

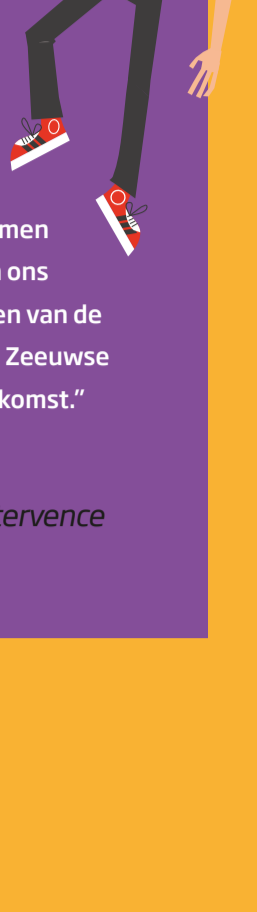
# Jaarverslag

Intervence voert als een van de vier Gecertificeerde Instellingen (GI) in Zeeland de regie voor gezinnen en kinderen die te maken krijgen met (preventieve) jeugdbescherming of jeugd-reclassering. Dit doet Intervence op verzoek en in opdracht van de 13 Zeeuwse gemeenten en de kinderrechter. De kerntaak van Intervence is om kinderen te beschermen wanneer zij in hun veiligheid of ontwikkeling worden bedreigd, om gezinnen met complexe opvoed- en opgroei-problematiek te ondersteunen én om regie te voeren over de ingeschakelde hulpverlening.

## Quote

Meestal gaat opgroeien en opvoeden goed, maar bij een deel van de gezinnen stapelen de problemen zich op. Dan komt Intervence in beeld. Samen met de kinderen, ouders en betrokken professionals en gemeenten gaan we aan de slag om de situatie thuis te verbeteren en te voorkomen dat problemen erger worden. Wij maken ons sterk voor het waarborgen van de veiligheid van kwetsbare Zeeuwse jongeren, nu en in de toekomst."

**Gert Cazemier**  
interim-bestuurder Intervence

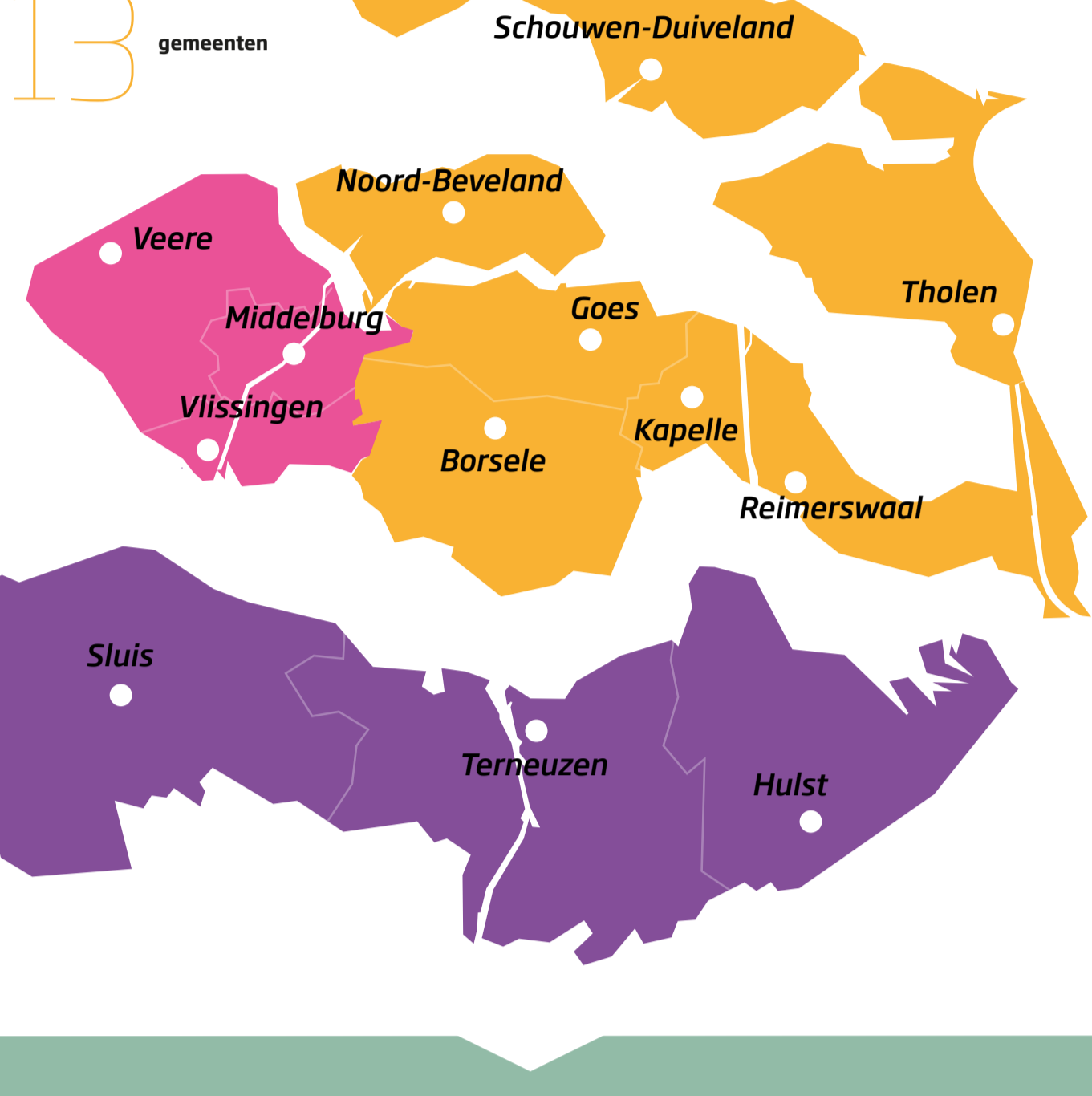


## Cijfers cliënten

± 700 gezinnen / ± 1.000 kinderen en jongeren

Maatregel	2017	2018
Gemiddeld aantal jeugdigen onder toezicht	▶ 336	351
Gemiddeld aantal jeugdigen onder voogdij	▶ 206	196
Gemiddeld aantal jeugdigen in jeugd-reclassering	▶ 96	95
Gemiddeld aantal jeugdigen in het preventief justitieel kader	▶ 452	383
<b>Totaal</b>	<b>1090</b>	<b>1025</b>

## Ons werkgebied



Wist je dat **77** sollicitatiegesprekken zijn gevoerd?

## Medewerkers-cijfers

	tm 24 jr	25-34 jr	35-44 jr	45-54 jr	55-59 jr	60 +	totaal
<b>2017</b>	4	28	37	26	12	5	112
<b>2018</b>	6	30	27	31	10	7	111

	Man	Vrouw	Totaal
<b>2017</b>	27	85	112
<b>2018</b>	24	87	111

	Client-gebonden	Niet client-gebonden
<b>2017</b>	69%	31%
<b>2018</b>	69%	31%

	Parttime	Fulltime	Totaal
<b>2017</b>	41	71	112
<b>2018</b>	68	43	111

	Vast	Tijdelijk	Totaal
<b>2017</b>	92	20	112
<b>2018</b>	81	30	111

	2017	2018
<b>Ziekteverzuim</b>	8,08%	7,16%



**Klachten**

We vinden het belangrijk dat cliënten zich gehoord voelen, zeker in het geval van onenigheid. Klachten willen we graag zo snel en prettig mogelijk oplossen en voorkomen. De klachtencommissie heeft in 2018 in totaal 41 klachten ontvangen. Van deze klachten zijn:

- 11 klachten** in de bemiddelingsfase tot een oplossing gebracht; 1 klachtenbemiddeling loopt nog door in 2019
- 5 klachten** niet door bemiddeling opgelost en alsnog door de commissie behandeld
- 4 klachten** niet ontvankelijk verklaard
- 4 klachtdossiers** zijn gesloten vanwege het feit dat klagers niet meer hebben gereageerd
- 16 klachten** rechtstreeks aan de klachtencommissie voorgelegd; 4 klachten worden behandeld in 2019

**De klachtencommissie heeft in 2018 14 hoorzittingen gehouden, waarin 20 klachten zijn behandeld; daarvan zijn 5 klachten in 2017 ingediend.**

## Kwaliteit

Gecertificeerde instellingen worden jaarlijks beoordeeld door het Keurmerk Instituut door middel van een audit. Intervence heeft op 12 juli 2018 haar certificaat gecontinueerd door te voldoen aan het Normenkader ten behoeve van certificering van uitvoerende organisaties in jeugdbescherming en/of jeugd-reclassering (jb/jr). Dit betekent dat we gecertificeerd zijn om jeugdbescherming en jeugd-reclassering uit te voeren in opdracht van de kinderrechter en de gemeenten. Een mooie waardering voor het goede en harde werk van onze medewerkers!

### In 2018

- ★ scoorde de algemene cliënttevredenheid **een 7,7**.
- ★ heeft Intervence **zeven calamiteiten** gemeld bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd en de Inspectie Justitie en Veiligheid, waarna er vijf interne onderzoeken zijn uitgevoerd.
- ★ is het aantal incidenten met agressie (94 meldingen) met **36% toegenomen** t.o.v. 2017.
- ★ zijn er twee interne audits uitgevoerd: **opvolging verbeteracties** en **voorkomen van seksueel misbruik**.
- ★ zijn er twee prospectieve risico-inventarisaties verricht: **bereikbaarheidsdienst** en **Gezinsgericht Werken**.

## Innovatie

In 2018 heeft Intervence deelgenomen aan verschillende innovatietrajecten met gemeenten, aanbieders en andere ketenpartners om de samenwerking in de jeugdbeschermingsketen voor de jeugdregio Zeeland te intensiveren en verbeteren.

- **Advies en Consult:** Intervence zet haar kennis en expertise in ter advisering en ondersteuning van de gemeentelijke toegangsteams bij de vroegtijdige aanpak van complexe casuïstiek om daarmee gedwongen maatregelen zoveel mogelijk te voorkomen en zware hulp zo snel mogelijk te kunnen afschalen. In 2018 is hiervoor samengewerkt met de gemeenten Schouwen-Duiveland, Tholen, Borsele, Kapelle-Reimerswaal, Middelburg, Veere en Vlissingen.
- **MDA+++:** Intervence neemt samen met Veilig Thuis Zeeland en andere hulpverleningsorganisaties deel aan de Zeeuwse pilot MDA+-. Doel van de pilot is om een Zeeuwse Multidisciplinaire Aanpak (MDA++) te ontwikkelen waarbij integraal en domeinoverstijgend wordt samengewerkt in de structurele aanpak van acute kindermishandeling, huiselijk en seksueel geweld.
- **Zeeuws Breed Expert Team:** Intervence neemt als vaste team zitting in een Zeeuws-breed expertteam om snel passende hulp te organiseren voor handen is. Het expertteam zoekt hierbij naar (nood)oplossingen, ongeacht de wachtlijsten bij aanbieders en soms buiten de kaders van de reguliere hulpverlening om.
- **Bereikbaarheids- en Beschikbaarheidsdienst Jeugdhulp Zeeland:** Intervence is samen met Juvent en Veilig Thuis Zeeland namens de 13 Zeeuwse gemeenten beschikbaar voor eerste hulp bij crisissituaties buiten de reguliere kantoor tijden. Deze externe bereikbaarheids- en beschikbaarheidsdienst verzorgt de eerste telefonische opvang, grijpt indien nodig kort en intensief in en leidt zo snel mogelijk door naar reguliere zorgaanbieders en de gemeentelijke toegang.

## Aandachtspunten in 2019

In 2015 werden gemeenten verantwoordelijk voor jeugdzorg met als doel de hulpverlening meer op maat, toegankelijker en dichter bij het kind te organiseren. Door meer preventie, slimme samenwerking en een einde aan ver-kokering. De transitie is in 2018 in volle gang en is een zeer ingrijpend proces met vele facetten. De positie van de Gecertificeerde Instellingen in deze transitie is voorals-nog kwetsbaar en onvoldoende geborgd.

Het huidige functioneren van het jeugdbeschermingsstelsel vormt een landelijk en structureel probleem. De combinatie van aanbestedingen, administratieve lasten, toenemende behoefte aan gespecialiseerde jeugdzorg, verhoogde werkdruk en knelpunten op de arbeidsmarkt drukt zwaar op de hulpverlening. Ongewenste wachttijden in de gehele keten zijn het gevolg.

Als GI willen én moeten we begeleiding en ondersteuning van hoge kwaliteit bieden, naar de geldende professionele standaarden en met de daarbij behorende activiteiten gericht op professionalisering, collegiale interventie en het bijdragen aan de transitiedoelen.

2019 staat voor Intervence in het teken van het verbeteren van de beschikbaarheid, toegankelijkheid, kwaliteit en betaalbaarheid van jeugd-reclassering en jeugdbescherming voor de Zeeuwse gezinnen. Samen met ketenpartners en opdrachtgevers. Door een sterke samenwerking en groeiend vertrouwen. Voor de kinderen en hun ouders.