

JAARPLAN 2010

op basis van de strategische uitgangspunten voor 2008 - 2012
en het Plan van Aanpak Verbetering Bedrijfsvoering 2009 - 2012

September 2009



INHOUDSOPGAVE

INLEIDING	4
1 ALGEMENE DOELEN VOOR 2010	5
1.1. CONTEXT VAN HET JAARPLAN	5
1.2. ALGEMENE DOELEN VOOR DE VERBETERING VAN HET PRIMAIR PROCES	5
1.3. ALGEMENE DOELEN VOOR DE VERBETERING VAN DE BEDRIJFSVOERING	6
1.3.1. VERSTERKING VAN DE STURING VAN DE ORGANISATIE	6
1.3.2. TERUGDRINGEN VAN DE KOSTEN	6
1.3.3. VERBETEREN VAN DE KWALITEIT VAN DE ONDERSTEUNING	6
1.3.4. STRAKKE STURING OP DE ZWARE DOSSIERS	7
2 SPECIFIEKE DOELEN VOOR HET PRIMAIR PROCES	8
2.1. REGIONALISERING	8
2.1.1. UITGANGSPUNTEN EN CONCRETE DOELEN VOOR DE REGIONALISERING IN 2010	8
2.1.2. REGIONALE ORDENING VAN BUREAU JEUGDZORG NOORD-HOLLAND	9
2.2. VERBETERING VAN DE WERKPROCESSEN	10
2.2.1. ADVIES- EN MELDPUNT KINDERMISHANDELING	10
2.2.2. JEUGDHULPVERLENING	10
2.2.3. JEUGDBESCHERMING	11
2.2.4. JEUGDRECLASSERING	11
2.2.5. GEDRAGSWETENSCHAPPELIJKE EXPERTISE	11
2.3. CLIËNTENBELEID	12
2.3.1. CLIËNTENRAAD	12
2.3.2. CLIËNTTEVREDENHEID	12
2.3.3. KLACHTEN EN BEZWAREN	12
3 SPECIFIEKE DOELEN VOOR DE BEDRIJFSVOERING	13
3.1. PRIORITEITEN	13
3.1.1. VERBETEREN VAN DE PLANNING & CONTROL CYCLUS	13
3.1.2. STRATEGISCH PERSONEELSBELEID	13
3.1.3. REGIONALE AANSTURING	13
3.1.4. STRATEGISCH HUISVESTINGSBELEID	13
3.2. VERBETERING VAN DE BEDRIJFSVOERING	14
3.2.1. REGIONALISERING	14



3.2.2.	BEDRIJFSVOERING EN DIENSTVERLENING VAN DE STAFDIENSTEN	14
3.2.3.	PERSONEELSBELEID	14
3.2.4.	FINANCIEEL BELEID	15
3.2.5.	CONTROL & INFORMATIEVOORZIENING	15
3.2.6.	HUISVESTINGSBELEID	15
3.2.7.	FACILITAIR BELEID	16
3.2.8.	KWALITEITSMANAGEMENT / HKZ	16
3.2.9.	COMMUNICATIEBELEID	16
3.2.10.	ICT	16
4	PRESTATIE-INDICATOREN VOOR 2010	17



INLEIDING

Voor u ligt het Jaarplan 2010 van Bureau Jeugdzorg Noord-Holland. Dit jaarplan beschrijft welke concrete resultaten wij het komend jaar willen boeken. De gestelde doelen vloeien allereerst voort uit de in VISIE EN MISSIE 2008 – 2012 geformuleerde kerntaken en strategische doelen. Een tweede pijler onder het Jaarplan 2010 is het in 2009 opgestelde PLAN VAN AANPAK VERBETERING BEDRIJFSVOERING 2009 – 2012 met aan de horizon een financieel gezonde organisatie. In dat kader zetten wij conform de afspraak met de Provincie Noord-Holland nadrukkelijk in op verbetering van onze bedrijfsvoering.

Een gezonde bedrijfsvoering betekent het effectief en doelmatig inzetten van mensen en middelen. En het realiseren van een balans tussen aandacht voor de kwaliteit van zorg en werken met de beschikbare middelen. Dit als basis voor het professioneel en klantvriendelijk uitvoeren van de wettelijke taken van Bureau Jeugdzorg. Op die manier maken wij ons daadwerkelijk sterk voor de veiligheid en bescherming van in hun ontwikkeling bedreigde jeugdigen en voor het regelen van de daarbij horende zorg.

De indeling van dit jaarplan is als volgt. Hoofdstuk 1 schetst de algemene doelen, in hoofdstuk 2 en 3 komen de specifieke doelen voor respectievelijk het primair proces en de bedrijfsvoering aan de orde en hoofdstuk 4 geeft de prestatie-indicatoren voor 2010 weer.



1 ALGEMENE DOELEN VOOR 2010

1.1. CONTEXT VAN HET JAARPLAN

Een financieel gezonde organisatie in 2012 of zoveel eerder als mogelijk, dat is het doel van het PLAN VAN AANPAK VERBETERING BEDRIJFSVOERING 2009 – 2012 van mei 2009. Om deze ambitie waar te maken is de komende jaren meer nodig dan een pakket maatregelen dat zich beperkt tot het financiële domein. Het realiseren van een betrouwbare grondslag voor het bereiken van de strategische doelen van het meerjaren-beleidsplan VISIE EN MISSIE 2008 – 2012 vereist bijvoorbeeld ook een bij uitstek zakelijke sturing op de personele aspecten van de organisatie. Met deze brede aanpak is eind 2012 naar verwachting het volgende bereikt:

- Bureau Jeugdzorg Noord-Holland is financieel gezond.
- In de primaire en ondersteunende processen wordt gestuurd op resultaat.
- Medewerkers hebben vertrouwen in Bureau Jeugdzorg Noord-Holland.
- Bij cliënten en overige stakeholders is sprake van tevredenheid met het werk van Bureau Jeugdzorg Noord-Holland.
- Bureau Jeugdzorg Noord-Holland wordt erkend om zijn expertise in de jeugdzorg.
- Er is een herkenbare en gedeelde professionele cultuur binnen Bureau Jeugdzorg Noord-Holland.

1.2. ALGEMENE DOELEN VOOR DE VERBETERING VAN HET PRIMAIR PROCES

De algemene doelen voor het primair proces bestaan in 2010 voor een deel uit het voortzetten of afronden van eerder ingezette trajecten, zoals de invoering van de landelijke methoden ter verbetering van de kwaliteit van het primair proces in de toegang, de jeugdbescherming en de jeugdreclassering. Daarnaast zal het werken binnen de landelijk vastgestelde normen voor de doorlooptijden opnieuw onze bijzondere aandacht vragen.

Van wezenlijk belang voor de jeugdzorg is ook een goed lopende samenwerking met de ketenpartners. Een belangrijke ontwikkeling daarin is het realiseren van een effectieve schakelfunctie naar de Centra voor Jeugd en Gezin die net als het onderwijs een essentiële rol kunnen spelen in het signaleren van risico's. De aansluiting bij de verwijsindex voor risicjongeren en het standaard werken met het burger service nummer liggen op dezelfde lijn: gezamenlijk snel en adequaat reageren op signalen van (ernstige) problemen rond een jongere. Het besluit van Bureau Jeugdzorg Noord-Holland om te regionaliseren sluit daar goed bij aan. De inrichting van één toegang tot de geïndiceerde jeugdzorg in elke regio van de provincie Noord-Holland dient zowel een klantvriendelijke benadering als een optimale aansluiting bij de merendeels lokaal en regionaal georiënteerde structuren in de jeugdzorg.

Hoofdstuk 3 geeft een nadere uitwerking van de doelen die Bureau Jeugdzorg Noord-Holland specifiek gesteld heeft voor het primair proces.

1.3. ALGEMENE DOELEN VOOR DE VERBETERING VAN DE BEDRIJFSVOERING

De algemene doelen voor de verbetering van de bedrijfsvoering in 2010 maken deel uit van het betreffende plan van aanpak voor de komende jaren. Dat plan onderscheidt een viertal terreinen die bijzondere inzet vragen: het versterken van de sturing van de organisatie, het terugdringen van de kosten, het verbeteren van de kwaliteit van de ondersteuning en strakke sturing op de resultaten en de kosten van de zware dossiers. Onderstaande korte toelichting op deze vier gebieden plaatst de doelen voor de verbetering van de bedrijfsvoering in 2010 in een breder kader.

1.3.1. Versterking van de sturing van de organisatie

Voor het versterken van de sturing van de organisatie is het volgende nodig:

- het expliciteren van de sturingsfilosofie, het benoemen van verantwoordelijkheden en bevoegdheden en het duidelijk maken van de stijl van leiderschap die nodig is voor het behalen van de beoogde resultaten;
- het inrichten van een adequate, organisatiebrede Planning & Control cyclus inclusief het monitoren en zo nodig bijsturen van de voortgang in de beleidsvoornemens en van de kosten in relatie tot de baten op basis van prestatie-indicatoren;
- een sluitende jaarlijkse begroting en meerjarenbegroting.

In 2009 is de basis gelegd voor een verbeterde sturing van de organisatie met behulp van doelmatige rapportages en betrouwbare managementinformatie. In 2010 vindt verdere verankering en verfijning plaats en wordt deze verbeterde werkwijze de maatstaf.

1.3.2. Terugdringen van de kosten

Voor het terugdringen van de kosten is onder andere het volgende nodig:

- een aanzienlijke reductie van het verloop en verzuim;
- sturing van de inzet van personeel aan de hand van een formatieplaatsenplan dat gerelateerd is aan de productie;
- het monitoren van de uitputting van budgetten.

Voor het beheersen van de kosten voert Bureau Jeugdzorg Noord-Holland in 2010 een stringent beleid. De mogelijkheid om daarbij goede afwegingen en keuzes te maken en duidelijke grenzen te stellen berust op een gedegen sturing van de organisatie en de beschikbaarheid van adequate managementinformatie.

1.3.3. Verbeteren van de kwaliteit van de ondersteuning

Voor het verbeteren van de kwaliteit van de ondersteuning is het volgende nodig:

- het uitbreiden van de afdeling Personeel & Organisatie met strategische deskundigheid;
- het aanstellen van een hoofd bedrijfsvoering met verantwoordelijkheid voor de afdeling Financiën, ICT, Facility & Inkoop en Communicatie en met als taak het bewerkstelligen van een cultuuromslag ten behoeve van een servicegericht staffbureau;
- een aanmerkelijke versterking van de functie Control & Informatievoorziening.

Eind 2009 is voldaan aan de genoemde voorwaarden voor het realiseren van een kwalitatief betere ondersteuning van de bedrijfsvoering. In 2010 zal het werken met deze toegevoegde deskundigheid leiden tot een verbetering van de resultaten.



1.3.4. Strakke sturing op de zware dossiers

In het kader van de verbetering van de bedrijfsvoering zijn enkele verandertrajecten aangemerkt als zware dossiers. Het betreft de overdracht van Lokaal Jeugdbeleid, de huisvesting en de voorgenomen regionalisering. Een strakke sturing op de resultaten en kosten van met name deze dossiers is een essentieel onderdeel van de verbetering van de bedrijfsvoering.

De werkzaamheden van de voormalige sector Lokaal Jeugdbeleid behoren niet meer tot de kerntaken van Bureau Jeugdzorg Noord-Holland. De overdracht aan derden van deze taken vindt grotendeels plaats in 2009 met een afronding in 2010.

Het in 2009 geactualiseerde Strategisch Huisvestingsplan voor de periode tot 2012 stelt concrete doelen voor de huisvesting op basis van het strategisch meerjarenbeleid. Huisvesting is een gewichtige factor voor de financiële doelmatigheid van de organisatie. Een nadere uitwerking van het huisvestingsbeleid voor 2010 is te vinden in hoofdstuk 3.

In 2009 is voor de duur van twee jaar een programmamanager aangesteld om een vooraanstaande rol te spelen in het aansturen van enkele organisatiebrede projecten. De primaire taak van de programmamanager betreft de regionalisering. Dit verandertraject vraagt bijzondere aandacht omdat het raakt aan alle aspecten van Bureau Jeugdzorg Noord-Holland. Enerzijds vanwege de veranderde aansturing en ordening intern. Anderzijds vanwege de veranderde positionering van de organisatie in het provinciale landschap van de jeugdzorg. Via de regionalisering levert de programmamanager een belangrijke bijdrage aan de verbetering van de algehele bedrijfsvoering.

Vanwege de samenhang van de regionalisering met zowel de bedrijfsvoering als het primair proces komen aspecten van de regionalisering niet alleen aan de orde in hoofdstuk 3 met de specifieke doelen voor de bedrijfsvoering maar ook in hoofdstuk 2 met de specifieke doelen voor het primair proces.



2 SPECIFIEKE DOELEN VOOR HET PRIMAIR PROCES

Bureau Jeugdzorg Noord-Holland regelt dat in hun ontwikkeling bedreigde jeugdigen de juiste zorg en de noodzakelijke bescherming krijgen. Het document VISIE EN MISSIE 2008-2012 geeft daarbij als leidraad voor het handelen: samen sterk voor de veiligheid van de jeugdige. Het waarmaken van deze intentie veronderstelt een kwalitatief goed functionerend primair proces. In 2010 willen wij daarin als organisatie een aanzienlijke verbetering tot stand brengen. Dit hoofdstuk beschrijft de doelstellingen voor die verbeteringen.

2.1. REGIONALISERING

De grootste verandering voor het primair proces van Bureau Jeugdzorg Noord-Holland in 2010 is de regionalisering. Het in 2009 opgestelde PLAN VAN AANPAK REGIONALISERING¹ beschrijft de aanleiding voor deze ontwikkeling als volgt.

- Door het werken in sectoren is een ongewenste verkokering ontstaan binnen de organisatie. Het is niet gebruikelijk te starten met een integrale analyse van de problematiek als een cliënt binnenkomt bij Bureau Jeugdzorg Noord-Holland. Er is nauwelijks uitwisseling van kennis en informatie tussen de sectoren en er vindt geen afstemming tussen de verschillende methodieken plaats. Dat is niet effectief en niet efficiënt.

Voor cliënten betekent dit dat er een eenzijdige benadering is van hun problematiek, dat ze te maken krijgen met meerdere schakels en contactpersonen en met overdrachtmomenten en bijbehorende wachttijden. Ook moeten ze hun verhaal meerdere keren opnieuw vertellen.

Zowel voor de vrijwillige hulpverlening als voor het gedwongen kader (jeugdbescherming en jeugdreclassering) heeft Bureau Jeugdzorg Noord-Holland niet één gezicht naar buiten en het is voor de ketenpartners niet altijd duidelijk dat het een en dezelfde organisatie betreft.

- Het is gewenst dat Bureau Jeugdzorg Noord-Holland van een primair provinciale naar een primair regionale oriëntatie gaat, omdat kennis van de regionale en lokale situatie van belang is voor een goede dienstverlening aan cliënten.
- De huidige provinciale sectorale structuur van Bureau Jeugdzorg Noord-Holland sluit niet aan bij de structuur van de ketenpartners en dat bemoeilijkt de samenwerking.

2.1.1. Uitgangspunten en concrete doelen voor de regionalisering in 2010

Om de bestaande situatie van het primair proces te verbeteren formuleert het PLAN VAN AANPAK REGIONALISERING² de volgende uitgangspunten en concrete doelen.

1. Bureau Jeugdzorg Noord-Holland levert beter en sneller hulp door een betere samenwerking tussen de werksoorten:
de jeugdige staat centraal, er is een minimaal aantal schakelpunten en overdrachtmomenten, de doorlooptijden zijn korter, medewerkers van de verschillende werksoorten worden flexibel ingezet binnen een regio, de kennis van de onderscheiden werksoorten is verbeterd, de werkprocessen zijn efficiënter en er vindt gerichte sturing plaats op resultaten.

¹ Bureau Jeugdzorg Noord-Holland, Plan van aanpak regionalisering, 6 april 2009, slide 9.

² Bureau Jeugdzorg Noord-Holland, Plan van aanpak regionalisering, 6 april 2009, slide 11.

2. Bureau Jeugdzorg Noord-Holland verbetert de organisatie van de toegang voor cliënten:
er is één ingang via verschillende kanalen, medewerkers benaderen de cliënt vraaggericht, de werkprocessen zijn efficiënter en er vindt gerichte sturing plaats op resultaten.
3. Bureau Jeugdzorg Noord-Holland speelt beter in op de lokale situatie:
er is een goede aansluiting bij de ketenpartners en er is kennis van de regionale en lokale situatie en ontwikkelingen daarbinnen.
4. Bureau Jeugdzorg Noord-Holland heeft een sterkere positie ten opzichte van de partners in de regio.

De uitvoering van het Plan van aanpak Regionalisering wordt aangestuurd door een programmamanager die rechtstreeks verantwoording aflegt aan de Raad van Bestuur.

2.1.2. Regionale ordening van Bureau Jeugdzorg Noord-Holland

In relatie tot de hierboven beschreven regionalisering zijn er nog een aantal specifieke doelen voor het primair proces:

1. De werkprocessen van het Advies- en Meldpunt Kindermishandeling (meldingendienst en onderzoek), de bureaudienst van Jeugdhulpverlening en de resterende functies uit het Lokaal Jeugdbeleid zijn per regio geïntegreerd in één toegang tot Bureau Jeugdzorg Noord-Holland.
In de Toegang regelen integrale teams van de genoemde werksoorten de instroom van cliënten voor vrijwillige hulpverlening. Ook onderhouden zij actief contacten met het voorveld (Centra voor Jeugd en Gezin, onderwijs, politie etc.).
2. De schakelfunctie van Bureau Jeugdzorg Noord-Holland met het voorveld is gerealiseerd volgens het in 2009 vastgestelde beleid.
3. Er is een heldere strategie met betrekking tot de schoolgerelateerde projecten (voorheen sector Lokaal Jeugdbeleid).
De overdracht aan andere partijen dan wel het integreren in de Toegang van de schoolgerelateerde projecten is uitgevoerd op basis van de resultaten van het onderzoek van de Provincie Noord-Holland.
4. De Toegang werkt volgens de werkwijze van Beter Beschermd.
5. De Toegang werkt volgens de samenwerkingsafspraken met de Advies- en Steunpunten Huiselijk Geweld.
6. In samenwerking met de Centra voor Jeugd en Gezin en de Provincie Noord-Holland is het Informatiesysteem Jeugdzorg (IJ) aangesloten op de Verwijsindex voor risicojongeren.
7. De organisatorische positie van de Crisisdienst en de Kindertelefoon is geregeld.
8. In het back-office zijn sectorale teams jeugdbescherming en jeugdreclassering verantwoordelijk voor de instroom en begeleiding van cliënten in een gedwongen kader. Tot de taken van het back-office behoren eveneens het traject jeugdbescherming in geval van ernstige (meervoudige) problematiek in een vrijwillig kader, het vervullen van het opdrachtgeverschap richting jeugdzorgaanbieders en het actief onderhouden van contacten met in principe alle ketenpartners.
Het back-office is ingericht per regio of eventueel ten behoeve van twee kleinere regio's.
9. Samen met de jeugdzorgorganisaties werkt Bureau Jeugdzorg Noord-Holland volgens de principes van het projectplan 'Van vraag naar zorg': regie bij complexe opgroei- en opvoedingsvragen.



2.2. VERBETERING VAN DE WERKPROCESSEN

Parallel aan de regionalisering als majeure ontwikkeling blijven de onderscheiden werksoorten zich expliciet richten op de verbetering van de kwaliteit van het primair proces. Dat gebeurt niet alleen door middel van een nauwere interne samenwerking in de regio's, maar ook door het werken volgens landelijke methodieken, de inzet op het verminderen van doorlooptijden en het voorkomen van wachtlijsten wat voortdurende alertheid vraagt.

2.2.1. Advies- en Meldpunt Kindermishandeling

1. De werkzaamheden van het AMK zijn zodanig georganiseerd dat zij integraal deel uitmaken van de Toegang. (Zie ook: Regionale ordening van Bureau Jeugdzorg Noord-Holland.)
2. De doorlooptijd van kwalitatief verbeterd onderzoek inzake (vermoedens van) kindermishandeling is verkort tot maximaal 10 weken (70 dagen).
3. In alle regio's wordt gewerkt volgens de aanpak van Beter Beschermd (zie ook: Regionale ordening van Bureau Jeugdzorg Noord-Holland, punt 4) en de afspraken gemaakt in het kader van LAAK (Landelijk Actieprogramma Aanpak Kindermishandeling).
4. Het AMK streeft naar het werken met een minimale wachtlijst.
5. Het AMK realiseert de voor 2010 gestelde doelen binnen de begroting.

2.2.2. Jeugdhulpverlening

1. De werkzaamheden van Jeugdhulpverlening zijn zodanig georganiseerd dat zij integraal deel uitmaken van de Toegang. (Zie ook: Regionale ordening van Bureau Jeugdzorg Noord-Holland.)
2. Het werken volgens de landelijk vastgestelde VIB-methodiek (Verbetering Indicatiestelling Bureaus jeugdzorg) is geborgd.
3. Jeugdhulpverlening voert de kerntaken uit, werkt binnen de vastgestelde doorlooptijd van 3 weken voor indicatiestelling en heeft een kwalitatief goede logistieke samenwerking tot stand gebracht met de jeugdzorgorganisaties.
4. Overeenkomstig de afspraken van het Kader Integraal Indiceren werkt Bureau Jeugdzorg Noord-Holland samen met het speciaal onderwijs, het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ), de Regionale Expertise Centra (REC), MEE en eventueel de zorg voor licht verstandelijk gehandicapten. Tot de afspraken behoort het vanuit de eigen verantwoordelijkheid signaleren van meervoudige problematiek met als vervolg een geïntegreerd traject met één begeleider voor de cliënt.
5. Bureau Jeugdzorg Noord-Holland voert AWBZ-indicaties in eigen beheer uit. (Voorheen werd deze taak uitgevoerd door het CIZ.)
6. Bureau Jeugdzorg stelt globale indicaties voor jeugdigen met psychiatrische problematiek voor toeleiding naar de jeugd-GGZ in de regio's Midden- en Zuid-Kennemerland. (Het betreft pilots).
7. Het Burger Service Nummer van alle cliënten is geregistreerd in het Informatiesysteem Jeugdzorg (IJ).
8. De Crisisdienst werkt volgens de vastgestelde kerntaken die zijn beschreven in eenduidige werkprocessen. De registratie van relevante gegevens in IJ is geregeld en de samenwerking met de Toegang en alle belangrijke ketenpartners is verder ontwikkeld vanuit het nieuwe organisatorische kader.



2.2.3. Jeugdbescherming

1. De werkprocessen Deltamethodiek in ondertoezichtstellingen zijn verbeterd volgens het plan van aanpak. Deze verbeteringen zijn getoetst op:
 - de vastgestelde normen voor het beoordelen en waarborgen van de veiligheid van het kind in alle zaken, - de kwantiteit en kwaliteit van face to face contacten met jeugdigen, - de kwaliteit van de besluitvorming en van de begeleidingsstructuur ten behoeve van medewerkers, - het voorkomen van en omgaan met incidenten.
2. Jeugdbescherming heeft geen wachtlijst en werkt binnen de afgesproken doorlooptijden.
3. De methodiek Verschoven Gezag voor voogdijzaken is ingevoerd.
4. Alle werkprocessen Jeugdbescherming zijn uitgeschreven in samenhang met het aanpassen/updaten van de protocollen en van de samenwerkingsovereenkomsten met ketenpartners.
5. Gesloten Jeugdzorg:
 - De instroom van cliënten loopt via één centraal punt voor de Bureaus Jeugdzorg van Noord-Holland, Utrecht en de Agglomeratie Amsterdam die samen één van de vijf landelijke regio's vormen.
 - De screening van cliënten vindt plaats op basis van de landelijke afspraken over uitgebreide screening.
 - De overgang van strafrechtelijke naar civiele plaatsingen wordt permanent bewaakt met het oog op de beschikbaarheid van voldoende kwalitatief verantwoorde plaatsen.

2.2.4. Jeugdreclassering

1. Het werken volgens het Handboek Methode Jeugdreclassering is verbeterd volgens het plan van aanpak.
Bijzondere aandachtspunten zijn de kwaliteit en toegankelijkheid van het ondersteunend materiaal, het standaard trainen van nieuwe medewerkers, het standaard uitvoeren van een risicotaxatie en de voorbereiding van het invoeren van de ouderbegeleiding.
2. De interne aansturing en overlegstructuur en de uitvoering van samenloopzaken zijn verbeterd volgens het plan van aanpak.
3. De samenwerking in de strafrechtketen is verbeterd volgens het plan van aanpak. Het betreft de doelstellingen met betrekking tot het Arrondissementaal Platform Jeugd, de gedragsbeïnvloedende maatregelen, de netwerk- en trajectberaden en de Veiligheidshuizen.
4. Ten behoeve van interventies in gecompliceerde zaken en het continueren van Jeugdreclassering tijdens een gesloten plaatsing in het vrijwillig kader vindt diagnostisch onderzoek plaats. Raming: 10 onderzoeken in 2010.
5. Identificatie van veroordeelde jongeren in verband met ondergaan van de straf wordt standaard uitgevoerd volgens de betreffende norm.

2.2.5. Gedragwetenschappelijke expertise

1. De gedragwetenschappelijke expertise is verankerd in de organisatie. Het betreft het inhoudelijk adviseren over en het ondersteunen, sturen en verbeteren van de werkprocessen. (Risicotaxatie, methodisch werken, onderbouwing van gestructureerde beoordeling en besluitvorming, het stimuleren van de optimale ontwikkeling van jeugdigen in problematische opvoedingssituaties etc.)



2.3. CLIËNTENBELEID

Bureau Jeugdzorg Noord-Holland wil cliënten daadwerkelijk een centrale plaats geven. Voor 2010 gelden in het kader van dit beleid de volgende specifieke doelen.

2.3.1. Cliëntenraad

1. Bureau Jeugdzorg Noord-Holland heeft een goed functionerende Cliëntenraad. Op verzoek of op eigen initiatief adviseert de Cliëntenraad de Raad van Bestuur over zaken die van direct belang zijn voor cliënten en die de kwaliteit van zorg verbeteren. Bureau Jeugdzorg Noord-Holland ziet de Cliëntenraad als een belangrijke gesprekspartner en span zich ervoor in dat de cliënten gehoord worden.

2.3.2. Cliënttevredenheid

1. Voor de meting van de tevredenheid van cliënten nemen Jeugdbescherming en Jeugdreclassering systematisch de exit-vragenlijst af bij het einde van de (laatst lopende) maatregel of bij het voortijdig stopzetten daarvan.
2. De feedback van cliënten (factorscores en rapportcijfers van jeugdigen en ouders uit de exit-vragenlijsten) wordt per kwartaal verwerkt in de jaarplancyclus.

2.3.3. Klachten en bezwaren

1. Een effectieve, klantvriendelijke behandeling van klachten en bezwaren binnen de (wettelijke) termijnen.
2. Informatie over (het aantal) klachten en bezwaren wordt per kwartaal verwerkt in de jaarplancyclus.
3. Door een proactieve, klantvriendelijke werkwijze en zo nodig actieve bemiddeling werkt Bureau Jeugdzorg Noord-Holland gericht aan het terugdringen van het aantal klachten en bezwaren.



3 SPECIFIEKE DOELEN VOOR DE BEDRIJFSVOERING

3.1. PRIORITEITEN

In 2009 is begonnen met de uitvoering van het PLAN VAN AANPAK VERBETERING BEDRIJFSVOERING 2009 – 2012 zoals beschreven in paragraaf 3 van hoofdstuk 1. Ook 2010 zal in het teken staan van investeren in de zaken die verbetering behoeven. Maar ook moeten dan al duidelijke resultaten zichtbaar worden. Bijvoorbeeld in een terugloop van de uitstroom van personeel, een afname van het verzuim en een betere aansturing van het primair proces en de ondersteunende diensten op basis van betrouwbare maand- en kwartaalrapportages. Voor het optimaliseren van de bedrijfsvoering ligt de prioriteit bij de volgende zaken.

3.1.1. Verbeteren van de Planning & Control cyclus

Voor het sturen op resultaten genereert Bureau Jeugdzorg Noord-Holland in 2010 per kwartaal managementinformatie die een integraal beeld geeft van de samenhang tussen de gestelde doelen, de productie, de formatie en de financiën. Voor het vergroten van de effectiviteit van de sturing verbreedt de organisatie het niveau van rapportage en verantwoording.

3.1.2. Strategisch personeelsbeleid

Het realiseren van de gestelde doelen staat of valt met het beschikken over en de inzetbaarheid van voldoende deskundig personeel. Gerichte aandacht voor en permanent investeren in het menselijk potentieel van de organisatie is daarvoor van doorslaggevend belang. Dat vereist inzicht in de gewenste personele bezetting zowel in kwantitatieve als kwalitatieve zin. Die kennis wordt verkregen door het systematisch in kaart brengen en analyseren van de benodigde hoeveelheid personeel met bepaalde competenties en het afzetten van deze bevindingen tegen het actuele personeelsbestand en de opbouw daarvan. Eind 2010 beschikt Bureau Jeugdzorg Noord-Holland over een afgerond strategisch personeelsplan met daarin een meerjarig personeelsplan waarop sturing mogelijk is.

3.1.3. Regionale aansturing

Begin 2010 zal de regionale aansturing van Bureau Jeugdzorg Noord-Holland zijn beslag krijgen. De voornaamste doelen van deze verandering zijn het tot stand brengen van een betere samenwerking tussen de verschillende werksoorten, een betere organisatie van de toegang tot het Bureau Jeugdzorg voor cliënten, het beter kunnen inspelen op de lokale situatie en het realiseren van een sterkere positie ten opzichte van de partners in de regio.

3.1.4. Strategisch huisvestingsbeleid

Eind 2009 is het in 2008 opgestelde Strategisch Huisvestingsplan voor de periode tot 2012 geactualiseerd. In samenhang met de verbetering van de bedrijfsvoering en de regionale ordening starten in 2010 de nodige trajecten die moeten leiden tot adequate huisvesting voor alle medewerkers. Het beoogde resultaat is dat zij hun taken veilig, efficiënt en met plezier kunnen uitvoeren en dat alle werkprocessen binnen de organisatie op het gewenste niveau worden ondersteund. Bureau Jeugdzorg Noord-Holland stelt alles in het werk om de beschikbare ruimte zo doelmatig mogelijk en financieel verantwoord te benutten.

Door de uitvoering van het Strategisch Huisvestingsplan moeten de huisvestingskosten binnen twee jaar dalen van 11,5 procent van de jaarbegroting van Bureau Jeugdzorg Noord-Holland in 2009 naar het referentieniveau van 9 procent.

3.2. VERBETERING VAN DE BEDRIJFSVOERING

Aspecten van de bedrijfsvoering hebben zowel betrekking op het primair proces als op de stafafdelingen die de Raad van Bestuur en het management van het primair proces ondersteunen bij de bedrijfsvoering. De doelstellingen voor de bedrijfsvoering zijn geënt op het strategisch beleidsdocument VISIE EN MISSIE 2008 - 2012 en het PLAN VAN AANPAK VERBETERING BEDRIJFSVOERING 2009 - 2012 zoals beschreven in het eerste hoofdstuk en hierboven. Vanuit hun onderscheiden functies en taken dragen de regiomanagers en de hoofden van de stafdiensten gezamenlijk verantwoordelijkheid voor de voorgenomen verbetering van de bedrijfsvoering.

Om een al te kunstmatige scheiding van thema's te vermijden zijn in de onderstaande uitwerking van de doelstellingen voor 2010 de doelen uit het Plan van Aanpak Verbetering Bedrijfsvoering 2009 – 2012 en de overige doelstellingen samengevoegd. De doelen uit het Plan van Aanpak zijn gemarkeerd met een *.

3.2.1. Regionalisering

1. De regionale aansturing is geregeld. *

3.2.2. Bedrijfsvoering en dienstverlening van de stafdiensten

1. De doelstellingen voor 2010 van het door het hoofd bedrijfsvoering opgestelde plan van aanpak voor de bedrijfsvoering en de klantgerichte dienstverlening van de stafdiensten zijn gerealiseerd. *

3.2.3. Personeelsbeleid

*Strategisch personeelsbeleid [punt 1 t/m 10] **

1. Het beleid voor de strategische personeelsplanning (personeelsvraag en –aanbod, functievorming, opleidingsbehoefte, loopbaanontwikkeling) is vastgesteld.
2. Er is een plan van aanpak voor het terugdringen van het ziekteverzuim tot 6,8 procent.
3. Er is een plan van aanpak voor het beperken van het personeelsverloop tot 16,5 procent.
4. Er is beleid voor werving en selectie.
5. De planning voor beleid met betrekking tot het arbeidsvoorwaardenpakket is gereed.
6. Er is een strategisch opleidingsbeleid.
7. Beoordelingssystematiek: de visie ten behoeve van invoering in 2011 is ontwikkeld.
8. Beloningssystematiek: de visie ten behoeve van invoering in 2011 is ontwikkeld.
9. Het Management Development Traject voor de teamleiders (3e echelon) is gerealiseerd.
10. De wenselijkheid van een flexpool (voor het opvangen schommelingen in vraag en aanbod) is onderzocht. Desgewenst is de flexpool ingevoerd.
11. Het plan van aanpak Risico-inventarisatie & -evaluatie (Ri&e) is uitgevoerd.
12. De certificering en registratie van uitvoerend medewerkers is uitgevoerd.



13. Het personeelsinformatiesysteem HRis is vervangen door HRS Beaufort.
De e-HRM-modules (ondersteuning van P&O-activiteiten door internettechnologie) voor werving & selectie en ziekteverzuim en - na besluitvorming terzake - voor reiskosten en mutaties zijn ingevoerd. Er is een keuze gemaakt voor een leverancier.
14. Functiegebouw: er is een met de Ondernemingsraad afgestemde actuele beschrijving en waardering van alle functies binnen de organisatie als een samenhangend geheel.

3.2.4. Financieel beleid

*Verbetering planning & control cyclus **

1. De bewaking van de financiële positie van de organisatie vindt plaats in een meerjarenperspectief (efficiencywinst uit regionalisering en huisvesting; opbouw van risicoreserve) met behulp van een (geautomatiseerd) managementinformatiesysteem dat tijdig en volledig adequate gegevens levert.
2. Het niveau van rapportage en verantwoording is verbreed van managers naar teamleiders en werkvloer.
3. De financiële doelstelling voor 2010 is een positief resultaat van € 259.000,-.

3.2.5. Control & Informatievoorziening

*Verbetering planning & control cyclus [punt 1 en 2] **

1. Per maand en per kwartaal vindt de oplevering plaats van adequate en betrouwbare managementinformatie over de financiële en personele stand van zaken en de productiecijfers in relatie tot de vastgestelde begroting.
2. De (jaarlijkse) vraaganalyse levert adequate en betrouwbare gegevens voor een onderbouwd advies aan de Provincie over de ontwikkelingen in de vraag naar jeugdzorg in Noord-Holland in 2011.
3. Het Informatiesysteem Jeugdzorg (IJ) wordt zodanig gecontroleerd en beheerd door de Proces Beheer Groep dat het op orde is en dat het nodige onderhoud en de gewenste vernieuwing plaatsvinden op basis van de vastgestelde afspraken. De processen zijn beschreven en de nodige opleiding vindt plaats. Er is een integraal innovatieplan voor IJ.
4. Het informatiesysteem Jeugdzorg (IJ), het informatiesysteem AMK (Kits), de accountview ten behoeve van financiële gegevens en HRS Beaufort ten behoeve van personele gegevens leveren betrouwbare en volledige informatie.
5. De digitale uitwisseling van gegevens tussen Bureau Jeugdzorg Noord-Holland en de jeugdzorgaanbieders vindt plaats volgens het landelijk model.
6. Er is een beleidsplan met definities voor projectmatig werken en een database met uniform gestructureerde relevante informatie inzake alle lopende projecten.

3.2.6. Huisvestingsbeleid

*Strategisch huisvestingsbeleid **

1. Het strategisch huisvestingsplan is vastgesteld en uitgevoerd volgens de in het laatste kwartaal van 2009 opgestelde definitieve kwartaalplanning voor 2010.
Belangrijke aspecten van de uitvoering van het huisvestingsbeleid in 2010 zijn de regionalisering en kostenreductie door het effectief inzetten en efficiënt gebruik van (vrijkomende) ruimte, zo nodig via het afstoten van panden of middels onderverhuur van niet gebruikte oppervlakte aan derden. Dit laatste bij voorkeur aan gelieerde organisaties of ketenpartners. Indien eenvoudig mogelijk en van toepassing wordt voor het behalen van synergievoordelen in samenwerking met zulke partijen ook naar nieuwe huisvestingslocaties gezocht.



3.2.7. Facilitair beleid

1. Integraal veiligheidsmanagement (met betrekking tot medewerkers, data, locaties en eigendommen) is ingevoerd op basis van het daarvoor vastgestelde beleid.
Maatregelen voor de beveiliging van informatie zijn getroffen op een niveau dat voldoet aan de eisen van het Voorschrift Informatiebeveiliging Rijksdienst van 2007.
2. Het gewenste niveau van bereikbaarheid (telefonisch, digitaal en op locatie) is vastgesteld en de organisatie werkt volgens deze norm.
3. Het archiefbeheer van alle datastromen (fysiek en digitaal) voldoet aan de wettelijke eisen.

3.2.8. Kwaliteitsmanagement / HKZ*Prestatie-indicatoren [punt 1] **

1. De resultaten van Bureau Jeugdzorg Noord-Holland worden afgemeten aan de vastgestelde prestatie-indicatoren die voldoen aan de landelijke normen en de met de Provincie Noord-Holland gemaakte afspraken. (Zie ook: Prestatie-indicatoren in hoofdstuk 4.)
2. De landelijke prestatie-indicatoren zijn ingevoerd.
3. Het Kwaliteitshandboek is voltooid en geïmplementeerd in het kader van de voorbereiding van de HKZ-certificering.

3.2.9. Communicatiebeleid



1. De informatie op intranet is opnieuw geordend zodat zaken gemakkelijk vindbaar zijn.
2. De informatie op internetsite www.bjznh.nl wordt structureel en systematisch geactualiseerd en is waar nodig opnieuw geordend zodat zaken gemakkelijk vindbaar zijn.

3.2.10. ICT

1. De integratie van de digitale informatiestromen is gefaseerd ingevoerd volgens het plan van aanpak:
 - CMS, het Content Management System (intranet en internet),
 - CRM, het Customer Relationship Management (relatiebeheersysteem) in aansluiting op de initiatieven vanuit de MOgroep,
 - de digitale dossiers (van facturen en declaraties tot informatie met betrekking tot cliënten en personeel). [Doorlooptijd tot in 2011.]
2. De gewenste mate waarin medewerkers werken buiten kantoor en kantoor tijden is vastgesteld en de bijbehorende infrastructuur (bijvoorbeeld laptops, smartphones) functioneert volgens de gestelde norm. Deze werkwijze is gefaseerd ingevoerd volgens het plan van aanpak.
[Doorlooptijd tot in 2011.]
3. De gewenste actieve ondersteuning van het digitale communicatie- en informatiesysteem (maximaal 24 uur per dag, 7 dagen per week) is gedefinieerd en ingevoerd.
4. ICT levert de benodigde informatietechnologische ondersteuning in het kader van de verbetering bedrijfsvoering en het project regionalisering.



4 PRESTATIE-INDICATOREN VOOR 2010 ¹

BETREFT	PRESTATIE-INDICATOREN	Norm BJZNH 2010		
			Resultaat	Resultaat
CLIËNTEN	1. Cliënttevredenheid	7	≥ 7	< 7
MEDEWERKERS	2. Ziekteverzuim	6,8% ²	≤ 6,8 %	> 6,8 %
	3. Instroom nieuwe medewerkers	16,5% ³	≤ 16,5 %	> 16,5 %
	4. Uitstroom medewerkers	16,5% ⁴	≤ 16,5 %	> 16,5 %
	5. Medewerkerstevredenheid	7	≥ 7	< 7
	6. Formatie	begroot aantal fte	≤ fte	> fte
KWALITEIT	7. Doorlooptijd datum aanmelding tot datum 1e indicatie	3 weken ⁵	≤ 3 weken	> 3 weken
	8. Doorlooptijd datum mededeling JB tot datum Plan van Aanpak	6 weken ⁶	≤ 6 weken	> 6 weken
	9. Doorlooptijd datum mededeling JR tot datum Plan van Aanpak	6 weken ⁷	≤ 6 weken	> 6 weken
	10. Doorlooptijd aanmelding tot besluit AMK-onderzoek	5 dagen ⁸	≤ 5 dagen	> 5 dagen
	11. Doorlooptijd vanaf besluit tot einde AMK-onderzoek	70 dagen ⁹	≤ 70 dagen	> 70 dagen
FINANCIËN	12. Financieel resultaat	begroot resultaat € 259.000,-	≥ € 10.000,-	< € 10.000,-
PRODUCTIE ¹⁰	13. Aantal nieuwe onderzoeken AMK	begroot aantal	≥-2%/≤+2%	<-2%/>+2%
	14. Aantal geaccepteerde aanmeldingen toegang (JHV)	begroot aantal	≥-2%/≤+2%	<-2%/>+2%
	15. Aantal indicatiebesluiten	begroot aantal	≥-2%/≤+2%	<-2%/>+2%
	16. Aantal nieuwe maatregelen jeugdbescherming	begroot aantal	≥-2%/≤+2%	<-2%/>+2%
	17. Aantal nieuwe maatregelen jeugdreclassering	begroot aantal	≥-2%/≤+2%	<-2%/>+2%
VOORTGANG BIJZONDERE DOSSIERS ^{11/12}	18. Resultaten regionalisering <ul style="list-style-type: none"> inrichtingsplannen regio's vertaald naar projectplannen follow-up evaluatie uitgevoerd inrichtingsplannen uitgevoerd 	Q1 Q2 Q3	mijlpaal bereikt	mijlpaal (nog) niet bereikt
	19. Resultaten overdracht Lokaal Jeugdbeleid ¹³ <ul style="list-style-type: none"> schoolgerelateerde projecten na ontvlechting overgedragen 	Q3 - Q4 ¹⁴	mijlpaal bereikt	mijlpaal (nog) niet bereikt
	20. Resultaten huisvesting ¹⁵ <ul style="list-style-type: none"> operationeel HP¹⁶ vastgesteld uitvoering conform operationeel HP 	Q1 Q2 - Q4	mijlpaal bereikt	mijlpaal (nog) niet bereikt



¹ Voor het gebruik van dit instrument ten behoeve van maand-, kwartaal- en jaarrapportages wordt per item het in de betreffende periode behaalde resultaat *ofwel* in de vijfde *ofwel* in de zesde kolom van de tabel ingevoerd. De aard van het behaalde resultaat bepaalt of het in de linker of rechter van deze kolommen terecht komt.

² Plan van aanpak Verbetering Bedrijfsvoering, paragraaf 3.4, pagina 10.

³ De norm voor de instroom is voorlopig. In het kader van de uitvoering van het Plan van aanpak Verbetering Bedrijfsvoering is eventuele bijstelling van het gewenste percentage mogelijk.

⁴ Plan van aanpak Verbetering Bedrijfsvoering, paragraaf 3.4, pagina 10.

⁵ Is gelijk aan de voor 2009 gestelde norm.

⁶ Uitvoeringsbesluit Wet op de jeugdzorg, artikel 40 lid 1 (voogdij) en artikel 43 lid 1 (ondertoezichtstelling).

⁷ Uitvoeringsbesluit Wet op de jeugdzorg, artikel 46 lid 1 (jeugdreclassering).

⁸ Norm per 1 januari 2010 zoals geformuleerd in de brief d.d. 14 mei 2009 van Minister Rouvoet van Jeugd en Gezin aan de Tweede Kamer.

⁹ Idem.

¹⁰ Afwijking van de norm als positief of negatief te beoordelen in relatie tot de begrote formatie en het begrote financiële resultaat.

¹¹ Afwijkingen in de mijlpalenplanning bestaan uit verschillen ten opzichte van te behalen (gekwantificeerde) resultaten, bijvoorbeeld in termen van tijd / termijnen, formatie en kosten.

¹² De mijlpalen worden kernachtig omschreven ten behoeve van het overzicht met prestatie-indicatoren.

¹³ Uitgaande van afgeronde overdracht van de overige LJB projecten in 2009.

¹⁴ Afhankelijk van afloopdatum contracten

¹⁵ Uitgaande van een vastgesteld huisvestingsplan in 2009.

¹⁶ Huisvestingsplan