

**INHOUDELIJK
JAARVERSLAG
2003**

**Bureau Jeugdzorg
Agglomeratie Amsterdam**

Kenmerk: inhoudelijk jaarverslag 2003 BJAA
Datum: 25 mei 2004
Status: vastgesteld
Opgesteld door: Nicola Offergelt
Vastgesteld door: Raad van Bestuur

Inhoudsopgave

Voorwoord	5
Inleiding	7
1 BELEID EN STRATEGIE	9
1.1 VISIE EN MISSIE	9
1.2 WAT BIEDT BJAA	9
1.3 FUSIE BUREAU JEUGDZORG AMSTERDAM EN BUREAU JEUGDZORG AMZW	10
1.3.1 <i>Regionaliseren</i>	10
1.3.2 <i>Programma Professionaliseren</i>	11
1.3.3 <i>Integreren</i>	12
1.4 WET OP DE JEUGDZORG	13
2 LEIDERSCHAP	15
2.1 ALGEMEEN.....	15
2.2 BESTUUR EN MANAGEMENT	15
2.3 PROGRAMMA MANAGEMENT EN PROJECTMANAGEMENT	15
2.4 RAAD VAN TOEZICHT	16
3 CLIËNTGEGEVENS	17
3.1 ALGEMEEN.....	17
3.2 TOEGANGSFUNCTIES	18
3.2.1 <i>Uitvoering van de toegangsfuncties volgens de kwaliteitseisen</i>	19
3.2.2 <i>Zorgtoewijzing</i>	19
3.2.3 <i>Wachttijden voor geïndiceerde hulp</i>	19
3.3 JEUGDBESCHERMING EN JEUGDRECLASSERING.....	20
3.4 OVERIGE ACTIVITEITEN	21
3.4.1 <i>Kinder- en Jongeren Rechtswinkel</i>	21
3.4.2 <i>Kindertelefoon Amsterdam, Het Gooi en Flevoland</i>	21
3.5 ENKELE RESULTATEN NADER ONDERZOCHT	22
4 MANAGEMENT VAN PERSONEEL	25
4.1 PERSONELE SITUATIE	25
4.1.1 <i>Formatie 2003</i>	25
4.1.2 <i>Ziekteverzuim</i>	25
4.2 REORGANISATIE IN HET KADER VAN DE FUSIE	26
4.3 ARBEIDSVOORWAARDEN	26
4.4 VERTROUWENSPERSOON PERSONEEL	26
4.5 DESKUNDIGHEIDSBEVORDERING.....	27
4.6 ONDERNEMINGSRAAD	27
5 MANAGEMENT VAN MIDDELEN	29
5.1 FINANCIËLE MIDDELEN	29
5.2 HUISVESTING EN MATERIËLE ZORG	29
5.3 INFORMATISERING EN AUTOMATISERING	30
6 MANAGEMENT VAN PROCESSEN	31
6.1 INLEIDING.....	31
6.2 AANBOD BUREAU JEUGDZORG AMSTERDAM.....	31
6.2.1 <i>Kindertelefoon</i>	31
6.2.2 <i>Kinder- en Jongerenrechtswinkel</i>	32
6.2.3 <i>Samenwerking met het lokale veld</i>	32
6.2.4 <i>Jeugdhulpverlening</i>	33
6.2.5 <i>Jeugdbescherming en jeugdreclassering</i>	36
6.2.6 <i>Afdeling Zorgbemiddeling</i>	39
6.2.7 <i>Crisisteam</i>	41

6.3	RELATIE MET ZORGAANBIEDERS	41
7	WAARDERING DOOR CLIËNTEN.....	43
7.1	CLIËNTENRAAD	43
7.2	BETREKKEN VAN DE CLIËNT BIJ BESLUITEN	43
7.3	CLIËNTENTEVREDENHEID.....	43
7.4	KLACHTENREGELING	43
7.5	KLACHTBEHANDELING DOOR DE INTERNE KLACHTENCOMMISSIE	44
7.6	PRIVACY VAN CLIËNTEN	45
7.7	BESCHIKBAARHEID EN BEREIKBAARHEID	45
7.8	FONDSEN	45
8	WAARDERING DOOR MAATSCHAPPIJ	47
8.1	EXTERNE COMMUNICATIE.....	47
8.2	AANVULLENDE HULP DOOR VRIJWILLIGERS	48
9	WAARDERING DOOR MEDEWERKERS	49
9.1	COMMUNICATIE MET MEDEWERKERS	49
9.2	AGRESSIE JEGENS MEDEWERKERS	50
9.3	TEVREDENHEIDONDERZOEK	50
10	ADVIES- EN MELDPUNT KINDERMISHANDELING	51
10.1	LEIDERSCHAP	51
10.2	STRATEGIE EN BELEID.....	51
10.3	MANAGEMENT VAN MEDEWERKERS	51
10.4	MANAGEMENT VAN MIDDELEN	52
10.5	MANAGEMENT VAN PROCESSEN	52
10.6	WAARDERING DOOR CLIËNTEN	53
10.7	WAARDERING DOOR MEDEWERKERS	53
10.8	WAARDERING DOOR DE MAATSCHAPPIJ	53
10.9	EINDRESULTATEN	54
11	FIOM	59
11.1	LEIDERSCHAP	59
11.2	STRATEGIE EN BELEID.....	59
11.3	MANAGEMENT VAN MEDEWERKERS	60
11.4	MANAGEMENT VAN MIDDELEN	60
11.5	MANAGEMENT VAN PROCESSEN	60
11.6	WAARDERING DOOR CLIËNTEN	62
11.7	WAARDERING DOOR MEDEWERKERS	62
11.8	EINDRESULTATEN	62
12	BIJLAGEN	65
	Bijlage 1: De tien Bureaus Jeugdzorg in de Agglomeratie Amsterdam	65
	Bijlage 2: Overzicht huisvesting.....	67
	Bijlage 3: Beschikbaarheid en bereikbaarheid.....	69
	Bijlage 4: Activiteiten Opvoedingsondersteuning en Jongeren Informatie & Advies.....	71
	Bijlage 5: Overzicht van activiteiten onderwijshulpverlening.....	75
	Bijlage 6: Samenwerkingspartners van BJAA	79
	Bijlage 7: P&C-format aanlevering jaarverantwoording 2003	81
	Bijlage 8: Samenstelling Organen BJAA	83
	Bijlage 9: Afkortingenlijst	85

Voorwoord

Het jaar 2003 stond vooral in het teken van de organisatorische integratie tussen Bureau Jeugdzorg AMZW en Bureau Jeugdzorg Amsterdam, beide onderdeel uitmakend van de Stichting Bureau Jeugdzorg Agglomeratie Amsterdam (BJAA). In de eerste helft van het jaar lag de prioriteit bij het opstellen van een organisatieontwerp. Vanaf september werd het organisatieontwerp in uitvoering genomen. Conform het organisatieontwerp vond inkrimping plaats van de omvang van de Raad van Bestuur (van vier naar drie personen), werden vier integraal verantwoordelijke districtsmanagers aangesteld, en werden ongeveer 90 (van de 700) medewerkers in andere functies herplaatst. Daarnaast werd een netto vermindering van 30 FTE's gerealiseerd, voornamelijk door vermindering van de overhead en de ondersteunende functies.

Eind 2003 was de reorganisatie voltooid, met uitzondering van het bedrijfsbureau die in de loop van het jaar 2004 zal volgen. In het jaar 2003 vond een omvangrijke herhuisvestingsoperatie plaats, waardoor de regio-overstijgende hulpverlening samen met de vestiging Zuidoost op één plek kon worden ondergebracht en het centraal kantoor kon worden gehuisvest aan de Jan Luijkenstraat.

In het gehele jaar 2003 werd er nog van uitgegaan dat de Wet op de Jeugdzorg per 1 januari 2004 zou worden ingevoerd en het Bureau Jeugdzorg per deze datum aan een aantal nieuwe wettelijk verplichtingen zou moeten voldoen. Het jaar 2003 stond dus ook in het teken van de voorbereidingen voor deze wet, waarbij met name aandacht werd besteed aan de verbetering van de indicatiestelling en de invoering van multidisciplinaire besluitvorming in zowel de jeugdhulpverlening als jeugdbescherming en jeugdreclassering.

Een groot probleem vormde de dekking van de fusiekosten (totaal 3,5 miljoen). Dit probleem kon worden opgelost via een extra subsidie van ROA van 2 miljoen (Regionaal Orgaan Amsterdam), de verkoop van een pand (1 miljoen) en een eigen bijdrage uit de exploitatie (0,5 miljoen). Op dit moment loopt er nog een bezwaarprocedure bij het Ministerie van Justitie tegen de afwijzing van de aangevraagde tegemoetkoming van de fusiekosten.

Bureau Jeugdzorg wist in 2003 de dienstverlening op een aantal terreinen te verbeteren. Zo werd een centraal aanmeldnummer in gebruik genomen (0900 200 300 4). Mensen die dit nummer bellen worden automatisch doorgeschakeld naar de voor hen dichtstbijzijnde vestiging van BJAA. Andere belangrijke ontwikkelingen waren dat overal in de gemeente Amsterdam Jeugdzorg Advies Teams (JAT's) werden opgericht, de onderwijshulpverlening ten behoeve van de scholen in het voortgezet onderwijs in het Bureau Jeugdzorg werd ondergebracht, het, net opgericht, ambulante crisisteam zich tot een onmisbare schakel binnen het Bureau Jeugdzorg ontwikkelde en de projecten ITB en Criem (intensieve begeleiding door jeugdreclassering, harde kern) in de reguliere bedrijfsvoering werden ondergebracht.

Opvallend was dat de jeugdreclassering opnieuw sterk groeide. Ten opzichte van 2002 bedroeg deze groei 26% en in 2003 nam het aantal zaken met nog eens 33% toe. Het aantal cliënten in de jeugdhulpverlening stabiliseerde en blijft vooralsnog op een te hoog niveau ten opzichte van de productieafspraken en financiering ROA. Bij toenemende kwaliteitseisen in het kader van de nieuwe wet en bij een situatie van voortdurende wachtlijsten bij de zorgaanbieders, betekent dit een verhoging van de druk op de medewerkers en een toename van wachttijden voor cliënten. Bij het AMK konden de wachttijden juist worden teruggebracht mede dankzij extra subsidie ter bestrijding van wachtlijsten bij AMK's.

In de komende periode zullen er landelijke kostprijzen worden vastgesteld, waardoor het beter mogelijk zal worden om realistische productieafspraken met een vastgesteld kwaliteitsniveau te maken. Voor het jaar 2004 zijn er inmiddels lagere productieafspraken gemaakt met ROA en voor het jaar 2005 wordt opnieuw een productiedaling voorzien als gevolg van subsidievermindering. Deze ontwikkeling baart ons zorgen omdat er geen

aanleiding is om een afname van de jeugdproblematiek in de agglomeratie te veronderstellen.

In 2003 werden de lijnen uitgezet voor de inrichting van overeenkomstige werkprocessen bij de fusiepartners. De feitelijke harmonisatie van de werkprocessen zal, mede in het kader van de voorbereidingen op de nieuwe wet, plaatsvinden in het jaar 2004.

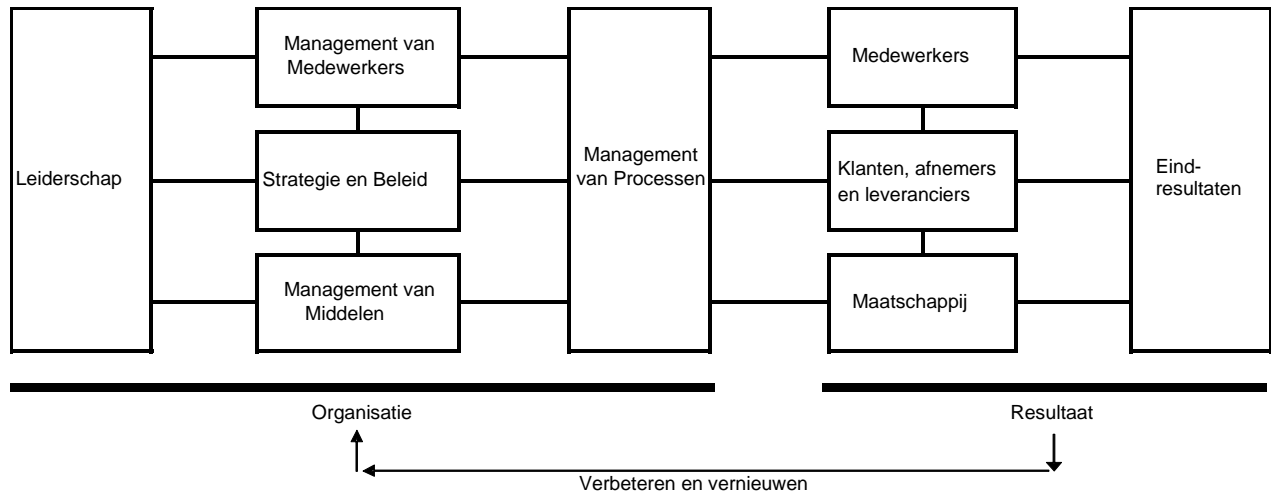
Uit het nu voorliggende verslag blijkt dat veel werk is verzet. Ook in de komende jaren zullen de medewerkers van Bureau Jeugdzorg weer hun best doen om voor haar cliënten optimale zorg te blijven bieden.

Wiel Janssen, voorzitter Raad van Bestuur
Jolanda Buwalda, lid Raad van Bestuur
Hans Matthaai, lid Raad van Bestuur

Inleiding

Dit jaarverslag wijkt in een aantal opzichten af van het vorige jaarverslag. Zo is de indeling van het handboek Planning en Control Jeugdhulpverlening min of meer losgelaten ten gunste van het INK-model.

INK Model



Met het besluit om voor dit model te kiezen volgt BJAA de landelijke ontwikkelingen en is vastgelegd dat kwaliteitszorg binnen BJAA een continue proces is van leren en vernieuwen en dat kwaliteitszorg de gehele organisatie omvat en een integrale aanpak vereist van alle bedrijfsprocessen.

In dit jaarverslag is ook rekening gehouden met de specifieke eisen, die door de voornaamste subsidiegevers (Regionaal Orgaan Amsterdam en Ministerie van Justitie) ten aanzien van de verslaglegging zijn vastgesteld. Één van de nadrukkelijke verzoeken van het ROA en DMO (Dienst Maatschappelijke Ontwikkeling) betrof een uitgebreid verslag van de activiteiten die het Advies- en Meldpunt Kindermishandeling en het FIOM hebben ondernomen afgelopen jaar. Hieraan is gevolg gegeven door deze onderdelen in twee aparte hoofdstukken (h. 10 en h. 11) te beschrijven. Het blijft een dilemma dat dit jaarverslag wel voldoet aan de eisen van de subsidiegevers, maar niet echt een goed toegankelijk product oplevert. Om ons heen zien wij dat andere instellingen dat soms oplossen door naast een formeel jaarverslag een apart meer journalistiek jaarverslag op te stellen. We zullen nagaan of dit voor komend jaar haalbaar is.

1.1 Visie en Missie

Voor BJAA staat de cliënt en diens hulpvraag centraal. Daarnaast vervult Bureau Jeugdzorg in de samenleving ook een belangrijke functie op het brede terrein van de opvoeding van jeugdigen. Het begrip continuïteit wordt als uitgangspunt voor de zorg gehanteerd.

- **De visie**

De visie op gezin en opvoeding is kort maar duidelijk: ieder kind heeft recht op een gezonde en evenwichtige ontwikkeling en uitgroei naar zelfstandigheid. Uitgangspunt is dat ouders het beste met hun kinderen voor hebben. Kinderen kunnen het best opgroeien in gezinsverband, liefst het eigen gezin.

Kinderen zijn gebaat bij continuïteit in de meest brede zin van het woord, zowel wat betreft de woon- en leefomgeving als in zorg en begeleiding. Erkenning van de diversiteit tussen gezinnen en respect voor culturele, etnische en religieuze tradities zijn voor BJAA uitgangspunt. Daarbij geldt dat voor het maatschappelijk kunnen functioneren van kinderen de inbedding en participatie in sociale structuren van ouders en kinderen van groot belang is.

- **De missie**

BJAA staat voor de rechten van kinderen en voor de steun aan kinderen, ouders en professionele opvoeders. De medewerkers werken aanvullend op datgene wat de directe omgeving aan hulp en steun kan bieden. Wanneer hulp in vrijwillig of gedwongen kader plaatsvindt, wordt de opvoedingsmacht weer zo snel mogelijk naar het gezin teruggebracht. Als BJAA doorverwijst naar anderen, blijft zij de schakel tussen de tekorten in het opvoedingsverleden en de kansen in de opvoedingstoekomst. Men kan altijd weer opnieuw een beroep op BJAA doen, waarbij de draad weer opgepakt wordt, daar waar het gezin gebleven is.

BJAA is deskundig in het onderkennen van de mogelijkheden om de opvoedingsautonomie te versterken, in het verlenen van hulp en steun aan kinderen, ouders en verwijzers en in het doorgeleiden van cliënten naar de juiste voortgezette hulp. BJAA is goed bereikbaar, toegankelijk en aanspreekbaar voor alle bevolkingsgroepen binnen de multiculturele samenleving van Amsterdam en omgeving. In de samenwerking, in- en extern, gaat BJAA actief om met diversiteit.

1.2 Wat biedt BJAA

Conform de nieuwe Wet op de Jeugdzorg omvat de dienstverlening die het Bureau Jeugdzorg biedt een breed scala aan activiteiten, van ondersteuning en consultatie aan intermediairs, directe hulpverlening aan jeugdigen en hun ouders of opvoeders tot het uitvoeren van jeugdbeschermingsmaatregelen en opdrachten tot jeugdreclassering. Kenmerkend voor de activiteiten is het versterken van de deskundigheid van intermediairs en het vergroten van de eigen competentie van cliënten om zo snel als mogelijk weer geheel op eigen kracht verder te kunnen.

Bureau Jeugdzorg verricht daartoe de volgende activiteiten:

- ✓ Het ondersteunen van intermediairs en ouders bij hun opvoedingstaak;
- ✓ Het verlenen van licht ambulante zorg;
- ✓ Het onderzoeken (screenen en diagnosticeren) van hulpvragen;
- ✓ Het onderkennen van situaties waarin kinderen bedreigd worden in hun ontwikkeling, het op gang brengen van hulp dan wel het doorgeleiden naar de Raad voor de Kinderbescherming;
- ✓ Het in overleg met de cliënt eventueel vaststellen van de noodzaak, aard en omvang van geïndiceerde zorg en het nemen van een besluit daarover;
- ✓ Het bijstaan van de cliënt bij het realiseren van diens aanspraak op geïndiceerde zorg;

- ✓ Het bevorderen dat de zorgaanbieders een hulpverleningsplan opstellen dat aansluit op deze aanspraak;
- ✓ Het volgen van de verleende (geïndiceerde) jeugdzorg en de evaluatie hiervan;
- ✓ Het uitoefenen van voogdij en gezinsvoogdij;
- ✓ Het uitvoeren van opdrachten tot jeugdreclassering;
- ✓ Het fungeren als advies- en meldpunt kindermishandeling;
- ✓ Het verrichten van lokaal (gemeentelijk) gefinancierde activiteiten zoals onderwijshulp, straathoekwerk, jongereninformatie en FIOM;
- ✓ Het onderhouden van contacten met andere voorzieningen, waaronder in ieder geval het onderwijs en het leveren van deskundigheidsbevordering, consultatie en advies;
- ✓ Het leveren van een bijdrage aan preventie door middel van activiteiten als de kinderrechtswinkel, de kindertelefoon en opvoedtelefoon, tot en met criminaliteitspreventie.

De bovengenoemde activiteiten leiden ertoe dat BJAA samengevat de volgende kerndiensten aanbiedt:

- ✓ Advies aan de cliënt (inclusief hulpverleningsplan en screening);
- ✓ Indicatiebesluit/herindicatiebesluit (inclusief diagnostiek);
- ✓ Licht ambulante zorg;
- ✓ Casemanagement;
- ✓ Crisisinterventie;
- ✓ Consultatie aan professionals;
- ✓ "special products" (vaak betreft dit activiteiten die door de lokale overheid worden gefinancierd, zoals bijvoorbeeld Straathoekwerk).

Degenen die van deze diensten gebruik maken zijn:

- ✓ Jeugdigen/ouders/opvoeders/verzorgers;
- ✓ Onderwijs;
- ✓ Justitie (jeugdbescherming en jeugdreclassering);
- ✓ Lokale overheden;
- ✓ "Special markets".

1.3 Fusie Bureau Jeugdzorg Amsterdam en Bureau Jeugdzorg AMZW

De Wet op de Jeugdzorg gaat uit van één Bureau Jeugdzorg per provincie of grootstedelijke regio. De Bureaus Jeugdzorg Amsterdam en AMZW hebben al in 2001 de intentie uitgesproken om gefaseerd te komen tot integratie.

Per 1 januari 2003 is daartoe de eerste stap gezet en een nieuwe Stichting opgezet: de Stichting Bureau Jeugdzorg Agglomeratie Amsterdam (BJAA). Deze stichting was in 2003 een holding waarin de twee bestaande stichtingen BJA en BJAMZW nog als rechtspersonen bleven bestaan. De holding BJAA ontving alle subsidiegelden en bestuurde de vier werkstichtingen BJA, BJZ AMZW, de Kindertelefoon en Kinderrechtswinkel en de Jeugdbescherming.

Inmiddels zijn deze vier stichtingen per 1 januari 2004 opgegaan in de Stichting BJAA.

Ter voorbereiding van deze juridische fusie is in 2003 een Organisatieontwerp vastgesteld. De belangrijkste onderdelen uit dit organisatieontwerp worden hieronder aangegeven.

1.3.1 Regionaliseren

Om goed in te kunnen spelen op de trends en de visie en missie te kunnen realiseren, dient één Bureau Jeugdzorg voor de agglomeratie Amsterdam gevormd te worden dat enerzijds over een sterke centrale regie beschikt voor het geheel, en anderzijds herkenbaar en toegankelijk op het niveau van de tien zorgregio's in de agglomeratie werkzaam is. Tien locaties dus, die in staat zijn om flexibel op de lokale situatie te reageren, vanuit één gemeenschappelijke regie.

Tegelijkertijd zullen de decentrale bureaus jeugdzorg als resultaat-verantwoordelijke-eenheden (RVE's), binnen centrale kaders, een hoge mate van autonomie kennen om per

regio de couleur locale vorm en inhoud te geven. Het niveau van de zorgregio is de basis voor de ordening van BJAA.

Van groot belang is om een zelfde mate van herkenbaarheid, bereikbaarheid en toegankelijkheid te realiseren voor de bureaus jeugdzorg. Eenheid van beleid en uitvoering is daarbij noodzakelijk.

Om de bestuurbaarheid van de zorgregio's mogelijk te maken en zoveel mogelijk eenheid van beleid en bestuur te garanderen, is een aantal zorgregio's steeds geclusterd in een district.

District 1: Centrum Oud West, Nieuw West

District 2: Zuidoost, Zuid, Oost

District 3: Noord, Amstelland, Meerlanden, Zaanstreek, Waterland

District 4: Agglomeratie Breed Aanbod (ABA)

Het aanbod in de 10 vestigingen en het agglomeratiebrede aanbod wordt beschreven in hoofdstuk 6.

1.3.2 Programma Professionaliseren

• Het primaire proces

De inrichting van het primaire proces is gebaseerd op het principe van professionaliseren. De cliënt centraal stellen betekent tevens de professional centraal stellen: zij werken immers in een '1 op 1' relatie. De professional geeft vanuit de eigen verantwoordelijkheid het werk vorm en inhoud, daarbij inhoudelijk en organisatorisch ondersteund.

In de wijze waarop de organisatie invulling krijgt, heeft BJAA professionele maatschappen geïntroduceerd. Maatschappen zijn groepen medewerkers waarin de professionals als eersten zelf verantwoordelijk zijn voor het op kwalitatief verantwoorde wijze uitvoeren van de hulp en de verschillende toegangsfuncties. Bepaalde vastgestelde beslissingen in het hulpverleningsproces, zoals het vaststellen van een hulpverleningsplan, worden onder verantwoordelijkheid van de gz-psycholoog en in de jeugdbescherming en jeugdreclassering ook de werkbegeleider, genomen. Dit in tegenstelling tot de traditionele teams waarin de professional uitvoering gaf aan de het totale hulpverleningsproces onder verantwoordelijkheid van de werkbegeleider en gz-psycholoog.

De organisatie zorgt voor een systeem van kwaliteitsbewaking en faciliteert het primaire proces en de maatschappen op een zodanige wijze dat elke medewerker het werk volgens een professionele standaard kan verrichten.

Een belangrijk kenmerk van dergelijke professionals is het bewaken van de eigen professionele grenzen en bij problematiek welke buiten de eigen competentie valt andere deskundigen in te schakelen.

Dit neemt overigens niet weg dat er een vorm van coaching en hiërarchie (inhoudelijk en organisatorisch) dient te worden aangebracht. De kwaliteit van de dienstverlening wordt daarbij als leidend principe gehanteerd.

Het programma professionaliseren maatschappen heeft de volgende doelen:

- ✓ dialooggestuurde hulp, waarmee bedoeld wordt dat besluiten niet over het hoofd van cliënten genomen worden. Deskundigen kunnen hun mening en adviezen verantwoorden;
- ✓ meer tijd dan nu het geval is voor directe cliëntcontacten. Normering is dat tenminste 50% van de tijd aan cliëntcontacten wordt besteed;
- ✓ het versterken van de autonomie van de professional. Dit houdt in dat de bijdrage die zij leveren in de hulpverlening en in de randvoorwaarden ten behoeve van het operationele proces, vergroot wordt. De professional krijgt weer meer invloed op de inhoud, de verdere ontwikkeling van het aanbod en verbetering de kwaliteit;
- ✓ Vergroten effectiviteit en verhogen van de efficiency.

Het programma bestaat uit een vijftal deelprojecten:

1. Vorming maatschappen
2. Besluitvormingsstructuur

3. Ondersteuningsstructuur
4. Inrichting primaire processen en registratie
5. Productie en registratie.

Met de eerste drie deelprojecten is in 2003 een start gemaakt.

- ***Het secundaire proces***

Het primaire proces in de districten en ABA wordt ondersteund door een drietal soorten ondersteunende diensten.

- ✓ **Bedrijfsbureau** (hierin zijn alle ondersteunende diensten op het gebied van financiën, facilitaire dienstverlening, planning & control en Informatisering & Automatisering ondergebracht);
- ✓ **P&O** (hierin zijn de ondersteunende diensten op het gebied van Personeel & Organisatie ondergebracht);
- ✓ **O&A** (Ontwikkeling en Advies: hierin zijn alle activiteiten op het gebied van de inhoudelijke ontwikkeling en de juristen ondergebracht).

De delegatie van verantwoordelijkheden van de Raad van Bestuur naar de districtmanagers brengt met zich mee dat de serviceverlenende bedrijfsonderdelen hoofdzakelijk in opdracht van de districtmanagers hun diensten leveren.

De dienstverlening wordt (in principe) decentraal opgezet en richt zich vooral op de ondersteuning van de zorgregio's en de onderdelen van ABA.

1.3.3 Integreren

De cliënt en de maatschappelijke omgeving kijken naar Bureau Jeugdzorg als naar één geheel, waarbinnen doorlopende dienstverlening eigenlijk vanzelfsprekend is. Bureau Jeugdzorg dient zich in de omgeving te presenteren als één samenhangend dienstenaanbod. De interne afstemmingsproblemen zijn in principe de problemen die BJAA zelf moet oplossen zonder de cliënt daarmee lastig te vallen.

Het vertrekpunt is nu de kwaliteit van de afzonderlijke sectoren. Het einddoel is intersectorale organisatie van de werkprocessen met inschakeling van de daarbij benodigde deskundigen.

Uiteindelijk dient de integratie er toe te leiden dat de cliënt naadloos gebruik kan maken van de vraaggestuurde professionele hulp, zonder schotten of drempels tussen de verschillende vormen van hulp- en dienstverlening.

- ***Intersectoraal management***

Intersectoraal management in BJAA houdt in dat de managers sturing en leiding geven aan eenheden waarin verschillende vormen van hulp intersectoraal zijn samengebracht (ontschotting). Op het niveau van de totale agglomeratie Amsterdam worden overlegvormen (vakgroepen) ingesteld om de kwaliteit en de (net)werkontwikkeling van de verschillende sectoren te waarborgen. Dit geldt bijvoorbeeld voor de sector jeugdbescherming binnen BJAA. De 'producten' van deze overlegvormen dienen binnen de verschillende managementlagen te worden ingebracht om zodoende onderdeel te worden van de staande organisatie.

De intersectorale wijze van aansturen wordt gefaseerd ingevoerd. In 2003 is dit gebeurd op het niveau van de districtmanagers. De meeste managers sturen nu nog maatschappen van dezelfde werksoort aan, maar in die gevallen waar bijvoorbeeld door de omvang van de formatie één manager op een locatie is, wordt intersectoraal aangestuurd.

- ***Intersectorale inzet van expertise***

Niet alleen de districtmanagers worden intersectoraal ingezet ook andere functiegroepen werken intersectoraal.

De gz-psychologen worden niet alleen ingezet bij de jeugdhulpverlening, ook bij de jeugdbescherming en jeugdreclassering wordt van hun expertise gebruikgemaakt. Hetzelfde geldt voor de bij BJAA werkzame juristen. Ook zij bieden hun diensten in geheel BJAA aan. De afdeling Ontwikkeling en Advies (O&A) wordt ingezet op inhoudelijke ontwikkelingen ten behoeve van alle sectoren.

1.4 Wet op de Jeugdzorg

In juni 2003 is gestemd over de moties en amendementen op de Wet op de Jeugdzorg en is de wet door de Tweede Kamer aangenomen. Nog tot november 2003 was de verwachting dat de Wet op de Jeugdzorg per 1 januari 2004 in werking zou treden. De Eerste Kamer bleek echter extra tijd nodig te hebben om zich een eendoordeel te kunnen vormen over het wetsvoorstel. De consequentie hiervan was dat invoering per 1 januari 2004 niet meer mogelijk was. De nieuwe datum voor invoering ligt nu op 1 januari 2005.

Dit uitstel is ongunstig voor de Bureaus Jeugdzorg, omdat daarmee de wettelijke kaders van Bureau Jeugdzorg onduidelijk blijven en omdat de financiering van Bureau Jeugdzorg op haar huidige peil blijft gehandhaafd, terwijl het aantal cliënten toeneemt.

Vooruitlopend op de invoering van de wet is in 2003 bekeken welke consequenties de nieuwe wet zal hebben voor BJAA en haar partners.

- ***De cliënt***

In de nieuwe Wet op de Jeugdzorg behoren jeugdigen van 0 – 18 jaar en hun ouder(s)/opvoeder(s) uit de agglomeratie Amsterdam tot de cliënten van BJAA. Jeugdigen in de leeftijdsgroep van 18 tot 23 jaar kunnen alléén tot de cliënten van Bureau Jeugdzorg gerekend worden als de jeugdzorg reeds was aangevangen vóór de 18-jarige leeftijd, dan wel binnen een termijn van een half jaar hervatting van jeugdzorg noodzakelijk is.

Inmiddels worden gesprekken gevoerd met het Algemeen Maatschappelijk Werk om te komen tot een structurele samenwerking en verwijzing rond cliënten 18+.

Uiteraard zal dit onderwerp betrokken worden bij het overleg met de stadsdelen en gemeenten in de agglomeratie Amsterdam.

- ***Voorliggende voorzieningen***

De nieuwe Wet op de Jeugdzorg gaat er vanuit dat BJAA, als netwerkorganisatie, een spilfunctie heeft in de keten voor de jeugdzorg.

Naadloze aansluiting met de voorliggende voorzieningen is hierin van essentieel belang.

BJAA heeft in deze aansluiting vier speerpunten aangebracht:

- ✓ Voorzieningen voor kinderen van 0 tot 4 jaar;
- ✓ Basisonderwijs;
- ✓ Voortgezet onderwijs;
- ✓ Politie/justitie.

Hoewel BJAA vanuit 10 vestigingen decentraal zijn taken uitoefent, zijn medewerkers in sommige gevallen ook te vinden op wijk- of buurtniveau.

- ***Zorgaanbieders***

In de nieuwe Wet op de Jeugdzorg vormt het indicatiebesluit van Bureau Jeugdzorg de toegang tot de zorgaanbieders die door het ROA, het Ministerie van Justitie en de AWBZ worden gefinancierd. De toegang tot justitiële inrichtingen, de jeugd-GGZ en de zorg voor licht verstandelijk gehandicapten komt elders in dit jaarverslag aan de orde. Ook de veranderingen in de relatie met de door de ROA gefinancierde zorgaanbieders komt verderop in dit jaarverslag aan de orde. Deze veranderingen hebben betrekking op:

- ✓ Indicatiestelling;
- ✓ Samenwerking in het Overleg Jeugdzorg agglomeratie Amsterdam;
- ✓ Vraagsturing.

- ***Licht verstandelijk gehandicapte jeugdigen***

In de nieuwe Wet op de Jeugdzorg krijgen de Bureaus Jeugdzorg een nog nader te bepalen taak in de toegang tot de zorg voor licht verstandelijk gehandicapte jeugdigen (LVG-jeugd). De LVG-jeugd wordt door het Ministerie van VWS omschreven als 'jeugdige cliënten met een profiel dat zich kenmerkt door meervoudige problematiek, waaronder een verstandelijke beperking en één van de terreinen onder de Wet op de Jeugdzorg'.

VWS heeft geconstateerd dat er extra aandacht dient te zijn voor de LVG-jeugd. Dit is nodig omdat deze groep zowel aandacht uit de jeugdzorg als de gehandicaptenzorg vraagt en omdat duidelijk is geworden dat de samenwerking vanuit deze twee sectoren voor deze

doelgroep nog niet optimaal verloopt. De indicatiestelling en de zorgtoegang zijn in beide sectoren verschillend en nog niet voldoende op elkaar afgestemd. Daarnaast kennen de sectoren verschillende financieringsstromen. Het Ministerie is daarom gestart met drie pilotprojecten die informatie moeten opleveren ter verbetering van de aansluiting tussen deze twee sectoren ten behoeve van de LVG-jeugd en heeft eind 2002 de Agglomeratie Amsterdam aangewezen als één van de drie pilotgebieden.

Deze pilot is in het najaar van 2002 door het NIZW gestart. In de ROA regio ligt het zwaartepunt van de pilot in het onderzoek naar de voorwaarden voor, en mogelijkheden van één gezamenlijk indicatiebesluit.

In het kader van deze pilot hebben zich drie werkgroepen gevormd rondom doelgroepomschrijving, indicatiestelling en gecombineerd zorgaanbod. Vertegenwoordigers van BJAA hebben in 2003 aan de eerste twee werkgroepen deelgenomen en een belangrijke bijdrage geleverd aan het eindproduct hiervan. Tevens neemt BJAA deel aan de stuurgroep. Gezien de tegenstrijdigheden in de zich ontwikkelende beleidslijnen en wetgeving vanuit VWS waar de pilot mee te maken heeft, is in het najaar een pas op de plaats gemaakt om eerst helderheid te verkrijgen over de richting waarin een en ander zich zou gaan ontwikkelen. Nu is toch besloten tot een concrete pilot van tien casussen, waarbij sprake is van een vraag naar gecombineerde zorg zowel vanuit de jeugdzorg als vanuit AWBZ.

2.1 Algemeen

Goed leiderschap is onmisbaar om de ambities en de doelen van BJAA waar te maken. Essentiële elementen van goed leiderschap bij BJAA zijn onder meer motiverend en coachend kunnen omgaan met medewerkers, een inspirerend voorbeeld kunnen zijn voor medewerkers, resultaatgericht kunnen opereren, prima kunnen samenwerken met andere afdelingen en integraal kunnen denken en handelen.

Integraal management is één van de sturingsprincipes; de leidinggevende is verantwoordelijk voor alle aspecten van bedrijfsvoering. Leidinggevendens zullen op alle fronten hun verantwoordelijkheid moeten nemen en waarmaken. Het ontwikkelen en hanteren van kerncompetenties voor leidinggevendens is van essentieel belang bij selectie, beoordelingen en ontwikkeling van leidinggevendens.

2.2 Bestuur en Management

In 2003 is de basis gelegd voor een nieuw besturingsmodel van de organisatie. Dit gebeurt langs de lijnen die tijdens het fusieproces zijn opgesteld. Hiervoor wordt verwezen naar het organisatieontwerp BJAA dat voor geïnteresseerden beschikbaar is. In de nieuwe organisatiestructuur nemen de districtsmanagers (drie regionale districten en één agglomeratie breed district) een cruciale positie in. Zij zijn integraal verantwoordelijk voor de kwaliteit van de dienstverlening, personeel, organisatie en faciliteiten binnen het betreffende district.

De gewenste centrale operationele sturing en beleidsvorming wordt belegd bij het Managementteam dat bestaat uit de vier districtsmanagers, de manager P&O en de manager Bedrijfsbureau, onder leiding van (één lid van) de Raad van Bestuur, belast met coördinatie van de interne sturing. Het MT wordt ondersteund door de bestuurssecretaris. De leden van de Raad van Bestuur nemen het complexe externe krachtenveld voor hun rekening en zijn binnen de organisatie programmatig actief op verzoek van het managementteam.

De ondersteunende diensten dienen zowel centrale als decentrale processen te ondersteunen. Een aantal vormen van ondersteuning (personeelsadviseur, financieel consulent) wordt decentraal per district uitgevoerd. De ondersteunende diensten zullen zich met andere woorden in het komende jaar conform het bovenstaande sturingsmodel richten op ondersteuning en serviceverlening op maat, zowel centraal als decentraal. Hoewel het bovenstaande sturingsmodel formeel is ingegaan op 1 januari 2004 is eind 2003 al een informele start gemaakt.

In de overgangperiode zal de Raad van Bestuur naast de bestuurlijke activiteiten nog een aantal managementtaken op zich moeten nemen.

2.3 Programma management en projectmanagement

Binnen BJAA blijven een aantal beleidsterreinen om centrale aandacht vragen. Voorbeelden hiervan zijn de ontwikkeling en borging van werkwijzen binnen de primaire processen of de kwaliteit van dienstverlening aan cliënten.

Het managementteam geeft opdracht om projecten te starten (projectleiders) en voegt een aantal projecten die met elkaar samenhangen desgewenst samen binnen één programma. Een voorbeeld van een dergelijk programma is de implementatie van het referentie werk model (in het kader van de nieuwe Wet op de Jeugdzorg). Hierin is ook het project professionalisering ondergebracht.

2.4 Raad van Toezicht

Met de fusie tussen Bureau Jeugdzorg Amsterdam en Bureau Jeugdzorg AMZW heeft er ook een samenvoeging plaatsgevonden van de Raden van Toezicht van de fuserende organisaties. In 2003 bestond de Raad van Toezicht uit acht personen (zie bijlage 8). Conform de statuten heeft De Raad van Toezicht van BJAA heeft tot taak om integraal toezicht te houden op het beleid van het bestuur en op de algemene gang van zaken binnen de organisatie. Ook het goedkeuren van strategische beslissingen van de Raad van Bestuur behoort tot de taak van de Raad van Toezicht.

In 2003 heeft de Raad van Toezicht een aantal bijeenkomsten gewijd aan het thema "professionalisering van de Raad van Toezicht". Dit heeft onder andere geleid tot een Reglement voor de Raad van Toezicht. In dit reglement is bijvoorbeeld vastgelegd hoe de Raad van Toezicht functioneert, hoe zij is samengesteld, wat de bevoegdheden zijn en over welke informatie zij dient te beschikken om haar taak goed uit te kunnen oefenen. Tevens is bepaald dat alle leden van de Raad van Toezicht kenbaar maken aan de voorzitter welke nevenfuncties zij uitoefenen. Hierdoor is beoordeling mogelijk van eventuele belangenverstrengeling. Het reglement bevat voorts de procedure voor de jaarlijkse beoordeling van de Raad van Bestuur

Tot slot is er in dit kader ook een profiel voor de Raad van Toezicht opgesteld.

In dit profiel zijn onder meer de volgende uitgangspunten geformuleerd:

- ✓ de Raad van Bestuur bestuurt; de Raad van Toezicht ziet daarop toe en zit derhalve niet op de stoel van de Raad van Bestuur;
- ✓ de Raad van Toezicht hanteert ijkpunten waarop toezicht wordt gehouden;
- ✓ de Raad van Toezicht houdt integraal toezicht, dat wil zeggen dat de Raad van Toezicht oog heeft voor het organisatiebelang, maar ook voor de belangen van alle betrokkenen en voor het maatschappelijk belang.

Het profiel bevat ook een paragraaf over de gewenste kwaliteiten van de leden en de voorzitter van de Raad van Toezicht. Hiervan is gebruik gemaakt bij het zoeken naar een nieuwe voorzitter, omdat de toenmalige voorzitter kenbaar had gemaakt begin 2004 af te zullen treden.

Inmiddels is per 19 april 2004 de heer J van der Aa als nieuwe voorzitter aangetreden.

3 CLIËNTGEGEVENS

3.1 Algemeen

Ten behoeve van haar subsidiegevers brengt BJAA elk jaar een aparte rapportage over haar belangrijkste cliëntgegevens uit. Hierin zijn ook de gegevens opgenomen die BJAA op grond van landelijke afspraken over de kernindicatoren wachtlijsten jeugdzorg levert. Van deze rapportage ' Jaarverslag Bureau Jeugdzorg Agglomeratie Amsterdam; 2003 in cijfers' worden hier alleen de belangrijkste cijfers en conclusies weergegeven.

Zoals al eerder gezegd, bestaat de doelgroep van BJAA uit alle jeugdigen in de agglomeratie Amsterdam van 0 tot 18 jaar en hun ouders/verzorgers, met een uitloop naar 23 jaar indien er sprake is van opgroei problemen. Hieronder volgt een overzicht van de potentiële doelgroep. Hierin is ook de risicomaat opgenomen, zoals die voor het laatst in januari 2002 is berekend. Voor de berekening van de risicomaat zijn drie bevolkingskenmerken van maatgevend: het aantal vrouwen van 0 tot 23 jaar, het aantal kinderen van 0 tot 17 jaar dat in een eenoudergezin leeft en het aantal allochtonen van 0 tot 23 jaar.

Hierbij moet het volgende worden aangetekend. In de praktijk blijken meisjes van 0 tot 23 jaar niet tot een grotere risicogroep te behoren. Integendeel, het zijn juist jongens die meer aanspraak maken op jeugdzorg.

In de berekening van de risicomaat wordt aan elk afzonderlijk bevolkingskenmerk een gewicht toegekend. Zo loopt bij voorbeeld een allochtoon meisje uit een eenoudergezin meer risico's dan een autochtone jongen uit een gezin met twee ouders.

Tabel: Gegevens over de bevolkingssamenstelling in de agglomeratie Amsterdam

Zorgregio	Aantal 0 – 23 jarigen	Percentage van totaal	Berekende risicomaat
Noord	24364	6.9%	8.1%
Oost	24382	6.9%	8.8%
Zuidoost	29289	8.3%	12.6%
Zuid	25150	7.1%	7.3%
Nieuw West	38173	10.8%	14.2%
Centrum/Oud West	47031	13.4%	16.1%
Totaal Amsterdam	188389	53.5%	67.2%
Zaanstreek	44675	12.7%	9.7%
Waterland	41522	11.8%	7.9%
Amstelland	37669	10.7%	7.9%
Meerlanden	39725	11.3%	7.4%
Totaal AMZW	163591	46.5%	32.8%
Totaal ROA	351980	100%	100%

Bij de nieuwe cliënten van BJAA zijn er 57% man en 43% vrouw. Van Nederlandse herkomst is 53% van de cliënten van BJAA. Van de allochtone doelgroepen zijn de Surinaamse (met 11%), de Turkse (met 7%) en de Marokkaanse (met 11%) het sterkst vertegenwoordigd. Een kwart van de cliënten is afkomstig uit een eenoudergezin. 44% van de jeugdigen is tussen de 13 en 18 jaar oud.

3.2 Toegangsfuncties

Voor het jaar 2003 heeft BJAA prognoses opgesteld voor de functies:

- ✓ aanmelding;
- ✓ screening;
- ✓ diagnostiek/positieve indicatiestelling en casemanagement;
- ✓ negatieve indicatiestelling;
- ✓ licht ambulante zorg;
- ✓ plaatsingen;
- ✓ herindicaties en beëindigingen;
- ✓ zorgtoewijzingen (jeugdhulpverlening; jeugdbescherming en jeugdreclassering en overig).

De prognoses zijn gebaseerd op het prestatieniveau dat BJAA in 2003 zou kunnen leveren. De financiering van deze functies komt echter niet overeen met de daarvoor ontwikkelde normen. Het is dan ook niet vanzelfsprekend dat de prognoses in alle gevallen worden gehaald.

Tabel: productie toegangsfuncties

Functies	Productie 2002	Productie 2003		Prognose 2003
Aanmelding	15.483	14.242		11.800
Afgeronde screening	12.383	9.646		10.000
Diagnostiek/positieve indicaties en casemanagement	2.406	2.165		2.250
Negatieve indicaties		1.813	4.072	2.000
Licht ambulante zorg	3.894	2.259		1.700
Plaatsing	2.284	1.937		2.250
Herindicatie en beëindiging	2.368	2.625		3.375
Zorgtoewijzingen totaal	3.944	4.137		4.500

Ten opzichte van de jaren 2001 en 2002 zijn de definities van een aantal van deze functies gewijzigd. Zo is de negatieve indicatiestelling als apart traject ingevoerd en is het aantal trajecten licht ambulante zorg daardoor afgenomen. Dit maakt een vergelijking van 2003 met de voorgaande jaren moeilijk.

Ook was het door de doorgevoerde wijzigingen moeilijk een prognose voor 2003 op te stellen. Ten opzichte van de prognose kan worden geconstateerd dat:

- ✓ het aantal aanmeldingen niet volgens de verwachtingen van BJAA is afgenomen. Nog steeds weten cliënten de weg naar BJAA zeer goed te vinden. Uit cijfers die van andere bureaus jeugdzorg bekend zijn, blijkt dat BJAA meer aanmeldingen heeft dan de andere bureaus jeugdzorg in Nederland;
- ✓ het aantal screenings iets lager is dan de prognose. Ook hier was sprake van wijziging in definitie. In 2003 zijn eenmalige contacten met cliënten niet langer in de functie screening meegeteld;
- ✓ het aantal trajecten licht ambulante zorg meer is gestegen dan BJAA voor het begin van 2003 had verwacht. Mogelijk heeft dit ertoe geleid dat het aantal indicatiestellingen licht bij de verwachtingen is achtergebleven;
- ✓ Het aantal zorgtoewijzingen minder is gestegen dan BJAA had verwacht. Toch is er hier sprake van een grote stijging ten opzichte van de voorgaande jaren (zie onderstaande tabel). Het aantal indicaties neemt echter niet toe, zodat de verklaring moet worden gezocht in het feit dat één indicatie steeds vaker tot meerdere zorgaanpakken leidt;

Tabel: het aantal zorgtoewijzingen in de periode 2000 - 2003

functie	2000	2001	2002	2003
zorgtoewijzing	3390	2793	3944	4137

3.2.1 Uitvoering van de toegangsfuncties volgens de kwaliteitseisen

Op 1 januari 2004 waren er 447 cliënten (jeugdigen en/of hun ouders en opvoeders), die na de aanmelding langer dan 5 werkdagen moesten wachten op een vervolgggesprek. Bij deze cliënten was wel al een inschatting gemaakt van de urgentie van de problematiek. Een jaar eerder waren dat er nog 254. Duidelijk is dat BJAA steeds meer moeite heeft om het grote aantal aanmeldingen te verwerken. Dit gaat in niet urgente situaties ten koste van de doorlooptijd.

De termijn van 55 werkdagen voor het rechtstreeks doorlopen van de functies aanmelding, screening, diagnostiek, indicatiestelling en zorgtoewijzing, dat wil zeggen zonder een aanbod licht ambulante hulp, werd in 2003 in 55% van de gevallen gehaald. Dit is een vergelijkbaar resultaat met 2002.

De termijn van 10 werkdagen tussen de ontvangst van de indicatiestelling en het zorgtoewijzingsbesluit wordt bij 66% van de indicatiestellingen bereikt. In 2001 was dit bij 64% het geval en in 2002 bij 60%.

3.2.2 Zorgtoewijzing

Wanneer we naar de risicomaat kijken zien we dat in de zorgregio's Centrum/Oud West, Zuid, Zaanstreek, Waterland, Amstelland en de Meerlanden minder cliënten geïndiceerde zorg vragen dan volgens de risicomaat kan worden verwacht. In de zorgregio's Noord, Nieuw West, Oost en Zuidoost wordt meer geïndiceerde zorg gevraagd, waarbij in Zuidoost zelfs 5,4% meer geïndiceerde zorg wordt gevraagd.

Tabel: unieke cliënten en zorgtoewijzingen in relatie tot de risicomaat (in procenten)

	CO W	No	Zu	NW	O	ZO	Za	Wa	Am	Me	BR	Onb	Tot.
Risicomaat	16,1	8,1	7,3	14,2	8,8	12,6	9,7	7,9	7,9	7,4	-	-	100
Unieke cliënt	11,5	10,4	6,6	16,5	8,9	17,0	6,8	5,0	4,9	6,5	1,7	4,2	100
Zorgtoew.	12,2	10,6	6,7	16,4	9,3	18,0	6,6	4,7	4,7	6,0	1,3	3,6	100

COW=Centrum Oud/West; NO=Noord; Zu= Zuid; NW=Nieuw-West; O=Oost; ZO=Zuidoost; Za=Zaanstreek; Wa=Waterland; Am=Amstelland; Me=Meerlanden; BR=Buiten ROA; Onb.= Onbekend;

De terugtrekkingen na binnenkomst indicatie en voor zorgtoewijzingsbesluit zijn verder afgenomen tot 4% in 2003. De terugtrekkingen na zorgtoewijzingsbesluit en voor start hulp zijn afgenomen tot 7%.

Voor het eerst sinds de invoering van de zorgtoewijzing is de verblijfsduur afgenomen. In 2003 duurde 40% van het beëindigde zorgaanbod langer dan 1 jaar. In 2001 en 2002 was dit 45%.

3.2.3 Wachttijden voor geïndiceerde hulp

Op 1 januari 2004 waren er 808 wachtenden op een zorgaanbod. Op 1 januari 2003 waren dit er 804; op 1 januari 2002 503 en op 1 januari 2001 223. Van de 808 wachtenden wachtten er 456 (56%) langer dan 45 dagen. Dit cijfer is vergelijkbaar met 2002.

De gemiddelde wachttijd op geïndiceerde zorg (uitgezonderd crisis) in werkdagen van de cliënten die in 2003 gestart zijn, is 49 dagen in het eerste half jaar van 2003 en 55 werkdagen in het tweede half jaar van 2003. De gemiddelde wachttijd per hulptype is het langst voor een zorgaanbod van de landelijke voorzieningen en daarna voor daghulp.

Tabel: Aantal wachtenden op geïndiceerde zorg op 1 januari 2004

	Totaal aantal wachtenden	Langer dan 45 dagen
Op ambulante hulp	312	149
Op daghulp	149	85

	Totaal aantal wachtenden	Langer dan 45 dagen
Op residentiële hulp	179	114
Op pleegzorg	107	68
Op landelijke voorziening	31	20
Op justitiële inrichting	30	20
Totaal	808	458

Tabel: Gemiddelde wachttijd op geïndiceerde zorg in werkdagen van mensen die in 2003 gestart zijn met geïndiceerde zorg (zonder crisishulp).

	1 ^e half jaar	2 ^e half jaar
Op ambulante hulp	55	68
Op daghulp	103	101
Op residentiële hulp	86	89
Op pleegzorg	44	54
Op landelijke voorziening	65	117
Op justitiële inrichting	24	8
Totaal	67	74

Tabel: Aantal cliënten opgenomen in 2003, die LANGER dan 45 werkdagen hebben gewacht (zonder crisishulp)

	1 ^e half jaar	2 ^e half jaar
Op ambulante hulp	111	197
Op daghulp	92	97
Op residentiële hulp	74	80
Op pleegzorg	40	34
Op landelijke voorziening	6	10
Op justitiële inrichting	1	1
Totaal	324	419

Conclusie:

De wachtlijsten en wachttijden zijn het afgelopen jaar opnieuw gestegen en voor diverse zorgprogramma's onaanvaardbaar lang. De grenzen van het stelsel zijn bereikt. Wanneer in de nieuwe Wet op de Jeugdzorg het principe van recht op zorg wordt ingevoerd, zal het zeker tot grote problemen leiden om dit ook werkelijk te realiseren.

3.3 Jeugdbescherming en jeugdreclassering

Tabel: productiecijfers 2003 jeugdbescherming en jeugdreclassering

	Bestand 31-12-2002	Bestand 31-12-2003	Instroom	Uitstroom
Voorlopige OTS	18	28	143	133
OTS	1577	1766	522	333
Voorlopige voogdij	4	5	16	15
Voogdij	469	497	70	42
Reguliere jeugdreclass.	641	809	733	565
Samenloop civiel straf	17	39	62	40

In vergelijking met 2002 is er sprake van:

- ✓ Een toename van het aantal ondertoezichtstellingen met 11%;
- ✓ Een stijging van het aantal voogdijzaken met 5%;
- ✓ Een forse productiestijging in de jeugdreclassering met 26%.

3.4 Overige activiteiten

3.4.1 Kinder- en Jongeren Rechtswinkel

In 2003 hebben 389 minderjarigen vragen gesteld aan de Kinder- en Jongeren Rechtswinkel. In 2002 waren dit er 189 en dit betekent een stijging van ongeveer 200% (!). De meeste vragen worden gesteld door jongeren van 16 en 17 jaar (108) en naar verhouding nemen er veel meer meisjes contact op (259).

Het aantal volwassenen dat contact opnam is nagenoeg gelijk gebleven aan 2002: 288.

Tabel: Verdeling naar categorieën

Onderwerp	Aantal vragen door minderjarigen		Aantal vragen door meerderjarigen	
	2002	2003	2002	2003
Personen- en familierecht	90	213	204	196
Privaatrecht (overig)	26	48	34	28
Strafrecht	30	89	69	47
Administratief recht	18	39	21	39
Sociaal zekerheidsrecht	9	12	7	15
Overig	3	109	53	56
<i>Totaal</i>	<i>176</i>	<i>510</i>	<i>388</i>	<i>383</i>

Tabel: Wijze van contact zoeken

Wijze van contact	Door minderjarigen	Door meerderjarigen
Telefoon	52	140
E-mail	266	125
Bezoek	60	21
Post of fax	11	2
<i>Totaal</i>	<i>389</i>	<i>288</i>

Het is opvallend dat de meeste vragen door minderjarigen per e-mail worden gesteld.

De Kinder- en Jongeren Rechtswinkel houdt ook spreekuren voor de jongens in de justitiële jeugdinrichtingen 't Nieuwe Lloyd en het JOC. De jongens, die daar op grond van een machtiging uithuisplaatsing of op grond van een strafrechtelijke titel verblijven stelden in 2003 gezamenlijk 126 vragen.

Tot slot: De winkel kreeg in 2003 regelmatig aanvragen voor werkstukken (47) en folders (75) of stageverzoeken (21).

3.4.2 Kindertelefoon Amsterdam, Het Gooi en Flevoland

Tabel: Oproepen en contacten met de kindertelefoon in 2003

	2002	2003
Oproeppogingen (bron: KPN*)	98.161	154.242
Beantwoorde oproepen	48.111	60.526
Serieuze gesprekken	10.537	**15.221
Niet serieus en test	14.401	21.887
Stillen	7.932	11.596

* over de maand september zijn geen tabellen aangeleverd

** inclusief 319 "chat" via de computer

In 2003 zijn wederom meer oproepen bij de Kindertelefoon binnengekomen. Ondanks de enorm gestegen aantallen oproepen is de Kindertelefoon er in geslaagd een stijging ten opzichte van 2002 te realiseren van het aantal gevoerde gesprekken met ruim

44%. Dit is een grote prestatie gezien de voortdurend rinkelende telefoon, in combinatie met een iets afnemende inzetbaarheid van vrijwilligers (56). De belangrijkste gespreksonderwerpen waren ook in 2003: seksualiteit (van 18 naar 21%), relaties (van 14 naar 15%) en geweld/dwang/machtsmisbruik (van 12 naar 13%). Opvallend is dat de per chat gevoerde gesprekken (319) alle als serieus kunnen worden aangemerkt.

Het gehele jaar door bleven de doorschakelproblemen vanuit het 0800-nummer manifest. Bijna 54% (82807) van het totaal aantal oproepen was afkomstig uit andere regio's dan het werkgebied. Dit grote aantal zet de bereikbaarheid van de Kindertelefoon onder grote druk. De oorzaak van de doorschakelproblemen ligt bij een fout in de routing door de telecomprovider. Gebleken is dat alle oproepen die niet (b.v. op postcode) worden herkend, doorgeschakeld worden naar Amsterdam. In het najaar is gestart met een onderzoek naar deze doorschakelproblemen. De verwachting is dat deze in het voorjaar van 2004 zijn opgelost.

Het vermelden van een bereikbaarheidspercentage is niet relevant, vanwege de onmogelijkheid deze adequaat te kunnen vergelijken met voorgaande jaren.

3.5 Enkele resultaten nader onderzocht

- ***Dak- en Thuislozen***

Bij de start van het convenant dat tussen diverse sectoren en financiers is afgesloten ten behoeve van de dak- en thuisloze jongeren (zie ook h. 6) werd een aantal genoemd van 60 jongeren die een indicatie- en zorgtoewijzingstraject zouden krijgen. Op basis van de productie over 2003 en de subsidie door het DMO, is dit aantal opgevoerd tot 150 zorgtoewijzingsbesluiten, naast productieafspraken rondom advies en consultatie. In 2003 zijn er 105 indicaties gesteld en 163 toewijzingsbesluiten genomen.

- ***Coördinatiepunt Crisisinterventie***

In 2003 werden er 909 toewijzingen voor crisiszorg bij het CC gedaan. In vergelijking met het jaar 2002 is dit aantal licht gestegen (891). Het gaat hier om aanvragen die daadwerkelijk geleid hebben tot een toewijzing naar geïndiceerde crisiszorg. Consult- en adviesvragen worden niet geregistreerd.

- ***Crisisteam***

Op jaarbasis heeft het crisisteam in 2003 aan 457 cliëntsystemen hulp geboden. Na de start van het crisisteam eind 2002 is er aanvankelijk een toename te zien in het aantal aanmeldingen van 103 in het laatste kwartaal 2002 naar een aantal van 124 in het eerste en 144 in het tweede kwartaal van 2003. Het derde kwartaal van 2003 liet echter een scherpe daling zien naar 89 cliënten. Met name in de maanden juli en augustus waren er nauwelijks aanmeldingen. Het laatste kwartaal liet weer een stijging zien: 100 aanmeldingen. Advies- en consultvragen worden niet geregistreerd.

- ***Gesloten crisisplaatsen***

Sommige cliënten van BJAA worden in Justitiële Jeugdinstellingen (JJI's) geplaatst. Binnen deze instellingen wordt zowel strafrechtelijk als civielrechtelijk geplaatst. Jongeren verblijven voor het grootste deel van de dag in groepen. Dit zijn groepen waar beide categorieën door elkaar geplaatst zijn. De begeleiding van beide categorieën jongeren is vaak wel hetzelfde maar wettelijk zijn er wel verschillen tussen strafrechtelijke- en civielrechtelijke plaatsingen. Zo mogen de jongeren die civielrechtelijk zijn geplaatst minimaal een keer per 12 weken een weekend buiten de instelling verblijven.

Voor sommige jongeren is een verblijf in een JJI niet wenselijk, maar is er geen alternatief voorhanden. Voor andere jongeren zou het wel een goede kortdurende oplossing kunnen zijn. De doorstroming vormt echter een probleem. Nadat duidelijk is geworden welke begeleiding jongeren zouden moeten krijgen, is er vaak een lange wachttijd. Hierdoor verblijven jongeren niet op de juiste plek.

Een ander probleem is dat instellingen met beperkt beveiligde groepen alleen ver buiten Amsterdam te vinden zijn. Wanneer een jongere niet meer gesloten behandeld hoeft te

worden, zal vaak doorverwezen worden naar de geïndiceerde zorg. Vaak is er dan weer sprake van lange wachttijden, zeker als thuisplaatsing niet tot de mogelijkheden behoort. Hieronder volgen enkele gegevens over crisisplaatsen.

Cliënten crisisplaatsingen in JJI's:

- ✓ Aanvragen voor 97 cliënten
- ✓ Voor 86 cliënten is plaatsing gerealiseerd
- ✓ Voor 11 cliënten is de aanvraag teruggetrokken
- ✓ De verdeling man/vrouw is ongeveer gelijk
- ✓ Culturele achtergrond: 41 Nederlands, 8 Marokkaans, 23 Surinaams, 2 Turks, 23 Overig.

Instellingen:

- | | |
|------------------------------|----|
| ✓ Doggershoek in Den Helder: | 30 |
| ✓ JOC in Amsterdam: | 18 |
| ✓ Poortje in Groningen: | 14 |
| ✓ Elders: | 24 |

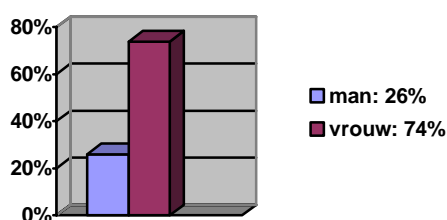
Opvallend is het relatief grote aantal jongeren dat in Groningen wordt geplaatst. Plaatsing in de eigen regio heeft de voorkeur omdat het contact met familie, netwerk en school van groot belang is. Ook is het dan makkelijker om te overleggen met gezinsvoogden.

4.1 Personele situatie

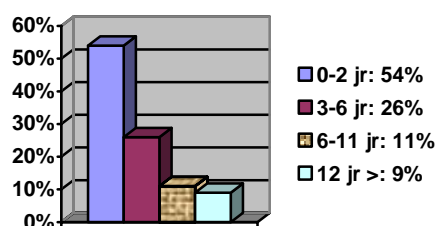
4.1.1 Formatie 2003

Per 31 december 2003 bestond de personeelsformatie van BJAA uit 703 medewerkers (550 Fte). Dit aantal is exclusief stagiaires, uitzendkrachten en detacheringen.

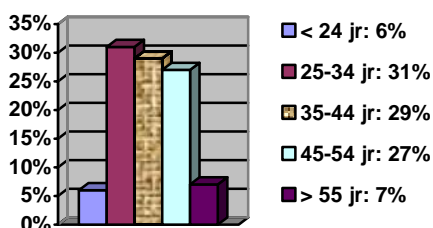
- Verhouding Man – Vrouw:



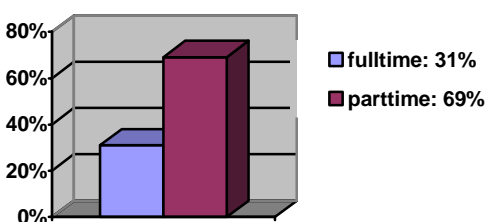
- Diensttijdopbouw:



- Leeftijdopbouw:



- Verhouding fulltime-parttime werkenden:



Naast betaalde medewerkers werken er bij BJAA vrijwilligers bij de Kindertelefoon, Kinder- en Jongeren Rechtswinkel en de aanvullende hulp (inzet van vrijwilligers bij de jeugdbescherming en jeugdhulpverlening). Het totaal aantal vrijwilligers ligt op ongeveer 140.

In vergelijking met voorgaande jaren laten bovenstaande gegevens over het jaar 2003 een lichte inkrimping zien wat betreft fte's maar tegelijkertijd een stijging in aantallen werknemers. In de personeelssamenstelling valt op dat het man-vrouw percentage gelijk blijft in vergelijking met voorgaande jaren. De cijfers van leeftijdopbouw en diensttijdopbouw laten zien dat er in vergelijking met 2002 sprake is van een verschuiving in positieve zin d.w.z. er is iets ouder personeel en ze zijn iets langer in dienst. Het is BJAA gelukt om in 2003 een stabiel percentage allochtone werknemers in dienst te houden, namelijk 22%. Vanuit de Wet Samen geldt een evenredigheidspercentage van de beroepsbevolking van 13% en BJAA zit daar dus ruimschoots boven. De dalende trend in personeelsverloopcijfers 2001 (28%) en 2002 (22%) heeft zich doorgezet in 2003 (18%).

4.1.2 Ziekteverzuim

- **Gegevens ziekteverzuim**

In 2003 bedroeg het gemiddelde verzuimpercentage 7,5% (exclusief zwangerschapsverlof). Ten opzichte van 2002 is er sprake van een daling van 0,4%. Gezien het feit dat een fusie meestal een stijging van ziekteverzuim oplevert, is dit een goed resultaat. Het percentage

langdurig verzuim blijft wel ongeveer hetzelfde. Dit is opmerkelijk aangezien er in de verzuimbegeleiding door leidinggevenden en P&O nu juist extra aandacht hieraan is geschonken, ook vanuit de verplichtingen die door de Wet Poortwachter worden opgelegd. Opgemerkt kan verder worden dat de oorzaak van dit langdurig verzuim meestal niet volledig arbeidsgerelateerd is.

De frequentie van ziekmelden is hoog te noemen (2,3). Gemiddeld hanteert de branche een aantal van 1,3 meldingen.

- **Ziekteverzuimbeleid**

In het najaar van 2003 hebben 60 medewerkers een traject "open aanspreekcultuur" gevolgd, waarin o.a. bovenstaand (cultuur)aspect van frequent ziekmelden aan de orde kwam. Daarnaast hebben 8 leidinggevenden een verzuimtraining gevolgd.

In november 2003 is er een nieuw ziekteverzuimbeleid vastgesteld, waaraan in 2004 uitvoering gegeven zal worden.

- **Arbo-dienst**

In het kader van de fusie diende er een keuze gemaakt te worden voor één Arbo-dienst. Na uitvoerige vergelijking tussen 5 Arbo-diensten is de keuze gevallen op Arbo Mætis. Vanaf 1 januari 2004 zal worden gewerkt met deze Arbo-dienst.

4.2 Reorganisatie in het kader van de fusie

In juli 2003 is het organisatieontwerp definitief vastgesteld. Het sociaal plan, dat in december 2002 was vastgesteld, is niet meer gewijzigd.

In het kader van de fusie kregen 30 medewerkers te maken met een vervallen functie of een formatievermindering. Hiervan zijn 15 medewerkers benoemd in een (nieuwe) functie binnen de organisatie door middel van selectiegesprekken. Met de overige 15 medewerkers zijn belangstellingsgesprekken en plaatsingsgesprekken gevoerd. Al deze medewerkers zijn per 1 januari 2004 geplaatst in een andere functie binnen BJAA (vast of tijdelijk) ofwel extern gedetacheerd.

Ten behoeve van de overgang naar BJAA is eind 2003 een model arbeidsovereenkomst ontwikkeld. Alle werknemers hebben inmiddels een nieuwe arbeidsovereenkomst ontvangen.

4.3 Arbeidsvoorwaarden

- **Functiewaardering**

Voor alle werknemers vallend onder de CAO jeugdhulpverlening geldt met ingang van 1 september 2001 een nieuw loongebouw op basis van functiewaardering.

In juli 2003 is het FUWA traject volledig afgerond. Via een gesystematiseerde methode (MNT) zijn alle medewerkers nu ingedeeld in het nieuwe loongebouw.

Deze MNT-methode zal BJAA blijven gebruiken in die gevallen waarin zich nieuwe functies voordoen of oude functies die aangepast moeten worden en niet onder de referentiefuncties CAO jeugdhulpverlening vallen. In het kader van de fusie zijn 20 functies ontworpen volgens deze systematiek.

- **Secundaire arbeidsvoorwaarden**

In het kader van de fusie is er een nieuwe PC-privé regeling voor BJAA ontworpen. Deze regeling is per 1 januari 2004 ingegaan.

Het fietsplan voor medewerkers van het voormalig BJA is overgenomen door BJAA. Binnen de organisatie is hiervoor veel animo.

4.4 Vertrouwenspersoon personeel

Vanaf begin 2003 heeft een werkgroep (Management, OR en P&O) zich beziggehouden met het installeren van een vertrouwenspersoon voor BJAA. Hieraan ten grondslag ligt het beleid rondom voorkoming van en behandeling van klachten van werknemers versus andere

werknemers op het gebied van agressie en geweld, discriminatie, seksuele intimidatie en pesten.

Eén van de spelers daarin vormt de vertrouwenspersoon. Tot nu toe was hier nimmer uitvoering aan gegeven. Via het doorlopen van een selectieprocedure met een mogelijke kandidaat heeft de werkgroep besloten om een vertrouwenspersoon via de nieuwe Arbo-dienst te betrekken. In de keuze van de nieuwe Arbo-dienst is dit meegenomen. Het resultaat is dat er per 1 januari 2004 een vertrouwenspersoon voor BJAA beschikbaar is.

4.5 Deskundigheidsbevordering

Het budget dat door BJAA is gereserveerd voor deskundigheidsbevordering wordt door middel van een bepaalde sleutel over de verschillende afdelingen en onderdelen verdeeld. Op allerlei niveaus en op verschillende gebieden worden medewerkers opgeleid om hun taak zo goed mogelijk te kunnen uitoefenen.

Hieronder volgen enkele voorbeelden van trainingen of cursussen die zijn aangeboden.

- ✓ klantvriendelijk telefoneren voor receptionisten en enkele secretaresses;
- ✓ (vervolgcursus) perfect Nederlands en effectief communiceren voor de secretariaten;
- ✓ training "omgaan met agressie en geweld" voor Straathoekwerk Zaanstad;
- ✓ cursus "Kort Ambulant" (competentiegerichte hulpverlening) voor nieuwe medewerkers in de jeugdhulpverlening;
- ✓ "functiescholing" voor nieuwe gezinsvoogden;
- ✓ daarnaast worden elk jaar weer een aantal medewerkers opgeleid tot bedrijfshulpverlener, die in geval van calamiteiten weten hoe ze moeten handelen.

4.6 Ondernemingsraad

In 2003 bestonden er formeel nog de twee ondernemingsraden van BJA en van BJJ AMZW. Zij vergaderden gezamenlijk, maar hadden elk nog hun eigen rechten, om zo goed mogelijk de belangen van de eigen achterban te blijven behartigen, voor het geval er nog strijdige belangen mochten bestaan. Geconstateerd kan worden, dat slechts eenmaal een verschillend advies is uitgebracht, met betrekking tot de positie van de GZ-psycholoog binnen het organisatieontwerp. De overige adviesaanvragen zijn met een gezamenlijk advies beantwoord.

De fusie heeft een belangrijke rol ingenomen op de vergaderingen van de OR. Nieuwe statuten voor BJAA, een bestuursstatuut, hiermee samenhangende statutenwijzigingen voor (onderdelen van) de organisaties BJA en BJJ AMZW en het organisatieontwerp met daarbij het functieboek waren voor de zomer actueel. Daarna hebben het professionaliseren en overleg- en besluitvormingsstructuur veel aandacht gehad. Om goed aansluiting met de achterban te houden is twee keer een achterbanvergadering gehouden. Hier bleek, dat er veel onduidelijkheid was bij werkers met betrekking tot de maatschappen en de nieuwe werkstructuur. Mede op grond hiervan werd de Raad van Bestuur verzocht een pas op de plaats te maken met betrekking tot de invoering van de maatschappen, omdat kaders onvoldoende helder waren.

De OR heeft zich over de fusie laten bijstaan door een extern adviseur. De fusiecommissie heeft haar aandeel geleverd bij het voorwerk van de diverse onderdelen, evenals de VGW commissie, die haar bijdrage heeft geleverd waar het ging om de keuze van een nieuwe Arbodienst.

Uiteraard hebben verreweg de meeste advies- en instemmingstrajecten met de fusie te maken gehad. Verder heeft de OR onder andere adviezen gegeven over de klachtenregeling, het fietsplan (nieuw voor AMZW en uitgebreid voor BJAA), de overdracht van het Richting Individueel Maatschappelijk Herstel (RIMH, project in Zaanstad), het ziekteverzuimbeleid en het jaarverslag voor de Wet Samen.

Formeel heeft de OR alleen zeggenschap over nieuwe beleidsvoornemens en personeelsregelingen. Natuurlijk zijn andere zaken wel regelmatig reden voor overleg tussen bestuurder en OR. Het gaat hier onder andere over ontwikkelingen op gebieden als:

personeelszaken (FUWA), financiën, de Wet op de Jeugdzorg en overige maatschappelijke ontwikkelingen. Regelmatig is de communicatie binnen BJAA onderwerp van gesprek; hier heeft de OR een signalerende functie. Ook de werkdruk en de afspraken hierover zijn meerdere malen besproken in de overlegvergadering. De OR heeft geparticipeerd in de werkgroep "Werkdruk".

5.1 Financiële middelen

BJAA verkrijgt haar primaire middelen van het ROA voor de jeugdhulpverlening, van het Ministerie van Justitie voor de hulpverlening in een justitieel kader en van het DMO (Dienst Maatschappelijke Ontwikkeling) voor het FIOM. Daarnaast betalen het ROA, het Ministerie van Justitie en de provincies Flevoland en Noord-Holland voor de onderdelen Advies- en Meldpunt Kindermishandeling, Kindertelefoon en Kinder- en Jongeren Rechtswinkel. Verder bestaan de inkomsten uit de inkoop van uren onderwijshulpverlening en projectgelden. De totale reguliere inkomstenstroom bedraagt daarmee ongeveer € 33,5 miljoen.

Deze middelen worden voor ongeveer 80% besteed aan personeel. Het overige wordt besteed aan organisatiekosten en huisvestingskosten.

Niet allen organisatorisch, ook financieel stond het jaar 2003 in het teken van de fusie.

Naar verwachting zullen de totale fusiekosten en frictiekosten ongeveer 3,5 miljoen bedragen. Tot op dit moment hebben de Ministeries van VWS en Justitie geweigerd een bijdrage aan deze fusiekosten te leveren. Tegen deze beslissing is door het ROA en BJAA bewaar gemaakt. Deze bezwaarprocedure loopt nog. In afwachting van de uitspraak heeft het ROA ter dekking van deze kosten aan BJAA in 2003 een eenmalige extra subsidie toegekend van € 2,0 miljoen. Tezamen met de verkoop van het pand aan de Keizersgracht (€ 1,0 miljoen) en een eigen bijdrage (€ 0,5 miljoen) konden hiermee de totale fusiekosten gedekt worden.

Door deze eigen bijdrage, alsmede door het opnemen van de wettelijke verplichting de niet opgenomen vakantie-uren te kapitaliseren, daalde in het jaar 2003 de egaliseringsreserve tot ongeveer € 0,25 miljoen negatief. De jaarrekening 2003 BJAA sluit met een positief resultaat van € 72.690.

In het licht van bovenstaande en vanuit het perspectief van de voorgenomen bezuinigingen door het Ministerie van Justitie voor 2005, zal 2004 in het teken staan van het verbeteren van de financiële positie, met name door het realiseren van een exploitatieoverschot van voldoende omvang.

Een uitgebreide financiële verantwoording over het jaar 2003 is terug te vinden in het financiële jaarverslag 2003 BJAA.

5.2 Huisvesting en materiële zorg

In 2003 zijn er belangrijke stappen gezet in de verbetering van de huisvesting van medewerkers BJAA.

Begin 2003 heeft een aantal teams vanuit verschillende locaties het pand aan Wildenborch 9 in Diemen Zuid betrokken. Hiermee is de bereikbaarheid voor cliënten en intermediairs een stuk verbeterd.

Het pand aan de Jan Luijkenstraat 76 is verbouwd zodat alle centrale diensten (Raad van Bestuur, O&A, P&O, Financiën en Facilitaire Dienstverlening), eind 2003 daar gehuisvest konden worden. Wegens ruimtegebrek in het pand op de Jan Luijkenstraat is de afdeling Informatisering en Automatisering in het pand op de Wildenborch gehuisvest.

Hierdoor is het pand aan de Keizersgracht geheel vrijgekomen en inmiddels verkocht.

In het voorjaar zijn de teams van jeugdhulpverlening en jeugdbescherming Zuid verhuisd naar het IJsbaanpad.

De teams die werkzaam zijn in Hoofddorp zijn inmiddels ook verhuisd naar een ander pand binnen de gemeente.

Een overzicht van vestigingen vindt u in bijlage 2.

5.3 Informatisering en Automatisering

Naast het onderhoud van de binnen BJAA gebruikte hard- en software heeft I & A in 2003 veel tijd besteed aan de wijzigingen in de bestaande systemen voor de registratie van cliëntgegevens en de verhuizingen van vestigingen van BJAA.

In 2003 is, na een intensieve testperiode, een nieuwe versie van het registratiesysteem "IJ" in gebruik genomen. In deze nieuwe versie zijn de navigatiemogelijkheden verbeterd en is er een koppeling gemaakt naar Word, waardoor er gemakkelijker gegevens ingevoerd kunnen worden en het mogelijk wordt de spellingscontrole te gebruiken. Ook wordt gewerkt aan het vastleggen van de werkprocessen van de voogdij en de jeugdreclassering in IJ. Bij alle documenten uit IJ zijn sjablonen met de nieuwe huisstijl ingevoerd.

Ten behoeve van de onderwijshulpverlening zijn er 16 lap tops geconfigureerd en is er een registratieprogramma op geïnstalleerd. Wanneer de lap top op het BJAA-netwerk inlogt, worden de registratiegegevens automatisch naar een centrale database gekopieerd. Regelmatig wordt het registratiepakket van de zorgtoewijzing (inmiddels zorgbemiddeling) vernieuwd.

In de zomerperiode heeft het netwerk van BJAA veel last gehad van een virus. De oorzaak hiervan was dat dit virus zich via het WAN (Wide Area Network) kon verspreiden.

In 2003 zijn er voorbereidingen getroffen voor het in gebruik nemen van het help desk pakket Topdesk. Hierin worden storingen en problemen geregistreerd en wordt de afhandeling ervan gevolgd. De verwachting is dat het serviceniveau hiervoor beter bewaakt kan worden.

In november 2003 is de leverantie van de netwerkverbinding door ITO gestopt. In TNF is een prima vervanger gevonden. Alle locaties zijn nu met gemiddeld acht maal bredere verbindingen met elkaar verbonden.

Dit heeft er aan bijgedragen dat applicaties sneller werken.

6.1 Inleiding

Het systeem van planning en control binnen de fuserende organisaties werd in de afgelopen jaren werkendeweg ontwikkeld en was vaak gericht op sectoren of afzonderlijke bedrijfsonderdelen.

In het jaar 2003 waren een aantal bypasses nodig om stuurinformatie tijdig om de juiste plek te krijgen. Met ingang van het jaar 2004 wordt vanuit de procesbeheersing in het kader van planning en control, bedrijfsvoering en managementinformatie samengebracht in het nieuwe bedrijfsbureau. Door de invoering van één applicatie (IJ) van vrijwel alle primaire processen zal het verzamelen en valideren van cijfers eenvoudiger en transparanter worden.

Het accent komt te liggen op het procesontwerp ter voorbereiding van het referentiewerkmodel (rwm) in het kader van de Wet op de Jeugdzorg. Dit zal zorgen voor een noodzakelijke uniformering van werkprocessen.

6.2 Aanbod Bureau Jeugdzorg Amsterdam

BJAA werkt vanuit tien vestigingen. In deze vestigingen is, of zal worden ondergebracht:

- ✓ Jeugdhulpverlening;
- ✓ Onderwijshulp;
- ✓ Opvoedingsondersteuning en ontwikkelingsstimulering;
- ✓ Jeugdbescherming;
- ✓ Jeugdreclassering;
- ✓ Lokaal gefinancierde activiteiten.

Daarnaast is er ook een Agglomeratie-breed aanbod (ABA, district 4). Hieronder vallen:

- ✓ Advies- en Meldpunt Kindermishandeling (AMK);
- ✓ Kinder- en Jongeren Rechtswinkel;
- ✓ Kindertelefoon;
- ✓ Fiom;
- ✓ Zorgbemiddeling;
- ✓ Crisis Team Jeugd en Coördinatiepunt Crisisinterventie;
- ✓ Aanvullende hulp door vrijwilligers;
- ✓ Opvoedingsondersteuning, Ontwikkelingsstimulering en Servicebureau (OOS).

Hieronder volgt een korte beschrijving van het aanbod. Er is voor gekozen om het AMK en het FIOM jaarverslag onder te brengen in aparte hoofdstukken. Deze vindt u respectievelijk in hoofdstuk 10 en 11.

6.2.1 Kindertelefoon

De Kindertelefoon Amsterdam, Het Gooi en Flevoland richt zich in hoofdzaak op het geven van informatie, advies en incidentele psychosociale hulp aan kinderen van 8 tot tot 18 jaar. De vraag en/of het probleem waar de jongere mee belt staat centraal. De hulp is te karakteriseren als het (weer) op gang brengen van de communicatie tussen het kind en zijn/haar directe omgeving of instanties voor jeugdzorg.

Daarnaast heeft de Kindertelefoon als (meer beleidsmatige) doelstelling het trendmatig signaleren van problematiek bij de doelgroep, het achterhalen van achterliggende oorzaken en het voorkómen dat deze problemen zich herhalen of verergeren.

De in 2002 gestarte voorbereidingen voor het bieden van gesprekken via de computer (chat) hebben in 2003 geleid tot de uitvoering van een experiment. Eind 2003 is besloten om 'chat' op te nemen in het aanbod van de kindertelefoon, echter voorlopig op kleine schaal. Hieraan neemt de Kindertelefoon Amsterdam, Gooi en Flevoland deel.

6.2.2 Kinder- en Jongerenrechtswinkel

De Kinder- en Jongerenrechtswinkel (KJRW) Amsterdam geeft juridisch advies aan jeugdigen en algemene informatie over hun rechtspositie. Zowel kinderen als volwassenen kunnen bellen, e-mailen of langskomen op de Staalstraat 19. Langskomen kan zowel mét als zonder afspraak en de dienstverlening is gratis en vertrouwelijk.

In 2003 waren er gemiddeld 25 vrijwilligers actief in de winkel. Zij zetten zich elk ongeveer één dag in de week in.

Op verschillende locaties houdt de KJRW spreekuren. Uiteraard op de locatie van de winkel zelf. Daarnaast houdt zij tevens spreekuren in de justitiële jeugdinrichtingen van Amsterdam, te weten in Rijksinrichting 't Nieuwe Lloyd en in het Jongeren Opvang Centrum. De KJRW doet veel aan publiciteit. Zo waren zij aanwezig op het Kwakoefestival, het Bevrijdingsfestival en Stadhuis op stellen. Er waren 40 voorlichtingsbijeenkomsten op lagere en middelbare scholen en er waren columns over de KJRW in "Het tijdschrift voor de rechten van het kind", "het Noord Hollands Dagblad" en in "De Echo". In 2003 werd de KJRW "volwassen". In mei is het 18-jarig bestaan gevierd door middel van een evenement op het Waterlooplein en zijn er in de Bijlmer jongeren opgezocht met de kinderrechtenbus. Deze bus heeft ook een dag op de Dam gestaan. Het jubileum werd op 23 november afgesloten met het Kinderrechtenfestival.

De KJRW wordt onder andere gefinancierd door het Ministerie van Justitie. Het Ministerie heeft echter besloten om in de jaren 2004 tot en met 2006 de subsidie af te gaan bouwen. In 2004 heeft dit geen consequenties voor de Kinder- en Jongeren Rechtswinkel.

6.2.3 Samenwerking met het lokale veld

• Opvoedingsondersteuning

BJAA verzorgt opvoedingsondersteuning aan ouders en professionals. Deze ondersteuning vindt plaats door de hele regio, door middel van verschillende activiteiten.

Zo kunnen ouders, verzorgers of professionals bellen met de Opvoedtelefoon. Eén avond per week behandelen medewerkers van de opvoedingsondersteuning vragen en problemen die bij de opvoedtelefoon binnenkomen. Per avond worden er tussen de 6 en 10 adviesgesprekken gevoerd.

Er zijn ook opvoedsteunpunten en -winkels waar ouders kunnen binnenlopen. De medewerkers verstrekken ter plekke gratis informatie en advies. Er zijn ook boeken, folders, artikelen en video's te verkrijgen over opgroeien en opvoeden.

De opvoedsteunpunten verzorgen tevens oudercursussen en themabijeenkomsten, bijvoorbeeld over het omgaan met pubers, omgaan met kinderruzies en het opbouwen van een goed contact met je kind.

De afdeling opvoedingsondersteuning verzorgt ook consultatie en deskundigheidsbevordering aan intermediairs. Medewerkers worden geconsulteerd door beroepskrachten werkzaam binnen het lokaal jeugdbeleid, zoals wijkverpleegkundigen, leerkrachten, jeugdwelzijnswerkers, kinderopvang/peuterspeelzaalleidsters en beroepskrachten in de jeugdhulpverlening. Deze adviezen worden zowel telefonisch als persoonlijk gegeven.

Een overzicht van de activiteiten van opvoedingsondersteuning treft u aan in bijlage 4.

• Jongereninformatie en Advies

BJAA verzorgt ook de jongereninformatie en adviesfunctie.

Medewerkers van de afdeling preventie verzorgen cursussen en trainingen ten behoeve van jongeren. Zo bestaat er bijvoorbeeld de training 'Info-mattie'. Deze training is erop gericht om leeftijdsgenoten in bepaalde situaties te woord te staan, vragen te beantwoorden, ondersteuning te bieden bij vragen en problemen en te functioneren als schakelpersoon tussen leeftijdsgenoten en de (jeugd)hulpverlening. De training bestond uit bijeenkomsten tijdens 4 dagdelen in het jongereninformatiecafé The Site.

In verband met de naderende Wet op de Jeugdzorg heeft de Raad van Bestuur besloten om het Jongeren Informatie Punt (JIP) Amsterdam af te stoten. Het JIP kan niet langer gefinancierd worden binnen de doeluitkering van het ROA en ook pogingen om het JIP via de stadsdelen gefinancierd te krijgen zijn mislukt. Daarom heeft het JIP op 1 januari 2004 haar deuren moeten sluiten.

Een overzicht van activiteiten op het gebied van Jongeren Informatie en Advies treft u aan in bijlage 4.

- ***Straathoekwerk***

In de regio Zaanstreek/Waterland is het Straathoekwerk actief. Straathoekwerk is er voor jongeren tussen de 12 en 25 jaar en helpt bij (het voorkomen van) problemen waarmee jongeren te maken krijgen. Omdat niet alle jongeren even gemakkelijk bij een instelling binnenlopen met hun vragen is het Straathoekwerk op straat te vinden, of op andere plekken waar jongeren zijn. Elke wijk heeft een vaste Straathoekwerker.

6.2.4 Jeugdhulpverlening

Bureau Jeugdzorg vormt het eerste aanspreekpunt voor jeugdigen, ouders/verzorgers en professionals die vragen hebben of hulp zoeken.

In elk van de tien vestigingen van BJAA werken hulpverleners die kortdurende ambulante zorg kunnen bieden. Wanneer deze hulp niet voldoende is en er langduriger of intensievere hulp nodig is van bijvoorbeeld een gespecialiseerde instelling dan zorgt BJAA ervoor dat de cliënt deze hulp krijgt.

- ***Onderwijshulpverlening***

Aansluiting tussen het lokaal jeugdbeleid en Bureau Jeugdzorg is essentieel. Samenhang, samenwerking en ketenbenadering zijn daarin sleutelwoorden.

De aansluiting met het onderwijs (primair, speciaal, voortgezet) is hierin cruciaal. In 2003 is een belangrijke stap gezet door de onderwijshulpverlening te verankeren binnen BJAA.

Allereerst werd in Amsterdam continuïteit gegeven aan de Jongeren Advies Teams (JAT). In 2003 waren de JAT's volledig op sterkte en beschikbaar voor alle scholen voor primair onderwijs in Amsterdam. De aanwezigheid en aanspreekbaarheid van deze teams heeft een positieve invloed op de kennis van het onderwijs bij de overige teams.

De JAT-werkwijze heeft grote waardering bij de scholen, zo blijkt uit een tevredenheids onderzoek naar JAT-West, uitgevoerd door het Landelijk Centrum Onderwijs Jeugdhulpverlening. In 2003 zijn de voorbereidingen gestart om de kwaliteit van de JAT's nadrukkelijker in beeld te brengen. Daartoe zullen 150 cliënten worden gevolgd tot 15 maanden na het afsluiten van het contact.

De JAT's hebben een regionale stuurgroep waarin de samenwerkingsverbanden, de stadsdelen en Bureau Jeugdzorg vertegenwoordigd zijn. In 2003 is een stedelijke stuurgroep gestart omdat een aantal thema's aandacht op stedelijk niveau vragen, zoals de financiële continuïteit, afstemming met het basistakenpakket GG en GD, inzet van het algemeen maatschappelijk werk en afstemming met school maatschappelijk werk.

In de regio AMZW vindt aansluiting met primair onderwijs plaats via participatie aan de bovenscholse zorgstructuur.

Daarnaast werd de onderwijshulpverlening per 1 augustus 2003 bij de meeste scholen op voortgezet onderwijs van Afra Boddaert PPI overgenomen. Daarmee is een directe relatie ontstaan tussen alle scholen voor voortgezet onderwijs en BJAA.

BJAA wil dat door de aansluiting een verbeterde relatie ontstaat tussen al haar werksoorten en het voortgezet onderwijs. Binnen alle teams van BJAA zijn contactpersonen aangesteld voor onderwijshulpverlening om voor de onderwijshulpverleners en het onderwijs als aanspreekpunt te kunnen dienen. De contactpersonen informeren hun teams actief over ontwikkelingen binnen het onderwijs. In velerlei vormen zijn gesprekken gevoerd met de reguliere teams van BJAA over onderwijshulpverlening: voorlichtingsbijeenkomsten, casuïstiekbespreking, kennismakingsbijeenkomsten met de onderwijshulpverleners, nieuwsbrief.

Een introductieprogramma voor de onderwijshulpverleners heeft hen onder andere een breder zicht gegeven op de werksoorten van BJAA en haar (on-)mogelijkheden. Voor de onderwijshulpverlening werd een nieuw registratieprogramma geïntroduceerd.

Voor het onderhouden van contact met het onderwijs werd per locatie een relatiebeheerder aangesteld. Deze relatiebeheerders hebben samen met de managers van Afra Boddaert PPI overdrachtsgesprekken gevoerd op alle scholen om zichtbaar te maken dat de continuïteit van de onderwijshulpverlening op een goede wijze is geregeld. De relatiebeheerders zijn het aanspreekpunt voor de scholen op managementniveau, zij dragen ook zorg voor de contractbesprekingen. Het merendeel van de contracten voor inkoop van extra onderwijshulpverlening werd voortgezet.

Voor de relatiebeheerders is een deskundigheidsprogramma uitgevoerd waaraan onder andere de collega's van Afra Boddaert PPI een bijdrage hebben geleverd.

Op het ROC van Zaandam werd reeds in 2002 een start gemaakt met de invoering van schoolmaatschappelijk werk. In het schooljaar 2003-2004 zal dit ook in Purmerend starten. Met het ROC van Amsterdam werden verwijzingsafspraken gemaakt. Delen van de informatie die beschikbaar is binnen het leerlingendossier worden gebruikt voor het doen van een aanmelding bij BJAA.

Een uitgebreid overzicht van de activiteiten van de onderwijshulpverlening vindt u terug in de bijlage 5.

- ***Decentralisatie aanmelding & consultatieteam Amsterdam***

In 2003 is de decentralisatie van de aanmeldfunctie jeugdhulpverlening van één centraal Aanmeldings- & Consultatieteam in Amsterdam naar de zes zorgregio's gerealiseerd. Met deze decentralisatie sluit Bureau Jeugdzorg aan bij de aanmeldstructuur van de GGZ, zodat de integratie met de jeugd-ggz makkelijker zal verlopen. Ook wordt de bereikbaarheid van BJAA in de regio erdoor verbeterd. Door een gedecentraliseerde aanmelding kan beter aangesloten worden op het lokale netwerk en kan voor de cliënt continuïteit in zorg worden geboden.

De aanmeldingen gebeuren sinds 1 maart 2003 via een centraal 0900 nummer. Dit nummer was in de regio AMZW al enige tijd in gebruik. Via dit nummer worden de bellers direct doorgeschakeld naar het Bureau Jeugdzorg bij hen in de buurt.

- ***Competentietrainingen***

In 2003 zijn vanuit de 6 Amsterdamse jeugdhulpverleningsteams in totaal 18 competentietrainingen gegeven, als onderdeel van het aanbod Licht ambulante zorg. Competentietraining is een uitgebreidere groepstraining sociale vaardigheden waarbij ook ouders en leerkrachten worden betrokken. Groepsgrootte c.a. 8 deelnemers
Twee trainingen voor de leeftijd 6-9 jaar, zes voor 9-12, zes voor 12-15 en vier voor 15-18 jaar. Cliënten uit alle zes regio's kwamen naar dit stedelijk georganiseerde aanbod.

In totaal is 36 keer een trainer ingezet (twee trainers per groep). Ongeveer 140 cliënten volgden een training. Daarnaast een groot aantal aanmeldingen waarbij consult en advies is gegeven, en die leidden tot andere oplossingen dan deelname.

Uit de effectmetingen kwamen bijna uitsluitend positieve resultaten naar voren: deelnemers, ouders en leerkrachten constateerden meer of minder grote vooruitgang in houding en gedrag ten aanzien van de persoonlijke leerdoelen. Dit wordt in grote lijnen bevestigd door de evaluaties van de trainers.

In enkele gevallen werd in overleg met verwijzers vervolghulp ingezet.

- ***Screeningsinstrument STEP***

In de screening van Bureau Jeugdzorg wordt zo efficiënt mogelijk een goed beeld verkregen van de problematiek en hulpvraag van de cliënt. Belangrijke vragen daarbij zijn: wat voor type problemen zijn er (de aard) en hoe ernstig zijn die (de ernst).

Om deze taxatie te ondersteunen heeft NIZW Jeugd in 2003, in opdracht van de bestuurscommissie van het ROA, een instrument ontworpen: de STEP.

Het instrument is in de praktijk uitgeprobeerd bij tien jeugdhulpverleningsteams van het BJAA en bij twee jeugdhulpverleningsteams van het Bureau Jeugdzorg Midden-Holland.

Daarnaast zijn ook medewerkers van SaC-Amstelslad Jeugdzorg op proef met de STEP aan het werk geweest.

De STEP bestaat uit een formulier dat de uitvoerder bij de aanvraag voor het indicatiebesluit invult. Met behulp van de STEP kan de uitvoerder de ernst van de problematiek bij een cliënt onderbouwen. De STEP kan helpen bij het vaststellen van doelen en daarmee bij het bepalen van de soort hulp die nodig is. Dit instrument kan ook aangeven hoe snel hulp nodig is en hoe lang die moet duren. Het is de bedoeling dat gebruik van de STEP uiteindelijk leidt tot verbetering van de kwaliteit van het indicatiebesluit. Daarom wordt de STEP eerst op die plaats gebruikt.

- ***Integratie met de Jeugd-GGZ***

In 2003 werd door BJAA vorm gegeven aan een gedecentraliseerde spreekuurstructuur waarmee aan een belangrijke voorwaarde werd voldaan om na het inwerkingtreden van de Wet op de Jeugdzorg de toegang tot de jeugdzorg in alle regio's geïntegreerd te laten plaatsvinden. Het tempo van de integratie werd, zoals in vele provincies, ook in 2003 vooral bepaald door het tijdstip waarop de wet in werking zou treden.

Na de zomer 2003 werd allengs duidelijk, zoals al langer door BJAA aangegeven, dat de mate van integratie van de toegang ook bepaald zou worden door de capaciteit die daarvoor in de toegang vanuit de GGZ ingezet zou kunnen worden. Druk vanuit de MOgroep leidde ertoe dat er ruim drie keer zoveel middelen beschikbaar zouden komen dan aanvankelijk overeengekomen. Dit leidde bij alle betrokken partijen in de ROA tot het besef dat het niet meer om het inkopen van enkele diensten zou gaan vanuit de GGZ, maar om een substantiële overheveling van intakecapaciteit.

Er werd een aanvang gemaakt met het kwalitatief invullen van de benodigde personele capaciteit. Aan het Trimbos Instituut werd de vraag voorgelegd welk deel van de landelijk over te hevelen middelen dekkend zou kunnen zijn voor het gebruik van de jeugd GGZ in het ROA gebied. Dit correleert namelijk rechtstreeks met de instroom in de jeugd GGZ. Wel bleef echter onduidelijk, zoals ook al langere tijd vanuit BJAA aangegeven, hoe de vernieuwingen in de zorgverzekering (modernisering AWBZ) zich zouden verhouden tot de Wet op de Jeugdzorg.

Het uitstel van de wet zette de zaak weer op losse schroeven en leidde wederom tot een afwachtende houding.

Op strategisch/bestuurlijk niveau werd contact gelegd met de Raden van Bestuur van de Amsterdamse GGZ instellingen. In AMZW vindt een dergelijk overleg al veel langer plaats. Het "oude" Amsterdamse bestuurlijk overleg is eind 2003 beëindigd. Dit overleg heeft een belangrijke bijdrage geleverd aan het verbeteren van de betrekkingen in Amsterdam tussen BJAA en de jeugd-GGZ.

De belangrijkste ontwikkelingen in 2003 vonden plaats in het jeugd-forensisch vlak. Een conferentie over de forensische jeugdpsychiatrie waaraan BJAA een belangrijke bijdrage leverde was een bekroning van het werk van het JPA, het Jeugdforensisch Platform Amsterdam. BJAA is een van de kernparticipanten van dit platform.

De samenwerking met de Derde Oever van de Bascule (voorheen de PI en De Argonaut) heeft ertoe geleid dat er in alle teams jeugdreclassering een Sociaal Psychiatrisch Verpleegkundige als consulent ingezet kon gaan worden. Dat en het gebruik van een gestructureerde vragenlijst gaat tot een betere en snellere beschikbaarheid van behandelmogelijkheden in de forensische jeugd-GGZ leiden.

Eind 2003 werd ook duidelijk dat een gezamenlijke aanvraag (Derde Oever en BJAA) om aan de zogenaamde harde kern delinquenten een vorm van gedwongen gezinsbehandeling aan te bieden, door de gemeente Amsterdam gehonoreerd zou gaan worden. Deze behandelmethode wordt al toegepast door de Derde Oever en in het kader van het project zullen medewerkers van BJAA als behandelaar worden opgeleid. Onderzocht gaat worden of een aangepaste vorm (welke in Amerika reeds is ontwikkeld) in de toekomst gebruikt kan worden in de reguliere jeugdreclassering zodat er meer methodische continuïteit kan ontstaan.

De samenwerking met de GGZ en dan met name de noodzaak daartoe, werd in 2003 ook nog eens belicht door een zaak van een jong meisje welke op diverse manieren in de publiciteit kwam. Het behandelaanbod blijkt tekort te schieten als het gaat om jeugdigen

met ernstige gedragsproblemen zonder dat er sprake is van een psychiatrisch stoornis in engere zin. Een aantal van deze jeugdigen komt nu terecht in een van de gesloten Justitiële Jeugdinrichtingen omdat de jeugdhulpverlening niet meer in staat is deze jeugdigen op te vangen. Het Zo-Zo-Zo beleid is wellicht goed voor velen maar niet voor allen. Ook de kinder- en jeugdpsychiatrie biedt onvoldoende mogelijkheden voor deze groep. Maar ook is gebleken dat de expertise van de Bureaus Jeugdzorg op een voldoende kwalitatief peil moet staan om voor deze moeilijke doelgroep te kunnen indiceren. Wat bij jeugdigen gedragsstoornissen zijn kunnen vaak de voorbode zijn van latere persoonlijkheidsstoornissen. Om dit in te kunnen schatten en ook zinvol met zorgaanbieders te kunnen overleggen en onderhandelen, is meer kennis van psychiatrie nodig. Vandaar dat een goede samenwerking met de GGZ een conditio sine qua non is om in een zo vroeg mogelijk stadium de juiste indicaties te kunnen stellen.

6.2.5 Jeugdbescherming en jeugdreclassering

• Jeugdbescherming

Als er in een gezin ernstige opvoedingsproblemen zijn en één of meer kinderen dreigen daarvan het slachtoffer te worden kan de Kinderrechter ingrijpen. De Kinderrechter vraagt eerst advies aan de Raad voor de Kinderbescherming en bij de besluitvorming wordt altijd eerst overwogen of hulpverlening in een vrijwillig kader ook een oplossing zou kunnen zijn. Als er toch justitiële interventie in het gezin nodig is, wordt er een ondertoezichtstelling uitgesproken, waarbij de minderjarige onder toezicht wordt gesteld van Bureau Jeugdzorg. De gezinsvoogd van Bureau jeugdzorg heeft bij de begeleiding van het gezin bijzondere bevoegdheden Als het belang van het kind dat vraagt kan de gezinsvoogd besluiten van de ouders terugdraaien of andere besluiten nemen dan de ouders willen. Bureau Jeugdzorg begeleidt ook kinderen in het kader van een voogdij-maatregel. Is hiervan sprake, dan is Bureau Jeugdzorg belast met het wettelijk vertegenwoordigerschap.

✓ Doorlooptijden en wachttijden

Om de doorlooptijden en wachttijden binnen de jeugdbescherming zo kort mogelijk te houden wordt gestuurd op het behalen van wettelijke termijnen in het primair proces van de jeugdbescherming en de jeugdreclassering. Ingezet wordt op het binnen korte tijd hebben van een eerste gesprek met het cliëntsysteem en het vaststellen van het hulpverleningsplan.

✓ Rappel OTS

Ten behoeve van de bewaking van de termijnen waarbinnen verzoekschriften moeten zijn verstuurd is het systeem 'Rappel OTS' ontwikkeld. Binnen de gezinsvoogdij worden de wettelijke termijnen waarbinnen de Kinderrechter en de Raad voor de Kinderbescherming de rapportage over het wel of niet verlengen van een ondertoezichtstelling (OTS) dienen te hebben ontvangen, te vaak overschreden. Om gezinsvoogden planmatiger te laten werken is een termijnbewakingssysteem ontwikkeld. Doel hiervan is dat de termijnen die zijn gesteld voor het indienen van een dergelijk verzoekschrift worden gehaald. Tevens wordt door deze innovatie de positie van de cliënt versterkt doordat voor de cliënt vaste ruimte in het hulpverleningsproces is gecreëerd om het evaluatiegesprek goed voor te bereiden.

✓ Betrokkenheid cliënten bij hulpverlening

In zowel de jeugdbescherming als in de jeugdreclassering wordt de betrokkenheid van cliënten bij hulpverlening gestimuleerd doordat zij structureel betrokken worden bij het opstellen van hulpverleningsplannen en indicatiebesluiten. Hun mening wordt meegenomen in de besluitvorming, maar ook verwerkt in de genoemde documenten. Om dit te optimaliseren worden hierop elk kwartaal metingen verricht die in de kwartaalrapportages verwerkt worden.

✓ *Familienetwerkberaad*

Met name de jeugdbescherming heeft deelgenomen aan de "Eigen Kracht" conferenties in samenwerking met het SaC-Amsterdam Jeugdzorg. De methodiek van familieberaden, waarin vraaggericht werken en de dialoog met ouders en jeugdigen centraal staat, geeft ook aanknopingspunten voor het realiseren van vraagsturing.

✓ *Pedagogische visie*

Binnen de sector jeugdbescherming loopt sinds het najaar 2001 het traject "pedagogische visie". Doel hiervan is de inhoud van het werk instellingsbreed samen met de medewerkers te ontwikkelen opdat zij gefaciliteerd worden voor hun cliëntcontacten. Onderbouwd vanuit theoretische kaders en met betrokkenheid van deskundige derden worden handvatten uitgewerkt die de medewerkers helpen de dilemma's in de praktijk te hanteren. In 2003 is gewerkt aan een visiedocument waarin concreet verwoord staat op welke wijze Bureau jeugdzorg pedagogische interventies hanteert om de bedreiging van kinderen zo veel als mogelijk weg te nemen. Daarnaast is gestart met de ontwikkeling van een handleiding die de gezinsvoogden kunnen gebruiken bij het bespreken en beoordelen van zaken.

✓ *Deltaplan Kwaliteitsverbetering gezinsvoogdij*

Het Deltaplan is een landelijke operatie met als eerste doel de contacttijd met cliënten te vergroten en tevens de cliënttevredenheid binnen de jeugdbescherming te verbeteren, de gemiddelde duur van de ondertoezichtstelling te verkorten, het aantal uithuisplaatsingen terug te dringen in aantal en/of duur en de arbeidssatisfactie van gezinsvoogden te vergroten. In 2003 heeft de Auditdienst van het Ministerie van Justitie een bedrijfsvergelijking uitgevoerd waaraan Bureau Jeugdzorg heeft deelgenomen. Doel van deze vergelijking is het kunnen aanbieden van handreikingen bij de inrichting van de organisatie, taakverdeling en standaardisatie van het primair proces. De resultaten van de audit zijn in 2004 bekend.

✓ *Verbetertraject voogdij*

Naar aanleiding van het inspectiebezoek in juni 2003 is een verbetertraject op dit terrein ingezet. Een plan van aanpak is opgesteld om de voogdijdossiers zowel kwantitatief als kwalitatief op orde te houden. Naast de aanwezigheid van bepaalde documenten in het dossier wordt tevens gestuurd op de betrokkenheid van de cliënt bij de hulpverlening, die uit het dossier moet blijken.

Ten behoeve van de verdere ontwikkeling van het registratieprogramma IJ zijn naast de reeds beschikbare geautomatiseerde werkprocessen van de gezinsvoogdij, nu ook de werkprocessen van de voogdij opgenomen in IJ. Door naast het herschrijven van de processen ook inhoudelijke verbeteringen hierin mee te nemen, zoals het inbouwen van vaste evaluatiemomenten, zijn ook kwalitatieve impulsen gegeven aan het voogdijproces.

• *Jeugdreclassering*

De jeugdreclassering heeft tot taak jongeren die in aanraking komen met politie en justitie te begeleiden op verzoek van de Raad voor de Kinderbescherming, de Officier van Justitie of de Kinderrechter/Rechter-Commissaris. Doel van deze begeleiding is het voorkomen of terugdringen van een criminele carrière bij de jeugdige. De jeugdreclasserder maakt samen met de cliënt een begeleidingsplan waarin vermeld staat welke punten gerealiseerd moeten worden tijdens de begeleiding en op welke wijze dit georganiseerd wordt.

In de justitiële keten zijn verschillende groepen te onderscheiden. Deze variëren van jongeren die spijbelen van school, first offenders tot licht criminelen en uiteindelijk de harde kern jongeren.

Om een sluitende aanpak te kunnen realiseren voor alle groepen jongeren is een adequate samenwerking met ketenpartners en zorgaanbieders van groot belang. In 2003 is deze samenwerking geïntensiveerd. Hieronder volgen een aantal projecten die op dit gebied lopen.

✓ *Den Engh*

Jongeren die geselecteerd zijn voor Den Engh worden voor een jaar geplaatst op speciaal voor hen gecreëerde plaatsen. Door middel van de zogeheten sociogroepsstrategie, die in Den Engh wordt toegepast om jongeren te helpen terugkeren in de maatschappij, leren zij samenwerken en verantwoordelijkheid dragen terwijl ook beheersing en zelfcontrole worden ontwikkeld. Het bijzondere daarbij is de sociale betrokkenheid van de jongeren waarop de tien of elf instructeurs die de groep begeleiden, inspelen met het dagprogramma dat ze samenstellen. Idee achter de aanpak is dat een jongere aansluiting zoekt bij leeftijdsgenoten. Hoe hechter de groep waar hij deel van uitmaakt, des te sterker hij door de normen van die groep wordt beïnvloed. Goed gedrag van de gehele groep wordt beloond met privileges maar gaat één groepslid in de fout, dan draaien ze allen op voor de gevolgen. Een belangrijk deel van het trainingstraject vindt op zee plaats.

De instroom in Den Engh geschiedt op twee manieren. Jongeren kunnen geselecteerd worden door het casuïstiekoverleg van Justitie in de Buurt en Bureau Jeugdzorg kan zelf jongeren die reeds onder toezicht staan selecteren. De instroom in Den Engh bestond in 2003 uit 36 jongeren. Deze werden zowel door BJAA als via de William Schrikker Stichting doorverwezen.

Omdat de jongeren groepsgewijs instromen is een coördinatieoverleg gestart. Naast BJAA nemen ook de Raad voor de Kinderbescherming, het OM/Justitie in de Buurt en de Rechtbank deel aan dit overleg.

Om de nazorg voor jongeren die Den Engh hebben verlaten te coördineren, heeft BJAA in 2003 een coördinator aangesteld om dit proces te stroomlijnen bij alle betrokken gezinsvoogden.

✓ *Glen Mills*

De Glen Mills school is bedoeld voor sociaal-delinquente jongens. Het programma is ontwikkeld in de VS en wordt uitgevoerd in een open residentiële instelling. Het doel van Glen Mills is om het gedrag van de studenten te veranderen van antisociaal naar leven volgens maatschappelijk aanvaardbare normen. BJAA plaatst jongens op Glen Mills middels een OTS met machtiging open uithuisplaatsing of met een bijzondere voorwaarde opgelegd in een vonnis. In 2003 zijn in door BJAA 15 jongens in Glen Mills geplaatst.

✓ *Justitie in de Buurt (JIB)*

In samenwerking met partners als het OM, de Raad voor de Kinderbescherming, Bureau Halt, Slachtofferhulp, de Jellinek en de Reclassering Nederland werkt BJAA aan de objectieve veiligheid en veiligheidsbeleving in problematische buurten. Dit wordt bereikt door een inloopfunctie, snelheid van optreden, innovatief gebruik van justitiële mogelijkheden en zichtbare aanwezigheid voor burgers en partners.

BJAA heeft inmiddels een stadsbrede inzet in de JIB's van drie FTE.

De taken van BJAA in het JIB bestaan uit het geven van voorlichting, het bieden van een snelle instroom en het mede oprichten van en participeren in het casuïstiekoverleg. De jongeren die in ene bepaalde wijk strafrechtelijk het meest actief waren, werden intensief gemonitord, waardoor zij op het juiste moment een gericht traject aangeboden konden krijgen. Een belangrijk instrument dat hierbij wordt gebruikt is de zogenaamde klantenkaart. Alle relevante informatie van een jongere wordt bij een aanhouding aan de Officier van Justitie gezonden.

✓ *Justitieel Casus Overleg (JCO)*

Doordat de doorlooptijden bij de politie, het OM en de Raad voor de Kinderbescherming zo lang waren, verschoof het pedagogisch karakter van vervolging of de uitvoering van leerstraffen soms naar de achtergrond. De overheid heeft naar aanleiding hiervan het besluit genomen dat in ieder politiedistrict een casuoverleg gestart zou worden om de besluitvorming over jongeren waarbij een proces-verbaal is opgemaakt te stroomlijnen en te versnellen.

In het APJ (arrondissementaal platform jeugdcriminaliteit) is besloten dat BJAA samen met de politie, het OM en de Raad aan het JCO deelneemt. BJAA neemt deel aan ieder JCO in Amsterdam en Amstelveen.

Ondanks het gebrek aan financiering voor deze activiteit is de aanwezigheid van BJAA zo belangrijk dat deze gecontinueerd wordt.

✓ *ITB Harde Kern en Criem*

De productie van Harde Kern blijft in 2003 iets achter op de prognose. De producten Harde Kern en Criem zijn zowel methodisch als inhoudelijk uitgewerkt.

Waren de producten in 2002 nog stedelijk georganiseerd, in 2003 zijn zowel Harde Kern als Criem geïmplementeerd in de regio's.

✓ *Jongeren Opvang Team (JOT)*

Het JOT is een samenwerkingsverband van de politie, het OM, de Raad voor de Kinderbescherming en BJAA in politiedistrict 6 (Amsterdam West: De Baarsjes, Osdorp, Slotervaart/Overtoomse veld/ Geuzenveld/Slotermeer en Westpoort). De cliëntengroep van het JOT bestaat uit jongeren tot 18 jaar die voor de eerste keer in aanraking zijn gekomen met de politie naar aanleiding van een strafbaar feit. Medewerkers van de verschillende partners zien alle first offenders (op jaarbasis ongeveer 250) en hun ouders. Doel hiervan is een efficiënte screening, adequate doorverwijzing en afstemming voor de jongeren waarvoor zorg of een strafrechterlijke aanpak nodig is. Het project is positief geëvalueerd en wordt verbreed naar andere delen van Amsterdam. Het zal echter wel onderdeel uit gaan maken van de zogenaamde justitieketenunits, waar JCO, JIB en JOT geïntegreerd zullen worden.

✓ *Nazorg*

De nazorg is formeel geregeld en er zijn werkafspraken gemaakt met de Raad voor de Kinderbescherming en de Justitiële Jeugd Inrichtingen (JJI's). Doorverwijzing wordt echter nauwelijks gerealiseerd.

✓ *Forensische diagnostiek*

Begin 2002 is in één team van de jeugdreclassering de pilot "Betere herkenning, diagnostiek en behandeling van jeugdigen met psychiatrische stoornissen binnen de jeugdreclassering" gestart waarbij de expertise van de jeugd-GGZ letterlijk in huis is gehaald. In 2003 is deze pilot geëvalueerd. De resultaten van de pilot zijn samengevoegd in het rapport 'Pluis, niet pluis'.

De belangrijkste resultaten van de pilot zijn:

- er is inzicht in de problematiek van de jongeren van de jeugdreclassering;
- er is een geschikt instrument gevonden waarmee gescreend kan worden op de aanwezigheid van psychiatrische problematiek;
- een toename van de herkenning van psychiatrische problematiek binnen de jeugdreclassering;
- de reguliere jeugdzorg en de jeugd-GGZ zijn dichterbij elkaar komen te staan.

Op basis van deze resultaten is de inzet van de psychiatrische deskundigheid in 2003 ook verbreed naar de andere teams van de jeugdreclassering.

✓ *Derde Oever*

Voor de samenwerking met de Derde Oever van de Bascule zie onder "integratie met de jeugd GGZ" op blz. 35.

6.2.6 Afdeling Zorgbemiddeling

De afdeling Zorgbemiddeling, voorheen Zorgtoewijzing, maakt deel uit van District 4, waarbinnen het agglomeratiebrede aanbod is geclusterd.

Van de zorgbemiddeling maken, naast het onderdeel zorgbemiddeling, ook het Coördinatiepunt Crisisinterventie, het project Dak- en Thuisloze Jongeren en de coördinatie Gesloten Plaatsingen deel uit.

• Zorgbemiddeling

In 2003 werden door de zorgbemiddeling diensten verleend aan de overige districten van BJAA en plaatsende instanties en verwijzers van buiten BJAA. Deze diensten bestonden uit

het nemen van toewijzingsbesluiten op grond van een gestelde indicatie, advies en consultatie, het leveren van rapportage en het omzetten van signalen in beleid of beleidsvoornemens. De zorgbemiddeling heeft een belangrijke rol in het matchen van vraag en aanbod. Elke regio of duo-regio heeft een eigen zorgbemiddelaar. In 2003 is door de zorgbemiddeling voor zover als mogelijk vooruitgelopen op de Wet op de Jeugdzorg. Het uitstel van deze Wet maakte dat kaders soms node werden gemist. Door de regionalisering bij zowel BJAA als de zorgaanbieders kreeg de zorgbemiddeling binnen de regio een meer ondersteunende rol. Steeds minder werd de zorgbemiddeling het enige gezicht van BJAA naar de zorgaanbieders toe maar waren dit de gz-psychologen of districtmanagers. De zorgbemiddeling levert elke zes maanden gegevens over vraag en aanbod. De verwerking van deze gegevens is een forse klus, mede door de voortdurende veranderingen in de eisen die hieraan worden gesteld. De zorgbemiddeling levert jaarlijks een aantal kernindicatoren voor de Task Force wachtlijsten. Tevens levert de zorgbemiddeling waar mogelijk gegevens over vraag en aanbod aan partners binnen het stelsel. In contacten met de sectoren waarin AWBZ en Justitie zorg verlenen neemt de zorgbemiddeling een belangrijke rol in op casusniveau, evenals in de contacten met de landelijk werkende achtervangvoorzieningen. Door de continuïteit van de zorgbemiddeling, kan zij, ondanks een interne bezuinigingsronde, vaste contactpersonen leveren aan deze sectoren. Tenslotte werd eind 2003 een start gemaakt met de splitsing evidente en complexe hulpvragen waardoor interne werkprocessen aanpassing behoeven om zodoende zo efficiënt mogelijk te kunnen blijven.

- ***Dak- en Thuisloze Jongeren***

Er is een aparte zorgbemiddelaar voor dak- en thuisloze jongeren en in 2003 is ook de gz-psychologe van dit project deel uit gaan maken van de afdeling zorgbemiddeling. Het project Dak- en Thuisloze Jongeren is in 2000 gestart naar aanleiding van de beleidsnota "Bestek voor een keten" waarbinnen diverse sectoren en financiers samenwerken. In 2003 is van de Dienst Maatschappelijke Ontwikkeling een subsidie ontvangen om voor deze doelgroep extra inspanningen te kunnen verrichten op het gebied van advies en consultatie, indicaties en toewijzingen. Het project loopt in elk geval nog tot 1 januari 2005. Komend jaar zal duidelijkheid moeten komen over de voortgang van dit project na deze datum.

In Zaanstreek is in 2003 door woningbouwcorporatie ZVH een pand gereed gemaakt als onderdeel van de opvang en begeleiding van dak- en thuisloze jongeren. In dit project wordt door Bureau Jeugdzorg en het Straathoekwerk Zaandam samengewerkt met het Leger des Heils, vrijwilligersorganisatie de Passant, SaC-Amsterdam Jeugdzorg, de gemeente en ZVH. In 2003 is via de inzet van de projectleider aansluiting gezocht met de ervaringen van "Bestek voor een keten". Bureau Jeugdzorg verzorgt de indicatiestelling, terwijl het Straathoekwerk een belangrijk deel van de trajectbegeleiding vorm zal geven.

- ***Coördinatiepunt Crisisinterventie***

Het Coördinatiepunt Crisisinterventie is al sinds 1997 actief binnen Bureau Jeugdzorg en vervult een centrale rol in de matching en toewijzing naar geïndiceerde crisiszorg. Tevens geven zij advies en consultatie over routes en procedures omtrent crises in aangrenzende sectoren. De regionalisering en ombouw bij de zorgaanbieders in 2003 heeft veel extra werk voor het Coördinatiepunt opgeleverd door onduidelijkheid over routes. Het Coördinatiepunt Crisisinterventie heeft een vooralsnog extra toetsende rol in de kwaliteit van de crisisaanvragen moeten behouden.

- ***Gesloten plaatsingen***

Sinds eind 2002 doet de Zorgbemiddeling de toewijzing, doorgeleiding en het bijbehorende takenpakket betreffende gesloten crises behandelplaatsen. Er is een betere administratieve route dan voorheen ontwikkeld onder andere door het gebruik van het intranet ANNA. De coördinator gesloten plaatsingen is voor de Justitiële Jeugd Inrichtingen en BJAA de contactpersoon aangaande gesloten plaatsingen.

6.2.7 Crisisteam

Het crisisteam is eind 2002 gestart met hun werkzaamheden. Er is sprake van een groeimodel waarbij aan nieuwe cliënten van BJAA crisisinterventie wordt geboden. Medio 2003 is een pilot gestart op de locatie Zuidoost en later ook in Oost, waarbij ook de jeugdbescherming en jeugdreclassering gebruik kunnen maken van het crisisteam. Het crisisteam heeft zich in korte tijd een belangrijke centrale positie binnen de crisiszorg in de agglomeratie verworven. De link met de GGZ is daarbij nadrukkelijk gelegd door onder andere de detachering van de gz-psychologe vanuit het Mobiel Crisis Team (Mentrum). Het crisisteam levert outreachende ambulante crisisinterventie en is binnen twee uur ter plekke. De opzet van het team was één van de aanbevelingen vanuit het door de OJA ingestelde onderzoek naar crisisinterventie door het Trimbos instituut. Het doel van het team is om op basis van een zeer beperkt aantal interventies een inschatting te maken van de situatie en te zorgen voor een goede en snelle doorgeleiding naar de geïndiceerde zorg. Dit laatste kan zowel de afdeling jeugdhulpverlening van BJAA zijn, als geïndiceerde (crisis)jeugdzorg of zorg binnen de sector Licht Verstandelijk Gehandicapten of Kinder- en Jeugdpsychiatrie. De samenwerking met de geïndiceerde zorgaanbieders is intensief en leidt onder ander tot een overdracht waarbij zo min mogelijk administratieve handelingen worden verricht. Gedurende 2003 is er op basis van de problematiek van de aangemelde cliënten geïnvesteerd in deskundigheidsbevordering op meerdere gebieden. Het aantal complexe zaken waarbij het crisisteam meerdere interventies met cliëntensysteem en instanties diende uit te voeren is in de loop van 2003 toegenomen. Het ging hierbij onder andere om zaken die vanuit de vrijwillige hulpverlening naar de Raad voor de Kinderbescherming werden doorgeleid. Tevens werden de juristen van BJAA ingezet in klachtgevoelige zaken. Tenslotte kreeg het thema "grenzen van de werker" en "grenzen van het werk" voortdurende aandacht.

6.3 Relatie met zorgaanbieders

Binnen de agglomeratie Amsterdam wordt op verschillende niveaus met de door het ROA gefinancierde zorgaanbieders samengewerkt. Zo is de voorzitter van de Raad van Bestuur lid van het dagelijks bestuur van het Overleg Jeugdzorg Agglomeratie Amsterdam (OJA). Het OJA is het formele samenwerkingsverband van de jeugdzorgorganisaties in de agglomeratie Amsterdam. De zorgaanbieders en BJAA komen ongeveer zes maal per jaar bijeen om de ontwikkelingen in de jeugdzorg te bespreken, het beleid van de verschillende organisaties op elkaar af te stemmen en gezamenlijk te overleggen met het ROA als subsidiegever. Naast het overleg met het ROA was de afstemming van vraag en aanbod in 2003 het belangrijkste onderwerp van overleg. Daarnaast voert de Raad van Bestuur met de meeste zorgaanbieders ook bilateraal overleg. Met SaC-Amsterdam Jeugdzorg heeft BJAA in 2003 ten behoeve van de onderlinge samenwerking een intentieverklaring getekend. Tenslotte vindt er ook op het niveau van de zorgregio's overleg plaats. Het gaat daarbij in de gemeente Amsterdam op zorgregionale overleggen en in de zorgregio's Amstelland en de Meerlanden en Zaanstreek en Waterland om duo-regionale overleggen. Eind 2003 hebben alle regionale overleggen op verzoek van het ROA een zorgregionaal profiel opgesteld. Dit profiel vormt de basis voor de samenwerking op zorgregionaal niveau in de komende jaren.

- ***Richting Individueel Maatschappelijk Herstel***

Het project RIMH heeft een aantal jaren met succes in Zaanstad gedraaid. Het project beoogt jongeren, die met de politie in aanraking zijn geweest, door middel van een voorprogramma, een werkprogramma in Frankrijk en een naprogramma te (re)integreren in de maatschappij.

Zoals werd beoogd is het project overgedragen aan een zorgaanbieder: SaC-Amsterdam Jeugdzorg.

7 WAARDERING DOOR CLIËNTEN

BJAA hecht veel waarde aan cliëntgerichtheid en investeert in verbetering van de informatievoorziening, bejegening, professionaliteit en faciliteiten voor cliënten.

7.1 Cliëntenraad

Per 1 juli 2003 heeft de cliëntenraad van Bureau Jeugdzorg AMZW haar reglement gewijzigd, zodat zij de cliëntenraad van Bureau Jeugdzorg Agglomeratie Amsterdam is geworden. Tegelijkertijd is begonnen met het zoeken van nieuwe leden voor de cliëntenraad. Gezien de samenstelling van de cliëntenraad gaat het daarbij vooral om personen (ouders, verzorgers en jeugdigen) met een jeugdbeschermingsachtergrond en afkomstig uit Amsterdam. De werving van nieuwe leden heeft in 2003 nog niet tot de benoeming van nieuwe leden geleid.

In het totaal is de cliëntenraad in 2003 drie keer bij elkaar gekomen. In deze vergaderingen heeft de cliëntenraad adviezen uitgebracht over:

- ✓ Het organisatieontwerp van BJAA;
- ✓ De klachtenregeling van BJAA;
- ✓ De fusieovereenkomst;
- ✓ De statutenwijziging per 1 januari 2004.

Ook werden het jaarverslag 2002 en het jaarplan 2004 besproken en van commentaar voorzien.

De samenstelling van de cliëntenraad vindt u in bijlage 8.

7.2 Betrekken van de cliënt bij besluiten

Nieuw in de Wet op de Jeugdzorg is dat de cliënt recht heeft op zorg. Om hier aanspraak op te kunnen maken is het van belang dat de mening van de cliënt over de zorg goed verwoord is tijdens het hulpverleningsproces.

Op dit moment geldt dat bij de gezinsvoogdij de mening van de cliënt verwoord is in het hulpverleningsplan en bij het indicatiebesluit. Bij een afwijkende mening van de cliënt is de weging hiervan in het genomen besluit terug te vinden in het dossier.

Bij de jeugdreclassering wordt de mening van de cliënt verwoord in het begeleidingsplan. De cliënt ondertekent het plan. Wanneer de mening van de cliënt niet is opgenomen, wordt de reden hiervan gemeld.

Bij de vrijwillige jeugdhulpverlening ondertekent de cliënt het zorgtoewijzingsbesluit. Met de invoering van de Wet op de Jeugdzorg wordt het zorgtoewijzingsbesluit vervangen door het indicatiebesluit. Deze zal door de cliënt ondertekend worden. Op basis hiervan kan de cliënt zijn aanspraak op jeugdzorg tot gelding brengen.

7.3 Cliënttevredenheid

In de jeugdhulpverlening is eind 2003 een cliënttevredenheidsonderzoek verricht. De conclusies van dit onderzoek zijn nog maar net bekend en zullen in het jaarverslag van 2004 worden behandeld.

BJAA was voornemens om ook in de jeugdbescherming en jeugdreclassering een satisfactieonderzoek uit te voeren. In verband met een veranderde prioriteitstelling is de planning hiervan vooruitgeschoven.

7.4 Klachtenregeling

In het kader van de fusie tussen BJA en BJAMZW is in 2003 een nieuw klachtenreglement ingevoerd. Deze klachtenregeling bestaat uit twee documenten: Een formele "klachtenregeling stichting Bureau Jeugdzorg Agglomeratie Amsterdam" met een daarbij

behorende artikelsgewijze toelichting en "Richtlijnen met betrekking tot klachtbemiddeling door leidinggevendenden".

De uitgangspunten bij de afhandeling van klachten zijn:

- ✓ De klager bepaalt of hij in aanmerking wil komen voor klachtbemiddeling door de leidinggevende of klachtbehandeling door de klachtencommissie;
- ✓ indien klachtbemiddeling mogelijk is heeft dit de voorkeur boven klachtafhandeling door de klachtencommissie;
- ✓ de klacht dient bij voorkeur decentraal en zo laag mogelijk bemiddeld te worden
- ✓ de lijnen dienen helder te zijn;
- ✓ de klacht dient zo snel mogelijk afgehandeld te worden;
- ✓ klagers dienen zo spoedig mogelijk geïnformeerd te worden hoe hun klacht afgehandeld wordt en door wie.

Gezien deze uitgangspunten worden een groot aantal klachten die schriftelijk worden ingediend niet afgehandeld door de interne klachtencommissie maar bemiddeld door de betrokken leidinggevende. In 2003 zijn op deze manier ongeveer 70 klachten bemiddeld.

7.5 Klachtbehandeling door de interne klachtencommissie

Naast klachtbehandeling heeft de klachtencommissie zich in 2003 bezig gehouden met de volgende zaken:

- ✓ Telefonische klachten worden door het secretariaat afgehandeld, d.w.z. er wordt informatie gegeven hoe en bij wie een klacht moet worden ingediend. Ook wordt er schriftelijke informatie opgestuurd;
- ✓ De secretarissen worden regelmatig geconsulteerd door hulpverleners met betrekking tot (mogelijke) klachten;
- ✓ Behalve met het voorbereiden van de behandeling van klachten vergen administratieve handelingen de nodige tijd van de secretaris. Te denken valt hierbij aan het opstellen van het (concept)jaarverslag, opstellen van zittingsroosters, het bijeenroepen van vergaderingen etc.;
- ✓ In een zaak die door een klager bij de Externe Klachtencommissie was aangespannen, heeft de secretaris van de klachtencommissie de Raad van Bestuur uitgebreid van advies voorzien en is als vertegenwoordiger van BJAA naar de zitting bij de EKC geweest.

• *Klachtenoverzicht*

<i>Aantal klachten</i>	<i>2002</i>	<i>2003</i>
✓ Bij klachtencommissie binnengekomen:	37	25
✓ Restant uit vorig jaar	3	3
Totaal	40	28

<i>Wijze van binnenkomen</i>		
✓ Schriftelijk	33	23
✓ Telefonisch (wordt niet in behandeling genomen)	7	5
Blijft over	33	23

<i>Met deze klachten is het volgende gebeurd</i>		
✓ Niet in behandeling genomen omdat klachten ter kennisname aan de commissie waren gestuurd en niet ter behandeling	2	1
✓ Klachten die na geslaagde bemiddeling zijn ingetrokken	6	4
✓ Voor de zitting ingetrokken		1
✓ Afgehandeld (waaronder niet ontvankelijk verklaard)	22	12
✓ Nog in behandeling	3	5

• *Behandeling klachten*

De 23 schriftelijke klachten die in 2003 zijn binnen gekomen hadden betrekking op alle soorten hulp die door Bureau Jeugdzorg wordt geboden. De meeste (18) hadden betrekking op de (gezins)voogdij, 1 klacht gedeeltelijk op gezinsvoogdij, gedeeltelijk op vrijwillige

hulpverlening, 1 klacht op de vrijwillige hulpverlening, 2 klachten op het AMK en 1 klacht op het CTJ.

Het totaal aantal klachten is afgenomen ten opzichte van 2002 (33).

Opmerkelijk is dat bij vier klachtzaken klachten te laat werden ingediend en daardoor (al dan niet gedeeltelijk) niet-ontvankelijk werden verklaard. In de klachtenregeling BJAA is een termijn van 6 maanden opgenomen, waarbinnen klachten moeten worden ingediend. In bijzondere gevallen kan hiervan afgeweken worden. In alle vier de zaken werden ofwel geen bijzondere omstandigheden aangevoerd ofwel werden er redenen aangevoerd die niet in klagers sfeer lagen maar in die van de professionele klachtondersteuner. Bij alle vier de klachtzaken was het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ) betrokken.

Sommige klachten, die gegrond werden verklaard, betroffen het niet zorgvuldig tot stand komen van hulpverleningsplannen en het niet ter inzage geven van het dossier.

In zaken waarin de klachtencommissie tot een uitspraak is gekomen met betrekking tot het al dan niet gegrond zijn van een klacht, heeft de Raad van Bestuur de uitspraak en de aanbevelingen overgenomen, behoudens in twee klachtzaken.

Vijf klachten zijn ingediend door bemiddeling van het AKJ, bij twee klachten heeft een advocaat bemoeienis gehad en bij twee klachten was er een klachtondersteuner, niet zijnde het AKJ, betrokken. Opvallend is dat, hoewel er in 2003 minder klachten zijn binnen gekomen, klagers veel vaker ondersteund werden door (professionele) klachtondersteuners (negen keer tegenover vijf keer in 2002).

Voor zover de klachtencommissie bekend hebben er twee klagers, na de procedure bij de klachtencommissie beroep ingesteld bij de Externe Klachtencommissie.

Voor een volledige overzicht van de klachten wordt verwezen naar het Jaarverslag 2003 van de interne klachtencommissie.

7.6 Privacy van cliënten

De Wet Persoonsregistraties is vervangen door de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP). De WBP legt instellingen meer verplichtingen op ten aanzien van het zorgvuldig omgaan met persoonsgegevens. Het moet voor de cliënt duidelijk zijn welke gegevens er worden vastgelegd, wie daar toegang tot heeft en wat er verder mee gebeurt. BJAA heeft bij het College Bescherming Persoonsgegevens gemeld welke persoonsgegevens zij verwerken.

Hoewel het hebben van een privacyreglement in de nieuw Wet geen vereiste meer is, meent BJAA dat het toch goed is om deze te hebben. In 2003 is er door enkele juristen in opdracht van de MOgroep gewerkt aan een model-privacyreglement. Het was de bedoeling dat dit model reglement reeds af zou zijn, maar dit is niet gelukt.

Op basis van het model wil BJAA een eigen privacyreglement opstellen en vaststellen.

7.7 Beschikbaarheid en bereikbaarheid

Ook in 2003 heeft BJAA weer inhoud gegeven aan haar verantwoordelijkheid om ook buiten kantoor tijden direct bereikbaar en beschikbaar te zijn voor spoedeisende zaken. De samenwerking met het Mobiel Crisis Team (MCT) heeft ertoe geleid dat er in het gehele ROA gebied 24 uur per dag bereikbaarheid en beschikbaarheid is van interventiemogelijkheden bij psychosociale crises. Binnen kantoor uren gebeurt dit door het Crisisteam, buiten kantoor uren door het MCT.

Een overzicht van beschikbaarheid en bereikbaarheid vindt u in bijlage 3.

7.8 Fondsen

• Jeugdsportfonds

Via participatie in het jeugdsportfonds hebben medewerkers ten behoeve van hun cliënten 900 aanvragen voor sportparticipatie gehonoreerd gezien.

- **Fondsenwerving**

BJAA investeert in extra's voor cliënten door middel van aanvragen ten behoeve van individuele noden. Dit heeft een bedrag van rond de € 30.000 opgeleverd. Ook de actie "Pepernood" heeft in 2003 weer plaatsgevonden. Door deze actie zijn er met Sinterklaas 1200 cadeaubonnen uitgedeeld aan kinderen.

- **Stichting tot Steun**

De Stichting tot Steun aan Pro Juventute heeft in 2003 een aantal projecten van BJAA gefinancierd. Dit waren:

- ✓ Managementdevelopment Programma BJAA (€ 11.345);
- ✓ Bijdrage Sociale Kaart Sigra. Project uit 2002. Het project beoogt het aanwezige zorg- en welzijnsaanbod voor het zeer jonge kind inzichtelijk en toegankelijk te maken. Voor de inventarisatie van het aanbod wordt gebruik gemaakt van de deskundigheid en kennis die er is bij de leden van de Commissie Kind en Jeugdzorg. De commissie bestaat naast BJAA en de SIGRA uit vertegenwoordigers uit de regio Amsterdam van de ziekenhuis-, thuis-, gehandicapten- en GGZ-zorg en de GG&GD. (€ 15.417);
- ✓ Jeugdbescherming in de REC-4 scholen (€ 32.092, zie pagina 74);
- ✓ Versterking samenwerking BJAA en twee vestigingen van "de Werkruijnte" van Afra Boddaert PPI. Het doel is om te komen tot een structurele samenwerking door meer openheid, het versterken van op cliënten gerichte samenwerking en het inzicht geven in het handelen en de handelingsmogelijkheden van BJAA-medewerkers (€ 18.936);
- ✓ Project Jeugdreclassering en verzuimbeleid. Doel van het project is het voorkomen van voortijdige schooluitval door aansluiting van jeugdzorg op het verzuimbeleid. Tevens zal er in directe aansluiting op de werkzaamheden van de leerplichtambtenaar hulp aangeboden worden aan die ouders en kinderen waar dat naar het oordeel van de leerplichtambtenaar nodig is. Dit zal een preventieve werking hebben op verdere justitiële interventie (€ 40.463);
- ✓ Pilot Ouder en Kind Centrum in Amsterdam Zuid (€ 64.714). Doelstelling van deze pilot is om de samenwerking en afstemming rondom opvoedingsondersteuning te verbeteren en een passend aanbod te leveren, zowel een snelle en adequate herkenning van psychosociale- en gezinsproblematiek, als ondersteuning bij lichte opvoedings- en opgroeivragen, als doorgeleiding naar experts die diagnostiek verrichten en behandeling indiceren. Gelden zijn doorgeschoven naar 2004 omdat de start van OKC Zuid is vertraagd.

Maatschappelijke legitimering is van uitermate groot belang. De presentatie aan het grote publiek, de financiers, de politie, de media en meer in het bijzonder de doelgroepen waarop BJAA zich richt, kan niet alleen bijdragen aan legitimering van onze organisatie maar ook aan de waardering.

8.1 Externe communicatie

Voor wat betreft de communicatieactiviteiten was BJAA met name een jaar waarin de externe communicatie aandacht kreeg. Hieronder volgen hierin de belangrijkste onderwerpen.

- **Huisstijl**

Voor de gefuseerde organisatie BJAA is in 2003 een nieuwe huisstijl ontwikkeld en in gebruik genomen. Al het drukwerk is uitgevoerd in deze huisstijl en ook de gevelborden zijn hierop aangepast. Het netwerk van BJAA is hiervan door middel van een uitgebreide mailing op de hoogte gebracht.

In het kader van de nieuwe huisstijl is in 2003 ook een vernieuwde folderreeks uitgebracht. Het betreft zowel algemene folders voor ouders, jongeren en verwijzers, als folders die specifiek uitleg verschaffen over twee andere sectoren waarin BJAA werkt, n.l. de jeugdbescherming en de jeugdreclassering. De folders kunnen ook via de website gedownload worden en zijn daar ook in verschillende andere talen te vinden.

- **Website**

Anno 2003 is het gebruik van internet in de samenleving gemeengoed. Door middel van een website kan BJAA informatie snel en correct verspreiden. Een website is laagdrempelig en 24 uur per dag bereikbaar. Cliënten, de pers en andere geïnteresseerden kunnen precies die informatie opzoeken die zij wensen. BJAA heeft dan ook een eigen website ontwikkeld, die sinds december online is (www.bjaa.nl).

De doelstellingen van de website zijn:

- ✓ Het informeren over de mogelijkheden die BJAA heeft voor het beantwoorden van de hulpvraag van de bezoeker en het hulpaanbod;
- ✓ Voorlichten over onderwerpen die voorkomen in de belevingswereld van de bezoeker, zoals gezondheid, lichaam, pesten en dergelijke;
- ✓ Toegangsdrempel naar BJAA verlagen door het wegnemen van onzekerheden, vooroordelen en vragen die bij de bezoeker kunnen bestaan;
- ✓ Informeren over het netwerk waar BJAA deel van uitmaakt.

- **Perscontacten**

Na een aantal jaren van teruggetrokkenheid ten opzichte van de buitenwereld, heeft de Raad van Bestuur in 2003 besloten om de burger meer te laten zien van de dagelijkse activiteiten van Bureau Jeugdzorg en de resultaten die geboekt worden. Met name het, via de pers, inzichtelijk maken welk soort moeilijkheden de medewerkers van Bureau Jeugdzorg in hun werk steeds weer het hoofd dienen te bieden en de complexiteit van de dilemma's waar zij dagelijks voor staan, is een speerpunt in de externe communicatie aan het worden. Daarmee heeft BJAA een periode achter zich gelaten waarin de pers, vaak via aanklachten naar het Bureau Jeugdzorg in het algemeen, het initiatief nam en Bureau Jeugdzorg al dan niet reageerde op aantijgingen.

De media waarmee het meest wordt samengewerkt zijn kranten (vooral NRC, Parool, Telegraaf en Trouw), weekbladen (zoals HP De Tijd), vakbladen en de actualiteitenrubrieken van landelijke tv-zenders zoals NOVA, 2Vandaag en AT5-Nieuws. In 2003 zijn er een aantal onderwerpen geweest waarin BJAA het voortouw heeft genomen om bepaalde maatschappelijke vraagstukken voor het voetlicht te krijgen: Voorbeelden hiervan zijn:

- ✓ de bezinning op de mogelijkheden waarop vrouwen in noodsituaties op een veilige wijze kunnen bevallen en eventueel hun kind afstaan. Dit naar aanleiding van een aantal vondelingen-zaken in Amsterdam;
- ✓ discussie met betrekking tot het onterecht te lang plaatsen van kinderen en jongeren in justitiële jeugdinrichtingen (JJI's), waar zij als een delinquent worden tegemoet getreden en geen of niet voldoende behandeling krijgen om van hun aandoening te genezen. Veel publiciteit rond individuele zaken waarin dit onderwerp speelt;
- ✓ de discussie rondom de illegalenproblematiek;
- ✓ de stellingname van BJAA dat Bureau Jeugdzorg en de jeugd-GGZ verder zouden moeten integreren;
- ✓ hoe je als Bureau Jeugdzorg op te stellen ten aanzien van 'draaideurcriminelen';
- ✓ jongeren en geweld, geweld op school, hoe voorkom je het; hoe je op te stellen jegens gewelddadige jongeren;
- ✓ hoe uitval op school en schoolverzuim te voorkomen;
- ✓ introductie van nieuwe werkwijzen, al of niet in samenwerking met andere organisaties ontwikkeld. Voorbeeld: een werkwijze waarbij het hele gezin bij de behandeling van een delinquent jongere wordt betrokken;
- ✓ landelijke perscampagne van het Advies- en Meldpunt Kindermishandeling (AMK);
- ✓ discussies met betrekking tot door de overheid aangekondigde bezuinigingen.

8.2 Aanvullende hulp door vrijwilligers

BJAA is een van de weinige jeugdzorginstellingen die vrijwilligers inzet om de hulpverleningspraktijk te ondersteunen en/of mogelijk te maken. Oorspronkelijk was de inzet alleen gericht op de jeugdbescherming, maar sinds enkele jaren kan ook de jeugdhulpverlening, onderwijshulpverlening en jeugdreclassering gebruik maken van deze aanvullende hulp.

Door te werken met vrijwilligers versterkt BJAA haar banden met de samenleving en is het mogelijk meer aandacht voor cliënten te hebben en voor zaken die anders moeilijk te realiseren zijn. Zij voeren diverse (deel)taken uit, waaronder begeleiding van omgangsregelingen tussen kind en niet-verzorgende ouder(s), woensdagmiddag- of naschoolse activiteiten met kinderen en het ondersteunen van geïsoleerde ouders. Het afgelopen jaar is het vrijwilligersbestand gegroeid van 50 naar 60 actieve vrijwilligers, die minstens één dagdeel per week ingezet zijn. Er werden 45 vrijwilligers ingezet op "nieuwe zaken". De langdurig lopende zaken (gemiddeld 38), lopen langer dan één jaar. Dit betekent dat er gemiddeld 85 gezinnen op jaarbasis worden geholpen door vrijwilligers. Het kwaliteitsbeleid is in 2003 voortgezet. Het voornaamste aandachtsgebied vormde de inhoudelijke ondersteuning die aan de vrijwilligers wordt geboden in het uitvoeren van hun taken. De introductiecursus is aangepast, er zijn intervisiegroepen voor vrijwilligers opgestart en er is meer aandacht voor het eerste contact van vrijwilligers met cliënten.

BJAA merkt dat medewerkers zich vaak miskend voelen in hun professionele deskundigheid. Door de juridisering, protocollering en administratieve handelingen ingegeven door wettelijke eisen en gevraagd door de overheid, bestaat het gevoel dat de focus op cliëntgerichtheid en de deskundigheid van de professional vermindert.

Ook de wachtlijsten en capaciteitsproblemen bij het zorgaanbod en het ontbreken van een genoegzaam aanbod bij de voorliggende voorzieningen is werken verzwarend.

Het zo-zo-zo beleid is zeker niet in alle gevallen het beste antwoord. Steeds wordt duidelijker dat voor bepaalde jeugdigen en hun gezinnen langdurig en intensief ingrijpen het enige is dat werkt.

BJAA zal, bij de herinrichting van de werkprocessen in het kader van het Referentie Werk Model selectief en spaarzaam zijn bij het bepalen van de omvang van de registratieverplichtingen door de uitvoerend medewerkers.

BJAA zal haar kwaliteitssysteem niet inrichten op procesbeheersing, maar zich richten op kwaliteit van cliëntgebonden besluiten en interventies.

9.1 Communicatie met medewerkers

Wat betreft de communicatieactiviteiten van BJAA was 2003 met name een jaar waarin vooral de externe communicatie aandacht kreeg. Dit wordt in hoofdstuk 8 beschreven. Maar uiteraard zijn de communicatiemiddelen die eerder zijn ontwikkeld voor communicatie met medewerkers ook in 2003 weer ingezet. Naast regulier werkoverleg staan de volgende middelen ter beschikking.

- ***Intranet***

Het Intranet, genaamd ANNA, dat in 2002 in gebruik is genomen door voormalig Bureau Jeugdzorg Amsterdam, is eind 2003 ook beschikbaar gekomen voor een gedeelte van de medewerkers van het voormalig Bureau Jeugdzorg AMZW. Ook zij kunnen nu de informatie die ze nodig hebben voor de uitoefening van hun beroep en de onderlinge samenwerking eenvoudig verkrijgen.

- ***Fusiecommuniqué***

Het in 2002 geïntroduceerde 'Fusiecommuniqué' is ook in 2003 een aantal maal verschenen. De nieuwsbrief wordt via de e-mail verspreid. Zender van het communiqué is de Raad van Bestuur en het doel is het informeren van alle medewerkers over de voortgang rond verschillende aspecten van de fusie.

- ***Locatiebijeenkomsten***

In het kader van de aankomende fusie heeft in 2002 een groots opgezette medewerkersbijeenkomst plaatsgevonden, waarbij de medewerkers van beide Bureaus Jeugdzorg de kans kregen om elkaar wat beter te leren kennen.

Als vervolg op de eerste kennismaking met de andere organisatie is in 2003 hier een vervolg aan gegeven, maar is gekozen voor een kleinere opzet op de locaties zelf. De Raad van Bestuur heeft een rondgang gemaakt langs alle locaties. Medewerkers kregen zo de gelegenheid om kennis te maken met de Raad van Bestuur van de nieuwe organisatie BJAA en vragen te stellen over veranderingen en implicaties van de fusie.

- ***(Thema)bijeenkomsten***

Leidinggevend van BJAA worden door middel van themabijeenkomsten op de hoogte gehouden van ontwikkelingen rondom een bepaald onderwerp.

Zo is bijvoorbeeld eind 2003 aandacht besteed aan de consequenties van de Wet op de Jeugdzorg.

Ook zijn er ten behoeve van het middenkader bijeenkomsten georganiseerd over de sectoren jeugdbescherming en jeugdreclassering. Vanwege de intersectorale aanpak zoals beschreven in het organisatieontwerp krijgen veel managers in de toekomst namelijk te

maken met meerdere sectoren, daar waar zij eerst gewend waren medewerkers uit slechts één van de sectoren aan te sturen.

Regelmatig vinden er ook bijeenkomsten plaats met partners van BJAA, zoals de zorgaanbieders. In 2003 is met het SaC-Amsterdam Jeugdzorg een gezamenlijke vergadering van het Managementteam gehouden. De bedoeling is dat dit op regelmatige basis plaats zal vinden.

Met de Raad voor de Kinderbescherming is gestart met de voorbereiding van een traject waarin zowel aan leidinggevenden als uitvoerenden van beide organisaties middelen worden aangereikt om beter begrip van elkaars denk- en werkwijze te krijgen, en een grotere slagvaardigheid te ontwikkelen. In 2004 zijn er zes bijeenkomsten gepland.

Hoewel de opening van een nieuw pand binnen de organisatie BJAA normaliter niet als een themabijeenkomst wordt gezien, is de locatie De Wildenborch in Diemen, die in april 2003 haar deuren opende, een voorbeeld van hoe de Raad van Bestuur de werkomstandigheden in Bureau Jeugdzorg zich voorstelt. De op die dag massaal toegestroomde medewerkers konden uit de inrichting aflezen dat licht, ruimtelijkheid, een aangenaam moderne atmosfeer en praktische mogelijkheden om samen te werken aspecten van het 'nieuwe' Bureau Jeugdzorg zijn. Ook werd die dag het nieuwe logo en de huisstijlkleuren van de fusieorganisatie gepresenteerd.

9.2 Agressie jegens medewerkers

In 2003 heeft het thema agressie ook de nodige aandacht gevraagd. In toenemende mate wordt door cliënten onvrede geventileerd op een niet aanvaardbare wijze. Daarop alert en consequent reageren is van belang. Naast trainingen ten behoeve van agressiebeheersing en gefaciliteerde nazorg door een gespecialiseerde instantie is het veiligheidsprotocol aangescherpt. Ook zal een preventieve maatregel worden getroffen om bij de start van een maatregel aan cliënten duidelijk te maken dat grensoverschrijdend gedrag ontoelaatbaar is en hoe wij daarop zullen reageren.

9.3 Tevredenheidonderzoek

Gezien de omstandigheden in het fusiejaar heeft in 2003 geen tevredenheidonderzoek plaatsgevonden onder de medewerkers.

10 ADVIES- EN MELDPUNT KINDERMISHANDELING

Het jaarplan 2003 van AMK was beknopt en een integraal onderdeel van het jaarplan van Bureau Jeugdzorg Agglomeratie Amsterdam.

Dit jaarverslag is ingedeeld volgens de aandachtsgebieden van het INK.

In de negen aandachtsgebieden komen de belangrijkste aspecten van het AMK aan de orde. In de laatste paragraaf staan de cijfers over productie: op het gebied van advies en onderzoek en op het gebied van voorlichting en training.

10.1 Leiderschap

De aansturing van het AMK in 2003 was als volgt. De dagelijkse leiding over het primaire proces was in handen van de praktijkleider. De eindverantwoordelijkheid lag bij de manager AMK en Fiom (op dit moment districtmanager agglomeratiebreed aanbod).

In de loop van het jaar is toegewerkt naar de situatie per 1 januari 2004 waarin het AMK onderdeel is van District 4: het agglomeratiebrede aanbod van BJAA.

Belangrijk thema in 2003 was om de medewerkers van het AMK zo zelfsturend mogelijk hun werkzaamheden te laten verrichten. Dit in het kader van het algemene professionaliseringsprogramma binnen BJAA. Belangrijk uitvloeisel hiervan is de verdere ontwikkeling van het professionele statuut waarin de domeinen van de verschillende medewerkers is vastgelegd.

10.2 Strategie en Beleid

Hoofdpijnen van strategie en beleid binnen het AMK in 2003 waren:

- ✓ verdere ontwikkeling en borging van het primaire proces door middel van het uitwerken en vastleggen van het werkproces. De verantwoordelijkheden en werkdomeinen worden vastgelegd in het professioneel statuut;
- ✓ oriëntatie op managementinformatie vanuit registratiesysteem "KITS" ten behoeve van het primair proces en voor het monitoren en sturen van de resultaten;
- ✓ de overleg en besluitvormingsstructuur van het team beschrijven en optimaliseren;
- ✓ de bezetting team en de deskundigheid van het team op peil brengen;
- ✓ anticiperen op de gevolgen van invoering van de wet op de jeugdzorg door o.a.:
 - werkgebied volledig gelijk maken aan dat van BJAA (ROA)
 - aanscherpen taken AMK volgens de wettelijke vereisten;
- ✓ aanpak wachtlijsten;
- ✓ participatie in proefregio's RAAK bewerkstelligen;
- ✓ publiekscampagne voeren om de bekendheid van AMK bij het grote publiek te vergroten;
- ✓ invoeren 0900 nummer om bereikbaarheid te vergroten;
- ✓ voorlichting en training aan professionals en over signalering van kindermishandeling en hoe hiermee om te gaan.

Na 2002 is, na een periode van interim-management, de pioniersfase van het Advies- en Meldpunt Kindermishandeling afgesloten.

10.3 Management van medewerkers

De personele bezetting en deskundigheid was in het begin van 2003 niet op orde. In de periode van februari 2002 tot februari 2003 was er sprake van een zeer groot verloop. Het personeelsverloop over heel 2003 was minder dan 15% als gevolg van geleidelijke en zorgvuldige selectie van nieuwe medewerkers.

Getracht wordt de productieve vermogens van de medewerkers te mobiliseren of te zorgen dat die niet belemmerd worden. Een onderdeel hiervan is het goed managen van de

werkprocessen (zie 10.5), en een ander deel is het vast stellen wat de medewerkers nodig hebben om hun werk uit te kunnen voeren. Dit kan in de loop der tijd veranderen, afhankelijk van de ervaring en personen van de medewerkers.

In het derde en vierde kwartaal van 2003 volgden drie medewerkers een intensieve (landelijk georganiseerde) inwerk cursus. De andere medewerkers volgen in 2004. Het werkproces vereist intercollegiaal en multidisciplinair overleg. Daartoe zijn 13 maatschappelijk werkers en 2 vertrouwensartsen in dienst. Er zijn vaste overlegmomenten georganiseerd (intake- en teambesprekingen), die in 2003 nog grotendeels onder leiding van de praktijkleider plaats vonden. De verantwoordelijkheid voor de uitvoering ligt zo laag mogelijk in de organisatie en bezien wordt wat de maatschappelijk werkers en vertrouwensartsen nodig hebben om de overleggen zonder leiding te voeren (zie ook het managen van werkprocessen, 10.6).

De beide teams van maatschappelijk werkers hebben zelfstandig intervisie bijeenkomsten nadat de externe begeleiding daarvan in januari 2003 werd afgerond. De vertrouwensartsen hebben eveneens intervisie bijeenkomsten in samenwerking met de vertrouwensartsen van de AMK's in Utrecht en Alkmaar. Er zijn met alle medewerkers van AMK Amsterdam functionerings- en/of beoordelingsgesprekken gevoerd.

10.4 Management van middelen

Het AMK volgt de begrotingsystematiek van BJAA. In 2003 zijn in het managementoverleg en in het overleg met afdeling financiën afspraken gemaakt over de aan te leveren informatie. Eind 2003 zijn de eerste rapportages in een nieuw format aangeleverd.

10.5 Management van processen

- ***Professioneel statuut en zelfsturing***

Om de processen te kunnen managen is het thema zelfsturing in 2003 op de agenda van het groot team geplaatst. Naast de verdere uitwerking van het in 2002 opgestelde professionele statuut is met medewerking van een stafmedewerker de samenwerking en domeinafbakening tussen praktijkleider, maatschappelijk werkers en vertrouwensartsen en in een later stadium ook de samenwerking met secretariaat en de afdeling voorlichting en training geagendeerd en in beeld gebracht. Dit is nog niet afgerond. Doelstelling is dit vóór de tweede helft van 2004 af te ronden.

- ***Inzet vertrouwensartsen***

Een belangrijke keuze in de werkprocessen is de wijze waarop de vertrouwensartsen worden ingezet. Door de inzet van vertrouwensartsen bij alle multidisciplinaire beslissingen te realiseren werd de kwaliteit van het werk en de genomen beslissingen vergroot. Het gevolg hiervan is dat de vertrouwensartsen nu op alle belangrijke momenten in het onderzoek betrokken zijn: bij aanname, tijdens onderzoek en bij afsluiten. Om deze werkwijze vol te kunnen houden is gezocht naar de sleutel voor de verdeling van de formatie maatschappelijk werk – vertrouwensarts. Hoewel die nog niet exact is vastgesteld is wel duidelijk dat de huidige formatie vertrouwensarts te krap is en werd de werving van een derde vertrouwensarts – voor 16 uur - gestart. Aansluitend hierop wordt in 2004 de juiste verdeling tussen secretariële ondersteuning en het primair proces onderzocht.

- ***Wachlijsten***

In de eerste helft van 2003 was er sprake van omvangrijke wachlijsten. Door doelgerichte aanpak van de langlopende zaken en langdurig openstaande zaken in kleine teams is hier na de zomer een verbetering gemaakt. Eind 2003 is de wachtlijst teruggebracht van 61 naar 34. De doorlooptijd werd ook drastisch gereduceerd. Om een en ander mogelijk te maken waren extra wachtlijstmiddelen beschikbaar.

- **Ontwikkelingen hulpaanbod**

Bij het AMK kan niet over hulpaanbod gesproken worden. Belangrijk deel van het werk is het geven van adviezen en consulten. Daarin wordt beleid ontwikkeld en vastgelegd, zoals het geven van consult aan hulpverlenende instanties.

Het AMK doet onderzoek en zo nodig worden zaken doorgeleid naar de Raad voor de Kinderbescherming.(RKB). Goede afspraken en regelmatig overleg zijn noodzakelijk voor het uitvoeren van die functie. Er is tweemaandelijks overleg tussen de Raad en het AMK. Van de Raad zijn aanwezig: een praktijkleider en twee intakemedewerkers en van het AMK een praktijkleider, een vertrouwensarts en een maatschappelijk werker. De Raad voor de Kinderbescherming in Amsterdam is tevreden over de samenwerking.

Met RKB Haarlem en de jeugdhulpverlening van BJAA wordt ook afgestemd echter nog niet in voldoende mate. Dit wordt in 2004 verder opgepakt waarbij het accent ligt op het maken van standaardisatie en aanvullende afspraken over de cliëntroutes.

10.6 Waardering door cliënten

- **klachten**

Er is één klacht- en bemiddelingsgesprek geweest dat naar tevredenheid werd afgerond. Daarnaast zijn er in 2003 drie formele klachttrajecten gestart die zijn behandeld door de interne klachtencommissie van BJAA. Twee van deze klachten zijn in 2003 afgehandeld, één hiervan loopt nog door in 2004.

- **Samenwerkingspartners**

Er zijn af en toe signalen dat afnemers van de dienstverlening die AMK medewerkers leveren niet tevreden zijn. Soms liggen hier misverstanden over de taken van het AMK aan ten grondslag. Omdat zowel de vrijwillige jeugdhulpverleningsteams als het AMK de voorkeur zijn van de Raad moet de cliëntroute helder en voorhanden zijn. Met name op het gebied van zorgmeldingen is dat niet altijd het geval. Door overleg met de leidinggevenden en door het afstemmen op casuïstiek niveau wordt de duidelijkheid vergroot. De ketenpartners worden geïnformeerd door het geven van voorlichting en training.

10.7 Waardering door medewerkers

In 2003 is een nieuw team opgebouwd. De meeste medewerkers werken zijn per 31-12-2003 korter dan een jaar in dienst. Een aantal medewerkers werkt al veel langer voor het AMK en zorgt voor overdracht van kennis en kunde die in het AMK was opgebouwd. De teamgeest is goed.

10.8 Waardering door de maatschappij

- **Voorlichting en Training**

De (maatschappelijke) taak van AMK is het signaleren en stoppen van kindermishandeling. Om die reden besteedt het AMK tijd en energie aan voorlichting op het terrein van signalering en omgaan met kindermishandeling. De voorlichting is gericht op het grote publiek en in toenemende mate op professionals die door hun werk met kinderen in contact komen. Er zijn drie medewerkers werkzaam op de afdeling voorlichting, de vertrouwensartsen en maatschappelijk werkers participeren ook in het geven van voorlichtingen. Daarnaast is een pool van freelance voorlichters actief.

De afdeling Voorlichting en Training brengt een eigen (gedetailleerd) jaarverslag uit dat apart wordt verspreid naar samenwerkingspartners en subsidiegevers.

- **De publiekscampagne 2003 - 2004**

Op 15 oktober was de aftrap van de regionale publiekscampagne van de AMK's Amsterdam en Noord-Holland. Aansluitend hierop startten vergelijkbare campagnes door het hele land. Doel van de campagne was het vergroten van de naamsbekendheid van het AMK en het bekend maken van 0900 nummer bij het grote publiek en bij professionals. Het effect van de campagne wordt onderzocht door onderzoekers van de faculteit gezondheids-

wetenschappen van de Universiteit Maastricht. De resultaten zijn nog niet beschikbaar. Over het geheel kan wel al worden vastgesteld dat er een duidelijke toename in het aantal contacten was tijdens en na de campagneperiode.

- **RAAK proefregio's in Amsterdam-Noord en Zaanstreek-Waterland.**

In het derde kwartaal van 2003 werd bekend dat Amsterdam-Noord en Zaanstreek / Waterland proefregio's zullen zijn in het kader van RAAK. Het AMK Amsterdam zal hier volop in deelnemen. Trekker zijns respectievelijk stadsdeel Noord en BJAA.

- **Vroeg erbij in regio Gooi en Vechtstreek.**

Regio Gooi heeft een met RAAK vergelijkbaar initiatief ontwikkeld. Eind 2003 werd duidelijk dat hiervoor genoeg additionele middelen beschikbaar zullen zijn. De bijdrage van AMK Amsterdam wordt zoveel mogelijk uitbesteed aan AMK Alkmaar in verband met het besluit dat het Gooi aan het eind van 2004 zal worden overgedragen aan Bureau Jeugdzorg Noord-Holland.

- **Huiselijk Geweld**

Vanaf september 2003 is in Amsterdam een projectleider Huiselijk Geweld aangesteld. Het AMK neemt deel in dit programma dat gericht is op de aanpak van huiselijk geweld en in het bijzonder de gevolgen daarvan voor kinderen die hier slachtoffer dan wel getuige van zijn.

10.9 Eindresultaten

De eindresultaten van het AMK uitgedrukt in cijfers over productie, kernindicatoren, voorlichting en personeelssamenstelling.

- **Productiecijfers**

In de volgende tabellen staan cijfers over de productie: aantallen contacten, de karakteristieken van melders, soort mishandeling en culturele achtergrond van de gemelde gezinnen.

Functies	Activiteiten
Advies & Consult	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Adviseren ✓ Adviseren en consult geven ✓ Registreren
Melding	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Het in ontvangst nemen van een melding ✓ Onderzoeken en beoordelen ✓ Verwijzen en overdragen ✓ Feedback geven aan melders ✓ Registreren
Coördineren	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Het opgang brengen van hulpverlening

Tabel: Contacten met het AMK naar soort vraag

	Aantal jeugdigen en ouders	Percentage van totaal
Adviezen	1284	55 %
Consulten	587	25 %
Meldingen	460	20 %
<i>Totaal</i>	<i>2331</i>	<i>100%</i>

Tabel: Meldingen naar soort melders

	Aantal meldingen	In procenten
Ouders/ vrienden /familie, publiek	314	68 %
Somatische gezondheidszorg	32	7 %
Geestelijke gezondheidszorg	12	3 %
Onderwijs inclusief schoolarts	20	4 %
Jeugdhulpverlening	4	1 %
Politie & Justitie	32	7 %
Vrouwenopvang/Blijf van m'n Lijf	8	2 %
Verslavingszorg	2	0,5 %
GG en GD	17	4 %
Asielzoekerscentrum	2	0,5 %
overige melders	13	3 %
<i>Totaal</i>	<i>460</i>	<i>100%</i>

Tabel: Meldingen naar soort mishandeling

	Aantal meldingen	In procenten
Lichamelijke mishandeling	46	10,1 %
Affectieve verwaarlozing	126	27,3 %
Lichamelijke verwaarlozing	70	15,2 %
Psychisch geweld	58	12,7 %
Seksueel misbruik	12	2,6 %
Anders	49	10,7%
Onbekend	34	7,3 %
Geweld binnen gezin	22	4,8 %
Geen	43	9,4 %
<i>Totaal</i>	<i>460</i>	<i>100 %</i>

Tabel: Meldingen naar etnische culturele achtergrond van de gezinnen

	Aantal meldingen	In procenten
Nederland	289	62,8 %
Suriname	39	8,5 %
Marokko	33	7,2 %
Turkije	11	2,4 %
Antillen /Aruba	9	2,0 %
Ghana	9	2,0 %
Dominicaanse republiek	2	0,4 %
Indonesië	2	0,4 %
Overig Europa	9	2,0 %
Overig buiten Europa	33	7,2 %
Onbekend	24	5,2 %
<i>Totaal</i>	<i>460</i>	<i>100 %</i>

Tabel: Meldingen, adviezen en consulten naar maand en jaar

Periode	Meldingen			Adviezen			Consulten			Totaal		
	2003	2002	%	2003	2002	%	2003	2002	%	2003	2002	%
Januari	28	56	-50,0	118	104	13,5	37	18	105,6	183	178	2,8
Februari	31	57	-45,6	82	90	-8,9	30	17	76,5	143	164	-12,8
Maart	43	46	-6,5	130	139	-6,5	47	9	422,2	220	194	13,4
April	55	47	17,0	104	121	-14,0	42	18	133,3	201	186	8,1
Mei	36	30	20,0	97	86	12,8	42	15	180,0	175	131	33,6
Juni	30	77	-61,0	108	121	-10,7	62	27	129,6	200	225	-11,1
Juli	28	33	-15,2	65	20	225,0	34	27	25,9	127	80	58,8
Augustus	29	48	-39,6	98	126	-22,2	51	20	155,0	178	194	-8,2
September	43	54	-20,4	82	144	-43,1	56	24	133,3	181	222	-18,5
Oktober	46	48	-4,2	119	148	-19,6	51	21	142,9	216	217	-0,5
November	47	34	38,2	144	143	0,7	70	25	180,0	261	202	29,2
December	44	44	0,0	137	82	67,1	65	31	109,7	246	157	56,7
<i>Totaal</i>	<i>460</i>	<i>574</i>	<i>-19,9</i>	<i>1284</i>	<i>1324</i>	<i>-3,0</i>	<i>587</i>	<i>252</i>	<i>132,9</i>	<i>2331</i>	<i>2150</i>	<i>8,4</i>

• **Kernindicatoren**

Uit de cijfers blijkt dat de productie verschoven is als gevolg van het gevoerde beleid om zorgvuldiger te werk te gaan bij het aannemen van onderzoeksvragen. Als gevolg daarvan nam het aantal consulten toe met 130% en het aantal onderzoeken nam af met 20%.

De cijfers worden gekleurd door de omstandigheden. Er was in de loop van 2002 een enorme achterstand in zaken ontstaan onder meer door een forse onderbezetting in het team als gevolg van een hoog personeelsverloop.

De meting door middel van de kernindicatoren bevestigt de trend dat de wachtlijsten en de wachttijden steeds korter worden.

Het betreft de zogenaamde kernindicatoren AMK conform de NIZW definities.

Kernindicator VII

Voor hoeveel cliënten, voor wie reeds is besloten tot het doen van verder onderzoek, geldt dat zij op 01 juli 2003 vijf werkdagen of langer wachtten op de daadwerkelijke start van het onderzoek?

Amsterdam en Gooi: Per 1 juli 2003: 67 Cliënten. Per 1 januari 2004: 38 cliënten.

De wachtlijst is met 43 afgenomen.

Kernindicator VIII: Doorlooptijd onderzoek AMK:

a) Wat is de gemiddelde doorlooptijd van het onderzoek in werkdagen, berekend over alle cliënten voor wie een dergelijk onderzoek in de eerste twee kwartalen van 2003 is afgerond, gebaseerd op de verstreken tijd tussen datum melding cliënt en datum afsluiting onderzoek?

Gemiddelde doorlooptijd eerste half jaar 2003: 171 dagen.

Tweede half jaar 2003: 139 dagen.

De gemiddelde doorlooptijd is met 18 dagen afgenomen.

b) Voor hoeveel cliënten voor wie het onderzoek in de eerste twee kwartalen van 2003 werd afgerond, geldt dat hun doorlooptijd op of onder de 60 werkdagen is gebleven?

Aantal cliënten in 1^e half jaar van 2003 met doorlooptijd van minder dan 60 dagen is 41.

Aantal cliënten in 2^e half jaar van 2003 met doorlooptijd van minder dan 60 dagen is 103.

- c) Voor hoeveel cliënten voor wie het onderzoek in het eerste of tweede kwartaal van 2003 werd afgerond, geldt dat hun doorlooptijd boven de 60 werkdagen is uitgekomen?

Aantal cliënten in 1^e half jaar van 2003 met doorlooptijd van boven de 60 dagen is 81.

Aantal cliënten in 2^e half jaar van 2003 met doorlooptijd van boven de 60 dagen is 117.

Toelichting bij de kernindicatoren

De toename van cliënten met lange doorlooptijd wordt veroorzaakt doordat het hier vooral dossiers betreft waarbij een inhaalslag werd gemaakt. Bij deze dossiers was de looptijd extreem lang opgelopen. Deze dossiers konden in de tweede helft van 2003 worden gesloten.

De overall resultaten geven aan dat het team inmiddels in staat is de instroom van advies- en onderzoeksvragen binnen een steeds kortere termijn te behandelen. In de loop van 2004 kan een definitieve balans worden opgemaakt.

• **Cijfers over voorlichtingsactiviteiten**

Een samenvatting van de belangrijkste cijfers over de voorlichtingsactiviteiten van het AMK. Zie voor details het apart uitgegeven jaarplan van voorlichting en training.

De afdeling Voorlichting & Training (V&T) van het AMK richt haar activiteiten op de preventie van kindermishandeling en het vergroten van deskundigheid in het signaleren en hanteren van (vermoedelijke) situaties van kindermishandeling.

Uitgebreide informatie en toelichting staat in het separate jaarverslag van de afdeling voorlichting. Hieronder volgt een greep uit dit uitgebreide jaarverslag.

- ✓ *Mailingen in het kader van de publiekscampagne*
Er zijn meer dan 16000 professionals in Amsterdam en Noord Holland aangeschreven en van campagne materiaal voorzien. Daarnaast zijn er bijna 700 informatiepakketten naar de schrijvende pers en radio en televisie gestuurd.
- ✓ *Protocol kindermishandeling in Zaanstreek/Waterland*
Er zijn bijna 400 protocolaanvragen kindermishandeling door professionals gedaan. Dit heeft geleid tot het verzorgen van diverse trainingen waaraan alleen in Zaanstreek/Waterland 488 personen deelnamen.
- ✓ *Deskundigheidsbevordering*
In totaal werden 111 bijeenkomsten deskundigheidsbevordering verzorgd, een toename van 6% ten opzichte van 2002. In totaal waren er 2378 deelnemers.

Tabel: Bereikte doelgroep met aanbod deskundigheidsbevordering

Doelgroep	Aantal deelnemers	Percentage deelnemers
Basisonderwijs	273	12%
Buurtnetwerk	55	2%
Gezondheidszorg	367	15%
Hulpverlening	572	24%
Kinderopvang	63	3%
Politie	140	6%
Opleiding/studenten	705	30%
Pastoraal werkers	35	1%
Voortgezet onderwijs	28	1%
Welzijn	132	6%
Overheid	8	0%
<i>Totaal</i>	<i>2378</i>	<i>100%</i>

- **Personeelssamenstelling**

Tabel: Personeelsomvang AMK Amsterdam per 31-1-2003

Functie	Gepland aantal	Werkelijk aantal
Maatschappelijk werker	12	13
Vertrouwensarts	3	2
Praktijkleider	1	1
Secretaresse AMK algemeen	2	2
Coördinator Secretariaat	1	1
Secretaresse voorlichting	1	1
Medewerker voorlichting	1	1
Coördinator voorlichting	1	1
Manager	1	1
<i>Totaal</i>	<i>23</i>	<i>23</i>

De Fiom Amsterdam is een gespecialiseerd onderdeel van Bureau Jeugdzorg Agglomeratie Amsterdam voor advies en hulp bij ongewenste of ongeplande zwangerschap, beginnend alleenstaand ouderschap, afstand ter adoptie (inclusief nazorg) en zoekacties. De Fiom hanteert geen leeftijdsgrens, dus ook boven de 18 jaar kan de doelgroep terecht. Het team wordt gesubsidieerd door de gemeente Amsterdam (Dienst Maatschappelijke Ontwikkeling), maar de Fiom werkt voor de gehele agglomeratie. Buiten Amsterdam zijn de mogelijkheden voor hulp beperkter, vanwege formatie en middelen.

Dit jaarverslag is een hoofdstuk in het jaarverslag van Bureau Jeugdzorg Agglomeratie Amsterdam en sluit met betrekking tot de ontwikkelingen aan op het Fiom Activiteitenplan 2003.

11.1 Leiderschap

De eindverantwoordelijkheid lag bij de manager AMK en Fiom (op dit moment districtmanager BJAA agglomeratiebreed aanbod) en de dagelijkse leiding over het primaire proces was in handen van de werkbegeleider, inmiddels leidinggevende.

De Fiom was formeel organisatorisch gezien nog onderdeel van de afdeling Jeugdhulpverlening, wat gezien verschillen in doelgroep, werkwijze en werkgebied niet altijd handig was en waardoor de eigenheid van het Fiomwerk onvoldoende uit de verf kon komen.

In de loop van het jaar is toegewerkt naar de situatie per 1 januari 2004 waarin de Fiom opgenomen werd in BJAA-district 4: het agglomeratiebrede aanbod.

Belangrijk thema in 2003 was het professionaliseringsprogramma van BJAA. De functie van werkbegeleider werd op het eind van het jaar opgeheven vanuit de algemene gedachte dat hulpverleners zo zelfsturend mogelijk hun werkzaamheden moeten verrichten.

De functie van manager is vervangen door die van leidinggevende. De leidinggevende is verantwoordelijk voor het management van het Fiom en samen met de GZ-psycholoog en de maatschappelijk werkers verantwoordelijk voor de kwaliteit van de hulpverlening en de besluitvorming.

11.2 Strategie en Beleid

Hoofdpijnen van strategie en beleid in 2003 waren:

- ✓ heroriëntatie van de Fiom op eigen plaatsbepaling en koers, mede in het licht van de BJAA processen regionalisering, fusering en professionalisering. Dit heeft geleid tot een interne notitie die enerzijds bedoeld is om het team houvast te geven, anderzijds is bedoeld om BJAA-beleid uit te lokken met betrekking tot het Fiomwerk, met name rond de toegang tot de hulpverlening voor jonge zwangeren en alleenstaande moeders;
- ✓ herstel na de ingrijpende verhuizing begin van het jaar vanuit het centrum van Amsterdam naar Diemen;
- ✓ aandacht voor samenwerkingsrelaties met andere instellingen;
- ✓ oriëntatie op Amsterdam Zuidoost als gebied waar veel alleenstaande zwangere jonge vrouwen wonen;
- ✓ nadenken over de consequenties van en vormgeven aan het proces van professionalisering. Wat voor de andere afdelingen is bedacht, kan niet altijd zonder meer ook toegepast worden binnen de Fiom;
- ✓ anticiperen op de invoering van de Wet op de Jeugdzorg. Het betreft het mogelijk verschuiven van hulpvragen van de jeugdhulpverlening naar de Fiom in verband met de nieuwe leeftijdsgrens voor jeugdhulp tot 18 jaar, vragen over de beschikbaarheid van het Crisisteam Jeugd voor 18+ Fiom-cliënten, knelpunten met betrekking tot de indicatie en het zorgtoewijzingstraject en vragen over de beschikbaarheid van de benodigde "Hulp op Indicatie-trajecten". Hoewel de Fiom niet direct onder de werking van deze wet

- valt, hebben algemene ontwikkelingen bij BJAA ook consequenties voor de Fiom, bijvoorbeeld de veranderde rol van de GZ-psycholoog in het indicatieproces;
- ✓ oppakken van het overleg met de overige Fiombureaus in den lande;
 - ✓ duidelijkheid verkrijgen in eigen productie door middel van analyse van registratiegegevens;
 - ✓ aandacht voor een consequente registratie en voor het verkrijgen van eenduidige managementgegevens uit het registratiesysteem.

11.3 Management van medewerkers

Gedurende 2003 hebben twee maatschappelijk werkers in verband met privé-redenen ontslag genomen. Een van de nieuwe maatschappelijk werkers koos na enkele maanden voor een andere baan waarna er opnieuw een sollicitatieprocedure moest worden gestart. Per 31-12-03 was het team op volle sterkte, waarbij de nieuwe medewerkers nog moeten worden ingewerkt.

In februari 2003 werd de kleine secretaresseformatie aangevuld met een tijdelijke kracht en ondertussen is deze broodnodige uitbreiding structureel geworden.

De formatie GZ-psycholoog is te klein geworden vanwege de toegenomen verantwoordelijkheid van de psycholoog in het indicatietraject en vanwege het wegvallen van de functie van werkbegeleider die eerder in dit traject nog een belangrijke functie had.

In 2004 wordt dit verder opgepakt.

Het professionaliseringstraject van BJAA sloot goed aan bij de geschiedenis en de ontwikkeling van het team dat een hechte werkeenheid is van deskundige individuen. Er is met de komst van de nieuwe collega's een goed en op de doelgroep afgestemd evenwicht in het team ontstaan met betrekking tot leeftijd, ervaring en sekse.

De werkers worden ondersteund via het reguliere overleg en daarnaast geven zij elkaar intervisie in twee groepen. Dit jaar is gestart met 1 x in de 6 weken themaoverleg, dat is bedoeld voor deskundigheidsbevordering op uiteenlopende onderwerpen.

De twee nieuwe collega's hebben deelgenomen aan door de landelijke Fiom georganiseerde inwerkdagen, één collega nam deel aan de jaarlijkse landelijke studiedag van de Werkgemeenschap Adoptie Nazorg en één collega neemt deel aan het landelijk Fiomoverleg mannenhulpverlening.

11.4 Management van middelen

In 2003 is er overleg geweest met de gemeente Amsterdam naar aanleiding van de afrekensystematiek. Ingewikkeld hierbij is dat in eerdere jaren werd afgesproken de Fiomhulpverlening af te rekenen volgens dezelfde systematiek als de jeugdhulpverlening, zonder dat rekening werd gehouden met de verschillen in werkwijze. Het verkrijgen van goede normen (stabiele relatie tussen kosten enerzijds en output in termen van goed beschreven activiteiten anderzijds) is tijdrovend en hierbij is gespecialiseerd onderzoek noodzakelijk. Voorlopig is ervoor gekozen om door te gaan met de huidige afrekensystematiek, waarbij ten aanzien van de soms intensieve en langdurige ambulante hulp wordt gekozen voor het verhogen van de prijs.

11.5 Management van processen

Naast de bovengenoemde speerpunten van beleid werden in het activiteitenplan 2003 de volgende speerpunten voor hulpverlening geformuleerd: aandacht voor voorlichting en hulp rond tienermoeders, aandacht voor 'zwerfzwangeren', outreachend werken en illegalenproblematiek.

Er is dit jaar veel aandacht gegaan naar samenwerking in Zuidoost. De Fiom-contactpersonen voor de regio Zuidoost, Oost en Zuid hebben deelgenomen aan het overleg tienermoeders Zuidoost. De werkbegeleider heeft contact gehad met de betrokken beleidsmedewerker van het Stadsdeel naar aanleiding van zijn notitie over dit onderwerp en

naar aanleiding van samenwerkingsvragen, onder andere de concrete vraag of de Fiom spreekuur zou kunnen draaien bij Mi Oso es Mi Kas.

In 2003 is de hulpvraag van multiprobleem cliënten toegenomen, onder andere na verwijzing door het AMC en Streetcornerwork (SSCW). Werkers hebben zich al doende op dit onderwerp verder ingewerkt en de werkwijze is aangepast. Er wordt veel meer outreachend gewerkt dan in het verleden, dat wil zeggen er wordt meer huisbezoek gedaan en er worden afspraken gemaakt op andere vestigingen van BJAA. Redenen hiervoor zijn dat deze doelgroep niet gemakkelijk te motiveren is voor hulp, niet erg gestructureerd leeft, vaak geen geld heeft voor reiskosten en ook niet zonder meer richting Wildenborch komt omdat Diemen-Zuid voor hen erg uit de richting ligt. Dit terwijl er wel veel zorgen zijn.

Een en ander laat duidelijk zien dat de Fiom de functie van de afdeling BAO (was tot 2003 een taak van de GG&GD) heeft overgenomen voor wat betreft de hulpverlening aan zwangere multiprobleemcliënten en moeders met hele jonge baby's in Amsterdam. De intensiteit van de zorg aan individuele cliënten is hierdoor beduidend toegenomen. Om deze zorg goed te kunnen verlenen wordt de inzet van een Sociaal Psychiatrisch Verpleegkundige nog steeds node gemist.

Er zijn dit jaar afspraken gemaakt met SSCW-Centrum om een inloop/spreekuur op hun adres te verzorgen om in 2004 te kunnen starten.

In het kader van Bestek voor een Keten werd deelgenomen aan een stedelijk overleg over de doelgroep Dak en Thuisloze zwangere meisjes/jonge moeders. Lastige zaken bij deze vorm van hulpverlening: de weerstand bij de cliëntengroep wanneer men weet dat het Fiom een onderdeel van BJAA is, de soms niet denkbeeldig angst dat hulpverleners de baby zullen 'afpakken', de emotionele belasting van werkers, de investering van tijd en energie, de intensieve en veelvuldige contacten met andere hulpverleners, het werken op de rand van psychiatrie, verslavingszorg, Licht verstandelijk gehandicapten (LVG) - circuit en jeugdbescherming en het bepalen of, wanneer en door wie er 'gemeld' moet worden. Er is nog geen oplossing voor de inbreng van een Sociaal verpleegkundige (SPV) in het team. De intensieve hulp aan deze groep cliënten heeft gevolgen voor de productiemogelijkheden van het team.

De op dit onderwerp gespecialiseerde maatschappelijk werker neemt, mede namens BJAA, deel aan de werkgroep Loverboys die in oktober 2003 een congres over dit thema heeft georganiseerd. Als vervolg op dit congres wordt nu gewerkt aan de opzet van een ketenaanpak.

Het lukt nog steeds om zonder wachtlijst te werken. Wel kan er soms na de screening een wachttijd zijn bij zoekacties, maar dan wordt altijd afgewogen of de cliënt dit aankan.

In april is de Fiom gestart met een doorlopende open 'zoekersgroep', bedoeld voor cliënten die hun biologische ouders zoeken of meer willen weten van hun achtergrond. Aanvankelijk werd als experiment gedacht aan een laagdrempelige open inloopavond, maar in de praktijk blijkt de behoefte aan structuur en diepgang ertoe te leiden dat men zich toch voor enige tijd verbindt. De groep voorziet in een behoefte en het constante aanbod zorgt ervoor dat minder mensen op een wachtlijst hoeven te komen voor deelname aan de groep geadopteerden of vaderzoekers. Daarmee zijn er meer mensen geholpen, alhoewel er nu te weinig vraag is naar genoemde groepen, waardoor deze niet meer van de grond kunnen komen.

Er was in 2003 minder vraag naar het groepsaanbod dan in voorgaande jaren. Wel samengestelde groepen konden soms niet doorgaan vanwege het niet op komen dagen van de deelnemers. Dit speelt met name een rol bij de groep jonge zwangeren en jonge moeders. Voor de oppas van de kinderen van de deelnemende beginnende moeders werd met succes een beroep gedaan op de afdeling Aanvullende Hulp (vrijwilligers) van BJAA.

Door de werkbegeleider is actief deelgenomen aan een landelijke werkgroep Vondelingenproblematiek. Deze werkgroep werd door Bureau Jeugdzorg, de landelijke Fiom en de landelijke Raad voor de Kinderbescherming in het leven geroepen naar aanleiding van de publiciteit rond de vondelingen en het 'vondelingenluikje' in de zomer van 2003. Er is onderzoek gedaan naar wat er bekend is aan cijfers en omstandigheden met betrekking tot het te vondeling leggen en het doen van afstand ter adoptie. Er is vervolgens een expertmeeting georganiseerd met deskundigen en vertegenwoordigers van betrokken disciplines zoals de politie. De resultaten en aanbevelingen worden vastgelegd en komen in 2004 naar buiten.

Over tienermoeders is overleg geweest met gemeenteraadslid Ama Asante ten behoeve van haar notitie over deze doelgroep, waarbij vanuit de Fiom beleidsaanbevelingen werden gedaan.

11.6 Waardering door cliënten

Er is tot op heden geen cliëntentevredenheidsonderzoek verricht. De Fiom krijgt zelden of nooit klachten te behandelen, ook dit jaar geen. Wel krijgen we klachten over slechte bereikbaarheid en slechte vindbaarheid, zowel door cliënten als door collega's.

11.7 Waardering door medewerkers

De medewerkers zijn zeer betrokken op hun werk en op elkaar. Er hangt een goede teamgeest en er wordt hard gewerkt.

11.8 Eindresultaten

Hieronder volgen de productiecijfers conform de met DMO afgesproken systematiek. Een uitvoerige beschrijving van de zogenoemde functietypen staat in het jaaractiviteitenplan Fiom.

Productiecijfers FIOM 2003		
Telling naar afgesloten functietype:	Aantal	Percentages
Advies, informatie en consult	376	49,8%
Aanmelding	379	50,2%
<i>Totaal</i>	<i>755</i>	<i>100,0%</i>
Screening	367	
Ambulante hulpverlening	274	
Indicatie**	29	
Plaatsing (waarvan 18 in de vrouwenopvang)**	36	
Herindicaties/beëindiging**	21	
Casemanagement**	12	
Diagnostiek	0	

** Alle cijfers komen uit het JHVIS-registratiesysteem, de met ** gemerkte cijfers zijn apart en handmatig bijgehouden/geteld.

Per 31-12-2003 stonden 321 cliënten ingeschreven voor zorg door het Fiom.

- **Dak- en Thuisloze zwangeren/jonge moeders**

Ten behoeve van de notitie "dak- en thuisloze zwangeren/jonge moeders" is achteraf handmatig dossieronderzoek gedaan naar het aantal dak- en thuisloze cliënten bij de Fiom tot 23 jaar. In totaal waren dit er 44.

Het betrof 34 zwangere meiden en 10 jonge moeders zonder vast adres of verblijfplaats.

- **Groepswork**

Soort groep	Aantal
Zwangeren groep	3
Groep voor beginnende moeders	1
Doorlopende zoekersgroep van april tot heden	1
<i>Totaal</i>	<i>4</i>

- **Karakteristieken van cliënten die een screening kregen in 2003**

Niet alle nieuwe cliënten hebben eerst een screening gekregen (sommigen stromen rechtstreeks in naar ambulante hulpverlening of naar geïndiceerde hulp), dus dit geeft geen maximaal volledig beeld, maar wel een goede indruk van de kenmerken van de nieuwe cliënten van 2003.

Hulptype	Totaal	Percentage
Besluitvorming abortus	83	22,6%
Zwangerschapbegeleiding	128	34,9%
Hulp bij afstand ter adoptie	14	3,8%
<i>Subtotaal zwanger</i>	<i>225</i>	<i>61,3%</i>
Abortusnazorg	8	2,2%
Alleenstaande ouderschap	40	10,9%
Adoptie nazorg/zoekacties	81	22,1%
<i>Subtotaal afstand/adoptie/zoekacties</i>	<i>139</i>	<i>25,9%</i>
Onbekend	13	3,5%
<i>totaal</i>	<i>367</i>	<i>100,0%</i>

Leeftijd	Totaal	Percentage
Tot 18	30	8,2%
18-23	130	35,4%
23+	202	55,0%
onbekend	5	1,4%
<i>totaal</i>	<i>367</i>	<i>100,0%</i>

Sekse	Totaal	Percentage
Vrouw	318	86,6%
Man	49	13,4%
<i>totaal</i>	<i>367</i>	<i>100,0%</i>

Woonplaats	Totaal	Percentage
Amsterdam	272	74,1%
Buiten Amsterdam	95	25,9%
<i>totaal</i>	<i>367</i>	<i>100,0%</i>

Culturele achtergrond	Totaal	Percentage
Nederlands	173	47,1%
Surinaams	78	21,3%
Antilliaans/Arubaans	15	4,1%
Overig Caraïbisch	4	1,1%
Moluks	1	0,3%
Marokkaans	18	4,9%
Turks	6	1,6%
Aziatisch	8	2,2%
Europees	16	4,4%
Ghanees	5	1,4%
Overig Afrikaans	13	3,5%
Anders	12	3,3%
Onbekend	18	4,9%
<i>totaal</i>	<i>367</i>	<i>100,0%</i>

12 BIJLAGEN

Bijlage 1: De tien Bureaus Jeugdzorg in de Agglomeratie Amsterdam

Zorgregio	Gemeenten/stadsdelen
Amsterdam Noord	Stadsdeel Noord
Amsterdam Centrum/Oud West	Stadsdelen: <ul style="list-style-type: none">• Binnenstad• Westerpark• Oud West• Bos en Lommer• De Baarsjes
Amsterdam Zuid	Stadsdelen: <ul style="list-style-type: none">• Oud Zuid• Zuider-Amstel
Amsterdam Nieuw West	Stadsdelen: <ul style="list-style-type: none">• Geuzenveld-Slotermeer• Osdorp• Slotervaart-Overtoomse Veld
Amsterdam Oost	Stadsdelen: <ul style="list-style-type: none">• Zeeburg• Oost Watergraafsmeer
Amsterdam Zuid Oost (incl. Diemen)	Stadsdeel Zuidoost Gemeente Diemen
Amstelland	Gemeenten: <ul style="list-style-type: none">• Amstelveen• Ouder Amstel• Uithoorn
Meerlanden	Gemeenten: <ul style="list-style-type: none">• Aalsmeer• Hoofddorp
Zaanstreek	Gemeenten: <ul style="list-style-type: none">• Oostzaan• Zaanstad
Waterland	Gemeenten: <ul style="list-style-type: none">• Beemster• Edam/Volendam• Landsmeer• Purmerend• Waterland• Wormerland• Zeevang

Bijlage 2: Overzicht huisvesting

De opgave hieronder betreft de situatie per 1 januari 2004 en is ook te vinden op de website van BJAA: www.bjaa.nl

Vestiging Centraal Bureau Jan Luijkenstraat 76 1071 CT Amsterdam Tel. 020 3059359	Diensten <ul style="list-style-type: none">• Raad van Bestuur en Staf• Afdeling financiën• Afdeling P&O• Facilitaire dienstverlening	Eigendom
--	--	----------

Vestiging Vestiging Oost Helmholtzstraat 61 1098 LE Amsterdam Tel. 020 5608080	Diensten <ul style="list-style-type: none">• Jeugdhulpverleningsteam Oost• (gezins)voogdijteam Oost	Huur
---	---	------

Vestiging Vestiging Centrum/ Oud West (COW) Overtoom 16 1054 HJ Amsterdam Tel. 020 5158000	Diensten <ul style="list-style-type: none">• Jeugdhulpverleningsteam COW• 2 gezinsvoogdijteams COW• Mediatheek• Afdeling preventie en juristen	Huur
--	--	------

Vestiging Vestiging Wildenborch Wildenborch 9 1112 XB Diemen Tel. 020 5694569 (receptie) Tel. 020 5694570 (Fiom) Tel. 020 3141714 (AMK) Tel. 020 3058877 (ZBM) Tel. 020 3058866 (CCTJ)	Diensten <ul style="list-style-type: none">• Jeugdhulpverleningsteam• 2 (gezins)voogdijteams Zuidoost• Team jeugdreclassering werkgebied Zuidoost en Oost• Stedelijk Fiom Team• AMK teams, werkgebied ROA en het Gooi• Zorgbemiddeling• CCTJ• Automatisering	Huur
---	--	------

Vestiging Vestiging Noord Buikslotermeerplein 260 1025 GB Amsterdam Tel. 020 4352233	Diensten <ul style="list-style-type: none">• Jeugdhulpverleningsteam Noord• (gezins)voogdijteam Noord• team jeugdreclassering Noord• JAT	Huur
---	--	------

Vestiging Vestiging Nieuw-West Overschiestraat 17 1062 HN Amsterdam Tel. 020 4878222	Diensten <ul style="list-style-type: none">• Jeugdhulpverleningsteam Nieuw- West• Gezinsvoogdijteam Nieuw West• Team jeugdreclassering werkgebied Nieuw West, Centrum Oud West en Zuid• ITB/Criem	Huur
---	---	------

Vestiging Vestiging Zuid IJsbaanpad 9 1076 CV Amsterdam Tel. 020 5711911	Diensten <ul style="list-style-type: none">• Jeugdhulpverleningsteam Zuid• Gezinsvoogdijteam Zuid• JAT	Huur
---	---	------

Vestiging

Vestiging Zaandam
Westzijde 33-37
1506 EB Zaandam
Tel. Receptie: 075 6555222

Diensten

- Jeugdhulpverleningteam
Zaandam,
onderwijshulpverlening
(1^e verdieping)
- Team Opperdan
(jeugdbescherming /
jeugdreclassering,
Zorgbemiddeling (2^e verdieping)
- Opvoedingsondersteuning,
Opvoedwinkel (begane grond)

Huur

Vestiging

Vestiging Purmerend
Waterlandlaan 51
1441 RS Purmerend
Tel. 0299 405270

Diensten

- Jeugdhulpverleningteam
Purmerend
- Onderwijshulpverlening
- Opvoedingsondersteuning
- Straathoekwerk

Huur

Vestiging

Vestiging Amstelveen
Mr.P.J.M. Aalberselaan 4
1181 XJ Amstelveen
Tel. 020 5435300

Diensten

- Jeugdhulpverleningteam
Amstelveen
- Onderwijshulpverlening
- Opvoedingsondersteuning

Huur

Vestiging

Vestiging Hoofddorp
Binnenweg 2-18
Hoofddorp
Tel. 023 5698130

Diensten

- Jeugdhulpverleningteam
Hoofddorp
- Onderwijshulpverlening
- Zorgbemiddeling

Huur

Vestiging

Kindertelefoon
geheim adres
Tel. 020 6722411

Diensten

- Alle medewerkers, werkgebied
Amsterdam, het Gooi en
Flevoland

Huur

Vestiging

Kinder- en Jongeren-
Rechtswinkel
Staalstraat 19
1011 JK Amsterdam
Tel. 020 6260067

Diensten

- Alle medewerkers

Huur

Vestiging

Straathoekwerk
Vinkenstraat 58a
1506 CN Zaandam
Tel. 075 6531980

Diensten

- Straathoekwerk

Huur

Vestiging

Dorpsstraat 206
1531 HS Wormer

Diensten

- Straathoekwerk

Huur

Bijlage 3: Beschikbaarheid en bereikbaarheid

- ***Jeugdhulpverlening vestigingen Bureau Jeugdzorg***

Bureau Jeugdzorg is bereikbaar via een centraal aanmeldnummer: **0900 200 300 4**

Cliënten en verwijzers die dit centrale nummer bellen worden automatisch doorgeschakeld naar die vestiging van het Bureau Jeugdzorg dat voor hun gebied werkzaam is. In de jeugdhulpverlening participeert de Jeugd-GGZ.

De spreekuurtijden voor aanmeldingen zijn op alle locaties in Amsterdam van 10.00 tot 12.00 uur en van 14.00 tot 16.00 uur. In Zaanstreek / Waterland is dat van 10.00 tot 11.00 uur en in Amstelland /de Meerlanden van 13.30 tot 14.30 uur. De verschillen hebben te maken met de afstemming met de ambulante Jeugd-GGZ. Cliënten die buiten de spreekuurtijden bellen, worden dezelfde dag teruggebeld met uitzondering van de cliënten die na 16.00 uur bellen. Die worden de volgende dag gebeld.

- ***Bereikbaarheid jeugdhulpverleningsteams bij crises***

Het Crisis Team Jeugd is werkzaam is voor alle crises bij de jeugdhulpverleningsteams in de ROA regio die binnen kantooruren aangemeld worden. Dit kan op telefoonnummer 020 3058866.

Buiten kantooruren wordt de bereikbaarheid van de jeugdhulpverleningsteams verzorgd door het Mobiel Crisis Team (MCT). Zij zijn te bereiken via het hierboven genoemde telefoonnummer. De beller kan een bandje inspreken, waarna hij/zij binnen 10 minuten wordt teruggebeld. In crisissituaties bestaat de mogelijkheid dat iemand van het MCT ter plaatse komt. Ook kan er een noodbed geregeld worden.

- ***Fiom***

Het Fiom is bereikbaar via telefoonnummer 020 5694570 en heeft van maandag tot en met vrijdag telefonische gesprekken van 10.00 uur tot 12.00 uur.

- ***Jeugdbescherming***

Alle ingeschreven cliënten van de jeugdbescherming krijgen het telefoonnummer waarop zij hun hulpverlener kunnen bereiken.

Daarnaast heeft de voogdij/gezinsvoogdij een eigen piketdienst voor het opvangen van voorlopige kindbeschermingsmaatregelen. De voogdij/gezinsvoogdij en de jeugdreclassering zijn 24 uur per dag bereikbaar via een 06-nummer inclusief een achterwacht. Dit nummer is in te spreken waarna teruggebeld wordt door de medewerker die bereikbaarheidsdienst heeft.

- ***Advies- en Meldpunt Kindermishandeling***

Het AMK is op alle werkdagen telefonisch bereikbaar tussen 09.00 en 17.00 uur via telefoonnummer 020 3141714. Landelijk is er ook een 0900 nummer opengesteld: 0900 1231230. Indien dit nummer gedraaid wordt, wordt men automatisch doorgeschakeld naar het AMK dat voor het betreffende gebied werkzaam is. Afspraken kunnen telefonisch gemaakt worden. Het AMK Amsterdam heeft (samen met het AMK Utrecht en de rest van Noord Holland) voor de vertrouwensartsen de bereikbaarheid buiten kantooruren geregeld via de centrale doktersdienst.

- ***Kindertelefoon***

De kindertelefoon is elke dag voor kinderen bereikbaar van 14.00 tot 20.00 uur, ook in het weekend en op feestdagen. Het gratis nummer is 0800 0432. Met een mobiele telefoon moet het volgende nummer gebeld worden: 0900 0132 (niet gratis).

- ***Kinder- en Jongerenrechtswinkel***

De Kinder- en Jongerenrechtswinkel is geopend op maandagen van 15.00 tot 18.00 uur en op woensdag en zaterdag van 14.00 tot 17.00 uur. Telefonisch zijn zij te bereiken op telefoonnummer 020 6260067 en via de e-mail op info@krwa.demon.nl

Bijlage 4: Overzicht van activiteiten Opvoedingsondersteuning en Jongeren Informatie & Advies

Regio Amsterdam

✓ *Opvoedingsondersteuning aan ouders*

Opvoedtelefoon

Eén avond per week (3 uur) behandelen medewerkers van opvoedingsondersteuning opvoedingsvragen en –problemen van ouders en opvoeders die bij de opvoedtelefoon binnenkomen. Er worden tussen de 6 en 10 adviesgesprekken per avond gevoerd.

Spel aan Huis

Wekelijkse spelbegeleiding en opvoedingsondersteuning, gedurende een schooljaar, in de thuissituatie voor ouders met kinderen met een spel-, taal- en ontwikkelingsachterstand, waarvan tenminste 1 kind in het gezin 4 jaar of jonger is. Door spel en observatie wordt de (taal)ontwikkeling in beeld gebracht en gestimuleerd. Opvoedingsvragen- en problemen worden met de ouders besproken. In groepsverband krijgen ouders opvoedingsthema's aangeboden. Tweedejaars HBO pedagogiek stagiaires voeren het werk uit in de gezinnen o.l.v. een coördinator. Per 1 augustus 2003 is het project uitgebreid. In 2003 namen 42 gezinnen deel aan Spel aan Huis.

In totaal waren hier 98 kinderen tussen de 4 maanden en 12 jaar bij betrokken. Het project wordt gesubsidieerd door het stadsdeel Noord.

Oudercursussen

In 2003 is op inkoopbasis opvoedingsondersteuning gegeven aan groepen ouders met een niet Nederlandse achtergrond. In Zuid-Oost werd Nederlandse les aan Afrikaanse ouders gecombineerd met thema's over de ontwikkeling van kinderen en opvoeden in een andere cultuur. Aan de vier bijeenkomsten namen tussen de 17 en 22 vrouwen en mannen per keer deel. Voorlichting op een basisschool over verschillende thema's over Opvoeden bereikte per keer tussen de 12 en 23 voornamelijk moeders en 1 Imam.

✓ *Consultatie en deskundigheidsbevordering aan intermediairs*

Individuele consultatie aan intermediairs

Opvoedingsondersteuning wordt geconsulteerd door beroepskrachten werkzaam binnen het lokaal jeugdbeleid, zoals wijkverpleegkundigen, leerkrachten, jeugdwelzijnswerkers, kinderopvang/peuterspeelzaalleidsters en beroepskrachten in de jeugdhulpverlening. Dit is het afgelopen jaar tenminste 613 keer gebeurd. De consultatie heeft betrekking op adviezen en verwijsmogelijkheden. Dit gebeurt zowel telefonisch als face to face.

Netwerken

Opvoedingsondersteuning ondersteunt 12 buurtnetwerken in Amsterdam, waarin signalering, uitwisseling en casuïstiek-bespreking centraal staan. Opvoedingsondersteuning coördineert, tijdelijk, 4 buurtnetwerken. Deelnemers zijn o.a. GG&GD, welzijnsorganisaties, maatschappelijk werk, politie, peuterspeelzalen. Medewerkers geven deskundigheidsbevordering aan 18 buurtnetwerken op agglomeratieniveau, middels coördinatorenbijeenkomsten 3x per jaar. Aan één buurtnetwerk is de workshop oudermotivatie gegeven. Vanuit de buurtnetwerken worden ook collectieve preventieprojecten geïnitieerd, zoals vandalisme in de wijk.

Begeleiding bij opzetten en implementeren van projecten

De regioconsulenten van Opvoedingsondersteuning zijn betrokken bij het opzetten en implementeren van verschillende projecten in bijna alle stadsdelen. Opvallende projecten in 2003 zijn: de ontwikkeling en implementatie van de opvoedingsondersteuning in de Ouder-Kind-Centra; het project "Tegendraads", niet vrijblijvende oudercursussen; het project "En nu ik", cursussen voor kinderen, die getuige zijn geweest van huiselijk geweld; de pilot

“Kinderen die Opvallen”; Opvoedingsondersteuning aan Afrikaanse ouders in het kader van Nederlandse les aan oudkomers.

Steunpunten Opvoeding

Medewerkers van Opvoedingsondersteuning ondersteunen in Amsterdam 9 steunpunten opvoeding, d.m.v. deskundigheidsbevordering en kwaliteitszorg. In 2 steunpunten Opvoeding zijn pedagogisch adviseurs (4) in dienst van Bureau Jeugdzorg. Alle pedagogisch adviseurs (22) in Amsterdam nemen onder begeleiding van een regioconsulent deel aan een intervisiegroep. Er wordt deskundigheidsbevordering aan de coördinatoren van de opvoedsteunpunten gegeven door middel van bijeenkomsten 3x per jaar.

Trainingen

Door Opvoedingsondersteuning worden trainingen en workshops gegeven aan intermediairs (leerkrachten, leidsters peuterspeelzalen en kinderopvang, leerplichtambtenaren, wijkverpleegkundigen, Voorlichters eigen Taal en Cultuur, medewerkers van jeugdhulpverleningsteams en andere beroepskrachten uit de jeugdhulpverlening etc.). Trainingen worden stedelijk aangeboden en op aanvraag voor één beroepsgroep of per stadsdeel uitgevoerd. Intermediairs worden getraind in het zelfstandig uitvoeren van oudercursussen, zoals Opvoeden: Zó! En Beter Omgaan met Pubers. Andere trainingen richten zich op het vergroten van kennis en/of op het vergroten van specifieke vaardigheden, zoals signaleren en oudermotivatie.

In 2003 zijn 23 trainingen gegeven met in totaal 266 deelnemers.

Uitleen mediatheek

Intermediairs kunnen terecht voor het huren van themakoffers, videomateriaal en documentatie en het kopen van ouderbrochures. Iedere themakoffer bevat een uitgewerkt opvoedingsthema met materiaal voor een ouderbijeenkomst/ouderavond. Thema's zijn o.a. "peuters, baby's, schoolkinderen en pubers" en onderwerpen als weerbaarheid, regels en grenzen, pesten, spel en speelgoed enz. Intermediairs kunnen kiezen uit meer dan 30 onderwerpen. In 2003 zijn in totaal 154 themapakketten uitgeleend en 32 video's. Soms willen met name scholen, dat hun ouderavond door een deskundige begeleid wordt. Hiervoor heeft Opvoedingsondersteuning een gastdocentenpool. In 2003 heeft Opvoedingsondersteuning 36 keer een gastdocent geregeld voor een ouderbijeenkomst.

✓ ***Jongereninformatie en Advies***

Girlpower

Cursus ontwikkeld voor meiden van 14 tot 16 jaar die problemen tegen komen bij het leven in twee culturen. In 2003 is de cursus gegeven aan een groep van 8 meiden van de Esprit Scholengemeenschap. Dit keer is wat betreft etniciteit voor een gemengde groep gekozen.

Info-mattie

Zie hoofdstuk 6 pag. 32.

Infozapper

In 2003 is de 4^e editie van de infozapper uitgegeven. Dit is een gids voor jongeren in de leeftijdsgroep van 12 tot 23 jaar uit de agglomeratie Amsterdam. Daarnaast kunnen ook ouders en intermediairs hem gebruiken. Per Amsterdamse zorgregio, Amstelland/de Meerlanden en Zaanstreek/Waterland wordt een overzicht gegeven van een groot aantal organisaties.

Jongerenkrant wijs!

In samenwerking met de Kindertelefoon en de Kinderrechtswinkel wordt er in 2004 eenmalig een jongerenkrant uitgegeven, die op alle voortgezet onderwijs scholen in Amsterdam verspreid wordt. Voorbereidingen gestart in 2003.

JIP op school

Dit project is mogelijk gemaakt door financiering van het stadsdeel Oost/Watergraafsmeer. De doelstelling is het bevorderen van de maatschappelijke zelfstandigheid van jongeren, het scheppen van voorwaarden opdat kinderen en jongeren voor zichzelf op kunnen komen en volwaardig kunnen functioneren in onze samenleving.

Het project richt zich op jeugdigen van 12 tot 18 jaar. De spreekuren worden gehouden op het Montessori College Oost, College de Meer en het Wellant College.

Externe opdrachten

In 2003 hebben studenten van de Hogeschool Van Amsterdam (HVA) twee opdrachten uitgevoerd:

- ✓ brochure maken voor jonge (aanstaande) moeders genaamd "jong en ouder" en
- ✓ draaiboek maken voor trainers voor het geven van de training info-mattie (Peergroup Education)

De beide opdrachten zijn naar tevredenheid uitgevoerd.

Methodiek training

De inhoud van de training is de basismethodiek van het Jongereninformatie & Advieswerk. De training bestaat uit drie dagdelen. Naast een theoretisch deel wordt er zoveel mogelijk geoefend. Doel van de training is kwaliteitsverbetering van het jongereninformatie & advieswerk. In 2003 hebben vijf mensen deelgenomen aan de training, afkomstig uit het Sociaal Cultureel Werk en de Jeugdhulpverlening.

Kiezen voor je toekomst

Dit is een training voor professionals in het begeleiden van de cursus 'Kiezen voor je Toekomst'. Een cursus om meiden van 16 tot 23 jaar bewust te maken van hun keuzemogelijkheden en handvatten te bieden om hier hun eigen keuzes in te maken. De training wordt stedelijk aangeboden. In 2003 hebben 8 begeleidsters deelgenomen aan deze training, afkomstig uit het Voortgezet Onderwijs, Jeugdhulpverlening en het Jongerenwerk.

Jongerenportal

De gemeente wil op het internet een zogenaamd jongerenportal opzetten. De inhoudelijke onderwerpen zijn door het Jongereninformatie & Advieswerk verzorgd. In 2003 zijn de voorbereidingen en conceptteksten geschreven.

Regio Amstelland/Meerlanden en Zaanstreek/Waterland

• **Netwerken**

- ✓ Buurtnetwerken jeugdhulpverlening 12- in Zaanstad, Purmerend en Uithoorn;
- ✓ Buurtnetwerk 12+ in Zaanstad;
- ✓ Netwerk 0-6 jaar in de gemeenten Waterland;
- ✓ Centraal Meldpunt Jongeren (CMJ) in Zaanstad met betrekking problematisch schoolverzuim en voortijdig schoolverlaten. In de regio Waterland is dit onder de noemer "Aanval op Uitval";
- ✓ Netwerk Opvoedingsondersteuning en Ontwikkelingsstimulering in de regio A/M;
- ✓ Justitieel Casus Overleg voor Amstelland;
- ✓ Jeugd Interventie Team in Amstelland en de Meerlanden.;
- ✓ Stuurgroep Psychosociale preventie Zaanstreek/Waterland;
- ✓ Stuurgroep preventie Onderwijs, zorg en Welzijn in de regio Amstelland en de Meerlanden;
- ✓ Stuurgroep Jongeren Informatie Punt Amstelveen en Haarlemmermeer;
- ✓ Stuurgroep Moeders Informeren Moeders/Home –Start Waterland;
- ✓ Projectgroep Huiselijk Geweld.

• **Gemeentelijk overleg**

- ✓ Ambtelijke projectgroep Jeugd en Onderwijs in de regio Amstelland en de Meerlanden;
- ✓ Projectgroep Jeugd en Veiligheid in Zaanstad;

- ✓ Regiegroep Taal-en Opvoedingsondersteuning in Purmerend;
- ✓ Stuurgroep Jeugdbeleid gemeente Waterland;
- ✓ Stuurgroep Jeugdbeleid gemeente Edam-Volendam.

- **Projecten**

In de regio AMZW voert Bureau Jeugdzorg, vaak met verschillende partners, projecten uit op het gebied van Opvoedingsondersteuning, Onderwijshulpverlening, Jeugdcriminaliteit en Consultatie, advies en vroegsignalering.

Bureau Jeugdzorg in de Buurt.

Dit project wordt gefinancierd uit gelden voor het Grote Steden Beleid en loopt nu één jaar. Het project wordt uitgevoerd in de wijk Zaandam-Zuid. Met het project wil Bureau Jeugdzorg de hulpverlening dicht bij de omgeving van de mensen en voorzieningen organiseren en een integraal aanbod presenteren. Het team bestaat uit een medewerker van het Steunpunt Opvoeding, een onderwijshulpverlener, een ambulante hulpverlener en een straathoekwerker. De eerste resultaten zijn positief te noemen.

Criem

Uit de preventiegelden jeugdcriminaliteit (Criem) worden in Zaanstad de volgende projecten uitgevoerd: allochtone meidenwerk, laagdrempelige sportactiviteiten, schoolmaatschappelijk werk in het Regio College (samen met het AMW) en het project Integrale Zorg en Preventie. In Purmerend is een extra straathoekwerker aangesteld, is er een mobiele ontmoetings- en informatieplek voor jongeren en zijn er de projecten schoolmaatschappelijk werk in het Regio College en Ondersteuning basisonderwijs.

Opvoedingsondersteuning dicht bij huis

In samenwerking met Evean jeugdgezondheidszorg en de GG & GD-jeugdgezondheidszorg wordt in de regio Z/W het project "Opvoedingsondersteuning dichtbij Huis" uitgevoerd. Op 18 locaties in de regio is gestart met Opvoedspreekuren. Met beide organisaties en met Stichting Welsaen wordt de Opvoedwinkel in Zaandam geëxploiteerd. Met Evean is tevens een plan gemaakt om een Opvoedwinkel in Purmerend op te zetten in de Thuiszorg winkel. In de Haarlemmermeer wordt het project "Oudercursussen" uitgevoerd, deels in samenwerking met Amstelring jeugdgezondheidszorg. In de regio Amstelland en de Meerlanden hebben Amstelring jeugdgezondheidszorg, de GG & GD-jeugdgezondheidszorg en Bureau Jeugdzorg een website Oudercursussen ontwikkeld waar alle cursussen van deze organisaties ontstaan (www.opvoedcursussen.nl)

VTO-Vroeghulp

In Zaanstreek/Waterland participeert Bureau Jeugdzorg in het team VTO-Vroeghulp. In de regio Amstelland en de Meerlanden wordt een project voorbereid onder de titel "Loket Vroeghulp Jonge Kinderen". Bij dit project zijn de volgende organisaties betrokken: Amstelring-jeugdgezondheidszorg, GG & GD-jeugdgezondheidszorg, SPD, Ons Tweede Thuis, MKD, Bureau Jeugdzorg en een tweetal organisaties uit de kinderopvang. Doel van het project is het bieden van consultatie en advies aan leidsters uit de kinderopvang, het ondersteunen van ouders die vragen hebben over de lichamelijke en/of verstandelijke ontwikkeling van hun kind (Integrale Vroeghulp) en om ondersteuning te bieden aan de kinderopvang voor de begeleiding van kinderen met een lichamelijk en/of verstandelijke beperking (Integratie Kinderopvang). De start van het project wordt verwacht medio 2004.

Bijlage 5: Overzicht van activiteiten onderwijs hulpverlening

• *Onderwijshulpverlening in de regio Amsterdam*

Jongeren Advies Teams

Zie hoofdstuk 6, pag. 33.

Cobra project

Het Cobra project heeft als doelstelling een continuüm van zorg voor leerlingen te realiseren, waarbij hulp zo snel mogelijk, in zo licht mogelijke vorm, zo dicht mogelijk bij huis en op de meest adequate wijze wordt aangeboden. Er is uitwerking gegeven aan een gezamenlijk traject voor aanmelding bij het speciaal basisonderwijs, REC4 (het regionaal Expertise Centrum Cluster 4) en jeugdzorg. Er is een opzet voor een gezamenlijk stedelijk cliëntenoverleg gemaakt waar die leerlingen besproken worden die nergens heen zouden kunnen. Afstemming heeft plaatsgevonden over het gebruik van diagnostische instrumenten.

Indicatie REC-4

Er wordt door een gz-psycholoog meegedaan aan de Commissie van Indicatie van het REC-4. Hiermee krijgt de afstemming onderwijs – jeugdzorg op het niveau van indicatiestelling vorm. Mogelijk kan in 2004 een pilot starten met ondersteuning vanuit het Ministerie om de indicatiestellingen vanuit REC4 en Jeugdzorg te integreren.

Speciaal onderwijs

Het team voor het speciaal onderwijs heeft in de zomer van 2003 haar eerste jaar afgerond. De scholen toonden tevredenheid over de ingezette medewerkers. De dienstverlening is in het nieuwe schooljaar op alle scholen voortgezet. Een gezamenlijk studiedag voor onze medewerkers en hun contactpersonen binnen de scholen over interculturele communicatie kreeg veel waardering.

Mr. De Jongh school

Op de Mr. De Jonghschool, REC 4, is een langer durende samenwerking gaande gericht op een verbeterde afstemming tussen de REC 4 en het Bureau Jeugdzorg. Een dossier-onderzoek heeft in kaart gebracht welke zorg er in het verleden geboden is, wat de relatie is met de gezinsvoogden van BJAA, en navraag werd gedaan naar de hulpbehoefte van de kinderen en ouders op het moment van onderzoek. Dit onderzoek heeft geleid tot een tweetal initiatieven, mede gefinancierd door het Ministerie van OCW:

- ✓ het laten verzorgen van 'angercontrol-trainingen' binnen de school en
- ✓ de afstemming tussen het hulplan van de gezinsvoogd en het handelingsplan van de school beter op elkaar af te stemmen.

Project 'Jeugdzorg in de Brugklas'

Het project 'Jeugdzorg in de Brugklas' had twee belangrijke doelstellingen.

De eerste doelstelling was heel concreet, namelijk het aanbieden van hulp aan risicoleerlingen in de brugklas van zes VMBO-scholen.

Gedurende de twee projectjaren is contact geweest met 972 leerlingen. 60% van deze leerlingen hebben een kortdurend methodisch hulpaanbod gekregen: 3 tot 15 gesprekken, gemiddeld rond de 5 gesprekken. Zo'n 5% van de leerlingen had voldoende aan 1 gesprek.

De overige 35% van de leerlingen werd (opnieuw) in contact gebracht met jeugdzorginstellingen als RIAGG, Bureau Jeugdzorg en lokale jeugdinstellingen.

De ervaring heeft geleerd dat het inzetten van kortdurende methodische hulp, binnen de schoolcontext, een passend antwoord biedt op het merendeel van de hulpvragen van leerlingen.

De tweede doelstelling was het ontwikkelen en overdraagbaar maken van methodische producten ter ondersteuning van risicoleerlingen.

Op basis van bovenstaande ervaring zijn een aantal producten beschreven gericht op:

- ✓ school en de afstemming met Bureau Jeugdzorg, deskundigheidsbevordering voor leerkrachten;

- ✓ de leerlingen: vormen van kortdurende methodische hulp, competentietraining, inlooppunt op school, etc..

Voortijdig School Verlaten (VSV)

Het beleid Voortijdig School Verlaters in Amsterdam heeft extra aandacht gekregen door het aanstellen van een stedelijk projectmanager voor de leerplicht en een voor de RMC (Regionale Meld- en Coördinatiefunctie voortijdig schoolverlaten). Met beide projectmanagers is contact gelegd en zijn afspraken gemaakt over afstemming. Voor het RMC zal deze uitmonden in een convenant waarin de afstemming van informatie over jongeren tussen BJAA en het RMC wordt geregeld.

Een bijdrage werd geleverd aan het nieuwe leerplichtprotocol. Aansluitend zal in 2004 de afstemming tussen de leerplicht en de diverse werksoorten van BJAA ter hand worden genomen.

Crisishulp beschikbaar voor het onderwijs

De inzet van het crisisteam is onder de aandacht gebracht van alle scholen in Amsterdam. Daar waar zich de noodzaak voordoet zal het crisisteam haar inzet op school aanbieden. Ze doet dat in nauwe samenwerking met vertegenwoordigers van de school. Waar nodig draagt zij zorg voor inzet vanuit de jeugdzorg.

Verzuimproject

BJAA heeft in de stadsdelen Osdorp en Zuid Oost een zogenaamd verzuimproject gedraaid. Het verzuimproject wordt uitgevoerd met de afdeling leerplicht. Daar waar de leerplichtambtenaar een 'laatste kans' gesprek voert met de leerling en de ouders sluit de jeugdzorgmedewerker aan. De keuze bestaat uit het gebruik maken van een jeugdzorgaanbod of het opstellen van een proces verbaal. Bij de eerste keuze gaat de jeugdzorgmedewerker verder in gesprek en beoordeelt de mogelijkheden voor hulp en regelt deze. In Zuid Oost werden hier sluitende afspraken met Okasi Nobo, een programma van SaC-Amsterdam Jeugdzorg, voor gemaakt. In Osdorp werd een kort ambulant traject ontwikkeld. Over de voortgang van de hulp wordt de leerplichtambtenaar geïnformeerd. De hulp wordt als het ware onder verantwoordelijkheid van de leerplichtambtenaar geboden. De ervaringen met deze hulp in een 'drangkader' worden door alle partijen als positief gewaardeerd. De pilot is mogelijk gemaakt door financiering van de Stichting tot Steun, ook voor 2004 kan nog een beroep gedaan worden op dit fonds.

Regionaal Opleidings Centrum

De deelname aan het zorgoverleg van het Servicepunt van het ROC van Amsterdam werd voortgezet. Bij het Servicepunt kan een beroep worden gedaan door alle onder het ROC vallende scholen voor nadere ondersteuning bij zorgleerlingen. De medewerker van Bureau Jeugdzorg heeft de opdracht om de samenwerking rondom individuele cliënten te verbeteren en daar waar nodig zorg te dragen voor een goede verwijzing. Aansluitend werden verwijzingsafspraken opgesteld voor alle locaties van het ROC. Delen van de informatie die beschikbaar is binnen het leerlingendossier worden gebruikt voor het doen van een aanmelding bij BJAA. Hiermee is op een efficiënte wijze invulling gegeven aan de verwijzing, BJAA draagt zorg voor terugkoppeling van informatie over de voortgang.

Interne organisatie: taakgroep onderwijs verankering naar alle werksoorten

De taakgroep onderwijs brengt alle ontwikkelingen rondom het onderwijs samen. De taakgroep werd voorgezeten door de portefeuillehouder onderwijs. Verder zijn op beleid- en managementniveau alle werksoorten vertegenwoordigd.

- **Onderwijshulpverlening in de regio Amstelland / Meerlanden, Zaanstreek / Waterland**

Primair onderwijs

In de regio AMZW vindt de aansluiting met het primair onderwijs plaats via participatie aan de bovenschoolse zorgstructuur. Per regio is dit verschillend ingevuld. In de regio Waterland (drie samenwerkingsverbanden) participeert Bureau Jeugdzorg in het Zorgplatform, waaraan ook de door de gemeente gefinancierde functie

schoolmaatschappelijk werk is gekoppeld. Naast telefonische consultaties neemt de maatschappelijk werkster deel aan zorgoverleggen op schoolniveau, heeft ze gesprekken met ouders op school en draagt ze zorg voor de uitvoering van SOVA-trainingen (Sociale Vaardigheid). In het schooljaar 2002-2003 is er 223 keer gebruik gemaakt van het telefonisch spreekuur, is er 72 keer een gesprek met ouders geweest op school en zijn er 174 kinderen besproken in de diverse zorgoverleggen. De cijfers over het eerste half jaar van het schooljaar 2003-2004 zitten al op het niveau van het hele jaar 2002-2003. In totaal zijn er 10 SOVA-trainingen gegeven waarmee 100 kinderen werden bereikt. Duidelijk is dat de functie in een duidelijke behoefte voorziet.

Naar aanleiding van een onderzoek "vragen van de basisschool" zijn er in drie netwerken van Intern Begeleiders presentaties en voorlichting gegeven over en door Bureau Jeugdzorg en SAC-Amsterdam Jeugdzorg, waarin ook de relatie onderwijs-jeugdzorg aan de orde kwam.

In het speciaal basisonderwijs is een onderwijshulpverlener actief. Voor de helft gefinancierd door de school.

Op termijn zullen ook de aanmeldingen voor REC-4 via het Zorgplatform gaan lopen.

In de regio Zaanstreek is er een spreekuur voor Intern Begeleiders en samenwerking met de schoolmaatschappelijk werkers die werkzaam zijn in het basisonderwijs: er is een structureel overleg over cliënten, verwijzingen en het inbrengen van cliënten in het intake-overleg. Met de gemeente wordt nog steeds gesproken over het structureel financieren van de functie schoolmaatschappelijk werk op alle basisscholen.

Ook hier is er aan de drie netwerken van intern begeleiders voorlichting gegeven naar aanleiding van het onderzoek "Vragen van de basisschool".

Het afgelopen jaar is er een overleg gestart op initiatief van het speciaal basisonderwijs van Agora (samenwerkingsverband) om te komen tot een Breed Onderwijs Zorgaanbod (BOZ-adora). Aan dit overleg neemt, naast het SBO en Bureau Jeugdzorg, ook SaC-Amsterdam Jeugdzorg, MEE Amstel en Zaan en op termijn ook OZC Amstelmonde deel.

In samenspraak met de Erasmus universiteit wordt onderzocht of het project "Spelregels" ingevoerd kan worden. Het project betreft interventies op het gedrag van kinderen in de klas en op het schoolplein. In een aantal gevallen ook gekoppeld aan een cursus "Opvoeden.zó!".

In de Haarlemmermeer neemt Bureau Jeugdzorg deel aan het Zorgplatform waaraan ook een jeugdarts, een psycholoog uit het speciaal basisonderwijs en de schoolbegeleidingsdienst deelnemen. In het kader van het onderwijskansenbeleid heeft de gemeente 16 uur schoolmaatschappelijk werk beschikbaar gesteld die door Bureau Jeugdzorg uitgevoerd worden. Tevens is er voor de gehele regio Amstelland-de Meerlanden drie maal per week een telefonische spreekuur.

In het samenwerkingsverband Amstelland-Zuid en de Veenlanden is een pilot gestart waarin de functie van schoolmaatschappelijk deskundige in het speciaal basisonderwijs en de functie onderwijshulpverlening van Bureau Jeugdzorg gekoppeld zijn en ondergebracht bij één functionaris. Ook de gemeente Uithoorn draagt in deze pilot financieel bij.

Voortgezet Onderwijs

In het voortgezet onderwijs neemt Bureau Jeugdzorg deel aan de zorgbreedtecommissies en worden er door de diverse scholen extra uren ingekocht.

In oktober zijn er gesprekken gestart met de leerplichtambtenaren in Z/W, de Raad voor de Kinderbescherming en het OM met betrekking tot het thema schoolverzuim. Doel is om in een vroeg stadium schoolverzuim aan te kunnen pakken en de samenwerking en afstemming tussen de ketenpartners te verbeteren.

De Werkruimte heeft bij Bureau Jeugdzorg 4 uur schoolmaatschappelijk werk ingekocht.

Regionaal Opleidings Centrum

Reeds in 2002 is er op het Regio College Z/W in Zaandam een start gemaakt met de invoering van schoolmaatschappelijk werk. Op deze locatie wordt het spreekuur samen uitgevoerd met de stichting Maatschappelijke Dienstverlening (AMW).

In Purmerend is met het schoolmaatschappelijk werk gestart in het schooljaar 2003-2004.

Bijlage 6: Samenwerkingspartners van BJAA

Justitiepartners:

- Raad voor de Kinderbescherming
- Politie
- Openbaar Ministerie
- Bureau Halt
- Slachtofferhulp
- Reclassering Nederland
- Den Engh
- Glenn Mills School
- Justitiële jeugd inrichtingen (m.n. JOC en 't Nieuwe Lloyd)

Zorgaanbieders (ROA-gefinancierd):

- Stichting Altra (voorheen Afra Boddaert PPI)
- SaC Amstelslad Jeugdzorg
- MOC 't Kabouterhuis
- Argonaut (TGV)
- HVO Querido

Instellingen GGz:

- De Meren
- Mentrum
- Riagg Zaanstreek/Waterland
- Jeugd Riagg Noord Holland Zuid
- Triversum
- Bascule (voorheen Argonaut en Paedologisch Instituut)
- GGZ Buitendamstel
- Geestgronden
- Sinai Centrum
- Nederlands Psycho Analitisch Instituut

Instellingen LVG:

- Stichting MEE (voorheen SPD)
- William Schrikker Stichting (instelling voor gezinsvoogdij voor kinderen met een handicap)
- Orthopedagogisch Centrum Middelveld (onderdeel Leger des Heils)
- OZC
- Ons Tweede Thuis

Partners onderwijs en lokaal jeugdbeleid:

- Gemeenten en stadsdelen
- Kinderopvang
- Scholen voor basis- en voortgezet onderwijs
- ROC's
- REC-4 scholen
- School Begeleidings Dienst
- GG &GD
- Thuiszorg
- Ouder en Kind Centra (consultatiebureaus)
- Welzijn
- Verslavingszorg
- Politie
- Bibliotheken

Partners Voogdij:

- William Schrikker Stichting
- Joods Maatschappelijk Werk
- Leger des Heils/AJL

Branche Jeugdzorg (MOgroep)

- Branche commissie Bureaus Jeugdzorg
- Branche commissie Zorgaanbieders
- Branche bestuur Jeugdzorg

Bijlage 7: P&C-format aanlevering jaarverantwoording 2003

Omschrijving	gerealiseerde capaciteit	Jaarbudget (capaciteit x normbedrag)
<i>Genormeerde hulpvarianten</i>		
Residentieel:		
Pleegzorg:		
Dagbehandeling:		
<i>Totaal genormeerde hulpvarianten (A)</i>		
<i>Ongenormeerde hulpvarianten 1)</i>		
Bureau Jeugdzorg:		
- Toegangsfuncties 2)		€ 11.108.417
- AMK		€ 1.302.304
- Ambulant niet geïndiceerd		
- Preventief / Versterking voorzieningen 3)		€ 1.338.653
Geïndiceerde ambulante hulp:		
Residentieel:		
Pleegzorg:		
Dagbehandeling:		
<i>Totaal ongenormeerde hulpvarianten (B)</i>		€ 13.749.374
<i>Overige kosten</i>		
Bestuurlijke kosten 4):		
Projecten/experimenten 5):		
Huisvesting 5):		
Dotatie aan egalisereserve:		
Dotatie aan voorzieningen/reserves:		
<i>Totaal overige kosten (C)</i>		
Totaal genormeerde hulpvarianten (A)		
Totaal ongenormeerde hulpvarianten (B)		
Totaal overige kosten (C)		
Totaal generaal (A + B + C)		€ 13.749.374
FINANCIELE DEKKING		
- Doeluitkering 2003 6)		€ 13.749.374
- Overige baten (saldo)		
- onttrekking egalisereserve		
Totaal inkomsten		€ 13.749.374

Toelichting:

- 1) Capaciteiten aangeven indien deze van toepassing zijn.
Dat wil zeggen, het aantal cliënten omrekenen naar een capaciteit op jaarbasis, conform onze brief van 17 mei 2000.
- 2) Functies: aanmelding, screening, diagnostiek, indicatiestelling, zorgtoewijzing, plaatsing, herindicatie en casemanagement
- 3) Bijvoorbeeld: samenwerking BJZ met onderwijsinstellingen, bureaus opvoedingsondersteuning, consultatiebureaus en lokaal jeugdbeleid; i.c. alle voorliggende voorzieningen.
- 4) Betreft: Samenwerkingsverband, externe klachtencommissie, Advies- Klachtenbureau Jeugdzorg en Cliëntbeleid
- 5) Bij de ROA is het niet meer verplicht de huisvestingskosten en projecten/experimenten afzonderlijk op te nemen.
- 6) Betreft het subsidie van het ROA-JHV voor 2003 plus eventuele intensiveringsgelden 2003, verbetering pleegzorg 2003, arbeidsmarktgeld 2003 en de loon- en prijsaanpassingen 2003.

Bijlage 8: Samenstelling Organen BJAA

Raad van Toezicht per 1-1-2003

- Mevrouw M.A. Wildekamp, voorzitter
- Mevrouw H.L. Groen, vice-voorzitter
- De heer A.S. Kok, lid
- Mevrouw Y. Baune, lid
- De heer J. Verschoor, lid
- Mevrouw W.J.C. Swildens-Rozendaal, lid
- Mevrouw D.H. van der Vorm, lid
- De heer A.R. Wijngaarde, lid

Raad van Bestuur per 1-1-2003

- De heer W.A. Janssen, voorzitter
- De heer F.P. Kouwenberg, vice-voorzitter
- Mevr. A.J.J. Buwalda, lid
- De heer G.J. Matthaei, lid

Cliëntenraad per 1-1-2003

- Onno Seegers, voorzitter
- Sarah Goossens, lid
- Frans van Oldenmark, lid

Ondernemingsraad per 1-1-2003

- Geja van Zadelhoff, jeugdbescherming Zaandam (voorzitter)
- Michael Burghout, jeugdhulpverlening Oost (vice-voorzitter)
- Leo Rijpstra, zorgbemiddeling (secretaris)
- Marieke van Soest, Straathoekwerk Zaandam
- Ingrid van Ammers, jeugdhulpverlening Hoofddorp
- Dick van Gelder, jeugdreclassering Zuidoost
- Herman Hart, jeugdreclassering Zuidoost
- Ahmed Mojahid, jeugdbescherming Noord
- Maaïke van de Aar, jeugdreclassering/Criem Noord
- Coen Lampe, jeugdhulpverlening Centrum Oud West
- Marije Jeltès, Kinder- en Jongerenrechtswinkel
- Mano Pijloo, AMK
- Leenderd van der Zwan, gezinsvoogdij Oost

Bijlage 9: Afkortingenlijst

ABA	- Agglomeratie Breed Aanbod
AKJ	- Advies- en Klachtenbureau jeugdzorg
AMK	- Advies- en Meldpunt Kindermishandeling
AMZW	- Amstelland/Meerlanden/Zaanstreek/Waterland
AMW	- Algemeen Maatschappelijk Werk
BAO	- Bureau Alleenstaande Ouders (is opgeheven)
BJA	- Bureau Jeugdzorg Amsterdam
BJAA	- Bureau Jeugdzorg Agglomeratie Amsterdam
BJZ	- Bureau Jeugdzorg
CRIEM	- CrIiminaliteit in Relatie tot Etnische Minderheden
CTJ	- Crisis Team Jeugd
DMO	- Dienst Maatschappelijke Ontwikkeling
DTJ	- Dak- en Thuisloze Jongeren
FUWA	- Functie Waardering
GGZ	- Geestelijke Gezondheids Zorg
GVI	- Gezins Voogdij Instelling
INK	- Instituut Nederlandse Kwaliteit
IPO	- Inter Provinciaal Overleg
ITB	- Intensieve Traject Begeleiding
JAT	- Jeugdzorg Advies Team
JCO	- Justitieel Casus Overleg
JHV	- JeugdHulpVerlening
JHVIS	- JeugdHulpVerlenings Informatie Systeem
JIB	- Justitie in de Buurt (bureau)
JIP	- Jongeren Informatie Punt
JOT	- Jongeren Opvang Team
KJRW	- Kinder- en JongerenRechtsWinkel
KWIS	- KwaliteitsInformatie Systeem
LVG	- Licht Verstandelijk Gehandicapten
MKD	- Medisch Kinder Dagverblijf
MIO	- Multidisciplinair Indicatie Overleg
MOgroep	- Maatschappelijk Ondernemers Groep
NIZW	- Nederlands Instituut voor Zorg en Welzijn
NVMW	- Nederlandse Vereniging Maatschappelijk Werkers
NVO	- Nederlandse Vereniging voor Opvoedkundigen
NVP	- Nederlandse Vereniging voor Pleeggezinnen
OTS	- Onder Toezicht Stelling
OR	- Ondernemingsraad
P&C	- Planning & Control
PCL	- Permanente Commissie Leerlingenzorg
P.I.	- Paedologisch Instituut
REC4	- Regionaal Expertise Centrum, cluster 4 (zmok)
RIMH	- Richting Individueel Maatschappelijk Herstel
ROA	- Regionaal Orgaan Amsterdam
SHW	- Straathoekwerk
SMW	- School Maatschappelijk Werk
SPD	- Sociaal Pedagogische Dienst (heet nu MEE)
Vedivo	- Vereniging voor directeuren in de (gezins)voogdij
VTO	- VroegTijdige Onderkenning Ontwikkelingsstoornissen
ZBM	- Zorgbemiddeling
ZTW	- ZorgToeWijzing

