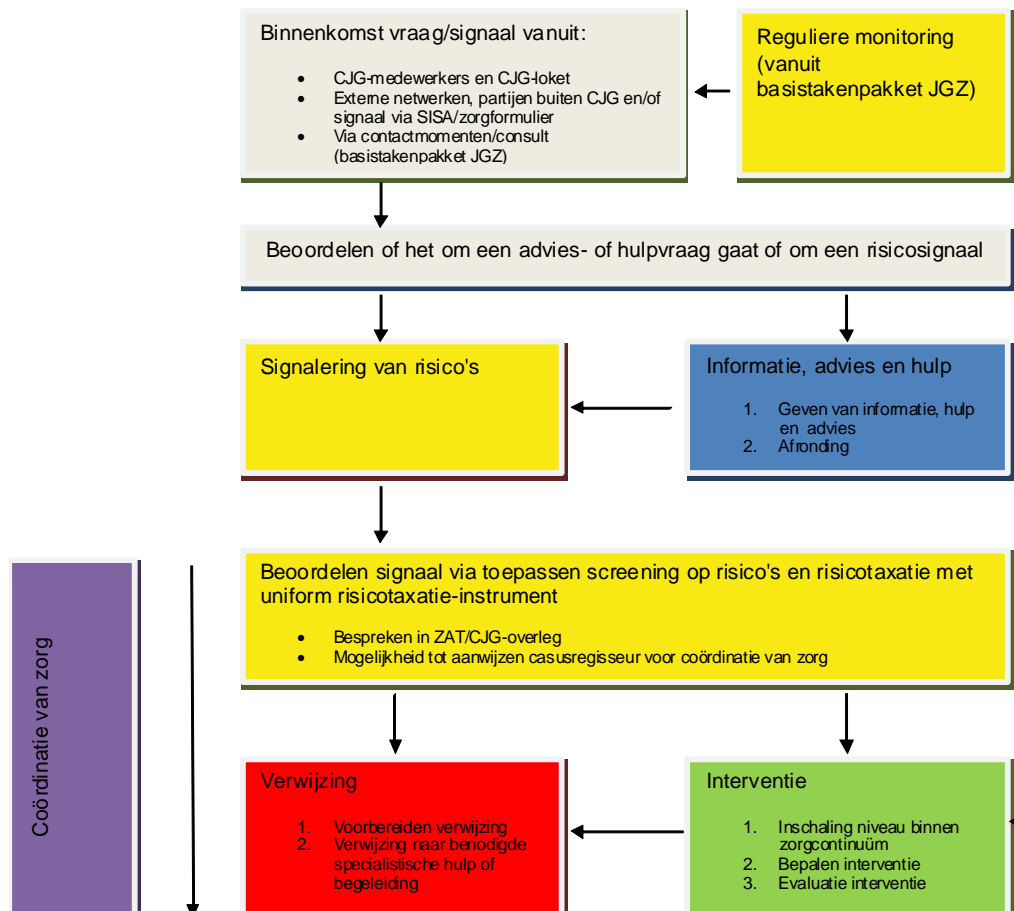


## 7. Werkprocessen<sup>1</sup>

In onderstaand schema wordt het totale CJG-proces weergegeven. In onderstaand schema zijn de afzonderlijke werkprocessen met verschillende kleuren weergegeven, om aan te geven waar de verbinding en aansluiting tussen de afzonderlijke werkprocessen is.

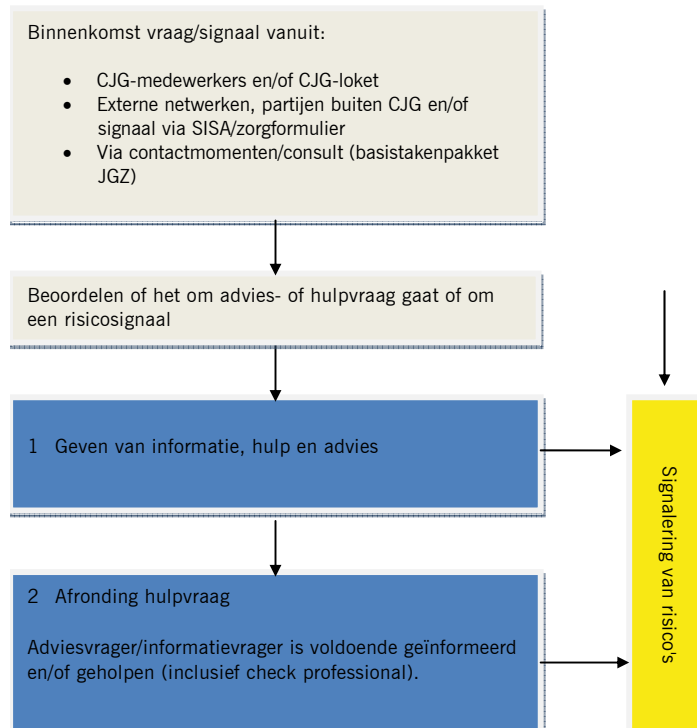
Schema geïntegreerde werkprocessen



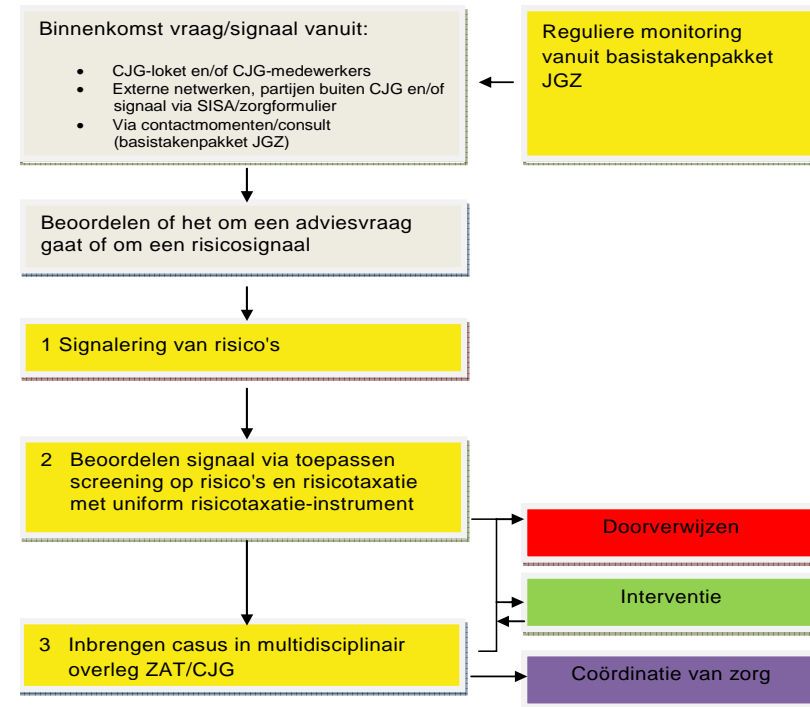
<sup>1</sup> Bron: CJG vorming Stadsregio Rotterdam

## Schema Informatie en Advies<sup>2</sup>

In onderstaand schema worden de stappen binnen dit werkproces weergegeven. Hierbij is in het blauw aangegeven wat de stappen zijn binnen dit werkproces, maar wordt ook aangegeven hoe signaal/vraag binnenkomt bij het CJG en hoe de aansluiting is met het werkproces 'monitoring en signalering':



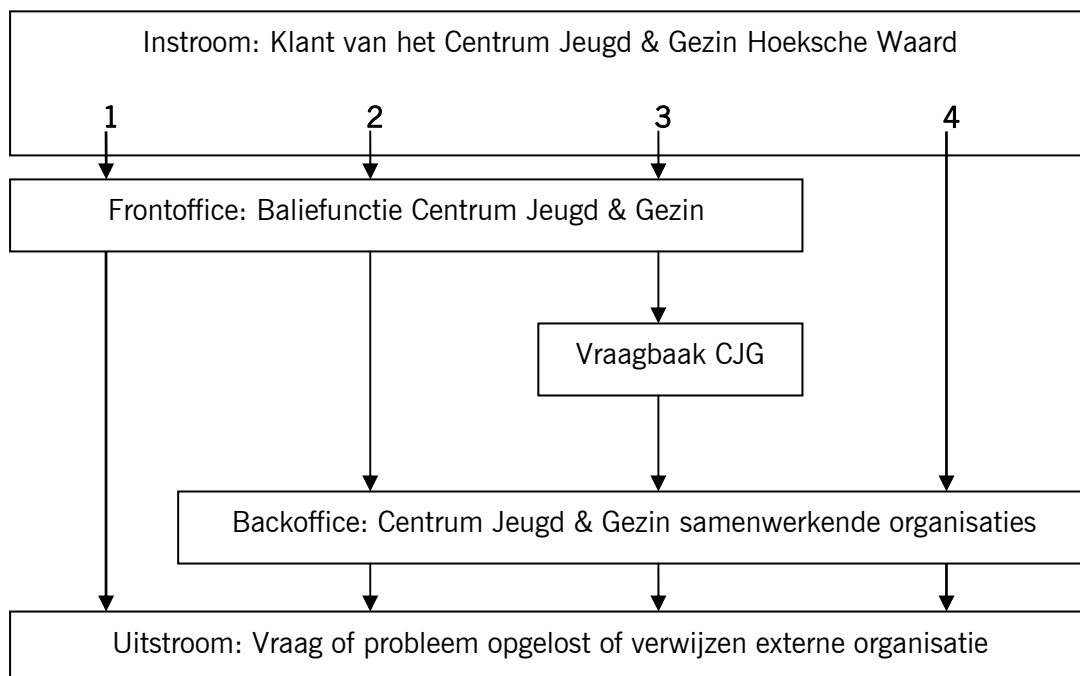
## Schema Monitoring en Signalering



<sup>2</sup> Bron: CJG vorming Stadsregio Rotterdam

### Klantstromen in het werkproces<sup>3</sup>

In het werkproces zijn er voor de klant 4 routes mogelijk. In de onderstaande figuur worden deze schematisch weergegeven.



#### Route 1:

De klant komt binnen bij de centrale ingang, de balie van het Centrum Jeugd & Gezin. Dit kan zowel telefonisch als fysiek zijn. De klant heeft een informatieve vraag die door de balie direct kan worden beantwoord. De klant vraagt bijvoorbeeld naar de openingstijden, de klant vraagt het adres van een locatie of wil een folder ontvangen.

- De klant wordt direct geholpen door de baliemedewerker.

De klant is geholpen en verlaat het Centrum Jeugd & Gezin.

#### Route 2:

De klant komt binnen bij de centrale ingang, de balie van het Centrum Jeugd & Gezin. Dit kan zowel telefonisch als fysiek zijn. De klant heeft een vraag specifiek voor een CJG-medewerker van één van de samenwerkende organisaties of wil een afspraak maken/verzetten.

- De baliemedewerker verbindt in geval van een telefonisch contact direct door naar de betreffende CJG-medewerker.
- De baliemedewerker kan de CJG-medewerker niet direct bereiken en geeft aan dat de klant z.s.m. wordt teruggebeld.
- De baliemedewerker wijst de klant de wachtruimte en informeert de betreffende CJG-medewerker dat de klant binnen is.

Indien de klant voldoende is geholpen na het contactmoment met de CJG-medewerker, verlaat de klant het Centrum Jeugd & Gezin. Indien de klant niet binnen het Centrum Jeugd & Gezin kan worden geholpen,

<sup>3</sup> Bron: CJG vorming Hoeksche Waard

verwijst de CJG-medewerker de klant naar een passende samenwerkende organisatie (in de schil), zodanig dat de klant daar ook aankomt.

#### Route 3:

De klant komt binnen bij de centrale ingang, de balie van het Centrum Jeugd & Gezin. Dit kan zowel telefonisch als fysiek zijn. De klant heeft een vraag die niet direct kan worden beantwoord door de baliemedewerker of doorgezet naar een CJG-medewerker.

- De baliemedewerker heeft overleg met de vraagbaakmedewerker over de juiste plaats voor de vraag van de klant of verbindt de klant door met de vraagbaakmedewerker.
- De baliemedewerker wijst de klant de wachtruimte en informeert de vraagbaakmedewerker dat er een klant binnen is.
- De klant wordt direct geholpen door de vraagbaakmedewerker:
  - De vraagbaak beantwoordt de hulpvraag van de klant direct telefonisch of fysiek.
  - De vraagbaak maakt een (vervolg)afpraak bij een van de CJG-medewerkers.
  - De vraagbaak bespreekt de situatie, indien nodig, met de bureaudienst van het AMW of BJZ.
  - De vraagbaak bespreekt zo nodig, in overleg met de klant, de casus met de ketenregisseur. Toegang tot het MDT-overleg gaat via de ketenregisseur.
  - De vraagbaak verwijst de klant naar een passende samenwerkende organisatie (in de schil), zodanig dat de klant daar ook aankomt.

Indien de klant voldoende is geholpen na het contactmoment met de vraagbaak en eventuele extra contactmomenten met een CJG-medewerker, verlaat de klant het Centrum Jeugd & Gezin.

Indien de klant niet binnen het Centrum Jeugd & Gezin kan worden geholpen, verlaat de klant het CJG met een verwijzing naar een passende organisatie.

#### Route 4:

De klant komt telefonisch rechtstreeks bij een CJG-organisatie binnen. Dit kan gebeuren wanneer de klant direct de weg weet naar de CJG-organisatie of CJG-medewerker. De klant belt bijvoorbeeld rechtstreeks met de GGD voor reizigersinformatie of met het AMW voor deelname aan een cursus.

Indien de klant voldoende is geholpen na het contactmoment met de CJG-medewerker, verlaat de klant het Centrum Jeugd & Gezin.

Indien de klant niet binnen het Centrum Jeugd & Gezin kan worden geholpen, verwijst de CJG-medewerker de klant naar een passende samenwerkende organisatie (in de schil), zodanig dat de klant daar ook aankomt.