

## 5. Samenwerken binnen het Centrum voor Jeugd en Gezin

CJG's hebben, evenals allerlei andere partners in de keten zoals onderwijs, huisartsen en kinderopvang, een belangrijke taak in het signaleren van opvallend gedrag bij een kind of zorgen over een gezin. Deze signalen komen samen in een verwijsindex (zoals Multisignaal, Zorg voor jeugd). Van daar uit is het mogelijk het principe '1 gezin, 1 plan' toe te passen, waarbij één organisatie wordt aangewezen voor de coördinatie van de zorg binnen een gezin. Ook vanwege de complexe wet- en regelgeving waarmee gemeenten zich geconfronteerd zien is goede lokale afstemming essentieel.

### Verwijsindex

Organisaties die met ouders en kinderen werken hebben de plicht zorgen en problemen vroegtijdig te signaleren en voor te leggen aan andere bij het gezin betrokken professionals in een gezinsoverleg of in een zorgnetwerk / Zorg AviesTeam.

De verwijsindex draagt bij aan afstemming tussen organisaties en hulpverleners en helpt er voor te zorgen dat geen kind meer buiten de boot valt. De verwijsindex stroomlijnt de hulpverlening en ondersteunt de aanpak '1 gezin, 1 plan'. Zo kan snel worden gehandeld en erger voorkomen.

### Ouder en kind

Kind en ouder(s) staan centraal in het proces van risicosignalering tot handelen. Professionals praten niet alleen óver het gezin, maar vooral mét hen. Er wordt zoveel mogelijk aangesloten bij de mogelijkheden van de ouders om zo het gezin te versterken (empowerment).

### Professionals in het CJG

Men verwacht van professionals binnen het CJG dat zij adequaat hun aandeel leveren aan het proces van (laten) signaleren, coördineren en handelen. Om de samenwerking met andere professionals vorm te geven worden werkprocessen aangepast. Deze samenwerking binnen een CJG en het gebruik van de verwijsindex vraagt specifieke vaardigheden, kennis en houding van de medewerkers. Belangrijke competenties zijn:

- Implementeren: Wat zijn de privacyregels en hoe geef ik hier inhoud aan? Welke methodiek gebruikt het CJG en hoe zorgen we ervoor dat het hele team daar mee werkt?
- Signaleren: Wat zijn signalen, met wie bespreek ik deze en wat doe ik er mee? Hoe kan ik mijn signalen kwijt in de verwijsindex?
- Communiceren: Hoe motiveer ik een ouder tijdens een gesprek? Hoe bespreek ik zorgen en een signaalmelding in de verwijsindex met een klant? Hoe benader ik collega-professionals bij zorgen over een kind of gezin? Hoe ga ik om met weerstand of laksheid bij andere professionals bij een match in de verwijsindex?
- Samenwerken: Welke kwaliteiten en teamrollen zijn er binnen ons team en hoe maken we daar gebruik van? Welke gezamenlijke visie hebben we op bijvoorbeeld klantgerichtheid, participatie van ouders en pedagogiek? Hoe geef ik als zorgcoördinator leiding aan een team van hulpverleners rond een gezin en hoe accepteer ik leiding van collega's? Hoe kunnen we op een positieve manier feedback geven aan en ontvangen van elkaar?

Daar waar de professional deze competenties nog niet voldoende bezit, kunnen deze door ondersteuning, informatie en training verworven worden om de zorg voor het kind en zijn ouders optimaal te kunnen uitvoeren.

## Afstemming tussen professionals<sup>1</sup>

In de afstemming tussen de professionals kunnen vier niveaus worden aangebracht. Per niveau is aangegeven wanneer en tussen wie afstemming plaatsvindt. Bij de ontwikkeling van dit model is uitgegaan van de verantwoordelijkheid van de professionals zelf en is uitgegaan van de gedachte dat je alleen iets moet regelen op het moment dat er zaken fout (dreigen te)gaan. Dit geldt ook wanneer er meerdere risicofactoren aanwezig zijn. Daarnaast is in het model de gedachte van de verschillende inspecties verwerkt om het CJG het aanspreekpunt te laten zijn voor de complexe problematiek. De gezamenlijke inspecties benoemen het belang van één coördinatiepunt waar risico-inschattingen en informatie van hulpverleners en instellingen samenkomen én van waaruit handelend kan worden opgetreden. Het CJG is dit coördinatiepunt, waarbij de contactpersoon van het gezin de centrale casusregie uitvoert. Het CJG draagt daarmee de eindverantwoordelijkheid voor de centrale casusregie in de (deel-)gemeente én de werker van het CJG is aanspreekbaar op de uitvoering daarvan ten aanzien van de 'eigen' casussen.

Niveau van afstemming	Tussen wie	Wanneer	verantwoordelijk
1. Reguliere afstemming	Twee professionals	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Niet complexe problematiek, tussen twee professionals.</li> <li>▪ Afstemming tussen hulpverleners</li> <li>▪ Doorverwijzing naar andere hulpverlener</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ De professional zelf</li> <li>▪ Verwijzende partij, indien er sprake is van een doorverwijzing.</li> </ul>
2. Reguliere zorgcoördinatie	Tussen professionals (in CJG,) Bilateraal met andere hulpverleners	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Niet complexe problematiek</li> <li>▪ Tussen drie of meer professionals</li> </ul>	Casemanager, indien deze niet is aangewezen, dan wijst de brede zorgcoördinator die aan.
3. Brede zorgcoördinatie /centrale casusregie	Tussen alle professionals betrokken bij een 'systeem' coördinator regisseert de afstemming en bewaakt de voortgang tussen verschillende netwerken (zorg, school, politie/justitie	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Complexe problematiek</li> <li>▪ onenigheid over casemanagement</li> <li>▪ onenigheid over voortgang dossier</li> <li>▪ onenigheid over aanpak</li> <li>▪ meerdere netwerken betrokken</li> </ul>	Brede zorgcoördinator
4. Gemeentelijk ingrijpen	Tussen Raad voor de Kinderbescherming, Bureau Jeugdzorg, OM politie, de coördinator en gemeente, namens het bevoegd gezag (de wethouder). Op afroep schuiven andere professionals aan die inhoudelijk verstand	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Complexe problematiek</li> <li>▪ onenigheid over casemanagement</li> <li>▪ onenigheid over voortgang dossier</li> <li>▪ onenigheid over aanpak</li> <li>▪ impasse in dossier</li> </ul>	Gemeente, namens het bevoegd gezag (de wethouder)

<sup>1</sup> Bron: projectplan CJG op Goeree-Overflakkee, november 2008

	hebben van de casus.		
--	----------------------	--	--

### **Toelichting op het schema**

Bovenstaande indeling is ontwikkeld in overleg met de professionals in de JGZ. Hieronder geven we kort aan wat we onder de verschillende niveau's willen regelen.

#### **Reguliere zorgcoördinatie:**

- Medewerkers van het CJG overleggen samen
- Vast voorzitterschap
- Cliënten die aan de vastgestelde criteria voldoen
- Stellen per casus plan van aanpak op (SMART) en bekijken wie casemanager is.
- Verwijzen rechtstreeks naar externe partners indien duidelijk en nodig
- Terugkoppeling van verwijzingen; alleen bij meerwaarde voor de klant/het kind

#### **Brede zorgcoördinatie:**

- Is in handen van een vaste voorzitter, met een professioneel profiel
- Wordt ingeschakeld wanneer de reguliere zorgcoördinatie faalt en er geen unaniem
  - besluit volgt over de aanpak
- Betreft alle partijen en netwerken die bij het kind/gezin betrokken zijn.
- Wordt ingezet als er onduidelijkheid is over (vervolg) stappen in de aanpak
- Wordt ingezet als er meerdere netwerken betrokken zijn
- Voert centrale casusregie:
  - Informatiepunt voor gezin en alle instellingen
  - Afstemming van inzet in het gezin, ook als er sprake is van geïndiceerde hulp.
  - Bewaking van de inzet en desnoods inzet van doorzettingsmacht.
- Vergaart benodigde informatie en kan schakelen naar externe partners
- Gebruikmaking van uniforme registratie en aanmeldformulieren

## Deskundigheidsbevordering en ondersteuning professionals<sup>2</sup>

Professionals van het CJG zullen, daar waar nodig, bijgeschoold moeten worden om te kunnen beschikken over de vereiste competenties. De kernpartners van de CJG's zijn veelal professionele organisaties die tot op heden de deskundigheidsbevordering zelfstandig organiseren.

### Advies

Organiseer voor alle toekomstige CJG-professionals een gezamenlijk scholingsaanbod en betrek hierbij ook de RAAK-plannen.

- Bespreek als betrokken ambtenaren welke onderdelen gezamenlijk zijn op te pakken en welke lokaal nodig zijn; agendeer dit punt op het regionaal afstemmingsoverleg van de beleidsmedewerkers Jeugd.
- Bepaal een regionaal plan van aanpak en reken dit financieel door.
- Bepaal daarnaast een lokaal plan van aanpak en reken dat door.
- Reserveer de benodigde middelen.

### Introductie van veranderingen

Om vanaf het begin het CJG een goede start te geven, is er voor alle professionals een duidelijke introductie van de veranderingen nodig. Een gezamenlijke start (bij de kick-off bijeenkomst) voor al het CJG-personeel geeft de markering van het omslagpunt aan, zet de visie en meerwaarde van het CJG centraal neer en zorgt voor bekendheid met alle professionals van het CJG en hun taak/functie. Het management van de instellingen heeft hierbij een initiërende rol.

In ieder geval zal de beroepshouding van professionals in het CJG aan de orde moeten komen. Klantvriendelijkheid en gerichtheid op samenwerking en multidisciplinair werken dienen centraal te staan, niet alleen onderling maar ook met organisaties in de 2<sup>e</sup> schil. Immers niet alleen de samenwerking en de juiste attitude van de partners binnen de frontoffice is van belang. Ook de houding van en de samenwerking met kernpartners met de professionals in de 2<sup>e</sup> schil dient verbeterd te worden. Iedereen zal de klant centraal moeten stellen en vanuit dat belang moeten samenwerken.

Voor professionals die alleen aan het werk zijn op de lokale fysieke inlooppunten is een uitgebreide voorlichting over het CJG-concept nodig, als mede duidelijkheid over verwachtingen over en weer. Het gaat hierbij ook om kernwaarden in de regionale visie op de CJG, die leidend moeten zijn in de werkwijze en houding van alle CJG-professionals<sup>3</sup>.

### Specifieke scholing

Voor professionals die de baliefunctie uitvoeren is specifieke scholing in werkprocessen nodig. Daarin zijn vraagverheldering, bekendheid met de werkprocessen en kennis van het totale aanbod van het CJG en regionale sociale kaart de belangrijkste onderdelen. Afhankelijk van de reeds aanwezige competenties van de professionals moet wellicht ook bijgeschoold worden op sociale vaardigheden (eigen grenzen, klantvriendelijkheid, privacy) in omgang met de klant.

---

<sup>2</sup> Bron: Regionaal Implementatieplan voor de Centra Jeugd en Gezin in Midden-Holland

<sup>3</sup> Enkele kernwaarden zijn dat de klant centraal staat en dat inzet vanuit het CJG ertoe doet! De klant is welkom, wordt gehoord, krijgt antwoord en een passend aanbod aangeboden. Wat afgehandeld kan worden, wordt direct afgehandeld. Bij stagnatie in een afgesproken plan van aanpak zal de betrokken CJG professional direct in actie komen en in overleg treden met de coördinator CJG. De klant is in zicht en blijft in zicht.

### **Evidence based werken**

We raden de CJG-partners aan zoveel mogelijk te werken volgens evidence based methoden (zoals Triple P en Veilig Opgroeien). Inzet daarvan leidt tot meer uniformiteit in werken. Het gezamenlijk volgen van deskundigheidsbevordering draagt bij aan teambuilding<sup>4</sup>.

### **Registratie en monitoring**

Gemeenten zullen willen weten op welke wijze CJG-bezoekers gebruik maken van het CJG (zowel fysiek als telefonisch als digitaal), of en naar wie ze worden doorverwezen en of/in welke mate klanten tevreden zijn. Het verdient aanbeveling om met de monitoring van de werkprocessen na de opening te starten. Daarnaast moet deze monitoring zo eenvoudig mogelijk gehouden worden en worden gekoppeld aan, dan wel geïntegreerd worden in de huidige vormen van registratie.

### **Coaching of intervisie**

Voor professionals met een specifieke functie kan coaching of intervisie in de opstartfase een goede ondersteuning vormen. Te denken valt aan coaching van professionals op de werkvloer om een uniforme werkwijze te krijgen. Externe intervisie voor professionals die een “eenzame” functie vervullen, zoals de CJG-coördinatoren, geeft mogelijkheden om met mensen in eenzelfde functie van gedachten te wisselen en/of problemen uit te wisselen.

---

<sup>4</sup> In Zuid-Holland Noord wordt in 2009 ervaring opgedaan met werken aan teambuilding via deskundigheidsbevordering over de methodiek Triple P. De aanpak is dat teams van de startende front-offices CJG worden getraind in niveau 2/3 van Triple P. Na de fase van trainingen zijn de organisaties zelf verantwoordelijk voor intervisie, training van nieuwe professionals en aanschaf van materialen.