

Afspraken Gecertificeerde Instellingen (GI's) en FNV over gecoördineerde werklastafbouw (21 maart 2023)

De 13 gecertificeerde instellingen (GI's) in Nederland, vertegenwoordigd door Pim van Uchelen en Paul Janssen

En

FNV Zorg & Welzijn, vertegenwoordigd door Maaïke van der Aar

Verder te noemen: "partijen"

Zijn het volgende overeengekomen over een gecoördineerde werklastafbouw voor de binnen de GI's werkzame jeugdbeschermers en jeugdreclasserders:

INLEIDING

Na veel onderzoeken en overleggen tussen de GI's en de gemeentelijke en rijksoverheden willen partijen afspraken maken over een daadwerkelijke reductie van de werklast, zodat jeugdbeschermers en -reclasserders concreet gaan merken dat hun veel te zware werklast ook daadwerkelijk wordt verlicht. De bereidheid vanuit de overheden om daaraan bij te dragen leiden er ook toe dat dit mogelijk gaat worden. En hoewel er nog veel uitgewerkt moet worden (Significantnorm per zaaksoort, concrete landelijke financieringsafspraken, etc.) voelen partijen zich verantwoordelijk om de werklast op korte termijn ook echt terug te gaan dringen. Vooralsnog gaan Partijen daarbij uit van 1 FTE op 12 maatregelen voor jeugdbescherming en jeugdreclassering.

Aangezien voor Voogdij-maatregelen en Jeugdreclasseringsmaatregelen nog geen norm is bepaald, treden partijen bij wijziging van deze aantallen door verdere uitdetaillering van de Significantnorm opnieuw in overleg voor het vaststellen van de definitief na te streven gewogen gemiddelde norm. Partijen zetten erop in om te zorgen dat elke jeugdbeschermers en -reclasserders in ons land zijn werk op een acceptabele wijze kan uitvoeren, in het belang van de kinderen en gezinnen die aan hun zorg zijn toevertrouwd.

Dit afsprakendocument bestaat uit drie delen:

1. Gefaseerd terugdringen werklast en in kaart brengen bijbehorende consequenties. Met het plan van aanpak voor het terugdringen van de werklast wordt aangesloten bij de lopende initiatieven tussen GI's en overheden, zoals de aanvullende subsidieregelingen, de ontwikkeling richting een landelijk tarief, het kostprijsonderzoek en de verdere specificering van de Significant-norm voor de caseload per maatregel (OTS, voogdij, JR).
2. Werklastverlagende maatregelen conform voorstel FNV.
3. Verdere werklastverlagende maatregelen vanuit het collectief van de GI's.

1. TERUGDRINGEN WERKLAST

Tot het concreet terugdringen van de werklast ligt het volgende plan voor:

A. Definities/parameters

Met het departement van J&V wordt gewerkt aan een monitor, om de feitelijke caseload (in de vorm van een organisatie workload) in kaart te brengen en zo over de tijd heen de reductie inzichtelijk te kunnen maken. De relevante parameters in deze monitor gebruiken wij ook in dit plan van aanpak, zodat de reeds ontwikkelde monitor kan worden ingezet om de realisatie van de voorgenomen werklastreductie inzichtelijk maken. Deze parameters zijn de volgende:

- Formatie direct inzetbaar personeel voor kinderen en gezinnen (in FTE). Dit is een optelsom van de navolgende functiegroepen bij de GI's:
 - a. Jeugdbeschermers/jeugdreclasserders (SKJ-geregistreerd)
 - b. Ondersteunende jeugdzorgwerkers (inclusief zij-instromers)
 - c. Ondersteunend personeel o.b.v. functiedifferentiatie: extra ingezette gedragsdeskundigen, juristen, administratieve ondersteuners en overige ondersteuners/begeleiders
 - d. Niet-inzetbare jeugdbeschermers/-reclasserders en ondersteuners o.b.v. verzuim of andere inzet (zoals voor medezeggenschapstaken, specialistische taken): **dit aantal FTE moet worden afgetrokken van de som van de eerste drie functiegroepen**.
- Aantallen wettelijke maatregelen (in aantallen, door de rechter opgelegd en nog actief). Hierin onderscheiden we de volgende soorten:
 - Ondertoezichtstellingen (inclusief voorlopige)
 - Voogdijmaatregelen (inclusief tijdelijke en voorlopige)
 - Jeugdreclasseringsmaatregelen (alle maatregelen)
- Organisatie workload (in verhoudingsgetal). Dit is het aantal wettelijke maatregelen gedeeld door de formatie direct inzetbaar personeel (a+b+c-d). Daarnaast zal ook ter controle op de workload van de (ondersteunende) jeugdbeschermers en jeugdreclasserders resultaat van a+b-d inzichtelijk worden gemaakt, maar de feitelijke sturing vindt plaats op de organisatie-workload.
- Wachlijsten (in aantallen cliënten en gemiddelde wachttijd). Dit is de optelsom in aantallen en in dagen van de navolgende categorieën:
 - a. Het aantal zaken dat langer dan 5 dagen wacht op een veiligheidstaxatie
 - b. Het aantal zaken dat niet binnen 5 dagen een vaste jeugdbeschermer toegewezen krijgt
 - c. Het aantal zaken op de interne wachtlijst door verzuim of vertrek van medewerkers

B. Sturing

Het sturingsmodel is eenvoudig. Door bovengenoemde parameters in kaart te brengen voor alle GI's en periodiek te updaten, zijn steeds de actuele organisatie workload en de actuele wachtlijst zichtbaar, evenals het verloop daarvan over de tijd heen.

Vanuit een nul situatie op 1 mei 2023 continueren partijen de actieve sturing op de afname van de organisatie workload. Daarbij is het van belang om ook de wachtlijstomvang te bewaken, om te voorkomen dat de wachtlijsten teveel toenemen. Hoge wachtlijsten leiden – los van de impact op kinderen en gezinnen – ook tot toename van de werkbelasting voor wachtlijstbeheerders. Te hoge wachtlijsten leiden ook tot werkstress bij de professionals van de GI's. Een hanteerbare toename van de wachtlijsten zullen partijen andersom niet persé schuwen, omdat de organisatie workload-afbouw wel gerealiseerd moet worden. Het is onvermijdelijk dat het afbouwproces schuurt en knelt, maar juist door deze beweging naar een lagere organisatie workload te maken verbeteren partijen de kwaliteit van het werk van de GI's.

C. Gefaseerde organisatie workloadafbouw

- GI's stellen op 1 mei 2023 een startwaarde vast voor de gezamenlijke organisatie workload a.d.h.v. de reële cijfers in de actualiteit. Vervolgens zorgen de GI's gezamenlijk dat de organisatie workload op 1 september 2023 gemiddeld 1,5 maatregelen per FTE lager is en op 1 januari 2024 2,5 maatregelen per FTE lager dan startwaarde. Zo bouwen de GI's per 4 maanden verder af totdat de Significantnorm (vooralnog 1 FTE op 12 maatregelen) bereikt is.
- De afbouw gaat uit van een natuurlijk verloop bij beëindiging van maatregelen. Toegewezen cliënten worden in beginsel niet overgedragen, noch afgesloten ten behoeve van een workloadafbouw. Tenzij niet afsluitbare zaken bij de ene medewerker versus wel afsluitbare zaken bij de andere medewerker leiden tot grote verschillen tussen medewerkers. In dat geval zal de werkgever met de betreffende medewerkers in overleg treden met als doel te komen tot gelijkwaardige workloadafbouw tussen collega's.

- Na elke periode van 4 maanden heeft een medewerker het recht om mee te zakken met de dan vastgestelde organisatie workload norm. Ook als dat betekent dat een medewerker de ene periode niets kan afsluiten en een periode daarna de afbouw kan inhalen.
- De workload betreft het werkelijke aantal maatregelen, ook de maatregelen die zijn overgenomen van zieke of vertrokken collega's.
- In de startsituatie zullen er verschillen zijn tussen de GI's en gaan partijen uit van het gemiddelde. Vervolgens zal iedere GI naar de vastgestelde volgende stap afbouwen. Het staat GI's natuurlijk altijd vrij om op het schema voor te lopen, om ook echt te realiseren dat beschikbare gelden vanuit de overheden daadwerkelijk worden ingezet.
- Verder realiseren partijen zich dat het hier om een organisatie workload gemiddelde gaat. Dus de ene jeugdbeschermer zal net boven het gemiddelde zitten, de ander daar net onder. Het is aan de bestuurders van de GI's (en hun management) om er op team- en medewerkersniveau op te sturen dat excessen voorkomen worden.
- Tot slot is het van belang om gezamenlijk het proces te bewaken. Partijen zullen dit doen door periodiek de monitor met elkaar te delen en driemaandelijks met elkaar te bespreken of het voorgenomen stappenplan nog haalbaar is, vertraagd moet worden of versneld kan worden. Daarbij gaat het niet alleen om beschikbaar personeel om de workloadafbouw voort te zetten, maar ook om toereikende financiële middelen.
- Indien de omstandigheden dusdanig wijzigen dat van de GI's redelijkerwijs niet kan worden verwacht deze afspraken na te leven, dan treden partijen met elkaar in overleg, met als doel te komen tot aanvullende afspraken.

2. WERKLASTVERLAGENDE MAATREGELEN CONFORM VOORSTEL FNV

Hieronder een overzicht van de werklastverlagende maatregelen, zoals in februari/maart 2023 voorgesteld door de FNV, waarover partijen de volgende afspraken hebben gemaakt.

A. Gebruiksvriendelijkheid WIJZ:

Voor de continue zorg van het verhogen van de gebruikersvriendelijkheid van WIJZ is het belangrijk om in overleg met professionals ook na de uitrol en in de toekomst te blijven borgen, dat er stappen ten gunste van de jeugdzorgprofessionals worden gemaakt. In bijlage 1 is aangegeven hoe hieraan door de GI's wordt vormgegeven. Partijen hebben afgesproken dat iedere GI ervoor zorgdraagt dat op het intranet duidelijk bekend is wie binnen de organisaties de superusers en keyusers zijn, die door medewerkers gevoed kunnen worden met goede ideeën. Daarnaast hebben partijen afgesproken om (opnieuw) te kijken naar het terugdringen van de administratieve lasten in WIJZ. Partijen zullen het gesprek hierover heropenen en streven naar afspraken hierover per 1 juni 2023.

B. Initiatieven Arbeidsmarkttafel

Partijen willen zorg blijven dragen voor een brede professionele discussie over de inzet van functiedifferentiatie en de inzet van zzp'ers. Daarmee krijgen medewerkers professionele inspraak in deze discussie en kunnen partijen als sociale partners leren wat wel of niet helpend wordt geacht bij het organiseren van 'anders werken' voor de (nabije) toekomst. De tafel die hiervoor is ingericht en dit kan faciliteren is de arbeidsmarkttafel 'Jeugdzorg Werkt'. Partijen beleggen de opdracht hiervoor aan deze tafel. Partijen zullen ook in de komende jaren deze tafels met professionals blijven inzetten, om de discussie te blijven voeren ten behoeve van de kwaliteit van zorg en de samenwerking binnen de teams van professionals binnen de GI's.

C. Landelijk uniforme bepaling aanmelding Jeugdhulp

In mei 2023 moet – conform het "Gelderse model" vastgesteld zijn hoe de uniforme formulieren voor de aanvraag/bepaling jeugdhulp vastgesteld kan worden. Vanaf mei 2023 kan dan gestart worden met de landelijke uitrol, inclusief de koppeling aan WIJZ ter voorkoming van onnodig overtypewerk.

In september 2023 zal de landelijke uitrol gereed zijn, zodat de jeugdzorgprofessionals in één keer uniform jeugdhulp kunnen aanvragen bij alle verschillende instanties en zonder onnodig overtypewerk van gegevens.

D. Telefonische bereikbaarheid

Telefonische bereikbaarheid voor niet spoedeisende zaken én voor gesprekken die niet zijn gebonden aan eigen caseload kan mogelijk worden ingeperkt om de werkstress vanuit bereikbaarheidsplicht te reduceren.

Partijen zullen hier het gesprek over heropenen en streven naar afspraken hierover per 1 juni 2023.

E. Begeleide intervisie

Partijen hebben afgesproken om begeleide intervisie voor de professional in zijn beroepscontext (binnen werktijd) te gaan inregelen. Doel: emancipatie en professionele autonomie vergroten, de discussie over morele dilemma's in de beroepscontext organiseren en natuurlijk daarvan willen leren. Het leren willen partijen dan ook organiseren. Waar landen uitkomsten van dergelijke discussies en wie brengt het verder?

Partijen zullen hier het gesprek over heropenen en streven naar afspraken hierover per 1 juni 2023.

F. Online werken met derden zonder cliënten

Partijen willen aansturen op het normaliseren van en het aansturen op online overleg in plaats van "live" overleg, daar waar het gaat om overleggen anders dan met cliënten, dus met gemeenten, zorgaanbieders en andere partners. Hiermee wordt veel onnodige reistijd voorkomen, hetgeen de werklast aanzienlijk kan reduceren. Bestuurders van de GI's zullen hiervoor draagvlak creëren bij de betreffende ketenpartners, deze werkwijze stimuleren en medewerkers hiertoe in staat stellen.

G. Blended care realiseren

["Blended care"](#) moet de norm worden. Ook op dit punt zullen partijen het gesprek heropenen en streven naar afspraken hierover per 1 juni 2023.

H. Afweging fysieke aanwezigheid fysiek rechtbankbezoek

De fysieke aanwezigheid bij rechtbanken, die in de praktijk veel tijd kost, kan worden afgebouwd tot de strikt noodzakelijke gelegenheden. Om te zorgen dat jeugdbeschermers en -reclasseerders hierbij niet in conflict komen met de rechtbanken en gerechtshoven, zijn concrete afspraken tussen GI's en de Rechtspraak noodzakelijk. De GI-bestuurders zullen medewerkers hiertoe in staat stellen en hiertoe overleg voeren met de Rechtspraak.

I. Structurele (neven)werkzaamheden

Alle structurele (neven)werkzaamheden van medewerkers worden in tijd of geld omgezet (bijvoorbeeld stagebegeleiding, uren voor de ondernemingsraad, vakbondsuren, inwerkbegeleiding).

3. VERDERE WERKLASTVERLAGENDE MAATREGELEN VANUIT HET COLLECTIEF VAN DE GI'S.

Naast bovengenoemde initiatieven committeren partijen zich gezamenlijk aan de navolgende door de GI's voorgestelde maatregelen:

A. Inzet van inwerkbegeleiders

Alle GI's committeren zich aan de inzet van inwerkbegeleiding voor nieuwe medewerkers. Dit is essentieel om nieuwe collega's op de juiste manier met goede begeleiding vertrouwd te maken met het werk, hun caseload-opbouw op een gezonde manier te faseren en het behoud van nieuwe collega's goed te faciliteren.

Daarnaast realiseren de GI's ook een gedegen inwerkprogramma (inclusief scholing) voor de nieuwe collega's, met instemming van de OR en uiterlijk per 1 september 2023.

B. Inwerktijd voor nieuwe SKJ-geregistreeerde collega's

Naast de inzet van inwerkbegeleiders hebben partijen afgesproken dat SKJ-geregistreeerde maar onervaren medewerkers kunnen starten zonder eigen caseload, ervaring kunnen opdoen in het werk en pas als zij er klaar voor zijn maat gesneden een eigen caseload gaan opbouwen.

C. Werkplezier en veiligheid

Partijen hebben afgesproken dat alle GI's zich inzetten op de verhoging van werkplezier op de volgende manieren:

- Investeren in deskundigheidsbevordering
- Intervisie
- Vieren van successen en faciliteren van teamuitjes en andere plezierige teamactiviteiten
- Actief en ondersteunend zijn op het gebied van medewerkersveiligheid, agressiebeleid en actieve ondersteuning van medewerkers die te maken krijgen met onheuse bejegening en agressie. Dat betekent ook het inzetten van aangiftes tegen onacceptabel wangedrag wanneer dat nodig is, langs de lijnen van het beleid "Veilige publieke taak". Dat betekent dat de werkgever aangifte doet namens de werknemer, waarbij de privacy van de werknemer gewaarborgd is en de werkgever de formele aangever is.

D. Verzuimbegeleiding en mental fitness

Verzuimbegeleiding gaat over zoveel meer dan de inzet van een Arbodienst. Het gaat over aandacht, maatwerk en het actief aanbieden van de juiste begeleiding tot re-integratie in het arbeidsproces. Gelet op het relatief hoge verzuim hebben partijen afgesproken dat alle GI's inzetten op hoge aandacht om verzuimoorzaken goed te monitoren en daarop in te spelen, met als primaire oogmerk het welbevinden van de medewerkers die daarbij wat extra's nodig hebben. En de medewerkers daarin te faciliteren. Partijen zullen het gesprek hierover blijven voeren bij de periodieke monitoring met als doel hierbij van elkaar te leren hoe dit zo goed mogelijk kan worden vormgegeven.

E. Tijdig passende hulp

Partijen hebben afgesproken dat alle GI's zich gezamenlijk inzetten voor de strijd om voldoende aanbod aan tijdige en passende jeugdhulp. In lijn met de inspecties zien de GI-bestuurders dat het feit dat de wettelijke verplichting tot het tijdig gereed hebben van een plan van aanpak voor kind en gezin in bijna alle jeugdzorgregio's niet direct leidt tot de mogelijk tot het bieden van de passende hulp die een kind en het gezin nodig hebben, vanwege een gebrek aan ingekochte voorzieningen. Mét de bevindingen van de inspecties zetten de GI-bestuurders zich in (via media, bij wethouders, bij de ministeries) om te zorgen dat de overheden in die hulp voorzien. Immers: geen kind of gezin wordt beter van een plan, maar pas met de uitvoering van dat plan. Partijen erkennen het probleem en zien het als een belangrijk doorbraakpunt waarover partijen samen op willen trekken naar de inkopende gemeenten en de stelselverantwoordelijke ministeries. Partijen zullen het gesprek hierover blijven voeren bij de periodieke monitoring om in de toekomst met elkaar concretere acties te kunnen afspreken.

Aldus ondertekend te Utrecht op 2023,

De gecertificeerde instellingen

Namen, handtekeningen en logo's van de 13 GI's

FNV Zorg & Welzijn

Naam, handtekening en logo

BIJLAGE 1

WIJZ

Overlegstructuur en Gebruikerservaringen

Datum: 16-03-2023

Auteur: Maxine van Meulebrouck

Van Bouw naar Beheerfase

WIJZ is in 2013 door een vertegenwoordiging van Jeugdbeschermers (Gebruikersgroep) van (bijna) alle Gecertificeerde Instellingen ontworpen. De focus lag op het ondersteunen van de Jeugdbeschermers in het uitvoeren van hun werkzaamheden in plaats van het systeem volgen om processen in het systeem te voltooien.

De Gebruikersgroep is nauw betrokken geweest bij de ontwikkeling van WIJZ alvorens het systeem in gebruik is genomen bij de GI's. Deze ontwikkeling heeft enkele jaren geduurd. De gebruikersgroep kwam tweewekelijks een hele dag bij elkaar bij Capgemini in Utrecht om de ontwikkelaars van input te voorzien. Er werd door deze Gebruikersgroep intensief getest wanneer er een nieuwe release van WIJZ beschikbaar was. De feedback uit deze testen was waardevolle input voor de ontwikkelaars om functionaliteiten te verbeteren.

Na livegang van de eerste GI in 2016 is er een kernteam opgericht waarin enkele GI's vertegenwoordigd waren met leden vanuit diezelfde Gebruikersgroep, waaronder medewerkers van de GI die reeds live was gegaan. Capgemini verzorgde regelmatig een demo aan dit kernteam, dat steeds verder werd uitgebreid met livegang van iedere GI die volgde.

Productgroep WIJZ

In 2018 is WIJZ van Project- naar Beheerfase gegaan en is er een nieuwe Governance opgezet. Onderdeel van deze Governance is de Productgroep WIJZ, de opvolging van het voormalige kernteam. In september 2018 waren hier leden van 6 GI's in vertegenwoordigd. Inmiddels bestaat de Productgroep reeds enkele jaren uit een vertegenwoordiging van alle GI's (13 leden).

De leden van de Productgroep worden binnen hun eigen GI voorzien van wensen met betrekking tot de doorontwikkeling van WIJZ.

De meeste GI's hebben een groep Key Users, gebruikers die erg goed thuis zijn in WIJZ en die collega's kunnen trainen/ helpen in het gebruik ervan. Deze Key Users halen ideeën, wensen en knelpunten op bij hun eigen teamleden, zodat alle gebruikers gehoord worden. Daarnaast worden bij veel GI's problemen, vragen en wensen verzameld via het interne Topdesk systeem.

Enkele GI's hebben een eigen Wijzigingscommissie/ Beheerteam dat deze wensen en klachten bespreekt en beoordeelt welke er door gaan naar de Productgroep WIJZ ter bespreking.

Alle wensen, groot of klein, worden in het maandelijks Productgroep overleg besproken. Daar wordt met alle GI's gezamenlijk besloten of we een wens voor nieuwe of gewijzigde functionaliteit in WIJZ laten bouwen door Capgemini en welke prioriteit deze wens heeft. De Productgroep kijkt kritisch naar de toegevoegde waarde van een wens, waarbij voorop staat dat dit het gebruikersgemak moet vergroten.

Wijzigings Advies Commissie (WAC)

Voor de groter te bouwen functionaliteiten is er afgesproken dat deze ook door de Wijzigings Advies Commissie worden beoordeeld op het gebied van kwaliteitsbewaking met als uitgangspunten in de functionele werking van WIJZ;

- Techniek
- Borging Architectuur
- Informatiebeveiliging

In deze commissie zijn van verschillende GI's een architect, beleids-/kwaliteitsmedewerker, financial controller en een security officer vertegenwoordigd.

Opzet en inrichting

WIJZ is modulair opgebouwd; bepaalde stukken van de applicatie kunnen aan- of uitgezet worden door een Lokaal Beheerder.

WIJZ bevat een stuk Centrale Inrichting die voor alle GI's gelijk is, zoals de Diensten en Besluiten en daarmee samenhangend het elektronisch berichtenverkeer. Dit heeft het werken in de keten een stuk gemakkelijker gemaakt en op dit vlak wordt een groot gedeelte automatisch en volledig digitaal afgehandeld waar dit vroeger handmatig en middels postverzending moest gebeuren.

Daarnaast is WIJZ configurabel naar eigen methodiek van de GI. Het situatiescherm (rapportagescherm), kan volledig ingericht worden volgens de methodiek waar de GI mee werkt en is dus bij de ene GI veel uitgebreider dan bij de andere GI. Het Plan van Aanpak kan in het situatiescherm gevuld worden en met één druk op de knop kan een medewerker het plan van Aanpak samenstellen.

WIJZ is niet proces gestuurd, de medewerker kan op elk moment navigeren naar de plek in WIJZ waar iets toegevoegd, bewerkt of samengesteld moet worden.

Gebruikerservaring

Over het algemeen horen de leden van de Productgroep positieve geluiden over het werken met WIJZ. Nieuwe medewerkers vinden WIJZ een duidelijk en prettig systeem om mee te werken. Enkele "oud" medewerkers die het systeem voor WIJZ gewend waren, hebben soms meer moeite om te wennen aan de andere opzet van het systeem.

Bij één GI hebben de medewerkers aangegeven de situatiebeschrijving te uitgebreid te vinden, zodat men het complex vindt om onder de knie te krijgen hoe men dit goed invult. Dit is het configureerbare gedeelte van het systeem en desbetreffende GI is een project gestart waarin ze drastische verandering beogen in de situatiebeschrijving en de rapportageformats om het voor de werkers eenvoudiger te maken om de situatiebeschrijving te vullen.

De werkdruk en administratieve last lijkt vooral te wijten aan de ingewikkelde wet- en regelgeving binnen de jeugdzorg, die ervoor zorgen dat medewerkers zoeken naar het juiste verzoekschrift en wat er allemaal aan bijlagen meegestuurd moet worden. Dit alles gekoppeld aan termijnen waarbinnen zaken geregeld moeten zijn en Rechtbanken die ook nog specifieke eisen stellen waaraan GI's moeten voldoen in de aanlevering van de verzoekschriften.

Daarnaast zorgt de diversiteit aan regels met betrekking tot het indienen van een Bepaling Jeugdhulp voor verwarring. In iedere Gemeente gelden immers weer andere regels en eisen aan de aanvraag voor een Bepaling Jeugdhulp waarbij de arrangementen en codes van elkaar verschillen.