

# **Brancherapportage Jeugdzorg 2008**

MOgroep Jeugdzorg  
juli 2009



# Inhoudsopgave

<b>1.</b>	<b>Inleiding</b>	<b>5</b>
1.1.	Doel	5
1.2.	Verantwoording	5
1.3.	Leeswijzer	6
<b>2.</b>	<b>Cliëntgegevens Bureaus Jeugdzorg en LWI's</b>	<b>7</b>
2.1.	Omvang cliënten	7
2.1.1.	Advies en Meldpunt Kindermishandeling	7
2.1.2.	Toegang Bureau Jeugdzorg	9
2.1.3.	Uitvoering maatregelen in het gedwongen kader	10
2.1.4.	Indicatiebesluiten en aanspraken	11
2.1.5.	De Kindertelefoon	13
2.2.	Gegevens over kwaliteit	14
2.2.1.	Cliënttevredenheid	14
2.2.2.	Cliëntenraad en Klachtenregeling	15
2.2.3.	Vertrouwenspersoon	15
<b>3.</b>	<b>Cliëntgegevens Jeugd &amp; Opvoedhulp</b>	<b>17</b>
3.1.	Omvang cliënten	17
3.1.1.	Jeugdigen in zorg	17
3.2.	Unieke cliënten	19
3.3.	Capaciteit	20
3.3.1.	Verhouding structurele incidentele middelen	21
3.4.	Doorlooptijden	21
3.5.	Gegevens over kwaliteit	22
3.5.1.	Cliënttevredenheid	22
3.5.2.	Cliëntenraad en Klachtenregeling	23
3.5.3.	Vertrouwenspersoon	23
<b>4.</b>	<b>Financiën Bureaus Jeugdzorg</b>	<b>25</b>
4.1.	Opbrengsten	25
4.2.	Kosten	26
4.3.	Personeelskosten	27
4.4.	Exploitatieresultaat	29
4.5.	Balans en kengetallen	30
<b>5.</b>	<b>Financiën Jeugd &amp; Opvoedhulp</b>	<b>31</b>
5.1.	Opbrengsten	31
5.2.	Kosten	32
5.3.	Exploitatieresultaat	34
5.4.	Stijging reële kosten	34
5.5.	Balans en kengetallen	35
<b>6.</b>	<b>Personeel Bureaus Jeugdzorg en LWI's</b>	<b>37</b>
6.1.	Personeelsomvang	37
6.2.	Personeelsomvang naar werksoort	38
6.3.	Arbeidsongeschikten	38
6.4.	Verzuim	39
<b>7.</b>	<b>Personeel Jeugd &amp; Opvoedhulp</b>	<b>41</b>
7.1.	Personeelsomvang	41
7.2.	Arbeidsongeschikten	42
7.3.	Verzuim	42
	<b>Bijlage A. Deelname</b>	<b>43</b>



# 1. Inleiding

Dit rapport bevat gegevens over de leden van MOgroep Jeugdzorg. De leden van MOgroep Jeugdzorg zijn vijftien Bureaus Jeugdzorg, drie Landelijk Werkende Gezinsvoogdij Instellingen), 51 organisaties Jeugd & Opvoedhulp en zeven (particuliere) Justitiële Jeugdinrichtingen (JJI's). In deze rapportage zijn de gegevens van de Justitiële Jeugdinrichtingen niet opgenomen. De meeste van deze instellingen hebben de gegevens niet aangeleverd.

De Bureaus Jeugdzorg vormen de centrale toegangspoort tot de provinciaal geïndiceerde jeugdzorg en de Jeugd GGZ (Jeugd Geestelijke GezondheidsZorg). Het Bureau Jeugdzorg beslist welke vorm van zorg nodig is. De indicaties voor provinciaal gefinancierde jeugdzorg worden zowel in het vrijwillig als het gedwongen kader afgegeven. In het gedwongen kader voeren de Bureaus Jeugdzorg en Landelijk Werkende Instellingen maatregelen Jeugdbescherming en Jeugdreclassering uit, die zijn uitgesproken door de kinderrechter. Naast bovengenoemde werkzaamheden maken ook het Advies en Meldpunt Kindermishandeling (AMK) en De Kindertelefoon onderdeel uit van het Bureau Jeugdzorg.

Jeugd & Opvoedhulp (voorheen zorgaanbieders genoemd) biedt o.a. gespecialiseerde zorg op basis van de indicatiestellingen en hulpverleningsplannen van het Bureau Jeugdzorg. Zij zijn veelal regionaal gebonden. De werkwijze van Jeugd & Opvoedhulp varieert per soort van zorg die geboden wordt. Dat varieert van onder andere licht ambulante zorg tot opvang in een pleeggezin. Centraal bij Jeugd & Opvoedhulp staan echter de acceptatieplicht, vraaggericht werken, een multidisciplinaire benadering en continuïteit en nazorg. De specifieke behoeften van de cliënt worden daarbij niet uit het oog verloren, zoals bijvoorbeeld de culturele of religieuze achtergrond.

De Bureaus Jeugdzorg en de meeste organisaties voor Jeugd & Opvoedhulp hebben een subsidierelatie met de provincie/grootstedelijke regio waarin ze gevestigd zijn. De Landelijk Werkende Instellingen hebben een subsidierelatie met alle provincies, waarbij één van de provincies als penvoerder optreedt.

## 1.1. Doel

Doel van deze brancherapportage is het zichtbaar maken van de trends en ontwikkelingen in de sector en inzicht geven in de prestaties van de Bureaus Jeugdzorg en Jeugd & Opvoedhulp in 2008. Het rapport bevat gegevens over het aantal jeugdigen en ouders dat de organisaties in 2008 hebben geholpen en de waardering van deze dienstverlening. Daarnaast zijn financiële en personele gegevens over de sector opgenomen. Voor de goede orde, het doel van de brancherapportage is niet om financiële verantwoording af te leggen. De individuele organisaties doen dat met hun jaarrekening aan de subsidieverstrekkers.

Dit rapport is verzorgd door MOgroep Jeugdzorg.

## 1.2. Verantwoording

Ten behoeve van deze rapportage zijn, in samenwerking met informatiedeskundigen van zowel Bureaus Jeugdzorg als van Jeugd & Opvoedhulp, twee enquêtes opgesteld. Eén was bestemd voor de organisaties Jeugd & Opvoedhulp en één voor de Bureaus Jeugdzorg en LWI's. In 2008 zijn vijftien Bureaus Jeugdzorg en drie LWI's aangeschreven. Alle Bureaus Jeugdzorg en LWI's hebben de enquête geretourneerd. Niet alle vragen zijn volledig beantwoord. Als de rapportage betrekking heeft op een deel van de geënquêteerden dan is dat opgenomen in de rapportage. Een verschil met vorig jaar is dat Bureau Jeugdzorg Haaglanden en Bureau Jeugdzorg Zuid-Holland gezamenlijk de

enquête hebben ingevuld en aangeleverd. Als de gegevens in deze rapportage betrekking hebben op alle Bureaus Jeugdzorg en LWI's dan gaat het om zeventien respondenten (N=17). Vorig jaar was dat door het apart invullen van de enquête door Bureau Jeugdzorg Zuid-Holland en Haaglanden nog N=18.

In 2008 zijn 51 organisaties Jeugd & Opvoedhulp aangeschreven voor de enquête Brancherapportage Jeugdzorg 2008. Van deze organisaties hebben 48 de enquête ingevuld en geretourneerd. Het zijn de kleine organisaties die dit jaar de enquête niet hebben ingevuld. De 48 deelnemende organisaties vertegenwoordigen 98% van de totale loonsom van instellingen voor Jeugd & Opvoedhulp. Overigens zijn net als bij de Bureaus Jeugdzorg en LWI's niet alle vragen door alle respondenten ingevuld. Als de gegevens in deze rapportage betrekking hebben op een deel van de respondenten dan is dat weergegeven.

Het grootste gedeelte van de gegevens die in deze rapportage zijn opgenomen, zijn gebaseerd op enquêteresultaten. Alleen de gegevens over de aantallen cliënten (paragraaf 2.1) die geholpen zijn door de Bureaus Jeugdzorg komen uit een andere bron, namelijk het Rapportageformat Beleidsinformatie. De Bureaus Jeugdzorg leveren vier keer per jaar een rapportage op aan de provincies. MOgroep Jeugdzorg ontvangt hiervan een afschrift. De daarin opgenomen gegevens van de kwartalen van 2008 zijn omgezet in jaarcijfers.

De geretourneerde enquêtes voor de brancherapportage zijn verwerkt en geanalyseerd. Vervolgens is een expertgroep in het leven geroepen om de gegevens te bespreken. De expertgroep is gevraagd of de opgeleverde gegevens herkend worden en heeft verklaringen gezocht voor gesignaleerde ontwikkelingen. Indien gegevens niet herkend zijn, is getracht de oorzaak te achterhalen. De verklaringen die door deze expertgroep zijn aangedragen zijn in deze brancherapportage opgenomen.

### **1.3. Leeswijzer**

In hoofdstuk twee zijn de cliëntgegevens opgenomen van de Bureaus Jeugdzorg. Hoofdstuk drie gaat in op de cliëntgegevens van de organisaties voor Jeugd & Opvoedhulp. Het gaat in beide hoofdstukken om zowel aantallen cliënten die geholpen zijn als kwalitatieve gegevens over cliënten zoals onder andere cliënttevredenheid en cliëntenraden. In hoofdstuk vier wordt de financiële situatie van Bureaus Jeugdzorg en Landelijk Werkende Instellingen beschreven. In hoofdstuk vijf die van Jeugd & Opvoedhulp. Tenslotte geven hoofdstukken zes en zeven een beeld van het personeel van respectievelijk de Bureaus Jeugdzorg en Landelijk Werkende Instellingen en Jeugd & Opvoedhulp.

## 2. Cliëntgegevens Bureaus Jeugdzorg en LWI's

In dit hoofdstuk zijn alle gegevens opgenomen die betrekking hebben op de cliënten van de Bureaus Jeugdzorg. Het gaat hierbij om de aantallen cliënten die zijn geholpen (paragraaf 2.1), alsmede om de gegevens over de kwaliteit van de dienstverlening aan cliënten (paragraaf 2.2).

Bij de kwaliteit van de dienstverlening wordt een toelichting gegeven op de situatie ten aanzien van cliënttevredenheidsonderzoeken, cliëntenraden, klachtenregelingen en vertrouwenspersonen.

### 2.1. Omvang cliënten

Deze paragraaf gaat in op de aantallen cliënten die zijn geholpen door de Bureaus Jeugdzorg. Het betreft geen unieke cliënten. Met andere woorden, een cliënt die is geholpen in het kader van een AMK-onderzoek en die als gevolg daarvan een jeugdbeschermingsmaatregel heeft gekregen, is in beide onderstaande paragrafen meegeteld.

#### 2.1.1. Advies en Meldpunt Kindermishandeling

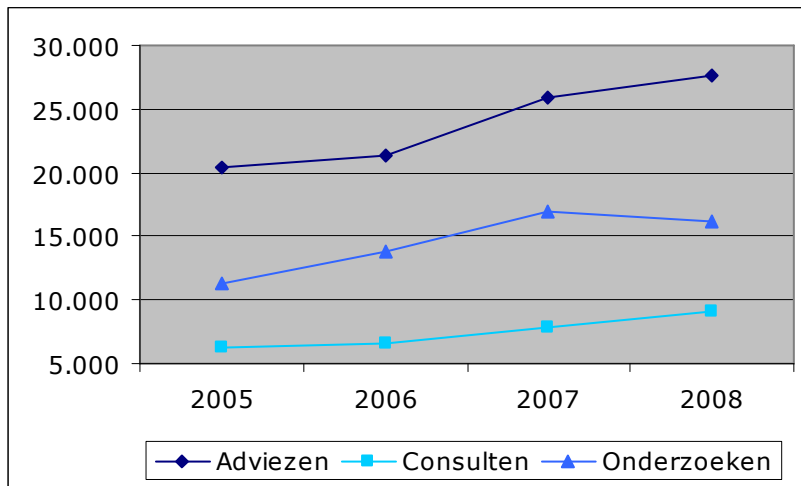
In onderstaande tabel zijn de eerste contacten voor adviezen, consulten en onderzoeken van het Advies en Meldpunt Kindermishandeling (AMK) opgenomen.

	2005	2006	verschil in %	2007	verschil in %	2008	verschil in %
Adviezen	20.475	21.282	4%	25.866	22%	27.634	6,8%
Consulten	6.237	6.647	7%	7.777	17%	9.156	17,7%
Onderzoeken	11.340	13.815	22%	16.932	23%	16.156	-4,6%
<b>Totaal</b>	<b>38.052</b>	<b>41.744</b>	<b>10%</b>	<b>50.575</b>	<b>21%</b>	<b>52.946</b>	<b>4,7%</b>

#### Duiding tabel

In 2008 is sprake van een stijging van 7% en 18% voor wat betreft de eerste contacten voor adviezen en consulten. De eerste contacten voor de AMK-onderzoeken zijn ten opzichte van 2007 gedaald met 5%. Het totaal eerste contacten voor de activiteiten van het AMK stijgt, namelijk met 5%.

In de volgende grafiek is de trend vanaf 2005 weergegeven.



### Duiding Grafiek

De trend laat zien dat zowel de eerste contacten voor consulten als adviezen gestaag blijven groeien en dat de eerste contacten voor AMK-onderzoeken dit jaar voor het eerst licht gedaald is. Als de daling in het perspectief van de ontwikkeling sinds 2005 wordt geplaatst, dan is dat te duiden als een stabilisatie. De ontwikkeling van de eerste contacten voor AMK-onderzoeken varieert sterk tussen de verschillende Bureaus Jeugdzorg. Er is een bureau waar het aantal eerste contacten voor AMK-onderzoeken in 2008 met 26% is gegroeid. Bij het bureau met de grootste daling is het aantal eerste contacten voor AMK-onderzoeken gedaald met 28%.

Een mogelijke oorzaak voor de lichte daling van het totaal aantal eerste contacten voor AMK-onderzoeken, is een verplaatsing van werkzaamheden van het AMK naar de Toegang (met andere woorden door de toenemende integratie van Toegang en AMK). Enkele Bureaus Jeugdzorg werken bij de voordeur al samen, soms zelfs in dezelfde ruimte. Als er minder sterke aanwijzingen voor kindermishandeling zijn kan een melding doorgestuurd worden naar de Toegang. Dan wordt geprobeerd of via de vrijwillige weg voldoende bereikt kan worden. Met andere woorden in sommige gevallen zijn bureaus kritischer geworden of een AMK-onderzoek nodig is. Het gaat bijvoorbeeld om het grijze gebied waarbij sprake is van verwaarlozing zonder dat er sprake is van fysieke of geestelijke mishandeling.

Daarbij komt dat de medewerkers Toegang ook getraind zijn op het gebied van veiligheid. Zij nemen makkelijker aangemeldingen in behandeling waarover zorgen zijn. In het Casusoverleg Beschermen is zichtbaar dat veel meldingen aan de Raad voor de Kinderbescherming via de Toegang komen. Een andere oorzaak van een mogelijke verschuiving van AMK naar Toegang is het groeiend aantal aangemeldingen via netwerken als de Zorgadviesteams (ZAT's). Die werken drempelverlagend. Medewerkers Toegang gaan dan zelf aan de slag met die meldingen.

### 2.1.1.1 Doorlooptijd AMK

In onderstaande tabellen zijn de doorlooptijden van de melding tot aanvang AMK-onderzoek en van melding tot afronding AMK-onderzoek in weken opgenomen.

Van melding tot aanvang onderzoek		Q1	Q2	Q3	Q4
2006	gem. doorlooptijd	2,4	2,5	3,7	3,4
2007	gem. doorlooptijd	1,6	1,9	1,9	1,8
Wijziging in %		-33%	-24%	-49%	-46%
2008	gem. doorlooptijd	1,6	1,7	1,6	1,5
Wijziging in %		-2%	-12%	-15%	-14%



Van melding tot beëindiging onderzoek		Q1	Q2	Q3	Q4
2006	gem. doorlooptijd	19,2	17,1	16,2	13,5
2007	gem. doorlooptijd	11,6	10,9	11,1	11,2
<i>Wijziging in %</i>		<i>-39%</i>	<i>-36%</i>	<i>-32%</i>	<i>-17%</i>
2008	gem. doorlooptijd	11,5	11,5	11,8	11,4
<i>Wijziging in %</i>		<i>-1%</i>	<i>5%</i>	<i>6%</i>	<i>2%</i>

### Toelichting tabellen

In de tabellen zijn de gemiddelde doorlooptijden opgenomen. De doorlooptijden van alle betreffende AMK-onderzoeken zijn bij elkaar opgeteld en gedeeld door het totaal aantal betreffende onderzoeken.

### Duiding tabellen

De tabel laat zien dat de doorlooptijden van zowel melding tot aanvang onderzoek als van melding tot beëindiging onderzoek vanaf 2006 sterk zijn gedaald. De doorlooptijd van melding tot aanvang onderzoek is van 2,4 weken in het eerste kwartaal van 2006 gedaald naar 1,5 weken in het laatste kwartaal van 2008. De gemiddelde doorlooptijd voor het hele jaar 2008 is 1,6 weken. Dat was in 2007 nog 1,8 weken. De doorlooptijd van melding tot aanvang onderzoek is in 2008 ten opzichte van 2007 dus met 10,2% gedaald.

De doorlooptijd van melding tot beëindiging onderzoek is van 19,2 weken in het eerste kwartaal van 2006 gedaald naar 11,4 weken in het vierde kwartaal van 2008. Er is echter geen sprake van een continue daling. De gemiddelde doorlooptijd voor het hele jaar 2008 is namelijk 11,5 weken. Dat was in 2007 11,2 weken. De doorlooptijd van melding tot beëindiging onderzoek is in 2008 ten opzichte van 2007 met 2,7% gestegen.

De Bureaus Jeugdzorg hebben grote inspanningen verricht om zo spoedig mogelijk na aanmelding te starten met de aanvang van een AMK-onderzoek. Daardoor is een eerste inschatting van de veiligheidssituatie mogelijk. Tegelijkertijd is de doorlooptijd van melding tot afronding onderzoek voor heel 2008 2,7% procent gestegen. De oorzaak van deze ontwikkeling wordt veroorzaakt door het gebrek aan capaciteit als gevolg van vacatures en als gevolg van intensieve opleidingen binnen het AMK.

De werving voor vacatures is lastig, doordat het niet eenvoudig is geschikte medewerkers te vinden. Het werken bij het AMK vraagt medewerkers met werkervaring. Verder is er sprake van verlies aan beschikbare capaciteit voor het primaire proces als gevolg van intensieve functiescholing die nieuwe medewerkers krijgen. Een medewerker die in dienst treedt is nog geruime tijd verminderd productief.

### 2.1.2. Toegang Bureau Jeugdzorg

Voor de hulpverlening in het vrijwillige kader kunnen cliënten zich aanmelden bij de Toegang van de Bureaus Jeugdzorg. Ook anderen, zoals de huisarts of de politie, kunnen cliënten aanmelden bij de Toegang. Na aanmelding wordt op basis van de Gestructureerde Checklist Toegang het vervolg bepaald. Cliënten kunnen een vervolg krijgen binnen Bureau Jeugdzorg, doorverwezen worden naar voorliggende voorzieningen of worden aangemeld bij de Raad voor de Kinderbescherming.

In de volgende tabel zijn de aanmeldingen en vervolg binnen Bureau Jeugdzorg opgenomen.

	2007	2008	verschil in %
Aanmeldingen (N=15)	83.737	88.177	5,3%
Geaccepteerde aanmeldingen (N=14)	55.153	53.740	-2,6%

### Toelichting tabel

De definitie van wat onder een aanmelding moet worden verstaan, heeft in het verleden tot verschillen in interpretatie geleid. Daardoor zijn de gegevens niet geheel betrouwbaar. Sommige Bureaus Jeugdzorg rekenden alleen de geaccepteerde aanmeldingen mee. Andere Bureaus Jeugdzorg rekenden ook eenmalige contacten mee. Als reactie op deze onduidelijkheid is het Rapportageformat Beleidsinformatie aangepast. Naast een tabel waarin alle aanmeldingen worden opgenomen, is ook een tabel opgenomen waarin de geaccepteerde aanmeldingen worden opgegeven. In de praktijk bleek de definitie nog steeds niet duidelijk genoeg. Daarom is het Rapportageformat Beleidsinformatie per 1 januari 2009 verder aangescherpt. Daarin is nu expliciet opgenomen dat bij de aanmeldingen ook de eenmalige contacten moeten worden meegenomen. Doordat dit in 2008 nog niet door alle Bureaus Jeugdzorg zo werd uitgevoerd, zijn de aanmeldingen in werkelijkheid hoger dan de aanmeldingen opgenomen in de tabel.

Eén van de Bureaus Jeugdzorg levert geen gegevens aan voor de tabel met de geaccepteerde aanmeldingen. De gegevens hebben zowel voor 2007 als voor 2008 betrekking op veertien van de vijftien Bureaus Jeugdzorg.

### Duiding tabel

Het aantal aanmeldingen bij de Bureaus Jeugdzorg stijgt. Tegelijkertijd is te zien dat de Bureaus Jeugdzorg minder aanmeldingen accepteren dan in het voorgaande jaar. Een mogelijke verklaring hiervoor is de verbetering van het voorliggend veld. De Bureaus Jeugdzorg kunnen daardoor kritischer zijn in de acceptatie, omdat doorverwijzing naar het voorliggend veld ook tot de mogelijkheden behoort.

### 2.1.3. Uitvoering maatregelen in het gedwongen kader

Jeugdbescherming en Jeugdreclassering van de Bureaus Jeugdzorg en Landelijk Werkende Instellingen voeren maatregelen uit in het gedwongen kader. Het gaat hierbij om rechtelijke maatregelen. De uitvoering ervan door de Bureaus Jeugdzorg kan alleen op basis van uitspraken van de rechter. In onderstaande tabel zijn de maatregelen Jeugdbescherming en Jeugdreclassering voor de periode 2005-2008 opgenomen.

	2005	2006	verschil in %	2007	verschil in %	2008	verschil in %
Maatregelen Jeugdbescherming (N=18)	36.048	38.967	8,1%	43.590	11,9%	47.877	9,8%
Maatregelen Jeugdreclassering (N=17)	17.492	19.634	12,2%	21.324	8,6%	23.738	11,3%

### **Toelichting tabel**

In de tabel zijn de maatregelen die aan het begin van het jaar al geldig waren opgeteld bij de nieuwe maatregelen die gedurende het jaar zijn ingestroomd. Het totaal hiervan is opgenomen voor zowel 2007 als 2008. Het aantal jeugdigen dat dit betreft is wel bekend voor 2008, maar niet voor 2006 en 2007. In 2008 hebben 47.026 en 17.902 jeugdigen één of meerdere maatregelen in het kader van respectievelijk Jeugdbescherming en Jeugdreclassering ontvangen.

In de volgende tabel is het aantal nieuwe maatregelen OTS, voogdij, voorlopige voogdij en jeugdreclassering opgenomen.

	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>verschil in %</b>	<b>2008</b>	<b>verschil in %</b>
Nieuwe maatregelen OTS (N=18)	8.674	10.359	19,4%	11.205	8,2%
Nieuwe maatregelen voogdij (N=18)	982	1.031	5,0%	1.131	9,7%
Nieuwe maatregelen voorlopige voogdij (N=18)	401	436	8,7%	419	-3,9%
Nieuwe maatregelen jeugdreclassering (N=17)	10.211	10.613	3,9%	11.452	7,9%

### **Toelichting tabel**

De tabel heeft betrekking op alle nieuwe maatregelen die door de Bureaus Jeugdzorg en LWI's worden uitgevoerd. Eén van de LWI's verricht geen werkzaamheden voor de Jeugdreclassering. Daarom is voor nieuwe maatregelen Jeugdreclassering N=17 opgenomen.

### **Duiding gegevens tabellen Jeugdbescherming en Jeugdreclassering**

(Bijna) alle werkzaamheden van de Bureaus Jeugdzorg die gerelateerd zijn aan het gedwongen kader zijn in 2007 en in 2008 gestegen. Alleen de nieuwe maatregelen voorlopige voogdij zijn in 2008 gedaald, maar de aantallen voor deze werkzaamheden zijn zodanig klein dat dit neerkomt op gemiddeld één minder per bureau.

De stijging van de hoeveelheid maatregelen varieert sterk tussen de verschillende Bureaus Jeugdzorg. De totale stijging maatregelen Jeugdbescherming in 2008 is 10%. Het bureau met de kleinste stijging heeft te maken gehad met een stijging van 3%. De grootste stijging van de maatregelen Jeugdbescherming bij de Bureaus Jeugdzorg betrof in 2008 26%.

De stijging van de hoeveelheid maatregelen Jeugdreclassering varieert ook sterk. Bij één van de Bureaus Jeugdzorg is zelfs sprake van een lichte daling van 1% terwijl bij een ander bureau sprake is van een stijging van 38%.

De aantallen maatregelen Jeugdreclassering fluctueren afhankelijk van de wachtlijsten bij de Raad voor de Kinderbescherming. Daarom zijn geen eenduidige conclusies aan deze stijging te verbinden. Het is de vraag of de stijging het gevolg is van een stijgende vraag of van het wegwerken van de wachtlijsten van de Raad voor de Kinderbescherming.

## **2.1.4. Indicatiebesluiten en aanspraken**

### **2.1.4.1 Indicatiebesluiten en aanspraken: aantallen**

In 2008 zijn in totaal 106.980 indicatiebesluiten (zowel eerste indicatiebesluiten als indicatiebesluiten die daarop volgen) afgegeven. Het grootste gedeelte van deze indicatiebesluiten

is afgegeven in het vrijwillig kader, namelijk 75.454. De overige indicatiebesluiten (31.526) zijn afgegeven in het gedwongen kader.

Over 2007 is alleen het aantal eerste indicatiebesluiten in het vrijwillig kader beschikbaar. In 2007 waren dat er 36.855. In 2008 zijn er 31.351 eerste indicatiebesluiten in het vrijwillig kader afgegeven. Dat betreft een daling van bijna 15%. Omdat voor 2007 slechts beperkt gegevens beschikbaar zijn over het aantal indicatiebesluiten is geen inzicht in de ontwikkeling van het totaal aantal indicatiebesluiten.

Wel zijn voor zowel 2007 als 2008 gegevens beschikbaar over het aantal aanspraken. In 2008 is het totaal aantal aanspraken gestegen met bijna 9% van 147.458 in 2007 naar 160.075 in 2008<sup>1</sup>. Het gaat om aanspraken die zijn gevestigd in het vrijwillig en het gedwongen kader. Het grootste gedeelte van deze aanspraken heeft betrekking op het vrijwillige kader, maar het is niet bekend welk gedeelte. Een deel van deze aanspraken betreft aanspraken voor de Jeugd GGZ. In 2007 waren dat er nog 58.299. In 2008 zijn dat er 64.391 geworden. Dit is een stijging van ruim 10%. Om deze vergelijking in de tijd te kunnen maken zijn de aanspraken AWBZ en Zorgverzekeringswet bij elkaar opgeteld. In 2007 was dit onderscheid er namelijk nog niet.

In combinatie met het feit dat het aantal indicatiebesluiten in het vrijwillig kader met bijna 15% is gedaald, zou dat kunnen betekenen dat het werk binnen Bureau Jeugdzorg verschuift van het vrijwillig naar het gedwongen kader. De inschatting van de expertgroep is ook dat het aantal indicatiebesluiten in het gedwongen kader relatief stijgt ten opzichte van het aantal indicatiebesluiten in het vrijwillig kader. Dat komt volgens de expertgroep doordat het preventieve aanbod beter is geworden. Dat heeft overigens ook als effect dat bij Jeugd & Opvoedhulp relatief veel beroep op zwaardere zorg wordt gedaan.

#### **2.1.4.2 Indicatiebesluiten: doorlooptijd**

In onderstaande tabel is de doorlooptijd van melding tot eerste indicatiebesluit in het vrijwillig kader opgenomen.

		<b>Q1</b>	<b>Q2</b>	<b>Q3</b>	<b>Q4</b>
2006	gem. doorlooptijd	17,8	20,3	21,9	22,7
2007	gem. doorlooptijd	15,7	16,7	16,5	13,4
	wijziging in %	-12%	-18%	-25%	-41%
2008	gem. doorlooptijd	12,7	12,3	13,1	11,7
	wijziging in %	-19%	-26%	-20%	-13%

#### **Toelichting tabel**

In de tabel is de gemiddelde doorlooptijd opgenomen. Deze is berekend door de doorlooptijden van meldingen tot eerste indicatiebesluiten van alle eerste indicatiebesluiten in 2008 op te tellen en te delen door het aantal eerste indicatiebesluiten.

<sup>1</sup> Dit betreft alleen het aantal aanspraken die gedurende het jaar gevestigd zijn. Het gaat dus niet om aanspraken die lopende het jaar geldig zijn. Dat zijn er meer. Aanspraken die in 2007 zijn gevestigd en nog doorlopen zijn namelijk ook geldig in 2008, maar niet in dat jaar afgegeven.

### **Duiding tabel**

De tabel laat zien dat de doorlooptijden vanaf 2006 sterk zijn gedaald. De gemiddelde doorlooptijd is in 2006 opgelopen van 17,8 weken in het eerste kwartaal naar 22,7 weken in het vierde kwartaal. Vervolgens is deze doorlooptijd zeer sterk gedaald naar 11,7 weken in het vierde kwartaal van 2008.

De gemiddelde doorlooptijd voor het hele jaar 2008 is 12,5 weken. Dat was in 2007 nog 15,7 weken. De doorlooptijd van melding tot eerste indicatiebesluit is in 2008 ten opzichte van 2007 dus met bijna 21% gedaald.

Het verminderen van de doorlooptijd is een belangrijk speerpunt voor de Bureaus Jeugdzorg. Dat is terug te zien in deze daling.

### **2.1.5. De Kindertelefoon**

In onderstaande tabel zijn de aantallen serieuze gesprekken en chats van De Kindertelefoon opgenomen.

	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>verschil in %</b>
Telefoongesprekken	89.251	46.636	-48%
Chats	18.062	44.997	149%
<b>Totaal</b>	<b>107.313</b>	<b>91.633</b>	<b>-15%</b>

### **Toelichting tabel**

In de tabel zijn alleen het aantal serieuze gesprekken opgenomen.

### **Duiding gegevens**

In totaal is De Kindertelefoon 153.816 keer gebeld en is 62.757 keer met De Kindertelefoon gechat. Dit is een veelvoud van het daadwerkelijke aantal gesprekken dat plaatsvindt. Zo zijn er ook testgesprekken en deze gesprekken hebben geen serieuze bedoeling. Er zijn ook gesprekken waarbij het kind aan de andere kant niets zegt. Deze 'stillen', zowel bij de telefoon als bij de chat, zijn kinderen die op dat moment nog niets durven te zeggen. De stillen bij de chat worden deels veroorzaakt doordat het kind in de wachtrij soms andere websites bezoekt waardoor er uiteindelijk geen chatgesprek tot stand komt.

Het totaal aantal serieuze contacten is gedaald met 15%. Daarbij heeft een grote verschuiving plaatsgevonden van de telefoongesprekken naar de chats. Het aantal serieuze chats is ten opzichte van 2007 in 2008 bijna verdrievoudigd en het aantal serieuze telefoongesprekken is in diezelfde periode bijna gehalveerd. Het aantal telefoongesprekken is sterk gedaald door het verdwijnen van vaste lijnen en telefooncellen uit het straatbeeld. Tegenwoordig heeft bijna ieder kind boven de 12 jaar een eigen mobiele telefoon. Vorig jaar was het mobiel bellen naar De Kindertelefoon nog niet gratis. Mede om deze reden is er subsidie gevraagd voor het gratis mobiel bellen. De Kindertelefoon heeft van het Ministerie van Jeugd en Gezin 400.000 euro subsidie ontvangen en vanaf 1 januari 2009 is het mobiel bellen dan ook gratis. Sinds 1 januari is het aantal telefonische oproepen dan ook weer explosief gestegen.

## 2.2. Gegevens over kwaliteit

In deze paragraaf zijn gegevens opgenomen die gerelateerd zijn aan de kwaliteit van de dienstverlening door Bureaus Jeugdzorg en LWI's aan cliënten. Het gaat om onderzoek naar cliënttevredenheid, cliëntenraden, klachtenregelingen en vertrouwenspersonen.

### 2.2.1. Cliënttevredenheid

Het aantal Bureaus Jeugdzorg en LWI's dat onderzoek doet naar de cliënttevredenheid is stabiel gebleven. In 2007 deden acht van de veertien<sup>2</sup> Bureaus Jeugdzorg (57%) dat en in 2008 tien van de zeventien<sup>3</sup> Bureaus Jeugdzorg en Landelijk Werkende Instellingen (59%). De meeste, namelijk 80% van de organisaties die onderzoek doen naar cliënttevredenheid, doen dat met behulp van de C-toets. De anderen gebruiken andere onderzoeken hiervoor. Omdat de C-toets meestal in een cyclus van drie jaar wordt uitgevoerd, zijn het in 2008 (deels) andere Bureaus Jeugdzorg die onderzoeken naar cliënttevredenheid hebben uitgevoerd dan in 2007. Deels kan er ook sprake zijn van overlap omdat in het ene jaar bijvoorbeeld de tevredenheid van de cliënten van de Jeugdbescherming is onderzocht en het jaar daarna de tevredenheid van de cliënten van de Toegang.

In onderstaande tabel zijn enkele onderzoeksresultaten van de C-toets opgenomen.

	2007	2008
Gemiddelde score jongeren ( $N=4/N=7$ )	7,0	6,7
Gemiddelde score ouders ( $N=4/N=7$ )		6,5
Totaal aantal vragenlijsten uitgedeeld ( $N=4/N=7$ )	10.396	8.560
Totaal aantal vragenlijsten retour ( $N=4/N=7$ )	2.612	2.432
Gemiddeld responspercentage ( $N=4/N=7$ )	25%	28%

#### Toelichting tabel

De gegevens hebben betrekking op een deel van de Bureaus Jeugdzorg en LWI's. In 2007 waren er vier Bureaus Jeugdzorg die deze gegevens hebben aangeleverd en in 2008 waren dat zeven Bureaus Jeugdzorg en LWI's.

De gemiddelde score van de andere onderzoeken naar cliënttevredenheid ligt iets hoger, namelijk een 7 van de jongeren en een 7,4 van de ouders. Het responspercentage ligt ook iets hoger, namelijk 34% (van de 450 vragenlijsten die zijn uitgezet).

#### Duiding gegevens

In 2007 was alleen de totale gemiddelde score voor de C-toets bekend. Dat was een 7. In 2008 is bij de uitvraag onderscheid gemaakt tussen de gemiddelde score van ouders en de gemiddelde score van jongeren. Deze gemiddelde scores zijn respectievelijk 6,5 en 6,7. In 2008 is de C-toets aangepast aan de Bureaus Jeugdzorg. Een aanpassing vermindert de vergelijkbaarheid van de resultaten. Dat neemt niet weg dat het aannemelijk is dat cliënten in het gedwongen kader, waarbij ze niet zelf de stap zetten naar hulpverlening van de Bureaus Jeugdzorg, kritisch en onverbloemd hun mening geven.

<sup>2</sup> In 2007 heeft één van de Bureaus Jeugdzorg hiervoor geen gegevens aangeleverd.

<sup>3</sup> Dit betreft alle Bureaus Jeugdzorg en LWI's. De Bureaus Jeugdzorg Haaglanden en Zuid-Holland hebben de enquête gezamenlijk ingevuld.

In 2008 zijn minder vragenlijsten uitgezet (ruim 8.000 in vergelijking met ruim 10.000 in 2007), maar het responspercentage is gestegen van 25 naar 28%. De respons is laag. Dit is een bekend probleem voor de Bureaus Jeugdzorg. Ervaring leert dat alleen de strategie van een telefonische enquête de respons laat stijgen.

## **2.2.2. Cliëntenraad en Klachtenregeling**

Het aantal organisaties dat over een cliëntenraad beschikt is in 2008 verhoudingsgewijs gedaald. In 2007 hadden negen van de dertien<sup>4</sup> Bureaus Jeugdzorg een cliëntenraad en in 2008 negen van de zeventien<sup>5</sup> Bureaus Jeugdzorg en LWI's. Acht van deze Bureaus Jeugdzorg en LWI's hebben ook aangegeven hoeveel adviezen door de cliëntenraden aan de directies zijn verstrekt. Het gaat gemiddeld om drie adviezen in 2008.

In 2007 en 2008 beschikten alle organisaties over een klachtenregeling. Voor 2007 is deze uitspraak gebaseerd op gegevens van veertien Bureaus Jeugdzorg en voor 2008 over alle Bureaus Jeugdzorg en Landelijk Werkende Instellingen. Vijftien van deze organisaties hebben ook aangegeven hoe vaak klachten zijn ingediend en welk deel van deze klachten (deels) gegrond zijn verklaard. Het gaat om 49% van de 702 keren dat klachten zijn ingediend. In 2007 was het percentage (deels) gegronde klachten nog 25%.

## **2.2.3. Vertrouwenspersoon**

In 2008 is het aantal organisaties dat beschikt over een vertrouwenspersoon verhoudingsgewijs gestegen. In 2007 beschikte 77% van de veertien Bureaus Jeugdzorg over een vertrouwenspersoon en in 2008 is dat percentage gestegen naar 88% (van alle Bureaus Jeugdzorg en Landelijk Werkende Instellingen). Twaalf Bureaus Jeugdzorg hebben ook aangegeven om hoeveel contacten dat gaat. Gemiddeld gaat het om 115 contacten per instelling.

---

<sup>4</sup> In 2007 hebben twee van de dertien Bureaus Jeugdzorg hiervoor geen gegevens aangeleverd.

<sup>5</sup> Dit betreft alle Bureaus Jeugdzorg en LWI's. De Bureaus Jeugdzorg Haaglanden en Zuid-Holland hebben de enquête gezamenlijk ingevuld.





### 3. Cliëntgegevens Jeugd & Opvoedhulp

In dit hoofdstuk zijn alle gegevens die betrekking hebben op de cliënten van Jeugd & Opvoedhulp opgenomen. Het gaat zowel om de aantallen cliënten die zijn geholpen als om gegevens over de kwaliteit van de dienstverlening aan cliënten. Bij de kwaliteit van de dienstverlening wordt een toelichting gegeven op de situatie ten aanzien van cliënttevredenheidsonderzoeken, cliëntenraden, klachtenregelingen en vertrouwenspersonen.

#### 3.1. Omvang cliënten

In deze paragraaf wordt gerapporteerd over de aantallen cliënten die zijn geholpen door Jeugd & Opvoedhulp. Tevens is de beschikbare capaciteit van de organisaties opgenomen. Omdat niet alle organisaties (alle) gegevens hebben aangeleverd, zijn de gegevens in deze paragraaf geëxtrapoleerd naar 100% deelname op basis van de loonsom van de organisaties. Van elke instelling is een loonsom bekend. De loonsom van de organisaties die de gegevens hebben aangeleverd, is uitgedrukt in percentage van het totaal. Dit percentage is gebruikt bij het extrapoleren van alle gegevens in dit hoofdstuk.

##### 3.1.1. Jeugdigen in zorg

In onderstaande tabel is het gebruik door het aantal jeugdigen van de verschillende zorgvormen opgenomen.

	<b>gebruik 2007</b>	<b>gebruik 2008</b>	<b>Vershil in procenten</b>
Ambulante zorg	37.378	44.276	18%
Dagbehandeling	8.904	9.816	10%
<i>Pleegzorg</i>	<i>19.016</i>	<i>18.164</i>	-
<i>Spoedeisende pleegzorg</i>	-	<i>1.981</i>	-
(Totaal) pleegzorg	19.016	20.144	6%
Residentieel	11.671	11.805	1%
Spoedeisende zorg	7.280	-	-
Spoedeisende (ambulante) zorg	-	3.775	-
Spoedeisende zorg (residentieel)	-	5.357	-
<b>Totaal</b>	<b>84.249</b>	<b>95.174</b>	<b>13%</b>

##### Toelichting tabel

In deze tabel is het aantal jeugdigen dat aan het begin van het jaar gebruik maakte van een zorgvorm opgeteld bij het aantal jeugdigen dat gedurende het jaar is ingestroomd bij diezelfde zorgvorm. Omdat de capaciteit is weergegeven op peildatum 31 december 2007 en 2008 en het gebruik het hele jaar betreft, is de capaciteit (zie paragraaf 3.3) per definitie lager dan het gebruik.

Het gaat hierbij om unieke jeugdigen per zorgvorm. Als er sprake is van meerdere aanspraken binnen dezelfde zorgvorm is de jeugdige maar één keer meegeteld. Als de jeugdige twee aanspraken heeft voor twee verschillende zorgvormen, dan is deze jeugdige twee keer in deze tabel meegenomen.

Ten opzichte van 2007 is een wijziging in telmethode aangebracht. Om een fijnmaziger inzicht in spoedeisende zorg te verkrijgen is onderscheid gemaakt tussen spoedeisende ambulante zorg, spoedeisende pleegzorg en spoedeisende residentiële zorg. Omdat meerdere zorgvormen zijn onderscheiden is het totaal van de jeugdigen in 2008 per definitie hoger dan in 2007. Jeugdigen die bijvoorbeeld zowel spoedeisende ambulante als spoedeisende residentiële zorg ontvangen zijn in 2007 één keer meegeteld en in 2008 twee keer, namelijk één keer bij spoedeisende ambulante zorg en één keer bij spoedeisende residentiële zorg.

Het is niet met zekerheid vast te stellen of de spoedeisende pleegzorg en de spoedeisende ambulante zorg in 2007 bij respectievelijk pleegzorg of ambulante zorg zijn meegenomen of bij spoedeisende zorg. De capaciteit en het aantal jeugdigen in zorg die in 2007 en 2008 zijn uitgevraagd voor de factsheet pleegzorg doen veronderstellen dat de capaciteit en het aantal jeugdigen in zorg voor de spoedeisende pleegzorg in 2007 hoogstwaarschijnlijk zijn opgenomen bij de pleegzorg. Voor wat betreft de capaciteit voor spoedeisende ambulante zorg is dat niet zo duidelijk. Een deel van de spoedeisende ambulante zorg is in 2007 waarschijnlijk opgenomen bij de ambulante zorg en een deel bij de spoedeisende zorg.

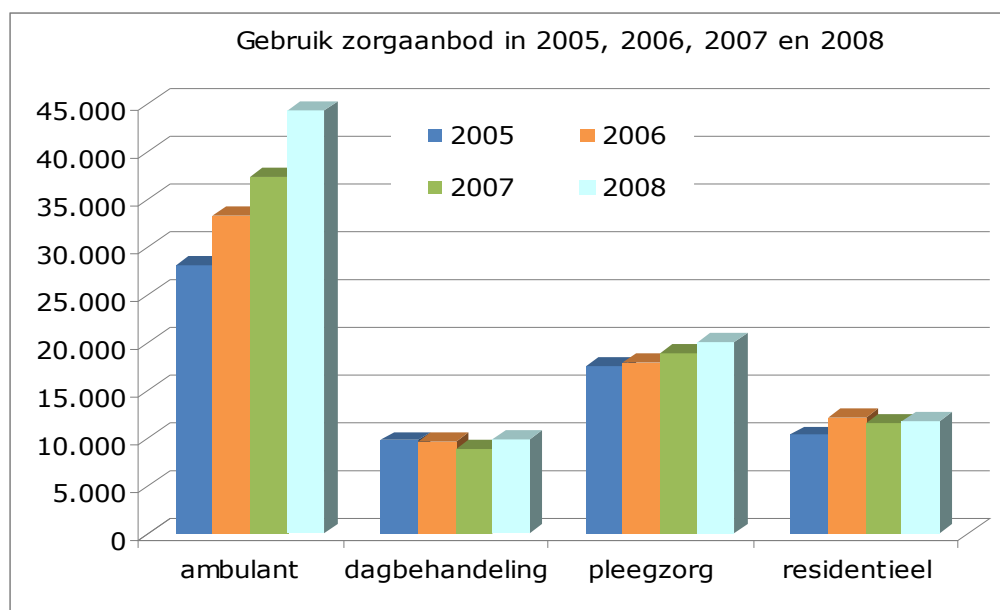
De stijging van de spoedeisende zorg is niet bekend. Deze gegevens zijn in 2007 niet zo fijnmazig opgevraagd. Het optellen van de verschillende vormen van spoedeisende zorg die in 2008 zijn uitgevraagd en deze vergelijken met de spoedeisende zorg zoals opgegeven in 2007, is geen betrouwbare optie.

De meeste stijgingspercentages worden herkend door de expertgroep, behalve de stijging van het gebruik voor ambulante hulp. Een stijging van 18% is hoger dan de expertgroep had verwacht. De oorzaak daarvan is waarschijnlijk dat de definitie van ambulante zorg is aangescherpt. In gevallen dat er naast de dagbehandeling, residentiële of pleegzorg aanvullend sprake is van ambulante zorg thuis, waarvoor een aparte aanspraak is verstrekt, moet dit gebruik apart worden opgegeven bij ambulante zorg. Enkele organisaties geven aan dat dit in 2007 niet is gebeurd en nu door de aanscherping van de definitie wel. Het gebruik van ambulante zorg was in 2007 in werkelijkheid hoger dan opgegeven.

### Duiding tabel

Het gebruik van alle zorgvormen, behalve residentiële zorg is in 2008 gestegen. Het gebruik van residentiële zorg is gestabiliseerd. Ambulante zorg laat de grootste stijging zien, namelijk een stijging van het gebruik met 18%. Pleegzorg is met 6% gestegen en dagbehandeling met 10%.

In de volgende grafiek is de ontwikkeling vanaf 2005 opgenomen.



## Duiding grafiek

Uit de grafiek is af te leiden dat het gebruik van de ambulante zorg al sinds 2005 sterk stijgt.

De dagbehandeling is sinds 2005 redelijk stabiel gebleven met een lichte stijging in 2008. Pleegzorg groeit sinds 2005 elk jaar licht (in verhouding met de stijging van de ambulante zorg). De residentiële zorg is sinds 2006 gestabiliseerd.

## 3.2. Unieke cliënten

Cliënten kunnen gebruik maken van verschillende zorgvormen bij Jeugd & Opvoedhulp. In 2008 heeft 7% meer unieke cliënten gebruik gemaakt van Jeugd & Opvoedhulp in vergelijking met 2007. In 2007 waren dat er nog 66.233. In 2008 zijn dat er 70.805 geworden. Het gaat hier om de cliënten die aan het begin van het jaar al in zorg waren, opgeteld bij het aantal dat gedurende het jaar is ingestroomd.

In 2007 is voor het eerst het aantal unieke cliënten uitgevraagd. Het is dus niet mogelijk een langdurige ontwikkeling te schetsen.

In de volgende tabel is het aantal 0-18 jarigen in Nederland<sup>6</sup> en het aantal unieke cliënten dat in zorg is bij Jeugd & Opvoedhulp opgenomen.

	2006	2007	2008
0- tot 18-jarigen in Nederland	3.581.757	3.564.452	3.546.112
Unieke cliënten in geïndiceerde jeugdzorg	-	66.233	70.805
Unieke cliënten in geïndiceerde jeugdzorg in % van het totaal aantal jeugdigen in Nederland	-	1,9%	2,0%

### **Toelichting tabel**

De cliënten die gebruik maken van provinciaal gefinancierde geïndiceerde jeugdzorg zijn overwegend tussen de 0 en 18 jaar. Een klein gedeelte is tussen de 18 en 23 jaar.

Het aantal unieke cliënten is in 2007 voor het eerst uitgevraagd. Er is dus geen inzicht in een ontwikkeling van voor 2007.

### **Duiding tabel**

Uit de tabel blijkt dat het aantal unieke cliënten uitgedrukt in percentage van de doelgroep (0 tot 18-jarigen in Nederland) met 0,1% is toegenomen.

---

<sup>6</sup> Bron CBS

### 3.3. Capaciteit

Onderstaande tabel geeft de capaciteit weer binnen Jeugd & Opvoedhulp in 2007 en in 2008.

	2007	2008		Verschil in %
	(100% <sup>7</sup> )	respons	100%	
Trajecten ambulante zorg	19.769	86%	20.789	5%
Plaatsen dagbehandeling	4.513	98%	5.053	12%
<i>Plaatsen pleegzorg</i>	-	98%	13.116	-
<i>Plaatsen spoedeisende pleegzorg</i>	-	92%	483	-
Totaal pleegzorg	12.108		13.599	12%
Residentiële plaatsen	6.310	98%	6.425	2%
Plaatsen spoedeisende zorg	1.125	-	-	-
Plaatsen spoedeisende ambulante zorg	-	83%	908	-
Plaatsen spoedeisende residentiële zorg	-	91%	694	-
<b>Totale capaciteit</b>	<b>43.825</b>		<b>47.468</b>	<b>8%</b>

#### Toelichting tabel

In bovenstaande tabel is de capaciteit op peildatum 31 december 2008 als gevolg van structurele en incidentele middelen opgenomen. Ook voor de berekening van de capaciteit heeft een wijziging van de telmethode plaats gevonden. Deze is fijnmaziger geworden, maar daarom deels niet goed meer te vergelijken met de gegevens van 2007.

De toelichting op deze tabel komt deels overeen met die op de tabel over het gebruik. Ook voor deze tabel doet de opgegeven capaciteit voor de factsheet pleegzorg veronderstellen dat spoedeisende pleegzorg bij pleegzorg is opgegeven. Ook voor deze tabel geldt dat het voor spoedeisende ambulante zorg niet goed is aan te geven, waar deze in 2007 bij is opgegeven. Ook voor deze tabel geldt dat de stijging van de spoedeisende zorg niet bekend is. Deze gegevens zijn in 2007 niet zo fijnmazig opgevraagd. Het optellen van de verschillende vormen van spoedeisende zorg die in 2008 zijn uitgevraagd en deze vergelijken met de spoedeisende zorg zoals opgegeven in 2007, is geen betrouwbare optie.

De expertgroep herkent de verschuivingen op hoofdlijnen. Voor pleegzorg was alleen een iets kleinere stijging verwacht. Voor residentiële zorg was het ook goed mogelijk geweest als het gebruik licht was gedaald in plaats van gestabiliseerd. De stijging van 5% voor ambulante zorg wordt niet herkend. De expertgroep had een grotere stijging verwacht. In werkelijkheid is de stijging ook groter. Enkele organisaties Jeugd & Opvoedhulp geven namelijk aan dat in 2007 bij ambulante zorg ook de spoedeisende ambulante zorg is opgenomen. De capaciteit in 2007 zoals opgenomen in de tabel is hoger dan die in werkelijkheid was. Hierdoor is het stijgingspercentage kleiner dan in werkelijkheid. Het is onduidelijk wat de omvang van het verschil is.

De stijging van de capaciteit voor de verschillende vormen van spoedeisende zorg is niet bekend. Deze gegevens zijn in 2007 niet zo fijnmazig opgevraagd. Het optellen van de verschillende

<sup>7</sup> De respons was in 2007 93% van de loonsom.

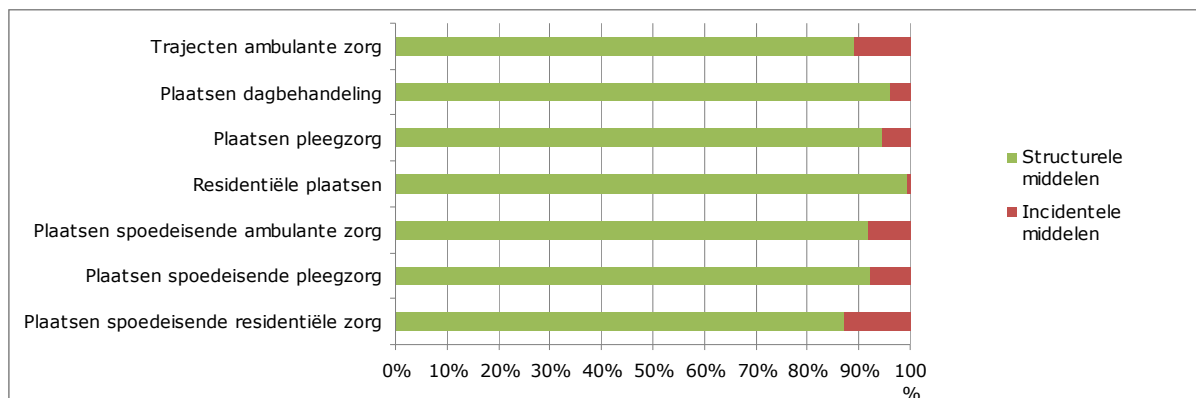
vormen van spoedeisende zorg die in 2008 zijn uitgevraagd en deze vergelijken met de spoedeisende zorg zoals opgegeven in 2007, is ook geen betrouwbare optie.

### Duiding gegevens

De capaciteit van alle zorgvormen is gestegen omdat deze is aangepast aan de stijgende vraag naar Jeugd & Opvoedhulp.

### 3.3.1. Verhouding structurele incidentele middelen

In onderstaande grafiek is per zorgvorm weergegeven welk gedeelte van de beschikbare capaciteit op peildatum 31 december 2008 is gefinancierd met structurele middelen en welk gedeelte met incidentele middelen.



### Duiding gegevens

Uit de grafiek is af te leiden dat bijna alle residentiële plaatsen gefinancierd worden met structurele middelen. Ambulante zorg en de plaatsen spoedeisende residentiële zorg worden relatief het meest met incidentele middelen gefinancierd. Ruim 13% van de beschikbare ambulante capaciteit wordt met incidentele middelen gefinancierd en bijna 11% van de beschikbare capaciteit voor spoedeisende residentiële zorg.

## 3.4. Doorlooptijden

Het verminderen van de doorlooptijden is een belangrijk speerpunt voor Jeugd & Opvoedhulp. Jeugd & Opvoedhulp streeft ernaar deze te verminderen. Dat heeft in 2008 tot resultaten geleid.

In onderstaande tabel zijn de doorlooptijden opgenomen.

	2007		2008		Verschil in procenten
	N=	Gemm. duur in maanden	N=	Gemm. duur in maanden	
Ambulante zorg	41	8,2	41	8,2	-0,1%
Dagbehandeling	35	11,3	35	10,3	-9,0%
Pleegzorg	28	21,0	26	21,2	0,9%
Residentieel	42	11,7	41	10,9	-7,0%
Spoedeisende ambulante zorg	25	1,4	26	1,3	-9,9%
Spoedeisende pleegzorg	-	-	20	1,8	-
Spoedeisende zorg residentieel	35	1,6	31	1,4	-15,4%

### Duiding gegevens

Uit de tabel blijken de resultaten van de sturing op vermindering van de doorlooptijden. De doorlooptijden voor alle zorgvormen zijn gedaald. Pleegzorg is wat dit betreft een uitzondering. Voor deze zorgvorm wordt niet per definitie een vermindering van de doorlooptijd nagestreefd.

Er kan juist sprake zijn van een streven om deze zorg zo lang mogelijk te laten duren.

## 3.5. Gegevens over kwaliteit

In deze paragraaf zijn gegevens opgenomen die gerelateerd zijn aan de kwaliteit van de dienstverlening aan cliënten. Het gaat om onderzoek naar cliënttevredenheid, cliëntenraden, klachtenregelingen en vertrouwenspersonen.

### 3.5.1. Cliënttevredenheid

Vrijwel alle organisaties voor Jeugd & Opvoedhulp doen onderzoek naar de cliënttevredenheid, namelijk 92%. Dit is ten opzichte van 2007 in 2008 niet veranderd. Van de organisaties die dit onderzoek uitvoeren, gebruikt 82% de C-toets. De anderen (18%) gebruiken hiervoor andere onderzoeken, zoals bijvoorbeeld de exitvragenlijst.

In 2007 was alleen de totale gemiddelde score voor de C-toets bekend. Dat was een 7,1. In 2008 is bij de uitvraag onderscheid gemaakt tussen de gemiddelde score van jongeren en de gemiddelde score van ouders. Deze gemiddelde scores zijn respectievelijk 7,5 en 7,7. Voor het aantal vragenlijsten dat is uitgezet, is een stijging van 13.000 in 2007 naar 18.000 in 2008 te zien. Het responspercentage is licht gestegen van 59 naar 61%. In onderstaande tabel zijn de gegevens die betrekking hebben op de C-toets voor 2007 en 2008 opgenomen.

	2007 (N=24)	2008
Gemiddelde score jongeren (N=26)	7,1	7,5
Gemiddelde score ouders (N=28)		7,7
Totaal aantal vragenlijsten uitgedeeld (N=26)	12.898	18.077
Totaal aantal vragenlijsten retour (N=29)	7.631	11.062
Gemiddeld responspercentage (N=26)	59%	61%

De gemiddelde scores die in de exitvragenlijst worden gerapporteerd zijn ongeveer gelijk aan de scores van de C-toets, namelijk een 7,5 van de jongeren en een 8 van de ouders. Het responspercentage ligt bij het gebruik van dit instrument een stuk lager, namelijk 34% (van de 3.000 vragenlijsten die zijn uitgezet).

### **3.5.2. Cliëntenraad en Klachtenregeling**

Het aantal organisaties dat over een cliëntenraad beschikt is in 2008 licht gedaald. In 2007 hadden 39 van de 49 organisaties (80%) een cliëntenraad en in 2008 was dit 34 van de 47 organisaties (72%). Van de organisaties met een cliëntenraad hebben 23 aangegeven hoeveel adviezen door de raden aan de directies zijn verstrekt. In 2008 zijn dit gemiddeld vijf adviezen geweest.

In 2007 en 2008 beschikten alle organisaties over een klachtenregeling. Voor 2007 is deze uitspraak gebaseerd op gegevens van 49 organisaties en voor 2008 op gegevens van 47 organisaties. Veertig van deze organisaties hebben ook aangegeven hoe vaak klachten zijn ingediend en welk deel van deze klachten (deels) gegrond zijn verklaard, namelijk 35% van de 147 keren dat klachten zijn ingediend. In 2007 was het percentage (deels) gegronde klachten 22%.

### **3.5.3. Vertrouwenspersoon**

In 2008 is het aantal organisaties dat beschikt over een vertrouwenspersoon met 93% gelijk gebleven. Van de organisaties met een vertrouwenspersoon hebben 26 aangegeven hoe vaak contact met de vertrouwenspersoon is opgenomen. Gemiddeld zijn er 33 contacten per instelling geweest.

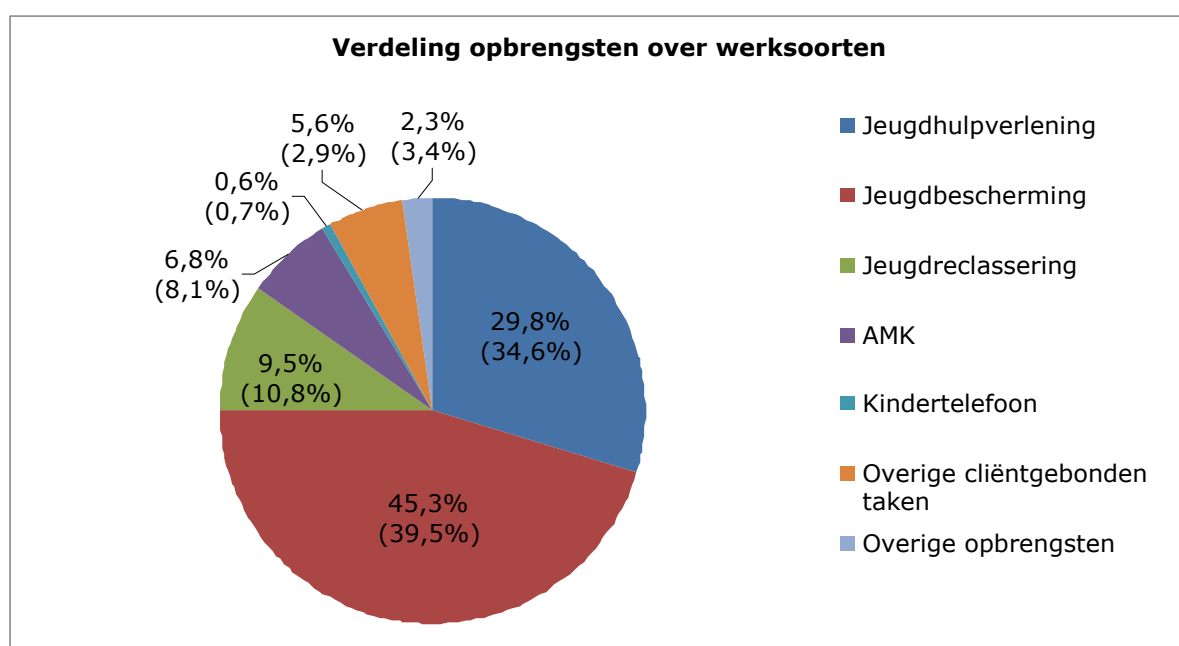




## 4. Financiën Bureaus Jeugdzorg

### 4.1. Opbrengsten

In 2008 zijn de totale opbrengsten voor alle Bureaus Jeugdzorg<sup>8</sup> gestegen van € 410<sup>9</sup> miljoen in 2007 naar € 460 miljoen in 2008, een stijging van 12%. In onderstaande grafiek is een verdeling van de opbrengsten over de verschillende werksoorten van de Bureaus Jeugdzorg opgenomen. De procenten van 2008 en 2007 zijn erbij weergegeven. Die voor 2007 staan tussen haakjes. In de rest van dit hoofdstuk en het volgende hoofdstuk is op dezelfde wijze gewerkt. Indien geen percentages staan opgenomen tussen haakjes, zijn deze gegevens niet bekend.



#### Duiding grafiek

De opbrengsten voor Jeugdhulpverlening, Jeugdbescherming en Jeugdreclassering bedragen ongeveer 85% van alle opbrengsten. De opbrengsten voor alle werksoorten<sup>10</sup> die cliëntgebonden zijn, zijn in absolute zin gestegen. Dat geldt ook in relatieve zin voor Jeugdbescherming. De opbrengsten voor de Jeugdhulpverlening en Jeugdreclassering zijn relatief gedaald (in percentage van de totale opbrengsten).

<sup>8</sup> In 2007 zijn de kosten en opbrengsten van de Landelijk Werkende Instellingen niet bekend. De opbrengsten inclusief de Landelijk Werkende Instellingen in 2008 is € 524 miljoen.

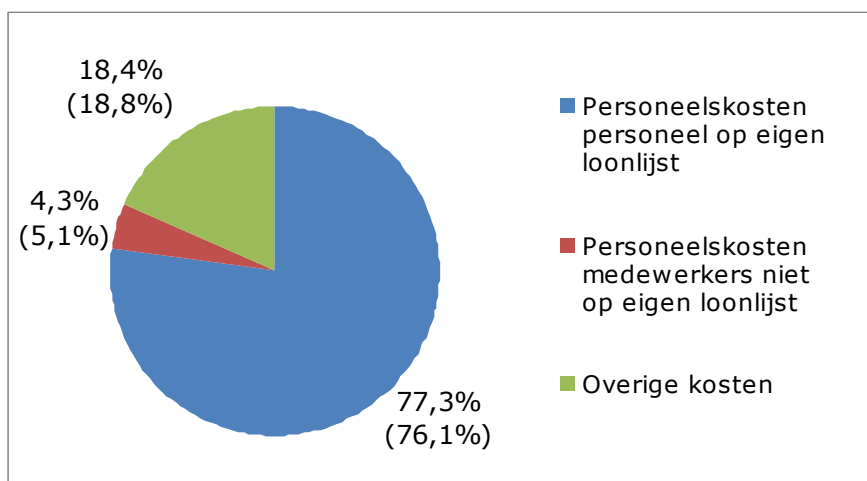
<sup>9</sup> Alle bedragen in de Brancherapportage Jeugdzorg 2008 zijn afgerond op hele miljoenen.

<sup>10</sup> Onder werksoorten die cliëntgebonden zijn worden in ieder geval Jeugdhulpverlening, Jeugdbescherming, Jeugdreclassering, AMK en Kindertelefoon verstaan. Er is ook nog een categorie 'Overige cliëntgebonden taken' benoemd.

## 4.2. Kosten

De totale kosten van de Bureaus Jeugdzorg<sup>11</sup> zijn in 2008 ten opzichte van 2007 gestegen van € 411 miljoen naar € 463 miljoen, een stijging van 13%.

De personeelskosten zijn verreweg het grootste gedeelte van de totale kosten. In onderstaande grafiek is de procentuele verdeling van de totale kosten over de personele kosten en niet-personele kosten opgenomen.

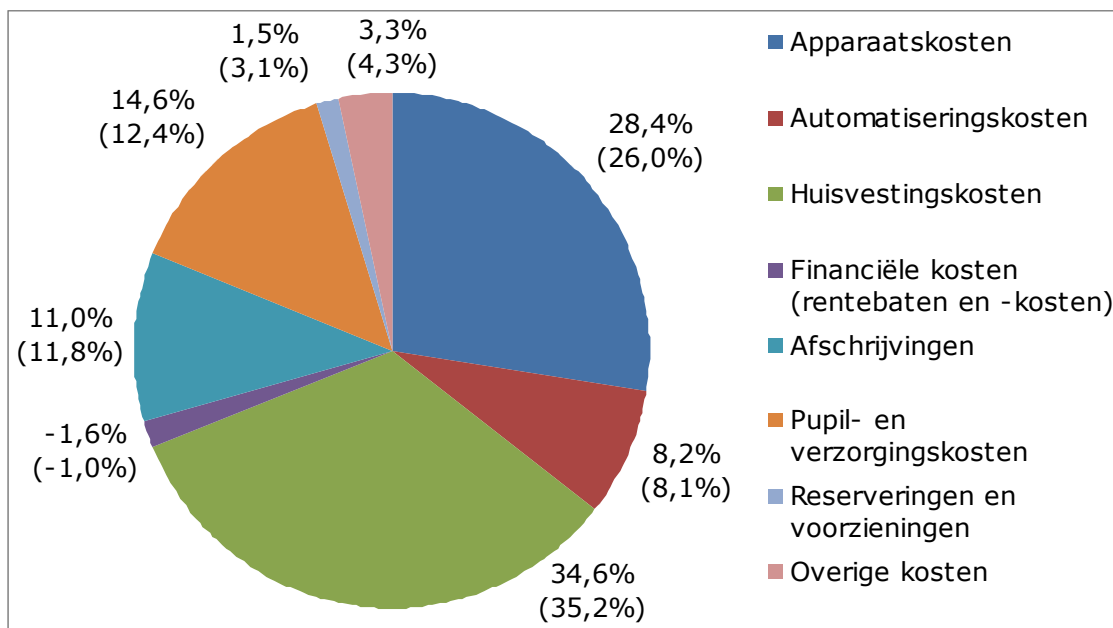


### Duiding grafiek

De grafiek laat zien dat er een kleine verschuiving van de kosten heeft plaats gevonden. De personeelskosten van het personeel dat op de eigen loonlijst staat was in 2007 al verreweg de grootste kostenpost en deze is verhoudingsgewijs nog groter geworden (gestegen van 76 naar 77%). De personeelskosten van personeel dat niet op de eigen loonlijst staat zijn verhoudingsgewijs juist iets gedaald.

De niet-personele kosten zijn onder te verdelen in verschillende kostensoorten. In de volgende grafiek is de procentuele verdeling van deze kosten opgenomen.

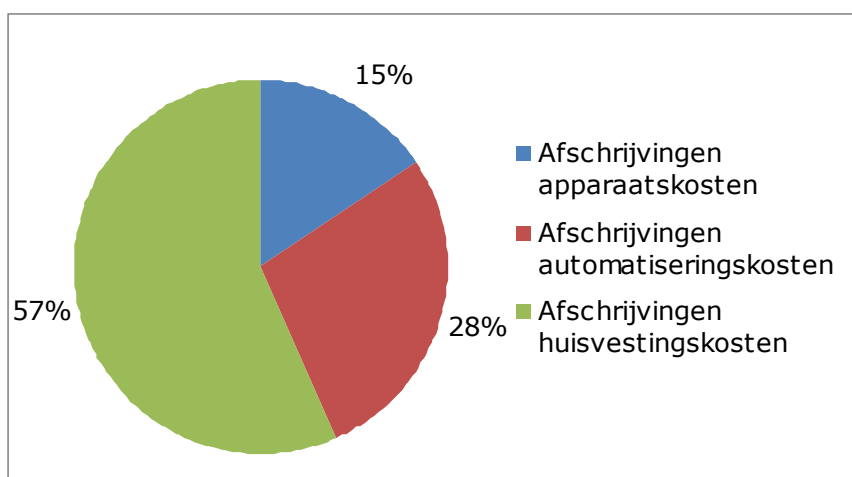
<sup>11</sup> In 2007 zijn de kosten en opbrengsten van de Landelijk Werkende Instellingen niet bekend. De kosten inclusief de Landelijk Werkende Instellingen zijn in 2008 € 529 miljoen.



#### Duiding grafiek

Van de niet-personele kosten zijn de apparaatskosten en huisvestingskosten het meest omvangrijk. Het gaat om respectievelijk 28% en 34% van de totale niet-personele kosten. De pupil- en verzorgingskosten zijn bijna 15% van de niet-personele kosten.

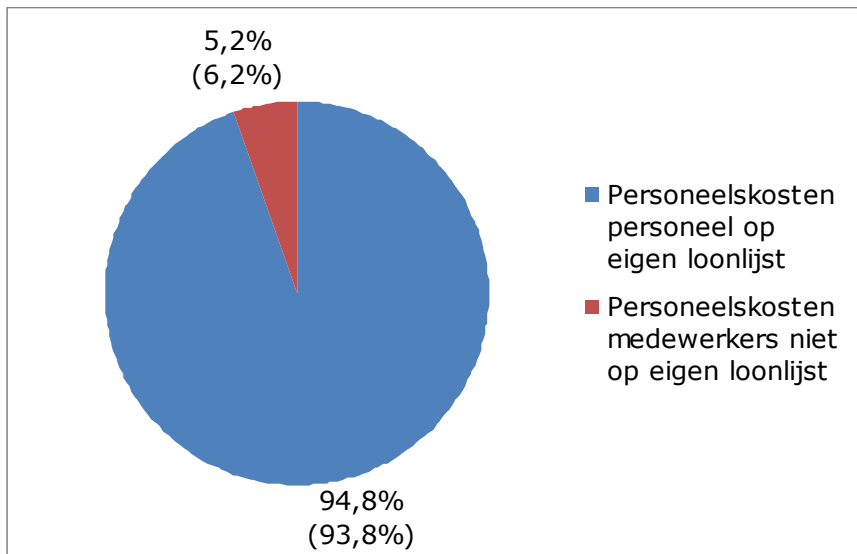
In onderstaande grafiek is een verdere verdeling van de afschrijving opgenomen. Deze gegevens zijn alleen bekend voor 2008. Het is dus niet mogelijk om iets te zeggen over de ontwikkeling van deze afschrijvingskosten. Meer dan de helft van deze afschrijvingskosten betreffen huisvestingskosten.



### 4.3. Personeelskosten

In 2007 is door de Bureaus Jeugdzorg € 333 miljoen besteed aan de personeelskosten. Dit is in 2008 gestegen naar € 378 miljoen. Het gaat om een stijging van 13,5%. In 2008 is door de Bureaus Jeugdzorg en LWI's tezamen bijna € 432 miljoen besteed aan personeelskosten.

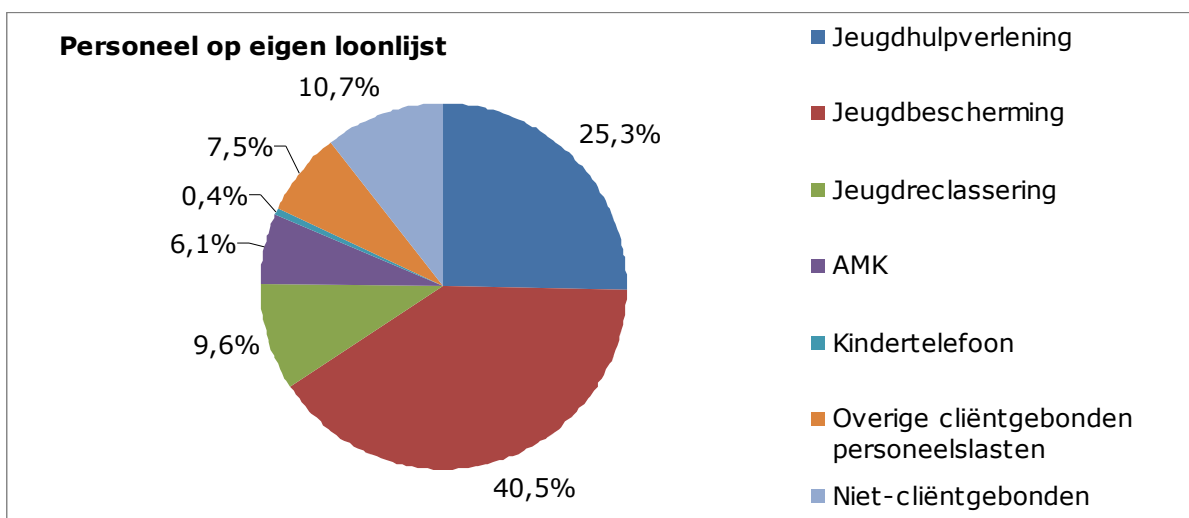
Bijgaande cirkeldiagram laat de procentuele verdeling zien van de totale personeelskosten over personeel dat op de eigen loonlijst staat en personeel dat is ingehuurd.



### Duiding grafiek

Uit de grafiek wordt duidelijk dat het grootste gedeelte van de personeelskosten betrekking heeft op personeel dat op de eigen loonlijst staat. De kosten voor het personeel dat niet op de eigen loonlijst staat, bijvoorbeeld ZZP-ers, detacheringen en uitzendkrachten in 2008 is 5%. In 2007 was dit nog 6%.

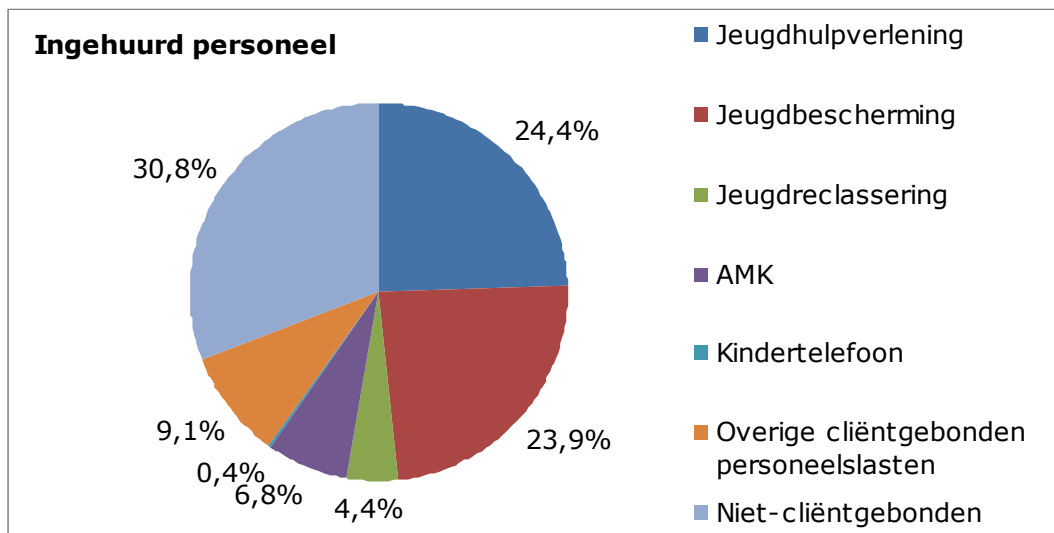
Het is ook bekend welk gedeelte van het personeel wordt ingezet voor de verschillende werksoorten. Voor de LWI's geldt dat het personeel werkzaam is voor de Jeugdbescherming, Jeugdreclassering of niet-cliëntgebonden functies. In onderstaande grafiek is zichtbaar welk gedeelte van de personeelskosten van het personeel dat op de eigen loonlijst staat, is ingezet voor de verschillende werksoorten.



### Duiding grafiek

De grafiek laat zien dat driekwart van de personeelskosten voor het personeel dat op de eigen loonlijst staat wordt ingezet voor de Jeugdhulpverlening, Jeugdbescherming en Jeugdreclassering. Van de personeelskosten van het personeel dat op de eigen loonlijst staat is 11% niet-cliëntgebonden.

In bijgaande grafiek is de verdeling van de personeelskosten voor personeel dat niet op de eigen loonlijst staat opgenomen.



#### Duiding grafiek

Van de totale kosten voor het personeel dat niet op de eigen loonlijst staat, o.a. uitzendkrachten, interim, ZZP-ers, detacheringen, wordt een deel, namelijk 31%, ingezet voor niet-cliëntgebonden personeel. Dat komt omdat dit soort functies vaak unieke functies binnen de Bureaus Jeugdzorg zijn, bijvoorbeeld een controller, een directeur of een ICT-er. Als dergelijke vacatures vacant zijn, is het noodzakelijk deze zo snel mogelijk te vervullen. Om de periode tot definitieve vervulling te overbruggen, wordt gekozen voor een tijdelijke invulling.

In de gevallen dat personeel wordt ingehuurd voor de cliëntgebonden functies gaat het vaak om het wegwerken van wachtlijsten en het opvangen van pieken in de werkzaamheden. Daarnaast is het lastig om geschikt personeel te vinden, dat direct inzetbaar is. Het inwerken van hulpverleners kost relatief veel tijd en is dus niet altijd geschikt als strategie om een piek in de werkzaamheden op te vangen of wachtlijsten snel weg te werken. Het vinden van geschikt personeel dat snel inzetbaar is, is een probleem dat altijd speelt, maar vooral groot als het gaat om (snelle) invulling van tijdelijke vacatures. Diverse organisaties zoals Sentor, BMC en Van Brederode kunnen geschikte medewerkers leveren, die direct een bijdrage kunnen leveren aan het wegwerken van wachtlijsten of het opvangen van pieken in werkzaamheden. De kosten van dit personeel zijn hoog, maar ze leveren qua capaciteit direct rendement op.

## 4.4. Exploitatieresultaat

In 2007 was er sprake van een exploitatieverlies van € 0,6 miljoen. Dit verlies is in 2008 opgelopen naar € 3,4 miljoen<sup>12</sup>. Inclusief de LWI's is in 2008 sprake van een exploitatieverlies van € 5,8 miljoen. Het totale exploitatieverlies van de organisaties bedraagt -0,7% van de totale opbrengsten. Tussen de exploitatieresultaten van de verschillende organisaties zijn grote verschillen. De resultaten variëren van ruim € 1,7 miljoen verlies tot bijna € 0,9 miljoen winst.

De werkzaamheden van de Bureaus Jeugdzorg en LWI's kosten kennelijk meer dan de opbrengsten die ervoor worden ontvangen. De expertgroep herkent dit en geeft aan dat dit vooral betrekking heeft op Jeugdbescherming en Jeugdreclassering. Deelname aan de Veiligheidshuizen, Beter Beschermd en de gerichte gezinsaanpak in het kader van de Jeugdreclassering zijn voorbeelden

<sup>12</sup> Deze gegevens betreffen alleen de Bureaus Jeugdzorg. De opbrengsten en kosten van de LWI's voor 2007 zijn niet bekend. Voor 2008 zijn deze gegevens wel beschikbaar.

van werkzaamheden die wel op de agenda van de Bureaus Jeugdzorg staan, maar waarvoor geen vergoeding wordt ontvangen.

## 4.5. Balans en kengetallen

De financiële positie van de Bureaus Jeugdzorg is verslechterd. Er is niet alleen sprake van een exploitatieverlies dat ten opzichte van 2007 is verzesvoudigd, maar ook de kengetallen van de Bureaus Jeugdzorg zijn verslechterd. In onderstaande tabellen zijn de balansgegevens en kengetallen van de gezamenlijke Bureaus Jeugdzorg voor 2007 en 2008 opgenomen<sup>13</sup>.

	2007 (N=15)	2008 (N=14) <sup>14</sup>
<b>Activa</b>	<b>in euro's</b>	
Materiële vaste activa	38.143.149	40.263.205
Financiële vaste activa	756.754	747.983
Vlottende activa	22.812.936	26.504.102
Liquide middelen	57.603.953	54.316.409
<b>Totaal</b>	<b>119.316.792</b>	<b>121.831.699</b>
<b>Passiva</b>		
Algemene reserves (Eigen vermogen)	15.648.721	10.802.635
Bestemmingsfondsen en - reserves (Eigen Vermogen)	13.302.511	11.694.458
Voorzieningen	11.251.422	11.293.124
Schulden op lange termijn	7.853.754	8.305.482
Kortlopende schulden	71.260.384	79.736.000
<b>Totaal</b>	<b>119.316.792</b>	<b>121.831.699</b>

	2007	2008
Solvabiliteit (Eigen vermogen in % van balanstotaal)	24%	18%
Budgetratio (Eigen vermogen in % van de inkomsten)	7%	5%
Weerstandsvermogen (EV + voorzieningen in % van balanstotaal)	34%	28%
Current Ratio (Vlottende activa+ liquide middelen/ Kortlopende schulden)	1,1	1,0

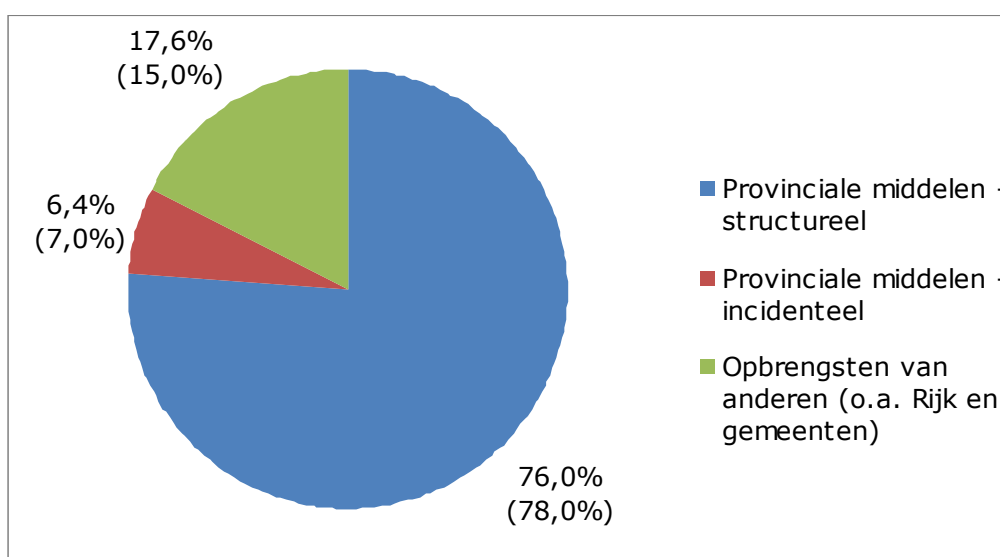
<sup>13</sup> De gegevens van de LWI's zijn niet beschikbaar voor 2007 en 2008. De LWI's hebben naast hun bureaufunctie ook zorgaanbod. De balansgegevens die van de LWI's zijn ontvangen, hebben betrekking op beide functies.

<sup>14</sup> Het gaat om alle Bureaus Jeugdzorg. Bureau Jeugdzorg Haaglanden en Bureaus Jeugdzorg Zuid-Holland hebben de enquête gezamenlijk ingevuld.

## 5. Financiën Jeugd & Opvoedhulp

### 5.1. Opbrengsten

De totale opbrengsten van Jeugd & Opvoedhulp zijn gestegen van € 1.012 miljoen in 2007 naar € 1.077 miljoen in 2008<sup>15</sup>. Dat is een stijging van 6%. Van de organisaties die geen enquête hebben ingeleverd, zijn de loonsomgegevens wel bekend. Met deze gegevens is het percentage berekend van de organisaties waarvan geen enquêtes zijn ontvangen. Met behulp van dit percentage zijn de opbrengsten die bekend zijn geëxtrapoleerd naar 100% respons op basis van de loonsom. Alle gegevens die in dit hoofdstuk zijn opgenomen zijn geëxtrapoleerd naar 100%. In onderstaande grafiek is de herkomst van de opbrengsten opgenomen.

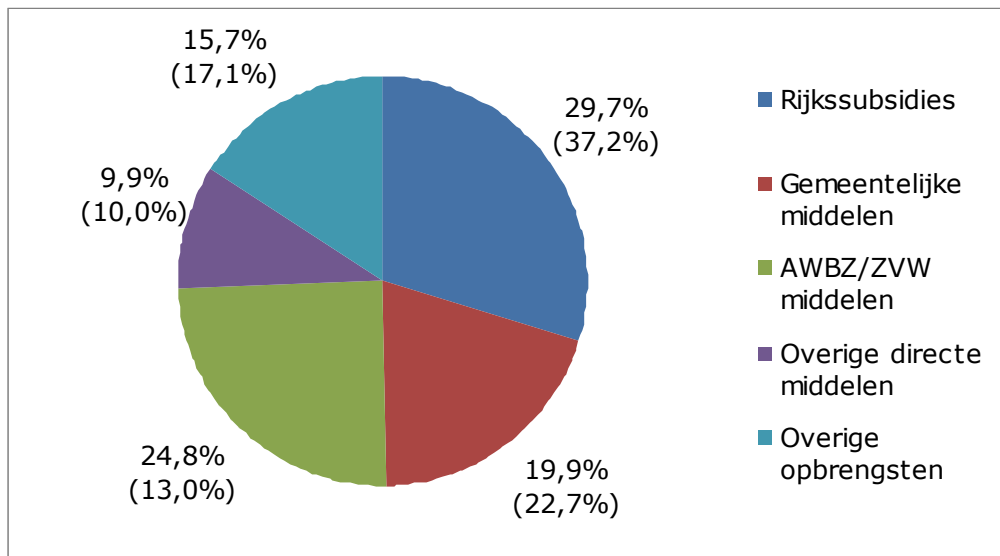


#### Duiding grafiek

Uit de grafiek is duidelijk dat ruim 82% van de middelen van Jeugd & Opvoedhulp afkomstig is van de provincie. Dat aandeel is ten opzichte van 2007 gedaald. Toen ging het nog om 85%.

<sup>15</sup> In 2007 heeft 93% van de loonsom de enquête met de opbrengsten, kosten en balansgegevens geretourneerd. In 2008 heeft 98% van de loonsom dat gedaan. De opbrengsten hier genoemd, zijn geëxtrapoleerd naar 100% deelname op basis van de loonsom.

In de volgende grafiek is de herkomst van de niet-provinciale middelen opgenomen. Het is een onderverdeling van de 17,6% van de opbrengsten, zoals deze in de voorgaande grafiek zijn opgenomen.



### Toelichting grafiek

In bovenstaande grafiek zijn overige directe middelen opgenomen. Voorbeelden van deze middelen zijn de bijdragen van scholen aan schoolmaatschappelijk werk (de bijdragen van gemeenten zijn opgenomen bij gemeentelijke middelen), betaalde opdrachten van bijvoorbeeld scholen of gemeenten voor bijvoorbeeld het geven van cursussen of echtscheidingsbemiddeling.

### Duiding grafiek

De meeste posten zijn, uitgedrukt in procenten van de totale niet-provinciale middelen, ongeveer gelijk gebleven. Alleen de post met de middelen voor AWBZ/ZVW is bijna verdubbeld.

## 5.2. Kosten

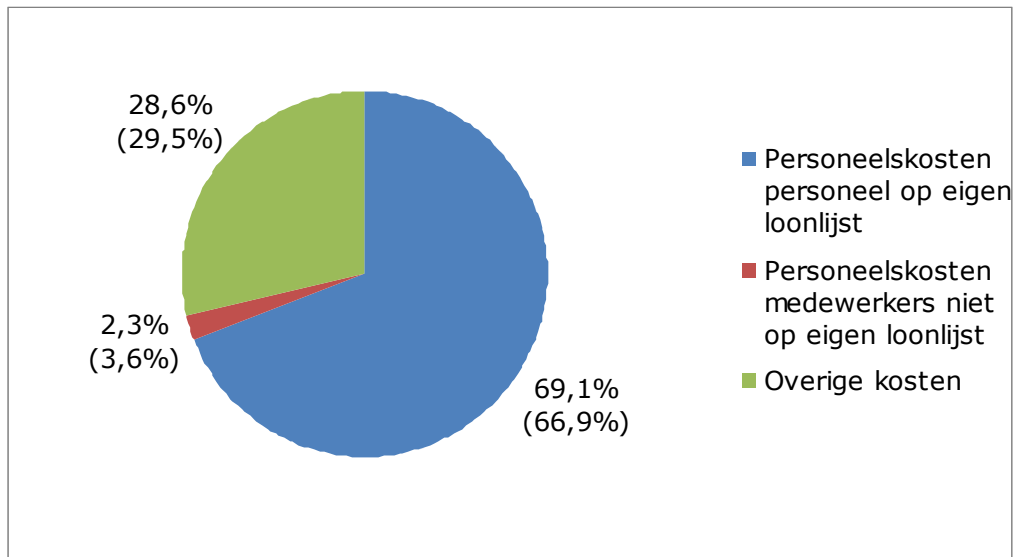
In 2008 zijn de totale kosten gestegen van € 1.005 miljoen in 2007 naar € 1.071 miljoen in 2008<sup>16</sup>. Dat is een stijging van 6,4%.

Het grootste gedeelte van de kosten wordt veroorzaakt door de personeelskosten. In 2008 is door Jeugd & Opvoedhulp € 764 miljoen besteed aan personeelskosten.

<sup>16</sup> In 2007 heeft 93% van de loonsom de enquête met de opbrengsten, kosten en balansgegevens geretourneerd. In 2008 heeft 98% van de loonsom dat gedaan. Deze kosten zijn geëxtrapoleerd naar 100% deelname op basis van de loonsom.



In de volgende grafiek is de procentuele verdeling opgenomen van alle kosten.



### Duiding grafiek

Het grootste deel van de personeelskosten wordt aangewend voor personeel op eigen loonlijst. Het aandeel ingehuurd personeel is gedaald van 3,6 naar 2,3%. In absolute omvang zijn de kosten voor ingehuurd personeel in 2008 gedaald met 35% ten opzichte van 2007.

In onderstaande tabel zijn de personeelskosten van 2007 en 2008<sup>17</sup> opgenomen.

	2007	2008	Verandering in procenten
	in miljoenen euro's		
Personeelskosten personeel op eigen loonlijst	672	740	10%
Personeelskosten ingehuurd personeel	37	24	-35%
Totaal	709	764	8%

### Duiding tabel

Uit de tabel wordt duidelijk dat de stijging van de totale personeelskosten wordt veroorzaakt door de stijging van de kosten voor het personeel dat op de eigen loonlijst staat. De kosten voor het personeel dat is ingehuurd en dus niet op de eigen loonlijst staat is in 2008 ten opzichte van 2007 gedaald.

Bij de stijging van de personeelskosten is het belangrijk in ogenschouw te nemen dat ook het volume van het personeelsbestand op de eigen loonlijst is toegenomen. De vergelijking van de stijging van de omvang van het personeel met de stijging van de personeelskosten is niet helemaal een zuivere vergelijking. De omvang van het personeel is voor beide jaren namelijk alleen bekend op peildatum 31 december<sup>18</sup>. Voor de omvang van het personeel dat op de eigen loonlijst staat is het echter wel aannemelijk dat de bezetting gedurende het hele jaar niet veel afwijkt van de bezetting aan het einde van het jaar. Voor de omvang van het personeel dat niet op de eigen loonlijst staat is dat veel minder aannemelijk. Daarom is alleen een vergelijking gemaakt tussen de personeelskosten voor het personeel dat op de eigen loonlijst staat en de omvang van het

<sup>17</sup> Geëxtrapoleerd naar 100% deelname op basis van de loonsom.

<sup>18</sup> De bezetting gedurende het hele jaar is alleen bekend voor 2008.

personeel dat op de eigen loonlijst staat (peildatum 31 december). Als de extra kosten als gevolg van loonkostenontwikkeling in aanmerking worden genomen, is de stijging van deze kosten (10%) in verhouding met de stijging van deze omvang (7%).

In onderstaande tabel zijn de fte's op peildatum<sup>19</sup> 31 december van 2007 en 2008 opgenomen<sup>20</sup>.

	Jaar	Aantal fte
Personeelsleden op eigen loonlijst	2007	13.349
	2008	14.349
	wijziging in %	%7

Kortom, Jeugd & Opvoedhulp heeft in 2008 ten koste van het tijdelijk ingehuurd personeel sneller vaste medewerkers aangesteld en sneller vacatures vervuld. Het is aannemelijk dat de economische crisis hier via een grotere beschikbaarheid van personeel op de arbeidsmarkt een bijdrage aan geleverd heeft.

### 5.3. Exploitatieresultaat

Het totale exploitatieresultaat voor alle organisaties Jeugd & Opvoedhulp tezamen is gedaald. In 2007 was het exploitatieresultaat € 6,6 miljoen en in 2008 € 5,5 miljoen<sup>21</sup>. Dit is een daling van bijna 17%. Het is geen zorgwekkend resultaat want in verhouding tot de totale opbrengsten gaat het om een kleine daling. In 2007 was het exploitatieresultaat 0,65% van de totale opbrengsten en in 2008 is dat 0,51% geworden. De spreiding van de exploitatieresultaten van de organisaties is groot. Die varieert van een negatief exploitatieresultaat van € 0,85 miljoen tot een positief resultaat van € 1,5 miljoen.

### 5.4. Stijging reële kosten

Een deel van de stijging van de kosten wordt bij Jeugd & Opvoedhulp, net als bij de Bureaus Jeugdzorg, veroorzaakt door ontwikkelingen die niet tot beperkt beïnvloedbaar zijn. Voor Jeugd & Opvoedhulp gelden tevens de volgende relevante gegevens: OVA-afspraken van ruim 4% en inflatie van 2,5%.

In de volgende tabel zijn de totale kosten van Jeugd & Opvoedhulp<sup>22</sup> voor 2007 en 2008 op basis van 100% deelname loonsom in miljoenen euro's weergegeven.

<sup>19</sup> Het gaat hier om personeelsomvang op peildatum 31 december van het personeel dat op de eigen loonlijst staat. Het is voor deze categorie personeel aannemelijk dat de omvang op peildatum vergelijkbaar is met de gemiddelde bezetting gedurende het jaar. Voor het personeel dat niet op de eigen loonlijst staat is het niet aannemelijk dat de omvang op peildatum vergelijkbaar is met de gemiddelde bezetting gedurende het jaar.

<sup>20</sup> Geëxtrapoleerd naar 100% deelname op basis van de loonsom.

<sup>21</sup> In 2007 heeft 93% van de loonsom de enquête met de opbrengsten, kosten en balansgegevens geretourneerd. In 2008 heeft 98% van de loonsom dat gedaan. Zowel de opbrengsten als de kosten zijn geëxtrapoleerd naar 100% deelname op basis van de loonsom. Dat resulteert in deze exploitatieresultaten voor 2007 en 2008.

<sup>22</sup> Het betreft de totale kosten, dus ook die voor andere dan de provinciaal gefinancierde jeugdzorg.

	2007	2008 (berekend)	2008 (werkelijk)	verschil
<b>Totale lasten</b>	1.006	1.042	1.071	2,8%
<b>personeelslasten</b>	709	738	764	3,5%
<b>overige lasten</b>	297	304	307	0,8%

Voor 2008 zijn, naast de werkelijke kosten, ook de kosten opgenomen die op basis van 2007 in combinatie met genoemde inflatie en OVA-afspraken zijn berekend. De inflatie is opgeteld bij de Overige niet-personeelsgebonden kosten en de 4% van de OVA-afspraken zijn bij de personeelskosten opgeteld. De reële stijging van de totale kosten is dus 2,8%.

Het gebruik van de provinciaal gefinancierde en geïndiceerde jeugdzorg laat een veel hoger stijgingspercentage zien. Het aantal unieke cliënten dat gebruik maakt van Jeugd & Opvoedhulp stijgt met 7%. Het gebruik van de verschillende zorgvormen is nog meer gestegen, namelijk met 13%. Een kanttekening bij dat laatste percentage is dat door een gewijzigde telmethode dit percentage in werkelijkheid wat lager is. Zie voor een uitgebreide uitleg paragraaf 3.1.1. Jeugdigen in zorg.

Door een vergelijking van de stijging van de reële kosten en de stijging van het gebruik, is te concluderen dat Jeugd & Opvoedhulp efficiënter heeft gewerkt. Met relatief minder middelen zijn meer cliënten geholpen. Daarnaast is in vergelijking met 2007 sprake van een afname van het tijdelijk personeel dat relatief hoge kosten met zich meebrengt.

## 5.5. Balans en kengetallen

De financiële positie van Jeugd & Opvoedhulp is in 2008 ten opzichte van het jaar daarvoor verslechterd. Alle kengetallen laten een achteruitgang zien. In onderstaande tabellen zijn de balansgegevens en kengetallen van Jeugd & Opvoedhulp voor 2007 en 2008 opgenomen.

	2007	2008
<b>Activa</b>	<b>in euro's</b>	
Materiële en immateriële vaste activa	408.910.296	437.963.805
Financiële vaste activa	8.401.354	7.634.299
Vlottende activa	50.710.676	81.391.363
Liquide middelen	126.597.953	105.665.951
<b>Totaal</b>	<b>594.620.278</b>	<b>632.655.417</b>
<b>Passiva</b>		
Algemene reserves (Eigen vermogen)	68.205.990	71.831.461
Bestemmingsfondsen en -reserves (Eigen vermogen)	61.391.376	60.632.106
Voorzieningen	52.773.044	50.919.724
Schulden op lange termijn	234.798.671	248.264.608
Kortlopende schulden	177.451.196	201.007.517
<b>Totaal</b>	<b>594.620.277</b>	<b>632.655.416</b>

	<b>2007</b>	<b>2008</b>
Solvabiliteit (Eigen vermogen in % van balanstotaal)	21,8%	20,9%
Budgetratio (Eigen vermogen in % van de inkomsten)	13,8%	12,6%
Weerstandsvermogen (EV + voorzieningen in % van balanstotaal)	30,7%	29,0%
Current Ratio (Vlottende activa + liquide middelen/ Kortlopende schulden)	1,0	0,9

## 6. Personeel Bureaus Jeugdzorg en LWI's

In dit hoofdstuk zijn de personele gegevens van de Bureaus Jeugdzorg en de Landelijk Werkende Instellingen opgenomen. In de eerste paragraaf is personeelsomvang opgenomen, zowel in aantallen als in fte's. Hiervoor hebben alle Bureaus Jeugdzorg en LWI's gegevens aangeleverd. Voor de andere gegevens in dit hoofdstuk ontbreken de gegevens van één instelling. Na de totale personeelsomvang volgt de verdeling van fte's over de verschillende werksoorten. Verder zijn de gegevens over arbeidsongeschikten, in- en uitstroom en verzuim in dit hoofdstuk opgenomen.

### 6.1. Personeelsomvang

De personeelsomvang kan op verschillende wijzen worden gemeten, namelijk in aantallen, in fte's, op peildatum en gemiddeld over het hele jaar. Voor 2007 zijn alleen de aantallen en fte's beschikbaar op peildatum 31 december 2007. Voor 2008 is naast deze gegevens ook de gemiddelde bezetting in 2008 in fte's beschikbaar. Indien alleen de personeelsomvang op peildatum beschikbaar is, is het beperkt mogelijk deze te vergelijken met de personeelskosten in datzelfde jaar. Dit zijn immers de totale kosten die gedurende het jaar gemaakt zijn voor personeelsinzet. Terwijl bij de gegevens op peildatum het tijdelijke personeel dat gedurende het jaar in dienst is getreden, maar voor het einde van het jaar weer is vertrokken, niet meegenomen is bij de personeelsomvang op peildatum.

In de volgende tabel zijn de aantallen en fte's op peildatum zoals opgegeven door de Bureaus Jeugdzorg en Landelijk Werkende Instellingen opgenomen<sup>23</sup>.

	Jaar	Aantal personeel	Aantal fte	Deeltijdfactor
Personeelsleden op eigen loonlijst	2007 (N=18)	8.181	6.884	0,8
	2008 (N=17)	9.175	7.685	0,8
	wijziging in %	12,2	11,6	
Medewerkers niet op eigen loonlijst	2007 (N=11)	387	238	0,6
	2008 (N=12)	269	169	0,6
Uitgeleend personeel	2007 (N=6)	18	16	0,9
	2008 (N=9)	32	23	0,7

#### Toelichting tabel

Alle Bureaus Jeugdzorg en Landelijk Werkende Organisaties hebben gegevens aangeleverd over het personeel dat in dienst is, zowel voor 2007 als voor 2008. Voor de andere categorieën die zijn uitgevraagd zijn niet alle gegevens beschikbaar.

#### Duiding gegevens

Uit de tabel is af te leiden dat de personeelsomvang van de Bureaus Jeugdzorg en Landelijk Werkende Instellingen gezamenlijk, op peildatum 31 december 2008 in fte's met 12% is

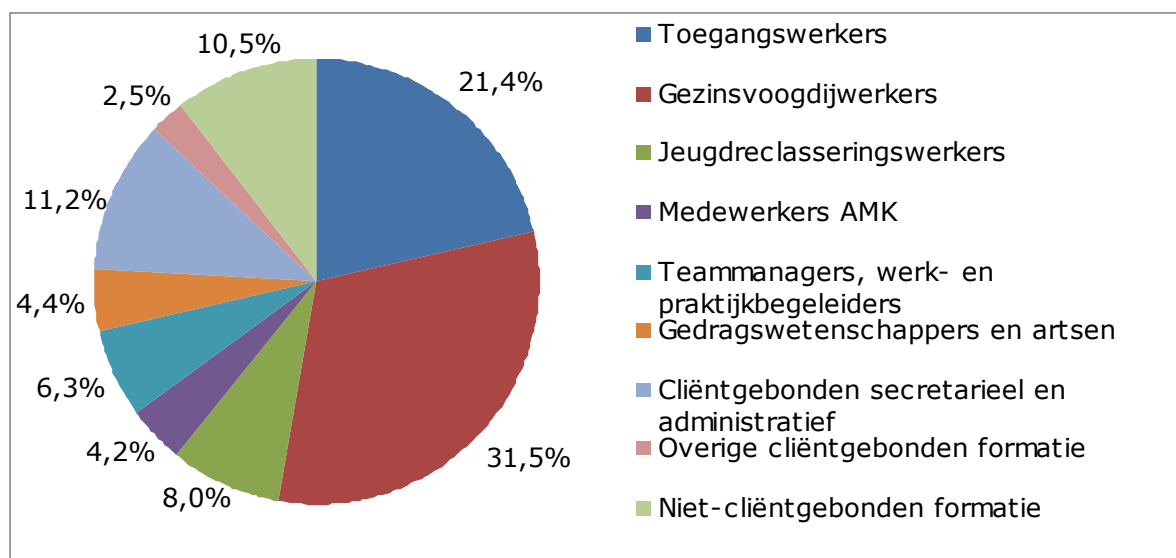
<sup>23</sup> De omvang van het uitgeleende personeel dat in deze tabel voor 2007 is opgenomen is zowel in aantal als in fte's veel minder dan opgenomen in de Brancherapportage Bureaus Jeugdzorg 2007. In de Brancherapportage van vorig jaar was het personeel van de William Schrikker Groep (WSG) dat was 'uitgeleend' aan het gedeelte van de WSG dat het zorgaanbod verzorgde meegeteld. Omdat het om een interne verrekening ging had dat eigenlijk niet moeten gebeuren. Dit jaar is deze interne verrekening niet meegeteld bij het uitgeleende personeel.

gestegen<sup>24</sup>. De personeelskosten van alleen de Bureaus Jeugdzorg zijn in 2008 ten opzichte van het jaar daarvoor met 13,5% gestegen (zie paragraaf 4.3 personeelskosten Bureaus Jeugdzorg). Als de extra kosten als gevolg van loonkostenontwikkeling in aanmerking worden genomen, is de stijging van de kosten (13,5%) aan de lage kant in vergelijking met de stijging van de omvang in fte's (12%).

## 6.2. Personeelsomvang naar werksoort

Het personeel kan voor verschillende functies worden ingezet. Daarbij is het streven om een zo groot mogelijk gedeelte van de personeelsomvang in te zetten voor direct cliëntgebonden functies zoals in de Toegang, Indicatiestelling, Jeugdbescherming, Jeugdreclassering of AMK.

In onderstaande grafiek is de verdeling naar werksoorten van de fte's op peildatum einde 2007 en einde 2008 opgenomen.



### Toelichting grafiek

Deze gegevens hebben betrekking op de bezetting in fte's voor heel 2008. Deze gegevens zijn niet beschikbaar voor 2007. De procenten die in de grafiek zijn opgenomen, geven aan welk gedeelte van de bezetting in fte's is ingezet voor de betreffende werksoort. In de grafiek is bijvoorbeeld te zien dat 21,4% van de bezetting in fte's is ingezet voor de Toegang.

## 6.3. Arbeidsongeschikten

Uitgedrukt in percentages van het personeelsbestand zijn zowel de gedeeltelijk als volledig arbeidsongeschikten gedaald in 2008 ten opzichte van 2007. Het aantal volledig arbeidsongeschikten is gelijk gebleven. Omdat het totale personeelsbestand stijgt, is het percentage gedaald van 0,9<sup>25</sup> naar 0,8%. Het aantal gedeeltelijk arbeidsongeschikten is gedaald

<sup>24</sup> Het gaat hier om personeelsomvang op peildatum 31 december van het personeel dat op de eigen loonlijst staat. Het is voor deze categorie personeel aannemelijk dat de omvang op peildatum vergelijkbaar is met de gemiddelde bezetting gedurende het jaar. Voor het personeel dat niet op de eigen loonlijst staat is het niet aannemelijk dat de omvang op peildatum vergelijkbaar is met de gemiddelde bezetting gedurende het jaar.

<sup>25</sup> Als een organisatie geen gegevens over arbeidsongeschiktheid heeft aangeleverd, is bij de berekening van het percentage de personeelsomvang van die organisatie ook niet meegerekend.

van 58 naar 40. In percentage van het totale personeelsbestand gaat het om een daling van 0,7% naar 0,4%.

## 6.4. Verzuim

In de volgende tabel zijn de gegevens met betrekking tot verzuim opgenomen.

	2007 (N=18)	2008
Gem. verzuimpercentage ziekte en zwangerschap (N=16)	6,0%	7,7%
Gem. ziekteverzuimpercentage (N=17)	5,9%	6,2%
Gem. meldingsfrequentie (N=16)	1,9	1,7
Gem. verzuimduur in dagen (N=13)	10,9	10,4

### Toelichting tabel

In de verschillende rijen van de tabel staan verschillende responsaantallen. Deze hebben betrekking op 2008. De respons van 2007 staat in de kolom opgenomen. Deze is voor de verschillende gegevens gelijk.

### Duiding tabel

Uit de tabel is op te maken dat het verzuimpercentage ziekte en zwangerschap is toegenomen van 6% naar 7,7%. Het gemiddelde ziekteverzuimpercentage is licht toegenomen van 5,9% naar 6,2%. De FCB, Dienstverlener in Arbeidsvraagstukken, heeft een verzuimspiegel<sup>26</sup> ontwikkeld. Hierin zijn de gegevens van de sectoren Welzijn en Maatschappelijke Dienstverlening, Kinderopvang en Jeugdzorg verwerkt. Het ziekteverzuimpercentage van deze sector is 5,4%. Het ziekteverzuimpercentage van de Bureaus Jeugdzorg en LWI's is dus hoger dan die van sectoren in de verzuimspiegel.

De gemiddelde meldingsfrequentie geeft het gemiddeld aantal ziekmeldingen per medewerker aan. Deze frequentie is gedaald van 1,9 per medewerker in 2007 naar 1,7 per medewerker in 2008. De verzuimspiegel geeft een gemiddelde meldingsfrequentie weer van 0,95. Binnen de Bureaus Jeugdzorg en LWI's wordt dus relatief vaak een ziekmelding gedaan.

De verzuimduur van de Bureaus Jeugdzorg en LWI's is licht afgenomen, namelijk van 10,9 naar 10,4 dagen gemiddeld per ziektegeval. In de verzuimspiegel is een gemiddelde duur van een ziekmelding van 15 dagen opgenomen. De duur van de ziekmelding door de Bureaus Jeugdzorg en LWI's is dus relatief laag in vergelijking met de sectoren van de verzuimspiegel.

---

<sup>26</sup> Bron: [www.fcbwjk.nl](http://www.fcbwjk.nl)





## 7. Personeel Jeugd & Opvoedhulp

Dit hoofdstuk beschrijft de personele gegevens van de organisaties voor Jeugd & Opvoedhulp. In de eerste paragraaf is de personeelsomvang opgenomen, zowel in aantallen als in fte's. Verder zijn de gegevens over arbeidsongeschikten, in- en uitstroom en verzuim in dit hoofdstuk opgenomen.

### 7.1. Personeelsomvang

In de volgende tabel zijn de aantallen en fte's op peildatum 31 december opgenomen, zoals door de organisaties opgegeven. Tevens is de deeltijdfactor berekend.

	Jaar	Aantal personeel	Aantal fte	Deeltijdfactor
Personeelsleden op eigen loonlijst (N=47/N=47)	2007	16.988	12.445	0,7
	2008	18.740	13.917	0,7
Medewerkers niet op eigen loonlijst (N=48/N=27)	2007	234	100	0,4
	2008	158	65	0,4
Uitgeleend personeel (N=48/N=33)	2007	79	36	0,5
	2008	75	41	0,5

#### Toelichting tabel

Van de 51 organisaties hebben 47 gegevens aangeleverd over het personeel dat in dienst is, zowel in 2007 als in 2008. Voor de andere categorieën die zijn uitgevraagd, zijn in 2008 door minder organisaties gegevens aangeleverd; voor het ingehuurd personeel zijn van 27 organisaties gegevens beschikbaar en voor het uitgeleend personeel van 33 organisaties.

Als te weinig gegevens zijn aangeleverd, levert extrapolatie van aantallen onbetrouwbare gegevens op. De respons voor de gegevens met betrekking tot het personeel op de eigen loonlijst is zowel voor 2007 als voor 2008 hoog<sup>27</sup>. In onderstaande tabel zijn geëxtrapoleerde gegevens voor zowel aantallen en fte's opgenomen.

	Jaar	Aantal personeel	Aantal fte
Personeelsleden op eigen loonlijst	2007	17.983	13.349
	2008	19.322	14.349
	<i>wijziging in %</i>	<i>%7</i>	<i>%7</i>

#### Duiding gegevens

De omvang van het personeel dat op de eigen loonlijst staat is zowel in aantal als in fte's met 7% toegenomen. De personeelskosten van het personeel dat op de eigen loonlijst staat is in 2008 ten opzichte van het jaar daarvoor met 10% gestegen (zie paragraaf 5.2 Kosten Jeugd & Opvoedhulp). Als de extra kosten als gevolg van loonkostenontwikkeling in aanmerking worden genomen, dan is de ontwikkeling van de personeelskosten (+10%) in lijn met de ontwikkeling van de omvang van het personeel dat op de eigen loonlijst staat (+7%).

<sup>27</sup> Voor 2008 is de respons voor zowel aantallen als fte's op peildatum 97%. Voor 2007 is de respons voor aantallen op peildatum 94% en voor fte's 93%.

## 7.2. Arbeidsongeschikten

Het aantal gedeeltelijk en volledig arbeidsongeschikten is, zowel in percentage van het totale personeelsbestand als in absolute aantallen in 2008 gedaald ten opzichte van 2007. Het aantal volledig arbeidsongeschikten is gedaald van 404 (47 organisaties) naar 321 (44 organisaties). In percentage van het totale personeelsbestand gaat het om een daling van 2,4%<sup>28</sup> naar 1,8%. Het aantal gedeeltelijk arbeidsongeschikten is gedaald van 170 (47 organisaties) naar 96 (42 organisaties). In percentage van het totale personeelsbestand gaat het om een daling van 1,0% naar 0,5%.

## 7.3. Verzuim

Onderstaande tabel biedt inzicht in het verzuimpercentage ziekte en zwangerschap, het ziekteverzuimpercentage, de gemiddelde meldingsfrequentie en de gemiddelde verzuimduur (in dagen).

	2007	2008
Gem. verzuimpercentage ziekte en zwangerschap (N=37/N=40)	6,6%	6,9%
Gem. ziekteverzuimpercentage (N=46/N=45)	5,5%	5,4%
Gem. meldingsfrequentie (N=44/N=40)	1,47	1,40
Gem. verzuimduur in dagen (N=41/N=40)	12,8	14

### Toelichting tabel

In de verschillende rijen van de tabel staan verschillende responsaantallen. Het eerste en tweede responsaantal heeft respectievelijk betrekking op 2007 en 2008.

### Duiding tabel

Uit de tabel is op te maken dat het verzuimpercentage ziekte en zwangerschap licht is toegenomen van 6,6 naar 6,9%. Het gemiddelde ziekteverzuimpercentage is vrijwel gelijk gebleven (van 5,5 naar 5,4%). Het FCB, Dienstverlener in Arbeidsvraagstukken, heeft een verzuimspiegel<sup>29</sup> ontwikkeld. Hierin zijn de gegevens van de sectoren Welzijn en Maatschappelijke Dienstverlening, Kinderopvang en Jeugdzorg verwerkt. Het ziekteverzuimpercentage van deze sector is 5,4%. Dat is dus gelijk aan het ziekteverzuimpercentage van Jeugd & Opvoedhulp.

De gemiddelde meldingsfrequentie geeft het gemiddeld aantal ziekmeldingen per medewerker aan. Deze frequentie is gedaald van 1,47 per medewerker in 2007 naar 1,40 per medewerker in 2008. De verzuimspiegel geeft een gemiddelde meldingsfrequentie weer van 0,95. Door Jeugd & Opvoedhulp wordt dus relatief vaak een ziekmelding gedaan.

De verzuimduur van Jeugd & Opvoedhulp is toegenomen, namelijk van 12,8 naar veertien dagen gemiddeld per ziektegeval. In de verzuimspiegel is een gemiddelde duur van een ziekmelding van vijftien dagen opgenomen. De duur van de ziekmelding door Jeugd & Opvoedhulp is ongeveer gelijk aan die van de sectoren opgenomen in de verzuimspiegel.

<sup>28</sup> Als een organisatie geen gegevens over arbeidsongeschiktheid heeft aangeleverd, is bij de berekening van het percentage de personeelsomvang van die organisatie ook niet meegerekend.

<sup>29</sup> Bron: [www.fcbwjk.nl](http://www.fcbwjk.nl)

# Bijlage A. Deelname

De volgende bureaus hebben hun gegevens voor de Brancherapportage Jeugdzorg 2008 aangeleverd:

- Bureau Jeugdzorg Agglomeratie Amsterdam
- Bureau Jeugdzorg Drenthe
- Bureau Jeugdzorg Flevoland
- Bureau Jeugdzorg Friesland
- Bureau Jeugdzorg Gelderland
- Bureau Jeugdzorg Groningen
- Bureau Jeugdzorg Haaglanden/Zuid-Holland
- Bureau Jeugdzorg Limburg
- Bureau Jeugdzorg Noord-Brabant
- Bureau Jeugdzorg Noord-Holland
- Bureau Jeugdzorg Overijssel
- Bureau Jeugdzorg Stadsregio Rotterdam
- Bureau Jeugdzorg Utrecht
- Bureau Jeugdzorg Zeeland

De volgende Landelijk Werkende Instellingen hebben hun gegevens aangeleverd over het gedwongen kader in de Brancherapportage Jeugdzorg 2008:

- Leger des Heils Jeugdzorg & Reclassering
- Stichting Gereformeerd Jeugd welzijn
- William Schrikker Stichting Jeugdbescherming

De volgende organisaties Jeugd & Opvoedhulp hebben hun gegevens voor de Brancherapportage Jeugdzorg 2008 aangeleverd:

- Base Groep
- BJ Brabant
- Cardea Jeugdzorg
- Centrum voor Wonen, Zorg en Welzijn Gelderland
- Centrum voor Wonen, Zorg en Welzijn Midden Nederland Jeugdzorg
- De Bascule
- De Hoenderloo Groep
- De KIJ
- De Zuidwester
- Entréa
- Jarabee, Jeugdzorg in Twente
- Kompaan
- Leo Stichting Groep

- Lijn5 Meerwijck
- Mij. Zandbergen
- MOC 't Kabouterhuis
- Mutsaersstichting
- Pactum jeugdzorg & educatie
- Rubicon jeugdzorg
- SGJ
- Stek
- Stichting Agogische Zorgcentra Zeeland
- Stichting Altra
- Stichting De Combinatie Jeugdzorg Zuidoost Brabant
- Stichting De Rading
- Stichting FlexusJeugdplein
- Stichting Horizon
- stichting Jeugdformaat
- Stichting Jeugdhulp Friesland
- Stichting Jeugdhulpverlening Flevoland
- Stichting Lindenhout
- Stichting Maashorst
- Stichting OCK het Spalier
- Stichting Oosterpoort
- Stichting Parlan
- Stichting Prokino
- Stichting Spirit
- Stichting Tender
- stichting Timon
- Stichting Trajectum
- Stichting Frentrop de Widdonck
- Triade Boschhuis
- Trias Jeugdhulp
- TriviumLindenhof SRR
- TriviumLindenhof ZHZ
- William Schrikker Stichting Pleegzorg
- XONAR
- Yorneo