

Mogelijkheden baliefunctie CJG in regio Zuid-Holland Noord

Colofon

Uitgever: JSO expertisecentrum voor jeugd, samenleving en opvoeding
Opgesteld door: Rozemarijn Hamelink en Jeanette van der Meer (JSO)
Datum: februari 2010
Bezoekadres: JSO expertisecentrum voor jeugd, samenleving en opvoeding
Nieuwe Gouwe Westzijde 1, 2802 AN Gouda
Postbus 540, 2800 AM Gouda
T 0182 547888
F 0182 547889
E info@jso.nl
www.jso.nl

In opdracht en met medewerking van de werkgroep 'baliefunctie en telefonie, regio Zuid-Holland Noord.

Copyright © 2010 JSO expertisecentrum voor jeugd, samenleving en opvoeding
Uit deze uitgave mag niets worden veeelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm, retrieval systemen of op welke andere wijze dan ook zonder toestemming van JSO.

Inhoudsopgave

Inleiding.....	2
Hoofdstuk 1: Inhoudelijke (regionale) uitgangspunten.....	3
1.1 Doel en uitgangspunten CJG-frontoffice.....	3
1.2 Wat betekent dit voor de baliefunctie?.....	3
1.3 De Unique Selling Points van het CJG.....	4
1.4 Omschrijving front-office.....	4
1.5 Uitingsvormen van de frontoffice.....	4
1.6 Functies balie.....	6
Hoofdstuk 2: Bespreekpunten en praktische handvatten.....	7
2.1 Aandachtspunten van de werkgroep 'baliefunctie en telefonie'.....	7
2.2 Praktische handvatten.....	10
Hoofdstuk 3 Typering CJG-frontoffice regio Zuid-Holland Noord.....	13
3.1 Typering CJG-frontoffice.....	13
3.2 Checklist invulling type baliefunctie.....	15
3.3 Kosten.....	16
Bijlage 1: Programma van eisen frontoffice CJG.....	17
Bijlage 2: Voorbeeldprofielen van professionals met baliefunctie.....	19
Voorbeeld 1: Functieprofiel Balieprofessional CJG.....	19
Voorbeeld 2: Balieprofessional Centrum Jeugd en Gezin.....	20
Voorbeeld 3: Functie Informatie- en adviesmedewerker.....	20
Voorbeeld 4: Functieprofiel Medewerker Centrum Jeugd en Gezin Centraal- Tilburg.....	21
Bijlage 3 Voorbeeld protocollen en procesbeschrijvingen.....	23
Voorbeeld 1: Instructie telefoon en balie Stevenshof voor medewerkers CJG en centrumassistenten ...	23
1. Inleiding.....	23
2. Registratie van gesprekken / gegevens van cliënten.....	24
3. Instructie telefoon medewerkers Centrum voor Jeugd en Gezin.....	24
3.1 Instructie telefoon centrumassistenten.....	25
4. Instructie balie centrumassistenten.....	25
5. Wat te doen wanneer een cliënt boos wordt aan de telefoon.....	25
6. Houvast bij bepalen van zwaarte van de vraag.....	26
Voorbeeld 2: Overzicht van specifieke CJG werkprocessen Meteorlaan Alphen aan de Rijn.....	26
Voorbeeld 3: CJG Centraal in Tilburg.....	30
1. Stroomschema Cliëntroute vragen Centrum Jeugd en Gezin Centraal.....	31
2. Het voeren van een pedagogisch Adviesgesprek naar model van de Stap voor Stap Methode.....	33

Inleiding

Wat komt er allemaal kijken bij het realiseren van een baliefunctie in het Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG)? Dat is de vraag waar de CJG-werkgroep 'baliefunctie en telefonie' in de regio Zuid-Holland Noord graag mee verder wil.

Deze notitie is bedoeld om de mogelijkheden van een baliefunctie CJG in kaart te brengen. De keuze voor een baliefunctie zal in het verlengde liggen van de regionale of lokale visie op het CJG. De wijze waarop het CJG telefonisch en virtueel bereikbaar is, heeft tevens invloed op de inrichting van de balie. Er zijn verschillende varianten van baliefuncties mogelijk. Mogelijkheden, aandachtspunten en benodigde kosten komen in deze notitie aan bod als basis voor het inrichten van de CJG baliefunctie.

Het kortgeleden genomen besluit in de regio om toe te werken naar een integrale jeugdgezondheidszorg 0-19 kan gevolgen hebben voor het functioneren van het Klant Contact Centrum van de huidige JGZ 0-4. In deze notitie over de baliefunctie van CJG's is er vanuit gegaan dat het mogelijk is/blijft om regionaal gezamenlijk te voorzien in een telefonische bereikbaarheid van alle CJG's tijdens werktijden.

Deze notitie is geschreven door adviseurs van JSO in opdracht en met medewerking van de werkgroep 'baliefunctie en telefonie' van de regio Zuid-Holland Noord. De volgende personen maken deel uit van deze werkgroep:

- Nanda van Beest (gemeente Leiden)
- Roely Piek (gemeente Katwijk)
- Trees van Warmerdam (gemeente Noordwijkerhout)
- Myriam van Dijk (gemeente Zoeterwoude)
- Joost Genuit (GGD HM)
- Brigitte de Graaf (GGD HM)
- Frank van den Bogaard (AMW Valent en Kwadraad)
- Frans van Leeuwen (Valent)
- Roel Schoffelen (Activite)
- Cees den Hollander (Valent)

Leeswijzer

De notitie is in 3 hoofdstukken verdeeld.

Hoofdstuk 1 spitst zich toe op de inmiddels vastgestelde regionale visie op het CJG in de regio Zuid-Holland Noord.

In Hoofdstuk 2 worden praktische uitspraken en gedachtegangen van de werkgroep 'baliefunctie en telefonie' verwoord. Daar horen enkele bespreekpunten bij.

Hoofdstuk 3 bestaat uit het ontwikkelde instrument voor gemeenten (de zogenaamde 'checklist baliefunctie CJG') om te kunnen bepalen wat voor soort CJG het beste zou passen in een bepaalde wijk of kern. Tevens heeft de werkgroep 'baliefunctie en telefonie' een CJG-typering gedefinieerd waarmee de gemeenten in Zuid-Holland Noord de grootte van hun eigen CJG zouden kunnen bepalen. Ook is voorzien in een globale kostenindicatie van de baliefunctie.

Hoofdstuk 4 gaat kort in op de vervolgaanpak en er worden enkele inzichten meegegeven om er mee aan de slag te gaan.

Tot slot zijn er enkele bijlagen toegevoegd, met voorbeelden van andere CJG's.

Hoofdstuk 1 Inhoudelijke (regionale) uitgangspunten

De volgende reeds geformuleerde uitgangspunten geven richting aan de uitwerking van de front-office (waar de baliefunctie onderdeel van uitmaakt) in de regio Zuid-Holland Noord:

- De regionale visie op het Centrum voor Jeugd en Gezin van de regio Zuid-Holland Noord;
- het regionale communicatieplan in concept d.d. 11 december 2009.

1.1 Doel en uitgangspunten CJG-frontoffice

Doelen van de gemeenschappelijke visie op de CJG frontoffice in de regio Zuid-Holland Noord zijn:

- Het leveren van een bijdrage aan de realisatie van een laagdrempelige preventieve voorziening voor jeugdigen en ouders met opvoed- en opgroevraagstukken op lokaal niveau.
- Het realiseren van meerwaarde voor 'kind en gezin' door blijvende verbetering in de samenwerking en de communicatie tussen de vele instellingen en op de diverse bestuurlijke niveaus die zich preventief en curatief om kinderen bekommeren.

Op basis van dit profiel staan in de regionale visie de volgende uitgangspunten centraal:

- Een CJG is een voorziening voor vragen van alle kinderen, jongeren en ouders.
- Een CJG kent een eigen profilering.
- Een CJG is niet alleen gefocust op zorg.
- Een CJG heeft meerwaarde door het optimaal benutten van de voordelen van samenwerking.
- Een CJG is laagdrempelig voor alle doelgroepen: bereikbaar, bekend en vertrouwd.

1.2 Wat betekent dit voor de baliefunctie?

Uitgaande van deze regionale visie geeft dit als volgt richting aan de baliefunctie:

- a) De voorziening is herkenbaar en uitnodigend voor ouders en jeugdigen, waar zij individueel of in groepsverband (cursussen, workshops) informatie, advies en hulp kunnen verkrijgen en/of vaardigheden kunnen aanleren.
- b) De PR en huisstijl van het CJG moeten zeer herkenbaar zijn: één logo en één telefoonnummer.
- c) De front-office moet de uitstraling hebben dat het vragen en bieden van ondersteuning bij opgroeien en opvoeden vanzelfsprekend is en niet de associatie hebben met problemen en ouderlijke onmacht.
- d) In de front-office zal de ouder of het kind moeten merken dat de samenwerking tussen de zorginstellingen en andere maatschappelijke organisaties goed verloopt en dat de klant naar de juiste deskundige wordt doorverwezen.
- e) Laagdrempeligheid zegt enerzijds iets over het gemak waarmee men ergens binnenloopt en anderzijds de mate van bereikbaarheid van een voorziening.
- f) Het gaat hierbij niet alleen om kennis overdragen, maar ook om gevoel en inspiratie, interesseren en overtuigen.

1.3 De Unique Selling Points van het CJG

In het (concept)communicatieplan van de regio Zuid-Holland Noord worden de volgende belangrijke punten van het CJG (zogenoemde Unique Selling Points: USP's) genoemd:

- Eén aanspreekpunt voor al je vragen.
- Laagdrempelig: het CJG is er ook voor kleine vragen.
- Er is sprake van snelheid van handelen en er zijn geen wachttijden.
- In een CJG wordt samengewerkt en, wanneer nodig, op een zorgvuldige manier doorverwezen.

Het CJG moet een laagdrempelige voorziening zijn voor een heterogene doelgroep. Laagdrempelig is zichtbaar op een herkenbare manier. Het herkenbare logo en eenduidigheid in communicatie is daarbij van groot belang.

Naast de doelen en de uitgangspunten uit de visie zullen bovengenoemde 'Unique Selling Points' richtinggevend zijn voor de realisatie en uitstraling van de baliefunctie.

1.4 Omschrijving front-office

Volgens de regionale visie op het CJG in Zuid-Holland Noord gaat het bij frontoffice functies primair om laagdrempelige activiteiten die onder meer gericht zijn op informatie, voorlichting en preventie. De backoffice richt zich primair op gerichte hulpverlening en coördinatie van zorg.

De frontoffice omvat het fysieke inlooppunt, de telefoondienst, het virtueel CJG voor ouders en jongeren, het foldermateriaal en directe informatie en advies. De afzonderlijke gemeenten zijn hiervoor verantwoordelijk.

De uiteindelijke verschijningsvorm wordt mede bepaald door de reeds aanwezige lokale infrastructuur. Uiteraard zal het CJG in kleinere gemeenten of in gemeenten met meerdere dorpskernen waarschijnlijk een andere vorm kennen dan in (middel)grote gemeenten. Opvoed- en opgroeiondersteuning kan bijvoorbeeld ook worden geboden op plaatsen waar ouders en jongeren al komen (zoals een school, een jongerencentrum, een buurtcentrum).

1.5 Uitingsvormen van de frontoffice

Zoals al eerder is genoemd, omvat de frontoffice het fysieke inlooppunt, de telefoondienst, het virtueel CJG voor ouders en jongeren, het foldermateriaal en directe informatie en advies. De ervaring leert dat circa 80% van de doelgroep bereikt wordt via de telefonische dienst en het virtueel CJG. Dat betekent dat er een beperkt percentage spontaan langskomt bij een fysiek inlooppunt.

In de regio Zuid-Holland Noord zijn de plannen voor de telefonische bereikbaarheid en voor het virtuele CJG voor ouders en jongeren verder gevorderd dan de inrichting van de baliefunctie. Wanneer de telefonische en de virtuele dienstverlening graag en goed gebruikt wordt, kan de baliefunctie (inclusief de inrichting en de bemensing ervan) weloverwogen worden ingezet en worden doorvertaald in een CJG type (zie 3.1).

Uitwerking telefonische bereikbaarheid

De CJG-werkgroep 'baliefunctie en telefonie' heeft een opzet gemaakt hoe de telefoondienst van het CJG eruit kan komen te zien. De wens is om één CJG-nummer in de regio Zuid-Holland Noord te gebruiken. Door middel van een postcoderouting komen de telefoontjes automatisch binnen bij het Klant Contact Centrum (KCC) en kan men op het display van het KCC zien voor welke gemeente het telefoontje bedoeld is. Men neemt dan ook op met bijvoorbeeld 'CJG-Noordwijkerhout'. Op deze manier kan er een telefonische frontoffice voor de hele regio gerealiseerd worden, ongeacht of er een fysiek CJG is; immers alle CJG-telefoontjes worden in dit systeem opgevangen, beantwoord en zo nodig doorverbonden.

In alle gevallen is het voor het Klant Contact Centrum van belang te weten welke CJG's er zijn of komen, welke wanneer bemenst zijn, hoeveel telefoons er zijn. Daarom is het belangrijk om te weten welke CJG-types er zijn of worden gekozen.

Virtueel CJG

Naast de fysieke inlooppunten waarin jeugdigen en ouders terecht kunnen met allerlei vragen rondom opgroeien en opvoeden zal er ook op regionaal niveau een virtueel CJG komen.

Onderzoek van de GGD geeft aan dat het overgrote deel van de cliëntcontacten in de eerste lijn langs elektronische weg zal gaan plaatsvinden. Met name voor jongeren die opgegroeid zijn in een digitale wereld is dit een logisch middel tot cliëntcontact met het CJG.

Bij een virtueel CJG gaat het vooral om de functie: informatie en advies. Het doel van een virtueel Centrum voor Jeugd en Gezin is om algemene en betrouwbare informatie over opvoeden en opgroeien van kinderen/jongeren op een toegankelijke wijze te bieden op een website voor een groot publiek. Een tweede doel is om meer specifiek vragen van ouders, jeugdigen en professionals te beantwoorden door middel van het gebruik van e-mail en chatprogramma's.

In de regio Zuid-Holland Noord wordt een regionaal virtueel CJG gebouwd, waarbij onderscheid wordt gemaakt tussen ouders en jongeren. Per gemeente wordt invulling gegeven aan het lokale deel van de website (sociale kaart, lokale activiteiten rondom opgroeien en opvoeden, spreekuren etc.). Door een goed werkende website voor ouders en jongeren met opvoed- en opgroevragen kan een groot gedeelte van de informatie- en adviesfunctie afgevangen worden voor de baliefunctie.

Fysiek inlooppunt

De front-office werkt vanuit het wettelijk verplichte fysieke inlooppunt. Er kunnen ook fysieke punten zijn op plaatsen waar ouders en jeugdigen al komen (zoals in een buurtcentrum, scholen, kinderdagverblijven). Hier spreekt men van 'ingangen van het CJG'. Laagdrempeligheid wordt ook bevorderd door uitnodigende activiteiten. Hierbij valt te denken aan een 'zitje' voor ouders, speelgoed- of kinderkleding ruilbeurs, oppascentrale, speltheek, prikbord en dergelijke.

1.6 Functies balie

De vijf gemeentelijke taken vanuit de Wmo krijgen in het CJG hun plek. Onderstaande functies horen naar de mening van de werkgroep CJG Zuid-Holland Noord in ieder geval thuis in de CJG-frontoffice. Deze invulling zal ook vertaald moeten worden in de realisatie van een balie (mits een balie gewenst is).

1. Informatie en advies

In elk CJG moet minimaal een folderdisplay en internetaansluiting beschikbaar zijn; maximaal moet een baliefunctie bemenst zijn met pedagogisch geschoold personeel.

2. Signalering

Diverse inwoners van de gemeenten/instaties in de breedste zin van het woord moeten de mogelijkheid hebben om signalen met betrekking tot jeugdproblematiek in dit centrum af te geven bij de balie. Daarnaast zijn de organisaties die in het Centrum voor Jeugd en Gezin werkzaam zijn verantwoordelijk voor (vroeg)signalering (verwijsindex en EKD). Daar hoort tevens de competentie vraagverheldering bij voor de baliemedewerkers, om te kunnen bepalen welke ondersteuning de klant nodig heeft.

3. Toe leiden naar hulp

Bij toeleiding naar hulp op lokaal en regionaal niveau gaat het om het motiveren en verwijzen van jeugdigen en ouders naar een passende dienst- en hulpverlening. Voor het verzorgen van een adequate toeleiding is kennis van de lokale en regionale sociale kaart vereist. De baliemedewerker zal motiverende gesprekken moeten kunnen voeren en ter plekke afspraken kunnen maken met andere hulpverleners.

4. Licht pedagogische hulp¹

Het Centrum voor Jeugd en Gezin moet opvoedingsvragen kunnen beantwoorden met betrekking tot de normale ontwikkeling. Opvoedingsvragen worden niet alleen tijdens spreekuren maar ook in workshops, cursussen en trainingen beantwoord. Een baliemedewerker zal goed op de hoogte moeten zijn van de sociale kaart, maar bovenal goed moeten kunnen inschatten welke zwaarte van hulp het gezin nodig heeft.

Er wordt ondermeer door minister Rouvoet nadrukkelijk gepleit dat een balie geen doorschuifloket moet zijn. Hiermee geeft hij aan dat het CJG geen toegevoegde 'laag' is zonder meerwaarde. Het CJG omvat en verbindt de huidige informatie- en adviesfunctie van de jeugdgezondheidszorg, maatschappelijk werk en bureau jeugdzorg. Het CJG zorgt voor duidelijkheid waar opvoeders en beroepskrachten terecht kunnen en waar zij zich welkom weten en informatie en advies krijgen. Dit vraagt dus om competente baliemedewerkers.

¹ Bron: een stap naar een sprong: toekomstperspectief voor de opzet van een Centrum voor Jeugd en Gezin in de stadsregio Rotterdam

Hoofdstuk 2 Bespreekpunten en praktische handvatten

2.1 Aandachtspunten van de werkgroep 'baliefunctie en telefonie'

De werkgroep 'baliefunctie en telefonie' in de regio Zuid-Holland Noord heeft een aantal opvattingen en bespreekpunten ten aanzien van de baliefunctie CJG.

Klant centraal vraagt tijd en aanpassing

Eerst een opmerking vooraf: Ideaal gesproken zou de inrichting van een CJG vanuit de klantvraag moeten worden uitgewerkt. Het bestaande aanbod van de verschillende instellingen die kernpartner zijn in het CJG zou hier op afgestemd moeten worden. De benodigde kanteling (van aanbodgericht naar klantgericht) is momenteel nog een grote slag die gemaakt moet worden. Daar is tijd voor nodig. Tegelijkertijd is die tijd er niet, omdat er ook wettelijke verplichtingen zijn in het tijdpad ten aanzien van het CJG. Dat betekent dat de klantvraag wel richtinggevend, maar niet alles bepalend kan zijn.

Ideale volgorde: baliefunctie als sluitpost

Theoretisch gezien zou de baliefunctie als sluitpost moeten kunnen fungeren bij de realisatie van een CJG. Als men eerst de backoffice (inclusief onderlinge samenwerking) goed zou neerzetten, met een duidelijke invulling van de CJG-coördinator, dan wordt de scheidslijn tussen front- en backoffice helder. Wanneer tevens opvoedondersteuning via de andere frontoffice functies (het virtuele CJG en de telefonische dienst via het Klant Contact Centrum) naar wens wordt aangeboden, dan wordt inzichtelijk wat de baliefunctie hier nog aan toe kan voegen. In de praktijk is er wel behoefte aan een fysiek inlooppunt met een balie. Uiteraard is hierbij de randvoorwaarde dat de backoffice goed ingericht moet zijn voor het (alvast) openen van een balie.

Wat is klantvriendelijkheid?

Een essentiële vraag is: Wat wil je de klant kunnen bieden? Is het nodig om de klant meteen te kunnen helpen tijdens een eerste bezoek? Of is het voldoende als iemand in een eerste contact goed de vraag helder kan krijgen en een afspraak kan maken met de juiste hulpverlener? Of is er een baliemedewerker nodig die hartelijk iemand ontvangt en vervolgens een afspraak kan maken?

Wanneer een baliemedewerker kort advies en lichte hulp geeft, dan is daar een aparte spreekkamer voor nodig. In dat geval is een hoger opleidingsniveau gewenst en zal er een vorm gevonden moeten worden dat mensen bij binnenkomst plaatsnemen in een wachtruimte als de balie tijdelijk niet bezet is.

De werkgroep 'baliefunctie en telefonie' vindt het belangrijk dat er zodanig contact wordt gelegd met de klant, dat de klant zich gehoord voelt en (bij wijze van spreken) bereid is de volgende dag terug te komen om met een deskundige (verder) te praten. Daarnaast is het ook professioneel van een baliemedewerker om in te schatten wat het goede moment is om tijdig te stoppen met doorvragen c.q. hulp verlenen. Het is belangrijk om hier een standpunt over in te nemen.

Protocol baliefunctie en telefonie

Om de baliefunctie uit te werken is een protocol of een instructie nodig die beschrijft wat de rol van de baliemedewerker, coördinator en/of centrumassistent is. Wat zijn de spreekuurtijden; wat gezamenlijke afspraken tussen betrokken kernpartners inhouden en instructies hoe de klanten te woord te staan en een richtlijn hoe de baliemedewerker de zwaarte van de opvoedingsvraag zo goed mogelijk kan inschatten. Bij de uitwerking van de telefonische bereikbaarheid van het CJG zijn er omschrijvingen gemaakt over taakprofielen van het KCC. De werkgroep 'baliefunctie en telefonie' vindt dit bruikbare voorbeelden. In bijlage 3 zijn enkele voorbeelden van protocollen en procesbeschrijvingen opgenomen.

Wat te doen als er weinig klanten zijn bij de balie?

Hoe blijft de balie medewerker aan het werk, wanneer er geen klanten zijn? Het is het onderzoeken waard of de balie medewerkers van de verschillende CJG's tegelijkertijd de regionale telefoondienst op zich kunnen nemen. Dat zou een uitbreiding in taken betekenen voor de balie medewerker. De gespreksprotocollen die het KCC gebruikt zullen dan gedeeld moeten worden met de balie medewerkers, die soms van de jeugdgezondheidszorg 0-4 (zoals ook in het KCC), maar ook van andere organisaties zullen zijn. In het verlengde hiervan zou ook afgewogen moeten worden of de balie medewerker tijdens zijn/haar dienst administratieve en 'virtuele' taken mag verrichten (zoals het bijhouden van het virtuele CJG, gespreksverslagen uitwerken etc.). Aandachtspunt hierbij is dat de balie medewerker er in eerste instantie is voor degene die binnenloopt in het CJG, het zogenaamde 'face to face' contact. In de praktijk zal moeten blijken of de 'telefoondienst' dusdanig druk is dat het betekent dat er te weinig tijd is voor binnenkomende klanten.

Vervanging bij ziekte of vakantie

Praktisch gezien kan het van belang zijn om afspraken te maken over vervanging bij ziekte en /of vakantie van balie medewerkers CJG. Is het een mogelijkheid om in te vallen bij elkaars locatie? Wil de regio een regionale invalpool van balie medewerkers? Hoeveel CJG's moeten in de zomervakantie daadwerkelijk beminst zijn etc.?

De werkgroep meent dat het een lokale keuze is of een CJG in de vakantieperiode geopend moet blijven. Een overweging is dat het belangrijker is dat in de regio het interactieve CJG, de telefonische bereikbaarheid en de backoffice het hele jaar door in bedrijf zijn.

In geval van vervanging is een aandachtspunt dat taakomschrijvingen en opleidingseisen van balie medewerkers vergelijkbaar moeten zijn.

Technische gevolgen balie

De invulling van een baliefunctie heeft technische consequenties, zoals de fysieke inrichting van de balie met spreekkamers in de buurt, de telefonische bereikbaarheid via het Klant Contact Centrum, het kunnen lezen van elkaars 'outlook-agenda' (dit gaat dan om verschillende organisaties die verbonden moeten kunnen worden).

Wanneer een CJG gesloten is, dan is het mogelijk om telefonisch wel geopend te blijven via het regionale callcenter van het Klant Contact Centrum. Zo kunnen er heel wat vragen afgevangen worden bij de balie. Waarschijnlijk bespaart dit kosten om een balie vaker of langer open te laten.

Toch blijven mensen behoefte houden aan de laagdrempeligheid van een inloop waarbij men 'face to face' vragen kan stellen aan een deskundige.

Op het moment dat balie medewerkers ook hun reguliere werk doen wanneer er geen klanten of telefoontjes zijn, dan zouden zij toegang moeten kunnen hebben tot de digitale werkomgeving van hun moederorganisatie. Zeker wanneer hulpverleners de baliedienst rouleren.

Relatie CJG-coördinator en balie medewerker CJG

De werkgroep vindt het van belang dat er nagedacht wordt over het onderscheid tussen taken van een CJG-coördinator en een balie medewerker CJG en over het formuleren van de onderlinge relatie. Is dat een hiërarchische of een functionele relatie waarbij de CJG-coördinator de balie medewerker aanstuurt? Of aansturing nodig is, is afhankelijk van het opleidingsniveau van een balie medewerker. Een mbo'er heeft andere ondersteuning nodig dan een hbo'er.

Wie is in praktijk de CJG-coördinator? Vaak is dat iemand van een van de kernpartnerorganisaties die extra uren heeft voor coördinatietaken. Vanuit een dergelijke positie is het wellicht lastig om collega-balie medewerkers aan te sturen.

De balie medewerker kan een geïsoleerde functie zijn. De CJG-coördinator kan voorzien in gerichte ondersteuning aan de balie medewerker. Belangrijk is om hier nadere afspraken over vast te leggen.

Opleidingsniveau en benodigde competenties

Het gewenste opleidingsniveau van een baliedewerker is een veel voorkomend discussiepunt. Met de verwachting dat er beperkt gebruik zal worden gemaakt van een fysiek inlooppunt omdat veel vragen worden afgevangen via de site of de telefoon, is het de vraag waar een gemeente op wil inzetten. Dit is afhankelijk van de eerder opgemerkte opvatting of ambitie om klanten direct in contact te brengen met een deskundige, waarbij licht pedagogische hulp en kortdurend advies gegeven wordt. Of ligt het streven veel meer in de wijze waarop men wordt ontvangen door een baliedewerker die de klanten het gevoel geeft dat je ook met een 'eenvoudige' vraag terecht kan, zonder meteen een deskundige of hulpverlener te spreken?

De praktijkervaring leert dat de eisen aan een baliedewerker realistisch moeten zijn, ook qua workload. Daarin speelt het benodigde opleidingsniveau een rol, maar ook de benodigde competenties en de vereiste begeleiding.

Het vereiste opleidingsniveau hangt af van de visie op de baliefunctie CJG en het type CJG dat gewenst is. Ook is het afhankelijk van de werkzaamheden.

Als een gemeente kiest voor 'kwaliteit aan de kop' dan treffen klanten gelijk een inhoudelijk deskundige professional die opvoed- en opgroevragen kan beantwoorden en risicotaxatie kan doen. Hiervoor zal iemand ingezet moeten worden die beschikt over een hbo-kwalificatie. Nadeel hiervan is dat een hbo geschoold medewerker kostbaarder is.

Administratieve taken kunnen op mbo-niveau worden belegd. Voor het gericht doorverwijzen, waaronder het hanteren en aanvullen van de regionale sociale kaart, is mbo-denken- en werkniveau voldoende, mits met gerichte training. Nadeel van een mbo-gekwalificeerde medewerker is dat gericht advies en lichte hulp minder goed mogelijk is.

Ongeacht het opleidingsniveau gaat het nadrukkelijk om het zijn van een hartelijke gastvrouw/heer, waar klanten zich bij op hun gemak voelen, met affiniteit voor kinderen en ouders, die in staat is om mensen te kunnen binden. De medewerker moet de klant het vertrouwen kunnen geven dat ze serieus genomen worden en snel bij een hulpverlener terecht kunnen.

Belangrijke kenmerken van de baliefunctie en -medewerker

- Pas de invulling van de baliefunctie en –medewerker aan aan het karakter van de wijk/dorpskern en de doelgroep.
- Zorg dat de baliedewerker aan opvoeders een luisterend oor kan bieden.
- Een CJG, en dus de balie als eerste contact, moet warmte uitstralen.
- De baliedewerker heeft vooral empathie voor de bezoekers. De persoonlijkheid van de baliedewerker is van belang.
- Investeer in trainingen voor de baliedewerkers. (De ervaring in het CJG Nieuw Vennep is dat het onvoldoende is om de consultatiebureauassistenten een extra training hiervoor te geven, het profiel van de CJG-baliedewerker stelt specifiek eigen eisen)
- Zorg dat de baliedewerker een sociale kaart goed beheerst, zodat hij/zij weet waar eventueel naar doorverwezen moet worden.

Aandachtspunten hierbij zijn:

- Aan de baliedewerker worden heel wat taken en kwaliteiten toegedicht. Zorg dat de functieomschrijving reëel blijft (zie ook bijlage 2).
- Bedenk goed welk functieniveau past bij de uitgangspunten die voor de baliedewerker zijn geformuleerd.

Ondersteuning baliemedewerkers

De baliemedewerker is vaak een vrij geïsoleerde functie omdat iemand als enige voor enkele uren/dagdelen de balie bemenst. Hoe begeleid je zo iemand? Wie is hier geschikt voor? Waar hebben baliemedewerkers behoefte aan? Onderlinge uitwisseling en intervisie voor baliemedewerkers in de regio Zuid-Holland Noord kan hierin nuttig zijn.

2.2 Praktische handvaten

Wel of geen fysieke balie?

Voor gemeenten is het van belang om vanuit een visie te kijken naar de inrichting van de baliefunctie. Wat wil de gemeente leidend laten zijn? De inschatting of een aparte fysieke balie rendabel is (op grond van schattingen van aantal bezoekers dat spontaan binnenloopt) of het investeren in laagdrempelige activiteiten die de inloop bevorderen of het verbinden van bestaande vindplaatsen voor ouders en jongeren? Wat de gemeente wil bereiken is richtinggevend voor de inrichting van de inlooppunten en de baliefunctie.

Uitvoering van de baliefunctie

Of er wel of niet een balie komt, er zullen in elk geval afspraken gemaakt moeten worden over de ontvangst van bezoekers, met én zonder afspraak. Als er een fysieke balie komt met een bezetting door hbo-geschoolde professionals, dan zal er een roulatie-rooster gemaakt moeten worden gerelateerd aan de openingstijden. In aanmerking komen professionals van de jeugdgezondheidszorg (thuiszorg en GGD) en maatschappelijk werk in Zuid-Holland Noord en eventueel professionals van de voorziening waarbij de CJG-frontoffice is ondergebracht. Dat rooster wordt in onderling overleg ingevuld. Een groep van professionals kan zonodig bijgeschoold worden om de taken op een goede manier uit te voeren. Dit stimuleert het ontwikkelen van gezamenlijkheid. Zij kunnen allen in dienst blijven van de eigen organisatie en functioneel worden aangestuurd door een coördinator. Deze kan met de afzonderlijke organisaties afspraken maken over vervanging bij ziekte en vakantie. Dit past ook bij de werkwijze in Zuid-Holland Noord, want men vindt dat er geïnvesteerd moet worden in teamgeest en samenwerking.

De praktijkervaring leert ook dat de balietaken in de frontoffices op termijn te combineren zijn met taken in telefonie en het virtueel CJG, administratieve afhandeling van inschrijvingen voor groepsactiviteiten en dergelijke. Ook als er geen inloop is, is er werk te doen. De schaalgrootte van het CJG zal de exacte bepaling van taken beïnvloeden. Hoe groter het CJG is, hoe meer er te combineren of te verdelen valt. Het uitvoeren van balietaken kost tijd.

Doorlopende werkzaamheden zijn bijvoorbeeld het bijwerken van de registratie of dossiers, het afhandelen van afspraken, uitwerken van gespreksverslagen, aannemen van telefoongesprekken, het bijwerken van de sociale kaart op de lokale pagina van het virtuele CJG, het voorraadbeheer van het foldermateriaal, enz.

Informatie en advies

In elke frontoffice zullen folders en indien mogelijk een computer met internetverbinding beschikbaar zijn, alsook mensen die gericht kunnen doorverwijzen. In de frontoffices zullen dagelijks professionals aanwezig zijn die inhoudelijke vragen over opvoeden en opgroeien kunnen beantwoorden van ouders en jongeren die zich spontaan melden (fysiek, per telefoon of e-mail). Zij hoeven niet persé achter een fysieke balie te zitten.

Openingstijden

De balies van de frontoffices kunnen open zijn in aansluiting op gesprekken van bijvoorbeeld het consultatiebureau, en/of het opvoedbureau. De exacte openingstijden worden lokaal bepaald, gebaseerd op een prognose van te verwachten spontane klantcontacten en daarvoor benodigde ureninzet.

Indien de spontane inloop naar verwachting erg laag zal zijn, dan kan gekozen worden voor een minimale baliefunctie of juist het investeren in het vergroten van de inloop. Bij een minimale baliefunctie wordt geïnvesteerd in het bekend maken van het virtuele CJG en het regionale centrale telefoonnummer.

Wanneer gekozen wordt voor de baliefunctie dan is het zaak om (extra) laagdrempelige inloopactiviteiten te organiseren.

Nuttig is om per CJG te onderzoeken of bij ouders de wens leeft om ook 's avonds of op zaterdagochtend gebruik te kunnen maken van opvoedondersteuning, zodat de openingstijden op termijn aangepast of uitgebreid kunnen worden.

Vereiste competenties van baliemedewerkers

Professionals die balietaken gaan uitvoeren, moeten beschikken over bepaalde competenties. Welke competenties precies nodig zijn, hangt af van de exacte invulling van de functie. Te denken valt aan:

- Goede sociale vaardigheden (zoals het stellen van eigen grenzen, klantvriendelijk reageren, privacy bewaken in omgang met de klant en het kunnen afstemmen op ouders en jongeren van verschillende culturen en sociale status, en op professionals).
- Vermogen om 'actief' te luisteren, hulpvragen te verduidelijken.
- Vermogen tot risicotaxatie en inschatting maken van benodigde informatie en hulp.
- Vermogen om goed samen te werken met alle professionals van het CJG.
- Bekendheid met alle professionals van het CJG en hun taak/functie.
- Vermogen om initiatief te nemen.
- Bekendheid met de geografie van Zuid-Holland Noord.
- Affiniteit met registratie.
- Bekendheid met het totale aanbod van het CJG, inclusief informatiemateriaal.
- Bekendheid met de sociale kaart van Zuid-Holland Noord en de subregio/de gemeente in het bijzonder en het vermogen deze bij te houden.
- Bekendheid met en werken volgens de werkprocessen van het CJG Zuid-Holland Noord.
- Stressbestendigheid.
- Beheersen van de Engelse taal.
- In staat zijn om informatie aan te leveren voor het virtuele CJG.
- Beheer van folderrekken op locatie.
- Flexibele instelling met betrekking tot het werkpakket.

In Bijlage 2 staan voorbeelden van functieprofielen voor een professional met balietaken.

Registratie en monitoring

- Het is aan te raden om geregistreerde gegevens periodiek te monitoren. Het gaat om dagelijkse registratie van het aantal klantcontacten per tijdseenheid (telefonische verzoeken en vragen per email, fysieke klanten), klantinformatie, de soort vragen en de daaraan gekoppelde actie. Naar aanleiding van deze gegevens kunnen werkprocessen worden aangepast aan de praktijk.
- Het gaat er hierbij om dat zoveel mogelijk wordt aangesloten bij de bestaande, vereiste registratiesystemen van de reguliere organisaties. Het moet geen extra registratiemoment zijn.

Fysieke inrichting van de frontoffice

Afhankelijk van het model dat men kiest, worden meer of mindere eisen gesteld aan de fysieke inrichting en de ruimtes.

Een goed voorbeeld hierbij is het CJG in Noordwijk. Het is een fysiek CJG met een (laagdrempelige) huiskamer. Aan een balie bleek uit onderzoek onder burgers in Noordwijk geen behoefte. Aanwezig zijn spreekruimte frontoffice, spreekkamer hulpverleners (backoffice), onderzoekskamers, telefoon, pc & intranet.

Voor een basisprogramma van eisen voor een CJG-frontoffice, zie bijlage 1.

Hoofdstuk 3 Typering CJG-frontoffice regio Zuid-Holland Noord

De werkgroep 'baliefunctie en telefonie' stelt voor om te werken met een gezamenlijk te hanteren typering voor de CJG-frontoffice. Het voorstel is om de frontoffice-varianten van het CJG in groottes aan te duiden, namelijk 'Small' (S), 'Medium' (M), 'Large' (L) en 'eXtra Large' (XL).

Om goed af te kunnen wegen welk CJG-type het beste past bij een bepaalde wijk of gemeente, is er daarnaast een checklist ontwikkeld die gemeenten kan helpen om de meest geschikte variant te kiezen. Uitgangspunt is dat de klant centraal staat en het aanbod zich aanpast.

Echter, zo gemakkelijk is het in de praktijk niet want er zijn ook praktische, fysieke en financiële afwegingen te maken. In kleinere gemeenten of een gemeente met meerdere kernen kan het gebrek aan locaties en/of menskracht een beperking zijn om een uitvoerig fysiek inlooppunt te realiseren.

Er leiden vele wegen naar Rome. De frontoffice bestaat niet voor niets uit verschillende onderdelen waardoor ouders en jeugdigen naast een fysiek inlooppunt ook telefonisch en virtueel hun vraag kunnen stellen aan het CJG.

3.1 Typering CJG-frontoffice

Small

De S-variant is qua fysieke benodigdheden de meest minimale variant van een CJG-frontoffice. Het CJG wordt puur als netwerk gezien waarbij het dus van belang is dat de keten en de netwerken goed functioneren. Hierbij gaat men uit van volledig gebruik van bestaande voorzieningen die als 'organische vindplaatsen' fungeren voor de doelgroepen.

Er is bij wijze van spreken alleen een bordje 'CJG' in een bestaande organisatie zoals het consultatiebureau. De betrokken instellingen hebben een zogenaamde toegangsfunctie tot het CJG, en geen inlooffunctie. Er is geen aparte CJG-balie. Er zijn geen specifieke CJG-sprekuren.

Medium

Bij het M-type wordt het CJG ook nog puur als netwerk gezien waarbij uitgegaan wordt van de bestaande voorzieningen. Er is een bescheiden baliefunctie in hooguit één bestaande voorziening. Deze balie is minimaal tweemaal per week een halve dag geopend. CJG-sprekuren zijn er niet, wel kunnen er bij de balie afspraken worden gemaakt voor de reguliere spreken bij de kernpartners. De overige vaste kernpartners zijn niet aanwezig in de frontoffice van de medium-variant.

Er wordt onderscheid gemaakt in een eerste schil en tweede schil waarbij de eerste schil direct gekoppeld is aan de vooruitgeschoven organisatie die de baliefunctie verzorgt.

De eerste schil bestaat uit: GGD, JGZ 0-4 jaar, AMW, BJZ en op basis van afroep aangevuld met partners uit de tweede schil.

De tweede schil bestaat uit: de lokale sociale kaart in brede zin, variërend van huisartsen, wijkagent, (sport)verenigingen, scholen, kindercentra, GGZ, leerplicht, woningbouw, gemeentelijke diensten schuldhulpverlening, etc.

De organisaties uit de tweede schil zijn tevens gebruikers en verwijzers die de baliefunctie zullen gebruiken.

In Zoeterwoude wordt bijvoorbeeld nagedacht om een CJG-balie in het gemeentehuis te realiseren, gelegen naast het Wmo-loket, met een gezamenlijke wachtruimte. Dit loket wordt bemenst door een medewerker van de gemeente (consulent zorg, werk en inkomen). Mensen met een eenvoudige opvoed/opgroei vraag worden ter plekke te woord gestaan en indien nodig doorverwezen naar de reguliere spreken van de

instellingen (opvoedbureau, AMW, etc). Indien gewenst wordt door de baliemedewerker ter plekke een afspraak gemaakt met de betreffende instelling/persoon. Bij complexe vragen of crisissituaties wordt de backoffice ingeschakeld. De regionale telefonische bereikbaarheid via het Klant Contact Centrum (KCC) zal veel vragen moeten kunnen afvangen.

Randvoorwaarden bij de varianten S en M zijn:

- Gebruik en investering in huidige netwerken.
- Vaststellen van een heldere visie en werkwijze, vastgelegd in convenanten, protocollen etc.
- Alle betrokken instellingen hebben goede kennis in huis van de sociale kaart en elkaars expertise en rollen.
- Alle betrokkenen blijven geschoold in signalering, registratie en doorverwijzing.
- Achter de toegangsfunctie zal de back-office goed en helder georganiseerd moeten zijn zodat beroepskrachten kunnen doorverwijzen naar een multidisciplinair team.
- De telefonische bereikbaarheid en de CJG-website moeten zeer goed functioneren om het face-to-face contact zo goed mogelijk te kunnen opvangen.
- Het vereist zorgvuldige publiciteit en communicatie over waar men terecht kan, wanneer de balie gesloten is. De regio heeft geïnvesteerd in een gezamenlijk CJG-telefoonnummer en een regionale website, wat goed bekend moet zijn bij de gebruikers. Zo is de bewegwijzering essentieel wanneer een CJG-balie gesloten is. Dan zal er heldere en zichtbare informatie zijn waar men op dat moment ook terecht kan.

Large

In deze variant wordt het CJG (ook) als netwerkfunctie gezien maar aangevuld met een fysieke inloopfunctie. Men gaat uit van bestaande voorzieningen en wat er aan samenwerking en netwerken aanwezig is.

Twee of meerdere kernpartnerorganisaties, met name uit de eerste schil, zijn gehuisvest in hetzelfde gebouw.

Er is een baliefunctie die minimaal drie maal per week een halve dag geopend is (overdag en/of 's avonds). Ook is er minimaal eenmaal per week opvoedspreekuur.

Er is een vaste contactpersoon bij Bureau Jeugdzorg aangesteld die op afspraak aanwezig is.

Er wordt structureel samengewerkt tussen het CJG en scholen, kinderopvang en welzijnswerk.

X Large

De XL-variant kenmerkt zich door 'samen in één huis': meerdere organisaties; liefst alle instellingen van de eerste schil en een gedeelte van de tweede schil. De front- en backoffice is voor een groot gedeelte samen onder één dak.

Een medewerker van Bureau Jeugdzorg heeft standaard een vast wekelijks aanwezigheidsmoment.

Naast gastvrouw/heer zijn, geeft de baliemedewerkers kort advies en lichtpedagogische hulp.

Er kunnen meerdere baliemedewerkers tegelijkertijd de balie bemensen. Een dergelijke baliefunctie wordt gerouleerd onder de aanwezige organisaties.

Randvoorwaarden:

- Investeren in samenwerking, kennisdeling en gezamenlijke identiteit.
- Scholing op profiel en competenties baliefunctie.
- Belang CJG centraal in plaats van de eigen organisatie.
- Elkaar leren vertrouwen.
- Duidelijkheid in taken en rollen.
- Nadrukkelijk investeren in ontvangstruimte.
- Meer coördinatie en afstemming nodig vanwege het delen van het gebouw en beheer.

3.2 Checklist invulling type baliefunctie

De subwerkgroep 'baliefunctie en telefonie' biedt onderstaande checklist aan de regio aan als instrument om te bepalen welk formaat CJG en bijpassende baliefunctie in iedere gemeente in Zuid-Holland Noord gewenst is.

Nogmaals; wanneer de klant centraal staat, past het aanbod zich aan. Structuren en modellen zijn hier slechts hulpmiddelen bij het inzichtelijk maken. Met tijdige medewerking van betrokken partijen is de kans van slagen groot.

Gemeente:	
Wijk:	
Omschrijving wijk/kern/gemeente <i>(opbouw wijk, sociale cohesie in de wijk, doelgroepen, mogelijke (kern)partners)</i>	
Uitgangspunt CJG <i>(puur netwerk of ook fysiek?, bestaande locatie, nieuwe locatie)</i>	
Wie zijn kernpartners in het CJG?	
Welke groep klanten woont er in de buurt van de inloopfunctie: <i>(tweeverdieners, niet-westers, jongeren, alleenstaande ouders, reformatorisch, opleidingsniveau,</i>	
Benodigde uitstraling volgens de te bereiken doelgroep	
Inschatting aantal te verwachten bezoekers <i>(op basis van aantal gezinnen in wijk)</i> en daarmee bepaling benodigde baliebezetting <i>(openingstijden, frequentie, menskracht/bezetting)</i>	Aantal bezoekers: Openingstijden balie en frequentie: Personele bezetting:
Minimale functies aan de balie <i>(informatie en advies, signaleren, doorverwijzen, kort advies en lichte hulp)</i>	
Globale fysieke eisen en voorwaarden balie <i>(balie, loket, spreekruimtes, vergaderruimtes, wachtruimte, sfeer inrichting, telefoon, pc, intranet, gezamenlijke outlook, etc.)</i>	
Eisen baliemedewerkers <i>(opleidingsniveau, competenties)</i>	
Gewenste grootte <i>(variant S-XL, zie omschrijving hierboven)</i>	

3.3 Kosten

De eenmalige kosten voor inrichting van de balie- en wachtruimte zijn zo afhankelijk van de lokale situatie dat hiervoor geen algemene indicatie gegeven kan worden. De belangrijkste structurele kosten zijn de personele kosten van de baliebezetting.

Vaak zal de eerste keuze zijn om zoveel mogelijk te voorzien in de baliebezetting door deze efficiënt te organiseren binnen de reguliere werktijden en werkzaamheden van medewerkers van de kernpartners van het CJG. Zo werkt men in CJG Leiden volgens rooster en is afwisselend een verpleegkundige, een arts, de pedagogisch adviseur aanwezig om mensen te ontvangen of de telefoon te beantwoorden. Ondertussen verricht men de noodzakelijke werkzaamheden (dossierafhandeling, registratie enz.).

Wanneer gekozen wordt voor het aantrekken van een balie-medewerker voor een aantal uren per week dan zijn de volgende richtprijzen van toepassing (bron: CJG Alphen aan den Rijn)

- balie basic (zonder verdere kennis en vragen beantwoorden): € 35,00 per uur
- balie met beantwoorden eenvoudige vragen: € 50,00 per uur
- balie met pedagogisch advies: € 75,00 per uur

Geraadpleegde bronnen

De volgende bronnen zijn voor deze notitie gebruikt:

- Notitie: Regionale visie op het CJG Zuid-Holland Noord
- Notitie: Telefonische bereikbaarheid CJG's in Zuid-Holland Noord
- Concept Communicatieplan Zuid-Holland Noord d.d. 11 december 2009
- Powerpointpresentatie Stefanie Jansen (De Jeugdzaak) over laagdrempeligheid van een CJG en doelgroepinzichten
- Notitie 'Een goede inloop- en baliefunctie in het CJG', gebaseerd op de uitkomsten van het PRIMO nh-kennisatelier "CJG on the Road", 17 juni 2009
- Boek: Werken aan het CJG – Visie, inhoud en organisatie van het Centrum voor Jeugd en Gezin (Annemiek van Woudenberg) 2009
- Regionaal Implementatieplan voor de Centra Jeugd en Gezin in Midden-Holland
- PowerPointpresentatie: Ketenaanpak Jeugd Zuid-Holland Noord/Alphen aan de Rijn
- Brainstormnotitie: Mogelijkheden baliefunctie CJG regio Zuid-Holland Noord (JSO, 2009)
- Notitie CJG Stevenshof, Leiden
- Notitie CJG-modellen, PJPARTNERS (2010)
- Handboek Centrum Jeugd en Gezin Centraal Tilburg (juni 2008)

Bijlage 1 Programma van eisen frontoffice CJG

Basisprogramma van eisen Centra voor Jeugd en Gezin voor de frontoffices²

In de hier volgende tabel is het minimumprogramma van eisen voor de facilitaire zaken van de lokale frontoffice weergegeven. Dit basisprogramma beslaat het primaire proces. Afhankelijk van het type CJG en de visie op de baliefunctie zijn hier elementen te vinden die betrekking hebben op de baliefunctie.

Kader	Product	Minimum
Openingstijden CJG	Eerste aanspreekpunt/balie	Zo mogelijke gekoppeld aan algemene balie van bestaande voorziening
	Frontoffice medewerker	Frontoffice medewerker Zie voor verdeling uitsplitsing hieronder**
WMO functie 1: Informatie en advies	Voorlichtingsmateriaal	Folderkasten/presentatieborden + inhoud
	Internet access	
WMO functie 2 en 3: Signalering/beoordelen en toeleiden	Consultatiebureau	Spreekuur
	Publieke Zorg voor Jeugd i.o., 4-12 spreekuur	Spreekuur
	Spreekuur op VO-scholen	Dependance CJG op VO-locaties i.v.m. toegankelijkheid pubers door Publieke Zorg voor Jeugd i.o./ BJZ / SMW
	Indicatie-traject/ spreekuren	Indicering door BJZ, indien de klant het gesprek hier wenst
WMO functie 4: Licht pedagogische hulp	Inloopsprekuren Door één of enkele frontoffice medewerkers	Deels al uitgevoerd door Publieke Zorg voor Jeugd i.o. Minimum per gemeente bepalen
	Spreekuren door frontoffice-medewerkers van de kernpartners	Huidig aanbod, zie schema regionaal aanbod (exclusief lokale en particuliere aanbieders)
Coördinatie & Organisatie	Algemeen	Frontoffice medewerker
	Vraaganalyse	Registratieformulieren
	Management informatie	Registratie systeem
	Beheer lokale sociale kaart	Format sociale kaart
Bedrijfsvoering	Beheer voorlichtingsmateriaal	
	Personeel	Functieprofielen en benodigde formatie
		Aantrekken, (bij)scholen en inzetten van personeel

² Naar Hulpverlening Gelderland Midden, Volksgezondheid GGD, basisprogramma frontoffice Centra voor Jeugd en Gezin, Handreiking voor de realisatie van Centra voor Jeugd en Gezin voor elf gemeenten in de Regio Arnhem e.o.

Kader	Product	Minimum
Gemeentelijke regie	Samenwerkingsovereenkomsten frontoffice	Presentatie afspraken tussen gemeenten en deelnemende partijen (doorwerking in subsidierelatie)
	Kernpartners	Kernpartners zijn: Publieke Zorg voor Jeugd i.o. 0-4, 4-19, Kwadraad, BJZ, Opvoedbureau, Mee, GGZ Rivierduinen
	Productafspraken	
	Financiering	
Huisvesting	Locatie	Fysiek inlooppunt
		Balie/wachtruimte CJG
		(Inloop) spreekruimte frontoffice medewerker/spreekkamer hulpverleners
		Onderzoekskamer Publieke Zorg voor Jeugd i.o.
	Gebouw beheer	Doorlopend

Bijlage 2 Voorbeeldprofielen van professionals met baliefunctie

Voorbeeld 1: Functieprofiel Balieprofessional CJG

Bron: Werkwijzer CJG, gemeente Ridderkerk

Op basis van de resultaten van de werkgroep is in de uitwerking startsituatie CJG Ridderkerk de basis voor het functieprofiel vastgesteld:

1. Het ontvangen, doorverwijzen en informeren van klanten aan de balie en aan de telefoon.
 - Ontvangt klanten aan de balie (is gastheer/vrouw van het CJG).
 - Verwijst, indien nodig, klanten voor advies door naar een van de CJG professionals.
 - Handelt binnenkomend telefoonverkeer af.
 - Verbindt, indien nodig, klanten door.
 - Verstrekt persoonlijk (mondeling en via folders e.d.) en telefonisch informatie aan klanten.
 - Registreert klantcontacten.
2. Het uitvoeren van voorkomende administratieve taken.
 - Opent, registreert, sorteert en distribueert de ontvangen post.
 - Kopieert en distribueert documenten.
 - Verricht licht administratieve taken in digitale bestanden.
 - Beheert en actualiseert voorraad folders.
 - Onderhoudt en kent sociale kaart.
 - Faciliteert de CJG Coördinator (bijv. organisatie bijeenkomsten).
3. Het plannen van de agenda's en bijhouden van de afspraken.
 - Plant de agenda's en streeft naar gegarandeerde bereikbaarheid.
 - Plant, op verzoek van klanten, (vervolg)afspraken met CJG professionals.
 - Verzet, op verzoek van klanten, afspraken.
 - Verstrekt, op verzoek, informatie over afspraken.
 - Reserveert vergaderruimten.

Functie-eisen:

- Minimaal mbo werk- en denkniveau.
- Representatief.
- Communicatief vaardig (mondeling en schriftelijk).
- Klant- en servicegericht.
- Inlevend.
- Affiniteit met de doelgroep.
- Stressbestendig.
- Beschikt over PC vaardigheden (bijvoorbeeld Outlook, Word, Excel).
- Kennis en ervaring met de lokale situatie strekt tot aanbeveling.

NB: Naast de balieprofessional(s) CJG worden er wellicht ook (professionele) vrijwilligers ingezet om te zorgen dat de balie altijd bezet is.

Voorbeeld 2: Balieprofessional Centrum Jeugd en Gezin

Bron: Stand van zaken CJG Meteorlaan per 9-07-2008, Projectgroep CJG Alphen, versie 4.0

Taken van de balieprofessional

Van de balieprofessional wordt verwacht dat deze:

- De bezoekers die zich aan de balie of per telefoon melden adequaat te woord staat;
- informatie verstrekt over de diensten van het CJG;
- vragen goed analyseert zodat maatwerk dienstverlening mogelijk is met betrekking tot eenvoudig advies, gerichte informatieverstrekking en doorverwijzing;
- bezoekers inplant voor een licht pedagogisch gesprek bij de hiervoor aangewezen functionaris;
- bezoekers inplant voor dienstverlening bij ketenpartners.

Bijkomende taken

- Voert beheer over de telefooncentrale.
- Verricht nader te detailleren taken met betrekking tot voorraadbeheer en huishoudelijke activiteiten.

Analyse van de functie

Het gaat om werkzaamheden waarvoor inzicht en vaardigheden vereist zijn gekoppeld aan actuele kennis over het domein van zorg en welzijn c.q. de sociale kaart van Alphen. Het gaat hierbij in het bijzonder om een gedegen kennis van de dienstverlening die de verschillende zorg- en welzijninstellingen enz. bieden binnen dit domein in de regio Alphen aan den Rijn.

Functie-eisen

Je bezit de volgende eigenschappen en kwaliteiten:

- (Relevante) mbo-opleiding.
- Enkele jaren ervaring als balieprofessional /receptionist(e).
- Klantvriendelijk.
- Representatief.
- Goede beheersing Nederlandse taal.
- Vaardigheid in het werken met informatiesystemen.
- Proactief.
- Zelfstandig.

Praktische gegevens

De balie zal voorlopig geopend worden voor vijf dagdelen per week. Wenselijk is deze functie te beleggen bij twee professionals om ook te voorzien in de nodige back-up.

Voorbeeld 3: Functie Informatie- en adviesmedewerker

Bron: Uitvoeringsplan CJG december 2007 SMW Oss

Functie Informatie- & adviesmedewerk(st)er

De Informatie- & adviesmedewerk(st)er geeft vanuit het CJG voorlichting en advies gericht op opvoedingsvragen van ouders/ verzorgers en professionals. Zonodig wordt een afspraak binnen het spreekuur gemaakt of vindt een gerichte doorverwijzing plaats. Waar nodig zorgt de Informatie- & adviesmedewerk(st)er voor vraagverheldering met betrekking tot complexe vragen.

De Informatie- en adviesmedewerk(st)er biedt opvoedingsondersteuning en maakt opvoedingsproblemen bespreekbaar.

Funcatiekenmerken

- De informatieprofessional is in staat de taken binnen het CJG (geven van informatie en advies gericht op opvoedingsondersteuning, verwijzen naar spreekuren binnen de winkel of naar andere verwijsmogelijkheden en het toepassen van vraagverheldering) zelfstandig uit te voeren.
- De informatieprofessional beheerst communicatieve vaardigheden gericht op het omgaan met klanten vanuit een dienstverlenende houding.
- Doorverwijzen naar specifieke organisaties voor jeugdhulpverlening.
- Bundelen van informatie gericht op opvoedingsondersteuning.
- De informatieprofessional kan in teamverband werken in een goede onderlinge verstandhouding.
- De informatieprofessional legt verantwoording af aan de coördinator CJG.

Vereisten

- Hbo-opleiding, bij voorkeur Pedagogiek/Maatschappelijk Werk en Dienstverlening of gelijkwaardige opleiding op pedagogisch gebied.
- Kennis en ervaring met automatisering.
- Kunnen uitoefenen van de informatie- en adviesfunctie bij eenvoudige opvoedingsvragen.
- Kunnen uitvoeren van vraagverheldering bij meer complexe vragen.
- Kunnen verwijzen van begeleidingsvragen naar spreekuurhouders dan wel andere voorzieningen.
- Effectief omgaan met het aanwezige informatie- en documentatiemateriaal en deze gegevens (automatiseren) actualiseren en uitbreiden.
- Kennis en ervaring in het activeren van ouders en het versterken van het thuismilieu binnen de opvoedingsondersteuning.
- Bereidheid tot wisselende werktijden, gerelateerd aan de openingstijden het CJG.

Voorbeeld 4: Functieprofiel Medewerker Centrum Jeugd en Gezin Centraal- Tilburg

Er is voor de bezetting van het Centrum Jeugd en Gezin Centraal gekozen voor (11) professionals die werkzaam zijn bij: Thebe jeugdgezondheidszorg, GGD Hart voor Brabant, MEE Regio Tilburg, Instituut Maatschappelijk Werk en de Twern. Deze medewerkers hebben door opleiding en ervaring deskundigheid verworven op het gebied van opvoedingsvragen en problemen van ouders en opvoeders.

Medewerkers hebben een hbo⁺ niveau en aantoonbare kennis op het gebied van pedagogische advisering. Medewerkers hebben een basistraining ontvangen voorafgaand aan de start bij het Centrum Jeugd en Gezin Centraal. Kwaliteitsbewaking en inhoudelijke verdieping vinden plaats in de vorm van maandelijkse interviews, regelmatig overleg en begeleidingsgesprekken. Zo wordt ook duidelijk welke aanvullende bijscholingswensen er nog zijn.

Funcatie eisen:

De medewerker Centrum Jeugd en Gezin Centraal

Opleiding

Hbo⁺ niveau

Kennis hebben van:

- Ontwikkelingspsychologische en pedagogische kennis ten aanzien van een breed scala aan opvoedingsvragen die zich bij de doelgroep zwangeren, kinderen en jongeren van 0 tot 23 jaar en hun ouders kunnen voordoen.
- Gespreksmodellen en motiverende gesprekstechnieken.
- De sociale kaart van Tilburg en de regio Midden-Brabant.
- Gezinsinteractiesystemen en opvoedingspatronen.
- De context van de hedendaagse opvoeding.
- Risicofactoren maar ook beschermende factoren die de ontwikkeling van kinderen kunnen beïnvloeden.

Vaardigheden:

- Bovengenoemde kennisaspecten kunnen omzetten in informatie en praktische adviezen die aansluiten bij de situatie van de opvoeder.
- Bijdragen aan het versterken van het probleemoplossend vermogen van opvoeders, kinderen en jongeren.
- Sociale vaardigheden nodig voor het bieden van advies aan en ondersteuning van genoemde doelgroepen.
- Goed kunnen waarnemen en benoemen wat je ziet en snel kunnen analyseren.
- Systeemgericht kunnen denken: de wisselwerking tussen ouder – kind en omgevingsfactoren onderkennen en meenemen in je analyse.
- Goede communicatieve vaardigheden en een empathische houding in het contact met opvoeders, kinderen en jongeren.
- Telefoon kunnen hanteren als communicatiemiddel: hiervan de mogelijkheden maar ook de beperkingen kennen.
- Competentiegericht, intercultureel en vraaggericht kunnen werken.
- Flexibele instelling: in staat zijn in korte tijd verschillende gesprekken/ problemen na elkaar toch optimaal te kunnen behandelen.

Houding

- Positief, ondersteunend en collegiaal.
- Ter discussie kunnen en willen stellen van het eigen functioneren tijdens interviews en werkbijeenkomsten.
- Bewust zijn van de eigen voorbeeldfunctie.

Bijlage 3 Voorbeeld protocollen en procesbeschrijvingen

Voorbeeld 1: Instructie telefoon en balie CJG Stevenshof voor medewerkers CJG en centrumassistenten

1. Inleiding

Er is een aparte telefoonlijn voor het Centrum voor Jeugd en Gezin. Die komt binnen op drie Dect-toestellen (draadloos / looptoestellen): een op een kamer van Activite, een op een kamer van Kwadraad/ GGD en een bij de Centrumassistenten.

Afspraak is dat tijdens de openingsuren van het Centrum voor Jeugd en Gezin (9-12 uur) de medewerker van het team Centrum voor Jeugd en Gezin die bereikbaar is volgens het schema de telefoon opneemt (zie bijlage voor samenstelling van het team). Als deze hiertoe niet in staat is (even afwezig, in gesprek op andere telefoon of bezig met werkzaamheden waarbij zij niet gestoord kan worden) gaat de oproep na zes keer overgaan naar de centrumassistenten.

De centrumassistenten vervullen een receptierol.

Zij hebben de functie om:

- De klant vriendelijk te woord te staan.
- de klant op zijn of haar gemak te stellen.
- De klant positief te bevestigen in de stap om het Centrum voor Jeugd en Gezin te bellen/ langs te komen.
- Uit te leggen dat de vraag bij een medewerker van het Centrum voor Jeugd en Gezin zal worden neergelegd.
- De klant basisinformatie mee te geven, ervoor te zorgen dat de klant teruggebeld wordt, of dat een afspraak is gemaakt, indien nodig of gewenst.

Ter ondersteuning van de centrumassistenten zijn drie studenten van de hogeschool (zie bijlage 2) een maand lang afwisselend aanwezig op maandag, dinsdag en donderdagochtend tijdens openingstijden. Daarna kunnen we bekijken of het nodig is om nog verder afspraken met andere studenten te maken ter ondersteuning.

De studenten zullen naast deze daadwerkelijke ondersteuning van de balie in deze eerste openingsmaand het aantal bezoekers (balie en website), telefoontjes en de aard van de vragen monitoren, alsmede bekijken hoe de logistiek van het Centrum voor Jeugd en Gezin loopt. Ook passen zij het registratieformulier aan, mocht de praktijk daar aanleiding toe geven.

Als de klant alleen (basis)informatie wil over het Centrum voor Jeugd en Gezin, kan de centrumassistente verwijzen naar de website, folders meegeven, of vragen of de klant langs kan komen voor informatie/ folders.

Logistiek als eerste contact (telefoon of balie) via centrumassistenten gaat en er niet meteen rechtstreekse overdracht nodig is/ kan zijn naar het CJG:

- Per contact/ cliënt wordt een registratieformulier ingevuld.
- Dat gaat in het 'CJG-bakje' op de balie.
- De medewerker van het Centrum voor Jeugd en Gezin die 'dienst' heeft leegt elk uur dat bakje en bekijkt welke telefoontjes zij moet plegen op basis van de gemaakte afspraken met de klant door de centrumassistenten.

2. Registratie van gesprekken/ gegevens van cliënten

Achtergrond

Op termijn komt een regionaal registratiesysteem voor het Centrum voor Jeugd en Gezin. Op basis van ervaringen bij andere Centra voor Jeugd en Gezin, met name Alphen³, is door studenten van de Hogeschool Leiden een simpel registratie instrument ontwikkeld voor het vastleggen van binnenkomende telefoontjes, vragen via balie en de vragen die binnenkomen via internet. Zo kunnen we monitoren wat er in en uitgaat aan klantstroom Centrum voor Jeugd en Gezin, op basis waarvan we de nodige management informatie kunnen genereren.

We starten met de papieren versie (zie bijlage 2); later eventueel een simpel computerprogramma. We hebben er voor gekozen om het registreren zo simpel mogelijk te houden met veel aanvinken en weinig schrijven. Zo neemt het weinig tijd in beslag, is het makkelijker te verwerken en uiteindelijk te automatiseren.

Opzet is dat het formulier eerst zó te gebruiken en dan eventueel na een paar weken aan te passen zodat het gebruikersgemak optimaal is.

Een paar punten die nadere aandacht vragen:

- Benoem naar de bezoeker dat je wat gegevens noteert. Als de bezoeker vraagt waarom, geef dan aan dat het voor het Centrum voor Jeugd en Gezin zelf is om een beeld te krijgen van de vragen.
- Het is niet de bedoeling de bezoeker de lijst in te laten vullen, doe dit zelf aan de hand van het gesprek en vraag missende informatie eventueel uit.
- Etniciteit mag niet genoteerd worden.
- Hulpmiddel bij het bepalen van de mate van ernst van de opvoedingsvragen is de indeling van Kousemaker (zie bijlage 1).
- Bij doorverwijzen worden, na toestemming van de ouder, meer gegevens vastgelegd. Verwijsformulier volgt nog.
- Er worden nog afspraken gemaakt over het afhandelen van de mailcontacten.

N.B. Voor elk cliëntcontact een apart formulier gebruiken!

3. Instructie telefoon medewerkers Centrum voor Jeugd en Gezin

- Zeg na het opnemen het volgende: Goede (morgen/middag), Centrum voor Jeugd en Gezin Stevenshof. U spreekt met (...), wat kan ik voor u doen?
- Laat ouders zich voorstellen, bevestig het initiatief van ouders als positief, stel ouders op hun gemak, vertel kort wat ze kunnen verwachten van het CJG.
- Luister goed naar de vraag van de cliënt, reageer bevestigend, instemmend, begrijpend.
- Indien de vraag onduidelijk is, stel dan de ouder open vragen, om de vraag te verduidelijken: op welke manier? Waar? In welke situatie? Wat ging eraan vooraf? Hoe lang? Hoe vaak etc.
- Benoem de vraag, vat die samen in eigen woorden en vraag de cliënt of je het goed begrepen hebt. (Vergeet ondertussen niet om aantekeningen te maken.)
- Probeer een indruk te krijgen van de zwaarte van de vraag. Gebruik hierbij de indeling van Kousemaker (zie bijlage 1).
- Geef aan dat je wat gegevens noteert. Als de cliënt vraagt waarom, leg kort uit dat het is om beter inzicht te krijgen in het soort vragen dat er binnenkomt en dat het de samenwerking in het CJG vergemakkelijkt. Leg uit dat gegevens alleen met toestemming van de ouders met anderen buiten het Centrum voor Jeugd en Gezin worden gedeeld.
- Onderzoek met de ouder de mogelijkheden en haalbaarheid van verandering en wat daar voor nodig is

³ Andere gebruikte voorbeelden: Den Haag Laak, Sittard-Geleen, Leeuwarden, Lelystad.

- Schat in of de vraag aan de telefoon beantwoord kan worden of dat een afspraak gewenst is.
- Geef een korte samenvatting van het gesprek aan de cliënt.
- Vraag naar de beleving van het gesprek door de ouder.
- Check of de ouder voldoende vertrouwen heeft om ermee aan de slag te gaan.
- Vraag of je de cliënt nog met iets anders van dienst kan zijn.
- Zo ja, volg bovenstaande stappen nogmaals, zo nee sluit het gesprek af.
- Indien geen vervolgspraak is gepland: vraag of je de ouder na drie weken nog eens mag bellen, om te horen hoe het nu gaat/ of de ouder iets aan het advies heeft gehad.

3.1 Instructie telefoon centrumassistenten

- Zeg na het opnemen het volgende: Goede (morgen/middag), Centrum voor Jeugd en gezin Stevenshof. U spreekt met (...) Wat kan ik voor u doen?.
- Vertel de cliënt dat je deze door zult verbinden met (...) omdat deze persoon het meeste informatie kan geven aan de cliënt.
- Bij afwezigheid van een medewerker van het CJG of wanneer deze geen tijd heeft, maak dan een afspraak met de cliënt wanneer deze teruggebeld zal worden of wanneer deze langs kan komen op locatie voor een gesprek. Hiervoor is het rooster te gebruiken dat het Centrum voor Jeugd en Gezin wekelijks maakt.
- Zet deze afspraak ook op papier en geef deze door aan het team.
- Geef een korte samenvatting van het gesprek aan de cliënt.
- Vraag of je de cliënt nog met iets anders van dienst kan zijn.
- Zo ja, volg bovenstaande stappen nogmaals, zo nee sluit het gesprek af.

4. Instructie balie centrumassistenten

- Goede (morgen/middag), Centrum voor Jeugd en gezin Stevenshof. Wat kan ik voor u doen?
- Vraag de cliënt of deze informatie wil, of een medewerker wil spreken van het Centrum voor Jeugd en Gezin.
- Geef indien gewenst een folder mee van het Centrum voor Jeugd en Gezin en wijs op de mogelijkheid van opvoedcursussen (overzicht volgt nog) of een pedagogisch adviesgesprek (opvoedspreekuur of met een van de medewerkers Centrum voor Jeugd en Gezin).
- Indien een gesprek gewenst is en bij afwezigheid van een medewerker van het CJG of wanneer deze geen tijd heeft, maak dan een afspraak met de cliënt wanneer deze kan komen.
- Zet deze afspraak ook op papier en geef deze door aan het team.
- Geef een korte samenvatting van het gesprek aan de cliënt.
- Vraag of je de cliënt nog met iets anders van dienst kan zijn.
- Zo ja, volg bovenstaande stappen nogmaals, zo nee sluit het gesprek af.

5. Wat te doen wanneer een cliënt boos wordt aan de telefoon

- Zeg de cliënt dat je deze niet kan helpen wanneer hij/zij boos is.
- Zeg de cliënt dat je deze wilt helpen en benoem dat je er bent voor de cliënt en dat deze een vraag heeft waar hij/zij antwoordt op wil hebben.
- Probeer de vraag van de cliënt te verhelderen.
- Het is niet erg om stiltes te laten vallen, dit geeft de cliënt de gelegenheden om kalm te worden.
- Lukt het niet om de cliënt rustig te laten worden, zeg dan dat je de cliënt niet kan helpen en het beter is wanneer deze terug belt als hij/zij kalm is.
- Geef de cliënt de kans om hierop te reageren. Reageert deze hier niet op, zeg dan nogmaals dat je de telefoon gaat neerleggen, omdat je deze zo niet kan helpen.
- Zeg de cliënt vriendelijk gedag en beëindig het gesprek.

6. Houvast bij bepalen van zwaarte van de vraag

Houvast bij bepalen van zwaarte van de vraag: van opvoedingsspanning naar opvoedingscrisis tot opvoedingsnood.

Alle ouders ervaren in meer of mindere mate wel eens vragen of problemen bij het opvoeden. De matrix van Kousemaker en Timmers geeft een goede houvast om in te schatten hoe zwaar de vragen van ouders doorwegen.

Gewone opvoedingssituatie	Opvoedingsspanning	Opvoedingscrisis	Opvoedingsnood
Opvoedingsvragen zijn naar tevredenheid op te lossen	Opvoedingsvragen niet soepel oplosbaar	Problemen worden acuut/ escaleren	Problemen zijn hardnekkig en complex
Geen echte problemen	Vragen worden problemen	Ouder kan het niet meer aan, ambivalent tegenover kind	Ouders voelen zich machteloos. Situatie lijkt onoplosbaar
Ouder voelt zich competent	Ouder is onzeker: doe ik het fout?	Gevoel van incompetentie/ onmacht	Relatie ouder en kind is ernstig verstoord
Behoeftte aan informatie vanuit interesse	Behoeftte aan informatie en advies vanuit onzekerheid	Ad hoc oplossingen. Sterke behoefte aan steun	Opvoedingshandelen inadequaatt; negatieve spiraal
Steun eigen netwerk; voldoende	Steun eigen netwerk niet altijd voldoende	Steun eigen netwerk vaak onvoldoende; hulp van buitenaf wenselijk	Steun eigen netwerk afwezig of averechts, professionele hulp is nodig om eruit te komen

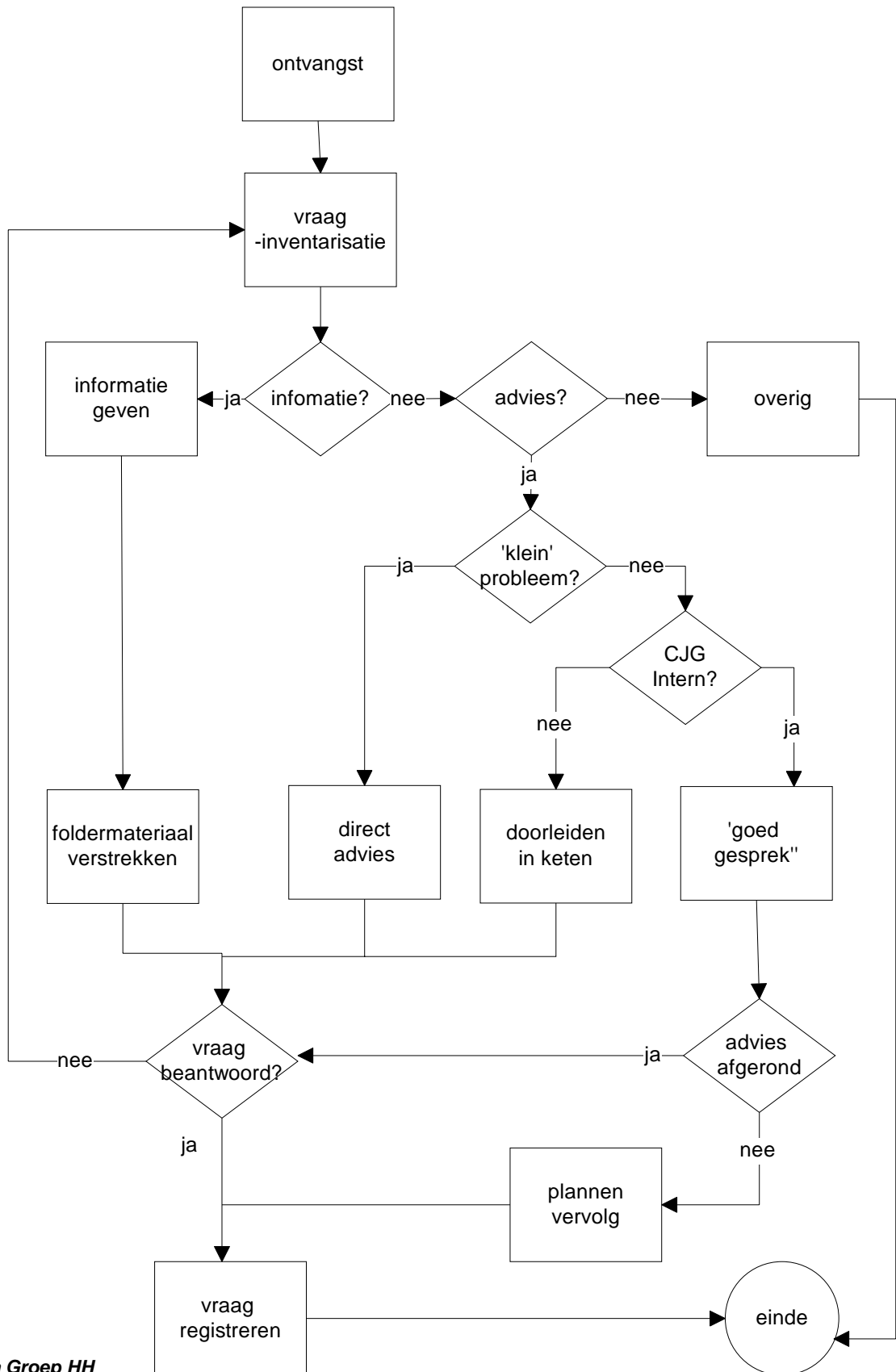
Voorbeeld 2: Overzicht van specifieke CJG werkprocessen Meteorlaan Alphen aan de Rijn

Enkele uitgangspunten met betrekking tot het leveren van I & A

- De balie dient kwalitatief en kwantitatief voldoende bemest te zijn. Het lijkt haalbaar om bijvoorbeeld iedere ochtend deze dienst aan te bieden. Partijen kunnen mogelijk bij toerbeurt voor invulling zorgen.
- De baliemedewerker moet in staat zijn om vragen goed te interpreteren, waar mogelijk direct te helpen en anders een beroep te doen op de aanwezige 'Pedagogisch adviseur'.
- Ter ondersteuning van de medewerker(s) wordt er een top 30 à 40 van meest gestelde vragen inclusief antwoorden opgesteld. Deze lijst ontwikkelt zich in de loop van het proces verder.

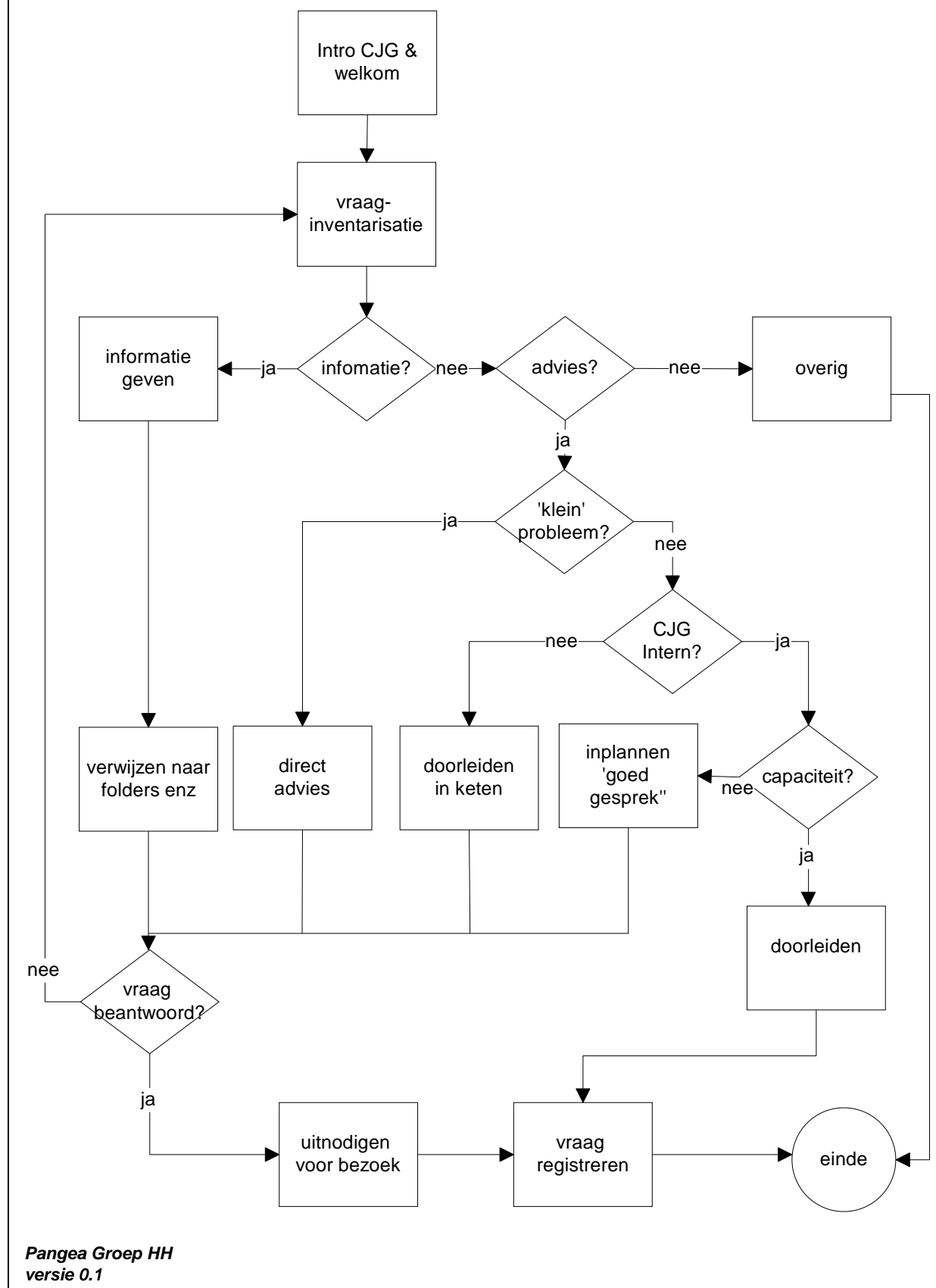
De onderstaande werkprocessen zullen in de aankomende weken nog tekstueel verder worden uitgewerkt.

Vraagafhandeling baliebezoeker CJG Meteorlaan



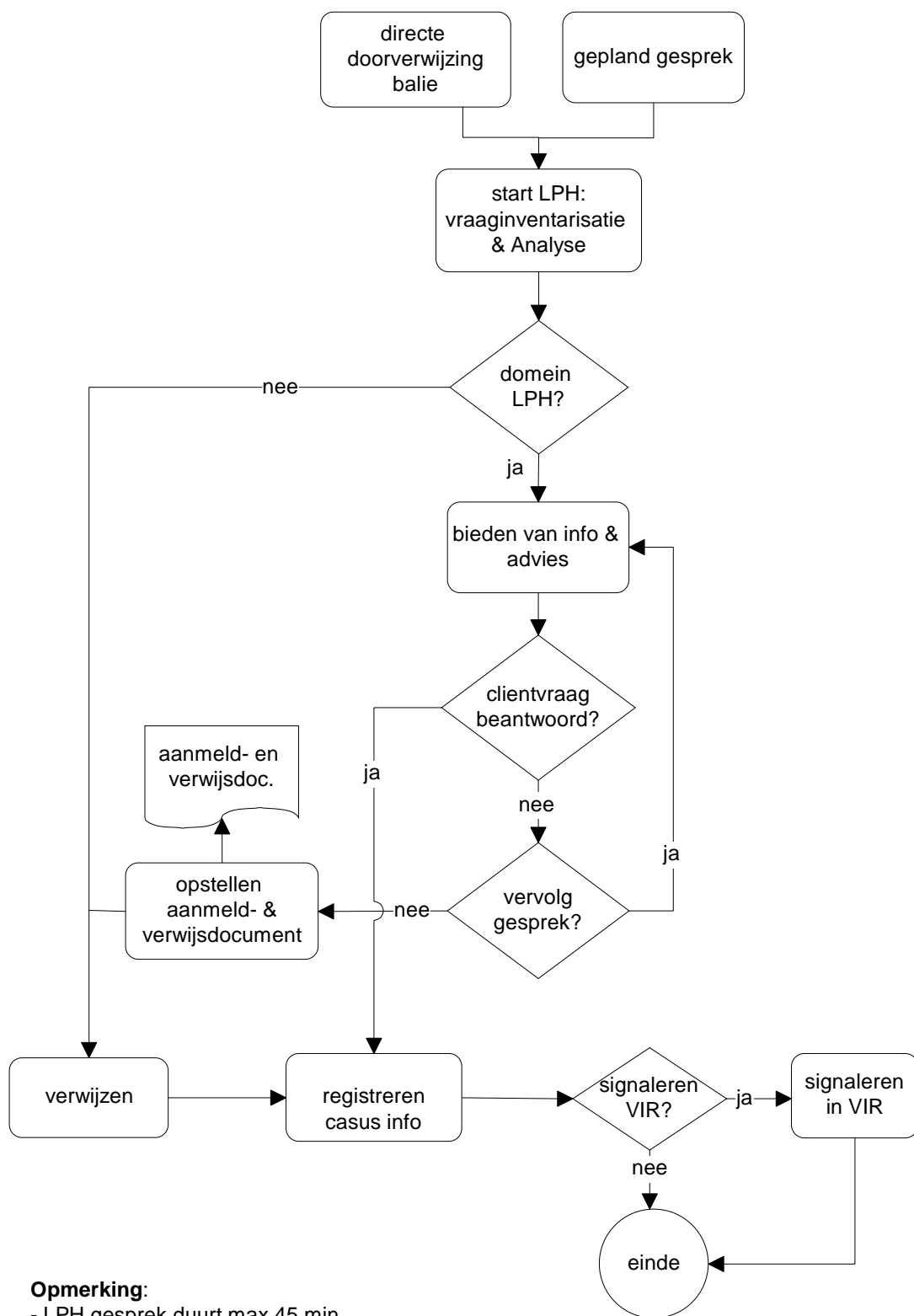
Pangea Groep HH
versie 0.1

Vraagafhandeling telefonische vraag CJG Meteorlaan



Pangea Groep HH
versie 0.1

**licht pedagogische hulpverlening (LPH)
CJG Meteorlaan**



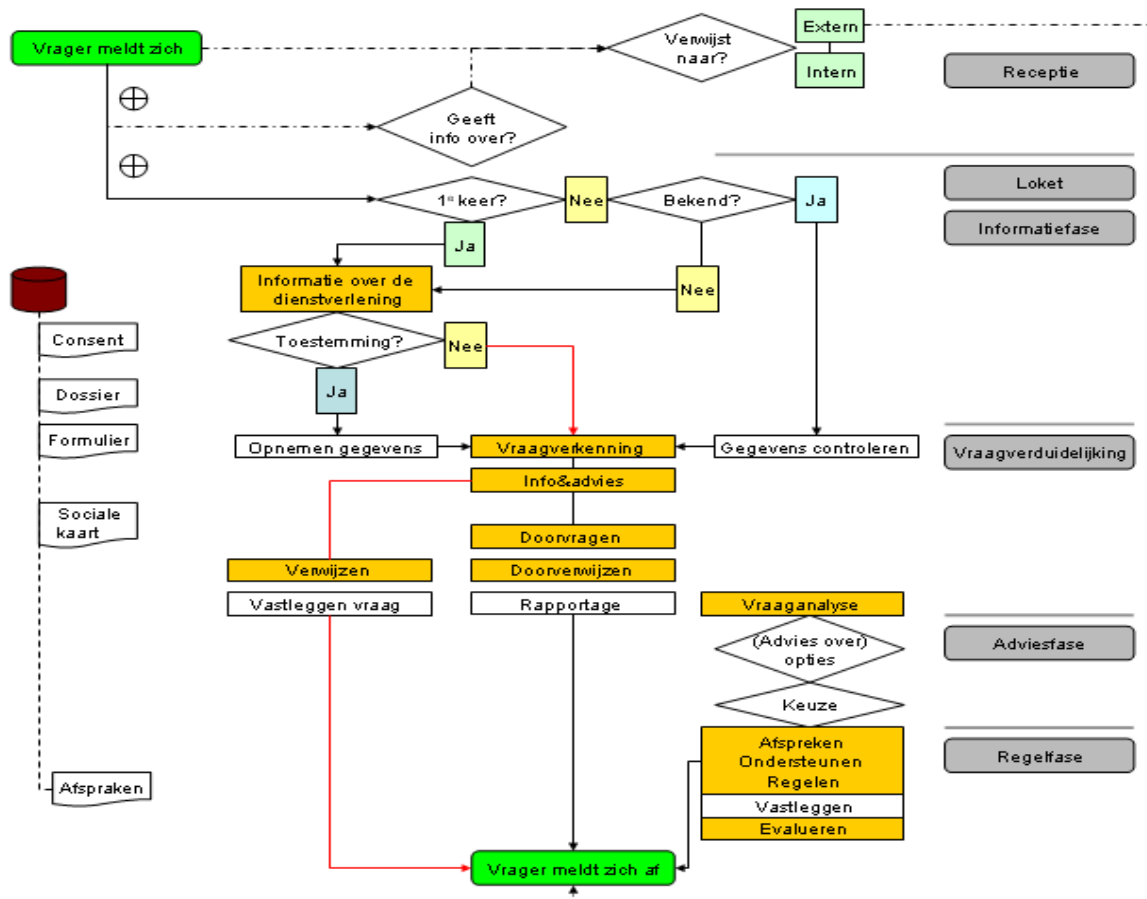
Opmerking:

- LPH gesprek duurt max 45 min.
- max 2 gesprekken per casus.
- hulpverlener schakelt waar nodig met collega's uit het CJG.

Licht pedagogische hulpverlening
Pangea Groep H.H. versie 0.2

Voorbeeld 3: CJG Centraal in Tilburg

Het Centrum Jeugd en Gezin Centraal fungeert als een centraal loket voor: vraagverheldering, informatie en advies, bemiddelen en toeleiden ofwel regelen van zorg. In onderstaand stroomschema is de algemene gang van zaken aangegeven. De functie van receptie en loket worden door de medewerkers CJG Centraal opgepakt.



Bron: Vraagwijzer

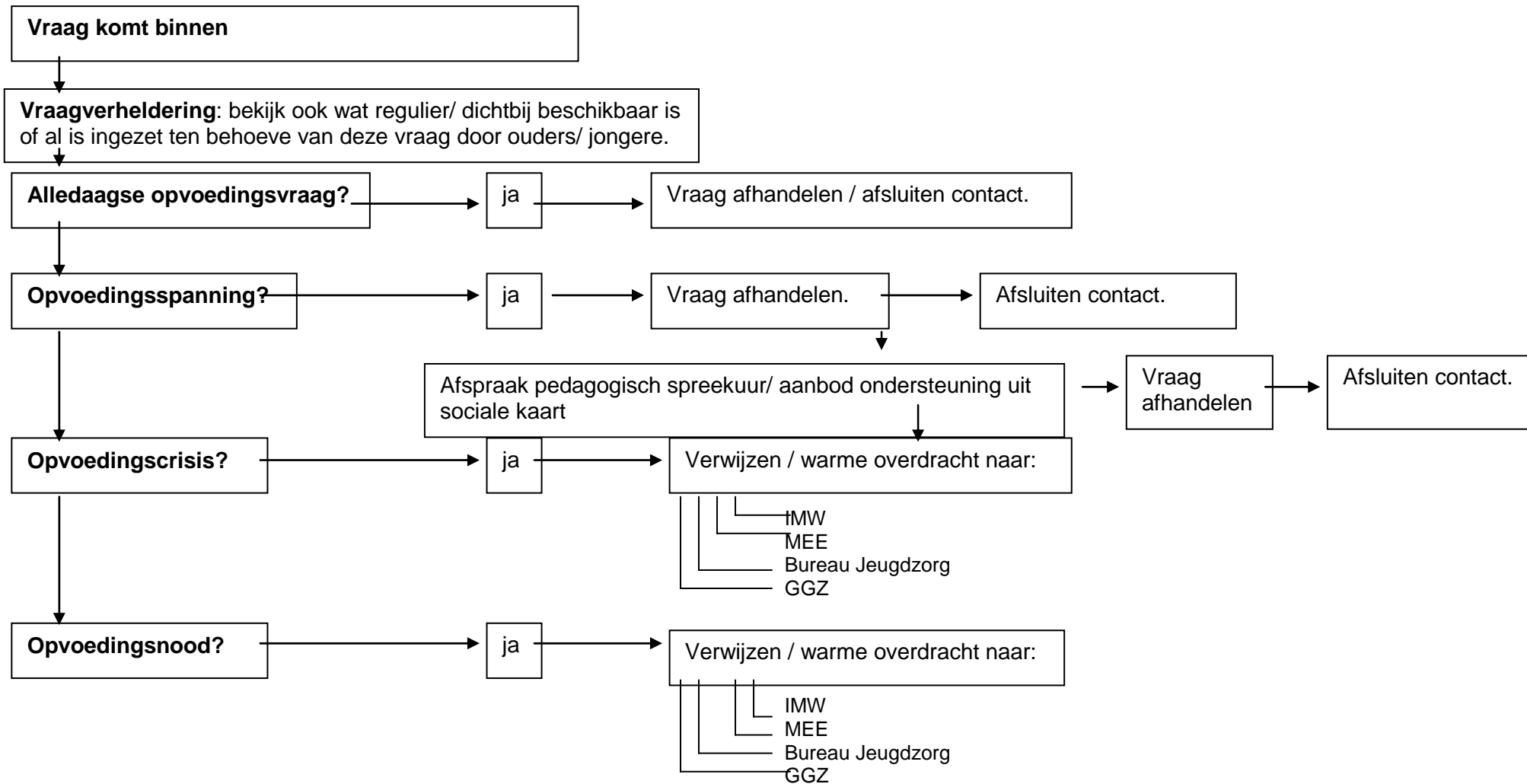
Bij het Centrum Jeugd en Gezin Centraal is aanwezig:

- De dagelijkse lijst van beschikbare medewerkers (rooster).
- De centrale agenda.
- In het computerscherm is steeds geactiveerd: de digitale sociale kaart (K2), het registratieprogramma ROTS, relevante Office programma's.
- Het handboek Centrum Jeugd en Gezin.

1. Stroomschema Cliëntroute vragen Centrum Jeugd en Gezin Centraal

Om in te schatten voor welk type opvoedingsvragen welke route ingezet kan worden is onderstaand stroomschema ontwikkeld.

Stroomschema cliëntroute vragen Centrum Jeugd en Gezin Centraal, Tilburg



! Voor kinderen van 0 – 7 jaar met meervoudige ontwikkelingsproblematiek: warme overdracht naar Loket Vroeghulp, Kind en Jeugd

2. Het voeren van een pedagogisch Adviesgesprek naar model van de Stap voor Stap Methode

Indien een opvoedingsvraag vraagt om meerdere contacten met de pedagogisch adviseur van het Centrum Jeugd en Gezin is het aanbevolen dit methodisch te doen aan de hand van de 'Stap voor Stap Methode' (Drs. M. Buitenhuis e.a./ Hogeschool Windesheim)

Op de volgende pagina's het Gespreksmodel Pedagogisch Adviseren waar dit stappenplan verder wordt uitgewerkt (Uitwerking Thebe jeugdgezondheidszorg spreekuur voor opvoedingsvragen)

Stap 0 Kennismaking en afstemming

- 0.1 Begroeting en contact maken.
 - 0.1.1 Ouders welkom heten en op hun gemak stellen.
 - Elkaar een hand geven.
 - Ouders bij hun naam aanspreken.
 - Ondersteunende lichaamstaal, zoals aankijken en toelachen.
 - Ouders uitnodigen om plaats te nemen.

 - Informeel praatje om spanning te doorbreken/ouders op hun gemak stellen.
 - Bespreken of men elkaar tutoyeert of niet.
 - Koffie/thee aanbieden.
 - Eventueel meekomende kinderen begroeten, eventueel speelgoed aanbieden.
- 0.2 Personalia.
 - Noteren van gegevens op registratieformulier.
- 0.3 Toeleiding.
 - Vragen hoe ouders het spreekuur kennen.
 - Bij verwijzing vragen of er al een vorm van ondersteuning is geweest.
 - Bij eigen initiatief ouders positief bekrachtigen dat ze deze keuze hebben gemaakt.
- 0.4 Uitleg werkwijze.
 - Informatie over spreekuur en maximum van vijf gesprekken.
 - Afstemmen van verwachtingen.
 - Inbreng ouders is heel belangrijk.
 - Informatie over werkwijze.
 - Informatie over privacy.

Stap 1 Beeld van specifieke opvoedingssituatie

- 1.1 Kunt u aangeven waar het om gaat?
 - 1.1.1 Welk gedrag zou u graag anders willen zien?
 - Hoe lang bestaat dit gedrag al?
 - Doet het zich voor vóór of na een bepaalde gebeurtenis of situatie?

- 1.1.2 Kunt u een voorbeeld noemen?
- 1.1.3 Hoe vaak komt het voor?
Hoe lang duurt de situatie dan?
Doet de situatie zich steeds op dezelfde manier voor?
- 1.2 Hoe reageert u meestal op de situatie?
Bent u consequent in uw manier van reageren?
Geeft uw partner een zelfde soort reactie?
Wat is het effect van uw reactie en de reactie van uw partner?
- 1.3 Wat zou u graag veranderd willen zien?
- 1.4 Wat heeft u tot nu toe geprobeerd om veranderingen aan te brengen?
- 1.5 Ordening van de tot nu toe verkregen informatie:
 - a. dit kind gedraagt zich soms
 - b. dit gedrag doet zich voor in situaties als
 - c. de ouder beleeft het als
 - d. de ouder reageert meestal met
 - e. de ouder wenst
 - f. de ouder heeft dit geprobeerd door

Stap 2 Samen inzicht verwerven in de opvoedingssituatie

- 2.1 Zelf handelen, observatieopdracht verstrekken, overleg plegen of verwijzing.
Bij overleg of verwijzen: ga verder met punt 3.4.
- 2.2 Denkt u dat er omstandigheden of gebeurtenissen zijn die van invloed zijn op de situatie?
- 2.3 Wat voor effect heeft de situatie op u en de andere gezinsleden?
Bent u als gevolg van de situatie veel extra tijd met uw kind bezig?
- 2.4 Soms hangt het gedrag van kinderen sterk samen met een fase in de ontwikkeling. Denkt u dat het gedrag van uw kind kan samenhangen met de leeftijdsfase waarin uw kind verkeert?
- 2.5 Heeft u enig idee waarom uw kind zich zo gedraagt?
- 2.6 Waarmee hangt het gedrag van dit kind en deze ouders samen?
 - a. Het ontbreken van een consequente en bij dit kind passende pedagogische aanpak.
 - b. Ontbreken van ordening in tijd en dagritme.
 - c. Het niet afgestemd zijn van de verwachting van ouders op de ontwikkeling en mogelijkheden van dit kind.
 - d. Omgevingsfactoren.

Stap 3 Handelen

- 3.1 Zelf handelen, overleg plegen of verwijzing.
Bij overleg of verwijzing: ga verder met punt 3.4.
- 3.2 Ga samen met de ouder bekijken of er veranderingen in de situatie aangebracht kunnen worden.
 - a. Door het afstemmen van de pedagogische aanpak op dit kind.
 - b. Door het aanbrengen van ordening in tijd en dagritme.
 - c. Door de beleving of verwachting van ouders af te stemmen op de mogelijkheden van dit kind.
 - d. Door veranderingen aan te brengen in de omgevingsfactoren.
- 3.3 Kies - samen met de ouder - één tot drie concrete mogelijkheden (omschreven bij de punten a t/m d van 3.2) om te komen tot de gewenste situatie.
- 3.4 Informeer of de ouder nog vragen heeft en rond daarna het gesprek af.
- 3.5 Maak een nieuwe afspraak.

Stap 4 Evaluatie (in volgend gesprek)

- 4.1 Hoe is de afgelopen tijd gegaan?
 - 4.1.1 Lukte het steeds de afspraken na te komen?
(Wanneer lukte het wel, wanneer niet?)
 - 4.1.2 Wat is het effect voor het kind zelf en voor het gezin?
- 4.2 Kan men verder met de gemaakte afspraken?
Zo nee: ga terug naar 2.6 of verwijs.
Zo ja: rond het gesprek af.