

CJG Uithoorn op goede weg

Tussentijdse evaluatie

Marga van Aalst
Sanneke Verweij
Wendy Buysse

RAPPORT



CJG Uithoorn op goede weg

Tussentijdse evaluatie

Marga van Aalst
Sanneke Verweij
Wendy Buysse

Amsterdam, 1 maart 2013

Marga van Aalst
mvanaalst@dsp-groep.nl
Senior onderzoeker

Sanneke Verweij
sverweij@dsp-groep.nl
Onderzoeker

Inhoud

1	Inleiding	4
1.1	Aanleiding	4
1.2	Vraagstelling	5
1.3	Onderzoeksopzet	5
2	Het CJG Uithoorn in uitvoering	8
2.1	Inleiding: start Lokale CJG Uithoorn	8
2.2	Outreachend	9
2.3	Sluitende zorgketen op lokaal niveau	12
2.4	Lokaal oplossen en Eigen Kracht	14
2.5	Sluitende ketenaanpak en vroegtijdig signaleren	15
2.6	Een gezin, een plan	17
2.7	Positief Opvoeden (Triple P)	17
2.8	Adequaat aanbod	18
2.9	Toegang tot de jeugdzorg	19
3	Aanzet tot SMART-doelen	20
3.1	Ontwikkelen SMART-doelen	20
3.2	Metten van de doelen of prestatie-indicatoren	23
4	Conclusies	27

Bijlagen

Bijlage 1	Toetsingskader	32
Bijlage 2	Geïnterviewde organisaties	34
Bijlage 3	Vragenlijsten	35
Bijlage 4	Achtergrondkenmerken respondenten cliëntenvragenlijst	41
Bijlage 5	Afkortingen	42

1 Inleiding

1.1 Aanleiding

De gemeente Uithoorn heeft het Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG) Uithoorn op 3 oktober 2012 officieel geopend. Het CJG Uithoorn is doorontwikkeld vanuit het regionale CJG Amstelland. Met het inrichten van een lokaal CJG wil de gemeente Uithoorn de hulpverlening rondom jongeren en gezinsvraagstukken en -problemen verbeteren. In 2012 heeft de gemeente Uithoorn een lokaal CJG met een eigen visie en werkwijze vorm gegeven. Er is een visie opgesteld en een convenant ondertekend met negen samenwerkingspartners¹. De gemeente heeft samen met de medewerkers, die in januari 2012 zijn aangetrokken, de visie en missie opgesteld en de eerste plannen gemaakt en uitgevoerd om het CJG Uithoorn in de markt te zetten. In de eerste helft van 2012 is vooral vorm gegeven aan de backoffice. De frontoffice is in oktober officieel geopend.

Het CJG Uithoorn is opgericht om de lokale hulpverlening aan ouders en kinderen te verbeteren door partijen beter te laten samenwerken en te werken vanuit een gezamenlijk aanbod.

Drie maanden na de officiële start wil de gemeente Uithoorn inzicht in hoeverre de ingeslagen weg ook de goede weg is en of ze in praktijk ook uitvoering geeft aan haar eigen visie en voorgestelde werkwijze. Dit tijdstip voor evaluatie was van begin af aan gepland. Ondanks de vertraagde start wil de gemeente graag de resultaten van een kwalitatief onderzoek naar de wijze waarop de visie wordt toegepast en de werkwijze wordt uitgevoerd terugkoppelen naar de Raad. Daarnaast wil de gemeente sturen op de effecten met betrekking tot het CJG:

- enerzijds effecten m.b.t. CJG die gemeten worden bij de professionals², jeugd en gezinnen en die te maken hebben met kennis, bereik/gebruik en tevredenheid;
- anderzijds effecten m.b.t. de doelgroep (sluitende aanpak, tijdige interventie, vergroten zelfredzaamheid)³. De verwachte effecten zijn nog niet SMART geformuleerd en er is geen nulmeting uitgevoerd. De gemeente wil dat het evaluatieonderzoek ook input oplevert voor het SMART formuleren van de doelen die zij willen nastreven met het CJG.

DSP-groep heeft in opdracht van de gemeente Uithoorn deze tussenevaluatie uitgevoerd tussen december 2012 en februari 2013.

Noot 1 De samenwerkingspartners in de eerste tranche van het Convenant zijn: Altra, Amstelring, BJAA, gemeente Uithoorn, GGD, samenwerkingsverband G2 (WenI en WMO)Vita welzijn en advies, stichting Mee).

Noot 2 Bij professionals gaat het om zowel de professionals in het lokale veld (leerkracht, jongerenwerker, etc.) als de professionals die als contactpersoon hun organisatie vertegenwoordigen in het CJG.

Noot 3 Memo CJG Uithoorn 2012.

1.2 Vraagstelling

De centrale onderzoeksvraag van de gemeente is:

Is het CJG Uithoorn de goede weg ingeslagen en geeft zij in de praktijk uitvoering aan haar visie en voorgestelde werkwijze?

Hieruit afgeleid zijn door gemeente Uithoorn vijf deelonderzoeksvragen geformuleerd:

- 1 Hoe heeft het CJG Uithoorn de eigenschappen genoemd in de visie ten uitvoer gebracht in 2012? Opgesplitst in
 - a. januari t/m september 2012: backofficeactiviteiten + netwerk opbouwen
 - b. oktober t/m december 2012: totaal (incl. frontofficeactiviteiten)
- 2 Welke verbeterpunten zijn er ten opzichte van de uitvoering van de visie?
- 3 Heeft het CJG Uithoorn de beschreven werkwijze gevolgd in 2012? Opgesplitst in:
 - a. januari t/m september 2012: backofficeactiviteiten + netwerk opbouwen
 - b. oktober t/m december 2012: totaal (incl. frontoffice-activiteiten)
- 4 Welke verbeterpunten zijn er ten opzichte van de werkwijze?
- 5 Welke effecten (smart) kunnen worden geformuleerd om eind 2013 een goede 1^e effectmeting te houden en hoe kunnen we deze meten? En sluiten deze effecten aan bij de effecten waarop de gemeente wil sturen (kennis, bereik, tevredenheid, sluitende keten, tijdige interventie, zelfredzaamheid)?

1.3 Onderzoeksopzet

1.3.1 Toetsingskader

Op basis van de vraagstelling, het Memo CJG en het Convenant CJG hebben we een toetsingskader opgesteld. Dit toetsingskader is afgestemd met de CJG-coördinator, de beleidsmedewerker van de gemeente en de CJG-partners op managementniveau. Het toetsingskader is gebruikt als raamwerk voor de tussenevaluatie en diende als uitgangspunt voor het formuleren van de SMART-doelen. In het toetsingskader zijn de volgende eigenschappen van het CJG Uithoorn verder geoperationaliseerd:

- 1 Het CJG is een netwerkorganisatie die outreachend werkt.
- 2 Het CJG is een fijnmazig sluitende zorgketen op lokaal niveau.
- 3 Lokale vragen worden bij voorkeur lokaal opgelost.
- 4 Er is een optimale aansluiting om een sluitende zorgketen te creëren en vroegtijdig te signaleren.
- 5 Er wordt gewerkt volgens de principes één gezin, één plan en Eigen Kracht.
- 6 Het CJG gaat uit van de basisprincipes van Positief Opvoeden.
- 7 Er is een adequaat aanbod opvoedingsondersteuning afgestemd op de vraag.
- 8 Het CJG vormt de toegang tot de jeugdzorg.

De operationalisering van het toetsingskader vindt u in bijlage 1. Op basis van het toetsingskader zijn de vragen voor de (telefonische) interviews en de vragenlijst voor cliënten geformuleerd (zie 1.3.2).

1.3.2 Onderzoeksmethoden

Om de onderzoeksvragen te beantwoorden zijn verschillende onderzoeksmethoden gehanteerd:

- deskresearch (documentenanalyse)
- interviews (telefonische interviews en groepsgesprekken)
- internetenquête onder cliënten van het CJG (ouders/verzorgers)

Deskresearch

In de documentenanalyse hebben we de volgende documenten bestudeerd:

- landelijke kaders CJG⁴
- beleidsdocumenten CJG gemeente Uithoorn (memo en convenant)
- rapporten van eerder uitgevoerd onderzoek naar het functioneren van CJG's⁵

Interviews

Telefonische interviews met de lokale samenwerkingspartners

Met contactpersonen van zeven van de lokale samenwerkingspartners van het CJG (Cardanus, MEE, Vita, SMW, leerplicht, politie, zorgcoördinator 12+) is een telefonisch interview uitgevoerd. Doel van deze interviews was inzicht te krijgen in de samenwerking, de bereikbaarheid van het CJG en de tevredenheid over het CJG.

Groepsgesprekken

We hebben drie groepsgesprekken gehouden met de volgende partners/medewerkers in het CJG:

- managers van de convenant/kernpartners van het CJG
- de uitvoerende medewerkers van convenant/kernpartners van het CJG die participeren in het casusoverleg
- medewerkers van het CJG (coördinator CJG, pedagogisch medewerker en administratieve ondersteuner)

Digitale enquête onder ouders

Om een beeld te krijgen van bereik, bekendheid en tevredenheid bij de doelgroep hebben wij een korte digitale vragenlijst uitgezet onder de ouders die in de afgelopen maanden contact hebben opgenomen met het CJG, naar voorlichtingsbijeenkomsten zijn geweest en/of door professionals zijn doorverwezen naar het CJG. De ouders zijn op twee manieren benaderd: 96 ouders via de mail en 48 via een brief met daarin de website waarop de vragenlijst kon worden ingevuld. In totaal hebben 25 ouders de vragenlijst ingevuld (respons 17%). De respons op de uitnodiging via mail was hoger dan op de brief, respectievelijk 25% versus 2%. De ouders die via de mail zijn benaderd, zijn vooral ouders die een voorlichtingsbijeenkomst bijwoonden. Het gaat vooral om ouders uit tweeeoudergezinnen met kinderen twee tussen 4 en 12 jaar (zie bijlage 4). Dit komt overeen met de doelgroep van de voorlichtingsbijeenkomsten. Op basis van de respons en de achtergrondgegevens van de respondenten stellen we vast dat we wel een betrouwbaar beeld kunnen geven van de

Noot 4 Yperen T. van & P van der Steenhoven, Toets basisset CJG-indicatoren, NJI 2011.

Noot 5 Wolswinkel, L & Maarschalkerweerd A. (2012). CJG Meppel op koers, Amsterdam: DSP-groep. Wolswinkel L, Werkprocessen CJG, Ieder kind wint. DSP-groep, 2011.

Bogaart A & Slabbertje A, De Onderdelen van het centrum voor Jeugd en Gezin, DSP-groep 2008.

mening van ouders die naar een voorlichtingsbijeenkomst zijn geweest, maar niet van cliënten in het algemeen.

In bijlage 2 is een overzicht van geïnterviewde organisaties opgenomen en in bijlage 3 de gebruikte vragenlijsten.

2 Het CJG Uithoorn in uitvoering

In dit hoofdstuk bespreken we hoe momenteel (eind december 2012-januari 2013) uitvoering wordt gegeven aan de eigenschappen van het CJG zoals geformuleerd in de Memo CJG Uithoorn en aan de voorgesteld werkwijze. We maken bij de beschrijving onderscheid tussen aspecten die conform de visie of werkwijze worden uitgevoerd (wat gaat goed) en aspecten die nog verder moeten worden doorontwikkeld of opgepakt (wat kan beter). Hierbij realiseren we ons dat het CJG pas recent is gestart en het dus te verwachten is dat nog niet alle eigenschappen en doelen van het CJG gerealiseerd kunnen zijn. Alvorens de huidige situatie te beschrijven op basis van het toetsingskader (vanaf 2.2) schetsen we eerst de aanleiding en reden om een lokaal CJG in Uithoorn op te starten.

2.1 Inleiding: start Lokale CJG Uithoorn

In de regio Amstelland bestond sinds januari 2010 een regionaal CJG. Binnen dit regionaal CJG werkten de vier Amstelland-gemeenten samen met regionale partners: GGD Amsterdam, Bureau Jeugdzorg (BJAA), de drie samenwerkingsverbanden van het onderwijs in Amstelland, Vita Welzijn en Advies, Cardanus, Amstelring en MEE Amstel en Zaan. Daarnaast was een groot aantal lokale partijen onderdeel van het CJG, zoals kinderopvangorganisaties, eerstelijnsvoorzieningen en vrij gevestigde therapeuten.

In de jaren 2010 en 2011 ontving de gemeente Uithoorn signalen dat de keten onvoldoende sluitend was. Zij kregen meldingen van gezinnen die tussen wal en schip vielen. Ook kwamen vanuit het lokale veld signalen dat men geen gebruik wilde maken van het CJG in zijn huidige opzet en dat men de meerwaarde beperkt vond. De regionale organisatie van de keten was te veel op afstand geregeld en het was voor de gemeente Uithoorn lastig om de regie over de keten voldoende goed in handen te hebben. De gemeente Uithoorn wilde derhalve een lokale doorontwikkeling van het regionale CJG-model vormgeven.

Op 13 februari 2012 hebben de bestuurders van de regio Amstelland besloten om het CJG Amstelland-convenant op te zeggen en de regionale samenwerking met betrekking tot het CJG daarmee grotendeels te beëindigen. De vier Amstelland-gemeenten hebben lokaal het CJG vormgegeven.

Zoals in de inleiding aangegeven heeft de lokale doorontwikkeling van het CJG in Uithoorn in 2012 plaatsgevonden. Er zijn drie medewerkers aangetrokken; samen met deze medewerkers zijn een visie en werkwijze ontwikkeld en zijn de eerste plannen uitgevoerd. In de eerste helft van 2012 is vooral de backoffice vorm gegeven. In oktober is het frontoffice geopend. Eind 2012 is besloten om de functie pedagogisch medewerker uit te breiden van 0,4 fte naar 0,8 fte en de administratieve ondersteuning stop te zetten. De pedagogisch medewerker is eind december 2012 gestopt en per januari 2013 is er een vacature voor deze functie.

2.2 Outreachend

Visie

In het Memo CJG is opgenomen dat het CJG Uithoorn een netwerkorganisatie is waarbinnen alle partners met elkaar in contact kunnen, of moeten, treden om een optimale begeleiding voor het kind, de jongere en/of gezin te creëren als er problemen bij het opgroeien en opvoeden plaatsvinden. De gemeente faciliteert het CJG met het inzetten van de verschillende medewerkers die outreachend werken: ze maken actief de verbinding met alle organisaties die signaleren, begeleiden, opvangen en hulp verlenen en faciliteren en coördineren de samenwerking. Tevens zijn zij het gezicht van het CJG voor de burger en de professionals.

De samenwerkingspartners in het CJG zorgen lokaal voor aansluiting met andere jeugdpartners en zijn verantwoordelijk voor het delen van kennis.

De eigenschap outreachend is in het toetsingskader als volgt geoperationaliseerd:

- Alle organisaties betrokken bij begeleiding, signalering, opvang, hulpverlening, onderwijs etc. van kinderen weten de weg naar het CJG te vinden.
- De frontofficefunctie van het CJG wordt gebruikt en is laagdrempelig.
- De CJG-partners zorgen voor lokale aansluiting met jeugdpartners en delen actief hun kennis van het aanbod.
- Het CJG geeft voorlichting over haar taken en functies.

Wat werkt er goed?

De weg naar het CJG

De CJG-coördinator heeft vanaf de start in 2012 veel tijd besteed aan het netwerken en bruggenbouwen met de partnerorganisaties. De geïnterviewde samenwerkingsorganisaties⁶ geven aan dat zij het CJG goed weten te vinden en dat er korte lijnen zijn tussen de organisaties en het CJG. Ook de geïnterviewde lokale organisaties⁷ zijn goed bekend met het bestaan van de CJG en weten ook waarvoor zij het CJG kunnen benaderen. Zij hebben de coördinator van het CJG minimaal één keer benaderd in het afgelopen jaar. De lijnen zijn kort en de communicatie is helder en snel.

Volgens de coördinator gaat het outreachend werken goed en staan alle organisaties open voor het CJG: GGD, leerplicht, Vita, Mee, Wenl en WMO weten het CJG goed te vinden volgens de coördinator van het CJG.

In februari 2013 ondertekenden ook Brijder Jeugd, de Bascule, Jeugdriagg, SO&T (opvoedburo), MOC Kabouterhuis, Ons Tweede Thuis, William Schrikker Groep, stichting Cardanus, Samenwerkingsverband Amsterdam Zuid en Veenlanden, alle scholen en kinderopvang in Uithoorn het convenant (tweede tranche).

Noot 6 Altra, Amstelring, BJAA, gemeente Uithoorn, GGD Amsterdam, Samenwerkingsverband G2 (WMO en W&I), Spirit, Stichting MEE Amstel en Zaan, Vita Welzijn en advies.

Noot 7 SMW (schoolmaatschappelijk werk GGD), Politie Uithoorn, Leerplicht, Cardanus, Vita maatschappelijk werk en de zorgcoördinator van Netwerk 12+.

Laagdrempelig

De frontoffice is vorm gegeven via een website waarop ouders, jongeren en professionals informatie kunnen vinden en vragen kunnen stellen, en waarop een telefoonnummer te vinden is. Het CJG is op werkdagen telefonisch bereikbaar tussen 9.00 en 17.00 uur. Op dit nummer wordt of direct opgenomen door een CJG-medewerker of doorgeschakeld naar de balie van de gemeente. Daar wordt het gesprek aangenomen en een terugbelboodschap doorgegeven. Alle baliemedewerkers zijn op de hoogte van het CJG, want er is een hand-out ontwikkeld voor intern gebruik. Ook de andere diensten binnen de gemeente weten het CJG te vinden. Het streven is om elke vraag binnen 48 uur te beantwoorden. Volgens de medewerkers van het CJG lukt het meestal om dit binnen 24 uur te doen (met uitzondering van het weekend). Buiten de kantooruren is het CJG alleen bereikbaar per email.

De geïnterviewde lokale partners zijn over het algemeen zeer tevreden over de bereikbaarheid en de laagdrempeligheid van de CJG voor hen als professional. Het is hun duidelijk waarover zij contact kunnen opnemen met het CJG. Er is ook grote tevredenheid over het contact met de coördinator. Zij ervaren zowel het contact als de korte lijnen als prettig en men weet elkaar te goed vinden. Ook de managers van de convenantpartners ervaren het contact als laagdrempelig.

In de laatste drie maanden van 2012 - sinds de opening van de lokale frontoffice - hebben vijftien ouders contact opgenomen met het CJG (via de mail, telefonisch, de balie in het gemeentehuis en schriftelijk)⁸. Ter vergelijking: bij het regionale frontoffice hebben in heel 2011 twintig ouders uit Uithoorn contact opgenomen met het CJG⁹.

Uit de vragenlijst onder cliënten komt het volgende beeld naar voren: alle 22 cliënten die naar een voorlichtingsbijeenkomst zijn geweest, zijn (zeer) tevreden over de informatie die zij hier gekregen hebben. Gevraagd naar de mate waarin de cliënten geholpen zijn met de informatie die zij tijdens de voorlichtingsbijeenkomst kregen, geeft twee derde aan een beetje geholpen te zijn, en een derde heel veel geholpen.

Voorlichting

De pedagogisch medewerker van het CJG heeft zich het afgelopen jaar ingezet om het CJG bij scholen in Uithoorn te presenteren door aanwezig te zijn en presentaties te verzorgen voor de professionals en ouders. Op deze bijeenkomsten kwamen ouders en leerkrachten met elkaar in contact en zo ontstonden er meer vragen. De scholen komen nu zelf met onderwerpen en gaan zelf ook aan de slag met thema's: de Eigen Kracht van scholen wordt zo gestimuleerd. In samenwerking met het CJG heeft MOC het Kabouterhuis in december 2012 aan dertig professionals van kinderdagverblijven een voorlichting gegeven over Alert4U. Sinds dit moment begeleidt het Kabouterhuis de medewerkers van het kinderdagverblijf met al hun vragen over zorgen rondom kinderen. Bij de officiële opening van het CJG is een voorlichtingsbijeenkomst over Eigen Kracht Conferenties georganiseerd voor professionals. Hier hebben vijftig professionals van verschillende organisaties aan deelgenomen.

Noot 8 In 2012 hebben in totaal 20 ouders contact gezocht met het CJG. Ook voor de officiële opening van het CJG is contact gezocht.

Noot 9 Bron: Gemeente Uithoorn. Rapportage Cliëntcontacten CJG Amstelland 2011.

Op scholen zijn door het CJG twee voorlichtingsavonden voor ouders georganiseerd: één over het puberbrein en één over talentontwikkeling (Het beste uit je kind halen). Bij de eerste voorlichting waren honderddertig deelnemers aanwezig en bij de tweede vijfendertig.

Voor de buitenschoolse opvang is een thema-avond georganiseerd (Alert4U) en op de scholen avonden over Eigen Kracht Conferenties en 'Het beste uit je puber/kind halen'.

De medewerkers van het CJG zijn actief bezig geweest zich ook zichtbaarder te maken voor ouders in de wijken. Na de opening hebben ze flyers ontwikkeld.

Ontwikkel- en verbeterpunten

De weg naar het CJG en voorlichting

Het outreachend werken richting de kinderopvang en kinderdagverblijven moet nog van de grond komen. Andere mogelijke lokale organisaties zoals sportverenigingen staan nog niet op de agenda. Enerzijds komt dit omdat het CJG nog niet zo lang open is, anderzijds neemt de MPG-aanpak die vanaf februari 2012 ook is ondergebracht bij de coördinator van het CJG veel tijd in beslag. De tijd voor enkelvoudige problematiek en voor outreachend werken is hierdoor beperkt.

De pedagogisch medewerker van het CJG heeft in de laatste maanden van 2012 contact opgenomen met scholen, kinderopvang en Kabouterhuis, om hen te informeren over het aanbod van het CJG. Zij geeft aan dat je voortdurend langs moet blijven gaan bij de organisaties in het veld om ze te betrekken. "Je moet ook weten waar hun problemen liggen en uitzoeken wat ze nodig hebben om gezamenlijk de problemen aan te pakken. Je krijgt zo ook een bemiddelende functie."

Actief delen kennis door CJG-partners

Het actief delen van kennis vindt plaats in het casusoverleg. Dit staat nog in de kinderschoenen, maar gebeurt wel en gaat steeds beter. In het casusoverleg viel op dat er actief kennis werd gedeeld en dat de partners de achtergrondgegevens hadden opgezocht.

In het casusoverleg is afgesproken om de te bespreken casussen vroeger aan de deelnemende partners te verzenden, zodat zij voldoende tijd hebben om uit te zoeken wat binnen hun organisatie bekend is over de casus en wat de mogelijkheden zijn. Nu vindt een aantal partners de voorbereidingstijd te kort.

Laagdrempelig

Enkele lokale partners geven aan dat het CJG laagdrempeliger kan zijn voor de ouders en jongeren. De doelgroep die preventief advies nodig heeft wordt nu niet voldoende bereikt. Het CJG houdt zich te veel bezig met meervoudige problematiek. Nu komen zeer weinig lichte opvoedvragen binnen. Een fysiek inlooppunt voor lichte opvoedhulp aan ouders en jongeren zou volgens twee lokale partners kunnen helpen. Aan deze laagdrempeligheid voor de ouders en jongeren moet nog gewerkt worden. De gemeente is nog in gesprek over het inrichten van een inloopspreekuur. Het plan was eerst om dit spreekuur op de scholen te organiseren.

Het spreekuur voor ouders/jongeren wordt nu verzorgd door SMW op de scholen.

Daarnaast behoeven bepaalde vindplaatsen of partijen, zoals kinderdagverblijven en sportverenigingen, meer aandacht vanuit het CJG volgens de geïnterviewde managers van de convenantpartners.

Registratiesysteem

De registratie van de vragen die binnenkomen bij het CJG verloopt nog niet vlekkeloos. Het registratiesysteem voor de contacten wordt nu in Excel bijgehouden. Hierin vult de administratieve medewerker van het CJG in hoeveel mensen contact opnemen en met welke vraag. Dit systeem is niet ideaal en men wil een beter systeem hiervoor aanschaffen.

2.3 Sluitende zorgketen op lokaal niveau

Visie

Om een optimale begeleiding van kind/jongere/gezin te realiseren moet de zorgketen fijnmazig en sluitend zijn: de organisaties in het veld moeten tijdig signaleren, samenwerken, en waar nodig verwijzen. Als organisaties vastlopen rond een situatie met een kind/jongere/gezin dan kunnen ze advies en ondersteuning krijgen van het CJG.

In het toetsingskader is 'Het CJG is een fijnmazig sluitende zorgketen op lokaal niveau' als volgt geoperationaliseerd :

- Maatschappelijke organisaties signaleren actief de problemen van doelgroepen.
- Maatschappelijke organisaties brengen problemen in kaart.
- Maatschappelijke organisaties schalen op naar het CJG bij zwaardere problematiek of bij problematiek die op het niveau van de organisatie niet kan worden aangepakt.
- Het CJG brengt de samenwerking tot stand met de juiste instanties.
- Het CJG zorgt er voor dat er een breed aanbod beschikbaar is van lichte tot zware hulp.

Wat werkt er goed?

Signaleren, in kaart brengen en doorverwijzen

De organisaties die actief de problemen signaleren zijn de lokale organisaties in het veld zoals de scholen, kinderopvang, maatschappelijk werk, Amstelring, Mee en GGZ. Deze organisaties brengen zelf de problemen in kaart en nemen contact op met het CJG voor ondersteuning als dit nodig lijkt. Zo brengen de scholen de probleemjongeren/gezinnen ter bespreking in bij het SMW en het ZAT (zorgadviesteam).

Volgens de partners in het casusoverleg weten de meeste organisaties het CJG te vinden voor advies en doorverwijzing. De zaken die door de CJG-medewerker meegenomen worden naar het casusoverleg zijn de zaken die niet direct afgedaan kunnen worden met een advies of doorverwijzing. In 2012 heeft er acht keer een casusoverleg plaatsgevonden. Per overleg zijn gemiddeld vier gezinnen besproken.

Professionals hebben in 2012 negentig keer contact opgenomen met de CJG-coördinator/coördinator MPG aanpak. Het ging hierbij zowel om consult, vragen als casussen waarbij men vastliep. Bij ongeveer de helft van deze casussen was er sprake van meervoudige problematiek. Bij drie gezinnen is een gezinsmanager ingesteld. Ongeveer tweeëndertig gezinnen zijn besproken tijdens het casusoverleg. Bij vier gezinnen is een apart overleg belegd vanwege grote zorgen en/of stagnatie van de problematiek (een rondetafelgesprek). De rest van de meldingen is in overleg met de meldende organisatie afgehandeld, doorverwezen naar een andere instantie en/of het CJG heeft bij stagnatie bemiddeld.

Van de ouders die de vragenlijst hebben ingevuld, hebben er slechts twee zelf contact gezocht met het CJG en is er één voor hulp doorverwezen naar een andere organisatie. Dit bleek ook de juiste organisatie die de ouder(s) kon helpen.

Uit de gegevens van het CJG blijkt dat vijftien van de ouders die contact hebben gezocht met de front-office van het CJG een gesprek wilden of moesten worden doorverwezen. Zij hadden iets meer begeleiding nodig en/of de problematiek was groter dan in eerste instantie gedacht. Voor twee van deze gezinnen is er een Eigen Kracht Conferentie georganiseerd.

Samenwerking

De samenwerking met alle organisaties in het veld gaat steeds beter volgens de medewerkers van het CJG. Door het outreachend werken van het CJG zijn bijna alle organisaties partner of worden partner in de tweede tranche.

In het casusoverleg verloopt de samenwerking goed. De CJG-coördinator zorgt dat de partners die van belang zijn voor een casus zijn uitgenodigd en alle partners ontvangen ruim op tijd de agenda en de benodigde gegevens van de casus, zodat zij in hun eigen organisatie kunnen uitzoeken wat er bekend is.

De casussen die ingebracht zijn, worden met meerdere partners besproken om duidelijk te krijgen wat er aan de hand is en wie er met de casus te maken hebben (gehad). Het casusoverleg is nog zoekende welke casussen er wel of niet thuishoren. Dit wordt steeds duidelijker. Uiteindelijk is het de bedoeling dat alleen de complexe casussen, waar men in de andere lokale netwerken niet uitkomt en/of waar de individuele partner niet uitkomt, worden besproken. Momenteel worden ook nog eenvoudiger casussen ingebracht voor advies.

Breed aanbod

Door het samenwerken met alle partnerorganisaties is ook het aanbod van alle organisaties beter inzichtbaar. Hierdoor is het beter mogelijk een passend aanbod voor de casussen te vinden.

Ontwikkel- en verbeterpunten

Samenwerking

De meldpunten Huiselijk Geweld en Zorg en Overlast (van Vita¹⁰) sluiten nog niet aan bij het casusoverleg. Daarnaast kwam ten tijde van de interviews de samenwerking met politie, Spirit en Altra nog onvoldoende van de grond. Omdat deze partijen niet standaard deelnemen aan het casuïstiek overleg wordt van beide kanten de betrokkenheid gemist. Recent zijn afspraken gemaakt met Altra en Spirit hierover.

Buiten het casusoverleg vindt ook samenwerking plaats met organisaties die niet standaard aanwezig zijn bij het overleg. De coördinator neemt indien nodig contact op met deze organisaties voor informatie over een gezin of jongeren. Zij worden ook uitgenodigd om voor een specifieke casus deel te nemen aan het casusoverleg.

Ook op overkoepelend niveau van de managers wordt de behoefte aan overleg geuit. Er is behoefte aan meer inzicht in de problematiek en ondersteuning. In dit overleg kan ook de visie van

Noot 10 AMW/JMW van Vita sluiten wel aan bij het casusoverleg.

het CJG Uithoorn een onderwerp zijn. Door zo'n overleg kunnen de managers hun medewerkers beter aansturen.

Binnen het casusoverleg hebben tot nu toe alle partners een casus ingebracht. De inbrenger koppelt ook terug aan de cliënten (ouders) en houdt ook het casusoverleg op de hoogte van de voortgang. De afspraken (wie doet wat in de casus) worden vastgelegd in de notulen van het overleg. Er wordt echter nog niet expliciet een verantwoordelijke (regiehouder) voor elke casus aangegeven. Het is daarom niet duidelijk wie de coördinator van de benodigde zorg is. Ook ontbreekt nu nog een systeem om afspraken te registreren die tijdens het casusoverleg worden gemaakt. Momenteel wordt gewerkt aan de ontwikkeling van een systeem. De partners van het casusoverleg geven aan dat de terugkoppeling van de besproken casussen (wanneer wil wie/wat terug horen over een casus?) ook beter vastgelegd moet worden.

Volgens enkele uitvoerende partners uit het lokale veld kan er een verbeteringslag gemaakt worden in de coördinatie van de benodigde zorg. Genoemd wordt: de rol van de coördinator is nog niet helder genoeg en de taken die behoren bij de coördinatie van de zorg moeten preciezer gedefinieerd worden. Hierbij gaat het bijvoorbeeld om het aanwijzen van wie verantwoordelijk is en over afspraken over terugkoppeling. Nu speelt de CJG coördinator hier nog een grote rol in. *'In het begin was men bezig het CJG te vormen, maar nu moet de organisatie door naar 'verdeel en delegeer', aldus een respondent.*

Binnen het casusoverleg wordt een aantal partners gemist zoals scholen en kinderopvang. Op uitnodiging komen ze wel, maar het idee is dat er betere afspraken gemaakt kunnen worden tussen SMW en scholen. De scholen bespreken een casus eerst in het ZAT en de casus wordt daarna pas opgeschaald naar het casusoverleg als het nodig is. SMW ondersteunt de school bij het professionaliseren van hun expertise.

Bij crèches en kinderopvang is die route nog niet duidelijk. De coördinator van het CJG is wel in gesprek met deze organisaties.

2.4 Lokaal oplossen en Eigen Kracht

Visie

Het zoeken naar oplossingen voor problemen moet dichtbij de ouders/jongeren en het eigen lokale netwerk gebeuren. Hierdoor wordt het zelfoplossend vermogen van de burger benut en worden lokale partners ingeschakeld die het dichtst bij het gezin staan. Opschalen naar het CJG Uithoorn gebeurt alleen als het lokale netwerk er niet zelf uitkomt.

In het toetsingskader is deze eigenschap als volgt geoperationaliseerd:

- Lokale partners in het CJG kijken eerst of vragen lokaal kunnen worden opgelost.
- Het CJG benut het zelfoplossend vermogen van burgers en eigen kracht van gezinnen.
- Opschalen als de lokale partners er niet uitkomen.

Wat werkt er goed?

Lokaal oplossen

De meeste organisaties in het casusoverleg lukt het goed om lokaal hulp te organiseren. De problemen van gezinnen en jongeren worden zoveel mogelijk lokaal opgelost.

Zelfoplossend vermogen en Eigen kracht

Volgens de partnerorganisaties in het casusoverleg wordt elke zaak zoveel mogelijk bekeken vanuit het Eigen Krachtprincipe. Dit lukt volgens de coördinator van het CJG de ene keer beter dan de andere keer. Het is een bewustwordingsproces dat volgens enkele partners tijd nodig heeft.

Ontwikkel- en verbeterpunten

Lokaal oplossen

Uithoorn is een kleine gemeente en bij sommige problematiek moet uitgeweken worden naar Amstelveen of Amsterdam. Dat kan een belemmering zijn voor mensen met een laag inkomen in verband met reiskosten. Binnen het lokaal aanbod is het goed om te kijken welke lichte hulp in Uithoorn ontbreekt. Uit de interviews met de lokale partners en het groepsgesprek met het casusoverleg blijkt bijvoorbeeld dat laagdrempelige hulp door vrijwilligersorganisaties nog gemist wordt.

Zelfoplossend vermogen en Eigen kracht

Zoals hierboven aangegeven lukt het denken vanuit het Eigenkrachtprincipe nog niet in alle casussen. De Eigen Kracht en aandeel van het gezin is (nog) geen vast onderdeel van het plan van aanpak.

Om de eigen kracht van jongeren en ouders te stimuleren wordt in de visie van het CJG Uithoorn aangegeven dat jongeren en/of ouders zoveel mogelijk betrokken worden bij de bespreking van hun casus. Dit lijkt tot nu toe in de praktijk moeilijk te lukken. Slechts bij één casus is de cliënt aanwezig geweest. De deelnemers aan het casusoverleg merken hierover op dat het voor ouders en/of jongeren ook als heel belastend kan worden ervaren om zijn of haar problemen te bespreken met meerdere hulpverlenende instanties die allemaal iets zeggen vanuit hun deskundigheid over het probleem van de cliënt. Dit kan volgens de deelnemers ook contraproductief werken. Voor de aanwezigheid van cliënten bij het casusoverleg moet nog een goede werkwijze worden gevonden. Het casusoverleg is nog zoekende hierin.

Met de cliënten wordt wel van tevoren besproken of hun casus kan worden ingebracht in het casusoverleg. Zij moeten toestemming geven. Als de cliënten geen toestemming geven kan de casus anoniem worden ingebracht voor advies.

Een andere manier om aan eigen kracht te werken is het organiseren van Eigen Kracht Conferenties. Hiervan wordt in Uithoorn volgens de CJG-coördinator nog relatief weinig gebruik gemaakt. Er zijn enkele Eigen Kracht Conferenties georganiseerd en er worden ook vrijwilligers voor opgeleid. Geen van de cliënten waarvan de casus is besproken heeft de digitale enquête ingevuld. Er is vanuit de cliënten geen informatie over hoe zij dit ervaren.

2.5 Sluitende ketenaanpak en vroegtijdig signaleren

Visie

Het CJG is verantwoordelijk voor het vormgeven van een sluitende ketenaanpak. Bij een ketenaanpak gaat het om een sluitende keten van signalering, toeleiding naar hulp en geïndiceerde zorg, aanbod van licht pedagogische hulp, coördinatie van zorg en nazorg. Hiervoor is het van belang dat er aansluiting is tussen de jeugdketen en het veiligheidshuis, de zorgnetwerken op

school, de (O)GGz-keten, het Wmo-loket, het loket Werk en Inkomen, de GGD, de Jeugdzorg en de zorgcoördinator.

In het toetsingskader is dit als volgt geoperationaliseerd:

- Samenwerking binnen de gemeente Uithoorn.
- Nauw contact tussen de CJG-coördinator en coördinator Meldpunt Zorg en Overlast.
- De CJG-medewerkers gaan naar de zorgnetwerken op school (zie paragraaf 2).
- Alle CJG-partners maken gebruik van Matchpoint om meldingen centraal te registreren.
- Snel in contact met kind/jongere/gezin over de verschillende domeinen heen: eenduidige manier van werken bij enkelvoudige en meervoudige problematiek.

Wat werkt er goed?

Samenwerking binnen de gemeente

De samenwerking en afstemming met bestaande netwerken, zoals het Veiligheidshuis en Wenl, lukt goed volgens de CJG medewerkers. De afstemming met Vangnet en Advies heeft iets langer geduurd maar gaat nu ook goed volgens de CJG-coördinator: ze maken samen een protocol voor crisissituaties. In het verleden was de terugkoppeling niet goed geregeld, daar wordt nu ook aan gewerkt.

Snel in contact en eenduidige manier van werken

Bij een vraag aan het CJG duurt het maximaal 48 uur voor er geantwoord wordt (weekend), maar over het algemeen zal men sneller in contact treden met de vraagsteller. Mocht de vraag meegenomen moeten worden naar het casusoverleg dan kan het maximaal drie weken duren voor de casus besproken wordt: elke drie weken is een casusoverleg. Telefonisch en via de mail wordt regelmatig een gezin besproken. Dit gezin wordt vervolgens niet in het casusoverleg besproken omdat de organisaties elkaar al gevonden hebben, al dan niet door een bemiddeling van het CJG. Bij een urgente casus wordt een rondetafeloverleg bij elkaar geroepen met de partners die betrokken zijn.

Ontwikkel- en verbeterpunten

Meldpunt zorg en overlast

De meldpunten Huiselijk Geweld en Zorg en Overlast sluiten nog niet aan bij het CJG. Beide meldpunten vallen onder Vita. Hier moeten nog afspraken over gemaakt worden.

Matchpoint

Het gebruik van Matchpoint is zeer wisselend, de ene organisatie gebruikt het wel, de andere niet. De kinderdagverblijven gebruiken Matchpoint bijvoorbeeld niet en zijn ook van mening dat dit een duur programma is om aan te schaffen. De coördinator gebruikt het outreachende werken ook om de kinderdagverblijven voor te lichten over Matchpoint.

Van belang is onderscheid tussen

- Matchpoint (systeem om zorgen in te registreren en te kijken welke hulpverlener betrokken is);
- een systeem om de gemaakte afspraken in casusoverleg te registreren en te volgen.

2.6 Een gezin, een plan

Visie

Het CJG en haar partners werken volgens de methode één gezin, één plan. De betrokken partners stellen altijd één plan van aanpak op voor het gezin. Dit betekent dat de hulpvraag centraal staat en dat de betrokken hulpverlening in het gezin wordt afgestemd. Hierbij staan de vraag en het zelfplossende vermogen van het gezin centraal.

In het toetsingskader is dit als volgt geoperationaliseerd:

- Het CJG en haar partners werken volgens de methode één gezin, één plan.
- De betrokken partners stellen één plan van aanpak op voor gezin.
- De hulpvraag van het gezin staat centraal in het plan van aanpak.
- Op zoek naar de vraag achter de vraag.
- Er vindt terugkoppeling plaats door alle partners aan de CJG-coördinator.

Ontwikkel- en verbeterpunten

Een gezin, een plan

De hulpverleningsorganisaties in Uithoorn vinden het nog moeilijk om bij meervoudige problematiek te werken met één gezin, één plan, aldus de coördinator van het CJG. Ook de zorgcoördinator 12+ geeft aan dat er meer overleg over de zorgcoördinatie zou kunnen plaatsvinden. Momenteel heerst het misverstand dat de zorgcoördinator 12+ de coördinatie op zich neemt. De CJG-coördinator en de zorgcoördinator 12+ moeten duidelijk maken dat de partners zélf de coördinatie op zich moeten nemen. Het CJG moet hier meer op sturen volgens hen. De aanpak één gezin, één plan moet nog verder ontwikkeld worden.

Terugkoppeling

In het casusoverleg wordt gehamerd op het belang van terugkoppeling, maar hier valt nog veel te halen volgens de casuspartners. Zoals eerder aangegeven is het niet altijd helder wie wanneer aan wie (in of buiten het casusoverleg) terugkoppelt. Het nieuwe registratiesysteem moet gaan helpen in deze slag.

2.7 Positief Opvoeden (Triple P)

Visie

De organisaties die samenwerken in het CJG doen dit omdat zij willen dat ouders en jeugdigen en de professionals die met hen werken, op lokaal niveau, snel en adequaat antwoord krijgen op vragen over opvoeden en opgroeien. Bovendien vinden zij dat alle ouders recht hebben op passende ondersteuning bij de opvoeding. Deze ondersteuning is gericht op het bevorderen van competent ouderschap en zelfregulatie, en in overeenstemming met de vijf basisprincipes waarop het programma Positief Opvoeden (Triple P) is gebaseerd.

Wat werkt er goed?

In het casusoverleg geven alle partnerorganisaties aan te werken in overeenstemming met de vijf basisprincipes van Positief opvoeden en hierin getraind te zijn. In de interviews en overleggen is over Positief Opvoeden geen verdere informatie gevraagd. Er is geen zicht op hoe het Positief Opvoeden wordt toegepast.

2.8 Adequaat aanbod

Visie

Het CJG Uithoorn heeft de taak een adequaat aanbod in opvoedingsondersteuning tot stand te brengen voor zowel de ouders als de professionals. Dit aanbod komt tot stand door te inventariseren wat de vraag is van ouders/professionals, welk aanbod er al is, waar een leemte is en hoe deze vervolgens kan worden gevuld.

In het toetsingskader is dit als volgt geoperationaliseerd:

- Lokale partners in het CJG of het CJG inventariseren regelmatig wat de vraag is van de ouders en jongeren.
- De CJG-medewerkers inventariseren welk aanbod er is en waar een leemte is. Er is een actuele sociale kaart van het ondersteuningsaanbod van pedagogisch advies en licht pedagogische hulp voor ouders en jeugdigen.
- Het CJG vult het aanbod aan op basis van de vraag, of het CJG doet voorstellen om het aanbod aan te vullen op basis van de vraag.

Wat werkt er goed?

Er is een actueel overzicht van het aanbod en dit wordt voortdurend bijgehouden door een medewerker van het CJG. Er is van tevoren geen inventarisatie geweest van de zorgbehoefte, maar tot nu toe zijn geen hiaten gevonden in het aanbod volgens de medewerkers van het CJG. Wat de cliënten van het CJG nodig hebben, vinden ze tot nu toe wel ergens. Het voordeel is dan dat Uithoorn vlakbij Amstelveen en Amsterdam ligt. Niet alle aanbod is echter in Uithoorn aanwezig.

Verbeter- en ontwikkelpunten

De CJG-coördinator geeft aan dat de partners zelf de website moeten vullen en bijhouden met hun aanbod. De coördinator is van plan een formulier op te stellen om de producten van de partners en de werkafspraken voor de website in op te nemen. De huidige website is een voortzetting van de regionale website waarvoor de partners ook zelf verantwoordelijk waren voor het bijhouden van hun aanbod. In de werkafspraken wil het CJG ook opnemen dat de partners het CJG actief moeten informeren over het aanbod.

Het aanbod van Uithoorn is niet sluitend, soms moet je iemand doorsturen naar Amstelveen of Amsterdam. Dit heeft voordelen, maar ook nadelen. Voor sommige kinderen en ouders is dat te ver. Het CJG probeert hier ook outreachend te werken en de partners te bewegen tot huisbezoek. Dit is echter nog in een beginfase.

Voor jongeren lijkt er te weinig aanbod, dat geeft ook het jongerenwerk aan, maar tot nu toe zijn er nog niet veel jongeren geweest met een hulpvraag.

Zoals eerder aangegeven wordt wel een gemis van hulp door vrijwilligers gesignaleerd.

Wachtlijsten

Door de bezuinigingen ontstaan wachtlijsten en hoge werkdruk bij hulpverleningsorganisaties. Dit ervaren de partners en het CJG nu al en dit gaat ten koste van de kwaliteit van de hulpverlening. 'Soms is er na een week nog niets gedaan met een melding.' Dit baart het CJG zorgen.

2.9 Toegang tot de jeugdzorg

In 2015 of 2016 wordt de gemeente verantwoordelijk voor de toeleiding naar jeugdzorg. Op het gebied van de ambulante jeugdzorg start in 2013 reeds een pilot. De visievorming over de uitvoering van deze taken is een proces dat momenteel gaande is in Uithoorn en in de regio. De huidige visie uit het Memo van het CJG dient aan te sluiten bij de toekomstige situatie. Dat betekent dat de doelstellingen qua signalering, verwijzing, samenwerking, sluitende zorgketen, één gezin één plan en één plan van aanpak moeten worden bestendigd met de toekomstige partners op het gebied van de jeugdzorg.

In het toetsingskader is dit als volgt geoperationaliseerd:

- Het aansluiten van de visie op het CJG bij de toekomstige situatie.
- Indien nodig worden ouders en jongeren via de backoffice van het CJG doorverwezen naar jeugdzorg.

De aansluiting bij de transitie van de jeugdzorg is niet teruggekomen in de vragen aan de partners en medewerkers. De tijd in de interviews was hiervoor te beperkt. Uitvoerend medewerkers hebben hier nog onvoldoende zicht op.

3 Aanzet tot SMART-doelen

In dit hoofdstuk bespreken we de aanzet tot SMART-doelen uit het onderzoek en de wijze waarop deze in de toekomst gemeten kunnen worden.

3.1 Ontwikkelen SMART-doelen

Het toetsingskader is gebaseerd op de visie van het CJG Uithoorn. Op basis van dit toetsingskader (zie bijlage 1) zijn in overleg met de gemeente SMART-doelen opgesteld. Per uitgangspunt zijn een behouden en een ambitieuze variant geformuleerd - indien relevant ook nog uitgesplitst voor professionals en cliënten.

Tijdens een groepsgesprek met de managers van zeven van de negen convenantpartners van het CJG Uithoorn zijn de SMART-doelen inhoudelijk besproken én is per doelstelling aangegeven of een behouden of ambitieuze variant de voorkeur heeft. De belangrijkste opmerkingen en wijzigingen hadden te maken met operationalisatie van begrippen, zoals cliënten en maatschappelijke organisaties. Uitgangspunten van de deelnemers bij de keuze voor de ambitieuze of behoudende variant waren wat wil je bereiken als je het goed wilt doen en wat is haalbaar in 2013.

Op basis van deze input hebben we de SMART-doelen aangepast (zie tabel 4.1). Achter iedere doelstelling is tussen haakjes aangegeven of gekozen is voor een ambitieuze variant (A) of behouden variant (B). Bij de meeste doelen is gekozen voor een ambitieuze variant. De deelnemers waren van mening dat dit de variant was waaraan je minimaal moet voldoen wil je goed uitvoering geven aan de visie van het CJG.

De doelen bij optimale aansluiting en één gezin één plan (8, 9, 10) zijn *niet* besproken met de managers vanwege tijdgebrek, hier is dus geen keuze gemaakt voor een ambitieuze of behouden variant. Deze doelen zijn wit gelaten.

Tabel 4.1 Overzicht SMART-doelen

Uitgangspunt/visie CJG Uithoorn	Indicator	SMART-doel
A. Outreachend	1. De weg vinden naar CJG: signaleren	1a. In 2013 weet 80% van alle organisaties die betrokken zijn bij begeleiding, signalering, opvang, hulpverlening, onderwijs, etc. van kinderen (in de sociale kaart van het CJG) het CJG te vinden (A). 1b. In 2013 weet 80% van alle organisaties betrokken bij signalering etc. ook waarvoor ze bij het CJG terecht kunnen (A).
	2. Laagdrempelig	2a. In 2013 ervaart 90% van de professionals in Uithoorn het CJG als laagdrempelig (A). 2b. In 2013 is voor 80% van de (potentiële) cliënten het CJG dé organisatie voor informatie en advies op het gebied van opvoed- en opgroevragen (A).
B. Sluitende fijnmazige zorgketen	3. Opschalen	3. In 2013 geeft 70% van de maatschappelijke organisaties signalen die doorverwijzing naar het CJG nodig hebben, door aan het CJG (A).
	4. Samenwerking met juiste instanties	4. In 2013 komt 80% van de cliënten in 2 stappen (contacten) bij de juiste regisseur van hulp (A).
	5. Aanbod (niet MPG)	5. In 2013 wijst het CJG 80% van de binnenkomende vragen direct door naar passend aanbod (A).
C. Lokale vragen lokaal oplossen	6. Lokaal	6. In 2013 lossen lokale signalerende en verwijzende partners 50% van de vragen lokaal op, dichtbij eigen netwerk en gebruik makend van zelfoplossend vermogen van cliënt. (Hierbij kunnen wel regionale partners betrokken zijn, maar nooit zonder eigen lokaal netwerk erbij te blijven betrekken) (B).
	7. Zelfoplossend: alleen voor MPG	7. In 2013 vindt 70% van de MPG cliënten dat ze inbreng hebben in hun plan van aanpak (B).
D. Optimale aansluiting	8. Matchpoint	8. In 2013 maakt 80% (B) OF 95% (A) van de convenantpartners gebruik van Matchpoint.
	9. Snel in contact	9a. In 2013 wordt 70% (B) OF 95% (A) van de casussen met enkelvoudige problematiek binnen 2 werkdagen door (een van) de partners in het CJG opgepakt. 9b. In 2013 wordt 70% (B) OF 95% (A) van de casussen met meervoudige problematiek binnen 2 werkdagen door (een van) de partners in het CJG opgepakt.
E. 1 gezin 1 plan	10. één gezin één plan	10. In 2013 ervaart 70% (B) OF 90% (A) van de partners coördinatie in de hulpverlening aan gezinnen (1 gezin 1 plan).
F. Cliënten	11. Tevredenheid	11. In 2013 vindt 80% van de cliënten dat ze juist geholpen is door het CJG of door het CJG naar de juiste hulp is doorverwezen (A).
	12. Afname problematiek	12a. In 2013 ervaart 70% van de cliënten met enkelvoudige problematiek, na ingezette ondersteuning, een afname van de problematiek waarover ze contact hebben opgenomen met het CJG en/of waarvoor ze naar het CJG zijn doorverwezen (A). 12b. In 2013 ervaart 40% van de cliënten met meervoudige problematiek, na ingezette ondersteuning, een afname van de problematiek waarover ze contact hebben opgenomen met het CJG en/of waarvoor ze naar het CJG zijn doorverwezen. (A)

Begripsverduidelijking

Alvorens deze SMART-doelen of prestatie-indicatoren gemeten kunnen worden dienen de begrippen 'cliënten' en 'maatschappelijke organisaties' verder te worden geoperationaliseerd. Bij de operationalisatie moeten vooral keuzes worden gemaakt over de beoogde reikwijdte en het onderscheid in subgroepen cliënten en maatschappelijke organisaties. Het is van belang dat de gemeente Uithoorn hierin een keuze maakt om de doelen - in samenhang met de visie en werkwijze - nadere invulling te geven.

Cliënten

Waar het cliënten betreft, kan grofweg onderscheid in de volgende drie groepen worden gemaakt:

- 1 Kinderen 0-12, jongeren 12-23 jaar, (toekomstige) ouders/verzorgers met kinderen in de leeftijd tot 23 jaar en professionals en vrijwilligers met vragen over opvoeden en opgroeien, oftewel de totale doelgroep van het CJG Uithoorn. Dit betreft alle inwoners van Uithoorn die mogelijk een beroep kunnen doen op het CJG Uithoorn.
- 2 Cliënten die reeds bij (één van) de convenantpartners of lokale samenwerkingspartners van het CJG Uithoorn bekend zijn.
- 3 Cliënten die besproken worden in het casusoverleg van het CJG Uithoorn.

Maatschappelijke organisaties

Wat betreft (maatschappelijke) organisaties - en daarmee de professionals die werkzaam bij deze organisaties - is onzes inziens onderscheid in de volgende groepen van belang:

- 1 De convenantpartners van het CJG Uithoorn (naast de gemeente Uithoorn):
 - a. Altra
 - b. Amstelring
 - c. Bureau Jeugdzorg Agglomeratie Amsterdam
 - d. GGD Amsterdam
 - e. Samenwerkingsverband G2 (WMO en W&I)
 - f. Spirit
 - g. Stichting MEE Amstel en Zaan
 - h. Vita Welzijn en advies
- 2 De lokale samenwerkingspartners van het CJG Uithoorn. Dit betreft naast de hierboven genoemde convenantpartners o.a. de volgende partijen:
 - a. Jongerenwerk (Cardanus)
 - b. Zorgcoördinator
 - c. Leerplicht
 - d. Politie
 - e. Schoolmaatschappelijk werk/ZAT team
- 3 Andere intermediaire organisaties/signalerende organisaties, zoals:
 - a. Kinderdagopvang, peuterspeelzaal
 - b. Onderwijs
 - c. Vrije tijds- en sportvoorzieningen
 - d. Eerstelijnszorg zoals huisartsen en verloskunde,
 - e. Tweedelijns hulpverlening en gezondheidszorg (Jeugd GGZ)

Per doel moet nog specifiek worden aangegeven welke cliënten of maatschappelijke organisaties worden bedoeld.

3.2 Meten van de doelen of prestatie-indicatoren

Om de hiervoor besproken SMART-doelen te kunnen meten, moeten ze worden vertaald in prestatie-indicatoren. Een prestatie-indicator is eigenlijk een soort meetlat die aangeeft in welke mate een doel gerealiseerd wordt¹¹. Een voorbeeld van een SMART-doel en bijbehorende prestatie-indicator:

- SMART-doel: Eind 2013 vindt 80% van de cliënten dat ze juist geholpen is door het CJG of door het CJG naar de juiste hulp is doorverwezen.
- Prestatie-indicator: het percentage cliënten dat tevreden is over de geboden ondersteuning van het CJG.

Om te bepalen in hoeverre de gemeente uitvoering geeft aan haar visie en voorgestelde werkwijze zouden de doelen of prestatie-indicatoren periodiek moeten worden gemeten. Op basis van de uitkomst kan de werkwijze worden bijgesteld. Een echte nulmeting (situatie bij de start van het CJG Uithoorn) heeft niet plaatsgevonden, wel is in deze tussenevaluatie in beperkte mate het meten van de doelen bij de cliënten uitgevoerd. Met lokale partners zijn in het kader van de tussenevaluatie telefonische interviews afgenomen. Een deel van deze vragen kan ook periodiek digitaal aan de organisaties worden voorgelegd.

Om de SMART-doelen te meten kan bij drie bronnen informatie verzameld worden:

- 1 registratiegegevens van het CJG Uithoorn
- 2 cliënten
- 3 lokale samenwerkingspartners

Onderstaand overzicht geeft per doelstelling weer op welke wijze deze gemeten kan worden. Sommige doelen kunnen via meerdere bronnen gemeten worden.

Noot 11 Toets basisset CJG indicatoren, van Yperen en van der Steenhoven, NJI (2011)

Tabel 4.2 Effectmeting SMART-doelen

SMART-doel	Bron
1a. In 2013 weet 80% van alle organisaties die betrokken zijn bij begeleiding, signalering, opvang, hulpverlening, onderwijs, etc. van kinderen (in de sociale kaart van het CJG) het CJG te vinden (A).	Vragenlijst lokale samenwerkingspartners
1b. In 2013 weet 80% van alle organisaties betrokken bij signalering etc. ook waarvoor ze bij het CJG terecht kunnen (A).	Vragenlijst lokale samenwerkingspartners
2a. In 2013 ervaart 90% van de professionals in Uithoorn het CJG als laagdrempelig (A).	Vragenlijst lokale samenwerkingspartners
2b. In 2013 is voor 80% van de ouders en jongeren in Uithoorn het CJG dé organisatie voor informatie en advies op het gebied van opvoed- en opgroevragen (A).	Vragenlijst cliënten CJG
3. In 2013 geeft 70% van de maatschappelijke organisaties signalen die doorverwijzing naar het CJG nodig hebben, door aan het CJG (A).	Registratiegegevens CJG Vragenlijst lokale samenwerkingspartners
4. In 2013 komt 80% van de cliënten in 2 stappen (contacten) bij de juiste regisseur van hulp (A).	Registratiegegevens CJG Vragenlijst cliënten CJG
5. In 2013 wijst het CJG 80% van de binnenkomende vragen direct door naar passend aanbod (A).	Vragenlijst cliënten CJG Registratiegegevens CJG
6. In 2013 lossen lokale signalerende en verwijzende partners 50% van de vragen lokaal op, dichtbij eigen netwerk en gebruik makend van zelfoplossend vermogen van cliënt. (Hierbij kunnen wel regionale partners betrokken zijn, maar nooit zonder eigen lokaal netwerk erbij te blijven betrekken) (B).	Vragenlijst cliënten CJG Vragenlijst lokale samenwerkingspartners
7. In 2013 vindt 70% van de MPG cliënten dat ze inbreng hebben in hun plan van aanpak (B).	Vragenlijst cliënten CJG
8. In 2013 maakt 80% (B) OF 95% (A) van de convenantpartners gebruik van Matchpoint.	Registratiegegevens CJG Vragenlijst lokale samenwerkingspartners
9a. In 2013 wordt 70% (B) OF 95% (A) van de casussen met enkelvoudige problematiek binnen 2 werkdagen door (een van) de partners in het CJG opgepakt.	Registratiegegevens CJG Vragenlijst cliënten CJG
9b. In 2013 wordt 70% (B) OF 95% (A) van de casussen met meervoudige problematiek binnen 2 werkdagen door (een van) de partners in het CJG opgepakt.	Registratiegegevens CJG Vragenlijst cliënten CJG
10. In 2013 ervaart 70% (B) OF 90% (A) van de partners coördinatie in de hulpverlening aan gezinnen (1 gezin 1 plan).	Vragenlijst lokale samenwerkingspartners Vragenlijst cliënten CJG
11. In 2013 vindt 80% van de cliënten dat ze juist geholpen is door het CJG of door het CJG naar de juiste hulp is doorverwezen (A).	Vragenlijst cliënten CJG
12a. In 2013 ervaart 70% van de cliënten met enkelvoudige problematiek, na ingezette ondersteuning, een afname van de problematiek waarover ze contact hebben opgenomen met het CJG en/of waarvoor ze naar het CJG zijn doorverwezen (A).	Vragenlijst cliënten CJG
12b. In 2013 ervaart 40% van de cliënten met meervoudige problematiek, na ingezette ondersteuning, een afname van de problematiek waarover ze contact hebben opgenomen met het CJG en/of waarvoor ze naar het CJG zijn doorverwezen (A).	Vragenlijst cliënten CJG

Per informatiebron bespreken we hoe de meting eruit zou kunnen zien.

1 Registratie door CJG Uithoorn

Om de doelen te kunnen meten moet het CJG Uithoorn minimaal de volgende gegevens vastleggen in een registratiesysteem:

- aantal cliënten dat contact opneemt met (front-office van) CJG uitgesplitst naar:
 - type vraag;
 - datum binnenkomst;
 - datum waarop door CJG contact is opgenomen met de cliënt over de behandeling van de vraag.
- aantal cliënten dat is doorverwezen naar CJG uitgesplitst naar:
 - verwijzer;
 - datum waarop cliënt in behandeling is genomen.
- aantal maatschappelijke organisaties dat signalen doorgeeft aan CJG
- aantal unieke cliënten dat is besproken in het casusoverleg uitgesplitst naar inbrenger casus
- de maatschappelijke organisatie/convenantpartner die gebruik maakt van Matchpoint

2 Cliënten

In deze tussenevaluatie is een digitale enquête uitgezet onder cliënten, om een eerste beeld te krijgen van bereik, bekendheid en tevredenheid over het CJG Uithoorn.

Een dergelijke (digitale) enquête kan worden ingezet om periodiek de doelen te meten. Door periodieke metingen kan het effect van eventuele wijzigingen in de werkwijze van het CJG naar aanleiding van eerdere metingen worden vastgesteld. Het CJG Uithoorn moet eerst bepalen wie de cliënten van het CJG Uithoorn zijn. Vervolgens moet de volgende informatie moet worden opgevraagd bij de cliënten:

- tevredenheid met de hulp van CJG
- mate waarin de problematiek waarvoor hulp is gevraagd is afgenomen door hulp van het CJG
- mate waarin cliënten meteen geholpen worden door CJG (aantal doorverwijzingen)
- mate waarin cliënten coördinatie in hulpverlening ervaren (één contactpersoon)
- mate waarin doelgroep CJG bekend is met het CJG en weet waar het CJG voor staat
- mate waarin het CJG vragen lokaal oplost, dichtbij eigen netwerk en gebruik makend van zelfoplossende vermogen van cliënt
- mate waarin MPG-clieënten van mening zijn dat ze inbreng hebben in hun plan van aanpak

In de tussenevaluatie zijn de cliënten op twee manieren benaderd voor het invullen van een digitale enquête: via e-mail en via een brief. De respons op de e-mailuitnodiging was goed, maar dit betrof vooral ouders die naar een voorlichtingsbijeenkomst waren geweest. De respons via de brief was nihil (slechts één persoon). Op basis van deze ervaringen doen we de volgende aanbevelingen voor het inrichten van de meting:

- Verzamel - zoveel mogelijk - de emailadressen van de cliënten. In contact met de cliënten dient dan te worden aangegeven dat cliënten benaderd kunnen worden voor tevredenheidsonderzoek.
- Verder zouden deelnemers bij een voorlichtingsbijeenkomst meteen kunnen worden bevraagd met een schriftelijke vragenlijst.
- Indien ouders per brief benaderd worden voor deelname aan het tevredenheidsonderzoek, geef hen dan de mogelijkheid om de vragenlijst schriftelijk in te vullen.

- De tijd tussen het eerste contact met het CJG en het bevragen van de cliënt moet niet te lang zijn.
- Een alternatief voor een digitale enquête is een telefonische enquête.

Uiteraard moeten bovenstaande indicatoren worden vertaald naar voor cliënten logische en begrijpelijke vragen. Een eerste opzet hiervoor is uitgetest in het evaluatieonderzoek (zie bijlage).

3 Lokale samenwerkingspartners

De derde informatiebron zijn professionals die werkzaam zijn bij lokale samenwerkingspartners. De volgende informatie moet worden opgevraagd bij professionals werkzaam bij lokale samenwerkingspartners (de termen moeten in overeenstemming worden gebracht met de uiteindelijke formulering van de SMART-doelen):

- het percentage maatschappelijke organisaties dat bekend is met het CJG
- het percentage maatschappelijke organisaties dat weet waar het CJG voor staat
- de mate waarin professionals het CJG als laagdrempelig ervaren
- de mate waarin maatschappelijke organisaties signalen die doorverwijzing nodig hebben, aan het CJG doorgeven
- de mate waarin professionals vragen van cliënten lokaal oplossen, dichtbij eigen netwerk en gebruik makend van zelfoplossend vermogen van cliënten
- de mate waarin convenantpartners gebruik maken van Matchpoint
- de mate waarin professionals werken volgens het principe één gezin één plan

In deze tussenevaluatie zijn lokale samenwerkingspartners telefonisch geïnterviewd en zijn de deelnemers aan het casusoverleg aansluitend op dit overleg mondeling bevroegd. Vanuit het oogpunt van efficiëntie zou het bevragen van de lokale samenwerkingspartners ook via een digitale enquête kunnen plaatsvinden.

Ook hier geldt dat de indicatoren moeten worden vertaald in voor professionals logische vragen. Zie voor een mogelijke vertaling de interviewleidraad voor lokale samenwerkingspartners zoals die gebruikt is in deze tussenevaluatie (zie bijlage).

4 Conclusies

In dit hoofdstuk trekken we conclusies over de onderzoeksvragen en geven we aanbevelingen voor verbeterpunten. De centrale vraagstelling van het onderzoek is:

Is het CJG Uithoorn de goede weg ingeslagen en geeft zij in de praktijk uitvoering aan haar visie en voorgestelde werkwijze?

De onderzoeksvragen hebben enerzijds betrekking op of het CJG uitvoering geeft aan de visie die geformuleerd is en de verbeterpunten en anderzijds op of de werkwijze wordt uitgevoerd zoals bedacht en welke verbeterpunten op dat punt kunnen worden geformuleerd. Omdat de werkwijze voortvloeit uit de visie combineren we de conclusies over uitvoering van visie en werkwijze.

Frontoffice kan nog verder worden doorontwikkeld

De frontoffice van het CJG Uithoorn is pas in oktober officieel geopend. De preventieve taak van het frontoffice - het beantwoorden van eenvoudige opvoedvragen - kan nog beter worden uitgebouwd. Het beeld dat nu bestaat is dat het CJG zich nog (teveel) bezighoudt met de zwaardere problematiek.

In de korte periode dat het lokale CJG in Uithoorn officieel geopend is, is al meer gebruik gemaakt van de lokale frontoffice dan in 2011 van de regionale frontoffice, zowel door ouders als door professionals. Hieruit kunnen we afleiden dat de lokale doorontwikkeling een oplossing biedt voor de knelpunten die werden genoemd bij het gebruik van het regionale CJG.

Ten tijde van de tussenevaluatie was er een vacature voor een pedagogisch medewerker. Deze is ondertussen ingevuld en de pedagogisch medewerker start per 1 maart. Het is aan te bevelen om de pedagogisch medewerker nadrukkelijk 'het gezicht' van de frontoffice te laten zijn. Ten tijde van de tussenevaluatie werden de frontoffice en de zorgcoördinatie in de backoffice door een persoon uitgevoerd. Dit maakt het systeem erg kwetsbaar en het kan ook verwarrend zijn voor (potentiële) cliënten.

Er is momenteel geen fysiek inlooppunt. Op scholen wordt momenteel een inlooppunt verzorgd door het schoolmaatschappelijk werk. De meningen over de noodzaak van een fysiek inlooppunt lopen uiteen. Het is aan te bevelen om eerst te onderzoeken of er bij ouders/verzorgers en jongeren behoefte is aan een centraal inlooppunt en waar dit het beste kan worden gerealiseerd.

Er is een actueel overzicht van het lokale aanbod in Uithoorn. De verschillende respondenten waren het niet eens over het al dan niet ontbreken van aanbod aan de preventieve kant in Uithoorn. Het is aan te bevelen het huidige aanbod nog eens goed te bekijken op basis van een betere specificering van de doelgroep van het CJG, mogelijke hiaten op te sporen en vervolgens te bepalen of het wenselijk en mogelijk is om die op lokaal niveau in te vullen. Hierbij moet vooral gedacht worden aan preventief aanbod voor jongeren en aanbod door vrijwilligers.

Om goed zicht te krijgen op de behoefte en de 'vraag' in Uithoorn is het van belang dat vragen en gegevens van ouders en jongeren goed worden vastgelegd. Dit geeft ook mogelijkheden voor het effectonderzoek.

Daarnaast blijft het van belang om het overzicht van het lokale aanbod actueel toegankelijk te houden. Het plan om de verantwoordelijkheid hiervoor bij de organisaties zelf te leggen, lijkt hiervoor de meest geëigende manier.

Lokaal oplossen zit tussen de oren maar is niet altijd mogelijk

Het uitgangspunt om zoveel mogelijk problemen lokaal op te lossen zit wel tussen de oren van de verschillende organisaties. Dit is echter niet altijd mogelijk. Het is daarbij van belang dat de gemeenten en de samenwerkingspartners gezamenlijk kijken voor welke problemen het wenselijk en mogelijk is om een lokale oplossing te vinden.

Outreachend werken nog vooral richting professional

We stellen vast dat er in eerste instantie veel is geïnvesteerd in het bekend maken van het CJG bij professionals in Uithoorn. Richting onderwijs en kinderopvang worden nu ook duidelijke stappen ondernomen. In het outreachend werken richting professionals is het CJG Uithoorn op goede weg. Recenter is er ook bekendheid gegeven richting ouders en verzorgers en jongeren. Op dit vlak is er nog verdere ontwikkeling nodig.

Casusregie is op goede weg

Het casusoverleg binnen de backoffice van het CJG Uithoorn is nu enkele maanden werkzaam. Er is veel enthousiasme bij de deelnemende organisaties. Ook het enthousiasme dat de CJG-coördinator uitstraalt, speelt daarin een grote rol. Opvallend is dat gemeentebreed een integraal gezelschap deelneemt aan het casusoverleg (van zorg tot werk en inkomen). De deelnemers zijn enthousiast over de manier van werken, brengen casussen in en doen hun 'huiswerk' voorafgaand aan de bijeenkomsten. Er wordt integraal gekeken naar casussen. Het is van belang om de regelmaat en huidige frequentie van een keer in de drie weken te handhaven om het goed op het netvlies van de deelnemende organisaties te houden.

Op de volgende punten is nog verdere doorontwikkeling nodig:

- duidelijker afbakenen welke casussen wel of niet thuishoren in het casusoverleg;
- duidelijk vastleggen wie verantwoordelijk is voor en wie de regie in een casus houdt;
- eerder opsturen van de agenda zodat deelnemers de casussen kunnen voorbereiden en betrokken partijen eventueel kunnen worden uitgenodigd. Dit verhoogt de efficiency van het overleg;
- de partners van de meldpunten betrekken bij het casusoverleg;
- de rol van de coördinator van zorg duidelijker omschrijven (wie en wat).

Pedagogische visie

De professionals van de kernpartners hebben de training Positief Opvoeden gevolgd. In deze tussenevaluatie hebben wij niet kunnen nagaan in hoeverre zij volgens de principes van deze methode werken in de praktijk. Met betrekking tot één gezin, één plan is nog een grote slag te maken. Het lukt nog onvoldoende om in ingewikkelde casussen volgens deze methode te werken.

Stimuleren van Eigen Kracht verder vorm geven

De partners in het casusoverleg geven aan dat zij zich steeds meer bewust zijn van het principe van Eigen Kracht. Dit is een bewustwordingsproces. Werken volgens dit principe blijkt echter moeilijk en is nog onvoldoende terug te zien in de uitvoeringspraktijk. Zo zijn cliënten nauwelijks aanwezig in het casusoverleg. Er wordt nog vooral over de cliënten gesproken. Over hoe dit in de directe werkwijze met de cliënt wordt toegepast kunnen we op basis van deze tussenevaluatie geen uitspraken doen. Professionals zijn nog zoekende hoe handen en voeten te geven aan het werken volgens dit principe. Het stimuleren van de eigen kracht van gezinnen en jongeren is meer dan het organiseren van Eigen Kracht Conferenties, ook in het reguliere werk van alle samenwerkingspartners moet dit aan bod komen. In het kader van de transitie van de jeugdzorg - maar ook in het kader van de transitie algemeen - is het van belang dat de uitvoerende organisaties en de gemeente handen en voeten geven aan toepassing van het stimuleren van Eigen Kracht in de praktijk.

Verduidelijkingen van rol gemeente en CJG-coördinator

Uit de evaluatie blijkt dat de CJG-coördinator voor de doorontwikkeling van het CJG gekozen heeft om in het veld met de uitvoerende partners vorm te geven aan de samenwerking in het CJG. Dit heeft goed gewerkt. Voor de verdere doorontwikkeling van het CJG verdient de rol- en taakverdeling tussen de gemeentelijke regisseur en de coördinator van het CJG aandacht. Om goed invulling te kunnen geven aan de gemeentelijke regie is het aan te bevelen om te kijken hoe de monitoring en evaluatie een plek kunnen krijgen in het proces, waarbij zoveel mogelijk ruimte aan de uitvoering gelaten kan worden.

Het aansturen van de uitvoerende medewerkers, de organisaties, het coördineren, stimuleren en controleren van het proces zijn taken die bij de coördinator van het CJG horen. Belangrijk aandachtspunt daarbij is dat de CJG-coördinator in Uithoorn ook de coördinatie van de MPG-aanpak uitvoert, waarbij de coördinator nadrukkelijker meer bij de inhoud van de casussen betrokken is.

Behoefte aan overleg op niveau van managers

Bij de doorontwikkeling van het CJG Uithoorn is ervoor gekozen om aan de slag te gaan en vanuit de praktijk het CJG vorm te geven. Dit heeft goed gewerkt. Op uitvoerend niveau heeft de samenwerking goed vorm gekregen. Op managementniveau wordt de behoefte aan overleg aangegeven. De pedagogische visie, de SMART-doelen en de monitoring ervan kunnen onderwerp zijn van dit overleg. Door zo'n overleg kunnen de managers hun medewerkers beter aansturen.

SMART-doelen verder specificeren en meten

Op basis van de tussenevaluatie is een voorstel geformuleerd voor SMART-doelen. Het is van belang om deze doelen verder te specificeren (bijvoorbeeld in het overleg met managers) en ervoor te zorgen dat die definitieve doelen bekend zijn bij de convenantpartners en door de convenantpartners worden gedragen. Daarnaast is het van belang om de prestatie-indicatoren periodiek te meten zodat inzicht wordt gekregen in de mate waarop de doelen worden gerealiseerd en zodat de werkwijze op basis van die uitkomsten eventueel kan worden bijgesteld of aangescherpt.

Algemene conclusie

In algemene zin kunnen we concluderen dat het CJG Uithoorn op goede weg is om de visie uit te dragen en te werken volgens de voorgestelde werkwijze. Op een aantal punten moet nog een slag worden gemaakt en de werkwijze moet verder worden doorontwikkeld, maar dit is gezien de periode waarin het CJG operationeel is ook te verwachten. De gemeente heeft als doel met het lokale CJG de hulpverlening aan ouders en jongeren te verbeteren en beter aan te sluiten bij de lokale vraag. Op basis van het aantal gezinnen dat sinds de officiële opening van het CJG contact heeft opgenomen met het CJG en het aantal meldingen door professionals in vergelijking met de vragen uit Uithoorn bij het voormalige regionale CJG, kunnen we concluderen dat er met de lokale variant nu al beter wordt aangesloten bij de lokale vragen uit Uithoorn.

Bijlagen

Bijlage 1 Toetsingskader

De eigenschappen en werkwijzen geformuleerd in de memo CJG hebben wij omgezet in een concept toetsingskader. Dit concept zal met de opdrachtgever afgestemd en aangescherpt worden.

Tabel B1 Toetsingskader

Norm	Operationalisering
CJG is een netwerkorganisatie die outreachend werkt	• Alle organisaties betrokken bij begeleiding, signalering, opvang, hulpverlening, onderwijs, etc. van kinderen weten de weg naar het CJG • De frontoffice functie van het CJG wordt gebruikt en is laagdrempelig • De CJG partners zorgen voor lokale aansluiting met jeugdpartners en delen actief hun kennis van het aanbod • Het CJG geeft voorlichting over haar taken en functie
Het CJG is een fijnmazig sluitende zorgketen op lokaal niveau	• Maatschappelijke organisaties signaleren actief de problemen van doelgroepen • Maatschappelijke organisaties brengen problemen in kaart. • Maatschappelijke organisatie schalen op naar het CJG bij zwaardere problematiek of bij problematiek die op het niveau van de organisatie niet kan worden aangepakt • Het CJG brengt de samenwerking tot stand met de juiste instanties • Het CJG draagt ervoor zorg dat er een breed aanbod beschikbaar is van lichte tot zware hulp
Lokale vragen worden bij voorkeur lokaal opgelost	• Lokale partners in het CJG kijken eerst of vragen lokaal kunnen worden opgelost. • Het CJG benut het zelf oplossend vermogen van burgers en eigen kracht van gezinnen. • Opschalen als de lokale partners er niet uitkomen
Er is optimale aansluiting om een sluitende zorgketen te creëren en vroegtijdig te signaleren	• Samenwerking binnen de gemeente Uithoorn • Nauw contact tussen de CJG-coördinator en coördinator Meldpunt Zorg en Overlast • De CJG-medewerkers gaan naar de zorgnetwerken op school • Alle CJG partners maken gebruik van Matchpoint om meldingen centraal te registreren • Afstemming met bestaande netwerken zoals het veiligheidshuis. • Snel in contact met kind/jongere/gezin over de verschillende domeinen heen: eenduidige manier van werken bij enkelvoudige en

meervoudige problematiek	
Eén gezin, één plan	• Het CJG en haar partners werken volgens de methode 1 gezin, 1 plan. • De betrokken partners stellen 1 plan van aanpak op voor gezin • De hulpvraag van het gezin staat centraal in het plan van aanpak • Op zoek naar de vraag achter de vraag • Er vindt terugkoppeling plaats door alle partners aan de CJG-coördinator
Het CJG gaat uit van de basisprincipes van Positief Opvoeden	• het ondersteuningsaanbod is in overeenstemming met de 5 basisprincipes van Triple P
Er is een adequaat aanbod opvoedingsondersteuning afgestemd op de vraag vanuit professionals en ouders.	• Lokale partners in het CJG of het CJG inventariseren regelmatig wat de vraag is van de ouders en jongeren • De CJG medewerkers inventariseren welk aanbod er is en waar een leemte is. Er is een actuele sociale kaart van het ondersteuningsaanbod van pedagogisch advies en licht pedagogische hulp voor ouders en jeugdigen • Het CJG vult het aanbod aan op basis van de vraag of het CJG doet voorstellen om het aanbod aan te vullen op basis van de vraag.
Het CJG vormt de toegang tot de jeugdzorg.	• Het aansluiten van de visie op het CJG bij de toekomstige situatie • Indien nodig worden ouders en jongeren via de backoffice van het CJG doorverwezen naar jeugdzorg

Bijlage 2 Geïnterviewde organisaties

Telefonische interviews lokale samenwerkingspartners

- Vita Welzijn en Advies, maatschappelijk werker
- Politie, buurtregisseur
- MEE, schoolmaatschappelijk werker
- Samenwerkingsverband PO, schoolmaatschappelijk werker
- Cardanus, jongerenwerker
- Gemeente Uithoorn, zorg coördinator
- Gemeente Uithoorn, leerplichtambtenaar

Deelnemers casusoverleg

- Coördinator CJG
- Vita Welzijn en Advies
- GGD Schoolmaatschappelijk Werk
- Amstelring
- Loket Werk en Inkomen (gemeente Uithoorn)
- WMO-loket (gemeente Uithoorn)
- MEE
- zorgcoördinator netwerk 12+
- GGD consultatiebureau
- BJAA

Medewerkers CJG

- Coördinator CJG Uithoorn
- Pedagogisch medewerker
- administratief ondersteuner

Deelnemers groepsgesprek managers convenantpartners

- Altra
- Amstelring
- MEE
- Spirit
- Vita Welzijn en Advies
- Wmo-loket, gemeente Uithoorn
- Gemeente Uithoorn, CJG-coördinator

Bijlage 3 Vragenlijsten

1 Interviewleidraad lokale organisaties

Doel interview

De gemeente Uithoorn heeft opdracht gegeven aan DSP-groep voor een tussenevaluatie van het CJG Uithoorn. Doel van de evaluatie is om te kijken of het CJG Uithoorn op de goede weg is. Onderdeel van de evaluatie zijn telefonische interviews met de lokale samenwerkingspartners van het CJG Uithoorn.

Doel van het interview is de om de ervaringen met het CJG in het afgelopen jaar (hoe verliep de samenwerking, hoe heeft u de bereikbaarheid van het CJG ervaren en hoe tevreden bent u over het CJG). We maken hierbij onderscheid tussen de periode tot oktober 2012 waarin de back-office is opgesteld en de periode na de opening van de frontoffice begin oktober 2012.

- 1 Weet u waarover u als professionele organisatie contact kan opnemen met het CJG? Zo ja waarover?
- 2 Heeft u het afgelopen jaar contact opgenomen met het CJG?
 - a. Waarover?
 - b. Hoe was de bereikbaarheid van het CJG? Hoe heeft u contact opgenomen met het CJG?
 - c. Binnen hoeveel werkdagen had u antwoord van het CJG?
 - d. In welke mate bent u tevreden over uw contact met het CJG?
 - e. zo nee weet u of collega's contact hebben opgenomen met het CJG? Hebt u informatie over hun ervaringen?
- 3 In welke mate ervaart u het CJG als laagdrempelig?

Hoeveel signalen heeft uw organisatie in het afgelopen jaar doorgegeven aan het CJG? Waren dit signalen die opschaling nodig had (die u zelf binnen uw organisatie niet kon oplossen)? Heeft u hierover terugkoppeling gekregen?

Vraag ook of de respondent zelf signalen heeft doorgegeven.
- 4 Maakt uw organisatie gebruik van Matchpoint?

Bekijk bij onderstaande vraag of de respondent hierover uitspraken kan doen (afhankelijk van zijn of haar functie en betrokkenheid bij het CJG)

- 5 Uitgangspunt van het CJG is dat lokale vragen zoveel mogelijk lokaal worden opgelost, dicht bij eigen netwerk en gebruik maken van zelfoplossend vermogen van cliënten. In welke mate is dit in 2012 gelukt?
- 6 In welke mate ervaart u coördinatie in de hulpverlening aan gezinnen (1 gezin, 1 plan)?

2 Digitale vragenlijst cliënten CJG Uithoorn

Introductie

In het afgelopen jaar heeft u contact gehad met het Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG) Uithoorn of deelgenomen aan een van de activiteiten die door het CJG Uithoorn zijn georganiseerd. Het CJG Uithoorn wil graag weten in welke mate u tevreden bent over hun dienstverlening. In de vragenlijst komen vragen aan bod over:

- voorlichtingsbijeenkomsten
- informatie, advies of doorverwijzing door het CJG Uithoorn
- zorgcoördinatie door het CJG Uithoorn

U kunt bij de vragen het antwoord aankruisen dat het meest bij u past. U wordt automatisch doorverwezen naar de vragen die op u van toepassing zijn. Het invullen van de vragenlijst kost ongeveer 10 minuten.

Als u vragen heeft over deze vragenlijst kunt u contact opnemen met Sanneke Verweij van DSP-groep via sverweij@dsp-groep.nl.

Voorlichtingsbijeenkomst

*1. Bent u in het afgelopen jaar naar een voorlichtingsbijeenkomst van het CJG Uithoorn geweest?

- ☐ Ja
- ☐ Nee

Voorlichtingsbijeenkomst

*2. Naar welke voorlichtingsbijeenkomst bent u geweest?

- ☐ Puberbrein op R.K. Scholengemeenschap Thamen
- ☐ Talentontwikkeling op Alkwin Kollege
- ☐ Anders, namelijk

*3. In welke mate bent u tevreden over de informatie die u op de voorlichtingsbijeenkomst hebt gekregen?

- ☐ Zeer tevreden
- ☐ Tevreden
- ☐ Ontevreden
- ☐ Zeer ontevreden
- ☐ Geen mening

***4. In welke mate bent u geholpen met de informatie die u op de voorlichtingsbijeenkomst hebt gekregen?**

- ☐ Heel veel (ik kon de informatie meteen gebruiken)
- ☐ Een beetje (ik kon de informatie niet meteen gebruiken, maar denk er in de toekomst gebruik te kunnen van maken)
- ☐ Helemaal niet (ik kon de informatie niet meteen gebruiken en denk in de toekomst er geen gebruik van te kunnen maken)
- ☐ Geen mening

Contact CJG Uithoorn

***5. Heeft u in de afgelopen jaar contact opgenomen/gehad met het CJG Uithoorn?**

Hieronder valt ook de situatie als u bent doorverwezen naar het CJG Uithoorn.

- ☐ Ja
- ☐ Nee

Contact CJG Uithoorn

***6. Hoe heeft u contact gehad met het CJG Uithoorn?**

Meerdere antwoorden mogelijk

- ☐ Telefonisch
- ☐ Via e-mail
- ☐ Via een persoonlijk gesprek

***7. Hoe vaak heeft u contact opgenomen/gehad met het CJG Uithoorn?**

- ☐ 1 keer
- ☐ Meer dan 1 keer

Contact CJG Uithoorn

***8. Hoe lang duurde het voor uw antwoord kreeg van of contact kreeg met het CJG Uithoorn?**

NB. Als u meerdere keren contact heeft gehad met het CJG, beantwoord de vraag dan voor de eerste keer dat u contact had met het CJG Uithoorn.

- ☐ Ik kreeg meteen antwoord
- ☐ Dezelfde dag
- ☐ De volgende werkdag
- ☐ Binnen 2 werkdagen
- ☐ Tussen 2 en 5 werkdagen
- ☐ Langer dan 5 werkdagen

Hulp

***9. Bent u door het CJG Uithoorn doorverwezen naar een andere organisatie voor hulp?**

- ☐ Ja
- ☐ Nee

Hulp

***10. Bent u door het CJG Uithoorn doorverwezen naar de juiste organisatie voor hulp?**

- ☐ Ik ben meteen doorverwezen naar de juiste organisatie
- ☐ De organisatie waar ik naar doorverwezen ben, kon mij niet helpen, maar heeft mij doorverwezen naar een organisatie die dat wel kon
- ☐ De organisatie waar ik naar doorverwezen ben, kon mij niet helpen en kon mij ook niet doorverwijzen naar een organisatie die mij wel kon helpen

Zorgcoördinatie

***11. Is uw vraag of probleem met meerdere hulpverleners samen binnen het CJG besproken?**

- ☐ Ja
- ☐ Nee
- ☐ Weet ik niet

Zorgcoördinatie

***12. Is er een persoon aangewezen die de hulp aan u regelt?**

- ☐ Ja
- ☐ Nee
- ☐ Weet ik niet

***13. Hoe heeft u kunnen meedenken aan de oplossing voor uw vraag of probleem?**

- ☐ Ik was bij de bespreking van de verschillende hulpverleners aanwezig en daar is mij gevraagd wat ik wil
- ☐ Mijn contactpersoon heeft mij gevraagd wat ik wil
- ☐ Ik heb niet kunnen meedenken over de oplossing
- ☐ Anders, namelijk

Mate van tevredenheid

***14. In welke mate bent u tevreden over de informatie, het advies of de hulp die u van het CJG Uithoorn hebt gekregen?**

- ☐ Zeer tevreden
- ☐ Tevreden
- ☐ Ontevreden
- ☐ Zeer ontevreden
- ☐ Geen mening

***15. In welke mate is het probleem waar u informatie, advies of hulp over hebt gevraagd, verbeterd door de hulp of informatie die u via het CJG Uithoorn hebt gekregen?**

- ☐ Heel erg
- ☐ Een beetje
- ☐ Niet
- ☐ Geen mening

Achtergrondvragen

Om te weten welke groepen ouders de vragenlijst hebben ingevuld, volgen tot slot enkele vragen over uw gezinssituatie.

***16. Hoe is uw gezin samengesteld?**

Vergeet daarbij uzelf niet aan te vinken.

- ☐ kinderen
- ☐ moeder (of stiefmoeder of pleegmoeder)
- ☐ vader (of stiefvader of pleegvader)
- ☐ andere verzorgers, namelijk

***17. Hoeveel thuiswonende kinderen heeft u?**

Aantal kinderen

***18. In welke leeftijdscategorie heeft u kinderen?**

- ☐ 0-4 jaar
- ☐ 4-12 jaar
- ☐ 12-18 jaar
- ☐ ouder dan 18 jaar

Einde vragenlijst

Hartelijk dank voor het beantwoorden de vragen!

Klik op gereed om de vragenlijst te verzenden.

Bijlage 4 Achtergrondkenmerken respondenten cliëntenvragenlijst

Tabel B5.1 Gezinssamenstelling

	N	%
Een ouder gezin	7	30%
Twee ouder gezin	16	70%
Totaal	23	100%

Tabel B5.2 Aantal kinderen

	N	%
0	1	4%
1	4	17%
2	15	65%
3	3	13%
Totaal	23	100%

Tabel B5.3 Leeftijdscategorie kinderen (meerdere antwoorden mogelijk)

	N	% van respondenten
0-4 jaar	0	0%
4-12 jaar	11	48%
12-18 jaar	16	70%
Ouder dan 18 jaar	6	26%
Totaal respondenten	23	100%

Bijlage 5 Afkortingen

BJAA	Bureau Jeugdzorg Agglomeratie Amsterdam
BNW	Buurtnetwerken
BO	Basisonderwijs
CJG	Centrum Jeugd en Gezin
GGD	Gemeentelijke Gezondheid Dienst
IB-er	Intern Begeleider
JGZ	Jeugd gezondheidszorg
JMW	Jeugdmaatschappelijk Werk
JOT	Jongeren Opvang Team
LPH	Licht Pedagogische Hulp
MDT	Multi Disciplinair Team
OBS	Openbare Basisschool
OGGZ	Openbare Geestelijke Gezondheidszorg
RTO	Ronde Tafel Overleg
SMW	School maatschappelijk werk
VO	Voortgezet Onderwijs
Wmo	Wet maatschappelijke ondersteuning
ZAT	Zorg Adviesteam



DSP-groep BV
Van Diemenstraat 374
1013 CR Amsterdam

T +31 (0)20 625 75 37
dsp@dsp-groep.nl
www.dsp-groep.nl

KvK A'dam 33176766

DSP-groep, opgericht in 1984, is een onafhankelijk landelijk bureau voor onderzoek, advies en management, met zestig medewerkers. We werken in opdracht van de overheid (ministeries, provincies en gemeenten), maar ook van maatschappelijke organisaties op landelijk, regionaal en lokaal niveau.

Werkvelden

De werkvelden waarop we de meeste expertise hebben opgebouwd zijn veiligheid, jeugd, sport, kunst en cultuur, onderwijs, openbare ruimte en groen, sociaal beleid, stedelijke vernieuwing, welzijn, wonen en wijkgericht werken.

Dienstverlening

We ondersteunen onze opdrachtgevers bij complexe vraagstukken. We kunnen onderzoek doen, een registratiesysteem of monitor ontwikkelen, een advies uitbrengen, een beleidsvisie voorbereiden, een plan toetsen of tijdelijk het management voeren. DSP-groep geeft ook trainingen, workshops en lezingen.

Meer weten?

Neem vrijblijvend contact met ons op voor meer informatie of om een afspraak te maken. Bezoek onze website www.dsp-groep.nl voor onze projecten, publicaties en opdrachtgevers.