

Helpt je  
verder

# Jeugdformaat

## Maatschappelijk Jaarverslag 2020 Jeugdformaat

Vastgesteld door de Raad van Bestuur: 17-05-2021

Goedgekeurd door de Raad van Toezicht: 17-05-2021

Versie: definitief

## Copyright

Copyright Stichting Jeugdformaat, mei 2021

Stichting Jeugdformaat  
Fleminglaan 12  
2289 CP Rijswijk  
Nederland

## Inhoudsopgave

Inhoudsopgave .....	3
Voorwoord .....	4
1. Profiel van de organisatie Jeugdformaat.....	6
2. Kernprestaties .....	7
Onze zorg in cijfers: bereik, standen en stromen, herkomst .....	7
De prestaties van onze zorg .....	9
3. Resultaten van onze specialistische hulp .....	13
Effectmeting 2020 .....	13
4. Onze mensen en ons HR-beleid .....	14
5. Samenwerking, stakeholders en meerwaarde .....	15
Samenwerkingsrelaties .....	15
Dialogoog met stakeholders .....	15
Meerwaarde voor de samenleving .....	16
6. Bestuur, toezicht en medezeggenschap .....	17
Goed bestuur en toezicht .....	17
Raad van Bestuur .....	17
Samenstelling en portefeuillevverdeling van de Raad van Toezicht .....	18
Verslag Raad van Toezicht .....	19
Medezeggenschap .....	20
7. Kwaliteit en Beleid .....	21

# Voorwoord

## Introductie

Middels dit jaardocument legt de bestuurder van Jeugdformaat maatschappelijk verantwoording af over de werkzaamheden en resultaten van Jeugdformaat over het verslagjaar 2020.

Onze jaarverantwoording bestaat uit een maatschappelijk jaarverslag en een separate jaarrekening in combinatie met het verplichte bestuursverslag. Het maatschappelijk jaarverslag wordt vertaald in een publieksvriendelijke versie. De verslagen zijn te vinden op de website van Jeugdformaat ([www.jeugdformaat.nl/pagina/jaarverslag-2020](http://www.jeugdformaat.nl/pagina/jaarverslag-2020)).

De jaarverantwoording is ter goedkeuring voorgelegd aan de Raad van Toezicht en met hen besproken. De jaarrekening is getoetst door de externe accountant, besproken met de Raad van Toezicht en de accountant.

## 2020 in vogelvlucht

Jeugdformaat is het afgelopen jaar enorm op de proef gesteld. De coronacrisis en de daaraan gekoppelde maatregelen hebben het uiterste gevergd van iedereen en dus ook van onze cliënten, pleegouders en medewerkers. Maar we hebben flexibiliteit en veerkracht getoond. Ondanks de beperkingen die de coronasituatie met zich meebracht is al onze zorg gecontinueerd. Zo hebben we in het begin van de crisis adequaat gereageerd door alternatief daghulpaanbod te realiseren voor de meest kwetsbare kinderen. We hebben onze behandelingen online voortgezet en zijn met extra beschermingsmaatregelen toch naar de gezinnen gegaan die dat hard nodig hadden.

Verschillende logeerhuizen zijn in de loop van het jaar getroffen door besmettingen waardoor de jongeren en medewerkers in deze huizen in quarantaine moesten. Daarnaast hebben we door JIJ BENT verschillende mensen en bedrijven weten te activeren. Zo konden ruim tweehonderd jongeren alsnog online onderwijs volgen dankzij gedoneerde laptops.

Ons werk doen en de zorg voor de meest kwetsbare kinderen, jongeren en hun gezinnen voortzetten onder deze omstandigheden is een ongekende opgave geweest voor iedereen bij Jeugdformaat. Ik kan niet genoeg benadrukken dat ik de inzet van iedereen daarin enorm waardeer.

Tegelijkertijd heeft het ons ook wat geleerd: online behandelen, videobellen en thuiswerken maken inmiddels deel uit van ons repertoire. We hebben ons aanpassingsvermogen in volle omvang ervaren, maar tegelijkertijd is er grote behoefte om de verbinding weer te maken door de ontmoeting zonder digitale hulpmiddelen.

### Investeren in kwaliteit én resultaat

*'Investeren in kwaliteit én resultaat'* was de titel van ons jaarplan voor 2020. Ondanks de coronasituatie hebben we dat plan grotendeels uitgevoerd. We hebben een geactualiseerd werkproces voor de gespecialiseerde zorg geïmplementeerd. Hierbij vormt het aanmeldteam het startpunt van het primaire proces gericht op **maatwerk met resultaat**.

Tegelijkertijd hebben we ingezet op de verbetering van de resultaatgerichte sturing in de zorg. Met als doel meer scherpere in de sturing op de resultaten van onze zorg te realiseren, is een nieuwe structuur ingevoerd aan de hand van resultaatgerichte eenheden, onder leiding van een beperkte groep

managers en met ondersteuning van teamcoaches. Onderdeel daarvan is een in 2021 doorlopend traject gericht op de verbetering van de productiviteit van onze ambulante hulpverleners en gedragswetenschappers. Alle ambulante hulpverleners en gedragswetenschappers hebben de 'Wegwijzer Resultaatgericht werken binnen Jeugdformaat' ontvangen die hen kan ondersteunen bij het **professioneel en autonoom** werken.

Tevens is een begin gemaakt van de herziening van ons portfolio aan ambulante producten. Ook de transformatie van ons verblijf ontwikkelt zich door naar meer gezinsgerichte en kleinschalige vormen. Het afgelopen jaar hebben we ingezet op de planvorming van een kleinschalige jeugdzorg<sup>plus</sup> voorziening in samenwerking met Schakenbosch. Dit doen we **samen**. Deze ontwikkelingen zetten we de komende jaren door.

### **Naar een wendbare bedrijfsvoering**

De doorontwikkeling van onze bedrijfsvoering is onder meer zichtbaar geworden in de implementatie van de AFAS-personeelsapplicaties en de ontwikkeling van ons serviceloket. Veel aandacht is uitgegaan naar de administratieve inrichting van de organisatie onder andere in relatie tot de vernieuwde contractvoorwaarden van de H10 gemeenten en het innen van facturen voor eerder geleverde zorg.

De bedrijfsvoering ontwikkelt zich verder met de focus op het behoud van een financieel gezonde basis, de doorontwikkeling van informatisering en de toerusting van medewerkers via services en opleidingen als doorlopende speerpunten.

## Tot slot

### **Steck: een nieuwe centrale plek**

Ik wil een van de hoogtepunten van vorig jaar hier niet onvermeld laten: de intrek in onze nieuwe centrale locatie Steck. Met een zorgvuldige voorbereiding is deze prachtige centrale werklocatie met een prettig werkcafé in gebruik genomen.

We hebben slechts kortstondig ten volle kunnen genieten van wat deze locatie ons te bieden heeft. Ik spreek de hoop uit dat we in de loop van 2021 de potentie van deze locatie kunnen ervaren, dat Steck als bruisende en energieke omgeving exemplarisch is voor de rest van Jeugdformaat en dat we elkaar kunnen ontmoeten in het werkcafé!

Namens het directieteam,

Bas Timman  
*Bestuurder*

# 1. Profiel van de organisatie Jeugdformaat

## Algemene gegevens

<b>Naam verslag leggende rechtspersoon</b>	<b>Stichting Jeugdformaat Organisatie voor Jeugd- en Opvoedhulp</b>
<b>Publieksnaam</b>	<b>Jeugdformaat</b>
<b>Adres</b>	<b>Fleminglaan 12</b>
<b>Postcode</b>	<b>2289 CP</b>
<b>Plaats</b>	<b>Rijswijk</b>
<b>Telefoonnummer</b>	<b>070-3512751</b>
<b>Identificatienummer Kamer van Koophandel te Den Haag</b>	<b>27255600</b>
<b>E-mailadres</b>	<b>info@jeugdformaat.nl</b>
<b>Internetpagina/website</b>	<b>www.jeugdformaat.nl</b>
<b>Rechtsvorm</b>	<b>Stichting</b>
<b>Typering organisatie</b>	<b>Jeugdhulp</b>

## Kernactiviteiten

Jeugdformaat verleent jeugdhulp zoals gedefinieerd in de Jeugdwet. Daaronder vallen onze *preventie* activiteiten zoals schoolmaatschappelijk werk, via ons merk Schoolformaat en de activiteiten van ons Kenniscentrum Kind en Scheiding; *specialistische jeugdhulp* in de vorm van ambulante jeugdhulp, daghulp, wonen in gezinsvormen (pleegzorg en gezinshuizen) en kleinschalige open residentiële opvang (logeerhuizen); en *basis jeugd-ggz*.

Daarnaast verleent Jeugdformaat hulp in het kader van de opvang en begeleiding van alleenstaande minderjarige vreemdelingen (AMV's) en begeleiding en opvang in het kader van de WMO.

Wij zetten onze hulp in gericht op kinderen, jongeren van 0 tot 18 (21/23) jaar én hun ouders. Wij richten ons op het gezin als geheel.

Jeugdformaat is diep geankerd in de regio Haaglanden. Zo'n 1.000 medewerkers en 1.100 pleeggezinnen zijn in 2020 verbonden aan de organisatie en de regio. Wij richten onze zorg op de inwoners van Haaglanden en de omliggende gemeenten. Onder de regio Haaglanden vallen de tien gemeenten: Den Haag, Zoetermeer, Delft, Westland, Leidschendam-Voorburg, Pijnacker-Nootdorp, Rijswijk, Wassenaar, Voorschoten en Midden-Delfland.



## 2. Kernprestaties

### Onze zorg in cijfers: bereik, standen en stromen, herkomst

Wij hebben in 2020: 9.956 kinderen en jongeren geholpen. Het gaat hierbij om:

Cliënten (aantal jeugdigen) / Jaar	2020	2019	2018
Totaal aantal jeugdigen	<b>9.956</b>	11.442	11.407
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Preventie</b> Schoolmaatschappelijk Werk, Pluscoaching en Jeugdcoach op School</li> <li>▪ <b>Specialistische jeugdhulp</b> Jeugdigen geholpen o.b.v. verleningsbesluit</li> <li>▪ <b>Jeugd-GGZ</b> Jeugdigen geholpen o.b.v. verleningsbesluit</li> <li>▪ <b>Opvang en hulp aan Alleenstaande Minderjarige Vreemdelingen</b></li> <li>▪ <b>Hulp op basis van de WMO</b></li> </ul>			
	<b>4.900</b>	5.965	5.750
	<b>4.351</b>	5.259	5.473
	<b>551</b>	56	6
	<b>124</b>	142	184
	<b>30</b>	20	5
<b>Schakenbosch</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Totaal aantal jeugdigen geholpen Jeugdzorg<sup>plus</sup>*)</li> </ul>	<b>231</b>	281	289

Daarnaast bieden wij hulp aan jongeren via Schakenbosch een gezamenlijke behandelvoorziening voor de Jeugdzorg<sup>Plus</sup> van Jeugdformaat in samenwerking met Youz en Ipse de Bruggen.

\*) Dit betreft alle jeugdigen inclusief jeugdigen die in onderaanneming door andere aanbieders elders zijn geholpen.

Onze standen en stromen geven de ontwikkeling van ons cliëntenbestand per zorgtype weer\*).

Cliënten (aantal jeugdigen)	Stand in zorg op 1-1-2020	Instroom	Uitstroom	Stand zorg op 31-12-2020
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Specialistische jeugdhulp</b></li> <li>▪ <b>Jeugd-GGZ</b></li> <li>▪ <b>Opvang en hulp aan AMV</b></li> <li>▪ <b>Hulp op basis van de WMO</b></li> <li>▪ <b>Jeugdzorg<sup>Plus</sup></b></li> </ul>				
	<b>2.517</b>	1.834	2.242	2.109
	<b>53</b>	498	170	381
	<b>79</b>	45	54	68
	<b>15</b>	15	12	18
	<b>121</b>	110	133	98

\*) de registratie van jeugdigen bij preventie vindt plaats in verschillende systemen, onder meer van het onderwijs zelf. Hierdoor zijn stand en stroomgegevens niet betrouwbaar weer te geven en daarom uit dit overzicht gelaten.

Onze cliënten voor de specialistische jeugdhulp zijn overwegend afkomstig uit de gemeenten in de regio Haaglanden (H10). Een verdeling van de herkomst is hierna weergegeven.

Woonplaats / aantal cliënten geholpen	2020	2019	2018
Delft	388	477	509
Den Haag	1.667	2.176	2.178
Leidschendam-Voorburg	282	358	377
Midden Delfland	32	43	57
Pijnacker–Nootdorp	114	178	163
Rijswijk	203	244	243
Voorschoten	22	38	35
Wassenaar	84	99	80
Westland	360	525	536
Zoetermeer	643	888	1.063
Overige gemeenten buiten H10 *)	556	233	226

\*) De groep overige gemeenten bestaat uit 65 gemeenten waarvan het merendeel in de provincie Zuid-Holland.

## Toelichting

We hebben ons totale bereik met circa 15% zien afnemen in één jaar tijd. Dit is vrijwel geheel toe te schrijven aan het effect dat de coronamaatregelen hadden op de werking van de jeugdhulpketen.

De terugval van het bereik van onze activiteiten in relatie tot het onderwijs is 18% in vergelijking met 2019. Dit terwijl onze inzet met de toevoeging van de activiteiten Jeugdcoach op School in Lansingerland op dit vlak in 2020 zijn uitgebreid. Hier is een directe relatie met de sluiting van de scholen in het kader van de coronamaatregelen.

Met onze hulp in het kader van de specialistische jeugdhulp hebben wij ruim 900 kinderen minder bereikt dan voorgaande jaren, dit is een terugval van 17 tot 21% met voorgaande jaren. De afname van het bereik van de jeugdzorg<sup>plus</sup> bij Schakenbosch is in dezelfde orde van grootte. Als gevolg van de coronamaatregelen zijn de verschillende verwijzers op grotere afstand van de doelgroep geraakt en is er, mede in combinatie met de sluiting van de scholen, minder zicht op jeugdigen en gezinnen met problemen. Tegelijkertijd hebben we op verschillende momenten gesignaleerd dat wachttijden in de keten op cruciale onderdelen onder invloed van deze maatregelen langer zijn geworden. Dit heeft geleid tot een lagere instroom.

We zien de terugval van ons bereik zich bij alle gemeenten voordoen. De relatieve daling is met name in de gemeenten Voorschoten, Pijnacker-Nootdorp, Westland en Zoetermeer en in absolute zin in Den Haag het grootst. Opvallend is de stijging van het bereik in de omliggende gemeenten: dit is in 2020 verdubbeld.

De stijging van het bereik van onze basis jeugd-GGZ valt te verklaren uit het gegeven dat wij in 2020 volop capaciteit hebben ingezet op dit onderdeel, als reactie op de omvangrijke vraag naar behandeling voor jeugdigen. Die vraag is onder invloed van de coronamaatregelen versterkt. De afname van het aantal alleenstaande minderjarige vreemdelingen (AMV's) is als verwacht, evenals de toename van het aantal cliënten dat wij hebben geholpen in het kader van de WMO.



## De prestaties van onze zorg

### Schoolformaat

Via Schoolformaat bieden we schoolmaatschappelijk werk en pluscoaching met als doel het voorkomen van schooluitval. We zijn actief op zo'n 165 scholen van het primair onderwijs (PO) en voortgezet onderwijs (VO) tot het MBO in de regio. Ook hier konden we door aanpassingen de gevraagde hulp voortzetten. We hebben online en live de ondersteuning op het PO, VO, MBO voortgezet. Daarnaast gingen we op pad om jongeren op te halen, we gingen op huisbezoek bij ouders en bleven langer betrokken als doorstroming naar vervolghulp te lang duurde.



Onze schoolmaatschappelijk werkers hebben, net als een ieder, een nieuwe balans moeten zoeken en dat is gelukt in samenwerking met de scholen. We werden zelfs productiever omdat we online en live konden combineren. We zorgen dat het aansluit op de wensen en behoeften van de leerlingen en de scholen en tegelijkertijd balanceren we met het werken volgens de richtlijnen.



In januari 2020 is Schoolformaat gestart met jeugdcoaches op school (JOS) in de gemeente Lansingerland. JOS is een nieuwe functie die vanaf januari 2020 zowel op het primair, als het voortgezet onderwijs is geïmplementeerd. Aan 22 scholen in het primair onderwijs en zes scholen in het voortgezet onderwijs is een Jeugdcoach gekoppeld. Het JOS team telt in totaal dertien medewerkers die verdeeld zijn over de scholen. Deze medewerkers zijn een vast aanspreekpunt voor de school waar ze aan gekoppeld

zijn. De functie schoolmaatschappelijk werk en de jeugd- en opvoedcoach zijn tot één functie geïntegreerd, jeugdcoach op school. In 2020 hadden de jeugd- en opvoedcoaches 497 aanmeldingen. We zien in alle gemeenten een ontwikkeling 'naar voren', gericht op verdere ontwikkeling van preventie en de aansluiting tussen jeugdhulp en onderwijs, waarin onze activiteiten een duidelijke plaats hebben.

### Kenniscentrum Kind en Scheiding

Het aantal kinderen dat te maken krijgt met de (echt)scheiding van hun ouders neemt al jaren toe. Vaak verloopt de scheiding goed, soms wat moeizamer.

In het afgelopen jaar kreeg het Kenniscentrum Kind en Scheiding veel vragen die met corona en

scheidingssituaties te maken hadden: Mogen onze kinderen wel van de ene ouder naar de andere ouder? Hoe weet ik of mijn ex zich ook zo goed aan de maatregelen houdt? Allerlei vragen kwamen binnen tijdens de spreekuren en bureaudiensten. De medewerkers van het kenniscentrum gaan met de vraagsteller in gesprek over bepaalde keuzes, wat hen helpt inzicht te krijgen in het maken van de juiste keuze ten behoeve van het welbevinden van de kinderen.

Spreekuren zijn dit jaar online voortgezet. Op deze manier kon consultatie en advies worden geboden. In de loop van het jaar werkte dit steeds beter. In tussenliggende periodes, als het weer kon, gingen de medewerkers naar de locaties toe om bezoekers te ontvangen.



Ter ondersteuning aan het werk heeft het kenniscentrum met dank aan de gemeente Den Haag en Viduals een animatie laten maken over omgang en corona, waarin ouders kort en beeldend worden voorgelicht over de mogelijkheden in corona tijd.

<https://www.kenniscentrumkindenscheiding.nl/nieuws/animatie-omgangsregeling-corona>. Het

Kenniscentrum Kind en Scheiding was in de uitzending van Stax & Toine op radio 1 om vragen over scheiding en omgangsregelingen te beantwoorden. Terugluisteren kan via:

<https://www.kenniscentrumkindenscheiding.nl/nieuws/kenniscentrum-bij-stax-toine>

Ook is het boek ScheidingsATLAS, een wegwijzer voor ouders, in september 2020 uitgebracht. Een van de auteurs van het boek is initiatiefneemster van het kenniscentrum.

Vanuit het adviesrapport Scheiden zonder Schade zijn twee regiolabs in het land gevormd waar de adviezen van het rapport uitgewerkt worden. Het kenniscentrum is betrokken in het regie- en tussenteam en verantwoordelijk van de uitrol van enkele pilots.



## Aanmeldteam

Met ingang van 2020 hebben we voor alle aanmeldingen voor specialistische jeugdhulp van Jeugdformaat een centrale voordeur georganiseerd: het aanmeldteam (AMT). Het AMT kijkt met een brede blik naar wat een jeugdige en diens ouders nodig hebben zodat de best passende hulp wordt ingezet. Het aanmeldteam kan vooraf worden geconsulteerd door verwijzers met vragen rondom het aanmelden of door medewerkers voor het veranderen van hulptrajecten. Het AMT zet waar nodig aanvullende screening in voor vraagverheldering om hulp op maat te kunnen inzetten en monitort onder andere wachtlijsten. Het aanmeldteam is gestart als pilot en na een half jaar positief geëvalueerd en is een vaste waarde in ons zorgproces.

## Onze ambulante hulp

De ambitie is kinderen, jongeren en ouders verder helpen, zodat ze als gezin met elkaar thuis en zelf op school verder kunnen. Jeugdformaat biedt ambulante hulp vanuit drie resultaatverantwoordelijke eenheden (RVE's) georganiseerd rondom de steden Den Haag, Zoetermeer en Delft en de omliggende gemeenten. Van hieruit bieden we een compleet palet ambulante hulp: we zijn actief in de lokale teams en verzorgen een onderscheidend aanbod ambulante hulp zo nodig in combinatie met verblijf.

- **Ambulante spoedhulp:** in crisissituaties waarbij met spoed binnen 24 uur hulp geboden moet worden in gezinnen zetten wij ons team ambulante spoedhulp in. Vorig jaar hielpen wij in totaal **480** kinderen en jongeren direct in een crisissituatie (2019: 531). Voor **276** kinderen en jongeren was naast ambulante spoedhulp in het gezin ook een vorm van crisisverblijf noodzakelijk (2019: 269). Dit konden wij realiseren in een van onze pleeggezinnen of in onze logeerhuizen.
- **Voorkomen uithuisplaatsing:** met onze inzet voorkomen uithuisplaatsing zetten wij krachtig in op het voorkomen van uithuisplaatsing van jeugdigen. In 2020 hebben wij voor **247** jeugdigen deze intensieve specialistische inzet gedaan (2019: 450).
- **Ouderschap blijft:** onze inzet richt zich op het vormgeven van gezamenlijk ouderschap voor elk kind in het betreffende gezin rondom problematische scheidingen. Vaak zijn meerdere kinderen uit een gezin betrokken bij deze hulp. Wij hebben in 2020 via ouderschap blijft hulp geboden aan **869** jeugdigen (2019: 768).

- **Onderwijs jeugdzorg:** wij bieden laagdrempelige en snel inzetbare specialistische hulp in de context van het onderwijs. Ons aanbod bestaande uit verschillende vormen van kortdurende specialistische behandeling voor leerlingen in het primair onderwijs, voortgezet onderwijs en het MBO. Vorig jaar hebben wij hiermee **424** jeugdigen geholpen (2019: 623).

Onze ambulante hulp is vorig jaar zoveel als mogelijk doorgegaan, veel hulp is online vormgegeven, maar veelal was het nodig om fysiek, in het gezin hulp te verlenen.

## Diagnostiek en behandeling

De ontwikkeling van diagnostiek en behandeling door onze gedragswetenschappers in het kader van basis jeugd-GGZ is het afgelopen jaar succesvol geweest. Door de maatregelen rondom het coronavirus hebben we snel ingezet op hulp op afstand: telefonisch, online of via beeldbellen. Met ons aanbod generalistische basis GGZ hebben we **551** jeugdigen een behandeltraject geboden (2019: 56).

### Het is ons gelukt!

Al in 2017/2018 zijn de eerste stappen ondernomen om de NIKA licentie te behalen. Zo moeten wij als organisatie en onze medewerkers aan bepaalde eisen van NIKA NEDERLAND voldoen. In 2020 hebben we deze licentie gekregen.

NIKA is een behandelmethodede gericht op gehechtheidstrauma's bij kinderen en jongeren. Wij zijn trots op dit resultaat!

## Daghulp

Nadat bekend werd dat de kinderopvang en scholen, in de strijd tegen het coronavirus zouden sluiten, heeft

Jeugdformaat tijdelijke daghulp in de vorm van opvang voor de meest kwetsbare kinderen en gezinnen zo snel mogelijk georganiseerd. In kleinschalige groepen konden de kinderen en jongeren rekenen op dagstructuur, ondersteuning bij (digitaal) onderwijs, continuering van eventuele behandelingen. Ook ondersteuning in de thuissituatie werd waar nodig geboden. Op maat is gekeken naar wat nodig was. Die tijdelijke opvang en hulp is voor 48 kwetsbare kinderen met succes ingezet. In totaal hebben we vorig jaar daghulp geboden aan gezinnen met jonge kinderen en in hun omgeving. Hierbij werken we nauw samen met de kinderdagverblijven, peuterspeelzalen, scholen of sportclubs waar de kinderen naar toe gaan. Voor **583** kinderen is deze vorm van hulp in 2020 ingezet (2019: 638). Voor specifieke vragen bieden we ook daghulp in de vorm van specialistische opvang en begeleiding overdag in onze eigen locaties of bieden wij opvang in de relatie met onze partner in de kinderopvang stichting DAK kindercentra. Dit wordt altijd ondersteund met ambulante hulp thuis: voor **115** kinderen is deze hulp ingezet (2019: 119).

### *Als thuis wonen even niet kan...*

Onze ambitie is kinderen en jongeren zoveel mogelijk thuis te laten wonen en uithuisplaatsingen te voorkomen. Als dat niet kan, zorgen wij voor een veilig verblijf, zo thuis mogelijk in een pleeggezin of een gezinshuis. Soms is verblijf in een logeershuis de enige mogelijkheid. Maar altijd met de focus op terugkeer naar huis en herstel van de opvoedrelatie met ouders.

## Pleegzorg

De vraag naar pleegzorg is onverminderd groot. In 2020 hebben 1.180 jeugdigen voor korte of langere tijd in een pleeggezin verbleven, waarvan 65 kinderen die acuut niet thuis konden wonen en korte tijd in een crisispleeggezin hebben verbleven. Nog eens 348 kinderen hebben een vorm van vakantie of weekendpleegzorg ontvangen. Het totale bereik van de pleegzorg (1.528 jeugdigen in 2020) is, met name door groei van de vakantie- en weekendpleegzorg toegenomen ten opzichte van 2019 (1.421

jeugdigen). Het aantal pleeggezinnen is licht gedaald ten opzichte van een jaar eerder: 1.038 pleeggezinnen hebben zich ingezet voor opvang van een kind (2019: 1.103).

## Gezinshuizen

Onze gezinshuizen bieden het opvoedklimaat en de context van een gezin voor kinderen en jongeren die intensievere hulp nodig hebben dan in een pleeggezin mogelijk is en die gebaat zijn bij de kleinschaligheid en nabijheid van een gezin. Het aantal jeugdigen dat gebruik heeft gemaakt van een gezinshuis is vergelijkbaar met 2019: **138** jeugdigen (2019: 142). In 2020 mochten we twee nieuwe gezinshuisouders verwelkomen en beschikten we over 33 gezinshuizen.

Daarnaast heeft 2020 in het teken gestaan van het implementatieproces van het landelijk kwaliteitskader gezinshuizen. De vraag naar hulp in de vorm van een gezinshuis is groot. Onze ambitie is dan ook om de gezinshuizen uit te breiden in de nabije toekomst.

## Residentiële hulp

Met onze logeerhuizen, logeerhuizen intensief en individuele woonvoorzieningen vormt ons verblijf een uniek en stevig onderdeel van onze zorginfrastructuur voor jongeren die niet thuis of in een ander gezinsverband kunnen wonen. In totaal hebben in 2020: **313 jongeren** voor enige tijd gebruik gemaakt van een vorm van residentiële hulp (2019: 300). In crisissituaties bieden onze residentiële voorzieningen crisisopvang: in 2020 deden we dat 214 keer (in 2019 207 keer). Door een lagere instroom in de loop van het jaar is onze capaciteit niet volledig benut.

## Opvang Alleenstaande Minderjarige Vreemdelingen (AMV's)

Onder de vluchtelingen die naar Nederland komen bevinden zich jongeren zonder ouders. Vanuit ons gedachtengoed en vanuit maatschappelijk verantwoordelijkheidsbesef zijn wij in 2016 gestart met de opvang van minderjarige statushouders in opdracht van Stichting NIDOS, die opereert als de wettelijk vertegenwoordiger van deze jongeren. Wij kiezen voor deze doelgroep nadrukkelijk voor opvang in kleinschalige voorzieningen, verspreid over de wijken en buurten in de regio.

We zien een gestage teruggang van de vraag naar opvang voor deze doelgroep. In totaal hebben we in 2020, 124 AMV-jongeren opvang en begeleiding geboden (2019: **142**). De jongeren zijn voornamelijk afkomstig uit Eritrea en Syrië.

## Hulp in het kader van de WMO

Wij bieden op beperkte schaal ondersteuning in het kader van de WMO. Onze hulp richt zich vooral op het voortzetten van begeleiding van AMV-jongeren na hun 18<sup>e</sup> levensjaar. In 2020 hebben wij in dat kader **30** jongvolwassenen (2019: 20) geholpen in de gemeenten Delft, Zoetermeer en Rijswijk. In 2021 ontwikkelen we ons verder op dit gebied.

## schakenbosch | Samen aan zet

Behandelcentrum Schakenbosch is er voor jongeren van 12 tot 18 jaar met ernstige gedragsproblemen, in combinatie met psychiatrische klachten of een lichte verstandelijke beperking. Het afgelopen jaar hebben **231** (2019: 281) jongeren hulp ontvangen van Schakenbosch.

Met als doel: weer in de maatschappij wonen en leven, werken Jeugdformaat en Schakenbosch nauw samen voor jongeren die uitstromen uit de jeugdzorg<sup>plus</sup> en vervolghulp nodig hebben in de vorm van verblijf en ambulante hulp. Samen met Jeugdformaat ontwikkelt Schakenbosch kleinschalige gezinsgerichte alternatieven voor deze doelgroep.

Schakenbosch maakt een eigen jaarverslag.

### 3. Resultaten van onze specialistische hulp

#### Effectmeting 2020

Wij doen systematisch aan effectmeting om de meerwaarde van onze hulp zichtbaar te maken. Op basis van ons uitgebreide onderzoek kunnen we concluderen dat onze hulp goed aansluit op de vraag van onze cliënten. Mede door onze inzet realiseren we het overgrote deel van de doelen van onze cliënten, zijn zij tevreden over de geboden hulp en kunnen ze zelf of met lichtere hulp verder.

We zijn trots op deze resultaten en die laten we graag zien in bijgaande factsheet.



Omdat we vinden dat cliënten niet zouden moeten wachten op hulp als zij deze nodig hebben, spannen wij ons in om snel hulp te bieden.

Wij brengen de wachttijd tot de start van onze hulp in kaart. De wachttijd is in 2020

gemiddeld **25 dagen** na aanmelding (2019: 24 dagen). De totale wachttijd wordt met name beïnvloed door langere wachttijden bij pleegzorg en de gezinshuizen onder invloed van zorgvuldige matching.



## 4. Onze mensen en ons HR-beleid

### Medewerkers in getallen

In 2020 was onze totale formatie over het jaar **832 fte** (2019: 855 fte) verdeeld over **1072** medewerkers (2019: 1035). Met de inzet op kostenbeheersing is onze uitstroom met 163 medewerkers (ten opzichte van 90 nieuwe collega's) aanzienlijk geweest. Het uitstroompercentage is bijna 16%. De uitstroom is grotendeels gerealiseerd door middel van het niet verlengen van tijdelijke aanstellingen en dat heeft vooral effect gehad op de jongere leeftijdsgroepen.

Jeugdformatie bood daarnaast ruimte aan 61 stagiaires onder meer van het ROC Mondriaan, de Haagse Hogeschool en de Universiteit Leiden.

### Ziekteverzuim

De stijging van het ziekteverzuim die in 2019 (5,6%) te zien was, heeft zich helaas in 2020 (6,8%) doorgezet. Deze stijging kunnen we hoogst waarschijnlijk toeschrijven aan de coronamaatregelen en de druk op de medewerkers in relatie tot de werk-privébalans.

### Vacatures en arbeidsmarkt

De arbeidsmarkt verandert in een hoog tempo en dat daagt ons uit om steeds actiever en vindingrijker te worden in het vinden van toptalent. Wij besteden veel aandacht aan onze werving en zetten sociale media steeds meer in. Dit werpt zijn vruchten af. We slagen er nog steeds in om vacatures in te vullen.

Uitgebreidere informatie is opgenomen in het sociaal jaarverslag. Het sociaal jaarverslag wordt besproken met de directie en de bestuurder en besproken in de Raad van Toezicht-commissie HR, Kwaliteit en Veiligheid.



### De Jeugdformatie Academie

In 2020 hebben we de Kennis Academie doorontwikkeld naar de Jeugdformatie Academie. Slimmer en centraler was het doel: een echt 'kennishuis' zowel voor onze medewerkers als voor externe klanten. Een 'academie' met een divers aanbod voor de in- en externe klant. In de Jeugdformatie Academie hebben we het aanbod trainingen dat eerder werd verzorgd door Schoolformatie opgenomen. Zie: <https://www.jeugdformaatacademie.nl/>

De trainingen van de Jeugdformatie Academie zijn CEDEO-erkend. Aansluitend op de CEDEO-certificering is een deel van de opleidingsmodules geaccrediteerd door de Stichting Kwaliteitsregister Jeugd (SKJ), opdat de beroepsgeregistreerde medewerkers van Jeugdformatie de vereiste registerpunten kunnen behalen voor het SKJ-dossier.

Helaas hebben wij door de coronamaatregelen minder trainingen kunnen uitvoeren (160) dan gepland.

## 5. Samenwerking, stakeholders en meerwaarde

Jeugdformaat is diep geworteld in de samenleving in de regio Haaglanden. Niet alleen via onze cliënten, maar ook via onze vrijwilligers, pleeggezinnen en medewerkers en diegenen met wie wij samenwerken. Wij vinden het belangrijk om ons op een zinvolle en effectieve wijze te verhouden tot verschillende betrokkenen en belanghebbenden. Jeugdformaat opereert in een fijnmazig netwerk van sociaal betrokkenen bij onze cliënten en onze organisatie. De vraag van de cliënt is leidend in onze samenwerking met anderen. Wij handelen vanuit het perspectief van maximale waarde voor én keuzevrijheid van de cliënt. Wij nemen de regie in de samenwerking en werken met iedereen die bijdraagt aan het doel het kind, de jongere en het gezin verder te helpen: hun sociale netwerk, de opvoeders om hen heen zoals pleegouders, hun leerkrachten en lokale maatschappelijke partners.

### Samenwerkingsrelaties

Onderstaand is een niet-limitatieve opsomming opgenomen van onze samenwerkingspartners

- **Gecertificeerde instellingen, instellingen zorg, lokale welzijns- en maatschappelijke instellingen:** Jeugdbescherming West, William Schrikkergroep, Leger Des Heils en NIDOS, Ipse de Bruggen, Youz, GGZ Delfland, Villa Pinedo, Mediatorsfederatie Nederland, Gezinshuis.com, Stichting DAK kindercentra, Xtra Welzijn.
- **Woningbouwcorporaties:** Vestia, Staedion, Woonbron en de Goede Woning
- **Overheden:** Delft, Den Haag, Leidschendam-Voorburg, Midden-Delfland, Pijnacker-Nootdorp, Rijswijk, Voorschoten, Wassenaar, Westland en Zoetermeer. Daarnaast zijn er samenwerkingsrelaties met omliggende gemeenten zoals in andere jeugdzorgregio's: Rotterdam-Rijnmond, Holland Rijnland, Midden Holland en Zuid-Holland Zuid.
- **Kennisinstellingen:** Wij werken samen met de Haagse Hogeschool: specifiek in het kader van een regionaal kennisnetwerk werken in samenwerking met gemeenten Den Haag, Delft en Zoetermeer, zorgaanbieders Youz, Ipse de Bruggen en Jeugdbescherming West én in het kader van de werkveldadviescommissie voor het curriculum van de opleidingen Social Work en Pedagogiek. Daarnaast werken we samen met samenwerkingsverbanden in het onderwijs (o.a. ICOZ, SPPOH, SWVZHW) en de daarbij aangesloten scholen, ROC Mondriaan op het gebied van de aansluiting tussen onderwijs en jeugdhulp en TNO ten behoeve van het Kenniscentrum Kind en Scheiding).

### Dialogo met stakeholders

Het afgelopen jaar hebben wij intensief overleg gevoerd met alle gemeenten in de regio Haaglanden. Zowel op het niveau van de individuele gemeente als in het verband van de regionale samenwerking (H10). Dat overleg heeft zich met name gericht op het inkooptraject specialistische jeugdhulp voor 2021 en verder. Formeel verantwoordingsoverleg over de benutting van ons contract vindt per kwartaal plaats middels de gesprekken met het inkoopbureau en met afvaardigingen van de gemeenten. Gelijktijdig voeren wij in samenwerking met het Servicebureau H10 en de gemeenten het gesprek over knelpunten in het administratieve werkproces.

Naast deze contacten nemen we deel aan verschillende regionale werkgroepen van gemeenten en aanbieders in het kader van de ontwikkeling van het stelsel en de toekomstige inkoop. Hierdoor is er tevens een actieve dialoog gevoerd met zorginstellingen uit de regio.

Daarnaast voeren we overleg met verschillende vertegenwoordigers van onze cliënten zoals via de regionale activiteiten van 'Jong Doet Mee' en onder meer het platform 'ExpEx'. Via de leernetwerken



in het kader van 'Werkplaats Samen' leren en ontwikkelen we samen met vertegenwoordigers van de Haagse Hogeschool, studenten, docenten én cliënten.

## Meerwaarde voor de samenleving

### Kennisnetwerk Jeugd Haaglanden

Vanuit het perspectief van brede kennisontwikkeling en verbetering van de professionaliteit in de regio hebben wij enkele jaren geleden het initiatief genomen voor de oprichting van het Kennisnetwerk Jeugd Haaglanden in samenwerking met de Haagse Hogeschool, de gemeenten Den Haag, Zoetermeer en Delft en samenwerkingspartners Youz, Ipse de Bruggen en Jeugdbescherming West. Het netwerk bevordert de uitvoering van praktijkgericht onderzoek naar jeugdhulp in de regio Haaglanden. Om daarmee een bijdrage te leveren aan de kwaliteit en de transformatie van de jeugdhulp. Ook door te bevorderen dat uit onderzoek beschikbare kennis wordt benut in beleid, uitvoeringspraktijk en niet op de minste plaats in de opleidingen die van belang zijn voor opvoeden en opgroeien.

De basis voor dit netwerk wordt gevormd door het lectoraat van Rob Gilsing en het oprichten van een kennisnetwerk waaraan Jeugdformaat actief deelneemt en in investeert. In 2020 is de onderzoeksagenda verder doorontwikkeld en zijn de eerste rapportages gepubliceerd over een vergelijking naar het gebruik van jeugdhulp op wijkniveau in Haaglanden en rondom complexe scheidingen. Meer informatie is te vinden op: <https://kennisnetwerkjeugdhaaglanden.nl/>

## JIJ BENT

Ons initiatief JIJ BENT is ontstaan vanuit het idee dat iedereen iets kan doen om te helpen en dat iedereen iets voor kwetsbare kinderen kan betekenen. Van een klein tot een groot gebaar. We geloven dat we juist samen hét verschil kunnen maken. Samen met inwoners, organisaties en bedrijven in onze buurt.

In 2020 hebben we in het kader van de JIJ BENT campagne opgeroepen om je nog werkende laptop te doneren om te zorgen dat onze jongeren online hun onderwijs konden voortzetten ondanks de coronamaatregelen. Op deze manier hebben we 234 goede laptops kunnen geven aan jongeren die daardoor hun onderwijsprogramma konden blijven volgen!

Ook hebben we reismaatjes gezocht: een reismaat is een vrijwilliger voor het brengen en halen van een pleegkind naar en van een activiteit. We hebben verschillende matches weten te realiseren. Daarnaast hebben verschillende bedrijven diverse goederen gedoneerd die wij als cadeau kunnen weggeven aan kwetsbare kinderen. Zo hebben we heel veel kinderen aan spullen kunnen helpen zodat zij kunnen sporten.

We zijn iedereen die hieraan heeft bijgedragen heel dankbaar.



## 6. Bestuur, toezicht en medezeggenschap

### Goed bestuur en toezicht

Jeugdformaat heeft als aanbieder van jeugd- en opvoedhulp een bijzondere maatschappelijke verantwoordelijkheid. Goed bestuur en verantwoord toezicht zijn belangrijke voorwaarden voor goede zorg. Gezamenlijk onderschrijven de Raad van Bestuur en de Raad van Toezicht daartoe de zeven principes van de Governancecode Zorg, welke is vertaald in een visie op bestuur en toezicht en gebruiken deze om respectievelijk hun besturende en toezichthoudende rol te toetsen.

De bevoegdheden van de Raad van Bestuur en de Raad van Toezicht zijn statutair vastgelegd. De verantwoordelijkheden en bevoegdheden en de onderlinge verhoudingen tussen de Raad van Bestuur en de Raad van Toezicht zijn nader uitgewerkt in een door de Raad van Toezicht vastgesteld reglement Raad van Toezicht en een reglement Raad van Bestuur.

### Raad van Bestuur

#### Samenstelling

Het besturingsmodel van Jeugdformaat voorziet in een éénhoofdig bestuur met een directieteam. De samenstelling van de Raad van Bestuur is in 2020 ongewijzigd. De functie van bestuurder van Jeugdformaat werd geheel 2020 ingevuld door:

#### **De heer B. Timman**

Voorzitter Raad van Bestuur (bestuurder), lid Raad van Bestuur sinds 2006

Nevenfuncties uit hoofde van functie:

- Onbezoldigd lid Raad van Bestuur Schakenbosch BV (in 2020 voorzitter van de Raad van Bestuur).
- Onbezoldigd bestuurslid brancheorganisatie Jeugdzorg Nederland.
- Onbezoldigd bestuurslid (penningmeester) Vereniging Ouderschap Blijft.

De bestuurder is eindverantwoordelijk voor en belast met het besturen van de stichting Jeugdformaat en legt in die hoedanigheid hierover periodiek verantwoording af aan de Raad van Toezicht en de medezeggenschapsorganen.

### Bestuur van dochteronderneming Schakenbosch BV

Stichting Jeugdformaat neemt deel in het samenwerkingsverband Schakenbosch BV waarin hulpverlening op het gebied van Jeugdzorg<sup>Plus</sup> is ondergebracht. Jeugdformaat is net als Partnerorganisaties Ipse de Bruggen en Youz (Parnassia-groep) voor een derde aandeelhouder.

### Beloningsbeleid en evaluatie

De bezoldiging van de Raad van Bestuur is vastgesteld door de Raad van Toezicht op basis van de WNT-2 (wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector). De Raad van Toezicht heeft in 2020 vastgesteld dat Jeugdformaat als instelling dient te worden ingedeeld in klasse IV voor de WNT. Bij een klassenindeling in klasse IV geldt een bezoldigingsmaximum van €185.000,- voor een bestuurder. De maximale bezoldiging voor de leden van de Raad van Toezicht is hiervan afgeleid. Jeugdformaat volgt deze richtlijnen. Voor nadere verantwoording wordt verwezen naar de jaarrekening.

Het functioneren van de Raad van Bestuur wordt jaarlijks geëvalueerd door de remuneratiecommissie van de Raad van Toezicht. Hiervan wordt verslag gedaan en dit verslag wordt bekend gemaakt aan alle leden van de Raad van Toezicht.

## Samenstelling en portefeuillevindeling van de Raad van Toezicht

De samenstelling van de Raad van Toezicht is als volgt.

### **De heer L.A. Bosveld – Voorzitter**

Lid met ingang van 26 september 2016, voorzitter vanaf 26 november 2018, lid van de remuneratiecommissie

Hoofdfunctie: Directeur/eigenaar Woodfield Management B.V.

Nevenfuncties: Vicevoorzitter Raad van Toezicht HWW Zorg, tot december 2020,

Lid Raad van Commissarissen Dutch International Guarantees for Housing,

Member of the Audit Committee of One Manchester Housing Association

Lid Raad van Toezicht stichting Abrona

### **De heer J.W.N van Merwijk – Vicevoorzitter**

Lid met ingang van 23 maart 2015, voorzitter financiële commissie

Hoofdfunctie: Directeur Stadion Feijenoord N.V.

Nevenfuncties: Voorzitter Raad van Toezicht Stichting De Jodan Boys

Lid Raad van Toezicht ROC Mondriaan

### **Mevrouw J.G. Manshanden**

Lid met ingang van 25 maart 2013, voorzitter Commissie HR, Kwaliteit en Veiligheid, aftredend per 1 juli 2021

Hoofdfunctie: Directeur GGD Amsterdam/Directeur Publieke Gezondheid

Nevenfuncties: Bestuurslid Stichting Kenniscentrum Phrenos

Lid Raad van Toezicht NSOB (Nederlandse School voor Openbaar Bestuur)

Lid van de jury overheidsmanager van het jaar

Lid Raad van de Advies van SamenGezond

### **Mevrouw A.J.J. Buwalda**

Lid met ingang van 23 maart 2015, voorzitter Remuneratiecommissie, lid Commissie HR, Kwaliteit en Veiligheid

Hoofdfunctie: Voorzitter Raad van Bestuur OMRING VV&T

Nevenfunctie: Voorzitter Raad van Toezicht Vilans

### **De heer M. Jaber el Meftahi**

Lid met ingang van 26 november 2018, lid financiële commissie

Hoofdfunctie: Stedelijk Directeur Gemeente Amsterdam

Nevenfuncties: Als docent verbonden aan Haagse Hogeschool en de Vrije Universiteit van Amsterdam / Zijlstra instituut

Lid Audit Commissie Nederlandse Politie

### **De heer S. El Hadouchi**

Lid met ingang van 1 januari 2020, lid van de Commissie HR, Kwaliteit en Veiligheid

Hoofdfunctie: Advocaat-partner bij FYRM. Advocaten

## Commissies van de Raad van Toezicht

De raad kent de volgende commissies: de financiële commissie, de remuneratiecommissie en de commissie HR, kwaliteit en veiligheid. De commissies hebben onder meer als taak de visie en de discussie, het inspirerende gesprek en de besluitvorming in de voltallige Raad van Toezicht voor te bereiden.

## Verslag Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht legt in dit korte verslag verantwoording af over het uitgevoerde toezicht en de werkzaamheden die de raad in dit verband heeft verricht in 2020.

In 2020 heeft de raad van toezicht vijfmaal regulier vergaderd met de bestuurder. Daarnaast is er één extra sessie verdiept op een aantal strategische onderwerpen en de agenda voor de toekomst van Jeugdformaat. Vier van deze vergaderingen hebben online plaatsgevonden in verband met de coronamaatregelen, voor twee vergaderingen was het mogelijk om deze fysiek te doen.

De Raad van Toezicht heeft op één vergadering na in volledige bezetting overlegt. De vergaderingen vinden plaats op basis van een vooraf bepaalde agenda welke is besproken tussen de voorzitter en de bestuurder. De raad vergadert volgens een vooraf gepland schema en middels vaste onderwerpen van bespreking en besluitvorming.

De bestuurder heeft het afgelopen jaar over diverse aspecten verantwoording afgelegd, zoals: de jaarverantwoording over 2019 in de vorm van een maatschappelijk verslag en de jaarrekening in combinatie met het accountantsverslag 2019. De ontwikkeling van de bedrijfsresultaten en de ontwikkeling van de zorg en het portfolio van Jeugdformaat en de deelname in Schakenbosch in 2020 zijn verantwoord via periodieke rapportages welke in de vergaderingen zijn toegelicht en besproken. Daarnaast is aandacht besteed aan de ontwikkelingen in het zorglandschap op landelijk en regionaal niveau en de ontwikkeling van de zorg en bedrijfsvoering in de toekomst.

De Raad heeft meermaals stilgestaan bij de vraag hoe we de kwaliteit en omvang van onze zorgactiviteiten moeten aanpassen in relatie tot de tarieven en kaders van de gemeenten. Daar ligt tevens de zorg van de Raad: hoe kunnen we blijven investeren in zorgactiviteiten die specifiek horen bij een organisatie die een vitaal onderdeel uitmaakt van het regionale zorgstelsel (zoals bijvoorbeeld de crisishulp en het 24-uursverblijf) én blijven innoveren, zonder dat daar in de tarieven specifieke ruimte voor is?

Specifiek is er daarnaast aandacht besteed aan de ontwikkeling van het zorglandschap met betrekking tot de jeugdzorg<sup>Plus</sup> in relatie tot de deelname in Schakenbosch en de ontwikkeling van de WMO-activiteiten van Jeugdformaat. De Raad van Toezicht heeft aandacht besteed aan de governance middels een zelfevaluatie en de besluitvorming inzake de klassenindeling voor de WNT. De Raad van Toezicht heeft de statutenwijziging Schakenbosch goedgekeurd.

Via terugkoppeling en verslaglegging van de vergaderingen van de financiële commissie, de remuneratiecommissie en de commissie HR, kwaliteit en veiligheid volgt de Raad van Toezicht als geheel de nadere financiële verantwoording en bedrijfsmatige ontwikkeling, het personeels- en kwaliteitsbeleid en onder meer de ISO kwaliteitsaudits. De financiële commissie heeft het afgelopen jaar vijf maal vergadert, de remuneratiecommissie en de commissie HR, kwaliteit en veiligheid elk tweemaal.

## Verbinding met de praktijk

De raad hecht er zeer aan in verbinding te zijn met de praktijk van de organisatie. De raad geeft dat mede vorm door werkbezoeken af te leggen en te overleggen met de medezeggenschapsorganen

van Jeugdformaat. Het afgelopen jaar is een werkbezoek gewijd aan de pleegzorg, zijn er twee reguliere overleggen gevoerd met de ondernemingsraad en eenmaal met zowel de pleegouderraad. Doordat er in 2020 geen actieve jongerenraad was, heeft hiermee geen ontmoeting plaatsgevonden in 2020. De verwachting is in 2021 met de vernieuwde jongeren te kunnen kennismaken.

## Medezeggenschap

De medezeggenschap is bij Jeugdformaat formeel vormgegeven in drie afzonderlijke raden: de jongerenraad, de pleegouderraad en de ondernemingsraad. De raden en afgevaardigden van de drie medezeggenschapsraden zijn actief betrokken geweest bij verschillende activiteiten en besluitvormingsprocessen.

## Jongerenraad

Eind 2019 hebben de laatste drie jongeren van de jongerenraad aangegeven te stoppen met de jongerenraad. In 2020 is een actieplan ingezet om te komen tot de realisatie van een nieuwe jongerenraad. Dit plan wordt uitgevoerd door een cliëntambassadeur die cliëntparticipatie in brede zin weer activeert in Jeugdformaat. De verwachting is begin 2021 een jongerenraad te realiseren en door te ontwikkelen richting een volwaardige cliëntenraad met participatie van ouders.

## Pleegouderraad

Jeugdformaat beschikt over een pleegouderraad (POR) door middel waarvan pleegouders invloed kunnen uitoefenen op het te voeren beleid. Periodiek wordt door de directeur zorg met de POR overlegd over diverse onderwerpen. Daarnaast is periodiek overleg met de bestuurder en heeft ook de Raad van Toezicht jaarlijks contact met de POR.

Met de pleegouderraad wordt periodiek overleg gevoerd over de ontwikkelingen die raken aan de belangen van de pleegouders. Met name de doorontwikkeling van de pleegzorg heeft het afgelopen jaar aandacht gekregen.

Met de inwerkingtreding van de Wmcz vallen niet alleen de cliëntenraad, maar tevens ook de pleegouderraad onder het zelfde wettelijk kader, met dien verstande dat het verschillende medezeggenschapsraden zijn. Begin 2021 zal een op de Wmcz gebaseerde medezeggenschapsregeling worden opgesteld waarin het advies- en instemmingsrecht van de POR, alsmede het voordrachtsrecht worden uitgewerkt.

## Ondernemingsraad

De Ondernemingsraad (OR) wordt gekend in alle onderwerpen en voorgenomen besluiten van de Raad van Bestuur op het terrein van personeelsbeleid en sociaal beleid, inclusief beleid betreffende de uitvoering van het ARBO-besluit c.q. beleid betrekking hebbend op de arbeidsomstandigheden. De OR vergadert elke twee weken met een afvaardiging van bestuur en directie. Daarnaast streven OR en Raad van Toezicht ernaar elkaar tweemaal per jaar te ontmoeten in een overleg.

Het afgelopen jaar is de OR betrokken geweest bij (onder meer) de volgende onderwerpen en zijn besluiten ter advies of instemming voorgelegd (niet limitatief): Regeling individuele studiefaciliteiten, regeling tijd- en plaatsafhankelijk werken, ontwikkeling Jeugdformaat Academie, Opleidingsplan, Outsourcing Huishoudelijk-medewerkers, terugdringen administratieve overlast.

## 7. Kwaliteit en Beleid

### ISO 9001

Jeugdformaat heeft in 2018 met succes de overstap gemaakt van het HKZ-kwaliteitssysteem naar ISO 9001. De certificerende instantie Lloyd's register heeft Jeugdformaat in 2020 getoetst. Eenmaal in de opvolging van de in 2019 geconstateerde Minor NC's (gericht op de borging van het proces van dossiercontrole en de borging van het uitvoeren van een risicotaxatie op cliëntniveau) en eenmaal in het kader van een regulier auditbezoek.

De remote assessment van beide minors heeft geleid tot een positieve beoordeling. Beide minors zijn gedegen opgepakt en beide Minor NC's zijn gesloten. Het reguliere auditbezoek had tot doel om vast te stellen of het kwaliteitsmanagementsysteem voldoet aan de eisen uit ISO 9001. Er zijn tijdens deze assesment geen Minor NC's of Major NC's geconstateerd.

De auditrapportage is geagendeerd en besproken met de commissie HR, Kwaliteit en Veiligheid van de Raad van Toezicht.

### Kwaliteit van zorg

#### *Incidenten en meldingen bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd*

Wij willen continue leren en verbeteren. We leren en verbeteren door te investeren in eigen effectmeting, door te investeren in de kwaliteit van zorg middels opleidingen aan hulpverleners, door te investeren in kennisontwikkeling door deelname in het kennisnetwerk Jeugd Haaglanden, maar zeker ook door terug te kijken op incidenten, klachten en calamiteiten, deze te analyseren en verbeteringen aan te brengen in onze manier van werken.

Incidenten die zich voordoen in de zorg registreren we. In 2020 zijn er gerelateerd aan onze jeugdhulp 156 incidenten gemeld, dat zijn er 50% minder dan in 2019. Gerelateerd aan onze opvang en begeleiding van alleenstaande minderjarige vluchtelingen zijn er negen incidenten gemeld (2019: negentien incidenten). De gemelde incidenten hebben overwegend te maken met agressie en geweld met name in de context van de residentiële zorg. De agressie vindt zowel plaats tussen cliënten onderling (twaalf maal), als van cliënten naar medewerkers. Met name bij pleegzorg wordt verbale agressie richting medewerkers gesignaleerd. Opvallend is de toename van het aandeel incidenten uit de categorie zelfbeschadiging / suïcide: een verdubbeling. In absolute zin is dit aantal vrijwel gelijk aan vorig jaar op het geheel van alle incidenten.

De dalende trend in het aantal gemelde incidenten zien we al meerdere jaren. Deels heeft dit te maken met verminderde prioriteit voor de meldingsdiscipline en deels zal de sterke afname in 2020 ten opzichte van het voorgaande jaar te relateren zijn aan de coronamaatregelen. De opvallende toename van het aandeel meldingen van zelfbeschadiging of suïcidepogingen cq -gedachten lijkt verband te houden met twee samenhangende oorzaken: het effect van de coronamaatregelen op het psychisch welbevinden van jongeren en een toename van het aantal jongeren met jeugd-psychiatrische problematiek in onze verblijfsvoorzieningen als gevolg van verschuivingen in de regionale capaciteit en plaatsbeleid in de kinder- en jeugdpsychiatrie.

In 2020 zijn twee incidenten gemeld aan de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ), omdat deze pasten in de definitie van de verplichte meldingen. Beide meldingen zijn onderzocht en geanalyseerd aan de hand van de PRISMA-methode. Op basis van de uitkomsten zijn verbetermaatregelen geformuleerd en ingezet. Deze maatregelen zijn opgenomen in ons verbetermaatregelenregister.



### *Klachten van onze cliënten*

Cliënten van Jeugdformaat die niet tevreden zijn over de geboden hulp kunnen hierover een klacht indienen. Hierbij kan ondersteuning worden geboden door een onafhankelijke vertrouwenspersoon van het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg. Bij aanvang van de hulp worden onze cliënten geïnformeerd over hun rechten en plichten en de wijze waarop zij hun onvrede kunnen uiten met een verwijzing naar onze interne klachtenregeling. De klachtenregeling is te vinden op onze website.

Het heeft de voorkeur dat ontevredenheid over de hulpverlening in een zo vroeg mogelijk stadium wordt onderkend en dat signalen over onvrede zo snel mogelijk worden opgepakt door onze medewerkers. Op die manier zijn veel klachten vroegtijdig opgelost. In een tweetal zaken zijn klachten voorgelegd aan de directie en op die manier opgelost. In 2020 zijn er slechts vier nieuwe klachtzaken (2019: acht klachten) voorgelegd aan de onafhankelijke externe klachtencommissie Jeugdhulp Zuid-Holland. Deze commissie treedt in voorkomende gevallen op als externe klachtencommissie voor cliënten van Jeugdformaat. De onafhankelijke klachtencommissie Jeugdhulp Zuid-Holland heeft daarnaast twee nog openstaande klachten uit het voorgaande jaar behandeld. De meeste klachten bestaan uit verschillende onderdelen. Van de in totaal veertien onderdelen heeft de commissie er vijf gegrond verklaard. De gegrond verklaarde klachtonderdelen leverden vooral verbeterpunten op ten aanzien van communicatie en duidelijkheid over het proces, juist ook in ingewikkelde situaties. De acties en verbetermaatregelen zijn opgenomen in het verbeterregister van Jeugdformaat.

Jeugdformaat beschikt over een Expertgroep 'Leren van incidenten, klachten en calamiteiten', zij brengen jaarlijks een verslag uit met een analyse en duiding van de geconstateerde incidenten, klachten en calamiteiten met daaraan gekoppeld een verbeterplan. Dit verslag wordt besproken met de commissie HR, Kwaliteit en Veiligheid van de Raad van Toezicht.

## ICT & AVG: Privacy en informatieveiligheid

Er is het afgelopen jaar veel aandacht uitgegaan naar het werken met privacygevoelige informatie. Bijvoorbeeld door het opstellen van toegangscontrolebeleid van ons elektronische cliëntendossier, door het publiceren van spelregels voor beeld- en geluidsopnamen voor medewerkers en cliënten en het registreren van de cliëntdossiers uit het analoge archief om beter te kunnen voldoen aan verzoeken tot inzage door oud-clieënten. Daarnaast zijn steeds de privacyaspecten meegenomen in afwegingen en inrichting van systemen, in het uitwerken van beleidsdocumenten en het uitwerken van werkprocessen. Een uitgebreid overzicht van deze documenten en de processen die het afgelopen jaar aandacht hebben gekregen is opgenomen in de separate jaarrapportage AVG.

Ondanks alle aandacht voor privacy en AVG vinden er datalekken plaats. Alle datalekmeldingen worden opgenomen in het datalekregister van Jeugdformaat. In 2020 zijn vijf datalekken gemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens (2019: vier). Naast specifieke aandacht voor (het voorkomen van) datalekken is in 2020 het volwassenheidsniveau van de informatiebeveiliging, zoals van toepassing op de informatievoorziening van Jeugdformaat, gemeten. Hiertoe is een NEN 7510 nulmeting uitgevoerd. De resultaten van de nulmeting gaven globaal inzicht in waar Jeugdformaat staat ten opzichte van de NEN 7510 normering. Tevens is gestart met het opstellen van een baseline informatiebeveiliging om aanvullend daarop scherp te krijgen welke additionele maatregelen of acties moeten worden genomen om aan de NEN 7510 norm te voldoen. De ambitie is om op termijn grotendeels NEN 7510 compliant te zijn.



Een en ander laat zien dat de bescherming van persoonsgegevens/AVG stevig verankerd is in het beleid van Jeugdformaat. Jeugdformaat voldoet aan alle kernelementen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en waarborgt de privacy rechten van haar cliënten en personeel. Jeugdformaat kan aantonen dat haar verwerkingen van persoonsgegevens voldoen aan de beginselen van de AVG en aan relevante wet- en regelgeving. Er is een separate jaarrapportage AVG 2020 welke wordt besproken in de financiële commissie (audit commissie) van de Raad van Toezicht.

## (Brand)veiligheid en BHV

Jeugdformaat beschikt voor al haar panden over de vereiste vergunningen en overal wordt aan de wettelijke (brand)veiligheidseisen voldaan. Ondanks de coronamaatregelen heeft al het geplande onderhoud in het kader van de (brand)veiligheid kunnen plaatsvinden. Voor de BHV is een aangepast trainingsprogramma geboden, onder meer via e-learning. Het aantal ontruimingsoefeningen is vanwege de coronamaatregelen beperkt gebleven.

Ondanks de beperkende maatregelen zijn wij er in geslaagd het bestaande kennisniveau met betrekking tot (brand)veiligheid op peil te houden. Zodra de omstandigheden het toelaten zal ook weer worden vormgegeven aan het fysieke programma rondom (brand)veiligheid en BHV.

Jaarlijks wordt middels een korte rapportage aangaande de (brand)veiligheid en de BHV verslag gedaan aan bestuur en directie. Deze rapportage wordt tevens besproken met de commissie HR, Kwaliteit en Veiligheid van de Raad van Toezicht.

## Milieu- en duurzaamheidsaspecten



Begin 2020 hebben we het oude centrale kantoor verlaten en zijn we verhuisd naar de nieuwe locatie Fleminglaan 12, te Rijswijk. De verhuizing naar deze geweldige en moderne werkplek hebben we tevens aangegrepen om extra aandacht te besteden aan milieu- en duurzaamheidsaspecten.

Zo hebben we geïnvesteerd in een zonnedak van ruim 60.000 Wp. Dit dak wekt circa 40% van ons stroomgebruik op voor de Steck-locatie. Op het display bij de receptie is het verbruik en de opbrengst voor iedereen zichtbaar gemaakt.

Het gebouw is tevens voorzien van een gebouwbeheerssysteem waarin we energieverbruik kunnen inzien en daardoor het interne klimaat goed kunnen inregelen. Verder is een gescheiden afvalstroom ingevoerd en maken we in het Steckcafé zo min mogelijk gebruik van wegwerpartikelen, witte eieren (milieuvriendelijker dan bruine eieren). Ook is ingezet op het terugdringen van het gebruik van papier: het gebruik van papier is met circa 60% teruggedrongen ten opzichte van 2019.

Daarnaast hebben we een goede samenwerking met kringloopwinkel Rataplan waar veel inrichtingselementen worden aangeschaft, maar ook door ons gebruikt meubilair aan worden verkocht. Zo veel als mogelijk wordt beschadigd meubilair hersteld of met een kleine aanpassing voor een ander doel gebruikt. Ook ontvangen we van onder andere Decathlon retourgoederen die wij kunnen weggeven aan kinderen, jongeren en gezinnen die nieuwe sportkleden, sportartikelen en speelgoed kunnen gebruiken.