

JAAAR VER2015 SLAG



intervence

beschermt kinderen | versterkt gezinnen

JAAAR VER 2015 SLAG



VERBINDEN VERSTERKEN EN VERBETEREN

En toen was het 2015. De transitie jeugdzorg is een feit en de nieuwe jeugdwet is van kracht. De stelselwijziging is werkelijkheid voor cliënt, professionals en beleidsmakers. Nieuwe methodieken, nieuwe samenwerkingsverbanden en nieuwe processen zijn succesvol ingevoerd en leiden tot snellere, betere, eerdere en effectievere jeugdhulp.



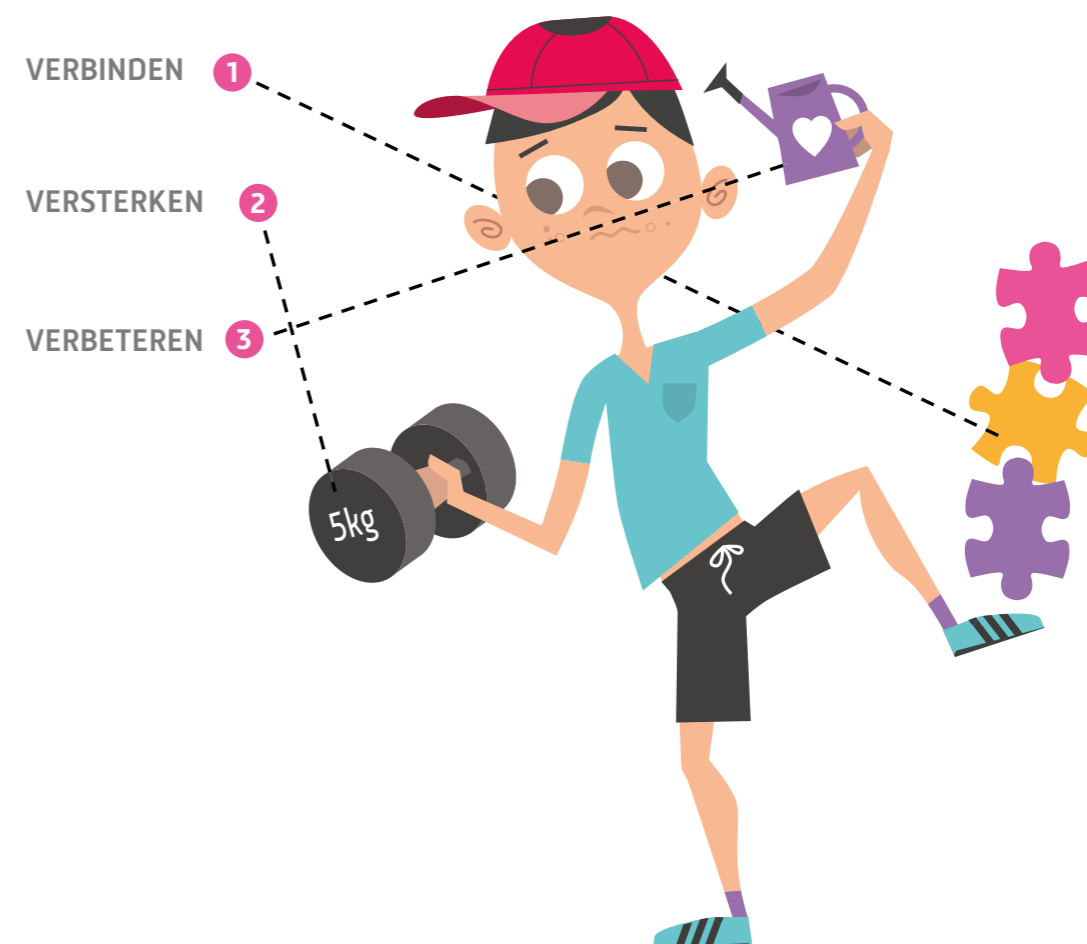
NELLEKE GROENEWEGEN
DIRECTEUR / BESTUURDER

Werkelijk? Nee, de werkelijkheid is vele malen ingewikkelder en complexer. We leven momenteel in een tijdvak tussen twee periodes die fundamenteel verschillend van aard zijn. We lopen tegen de grenzen van de instituties aan die de politiek volledig te goeder trouw vanaf de naoorlogse (WO II) periode in het leven heeft geroepen en waarbinnen wij ons werk zo goed mogelijk trachten te doen. In die tussentijd hebben we te maken met complexe en taaiere vraagstukken binnen het sociaal domein, die niet binnen één jaar zijn opgelost.

In het jaarverslag van 2014 beschreef ik dat jaar als het meest lastige van ons bestaan op dat moment. 2015 was eveneens ingewikkeld. Onze inzet om kwaliteit te blijven garanderen en tegelijk aan te sluiten op alle verschillende en wisselende wensen van gemeenten, bleek niet houdbaar. Er werd hierdoor veel gevraagd van onze medewerkers. Tevens was het wegvallen en het vertrek van collega's en het moeizaam tot stand gekomen eenjarige contract voor 2016 van invloed op de ervaren werkdruk. Het verzuimpercentage is, mede door alle veranderingen, helaas opgelopen vanaf de tweede helft van 2015. Ik waardeer mijn medewerkers die onder deze lastige omstandigheden hun zware taak zijn blijven uitvoeren.

In december 2015 sloten we met de Inkooporganisatie Jeugdhulp Zeeland (als vertegenwoordiger van de opdrachtgevers/gemeenten) het contract voor 2016, met minder budget en zonder lange termijnzekerheid. Dit heeft de robuustheid van de organisatie kwetsbaar gemaakt. De relatie met onze opdrachtgevers is echter wel aanzienlijk verbeterd ten opzichte van begin 2015. Dit geeft hoop en vertrouwen voor de toekomst.

We staan de komende jaren gezamenlijk voor een grote opdracht. Deze gezamenlijke opdracht is het zoeken naar een manier om continuïteit op Zeeuwse schaal te waarborgen, de kwaliteit te behouden, te kunnen anticiperen op de vraag en de kosten beheersbaar te houden. Dit is in het belang van kinderen en hun gezinnen, de Zeeuwse opdrachtgevers en de medewerkers. Vooral voor de kinderen en hun gezinnen! Onze passie ligt bij al die kinderen die veiligheid en een gezonde ontwikkeling missen en ons daarom nodig hebben. ■



ETGUWZGIN
FIYHB **HOUD**
GHRICBNSG
WLWQOXPN
LKNTUQMPI
HSHTUZBHG
BRFAJVCKP
HNWF SZOIR
MWER TZOB

VERBINDEN, VERSTERKEN EN VERBETEREN

08 Inleiding

11 Onze uitgangspunten

VERBINDEN

12 Gezamenlijke kracht van de jeugdbescherming & inwoners van de gemeente Borsele

13 Samen onder één dak

14 De cliëntenraad

15 De ondernemingsraad

16 Een nieuwe omgeving vraagt anders werken

VERSTERKEN

17 Praktijkverhaal: ik voel me weer serieus genomen

20 Raad van Toezicht

VERBETEREN

22 Strategisch HRM & Reorganiseren

23 Ruimte voor innovatie

24 Van klachten kunnen we leren

CIJFERS

26 Jaarrekening

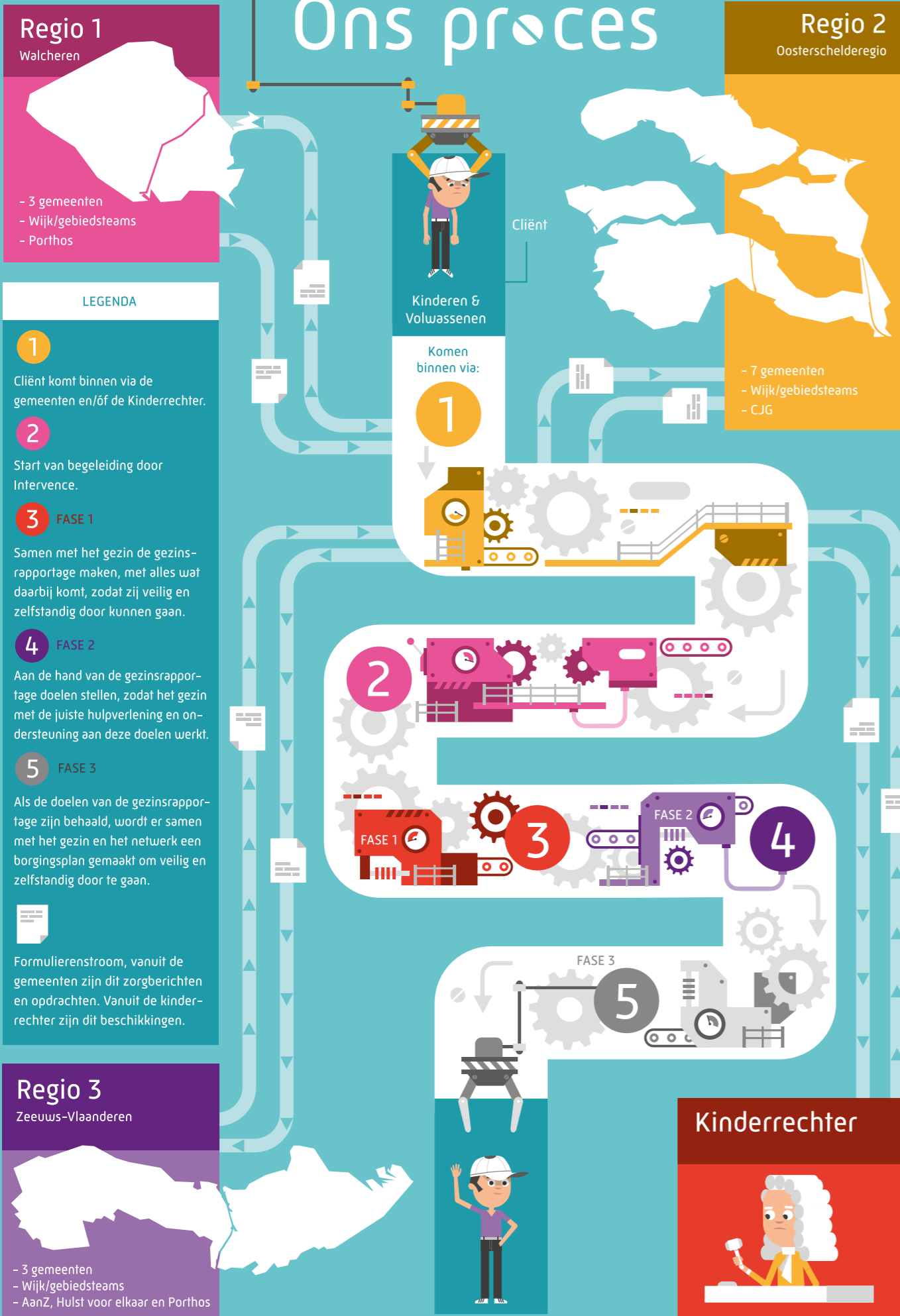
28 Cliëntcijfers

29 Cijfers medewerkers

30 Verklarende begrippenlijst

31 Colofon

Ons proces



2015: HET EERSTE JAAR ONDER DE NIEUWE JEUGDWET

In het jeugdstelsel tot 2015 had een Bureau Jeugdzorg een sleutelpositie als toegangspoort tot de jeugdzorg. Bovendien voerde een Bureau Jeugdzorg de jeugdbescherming en jeugdreclasseringstaken, de Kindertelefoon en de taken van het Advies en Meldpunt Kindermishandeling (AMK) uit.

In de nieuwe Jeugdwet wordt een Bureau Jeugdzorg als zodanig niet eens meer genoemd. Een deel van hun taken is belegd bij Gecertificeerde Instellingen (hierna te benoemen als GI's). Alleen GI's mogen, vanwege hun ingrijpen in de persoonlijke levenssfeer, jeugdbescherming en jeugdreclasseringstaken uitvoeren. De GI's zullen, volgens de Jeugdwet, een cruciale rol blijven spelen in het nieuwe stelsel.

Voor de GI's is niet beschreven hoe die rol er dan uitziet en op welke wijze de organisaties hun functies kunnen behouden en verder ontwikkelen in een totaal veranderd stelsel. Dat gegeven maakt dat we in Zeeland in 2015 te maken kregen met onduidelijke en wisselende verwachtingen van opdrachtgevers. Daarnaast waren oude verhoudingen in de keten verdwenen en moesten we onze weg zoeken in een onbekende nieuwe werkelijkheid. Een grote zorg was het vertrek van relatief veel medewerkers uit vaste dienst, het verlies van onze flexibele schil, waardoor we onze uitgangspunten, zoals '1 gezin, 1 plan, 1 werker', geweld aan moesten doen. Na de zomer kantelde echter deze ontwikkeling.

De meeste GI's hebben in 2015 hun budget redelijk op peil kunnen houden, maar hebben moeten reorganiseren om de andere taken af te bouwen of over te plaatsen. Dat is ook bij Intervence gebeurd. Alle taken uit de Toegang zijn in 2015 overgedragen, evenals de taak

van het AMK. We zijn er niettemin in geslaagd om aan te sluiten in elke subregio in Zeeland. Meer dan 20 medewerkers werken vanaf 2015 vanuit de organisatie in wijk- en gebiedsteams. En met succes!

GI's zullen, volgens de Jeugdwet, een cruciale rol blijven spelen in het nieuwe stelsel en in het zorgdragen voor continuïteit van zorg

De samenwerking verliep in het begin van 2015 soms moeizaam, afspraken waren er nog niet of onvoldoende, formulieren moesten worden ontwikkeld en men was nog niet gewend aan elkaars werkwijzen. Het thema privacywetgeving heeft een grote rol gespeeld. De gemeenten hebben hun nieuwe verantwoordelijkheid serieus opgepakt en we hebben goede stappen gezet in het wijkgericht werken. We transformeren met z'n allen volop! In één gemeente sprak de wethouder laatst in mijn bijzijn van 'haar' medewerkers, daar waar het Intervence medewerkers betrof.

We zijn ook dit jaar er in geslaagd om opnieuw zowel gecertificeerd te worden voor het Normenkader als voor het HKZ certificaat. Tevens geven de cijfers aan dat we erin slagen onze gezinnen eerder veilig te krijgen en het aantal OTS-plaatsingen loopt nog steeds terug! In het tweede deel van het jaar is de HZ University Of Applied Sciences gestart met een Value Managementonderzoek naar de toegevoegde waarde van onze interventies; de eerste uitkomsten zijn zeer positief.

Daarnaast is het driejaarlijks cliënttevredenheids-onderzoek uitgevoerd. Na jarenlang met een mager zesje of minder te zijn beoordeeld, komen we nu uit op een 7,8. Het is fijn dat cliënten onze begeleiding bij zware ingrepen in gezinnen toch positief waarderen en het is een blijk van vertrouwen naar onze medewerkers!

De gemeenten hebben hun nieuwe verantwoordelijkheid serieus opgepakt, we hebben goede stappen gezet in het wijkgericht werken en we transformeren volop!

Voor de komende tijd zal Intervence moeten bedenken hoe flexibel te reageren op eventuele krimp of fluctuaties in het primaire proces. Voor de langere termijn komt - afhankelijk van de mate waarin verschillende ontwikkelingen zich gaan voordoen - de vraag op hoe de toekomstige organisatie van de jeugdbescherming en jeugdreclassering in Zeeland eruit gaat zien. Wij blijven streven naar:

- Het realiseren van continuïteit van kwalitatief hoogwaardige jeugdbescherming en jeugdreclassering in het vrijwillig en gedwongen kader aan kinderen en gezinnen;
- Het behouden van werkgelegenheid in de provincie Zeeland;
- Door synergievoordelen op inhoud en bedrijfsvoering een inspirerend model te realiseren voor bredere regionale samenwerking.

Dit doen wij om onze doelstelling te realiseren: ieder kind veilig! ■

ONZE UITGANGSPUNTEN

- Regionaal werkend
- In één keer goed
- We werken systeem- en gezinsgericht
- We praten met gezinnen in plaats van over gezinnen
- We activeren in plaats van compenseren
- We richten ons op lange termijn oplossingen i.p.v. korte termijn interventies
- We zoeken naar oplossingen in plaats van de focus op problemen
- We gaan van uitsluiten naar insluiten



GEZAMENLIJKE KRACHT VAN DE JEUGDBESCHERMING & INWONERS VAN DE GEMEENTE BORSELE

De gemeente Borsele is samen met Intervence op zoek naar de verbinding tussen inwonerskracht en de jeugdbescherming.

De gemeente Borsele heeft binnen hun gemeente te maken met groepen jongeren waarbij sprake is van kleine criminaliteit, overlast, schoolverzuim en (overmatig) drugs-/alcoholgebruik. Jongeren waar stichting Intervence vaak mee te maken heeft. Door jeugdnetwerken, bestaande uit betrokken vrijwilligers, te verbinden met de jeugdbescherming kan de inzet van deze laatste mogelijk verminderd worden. Dit doen we door er eerder bij te zijn (signalerende kracht van de inwoners), een netwerk dicht bij het kind en gezin op te bouwen (ondersteuning dichtbij) en het netwerk een rol te geven in de afbouwfase van een jeugdbeschermingstraject.

SAMEN ONDER ÉÉN DAK

Per 1 januari zijn vier gezinsmanagers gestart bij de gemeente Borsele. Ilse van Bremen vertelt als contactpersoon bij de gemeente over deze samenwerking: "Wij doen bij de gemeente Borsele 'ons eigen werk'. In het begin was het zoeken naar de samenwerking. Er speelden namelijk veel vragen door ons hoofd, zoals: krijgen we zaken vanuit de gemeente, pakt het voorliggend veld alle zaken

op en hoe gaan we samenwerken? Maar deze vragen beantwoorden zichzelf. De samenwerking met de gemeente Borsele verloopt prima. Er wordt door het voorliggend veld afstemming met ons gezocht of Intervence een gezin begeleidt. Wij, de contactpersonen van Intervence, proberen direct contact op te nemen met gezinnen met complexe problematiek vanuit de gemeente Borsele.

De professionals weten elkaar voor vragen te vinden en zoeken elkaar op om af te stemmen

We zitten met de procesregisseurs en mensen van het Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG) op één kamer, waardoor de lijnen kort zijn. Dat geldt voor het op- en afschalen, maar ook voor advies en consult.

Er is vertrouwen in de expertise en professionaliteit van elkaar! De werkomstandigheden en faciliteiten zijn goed en we kunnen gebruik maken van vergaderruimtes in het gemeentekantoor voor gesprekken en Familie Netwerk Beraden. De professionals weten elkaar voor vragen te vinden en zoeken elkaar op om af te stemmen. We kunnen door deze samenwerking cliënten sneller en beter van dienst zijn." ■

DE CLIËNTENRAAD

DE VERBINDING MET CLIËNTEN

Door het vertrek van een aantal leden en het aftreden van de voorzitter (vanwege de wettelijke termijn) was de bezetting van de cliëntenraad in 2015 zorgelijk. Er zijn door medewerkers veel acties om leden te werven uitgevoerd. De heer Niek de Klerk is aangesteld als nieuwe (externe) voorzitter. Aan het einde van 2015 was de cliëntenraad weer minimaal op sterkte en met de komst van een ambtelijk secretaris is de ondersteuning goed geregeld.

Niek de Klerk, voorzitter cliëntenraad Intervence: "De cliëntenraad wil zeker in deze tijd, waarin zowel de stelselwijzigingen als de toekomst van Intervence voor veel beroering zorgt, proberen steeds de vragen te stellen, 'wat is goed voor de cliënt en hoe houden we goede jeugdbescherming duurzaam beschikbaar voor de cliënt?'. ■

Onze grootste prioriteit is het in beeld krijgen van de belangrijke en grote gevolgen die samenhangen met de transitie en transformatie, daarop acteren en de toekomstscenario's voor Intervence als organisatie in datzelfde perspectief beoordelen.

Wat is goed voor de cliënt en hoe houden we goede jeugdbescherming?

Om dit te kunnen doen is het minimale aantal van twee leden en een voorzitter te kwetsbaar. Het is daarom van groot belang dat de raad zo snel mogelijk verder kan uitbreiden met een aantal nieuwe leden. Ieders proactieve medewerking hieraan is welkom. Voor vragen, informatie en/of een gesprek zijn de ambtelijk secretaris en de voorzitter beschikbaar." ■

DE ONDERNEMINGSRAAD

'EEN BEWOGEN JAAR'

**De ondernemingsraad
blijkt terug op een bewogen jaar.**

**Een jaar met wederom veel
veranderingen zowel binnen de
OR als binnen de organisatie.
Het spannende jaar waarin de
transitie van de zorg voor de
jeugd plaatsvond.**

Namens de Ondernemingsraad (OR) blikt voorzitter Iris van de Garde terug: "Eén van de grootste veranderingen in 2015 was de uitplaatsing van het AMK, een ingewikkeld proces en een groot verlies voor de organisatie".

Door uitgeplaatste collega's en het vertrek van collega's met tijdelijke aanstellingen, heeft de OR bij voortduring te maken met gewijzigde samenstellingen en onderbezetting. De OR ging van twee, naar vijf leden om weer te eindigen met twee leden. De OR heeft in 2015 veel geïnvesteerd in de samenwerking met de bestuurder: proactief zijn en een meer transparante manier van werken. Deze transparante manier van werken is zichtbaar, doordat de OR de besluiten van de OR-vergaderingen wekelijks op het intranet publiceert. Op die manier is er meer verbinding en betreft de OR medewerkers in hetgeen waar zij mee bezig is.

De organisatie blijft zich transformeren, maar dat geldt ook voor de OR

"De organisatie blijft zich transformeren, maar dat geldt ook voor de OR. We zijn opnieuw hard op weg een voltallige OR te worden, die zich volledig kan inzetten voor alle medewerkers van Intervence in 2016. We gaan dit met veel enthousiasme en daadkracht doen." ■

EEN NIEUWE OMGEVING VRAAGT OM ANDERS WERKEN

ELLEN VAN GAAL

TEAMLEIDER ZEEUWS-VLAANDEREN:

“Terugblikkend op 2015 wordt duidelijk dat er nog steeds enorm hard gewerkt wordt aan het maken van de verbinding tussen gemeenten, netwerkpartners in het voorliggend veld en Intervence. Hoe benutten we elkaars expertise en begrijpen we elkaar goed in de intenties en verwachtingen? De teamleiders onderhouden veel contact met de beleidsambtenaren in de gemeenten. Voor de gezinsmanagers betekent dit naast hun plek in het basisteam soms aansluiting binnen een wijkteam, een werkplek binnen een gemeente of zelfs een nieuwe functie op het snijvlak. Er zijn slagen gemaakt in het aanvragen van jeugdhulp en voor gemeenten is helder welke gezinnen wij begeleiden. De werkdruk blijft onverminderd hoog en het contract voor dit jaar bleef tot op het laatst spannend. We hopen voor de jaren hierna dat er meer zekerheid is voor langere termijn. De prioriteit ligt

bij de kwaliteit van ons werk en aandacht voor de werkers, dat blijft!”

JACQUES SCHUIT

HOOFD BEDRIJFSVOERING:

“Een nieuwe omgeving vraagt om anders werken. Vanaf 1 januari 2015 zijn we gestart met gegevensuitwisseling met gemeenten. Aan de hand van formats die zijn ontwikkeld door de Inkooporganisatie Jeugdhulp Zeeland worden nieuwe aanmeldingen en het eindigen van begeleidingstrajecten doorgegeven aan gemeenten en verwerkt in het registratiesysteem van Intervence. Deze vorm van gegevensuitwisseling was nieuw voor Intervence en is opgenomen in de werkprocessen van het centraal secretariaat. Daarnaast worden er sinds 2015 veel meer facturen gestuurd door de financiële afdeling voor diensten, zoals inzet van medewerkers bij gemeenten en buiten regionale begeleidingstrajecten. Dit anders werken wordt door ons als uitdagend en vernieuwend ervaren.” ■

VERSTERKEN IN DE PRAKTIJK IK VOEL ME WEER SERIEUS GENOMEN

De poort naar de achterdeur staat al open wanneer Tara, een alleenstaande moeder van 35 jaar, afspreekt met haar gezinsmanager Sharon Dijselijnck. Tara heeft drie kinderen en ontvangt vanuit Intervence begeleiding voor haar oudste zoon Michel van 16 jaar. Michel zit in een psychiatrische instelling en heeft een zware vorm van autisme. Hij loopt vaak weg, heeft extreme gedachten en zijn humeur kan van het ene op het andere moment omslaan.

“Ik heb bij Intervence aangeklopt omdat ik eigenlijk niet meer wist wat ik moest doen met Michel en ik heb gesmeekt of zij hem asjeblijft wilde helpen”, vertelt Tara. Ze had best een hekel aan jeugdzorg en tegen Sharon was ze daarom in het begin ook boos en afstandelijk. “Sharon heeft mij laten zien dat het heel anders kan. Zij had echt oog voor de problematiek bij mijn zoon, maar ook voor mij. Dat is ontzettend helpend geweest.” Voordat Sharon bij Tara als gezinsmanager kwam had zij te maken te maken met andere hulpverlening. “Zij deden vooral wat zij goed vonden en zeiden: ‘je hebt zelf een slechte jeugd gehad, daar zullen de problemen wel vandaan komen en je bent geen voorbeeld, want dat heb je zelf ook niet gehad’. Er werd meteen een stempel op mij gedrukt.” Door Sharon voelt Tara zich weer serieus genomen.

“Tara vond het vooral fijn dat ik naar haar oudste zoon keek, maar ik was juist op zoek naar het beeld van het gezin in z’n geheel. Bijvoorbeeld naar de interactie tussen moeder en kinderen, hoe moeder zelf in haar vel zat en of dat invloed had op de situatie.” Tara zegt dat ze dit in het begin niet leuk vond, want Sharon kwam erg dichtbij. “Totdat ik goed onderzoek had verricht en erkenning kon geven aan moeder dat de opvoeding van haar zoon erg zwaar is. Toen kreeg Tara begrip en stond ze open voor mijn inzet.” Tara knikt. “Dat begrip was belangrijk, dat had ik nodig.”

Michel kan door zijn beperking gedachten en emoties niet reguleren. Een goed voorbeeld is een begeleid bezoek, door de instelling waar Michel verblijft, naar de Efteling. "Michel heeft daar een hele leuke dag gehad en op de terugweg slaat zijn humeur om. Hij kan zich niet meer inleven in zijn moeder, dat zij hem mee heeft genomen naar de Efteling en dat hij een leuke dag heeft gehad. Dan heeft hij iets anders in zijn hoofd en dan gaat het die kant op."

**Michel had een leuke dag,
maar op de terugweg
sloeg zijn humeur om**

Tara hoopt dat wanneer Michel 18 jaar is, hij zelfstandig begeleid woont. "Ikzelf kan daar niet voor waken, want gezag neemt hij van mij niet aan." Tara wil niet dat hij na zijn 18e verjaardag in het diepe terecht komt en een zootje van zijn leven maakt. "Michel is dol op Sharon, daarom kijk ik samen met haar naar wat er nodig is voor de toekomst."

Sharon vindt dat zij samen met het gezin al heel veel heeft bereikt. "Vooral in het begin zei Tara regelmatig dat ze zou willen dat Michel weer terug naar huis kwam." Ze richt zich tot Tara. "Ik heb mee mogen maken dat je nu realistisch bent en ziet dat het gewoon niet mogelijk is. Dat vind ik heel goed van je." Tara heeft nog twee andere kinderen, die niet aangemeld zijn bij Intervence. Sharon houdt hun ontwikkeling ook in de gaten en bespreekt dit met Tara. "Maar ik heb een zwak voor Michel hoor: het is gewoon een ontzettend leuk kind, met een flinke diagnose, maar een goed hart!" Glimlacht Sharon. ■

**Het is een ontzettend leuk kind,
met een flinke diagnose,
maar een goed hart!**

Ter bescherming van de privacy van de cliënten zijn kenmerkende details aangepast in het verhaal.



RAAD VAN TOEZICHT

Namens de Raad van Toezicht blikt Veronique Heins, vicevoorzitter terug op 2015: “Voor Intervence was 2015 wederom een lastig jaar – de bestuurder en medewerkers hadden daar mee te maken en de Raad van Toezicht als afgeleide daarvan.”

“Het eerste jaar na de transitie was voor alle partijen zoeken. De omgeving is veranderd, de spelers zijn veranderd, maar de complexe problematiek binnen de gezinnen blijft. In deze transformatie moesten we allemaal onze rol vinden. Als Raad van Toezicht zijn we frequenter bijeen gekomen om de ontwikkelingen en de opgetreden problemen goed te blijven volgen.

De professionalisering van de organisatie heeft ten opzichte van vier jaar geleden een enorme vlucht genomen. Het feit dat Intervence opnieuw gecertificeerd is en dat werkstromen, processen en vooral de kwaliteit van het werk iedere keer weer snel op orde zijn en blijven, is positief. Ondanks de veranderde omgeving, toegenomen complexiteit en transformatie is de kwaliteit van de organisatie en haar werkzaamheden behouden. We hebben gemerkt dat medewerkers door de werkdruk en het ‘rennen’ dat niet als een knappe prestatie ervaren, maar dat is het natuurlijk wel.

Ondanks de veranderde omgeving, toegenomen complexiteit en transformatie is de kwaliteit van de organisatie en haar werkzaamheden behouden

Er is in 2015 veel werk verzet. Niet alleen direct in de gezinnen, ons belangrijkste aandachtsgebied, maar juist om alles daaromheen georganiseerd te krijgen. Met veel overleg, geduld en deskundig-



heid is het nieuwe contract voor 2016 met de 13 gemeenten afgesloten. Het contract werd eind december ondertekend en dat betekent opnieuw een jaar zekerheid voor de organisatie en haar medewerkers. Het kwam natuurlijk op het laatste moment, dat vonden we allemaal, maar we waren de eerste in Zeeland met een contract. Met dank aan de andere partijen, zoals gemeenten, wethouders, taskforces die ook allemaal hun uiterste best hebben gedaan om het voor elkaar te krijgen.

Door de transformatie is het wennen voor medewerkers dat de hulp en de organisatie zo verzakelijk is, maar eigenlijk helpt het

Als de opbrengsten niet op orde zijn kan een organisatie niet blijven draaien en we hebben

op acceptabele voorwaarden het toch weer voor een jaar kunnen afspreken. Liever hadden we een langere termijn gehad, zodat we meer zekerheid voor de medewerkers en de zorg in Zeeland hadden gekregen, maar dat was op dit moment niet mogelijk. Wanneer we echter voor de kwetsbare Zeeuwse jongeren een gecertificeerde en kwalitatief goede jeugdbeschermingsorganisatie willen behouden dan zal continuïteit een dwingende noodzaak zijn.

Door de transformatie is het wennen voor medewerkers dat de hulp en de organisatie zo verzakelijk is, maar eigenlijk helpt het. Kijk maar naar de cliëntbeoordeling van 7,8. We lopen in bepaalde zaken voor op de rest van het land en zijn een voorbeeldorganisatie in hoe dingen geregeld zijn. Daar mag je als organisatie ontzettend trots op zijn!" ■

STRATEGISCH HRM EN REORGANISEREN

MARJA DE REU

HR-ADVISEUR:

“Met het Strategisch HRM is eind 2014 een start gemaakt, waarbij instrumenten zoals het inwerkprogramma en het scholingsbeleid zijn ontwikkeld. In 2015 is het competentie management en de gesprekkencyclus verder ontwikkeld en vormgegeven. Er zijn competentieprofielen en feedbackvragenlijsten opgesteld die worden gebruikt voor het voeren van de CoCo-gesprekken (coachen op competenties) in het eerste half jaar. Het CoCo-gesprek is gericht op de ontwikkeling van de medewerker en daarin wordt ook de JOP (Jouw Ondernemingsplan) besproken.

In 2015 is het competentie management en de gesprekkencyclus verder ontwikkeld en vormgegeven

In het tweede halfjaar worden de jaargesprekken gevoerd en zo is er een doorlopende gesprekkencyclus ontstaan. Eind 2015 is het scholingsplan voor 2016 opgesteld met daarin verplichte scholing en een open aanbod waarop de medewerkers kunnen inschrijven. De instrumenten Strategische Personeelsplanning, Werving & Selectie en Belonen en Waarderen worden in 2016 verder uitgewerkt.”

PIM VAN DIJK

ACCOUNTMANAGER:

“Eén van de laatste grotere reorganisaties als gevolg van de transitie voor Intervence vond plaats in juli 2015. In 2014 was met de gemeenten overeengekomen dat het Advies- en Meldpunt Kindermishandeling tot 1 januari 2016 onderdeel zou blijven van Intervence. Daarbij waren een aantal voorwaarden en afspraken gemaakt die in de praktijk tot lastige dilemma's leidden. In overleg tussen Intervence en vertegenwoordigers van de 13 Zeeuwse gemeenten is half 2015 besloten dat het AMK op korte termijn uitgeplaatst zou worden om samen met het Steunpunt Huiselijk Geweld (SHG) verder te gaan onder de naam Veilig Thuis Zeeland. Uiteindelijk werd het een project dat in vijf weken tot stand moest komen.

Voor de medewerkers bedrijfsvoering van Intervence betekende dit ongelooflijk veel werk in een kort tijdsbestek. Het traject zelf werd als pijnlijk ervaren, er vertrokken namelijk meer dan tien gewaardeerde collega's. Voor de AMK medewerkers hebben we een afscheidsfeest georganiseerd om hen te bedanken voor de jarenlange inzet binnen Intervence. Ondanks het grote verlies is het gelukt om alles rond te krijgen en dat is een groot succes!” ■

RUIMTE VOOR INNOVATIE

Samen met de HZ University of Applied Sciences is Intervence een onderzoeks-traject gestart waarin de volgende hoofdvraag centraal staat: 'Hoe kan Intervence een lerende organisatie zijn waarbij onderzoek onderdeel is van het integrale werken?'

Dit is onderzocht aan de hand van twee deelprojecten, namelijk:

- Onderzoek naar implementatie van de innovatie (GGW/FFPS): methodetrouw handelen en adoptie (opnemen van de verandering/uitgangspunten en overtuigd zijn dat dit goed is).
- Effecten en waarde van de innovatie (GGW) meten door Value Management.

Het eerste onderzoek draagt bij aan een teamleren feedbackmethode, waarbij de uitkomsten van het onderzoek Intervence helpt bij de implementatie van GGW/FFPS om verbeterdoelen te formuleren en bijpassende acties op te stellen. Het onderzoek betreft een kwantitatief design en HZ studenten hebben dit onderzoek uitgevoerd door middel van gestructureerde vragenlijsten.

Het tweede onderzoek betreft een effectonderzoek door Value Management, hierin staan de volgende vragen centraal:

- Staat het daadwerkelijke realiseren van de waarde doelstellingen centraal? (wat wil je bereiken).
- Wordt er vertrokken vanuit een juist en gedeeld inzicht in de benodigde strategie en de waarde componenten om een juiste vertaalslag te maken naar de kritische prestatie indicatoren?

Ten tijde van het schrijven van dit jaarverslag zijn de uitkomsten van de onderzoeken gedeeltelijk uitgewerkt. Begin 2016 worden de uitkomsten van de twee onderzoeken in twee workshops gedeeld en van betekenis voorzien. ■

VAN KLACHTEN KUNNEN WE LEREN

Wanneer een cliënt niet tevreden is, is het eerste advies om dit met de contactpersoon en/of zijn leidinggevende te bespreken. Cliënten kunnen daarnaast schriftelijk een klacht indienen bij de Klachtencommissie. De commissie doet dossieronderzoek en houdt een hoorzitting waar de klacht mondeling wordt toegelicht. Vervolgens stelt de commissie vast of de klacht gegrond of ongegrond is. De uitspraak wordt naar de persoon

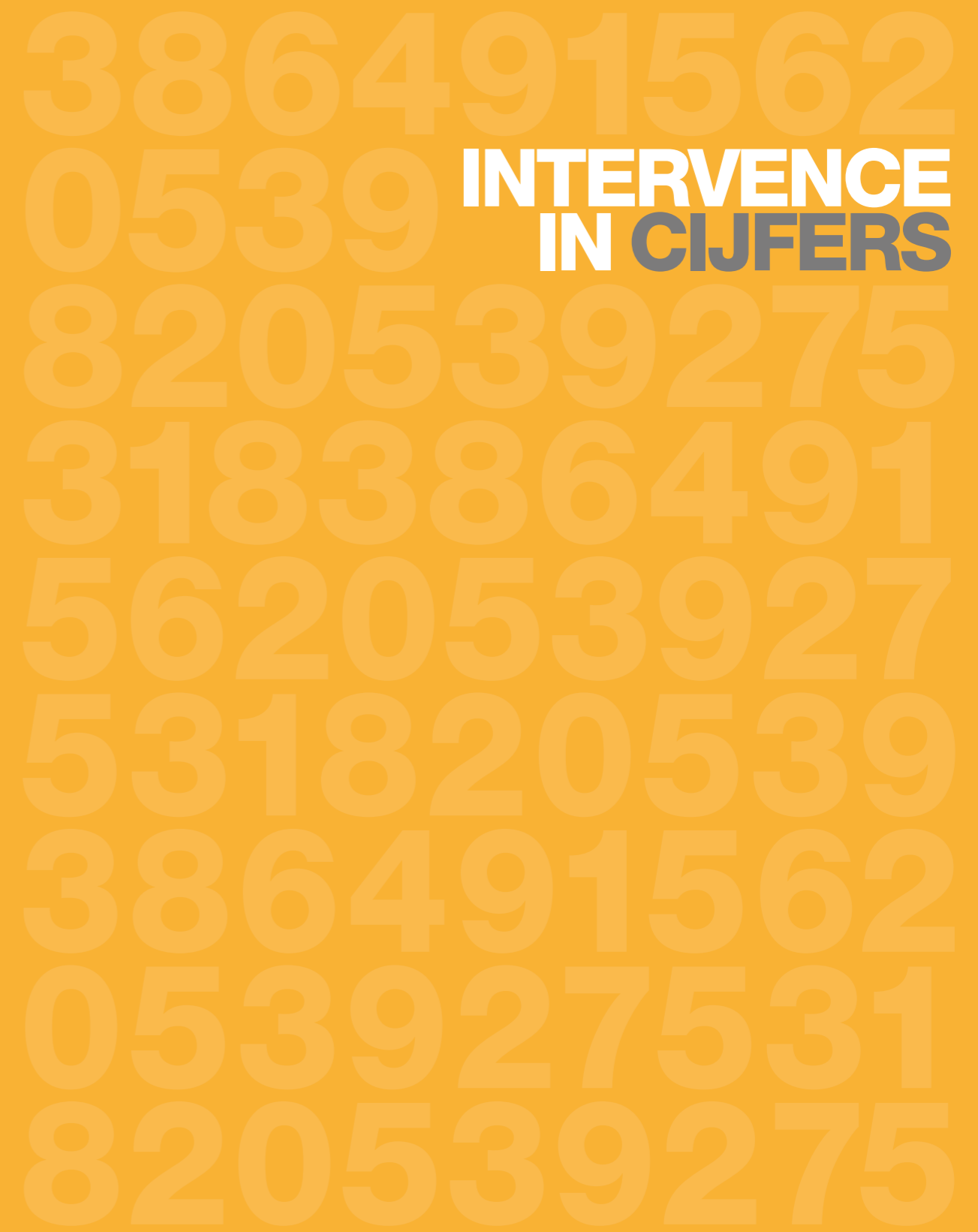
die de klacht in heeft gediend en de directeur/bestuurder gestuurd. De directeur/bestuurder laat vervolgens weten of zij het oordeel van de commissie overneemt en of zij maatregelen zal nemen. Uitspraken van de klachtencommissie worden daarnaast in de teams besproken. Op die manier kan er gezamenlijk van klachten worden geleerd. In 2015 heeft de klachtencommissie in totaal 19 klachten ontvangen. ■

VAN DEZE 19 KLACHTEN ZIJN ER:

- 6 in de bemiddelingsfase tot een oplossing gebracht;
- 4 niet door bemiddeling opgelost en alsnog door de commissie behandeld;
- 8 rechtstreeks aan de commissie voorgelegd;
- 1 klacht is voor de bemiddeling plaatsvond ingetrokken.

De klachtencommissie heeft 8 hoorzittingen gehouden, waarin 12 klachten zijn behandeld; daarvan zijn twee klachten in 2014 ingediend.

INTERVENTIE IN CIJFERS >



JAAR REKENING

BALANS

ACTIVA	2015	2014
Materiële vaste activa	1.376.000	1.516.765
Vorderingen	359.858	193.176
Liquide middelen	2.837.516	2.798.094
Totaal activa	4.573.374	4.508.035

PASSIVA	2015	2014
Kapitaal	45	45
Reserve	1.571.966	1.542.791
Bestemmingsreserve ICT	450.000	-
Voorzieningen	169.265	157.131
Langlopende schulden	951.690	1.003.795
Kortlopende schulden	1.430.408	1.804.273
Totaal passiva	4.573.374	4.508.035

STAAT VAN BATEN EN LASTEN

BATEN	2015	2014
Subsidies	9.634.684	11.520.653
Detacheringen	918.659	-
Overige baten en lasten	11.712	35.221
Rente	23.202	30.038
Totaal baten	10.588.257	11.585.912

LASTEN	2015	2014
Loonkosten	7.966.198	8.434.106
Apparaatskosten	1.208.757	1.789.817
Bijzondere uitgaven	167.425	247.011
Directe kosten	766.702	463.132
Totaal lasten	10.109.082	10.934.066

EXPLOITATIERESULTAAT	479.175	651.846
-----------------------------	----------------	----------------

CLIENT CIJFERS 2015

PRODUCT	GEREALISEERD	PROGNOSE	PERCENTAGE GEREALISEERD
Gemiddeld aantal gezinnen			
[Generiek Gezinsgericht Werken]	863	970	89%
Gemiddeld aantal jeugdigen onder toezicht	304	-	-
Gemiddeld aantal jeugdigen onder voogdij	185	-	-
Gemiddeld aantal jeugdigen in jeugdreclassering	105	-	-
Gemiddeld aantal jeugdigen zonder maatregel	705	-	-

VERHOUDING CLIËNTEN NAAR LEEFTIJDSCATEGORIE	0-6 JAAR	6-12 JAAR	12-18 JAAR	18+
Vrijwillig kader	25%	24%	43%	8%
Jeugdbescherming (ondertoezichtstelling)	32%	31%	37%	n.v.t.
Jeugdbescherming (voogdij)	16%	32%	52%	n.v.t.
Jeugdreclassering	n.v.t.	n.v.t.	58%	42%
TOTAAL	23%	24%	44%	9%

CIJFERS MEDEWERKERS 2015 2014

PERSONEELSOPBOUW NAAR LEEFTIJD 2015

t/m 24 jaar	4
25 t/m 34 jaar	29
35 t/m 44 jaar	49
45 t/m 54 jaar	29
55 t/m 65	19

TOTAAL 130 (108,33 fte)

PERSONEELSOPBOUW NAAR GESLACHT

Man	28
Vrouw	102

TOTAAL 130

PERSONEELSOPBOUW PARTTIME/ FULLTIME DIENSTVERBAND

Parttime	96
Fulltime	34

TOTAAL 130

**ZIEKTEVERZUIM
PERCENTAGE 6,72%**

PERSONEELSOPBOUW NAAR LEEFTIJD 2014

t/m 24 jaar	7
25 t/m 34 jaar	34
35 t/m 44 jaar	51
45 t/m 54 jaar	34
55 t/m 65	22

TOTAAL 148

PERSONEELSOPBOUW NAAR GESLACHT

Man	27
Vrouw	121

TOTAAL 148

PERSONEELSOPBOUW PARTTIME/ FULLTIME DIENSTVERBAND

Parttime	120
Fulltime	28

TOTAAL 148

**ZIEKTEVERZUIM
PERCENTAGE 6,64%**

VERKLARENDE BEGRIPPENLIJST

AMK	Advies- en Meldpunt Kindermishandeling
GI	Gecertificeerde Instelling
SHG	Steunpunt Huiselijk Geweld
CJG	Centrum voor Jeugd en Gezin
CR	Cliëntenraad
FFPS	Functional Family Parole Services, methode voor gezinsgericht casemanagement
GGW	Generiek Gezinsgericht Werken
HKZ	Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorg (kwaliteitskeurmerk)
OR	Ondernemingsraad
OTS of ondertoezichtstelling	Jeugdbeschermingsmaatregel, opgelegd door kinderrechter. Er wordt vanaf dat moment toezicht gehouden op de opvoeding en verzorging van de kinderen
RvT	Raad van Toezicht
Transformatie	Inhoudelijke vernieuwing die samengaat met de transitie.
Transitie	Overheveling van jeugdzorgtaken naar gemeenten
Voorliggend veld	Algemeen toegankelijke professionele en informele ondersteuning en de algemeen toegankelijke informele toegang tot zorg.
JOP	Jouw Ondernemingsplan
CoCo-gesprekken	Coachen op competenties
Normenkader	Biedt een overzicht van de eisen gericht op het borgen van de kwaliteit van de uitvoering van jeugdsbescherming en jeugdreclassering waaraan minimaal moet worden voldaan
JR	Jeugdreclassering
JB	Jeugdbescherming
Voogdij	Het gezag uitgeoefend over een minderjarige door een ander dan een ouder

COLOFON

DIT IS EEN UITGAVE VAN

Stichting Intervence
Roozenburglaan 89, 4337 JB Middelburg
Postbus 62, 4330 AB Middelburg
© mei 2016

TEKST EN REDACTIE

Communicatie Stichting Intervence

ILLUSTRATIES

André Snoei, www.andresnoei.nl

CONCEPT EN REALISATIE

Buro111 Zierikzee, www.buro111.nl

OPLAGE

500 stuks

Wilt u meer weten over onze organisatie of een kijkje nemen op onze vestiging? Neemt u hiervoor gerust contact op.

www.intervence.nl

JAAAR VER 2015 SLAG



intervence

beschermt kinderen | versterkt gezinnen