



Slimmer organiseren en registreren

Minder regeldruk, meer
tijd voor jeugdzorg



Colofon

Dit is een gezamenlijke uitgave van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport

Ontwerp:

GAZmedia, bureau voor grafische en interactieve media

Tekst:

Hiemstra & De Vries

Druk:

FWA drukkerij

Contact:

Schedeldoekshaven 200 | 2511 EZ | Den Haag

Postbus 20011 | 2500 EA | Den Haag

website: <http://www.regeldruk.nl>

Uitgave:

© November 2010

Eén Centrale Toegang voor Jeugdzorg

Bureau Jeugdzorg Friesland



“Particulieren en professionals weten niet altijd waar ze met hun vraag terecht moeten. Bij de Centrale Toegang kun je met alle vragen over kinderen/jongeren terecht. Met een brede centrale toegang voorkom je dat mensen in een verkeerd traject komen of onnodig in dubbele trajecten zitten”

Voor wie is het?

Voor zowel particulieren als professionals.

Wat is het?

Centrale Toegang is één centraal aanspreekpunt bij Bureau Jeugdzorg voor

zowel particulieren als professionals uit de gehele provincie. Zij kunnen er terecht met adviesvragen, consulten, (crisis)meldingen, hulpvragen. De toegang is bereikbaar via één telefoonnummer, via een doorschakeling van het landelijke nummer van het Advies- en

Meldpunt Kindermishandeling (AMK), via de email, en via een schriftelijke (aan) meldingen.

Wat is het resultaat?

Het initiatief loopt sinds 2005 met succes:

- Particulieren en professionals kunnen laagdrempelig met alle zorgvragen terecht bij één aanspreekpunt.
- Er kan een betere inschatting worden gemaakt van de zorgbehoefte, de eigen mogelijkheden van de cliënt om in deze behoefte te voorzien, en de urgentie van de behoefte.
- Doordat direct in diverse systemen kan worden gekeken wordt voorkomen dat jongeren en gezinnen dubbel in trajecten of bij verkeerde instanties terechtkomen.
- Een groot deel van de vragen wordt direct beantwoord door het team van specialisten.
- Bij iedere (aan)melding wordt een risicotaxatie gemaakt. Bij een crisissituatie kan direct een spoedeisend team worden ingezet.
- Er zijn geen bureaudiensten meer nodig bij de verschillende regiobureaus Jeugdzorg en het AMK. Hierdoor kunnen de medewerkers van het AMK zich richten op de onderzoeken en kan de afdeling Indicatie en Casemanagement zich richten op de zorgmeldingsonderzoeken, indicatie en casemanagement.

Wat is het bereik?

De centrale toegang:

- geeft telefonisch advies en consult;
- doet een risicoanalyse en bepaalt het

vervolgtraject;

- verwijst voor vrijwillige hulpvragen door naar eerstelijns hulp met behulp van een sociale kaart voor Friesland;
- behandelt vragen en beoordeelt aanvragen voor de AWBZ en psychiatrie;
- neemt aanmeldingen en zorgmeldingen aan voor de vrijwillige hulpverlening, stelt de hypothesen op en stelt het indicatietraject vast (VIB 1 t/m 3);
- geeft advies en consult op het gebied van kindermishandeling en neemt meldingen kindermishandeling aan.

Hoe werkt het?

Voorheen waren de toegang en de administraties verdeeld over meerdere regiobureaus van Bureau Jeugdzorg en was er een apart meldpunt van het AMK. In de nieuwe situatie zijn de bureaudiensten van het AMK en de regiobureaus van Bureau Jeugdzorg samengevoegd in één Centrale Toegang.

De Centrale Toegang werkt met een multidisciplinair team van vijftien mensen afkomstig van de afdelingen van Bureau Jeugdzorg en het AMK. Zij hebben minstens twee jaar ervaring binnen Bureau Jeugdzorg en daarnaast beschikken zij over kennis van signaleren kindermishandeling, misbruik, ontwikkelings- en gedragsproblematiek, psychiatrische problematiek, opvoedingsproblemen, scheidingsproblematiek. Het team heeft directe ondersteuning van een gedragswetenschapper en een vertrouwensarts. Aan de Centrale Toegang is bovendien een spoedeisend team verbonden

dat ingezet kan worden bij crisissituaties.

De communicatie met de Centrale Toegang verloopt zowel per telefoon als schriftelijk en in sommige gevallen vindt er een persoonlijk gesprek plaats. Er is een centraal telefoonnummer voor heel Friesland ingesteld, naast het landelijke AMK nummer, en er zijn standaard digitale formulieren beschikbaar voor professionals.

Bij elke aanmelding voor vrijwillige hulp of bij een melding wordt er een toets gedaan of de jongere niet al in een traject zit. Systemen (IJ, KITS en GCT (Gestructureerde Centrale Toegang)) zijn niet gekoppeld, maar zijn wel naast elkaar beschikbaar. Vervolgens wordt er een risicotaxatie uitgevoerd waarna een vervolgetraject en termijn wordt bepaald. In crisisevallen kan dezelfde dag nog het spoedeisende team of het AMK worden ingezet.

De Centrale Toegang heeft de volgende instrumenten ter beschikking:

- Een documentatiecentrum met de sociale kaart van Friesland (digitaal). Hierin zijn gegevens opgenomen over de beschikbare eerstelijns hulpverlening in de regio en ander belangrijke informatie.
- Een risicotaxatie waarmee bepaald wordt of op korte of lange termijn een onderzoek dient te worden uitgevoerd en op welke termijn een indicatie noodzakelijk zou zijn.
- Digitale aanmeld- en meldingsformulieren voor onder andere politie, scholen en huisartsen.
- Gestructureerde Centrale Toegang (GCT) is een registratiesysteem waarin, aanvullend

op de bestaande systemen, aanvragen, adviezen en consulten voor vrijwillige hulp worden verwerkt.

Ter ondersteuning van de Centrale Toegang werken er vier netwerkconsulenten in het veld. Zij onderhouden contacten met onder andere scholen, peuterspeelzalen, maatschappelijk werk, leerplichtambtenaren, gemeentes en andere hulpverleningsorganisaties in de provincie. Zij geven voorlichting over Bureau Jeugdzorg en geven trainingen over het signaleren en melden van kindermishandeling. Medewerkers van de Centrale Toegang nemen deel aan diverse overleggen waarin casussen worden besproken, waaronder de zorgoverleggen op scholen (ZAT's) en VTO-teams.

Wat moet ik nog meer weten?

Er is een film over de opzet van de Centrale Toegang beschikbaar bij BJZ Friesland.

Waar vind ik meer informatie?
Bureau Jeugdzorg Friesland,

Contact:
Centrale Toegang, T: (058) 2333777

Hoe is het georganiseerd?

Hoe is het initiatief tot stand gekomen?

Welke stappen zijn doorlopen?

In 2005 heeft de directie van BIZ Friesland besloten om de bureaudiensten van de vier regiokantoren van Bureau Jeugdzorg en het Advies- en Meldpunt Kindermishandeling (AMK) samen te voegen. Zo konden jongeren met meervoudige problematiek en professionals beter worden bediend via één toegang. Er is gestart met een pilot van een half jaar.

Gaande weg heeft de Centrale Toegang zich ontwikkeld tot wat het nu is. Belangrijke stappen daarin zijn geweest:

- Het scheiden van de bureaudiensten en uitvoeringstaken en het bundelen van kennis van BIZ en AMK in één toegang.
- Het opleiden en trainen van medewerkers in onder andere het juridisch kader voor AMK en signaleren kindermishandeling. (Training door Van Montfoort)
- Het ontwikkelen van een registratiesysteem waarmee centraal inkomende vragen binnen het vrijwillige kader geregistreerd kunnen worden (GCT).
- Het ontwikkelen van een risicotaxatiemiddel waardoor een uniforme werkwijze in de beoordeling is ontstaan.
- Het verbinden van het team spoedeisende hulp aan de Centrale

Toegang.

- Het opzetten van samenwerkingsverbanden met als belangrijkste signalerende partners de politie, de huisartsen, de ziekenhuizen.
- Het ontwikkelen van digitale meldingsformulieren die voldoen aan de wensen van de doelgroepen (scholen, politie, huisartsen).
- Het uitbouwen van het signaleringsnetwerk en inzetten van functionarissen.
- Het ontwikkelen van een gestructureerde methodiek en casuïstiek momenten ten behoeve van deskundigheidbevordering.

Wie zijn er (in welke fase) bij betrokken?

Bij de start zijn vanuit Bureau Jeugdzorg de regiobureaus en het AMK betrokken.

Waar kun je tegenaan lopen?

- De medewerkers van het AMK, en van de lokale bureaus van Bureau Jeugdzorg (Indicatie en casemanagement) verloren hun bureaudienstfunctie en kregen een meer uitvoerende rol. Sommige medewerkers moesten daar erg aan wennen.
- Medewerkers van de Centrale Toegang krijgen juist meer een bureaufunctie en hebben minder klantcontact.
- Aanvankelijk werd er sceptisch gekeken naar de bundeling van het AMK in een

brede toegang. Voor de specialistische kennis van het AMK zijn daarom aparte trainingen opgezet.

- Er waren aanvankelijk vooroordelen over wetgeving rond de bescherming van persoonsgegevens en het gebruik van systemen.

Wat zijn de voorwaarden voor succes?

- De belangrijkste succesfactor in dit traject is dat bestuurders en directeuren in de werkwijze geloven en ook bereid zijn daar concessies voor te doen.
- Het is van belang te investeren in professionaliteit en kennis van de organisatie.
- Het is van belang om proefondervindelijk vertrouwen en geloof in elkaars kunnen te ontwikkelen.



Het nieuwe werken maakt medewerkers flexibeler

Bureau Jeugdzorg Limburg



‘Als ik informatie nodig heb hoef ik niet meer per se naar kantoor, ik ben beter bereikbaar voor zowel mijn cliënten als voor andere professionals en het bespaart mij tijd.’

Voor wie is het?

Voor alle professionals van Bureau Jeugdzorg.

Wat is het?

Elke medewerker heeft ten behoeve van het werkplekonafhankelijk werken de beschikking over een mobiele telefoon en een laptop en kan met (mobiel) internet beveiligd inloggen op het netwerk van de organisatie. Zo heeft een medewerker alle

documenten en formulieren bij de hand en kan hij tijdens de ontmoeting met de cliënt direct de administratie afhandelen, een formulier invullen of gegevens invoeren.

Wat is het resultaat?

- Geen dubbele administratie: informatie hoeft niet meer eerst handmatig te worden opgeschreven en daarna digitaal ingevoerd.
- Cliënten zien direct resultaat van hun

- ontmoeting met de professional en hebben beter inzicht in bijvoorbeeld het plan van aanpak.
- Kantoorruimte en faciliteiten worden efficiënter en effectiever benut.

Wat is het bereik?

Werkplekonafhankelijk werken geldt voor alle medewerkers van Bureau Jeugdzorg.

Hoe werkt het?

Bureau Jeugdzorg Limburg biedt ondersteuning aan een meer flexibele inzet van medewerkers. Daarmee wil het bureau bereiken dat cliënten beter en sneller geholpen worden en dat professionals optimaal beschikbaar zijn voor de cliënt en dat tevredenheid en productiviteit van medewerkers worden vergroot.

Ter ondersteuning krijgen hulpverleners de beschikking over de nodige mobiele apparatuur (telefoon, laptop) en zijn netwerken geschikt gemaakt. De informatie die in het dossier beschikbaar is, is veilig toegankelijk en er komt een einde aan dubbele administratie omdat niet langer eerst handmatig opgeschreven wordt en later digitaal ingevoerd. Dit geeft mogelijkheden voor de huisvesting van Bureau Jeugdzorg. Er is meer oog voor ontmoeting en samenwerking en er zijn minder werkplekken en/of vloerooppervlak nodig.

Wat is nodig?

- Een financieel plan voor aanschaf en toekomstige vervanging van de apparatuur.
- Een goede ict-infrastructuur en ondersteuning.

- Voorbereiding van medewerkers op het technisch gebruik van de nieuwe hulpmiddelen.
- Erkenning van en aandacht voor het feit dat volledige invulling van 'het nieuwe werken' ook een mentale verandering vraagt van medewerkers en leidinggevendenden. Bijvoorbeeld een gesprek met een cliënt met de laptop op tafel is niet automatisch gemeengoed.

Wat moet ik nog meer weten?

Bureau Jeugdzorg Limburg ontwikkelt momenteel een pilot voor doorontwikkeling van het nieuwe werken, met aandacht voor de inrichting van de kantoren en de mentale verandering die het nieuwe werken vraagt.



Waar vind ik meer informatie?

Bureau Jeugdzorg Limburg,

Contact:

Gerard van de Straat,

tel: (088) 007 31 35,

gerard.vande.straat@bjzlimburg.nl

Vereenvoudigde werkwijze jeugdreclassering

Bureau Jeugdzorg Agglomeratie Amsterdam



‘Deze methode biedt een denkwijze die voor alle processen mogelijkheden voor vereenvoudiging biedt.’

Voor wie is het?

Medewerkers jeugdreclassering.

Wat is het?

Herinrichting van de organisatie rondom jeugdreclassering vanuit de waardevraag: ‘bijstaan van de jongere bij het uitgroeien tot een goede burger’. Alle werkzaamheden,

activiteiten, handelingen en producten zijn bekeken vanuit de vraag of ze bijdragen aan de ontwikkeling van de jongere. Alles wat niet bijdraagt wordt stopgezet of versimpeld, dan wel aangepast.

Wat is het resultaat?

- Eén rapportageformat (‘Rapportage

Jeugdreclassering, juridisch verloop') voor rechtbank, Raad voor de Kinderbescherming, et cetera, dat 'meeloopt' in het begeleidingsproces. In de rapportage worden bij elke volgende stap alleen de mutaties genoteerd.

- Verschillende lopende overleggen zijn teruggebracht tot één nieuw overleg.
- Terug naar één contactjournaal.
- Terug naar drie standaard brieven die bruikbaar zijn voor meerdere doeleinden.
- Schrappen van dubbele handelingen van professionals:
 - een GZ-er controleert niet langer basisonderzoek van de Raad voor de Kinderbescherming;
 - het kopiëren en plakken van rapportages is vervangen door het schrijven van aanvullende, nieuwe informatie.
- Medewerkers denken na over hun werk in termen van wat het bijdraagt aan de ontwikkeling van de jongere.
- Medewerkers zijn in staat om hun eigen werk te refereren aan het centraal stellen van de jongere.
- Medewerkers hebben zich de denkwijze van werken vanuit waardevragen eigen gemaakt, die ook op andere processen toepasbaar is. Bovenstaande resultaten kunnen dus ook in andere processen kunnen worden behaald.

Hoe werkt het?

In een nieuwe aanpak, gebaseerd op de

theorie van systeemdenken, zijn de medewerkers in drie fasen (check-plan-do) begeleid bij het anders kijken naar en het anders inrichten van hun werk. In de eerste fase (check) krijgen ze inzicht in de huidige situatie. Aan de hand van een stappenmodel analyseren ze lopende dossiers en werkprocessen. Daarna nemen de medewerkers hun eigen werkzaamheden bij het begeleiden van jongeren onder de loep (plan). Activiteiten die niet bijdragen aan de ontwikkeling van de jongere zijn zo veel mogelijk gereduceerd. Daarna leren de medewerkers hoe ze deze werkwijze kunnen overdragen op een volgende groep medewerkers (do). De verbeteringen en versimpelingen in het werkproces zijn door de medewerkers zelf bedacht en uitgetprobeerd, op basis van anders kijken naar organisaties. Daarbij kregen zij ondersteuning van de managers die via een eigen programma deelnemen en nadenken over hun rol.

Wat is nodig?

- Voorbereiding op wat er komen gaat voor managers. Zij doorlopen daarvoor in een verkorte vorm de onderzoeks- en verbeterfase.
- Dossieranalyse en registratie en beoordeling van alle vragen die bij Bureau Jeugdzorg binnenkomen. Een groep van zeven medewerkers is daar vier weken fulltime mee bezig.
- Gedurende drie maanden één dag per

week werken aan verbeteringen en opruimen van hindernissen.

- Leren hoe medewerkers hun geleerde kennis over kunnen dragen aan collega's.
- Vijf dagen om medewerkers hun kennis aan collega's te laten overdragen.
- De inrichting van een constructieve samenwerking en maken van goede afspraken met de netwerkpartners.



Waar vind ik meer informatie?

Bureau Jeugdzorg Agglomeratie
Amsterdam,

Contact:

Jan Plat,

(projectleider vereenvoudiging
werkwijze jeugdreclassering),

tel: (020) 487 82 70 of 06-83163791

www.vanguardnederland.nl

Minder rapportage bij toepassing Deltaplan

Bureau Jeugdzorg Gelderland



‘We zijn enthousiast over de planmatige aanpak in de Deltamethodiek en proberen de principes nog beter toe te passen in het contact met de cliënt.’

Voor wie is het?

De cliënt, de jeugdbeschermer, de rechtbank/Raad voor de Kinderbescherming.

Wat is het?

Het betreft hier een aangepaste rapportage op basis van de intenties van de Deltamethodiek. Bureau Jeugdzorg Gelderland tracht hiermee de kernopdracht

van de jeugdbescherming nog beter gestalte te geven: de cliënt/het (gezins)systeem staat centraal, de jeugdbeschermer heeft vaker contact met het gezin en zoekt met hen naar oplossingen om de ontwikkelings-kansen van de kinderen te vergroten.

Wat is het resultaat?

Het project heeft tot doel de rapportagetijd

voor de jeugdbeschermer te verminderen. Tegelijkertijd moet het project zorgen voor een inhoudelijke verbetering van het plan van aanpak en de evaluatie. Het resultaat is:

- Een leesbaar en bruikbaar plan voor de cliënt.
- Minder tijdsbesteding voor de jeugdbeschermer door een herziene totstandkoming van de documenten.
- De jeugdbeschermer en cliënt zijn meer in contact. De jeugdbeschermer heeft meer tijd voor cliëntcontacten.
- Kinderrechters krijgen toegankelijke rapportages.
- De inhoud is dienstbaar aan andere rapportagedoelen (onderbouwing verzoekschriftprocedure en toetsende taak van de Raad voor de Kinderbescherming).

Wat is het bereik?

Gezinnen met meervoudige problematiek.

Hoe werkt het?

De Deltamethodiek is een in de jeugdzorg algemeen erkende methodiek. De ervaring leert dat de methode goed werkt, maar dat deze ook veel registratie met zich mee brengt en dat er veel uitleg aan de cliënt nodig is. Voortbouwend op de principes van de Deltamethodiek – planmatig werken, positioneren, en verbinden met de cliënt – werkt Bureau Jeugdzorg Gelderland met hulpverleners, cliënten en andere betrokkenen

Kenmerkend voor de aangepaste rapportage is:

- dat het de bestaande planmatige aanpak en essentiële stappen in stand houdt;
- dat er aangesloten wordt bij de

terminologie van de cliënt (bijvoorbeeld niet 'ontwikkelbedreiging', maar 'zorgen');

- dat herhalingen er zoveel mogelijk zijn uitgehaald;
- dat er bij meerdere kinderen in een gezin gebruik gemaakt wordt van één enkel formulier in plaats van één formulier per kind.

Wat moet ik nog meer weten?

De aangescherpte rapportage is medio 2010, bij wijze van experiment, ingezet in Gelderland. Het document wordt steeds op basis van de ervaring bijgesteld en wordt eind 2010 geëvalueerd. In de evaluatie wordt nagegaan of de bureaucratie is afgenomen, maar ook of de verworvenheden van de Deltamethode voldoende blijven gehandhaafd.



Waar vind ik meer informatie?

Bureau Jeugdzorg Gelderland,

Contact:

Theo Dhuyvetter, regiomanager,
tel: (055) 578 61 30

Marije Slot-Freeve, projectmedewerker,
tel: (0314) 34 04 38



Dit is een gezamenlijke uitgave van:

Het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
en het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport

website: <http://www.regeldruk.nl>

© November 2010