm met de bestuurders te delen.

1.3 Vooruitblik

Ook 2022 staat weer in het teken van beeldvorming, informatievoorziening en het toerusten van medewerkers. Dit vertaalt zich onder andere in de volgende middelen:

- Corporate story JENS: het verhaal van JENS op eenvoudige manier uitgelegd voor zowel (potentiële) medewerkers als voor gezinnen en partners en vertaald in de communicatiemiddelen van JENS.
- Verdere vertaling van de processen bij JENS in eenvoudige (beeld)taal.
- Ontwikkeling en publicatie van informatieve flyers over groepstrainingen en oudercursussen.
- Doorontwikkeling van intranet en website.

1.4 In de media

JENS verscheen het afgelopen jaar een aantal keren in de media:

Februari 2021

- [Via de startklas naar een reguliere, thuisnabije school - Steunpunt Passend Onderwijs \(steunpuntpassendonderwijs-povo.nl\)](https://steunpuntpassendonderwijs-povo.nl)
- [Heerlen boekt succes met preventieve aanpak bij jongeren tijdens lockdown](#)

Maart 2021

- [Kamerbrief met goede voorbeelden van administratieve lastenverlichting jeugdzorg | Kamerstuk | Rijksoverheid.nl](#)
- [Werken zonder tijdschrijven kan!](#) (video)

Mei 2021

- [Jongerenbus weer in Voerendaal](#)

December 2021

- [Maatschappelijke Diensttijd helpt jongeren talenten ontdekken](#)
- [Benjamin verrast met jongerenlintje](#)

2. De coöperatie JENS

2.1 ALV en leden

De volgende organisaties maken deel uit van de coöperatie JENS tot 1-1-2022: Xonar, Mondriaan, Koraal Groep, Radar, Alcander, Kracht in Zorg en Meander Groep. Welsun stapte per 1 mei 2021 uit de coöperatie en Meander Groep heeft aangegeven per 1 januari 2022 te stoppen als lid van JENS. Meander Groep heeft namelijk besloten om haar strategische koers te herijken. Op basis van deze herijking heeft men de keuze gemaakt om te stoppen met de activiteiten op het gebied van jeugd. Wel zullen de activiteiten in het kader van de geboortezorg gehandhaafd blijven. De samenwerking met JENS zal op dit gebied blijven bestaan. De bestuurders of afgevaardigden van de bestuurders van bovengenoemde organisaties vormen samen de Algemene Ledenvergadering (ALV) en kiezen uit hun midden een bestuur dat de directeur aanstuurt.

2.2 Taakverdeling managementteam

De taken binnen het managementteam (MT) zijn als volgt verdeeld:

- De directeur is eindverantwoordelijk, stuurt het MT aan en beheert de portefeuilles 'inkoop', 'I&A', 'huisvesting' en 'communicatie'.
- De operationeel manager is verantwoordelijk voor het primaire en ondersteunende proces en stuurt 6 gebiedsmanagers, het instroomteam en de managers cliëntadministratie (CA) aan. De managers CA sturen de backoffice van JENS aan, maar maken net als de gebiedsmanagers geen onderdeel uit van het MT.
- De transformatiemanager is verantwoordelijk voor de transformatieprojecten en stuurt de programmamanagers van de drie programmalijnen aan. De programmamanagers sturen de projectleiders aan en maken geen onderdeel uit van het MT.
- De businesscontroller is verantwoordelijk voor de bedrijfsvoering en de uitvoering van de P&C-cyclus.
- De HR adviseur maakt onderdeel uit van het MT en is verantwoordelijk voor het beleid op het personele vlak in de breedste zin van het woord.

2.3 Onderaannemers en leveranciers

Voor het realiseren van de hulp en ondersteuning aan jeugd in de gemeenten Heerlen, Landgraaf en Voerendaal maakt JENS zo veel 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 voor 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 'leveranciers' betrokken bij de opdracht. In uitzonderingsgevallen is het mogelijk een incidenteel contract op cliëntniveau af te sluiten.

Toelichting

- **Strategische onderaannemers:** preferente partners van JENS die, naast de leden, invulling geven aan de transformatie opdracht van JENS.
- **Kleine aanbieders (4% aanbieders):** aanbieders die op peildatum 1 januari minder dan tien werknemers in dienst hebben. De ingezette zorgomvang bij kleine aanbieders dient 4% van de opdrachtsom te zijn; dit is een eis uit de Aanbestedingsleidraad.
- **Overige leveranciers:** leveranciers die betrokken worden om een dekkend zorgaanbod te kunnen garanderen. Conform de transformatie opdracht wordt doorlopend beoordeeld welke hulpvragen kunnen worden opgepakt in het gebied of in het voorliggend veld of kunnen worden ondergebracht bij leden en onderaannemers.
- **Incidentele leveranciers:** niet-gecontracteerde aanbieders, die incidenteel op cliëntniveau worden gecontracteerd. In 2021 zijn 33 incidentele leveranciers betrokken. Als we hier dieper op inzoomen zien we dat het gaat om 51 unieke cliënten en 81 incidentele contracten. De redenen dat deze incidentele leveranciers ingeschakeld zijn:
 - 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.
 - De jeugdige heeft woonplaatsbeginsel Heerlen, Landgraaf of Voerendaal, maar woont buiten de regio, waar andere zorgaanbieders actief zijn.
 - Niche hulpvragen voor erg specifieke zorg die niet gecontracteerd is.
 - Op specifieke vraag van de rechter of BJZ.

JENS blijft continu in gesprek met de onderaannemers en leveranciers. Vaste onderdelen van de agenda zijn de voortgang transformatieopdracht en ervaren knelpunten.

De aanbeveling met betrekking tot een snellere bereikbaarheid hebben we opgelost met een 06-nummer waar aanbieders gelijk antwoord krijgen op hun vragen. Met de leveranciers worden op maat koffiemomenten gepland om lopende zaken te kunnen bespreken. Bij de gesprekken wordt de medewerker van de afdeling inkoop betrokken.

Vanuit de data van de cliëntadministratie is voor alle leden, strategische onderaannemers en leveranciers een contactpersoon beschikbaar om samen de status van aanvragen en betalingen te kunnen volgen.

Een overzicht van alle onderaannemers en leveranciers is opgenomen in [bijlage 3](#) van deze rapportage.

3. Transformatie zorg & ondersteuning

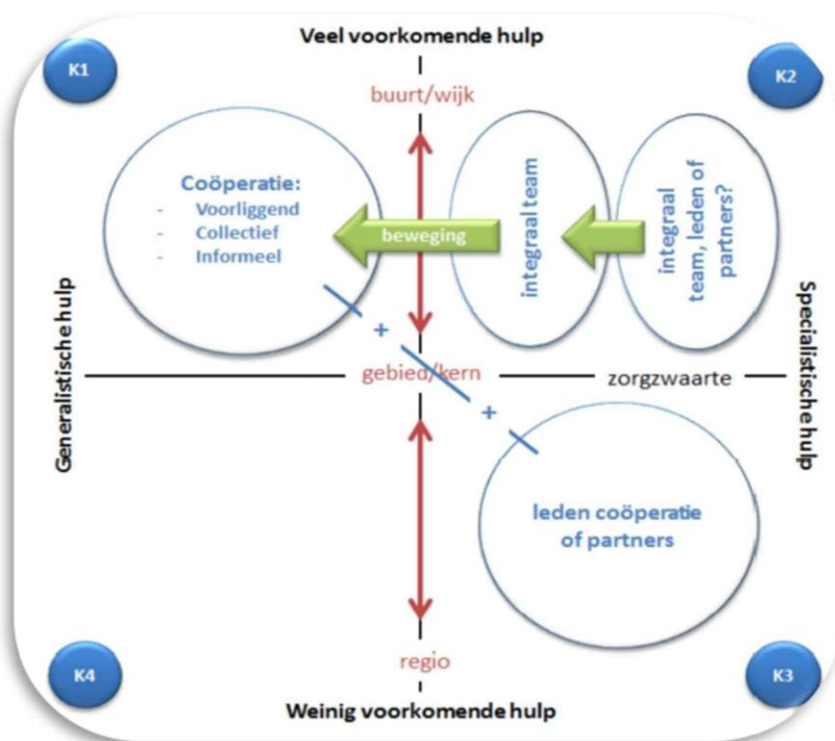
De belangrijkste opgave van JENS is het bieden van passende basishulp aan jeugdigen en gezinnen in een getransformeerde vorm. Met de transformatie wil JENS bereiken dat risico's, problemen en achterstanden in een zo vroeg mogelijk stadium opgespoord en aangepakt worden, met als uitgangspunt: 'normaliseren' in plaats van 'problematiseren'. Daarom wordt hulp en ondersteuning bij voorkeur in de directe omgeving van de jeugdige geboden en zo licht en kortdurend als mogelijk is.

Als 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 heeft vormgegeven 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' aan (alle expertise en aansturing gebundeld in één organisatie) en indien 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 weergegeven.



Kwadrant 1: voorliggend veld

Dit zijn algemene en/of veel voorkomende activiteiten die in de buurt/wijk plaatsvinden en waarvan iedereen vrij gebruik 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 en nieuwe vormen gerealiseerd, zoals trainingen en cursussen voor jeugdigen en ouders, ervaringsgroepen en jeugd- en jongerenclubs. Daarnaast zet JENS coaches in die verenigingen ondersteunen als er jeugdigen zijn die extra aandacht nodig hebben.

Jongerenwerk Voerendaal

In Voerendaal was vóór 2021 nog geen jongerenwerker actief. In 2021 heeft JENS samen met de gemeente grote stappen gemaakt. Jongerenwerkers zijn nu actief en zichtbaar binnen de gemeente (opgebouwd naar 16 uur per week). Daarmee is een belangrijke bijdrage geleverd aan de transformatie, omdat we er steeds beter in slagen om de aanvankelijk specialistische zorg te transformeren tot zorg die kan worden geleverd in de gebiedsteams en/of het voorliggend veld, in directe nabijheid van kind en gezin.

Jongerenwerk is ambulant het gebied ingegaan en heeft het eerste laagdrempelige contact gelegd met de jeugd en jongeren door het aanbieden van buitenactiviteiten. De animo was groot. Meer dan veertig kinderen deden mee aan de activiteit 'Jachtseizoen'. Voor de jongerenwerkers was dit een mooie gelegenheid om het gebied te leren kennen door de ogen van de jeugd.

Samen met de jongeren zijn de jongerenwerkers een groepsapp gestart, waarin ze wederzijds op de hoogte worden gehouden van komende activiteiten. Wekelijks neemt de omvang van de appgroep toe. In de afgelopen maanden werd elke maandag een activiteit georganiseerd. Dit varieerde van zaalvoetballen in de sporthal tot door de jongeren verzonden buitenactiviteiten. De opkomst is blijvend groot.

Sinds kort maken we, in samenspraak met de beheerders, gebruik van het 'scoutinggebouw'; een ideale ontmoetingsplek voor de jeugd. Meer dan zestig jeugdigen hebben zich hiervoor aangemeld. Het was een succes.

De nauwe samenwerking met de scholen van Voerendaal maakt dat we alle jeugd, ouders en verzorgers kunnen bereiken via het ouderportaal van de scholen. Ook het trainingsaanbod van 'Young' (girls en boys) wordt zeer goed ontvangen. Door de uitvoer van 'Superklas' op het VO-onderwijs komen we regelmatig jongeren uit Voerendaal tegen. Dit versterkt de band met JENS en de jeugd. De gemeente Voerendaal is erg betrokken bij het welzijn van de jeugd. De gemeente is zeer enthousiast en denkt graag mee over vragen en wensen van de jeugdigen en de jongerenwerkers van JENS.

Aantal fte in het voorliggend veld

In het voorliggend veld zijn eind 2021 17,1 fte werkzaam in Heerlen, Landgraaf en Voerendaal. In Heerlen werken deze medewerkers samen met jeugdconsulenten van Heerlen STAND-BY!

- Heerlen: 12 fte
- Landgraaf: 3,7 fte
- Voerendaal: 1,4 fte

Kwadrant 2: gebiedsteams

In de gebiedsteams werken professionals van verschillende organisaties met specifieke expertises (GGZ, LVB en jeugd- en 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, elkaar goed weten te vinden en 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 plaatsvindt of in een vertrouwde omgeving, zoals op school. Door de zorgtrajecten binnen de school op te pakken, wordt voorkomen dat de jeugdige aangewezen is op zorg bij een specialistische aanbieder, die buiten de eigen omgeving geboden wordt en daardoor extra belastend kan zijn voor de jeugdige en het gezin.

In 2019 is ongeveer 25% van de specialistische ondersteuning van kwadrant 3 naar 2 overgeheveld. In 2020 hebben we dat percentage kunnen verhogen naar 46%. In de eerste helft van 2021 heeft JENS ook flink geïnvesteerd in het voorliggend veld, waardoor een verschuiving van zorg naar de voorkant kon plaatsvinden. Dit hebben we kunnen realiseren door het aannemen van schoolmaatschappelijk werkers, jeugd- en jongerenwerkers en jeugdconsulenten.

Het streven is om nog meer zorg binnen kwadrant 2 en het voorliggend veld te laten plaatsvinden, zodat steeds meer jeugdigen en hun gezin echt passende zorg krijgen binnen hun eigen omgeving. Dat vraagt de alertheid om bij elke zorgvraag na te gaan: 'Wat is hier echt nodig? En wat is nodig om de hulp binnen het gebied vorm te kunnen geven?'

2021 sluiten we af met 47% van de zorg binnen de gebiedsteams en met het doel dit in 2022 te verhogen naar 61%.

Procentuele verdeling zorg	2019	2020	2021	P 2022
Gebiedsteams en voorliggend veld	25%	46%	47%	61%
Specialistische zorg	75%	54%	53%	39%

Aantal fte in de gebieden

	Heerlen	Landgraaf	Voerendaal
Jeugdhulpverleners, gezinswerkers			

(136,69 fte) en gedragswetenschappers (13,81 fte)			
Totaal 150,5fte	108,9 fte	33,5fte	8,1fte

De tabel toont het aantal medewerkers in de gebieden, exclusief het voorliggend veld. Vanaf 2022 zal JENS de integrale benadering en samenwerking in de gebieden nog verder optimaliseren en zullen we de medewerkers in het voorliggend veld en in de gebiedsteams gaan samenvoegen in één overzicht.

Verhouding uitbesteding zorgtrajecten- totale zorgkosten	2019	2020	2021
Uitbesteding zorgtrajecten	€ 22.942	€ 15.298	€16.340
Totaal zorgkosten	€ 30.549	€ 28.927	€30.724
% t.o.v. totale lasten zorgkosten	75%	53%	53%

Kwadrant 3: specialismen en behandeling

Specialistische ondersteuning en behandeling die niet, of op onderdelen niet, op buurt- / wijk- of gebiedsniveau georganiseerd kunnen worden, worden op stedelijk of regionaal niveau door de afzonderlijke leden, onderaannemers of leveranciers van JENS geleverd. Specialistische professionals zijn vanuit leden en onderaannemers toegevoegd aan de gebiedsteams, waardoor deze in staat zijn in een vroeg stadium te signaleren of specialistische behandeling noodzakelijk is en effectieve doorverwijzing naar kwadrant 3 kan plaatsvinden voor alle hulp of onderdelen van de hulp.

We kunnen geen cijfers verstrekken van het aantal medewerkers in kwadrant 3. JENS heeft namelijk geen afspraken met de aanbieders in dit kwadrant gemaakt over de omvang van de formatie die ingezet wordt voor JENS. De aanbieders zetten hun personeel flexibel in, vaak voor meerdere gemeenten.

Hulpvragen komen binnen via de Toegangsteams van de gemeenten of via verwijzers als (huis)artsen, gecertificeerde instellingen, Sociale Buurtteams, CJG, scholen (knooppunten) of zorgaanbieders (verlengingen of opschalingen).

Al deze vragen worden verwerkt door het kernteam JENS (bestaande uit medewerkers van JENS en gemeenten). Dit multidisciplinaire team bekijkt of de vraag en de bijgevoegde informatie helder zijn en beoordeelt vervolgens welke ondersteuning een jeugdige of gezin nodig heeft.

We zien nog heel vaak dat verwijzers het moeilijk vinden om hulpvragen te formuleren. Ze benoemen vaak het probleem en de zorgaanbieder, die het probleem zou kunnen oppakken. Ook bij de aanvraag van verlengingen zien we de hulpvragen en doelen in eenzelfde vorm terugkomen, zonder dat vooruitgang is aangegeven en/of heeft plaatsgevonden. Het kernteam acteert hier strak in, hetgeen soms tot irritatie en/of vertraging leidt.

Er wordt een maatwerktraject opgesteld, waarbij samenspraak met jeugdige en gezin meer aandacht krijgen en waarbij vooral gebruik gemaakt wordt van de ondersteuning, die binnen kwadrant 1 en/of 2 kan worden geboden.

Indien ondersteuning vanuit kwadrant 3 noodzakelijk is, vindt dat veelal plaats in combinatie met activiteiten in kwadrant 1 en/of 2. Op deze manier wordt de beweging gestimuleerd om de zorg in de directe nabijheid van de jeugdige integraal vorm te geven. Voor de jeugdige en het gezin is het prettig dat dit in de natuurlijke omgeving plaatsvindt.

Verwijzer	Instroomteam	Kernteam	Gebiedsteam
Persoon / instantie die de zorgvraag indient	Beoordeelt de zorgvraag	Zorgt voor een match tussen zorgvraag en zorgaanbod	Voert de zorg uit in het gebied

Tabel: overzicht toeleiding jeugdhulp

Nieuwe namen kwadranten

De namen K1, K2 en K3 worden sinds de start van JENS gebruikt om de verschillende vormen van ondersteuning aan te duiden. Het zijn namen die niet altijd voor iedereen duidelijk zijn. Inmiddels zijn ze vervangen door meer passende benamingen. Vanaf 2022 zullen we deze ook in de rapportage gebruiken. K1 en K2 worden vervangen door de naam 'gebiedsteams'. K3 wordt vervangen door 'zorgaanbieders'.

Zorg tijdens de corona pandemie

Tijdens de eerste lockdown in maart 2020 is JENS gestart met het triageren van de jeugdigen en hun 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. Het triageren gebeurde naar aanleiding van corona vooral op basis van veiligheid. Bij welke gezinnen is hulp op afstand vanwege de corona maatregelen mogelijk en in welke gezinnen is begeleiding in het gezin absoluut noodzakelijk om veiligheidsrisico's te voorkomen? Door deze noodgedwongen afstand bleek minder zorg noodzakelijk te zijn dan in de reguliere situatie het geval was. Corona heeft het 'anders kijken' versterkt:

- We zagen dat een groot aantal gezinnen in hun eigen kracht kwam te staan en veel zaken zelf goed kon oplossen, met een begeleider op afstand.
- We hadden buiten, al wandelend, mooie en waardevolle gesprekken met de jeugdigen en/of hun ouders. We zagen meer openheid dan tijdens gesprekken aan de keukentafel. De gezinnen en de medewerkers zochten samen creatief naar oplossingen die passend waren, op maat, per zorgvraag.
- Het jeugd- en jongerenwerk hield met behulp van social media goed contact met de jeugdigen. Vanuit een continue digitale bereikbaarheid zijn heel veel vragen laagdrempelig opgepakt.
- Samen met onderwijs en gemeenten sloegen we de handen ineen om noodopvang te regelen en 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 te kunnen

oppakken, waardoor jeugdigen en hun gezinnen weer snel van passende zorg werden voorzien.

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

In het tweede halfjaarverslag van 2020 hebben we aangegeven dat er, naast alle positieve ervaringen, ook knelpunten zijn. We maken ons bijvoorbeeld zorgen over de effecten van de pandemie. We hebben hier in 2021 steeds meer zicht op gekregen. Zo zien we dat jeugdigen en gezinnen, die zorg ontvangen binnen het gebiedsteam, soms langer zorg nodig hebben dan voor de pandemie werd verwacht. Ook komen er zorgvragen binnen die duidelijk gerelateerd zijn aan de pandemie, zoals angstgevoelens, moeilijk kunnen omgaan met nieuwe structuren, spanning in huis enz. Een relatief groot deel van de zorgvragen is corona gerelateerd.

JENS ziet daarom meer jeugdigen die vragen hebben, niet lekker in hun vel zitten en daarover willen praten. In september is, samen met Mondriaan Preventie, het 'maatjesprogramma' opgezet. Mondriaan Preventie heeft drie medewerkers geschoold vanuit het gebiedsteam. Samen worden de trainingen gegeven voor de jeugdigen binnen HLV. In 2021 zijn de eerste trainingen gestart die doorlopen tot 2022. In 2022 is een planning gemaakt voor het doorzetten van de training.

Tevens zien we dat er beduidend meer vragen zijn voor de GGZ in de K3. Ook hier zien we een grote toename van verlengingen en/of nieuwe vragen als gevolg van de pandemie.

3.2 Human resource

Arbeidsmarkt

De krapte en de beweging op de arbeidsmarkt speelt JENS ook parten. Medewerkers worden steeds vaker benaderd voor andere aantrekkelijke banen bij andere organisaties. Vaak zijn het de kwalitatief goede medewerkers die een aantrekkelijke baan elders accepteren.

JENS blijft innovatief werven en mensen aantrekken, bijvoorbeeld door hen een kijkje in de JENS keuken te bieden, om kennis te maken met het innovatieve zorglandschap of om al wandelend met elkaar te praten en elkaar te leren kennen. Het is en blijft echter, zoals bij veel organisaties, een flinke uitdaging om goede medewerkers aan JENS te binden en voor hen te behouden.

Aandachtspunten medewerkerstevredenheid

Op basis van de aandachtspunten uit het medewerkers tevredenheidsonderzoek van 2020 hebben we in 2021 vooral aandacht besteed aan het thema 'Werkdruk & welzijn'. Aan de hand van de onderwerpen 'Focussen', 'Leren van elkaar' en 'Mindset' boden we medewerkers allerlei manieren om de werkdruk te verlagen en daarmee hun welzijn te vergroten. De onderwerpen kwamen terug in scholing, overleg met de gebiedsmanager, jaargesprekken, inspiratiesessies en power talks.

Focussen om werkdruk te verlagen

Om in het werk de juiste focus te houden, besteedden we extra aandacht aan hulpvraag- en doelgericht werken. Zo organiseerden we de eerste 'Week van de doelen' waarin processen werden ingebed, we online inspirerende sessies over doelgericht werken aanboden en het begrip 'blauwe tegels' introduceerden. De 'blauwe tegels' geven aan hoe we de dingen bij JENS doen en bieden medewerkers houvast tijdens hun werk.

Daarnaast werd Pluriform geïmplementeerd; een geïntegreerd zorgdossier en management-informatiesysteem. Pluriform leidt medewerkers aan de hand van vaste formats door het hele zorgproces en brengt alle informatie over een cliënt samen op één plek. Het systeem versterkt de samenwerking tussen JENS-medewerkers en biedt houvast.

Met de aanstelling van drie programmamanagers in april 2021 voor de programmalijnen 'In de buurt', 'Lekker in je vel' en 'Met plezier naar school' brachten we verdere focus aan in onze werkzaamheden. Waar de gebiedsmanagers vooral focussen op de medewerkers en het gebied, zorgen de programmamanagers ervoor dat de transformatieprojecten op de thema's 'In de buurt', 'Lekker in je vel' en met 'Plezier naar school' een samenhangend geheel vormen. Beiden komen samen in een structureel overleg tussen gebieds- en programmamanagers.

Leren van elkaar

Door met collega's mee te kijken, kunnen medewerkers kennismaken met andere, efficiëntere werkmethoden. Ook dit levert een bijdrage aan het verlagen van de werkdruk. Daarom hebben we hier afgelopen jaar volop aandacht aan besteed.

Vergroten kennis voorliggend veld

Door meer gebruik te maken van het voorliggend veld (o.a. jeugd- en jongerenwerk, trainingen) kan de druk op begeleiders verlaagd worden. Intern is daarom extra aandacht besteed aan het vergroten van de kennis van ons aanbod in het voorliggend veld. Medewerkers die actief zijn in het voorliggend veld bezochten de gebiedsteams en gaven uitleg. Ook maakten we het groepsaanbod zowel via het intranet als op de website toegankelijk.

Best practices

De verschillende gebiedsteams van JENS ontwikkelen zich elk op hun eigen manier, afhankelijk van het gebied en de vragen van bewoners. Zo ontstaan in alle gebieden 'best practices'. Deze best practices zijn geïnventariseerd, gebundeld en met de hele organisatie gedeeld, onder andere via digitale lunchsessies. Een aantal van de best practices heeft tot een nieuwe aanpak of werkwijze voor de hele organisatie geleid.

Hoe dan?

Verder hebben gebiedsmanagers geïnventariseerd welke informatie medewerkers nog missen en welke onderdelen of onderwerpen bij JENS nog onbekend waren. Op basis daarvan zijn onder de noemer 'Hoe dan?' allerlei thema's in de gebiedsteams aan de orde geweest. Ook boden we medewerkers de kans mee te lopen met collega's, zodat zij beter weten wie welke expertise heeft en waarvoor die ingezet kan worden.

Inwerkprogramma

Een goede start bij een nieuwe organisatie begint met een goed inwerkprogramma, waarin je alle informatie krijgt die je nodig hebt om je werk goed te kunnen doen. Samen met een aantal medewerkers uit de gebiedsteams hebben we daarom een inwerkprogramma opgezet. Dit programma is vastgelegd in een introductiegids.

Mindset

JENS wil ieder gezin en iedere jeugdige de ondersteuning bieden die nodig is. Dat betekent dat we voortduren kritisch kijken naar het moment waarop een gezin of jeugdige het weer zelf kan of met een andere, lichtere vorm van ondersteuning verder kan. Dat 'loslaten' of 'anders vasthouden' is niet voor alle medewerkers vanzelfsprekend. Om ervoor te zorgen dat we cliënten op het juiste tijdstip 'loslaten', hebben we hier expliciet aandacht aan besteed. Zo bevorderen we de doorstroom en door meer cliënten in groepsverband te begeleiden, verlagen we de werkdruk bij individuele begeleiding.

Het MT heeft inspiratie, energie en ideeën opgedaan voor het werken volgens 'de bedoeling' aan de hand van het boek 'Verdraaide Organisaties' van Wouter Hart. Het boek biedt nèt iets anders dan de gangbare organisatierollen- en modellen en op basis hiervan hebben we gekeken naar waar het in de praktijk om zou moeten gaan: terug naar de bedoeling. In de eerste helft van 2022 gaan de gebiedsmanagers en programmamanagers hiermee verder.

3.3 Social Return Investment

Eén Social Return aanpak en nieuw online monitoringssysteem voor heel Zuid-Limburg

Waar voorheen per regio invulling werd gegeven aan het Social Return-vraagstuk, is vanaf oktober 2020 door alle Zuid-Limburgse gemeenten één gezamenlijk beleid gevoerd. Zuid-Limburg is een bedrijvige regio waarin iedereen de mogelijkheid zou moeten kunnen krijgen om te werken. Via Social Return krijgen mensen die kans. Het idee is simpel: bij grotere aanbestedingen vragen gemeenten aan leveranciers om mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt in te zetten bij de uitvoering van de opdracht.

Werkzoekenden met een afstand tot de arbeidsmarkt en leerlingen van het beroepsonderwijs uit het werkgebied krijgen door Social Return de kans om (betaalde) werkervaring op te doen en door te stromen naar een vaste baan. Voorheen verschilden de Social Return-eisen in aanbestedingen inhoudelijk per gemeente op het gebied van voorwaarden en invulling. Om meer duidelijkheid te scheppen voor alle betrokken partijen én het gemakkelijker te maken om duurzame plaatsingen te realiseren, zijn de gemeenten overeengekomen hetzelfde voorwaardenpakket te hanteren bij de lokale Social Return-invulling.

In Zuid-Limburg is per regio een functionaris aangesteld voor controle, advisering en monitoring van Social Return-projecten. De totstandkoming van de uniforme Social Return-eisen voor de gehele regio is een mooi voorbeeld van de succesvolle samenwerking. Conform de bestektekst paragraaf Social return levert JENS vanaf april 2020 een voortgangsrapportage aan bij de opdrachtgever: WSP Parkstad. Deze verplichting wordt middels een verdeelsleutel doorgezet naar de aangesloten partners - XONAR, Meander Groep Zuid-Limburg, Mondriaan, Welzijn Heerlen, Koraal Groep, Kracht in Zorg en Radar - en wordt door

JENS aangeleverd. Het rapporteren van de daadwerkelijke invulling van de Social Return-verplichting ligt, daar JENS zelf geen werkgever is, bij de moederorganisaties, in het kader van de contractuele verplichting van JENS. Er zijn diverse initiatieven voor invullingen van de sociale investering via rapportage ingediend bij WSP Parkstad.

In navolging op dit uniforme beleid Social Return Zuid-Limburg 2020, is gezocht naar een uniforme wijze van monitoring van alle Social Return verplichtingen. Het antwoord is gevonden in de landelijke webbased applicatie WIZZR. Vanaf december 2021 kunnen de moederorganisaties van JENS via persoonlijke inlogcodes in WIZZR alle informatie, zoals kandidaten, scholingskosten of inkoop bij sociale ondernemingen met bijbehorende documenten, zelf AVG proof invoeren en delen en aanbestedingen inzien.

3.4 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 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, waardoor zorginnovaties aangejaagd en getest kunnen worden. De methode van strategisch portfolio-management (het regelmatig evalueren en bijsturen van producten en projecten) wordt gebruikt om te sturen op resultaat. Na succesvolle afronding van het project, wordt de aanpak geborgd door implementatie in de uitvoering. Om deze en verdere borging van het projectresultaat en doorontwikkeling in 2021 realiseren, heeft JENS in 2021 programmalijnen ingericht. Een programmamanager stuurt de inhoudelijke lijn aan.

Op de volgende pagina's vindt u de voortgang.

Met plezier naar school

Kwartaal 4
2021

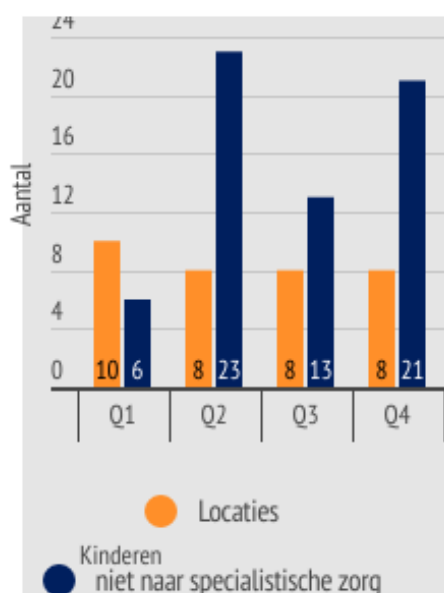
Resultaten programmalijn 1



Peuter-speelzaal+

2 tot 4 jaar

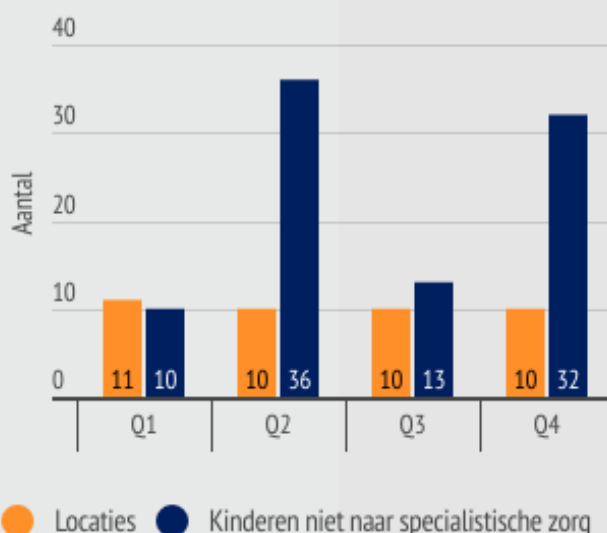
We bieden jeugdhulp in bestaande peuterspeelzalen, waardoor meer kinderen met een ondersteuningsbehoefte op een reguliere peuterspeelzaal terecht kunnen.



KDV+

0 tot 4 jaar

We bieden jeugdhulp in bestaande kinderdagverblijven, waardoor er meer kinderen met een ondersteuningsbehoefte op een regulier kinderdagverblijf terecht kunnen.



BSO+

4 tot 12 jaar

We bieden jeugdhulp in bestaande BSO's, waardoor er meer kinderen op een reguliere BSO terecht kunnen.

Met plezier naar school



Peuter-speelzaal+

Jaardoelen 2021

- 9 locaties
- 72 kinderen gaan niet naar specialistische zorg.

Realisatie 2021

- 9 locaties
- 63 kinderen gaan niet naar specialistische zorg*

* minder kinderen door lockdowns

Locaties per gemeente



KDV+

Jaardoelen 2021

- Gezamenlijke jaardoelen KDV+ en BSO
- 10 locaties
- 80 kinderen krijgen geen specialistische zorg

Realisatie 2021

- 10 locaties
- 91 kinderen krijgen geen specialistische zorg*

* ondanks lockdowns 11 kinderen meer dan in de doelstelling

Locaties per gemeente



Met plezier naar school



Kantelklas

Vanaf 4 jaar

Uitgangspunt voor de Kantelklas is, dat elk kind vanaf 4 jaar onderwijs krijgt, ongeacht de hulp die nodig is.

Speciaal of regulier onderwijs is voor deze kinderen nog niet mogelijk omdat hun behoefte aan jeugdhulp nog te groot is.

In de Kantelklas starten we vooral met hulp en een beetje onderwijs. Na verloop van tijd kantelt dit: meer onderwijs en minder hulp.



Startklas

Vanaf 4 jaar

Uitgangspunt voor de Startklas is, dat elk kind vanaf 4 jaar onderwijs krijgt, ongeacht de hulp die nodig is.

In de Startklas kijken we of het mogelijk is om kinderen regulier onderwijs te laten volgen in hun eigen buurt.

De Startklas is dichtbij, in de woonomgeving van een kind, op een basisschool in het gebied.



	Locaties	Kinderen	Niet naar behandelgroep
Q1	5	48	7
Q2	5	49	1
Q3	5	48	9
Q4	5	41	30

Met plezier naar school



Kantelklas

Jaardoelen 2021

- 2 Kantelklassen
- 6 kinderen per klas, met het doel toewerken naar speciaal (basis) onderwijs

Realisatie 2021

- 1 Kantelklas is niet gerealiseerd omdat dit op basis van de populatie niet noodzakelijk was.
- Gemiddeld hadden we 8 kinderen per maand in de Kantelklas.

Locaties per gemeente

Heerlen
1



Startklas

Jaardoelen 2021

- 6 startklassen,
- 60 kinderen
- 30 kinderen komen niet in behandelgroep of stromen m.b.v. startklas uit bij behandelgroep op 4-jarige leeftijd.

Realisatie 2021

- Er zijn 5 klassen gerealiseerd omdat er niet voldoende kinderen waren om 6 klassen te vullen. (4 in Heerlen, 1 in Landgraaf.
- In de 5 klassen zaten gemiddeld 48 kinderen, waarmee het doel gerealiseerd is.
- Ongeveer 80% van de kinderen uit de startklas stroomde door naar regulier onderwijs.

In elke startklas wordt de doorstroom gemonitord en gerapporteerd. De doorstroom is het resultaat van de samenwerking in de startklas tussen leerkracht en JENS professional en wordt ondersteund door procesafspraken met de 'moederschool' van een kind.

Met plezier naar school



Doelgroep arrangementen

Jaardoelen 2021

- 227 leerlingen
- 4 scholen
- 21 klassen

Realisatie 2021*

- 207 leerlingen
- 4 scholen
- 20 klassen

* realisatie ondanks lockdowns



MBO-coaches

Jaardoel 2021

- 125 trajecten

Realisatie 2021*

- 123 trajecten

* realisatie ondanks lockdowns

Scholen per gemeente

Heerlen
3

Landgraaf
1

Schoollocaties per gemeente

Heerlen
5

Lekker in je vel

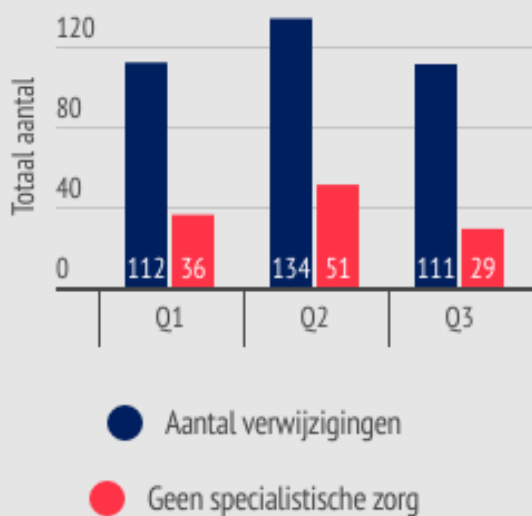
Resultaten programmalijn 2



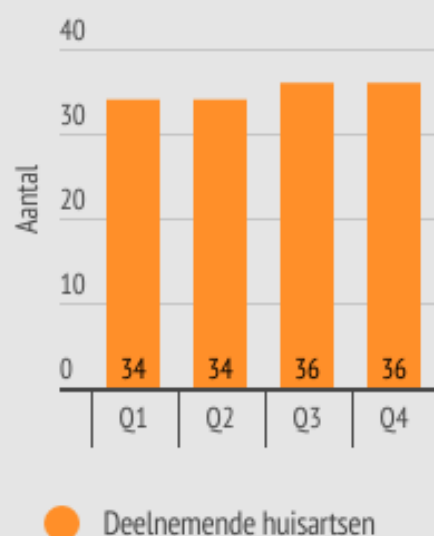
Samenwerking huisartsen

Wij werken integraal samen met en hebben korte lijnen met praktijkondersteuners en huisartsen. Dat doen we in de vorm die bij de praktijk én bij de burger past.

Denk daarbij aan online spreekuren met huisartsen of praktijkondersteuners, spreekuur voor gezinnen op locatie en een vaste contactpersoon van JENS voor de huisartsenpraktijk.



* gegevens Q4 niet beschikbaar



Lekker in je vel

Jaardoelen 2021

- Aantal huisartsen waarmee we samenwerken: 25
- Aantal verwijzingen: 900
- Aantal jeugdigen niet naar specialistische zorg: 200

Deze resultaten moeten behaald worden door:

- zorgvuldige vraagverheldering aan de voorkant
- nauwe samenwerking met POH-GGZ
- meer inzet van voorliggend veld en collectief aanbod

Resultaten

Verwijzingen & geen specialistische zorg

Omdat het meten van het aantal verwijzingen door huisartsen/ het aantal kinderen dat daardoor geen zorg van andere aanbieders nodig heeft, hoge administratieve druk veroorzaakte, is besloten om deze gegevens niet meer te monitoren in het laatste kwartaal van 2021.

Uit ervaring is de effectiviteit van de inzet in het afgelopen anderhalf jaar al gebleken.

Samenwerking huisartsen

Deze doelstelling is met 36 huisartsen ruimschoots gehaald. Huisartsen zijn in de loop van het jaar steeds positiever geworden en we verwachten een toename van het aantal samenwerkingen in 2022.

Onze medewerker is tijdens een spreekuur beschikbaar voor patiënten met een vraag rondom jeugdhulp of opvoeding. Ook is er ruimte om te overleggen met artsen en praktijkondersteuners.

Pilot Vrienden voor het leven en Head up

Afgelopen najaar hebben we een pilot gedraaid met twee nieuwe trainingen die gebaseerd zijn op de methodiek van 'Vriendenprogramma': 'Vrienden voor het leven' (8-12 jr) en 'Head up' (12-18 jr).

Beide trainingen bieden laagdrempelige, preventieve ondersteuning aan kinderen of jongeren met milde klachten. Met deze groepen willen we verdere klachten of verergering van de klachten te voorkomen. De vraag naar de trainingen bleek groot het afgelopen jaar. Jeugdigen zaten afgelopen twee jaar veel meer thuis en waren sociaal veel minder actief. Met als gevolg dat er vaker een negatief zelfbeeld ontstond. De trainingen worden daarom in 2022 opnieuw aangeboden.

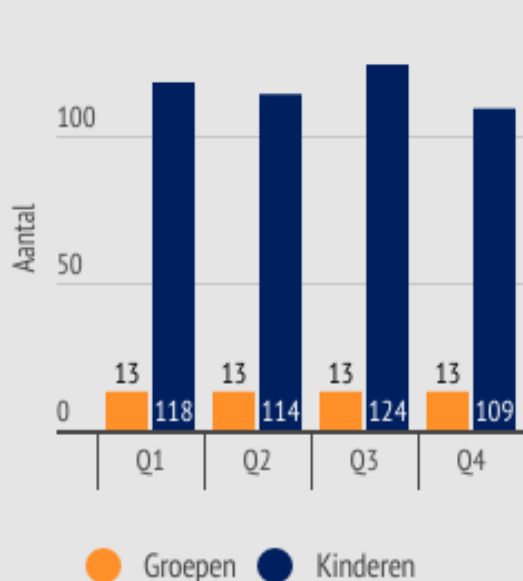
Dichtbij in de buurt

Resultaten programmalijn 3

ROOTZ

Wat is een ROOTZ-groep?

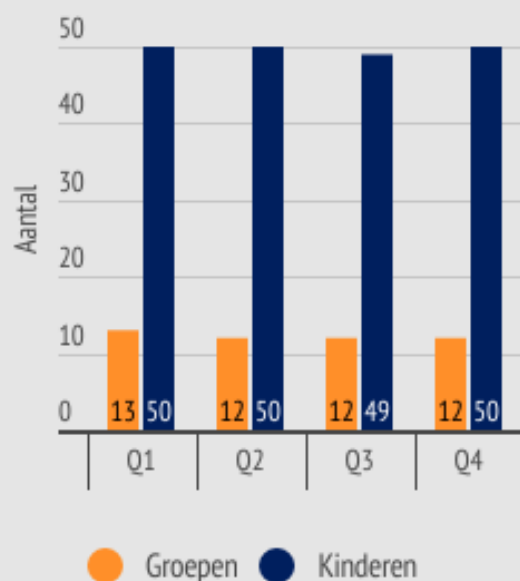
De ROOTZ-groep biedt naschoolse begeleidingsactiviteiten voor kinderen van 4 tot 12 jaar of 12 tot 18 jaar in de buurt of het gebied waar de jeugdige woont. De ROOTZ-activiteiten worden aangeboden in combinatie met activiteiten van het jeugd- en jongerenwerk.



ROOTZ+

Wat is een ROOTZ+ groep?

Voor kinderen in de dagbehandeling is de stap naar de reguliere ROOTZ-groepen nog te groot. Voor hen hebben we de ROOTZ+ groep. Doel is om hen door te laten stromen naar een gewone ROOTZ-groep.



Dichtbij in de buurt

ROOTZ

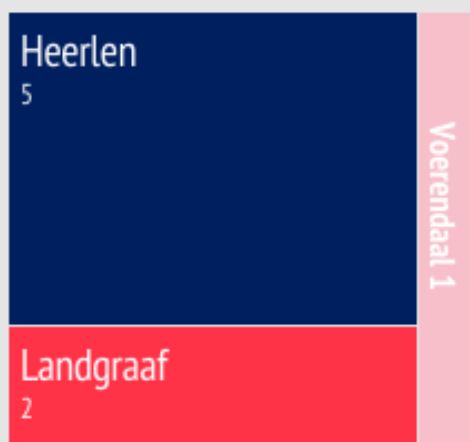
Jaardoel 2021

- Start Rootz Link Light voor kinderen met een licht verstandelijke beperking.

Realisatie 2021

- Start Rootz Link Light gestart.

Locaties per gemeente



ROOTZ+

Jaardoelen 2021

- Doorstroom van behandeling naar begeleiding.

Locaties per gemeente



*De ROOTZ+ begeleiding vindt plaats op één locatie voor alle kinderen uit Heerlen, Landgraaf en Voerendaal.

Dichtbij in de buurt

Groepstrainingen en oudercursussen

Wat is groepsaanbod?

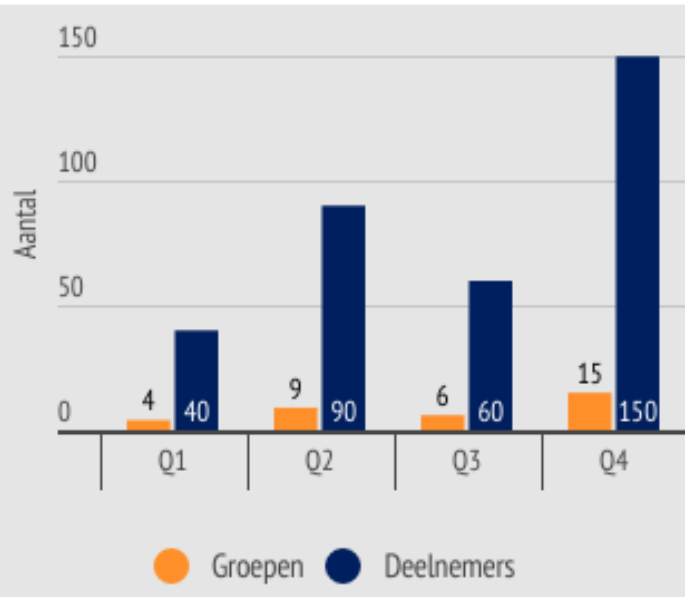
Ons groepsaanbod bestaat uit allerlei trainingen en andere interventies die in een groep plaatsvinden. Het aanbod varieert van sociale vaardigheden en weerbaarheid trainingen voor jeugdigen tot trainingen die ouders ondersteunen bij de opvoeding van hun kinderen.

Jaardoelen 2021

- Inventariseren van bestaand aanbod
- Procesbeschrijving per gemeente
- In- en uitstroomplan
- Aanbod uitbreiden o.b.v. signalen.

Realisatie 2021

- Bestaand aanbod is gepubliceerd op website
- Procesbeschrijving per gemeente en in- en uitstroomplan wordt in Q1 2022 gepubliceerd.
- Aanbod is uitgebreid met bijvoorbeeld training Vriendenprogramma en Head Up (programmalijn Lekker in je Vel)



Locaties per gemeente



Dichtbij in de buurt



Jeugd- en jongerenwerk

Het aanbod van het jeugd- en jongerenwerk varieert van laagdrempelige groepsactiviteiten, trainingen tot interventies op school en buddyprojecten. Door deze laagdrempelige inzet proberen we doorstroom naar zorg te vermijden. Doorstroom van jeugdigen vanuit een Rootz-groep naar het jeugd- en jongerenwerk is ook mogelijk aanbod dat bij deze jeugdigen aansluit.

Jaardoelen 2021

- Maatwerk voor jeugdigen die zorg ontvangen.
- Overgang tussen basis- en voortgezet onderwijs ondersteunen.
- Uitbreiden aanbod voor 12+.

Realisatie 2021

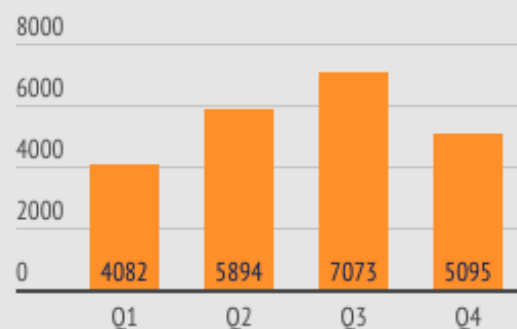
- Maatwerk voor jeugdigen die zorg ontvangen.
- Meer aanwezigheid op scholen tijdens pauzes
- Meer inzet in de buurt en op straat tijdens lockdowns.

Locaties per gemeente



* In Voerendaal wordt De Bus ingezet als ambulante locatie voor het jeugd- en jongerenwerk

Aantal bezoeken jeugd- en jongerenwerk



In 2020 hadden we totaal 17737 bezoeken. Over 2021 was dit aantal 22144.

Dichtbij in de buurt

Informele zorg

Wat is informele zorg?

Met informele zorg bieden we vrijwillige en laagdrempelige ondersteuning aan gezinnen, ouders en jeugdigen. Met de inzet van (getrainde) vrijwilligers bieden we gezinnen en jeugdigen met een enkelvoudige vraag een steuntje in de rug en een luisterend oor.

Zo bieden we laagdrempelige ondersteuning en kunnen snel opschalen als dat toch nodig is.

Jaardoelen 2021

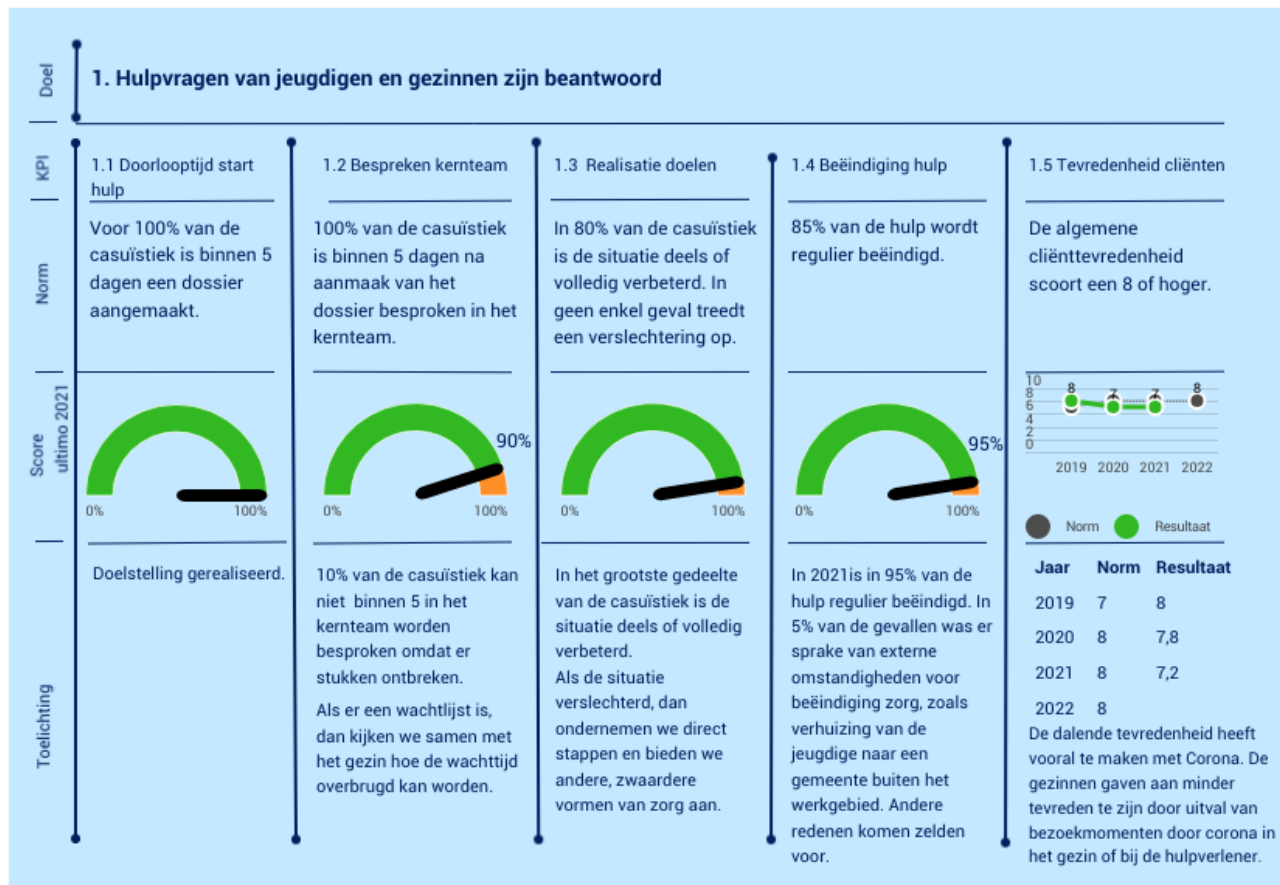
- Opzetten en implementeren informele zorg.
- Inzet bestaande netwerken.
- Start pilot in kwartaal 3

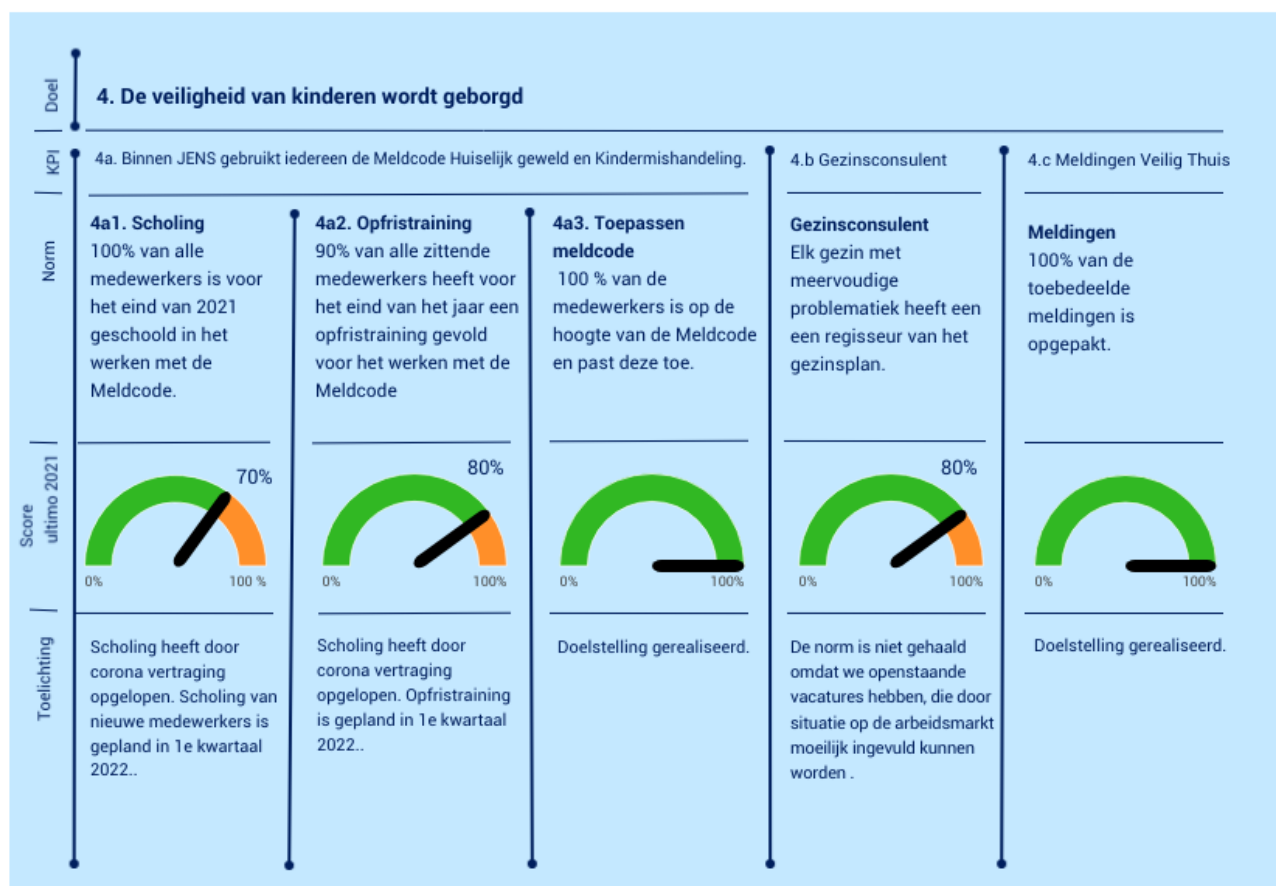
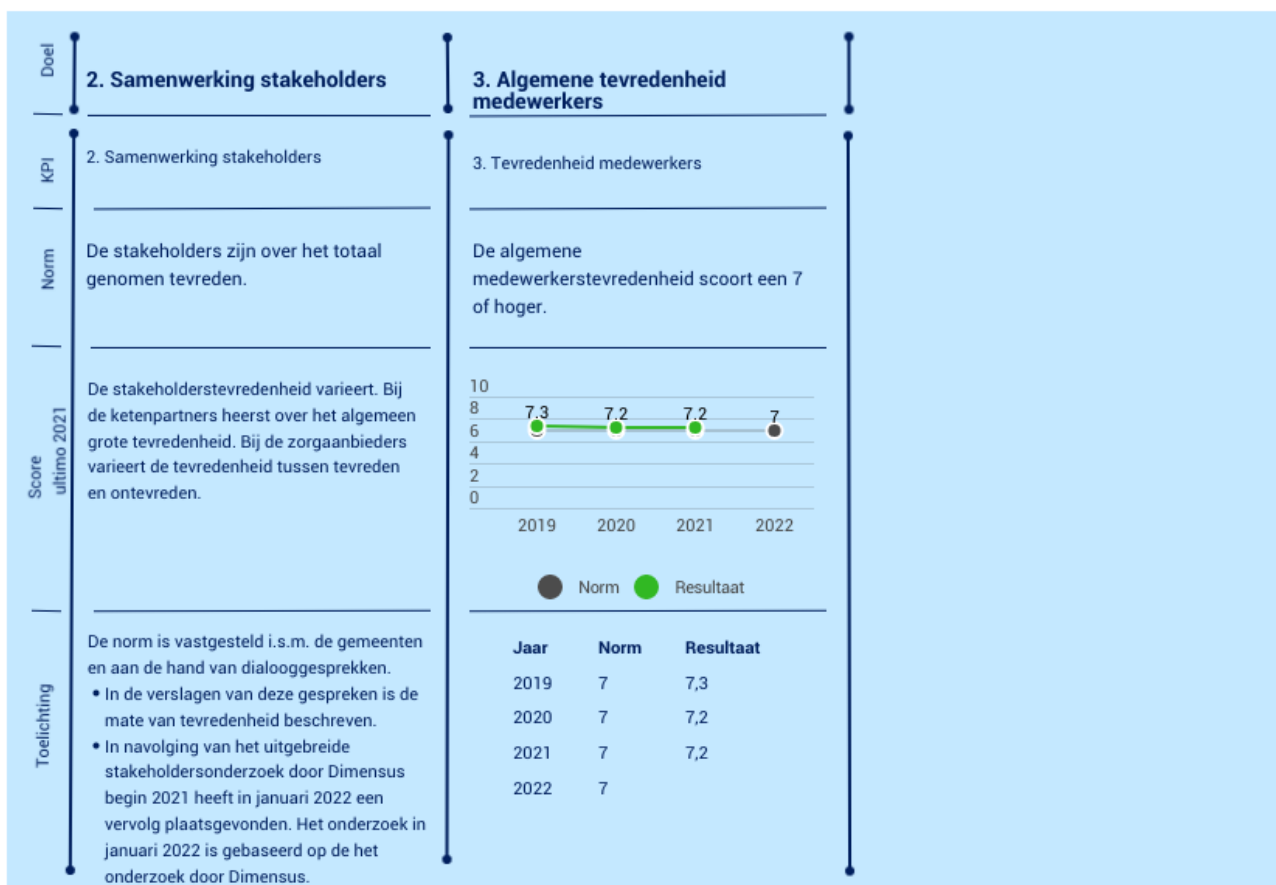
Realisatie 2021

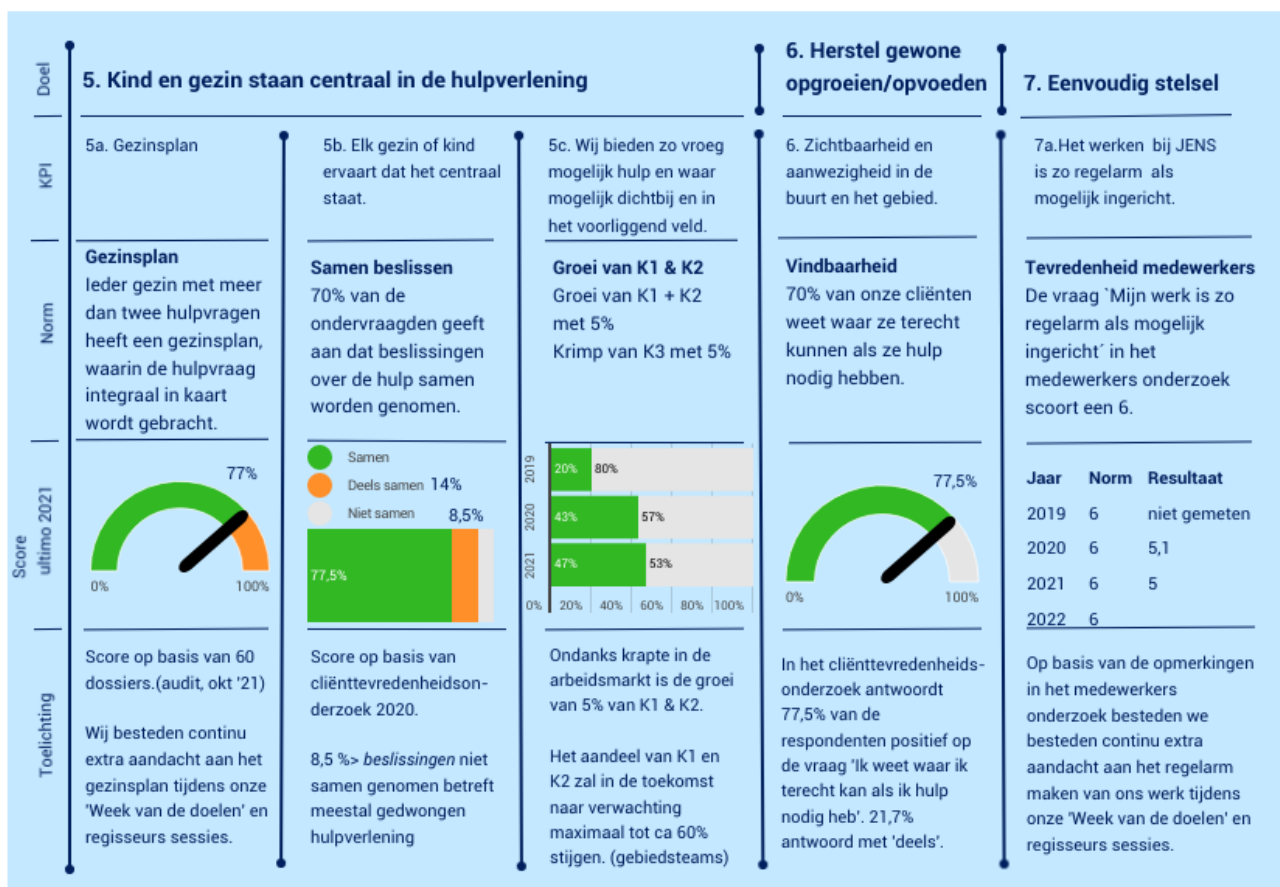
- Voorbereidende werkzaamheden in de vorm van training van medewerkers en aantrekken projectleider.
- Project is opnieuw bekeken en zal anders worden opgezet waarbij we meer jongeren in willen inzetten.

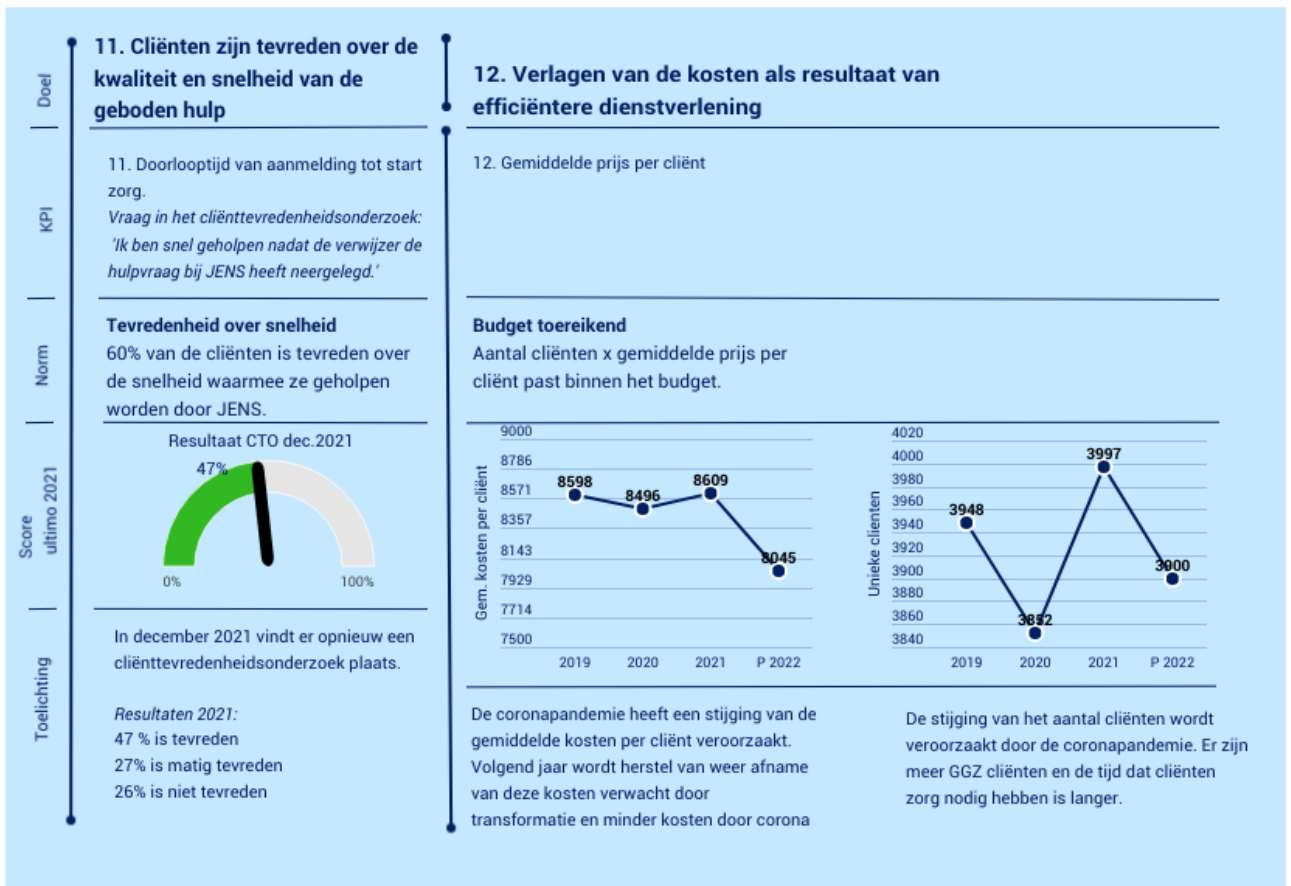
4. KPI's

In de opdracht van JENS zijn doelstellingen en resultaten geformuleerd. Over de bijbehorende KPI's is afgesproken dat JENS deze fasegewijs uitwerkt. De KPI's geven ons inzicht in de voortgang van de transformatieopdracht.









5. Prestatiegegevens Ambulante Jeugdhulp

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

5.1 Cliënten jeugdhulp

Aantal jeugdigen, jeugdhulp in natura gefinancierd uit Jeugdwet

	Type jeugdhulp	Totaal	Heerlen	Landgraaf	Voerendaal
a.	Aantal jeugdigen met jeugdhulp op 1 januari van verslagjaar (a) * Incl. MBO, asielzoekers en anoniem	2187	1555	516	116
b.	Aantal nieuw ingeschreven jeugdigen in verslagjaar (b)	1810	1235	452	123
c.	Totaal aantal jeugdigen met jeugdhulp in verslagjaar (c=a+b)	3997	2790	968	239
d.	Aantal uitgeschreven jeugdigen in verslagjaar (d)	1432	917	404	108
e.	Aantal jeugdigen met jeugdhulp op 31-12 van verslagjaar (e=c-d) *Excl. MBO, asielzoekers en anoniem	2362	1720	519	126
e.	Aantal jeugdigen met jeugdhulp op 31-12 van verslagjaar (e=c-d) *Incl. MBO, asielzoekers en anoniem	2565	1873	564	131

**JENS is in 2021 overgestapt naar een nieuw cliënt registratiesysteem: Pluriform. Pluriform is een cliëntensysteem waaruit we ook cijfers over de bedrijfsvoering kunnen genereren. In het nieuwe systeem kunnen alleen cliënten met een BSN-nummer worden geteld. Om verschillende redenen hebben we van een aantal cliënten geen BSN-nummer. Deze cliënten tellen we apart.*

Het gaat hier met name om MBO-leerlingen waarbij de MBO-coach zorg levert. Vanwege het voorliggend karakter van de hulp hebben we geen dossier van deze jeugdigen. Bij het ontbreken van de coach, zouden deze jeugdigen in zorg zijn.

Verder zijn er nog asielzoekers zonder BSN-nummer en zijn er ouders die anonimiteit van het dossier wensen. JENS geeft deze gegevens, conform afspraak, niet vrij.

De circa 100 jongeren die door de transformatie konden doorstromen naar reguliere voorzieningen met hulp van JENS, zijn niet opgenomen in deze cliëntentelling.

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 afgeleide arrangementenstructuur gewerkt. Daarnaast wordt bij de begeleidingen / behandelingen in de gebiedsteams niet gewerkt met een vooraf vastgestelde vaste einddatum. Tijdens de doelenevaluatie (elke 3 maanden) wordt

gecontroleerd of de intensiteit van hulp kan worden afgeschaald. 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 het anders denken over het bieden van hulp en ondersteuning dragen ertoe bij dat cliënten hulp en ondersteuning kunnen ontvangen die gericht is op het ‘eigen regie leren nemen’.

Aantallen unieke cliënten

In de eerste halfjaar rapportage van JENS 2021 voorspelden we een stijging van het aantal nieuwe unieke cliënten. In Heerlen en Voerendaal zien we een stijging van 7% unieke cliënten in de tweede helft van 2021. In Landgraaf zien we echter een daling van 5% unieke cliënten over geheel 2021. Deze daling komt voornamelijk omdat JENS in 2019 en 2020 flink geïnvesteerd heeft in het voorliggend veld van Landgraaf. Had JENS dit niet gedaan, dan zou ook hier een stijging van het aantal unieke cliënten zijn te zien.

Verklaring voor de daling in Landgraaf

In de gemeente Landgraaf werden, in tegenstelling tot Heerlen, KIES- en weerbaarheidstrainingen gegeven. Deze trainingen werden voor individuele cliënten via een arrangement ingekocht bij een aanbieder. Deze aantallen daalden van 67 in 2019 naar 0 in 2022.

Jeugdigen kunnen nog steeds trainingen volgen, maar deze trainingen wordt in het voorliggend veld verzorgd. Van deze jeugdigen maken we geen dossier aan. Zij worden daarom ook niet meegenomen in de unieke telling.

Ditzelfde geldt voor het jeugd- en jongerenwerk in Landgraaf. In 2018 bestond hier een minimale inzet van jeugd- en jongerenwerk en inmiddels is dit enorm gegroeid. Veel jeugdigen sluiten aan bij het jongerenwerk waardoor JENS de jeugdigen anders kan helpen. Jeugdigen komen niet, of zijn veel korter, in zorg.

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, omdat het grootste deel van de cliënten slechts een deel van de hulp en ondersteuning (diverse arrangementen) binnen JENS heeft 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
1. De maatschappelijke doelstelling en legitimatie van de zorgorganisatie is het bieden van goede zorg aan cliënten	1
2. De raad van bestuur en raad van toezicht hanteren waarden en normen die passen bij de maatschappelijke positie van de zorgorganisatie.	1
3. De zorgorganisatie schept randvoorwaarden en waarborgen voor een adequate invloed van belanghebbenden.	1
4. De raad van bestuur en raad van toezicht zijn ieder vanuit hun eigen rol verantwoordelijk voor de governance van de zorgorganisatie.	1
5. De raad van bestuur bestuurt de zorgorganisatie gericht op haar maatschappelijke doelstelling.	1
6. De raad van toezicht houdt toezicht vanuit de maatschappelijke doelstelling van de zorgorganisatie.	1
7. 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 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 moederorganisaties van de coöperatie.

JENS is in 2019 gestart als nieuwe organisatie. Het bestuur en de ALV hebben vanaf het begin 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 konden 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 werd beschreven, moeten de verschillende belanghebbenden hun diensten op een andere manier gaan inrichten. Deze transformatie zal de komende jaren steeds meer vorm gaan krijgen en 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 die actief zijn 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 besturingsmodel, 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. Medio 2021 heeft JENS een nieuw ICT systeem geïmplementeerd. De implementatie is eind 2021 nog niet helemaal afgerond. Het elektronisch verwijzen wordt begin 2022 volledig geïmplementeerd. Het aandeel corona gerelateerde kosten is in 2021 t.o.v. 2020 fors gestegen. Met name binnen de GGZ werden meer cliënten gezien en zagen we dat lopende trajecten als gevolg van corona langer duurden en intensiever waren.
Zijn dergelijke belangrijke gebeurtenissen in het huidige jaar (het jaar na het verslagjaar) aan de orde of voor het komende jaar te voorzien?	2	Er zijn afspraken gemaakt om op financieel gebied de basis te verstevigen voor de jaren 2021 en 2022. De samenwerking met de gemeentelijke toegang zal in 2022 verder geïntensiveerd worden. In 2022 zal een nieuwe aanbesteding opgestart worden in het kader van de beëindiging van de opdracht per 01-01-2023.
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 als gevolg van de COVID 19-pandemie. In 2021 zal dit gecompenseerd worden door de gemeenten. Voor 2022 en verder is onduidelijk in welke omvang de gevolgen van corona impact hebben op JENS. De verwachting is dat de gevolgen van corona een structureel karakter hebben binnen het werkveld van de basis ambulante jeugdhulp. Ook in 2021 - en naar verwachting ook in 2022 en verder - is sprake van forse CAO-stijgingen die niet gecompenseerd worden in de lumpsum.
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 voorliggend 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 vertaald naar een persoonlijk plan en doelen, beschreven in het ECD. De jeugdigen en het gezin kunnen meelezen in het ECD. Per drie maanden wordt de status van de hulpvraag met het gezin besproken. Gezamenlijk wordt bekeken hoe we de komende periode verder werken aan de doelen, of we op schema liggen, wat we van elkaar mogen verwachten enz. Zo 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 en vooral ook op maat te kunnen doen, 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 we integraal naar de vraag versus het aanbod kijken en de vraag opvolgen.	Deze processtappen zijn geborgd in het proces instroom, doorstroom en uitstroom dat in 2021 middels twee audits getoetst werd. In 2021 hebben twee audits plaatsgevonden: in mei en oktober. De audits leveren enkele verbeterpunten op, echter overall loopt dit proces zoals is afgesproken.
Prestatie-indicator 1): doelrealisatie per einddoel	Jeugdigen die zorg ontvangen 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 eindevaluatie geven ze JENS door of het gevraagde zorgdoel behaald is.	Idem als bovenstaand. JENS heeft wel verbeteracties ingezet op de kwaliteit van de doelen en de samenhang met het gezinsplan. Middels de kwaliteitskring wordt dit gemonitord. In de tweede helft van 2021 vonden twee 'weken van de doelen' plaats binnen JENS. Tijdens deze weken is ruim aandacht besteed aan hulpvraag- en doelgericht werken. Deze weken van de doelen krijgen een vervolg in 2022.
Prestatie-indicator 2): cliënttevredenheid per indicator	2020: op een 5-punts schaal is de tevredenheid weergegeven. Gezinnen geven: 38 x 5 sterren 42 x 4 sterren 29 x 3 sterren 8 x 2 sterren 12 x 1 ster	In 2021 heeft een nieuwe meting plaatsgevonden rondom de clienttevredenheid. Deze tevredenheid is hieronder op een 5-punts schaal weergegeven: 44 x 5 sterren 53 x 4 sterren 24 x 3 sterren 8 x 2 sterren 9 x 1 ster

Prestatie-indicator 3): reden beëindiging hulp	Hulp wordt in de meeste gevallen beëindigd vanwege het behalen van het zorgdoel (volgens plan) of omdat het gezin, de jeugdige en de hulpverleners vinden dat hetgeen is behaald het hoogst haalbare was en iedereen ermee akkoord is dat de hulp wordt beëindigd en wordt afgeschaald naar het voorliggend veld.	Dit doel is in 2021 voor 95% behaald.
--	---	---------------------------------------

5.4 Reden beëindiging

Beëindigingsreden	Aantallen per beëindigingsreden
Reden beëindiging van de jeugdhulp	De hulp is bij het grootste deel van de cliënten volgens plan of overeenkomst beëindigd. Daarnaast was sprake van externe omstandigheden voor beëindiging zorg, zoals jeugdigen die naar een gemeente buiten Heerlen, Landgraaf of Voerendaal verhuisden. Het komt zelden voor dat 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 en meldingen van ongenoegen melden via de website van JENS. De klachten en meldingen van ongenoegen komen dan rechtstreeks binnen bij de klachtenfunctionaris die deze altijd - als eerste aanspreekpunt - binnen 5 werkdagen oppakt.

Aard van klacht of melding	Jan-juni 2021	Juli-dec 2021	Totaal 2021
Verwijzing en de daarbij behorende procedures	8	3	11
Aangeboden behandeling en/of begeleiding	7	8	15
Bereikbaarheid (secretariaat)	2		2
Algemene vragen over procedures of wetgeving	2		2
Privacy (dossiers & communicatie)	4	1	5
Totaal	23	12	35

Tijdens deze periode is één klacht doorgezet naar de klachtencommissie. Deze klacht is nog in behandeling. In alle andere gevallen zijn de klachten en meldingen in overleg met betrokkenen naar tevredenheid afgehandeld.

5.6 Productie

In tegenstelling tot de voorgaande jaren heeft JENS een veel beter beeld gekregen van het aantal zorgvragen dat per maand binnenkomt en vanuit welke verwijzerstroom de zorgvragen binnenkomen.

In de volgende tabel geven wij inzicht in het aantal nieuwe zorgvragen in de periode april-december 2020, januari-maart 2021 en november-december 2021. Vanwege een overstap in systeem kan 2021 niet volledig weergegeven worden.

Aantal nieuwe zorgvragen in 2020 en 2021 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
Januari 2021	426
Februari 2021	389
Maart 2021	410
November 2021	450
December 2021	463

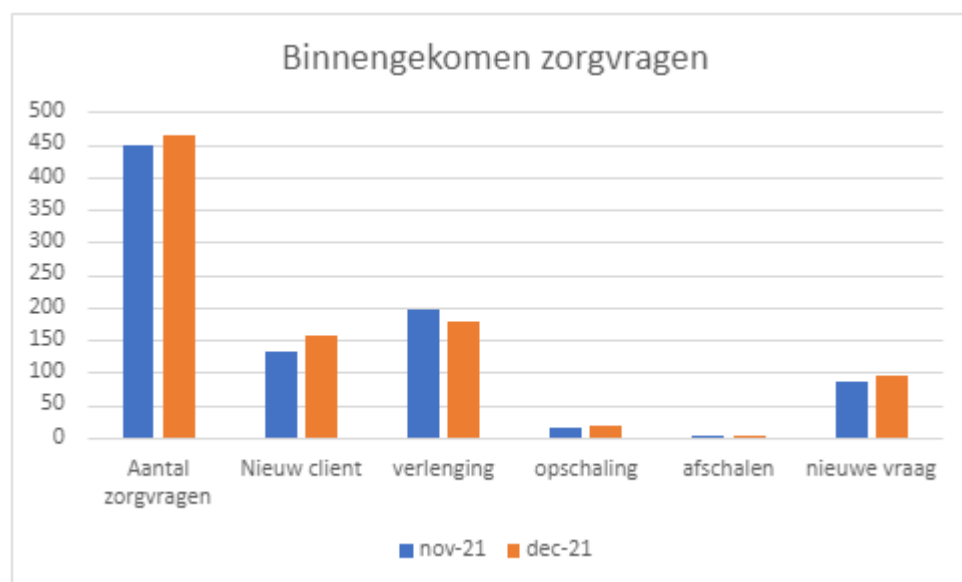
Al deze zorgvragen worden door de kernteams bekeken en gematcht aan zorg binnen de K1 (voorliggend veld), K2 (gebiedsteam) of K3 (specialistische zorg). Het kan ook een combinatie van meerdere kwadranten zijn.

Soms is de juiste zorg niet meteen beschikbaar. JENS zorgt dan dat , waar noodzakelijk, wel al met zorg gestart wordt, zodat al aan doelen gewerkt wordt. Het is echter ook mogelijk dat de jongere of het gezin op een wachtlijst wordt geplaatst. In 2021 zien we in het derde kwartaal een forse afname van wachtende cliënten. In het vierde kwartaal zien we een stijging ten opzichte van de aantallen in het vierde kwartaal van 2020. Van de 336 wachtenden in het vierde kwartaal zijn 277 wachtenden voor K3 en 59 voor K2. Van de 277 wacht het grootste deel op specialistische GGZ zorg vanwege het corona effect. Voor wachtenden (totdat sprake is van feitelijke zorginzet) betekent dit dat nog geen optimaal passend aanbod beschikbaar is in relatie tot de zorgvraag. In deze situaties biedt JENS overbruggingszorg totdat de optimale passende geïndiceerde zorg geleverd kan worden.

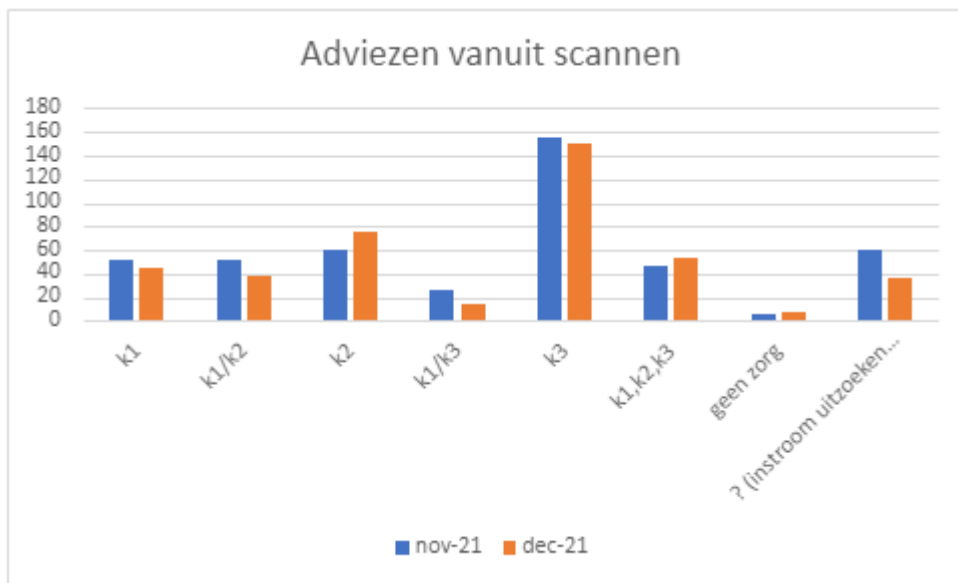
	Wachtlijst in K2 en K3			
	1 ^e kwartaal	2 ^e kwartaal	3 ^e kwartaal	4 ^e kwartaal
2020	444	326	253	288
2021	271	339	262	336

In oktober 2021 is JENS gestart met het scannen van de zorgvragen aan de voordeur van JENS, om zicht te krijgen op de aantallen en hoe verwijzers aanleveren, maar ook op hoe een hulpvraag zou kunnen worden beantwoord in het nieuwe zorglandschap. Het scannen heeft als doel coachend te kunnen optreden naar de instroomteams en het ontdekken van trends binnen JENS aan de voorkant.

We kijken naar het aantal zorgvragen dat binnenkomt, of het een nieuwe cliënt betreft, een nieuwe vraag, een verlenging, opschaling of afschaling.



Daarnaast scannen we de verwijzing, met een advies aan het instroomteam / kernteam, om elkaar te helpen en te coachen door het nieuwe zorglandschap.



Opmerking: de meest rechtse kolom geeft de vragen weer, die om nadere verduidelijking vragen

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 hoe de situatie op dit 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 In 2021 is dit risico bijna niet meer aan de orde. Steeds minder cliënten die nu zorg of hulp hebben, hadden dat ook al voor 1 januari 2019. De meeste cliënten hebben alleen zorg ontvangen in het nieuwe systeem waarbij JENS als enige aanbieder voor de basis ambulante jeugdhulp in Heerlen, Landgraaf en Voerendaal actief is. De cliënten die voor 1-1-2019 al hulp of zorg hadden, zijn intussen gewend geraakt aan de nieuwe manier van werken en ze zien ook steeds meer de voordelen van deze werkwijze.

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: ○ Binden en boeien van medewerkers nadrukkelijk op de agenda plaatsen; ○ Eenduidige afspraken maken tussen leden van de coöperatie over inzet en samenwerking van medewerkers in de coöperatie; ○ Probleem aanvliegen als een bovenregionaal probleem en bespreekbaar maken met meerdere partners, ook buiten HLV.
Actuele situatie JENS heeft, net als alle aanbieders binnen de jeugdzorg, te maken met personele schaarste. De jeugdzorgaanbieders in de regio staan voor dezelfde vraagstukken als JENS. JENS probeert ook innovatief te zijn in de werving van medewerkers. Zo worden avonden en wandelingen georganiseerd waar potentiële medewerkers geïntroduceerd worden in het werken bij JENS. Met partners voert JENS het gesprek om personeel niet actief weg te halen bij JENS. Slechts als medewerkers op eigen initiatief op zoek gaan naar een andere werkgever, wordt dit door JENS of partners ondersteund. Uitgangspunt is dan wel om het personeel voor de regio te behouden. Omdat het personele probleem niet alleen opgelost kan worden door een toename van personeel, zal ook een bovenregionale transformatie uitkomst moeten bieden. Hiertoe worden gesprekken gevoerd door JENS en de gemeenten met andere partners, om de mogelijkheden voor een bovenregionale transformatieve aanpak inzichtelijk te maken.

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 ○ Gesprekken voeren met deze partners.
Actuele situatie Met zowel huisartsen als jeugdartsen en medisch specialisten zijn de afgelopen maanden flinke stappen gezet. Er is onder andere een gezamenlijk triagemodel ontwikkeld dat nu geïmplementeerd wordt. Ook de instroom-medewerkers zijn in toenemende mate actief bij de huisartsen. De samenwerking met de gecertificeerde instellingen loopt steeds een stukje beter, al vraagt de nieuwe manier van werken een flinke verandering van mindset bij deze organisaties. Die verandering van mindset gaat binnen de gecertificeerde instellingen maar moeizaam. Datzelfde geldt voor de medewerkers van de gemeentelijke toegang. Door de samenwerking tussen de gemeentelijke toegang en JENS nieuwe impulsen te geven, na de tijdelijke stopzetting van de overgang van de gemeentelijke toegang naar JENS eind 2020, is hier op verschillende plekken flink vooruitgang geboekt. In de gemeenten Landgraaf en Voerendaal zijn de samenwerkingen tussen JENS en de gemeentelijke toegang goed tot wasdom gekomen. De samenwerking met de gemeentelijke toegang van Heerlen wordt verder geïntensiveerd in 2022.

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 maken.
Actuele situatie De samenwerking tussen de leden verloopt goed. Leden hebben vertrouwen in elkaar en in JENS. Zo kan JENS zich volledig richten op de transformatie en uitvoering van het primaire proces.

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 Er is in grote mate uniformiteit in het opdrachtgeverschap van de drie gemeenten. In de backoffice van de gemeenten zijn nog verschillen. Middels gesprekken worden deze verschillen gedetecteerd. In open en constructief overleg wordt gekeken waar uniformering nog mogelijk en nodig is.

Risico 6: Slechte medewerking onderaannemers/ leveranciers
Risico Onderaannemers en leveranciers werken niet mee aan de nieuwe werkwijze van JENS.
Beheersmaatregel ○ Zo concreet mogelijke inhoudelijke en financiële afspraken maken 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; ○ Zelf investeren in een bepaald aanbod, zodat de coöperatie dat (op termijn) zelf kan leveren; ○ Voldoende diversiteit en keuze in onderaannemers / leveranciers.
Actuele situatie We zien in toenemende mate dat onderaannemers en leveranciers mee willen en kunnen bewegen met JENS. JENS heeft afscheid genomen van de onderaannemers en leveranciers die niet kunnen of willen meebewegen. De aanpassing van de contracten voor 2020 hebben geleid tot een onveranderde contractering voor 2021. Ook de contractering voor 2022 is eind 2021 op een goede manier afgerond. De beschikbaarheid van noodzakelijke expertises voor de invulling van de basis ambulante jeugdhulp zijn met de verschillende onderaannemers en leveranciers gerealiseerd. Het aantal zorgaanbieders voor met name incidentele trajecten is vanaf 2021 weer afgenomen ten opzichte van 2020. Steeds meer zorg kan opgevangen worden in de gebieden, waardoor steeds minder zorg bij de specialistische aanbieders weggezet hoeft te worden. Het personele knelpunt maakt dat deze beweging minder snel gaat dan werd gehoopt. Daarnaast zullen in deze beweging nog maar beperkte resultaten te boeken zijn. Er zal altijd zorg geleverd moeten worden door de specialistische aanbieder, omdat de gevraagde zorg te specialistisch is voor het gebied of te klein in omvang om in het gebied op te tuigen.

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 gemeenten. Elke cliënt leidt tot extra kosten, ook al dalen de kosten per cliënt.
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; ○ Goede samenwerking met organisaties of professionals die actief zijn op het gebied van vroegsignalering en preventie (JGZ, GGD, ervaringsdeskundigen, verloskundigen etc.) en het delen van kennis en ervaringen; ○ Kritisch beschouwen van de verwijzingen en instroom via (huis)artsen en toegang; ○ Afspraken maken met de gemeenten bij een groei van cliënten als gevolg van onvoorziene omstandigheden.
Actuele situatie Na een afvlakking van de groei in aantallen zien we in 2021 een groei als gevolg van de COVID 19-pandemie. De groei van aantallen cliënten in met name 2017 en 2018 is gecorrigeerd in de lumpsum door de gemeenten. De toename van de kosten – en daarmee samenhangend ook de groei van de aantallen cliënten als gevolg van de coronapandemie – is na 2020 ook in 2021 onderwerp van gesprek tussen JENS en de gemeenten.

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 JENS heeft met de gemeenten afspraken gemaakt over de bekostiging van de ambulantisering. Op deze manier worden, waar mogelijk, cliënten in de ambulante zorg behandeld en begeleid en een residentiele plaatsing voorkomen of verkort.

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 in gebieden en inkoop bij leveranciers en transformatie van het werkveld; ○ Triage en inschatting van risico's bij het instroomteam, waardoor deze jeugdigen met voorrang ondersteuning krijgen; ○ Instroom van JENS stuurt op 'de juiste zorg op de juiste plek'.
Actuele situatie De wachttijden totdat zorg wordt geleverd, leidden in 2021 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. Na een daling van de wachtlijsten in 2020 zien we in 2021 weer een toename van wachtlijsten, met name binnen de GGZ. Deze wachtlijsten zijn grotendeels het gevolg van de COVID 19-pandemie. Door gesprekken te voeren over de bovenregionale transformatie kunnen wachtlijsten ook verminderd worden. Door steeds meer in te spelen op de juiste zorg op de juiste plek, wordt zware, intensieve zorg vermeden waar dat niet nodig is en worden de wachtlijsten minder belast.

7. Financiële gegevens

In dit hoofdstuk presenteren wij de financiële kerngegevens over het jaar 2021. 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 +/- € 143.081,- komt overeen met de concept jaarrekening 2021, die voorzien zal worden van een goedkeurende accountantsverklaring.

7.1 Financiële rapportage

Bedragen * € 1.000	Realisatie resultaat 2020	Begroting geheel 2021	Realisatie 1e halfjaar 2021	Realisatie resultaat 2021
Inkomsten	€ 32.417	€ 30.512	€ 7.024	€ 34.267
Zorgkosten				
Voorliggend veld	€ 2.046	€ 1.906	€ 928	€ 1.769
Gebiedsteams	€ 1.583	€ 14.500	€ 6.222	€ 12.615
Specialistische zorg	€ 5.298	€ 10.263	€ 8.088	€ 16.340
Totaal zorgkosten	€ 28.927	€ 26.669	€ 5.238	€ 30.724
PGB	€ 378	€ 410	€ 198	€ 441
Overige initiatieven	€ 597	€ 730	€ 300	€ 678
Overhead	€ 1.712	€ 1.656	€ 776	€ 1.606
Organisatiekosten	€ 1.114	€ 1.047	€ 489	€ 961
Resultaat	€ -311	€ -	€ 24	€ -143

Inkomsten

De inkomsten bestaan voornamelijk uit de overeengekomen lumpsum voor de ambulante basis jeugdhulp, de aanvullende lumpsum op basis van de hogere cliëntaantallen, de lumpsum ambulantisering en de bijdrage in de extra zorgkosten door corona.

Zorgkosten voorliggend veld en gebiedsteams

Bij de omvang van de zorgkosten zien we de investeringen in de doorontwikkeling van het voorliggende veld terug. Niet zozeer in de subsidiebedragen aan de welzijnspartners 'voorliggend veld' (lichte daling), maar vooral de transformatieve initiatieven (JENS plusvarianten, organisatie zorg op school), waarbij medewerkers vanuit de gebiedsteams zijn geworven en ingezet om deze wijkgerichte, preventieve zorg een stevige boost te geven. JENS én de jeugdigen ervaren dat het samensmelten van het voorliggend veld met de gebiedsteams zorgt voor een betere integrale samenwerking en meer natuurlijke doorstroming.

De uitgaven aan het voorliggende veld en de gebiedsteams liggen in 2021 ca. 5,5% hoger dan

in 2020. Door deze aanpak hebben we in 2021 ca. 50% van de jeugdigen dichtbij in de wijk kunnen ondersteunen.

Wat JENS betreft had dit percentage nog hoger mogen zijn (begroot ca. 60%). De arbeidsmarkt problematiek speelt ons hierbij, net als elke andere organisatie, stevig parten. Door ook op HR vlak in te zetten op 'Samen Anders Doen', zijn we erin geslaagd om onze formatie in totaal met 8,3 fte te laten groeien.

Specialistische zorg

Bij de uitbestede zorgtrajecten zien we een forse overschrijding ten opzichte van 2020 en de begroting. De toename wordt enerzijds veroorzaakt doordat onze gebiedsteams minder hard zijn gegroeid dan begroot. Hierdoor hebben we meer zorgtrajecten moeten uitbesteden. Anderzijds zagen we een forse toename als gevolg van de coronapandemie. Deze coronameerkosten voor JENS bedroegen in 2021 minimaal € 3.058.000.

Van de specialistische zorgkosten werd in 2021 € 2.476.696 besteed aan kleine zorgaanbieders (organisaties met minder dan 10 werknemers). Dit komt overeen met 7,2% van de inkomsten en voldoet daarmee aan de gestelde voorwaarde in de aanbesteding van minimaal 4%.

PGB

De PGB-lasten zijn gebaseerd op de voorlopige afrekeningen van de sociale verzekeringsbank. Wij zien hierbij een opwaartse druk naar meer PGB cliënten en een hogere benuttingsgraad.

Bij de overige initiatieven zijn de lasten opgenomen voor projecten, logeren en Integrale Vroeghulp (IVH). Door toename van deze activiteiten zijn de kosten in het tweede halfjaar van 2021 hoger. De totale kosten zijn ruim binnen begroting gebleven.

Overhead en organisatie

De lasten voor de overhead en organisatiekosten (huisvesting, automatisering, financiële administratie en overige apparaatskosten) bedragen ca. 7,4% van de totale kosten en zijn in vergelijking met andere zorg organisaties relatief beperkt. De kosten zijn ruimschoots binnen begroting gebleven.

Het boekjaar 2021 wordt afgesloten met een verlies van € 143.081. Hoewel dit wederom een verbetering is in vergelijking met 2020, stellen wij vast dat de beoogde kostendekkende exploitatie nog niet is gerealiseerd. Het geleden verlies is door de leden van JENS opgevangen.

7.2 Resultaat per gemeente

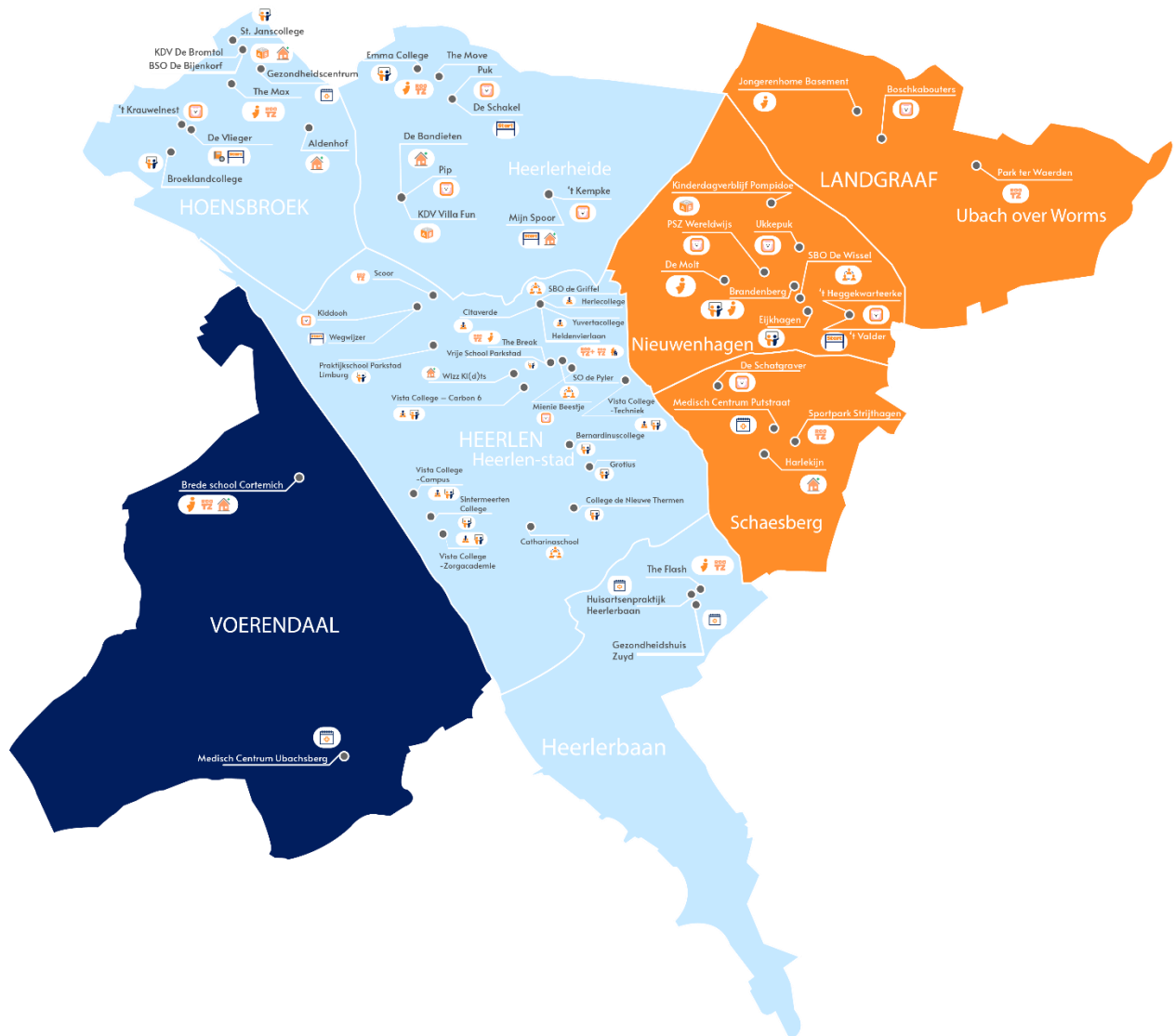
De verkorte kerncijfers per gemeente zien er als volgt uit:

Gemeente	Heerlen	Landgraaf	Voerendaal	Totaal
Inkomsten	€ 23.884.861	€ 8.683.420	€ 1.698.337	€ 34.266.618
Zorgkosten				
Voorliggend veld én gebiedsteams	€ 10.175.904	€ 3.457.586	€ 750.957	€ 14.384.448
Uitbestede zorgtrajecten	€ 1.328.635	€ 4.248.036	€ 761.930	€ 16.338.601
PGB	€ 231.869	€ 148.291	€ 60.973	€ 441.133
Overige initiatieven	€ 467.730	€ 176.246	€ 33.894	€ 677.870
Subtotaal zorgkosten	€ 22.204.138	€ 8.030.159	€ 1.607.754	€ 31.842.052
Overhead JENS	€ 1.108.268	€ 417.608	€ 80.309	€ 1.606.186
Organisatiekosten	€ 663.408	€ 249.980	€ 48.073	€ 961.461
Resultaat	€ -90.953	€ -14.328	€ -37.800	€ -143.081

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.

Bijlagen

Bijlage 1: Kaart indeling gebieden



Buitenschoolse Opvang+



Doelgroep Arrangementen



Jongerenaccommodaties



Kantelklas



Kinderdagverblijf+



MBO Coaches



Onderwijs-zorg school



Peuterspeelzaal+



ROOTZ-groepen



Schoolmaatschappelijk werk



Spreekuur bij de huisarts



Startklassen



Bijlage 2: Formatie JENS

De werkzaamheden in het voorliggend veld en in de gebieden vinden steeds meer integraal plaats. Er is intensieve interactie en er wordt veelal gewerkt als één team vanuit de gebieden. Vanuit de transformatiegedachte wordt geschakeld met en naar het voorliggend veld. Deze integratie sluit helemaal aan bij de transformatiegedachte van JENS. JENS werkt bewust toe naar volledige integratie in de gebiedsteams, diverse medewerkers werken integraal over de gebieden heen. Deze samensmelting hebben wij ook toegepast in onderstaande tabel.

Daarnaast laten we graag de historische ontwikkeling van het totaal aan fte's sinds de start van JENS in één overzicht zien. De trend hier is een explosieve groei bij de start naar een stabilisering vanaf 2021. Gezien de arbeidsmarktproblematiek is personeel niet altijd voorhanden. JENS doet er alles aan om de vacatures in te vullen. Tot nu toe heeft dit nog niet geleid tot risico's in de zorg. Daar waar noodzakelijk zetten we zorg uit bij zorgaanbieders. JENS doet geen concessie aan de competentieprofielen en kijkt in overleg met alle moederorganisaties kritisch aan de voorkant om de juiste JENS-mensen binnen te laten.

De arbeidsmarkt is sinds 1971, dus de laatste 50 jaar, nog nooit zo krap geweest. JENS zou JENS niet zijn als niet wordt geschroomd vernieuwende en creatieve instrumenten in te zetten om nieuw talent aan te boren en breder te zoeken dan traditioneel. Binnen de mogelijkheden van de Covid19 maatregelen heeft JENS in de herfst de succesvolle campagne "kijkje in de keuken" gelanceerd en in de winter loopt als vervolg hierop de campagne "wandelen met JENS". Op deze wijze kunnen potentiële JENS-mensen in gesprek met een Gebiedsmanager, een Programmamanager of een collega uit het veld.

Omvang in fte gebiedsteams én voorliggend veld						
	Juni 2019	December 2019	Juni 2020	December 2020	Juni 2021	December 2021
Heerlen	59,3	74,3	109,3	114,8	112,4	118,8
Landgraaf	19,8	30,2	33,5	34,8	36,6	37,2
Voerendaal	5,8	6,1	8,5	8,3	9,0	9,6
Totaal	84,9	110,6	151,3	157,9	158,1	165,6

Bijlage 3: Overzicht zorgaanbieders

Leden coöperatie	Onderaannemers
Alcander Koraal Groep Kracht in Zorg Meandergroep Zuid-Limburg Mondriaan Radar Xonar	Adelante Care 4 Kidz Lionarons GGZ Moventis GGZ Scoor Somnium Welsun Yvoor
Gecontracteerde leveranciers (niet klein)	Kleine aanbieders
AnaCare aXnaga Begeleiding met de 4 Poten Buro One Columbus H&G Onderwijs Hai-5 Intensoplus Jeugd Traumaherstel Limburg Mutsaersstichting N-Joy 4 Kidz Nova Curae Op Mezelf PGZ Psy-Care RID Special Care 4 You Speltherapie Het Wevertje Stichting Het Robertshuis Stichting MEE Take your Time Out Uit de Steigers (LEVANTO Groep) Vincent van Gogh Instituut Zorgen en Zo Zuyderland	AHMW Basic Trust De Vlinder BoxChainge Buro TOO Coöperatie Limburgse Zorgboeren Family Coaching GIB Groenen Gezondheidspsychologie Heller Gezondheidspsychologie iEquest JET Jeugdzorg JoKiJo Kanjerkraan Kinso KOMpas4Kids MTSR Oog voor Talent Orthoconsult Limburg Paardenkracht PPKH Kerkrade Praktijk Berkers Praktijk voor Kind en Jeugd Pr. voor Psych. Behandeling Parkstad Praktijk voor Speltherapie Psychologenpraktijk Vaartjes Psychologiepraktijk voor Kind en Volw. Psychotherapiepr. Kochen/De Rode Beuk Pureza Puur Jong Roos Kinderpraktijk Senzai Spelend Ontwikkelen Stichting Humanitas Stichting Wilco Successful Mindset 't Losjeerhoes 't Prunelleke Therapoot Tract Psychologische Zorg Twoway Via Jeugd ZieZo jeugdhulp Zorggroep Vizie