voerendaal

\ gemeente
voerendaal

59712

Raadhuisplein 1	T 045 – 575 33 09
6367 ED Voerendaal	F 045 – 575 11 95
Postbus 23000	E onfo@voerendaal.nl
6367 ZG Voerendaal	W voerendaal.nl

ONTVANGEN 03 DEC. 2019

Gemeenteraad Voerendaal

Uw brief van	Uw kenmerk	Ons kenmerk	Voerendaal
		59650	12-november-2019
Onderwerp		**Behandeld door**	**Bijlagen**
Halfjaarrapportage JENS		Miriam van Ooijen	Halfjaarrapportage

VERZONDEN 03 DEC. 2019

Geachte leden van de raad,

Inleiding/aanleiding
Sinds 1 januari 2019 voert JENS de opdracht Basishulp Jeugd uit voor de gemeenten Heerlen, Landgraaf en Voerendaal. JENS is een coöperatie van 7 jeugdhulpaanbieders en zij bieden samen met onderaannemers en leveranciers alle Basishulp Jeugd in de drie gemeenten. Basishulp is een combinatie van alle ambulante jeugdhulp en lokale preventieve activiteiten op het gebied van opvoeden en opgroeien. Het is onderdeel van de opdracht aan JENS om halfjaarlijks te rapporteren over zowel de resultaten die zijn bereikt als het proces om tot de resultaten te komen. De eerste halfjaarrapportage is later gereed dan verwacht vanwege de noodzaak om de basis op orde te brengen en intensief overleg dat voor het opleveren van de eerste halfjaarrapportage nodig was.

In de bijlage treft u de halfjaarrapportage aan die is opgesteld door JENS na het eerste halfjaar van uitvoeren van de gegunde opdracht Basishulp Jeugd. Een eerste periode van zo'n grote en nieuwe opdracht is zeer waarschijnlijk niet representatief voor het eerste jaar en zeker niet voor de gehele contractduur van vier jaar. De informatie over de eerste zes uitvoeringsmaanden is dan ook vooral een weergave van de eerste ervaringen en geeft nog weinig inzicht in de te verwachten afsluiting van het eerste jaar.

We delen deze informatie uit de rapportage graag met u als raad, het geeft een beeld van een eerste half jaar met een volledig nieuwe werkwijze waarin erg hard gewerkt is om enerzijds te zorgen dat de zorg op verantwoorde wijze doorloopt en anderzijds de gewenste transformatieve manier van werken wordt gestart.

JENS heeft er bewust voor gekozen om al meteen in het eerste jaar te starten met de transformatie van de jeugdhulp. Daar waar een eerste jaar in het teken staat van de transitie, die zeker bij deze omvangrijke opdracht forse inspanningen vraagt, heeft men toch kans gezien om de vernieuwing al richting en inhoud te geven. Zo is voor Voerendaal een gebiedsteams ingericht, is er een begin gemaakt met het dichter bij huis organiseren van de hulp 'begeleiding groep', zijn innovatieve projecten in samenwerking met het onderwijs ontwikkeld en is er toegewerkt naar het realiseren van GGZ-hulp dichter in de buurt.

voerendaal

\ gemeente
voerendaal

Raadhuisplein 1	T 045 – 575 33 09
6367 ED Voerendaal	F 045 – 575 11 95
Postbus 23000	E onfo@voerendaal.nl
6367 ZG Voerendaal	W voerendaal.nl

De halfjaarrapportage
In de halfjaarrapportage treft u een evenwichtig beeld aan van de ontwikkeling die door JENS is ingezet om invulling te geven aan de opdracht Basishulp Jeugd. Hierbij gaan ze in op de volgende onderwerpen:

1. **Gezonde jeugd**; wijze waarop inhoud wordt gegeven aan het realiseren van de opdracht, de jeugd gezond en veilig te laten opgroeien.
2. **Kwaliteit van dienstverlening**; de wijze waarop JENS haar dienstverlening heeft vormgegeven wordt hier uitgewerkt, inclusief de investeringen die gedaan zijn om de dienstverlening te verbeteren en het resultaat hiervan.
3. **Bekwame en happy professionals**; informatie over de wijze waarop de bemensing van de teams is georganiseerd en de wijze van aansturing.
4. **Lagere kosten populatie**; gaat over de wijze waarop de hulpverlening binnen het beschikbare lumpsumbudget kan plaatsvinden voor de totale populatie in de 3 gemeenten.
5. **Samenwerking/communicatie**; gaat in op de noodzakelijke samenwerking en communicatie met de verschillende partners en hoe hieraan is gewerkt in de 1e helft van 2019.
6. **Organisatie**; in deze paragraaf krijgt u een overzicht van de opbouw van de organisatie JENS.
7. **Bedrijfsvoering**; in dit overzicht krijgt u een overzicht van de verschillende bedrijfsvoeringsaspecten.
8. **Kerncijfers en financiën**; overzicht van aantallen cliënten en het overzicht van de inzet van het lumpsumbudget in het 1e helft van 2019.

In de rapportage schetst JENS een transparant beeld van de inspanningen die zijn gepleegd, beschrijven ze de gewenste situatie en geven ze een beeld van de resultaten die al behaald zijn. In de rapportage geeft JENS ook een eerlijk beeld van het feit dat het eerste half jaar niet gemakkelijk was en ook niet in alle opzichten goed is verlopen. Ze beschrijven op welke onderdelen verbetering nodig is, welke verbeteringen dit zijn en daar waar mogelijk, bespreken ze wanneer we verbeteringen kunnen verwachten.

Terugblik op het proces tot nu toe
Wij delen de constatering van JENS in de rapportage, dat ondanks alle inspanningen van de afgelopen periode, de uitvoering van de opdracht Basishulp Jeugd niet vlekkeloos is verlopen. We betreuren de consequenties die dit heeft gehad voor inwoners en maatschappelijke partners. Het proces van hulpinzet heeft soms langer geduurd dan verwacht mag worden en met name de informatievoorziening aan cliënten en verwijzers was regelmatig onder de maat. We voerden hier het afgelopen

voerendaal

\ gemeente
voerendaal

Raadhuisplein 1	T 045 – 575 33 09
6367 ED Voerendaal	F 045 – 575 11 95
Postbus 23000	E onfo@voerendaal.nl
6367 ZG Voerendaal	W voerendaal.nl

zodat de rolvervulling van zowel het opdrachtgeverschap als het partnerschap, als resultaatsturing kan plaatsvinden.
Daarnaast is een belangrijke aanbeveling van de rekenkamer om de ontwikkelingen een echte kans te geven, vertrouwen uit te stralen en controle en verantwoordingsdrift te onderdrukken. Deze aanbeveling is zeker in deze prille fase van de JENS-ontwikkeling belangrijk om in gedachten te houden. We zien al mooie eerste resultaten, maar zien ook nog veel ontwikkel- en aandachtspunten. Het is belangrijk om deze ontwikkeling ook echt een kans te geven en daarmee te accepteren dat er nog "werk aan de winkel" is.

Tot slot
We kijken terug op een intensief en spannend eerste half jaar. We zijn blij met alle stappen die gezet zijn ten aanzien van de Basishulp Jeugd en de informatie die op dit moment over het eerste half jaar beschikbaar is gesteld door JENS. We beseffen, net als JENS, dat we er nog niet zijn, maar we ervaren ook dat er een basis ligt waar we op door kunnen bouwen.

BURGEMEESTER EN WETHOUDERS VAN VOERENDAAL,
de secretaris, de burgemeester,

H.H.M. Timmermans W. Houben

\ gemeente
voerendaal

Raadhuisplein 1	T 045 – 575 33 09
6367 ED Voerendaal	F 045 – 575 11 95
Postbus 23000	E onfo@voerendaal.nl
6367 ZG Voerendaal	W voerendaal.nl

half jaar als opdrachtgever veel gesprekken over en spraken sturend over verbeteringen die moesten worden aangebracht in de dienstverlening aan onze inwoners. JENS deelde onze zorgen en heeft uitvoering gegeven aan opdrachten om verbetering aan te brengen. Binnen het gewenste partnerschap dat bij de gekozen opdracht en werkwijze hoort, past ook een ondersteunende en coachende rol om vanuit ervaring en expertise die bij de gemeente aanwezig is, JENS goed op weg te helpen om onze jeugdigen en hun gezinnen de best mogelijke hulp en ondersteuning te bieden. Het spreekt voor zich dat we ook aan deze rol voortdurend en actief inhoud hebben gegeven. Dit heeft echter ook aan de kant van gemeente geleid tot een intensieve periode met hoge werkdruk.

Het hoofdthema van het eerste half jaar was: "basis op orde". Vanuit dit thema is er zeer intensief contact geweest en veel aandacht besteed aan:

- Inrichten van processen voor aanmeldingen van zorgvragen, vraagverheldering, zorgmatching, zorglevering en terugkoppeling;
- Inrichten van een werkbare structuur in de gebieden om passende hulp en ondersteuning te kunnen bieden met voldoende capaciteit;
- Omgaan met wachttijden en wachtlijsten;
- Bedrijfsvoeringsaspecten op orde brengen en laten ondersteunen aan het zorgproces;
- Communicatie.

Daarnaast is gesproken over de volgende thema's:

- transformatieprojecten;
- ontwikkeling van prestatie-indicatoren;
- begeleidingscommissie;
- nieuwe verordening jeugdhulp;
- lokaal, per gemeente is er overleg geweest met de gebiedsteams om lokale vertalingen te maken.

De halfjaarrapportage in relatie tot de aanbevelingen van de rekenkamercommissie van Heerlen en Voerendaal

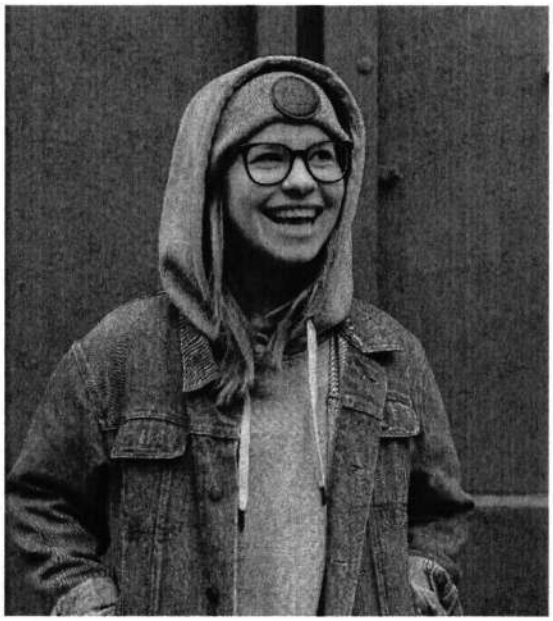
Een van de aanbevelingen die zijn gedaan door de rekenkamercommissie van Heerlen en Voerendaal in september 2018, is het voldoende aandacht besteden aan de juiste rolvervulling door zowel gemeente als opdrachtnemende partij. In de eerste helft van 2019 heeft het zwaartepunt gelegen op de regierol van opdrachtgever. Daarnaast hebben we de eerste ervaringen opgedaan op het gebied van partnerschap en meedenken over innovatie. Nu de basis steeds meer op orde komt, kan hier ook meer aandacht aan besteed worden en kan het zwaartepunt verschuiven

JENS.

Rapportage

Gemeente Voerendaal

januari t/m juni 2019



Voorwoord

Voor u ligt de verantwoording over het eerste half jaar 2019 van JENS. We hebben een heftig half jaar gehad. We bevonden ons in een achtbaan, waarbij we met hoge snelheid voort denderden tussen grootse plannen en ambities om de zorg voor jeugd te verbeteren en de realiteit die weerbarstig blijkt te zijn.

Het anders organiseren van de zorg brengt een volledige organisatiewijziging met zich mee en zoals dat gaat bij reorganisaties, zit dat altijd tegen. Nieuwe medewerkers, met nieuwe taken, nieuwe aansturing, nieuwe processen en een nieuw cliëntregistratiesysteem, dat alles loopt niet vanaf de eerste dag soepel.

Dat hebben ouders, jeugd, medewerkers Toegang en verwijzers gemerkt. De aanmelding verliep zeker in het begin niet goed, dat geldt ook voor de communicatie en de terugkoppeling daarover. Daarnaast hebben we ook te maken met te lange wachttijden en is ons registratiesysteem nog niet op orde. Al deze zaken leiden tot frustratie en teleurstelling, bij onze doelgroep, de gemeente en verwijzers, maar zeer zeker ook bij onszelf. We ervaren dat niet alles loopt zoals we graag willen en zijn niet altijd in staat om dit snel te verhelpen.

Maar we hebben een enthousiast, bevlogen en bekwaam team en we doen er alles aan om de problemen te verhelpen. We zoeken continu naar krachtige mensen die JENS kunnen ondersteunen. Dat doen we op alle niveaus, zowel op organisatieniveau als op management- en op uitvoerend niveau.
Misschien nog wel belangrijker is, dat we geloven in de koers die we ingezet hebben en waarvan de eerste resultaten zichtbaar worden. We brengen de jeugdhulp naar mensen toe. We hebben in ieder gebied een deskundig en multidisciplinair team dat intensief samenwerkt met peuterspeelzalen, kinderopvang en de school en dat ondersteunt bij de vragen en zorgen die er zijn over jeugd.

We willen de jeugd niet langer in een uitzonderingspositie plaatsen door ze met busjes naar de naschoolse begeleiding te brengen, maar organiseren activiteiten in de buurt, waardoor zij samen met andere jeugdigen leren en spelen. En we zorgen ervoor dat deskundige begeleiding aanwezig is als zij extra zorg nodig hebben.
We ontwikkelen innovatieve projecten in samenwerking met het onderwijs en voorschoolse voorzieningen. De GGZ staat veel minder op afstand, die verbinden we met de ondersteuning in de buurt. Al deze initiatieven en ontwikkelingen leiden tot een duidelijke samenhang in de organisatie van de jeugdzorg. Het vervult ons met trots dat we dat hebben kunnen realiseren.

Wij hebben nog niet alle problemen kunnen oplossen en we kunnen helaas nog niet garanderen dat we overal kortere wachttijden hebben. Maar we gaan het fiksen. We zorgen ervoor dat we binnen afzienbare tijd betere en effectievere ondersteuning realiseren voor jeugd en ouders in Voerendaal en dat zij dat ook gaan ervaren.
In de tweede helft van 2019 is er sprake van verbetering in de communicatie en in het cliëntproces. Ook wordt dan zichtbaar op welke locaties er sprake is van transformatie. We hopen dat u nog even geduld met ons heeft.

Sven Balk
Directeur JENS

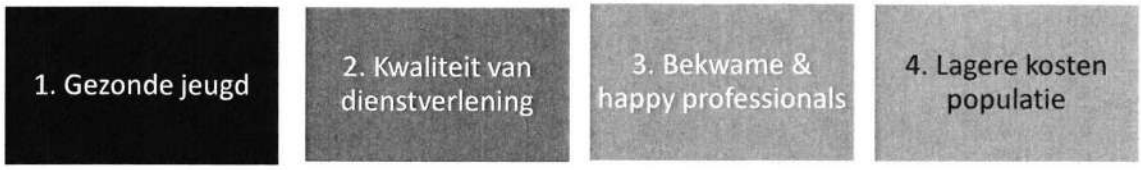
Inleiding

Betaalbare en kwalitatief goede zorg voor jeugd, dat is wat we met elkaar willen bereiken. Daar zijn we niet uniek in. Binnen de gezondheidszorg wordt al langer nagedacht over duurzame oplossingen die de zorg betaalbaar houden. Vaak wordt daarbij het gedachtengoed van Quattro Aim gebruikt, waarbij vier doelen tegelijk nagestreefd worden:

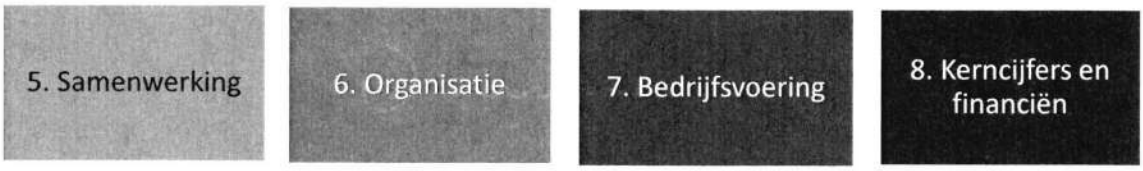
- het verbeteren van de gezondheid van een populatie: dat wordt in onderstaand model verwoord als gezonde jeugd. We bedoelen hiermee, gezond in al haar facetten en op alle levensgebieden:
- het verbeteren van de ervaren kwaliteit van zorg;
- het realiseren van tevreden zorgprofessionals;
- het verlagen van de kosten per hoofd van de bevolking.

Deze Quattro Aim, met de vertaling naar jeugd, geeft ook goed weer waar wij voor staan. Wij gebruiken dit model om te toetsen of onze inspanningen bijdragen aan een van deze doelen. We gebruiken het ook als leidraad voor deze verantwoordingsrapportage.

De vertaling naar jeugd ziet er als volgt uit:



Om resultaat te boeken op de Quattro Aim, is een aantal randvoorwaarden essentieel.
We kunnen de doelen enkel bereiken door intensieve samenwerking met onze opdrachtgever en onze partners in het jeugd- en het sociaal domein.
Verder dient de wijze waarop wij onze organisatie en bedrijfsvoering inrichten de realisatie van de doelen van de Quattro Aim te faciliteren.
Kerncijfers en financiën vormen de kwantitatieve verantwoording in deze rapportage. Dat leidt tot onderstaande indeling in hoofdstukken.



Leeswijzer

- Binnen JENS werken we met een gebiedsindeling. Deze indeling is terug te vinden in de kaart in bijlage 1.
- In deze rapportage duiden we onze doelgroep met de termen kinderen, jongeren, jeugd of cliënten aan. De gebruikte terminologie is afhankelijk van hetgeen op dat moment het meest passend is.

Inhoudsopgave

Quattro Aim

1. Gezonde jeugd	Pagina 5
2. Kwaliteit van dienstverlening	Pagina 9
3. Bekwame & happy professionals	Pagina 18
4. Lagere kosten populatie	Pagina 21

Randvoorwaarden

5. Samenwerking & communicatie	Pagina 22
6. Organisatie	Pagina 25
7. Bedrijfsvoering	Pagina 27
8. Kerncijfers	Pagina 34
Bijlage 1: kaart indeling gebieden	Pagina 37
Bijlage 2: overzicht projecten	Pagina 38
Bijlage 3: ontwikkeling formatie	Pagina 40
Bijlage 4: overzicht zorgaanbieders	Pagina 41

1 Gezonde jeugd

Onze opdracht richt zich op het organiseren van de basishulp Jeugd in de gemeente Voerendaal, zoals beschreven in de aanbestedingsdocumenten.

1.1 Missie en visie

Missie

JENS is vanaf 1 januari 2019 de organisatie die preventieve en ambulante jeugdhulp biedt in de gemeenten Heerlen, Landgraaf en Voerendaal. De missie van JENS is: 'Samen jong en sterk opgroeien!'. We geloven in de gezamenlijke verantwoordelijkheid om onze jeugd veilig en gezond te laten opgroeien, zodat zij hun talenten kunnen ontwikkelen voor een fijne, stabiele toekomst.

Jeugd in Voerendaal (aantal)

0-6 jaar	630
6-12 jaar	659
12-18 jaar	**834**
Totaal	**2123**

Bron: Parkstadmonitor 2019

Visie

Een gezamenlijke verantwoordelijkheid betekent dat we het niet alleen doen, maar samen met anderen: de jongere zelf, het gezin, de buurt en de school. We bundelen krachten in de eigen omgeving van de jongere om aan duurzame oplossingen te werken.

1.2 Kinderen: samen leren en spelen

In de eerste levensjaren zijn de hersenen nog volop in ontwikkeling. Deze fase is daarom een kwetsbare maar ook een kansrijke periode. Meer bekendheid bij ouders over deze belangrijke fase in het leven van een kind is dan ook belangrijk.
Tijdige herkenning van problemen schept niet alleen betere kansen en leidt tot betere resultaten, maar ook tot minder stress of overbelasting bij ouders.

Dat is dubbele winst voor het kind.

JENS werkt samen met samen met voorschoolse voorzieningen en het primair onderwijs om onderwijs, zorg en naschoolse activiteiten te integreren in de buurt of het gebied.

Door de samenwerking ontstaat er een goede zorginfrastructuur waardoor problemen snel ontdekt en aangepakt kunnen worden.
Bovendien liggen alle voorzieningen voor jeugd op loop- of fietsafstand, waardoor kinderen en jeugdigen samen kunnen leren, spelen en opgroeien, ook als ze ondersteuning nodig hebben.

In de eerste helft van 2019 hebben we ingezet op de volgende transformaties:

Peuterspeelzaal+
We voegen de zorgprofessie toe aan bestaande groepen zodat:

- kinderen die extra aandacht nodig hebben eerder opvallen en de juiste begeleiding krijgen;
- kinderen die normaliter doorstromen naar een specialistische voorziening, nu in een groep in de buurt kunnen blijven.

Uit gesprekken met Peuteropvang Voerendaal (POVV) en het kinderdagverblijf blijkt dat er, als gevolg van de kleinschaligheid in Voerendaal en met de komst van JENS, al zeer korte lijnen gerealiseerd zijn. Maatwerk per kind, in plaats van structurele aanwezigheid van zorgprofessionals, is hier gewenst.
Twee medewerkers van het gebiedsteam zijn verbonden aan alle opvanglocaties in Voerendaal. Hun inzet bestaat uit observatie, advies en coaching voor leidsters en begeleiding zowel op locatie als in de thuissituatie van het kind. Tevens begeleiden deze medewerkers de kinderen in de overstap naar de school. Ook daar zijn ze aanspreekpunt en bieden ze dezelfde inzet.

Startklassen
JENS gaat in de tweede helft van 2019 samen met het onderwijs zogenaamde startklassen inrichten, die de onder-instroom in het speciaal onderwijs tegengaan. In deze startklassen in het basisonderwijs is zorg en ondersteuning aanwezig om kinderen te helpen die extra aandacht nodig hebben. Op deze manier wordt de instroom in het speciaal onderwijs verminderd, hetgeen een belangrijke doelstelling van Passend Onderwijs is.

Onder-instroom
is de automatische instroom vanuit jeugdvoorzieningen (zoals een MKD) naar het speciaal onderwijs (in plaats van het regulier onderwijs).
Dit automatisme willen we doorbreken.

In Voerendaal komt er geen startklas vanwege het kleine aantal leerlingen dat hier gebruik van zou kunnen maken. De betreffende leerlingen kunnen gebruik maken van een startklas in Heerlen.

ROOTZ
JENS wil alle naschoolse begeleidingsactiviteiten zo veel mogelijk organiseren in de buurt of het gebied waar het kind woont. Deze activiteiten worden gecombineerd met de reguliere naschoolse activiteiten van het welzijnswerk en bieden we aan onder de naam (Back to the) ROOTZ. Op deze wijze wordt er minder gebruik gemaakt van de (duurdere) specialistische dagbesteding en bijbehorend vervoer.

In Voerendaal vindt ROOTZ plaats op de BSO-locatie van Human kind op Cortemich Brede School.

PO-teams
Door bovengenoemde, samenhangende, interventies vindt op organische wijze een verschuiving van professionele inzet plaats van specialistische voorzieningen naar voorliggende voorzieningen. Deze professionals vormen met de bestaande interne zorgstructuur van het Primair Onderwijs een nieuwe structuur, het zogenaamde PO-team. Deze PO-teams krijgen in de tweede helft van 2019 meer vorm en inhoud.

In Voerendaal is er geen startklas en peuterspeelzaal+. Ook hier zorgt de kleinschaligheid automatisch voor korte lijnen en afstemming, met als logisch gevolg, het ontstaan van een PO-team. De PO-teams zullen eind 2019 operationeel zijn.

1.3 Jongeren: op weg naar volwassenheid

De meeste psychische problemen manifesteren zich tussen het 15e en 25ste levensjaar.
Deze problemen werken remmend op de ontwikkeling van belangrijke vaardigheden zoals sociale vaardigheden, impulscontrole en omgang met tegenslag.
Dit vraagt een extra focus op deze doelgroep: zowel op het tijdig ondersteunen, als op het monitoren van (groepen) jongeren die een verhoogd risico lopen.

Ook voor jongeren zoeken we de samenwerking met het onderwijs om in een vroeg stadium eventuele problemen te signaleren.

Samen met het nieuwe VISTA college (MBO) hebben we dit jaar gezocht naar de juiste mix van expertise, als antwoord op de vragen van jongeren.

Bij jongeren is het van belang dat we aansluiten bij hun leefwereld. Het luistert vaak nauw, één verkeerde term, één verkeerde uiting en jongeren haken af.

Het ondersteunen van jongeren vraagt om professionals die affiniteit met jongeren hebben, hun taal spreken en gevoel hebben voor wat wel en wat niet werkt. Om die reden is ervoor gekozen om een jongerenwerker als MBO-coach in te zetten in combinatie met een zorgprofessional met GGZ-kennis.

Samen vormen zij het MBO-team. Zij geven ook vorm en inhoud aan het reguliere MBO-knooppuntoverleg. Via de knooppunten kan afstemming met en/of doorleiding naar de gebiedsteams plaatsvinden.
De eerste resultaten van het MBO-team zijn positief. De instroom is op gang gekomen, de mentoren verwijzen steeds vaker naar de MBO-coaches en de jongeren weten de MBO-coaches te vinden.

In de tweede helft van 2019 vindt een evaluatie plaats. De ervaring die we hebben opgedaan in het MBO, wordt gebruikt om in het schooljaar 2019-2020 de VO-teams vorm te geven.

In de tweede helft van 2019 worden twee 'pilotscholen' geselecteerd, waar eveneens op basis van de bevindingen van de school en de schoolpopulatie de juiste mix van zorg en ondersteuning ingezet wordt. In het VO is op iedere school al een schoolmaatschappelijk werker van JENS aanwezig.

1.4 Ouders: vaste contactpersonen die houvast bieden

Ouders hebben behoefte aan een vaste contactpersoon die hen begeleidt in de complexe wereld van hulpverleningen bij wie zij gedurende een langere periode telkens terecht kunnen. Daartoe stellen wij vanaf 1 september gezinswerkers aan.
De gezinswerker is direct beschikbaar voor begeleiding en ondersteuning als het gezin dit nodig heeft. De gezinswerker is de regisseur van 1Gezin1Plan bij casussen met meervoudige problematiek. Regie bij 'multi-probleem'-situaties vindt plaats door de Toegang Jeugd.
Per 1 september start er één gezinswerker in Voerendaal. We streven ernaar om aan iedere dorpskern een gezinswerker te koppelen.

1.5 Kwetsbare gezinnen: ondersteuning zolang als nodig

Kwetsbare gezinnen hebben ondersteuning nodig op verschillende leefgebieden. Ze zijn vaak minder zelfredzaam en er is meestal sprake van opvoed- en opgroeiproblemen, naast veel andere ernstige problematiek. Veel verschillende instanties maken zich zorgen om de jeugdigen en gezinnen en vaak gaan de problemen over van generatie op generatie. Deze problematiek doorbreken we door samen met het gezin te bekijken wat nodig is. De zorg en ondersteuning wordt afgestemd op de vraag van het gezin en bestaat, naast de ondersteuning in de buurt, ook uit specialistische (GGZ-) zorg.

We behouden de specialistische zorg binnen JENS en erkennen daarmee de complexiteit van de problematiek waarmee deze jeugdigen en hun gezin geconfronteerd worden. De verschillende vormen van ondersteuning worden goed op elkaar afgestemd en aangepast waar nodig. Dit doen we met speciale aandacht voor de veiligheid van kinderen.

We zijn gestart met een aantal projecten waar deze gezinnen baat bij kunnen hebben. Zo organiseren de maatschappelijk werkers Jeugd, die onderdeel zijn van het gebiedsteam, onder meer activiteiten, groepsaanbod en thema-avonden.

2. Kwaliteit van dienstverlening

2.1 Toegang

De toegang tot de dienstverlening van JENS vindt op de volgende wijze plaats:

Instroomteam
Alle zorgvragen komen via de Toegang Jeugd of een verwijzer, terecht bij het instroomteam van JENS. Tot 1 juni ging het alleen om alle *nieuwe* meldingen. Sinds 1 juni lopen alle zorgvragen en -verlengingen via het instroomteam.
De aanvankelijke formatie instroommedewerkers en gedragswetenschappers is, naar aanleiding van het grote aantal zorgvragen aanzienlijk uitgebreid.
Landgraaf en Voerendaal hebben samen één instroomteam. In januari 2019 was 0,6 fte beschikbaar, eind juni is dit verhoogd naar 1,6 fte.

Het instroomteam heeft de volgende taken:

- Triage
  Door middel van triage wordt de aard van de probleemsituatie in kaart gebracht en wordt de casus naar de juiste plek voor vraagverheldering geleid.
  - Bij enkelvoudige problematiek zijn dat de jeugdconsulenten van de Sociale Buurtteams.
  - Bij meervoudige problematiek zijn dat de gebiedsteams.
  - Bij 'multi-probleem'-situaties vindt de vraagverheldering door de Toegang Jeugd plaats.

  Het instroomteam bepaalt bij welke zorgvragen er sprake is van risico's en spoed. Deze vragen worden met voorrang opgepakt.
- Vraagverheldering
  Als de informatie die verwijzers aanleveren duidelijk en goed onderbouwd is, dan is vraagverheldering door het instroomteam niet noodzakelijk. Er zijn echter grote verschillen in de manier waarop verwijzers zorgvragen aanleveren.
- 'Zorgmatch'
  De belangrijkste taak van het instroomteam is de 'match' met de juiste zorg. Het instroomteam bewaakt de toeleiding naar zorg. Zij weten wie welke zorg nodig heeft. Zodra de zorg gestart is, eindigt de taak van het instroomteam.

Verwijzers
De eerste zes maanden hebben alle verwijzers moeten zoeken naar hun nieuwe rol. In plaats van doorverwijzing naar een zorgaanbieder naar keuze, is JENS nu de enige gecontracteerde partij waarnaar ze kunnen verwijzen. Hierdoor komt de focus te liggen op de aard van de zorgvraag en niet op de zorgaanbieder. Dit is een geheel andere wijze van denken en werken. JENS heeft veel tijd geïnvesteerd om verwijzers mee te nemen in deze nieuwe werkelijkheid.
Ouders kunnen niet zelfstandig zorg aanvragen bij JENS, dat gaat altijd via één van de onderstaande verwijzers. Uiteraard vindt dit wel altijd plaats in samenspraak met de ouders.

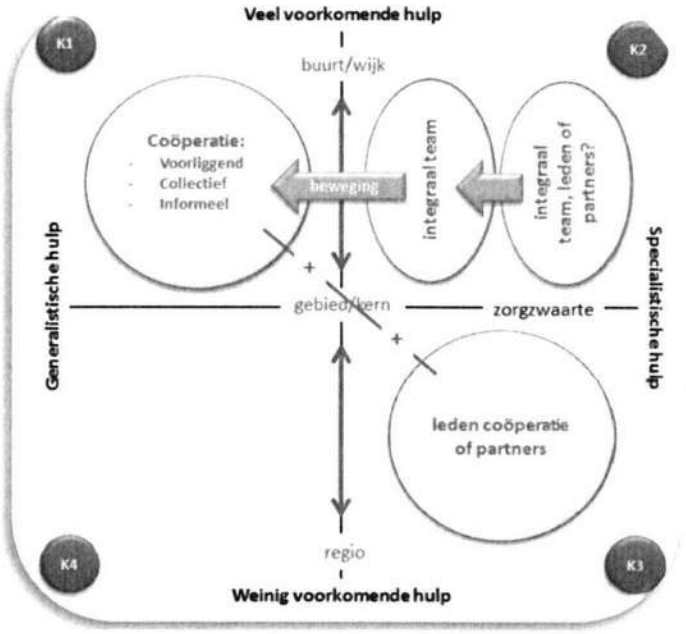
- Toegangsteam van de gemeente
  Met de Toegang Jeugd vindt iedere week een zogenaamd Schakeloverleg plaats, waarin nieuwe zorgvragen en- verlengingen besproken worden. De Toegang Jeugd- levert duidelijke informatie over de zorgvraag aan, waardoor er geen vraagverheldering door het instroomteam meer nodig is.
- Artsen
  Huisartsen leveren de zorgvraag via een verwijsbrief aan bij het instroomteam. Deze informatie is zeer summier. JENS verzorgt dan ook een gedegen vraagverheldering, voordat de vraag doorgeleid wordt. Hiermee zet JENS de eerste stappen in het toewerken naar betere en eerdere 'matched care'.
  Medisch specialisten leveren een uitgebreid verslag, waardoor vraagverheldering vaak niet meer nodig is.
- Gecertificeerde instelling (GI)
  De GI melden de cliënt aan voor zorg, waarna een telefonisch overleg plaatsvindt om te bepalen welk aanbod passend is voor deze zorgvraag. Na dit gesprek stelt de GI een bepaling en een cliëntverslag op en stuurt dit naar het instroomteam. De informatie is zodanig dat vraagverheldering door het instroomteam niet noodzakelijk is.
- Knooppunten school
  Op alle scholen voor PO, VO, SO en MBO in Heerlen, Landgraaf en Voerendaal realiseren we knooppunten. JENS-medewerkers nemen deel aan dit overleg om casuïstiek te bespreken. Ook de ouders of de jongeren nemen deel aan dit gesprek waarin bepaald wordt of, en zo ja, welke zorg nodig is. In Voerendaal wordt het eerste knooppunt in het schooljaar 2019-2020 gerealiseerd.
- Zorgaanbieders
  Zorgaanvragen van zorgaanbieders komen via de mail van het instroomteam binnen. Het gaat vaak om een verlenging van zorg of om een verzoek om opschaling van zorg. Deze aanvragen bevatten over het algemeen weinig informatie.

Inmiddels krijgen we steeds beter zicht krijgen op de manier waarop zorgaanbieders om verlengingen of opschalen vragen. Daardoor zijn wij steeds beter in staat om te sturen op het volledig aanleveren van informatie. Zo werken we gezamenlijk toe naar een systeem waarin werk niet opnieuw gedaan hoeft te worden en informatie die al bij een zorgaanbieder bekend is, niet opnieuw moet worden verzameld. Hiermee werken we toe naar een hogere efficiëntie en het verminderen van frustratie bij de cliënt.

2.2 Lokale inbedding

Wij hechten veel waarde aan een goede kwaliteit van dienstverlening. We brengen de expertise van alle coöperatieleden bij elkaar vanuit de gedachte dat we samen meer kunnen dan ieder afzonderlijk. Die expertise wordt, waar mogelijk, overgeheveld naar het gebied waar intensief samengewerkt wordt met jeugdpartners die al in de buurt aanwezig zijn. Hierdoor is het mogelijk om vanuit één hand een breed scala aan deskundigheid in te zetten: integraal en dichtbij.

JENS heeft een ambitieuze taak op zich genomen. En wij zijn ervan overtuigd, dat we een heel stevig fundament leggen voor alle toekomstige innovatieve ontwikkelingen, wanneer het ons lukt om met de hele coöperatie de beweging te maken zoals weergegeven in onderstaande figuur.



Kwadrant 1 (K1) Voorliggend veld

In K1 zetten we in op preventie, vroegsignalering en aanpak van veel voorkomende problematiek (bijv. echtscheiding in conflictsituaties). Daartoe versterken of ontwikkelen we ondersteuningsvormen, zoals: jeugd- en jongerenclubs, ervaringsgroepen, trainingen en cursussen voor kinderen en ouders en coaches die verenigingen/clubs ondersteunen.

In het voorliggend veld van Voerendaal zijn de maatschappelijk werkers actief. Zij voeren het schoolmaatschappelijk werk op de basisscholen uit en zijn het eerste aanspreekpunt voor vragen rondom opvoeden en opgroeien. Zij bieden ook trainingen aan waar alle kinderen uit Voerendaal vrij gebruik van mogen maken.
Tevens bestaat het aanbod uit kortdurende ondersteuning voor jeugd en gezinnen en thematisch groepsaanbod voor ouders/opvoeders.
In 2020 wordt een pilot in groep 8 gestart, waarbij ingezet wordt op het vergroten van sociale vaardigheden en weerbaarheid.
Vanuit K2 kan extra ondersteuning ingezet worden voor kinderen die extra aandacht nodig hebben.

- Op iedere VO-school is een schoolmaatschappelijk werker actief.
- Ondersteuning in K1 wordt zowel voor, tijdens als na K2 en K3 ingezet. Er is sprake van een 'en-en'-situatie.
- In financieel opzicht maakt de ondersteuning in Voerendaal in K1, 15% uit van de totale ondersteuning in K1, K2 en K3.

Kwadrant 2 (K2) Gebiedsteams

In K2 heeft JENS met de realisatie van de gebiedsteams een volledig nieuwe vorm van ondersteuning aan de zorg voor jeugd toegevoegd: laagdrempelig en op loopafstand. In de

gebiedsteams werken professionals van alle coöperatieleden samen met andere aanbieders met specifieke expertise, in een integraal team.

In deze teams streven we ernaar om zo snel mogelijk te komen tot de optimale kennismix (GGZ, LVB en jeugdhulpverlening), afgestemd op de hulpvragen van de jeugd en ouders in het betreffende gebied.

Het team werkt intensief samen met scholen en voorschoolse voorzieningen en de jeugdpartners in de buurt, waardoor er veel aandacht is voor preventie. Door de toevoeging van professionals uit het specialistische veld, is dit team ook in staat om in een vroeg stadium te onderkennen dat specialistische behandeling noodzakelijk is en er zijn korte lijnen met de specialisten in K3. In toenemende mate zijn ook professionals van onderaannemers in deze teams werkzaam.

Het komend halfjaar en ook in 2020 ligt de focus op het verder ontwikkelen en vernieuwen van ons zorgaanbod met bewezen effectieve methodes. Daarnaast werken we verder aan het optimaliseren van de vakinhoudelijke samenstelling van deze teams.

Financieel gezien maakt de ondersteuning in K2 in Voerendaal 17% uit van de totale ondersteuning in K1, K2 en K3.

Kwadrant 3 (K3) Specialismen en behandeling

K3 bevat de specialistische en/of weinig voorkomende hulpvragen die niet op buurt- of gebiedsniveau georganiseerd kunnen worden.
De ondersteuning die in K3 geleverd wordt, is kostbaar en bedraagt financieel gezien 68% van de totale ondersteuning in K1, K2 en K3.

Het streven is dan ook om de ondersteuning, waar mogelijk, binnen K2 onder te brengen.

Kwadrant 4

JENS kent geen zorg in kwadrant 4. Dit kwadrant is dan ook leeg.

2.3 Capaciteit

Er is inmiddels een groot aantal medewerkers van JENS werkzaam in een gebiedsteam (zie voor aantallen hoofdstuk 3). De vraag naar ondersteuning is echter groot, zowel binnen de gebiedsteams, als ook voor de specialistische ondersteuning in K3. Dat heeft ertoe geleid dat er wachttijden zijn ontstaan.

2.4 Snelheid van dienstverlening

We hebben op dit moment helaas te maken met wachttijden. dit is onder meer het gevolg van:

- Gebrek aan personeel. JENS breidt haar formatie tot eind dit jaar behoorlijk uit (zie bijlage 3 voor een overzicht) en is dan ook continu op zoek naar nieuwe medewerkers. De werving van medewerkers is in volle gang, maar we lopen tegen de krapte op de arbeidsmarkt aan.
- De aanbieders die JENS niet gecontracteerd heeft, hebben nog de nodige cliënten en kunnen incidenteel nieuwe cliënten krijgen. Een deel van deze aanbieders

weigert echter cliënten van JENS. De afbouw van de bestaande cliënten en het niet kunnen plaatsen van nieuwe cliënten, betekent dat de aantallen over de andere leveranciers verdeeld moeten worden, hetgeen zij niet altijd aan kunnen.
- Bij de GGZ was al voor 2019 sprake van wachtlijsten. Die zijn met de komst van JENS niet direct opgelost.

Risico's

De wachttijden leiden niet tot risico's voor jeugdigen. Bij het instroomteam vindt triage plaats en vindt er een inschatting plaats van eventuele risico's, in aanwezigheid van een gedragswetenschapper. Daar waar spoedige inzet van ondersteuning noodzakelijk is, wordt die met voorrang gerealiseerd.
Hieronder een overzicht van de situatie rondom wachttijden bij de verschillende teams van JENS.

Instroomteam

Aanvankelijk hadden we te maken met wachttijden binnen het instroomteam.
Inmiddels zijn we zover dat we direct kunnen starten met vraagverheldering en 'zorgmatching' als de vraag bij het instroomteam binnenkomt. Er is nog een wachttijd tot de zorg start, maar die lopen we snel in. In Voerendaal was er op 1 juli geen wachttijd voor de zorgmatching.

Kwadrant 2

In K2 wachten jeugdigen en gezinnen op de volgende vormen van ondersteuning:
- Opvoedondersteuning
- Diagnostiek
- Begeleide Omgangsregeling (BOR)
- Intensieve gezinsbehandeling

De wachttijd bedraagt medio september 0-6 weken en neemt af. De duur van de wachttijd verschilt per gebied en is afhankelijk van de aanwezige expertise bij het gebiedsteam. We hebben de volgende maatregelen genomen om de wachttijden te beperken:
- uitbreiding van de capaciteit van de gebiedsteams;
- expertise toevoegen die past bij de vraag van het betreffende gebied;
- waar nodig wordt de zorg in K3 uitgezet.

We streven ernaar dat er met ingang van 2020 geen wachttijden in K2 zijn in de gebieden.

Kwadrant 3

In K3 is er een wachttijd voor:
- Diagnostiek
- Dagbehandeling en poliklinische behandeling
- Infant Mental Health (IMH)
- CLAS-trauma, geweld en seksueel misbruik
- Systeembehandeling
- Streetwise (specifieke gezinsbegeleiding bij risicogezinnen)
- Basis GGZ
- Specialistische GGZ

De gemiddelde wachttijd bedraagt ongeveer drie maanden. We zetten de volgende acties in om de wachttijden of de gevolgen daarvan te beperken.

- We bekijken de hulpvraag van de cliënt integraal en werken deze uit in doelen. We gaan na aan welke doelen er direct gewerkt kan worden en voor welke doelen er eventueel een wachtperiode is.
- In samenspraak met het gezin en de regisseur zoeken we of andere vormen van hulpverlening passend zijn of dat we andere aanbieders in kunnen zetten.
- We starten met het plan 'GGZ in de wijk'. In iedere gebied is vanaf 1 september een GGZ-psycholoog aanwezig die samen met het gebied bekijkt hoe we de GGZ-zorg anders kunnen vormgeven zodat de druk op de capaciteit in K3 verminderd wordt.
- Er vindt uitbreiding van de capaciteit van Streetwise plaats en in het najaar sluit Streetwise aan bij de gebiedsteams.

Complicerende factor is, dat er niet alleen wachtlijsten bij leden en onderaannemers zijn, maar ook bij de leveranciers. Hierdoor is er geen mogelijkheid om uit te wijken naar andere aanbieders en is de gevraagde zorg niet direct beschikbaar.

We bekijken voortdurend of een verschuiving van activiteiten én professionals mogelijk is van K3 naar K2 en van K2 naar K1. We streven ernaar om steeds vaker specialistische hulp *in te vliegen* in de gebiedsteams en toe te voegen aan het zorgaanbod in het gebied, in plaats van jeugdigen *door te verwijzen* naar K3.

2.5 Keuzevrijheid cliënten

Wij hebben voldoende, adequaat en beschikbaar aanbod. De leden hebben een grote diversiteit aan ondersteuning en hulpverlening en kunnen nagenoeg alle gevraagde ondersteuning bieden. Daarnaast worden er binnen de gebieden nieuwe vormen van ondersteuning aangeboden, als antwoord op specifieke vragen of behoeften.
Als er andere ondersteuning nodig is, dan kopen we die in bij onderaannemers of leveranciers. Samen met de ouders/het gezin wordt bekeken welke vorm van ondersteuning het meest passend is.
Een cliënt heeft ook de mogelijkheid om een PGB aan te vragen. In deze fase ligt de afhandeling daarvan bij de Toegang Jeugd.

2.6 Methodische instrumenten

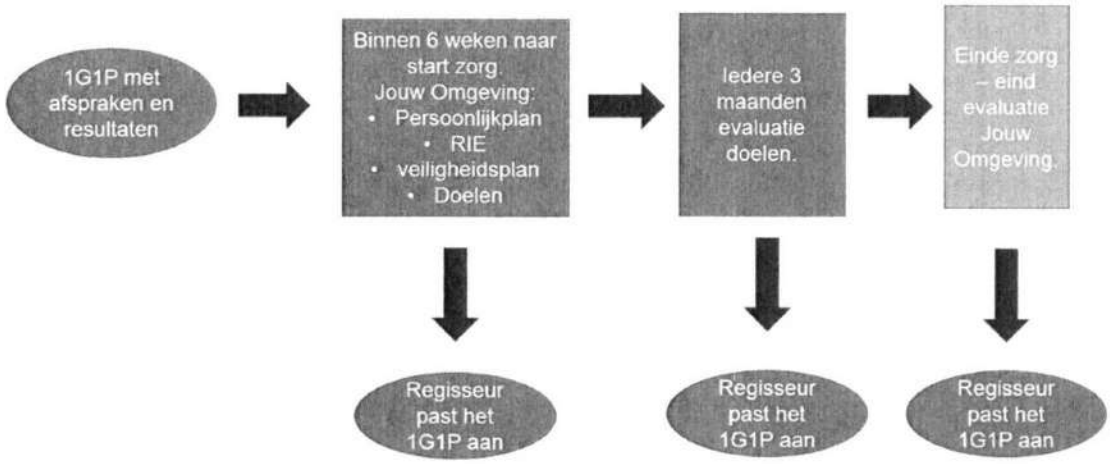
JENS werkt met de volgende instrumenten.

1Gezin1Plan1Regisseur (1G1P1R)

Voor iedere jeugdige met een meervoudige vraag of 'multi-probleem'-vraag en diens ouders wordt 1G1P1R gemaakt. De regisseur stelt samen met de jeugdigen en ouders het plan op.
Voor de 'multi-probleem'-casussen is de gemeente of gecertificeerde instelling de regisseur. Voor de meervoudige vragen kunnen de ouders of de medewerker in het gebiedsteam de regisseur zijn. Vanaf de tweede helft van 2019 worden er gezinswerkers aan de gebiedsteams toegevoegd. Zij hebben de regie bij complexe meervoudige problematiek.

In 1G1P1R staan de afspraken en resultaten. In de gebiedsteams worden deze vertaald naar het persoonlijk plan in 'Jouw Omgeving'. Dan worden de doelen 'smart' uitgewerkt.

In het eerste half jaar was er geen sprake van een systmatische en consequente werkwijze. Medewerkers handelden naar eigen inzicht. Om die reden is onderstaande werkwijze ontwikkeld die in het derde kwartaal van 2019 geïmplementeerd wordt.



Verwijsindex Parkstad (VIP)

Als kinderen ondersteuning of behandeling krijgen, dan moeten ze in de Verwijsindex Parkstad gemeld worden. Dit is bedoeld om een match met mogelijk andere betrokken professionals te realiseren.

In het eerste half jaar heeft JENS jeugdigen die ondersteuning in K2 en K3 krijgen, niet gemeld in de VIP. Vanaf het derde kwartaal van 2019 melden we consequent in de VIP en repareren we de achterstand in meldingen van het eerste half jaar.
Bij zorg in K3 verzorgt de zorgaanbieder de melding in de VIP.

Meldcode Huiselijk geweld en Kindermishandeling

JENS houdt zich aan de meldcode Huiselijke geweld en Kindermishandeling. Ieder gebied heeft een aandachtsfunctionaris die het onderwerp in zijn team onder de aandacht brengt en collega's erover kan adviseren.

Risicoprofiel Kindveiligheid

Bij de start van de zorg wordt binnen zes weken een persoonlijk plan en een cliënt-risico-inventarisatie (RIE) opgesteld. Als dit noodzakelijk is, stellen we ook een veiligheidsplan op.

2.7 Integrale Vroeghulp (IVH)

Integrale Vroeghulp (IVH) is bedoeld voor kinderen van 0 tot 7 jaar en hun ouders/verzorgers. Het team Integrale Vroeghulp is gespecialiseerd in het op tijd onderkennen van (dreigende) ontwikkelings- of gedragsvraagstukken.

De IVH vindt plaats onder aansturing van MEE. Met MEE zijn afspraken gemaakt over in totaal 92 IVH trajecten per jaar, inclusief de diagnostiek die hier onderdeel van is. Er is geen onderverdeling van trajecten over Heerlen, Voerendaal en Landgraaf gemaakt.

In het eerste kwartaal stagneerde de toestroom naar IVH, waarna de volgende acties uitgezet zijn:

- bij de instroom wordt een aantal IVH-vragen gesteld;
- als een IVH-traject mogelijk passend is, dan wordt er een akkoord gegeven voor een 'intake' IVH;
- er zijn meerdere gedragswetenschappers toegevoegd om te kunnen voldoen aan het maximale aantal diagnostische onderzoeken die bij JENS plaats moeten vinden.

In de eerste helft van 2019 zijn 33 trajecten gestart, 20 zijn reeds afgerond. De overige trajecten lopen nog.

2.8 Cliënttevredenheid en -medezeggenschap

Cliënttevredenheid

Het meten van cliënttevredenheid heeft nog niet plaatsgevonden.
In 2020 geven we hier invulling aan.

Medezeggenschap cliënten/cliëntenraad/jongerenraad

In het eerste half jaar heeft JENS medezeggenschap vanuit cliënten opgezet in de vorm van een klankbordgroep. Vooralsnog nemen drie ouders en een afvaardiging vanuit Zorgbelang Limburg deel aan deze klankbordgroep. We streven naar uitbreiding, liefst met jeugdigen. De klankbordgroep wordt in de tweede helft van 2019 actief.
De klankbordgroep komt vijf keer per jaar bij elkaar en gaat met directie en management van JENS in overleg over uiteenlopende thema's die aangedragen worden vanuit de klankbordgroep zelf, de cliënten of de organisatie. Jongerenwerkers verzamelen thema's die van belang zijn voor jeugd en jongeren.

2.9 Klachten

JENS beschikt over een klachtenprocedure, een klachtenfunctionaris en klachtencommissie. Cliënten, maar ook zorgaanbieders kunnen klachten melden via de website van JENS. Voor 1 april zijn klachten en ongenoegens via andere bronnen binnen gekomen, vooral via de gemeenten.
In de periode april t/m juni zijn er drie klachten gemeld. De klachten hadden betrekking op de instroom, gebrek aan communicatie en moeilijke bereikbaarheid. Alle klachten waren gegrond en zijn naar tevredenheid afgerond. De klachtencommissie is in geen enkele casus ingeschakeld.

Gemeenten hebben in april en mei veel vragen gesteld over instroomvertraging. Vanaf juni worden er nog maar incidenteel vertragingen gemeld en deze worden meteen opgepakt.

De HOZL en de jeugdartsen hebben zich gemeld met vragen over bereikbaarheid, communicatie en doorstroom. Er worden afspraken gemaakt om in de tweede helft van 2019 en begin 2020 de voortgang op de thema's te evalueren.

Ook BJZ heeft melding gemaakt van vertraging. In totaal zijn er 31 casussen met BJZ besproken. De samenwerking met de (gezins)voogden van BJZ is geïntensiveerd door middel van het instellen van een maandelijks Schakeloverleg, wat geresulteerd heeft in een snellere doorleiding binnen het team instroom.

Als we terugkijken naar het eerste half jaar, dan is het duidelijk dat ouders en verwijzers veel last hebben gehad van de vertragingen bij JENS. Ook de communicatie hierover heeft nagelaten. We betreuren dit zeer en stellen alles in het werk om deze problemen te verhelpen. We hebben hiertoe de volgende acties ondernomen:

- Bereikbaarheid JENS
  We hebben de directe contactgegevens van management, instroom en de gebiedsmanagers in de volle breedte gedeeld, onder andere via nieuwsbrieven. Zo kan men direct contact opnemen met de benodigde medewerker. In het najaar is er sprake van een receptie waar alle telefonische reacties binnenkomen. Mensen die telefonisch contact met ons opnemen, worden direct doorverbonden of er wordt een terugbelverzoek gemaakt.
- Communicatie:
  We zorgen voor een betere terugkoppeling naar ouders en verwijzers tijdens het instroomproces.
- Tijdig signaleren van stagnatie bij instroom
  Door een aanpassing van het cliëntregistratiesysteem hebben we vanaf september meer zicht op de aanmeldingen en kunnen we een eventuele stagnatie eerder signaleren en hier op sturen.

2.10 Calamiteiten

In het eerste half jaar van 2019 hebben er geen calamiteiten plaatsgevonden.

3 Bekwame en happy professionals

3.1 Medewerkers van JENS

Onze professionals zijn werkzaam in het instroomteam en de drie kwadranten.
Zie bijlage 3 voor de ontwikkeling van de formatie in de eerste helft 2019.

Instroomteam

De medewerkers van het instroomteam zijn in de eerste helft van 2019 getraind. Zij hebben een goed beeld van het totale aanbod aan zorg en ondersteuning, waardoor zij in staat zijn om een goede 'zorgmatch' te realiseren.

In het gezamenlijke instroomteam van Landgraaf en Voerendaal werken op 30 juni:
- 0,6 fte consulenten
- 1,0 fte gedragswetenschapper

Kwadrant 1- Voorliggend veld

In het voorliggend veld zijn drie maatschappelijk werkers actief. Zij bieden opvoedingsondersteuning, schoolmaatschappelijk werk, regie in casussen (enkel en meervoudig) en zijn onderdeel van het toegangsteam jeugd.

In kwadrant 1 werken op 30 juni:
- 2,8 fte maatschappelijk werk

Kwadrant 2- Gebiedsteams

In de gebiedsteams werken medewerkers van verschillende organisaties samen in multidisciplinaire teams. Daarin komen welzijnswerk, begeleiding en behandeling samen.
Als team geven zij vorm aan een nieuwe manier van werken, waarbij zij gezamenlijk verantwoordelijk zijn voor de zorg en ondersteuning van jeugd en ouders. Het biedt hen een andere manier om met hun professie bezig te zijn die voor velen beter aansluit bij hun drijfveren om in de Jeugdhulpverlening te willen werken. In de periode tot 1-1-2020 vindt uitbreiding plaats.

In de gebiedsteams werken op 30 juni:
- 3,5 fte consulenten
- 0,5 fte gedragsdeskundigen

Kwadrant 3 – Specialismen en behandeling

Door de beweging naar voren die JENS heeft ingezet, zijn de specialisten in K3 zich er van bewust dat ook zij in beweging dienen te komen. Deze beweging creëert kansen, ook voor hen, om te focussen op hun kracht en specifieke mogelijkheden. Het biedt hen een unieke kans om de 'ambulantisering', die al was ingezet naar een hoger niveau te tillen. JENS geeft deze professionals meer dan ooit de kans om juist dat te doen waarvoor zij zijn opgeleid.

Overhead

JENS is in januari 2019 gestart met 6,3 fte overhead. Eind juni is dat uitgebreid naar 12,4 fte. Daarnaast maakt JENS gebruik van medewerkers van de leden om de bedrijfsvoering in te vullen, bijvoorbeeld op het gebied van ICT.

3.2 Samenwerking gemeentelijke toegang

De gemeente heeft een belangrijke rol gespeeld in het ontwikkelen van het proces in-, door- en uitstroom van JENS. De expertise van de gemeente was van belang om te komen tot de juiste stappen binnen het proces en de aansluiting te realiseren met de toegang van de gemeente en het berichtenverkeer.

De procesbegeleider en consulent van de Toegang Jeugd hebben het instroomteam ondersteund en gecoacht met zowel inhoudelijke vraagstukken rondom de processen van het instroomteam, als het slim en efficiënt inregelen van dit proces.

3.3 Aansturing van professionals

- De functionele en operationele aansturing van medewerkers van JENS in K1 en K2 vindt plaats door een *gebiedsmanager* van JENS. De hiërarchische aansturing vindt plaats door de leidinggevenden van de moederorganisatie.
- Voor de medewerkers in K3 geldt dat de aansturing volledig door de moederorganisatie plaatsvindt.
- De aansturing van professionals in de innovatieprojecten vindt plaats door projectleiders.

3.4 Informatievoorziening en scholing

Om (nieuwe) medewerkers mee te nemen in de werkwijze van JENS, hebben we het volgende gerealiseerd:

- een welkomstbrief, waarin een kort inwerkplan staat: van wie krijg je wanneer welke informatie over relevante thema's zoals het proces instroom-doorstroom-uitstroom en de AVG;
- een folder voor medewerkers over verantwoordelijkheden van JENS en de eigen moederorganisatie;
- Iedere medewerker krijgt een scholing in 'Jouw Omgeving', indien noodzakelijk ook voor Office 365;
- frequent teamoverleg met de gebiedsmanager voor uitwisseling van relevante zaken;
- intranet om medewerkers te informeren over alles wat van belang is voor hun werkzaamheden;
- themadagen in de gebieden om elkaar en elkaars expertise te leren kennen, thema's te bespreken en een gezamenlijke aanpak te ontwikkelen;
- overleg tussen ambulant medewerkers en gedragswetenschappers en GZ-psychologen over de casussen en de aanpak;
- ruimte voor consultatie van een collega binnen het gebied met de best passende expertise.

In de tweede helft van 2019 gaan we aan de slag met:

- informatieve video's voor medewerkers;
- een duidelijke overlegstructuur en uniforme casuïstiekbespreking JENS en GGZ, waardoor kennis en expertise breder ingezet en beschikbaar worden.

3.5 Tevredenheid

Aanvankelijk was het erg wennen voor iedereen. Vooral voor de medewerkers in kwadrant 1 en 2. Het werken in multidisciplinaire teams en de volledig nieuwe werkwijze vragen iets heel anders van medewerkers en dat leidde soms tot onzekerheid. Medewerkers zijn samen aan de slag gegaan en hebben gezocht naar nieuwe wegen en oplossingen.

We zien nu dat medewerkers hun weg vinden. Dat leiden we bijvoorbeeld af uit het feit dat medewerkers willen meedenken in werkgroepen en initiatieven ontwikkelen voor JENS, zoals de werkgroep meldcode en de werkgroep video-interactie. Ook merken we dat we relatief veel open sollicitaties uit het netwerk van JENS-medewerkers krijgen, hetgeen betekent dat medewerkers zich positief uitlaten over JENS.
Eind dit jaar voeren we een eerste tevredenheidsonderzoek onder JENS-medewerkers. De resultaten daarvan gebruiken we bij de planning voor 2020.

3.6 Huisvesting

De medewerkers die werkzaam zijn in de gebieden hebben een plek in dat gebied nodig. Een plek waar zij elkaar kunnen ontmoeten, kunnen vergaderen en hun administratie kunnen doen. Deze locaties zijn ook toegankelijk voor andere professionals, zoals bijvoorbeeld de medewerkers van de Toegang Jeugd en Wmo.

In Voerendaal realiseren we de huisvesting voor het team in de tweede helft van 2019 op Brede School Cortemich.

4 Lagere kosten populatie

Het realiseren van lagere kosten is geen doel op zich. Het organiseren van onze diensten binnen de daarvoor beschikbare middelen wel. Lagere kosten zijn vooral het gevolg van efficiënt georganiseerde Jeugdhulp en een effectief ingerichte organisatie.

4.1 Efficiënt en effectief

De manier waarop wij de Basishulp Jeugd vormgeven, is om vele reden efficiënter, effectiever en dus goedkoper. Hieronder noemen wij een aantal maatregelen die kostenbesparend zijn.

- Door onze aanwezigheid in de buurt en op scholen, zijn we in staat om signalen van ouders, medewerkers van consultatiebureaus, peuterspeelzalen en leerkrachten snel op te pakken. We kunnen dan ook snel en effectief de benodigde ondersteuning inzetten en voorkomen dat situaties verergeren of escaleren en er duurdere zorg nodig is.
- In de gebiedsteams is verschillende kennis en deskundigheid aanwezig. Medewerkers kunnen snel onderkennen of opschaling noodzakelijk is, waardoor de juiste zorg ingezet wordt.
- Jeugdigen die naschoolse ondersteuning nodig hebben, kunnen daarvoor in de reguliere voorzieningen in de buurt terecht. Extra ondersteuning is aanwezig voor die jeugd die dat nodig heeft. Dit is goedkoper dan naschoolse opvang met vervoer.
- GGZ-problematiek wordt in de gebiedsteams opgepakt, waardoor er minder doorverwijzingen naar K3 zijn. De kosten voor GGZ-vragen kunnen naar verwachting met minimaal 20% teruggedrongen worden.
- We ontwikkelen een uniforme werkwijze en probleemanalyse waardoor tijd die nodig is voor intake in K3 gereduceerd kan worden.
- Door de aanwezigheid van GGZ-kennis en kunde is het mogelijk om nazorg te bieden vanuit de gebiedsteams, waardoor de zorg binnen K3 verkort kan worden. Ook dat leidt tot een kostenreductie.

4.2 Gemiddelde kosten per cliënt

De focus ligt op het minimaal gelijk houden van de gemiddelde ondersteuningskosten per cliënt. We streven ernaar om met gelijkblijvend budget meer jeugd te ondersteunen ofwel met lager budget minimaal hetzelfde aantal jeugdigen te ondersteunen.
Op dit moment is nog niet duidelijk wat de gemiddelde kosten per cliënt zijn, omdat we nog niet alle ondersteuning in beeld hebben. Bij de jaarrapportage hopen we hier wel een beeld van te kunnen geven.

4.3 Overhead

Op dit moment blijven de overheadkosten net beneden de 10% van de totale lumpsum. Daarnaast wordt er gebruikgemaakt van overhead vanuit de moederorganisaties. Dit om de overheadkosten bij JENS te drukken én om ervoor te zorgen dat de bedrijfsvoering bij JENS op orde is.

5 Samenwerking/communicatie

5.1 Opdrachtgever

JENS heeft wekelijks intensief contact met de drie gemeenten. Via verschillende werkgroepen vindt er samenwerking plaats op meerdere terreinen.

- Iedere week vindt er een overleg van het accountteam plaats. In het accountteam volgen we, samen met de kwartiermakers van de drie gemeenten, de uitvoering van de plannen vanuit de aanbesteding. We leren elkaar steeds beter kennen en de verwachtingen over en weer worden steeds duidelijker.
- Eens per maand komt de Werkgroep Toegang en Schakeloverleg bij elkaar.
  De werkgroep Toegang heeft in de eerste periode een aantal keren haar werkwijze aangepast aan de fase waarin JENS op dat moment verkeerde. De samenwerking heeft de afgelopen periode een duidelijke en open vorm gekregen waarbij we elkaar goed weten te vinden en elkaar op de hoogte houden. Samen leren we van elkaar en maken we stappen vooruit.
- JENS en de gemeenten zitten maandelijks samen aan tafel bij de werkgroep Inhoud.
- In de tweede helft van 2019 organiseren de gemeenten en JENS gezamenlijk een aantal sessies om een vervolg te geven aan de transformatie.
- Wekelijks vindt er een overleg rondom bedrijfsvoering plaats. De onderwerpen sluiten aan bij de taken waar JENS op dat moment mee bezig is.

5.2 Toegang

Toegangsteam Jeugd

Er is sprake van een wekelijks Schakeloverleg tussen de toegang en het instroomteam over nieuwe vragen en verlengingen.
Tevens is er een continue samenwerking rondom de 'multi-probleem'casussen waarvan de gemeente regisseur is.

Huisartsen

De gebiedsmanagers hebben alle huisartsen(praktijken) in 2019 bezocht. Met sommigen wordt inmiddels samengewerkt. De samenwerking heeft overal een ander karakter, omdat deze afgestemd is op de lokale situatie. De komende periode willen we de samenwerking verder uitbreiden.

Gecertificeerde instellingen

Er vindt maandelijks een evaluatiegesprek plaats om de samenwerking vorm te geven.

5.3 Contractpartners[1]

Onderaannemers

Met de onderaannemers heeft JENS de afgelopen periode gezocht naar de juiste manier om iedereen goed op de hoogte te houden.

- Vanaf mei 2019 vindt er tweewekelijks een bestuurlijk overleg plaats.
- Er is een Implementatie werkgroep.

[1] Zie bijlage 4, voor een overzicht van alle onderaannemers en leveranciers.

- Op individueel niveau vinden er kwartaalgesprekken plaats.

In het begin hebben we gezamenlijk moeten zoeken naar de juiste manier van samenwerken en moeten werken aan het onderling vertrouwen. Hier hebben we veel energie in gestoken, wat ertoe heeft geleid dat het bestuurlijk overleg met de onderaannemers vanaf september nog maar vier keer per jaar plaatsvindt.

Leveranciers

Overleg met de kleine, gecontracteerde en niet-gecontracteerde leveranciers vindt plaats op basis van behoefte.

5.4 Jeugdketen

Peuterspeelzalen en Kinderopvang

Er is actief naar samenwerking gezocht met de peuterspeelzalen en de kinderopvang.

Scholen (PO en VO) Speciaal Onderwijs

Op verschillende niveaus vindt er intensieve afstemming met het onderwijs plaats. Er is een gezamenlijke agenda met betrekking tot de verbinding tussen Passend Onderwijs en Jeugdhulp in Parkstad. Deze agenda kent een brede overlegstructuur met diverse werkgroepen. JENS participeert hierin, samen met vertegenwoordigers van de gemeenten.

5.5 Veiligheidsketen

Raad voor de Kinderbescherming

De contacten met de Raad voor de Kinderbescherming lopen via de Toegang Jeugd als het gaat om het melden van risicovolle casussen of via BJZ en de William Schrikkergroep.

Veilig Thuis

Veilig Thuis leidt casussen door naar de gemeentelijke Toegang en niet direct naar JENS. De gemeente bespreekt deze casussen vervolgens met JENS. JENS kan wel meldingen doen bij Veilig Thuis.

Crisisdienst Jeugd

De crisisdienst verloopt overdag via de gemeente. Crisissituaties buiten kantoortijden worden direct gemeld bij de Crisisdienst. Informatie hierover is gepubliceerd op de website van JENS.

5.6 Communicatie

Bij start van JENS was al onze aandacht erop gericht om cliënten zo snel en goed mogelijk zorg te bieden. Daarnaast was de werkdruk hoog en was er weinig aandacht voor de onderlinge communicatie tussen medewerkers in het primair proces.
Dat heeft tot onbegrip en irritatie geleid. Daarom hebben we ingezet op meer formatie, vooral bij het team instroom, zodat medewerkers meer ruimte hebben om de werkzaamheden onderling beter met elkaar af te stemmen.

Verder hebben we de volgende acties ondernomen.

- Voor de start van JENS op 1 januari zijn de medewerkers die voor JENS gingen werken geïnformeerd over de nieuwe organisatie. Zij ontvingen allemaal een JENS Introductieboekje met relevante informatie over het werken voor JENS.
- De naam van de nieuwe coöperatie is vastgelegd en is er een huisstijl ontwikkeld.
- Bij de start van JENS was er een basale website online en was JENS te vinden op Facebook en op LinkedIn.
- In samenwerking met de gemeenten hebben jeugdzorgcliënten een brief ontvangen over de start van JENS en wat dit vanaf 1 januari betekent voor de zorg die zij ontvangen.
- Via de pagina 'Nieuws' op onze website en op onze Facebookpagina informeren we geïnteresseerden over actuele ontwikkelingen bij JENS.
- Met verwijzers en stakeholders is, naast persoonlijke (kennismakings-)gesprekken op gebiedsniveau, relevante informatie verstrekt via mail en post.
- Vanaf april informeren wij onze stakeholders maandelijks via een digitale nieuwsbrief. Iedereen die hier belangstelling voor heeft, kan zich hiervoor aanmelden via de website.
- Voor de start van de coöperatie werd er in diverse 'on- en offline' media aandacht besteed aan de oprichting van JENS. Dit betrof zowel eigen media van de leden van de coöperatie, als externe media.

Een aantal voorbeelden:

- https://www.jeugdengezinparkstad-limburg.nl/nieuws/item/jens-staat-voor-je-klaar
- https://www.limburger.nl/cnt/dmf20180906_00072809/cooperatie-verzorgt-jeugdhulp-drie-gemeenten
- https://www.mondriaan.eu/nl/over-mondriaan/nieuws/definitieve-gunning-basishulp-jeugd-gemeente-heerlen-landgraaf-en-voerendaal
- https://heerlen.nieuws.nl/nieuws/69845/nieuwe-cooperatie-jeugdhulp-jens/

In de tweede helft van het jaar ontwikkelen we een strategisch communicatieplan waarin wordt vastgelegd wie onze belangrijkste stakeholders zijn en op welke manier wij hen het komend jaar van relevante informatie blijven voorzien. Zo maken we de communicatie-inzet efficiënter en effectiever. Bij de ontwikkeling van dit plan worden niet alleen directie en management van JENS betrokken, maar ook communicatie- en beleidsadviseurs van de gemeenten. Dit plan wordt voor het einde van het jaar vertaald in een uitvoeringsplan voor 2020.

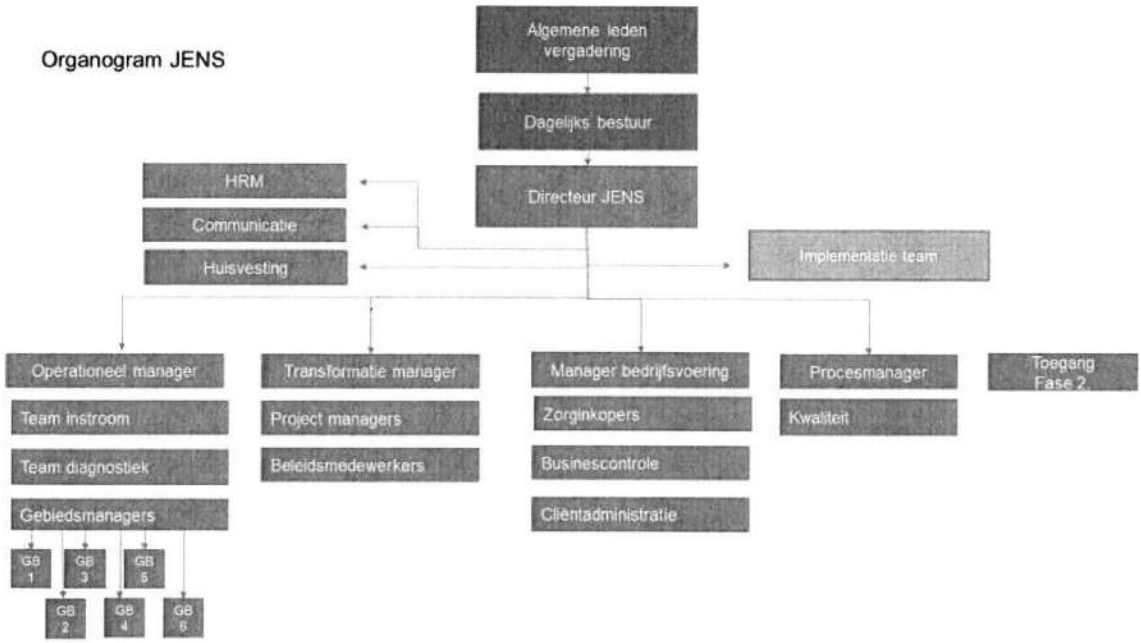
In de tweede helft van het jaar worden de volgende middelen ontwikkeld en ingezet:

- Folder voor scholen en voorschoolse voorzieningen (vanaf oktober in print en via website beschikbaar).
- Folder voor ouders (december).
- Flyers voor diverse trainingen en activiteiten.
- Visueel overzicht van transformatieprojecten per gebied.
- JENS-bus (bedoeld om in te zetten in de gebieden en contact met bewoners te leggen).
- Deelname aan diverse relevante evenementen zoals de Week van het Zorgeloze Kind, Kidsmarkt Landgraaf en de INNOVO-onderwijsdag.

6 Organisatie

6.1 Structuur van de organisatie

JENS is een coöperatie met een Algemene Leden Vergadering (ALV) als hoogste orgaan. Het dagelijks bestuur vertegenwoordigt de ALV in de directe aansturing van de coöperatie. Er is sprake van getrapt toezicht, waarbij de toezichthouders van de zeven leden toezicht houden op de coöperatie via de bestuurders van de leden.



6.2 ALV

De leden vormen samen de ALV. Per 30-6-2019 is de vertegenwoordiging in de ALV als volgt:

- Xonar Anja Pijls (per 15-9-2019:Eric Starmans)
- Mondriaan Jean Paul Esser
- Alcander Erik Hoesbergen
- Welsun Adrie van Someren
- Meander Wim Dankers
- Koraalgroep Lone Linssen
- Radar Monique Heffels

6.3 Dagelijks bestuur

Vanuit de ALV is een dagelijks bestuur (DB) benoemd, dat de directie en het management-team van JENS aanstuurt. Het DB bestaat per 30-6-2019 uit:

- Erik Hoesbergen voorzitter
- Anja Pijls (per 15-9-2019: Eric Starmans)
- Jean Paul Essers penningmeester

6.4 Directie

De directie en het management van JENS bestonden in de eerste helft van 2019 uit zes leden. Naast de directeur, vormen een procesmanager, een operationeel manager, een manager bedrijfsvoering en twee transformatiemanagers het Managementteam.

- De directeur is verantwoordelijk voor de portefeuilles HR, huisvesting en communicatie.
- De operationeel manager stuurt zes gebiedsmanagers aan (vier voor Heerlen, één voor Voerendaal en één voor Landgraaf). Ook de aansturing van het instroomteam en de implementatiegroepen van leden en onderaannemers zitten in het takenpakket van de operationeel manager.
- De manager bedrijfsvoering stuurt de afdelingen cliëntadministratie, inkoop en 'business control' aan. Ook de portefeuille ICT is ondergebracht bij de manager bedrijfsvoering.
- De transformatiemanagers beheren het portfolio met alle projecten.

7 Bedrijfsvoering

7.1 Leden, onderaannemers, (kleine) leveranciers en overige[2]

JENS werkt samen met een aantal contractpartners. Onderstaand de afspraken die met de contractpartners gemaakt zijn.

Leden JENS
Leden ontvangen een lumpsumbedrag voor het beschikbaar stellen van formatie voor de gebiedsteams en het leveren van specialistische zorg/diensten. Leden worden aangemoedigd om zorg over te nemen van niet JENS-leden om het aantal zorgaanbieders te verminderen en daarmee de transformatie mogelijk te maken.

Strategische onderaannemers
Een beperkt aantal aanbieders is 'preferente partner' van JENS. Met deze onderaannemers hebben we een lumpsumvergoeding afgesproken. Voor deze vergoeding kunnen zij, op verzoek van JENS, formatie leveren voor de gebiedsteams en specialistische zorg.

Kleine leveranciers
Kleine leveranciers moeten voor minimaal 4% van de inschrijfprijs, ingezet worden. Met een aantal kleine leveranciers zijn in 2019 contracten afgesloten voor de duur van één jaar. Zij worden bekostigd aan de hand van arrangementen, waarbij de tarieven 90% van het DVO-tarief Maastricht 2019 bedragen. In de eerste helft van 2018 is 10 % van het totale budget ingezet ten behoeve van kleine leveranciers (zie het overzicht bij paragraaf 8.2).

Gecontracteerde leveranciers
Met een aantal zorgaanbieders hebben wij een overeenkomst afgesloten voor de duur van een jaar. Deze leveranciers leveren een aanvulling op het aanbod van de coöperatie, zodat wij een totaal aanbod ambulante jeugdhulp kunnen aanbieden.
De gecontracteerde leveranciers worden bekostigd aan de hand van arrangementen. De arrangementstarieven zijn 90% van het DVO-tarief Maastricht 2019.

Niet-gecontracteerde leveranciers
Met niet-gecontracteerde leveranciers wordt incidenteel een maatwerkcontract afgesloten. Dat doen we op het moment dat de zorg voor een cliënt niet of niet snel genoeg geboden kan worden door één van bovenstaande partijen.
Als een niet-gecontracteerde leverancier vaker een maatwerkcontract met JENS afsluit, dan zullen we overwegen om deze leverancier alsnog toe te voegen aan de gecontracteerde leveranciers.
De niet-gecontracteerde leveranciers worden bekostigd aan de hand van arrangementen. De arrangementstarieven zijn 100% van het DVO-tarief Maastricht 2019.

7.2 Overgangscliënten

Voerendaal heeft 200 overgangscliënten uit 2018 (zie paragraaf 8.1). Bij een deel van deze jeugdigen liep de duur van de ondersteuning in de eerste maanden van 2019 af. Omdat we het belangrijk vinden dat de zorg voor deze jeugdigen, waar nodig, voortgezet kan

[2] Zie bijlage 4 voor een overzicht van alle onderaannemers en leveranciers.

worden hebben we zorgaanbieders de ruimte gegeven om zelf de inschatting te maken voor het al dan niet continueren van de dienstverlening. Dat heeft ertoe geleid dat in de periode januari tot juni, bij ongeveer 60% van de overgangscliënten, de zorg verlengd is. Vanaf juni vindt deze beoordeling door het instroomteam plaats.

Voorwaarde voor de beoordeling van de verlenging was, dat de zorgaanbieder de betreffende cliënten met de vorm van ondersteuning zou melden bij JENS, waardoor hun gegevens opgenomen konden worden in ons cliëntvolgsysteem.
Het merendeel van de zorgaanbieders heeft zijn cliënten bij ons aangemeld, een deel echter niet of niet volledig. Het gaat naar schatting om ongeveer 10% van het totaal aantal cliënten.

Risico's
De ongeveer 10% van de jeugdigen die nog niet bij JENS geregistreerd zijn, krijgen wel de benodigde zorg. De betreffende zorgaanbieder is daarvoor verantwoordelijk.
Eventuele 'multi-probleem'-gezinnen binnen deze groep, waarbij sprake is van een verhoogd risico, zijn bekend bij en staan onder regie van de Toegang Jeugd.

We gaan alle zorgaanbieders nogmaals schriftelijk of persoonlijk vragen om de ontbrekende informatie aan te leveren. We verwachten dat we eind 2019 een volledig beeld hebben.

7.3 PGB's

De afhandeling van PGB's vindt in de eerste fase van de opdracht nog door de gemeenten plaats. Wij krijgen hiervoor een factuur van de gemeente. Dat zijn geschatte bedragen. Eind 2019 vindt een afrekening plaats. In de gesprekken met de gemeente constateren we dat er minder PGB's worden afgegeven dan verwacht.

7.4 Cliëntvolgsysteem

Wij maken gebruik van het cliëntvolgsysteem 'Jouw Omgeving'. Eind juni 2019 beschikken we over de gegevens van 182 kinderen uit Voerendaal aan wie we zorg verlenen. We moeten nog ongeveer 10% van de jeugdigen registreren. Dat zijn de voortzettingen vanuit de overgangssituatie, waarvan de zorgaanbieder nog geen informatie aangeleverd heeft (zie paragraaf 7.2). Eind 2019 verwachten we dat alle jeugdigen geregistreerd zijn.

Jouw Omgeving biedt een aantal duidelijke voordelen, zoals het klantportaal. De cliënt krijgt een bericht als er informatie in 'Jouw Omgeving' gewijzigd is. Als hij het portaal geactiveerd heeft, kan hij zelf zien wat er gewijzigd is. Cliënten maken hier overigens nog niet veel gebruik van.

We hebben ook te maken met een aantal nadelen. Zo is het op dit moment bijvoorbeeld niet mogelijk om bepaalde managementinformatie uit het systeem te halen. Denk hierbij aan:

- onderscheid tussen nieuwe klanten en verlengingen;
- onderscheid tussen ondersteuning in K1, K2 of K3;
- ondersteuning van een lid, onderaannemer of leverancier.

We werken eraan om deze informatie beschikbaar te krijgen.

7.5 Informatie-uitwisseling

In het proces is het berichtenverkeer als verplichte stap opgenomen. De implementatie van het proces is echter nog niet volledig gerealiseerd, waardoor het berichtenverkeer in de eerste helft van 2019 nog niet op gang is gekomen. Dit is besproken met de gemeente.

Gezamenlijk is afgesproken dat het berichtenverkeer in de tweede helft van 2019 op orde moet zijn. Medio oktober is het proces geïmplementeerd, inclusief het berichtenverkeer. In dit proces wordt voor unieke cliënten steeds één startbericht en één stopbericht verstuurd. Daarnaast wordt het berichtenverkeer in het nieuwe proces ook vergezeld van een zogenaamde 'brief van aanbod', waarin JENS en de cliënt een akkoord geven op het aanbod.

7.6 Processen

Het primaire proces en het ondersteunende proces zijn samen met de gemeenten ontwikkeld. Het implementatieproces is op 1 juni gestart en vraagt de nodig tijd en energie. Verdere implementatie en borging vindt in de tweede helft van 2019 plaats.
Voor 1 juni is het gezinsplan de onderlegger voor het berichtenverkeer.

7.7 AVG

JENS heeft een beleidsdocument opgesteld waarin beschreven is wat er geregeld moet worden op het gebied van de AVG. Op het gebied van AVG hebben we het volgende gerealiseerd:

- er zijn een aandachtsfunctionaris en 'privacy-officer' aangesteld;
- er is een verwerkingsregister opgesteld;
- medewerkers zijn geïnformeerd over het omgaan met privacy en met datalekken.

7.8 Social Return on Investment (SROI)

JENS heeft de verplichting om 5% van de inschrijfprijs in te zetten voor 'Social Return on Investment'. Door de hectiek in het eerste half jaar hebben we hier nog geen aandacht aan kunnen schenken. Dat gebeurt in de tweede helft van 2019. De verwachting is dat de SROI bij de leden van de coöperatie voldoende vorm heeft gekregen.

7.9 Monitoring en sturingsinformatie

Maandelijks worden financiële rapportages opgeleverd. De kwaliteit van deze gegevens is nog niet optimaal. In de tweede helft van 2019 wordt deze rapportage doorontwikkeld waarbij, naast financiële parameters, ook gerapporteerd wordt op KPI's die voor de (inhoudelijke) sturing op de organisatie van belang zijn.

7.10 KPI's

Op dit moment vinden er in de werkgroep Indicatoren gesprekken plaats tussen JENS en de gemeenten. In deze gesprekken staat centraal hoe we de (inhoudelijke) indicatoren ontwikkelen en borgen en wanneer de eerste uitvragen hierop kunnen plaatsvinden.

Het gaat om de indicatoren vanuit het indicatoren dossier zoals beschreven voor de aanbesteding. Hierin zijn de CBS- en de NJI-indicatoren verwerkt. Tevens gaat het over het meten van de resultaten en doelstellingen, zoals beschreven in de opdracht. Instrumenten worden in de 2e helft van 2019 geïmplementeerd. Cijfers worden echter pas opgeleverd in 2020, omdat de cijfers grotendeels pas gegenereerd worden als een traject afgerond is.

7.11 Risicodossier

In de documenten behorende bij de aanbesteding, hebben we een aantal potentiële risico's benoemd. Onderstaand worden deze kort benoemd en wordt de huidige stand van zaken vermeld.

Risico 1: Jeugdigen en/of ouders die niet mee bewegen
Jeugdigen en/of ouders staan, vooral wanneer ze tevreden zijn met de huidige jeugdhulp, vaak niet open voor een andere invulling van deze jeugdhulp.
Bestaande cliënten vinden het lastig om mee te bewegen in de nieuwe manier van werken van JENS. Er zijn veel gesprekken nodig om deze mensen te overtuigen. Dit kost met name bij de instroom veel tijd. Hierdoor was er bij het team instroom meer formatie nodig dan voorzien. Bij de nieuwe cliënten leidt de nieuwe manier van werken tot veel minder problemen. De verwachting is dat dit probleem gedurende de rest van 2019 en in 2020 zal afnemen.
In de eerste helft van 2019 heeft dit risico zich voorgedaan.

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

Resultaat
We hebben in het eerste half jaar intensieve gesprekken gevoerd met ouders daar waar verlengingen bij een andere aanbieder plaats zouden gaan vinden. De verwachting is dat het aantal van deze intensieve gesprekken gaat afnemen, doordat het aantal verlengingen vanuit 2018 in de loop der tijd afneemt. Door JENS te koppelen aan scholen en opvanglocaties zullen ouders vaker genegen zijn om JENS of een van de aangesloten partijen te accepteren als aanbieder van jeugdhulp.

Risico 2: Schaarste op de arbeidsmarkt
Personele schaarste neemt toe door de vergrijzing en ontgroening in onze samenleving, doordat Parkstad een krimpregio is en doordat minder zorgmedewerkers van school komen. Dit heeft gevolgen voor het bereiken van onze doelstellingen doordat we mogelijk onvoldoende gekwalificeerde professionals beschikbaar hebben voor het uitvoeren van de Basishulp Jeugd.
In de eerste helft van 2019 heeft dit risico zich voorgedaan.

Beheersmaatregelen

- Een aantrekkelijke werkplek bieden.
- Personeel niet alleen via de moederorganisaties, maar ook extern werven.
- Eenduidige afspraken maken tussen leden van de coöperatie over inzet en samenwerking van medewerkers in de coöperatie.

Resultaat

JENS heeft, net als alle aanbieders binnen de jeugdzorg, te maken met personele schaarste. Maar medewerkers die werken in de gebieden worden langzaamaan ambassadeur van JENS en kunnen het beeld van JENS bij potentiële medewerkers positief beïnvloeden. JENS ontvangt inmiddels relatief veel open sollicitaties.
Het lijkt erop dat JENS steeds vaker als aantrekkelijke werkplek wordt gezien.

In de tweede helft van 2019 zal op meerdere plekken een platform gecreëerd worden van leden en onderaannemers waar het personeelsprobleem besproken wordt en er naar oplossingen gezocht wordt.

Risico 3: Belangrijke samenwerkingspartners die niet of slechts deels te beïnvloeden zijn

In de eerste helft van 2019 heeft dit risico zich voorgedaan.

Beheersmaatregelen

- Samenwerking opzoeken met deze partners.

Resultaat

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

Risico 4: Samenwerking tussen de leden van de coöperatie

De onderlinge samenwerking tussen de kernleden van de coöperatie moet niet verzanden in eindeloze discussies, met als gevolg beperkte besluitvorming waardoor de coöperatie niet meer adequaat kan reageren.
In de eerste helft van 2019 heeft dit risico zich voorgedaan.

Beheersmaatregelen

- Zorgvuldig proces aan de voorkant.
- Inhoudelijke en financiële afspraken met de leden zo concreet mogelijk maken.

Resultaat

De onzekerheid van de leden, met name op het financiële vlak, maakt dat de samenwerking tussen de leden nog de nodige aandacht vraagt. Het snel helder krijgen van de financiële situatie en de wijze waarop financiële verliezen verwerkt worden, zal leiden tot een makkelijkere samenwerking. In de tweede helft van 2019 zijn de financiële afspraken rond. Dit zal de samenwerking tussen JENS en de leden onderling ten goede komen.

Risico 5: Diversiteit in opdrachtgeverschap tussen de drie gemeenten

Diversiteit in opdrachtgeverschap vanuit drie gemeenten om efficiënt en flexibel te kunnen werken is van belang. Maar er moet ook sprake zijn van zoveel mogelijk eenduidigheid in

opdrachtgeverschap en zo min mogelijk verschillen tussen de drie gemeenten. Met name daar waar het gaat over systemen, monitoring, werkprocessen en rollen.
In de eerste helft van 2019 heeft dit risico zich voorgedaan.

Beheersmaatregelen

- Rekening houden met 'couleur locale' daar waar dit de efficiency en flexibiliteit niet of nauwelijks beïnvloedt.
- Naast voldoende tijd en ruimte houden voor gezamenlijke afstemming, ook ruimte houden voor afstemming met de individuele gemeenten.

Resultaat

In eerste instantie moet JENS haar eigen processen goed op orde krijgen om daarna samen met de gemeenten stappen te zetten richting verdere uniformering. Vervolgens zijn er in de samenwerking met de gemeenten, met name in de ondersteunende processen, nog mogelijkheden om te uniformeren. Er vinden gesprekken plaats op verschillende onderwerpen per gemeente om de 'couleur locale' invulling te geven. Efficiëntie is dan, vanuit zowel de gemeenten als van JENS, een aandachtspunt dat steeds meegenomen wordt.

Risico 6: Slechte medewerking onderaannemers/leveranciers

In de eerste helft van 2019 heeft dit risico zich voorgedaan.

Beheersmaatregelen

- Voorafgaand aan de publicatie van de aanbesteding zijn al gesprekken gevoerd om elkaar (nader) te leren kennen, elkaars visie ten aanzien van de 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 met ervaring formeren zodat we kunnen 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

Resultaat

Met onderaannemers en leveranciers vinden frequent gesprekken plaats om ze goed aan te haken bij de opdracht van JENS. Desalniettemin zijn met name leveranciers, maar ook onderaannemers moeilijk te bewegen. Aan de voorkant zijn financiële afspraken met leveranciers en onderaannemers gemaakt die in 2020 aangescherpt moeten worden op basis van de ervaringen in 2019. Het inkoopteam van JENS gaat hier mee aan de slag.
We zien dat leden steeds meer aanbod zelf gaan leveren, maar door de problematiek op de arbeidsmarkt en het grote aantal overgangscliënten, met de daaraan gekoppelde verlengingen, kan dat nog niet in de door JENS gewenste snelheid. Het aanbod binnen JENS is met de aangesloten partijen wel voldoende om alle hulpvragen te beantwoorden.

Risico 7: (Autonome) toename van het aantal cliënten

Hierin is het van belang om vanuit gezamenlijke verantwoordelijkheid op te trekken met de gemeente.
In de eerste helft van 2019 heeft dit risico zich voorgedaan.

Beheersmaatregelen

- Gerichte inzet op vroegsignalering en preventie waarbij we de focus leggen op een aantal majeure thema's.
- Vroegsignalering niet benaderen en inrichten als een separate rol, maar onderdeel maken van het dagelijks werk van de professionals die in wijk of buurt en op de (voor)scholen werken.
- Investeren in een netwerk van professionals dat elkaar snel weet te vinden.
- Goede samenwerking met organisaties of professionals die actief zijn op het gebied van vroegsignalering en preventie (waaronder JGZ, GGD, ervaringsdeskundigen, verloskundigen) en delen van kennis en ervaring.
- Kritisch beschouwen van de verwijzingen en instroom via (huis)artsen en toegang.

Resultaat

Het is nu nog lastig om een duidelijk beeld te krijgen van de groei van het aantal cliënten bij JENS ten opzichte van eerdere jaren. Ook over de oorzaken van die groei bestaat nog geen duidelijkheid. In de jaarrapportage wordt hierover meer duidelijkheid verwacht. JENS is al aan de slag gegaan met vroegsignalering in de wijk. De startklassen en de peuterspeelzaal+ zijn voorbeelden hiervan. Ook het project 'GGZ in de wijk' zal een belangrijke rol gaan spelen bij vroegsignalering.

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

Dit betreft een risico voor de gemeente.
Het is onduidelijk of dit risico zich in de eerste helft van 2019 heeft voor gedaan.

Beheersmaatregelen

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

Resultaat

Dit zal in de tweede helft van 2019 onderwerp van gesprek zijn tussen JENS en de gemeenten. Dan moet inzichtelijk worden of er sprake is van afwenteling van cliënten naar aanvullende jeugdhulp maar ook in hoeverre er een stroom gaat van aanvullende Jeugdhulp naar basis Jeugdhulp. Dit laatste werkt kostenverhogend voor JENS, waardoor het budget binnen de opdracht mogelijk niet toereikend is.

8 Kerncijfers en financiën

8.1 Kerncijfers

Aantal cliënten
Op 30 juni 2019 biedt JENS ondersteuning en behandeling aan 251 jeugdigen uit Voerendaal. Het feitelijke aantal jeugdigen dat wij ondersteuning bieden, ligt ongeveer 10% hoger.
De reden daarvoor is, dat zorgaanbieders nog niet al hun cliënten gemeld hebben (zie ook paragraaf 7.2 en 7.4). We zijn bezig met een inhaalslag om de gegevens van de zorgaanbieders alsnog te krijgen. De verwachting is, dat we de gegevens eind dit jaar compleet hebben.

Toename aantal cliënten
We zien in de laatste drie jaar een forse toename van het aantal jeugdigen dat jeugdhulp ontvangt. Die ontwikkeling was al zichtbaar toen de gemeente de ambulante jeugdhulp uitvoerde, maar zet nu door.
Er is geen duidelijk aanwijsbare reden voor deze trend. Het vermoeden is, dat jeugdigen eerder en vaker bij ons terecht komen door onze duidelijke aanwezigheid op scholen en voorschoolse voorzieningen in de buurt.
Daarnaast is er in de periode januari t/m mei 2019 minder zorg beëindigd of afgeschaald is dan mogelijk zou zijn, doordat zorgaanbieders zelf konden bepalen of zorg verlengd werd.

Aantal cliënten

Uitvoering door gemeente:
30-06-2018 200 cliënten

Uitvoering door JENS
30-06-2019 251 cliënten

Beperkte gegevens
De hierboven vermelde gegevens zijn de enige kerncijfers die we op dit moment kunnen aanleveren. We beseffen dat dat zeer gering is. We hadden graag een analyse laten zien van de in-, door- en uitstroom. Ook zouden we het aantal cliënten in K1, K2 en K3 willen weergeven, evenals de aantallen cliënten bij leden, onderaannemers en (kleine) leveranciers.

Op dit moment is dat helaas nog niet mogelijk, omdat een deel van de informatie bij de zorgaanbieders ligt en deels omdat we deze informatie nog niet uit ons cliëntvolgsysteem kunnen halen. Er wordt hard aan gewerkt om deze problemen te verhelpen. Wij verwachten in de jaarrapportage meer kerncijfers te kunnen laten zien.

8.2 Financiën

Financieel overzicht
JENS heeft voor 2019 geen begroting opgesteld, maar er zijn uitgangspunten vertaald naar indicatieve waarden op hoofdlijnen. Die waarden zijn in onderstaand overzicht opgenomen onder de noemer 'voorlopige begroting'.

Gemeente Voerendaal bedragen * € 1.000	1e HJ 2019 Realisatie	1e HJ 2019 Voorlopige begroting
Omzet		
Bijdrage Gemeente	€ 725	€ 725
Zorgkosten		
K1	€ 106	
K2	€ 115	
K3	€ 466	
PGB/overige initiatieven	€ 33	
Totale zorgkosten	€ 720	€ 647
Overhead	€ 53	€ 59
Overige organisatiekosten	€ 16	€ 21
Totale kosten	€ 789	€ 727
Resultaat	€ -64	€ -2

Specificatie zorgkosten K3	€'000	%
Leden	€ 164	35%
Onderaannemers	€ 88	19%
leveranciers	€ 49	10%
kleine aanbieders	€ 45	10%
overige aanbieders	€ 121	26%
Zorgkosten K3	€ 466	100%

Forse overschrijding van de kosten
De omvang van de zorgkosten in het eerste halfjaar 2019 overschrijden deze indicatieve waarden. Hiervoor is een aantal aanwijsbare redenen.

- De toename van het aantal cliënten ten opzichte van 2018. Die toename bedraagt bijna 20%, exclusief de cliënten die zorgaanbieders nog niet gemeld hebben.
- Verder heeft de methode van verlengen in de eerste vier maanden van het jaar een negatief effect op de zorgkosten gehad. Niet enkel omdat dat bijgedragen heeft aan de toename van het aantal cliënten, maar ook omdat het merendeel van deze cliënten gebruik maakt van de arrangementenregeling van Maastricht. Deze kosten zijn beduidend hoger dan bij JENS. Bovendien zijn deze trajecten veelal met 4 tot 12 maanden verlengd.

- Om de achterstand weg te werken bij het team instroom is meer personeel aangenomen dan in eerste instantie begroot. De groei zal in de tweede helft van 2019 doorzetten totdat de opgelopen achterstand in het instroomproces weggewerkt is.

Maatregelen
Bestuur en directie hebben maatregelen getroffen om de beoogde inverdieneffecten te realiseren in de overeengekomen aanbestedingsperiode. Dit zal tot uitdrukking komen in een relatieve daling van de kosten aan leveranciers, kleine aanbieders en overige aanbieders, alsmede een relatieve groei van het aandeel van kosten in K1 en K2 ten laste van het aandeel in K3.

Hierbij respecteren wij de overeengekomen voorwaarde dat 4% van de bijdrage van de gemeente dient te worden uitgevoerd door kleine aanbieders (<10 fte). In de rapportage periode bedraagt dit aandeel 8% van de zorgkosten in K3 resp. 6,2% in verhouding tot de totale omzet.

Gebiedsindeling JENS

Bijlage 2: Overzicht projecten

Project	Inhoud	Status	Verdere toelichting
Peuterspeelzaal+	Zorgprofessional toevoegen aan vrij toegankelijke voorziening (peuterspeelzaal).	In Voerendaal is voor een andere aanpak gekozen in verband met lage instroom.	*Projectplan Peuterspeelzaal +* Is gedeeld met Werkgroep Inhoud HLV gemeenten.
Kinderopvang+	Zorgprofessional toevoegen aan vrij toegankelijke voorziening (buitenschoolse opvang) en kinderdagverblijf Human Kind.	Nu niet aan de orde.	
Startklassen in primair onderwijs	Instroomklassen voor kinderen met een leer- of ontwikkelachterstand in het kader van Passend onderwijs. Zorgprofessional wordt gekoppeld aan een leraar van groep 3.	Niet aan de orde. Voerendaal maakt gebruik van de startklassen in andere Parkstadgemeenten.	Businesscase opgesteld met onderwijs (Movare & INNOVO), Samenwerkingsverband PO, Parkstadgemeenten en JENS.
GGZ in de wijk	GZ-psychologen worden gepositioneerd naast de gebiedsmanager in het gebied. Op deze manier kan meer (GGZ)-zorg in K2 worden opgepakt.	Project in voorbereiding. Start in najaar 2019.	*Projectplan GGZ* Is gedeeld met Werkgroep Inhoud HLV gemeenten.
ROOTZ	Het inrichten van een nieuwe structuur voor begeleiding/ behandeling groep. Er is een nieuwe structuur ingericht die uitgaat van gebruik van de voorliggende voorziening (met extra zorg). Pas als deze voorziening onvoldoende toereikend (te maken) is, wordt het kind geplaatst in een volledige zorggroep. Ook deze groepen zijn op gebiedsniveau georganiseerd om afschalen efficiënt en dichtbij te organiseren.	ROOTZ-groep wordt in september opgestart.	*Projectplan ROOTZ* Is gedeeld met Werkgroep Inhoud HLV gemeenten.

Project	Inhoud	Status	Verdere toelichting
Pilot Gezins-werkers	Gezinswerkers zijn het vaste gezicht voor ouders of gezinnen die een meervoudig complexe vraag hebben. Gezinswerkers blijven ten tijde van behandeling (zorg in K3) het aanspreekpunt en voeren zelf begeleidingsactiviteiten uit in het gezin. De pilot start met zes gezinswerkers.	Project in voorbereiding. Werving personeel vindt plaats in juli. Beoogde startdatum 1 september.	*Projectplan Gezinswerkers* Is gedeeld met Werkgroep Inhoud HLV gemeenten.
Verschuiving 'toegang' naar JENS	Conform de aanbesteding wordt de gemeentelijke toegang in fase 2 overgeheveld naar JENS en daarmee vindt ook overheveling van alle rollen en taken van de gemeentelijke toegang en de medewerkers die deze rollen en taken uitvoeren naar JENS plaats.	Er is een projectleider vanuit de gemeenten en vanuit JENS aangesteld. Het project heeft betrekking op alle drie de gemeenten.	Projectplan is in concept klaar.
MBO-coaches	Op het VISTA college zijn twee MBO-coaches (JENS-medewerkers) gepositioneerd. Zij dragen bij aan het opzetten van het MBO-knooppunt en leveren laagdrempelige hulp en begeleiding. De coaches hebben ieder hun eigen expertise.	Project is opgestart. Eerste coach gestart in maart. Tweede coach gestart in juli.	Projectplan is op Parkstad niveau opgesteld en geaccordeerd.

Bijlage 3: Ontwikkeling formatie

De ontwikkeling van de formatie in K1 en K2. Cijfers zijn inclusief instroom- en jeugdconsulenten.

	jan	febr	mrt	april	mei	juni
Over de gebieden heen/ Nog te verdelen	4,05	4,72	7,03	8,37	9,39	8,54
Heerlen	53,00	57,37	57,34	56,84	60,20	60,37
Landgraaf	12,16	13,22	13,66	13,76	14,54	14,56
Voerendaal	4,66	5,28	5,41	4,87	5,27	5,27
Overhead	1,39	2,39	3,28	8,11	8,22	9,23
Totaal in dienst	**75,26**	**82,98**	**86,72**	**91,95**	**97,62**	**97,97**
Projectmatige formatie						
XONAR (ambulant medewerker, deels met caseload)	-	-	-	-	-	-
XONAR (startklassen en peuters-peelzaal +)	-	-	-	-	-	-
Steetwise / Koraal (met caseload)	-	-	-	-	-	-
Open sollicitaties	-	-	-	-	-	-
BeWell	-	-	-	-	-	-
Instroom/ gezinsmede-werker	-	-	-	-	-	-
Totaal formatie	**75,26**	**82,98**	**86,72**	**91,95**	**97,62**	**97,97**

	juli	aug	sept	okt	nov	dec
Over de gebieden heen/ Nog te verdelen	2,95	4,74	4,72	4,72	4,72	4,72
Heerlen	61,84	61,84	65,45	64,62	64,62	64,62
Landgraaf	20,09	19,75	19,09	19,09	19,09	19,09
Voerendaal	5,27	5,27	4,61	3,94	3,94	3,94
Overhead	9,78	9,78	9,78	9,78	9,78	9,78
Totaal in dienst	**99,93**	**101,38**	**103,65**	**102,15**	**102,15**	**102,15**
Projectmatige formatie						
XONAR (ambulant medewerker, deels met caseload)	-	-	3,11	-	-	-
XONAR (startklassen en peuters-peelzaal +)	-	-	6,22	-	-	-
Steetwise / Koraal (met caseload)	-	-	-	4	1,77	-
Open sollicitaties	-	-	0,66	0,55	1	-
BeWell	-	-	0,88	0,66	1,66	-
Instroom/ gezinsmede-werker	-	-	-	-	-	-
Totaal formatie	**99,93**	**101,38**	**114,52**	**119,89**	**126,04**	**126,04**

Bijlage 4: Overzicht zorgaanbieders

Leden coöperatie	Strategische onderaannemers
Alcander	Adelante
Koraal Groep	Care 4 Kidz
Meandergroep Zuid-Limburg	Humanitas
Mondriaan	Kracht in Zorg
Radar	Lionarons GGZ
Welsun	Scoor
Xonar	Somnium
	Yvoor
Gecontracteerde leveranciers	**Kleine aanbieders**
AHMW	aXnaga
AltraCura	Coöperatie Limburgse Zorgboeren
Bookaa-Shelsz	Groenen Gezondheidspsychologie
Columbus	Heller Gezondheidspsychologie
H&G Onderwijs	JET Jeugdzorg
Judith Vincken	Kinso
Katharina Kasper	Moventis Zorg
MeCuMa	Praktijk Berkers
Mee	Praktijk voor psychologische behande-
Mutsaersstichting	ling Parkstad
RID (Regionaal instituut Dislexie	Puur Jong
Vincent van Gogh instituut	Roos Kinderpraktijk
Youz (ParnassiaGroep)	Roos Trainingen
Zorggroep Vizie	't Prunelleke
Zuyderland	Two Way Limburg

Niet-gecontracteerde aanbieders	
A.H. Welage	Praktijk Jolanda Schepers
Begeleiding met 4 poten	Praktijk Marlou Janssen
Carpe Diem	Praktijk Tijchon voor Pedagogiek en
Cessio	Psychologie
Coaching Praktijk Mergelland	Praktijk voor directieve psychotherapie
Coaching-Connect	Liesveld
Coach-ster	Praktijk voor kind en jeugd
Compas+	Praktijk voor Speltherapie Heerlen
Confini Begeleiding	PSY-Care
D. Schrijen	Psychologenpraktijk Annemiek Lipsch
Daelzicht	Psychologenpraktijk Barrier
De Werkmeester	Psychologenpraktijk Cremers
Debbie Tans-Keijers Kindercoach	Psychologenpraktijk Kerkrade Heerlen
ECLG expertisecentrum leren & gedrag	Psychologenpraktijk Margraten
Equiteam	Psychologenpraktijk Nuth
Ergoselect	Psychologenpraktijk Vaartjes
Ergotherapiepraktijk Judith Holtackers	Psychologenpraktijk Verhoef
Ergotherapiepraktijk Zuid-Limburg	Psychologie en psychotherapiepraktijk
Ezelstal Hans en Grietje	Geesje Krol
Family Coaching Group	Psychologiepraktijk Context
HAI-5	RiskCare
Het Robertshuis	Rubicon Jeugdzorg
Hoeve de Kaolder	Samen Vooruit
IE Quest	Senzai
IKKANHET	Siska Rietveldt Gezinscoaching
Intensoplus Geleen	Snijders en Müllges Centrum voor Psy-
InZicht Speltherapie & Gezinsbegelei-	chotherapie
ding	Special Care 4 You
JoKiJo	Spelende Ontwikkelen
Joyful Care	Stichting Bibi
KanjerKraan	Stichting Jeugdzorg St. Joseph
Kompas4Kids	Stichting Kinderleven
Leeuw Praktijk voor Kinder- & Jeugd-	Stichting Relim
psychotherapie	Stichting Wil Communiceren Limburg
MTSR	Syneriek
N-JOY 4 kidz	Synthese
Nova B.V. Kwaliteit in zorg	T Losjeerhoes
Nova Curae	Take Your Time Out
Novizorg	Talent
Oog voor Talent	Teach Heuvelland
Opdidakt (OUD t/m 2017)	Therapoot
Opvoedpraktijk Parkstad	Tobas dienstverlening
Paerdenkracht	Topaze
PGZ	Uit de Steigers
POBOS BV Klinische Psychologie	Vivaro Begeleiding
PPvKOS	Vrouw en Welzijn
Praktijk Britt Hendriks	Wijs op weg
Praktijk Cirkel Gezinsbalans	William Schrikker Jeugdbescherming en
Praktijk GiB	Jeugdreclassering
Praktijk ik ben ik	Yes We Can Clinics
	ZIEZO Jeugd & Gezin
	Zorgboerderij 't Heidehöfke
	Zorgen en Zo