



Jaarverslag

2014



Thuis in opvoeden en opgroeien

yorneo

1. Uitgangspunten, structuur en profiel	2	7. Resultaat: medewerkers	20
1.1 Uitgangspunten		7.1 Personeel	
1.2 Structuur		7.2 Opleidingen	
1.3 Algemene identificatiegegevens		7.3 Verzuim	
		7.4 Interne communicatie	
2. Kerngegevens	3	7.5 Arbo	
2.1 Kernactiviteiten		7.6 Brandveiligheid en bedrijfshulpverlening	
2.2 Cliënten: capaciteit en bezetting			
2.3 Cliënten: wachtlijst			
2.4 Personeel			
3. Governance	5	8. Resultaat: middelen	22
3.1 Raad van Toezicht		8.1 Bedrijfsvoering	
3.2 Ondernemingsraad		8.2 Facilitaire zaken	
3.3 Cliëntenbeleid		8.3 Huisvesting	
4. Missie, visie en strategie	11	9. Resultaat: maatschappij	24
4.1 Missie en maatschappelijke opdracht		9.1 Externe communicatie	
4.2 Besturingsvisie		9.2 Kwaliteitseisen	
4.3 Strategische context 2014		9.3 Onderzoek (afdeling PIONN)	
4.4 Reageren op strategische context: vernieuwingen binnen Yorneo		9.4 Onderbouwing en methodische integriteit van de hulp	
4.5 Programma's: lopend en gewijzigd beleid		9.5 Doeltreffendheid	
5. Eindresultaten	16	Bijlagen	28
5.1 Meerjaren doelstellingen		1. Organogram	
6. Resultaat: cliënten	18		
6.1 Veiligheid			
6.2 Cliëntparticipatie			

1 Uitgangspunten, structuur en profiel

1.1 Uitgangspunten

Dit jaarverslag is een Yorneo-brede verantwoording van de activiteiten van Yorneo in 2014. Het jaarverslag 2014 is zo opgesteld dat zowel de provinciaal gefinancierde jeugdzorg als de jeugdzorg in het kader van de zorgverzekeringswet en AWBZ wordt verantwoord. Dit betekent een combinatie van gemaakte afspraken met de provincie Drenthe en afspraken conform de regeling Jaarverantwoording Zorginstellingen 2014. Yorneo volgt daarbij landelijke ontwikkelingen om de maatschappij op gestructureerde wijze inzicht te geven in de uitvoering van de taken die voortvloeien uit wetgeving en maatschappelijke verantwoordelijkheid.

De jaarrekening 2014 is beschikbaar als apart document en de kengetallen en prestatie indicatoren GGZ zijn vanaf 1 juni 2015 beschikbaar via DigiMV, het digitale portaal van het CIBG (uitvoeringsorganisatie van het ministerie van VWS).

De Raad van Toezicht heeft op 18 februari 2015 goedkeuring verleend aan het door de bestuurder genomen besluit het jaarverslag 2014 goed te keuren.

1.2 Structuur

Stichting Yorneo wordt bestuurd door de bestuurder. De Raad van Toezicht houdt toezicht. De medezeggenschap van medewerkers is vormgegeven door middel van een Ondernemingsraad.

De participatie van cliënten is georganiseerd via twee cliëntenraden (Cliëntenraad Hulp & Huis en de Cliëntenraad Opvoeden & Opgroeien), en de Pleegouderraad. Daarnaast wordt de cliëntparticipatie op de afdelingen vormgegeven, passend bij de module die wordt uitgevoerd.

1.3 Algemene identificatiegegevens

Verslagleggende rechtspersoon		Belanghebbenden	
Naam	Stichting Yorneo	Financier	Provincie Drenthe
Adres	Papenvoort 21		Zorgverzekeraars
Postcode	9447 TT		Zorgkantoor Drenthe
Plaats	Papenvoort	Toeziethouder	Inspectie Jeugdzorg
Telefoonnummer	0592-367979		Inspectie GGZ
Identificatienummer	04062063	Cliëntenorganisatie	Zorgbelang Drenthe
KvK			
E-mailadres	info@yorneo.nl	Ketenpartners	Zie hoofdstuk strategie en beleid
Internetpagina	www.yorneo.nl www.hulpenhuis.nl www.opvoedenenopgroeien.nl www.pionn.nl		
Werkgebied	Drenthe		

2. Kerngegevens

2.1 Kernactiviteiten

Yorneo biedt geïndiceerde hulp in het kader van de Wet op de Jeugdzorg in de provincie Drenthe. De hulp wordt geboden vanuit diverse locaties in Drenthe.

De subsidie verkrijgt Yorneo van de Provincie Drenthe vanuit de doeluitkering jeugdzorg. Daarnaast is Yorneo erkend als GGZ-instelling (voor deeltijdbehandeling en ambulante) en als AWBZ-instelling (voor lang verblijf).

De leden van de Raad van Toezicht kunnen zelf beslissen of zij gebruik willen maken van de mogelijkheid een honorarium voor hun werkzaamheden te ontvangen. De Raad van Toezicht heeft ervoor gekozen om in geval van honorering gebruik te maken van een sobere invulling van de richtlijnen van de NVTZ.

2.2 Cliënten: capaciteit en bezetting

Hulpvorm		2014			2013		
		capaciteit/ productie- afpraak	realisatie	%	capaciteit/ productie- afpraak	realisatie	%
Hulp thuis	Productie	1.320	1.353	103%	1.196	1.193	100%
Hulp overdag bij Yorneo	Prod/Cap*	112	126	113%	112	72	64%
Hulp dag en nacht bij Yorneo*	Capaciteit	40	26	66%	70	54	77%
	Productie	54	46	85%			
Pleegzorg	Capaciteit	360	393	109%	350	364	104%
Snelhulp	Capaciteit	8	7	81%	8	6	71%
	Productie	150	116	77%	180	117	65%

Capaciteit is gebaseerd op aantal jaarplaatsen; productieafpraak is gebaseerd op aantal gestarte behandelingen.

* 2014 = productie / 2013 = capaciteit

Klanten: aantallen		
	2014	2013
Vroeg Erbij (kindercentra)	9.210	9.265
Vroeg Erbij Blijven (BSO)	3.995	3.532
Basisonderwijs (PBS)	7.354	5.720
Voortgezet onderwijs	4.831	3.886
Totaal	25.390	22.403

2.3 Cliënten: wachtlijst

Hulpvorm	< 4 weken		> 4 - < 9 weken		> 9 weken	
	1/1/2015	1/1/2014	1/1/2015	1/1/2014	1/1/2015	1/1/2014
Hulp thuis	3	18	4	22	0	0
Hulp overdag bij Yorneo	0	0	0	0	0	0
Hulp dag en nacht bij Yorneo	0	1	1	1	0	0
Pleegzorg	0	4	0	0	0	0
Totaal	3	23	5	23	0	0

De wachtlijst betreft alle cliënten die wachten bij Yorneo (zowel gefinancierd door de provincie als de zorgverzekeraars).

2.4 Personeel

Jaar	medewerkers (excl. oproep)	FTE
2014	330	295
2013	366	312

Het jaar 2014 heeft in het teken gestaan van voorbereiding op de transitie Jeugdzorg en de splitsing van Yorneo in 3 stichtingen. In januari 2014 is het personeel van rechtswege overgegaan naar één van de drie stichtingen. Overall traden in 2014 40 medewerkers in dienst en verlieten 59 medewerkers de drie stichtingen. Verplaatsingen tussen de verschillende werkstichtingen zijn hierin niet meegerekend. In verband met de voorbereiding op de transitie Jeugdzorg en een verdere ontwikkeling van de visie daarin zijn 32 medewerkers door een vaststellingsovereenkomst of ontslagprocedure uit dienst getreden. Daarnaast zijn veel tijdelijke contracten niet verlengd.

Op peildatum 31 december 2014 waren er 36 medewerkers minder in dienst dan dezelfde datum in 2013. Het betreft 16,72 FTE minder dan op dezelfde datum in 2013.

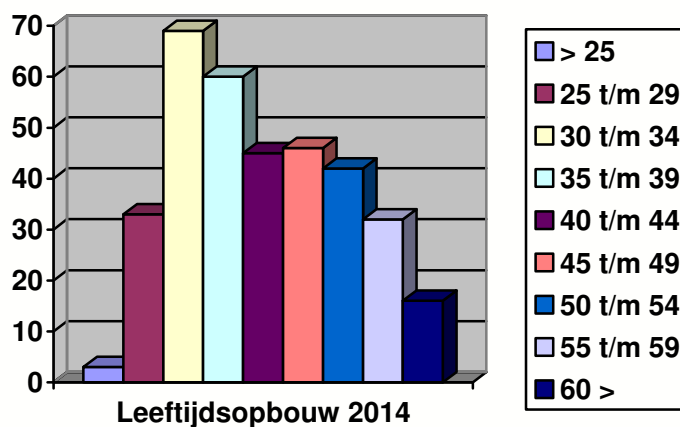
Verloop 2014

Het verloop steeg in 2014 van 11,63% naar 16,8%.

Reden hiervoor is de hoge uitstroom vanwege de verdere ontwikkeling van de organisatie in verband met de transitie.

Leeftijdsopbouw 2014

Onderstaande tabel geeft de leeftijdsopbouw weer van de medewerkers die op 31 december 2014 in dienst waren. We zien dat de groep 30 tot en met 34 jarigen het hoogst is. In vergelijking met vorig jaar is er niet heel veel gewijzigd. We zien dat de groep 25 tot en met 29 jarigen is gedaald. Dit is te verklaren doordat in deze leeftijds-categorie veel tijdelijke contracten worden gegeven, die in veel gevallen niet zijn verlengd. Tevens is de groep 50 tot en met 54-jarigen iets gedaald in verband met uitstroom in deze categorie.



3. Governance

3.1 Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht is aangewezen om namens de maatschappij toezicht te houden op het besturen en functioneren van Yorneo.

De Raad van Toezicht heeft samen met de bestuurder een systeem van effectief en efficiënt toezicht ontworpen en in de praktijk gebracht. Dit volgens de principes van corporate governance.

Samenstelling Raad van Toezicht per 31 december 2014

Naam	Functie	Auditcommissie	Maatschappelijke relevantie
W. (Wim) Zwaan	Voorzitter	HRM, OR, risicobeheersing, agendacommissie	Trainer/adviseur/oud-wethouder – voordracht OR
H.M. (Marianne) Harten	Vice-voorzitter	Kwaliteit & Veiligheid	Directeur/organisatiedeskundige/orthopedagoog
G. (Gerard) ter Braake	Lid	Financieel/juridisch/risicobeheer	Vastgoedondernemer
A.M.L. (Annematt) Collet d'Escury-Koenigs	Lid	Kwaliteit & Veiligheid	Psycholoog – K&J specialist, universitair docent
B.S. (Bart) Eigeman	Lid		Zelfstandig adviseur, oud-wethouder, actuele kennis transities
P.E. (Paul) Mazel	Lid	Financieel/juridisch/risicobeheer	Advocaat/partner advocatenkantoor
H. (Hans) Verhallen	Lid	Kwaliteit & Veiligheid	Ondernemer – voordracht Cliëntenraad

Genomen besluiten in 2014

Behandelde thema's in 2014

Vaststelling van	Thema's Raad van Toezicht	Thema's Commissies
Jaarverslag en Jaarrekening 2013	Samenwerking in de jeugdzorg	Hulpverlening/behandeling
Verlenging zittingstermijn voorzitter (de heer Zwaan) tot 1 februari 2017 in verband met continuïteit	Decentralisatie jeugdzorg, Transformatieplan Jeugdhulp 2014, Transitieplan Yorneo 2015-2017	Kwaliteit en veiligheid (met o.a. acties Kwaliteitskader Rouvoet) met ontwikkeling van dashboard
Beoordeling bestuurder	Financiën, managementrapportages en risicomanagement	Ontwikkelingen Yorneo
Besluit tot juridische afsplitsing (3 Stichtingen) en beschrijving/ waardering annex pro forma exploitatierekeningen	Strategische en interne/externe ontwikkelingen	Perioderapporten, Jaarrekening, Managementletter, Begroting
Besluit wijziging statuten Stichtingen	Corporate Governance	
Begroting 2015	Bevindingen Externe Audit	
Benoeming van mevrouw Harten tot vice-voorzitter	Klachtenafhandeling	
Benoeming van de heer Eigeman tot lid van de Raad van Toezicht	Dashboard kwaliteit & veiligheid	
Aanpassing Reglementen Raad van Bestuur en Raad van Toezicht in het kader van de afsplitsing	Sociaal Plan Yorneo en uitkomsten gesprek bestuurder met Vakbonden over Sociaal Plan Yorneo	
Verkoop pand Boslaan 4 Emmen	Resultaat Gericht Meten 2013	
Besluit waarneming bestuurder bij langdurige afwezigheid	Profiel nieuw te werven lid Raad van Toezicht	
Besluit verzelfstandiging PIONN	Koersdocumenten Yorneo Opvoeden & Opgroeien en Yorneo Hulp & Huis	
	Aanbieding jeugdzorg Yorneo 2015 + contract gemeenten met Yorneo 2015/2016	

Ook 2014 stond in het teken van de decentralisatie van de financiële middelen van de Jeugdzorg per 1 januari 2015 naar de gemeenten (met een bezuiniging oplopend tot 15% in 2017).

Het betekende een voortgaande organisatieontwikkeling op verdere professionalisering, aandacht voor kwaliteit en veiligheid en verlaging van de kosten, alsook het inspelen op mogelijke risico's voor de organisatie van Yorneo.

De Raad van Toezicht respecteert en waardeert hoe de bestuurder, het MT en de medewerkers de verantwoordelijkheden en taken in deze met grote deskundigheid en enthousiasme hebben opgepakt.

In het Regionaal Transitie Arrangement (RTA) van de regio Drenthe is gekozen voor een extra overgangsjaar (2016). Wat een zgn. 'zachte landing' beoogt en dus een meer verantwoorde overgang naar de gemeenten mogelijk heeft gemaakt.

De Raad van Toezicht waardeert de wijze waarop Provincie Drenthe haar verantwoordelijkheid ten opzichte van Yorneo altijd heeft ingevuld evenals - in het belang van de kinderen - de zorg en zorgvuldigheid van de overdracht naar de gemeenten.

De nieuwe Jeugdwet ter vervanging van o.a. de Wet op de Jeugdzorg is per 1 januari 2015 ingevoerd.

Per 11 juni 2014 is de heer B.S. Eigeman getreden tot de Raad van Toezicht.

Gedurende het verslagjaar is de Raad van Toezicht vijfmaal bijeen geweest.

De Raad van Toezicht vergaderingen werden voorbereid door de Agendacommissie, bestaande uit de voorzitter en vicevoorzitter van de Raad van Toezicht en de bestuurder.

Naast deze reguliere vergaderingen heeft (een delegatie van) de Raad van Toezicht de volgende bijeenkomsten/overleggen bijgewoond:

- Auditcommissies van de Raad van Toezicht over de thema's kwaliteit & veiligheid, financiën en risicobeheersing.
- Overleg met de bestuurder over strategische ontwikkelingen.
- Overleg met de OR.
- Overleg met het MT over ontwikkelingen binnen de Stichtingen Yorneo | Opvoeden & Opgroeien, Yorneo | Hulp & Huis en het Bedrijfsbureau.
- Strategiebijeenkomst met de bestuurder, het MT en de OR.
- Medewerkersbijeenkomsten over visie.
- Themabijeenkomst Raad van Toezicht en bestuurder onder leiding van Mathieu Weggeman.
- Workshops/bijeenkomsten van o.a. NVZT, Nationaal Register.

De Raad van Toezicht heeft zich tijdens een werkbezoek aan twee scholen waarmee Yorneo samenwerkt o.a. laten informeren over het doel van de samenwerking, de belangrijkste pijlers en de ervaringen met betrekking tot de samenwerking.

De Auditcommissies hebben schriftelijk verslag gedaan van hun bevindingen aan de Raad van Toezicht. Deze verslagen zijn vervolgens in de Raad van Toezicht vergaderingen aan de orde gesteld.

*Geschreven door W. Zwaan,
voorzitter Raad van Toezicht*

3.2 Ondernemingsraad

Samenstelling Ondernemingsraad (OR) per 31 december 2014

Naam	Functie	Commissie	Werkzaam bij Yorneo
Thea van Esch	Voorzitter	Dagelijks Bestuur	O&O Zuid Oost
Vincent Leene	Vicevoorzitter	Dagelijks Bestuur, voorzitter commissie Communicatie	H&H GmV Meppel
Sandra van der Ziel	Vicevoorzitter	Dagelijks Bestuur, voorzitter commissie Sociaal Beleid	O&O Noord Midden
Lydia Rath	Ambtelijk secretaris		O&O Noord Midden
Anneliek Leicht	lid	Commissie Sociaal Beleid	H&H GmV Emmen
Marianne van der Wal	lid	Commissie Sociaal Beleid	O&O Ouder en Kindcentrum Emmen
Dennis Wobbles	lid	Commissie Sociaal Beleid	H&H Pleegzorg
Rob Heymans	lid	Commissie Communicatie	H&H GmV Assen
Willemien Hoevenaar	lid	Commissie Communicatie	O&O Zuid West
Moni de Roo	lid	Commissie Communicatie	H&H Pleegzorg

Onderwerp	Soort	Onderwerp	Soort
Besturingsmodel H&H en O&O	Advies	Sprint 2 – voorgestelde plaatsingsprocedure ambulante hulpverleners O&O	Instemming
BHV opleiding	Instemming	Vrijwillige vertrekregeling pedagogisch medewerkers	Advies
EVC Traject	Advies		
Functiewaardering ambulante medewerkers O&O	Instemming	Jaarplan 2014	Ter informatie
Gedwongen mobiliteitsfase pedagogisch medewerkers	Instemming	LEAN-traject secretariaten	Ter informatie
Klachtencommissie afschaffen en vervangen door regeling omgaan met klachten en bezwaren	instemming	Notitie verzelfstandiging PIONN	Ter informatie
Organisatiewijziging P&O	Advies	Positionering crisis	Ter informatie
Organisatiewijziging secretariaten	Advies	Procesvoorstel werving- en selectiebeleid	Ter informatie
Plan van aanpak financiën, control en cliëntregistratie	Advies	Rapport surveillance bezoek Lloyds	Ter informatie
Rooster pedagogisch medewerkers GmV	Instemming	Rapport melding incidenten	Ter informatie
Stappenplan implementatie organisatieverandering bedrijfsbureau, aanmeldingen en secretariaten	Instemming	Transformatieplan Yorneo 2015-2017	Ter informatie
Sprint 2 – inrichting teams ambulante hulpverleners O&O	Advies		

In 2014 zijn er verkiezingen geweest en is de OR van 11 naar 9 leden gegaan (in verband met de krimpende organisatie). Een nieuw dagelijks bestuur is gekozen en er hebben wijzigingen plaatsgevonden in de interne structuur.

De uitwerking in de praktijk van de presentatie van 'rups naar vlinder', gehouden door de bestuurder, liep als een rode draad door het afgelopen jaar.

De OR heeft veelvuldig gesproken met de bestuurder over het klaar maken van Yorneo voor de transitie van de Jeugdzorg. De OR behartigt hierbij de belangen van de medewerkers en neemt het behoud van een gezonde organisatie in ogenschouw.

Het doorlopend sociaal plan is afgelopen jaar veelvuldig aan bod gekomen. De bestuurder is ten tijde van dit verslag nog in overleg met de vakbonden.

De OR volgt het proces en geeft, daar waar mogelijk, zijn input.

Het werk van de OR is te volgen door middel van de verslagen van de Overlegvergaderingen met de bestuurder en nieuwsbrieven. Daarnaast schrijft de OR ook elk jaar zijn eigen jaarverslag.

*Geschreven door T. van Esch,
Voorzitter OR*

3.3 Cliëntenbeleid

Door de splitsing van de organisatie is in 2014 ook een splitsing in de cliëntenraden doorgevoerd. Dit heeft geresulteerd in een cliëntenraad voor Yorneo | Hulp en Huis en een cliëntenraad voor Yorneo | Opvoeden & Opgroeien.

Hieronder volgt een kort verslag van de activiteiten van de cliëntenraden in 2014:

Samenstelling Cliëntenraad Hulp & Huis per 31 december 2014

Naam	Functie	Aandachtsgebied
J. Vrooyink	voorzitter	Gezinshuizen
A. Blaauw	lid	Pleegzorg
S. ter Horst	lid	Pleegzorg
B. Niezen	lid	Gezinshulpverlening met Verblijf

In juli 2014 was de oprichtingsvergadering, waarin het reglement en de jaaragenda zijn besproken en wijzigingen daarin zijn vastgesteld.

In september is het gebruik van Yoronline ten behoeve van de medezeggenschap besproken en kwam de rol van de cliëntvertrouwenspersoon aan de orde.

In oktober 2014 is het koersdocument Yorneo besproken. Tevens is de procedure bij beëindiging van een plaatsing aan de orde geweest.

De belangrijke rol van goede nazorg is daarin onder de aandacht gebracht.

In november stond het dashboard halfjaarcijfers op de agenda.

Verder heeft de aandachtsfunctionaris veiligheid het veiligheidsbeleid toegelicht en besproken.

*Geschreven door J. Vrooyink,
Voorzitter Cliëntenraad*

Samenstelling Cliëntenraad Opvoeden & Opgroeien per 31 december 2014

Naam	Functie	Aandachtsgebied
Petra Poorts	Lid	Gezondheidszorg, veiligheid, methodiek
Roos Jelier	Lid	CJG, landelijk jeugdzorg beleid, contact MT
Wouter Fidder	Lid	KDV, 0 4 MKD, cliëntenaudit, communicatie
Tessa Veldhuisen	Lid	Onderwijs
Ridder de Vries	Onafhankelijk technisch voorzitter	

De bedoeling van opvoed- en opgroei-ondersteuning is dat ouders zo snel mogelijk weer zonder ondersteuning kunnen. Hierdoor zijn de cliënten slechts gedurende een korte (en sowieso al een intensieve periode als ouder) betrokken bij de organisatie. Te kort om deel te nemen aan een cliëntenraad. Daardoor bestaat de cliëntenraad van Opvoeden & opgroeien voornamelijk uit ketenpartners en monitoren we de kwaliteit van de ondersteuning op basis van een dashboard. Belangrijke indicatoren zijn daarbij de mate van (on-)veiligheid, kwaliteit van de hulpverlening en medewerkers, de cliënttevredenheid en de wachttijd.

Een ontwikkelpunt voor 2015 is dat we sturingsinformatie willen hebben hoe onze klanten (gemeenten, CJG's, onderwijs) over Yorneo denken en hoe de kwaliteit van de ondersteuning ervaren wordt.

Veel tijd en aandacht is besteed aan de ontwikkelingen in de jeugdzorg, met name de gevolgen van de transitie en de wijze waarop Yorneo hierop anticipeert. De cliëntenraad heeft tot haar genoegen geconstateerd dat Yorneo proactief inspeelt op de veranderingen en daarbij het belang van de cliënten in Drenthe voorop stelt.

Een enkele keer is door de cliëntenraad met de bestuurder overlegd. We hebben er op aangehouden dat beleidsplannen in een eerder stadium aan de cliëntenraad voorgelegd worden, zodat de cliëntenraad in een zo vroeg mogelijk stadium kan meedenken.

*Geschreven door R. de Vries,
Voorzitter Cliëntenraad*

Samenstelling Pleegouderraad (POR) per 31 december 2014

Naam	Functie	Commissie
Sander ter Horst	Voorzitter	Afgevaardigde Cliëntenraad, contacten met andere organisaties
Annette Blaauw	Lid	Afgevaardigde Cliëntenraad
Magrietha Hofstra	Lid	Commissie PR
Sandra Moes	Lid	
Richard Prevost	Lid	Commissie Beleidszaken, Yoronline

Thema's	Ontvangen ter instemming/advies/informatie
Overzicht klachten, bezwaren en incidenten	Ter informatie
Juridische splitsing in 2 werkstichtingen	Meerdere keren; ter informatie en ter advisering
Verandering Pleegzorgnieuws	Ter advisering
Jaarrekening en begroting	Ter advisering
Bezwaarprocedure pleegouders	Ter instemming
Medezeggenschap binnen de nieuwe werkstichting Yorneo Hulp&Huis	Meerdere keren; ter informatie en ter advisering

2014 stond vooral in het teken van de transitie van de jeugdzorg en de daaropvolgende transformatie van Yorneo in 2 werkstichtingen. De POR heeft zich zoveel als mogelijk laten informeren over alle ontwikkelingen en hebben daar waar mogelijk onze visie en advies gegeven. De POR heeft deelgenomen aan een forumdiscussie. Samen met afgevaardigden van instanties binnen de jeugdhulpverlening werd gediscussieerd over de transitie, onder leiding van de kwartiermaker Jeugdzorg van de provincie Drenthe.

In juni 2014 hebben we voor het eerst een thema-avond georganiseerd voor pleegouders.

Klachten: behandeling en bemiddeling

Samenstelling Klachtencommissie

Naam	Functie
De heer mr. H.W. Knottenbelt	voorzitter
De heer mr. A. Atema	voorzitter
De heer W.C.D. Graafland	lid
Mevrouw M. Hart de Ruyter	lid
De heer H. Goudbeek	lid
Mevrouw mr. J. Nijenhuis	griffier

Voor elke vergadering van de Raad van Toezicht wordt een korte inhoudelijke rapportage gemaakt van formele klachten in de voorgaande periode.

De avond stond in het teken van Pleegoudervoogdij, een actueel onderwerp in het veranderlijke jeugdzorg landschap.

Door de juridische splitsing is de positie van de medezeggenschapsorganen veranderd. Als POR hebben wij onze plek opnieuw moeten bepalen. Het is gelukt om een relevante plaats binnen de stichting Hulp&Huis te krijgen, zodat we de stem van de pleegouder zo optimaal mogelijk kunnen laten horen.

*Geschreven door S. ter Horst,
Voorzitter POR*

Deze rapportage wordt besproken in de audit-commissie Kwaliteit en Veiligheid. Het verslag van deze commissie wordt aan alle leden van de Raad van Toezicht verstrekt.

In 2014 zijn acht formele klachten ingediend. Dit zijn vier klachten meer dan in 2013. Zeven klachten zijn ontvankelijk verklaard en in behandeling genomen. De klacht die niet door de commissie in behandeling is genomen is afgehandeld door de betreffende afdeling.

Er zijn in 2014 geen informele klachten geweest.

Programma	Datum klacht	Datum behandeling	Uitkomst
Omgangscentrum	28-05-2014	03-07-2014	Deels gegrond
Ambulant	24-06-2014	21-08-2014	Gegrond
MST	07-07-2014	03-09-2014	Deels gegrond
Omgangscentrum	12-08-2014	16-09-2014	Ongegrond
Pleegzorg	14-08-2014	Niet ontvankelijk	Niet van toepassing
Pleegzorg	15-10-2014	04-12-2014	In gesprek opgelost, geen uitspraak nodig
Omgangscentrum	10-12-2014	2015	2015
Omgangscentrum	15-12-2014	2015	2015

4. Missie, visie en strategie

De ontwikkelingen rondom de jeugdzorg zijn ook het afgelopen jaar weer zeer turbulent geweest. De transitie van de jeugdzorg naar de gemeenten in Drenthe is in 2014 succesvol tot een afronding gebracht. Met de twaalf Drentse gemeenten heeft Yorneo een contract kunnen afsluiten waarin voor de komende twee jaar de continuïteit van de

organisatie gewaarborgd is. Voor de periode 2015 tot en met 2016 zijn de verwachte bezuinigingen in beeld gebracht en er is een inhoudelijk plan overeengekomen om de inhoud van onze organisatie in de transformatieperiode aan te laten sluiten op de gemeentelijke doelstellingen.

4.1 Missie en maatschappelijke opdracht

Mission Statement

We willen als organisatie onze specialistische kennis op het vlak van opvoeden en opgroeien inzetten om bij te dragen aan de doelstelling dat elk kind in Nederland een gelukkige jeugd heeft.

Maatschappelijke opdracht

Het beschikbaar maken van (specialistische) kennis op het gebied van opvoeden en opgroeien voor de opvoeders in de natuurlijke leefmilieus van kinderen (gezin, buurt, kindercentra, school,

sport) met als doel de onderlinge samenhang tussen deze leefmilieus te vergroten teneinde kinderen een zo stimulerend mogelijke ontwikkelingscontext te bieden. Yorneo vervult daarnaast een brugfunctie tussen CJG enerzijds en de gespecialiseerde jeugdzorg op het gebied van psychiatrie, gesloten opvang, etc. anderzijds. We dragen in Drenthe maximaal bij aan de ontwikkeling van een samenhangend beleid met betrekking tot de jeugdzorg in de lokale keten.

4.2 Besturingsvisie

Vision Statement

Specialist in opvoeden en opgroeien en het herstel van het gewone leven.

De visie vertrekt vanuit de maatschappelijke realiteit van de Nederlandse wet- en regelgeving en het geformuleerde landelijk, provinciaal en gemeentelijk beleid. De visie is ontwikkeld vanuit een systemisch, oplossingsgericht denkkader, waarbij Yorneo permanente verbetering van de door haar geleverde dienstverlening nastreeft. Daarbij nemen wij de belangen van onze opdrachtgevers (klanten en financiers) als vertrekpunt.

We vertrekken vanuit de mensvisie dat elk mens krachten, vaardigheden en talenten heeft waarmee hij in staat is om tot werkbare oplossingen te komen. In ieders leven kan een moment komen dat je zelf om de omgeving om je heen het bewustzijn van deze capaciteiten (deels) kwijtraakt.

In een context waarin opvoeden en opgroeien het centrale thema is, vormt het onze maatschappelijke taak om zowel de cliënt als de omgeving (gezin, buurt, school, kindercentrum, etc.) te helpen de capaciteiten te (her-)ontdekken, te gebruiken en waar nodig uit te breiden teneinde de gewenste oplossingen te bereiken. De cliënt staat daarbij aan het stuur van de eigen verandering. Yorneo neemt verantwoordelijkheid voor het proces. In de vormgeving van de organisatie streven we naar een organisatiecontext waarin we door gebruik van praktijkgestuurd onderzoek en feedback over de afgesproken doelstellingen elk jaar een stap kunnen zetten naar een effectievere en efficiëntere organisatie. Dit gebeurt door toepassing van de volgende systeemregels:

- Als iets (beter) werkt, doe er meer van
- Als iets niet werkt, stop, reflecteer en doe iets anders
- Als iets werkt leer het aan en van de ander

Medewerkers werken dienstbaar aan ouders, familie en de professionals in de natuurlijke leefmilieus (waaronder kindercentra en scholen). Medewerkers zijn gericht op het ondersteunen van deze opvoeders bij het realiseren van de

door hen gewenste oplossingen. Medewerkers hebben een methodisch instrumentarium tot hun beschikking om deze dienstverlenende houding methodisch te vertalen.

4.3 Strategische context 2014

Algemeen

Het decentralisatieproces in de richting van de gemeenten heeft in 2014 verder vorm gekregen. De te voorziene bezuinigingen zijn binnen het Regionaal Transitie Arrangement van de Drentse gemeenten van een tijdpad voorzien en betreffen in de periode tot en met 2017 twintig procent.

Het afgelopen jaar hebben we de keuzes gemaakt voor wat betreft onze maatschappelijke positionering na de transformatie. Daarbij is de keuze gemaakt de dienstverlening van Yorneo onder te brengen in twee afzonderlijke stichtingen. Alle vormen waarbij dag- en nachthulp gegeven wordt, worden ondergebracht binnen de stichting Yorneo | Hulp & Huis. In de stichting Yorneo | Opvoeden & Opgroeien zijn drie activiteiten ondergebracht:

- Ondersteuning professionele leefmilieus (scholen, kindercentra, etc.)
- Gespecialiseerde ambulante hulp: voor gezinnen en kinderen waarbij complexe problemen aanwezig zijn op het gebied van opvoeden en opgroeien blijven we ons (aangepaste) aanbod beschikbaar stellen op het vlak van opvoeden en opgroeien.
- Ouder en Kindcentrum: een multidisciplinaire en intersectorale voorziening voor jonge kinderen tot vijf jaar. Deze voorziening wordt in 2015 verder ingevuld met onze collega's uit de GGZ en de LVB

De verzelfstandiging van PIONN is in 2014 afgerond. In 2015 zal een beoordeling plaatsvinden op de strategische meerwaarde van PIONN als onderdeel van Yorneo en op de financiële haalbaarheid van haar maatschappelijke opdracht. Met behulp van de uitkomsten van deze oriëntatie zal in de loop van 2015 een besluit worden genomen.

4.4 Reageren op strategische context: vernieuwingen binnen Yorneo

Ook het afgelopen jaar heeft weer een groot aantal ontwikkelingen plaatsgevonden die tot doel hebben te anticiperen op de externe vraagstellingen. Belangrijke ontwikkelingen zijn het versterken van de banden met ziekenhuizen (in het kader van de behandeling van kinderen waarbij naast de behandeling van somatische problemen een aanvullende pedagogische aanpak vereist is), het realiseren van Ouderkracht (opvoedingsondersteuning) voor gemeenten en het doorvoeren van interne veranderingen.

In het kader van het laatste onderdeel vormen vooral de wijzigingen in het aansturingmodel een opvallende ontwikkeling. In 2014 is afscheid genomen van vrijwel het gehele management van Yorneo en is een belangrijke stap gezet in de realisatie van resultaatverantwoordelijke teams.

4.5 Programma's: lopend en gewijzigd beleid

Stichting Yorneo | Opvoeden & Opgroeien



Opvoeden&Opgroeien

De hulpverlening vanuit Opvoeden&Opgroeien richt zich op kinderen, ouders, medewerkers in de kinderopvang en leerkrachten/docenten op scholen. De oplossing van de problemen die worden ervaren wordt altijd gezocht in de relatie en het contact tussen kinderen en volwassenen en met andere kinderen en/of jongeren. Er wordt gewerkt op de plek waar de kans van slagen het grootste is. Dus thuis, op school of in de kinderopvang. Dat betekent dat de medewerkers vooral op pad zijn. Daarbij kunnen zij terugvallen op de expertise van allerlei specialisten (als psychologen, psychiater en systeemtherapeuten). De hulp is altijd dichtbij en gericht op het herstellen van een zo gewoon mogelijk leven.

Geboden hulp

Binnen Opvoeden&Opgroeien wordt hulp thuis geboden (IOG, PMTO, MST en MDFT), hulp bij scheiding (Ouderschap na Scheiding en Omgangscentrum), hulp op school en diagnostiek, individuele behandelingen (EMDR) en groepsbehandelingen (PMTO-groep). Indien er sprake is van ontwikkelingsproblemen kan er voor kinderen in de leeftijd van 0-12 jaar deeltijdbehandeling worden ingezet.

Recente ontwikkelingen

De communicatie met het externe veld is verbeterd door een vernieuwde en verbeterde website en foldermateriaal. Ook is het aanmeldproces opnieuw vormgegeven waarbij de cliënt nog meer centraal staat en de hulp bij verwijzing sneller start.

Innovatieproject Samen Leren Samen Zorgen (SLSZ)

In SLSZ zijn werkwijzen en producten ontwikkeld en geïmplementeerd ten behoeve van het versterken van het pedagogisch basisklimaat op basisscholen om op die manier aantoonbaar meer kinderen te laten functioneren binnen het 'normale' aanbod van de school en op die manier te werken aan minder uitstroom van kinderen naar bijzondere voorzieningen.

Voortgang:

Er zijn met tien basisscholen en met CJG's conventanten gesloten waarin de uitgangspunten van SLSZ zijn uitgewerkt, op alle scholen is het basisklimaat geïmplementeerd. Op deze basisscholen wordt de monitor SLSZ uitgevoerd. Er zijn per schooljaar twee metingen uitgevoerd. In het tweede kwartaal van 2015 worden de laatste metingen uitgevoerd.

Met het opleveren van een handleiding, waarmee grote delen van het project overdraagbaar worden en een eindrapportage is het project nagenoeg afgerond. De onderzoeksrapportage volgt in 2015. De toezichthouders hebben toegezegd een positioneel advies te geven over de opbrengsten en leerresultaten van het project.

Het project SLSZ is mogelijk gemaakt met ondersteuning van het Zorg Innovatie Fonds en de provincie Drenthe.



Missie Hulp&Huis

Met de hulpverlening van Hulp & Huis beogen we bij te dragen aan het helpen doorbreken van de impasse tussen jeugdige en diens context. Dat doen we door hulp te bieden waarbij verblijf in de een of andere vorm aan de orde is. Inzet is te helpen de ontwikkeling van jeugdige en het gezin weer op gang te krijgen, zodat het gezin na afloop weer op eigen kracht verder kan gaan. Als dat niet mogelijk blijkt, proberen we de jeugdige een opgroei- en opvoedcontext te bieden die zo veel als mogelijk lijkt op opgroeien in het eigen gezin.

Pleegzorg

Als een kind niet meer in het gezin van herkomst kan opgroeien en er een andere woonplek nodig is dan heeft wonen in een pleeggezin de voorkeur. Voor andere kinderen moet eerst worden gezocht naar een passend perspectief. Hiertoe is de methodiek van de beoordelingsboog in een pilot uitgewerkt, met goede resultaten. In de pleegzorg wordt steeds systemisch gewerkt, met veel aandacht voor de driehoek kind, ouders en pleegouders. Steeds vaker zijn de pleegouders bekenden van het kind, omdat ze uit het eigen netwerk komen. Pleegzorg hoeft niet voltijds te zijn, maar kan bijvoorbeeld ook beperkt zijn tot het weekend.

Er wordt fors ingezet op de uitbreiding en verbreding van ons bestand van pleeggezinnen, bijvoorbeeld voor tienerpleegkinderen. Het onderzoek naar welke competenties pleeggezinnen nodig hebben om een bredere doelgroep te kunnen bedienen en hoe deze competenties te bevorderen zijn, zijn belangrijke ontwikkelvragen.

Onderzocht wordt of de methodiek van Geweldloos verzet en verbindend gezag hierbij van dienst kan zijn. Daarnaast is er binnen de pleegzorg veel aandacht voor de methodische doorontwikkeling en voor het thema veiligheid.

Gezinshulpverlening met Verblijf (GmV)

In de behandeling die bij verblijf in een (van de drie) GmV('s) wordt aangeboden, is de inzet zoveel mogelijk gericht op herstel van een veilige plek voor de jongere in het gezin van herkomst. Voor een andere groep is ondersteuning van het streven naar zelfstandigheid van de jongere in verbinding met het gezin van herkomst gewenst. De toepassing van de systemische benadering van de problemen wordt steeds verder ontwikkeld en geborgd, met oog voor eventuele psychopathologische factoren in het functioneren. Naast het werk met de context van de jongere is het ook zaak de andere pijler van de behandeling in het GmV, het groepswerk, verder te ontwikkelen in de richting van een optimaal therapeutisch klimaat. Daarvoor is aandacht voor veiligheid onontbeerlijk. In dat kader is eind 2014 besloten de slaapdiensten te vervangen door nachtwachten. In 2015 zullen verdere maatregelen ter bevordering van de veiligheid binnen de GmV's worden genomen.

Wonen op Maat

Wonen op Maat werkt samen met gezinshuizen. Deze kleinschalige voorzieningen blijken een moeilijker groep kinderen en jongeren te kunnen bedienen dan de pleegzorg. Gezinshuizen, Yorneo en Gezinshuis.com zijn erg tevreden over de samenwerking. De werkprocessen en samenwerking zijn dit jaar zowel op inhoud als organisatorisch verder verbeterd. De capaciteit van Wonen op Maat is in 2014 uitgebreid met twee gezinshuizen. Het streven is om in 2015 een gezinsgroep te realiseren voor een specifieke groep kinderen voor wie een gewoon gezinshuis te veel nabijheid brengt.

Maatwerk

Niet alle jongeren die worden aangemeld zijn goed genoeg te helpen met ons reguliere aanbod. De redenen daarvoor kunnen uiteenlopen. Om het denken over moeilijk plaatsbare jongeren te bevorderen hebben we een plaatsingsoverleg. Hierbij is een afvaardiging van de verschillende werksoorten binnen de stichting betrokken. Doel is maatwerk te leveren. Dat kan betekenen dat hulp en verblijf elders worden ingekocht, bijvoorbeeld in een instelling voor gespecialiseerde jeugdzorg. Ook kan een ervaren leraar tocht in eigen omgeving of juist in het buitenland aan onze hulpverlening worden toegevoegd. De jarenlange samenwerking met Clé de Voûte wordt gecontinueerd en onderzocht wordt of een dergelijk verblijf nog meer op maat kan worden gesneden bijvoorbeeld qua tijdsduur. Ook het Overleg Gesloten Jeugdzorg wordt gecontinueerd. Dit is een maandelijks overleg met deelnemers uit BJZ, Poortje, Ambiq, Accare en Yorneo. Doel is om - door optimaal gebruik te maken van elkaars (complementaire) deskundigheid met het systeemdenken als de verbindende factor - te komen tot goede trajecten voor jongeren die de gesloten jeugdzorg verlaten. In het afgelopen jaar zijn er weer ettelijke jongeren besproken en is er voor hen een bevredigend nazorgtraject uitgezet. De werkgroep heeft haar werkwijze in 2014 bij de deelnemende instellingen gepresenteerd.

Crisis (al dan niet) met verblijf

In 2014 is de Snelhulp van Yorneo ondergebracht binnen de Stichting Hulp & Huis en qua team samen gegaan met het team van Crisispleegzorg. Dit om te zorgen dat alle hulpverlening rond crises in één team is ondergebracht. De samenwerking met specifieke gezinshuizen voor crisisplaatsingen werkt goed. Het 'verdund' plaatsen van jongeren (maximaal 3 jongeren op één adres) in crisis heeft gemaakt dat er weinig tot geen acting out gedrag plaats vindt tijdens de plaatsing. Minder tevredenheid is er over de crisisplaatsingen binnen de GmV's, omdat deze het therapeutisch milieu van de behandelgroep verstoren en tegelijkertijd de jongeren in crisissituatie niet altijd optimaal bediend worden. Daarom is eind 2014 een werkgroep van start gegaan om alternatieven te onderzoeken. Yorneo | Hulp & Huis heeft samen met andere provinciale aanbieders van Jeugdzorg in de werkgroep Spoed4Jeugd Drenthe geparticipeerd om te komen tot samenwerking rond de 7*24 uren hulpverlening in Drenthe.

5. Eindresultaten

5.1 Meerjaren doelstellingen

Professionaliteit van de hulpverlening

Yorneo streeft ernaar de wetenschappelijk onderbouwde garantie te geven aan cliënten en stakeholders dat de hulp die door Yorneo verstrekt wordt beter werkt dan al het andere doen wat ook bekend is.

Financiële continuïteit van de organisatie

Het behoud van een gezonde financiële basis. De uitgaven blijven in balans met de verwachte baten.

Efficiëntie zorg

De organisatie kent een transparante en concurrerende prijsstelling op het niveau van de afgeronde hulpverlening, waarbij zowel de effectiviteit van de hulpverlening als de doorlooptijd en de prijsstelling een rol spelen.

Communicatie en transparantie

Gemeenten en ketenpartners kennen Yorneo.

Kwaliteitseisen

Yorneo heeft en behoudt het HKZ certificaat (Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector).

Raad van Toezicht

Zowel de Raad van Toezicht als de bestuurder committeert zich aan de regels van 'good governance'.

Participatie van cliënten

Cliëntenparticipatie kan worden beschreven als 'respectvol samenwerken met jeugdigen en hun systemen bij het vinden van werkbare oplossingen gericht op zelfbepaling en zelfhandhaving'.

Organisatie

De organisatie heeft haar administratieve organisatie zo ingericht dat medewerkers zo weinig mogelijk tijd kwijt zijn aan taken die niet rechtstreeks samenhangen met de uitoefening van hun primaire taak.

Personeelondersteuning

In het verlengde van het vorige punt staat optimalisatie van bedrijfsprocessen centraal.

Opleidingsbeleid

Op het gebied van het opleidingsbeleid wordt een situatie bereikt waarin sprake is van een werkend strategisch opleidingsplan, waarbij de organisatie-doelstellingen in evenwicht zijn met de persoonlijke opleidingsplannen van medewerkers.

Beleidsontwikkeling

De betrokkenheid van het personeel bij het ontwikkelen van beleidsplannen is van groot belang voor het realiseren van draagvlak en om ervoor zorg te dragen dat organisatieplannen bij hun prioritering aansluiten bij de behoefte van medewerkers.

Huisvesting

Doelstelling is de kwaliteit van de huisvesting van alle voorzieningen van onze organisatie een niveau te laten bereiken dat ze voldoet aan alle eisen van veiligheid en vereisten op het gebied van arbeidsomstandigheden (Arbo), waarbij geldt dat de voorzieningen ondersteunend zijn aan de daarin uitgevoerde hulpverlening.

Productontwikkeling

Het is in het belang van de cliënt dat alle beschikbare middelen van alle sectoren zo worden ingezet dat er sprake is van optimale zorg.

Dit betekent dat Yorneo bij de ontwikkeling van haar programma-aanbod zoveel als mogelijk wil aansluiten bij wat nu al goed werkt in onze omgeving en daar waar nodig aan toe wil voegen.

Imago

Het imago van onze organisatie is van belang waar het gaat om het vertrouwen dat cliënten bij aanvang van de hulpverlening hebben in de effecten van onze zorg, maar ook waar het gaat om het vertrouwen van (potentiële) financiers, potentiële werknemers, ketenpartners en de maatschappij als geheel.

Planning en Control

Het hoge ambitieniveau en de onderlinge afhankelijkheid bij het realiseren van de verschillende doelstellingen vraagt van het gehele management van de organisatie een omslag in de cultuur van aansturen en verantwoorden.

In de volgende hoofdstukken staat de realisatie van de doelstellingen in 2014 beschreven.

6. Resultaat: cliënten

6.1 Veiligheid

Vanuit de visie van Yorneo is kindermishandeling en onveiligheid niet op zichzelf staand en geïsoleerd te benaderen, maar is de context waarbinnen deze onveiligheid voor kinderen dreigt te ontstaan, aan de orde is, of is geweest de focus van interventie. De dynamiek van de relatie(s) speelt een belangrijke rol in het ontstaan en het voortduren van onveiligheid. (on)Veiligheid is als fundamenteel onderwerp binnen elke begeleiding en behandeling geborgd.

In 2014 zijn wederom, als een continue lijn, alle medewerkers getraind in het signaleren, bespreken en in behandeling brengen van (on-) veiligheid. In 2014 is er extra aandacht geweest voor de thema's normale seksuele ontwikkeling, grensoverschrijdend gedrag en seksueel misbruik.

De stuurgroep (on-)veiligheid en de aandacht-functionarissen onveiligheid hebben het intranet ingericht met een databank waarin zijn opgenomen: achtergrondliteratuur, methoden en technieken en trainingen die binnen Yorneo worden gegeven. De databank is toegankelijk voor alle medewerkers.

Het werken met de Lirik en het werken met de veiligheidsbarometer in de 24-uurs hulpverlening is geïmplementeerd.

Yorneo sluit aan bij Veilig Opgroeien Drenthe zoals dit in Drenthe is ontwikkeld.

Er is een dashboard (cliënt-)veiligheid & kwaliteit in gebruik genomen waarin de implementatie van alle doelstellingen rondom veiligheid en kwaliteit worden gemonitord. De kwantitatieve monitor is tevens onderdeel van de perioderapportages die vier maal per jaar worden opgesteld zodat het management tijdig kan evalueren en bijsturen.

De aanbevelingen van de Commissie Rouvoet in het 'Kwaliteitskader voorkomen seksueel misbruik in de jeugdzorg' zijn, voor zover deze nog geen onderdeel waren van bestaand beleid, in uitvoering genomen. De Commissie heeft Yorneo bezocht, onder voorzitterschap van dhr. Rouvoet. Het bezoek is goed verlopen. De Commissie heeft Yorneo gecompimenteerd. Zij hebben de visie van Yorneo herkend in alle gesprekken die ze hebben gevoerd binnen de organisatie. De visie dat seksualiteit gezien wordt als onderdeel van de gewone ontwikkeling van kind/jongere en zijn/haar systeem. Dat met deze visie seksualiteit een logisch onderdeel is van alle behandelingen. De basisattitude en het veiligheidsbeleid zorgen ervoor dat Yorneo zich goed richt op onveiligheid en daarbij werkt vanuit het bredere perspectief van veiligheid en ontwikkeling. De Commissie gaf aan dat deze houding ervoor zorgt dat de medewerkers van Yorneo staan voor het thema en voor hun eigen verantwoordelijkheid in deze.

6.2 Cliëntenparticipatie

Cliëntenraad | pleegouderraad

Door de splitsing van de organisatie is in 2014 ook een splitsing in de cliëntenraden doorgevoerd. Dit heeft geresulteerd in een cliëntenraad voor Yorneo | Opvoeden & Opgroeien en een cliëntenraad voor Yorneo | Hulp en Huis. Daarnaast is er voor pleegouders een pleegouderraad. Een kort verslag van de activiteiten van de cliëntenraden en de pleegouderraad staat beschreven in hoofdstuk 3.

Continue meting van cliënttevredenheid

Bij afsluiting van elk programma, vullen cliënt en ouder de exitvragenlijst in. Deze lijst meet de cliënttevredenheid. De meeste programma's hebben het afgelopen jaar van de cliënt en van de ouder een gemiddeld rapportcijfer van 8 of hoger gekregen.

Daarnaast wordt er gewerkt met korte feedbackvragenlijsten (ORS / SRS) die voor- en na elke sessie worden afgenomen. Zo ontstaat er een wijze van werken die is gebaseerd op continue (zelfgeorganiseerde) feedback.

7. Resultaat: medewerkers

7.1 Medewerkers

Vacaturevervulling

In 2014 zijn de vervangingsvacatures vooral intern ingevuld.

Kwaliteit

Door training en begeleiding blijven medewerkers zich ontwikkelen. Belangrijk is op de hoogte te zijn van de veranderingen in de jeugdzorg en de organisatie en hier als medewerker op te kunnen anticiperen. Alle medewerkers zijn geregistreerd in het landelijk verplichte register of doorlopen een EVC traject (Erkenning van Verworven Competenties) om aan de eisen van dit register te voldoen.

Yorneo heeft in 2014 een begin gemaakt met het aanbieden van geaccrediteerd onderwijs en zal dit in 2015 verder doorontwikkelen.

Leiderschap

In 2014 is het aantal leidinggevenden verder gereduceerd en is een start gemaakt met resultaatverantwoordelijke teams. Deze teams zijn gericht op de veranderingen in de jeugdzorg en bevinden zich zo dicht mogelijk bij de vraag naar zorg.

7.2 Opleidingen

Met ingang van 1 januari 2014 moest iedere medewerker in de hulpverlening ingeschreven staan in het register van de BAMw, BIG of NVO. Alle medewerkers die dit betrof, zijn ingeschreven of lopen een traject om dit te kunnen. In 2015 wordt dit register overgenomen door de SKjeugd en zal er per team gekeken worden wat nodig is om aan de herregistratie-eisen te kunnen voldoen. Hierop wordt de opleidingsorganisatie dan verder ingericht.

Yorneo biedt vanaf het einde 2014 interne opleidingen aan, die geaccrediteerd zijn door de BAMw. In 2014 zijn medewerkers per stichting opgeleid en verder ontwikkeld in de behandelvisie en ontwikkeling van Yorneo. Zo is binnen Opvoeden & Opgroeien de nadruk gelegd op POD4 en binnen Hulp & Huis op een verdere ontwikkeling van de basisattitude.

In 2015 wordt het leerbeleid verder vorm gegeven en meer afgestemd op de resultaatverantwoordelijke teams en registraties.

7.3 Verzuim

Het verzuim is fors gedaald van 4% naar 3,7%. We zien de dalende lijn van 5,3% in 2011 en 4,3% in 2012 nu doorzetten naar 3,7% in 2014, met een meldingsfrequentie van 1. Het gedragsmodel lijkt goed te werken en Yorneo heeft daarin een goede samenwerking met bedrijfsarts, arbeidsdeskundige en bedrijfsmaatschappelijk werk.

Het langdurend verzuim is wel iets gedaald, maar blijft aandacht vragen. Dit verzuim ging van 2,99% in 2013 naar 2,67% in 2014. Helaas zijn hiervan twee medewerkers in de WGA ingestroomd.

7.4 Interne communicatie

Digitale nieuwsbrief

Voor beide stichtingen is een eigen digitale nieuwsbrief ontwikkeld. Deze wordt met onregelmatige regelmaat verstuurd naar alle medewerkers van de betreffende stichting. In de nieuwsbrief staat onder andere nieuws vanuit het MT, ontwikkelingen in de branche, nice-to-know nieuwtjes, resultaten of verdiepende informatie. Medewerkers van Stichting Yorneo ontvangen ook belangrijk nieuws van de twee andere stichtingen, om zo voldoende betrokken te blijven.

Digitale nieuwsbrief medewerkers Pleegzorg

Aan het eind van het jaar is een speciale (digitale) nieuwsbrief voor medewerkers van Yorneo | Hulp & Huis – Pleegzorg ontwikkeld.

Deze nieuwsbrief wordt naar deze afdeling gestuurd om hen op de hoogte te houden van de regionale wervingscampagne van pleegouders. Hierin worden medewerkers opgeroepen mee te denken/helpen en worden zij geïnformeerd over de behaalde resultaten.

Intranet

Naast de digitale nieuwsbrief heeft elke stichting een eigen intranetomgeving. Medewerkers van elke stichtingen kunnen via dit middel snel op de hoogte worden gebracht bijvoorbeeld van actuele zaken, relevant nieuws, wijzigingen en (interne) vacatures. Net als bij de digitale nieuwsbrief geldt dat op het intranet van Yorneo ook nieuws vanuit de twee andere stichtingen wordt geplaatst.

7.5 Arbo

In 2014 is 1 RI&E uitgevoerd. Dit is voor het eerst uitgevoerd door een resultaat verantwoordelijk team zonder teammanager. Er kwamen geen opvallende zaken naar voren uit de RI&E.

Het aantal meldingen is gedaald ten opzichte van 2013 naar 71 meldingen.

Het e-learningprogramma Agressiebox is in 2014 verder ontwikkeld en zal in 2015 ingezet worden om medewerkers blijvend te scholen op dit onderwerp.

7.6 Brandveiligheid en bedrijfshulpverlening

In 2014 hebben 64 medewerkers een herhalingscursus BHV gevolgd en zijn er 4 nieuwe BHV'ers opgeleid. Besloten is in 2014 geen ambulante medewerkers meer op te leiden. Deze medewerkers zijn te weinig aanwezig op hun werklocatie om als BHV'er te kunnen optreden.

De BHV-opleiding bestaat uit een e-learning met de aandachtsgebieden levensreddende eerste hulp, reanimatie, brandveiligheid en ontruiming aangevuld met twee dagdelen praktijk. Het certificaat BHV kan worden behaald door deze beide voldoende af te sluiten.

Minimaal één keer per jaar vindt er op iedere locatie een ontruimingsoefening plaats. De aanwezige BHV'ers zijn verplicht hieraan deel te nemen.

8. Resultaat: middelen

8.1 Bedrijfsvoering

Genomen besluiten in 2013 ten aanzien van processen, taken en omvang zijn in 2014 verder uitgevoerd. Dit heeft een positief effect gehad, zowel op de kosten als de kwaliteit van de dienstverlening en aansluiting daarvan op de behoefte van de organisatie. In 2014 is bovendien een start gemaakt met het professionaliseren van de relatie tussen bedrijfsbureau

en (interne) klanten, door middel van het vormen van ServiceLevelAgreements. Deze ontwikkeling is mede relevant geworden in het kader van de splitsing van Yorneo in meerdere stichtingen en zal in de loop van 2015 verder gestalte krijgen.

8.2 Facilitaire zaken

In de afgelopen periode heeft de Facilitaire dienst een belangrijk bijdrage geleverd aan het realiseren van efficiency, terwijl ook de kwaliteit verder is verbeterd.

Gezien de focus op dienstverlening, besparing op kosten en deskundigheid in de servicedesk zijn een aantal dienstverlenende processen aan de klant van een aantal afdelingen binnen het bedrijfsbureau op dezelfde efficiënte wijze bij de servicedesk ondergebracht.

Om deze taakuitoefening binnen de servicedesk goed te kunnen doen is over gegaan tot de aanschaf van een efficiënt digitaal management informatiesysteem. Er is een start gemaakt met de implementatie van het systeem.

Het inkoopproject verbeteren inkoop heeft in het verslagjaar geleid tot een tal van aanbestedingen.

De volgende aanbestedingen zijn gerealiseerd:

- Energie (gas en elektra)
- Taxivervoer
- Drukwerk
- Ontruimingsoefeningen
- Boeken en abonnementen

8.3 Huisvesting

In het verslagjaar zijn grote stappen gemaakt in de huisvesting om aan de eisen van de toekomst te voldoen. De volgende aanpassingen hebben in het onroerend goed plaatsgevonden:

- Om de hulpverleningsdoelen beter te faciliteren en het gebouw aan te passen aan de huidige tijd is het residentiële pand Stationsstraat 63 te Emmen uitgebreid en aangepast,
- Voor het residentiële pand Boslaan 4 te Emmen is het plan tot verkoop gerealiseerd.

Om de veranderende dienstverlening te kunnen faciliteren is een aanpassing van één van de kantoorpanden op het terrein Papenvoort in gang gezet.

Door het starten van een bezwaarprocedure tegen de WOZ waarde van de panden van

Yorneo is de WOZ waarde in de meeste gevallen naar beneden bijgesteld en is een jaarlijkse besparing gerealiseerd.

De krimpende organisatie heeft zijn weerslag op de bezetting van de huisvesting. Op het terrein van Papenvoort wordt de bezetting van een aantal panden geïntensiveerd, terwijl voor de overige panden de exploitatiekosten worden gereduceerd en mogelijkheden voor alternatieve aanwending worden gezocht. Dit proces wordt gefaseerd uitgevoerd.

In de verschillende panden van Stichting Yorneo | Opvoeden & Opgroeien wordt de bezetting geïntensiveerd door ambulante functies met een focus op regiosamenwerking vanuit deze panden te laten vertrekken en door de samenwerking met ketenpartners.

9. Resultaat: maatschappij

9.1 Externe communicatie

Huisstijl stichtingen

De twee nieuwe stichtingen hebben elk een eigen herkenbare huisstijl gekregen. Bij elk logo wordt de link gelegd naar Yorneo. Tevens hebben de stichtingen een eigen hoofdkleur, maar zijn de subkleuren die gebruikt worden in dezelfde lijn.

Websites

Naast de bestaande website van Yorneo is voor elke stichting een eigen website ontwikkeld. De structuur van deze websites zijn gelijk en beiden verwijzen zowel naar elkaar als naar Yorneo.

Foldermateriaal

Zowel voor Yorneo | Opvoeden & Opgroeien, als voor Yorneo | Hulp & Huis is een nieuwe folderlijn gerealiseerd gericht op ouders.

Naast een algemene folder over de stichting, is voor elk programma een aparte folder ontwikkeld.

Online communicatie

De intensieve inzet van social media is doorgezet in 2014. Naast Facebook is dit jaar meer ingezet op het betrekken van professionals en verwijzers middels LinkedIn. In 2014 nam het aantal volgers op dat platform toe met 392 (totaal: 1033).

Wervingcampagne Pleegouders

In de tweede helft van het jaar is gestart met een regionale wervingcampagne voor pleegouders. Deze campagne bestaat uit een promotiewebsite (pleegouderworden.nl), radiospotjes, Facebook-pagina, advertenties, posters en flyers. Ook is er veel aandacht geweest voor pleegzorg in de lokale media, er zijn diverse interviews gegeven door medewerkers van Yorneo | Hulp & Huis voor radio, tv en dagbladen. Ook pleegouders hebben in de krant hun verhaal kunnen vertellen. In oktober 2014 zijn geïnteresseerden in het kader van 'Ontdek de pleegouder in je buurt' uitgenodigd een kopje koffie te drinken bij een pleeggezin. Tevens is een specifieke campagne gestart voor het werven van pleegouders voor kinderen van 10 jaar en ouders. Deze campagne loopt door in 2015.

9.2 Kwaliteitseisen

Yorneo is HKZ gecertificeerd conform het jeugdzorgschema 2010. Bij de externe audit in september 2014 (uitgevoerd door Lloyd's) op de processen van Yorneo zijn geen bijzonderheden of afwijkingen in het kwaliteitsmanagementsysteem aangetroffen.

Naast de externe audit heeft Yorneo in 2014 conform planning één interne audit uitgevoerd bij Stichting Hulp & Huis. Verbeterpunten uit zowel de externe audit als de interne audit zijn opgenomen in de jaarplannen 2015.



PIONN kan terugkijken op een succesvol jaar. In 2014 heeft PIONN een vruchtbare samenwerking opgebouwd met de Drentse zorgaanbieders en gemeenten. Hierdoor is (de expertise van) PIONN in het werkveld nog beter zichtbaar geworden.

De zichtbaarheid van PIONN in het werkveld heeft zich ook uitgedrukt in het actief faciliteren en initiëren van afstemming en dialoog tussen de zorgaanbieders, welzijnsorganisaties en de gemeenten.

De expertise van PIONN heeft zich vooral op het gebied van implementatie- en evaluatie onderzoek en het ontwikkelen van monitoringsystemen voor beleidsinformatie verder doorontwikkeld. PIONN heeft in 2014, in samenwerking met de Drentse partners, de transformatiemonitor voor de Drentse gemeenten ontwikkeld. Vanuit dat perspectief heeft Drenthe geparticipeerd in de landelijke pilot Outcome in Zicht, waarbij PIONN de capaciteit en expertise heeft aangeleverd. Ook hier was de dialoog het uitgangspunt.

Voor Yorneo werkt PIONN aan effectrapportages, doorontwikkeling Resultaat Gericht Meten, monitoren Positief Opgroeien in het basisonderwijs en het voortgezet onderwijs/MBO, implementatie en evalueren van (nieuwe) instrumenten (bijv. ORS/SRS, veiligheidsbarometer), Samen Leren Samen Zorgen, Positive Action en PBS.

Een aantal speerpunten uit 2014:

- Samen met de Noordelijke Hogeschool heeft PIONN een lectoraat ontwikkeld, dat in 2015 ingevuld gaat worden.
- Met subsidie van stichting Kinderpostzegels is onderzoek gedaan naar het versterken van de Kracht van Pleegouders.
- Voor de jeugdzorg instellingen is in opdracht van de gemeenten een kwaliteitskader ontwikkeld.
- In het buitenland heeft PIONN haar expertise kunnen delen. Een onderzoeker heeft een presentatie gehouden voor het Litouwse parlement, in het kader van het congres 'World Mental Health Day'.
- Er is een inventarisatie uitgevoerd naar de omvang en besteding van PGB budgetten voor de provincie Drenthe.

Intern heeft PIONN hard gewerkt aan het verbeteren en vernieuwen van haar processen, haar markt propositie, wat uiteindelijk geleid heeft tot een zelfstandige BV onder de holding van Yorneo. Daarmee heeft PIONN in deze ontwikkelingsfase haar onafhankelijkheid verder vorm gegeven en geborgd.

9.4 Onderbouwing en methodische integriteit van de hulp

Alle behandelingen van Yorneo worden ondersteund door praktijk gestuurd onderzoek (Zie ook 9.5) waarbij monitoring op criteria als duur, dagbesteding, doelrealisatie plaatsvindt met minimaal altijd een start-meting en een eindmeting op probleemgedrag en opvoedingsbelasting. De evaluatie van de programma's op basis van de monitoring en het onderzoek vindt minimaal eens per jaar plaats waarbij eventuele verbeteringen in praktijk worden gebracht. De programma's die Yorneo uitvoert zijn voor 90% voorzien van een wetenschappelijk onderbouwde methodiekb beschrijving.

De beschrijvingen zijn gebaseerd op de algemeen werkzame principes van goede hulpverlening en op basis van onderzoek naar wat werkt voor specifieke probleemstellingen/doelgroepen.

In 2014 is er veel aandacht geweest voor het actualiseren van de methodische werkbegeleiding. De nieuwe werkwijze is reeds in 2014 bij een aantal programma's ingevoerd.

9.5 Doeltreffendheid

Alliantie en resultaten

Na positieve pilots in 2013 heeft het jaar 2014 voor veel medewerkers in het teken gestaan van het gaan werken met de evidence based methodiek van de Outcome Rating Scale en de Session Rating Scale. Deze instrumenten zijn er in samenhang op gericht de werkrelatie met de klant (een belangrijke voorspeller van het succes van de behandeling) en de bereikte resultaten van de hulp te monitoren. Op basis van onderzoek kan verwacht worden dat er minder 'drop out' plaatsvindt en de efficiency en de effectiviteit van de behandeling groter wordt.

Respons

Er wordt gewerkt met vragenlijsten voor alle bij de hulp betrokken personen. Dit zijn veelal de ouders/verzorgers, jongeren en/of leerkrachten. De vragenlijsten gaan over de ervaren gedragsproblemen en opvoedingsbelasting, doelrealisatie en over de tevredenheid van cliënten. Hoe meer vragenlijsten kunnen worden afgenomen bij de start én bij het einde van de behandeling, hoe groter de betrouwbaarheid en generaliseerbaarheid van de resultaten. Yorneo heeft in 2014 erg mooie effectgroottes behaald (benchmark GGZ).

Werken aan effectiviteit

Voor alle behandelprogramma's wordt een effectiviteitsrapport gemaakt met de resultaten van de vragenlijsten en de sociaal demografische informatie zoals die is opgenomen in het cliëntregistratiesysteem (bijvoorbeeld leefsituatie bij start en einde hulp, duur van de hulpverlening).

De rapporten worden met alle medewerkers besproken en de cijfers geanalyseerd. Acties ter verbeteringen worden opgenomen in het werkplan van de afdeling.

Ter illustratie volgt hier een aantal resultaten van 2014:

- Yorneo biedt hulp aan de doelgroep waarvoor haar aanbod bedoeld is, namelijk bij aanvang van de meeste behandelingen is sprake van aanzienlijke of ernstige gedragsproblemen en/of opvoedingsbelasting.
- 87% procent van de doelen die bij aanvang van de behandeling samen met de cliënt en zijn systeem zijn opgesteld, is bij afsluiting van de behandeling ten positieve veranderd. Vorig jaar lag dit percentage op 82%.
- Er is een toename in het aantal jonge kinderen (onder de 6 jaar) en een afname in het aantal adolescenten (van 37 naar 31%).
- De cliënttevredenheid is gemiddeld een 8.1.
- 86% van de cliënten geeft aan na afloop van de behandeling geen vervolghulpverlening nodig te hebben.
- Het percentage planmatig beëindigde behandelingen is 94%.

Holding Yorneo

