



Jaarverslag 2010

<i>Versie</i>	<i>1.0</i>
<i>Datum</i>	<i>juni 2011</i>
<i>Status</i>	<i>Vastgesteld</i>
<i>Proceseigenaar</i>	<i>Raad van Bestuur</i>
<i>Auteur</i>	<i>Wilma Schouten, communicatie adviseur</i>



Inhoud

Voorwoord	2
Jaarthema 2010: Samenwerking	4
Samenvatting van onze resultaten	5
Cliënten	6
Medewerkers	11
Organisatie	15
Omgeving en samenwerking	18
Balans	22
Samenstelling directie, management en Raad van Toezicht	25
Zorgvarianten	26
Afkortingen en verklaringen	27

Voorwoord

Jarabee heeft ook in 2010 weer een groot aantal projecten afgerond en geïmplementeerd. Er is veel aandacht besteed aan het jaarthema 'Netwerksamenwerking' dat heeft geleid tot verdergaande samenwerking tussen teams onderling en met externe partners.

Per 1 januari 2011 zijn we hoofdaannemer geworden voor de provinciale jeugdzorg in Twente. Dit heeft veel voorbereiding en een omslag binnen onze organisatie betekent. Een van de gevolgen was dat eind 2010 de pleegzorg in Twente onder de hoede van Jarabee kwam. De medewerkers Pleegzorg zijn in onze organisatie verwelkomt en de interne processen rond pleegzorg hebben we ons snel eigen gemaakt. Daarnaast moest met onze collega zorgaanbieder Commujon te Almelo een overeenkomst van aanneming gesloten worden.

Jarabee heeft in 2010 de uitbreiding van het aanbod met Ambulante Spoedhulp, gezinshuizen en gezinsgroep structureel geborgd. Dit vernieuwde aanbod werd eerder betaald uit tijdelijke middelen. Een ombouw en herschikking van bestaande capaciteit was voor deze borging noodzakelijk.

Het jarenlang achterblijven van prijscompensatie voor gestegen prijzen in de verzorging- en verblijfskosten, zet, in combinatie met de toenemende vraag, de begroting jaarlijks onder druk. Ook voor 2010 hebben we een taakstelling van bijna negen ton moeten doorvoeren om tot een evenwichtige begroting te komen. Een begroot tekort van zes ton was ingecalculeerd om voormelde ombouw en herschikking mogelijk te maken, zonder dat cliënten op straat zouden belanden.

In 2011 zullen we nog verder de broekriem moeten aanhalen. Uitgangspunt bij Jarabee is dat het niet verder ten koste mag gaan van de directe uitvoering. Een nieuwe taakstelling is opgepakt bij de centrale en cliëntgebonden overhead om nog eens zes ton te bezuinigen. Verdergaande bezuinigingen zullen zondermeer ten koste gaan van de beschikbare capaciteit en zullen de wachtlijsten daardoor weer verder oplopen.

Waardering voor alle medewerkers die ondanks herhaalde bezuinigingen en taakstellingen toch met enthousiasme en goede motivatie achter onze missie en visie blijven staan en die creatief en innovatief blijven in de ontwikkeling van onze organisatie. We zijn er trots op dat we met hen de resultaten hebben behaald.

Jarabee ziet de toekomst met gemengde gevoelens tegemoet. De economische recessie zal ook haar invloed hebben op het beschikbaar budget voor de jeugdzorg. Een bezuiniging van 15% per

2015 is al aangekondigd. Gelijktijd heeft het kabinet een verdergaande decentralisatie van de jeugdzorg naar de gemeenten aangekondigd. Jarabee is voorstander van één cliënt(systeem), één dossier, één zorgcoördinator en één financier en de zorg zo kort, tijdig en dichtbij mogelijk gegeven moet worden, maar ook zo zwaar als nodig om erger te voorkomen. Als met de decentralisatie ook verschillende financieringstromen ineengeschoven gaan worden zal dat winst opleveren. Als dat niet lukt zijn we even ver als vòòr de invoering van de wet jeugdzorg met dien verstande dat we dan met 14 gemeentelijke in plaats van één provinciale overheid van doen krijgen.

Wij wensen u veel plezier met het doornemen van dit jaarverslag. Heeft u vragen of opmerkingen, stel ze aan uw contactpersoon binnen Jarabee. Hij of zij zal u verwijzen naar de juiste medewerker binnen onze organisatie die een nadere toelichting kan geven.

Gitta Griffioen, lid Raad van Bestuur

Gerard Teunissen, voorzitter Raad van Bestuur

Jaarthema 2010: Samenwerking

Jarabee heeft in 2010 extra aandacht besteed aan het jaarthema 'Samenwerking'. Allereerst noemen we de continue samenwerking met onze cliënten. Jarabee is al jaren actief in het proces van klantsturing en betreft de cliënt nauw en actief bij de hulpverlening.

Op alle locaties is intensief gewerkt aan het verbeteren van de samenwerking tussen de teams onderling. Ten aanzien van de samenwerking met externe relaties noemen we allereerst Bureau Jeugdzorg Overijssel, waarmee we inmiddels een jarenlange relatie hebben. Op lokaal niveau zijn er goede contacten in Enschede, Hengelo, Oldenzaal en Almelo met de lokale voorzieningen en de gemeenten zelf. Ook de samenwerking met de provincie Overijssel is prima. Zonder compleet te kunnen zijn, noemen we hier verder nog het tekenen van de intentieverklaring tot samenwerking met Commujon; de overstap van een deel van de pleegzorg van Trias naar Jarabee; de samenwerking tussen Saxion Hogescholen, Jarabee en Commujon voor het opzetten van een regionaal Kenniscentrum Jeugdzorg Twente en de samenwerking met Karakter in het Infant Centrum. Tot slot noemen we nog de samenwerking met Preventie Platform Twente; Hulp aan Huis; RIBW; Ambiq; Attendiz; WGV Oost; MO-Groep (nu Jeugdzorg Nederland) en - via het Instellingenberaad - samenwerking met Plan Plus.

Per 1 januari 2011 is Jarabee hoofdaannemer voor jeugdzorg in Twente geworden. Samenwerking met netwerkpartners, die ook als onderaannemers ingekocht kunnen worden, is daarbij een eerste vereiste en wij zullen daar blijvend in investeren.

Samenvatting van onze resultaten

Samenvatting van onze resultaten

- Iedere cliënt heeft een zorgcoördinator en krijgt bij de start een afstemmingsgesprek.
- Klantsturing is goed in onze organisatie geïmplementeerd.
- Het project 'doorontwikkeling cliëntparticipatie' is succesvol afgerond.
- Cliënten maken goed gebruik van de chatmogelijkheid met de cliëntvertrouenspersonen.
- Op locatieniveau behouden teams een positieve mentaliteit, men is flexibel en toekomstgericht, ondanks wisselingen en een veranderende organisatie. Dit komt tot uiting in de ombouw, de herschikking en de expeditie.
- Het klanttevredenheidsonderzoek Bedrijfsbureau had een positief resultaat.
- Een deel van de pleegzorg is geïmplementeerd in onze organisatie vanuit Trias Jeugdhulp. Vanaf 1 januari 2011 konden zij verder onder de vlag van Jarabee.
- Het ziekteverzuim is gedaald.
- De ambulante hulpvormen hebben zich verder ontwikkeld en gedifferentieerd.
- Opvoedingsondersteuning Online (TripiO) is ontwikkeld.
- We hebben een Cliënt Logistiek Punt ingericht.
- Jarabeebreed heeft het controleonderzoek van de certificerende instelling Lloyd's geleid tot een positief advies voor verlenging van het HKZ- certificaat.
- De ombouw is ondanks vertraging goed afgerond.
- Diverse nieuwe systemen zijn ingevoerd (o.a. Regas, financieringssystematiek, Raet Online, managementtool).
- De nieuwbouw Almelo (Rietpluim) is opgeleverd, en de nieuwbouw Hengelo is gestart.
- De relatie met de netwerkpartners is verbeterd.
- We hebben een belangrijke rol in de omslag geïndiceerde jeugdzorg naar lokaal jeugdbeleid.
- Het imago van Jarabee is goed.

“Weet je wel hoe belangrijk het was dat jij hier bent geweest.” (een moeder)

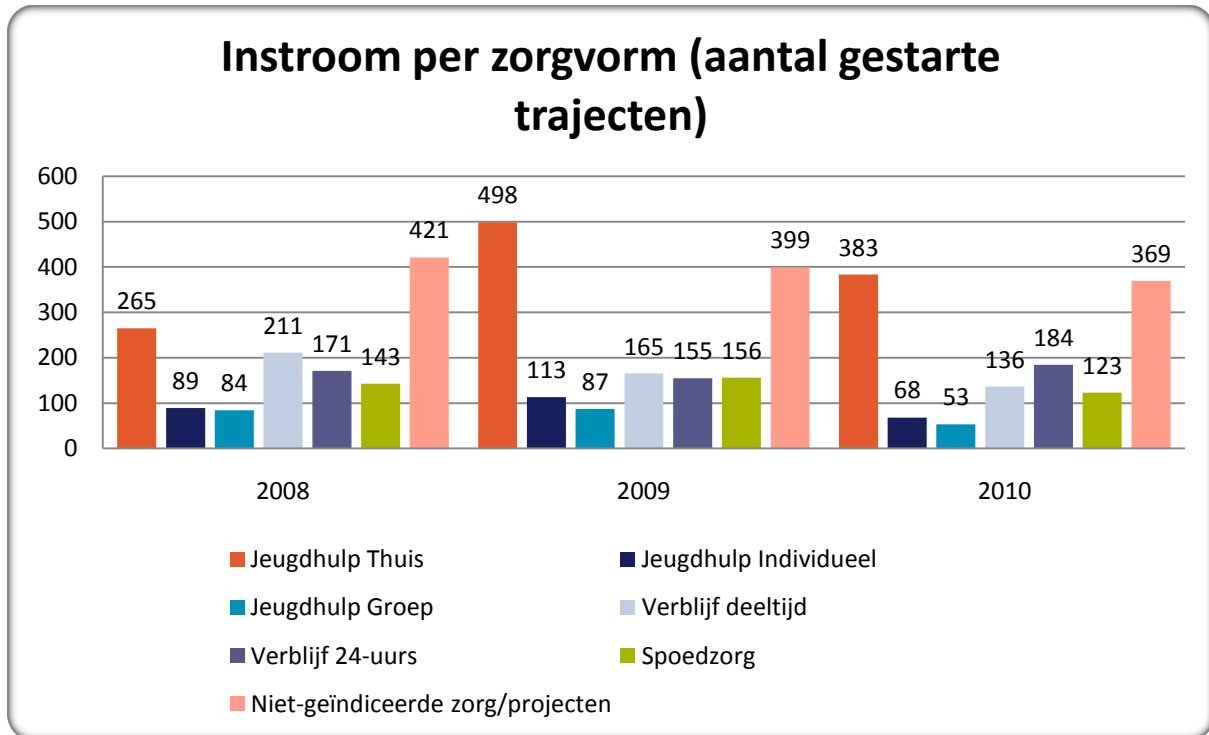
SMS van een ouder een half jaar na afsluiting van het hulptraject: “Ik wil je laten weten dat het goed gaat met mij en mijn dochter. Daar heb je recht op vind ik.”

Budget

23.6 miljoen, waarvan:

- 19 miljoen provinciaal (inclusief extra gelden Wegwerken Wachtlijsten 2009 en projecten)
- 2,2 miljoen ministerie van Jeugd & Gezin
- 1 miljoen gemeenten
- 1,4 miljoen anders (fondsen, commerciële bedrijven, eigen bijdragen)

Clënten



Totaal aantal trajecten

2008	1384
2009	1573
2010	1316

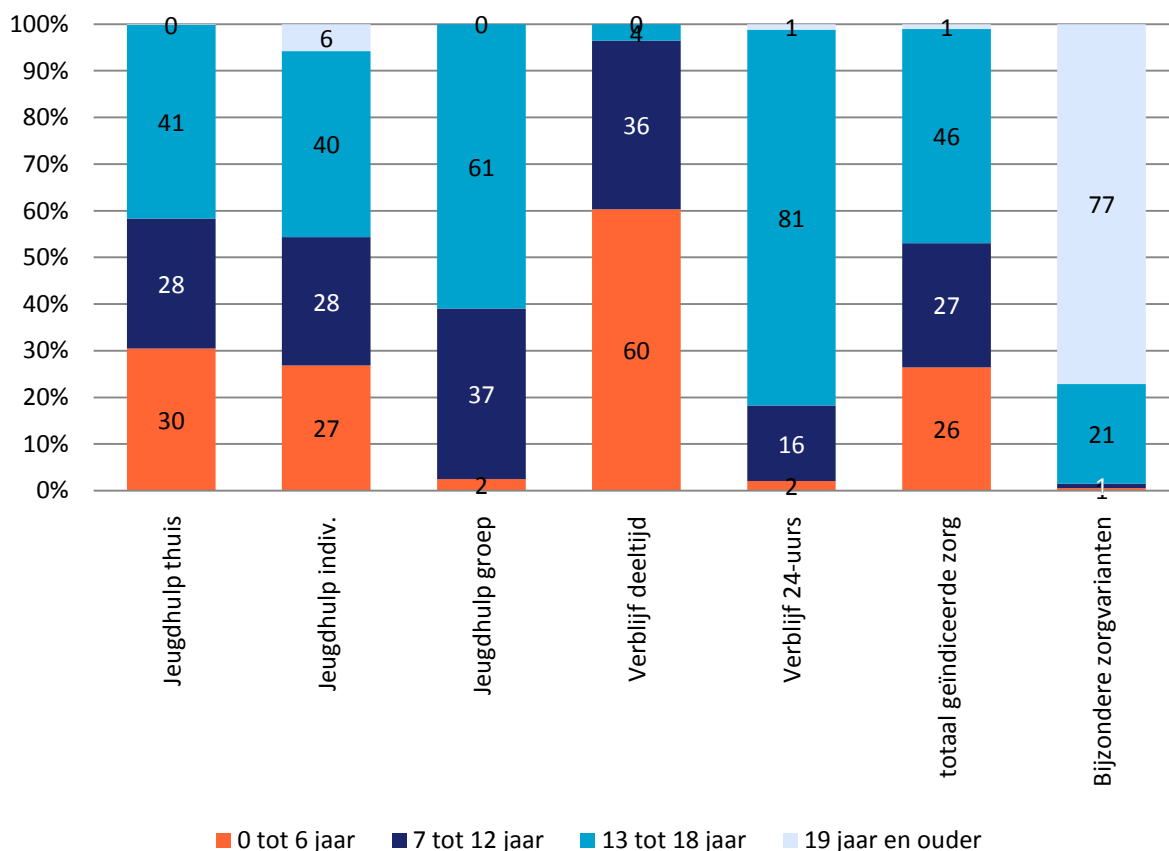
Begin 2010 spraken we nog over trajecten in termen van zorgafspraken, en één cliënt kon meerdere zorgafspraken hebben. In de loop van 2010 is het provinciaal beleid 'Nieuwe bezems' ingevoerd en zijn we overgegaan naar het registreren van unieke cliënttrajecten. Dit verklaart de afname van het totaal aantal trajecten.

Ook valt de afname op van verblijf deeltijd (dagbehandeling jonge kind en dagbehandeling schoolgaande jeugd). Dit is onder andere te verklaren doordat een aantal cliënten zijn overgegaan naar het infantcentrum voor poliklinische behandeling en doordat wij andere ambulante vormen van hulpverlening hebben ingezet ten behoeve van het jonge en schoolgaande kind.

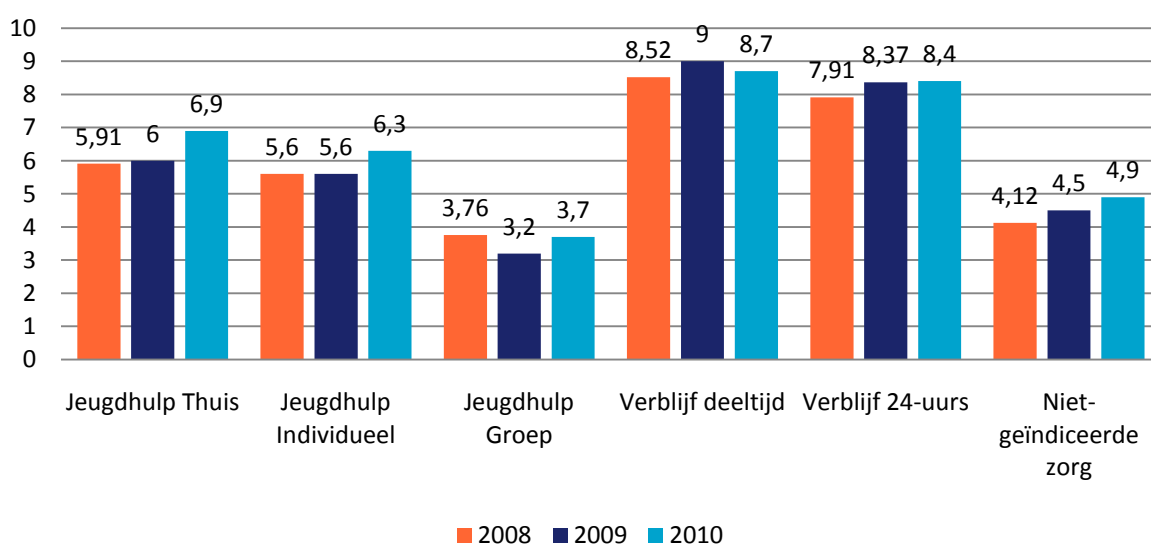
Er is een toenemende druk op verblijf 24-uurs door de vraag naar long stay.

In 2010 hebben we geen extra middelen Wegwerken Wachtlijsten meer ontvangen, waardoor eind 2010 de wachtlijst weer is aangegroeid.

Leeftijdsofbouw per zorgvorm in percentages



Gemiddelde trajectduur in maanden, per zorgvorm



De behandelduur is in algemene zin stabiel. We zien iets toename bij jeugdhulp thuis en jeugdhulp individueel doordat we in toenemende mate kinderen - die eigenlijk een indicatie hebben voor een uithuisplaatsing - toch thuis proberen te houden.



Cliënten (ouders en jongeren) oefenen invloed uit op hun eigen proces en op de bedrijfsprocessen van Jarabee:

- in hun eigen hulpverleningsproces door directe betrokkenheid bij de besluitvorming over de stappen in de hulpverlening en betrokkenheid bij dossiervorming
- op operationeel niveau in de huisvergaderingen binnen de zorgeenheden voor verblijf
- op operationeel niveau door ouders mee te laten participeren in de activiteiten die worden georganiseerd ten behoeve van (de hulpverlening aan) hun kind
- op tactisch niveau in de jongerenraad en thema-avonden en activiteiten voor ouders en jongeren en kinderen
- op strategisch niveau in de Cliëntenraad.

Andere vormen van invloed op en betrokkenheid bij het beleid zijn periodieke cliëntenpanels en de doorlopende training 'Cliënten trainen medewerkers'.

De jongerenraad De Wegwijzers is in 2010 elf keer bijeen geweest. Iedere bijeenkomst wordt ondersteund door een cliëntondersteuner en is door een manager bijgewoond. Gespreksonderwerpen waren onder anderen zakgeld, sancties en veiligheid. De jongerenraad heeft ieder kwartaal deelgenomen aan het Jeugd welzijnsberaad en in november aan de landelijke dag.

Ook in 2010 zijn een aantal bijeenkomsten georganiseerd met activiteiten voor ouders, jongeren en kinderen. De thema's zijn divers zoals 'Krijg ik de juiste hulp?' en 'Kinderen en echtscheiding'. Altijd staat 'het versterken van de positie van de cliënt' centraal.

Het project 'doorontwikkeling cliëntparticipatie' had als doel - naast het doorontwikkelen en verbeteren van participatiemogelijkheden - het beter beschrijven en borgen van de rol van de cliëntondersteuners. Ieder team heeft een aandachtsfunctionaris cliëntparticipatie benoemd. Er zijn drie trainingsochtenden voor hen geweest, die zo veel mogelijk zijn gekoppeld aan de taken in de teamjaarplannen.

Cliënten trainen medewerkers: 'Kijk door mijn ogen naar jouw werk'



Dit is een training voor alle medewerkers van Jarabee. Inmiddels hebben al heel veel medewerkers deze training gevolgd. Cliënten maken hen aan de hand van hun verhalen bewuster van wat het is om hulp te moeten vragen. Afgesproken is dat medewerkers hun persoonlijke leerpunten inbrengen in hun teamoverleg, zodat de training onderwerp van gesprek blijft. In 2010 zijn er vier trainingen geweest waaraan totaal 50 medewerkers hebben deel genomen.

C-toets

De C-toets is de landelijk ontwikkelde cliënttevredenheidstoets. Jarabee heeft deze toets gehanteerd t/m april 2010. Daarna is overgegaan naar Regas waardoor (tijdelijk) de gegevens van de C-toets niet meer verwerkt konden worden. Sinds de laatste maanden van 2010 wordt de cliënttevredenheid bij beëindiging hulp getoetst via de digitale exitlijst. We beschikken daardoor niet over complete gegevens in 2010. Op basis van wat beschikbaar is kunnen we constateren dat de trend zich voortzet dat Jarabee hoog scoort met een gemiddeld cijfer van 8,2 door ouders en jongeren. In 2011 zullen we beschikken over gedetailleerde gegevens per team.

“Fijn dat je niet alleen mij aanspreekt, maar ook mijn ouders.” (een jongere)

Vertrouwenspersonen voor cliënten



In 2010 wisten 44 cliënten de weg naar de vertrouwenspersonen te vinden voor een cliëntcontact. Een cliëntcontact is één of meer persoonlijke gesprekken met een cliënt, gericht op de behoefte aan een luisterend oor en/of ondersteuning bij het oplossen van een probleem.

De klachten, conflicten en andere problemen worden meestal goed opgelost. De cliënt en de hulpverlener kunnen in bijna alle gevallen weer samen verder. Dit lukt alleen wanneer de klacht serieus wordt

aangehoord. In de loop der jaren is gebleken dat de wijze waarop een klacht wordt ontvangen, bepalend is voor de afhandeling. Goede samenwerking en positieve inspanning van de mensen rond de klager is van groot belang.

Naast de intensieve contacten met cliënten werden de vertrouwenspersonen ook benaderd voor enkelvoudige adviezen, telefonisch, per e-mail of een chatcontact, totaal 29 consulten. Een consult is één of meer telefonische, chat- of e-mailcontacten met een cliënt over een enkelvoudige vraag.

Het aantal consulten en cliëntcontacten is vermeerderd dankzij de mogelijkheid van chatten. Ook weten mensen buiten Jarabee ons te vinden via de website.

Klachtencommissie voor cliënten

Jarabee maakt gebruik van een gezamenlijke onafhankelijke klachtencommissie voor jeugdzorginstellingen in Overijssel. De commissie heeft in 2010 twee klachten tegen Jarabee ontvangen.

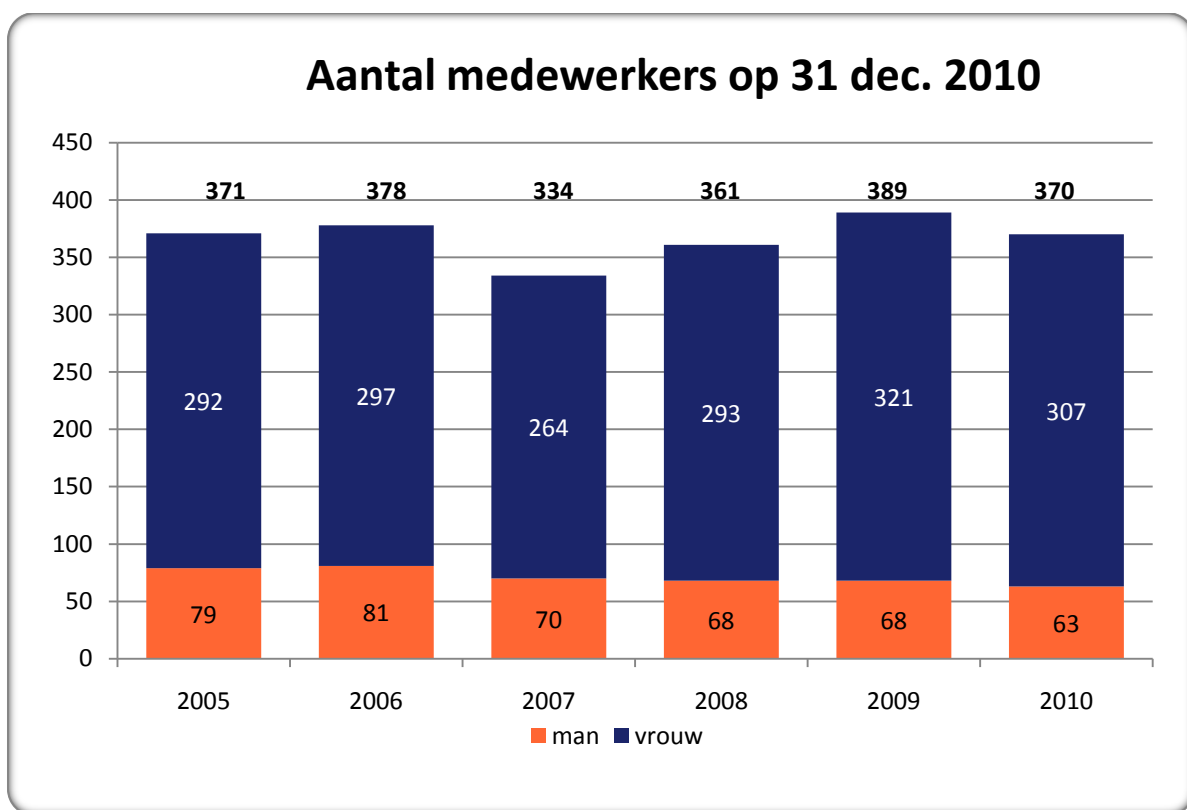
- Eén is ingetrokken (de situatie was intussen ten goede gekeerd).
- De tweede klacht heeft geresulteerd in een zitting. Inhoudelijk is zorgvuldig gewerkt, echter qua communicatie had het overleg beter gekund, oordeelde de commissie. In dit geval achtte het team zorgvuldigheid van onderzoek van groter belang dan snel helderheid verschaffen. In formele zin is de klacht ongegrond verklaard. Intern is wel opdracht gegeven nog eens kritisch te kijken naar de termijnen voor reactie naar en wijze van overleg met ouders.

Medewerkers

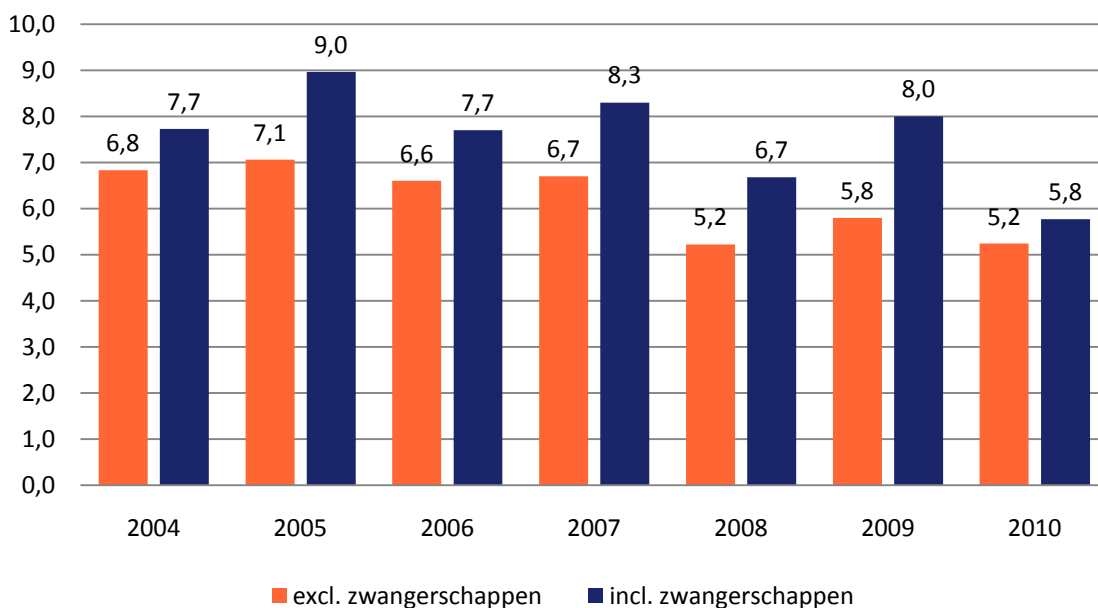
Bezetting

Het aantal medewerkers is gedaald met 19 medewerkers ten opzichte van december 2009. Op 31 december 2010 werkten bij Jarabee 370 medewerkers: 307 vrouwen en 63 mannen. Het percentage vrouwelijke medewerkers was 82,5% in 2009 en is 82,97% in 2010, in vergelijking met het aantal mannelijke medewerkers. De parttime factor is licht gestegen van 0,75 in 2009 naar 0,76 in 2010, ofwel deze medewerkers hebben met elkaar 281 FTE. De leeftijdsopbouw is hoegenaamd gelijk gebleven.

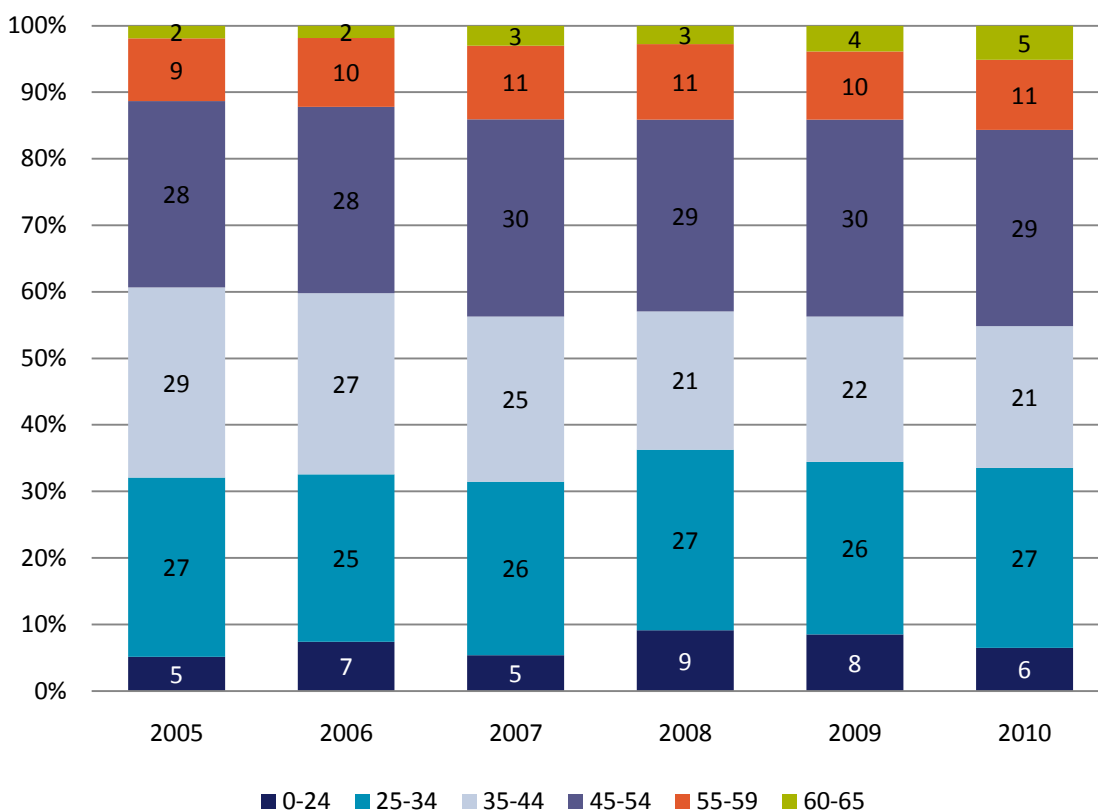
Het ziekteverzuim is gedaald naar 5,24% in 2010 (exclusief vangnet en zwangeren) ten opzicht van 5,8% in 2009. Wat opvalt is het grote aantal langdurig zieken (19 medewerkers) en het percentage vrouwen (4,18%) dat ziek was. Dit krijgt in 2011 extra aandacht binnen het verder te ontwikkelen gezondheidsmanagementbeleid



Verzuimpercentages



Leeftijdsopbouw



Versterken professioneel handelen

Binnen Jarabee bevorderen we op verschillende manieren het professioneel handelen, zoals door middel van het meekijken met een ervaren collega, trainingen / opleidingen, consult, casuïstiekbespreking, teamevaluaties, kijken bij de 'buren' en kennis uitwisselen. In het team jaarwerkplan en de POP-besprekingen kijken we terug op de door gemaakte professionele ontwikkeling en vooruit naar waar we naar toe willen.

We hebben kennis opgedaan over de effectiviteit van onze opleidingen.

Om de human resource cyclus te versterken zijn we in 2010 gestart met het verbeteren van het in-, door- en uitstroombeleid voor medewerkers en het actualiseren van het functiegebouw.

Meldpunt Incidenten & Bureaucratie



Het meldpunt spoort via een analyse van ontvangen meldingen structurele tekortkomingen van onze organisatie op. Zo mogelijk ontwikkelen we daarna een definitieve oplossing.

In 2010 is het Meldpunt Incidenten uitgebreid met het 'Meldpunt Bureaucratie'. Via het meldpunt op intranet kunnen medewerkers van Jarabee onnodige bureaucratie melden. Via de website kunnen externe relaties melding doen van bureaucratisch gedrag van Jarabee.

We nemen deze meldingen ter harte, en verbeteracties vindt men terug op het intranet en op de website.

Het aantal incidentmeldingen – voornamelijk agressiemeldingen - is opnieuw gedaald dit jaar, mede door de invoering van weekmeldingen. Medewerkers kunnen nu in één melding hoogfrequente agressie van één en dezelfde cliënt melden. De borging van meldingen en de meldcultuur blijven belangrijke aandachtspunten. In het kader van cliëntveiligheidsbeleid is een calamiteitschema opgesteld, dat in elke kamer wordt opgehangen.

“Een jongere voelde zich niet gerespecteerd door moeder toen zij hem beschuldigde van het eten van snoep op zijn kamer. Er ontstond een schreeuwpartij, moeder gaf een harde klap, jongere sloeg terug, en het liep uit de hand. Moeder vroeg hulpverlener Jarabee om jongere op te halen. Uiteindelijk is de jongere zelf naar de groep gefietst. Hier ontdekte de leiding knijpplekken in bovenarm en bijtplek op de duim. De uithuisplaatsing is het gevolg van eerdere incidenten thuis waarbij de jongere werd geslagen en gebeten.”

Risico Inventarisatie en Evaluatie



De Risico Inventarisatie en Evaluatie is inmiddels ver gevorderd.

Jarabee heeft er voor gekozen om per adres een Risico Inventarisatie en Evaluatie uit te voeren. Aan de hand van de inventarisatie wordt een plan van aanpak gemaakt. De plannen van aanpak worden na goedkeuring door de Ondernemingsraad gepubliceerd op het intranet en ter goedkeuring aangeboden aan de Arbounie. Tot op dit moment zijn er ruim 300 verbeterpunten en/of acties naar voren gekomen waarvan de meeste al zijn uitgevoerd.

Er is in 2010 een inspectie uitgevoerd op 'het risico op legionella-ontwikkeling' binnen de gebouwen van Jarabee. Waar risico's kunnen optreden zijn stappen ter bestrijding daarvan genomen.

Het agressiebeleid is aangescherpt en had en heeft een hoge prioriteit.

“Wanneer er op een adres veel technisch materiaal aanwezig is, wordt de arbeidsdeskundige van de Arbounie uitgenodigd vanwege de specifieke kennis. Die let op de veiligheid van het materiaal, de technische aspecten en of er keuringen hebben plaatsgevonden.”

Vertrouwenspersoon voor medewerkers en klachtencommissie medewerkers

De vertrouwenspersoon voor medewerkers heeft in 2010 geen contacten met medewerkers gehad. De klachtencommissie voor medewerkers heeft geen klachten behandeld in 2010. Zowel de medewerkersvertrouwenspersoon, als de voorzitter van de klachtencommissie zullen, zodra een opvolger beschikbaar is, hun functie neerleggen.

Organisatie

Jarabee heeft haar organisatie ingericht in twee locaties: de locatie Hengelo, Oldenzaal, Almelo en de locatie Enschede. Het locatiemanagement stemt met elkaar af in de stuurgroepen Primair Proces, Bedrijfsprocessen, Bedrijfsresultaat en Omgevingsresultaat. In het Bedrijfsbureau zijn de ondersteunende en faciliterende functies ondergebracht. Huisvesting, Kwaliteit en Communicatie noemen we hier specifiek.

Primair Proces

Vanaf 1 januari 2011 hebben alle cliënten een zorgcoördinator en met alle nieuwe cliënten wordt een afstemmingsgesprek gevoerd. Daarmee is een belangrijke stap genomen in het kunnen uitvoeren van ons primaire proces.

“De rol van mijn zorgcoördinator maakt veel duidelijk en het was heel fijn dat zij goed bereikbaar was per e-mail en telefoon.” (een moeder)

Helaas is door de vertraging van Regas nog geen betrouwbare meting mogelijk van de cliënttevredenheid, doelrealisatie en herstel autonomie (reden beëindiging hulp). De verschillende meetinstrumenten zijn inmiddels wel via Regas beschikbaar.

Het project ‘Visie op Pedagogisch Klimaat’ is afgerond met adviezen. De resultaten van de Expeditie Jeugdzorg zijn meegenomen in de evaluatie van de klantgestuurde organisatie. Het implementatieplan EK-c is afgerond en er wordt extra aandacht besteed aan EK-c’s in de pleegzorg. De transitie van de pleegzorg is gerealiseerd. Met Trias is overleg gevoerd over de inzet van crisispleeggezinnen. De nieuwe aanpak van de spoedhulp is geëvalueerd. Het AMOD heeft de doelgroep uitgebreid naar kinderen van 8-12 jaar. De ambulante vormen van jeugdhulp hebben zich verder ontwikkeld en gedifferentieerd, en digitaal aanbod opvoedingsondersteuning (TripiO) is ontwikkeld.

“Dat jullie mij vroegen wat ik belangrijk vind en wat ik nog wilde leren, dat vond ik erg prettig.” (een moeder)

“Door de Eigen Kracht-conferentie heb ik meer begrip vanuit mijn netwerk gekregen. Mijn familie weet nu met welke problemen wij van doen hebben.” (een moeder)

Bedrijfsprocessen

In de loop van 2010 is Regas ingevoerd, waardoor papieren dossiers zullen verdwijnen. De nieuwe financieringssysteem is ingevoerd. De aanpassing van de huisstijl is afgerond. Actualiseren van het functiegebouw is gestart in 2010. Een aantal zaken loopt door in 2011, zoals de evaluatie in- door- en uitstroom, procesverbetering klantenserviceteams en het gezondheidsmanagement.

Bedrijfsresultaat

De kwaliteit van tussentijdse informatievoorziening is verbeterd met maandelijkse managementinformatie. Om de interne controle op cliëntdossiers en productregistratie te verbeteren, voeren we in 2011 een rechtmatigheidstoets uit (check op een geldige indicatie voor elk hulpverleningstraject dat door ons wordt uitgevoerd).

Twee vaste leveranciers zijn geëvalueerd en dit heeft geleid tot nieuwe aanbestedingen bij dezelfde leverancier.

Locaties

Op locatieniveau is een actieplan opgesteld om het tekort aan zorgcoördinatoren aan te pakken. Het primaire proces is in alle teams besproken, maar de rolverdeling tussen gedragswetenschappers en zorgcoördinatoren krijgt in 2011 nog expliciete aandacht. Alle medewerkers hebben een training Regas gevolgd. Alle teams hebben twee doelen beschreven

voor werkwijze en resultaten cliëntparticipatie. De externe samenwerking is geoptimaliseerd en bijna alle teams hebben doelen en resultaten rondom de cliënt georganiseerd om samenwerking intern en extern te versterken. De locatiemanagers hebben geïnvesteerd in samenwerking en zij participeren op lokaal en regionaal niveau in gemeentelijke ontwikkelingen. De implementatie van de ondersteuningsstructuur is gerealiseerd. De individuele en teamgebonden opleidingswensen zijn gebundeld en worden besproken in de werkgroep Onderzoek, Ontwikkeling en Opleiding. Er zijn twee Marapmomenten vastgesteld. De teams hebben voorafgaand aan de Marap alle managementinformatie ontvangen.

Bedrijfsbureau


Op basis van de resultaten uit het klanttevredenheidsonderzoek in 2009 hebben alle teams van het bedrijfsbureau gewerkt aan verbetering van de dienstverlening, met name op de terugkoppeling van gemaakte afspraken en de informatievoorziening aan nieuwe medewerkers. De klanttevredenheidsscore in 2010 is verbeterd met 7.2 ten opzichte van 6.9 in 2009. De relatiebeheerders hebben regelmatig contact met de 'klant' (de Raad van Bestuur, management en teams op de locaties) en bespreken de klanttevredenheid. De teams hebben elk een TOP beschreven, waarover zij rapporteren via de Marap, en elke medewerker heeft jaarlijks een POP gesprek. Werkdruk staat op de agenda van alle teams naar aanleiding van het medewerkerstevredenheidsonderzoek.

Raet Online is geïmplementeerd met de modules verzuimmanagement, verlof en HR Self Service. Dit wordt verder ontwikkeld met declaraties, opleidingsgegevens en POP rapportages. Het intranet van Jarabee is in 2010 geëvalueerd, hetgeen leidt tot de overstap naar een andere leverancier in 2011. Inventarisatie van digitaliserings- en archiveringsprocessen is gestagneerd door de bezuinigingen, maar krijgt in 2011 een vervolg. Digitaal agendabeheer werkt grotendeels via Outlook; in 2011 wordt gewerkt aan verbetering van de eenduidigheid.

Het team Kwaliteit en Innovatie heeft een efficiënte procedure ontwikkeld voor de evaluatie van het grote aantal beleidsstukken.

Het Centraal Aanmeld Punt is opgegaan in het Cliënt Logistiek Punt. Er zijn onderscheidende rollen en taken bij het CLP, enerzijds registratietaken en overige administratieve werkzaamheden en anderzijds houden de coördinatoren CLP zich bezig met de logistieke processen van in-, door- en uitstroom.

Huisvesting

- Met de beschikking Bouwimpuls van het ministerie van Jeugd en Gezin ter verbetering van huisvesting heeft Jarabee twaalf projecten uitgevoerd.
- In Denekamp is een groep omgebouwd tot gezinsgroep.
- De nieuwbouw van de Rietpluim Almelo is opgeleverd en in gebruik genomen.
-  Op het Gezondheidspark Hengelo is gestart met de bouw van een nieuw pand. Hier komen de werkplekken van medewerkers die nu elders in Hengelo zijn gehuisvest, groepswerk Hengelo, Thuislozen Team Hengelo, Infantcentrum, AMOD, en een woning voor spoedopvang. We verwachten dit pand eind 2011 in gebruik te kunnen nemen.
- Met de woningbouwverenigingen is het contact geïntensiveerd om woningen beschikbaar te stellen voor jongeren die kunnen uitstromen met beperkte begeleiding van Jarabee.

Kwaliteit

Er is een interne audit en een externe audit (een zogenoemd controleonderzoek door onze certificerende instelling) uitgevoerd.

- De interne audit betrof alle onderwerpen uit de HKZ-rubrieken onderzoek en ontwikkeling, gebouwen, fysieke omgeving en materiaal, producten en diensten door derden, en documenten. De proceseigenaren zetten waar mogelijk de gevonden verbeterruimte (feiten en signalen) om in plannen en acties.
- De geplande interne audit over de leertrajecten van de zorgcoördinatie bleek niet haalbaar; de werkgroep volgt nu een andere werkwijze.

•



Het controleonderzoek van de certificerende instelling Lloyd's leidde tot een positief advies tot verlenging van het HKZ- certificaat. Aandachtspunten zijn procedure kwaliteitsregistraties, conclusies en aanbevelingen managementreview, pleegzorg in 2012 auditten, up-to-date maken van verbeteracties stuurgroepen.

Communicatie



Per 1 januari 2010 is de huisstijlomslag gemaakt die in 2009 was voorbereid. We zijn ons nieuwe logo gaan voeren, de kernboodschap 'Jarabee versterkt kinderen, jongeren en opvoeders in Twente' en de nieuwe missietekst is met verve uitgedragen.

In februari 2010 is het eerste nummer van 'Veerkracht' verschenen, een informatiemagazine voor externe relaties. Helaas moesten we in augustus de oplage beperken in verband met de bezuinigingen.

Bezuinigingen

Duidelijk was dat we ten gevolge van de veranderende systematiek met fors minder budget te maken zouden krijgen. In het verlengde van het project 'Zorgvernieuwing' dat in 2009 is afgerond, is in 2010 het project 'Ombouw en herschikking van capaciteit' gestart en afgerond. Doel van het project 'Ombouw en herschikking van capaciteit' was het ontwikkelen en uitvoeren van een plan, waarbij de structurele financiering is gegarandeerd van ambulante spoedhulp, extra capaciteit gezinshuis(-groep)plaatsen en ambulante trajecten. Het project heeft geleid tot:

Dagbehandeling

Verminderen van 24 basiscapaciteitsplekken bij Tesinkweide, Rietpluim en schoolgaande jeugd Almelo, Hengelo en Enschede. Samenvoegen van de teams Dagbehandeling schoolgaande jeugd Hengelo/Oldenzaal en samenvoegen van de teams Dagbehandeling jongere en oudere jeugd in Enschede op één adres.

Crisis zorg en kortdurend verblijf

Afbouw van elf plekken in Enschede. Een veranderende visie op spoedhulp heeft geleid tot samenwerking met Commujon in het kader van ambulante spoedhulp 'Jaracom'.

Ambulant jeugdhulp

Afbouw van structureel 122 trajecten, aangevuld met 255 trajecten uit vraagvolgend budget. Daarnaast afstoten van interventie IOG-C.

Ten gevolge van deze ombouw zijn tijdelijke contracten niet verlengd, sommige plekken zijn niet opnieuw opgevuld na natuurlijk verloop, en er is een beweging in gang gezet van medewerkers verblijf / invalpool naar de ambulante jeugdhulp. Uiteindelijk zijn er geen gedwongen ontslagen gevallen. Ook heeft het geleid tot het afstoten van twee panden in Enschede.

Omgeving en samenwerking

De omgeving van Jarabee bevindt zich met name op regionaal en lokaal niveau. Deze omgeving is voortdurend in beweging wat dus continue afstemming vraagt. Jarabee levert lokaal, regionaal en landelijk een bijdrage aan de discussie over het huidige stelsel jeugdzorg vanuit haar visie op klantsturing. We leveren een actieve bijdrage aan de realisatie van de provinciale bestuursfilosofie. We hebben regionaal het voortouw genomen bij de start van het 1000-jongerenplan.

Stuurgroep omgevingsresultaat

De bijeenkomsten *Ramen en Deuren open* in het kader van de stuurgroep omgevingsresultaat zijn eind 2009 gestopt. We kunnen terugkijken op een reeks inspirerende ontmoetingen op bijzondere locaties met organisaties uit onze omgeving.

De omgeving van Jarabee en van de cliënten die gebruik maken van Jarabee is de belangrijkste input voor de stuurgroep omgevingsresultaat. In 2010 is een startnotitie gemaakt waarin samenwerking een belangrijk thema is. Elk uitvoerend team heeft zichtbaar en concreet gemaakt wat zij waardevol vinden in de samenwerking met anderen en er is een inventarisatie gemaakt van de samenwerkingsverbanden waar Jarabee aan deelneemt. In 2010 zijn ook de onderwerpen voor de themabijeenkomsten voor 2011 bepaald, namelijk de ontwikkelingen van de Centra voor Jeugd en Gezin; Internationalisering; de relatie met de profit sector en tot slot in december het thema marketing.

Samenwerking

In 2010 was samenwerking ons jaarthema. In het hoofdstuk 'Jaarthema 2010: Samenwerking' zijn de ontwikkelingen beschreven. Overigens neemt Jarabee continu op alle locaties initiatieven tot samenwerking met externe partners:

provincie en gemeenten (o.a. Centra voor Jeugd en Gezin)		
Bureau Jeugdzorg Overijssel		
collega jeugdzorgaanbieders Commujon, Trias Jeugdhulp, Lindhout, Pactum, De KIJ		
		
		
Karakter (Infantcentrum);		
Ambiq en Attendiz (o.a. gezondheidspark Hengelo);		

netwerkpartners (Hulp aan Huis, Carint, het onderwijs, woningbouwverenigingen)		
Humanitas onder Dak, de Stadsbank, Mediant en Tactus rondom Bemoeizorg		
		
Fortis (jongerencomputers, Marathon Rotterdam, schilderklassen)		
AKZO Nobel (transport jongeren naar en van De Tukker, stagetrajecten);		
Nationaal Fonds Kinderhulp (vakanties, actie Pepernoot en diverse overige acties)		
overige sponsors en fondsen; - verschillende sportclubs rondom 'Sportzorgtrajecten' (totaal bijna 30 trajecten bij boksen, voetbal en judo, basketbal, korfbal en daarnaast 60 jongeren die een cursus judo hebben gevolgd). - leveranciers.		

Plan van Formaat en Expeditie Jeugdzorg Overijssel

EXPEDITIE
JEUGDZORG
TWENTE



Het Plan van Formaat en de uitgangspunten van de Expeditie Jeugdzorg Overijssel vormen voor Jarabee de basis van de hulpverlening.

Expeditie Jeugdzorg is een door de provincie gesubsidieerd initiatief waar alle jeugdzorginstellingen in Overijssel aan deelnemen. Belangrijke doelen in de expeditie zijn:

- Gezin (zoveel mogelijk) in regie (Eigen Kracht)
- Organiseren vanuit het primair proces (vraaggestuurd)
- Principes zijn leidend, regels ondersteunend
- Iedereen deelt verantwoordelijkheden in een team.

Het motto: 'We betrekken de cliënt niet bij de hulpverlening; de cliënt betreft ons bij de opvoeding' zegt veel over de positie van de cliënt en rol van de hulpverlener. De hiervan afgeleide afspraken uit het Plan van Formaat zorgden voor de nodige wijzigingen in het werkproces.

'Eindelijk heb ik het gevoel dat er iemand naar mij luistert.' (een jongere)

De invoering van één plan, één gezin één hulpverlener gedurende het hele traject van hulpverlening, is naast het voeren van een afstemmingsgesprek bij de start van de hulp, een van de aspecten van verandering. De ambulante hulpverlener is nu ook de coördinator van de zorg. Dit is een nieuwe rol die eigen gemaakt moet worden en dat kost meer tijd dan was voorzien. In

2010 is daarom veel aandacht geweest voor scholing en deskundigheidsbevordering. In combinatie met een oplopende wachtlijst en de ontwikkelingen rond het hoofd- onder aannemerschap is het dit jaar nog niet gelukt om binnen vier weken na aanmelding met alle cliënten een afstemmingsgesprek te voeren. Echter, bij de start van de zorg is dit gesprek inmiddels een vanzelfsprekendheid geworden.

Uitvoering 'Een veilige haven'

Het J-punt is inmiddels een begrip geworden in Enschede. Hierin participeren het Thuislozen Team, Individuele Begeleiding, Ondersteunende Begeleiding, Jonge Moeder Project en Casemanagement. Er is nauwe samenwerking met de Stadsbank, Mediant en Tactus in het project 'Bemoeizorg' en 'Anpakk'n'. Ook in Almelo, Hengelo en Oldenzaal werken de T-teammedewerkers met andere partijen samen. Individuele begeleiding wordt geboden vanuit een AWBZ indicatie (PGB of Zorg in Natura). Voor het aanbieden vanuit Zorg in Natura heeft Jarabee een overeenkomst gesloten met Ambiq. De jongeren komen in aanmerking voor een indicatie met een IQ<85 en/of een psychische stoornis.

"Als ik niet bij het J-Punt was geweest, was ik nu nog dakloos geweest!"

"De inloop is altijd druk en gezellig!"

"Kan ik even en paar telefoontjes plegen en mag ik de post ophalen?"

"Jullie begrijpen het tenminste!"

"Als ik niet bij het J-Punt was geweest, had ik mijn zoontje niet bij me kunnen houden."

"Wat fijn dat je mij de weg wijst."

(diverse jongeren)

Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen

Voor Jarabee betekent MVO dat we zoeken naar samenwerkingsmogelijkheden met partners uit de profit sector om samen een win-win-situatie te creëren en de afstand tussen zorgsector en bedrijfsleven te verkleinen. Jongeren die moeilijk bemiddelbaar zijn voor de arbeidsmarkt kunnen met ondersteuning van Jarabee in een bedrijf worden opgeleid tot duurzaam goede werknemers. Ook kunnen we iets voor elkaar betekenen door de inzet van bedrijfsprocessen.

In 2010 zijn de initiatieven van 2009 uitgewerkt. Met diverse bedrijven zijn gesprekken gevoerd om voor specifieke groepen jongeren leerwerkplekken te creëren. Dit leidt tot het tekenen van convenanten in 2011.

Met het budget van de werkgroep SEO (Sociaal Economisch Ondernemen) heeft Jarabee enkele projecten ondersteund, onder meer de 'Fortis loop' en 'Laat ze rijden', een initiatief van de Junior Kamer Hengelo.

Media

Jarabee streeft, via berichten in de media, naar verdergaande bekendheid bij een breed publiek en verbetering van haar imago. Er zijn 35 positieve berichten over Jarabee verschenen in de verschillende media. We hebben geadverteerd in vier speciale zorg- of jongerenedities van kranten.

De berichten gingen onder anderen over de start gezinsgroep Denekamp, een sponsorbus, arbeidstoeleiding, 1000-jongerenplan, De Tukker, Kenniscentrum Saxion/Jarabee/Commujon, Jarabee goes to Macedonië / Finland / Zuid-Afrika, gezondheidspark Hengelo, opening Rietpluim Almelo, de langer wordende wachtlijsten, bureaucratie, week van de jeugdzorg en de pleegzorg. Daarnaast zijn enkele managers en medewerkers geïnterviewd voor een uitzending op radio of TV. De documentaireserie 'Kans op een nieuwe Koers' over jongeren op Zeilschip De Tukker is herhaald bij RTV Oost.

In 2010 is een nulmeting gedaan van het aantal bezoekers op de website, waarmee we later de veranderingen zullen meten.

Internationalisering



In 2010 heeft internationalisering op de agenda gestaan. In maart vond het internationale congres Broaden the Horizon plaats, georganiseerd door Zeilschip De Tukker. In mei was er een jongerenuitwisseling in Macedonië en in september in Finland.

In december heeft Jarabee zowel aan het FICE jongerencongres als aan het FICE congres voor volwassenen in Zuid-Afrika deelgenomen.

“We hebben tijdens het congres doeken geleverd met ons eigen statement erop (we werden verdeeld in groepen en elke groep had een eigen naam). Wat ik zo mooi vond, was dat tijdens deze activiteit de omgang met de buitenlandse jongeren heel rustgevend was, we verschilden allemaal van elkaar maar iedereen telde, iedereen hoorde erbij, of je nou aids had of geen ouders meer of in de jeugdzorg zit of juist niet, dat je nog wel ouders hebt, het maakte niet uit, je hoorde er gewoon bij. En dat zag ik vooral terug bij de Afrikaanse jongeren; ze zorgden allemaal voor elkaar.”

In 2011 gaan we beleid Internationalisering ontwikkelen: Wat is de visie van Jarabee op internationalisering en tot welke keuzes leidt dit?

BALANS PER 31 DECEMBER 2010**ACTIVA**

	<u>31-12-2010</u>		<u>31-12-2009</u>	
	<u>€</u>	<u>€</u>	<u>€</u>	<u>€</u>
Vaste activa				
Immateriële vaste activa		132.167		147.717
Materiële vaste activa				
Terreinen	825.075		437.490	
Gebouwen en installaties	6.794.526		6.367.556	
Inventaris	718.260		713.513	
In ontwikkeling	2.901.628		2.848.210	
		<u>11.239.489</u>		<u>10.366.769</u>
		11.371.656		10.514.486
Langlopende vorderingen				
Uitstaande leningen		300.000		300.000
Vlottende activa				
Vorderingen				
Debiteuren	369.719		293.338	
Rekening-courant gelieerde stichtingen en derden	149.676		152.168	
Vorderingen inzake subsidies	152.397		139.996	
Overige vorderingen en overlopende activa	209.893		173.512	
		<u>881.685</u>		<u>759.014</u>
Liquide middelen		162.760		797.698
Totaal		<u>12.716.101</u>		<u>12.371.198</u>

PASSIVA

	<u>31-12-2010</u>		<u>31-12-2009</u>	
	€	€	€	€
Eigen vermogen				
Risicoreserve provincie Overijssel	602.829		1.273.459	
Bestemmingsreserve	1.119.338		1.481.879	
		1.722.167		2.755.338
Voorzieningen				
Voor groot onderhoud	340.481		507.350	
Voor jubileumuitkeringen	128.000		103.000	
Voor ziekterisico's	<u>238.620</u>		<u>340.098</u>	
		707.101		950.448
Lang lopende schulden				
Lening Ministerie van VWS	1.351.645		1.351.645	
Lening ING Bank NV	2.175.904		2.307.248	
Lening ING Bank NV	1.226.319		0	
Overige leningen	<u>368.433</u>		<u>376.018</u>	
		5.122.301		4.034.911
Kortlopende schulden				
Crediteuren	714.693		800.567	
Belastingen, sociale lasten en pensioenpremie	870.189		803.581	
Rekening-courant gelieerde stichtingen en derden	615.569		584.101	
Overige schulden en overlopende passiva	<u>2.964.081</u>		<u>2.442.252</u>	
		5.164.532		4.630.501
Totaal		<u>12.716.101</u>		<u>12.371.198</u>

STAAT VAN BATEN EN LASTEN

	<u>2010</u> <u>realisatie</u> €	<u>2010</u> <u>begroting</u> €	<u>2009</u> <u>realisatie</u> €
Baten			
Subsidies	22.251.889	18.420.071	21.477.935
Overige baten	1.394.283	966.479	1.331.076
	<u>23.646.172</u>	<u>19.386.550</u>	<u>22.809.011</u>
Lasten			
<u>Vaste kosten</u>	4.312.919	2.016.523	2.864.166
<u>Variabele kosten</u>			
Personeelskosten	16.038.286	14.601.315	15.838.180
Verblijf	823.575	961.238	974.924
Verzorging	1.031.247	969.542	993.203
Indirect hulpgebonden kosten	2.541.234	1.887.410	2.333.007
	<u>20.434.343</u>	<u>18.419.505</u>	<u>20.139.314</u>
<u>Totaal lasten</u>	<u>24.747.261</u>	<u>20.436.028</u>	<u>23.003.480</u>
Exploitatieresultaat	-1.101.089	- 1.049.478	- 194.469
Bijzonder baten en lasten lopend boekjaar	0	0	321.751
Taakstelling	0	459.648	0
Buitengewone baten en lasten voorgaand boekjaar	67.919	0	60.916
Resultaat	<u>- 1.033.171</u>	<u>- 589.830</u>	<u>188.198</u>
Waarvan:			
Ten laste van de bestemmingreserve	- 595.341	- 5.105	- 395.220
Ten gunste van de bestemmingsreserve	232.800	0	704.626
Ten laste van de risicoreserve	- 670.630	- 584.725	- 121.208
	<u>- 1.033.171</u>	<u>- 589.830</u>	<u>188.198</u>

Samenstelling directie, management en Raad van Toezicht per 31 december 2010

Raad van Bestuur

Mevrouw G.H. Griffioen
De heer G.A.J. Teunissen

Locatiemanagement Almelo, Hengelo en Oldenzaal

De heer J.J.H. ter Beke (na 1 augustus 2010 deels bij Commujon)
Mevrouw J. Francken
Mevrouw R.J.G.O. Harmelink
Mevrouw M.J.T. Slot
Mevrouw D.M.M. van Bijsterveld (vanaf 1 augustus 2010)

Locatiemanagement Enschede

Mevrouw L. Bruns
Mevrouw T. Loohuis
De heer H.J.M. Kuipers
Mevrouw M.J.H. Oosterbroek
De heer J. Veldmaat
De heer J.R. Rosendahl (vanaf 1 augustus 2010)
De heer J. Fransen (vervanging wegens zwangerschapsverlof)

Management Bedrijfsbureau

De heer H. Marijt
De heer R.J.H. Oremus

Raad van Toezicht

De heer J. Weierink (voorzitter)
De heer drs. J.G.A. Derks (vice voorzitter)
Mevrouw H.G. van den Enk, MMI
Mevrouw mr. P. Gerritsen (tot 1-6-2010)
Mevrouw drs. C.J.M. van der Molen
De heer dr.ing. J.A. Jurriëns
Mevrouw H.E.M. Sales, MHA

Zorgvarianten

Geïndiceerde zorg

- Ambulante Hulp
- Ambulante Spoedhulp
- Groepstrainingen (sociale vaardigheidstraining, spelgroep sociale vaardigheden, zelfcontrole training, agressieregulatie, verwerkingsgroep seksueel misbruik en scheidingsgroep)
- Speltherapie
- Ambulante Interventie Jonge Kind
- Ambulante Multidisciplinaire Observatie Diagnostiek
- Dagbehandeling Jonge Kinderen
- Dagbehandeling Schoolgaande Jeugd
- Deeltijdbehandeling
- 24-uursbehandeling
- Pleegzorg
- Gezinshuizen
- Gezinsgroep
- 24-uurs zelfstandigheidstraining
- Begeleid Zelfstandig Wonen (Plus)
- Opvang, Observatie en Oriëntatie

Niet geïndiceerde zorg

- Thuislozen Team
- Zeilschip De Tukker
- Dug-out
- Project Jonge Moeders
- Individuele Begeleiding (voorheen PGB team)
- Ondersteunende Begeleiding
- Casemanagement

Afkortingen en verklaringen

AIJK	Ambulante Interventie Jonge Kind
AMOD	Ambulante Multidisciplinaire Observatie Diagnostiek
Arbo	Arbidsomstandigheden
C-toets	Cliënttevredenheidstoets
EK-c	Eigen Kracht-conferentie
EKC	Eigen Kracht Centrale
FTE	Fulltime eenheden (werkweek van 36 uur)
HKZ	Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector
INK	Instituut Nederlandse Kwaliteit
Jeugdhulp thuis	Ambulante jeugdhulp in het gezin thuis, bijvoorbeeld IOG
Jeugdhulp individueel	Ambulante jeugdhulp individueel bij de zorgaanbieder, bijvoorbeeld Speltherapie
Jeugdhulp groep	Ambulante jeugdhulp in een groep, bijvoorbeeld Sociale Vaardigheidstraining
Jeugdzorgplein	Website www.jeugdzorg.overijssel.nl , onderdeel van de website van de provincie Overijssel
Marap	Management rapportage
MOgroep	Maatschappelijke Ondernemersgroep (inmiddels Jeugdzorg Nederland)
NJi	Nederlands Jeugdinstituut (voorheen NIZW: Nederlands Instituut Zorg en Welzijn)
O, O en O	Opvang, Observatie en Oriëntatie
OR	Ondernemingsraad
P&C-cyclus	Planning- en controlcyclus
PDCA-cyclus	Plan-do-check-act-cyclus
PGB	Persoonsgebonden budget (inmiddels Individuele Begeleiding)
Pleegzorg	Opvoeden, verzorgen en een (tijdelijk) thuis bieden aan het kind van iemand anders.
POP	Persoonlijk ontwikkelingsplan
Pxq-systematiek	Financieringssystematiek op basis van aantal geleverde trajecten (prijs x kwantiteit)
Regas	Cliëntregistratiesysteem
SVT	Sociale vaardigheidstraining
T-team	Thuislozen Team
TOP	Team ontwikkelingsplan
Triple P	Praktisch Positief Pedagogisch
TripiO	Opvoedingsondersteuning Online
Verblijf 24-uurs	Jeugdzorg, waarbij de cliënt in een voorziening van de zorgaanbieder verblijft. Bijvoorbeeld 24-uursbehandeling, Zelfstandigheidstraining, Crisisopvang, Gezinshuis of Gezinsgroep.
Verblijf deeltijd	Jeugdzorg, waarbij de cliënt gedurende een aantal dagdelen in de voorziening van de zorgaanbieder verblijft. Bijvoorbeeld Dagbehandeling Jonge Kind en Dagbehandeling Schoolgaande Jeugd.
Zorgcoördinatie	Coördineren van alle zorg door één hulpverlener vanaf het moment van aanmelden, gedurende het hele traject tot de beëindiging van de zorg, ongeacht het aantal zorgmodulen. De cliënt krijgt één hulpverleningsplan, waarin alle belangrijke afspraken zijn vastgelegd.