

Passie voor Jeugd en Gezin

Maatschappelijk verslag 2020

Document	Maatschappelijk verslag 2020
Datum	September 2021
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	10
3.3 Medezeggenschap	10
3.4 Personeelsbeleid en kwaliteit van het werk	10-11
3.5 Automatisering	11-12
4. Financieel	12
5. Maatschappelijk verantwoord ondernemen	
5.1 Algemeen	12
5.2 Milieu	12
5.3 Sociale aspecten	12
5.4 Economische aspecten	13
6. Bedrijfsvoering	13
7. Toekomst	13-14

Document	Maatschappelijk verslag 2020
Datum	September 2021
Soort	Intern en extern
Versiebeheer	Staffunctionaris Kwaliteit

Inleiding

Dit is het maatschappelijk verslag van PJG, Passie voor Jeugd en Gezin, over het jaar 2020. In dit verslag gaan we in op onze hulpverlenende diensten, de prestaties en resultaten in het kader van de verleende zorg volgens de contractafspraken betreffende de Jeugdwet en WMO in het jaar 2020.

In het begin van het jaar werden we geconfronteerd met de uitbraak van de Corona pandemie. Vanaf maart was het constant schakelen en anticiperen op de actualiteit en de ontwikkeling van de pandemie en de maatregelen die werden getroffen door de overheid. Ondanks de impact van de maatschappelijke ontwrichting als gevolg van de pandemie heeft PJG snel en accuraat geschakeld op de actualiteit. De kracht van PJG, creatief en doortastend handelen, kreeg vorm in thuis werken, vergaderen in een andere frequentie en vorm, om in verbinding te blijven en gezamenlijk koers te bepalen en houden.

Het improviseren van huisbezoeken, aandacht houden voor belangrijke thema's als veiligheid, beeldbellen en andere creatieve vormen vinden maakte dat de kerntaak van de organisatie op een kwalitatief aanvaardbaar niveau voortgang bleef vinden.

Organisatorisch hebben we in het eerste halfjaar de afbouw van verlieslatende producten afgerond.

Naar aanleiding van vragen uit de regio hebben we een regionaal contract afgesloten met de regio Foodvalley waardoor het werkgebied van PJG is vergroot tot 5 jeugdzorgregio's in Overijssel en Gelderland.

Zorginhoudelijk is PJG zich blijven door ontwikkelen. De werkwijze 'Integrale Gezinscoaching en Behandeling' is beschreven. De hulpverlening aan gezinnen met Meervoudige Complexe Problematiek heeft vanuit de hiervoor opgerichte werkgroep meer vorm en inhoud gekregen. Samen met hulpverlening aan gezinnen waarvan één van de gezinsleden NAH heeft, blijft dit een speerpunt in de inhoudelijke doorontwikkeling.

In verband met de corona pandemie is de nieuwe inkoopstrategie voor de regio's IJsselland en Achterhoek met een jaar uitgesteld en zijn de aflopende contracten met één jaar verlengd.

Dit verslag biedt een inkijk in de inspanningen, prestaties en ambitie van PJG in het jaar 2020. Soms herkenbaar, soms verrassend maar hopelijk altijd inspirerend.

Bert van der Leer,
Algemeen Directeur PJG

Document	Maatschappelijk verslag 2020
Datum	September 2021
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.pjq.nu

PJG in beweging

Missie:

PJG heeft zich tot doel gesteld om vanuit compassie, wat staat voor bewogenheid met kwetsbare mensen individueel of in gezinsverband, professionele hulp en effectieve ondersteuning te bieden.

Visie:

Binnen PJG staan onze cliënten centraal. Het bieden van kwalitatief goede hulpverlening aan cliënten is leidend, waarbij systemen en regelgeving dienend zijn aan het werk van de professionals. Samen met de cliënten onderzoeken onze professionals wat er nodig en mogelijk is, op basis van maatwerk en de individuele hulpvragen binnen een systeem. De inbreng en eigen verantwoordelijkheid van onze cliënten vinden wij erg belangrijk. Wij bieden een inspirerende en innovatieve werkomgeving voor mensen die onze passie delen. Vanuit onze kernwaarden compassie, samenwerking en leiderschap bieden we onze cliënten essentiële meerwaarde.

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 en het bieden van gezinsgerichte hulpverlening.

PJG biedt een flexibel aanbod aan behandeling en ondersteuning gericht op het systeem (op het hele gezin en omgeving) en integraal (omvat meerdere leefgebieden). Bij gezinnen met meervoudige complexe problematiek (MCP) zijn er vaak op diverse levensgebieden problemen en is er regelmatig sprake van zorgmijdende gezinnen. Kenmerkend voor PJG is dat wij de rol pakken (als dit nodig is) als regievoerder binnen een gezin en samenwerken met andere partijen. Naast gezinnen met meervoudige en complexe problematiek 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 MCP, LVB (licht verstandelijke beperking) of NAH, zowel vanuit vrijwillig kader als ook gedwongen kader.

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 2020
Datum	September 2021
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
- Toeleiden naar specialistische algemene voorzieningen

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

PJG biedt deze hulpverlening in de regio's IJsselland, Midden IJssel/Oost Veluwe, Noord-Veluwe, Foodvalley en in de 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 éénhoofdig bestuur; de algemeen directeur.

De staf bestaat uit vier gedragsdeskundigen (één Orthopedagoog/GZ-psycholoog, drie Orthopedagogen) één Staffunctionaris Bedrijfsvoering, één Staffunctionaris Kwaliteit en één Licht administratief medewerker.

De kern van het team professionals bestaat uit gezinscoaches, waarbij een aantal gezinscoaches een toegevoegde taak hebben, zoals; intaker, klachtenfunctionaris, NAH expertwerkgroep, MCP expertwerkgroep, OR enz.

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

PJG heeft als besturingsfilosofie de volgende uitgangspunten;

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

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

Sinds 2018 is de governance code gehanteerd. Er is een Raad van Commissarissen ingesteld. Een aantal onderdelen van de governance code zijn al vanuit de missie en de visie verankert in de organisatie.

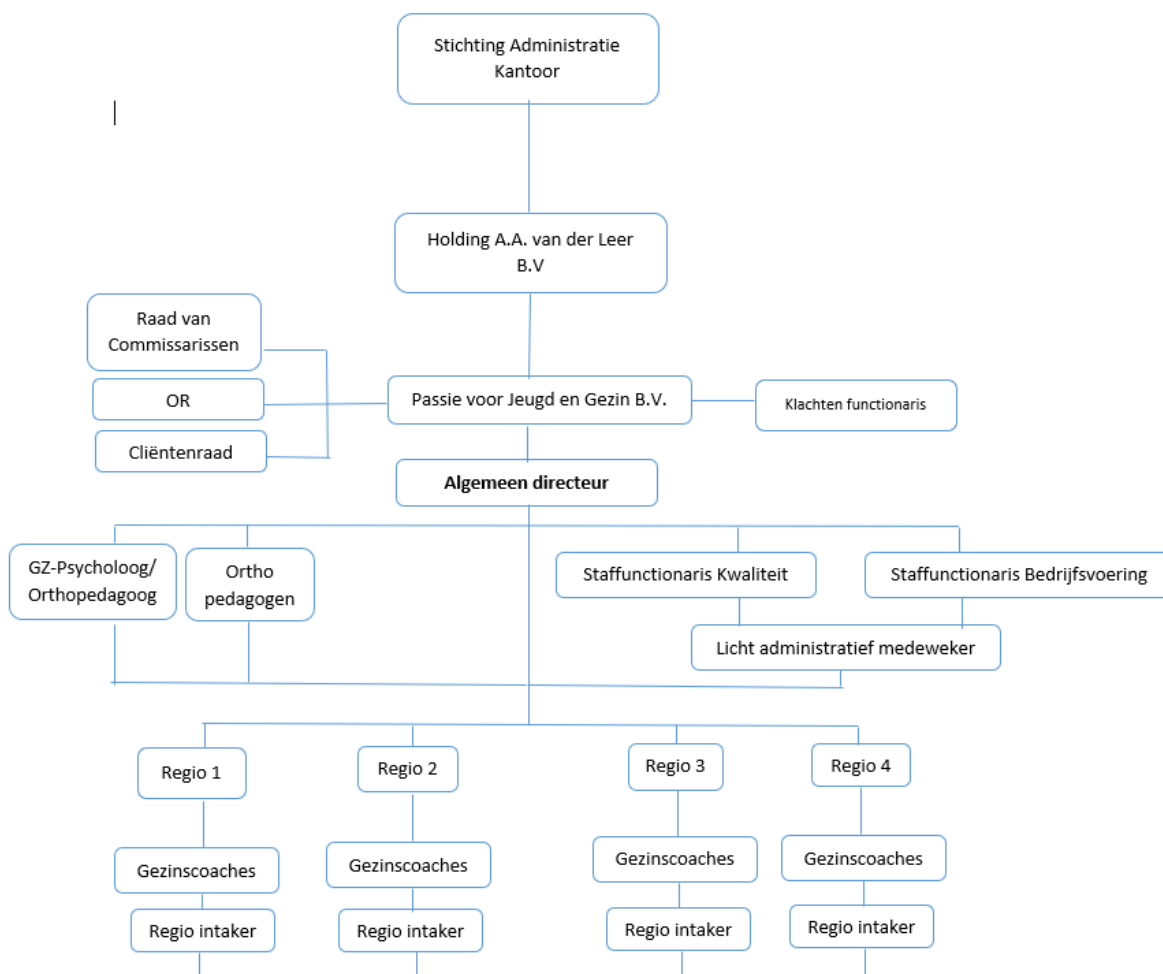
Binnen PJG wordt een eigen gedragscode gehanteerd. Deze is vastgelegd in het protocol gedragscode.

Er is een jaarlijkse visiedag met alle medewerkers, waarbij op basis van de geleverde input van deze visiedag het meerjarenplan wordt gemaakt. Het plan omvat succesbepalende factoren, organisatorische speerpunten en regionale speerpunten.

Het meerjarenplan, wat mede wordt gebruikt als verbetermanagement, wordt cyclisch besproken binnen de bestaande overlegstructuren.

Document	Maatschappelijk verslag 2020
Datum	September 2021
Soort	Intern en extern
Versiebeheer	Staffunctionaris Kwaliteit

Organogram



Document	Maatschappelijk verslag 2020
Datum	September 2021
Soort	Intern en extern
Versiebeheer	Staffunctionaris Kwaliteit

2. Kernprestaties

In 2020 is PJG gecontracteerd voor Jeugd in de regio's Midden IJssel/Oost-Veluwe, IJsselland, Achterhoek, Noord-Veluwe en sinds juli 2020 Foodvalley.

Voor WMO was PJG gecontracteerd in de regio's Midden IJssel/Oost Veluwe, Achterhoek en enkele gemeenten in regio IJsselland.

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

Aantal jeugd per 01-01-2020	252
Instroom jeugd	150
Uitstroom jeugd	169
Totaal jeugd 2020	233
Aantal WMO per 01-01-2020	39
Instroom WMO	9
Uitstroom WMO	31
Totaal WMO 2020	17
Totaal instroom in 2020	159
Totaal uitstroom in 2020	200
Totaal aantal cliënten op 31-12-2020	250

3. Kwaliteit

3.1 Kwaliteit van de zorg

PJG heeft kwaliteit hoog in het vaandel staan. Risico's voor de hulpverlening en bedrijfsvoering worden structureel besproken in onze overlegstructuren.

In het jaar 2020 is de borging van professionaliteit en kwaliteit gecontinueerd. Een belangrijke uitrol hierin was het product MCP. Dit krijgt een verdere uitrol in 2021.

Er wordt methodisch en cyclisch gebruik gemaakt van verschillende meetinstrumenten voor de tevredenheid van de cliënten, ketenpartners en van medewerkers.

Er wordt ook gemonitord op resultaten als doelrealisatie, uitval, afname problematiek en of de cliënt zonder hulp weer verder kan.

De Staffunctionaris Kwaliteit signaleert knelpunten binnen de organisatie die voortvloeien uit audits, klachten- en registraties, maakt probleem- en procesanalyses en stelt verbetervoorstellen op welke besproken worden bij de directie en staf.

Sinds november 2017 mag PJG zich ISO gecertificeerd noemen. Ieder jaar volgt er een heraudit. In de heraudit van 2020 wordt aangegeven dat het Kwaliteit Management Systeem (KMS) als een huis staat en verweven is in de organisatie. Het is een volwassen, effectief en doelmatig systeem voor PJG.

Vanuit het meerjarenplan zien we in 2020 dat we, ondanks corona, veel voorgenomen besluiten hebben kunnen oppakken ten behoeve van de 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 wordt er gebruik gemaakt een plan individuele begeleiding. Deze omschrijft de doelen per leefgebied. Bij ieder plan wordt er ten minste halfjaarlijks geëvalueerd met het gezin of de hulpvrager en eventueel de ketenpartners.

Document	Maatschappelijk verslag 2020
Datum	September 2021
Soort	Intern en extern
Versiebeheer	Staffunctionaris Kwaliteit

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 van de hulpvragen met ouders en de aanmelder, zoals; een huisarts, medisch specialist, gemeentelijk loket, sociaal wijkteam, CJG of revalidatiecentrum. Het kan ook zijn dat de doelen worden gesteld vanuit gedwongen kader, bijvoorbeeld door een gecertificeerde instelling.

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 door de gezinscoach met het gezin wordt gevoerd. N.a.v. de feedback over de tevredenheid wordt er gekeken of en wat er nodig is om de hulpverlening 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 erkende interventies die wij tot onze beschikking hebben. Deze zijn afkomstig o.a. vanuit Nederlands Jeugd Instituut (NJI), Expertiseteam WSG of vanuit eigen middelen zoals bijvoorbeeld vanuit de gedragsdeskundigen. We werken eclecticisch. Dit houdt in dat we verschillende interventies bij elkaar kunnen inzetten om tot het doel te komen. Het doel is dat de gezinscoaches, middels overleg met de gedragsdeskundigen, passend hulp kunnen bieden die aansluit bij de hulpvragen van het gezin.

In 2020 zijn 233 tevredenheidsonderzoeken gemonitord, waarbij de uitkomsten gemiddeld als volgt zijn;

 Halfjaarlijkse evaluatie (233)							
Tevredenheid	Vraag						
	Clïënt: tevredenheid over de hulpverlening	Ouder/vertegenwoordiger: tevredenheid over de hulpverlening	Clïënt: tevredenheid over het contact met de gezinscoaches	Ouder/vertegenwoordiger: tevredenheid over het contact met de gezinscoaches	Clïënt: Ik ben tevreden over de gestelde doelen die PJG met mij heeft opgesteld	Ouder/vertegenwoordiger: Ik ben tevreden over de gestelde doelen die PJG met mij heeft opgesteld	
Gemiddelde Organisatie	8,4	8,2	8,5	8,6	8,3	8,3	
Regio 1	8,6	8,3	8,5	8,6	8,6	8,3	
Regio 2	8,6	8,3	8,8	8,7	8,3	8,3	
Regio 3	8,4	8,3	8,4	8,5	7,8	8,0	
Regio 4	8,1	8,1	8,5	8,4	8,2	8,7	

Enkele uitspraken vanuit gezinnen gegeven tijdens de evaluaties zijn;

“We zijn erg tevreden, de hulp is goed bevallen. We kunnen geen aanmerkingen vinden waar niet aan gedacht is. Het is duidelijk en we kunnen er wat mee.

Prettig hoe het gaat in duo's. Combinatie is prettig, leeftijd en ervaring.

Ik ben heel tevreden met jullie, ook als organisatie. We hebben veel meegemaakt samen en ik vind dat wij het nu veel op eigen kracht redden, maar ik weet ook dat wanneer jullie weg zouden vallen ik/wij hoogstwaarschijnlijk weer terug vallen in de problemen van voorheen.”

Vanuit de halfjaarlijkse evaluaties kunnen we stellen dat 1,3% ontevreden is over de hulpverlening of een score lager dan een 6 heeft gegeven.

Als succes bepalende factor wil PJG dat 80% van onze cliënten tevreden is, dit is met 98,7% behaald.

In 2020 zijn er met 127 gezinnen tevredenheidseindevaluaties gemonitord waarvan het hulpverleningsproces is afgerond. De gemiddelde uitkomsten zijn als volgt;

Document	Maatschappelijk verslag 2020
Datum	September 2021
Soort	Intern en extern
Versiebeheer	Staffunctionaris Kwaliteit

Teams	Gemiddelde van Ouder/Vertegenwoordiger: Cliënt-tevredenheid	Gemiddelde van cliënt: tevredenheid contact	Gemiddelde van ouder/vertegenwoordiger: tevredenheid contact	
1	7,1	8,1	6,0	8,7
2	8,0	8,2	8,2	8,5
3	8,6	8,3	8,6	8,6
4	8,4	8,1	8,5	8,4
(leeg)				
Eindtotaal	8,2	8,2	8,3	8,5

Van de 127 cliënten is 97,6% tevreden. Enkele uitspraken waren;

“Ik heb veel geleerd van PJG en zal dit in mijn verdere leven meenemen.

Ik kreeg van jullie vanuit professionele kant maar ook als mens tips of een luisterend oor als ik het even niet meer wist, dat heb ik als prettig ervaren.

Het is prettig dat er iemand luistert en begrijpt wat er aan de hand is. Zonder met mij mee te praten. Dit heb ik als prettig ervaren”.

Naar aanleiding van de monitoring van 2020 willen we deze uitkomst graag behouden voor komend jaar. Aandachtspunten waar we op blijven letten zijn de wisselingen in een gezin. Helaas ontkomen we er niet aan om soms te moeten wisselen in een gezin, bijvoorbeeld in het geval van ziekte of zwangerschapsverlof. PJG streeft ernaar, onder andere door met duo's te werken, het aantal verschillende gezinscoaches binnen een casus tot het minimum te houden. Dit betekent niet dat we met twee collega's tegelijk naar een gezin gaan, maar onze tijd verdelen in bezoeken over de week. Hierdoor is er bij ziekte of vakantie altijd één bekende voor het gezin die het gezin en zijn hulpvraag kent.

PJG vraagt ook hoe de samenwerking met ketenpartners wordt ervaren d.m.v. een formulier en door in dialoog te gaan. In 2020 is er weinig respons gekomen op onze vraag om te evalueren. Omdat PJG zichzelf te allen tijde wil blijven ontwikkelen wordt er in 2020 een nieuw format ontwikkeld om de samenwerking te monitoren.

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 twee wekelijkse stafoverleg besproken.

Tevens beoordelen we of er incidentmelding moet worden doorgezet naar de inspectie. Hiernaast wordt er beoordeeld of er voldoende nazorg voor de medewerker en het gezin is geweest.

In 2020 zijn er 75 incidenten gemeld. In alle gevallen is er op zorginhoudelijk gebied een gedragsdeskundige betrokken. Geen enkele melding is doorgezet naar de inspectie. Van de 75 gemelde incidenten zijn er 48 agressie gerelateerd, met name onder gezinsleden/derden. Dit onderwerp is opgenomen in het scholingsplan. Tevens zien we een toename in suicidegedachten/-uitspraken.

In 2021 wordt het format aangepast waarbij regionaal de verschillen kunnen worden gemonitord.

In september 2019 is er een medewerkers enquête uitgevoerd, 84% van de medewerkers heeft deze ingevuld. Men waardeert het werken bij PJG met een 8,1. In 2021 zal deze opnieuw worden uitgevraagd.

Document	Maatschappelijk verslag 2020
Datum	September 2021
Soort	Intern en extern
Versiebeheer	Staffunctionaris Kwaliteit

In 2020 is er een uitvraag gedaan naar werken in corona tijd onder werknemers en cliënten. Hierbij was van beide partijen de tevredenheid 80%, mensen hadden het liever geen digitaal contact, maar snapte dat dit in de tijd van de strenge lockdown moest. De communicatie over mogelijkheden van contact en werken is als zeer prettig ervaren. In het najaar van 2020 is er een uitvraag gedaan naar veiligheid van de medewerker binnen het werken van PJG. De conclusie hieruit was dat de gezinsprofessionals jaarlijks 1 tot 15 keer per jaar te maken krijgen met een vorm van agressie. De uitkomsten zijn in ieder teamoverleg gedeeld en er dit thema wordt structureler besproken op de vergaderingen. Tevens zijn er concrete afspraken vanuit de organisatie gedeeld en hebben de teams teamafspraken opnieuw vastgelegd en onder de aandacht gebracht.

3.2 Klachten

Klachten of signalen van onvrede worden bij PJG behandeld volgens het protocol. Bij aanvang start van de zorg wordt de cliënt geïnformeerd over de regelingen en protocollen van PJG, waaronder de klachtregeling. Deze is tevens te vinden op onze website. Er wordt een mogelijkheid tot het maken van een filmpje onderzocht waardoor dit op de website kan worden geplaatst.

In 2020 heeft PJG twee klachten/signalen van onvrede gehad. Eén klacht was van een cliënt en 1 klacht van familie van een cliënt. Deze twee klachten zijn intern met onze klachtenfunctionaris besproken. Beide klachten zijn naar tevredenheid afgehandeld. Er zijn geen klachten bij de onafhankelijke commissie gemeld in 2020.

3.3 Medezeggenschap

Vanuit PJG is er in december 2019 een cliëntenraad ingesteld. De startgroepsgrootte was zeven personen in 2020 is deze gedaald tot drie. Er hebben twee bijeenkomsten in 2020 plaats gevonden en er is een plek op de website voor gecreëerd zodat er vragen gesteld kunnen worden aan de voorzitter.

Hiernaast blijft bestaan dat cliënten te allen tijde iets mogen aangeven bij de gezinscoach, PJG kan bellen of mailen of tijdens een evaluatiemoment iets mogen aangeven.

PJG heeft een ondernemingsraad sinds 2018. De ondernemingsraad en directie geven vanuit de gezamenlijkheid onder andere vorm aan beleidsstukken, protocollen, richtlijnen en diverse vraagstukken. De ondernemingsraad heeft zich door mede door deze goede samenwerking kunnen ontwikkelen tot een volwaardig orgaan van PJG.

3.4 Personeelsbeleid en kwaliteit van het werk

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

Alle medewerkers van PJG die bij de gezinnen hulpverleners zijn ingeschreven bij SKJ (Stichting Kwaliteitsregister Jeugd). Een klein aantal medewerkers gaan in 2020/2021 een EVC traject volgen. De GZ-psycholoog is geregistreerd in het BIG-register.

Een nieuwe medewerker krijgt één jaar een account gekoppeld aan de verplichte trainingen. Bij een herregistratie krijgen zij dit account weer voor één jaar aangeboden.

Zij kunnen via jeugdzorgleertonline e-learnings en webinars volgen om tot verdieping van kennis te komen, naast de trainingen die intern worden aangeboden.

Binnen PJG is er een vijf jarenscholingsplan met verplichte trainingen (bijv. tuchtrecht) en vakinhoudelijke verdieping. Hierin is rekening gehouden met een startende collega, deze krijgt een aangepast programma voor het eerste jaar. Alle externe trainingen zijn SKJ geaccrediteerd. Een keer per 2 jaar houdt PJG een intern congres, waarbij gebruik wordt gemaakt van interne en externe expertise.

Document	Maatschappelijk verslag 2020
Datum	September 2021
Soort	Intern en extern
Versiebeheer	Staffunctionaris Kwaliteit

Bij PJJ worden zelfsturende intervisies gevoerd welke 1 x per 6 weken plaatsvinden. Hiernaast vindt er individuele werkbegeleiding met de gedragsdeskundige plaats, zodat de gezinscoaches worden ondersteund bij complexe vraagstukken en bij hun persoonlijke ontwikkeling. Ook worden er door de gedragsdeskundigen methodische casuïstiekbesprekingen gehouden gericht op reflectie en leren van elkaar.

Diverse medewerkers van PJJ nemen deel aan verschillende platforms en werkgroepen. We participeren in de regionale werkgroepen *Transformatie Jeugdhulp*, *Stuurgroep jeugd*, *Veiligheidshuis*, *Ontwikkeling Implementatie Regionaal Expertise Team Foodvalley*, *NAH kennisplatforms*, *NAH kind & expertise teams* en *netwerkplatforms*.

Verder participeert PJJ in het kennisdomein *De Jeugdzorg leert online*. Hierin maakt PJJ 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. Hiernaast worden er vanuit specialistische kennis m.b.t. NAH trainingen verzorgd aan externen.

PJJ participeert in verschillende samenwerkingsprojecten, zoals Gezinsgericht werken, Verbindend Opvoeden, Casemanagers Hersenletsel Jeugd en Plus Team Jeugd Zutphen.

Het ziekteverzuim is 2020 8,7%. Vanuit de analyse, gemaakt samen met de arbodienst, blijkt dat de conclusie is dat het een toevallige samenloop van omstandigheden was en dat PJJ zowel in preventieve zin als in verzuimbegeleiding op een juiste en verantwoorde wijze aandacht geeft aan het welzijn van de medewerkers.

PJJ heeft de sollicitatieprocedure vastgelegd in een regeling en er is een specifieke inwerkprogramma voor medewerkers. De gevarieerdheid qua leeftijd en ervaring is binnen elk team in balans. 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, notebooks en smartphones 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. Inloggen in de cliëntdossiers vraagt naast een inlognaam en wachtwoord ook een code van de token.

Notebooks van de professionals kunnen worden gekoppeld aan externe beeldschermen, zodat er op een groter scherm kan worden gewerkt. Hiermee zijn de arbeidsomstandigheden van de professional verbeterd.

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 en/of 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 2020
Datum	September 2021
Soort	Intern en extern
Versiebeheer	Staffunctionaris Kwaliteit

4. Financieel

PJG heeft een jaarrekening gemaakt over 2020. Deze gegevens zijn gedeponereerd bij de overheid.

5. Maatschappelijk verantwoord ondernemen

5.1. Algemeen

Binnen PJG heeft er zich in 2020 een continuering en borging van professionaliteit en kwaliteit plaats gevonden. Dit is terug te vinden in ons KMS. Het meerjarenplan wordt vanuit de externe audit bevestigd.

De kracht van PJG ligt in het snelle oppakken van complexe casuïstiek en verantwoordelijkheden die de gezinscoaches op zich nemen, waardoor er minder overhead nodig is en er korte lijnen zijn in de organisatiestructuur.

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. Veiligheid is een zeer belangrijk thema bij PJG. Het onderwerp is vastgesteld als een kritisch proces, waardoor er structureel aandacht voor is en interne audits op dit onderwerp zijn ingesteld. PJG heeft als uitgangspunt dat kinderen opgroeien in een veilige omgeving.

Hiernaast is PJG actief vanuit de Social Return On Investment (SROI) door medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt aan te nemen en Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO) activiteiten in de regio aan te bieden, bijvoorbeeld aanstaande beroepsprofessionals les geven m.b.t. het werken in de Jeugdzorg branche.

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

- Zo min mogelijk overhead en administratieve belasting
- Kwaliteit blijven 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 gezinscoach 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 en printen we bewust. Als gevolg hiervan beschikken we niet over papieren dossiers. Gezinscoaches proberen digitaal stukken te laten ondertekenen, waardoor er minder geprint wordt.

We stimuleren medewerkers om zo min mogelijk reisafstand te maken, te carpoolen, om afspraken te combineren daar waar dat mogelijk is en maken bewust de afweging om wel of geen gebruik te maken van beeldbellen.

5.3 Sociale aspecten

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, naast het hoofdkantoor in Apeldoorn, in Zwolle, Zutphen en Doetinchem kantoorruimtes gehuurd waar medewerkers de mogelijkheid hebben individueel te werken en overleg te voeren.

Document	Maatschappelijk verslag 2020
Datum	September 2021
Soort	Intern en extern
Versiebeheer	Staffunctionaris Kwaliteit

Het welbevinden van de medewerkers wordt bevorderd door inhoudelijke toerusting door middel van scholing, individuele werkbegeleiding, intervisie en Methodische Casuïstiek Bespreking (MCB).

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

5.4. Economische aspecten

PJK 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.

6. Bedrijfsvoering

De conversie van de producten in de regio Midden IJssel Oost Veluwe hebben een negatief effect gehad op de bedrijfsvoering binnen PJK. Na een uitvoerige analyse is er in 2019 besloten dat bepaalde producten niet langer meer aansluiten bij de uitvoering en de daarbij behorende bekostiging van het primaire proces van hulpverlening door PJK. In 2019 heeft PJK zich voorbereid voor het uitschrijven van deze producten, zodat er alleen sprake is van kostendekkende producten. Vanaf juli 2020 is PJK officieel uitgeschreven van deze producten en is er sprake van een maandelijks een stijging van het gemiddelde uurtarief.

Vanwege corona zijn er maatregelen genomen om thuis te kunnen werken, waarbij er meer gebruik wordt gemaakt van beeldbellen (via Microsoft Teams). Dit resulteert in lagere reiskosten en minder reistijd van de gezinscoaches, waardoor diverse overleggen, zoals vergaderingen en intervisies in de toekomst digitaal zullen plaatsvinden. In de praktijk blijkt dat Microsoft Teams een zwaarder programma is die normaliter gebruikt wordt, waardoor er sprake was van verschillende problemen (zoals vertragingen tijdens het beeldbellen of het programma start niet op). Om dit op te lossen is er gekozen om nieuwere type laptops aan te schaffen die meer aankunnen en langer in gebruik kunnen blijven. De vervanging van de laptops is in 2020 gestart.

In 2020 beschikken werknemers over een online omgeving voor hun salarisadministratie, genaamd Salaris Online. In deze omgeving kunnen werknemers zijn of haar salarisstrook/jaaropgave inzien. Tevens wordt in deze omgeving de salarisadministratie uitgevoerd.

Tenslotte wordt er binnen PJK gestreefd naar een declarabiliteit van 70%. Hiermee wordt bedoeld dat 70% van de gewerkte uren (van een gezinscoach) ingezet wordt voor hulpverlening aan cliënten. Het is binnen PJK bekend dat het halen van een declarabiliteit van 70% lastig is voor gezinscoaches met een parttime contract. Reden hiervoor is dat het aantal indirecte uren (voor opleiding, trainingen, jaargesprekken, etc.) bij een parttime contract uren gelijk is aan een fulltime contract. Hier wordt rekening mee gehouden in de wekelijkse monitoring.

7. Toekomst

Voor het jaar 2021 heeft PJK een aantal speerpunten geformuleerd;

- PJK groeit en is in ontwikkeling
- PJK is toekomstbestendig financieel gezond
- PJK blijft zich inhoudelijk ontwikkelen en professionaliseren

De acties zijn cyclisch opgenomen in het meerjarenplan.

Document	Maatschappelijk verslag 2020
Datum	September 2021
Soort	Intern en extern
Versiebeheer	Staffunctionaris Kwaliteit

Ten aanzien van groei en ontwikkeling zal PJJ in het eerste halfjaar de eigen regionale teamindeling herstructureren en strategisch inspelen op de regionale ontwikkelingen. Voor wat betreft het toekomstbestendig financieel gezond zijn ligt de focus op tarieven die passen bij het opleidings- en kwaliteitsniveau in combinatie met sturen op productiviteit. De inhoudelijke doorontwikkeling zal zich toespitsen op de verdere uitrol van de Integrale Gezinscoaching en Behandeling (IGB) door middel van informatie delen (intern en extern) en scholing (intern d.m.v. train de trainer). PJJ is bezig met een doorontwikkeling op het gebied van reflectie en zelfontwikkeling waarbij er in 2020 een 'leer en reflecteerplan' voor alle medewerkers zal worden geïmplementeerd.

Het verloop van de pandemie is onvoorspelbaar. PJJ zal hierin de lijn van 2020 doortrekken en waar nodig anticiperen op de actuele ontwikkelingen waarbij continuering van zorg de leidende gedachte is.

PJJ wil zich blijven ontwikkelen en staat open voor feedback. Om deze reden wil PJJ zijn samenwerking in 2020 structureel toetsen door na een intakeproces bij de aanmelders een anonieme uitvraag te doen over hun ervaring in samenwerking met PJJ.

PJJ wil de website professionaliseren in 2021. Hierbij willen we een speciale jongeren pagina maken.

Verder zal 2021 in het teken staan van de nieuwe inkoopmodellen van de regio's Achterhoek, IJsselland en Noord Veluwe. De inkoop volgens de open-house constructie wordt door de regio's losgelaten. Hiervoor in de plaats komt een nieuwe inkoopstrategie vanuit de verschillende regio's die meer gefocust is op het selecteren van zorgaanbieders die een toegevoegde waarde hebben op het gebied van inhoudelijke kwaliteit, samenwerking en innovatie.

Een uitdagend jaar met kansen en mogelijkheden om onderscheidend een toegevoegde waarde te hebben voor cliënten en onze samenwerkingspartners.

Document	Maatschappelijk verslag 2020
Datum	September 2021
Soort	Intern en extern
Versiebeheer	Staffunctionaris Kwaliteit