

PJG

Passie voor Jeugd en Gezin

Maatschappelijk verslag 2017

| | |
|--------------|------------------------------|
| Document | Maatschappelijk verslag 2017 |
| Datum | Juni 2018 |
| Soort | Intern en extern |
| Versiebeheer | Staffunctionaris kwaliteit |

Inhoudsopgave

| | |
|--|---------|
| Inleiding | 3 |
| 1. Profiel van de organisatie | |
| 1.1 Algemene gegevens | 4 - 5 |
| 1.2 Structuur van de organisatie | 5 - 6 |
| 2. Kernprestaties | 7 |
| 3. Kwaliteit | |
| 3.1 Kwaliteit van de zorg | 7 - 10 |
| 3.2 Klachten | 11 |
| 3.3 Medezeggenschap | 11 |
| 3.4 Personeelsbeleid en kwaliteit van het werk | 11-12 |
| 3.5 Automatisering | 12 |
| 4. Financieel | |
| 4.1 Ontwikkeling gedurende jaar 2017 | 13 |
| 4.2 Kasstromen en financieringsbehoefte | 13 |
| 4.3 Ontwikkelingen | 13 |
| 5. Maatschappelijk verantwoord ondernemen | |
| 5.1 Algemeen | 14 |
| 5.2 Milieu | 14 |
| 5.3 Sociale aspecten | 14 |
| 5.4 Economische aspecten | 15 |
| 6. Bedrijfsvoering | 15 |
| 7. Toekomst | 15 - 16 |

| | |
|--------------|------------------------------|
| Document | Maatschappelijk verslag 2017 |
| Datum | Juni 2018 |
| Soort | Intern en extern |
| Versiebeheer | Staffunctionaris kwaliteit |

Inleiding

Dit is het maatschappelijk verslag van PJJ, Passie voor Jeugd en Gezin over het jaar 2017. In dit verslag gaan we in op onze hulpverlenende diensten, de prestaties en resultaten in het kader van de verleende zorg volgens de contracteringsafspraken betreffende de Jeugdwet en WMO in het jaar 2017.

PJJ is in augustus 2014 gestart vanuit een betekenis gevende missie voor kwetsbare gezinnen. In de visie van de organisatie is de transformatiegedachte ten aanzien van wet en regelgeving, op het gebied van hulpverlening en zorg aan kwetsbare cliënten, het uitgangspunt voor de organisatie. De focus van de hulpverlening richt zich op de leefwereld van de aan onze zorg toevertrouwde cliënten. Systemen en methodieken worden gehanteerd uitsluitend als het doel van de cliënten daarmee gediend is.

In de loop van het jaar 2017 heeft PJJ een slag gemaakt in het ordenen en bundelen van de binnen de organisatie beschikbare middelen en kwaliteit gerelateerde zaken. Dit heeft er toe geleid dat PJJ sinds november 2017 gecertificeerd is conform de ISO 9001 norm. Het is PJJ daarmee gelukt om het kwaliteitskader cyclisch te borgen in de organisatie.

Op organisatorisch niveau heeft de organisatie een ontwikkeling doorgemaakt. Dit heeft geleid tot een de aanstelling van een derde orthopedagoog en een bestuurder die zich richt op financiën en bedrijfsvoering.

In 2017 zijn de kantoorruimtes uitgebreid door het huren van extra kantoorruimtes in Zutphen en een kantoorruimte in Doetinchem.

In het vierde kwartaal van 2017 is er een Ondernemingsraad opgericht. Deze is eind 2017 geïnstalleerd en bestaat uit 5 medewerkers.

Bert van der Leer, algemeen directeur PJJ

| | |
|--------------|------------------------------|
| Document | Maatschappelijk verslag 2017 |
| Datum | Juni 2018 |
| Soort | Intern en extern |
| Versiebeheer | Staffunctionaris kwaliteit |

1. Profiel van de organisatie

1.1 Algemene gegevens

| PJG, Passie voor Jeugd en Gezin BV | |
|---|--|
| KvK-nummer | 60992670 |
| Vestigingsnr. | 000030133343 |
| Adres | Veenweg 38b1, 7336 AG Apeldoorn |
| Telefoonnummer | 055-3033000 |
| Website | www.pjg.nu |

PJG in beweging

Uit de missie van PJG:

“Een woord als passie wordt door veel professionals omarmd, niet omdat het stamt uit een cultuur of traditie van naastenliefde of barmhartigheid, maar omdat het voor hen de ziel van hun werk weergeeft. In deze op eigen ervaring en herkenning gestoelde spiritualiteit zitten mogelijkheden om de identiteit van de organisatie PJG Passie voor Jeugd en Gezin vorm te geven, te interpreteren en te evalueren. In de kern wil dit zeggen dat de professionals van PJG vanuit concrete ervaringen met menselijke kwetsbaarheid betekenis geven aan de zorg. Dit biedt hen de ruimte en de mogelijkheid om de identiteit van de organisatie PJG Passie voor Jeugd en Gezin gezicht te geven in wat zij concreet doen jegens mensen die op hun zorg en hulp zijn aangewezen.”

PJG, Passie voor Jeugd en Gezin heeft een aanvullend aanbod voor de complexe, kwetsbare gezinnen binnen de gemeenten. Wij bieden langdurige of kortdurende hulpverlening, zo licht als het kan, maar zo intensief als nodig. Onze kracht is het werken vanuit de verschillende domeinen, zowel WMO als Jeugd.

PJG biedt maatwerk en de hulpverlening is systeemgericht (gericht op het hele gezin en omgeving) en integraal (omvat meerdere leefgebieden). Bij multiprobleem gezinnen zijn er vaak op diverse levensgebieden problemen en is er regelmatig sprake van zorgmijdende gezinnen. Kenmerkend voor ons is dat wij de rol pakken (als dit nodig is) als regievoerder binnen een gezin en samenwerken met andere partijen. Naast de multiprobleem gezinnen werken we ook met gezinnen met NAH (niet aangeboren hersenletsel), hierbij kan het gaan om een gezin met een ouder met NAH of een gezin waarbinnen een kind NAH heeft. Onze specialismes liggen op het gebied van hulpverlening aan ouders, kinderen, jeugdigen met LVB (licht verstandelijke beperking) of NAH, zowel vanuit vrijwillig kader als ook drang of dwang.

Een belangrijke kracht van de organisatie is de ervaring en aanpak ten aanzien van gezinnen waarbij sprake is van chronische problematiek en zorgmijdende patronen waarbij de veiligheid in het geding is. Wij zijn in staat te handelen en waar nodig door te pakken op zorgmijdend gedrag. We herkennen de patronen van de complexe problematiek en anticiperen daarop.

| | |
|--------------|------------------------------|
| Document | Maatschappelijk verslag 2017 |
| Datum | Juni 2018 |
| Soort | Intern en extern |
| Versiebeheer | Staffunctionaris kwaliteit |

Doelstellingen van de hulp kunnen zijn:

- Opvoedvaardigheden versterken of aanleren
- Veiligheid creëren in de thuissituatie
- Sturen op goed genoeg ouderschap
- Balans terugbrengen in het gezin
- Zorgen dat het gezin zelf grip heeft op zaken die gebeuren
- Versterken van het netwerk
- Psycho educatie
- Toe leiden naar specialistische algemene voorzieningen

PJJ biedt ambulante specialistische gezinshulpverlening die in overleg met het gezin wordt ingezet waarbij PJJ flexibele werktijden heeft en in weekenden beschikbaar en inzetbaar is waar nodig.

PJJ biedt deze hulpverlening in regio IJsselland, regio Oost-Veluwe en Midden IJssel en regio Achterhoek.

1.2 Structuur van de organisatie

Passie voor Jeugd en Gezin is een werkmaatschappij als onderdeel van A.A. van der Leer Holding BV.

De organisatie kent een tweehoofdig bestuur, de algemeen directeur en de financieel directeur.

De staf bestaat uit 1 orthopedagoog/GZ-psycholoog, 2 orthopedagogen, 1 staffunctionaris bedrijfsvoering, 1 staffunctionaris kwaliteit en een licht administratief medewerker.

Veder bestaat het team professionals uit gezinscoaches, intakers en een klachten functionaris.

De filosofie van de organisatie is dat alle niet zorg gerelateerde zaken zoveel mogelijk buiten de organisatie worden uitbesteed, zoals salarisadministratie en financiële administratie.

In 2017 heeft er een herijking van de structuur plaats gevonden. Er is een derde orthopedagoog aangesteld. De orthopedagogen zijn gekoppeld aan een regio. Tevens is er een financieel directeur aangesteld, waarmee de continuïteit van de bedrijfsvoering gewaarborgd wordt. Eind 2017 is er een OR ingesteld.

PJJ heeft als besturingsfilosofie de volgende uitgangspunten;

- Iedere professional committeert zich aan de missie van PJJ
- Verantwoordelijkheid nemen en professionaliteit in combinatie met een mensgerichte en betrokken bejegening zijn belangrijke kernwaarden
- PJJ gelooft in de transformatie van zorg en wil nadrukkelijk met een innovatieve visie betrokken zijn op verschillende niveaus

De overlegstructuur binnen PJJ is dusdanig vormgegeven dat de zorginhoud leidend is en de professionals kansen en mogelijkheden krijgen om hun kennis en vaardigheden blijvend te ontwikkelen.

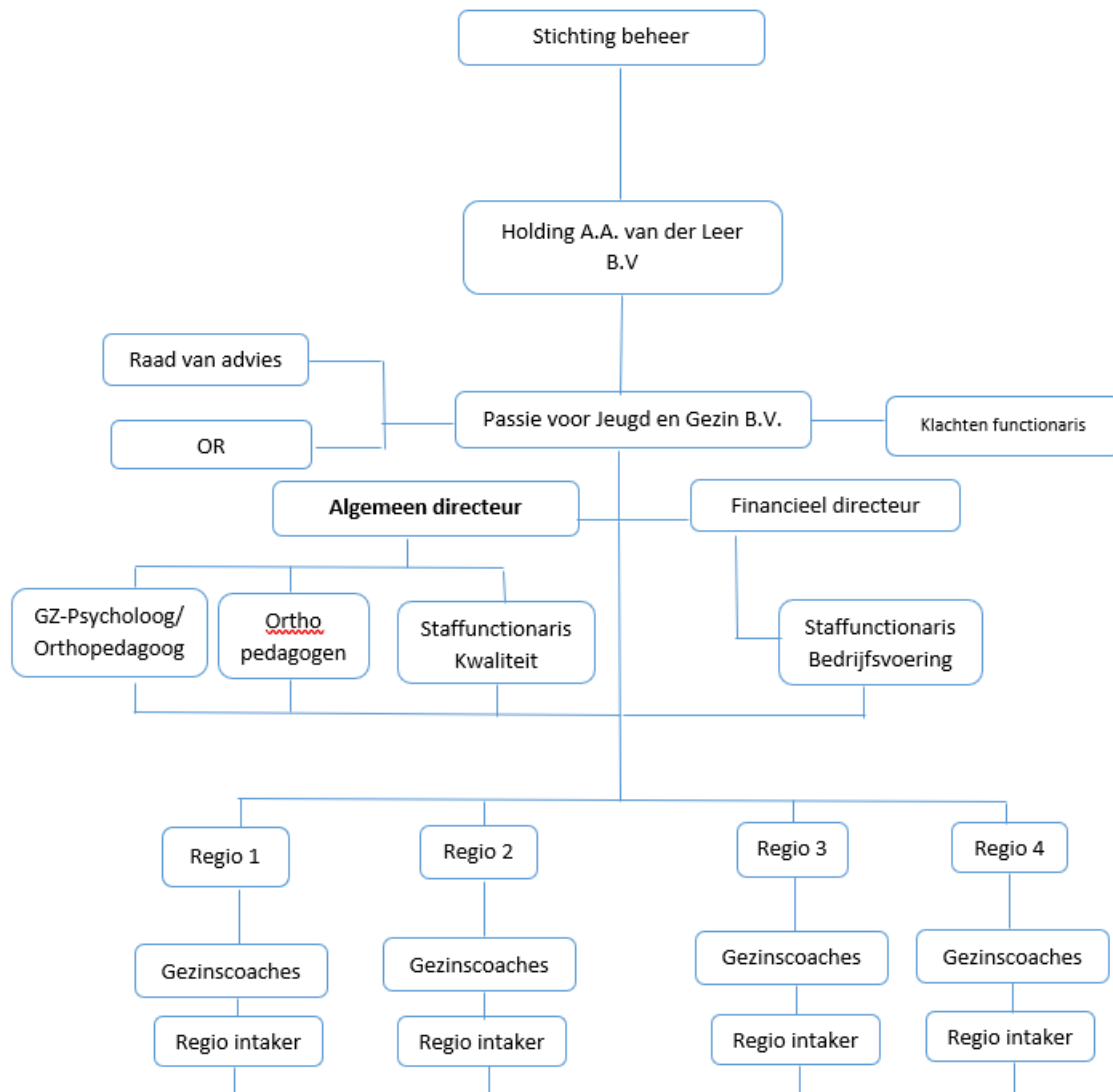
In 2017 is de governance code nog niet gehanteerd. Een aantal onderdelen van de governance code zijn al vanuit de missie en de visie verankert in de organisatie.

| | |
|--------------|------------------------------|
| Document | Maatschappelijk verslag 2017 |
| Datum | Juni 2018 |
| Soort | Intern en extern |
| Versiebeheer | Staffunctionaris kwaliteit |

Binnen PJJ wordt een eigen gedragscode gehanteerd. Deze is vastgelegd in het protocol gedragscode. De raad van advies is in oprichting en wordt de governance code naar verwachting in 2018 geïmplementeerd.

Er is een jaarlijkse visiedag met alle medewerkers waarbij op basis van de geleverde input van deze visiedag het jaarplan wordt gemaakt. Het plan omvat de onderdelen; organisatorisch, zorginhoudelijk, kwaliteit, financieel en medewerkers.

Het jaarplan, wat mede wordt gebruikt als verbeter management, wordt cyclisch besproken binnen de bestaande overlegstructuren.



| | |
|--------------|------------------------------|
| Document | Maatschappelijk verslag 2017 |
| Datum | Juni 2018 |
| Soort | Intern en extern |
| Versiebeheer | Staffunctionaris kwaliteit |

2. Kernprestaties

In 2017 was PJG gecontracteerd voor Jeugd voor de regio Midden IJssel-Oost Veluwe, regio IJsselland en regio Achterhoek.

Voor WMO was PJG gecontracteerd in de regio Midden IJssel-Oost Veluwe, Achterhoek en incidenteel in regio IJsselland.

Alle hulpverlening is geleverd op basis van een dienstverleningsopdracht of een beschikking vanuit de gemeente.

In de regio Noord Veluwe en regio Drenthe is zorg verleend op basis van een betalingsovereenkomst met het regionaal account van de regio Noord Veluwe en gemeente Coevorden.

| | |
|------------------------------------|------------|
| Aantal jeugd per 01-01-2017 | 163 |
| Instroom jeugd | 175 |
| Uitstroom jeugd | 105 |
| Totaal jeugd 2017 | 233 |
| | |
| Aantal WMO per 01-01-2017 | 66 |
| Instroom WMO | 22 |
| Uitstroom WMO | 37 |
| Totaal WMO 2017 | 51 |
| | |
| Totaal instroom in 2017 | 197 |
| Totaal uitstroom in 2017 | 142 |
| Totaal aantal cliënten 2017 | 284 |

Ten aanzien van het jaar 2016 zien we een verschuiving van aantal cliënten wmo naar jeugd. In 2017 hebben we meer cliënten/gezinnen afgesloten vergeleken met 2016. Opvallend is dat er in 2017 twee keer zoveel gezinnen zijn afgesloten vergeleken met 2016. Hiernaast is er een stijging van 26 cliënten te zien. Dit betekent dat er meer instroom is dan uitstroom.

3. Kwaliteit

3.1 Kwaliteit van de zorg

PJG heeft kwaliteit hoog in het vaandel staan. Risico's voor de hulpverlening en bedrijfsvoering willen wij inzichtelijk hebben.

In het jaar 2017 heeft er een borging van professionaliteit en kwaliteit plaats gevonden. Met name door specifieke borging op de kwaliteit van de hulpverlening, het kwaliteitsbeleid, procedures, richtlijnen en protocollen.

Hiernaast wordt er methodisch en cyclisch gebruik gemaakt van een meetinstrument voor de tevredenheid van de cliënten, ketenpartners/aanbieders en van medewerkers. De Functionaris Kwaliteit signaleert knelpunten binnen de organisatie die voortvloeien uit audits, klachten- en registraties, maakt probleem- en procesanalyses en stelt verbetervoorstellen op en implementeert de uitvoering.

Sinds november 2017 mag PJG zich ISO gecertificeerd noemen.

| | |
|--------------|------------------------------|
| Document | Maatschappelijk verslag 2017 |
| Datum | Juni 2018 |
| Soort | Intern en extern |
| Versiebeheer | Staffunctionaris kwaliteit |

Vanuit PJG werken we vanuit het principe *één gezin één plan*. Dit houdt in dat we vanuit het gezin doelen formuleren waar het gezin aan wil werken de komende tijd. Deze doelen worden beschreven in het gezinsplan. Naast het gezinsplan kan er gekozen worden voor een specifiek ontwikkelplan voor een kind of jeugdige. In dit plan wordt het individuele traject voor een kind in doelen omschreven. Bij 18+, jeugd en volwassenen zonder inwonende kinderen is er een plan individuele begeleiding. Deze omschrijft de doelen per leefgebied. Bij ieder plan wordt er half jaarlijks of indien nodig eerder, geëvalueerd met het gezin of de hulpvrager.

Om tot een goed plan te komen hebben we vanuit PJG een aantal uitgangspunten:

- We gaan uit van de vragen en behoefte van de gezinsleden
- We gaan uit van mogelijkheden en zetten deze centraal
- We activeren, stimuleren, betrekken en creëren het sociale netwerk

We gaan uit van eigen kracht om zo vaardigheden te versterken.

Het beoogde resultaat van de hulpverlening komt tot stand vanuit het bespreken met ouders en de aanmelder zoals een huisarts, medisch specialist, gemeentelijk loket, sociaal wijkteam, CJG of revalidatie. Het kan ook zijn dat de doelen worden gesteld vanuit drang of dwang. Al deze doelen maken wij concreet in het gezinsplan.

Naast het gezinsplan wordt er, wanneer er doelgericht gewerkt wordt aan de ontwikkeling van een kind perspectief, een specifiek ontwikkelplan voor een kind of jeugdige gemaakt. In dit plan wordt het individuele traject voor een kind in doelen omschreven. Dit kan als aanhangsel aan het gezinsplan gekoppeld worden.

Bij jongvolwassenen en volwassenen zonder inwonende kinderen is er een plan individuele begeleiding. Deze omschrijft de doelen per leefgebied volgens de zelfredzaamheid matrix. Bij ieder plan wordt er halfjaarlijks of indien nodig eerder, geëvalueerd met het gezin, de jeugdige of de (jong) volwassen cliënt.

Vanuit de evaluatie wordt het effect van de ingezette hulp op de doelen gemeten. Dit kan betekenen dat doelen hiermee gecontinueerd, afgesloten of bijgesteld worden. Hiernaast wordt de tevredenheid gemeten. Hierbij gaat het PJG niet zo zeer om de scores, maar om het open gesprek wat er door de gezinscoach met het gezin wordt gevoerd. N.a.v. de feedback over de tevredenheid kan er gekeken worden of en wat er nodig is om de begeleiding te verbeteren.

PJG biedt maatwerk in de hulpverlening waardoor het mogelijk is out of the box hulp te bieden en gebruik te maken van diverse methodieken die wij tot onze beschikking hebben. Deze zijn afkomstig vanuit NJI (Nederlands Jeugd Instituut), Expertiseteam WSG of eigen middelen vanuit de orthopedagoog/GZ-psycholoog.

Het doel is dat de gezinscoaches, middels overleg met de orthopedagoog/GZ-psycholoog, passend hulp kunnen bieden die aansluit bij de hulpvragen van het gezin.

| | |
|--------------|------------------------------|
| Document | Maatschappelijk verslag 2017 |
| Datum | Juni 2018 |
| Soort | Intern en extern |
| Versiebeheer | Staffunctionaris kwaliteit |

In 2017 zijn 212 tevredenheidsonderzoeken gemonitord, waarbij de uitkomsten gemiddeld als volgt zijn;

| Tevredenheid | Vraag | | | |
|-------------------------------|---|---|---|--|
| | Ik ben tevreden over de hulp die ik heb gekregen vanuit PJG | Ik ben tevreden over het contact met de gezinscoaches van PJG | Ik ben tevreden over de gestelde doelen die PJG met mij heeft opgesteld | Als ik PJG een cijfer zou geven, zou dit zijn een: |
| Gemiddelde Organisatie | 8,27 | 8,44 | 8,16 | 8,42 |
| Team 1 | 8,31 | 8,27 | 8,33 | 8,20 |
| Team 2 | 8,34 | 8,47 | 8,22 | 8,54 |
| Team 3 | 8,18 | 8,40 | 8,13 | 8,31 |
| Team 4 | 8,22 | 8,69 | 7,85 | 8,61 |

Enkele uitspraken vanuit gezinnen gegeven tijdens de evaluaties zijn;

“De gesprekken tussen moeder en PJG hebben meer inzicht gegeven in het gedrag van onze dochter en het omgaan hiermee. Ze hebben mij hierin handvaten gegeven en dit was helpend”

“Wat het meest geholpen heeft is dat je er als ouder weer mag/kan staan in het gezin”.

“Wat het meeste geholpen heeft is het advies; Goede begeleiding. Geleerd mensen niet teveel mensen te ‘pleasen’ Er was na melding bij het CJG snel hulp. Er werd goed aangesloten bij de vraag, we zaten op een lijn. De gezinscoach leerde mij en mijn vriendin anders kijken en geduld te hebben. De gezinscoach was altijd goed bereikbaar. Als er geen hulp was geweest was onze zoon blijven steken in het gedrag. Hij is in positieve zin veranderd.”

“ Luisteren, er zijn, begrip hebben voor onze situatie en meedenken helpt ons, we hebben er vertrouwen in”

In 2017 zijn er met 90 gezinnen tevredenheidseindevaluaties gemonitord waarvan het hulpverleningsproces is afgerond. De uitkomsten gemiddeld als volgt zijn;

| | |
|--------------|------------------------------|
| Document | Maatschappelijk verslag 2017 |
| Datum | Juni 2018 |
| Soort | Intern en extern |
| Versiebeheer | Staffunctionaris kwaliteit |

| Tevredenheid | Vraag | | |
|------------------------|---|---|--|
| | Ik ben tevreden over de hulp die ik heb gekregen vanuit PJG | Ik ben tevreden over het contact met de gezinscoaches van PJG | Als ik PJG een cijfer zou geven, zou dit zijn een: |
| Gemiddelde Organisatie | 8,02 | 8,31 | 8,20 |
| Team 1 | 7,89 | 8,07 | 8,04 |
| Team 2 | 7,79 | 8,18 | 8,05 |
| Team 3 | 8,23 | 8,43 | 8,29 |
| Team 4 | 8,29 | 8,67 | 8,64 |

91% vindt dat hun leven door geboden hulp beter is geworden, 84% zegt de zorg weer zelf aan te kunnen, 93% is tevreden over de duur van de hulpverlening van PJG.

PJG heeft bij incidenten of calamiteiten, volgens het protocol, een incidenten en calamiteitenformulier. Het doel is dat we monitoren welke incidenten en calamiteiten er geregistreerd worden (aard, duur, ernst). We monitoren en analyseren deze incidenten en maken zo nodig een verbetertraject en/of zorgen voor deskundigheidsbevordering op een bepaald thema voor onze medewerkers. De aangeleverde formulieren worden in het tweewekelijkse stafoverleg besproken.

Tevens beoordelen we of de melding moet worden doorgezet naar de inspectie.

In 2017 zijn er 28 incidenten gemeld waar besluit over is genomen. In de meeste gevallen is op zorginhoudelijk gebied direct een orthopedagoog betrokken.

Op basis van deze incidenten is een toename te zien in agressie naar derden en incidenten rondom suïcide gedachten/pogingen.

Voorzichtig kunnen we aangeven dat de incidenten met zelfmoordgedachte,-poging of overdosis mogelijk te maken heeft met dat er meer aanmeldingen ggz problematiek komen. Bij vrijwel alle casussen de orthopedagoog betrokken is en er wanneer de veiligheid in het geding is een veiligheidsplan wordt gemaakt en de betrokken ketenpartners worden ingelicht en mee wordt samengewerkt.

In september 2017 is er een medewerkers enquête uitgevoerd, men waardeert het werken PJG met een 7,8. Geen enkel punt in de enquêtes wordt als ontevreden ervaren maar PJG wil naar aanleiding van de enquête punten ter verbetering in het verbetermanagement mee nemen.

In vergelijking met 2016 (bijna helft minder enquêtes) wordt een verbetering gezien op de volgende onderdelen: tijdsdruk, werkdruk, blijft werk liggen, onvoldoende tijd en werkbegeleiding. Voorzichtig kan de conclusie gemaakt worden dat het verbeterplan 2017 hier een rol in heeft gespeeld. Het omgaan met tijdsdruk blijft echter wel een aandachtspunt.

Punten die mee worden genomen in het verbetermanagement zijn;

- Scholing
- Omgaan met tijdsdruk
- Input op besluitvorming

Tevens zijn er tijdens de visie dag met alle medewerkers per team speerpunten gemaakt welke in het verbetermanagement staan omschreven. De speerpunten en het jaarplan wordt besproken in de regio overleggen. Het verbetermanagement wordt besproken tijdens de review management overleggen.

| | |
|--------------|------------------------------|
| Document | Maatschappelijk verslag 2017 |
| Datum | Juni 2018 |
| Soort | Intern en extern |
| Versiebeheer | Staffunctionaris kwaliteit |

3.2 Klachten

Klachten of signalen van onvrede worden bij PJK behandeld volgens het protocol. Bij aanvang start zorg wordt de cliënt geïnformeerd over de regelingen en protocollen van PJK, waaronder de klachtregeling. Deze is tevens te vinden op onze website.

PJK heeft zich in 2016 bij een onafhankelijke klachtencommissie aangesloten en heeft een interne klachtenfunctionaris aangesteld.

In 2017 heeft PJK 2 klachten/signaal van onvrede gehad, waarvan er 1 naar tevredenheid is afgehandeld. Bij deze klacht is het niet nodig geweest om de klachtencommissie te benaderen. De andere klacht loopt nog door in het jaar 2018 en ligt bij de onafhankelijke klachtencommissie.

3.3 Medezeggenschap

Vanuit PJK is er op dit moment onvoldoende animo om mee te denken in een cliëntenraad. De vraag is uitgegaan onder ongeveer 200 gezinnen, waarbij er 2 personen wilde deelnemen. In november 2019 zetten we deze vraag nogmaals uit en hopen we voldoende animo te hebben om een cliëntenraad op te zetten.

Wel proberen we gezinnen te informeren over belangrijke informatie door middel van briefing die we mee geven aan gezinscoaches. Op de website publiceert PJK een algemene nieuwsbrief.

3.4 Personeelsbeleid en kwaliteit van het werk

Kwaliteit en toerusting van het personeel vindt PJK van groot belang. Dit vereist een structurele ontwikkeling tot kennisvergroting.

Alle medewerkers van PJK zijn ingeschreven bij SKJ (stichting kwaliteitsregister jeugd). Het scholingsprogramma is hierop aangepast, in combinatie op de vragen vanuit de uitvoerende hulpverleners. Alle medewerkers van PJK kunnen via jeugdzorgleertonline e-learning en webinars volgen om tot verdieping van kennis te komen, naast de trainingen die worden aangeboden.

Vanuit de jaargesprekken kunnen medewerkers hun ambities bespreken. Bij PJK wordt zelfsturende intervisies gevoerd welke 1 x per 8 weken worden gevoerd. Hiernaast vindt er individuele werkbegeleiding met de orthopedagoog plaats, waarbij de gezinscoaches ondersteund worden in complexe vraagstukken en persoonlijke ontwikkeling. Ook worden er door de orthopedagogen methodische casuïstiekbesprekingen gehouden.

In 2017 zijn alle gezinscoaches en orthopedagogen geregistreerd bij het SKJ. Vier medewerkers gaan in 2018 een EVC traject volgen.

Cliënt en organisatie overstijgend zijn we nadrukkelijk aanwezig in verschillende platforms en werkgroepen. We participeren in de regionale werkgroepen *Transformatie Jeugdhulp*, *Stuurgroep jeugd*, *Veiligheidshuis*, *NAH kennisplatforms*, *NAH kind & expertise teams* en *netwerkplatforms*.

Verder participeert PJK in het kennisdomein *De Jeugdzorg leert online*. Hierin maakt PJK de specialistische kennis toegankelijk voor alle gecertificeerde jeugdzorg werkers. Dit doen we bijvoorbeeld door het ontwikkelen van een e-learning programma rondom het thema 'niet aangeboren hersenletsel herkennen en erkennen' en het geven van een webinar rondom dit thema.

Ziekteverzuim is in 2017 4.26 % (excl zwangerschapsverlof). Dit cijfer wordt veroorzaakt door een aantal langdurig zieke medewerkers. Ook het kort durend verzuim is wel iets toegenomen.

| | |
|--------------|------------------------------|
| Document | Maatschappelijk verslag 2017 |
| Datum | Juni 2018 |
| Soort | Intern en extern |
| Versiebeheer | Staffunctionaris kwaliteit |

Analyse leert dat dit enerzijds te maken heeft met de facilitering van medewerkers en anderzijds dat medewerkers bij kortdurende ziekte hun werkzaamheden anders inplannen waardoor er geen sprake is van uitval. Inmiddels is er een beleid op werkdruk gemaakt.

PJJ heeft in 2017 de sollicitatieprocedure vastgelegd in een regeling.

De opbouw van de medewerkers is in 2017 gevarieerd in leeftijd en ervaring. Daarnaast is er aandacht voor potentiële medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt.

3.5 Automatisering

De ICT-infrastructuur vanuit PJJ bestaat uit meerdere werkstations op kantoor en notebooks en smartphone ten behoeve van de professionals. Deze zijn allen voorzien van gecertificeerde Microsoft software, welke verbonden zijn via het cloudnetwerk office 365.

Office 365 heeft naast MD5 authenticatie ook een beveiliging op source location.

Inloggen op de PJJ digitale werkomgeving vanaf een externe locatie is slechts mogelijk met gebruikersnaam en wachtwoord.

In 2017 is PJJ gestart met het plaatsen van externe beeldschermen op alle kantoren. De notebooks van de professionals kunnen hieraan worden gekoppeld, zodat er op een groter scherm kan worden gewerkt. Hiermee zijn de arbeidsomstandigheden van de professional verbeterd. In 2018 is het streven om de werkstations op de kantoren weg te halen in het kader van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). Meer informatie betreft de AVG is te lezen in hoofdstuk 6.

PJJ heeft een website, deels om informatievoorziening op orde te houden en deels om processen te automatiseren. Door middel van het aanmeldformulier kunnen verwijzende instanties/cliënten/gezinnen via de website een aanvraag zorg doen. De gegevens van de aanvrager, ouders, kinderen worden automatisch verstuurd naar de mail, wat verder wordt verwerkt binnen de organisatie. De website heeft een SSL-certificaat wat zorgt voor een beveiliging van gegevens tussen de server (de website) en een internet browser. De gegevens kunnen veilig worden ingevoerd zonder tussenkomst van externe systemen die de gegevens kunnen onderscheppen.

| | |
|--------------|------------------------------|
| Document | Maatschappelijk verslag 2017 |
| Datum | Juni 2018 |
| Soort | Intern en extern |
| Versiebeheer | Staffunctionaris kwaliteit |

4. Financieel

4.1 Ontwikkeling gedurende jaar 2017

In 2017 heeft PJJ zich wederom fors doorontwikkeld met een omzetgroei van 17%. In 2017 heeft de organisatie geprofiteerd van de overgang naar een nieuw systeem waarin de uren, cliënten, producten kunnen worden geregistreerd en gefactureerd. De omzetverdeling bedraagt circa 83% jeugd en 17% WMO. De overige omzet is zeer beperkt.

Aangezien de organisatie in de loop van het jaar voorbij de grens is gegaan van 50 werknemers is eind 2017 een financiële directeur aangetreden om de bedrijfsvoering verder te borgen.

De organisatie rapporteert intern per maand een heeft gedurende het jaar alle (externe) data gehaald, waarbij de organisatie verantwoording diende af te leggen.

De organisatie een stabiele basis voor wat betreft solvabiliteit en liquiditeit.

In 2017 heeft PJJ vestigingen geopend in diverse regio's zodat medewerkers in de regio werkzaam kunnen zijn.

4.2 Kasstromen en financieringsbehoefte

PJJ kent een positieve kasstroom, waarbij de opzet van de organisatie dusdanig is dat de benodigde investeringen (bijvoorbeeld op het gebied van automatisering) uit de eigen middelen kan worden gefinancierd.

Het financiële beleid is erop gericht om externe geldschieters permanent niet nodig te hebben.

4.3 Ontwikkelingen

Het beleid van 2018 is erop gericht om te komen tot een consolidatie van de huidige organisatie. Daarbij is wel voorzien dat, gezien de nog sterke vraag aan zorg, de organisatie nog zal groeien in 2018. De groei zal met name beïnvloed worden door een netto-toename van nieuwe medewerkers.

Voor 2018 worden met name investeringen voorzien in een andere huisvesting. De organisatie zal een nieuw hoofdkantoor betrekken in Apeldoorn, zodat de organisatie door middel van betere faciliteiten, geleid en gestuurd kan worden.

Daarnaast zullen er investeringen worden gedaan als gevolg van de groei van de organisatie, alsmede betere ICT-middelen die deels (eerder dan verwacht) vervangen zullen moeten worden. Deze investeringen kunnen door de organisatie zelf worden gedragen.

De organisatie voorziet dat zij ook in 2018 geen behoefte heeft aan externe financiers. De financiële positie in combinatie met de gevraagde investeringen is dusdanig dat de organisatie de investeringen uit eigen middelen kan voldoen.

De personele bezetting was eind 2017 46 FTE. De verwachting is dat dit eind 2018 naar meer dan 50 FTE gegroeid zal zijn.

| | |
|--------------|------------------------------|
| Document | Maatschappelijk verslag 2017 |
| Datum | Juni 2018 |
| Soort | Intern en extern |
| Versiebeheer | Staffunctionaris kwaliteit |

5. Maatschappelijk verantwoord ondernemen

5.1. Algemeen

Binnen PJG heeft er zich in 2017 een borging van professionaliteit en kwaliteit plaats gevonden. Dit is terug te vinden in ons kwaliteitsmanagementsysteem, verbetermanagement en jaarplan.

De kracht van PJG ligt in het snelle oppakken van lastige multiprobleem casuïstiek en verantwoordelijkheden bij de gezinscoaches, waardoor er minder overhead, lijnen in de organisatiestructuur nodig is.

Goede samenwerking met ketenpartners, zoals CJG's, SWT's, jeugdzorgorganisaties, revalidatiecentra, gemeenten, jeugdaanbieders en GGZ is van belang voor goede hulpverlening.

PJG neemt zijn maatschappelijke verantwoordelijkheid in het oppakken en regievoeren in complexe vraagstukken vanuit een maatschappelijk dynamische omgeving. Als voorbeelden noemen we hierbij het terugdringen van overlast in de wijk of borging van veiligheid van kinderen binnen de thuissituatie.

Om de huidige lijn binnen PJG het komende jaar voort te zetten of om te continueren dient er aandacht te zijn voor;

- Zo min mogelijk overhead en administratieve belasting
- Kwaliteit blijvend borgen door te sturen op processen, monitoring en analyses
- Bedrijfsvoering verder optimaliseren door monitoring, controle en analyses
- Voldoende personeel afgestemd op aanbod
- In verband met complexe situaties binnen een gezin moet een hulpverlener blijvend toegerust zijn om te kunnen gaan met de problematiek en dient er voldoende formatie beschikbaar te zijn van gedragswetenschappers.

5.2 Milieu

Binnen PJG werken we zo veel mogelijk in de cloud en digitaal, waardoor we niet over papieren dossiers beschikken en bewust printen. We stimuleren om medewerkers zo min mogelijk reisafstand te laten maken, te carpoolen en afspraken te combineren daar waar dat mogelijk is.

5.3 Sociale aspecten

Vanaf 1 jan 2017 is PJG overgestapt naar de CAO Jeugdzorg.

Naast de bepalingen vanuit de cao heeft PJG de medewerkers op verschillende manieren toegerust. Alle medewerkers beschikken over geautomatiseerde faciliteiten en kunnen gebruik maken van de flexplekken op diverse locaties. Om de reistijden van de medewerkers zo veel mogelijk te beperken, heeft PJG in Zwolle, Zutphen, Doetinchem kantoorruimtes gehuurd, waar medewerkers de mogelijkheid hebben individueel te werken en overleg te voeren.

In 2017 heeft er een RI&E onderzoek plaats gevonden, waar vanuit een plan van aanpak is ontstaan om de medewerkers voldoende arbo technisch toe te rusten.

Het welbevinden van de medewerkers wordt bevorderd door inhoudelijke toerusting door middel van scholing, individuele werkbegeleiding, intervisie en MCB (methodische casuïstiekbespreking)

Naast alle verplichte verzekeringen heeft PJG voor alle medewerkers een WGA-hiaat verzekering afgesloten.

| | |
|--------------|------------------------------|
| Document | Maatschappelijk verslag 2017 |
| Datum | Juni 2018 |
| Soort | Intern en extern |
| Versiebeheer | Staffunctionaris kwaliteit |

5.4. Economische aspecten

PJG voelt en neemt verantwoordelijkheid om in de volle breedte de transformatiegedachte concreet vorm te geven. Bijvoorbeeld door het delen van kennis en expertise aan de gemeentelijke toegang en op beleidsniveau met betrokken gemeenten.

Een risico is de toegenomen administratieve druk, de moeizame start van het tijdig uitwisselen van informatie op cliënt niveau en gebrek aan kennis en ervaring vanuit de gemeenten in het afhandelen van het financieringsproces, de facturatie van geleverde zorg.

6. Bedrijfsvoering

Op 25 mei 2018 is de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) van toepassing. De AVG zorgt voor een versterking en uitbreiding van de privacy rechten van medewerkers en cliënten. Daarnaast legt de AVG nadruk op de verantwoordelijkheid van PJG om zelf aan te kunnen tonen dat PJG zich aan de wet houdt.

Het gevolg hiervan is dat er meer verantwoordelijkheden zijn voor PJG om persoonsgegevens te verwerken en te delen. Om ervoor te zorgen dat PJG voldoet aan de AVG, moet er aandacht zijn voor de volgende punten;

- Definitie (bijzonder) persoonsgegevens delen met de gehele organisatie en bewustwording creëren.
- Functionaris Gegevensbescherming (FG) benoemen.
- Verwerkingsregister maken.
- Privacy Impact Analyse uitvoeren.
- Verwerkingsovereenkomsten met externe partijen afsluiten
- Toestemmingsverklaringen verwerken/delen persoonsgegevens en zorgverleningsovereenkomst van cliënten controleren.
- Toestemmingsverklaring verwerken persoonsgegevens voor medewerkers maken.
- Protocollen controleren of ze voldoen aan de AVG.

Begin 2018 wordt afgestemd wie welke taken zal opnemen binnen PJG.

Binnen PJG wordt gestreefd naar een declarabiliteit van 70%. Hiermee wordt bedoeld dat 70% van de gewerkte uren (van een gezinscoach) ingezet wordt voor hulpverlening aan cliënten. In 2017 is het gebleken dat het lastig is voor gezinscoaches met een parttime contract om dit percentage te behalen. Reden hiervoor is dat het aantal indirecte uren (voor opleiding, trainingen, jaargesprekken, etc) bij een parttime contract uren gelijk is aan een fulltime contract. In 2018 zal worden gekeken wat een goede verdeling is qua declarabiliteit en aantal contracturen.

7. Toekomst

Kijkend naar de toekomst heeft PJG de ambitie voor het komende jaar om een stap te zetten in een blijvende doorontwikkeling. Groei is geen doel maar een uitdaging waarvoor we gesteld worden kijkend naar de trend in zorgvragen die PJG krijgt aangemeld.

Ook in 2018 wil PJG nadrukkelijk blijven participeren in gemeentelijke en regionale overleggen die zich bezighouden met innovatie, de bekostigingssystematiek, het concretiseren van de missie en visie van de organisatie.

| | |
|--------------|------------------------------|
| Document | Maatschappelijk verslag 2017 |
| Datum | Juni 2018 |
| Soort | Intern en extern |
| Versiebeheer | Staffunctionaris kwaliteit |

Inhoudelijk wil PJJ in 2018 een doorontwikkeling op de aanpak en begeleiding van kinderen met Niet Aangeboren Hersenletsel en hun gezinnen. Hiernaast staat het thema veiligheid centraal in de verdieping op de kwaliteit van hulpverlening plaatsvinden.

Vanuit de organisatiefilosofie huurt PJJ geen pand(en) van waaruit geopereerd wordt. PJJ huurt werkruimten. Op de huidige locatie is er te weinig ruimte en mogelijkheden waardoor PJJ uitkijkt naar andere mogelijkheden voor het huren van werkruimtes in Apeldoorn.

In 2018 wil PJJ zich aansluiten bij een brancheorganisatie en de doorontwikkeling ook op bestuurlijk niveau verder vorm geven passend bij de schaalgrootte van de organisatie. PJJ wil haar pioniersgeest behouden om vanuit de missie kwetsbare cliënten te ondersteunen om daarin de juiste balans te vinden en te houden tussen de kerntaak en dat wat de maatschappij van ons vraagt.

Passie voor Jeugd en Gezin wil anticiperen op de hulpvragen uit de omliggende regio's en de mogelijkheden voor contractering onderzoeken. De eerste focusregio is de regio Noord Veluwe. In de regio Oost Veluwe Midden IJssel is het proces in gang gezet voor een nieuwe bekostigingssystematiek waarbij Jeugd en WMO worden samengevoegd. Deze gaat in 2019 in.

Daarnaast houdt de staf en directie ook voor de maatschappelijke ontwikkeling en het politieke krachtenveld met het oog op de komende gemeenteraadsverkiezingen en de eerste evaluatie van de Jeugdwet.

Zo blijft Passie voor Jeugd en Gezin in beweging en wil zich inhoudelijk blijven door ontwikkelen in 2018.

Juni 2018

| | |
|--------------|------------------------------|
| Document | Maatschappelijk verslag 2017 |
| Datum | Juni 2018 |
| Soort | Intern en extern |
| Versiebeheer | Staffunctionaris kwaliteit |