

# Jaarverslag

## Klachten commissie

**Uitspraken van de klachtencommissie bespreken we in de teams. Op die manier leren we gezamenlijk van klachten.**

In 2017 heeft de klachtencommissie in totaal **25 klachten** ontvangen. **Van deze 25 klachten zijn:**

- 7 klachten** in de bemiddelingsfase tot een oplossing gebracht;
- 4 klachten** niet door bemiddeling opgelost en alsnog door de commissie behandeld;
- 2 klachtdossiers** zijn gesloten vanwege het feit dat klagers niet meer hebben gereageerd.
- 1 klacht** niet ontvankelijk verklaard

**11 klachten** rechtstreeks aan de commissie voorgelegd (waarvan 4 klachten behandeld worden in 2018 en 1 klacht niet ontvankelijk verklaard)

**De klachtencommissie heeft in 2017 11 hoorzittingen gehouden, waarin 15 klachten zijn behandeld; daarvan zijn 5 klachten in 2016 ingediend.**

## Quote

"Wat Intervence heel goed kan, is altijd naar de mogelijkheden kijken en niet naar de beren op de weg. Ook als andere mensen die wel volop zien!"

**Nelleke Groenewegen, bestuurder**



## Cijfers cliënten

Maatregel	2016	2017
Gemiddeld aantal jeugdigen onder toezicht	▶ 335	336
Gemiddeld aantal jeugdigen onder voogdij	▶ 200	206
Gemiddeld aantal jeugdigen in Jeugdreclassering	▶ 93	96
Gemiddeld aantal jeugdigen in het preventief justitieel kader	▶ 546	452

**Totaal** ▶ 1174 1090

## Quote

**De cliëntenraad heeft in 2017 haar kernboodschap vastgesteld:**

"Wij werken vanuit verbinding constructief en kritisch aan belangenbehartiging van jongeren en hun netwerk om de kwaliteit van zorg en ondersteuning duurzaam door te ontwikkelen."

## Wist je dat

Er in 2017 zo'n 117 sollicitatiegesprekken zijn gevoerd?

## Medewerkers cijfers

	tm 24 jr	25-34 jr	35-44 jr	45-54 jr	55-59 jr	60 +	Totaal
<b>Personeelsopbouw naar leeftijd</b>	5	26	38	25	11	5	110
<b>2017</b>	4	28	37	26	12	5	112

	Man	Vrouw	Totaal	Parttime	Fulltime	Totaal
<b>Personeelsopbouw naar geslacht</b>	25	85	110	34	76	110
<b>2017</b>	27	85	112	41	71	112

	Vast	Tijdelijk	Totaal	Ziekteverzuim
<b>Personeelsopbouw vast/tijdelijk</b>	88	22	110	5,18%
<b>2017</b>	92	20	112	8,08%

## Hoogtepunten

**Een hoogtepunt was het gezamenlijk overleg van 15 februari 2017 waarin gemeenten en Intervence zich uitspraken voor een innovatieve GI.**

**Voor het Normenkader jeugdbescherming en jeugdreclassering heeft Intervence op 30 maart 2017 opnieuw het certificaat ontvangen. Vanwege een wijziging in het Normenkader per 1 juli 2017 is aanvullend getoetst of Intervence voldoet aan de gewijzigde normen. De aanvullende toets resulteerde in verlenging van het certificaat o.b.v. versie 2.0 van het Normenkader tot 15 mei 2020.**



## Zeeuwse ontwikkelingen

- ★ **Werkgroep GI - 'Samen op weg naar een innovatieve GI in Zeeland'**
- ★ **Platform Jeugdhulp Zeeland**
- ★ **Outcome criteria voor de GI's**
- ★ **Contractoverleg inkooporganisatie**

## Interne ontwikkelingen

In 2017 is Intervence gaan werken met het elektronisch berichtenverkeer Vecozo voor het digitaal ontvangen van zorgopdrachten van gemeenten. Deze overgang naar het digitale berichtenverkeer is samengegaan met het besluit van de Zeeuwse inkoopregio tot een wijziging van de productcodes voor de zorgdiensten met ingang van 1 januari 2018. Dat leidde eind 2017 tot de noodzaak van een dubbele inzet op de cliëntenadministratie om beide taken tegelijkertijd uit te kunnen voeren. De nieuwe productcodes zijn conform de regionale afspraken bij Intervence allemaal tijdig verwerkt.

Toch verwachten wij deze dubbele inzet op de administratie tot eind 2018 te moeten continueren voordat het hele digitale berichtenverkeer op orde is. Met name daar waar gemeenten de keuze hebben gemaakt om de verlenging van een bestaande dienst eerst te laten goedkeuren door een zorginhoudelijk medewerker van een wijkteam, leidt dit soms tot extra inspanningen vanuit Intervence om deze zorgopdrachten tijdig goedgekeurd te krijgen bij de financiële administratie van de desbetreffende gemeenten. Ook zijn twee van de dertien gemeenten nog niet aangesloten op veilig emailverkeer. Het snel uitwisselen van administratieve gegevens over cliënten ten behoeve van facturatiegegevens wordt daardoor bemoeilijkt.

In 2016 is door Intervence onderzoek gedaan naar de gewenste toekomstige inrichting van de ICT-omgeving van Intervence. Dit heeft in 2017 geleid tot de keuze voor het uitbesteden van het netwerkbeheer en onderhoud aan een externe partij waarmee de continuïteit, beheersbaarheid en wendbaarheid van de ICT-omgeving beter geborgd zal zijn. Eind 2017 is daarvoor een plan van aanpak opgesteld, dat in 2018 uitgevoerd wordt.

Verder is in 2017 organisatie-breed wederom aandacht besteed aan de bewustwording met betrekking tot de hoge eisen op het gebied van privacy en security waaraan Intervence als jeugdbeschermingsorganisatie moet voldoen. Daarnaast zijn er in 2017 voorbereidingen getroffen voor het verkrijgen van een NEN 7510-certificaat. Na de realisatie van de nieuwe ICT-omgeving in 2018, zal dit traject weer verder opgepakt worden.

## Kwaliteit

- ★ **Het jaarlijks volgen van trainingen en opleiding om kennis en vaardigheden "up-to-date" te houden.**
- ★ **Sinds de jeugdbescherming vanaf 1 januari 2015 van een beschermde omgeving met vaste financiering en vaste wettelijke taken, is overgegaan naar een geheel nieuwe werkomgeving met concurrentie en zonder vaste financiering, worden er nieuwe vaardigheden van medewerkers gevraagd. In 2017 heeft Intervence daarom organisatie-breed de medewerkers geschoold op het "ondernemerschap".**
- ★ **Er zijn in 2017 3 inspectieonderzoeken geweest en succesvol afgerond.**

## Aandachtspunten

**Aandachtspunten in 2018**

- ★ De krapte in de arbeidsmarkt, de afname van aanmeldingen studenten Social Work en de verzwaren van de professionaliseringszorgen voor een grote druk op ons personeelsbestand, de komende jaren. Daarbij komt nog dat Zeeland als werkgebied, minder aantrekkelijk is voor mensen uit andere provincies. Door gezamenlijk met zorgaanbieders en gemeenten op te trekken, proberen wij het verloop van medewerkers zo laag mogelijk te houden.
- ★ Zeeland heeft als laatste regio de 4 standaardisaties in het elektronisch berichtenverkeer per 1 januari 2018 technisch gerealiseerd. Er is echter nog geen sprake van een vloeiend administratief proces om zorgopdrachten en declaraties elektronisch te kunnen verwerken. Intervence pleit daarom voor een verlenging van de bevoorschotting in 2019, ook vanwege het voorkomen van nog meer administratieve lastenverzwaring als gevolg van een declaratiesysteem.
- ★ De wijkteams moeten worden doortwikkeld, met behulp van de expertise van specialisten zoals de professionals van Intervence. Wanneer die kennis beschikbaar is en wordt benut, kan er sprake zijn van: "in één keer goed". Dat lukt nog niet overal. De onderzoekers van de TAJ concludeerden tevens dat het onvoldoende lukt om binnen het gedwongen kader, tijdige, passende hulp te bieden. Wij verwachten in de toekomst dat dit probleem door extra in te kopen passende zorg voor gemeenten, in ieder geval verminderd wordt. Onze medewerkers moeten nu nog teveel compenseren voor niet aanwezige hulp en ondersteuning, zonder dat daar een financiële dekking voor is. Het kostprijsonderzoek moet leiden tot een fair tarief, zodat onze continuïteit niet in gevaar komt.