

8. Focus op Frontoffice¹

Wat we zien in praktijk, is dat er verschillende benaderingen gehanteerd worden bij de opstart van een CJG; van het 'groeimodel' tot 'volledige uitwerking'. In beide is het van belang om de fysieke inloop goed vorm te geven en de baliefunctie goed te laten functioneren, zodra het CJG opengaat. Wat klanten ervaren bij binnenkomst van het CJG, is namelijk het fundament van de beeldvorming. Een heldere beleidsvisie op de frontoffice CJG is belangrijk. Maar evenzeer is het van belang om opvoeders en jeugd naar wensen en behoeften te vragen en daarmee aan te slag te gaan. Teveel regie vanuit de gemeente kan ertoe leiden dat er teveel afstand tot de praktijk komt. Laat professionals regelen wat hen aangaat en laat hen in contact treden met de klanten over hun behoeften, is ons devies.

Organisatiemodellen

We onderscheiden drie modellen voor een frontoffice. Gemeenten kunnen kiezen welk model ze passend vinden; de keuze is zeer bepalend voor de verdere inrichting en organisatie.

Model 1: Koppeling van de frontoffice aan één bestaande voorziening

De gemeente kent één CJG met één frontoffice, die wordt ondergebracht bij een bestaande voorziening zoals een consultatiebureau of basisschool of in een nieuwe multifunctionele accommodatie.

Model 2: Frontoffices ondergebracht in meerdere bestaande voorzieningen

De gemeente kent één CJG met meerdere inlooppunten. Er is één centraal fysiek inlooppunt, ondergebracht bij een voorziening zoals een consultatiebureau of basisschool.

Model 3: Er zijn verschillende CJG's in één gemeente

De gemeente kent - door het grote gebied of grote aantal inwoners - meer dan één CJG.

	Model 1	Model 2	Model 3
Visie	Er wordt gewerkt vanuit de visie dat alle activiteiten vanuit één centrale plek in de gemeente plaatsvinden. Op die plek ontmoeten professionals van alle kernpartners elkaar, minimaal in multidisciplinaire teamoverleggen.	Het lokale CJG wordt vooral gezien als samenwerkingsverband, waarbij gebruik wordt gemaakt van diverse ingangen bij bestaande voorzieningen.	De afzonderlijke CJG's werken als autonome eenheden, ieder qua uitstraling en aanbod afgestemd op het specifieke gebied / de specifieke bezoekersgroep.
Ruimtelijke eisen	De locatie beschikt over ruimten voor gesprekken van alle kernpartners, ingerichte bureau ruimten voor CJG-professionals en ruimten voor vergaderingen en groepsactiviteiten.	Er wordt gebruik gemaakt van bestaande locaties voor gesprekken van alle kernpartners, ingerichte bureau ruimten voor CJG-professionals en ruimten voor vergaderingen en groepsactiviteiten over diverse locaties. De ruimtes liggen in diverse gebouwen.	De CJG's beschikken allemaal ook over ruimten voor gesprekken van alle kernpartners, ingerichte bureau ruimten voor CJG-professionals en ruimten voor vergaderingen en groepsactiviteiten. Er kunnen per CJG andere organisaties aansluiten. De uitstraling en het fysieke

¹ Bron: Regionale Implementatieplan voor de Centra Jeugd en Gezin in Midden-Holland

			programma van eisen kan per CJG verschillen. Dit dient te worden afgestemd op de behoeften van de doelgroepen in het gebied dat wordt bestreken.
Inzet van personeel	De kernpartners zetten personeel in voor het houden spreekuren, bureauwerkzaamheden en teamoverleggen. Ze stemmen het aanbod onderling af.	De professionals van alle kernpartners ontmoeten elkaar niet als vanzelfsprekend. Er is extra inzet nodig van de lokale aanjager om tot goede samenwerking te komen. De kernpartners zetten personeel in voor het houden van spreekuren, bureauwerkzaamheden en teamoverleggen.	De professionals van alle kernpartners ontmoeten elkaar in het betreffende CJG. De kernpartners zetten personeel in voor het houden van spreekuren, bureauwerkzaamheden en teamoverleggen.
Coördinatie	Het coördineren en aanjagen gebeurt centraal in nabijheid van professionals.	Er wordt extra ingezet op het aanjagen en coördineren van alle onderdelen, om als geheel een krachtige aanpak te genereren. Er is extra aandacht nodig voor kennismaking, informatie-uitwisseling, teambuilding, en afstemming van het aanbod. De coördinator bezoekt regelmatig de diverse locaties. Er moet extra duidelijkheid gegeven worden over de locatie waar (en wanneer) de professionals elkaar treffen en over de locatie(s) waar (en wanneer) zij de aanjager kunnen aanspreken.	Elk CJG heeft een eigen aanjager/coördinator, (al dan niet een meewerkend uitvoerende professional), die werkt in opdracht van de gemeente. Er is extra aandacht nodig voor kennismaking en informatie-uitwisseling en afstemming van het aanbod.
Eisen aan infrastructuur	De locatie is aangesloten op het regionale D-CJG en telefoonnet.	Er moet bepaald worden of er 1 hoofdlocatie wordt aangesloten op het regionale D-CJG en telefoonnet of dat alle ingangen verbindingen krijgen. Er wordt overal gewerkt met een identiek registratiesysteem, waarvan	Alle locaties worden aangesloten op het regionale D-CJG en telefoonnet. Er wordt overal gewerkt met een identiek registratiesysteem voor klantcontacten, doorverwijzingen en klanttevredenheid. De

		het doel is klantcontacten, doorverwijzingen en klanttevredenheid te monitoren.	uitkomsten worden door de centrale aanjager gebundeld aangeboden aan de gemeente.
--	--	---	---

Opmerkingen bij de modellen

Ieder CJG moet de uitstraling afstemmen op de ouders en jongeren in de gemeente/buurt. Zij bepalen, binnen het kader van de gemeentelijke visie, wat nodig is. Hoe helderder de visie en de wensen zijn, hoe duidelijker de inrichtingscriteria zich aftekenen.

Gemeenten met meer dan één CJG komen terecht bij model 3. De CJG-locatie kan een bestaand of een nieuw gebouw zijn. Omdat het bij model 3 gaat om stedelijke omgevingen, gaat het doorgaans om locaties met een hogere doorloop van ouders die doelbewust langskomen, met grotere tijdsblokken voor pedagogische adviseurs en een groter bereik van mensen dan bij de andere modellen.

Voordelen:

Bij Model 1 ontmoet het personeel elkaar als vanzelf en zal de teambuilding relatief snel gaan.

De aansluiting op de regionale telefoondiensten en D-CJG is het meest eenvoudig in Model 1.

Bij Model 2 kan men sterk uitgaan van de bestaande ruimtelijke situatie en geleidelijk aan wijzigingen doorvoeren in huisvesting. Ouders en jongeren weten al de weg.

In Model 3 (meer CJG's in één gemeente), kunnen CJG- overstijgende coördinatietaken effectief worden belegd.

Nadelen:

Model 1 en 3 zullen waarschijnlijk vragen om veranderingen in de huisvestingssituatie. Hierop zal extra geïnvesteerd moeten worden. Wellicht zijn er tijdelijke voorzieningen nodig.

Model 2 kent een extra vraagstuk, namelijk of en hoe alle locaties telefonisch kunnen worden aangesloten.

In Model 2 is sprake van meerdere locaties per CJG; er is extra inzet op coördinatie nodig.

In Model 2 en 3 is sprake van meer locaties, professionals ontmoeten elkaar niet als vanzelfsprekend. Er zullen extra activiteiten nodig zijn om te werken aan teambuilding en om het gevoel van samenwerking te versterken.

In model 2 en 3 is het vraagstuk van aansluiting op regionale telefoondiensten en D-CJG ingewikkelder: duidelijke afspraken zijn nodig over hieruit voortvloeiende vraag- en afsprakenafhandeling.

Kwaliteitscriteria laagdrempeligheid²

Diverse zaken kunnen bijdragen aan het bereiken van laagdrempeligheid van de frontoffices van het CJG. Een plek in de vertrouwde omgeving waar mensen hun vragen kunnen stellen en waar ze ondersteuning kunnen krijgen. We noemen de belangrijkste aandachtspunten.

1. Werken vanuit een heldere visie die organisaties en professionals samenbindt.
2. Zorgen voor een laagdrempelig aanbod, mogelijk uitbreiden van laagdrempelige activiteiten, bijvoorbeeld met spelmiddagen en een speel-o-theek. Laat professionals zelf onderzoek doen onder ouders en jongeren.
3. Zorgen voor een gebouw met een uitnodigende uitstraling voor ouders met kinderen, passend bij de bevolkingssamenstelling van de kern of wijk.
4. Onderbrengen van alledaagse zaken, zoals Inschrijfpunt opvoedcursussen, zwangerschapsgym/spreekuren verloskundige/kraamzorg, inschrijfpunt kinderopvang/peuterspeelzaalwerk, sociaal-medische indicaties kinderopvang.
5. Gebruik maken van bestaande voorzieningen voor jeugd- en jongerenwerk e.a. die een uitnodigende uitstraling hebben of daarvoor zorgen.
6. Gericht werken aan bekendheid CJG bij de burger en de herkenbare uitstraling via PR-plan.
7. Snelle afhandeling van vragen, criteria vast laten leggen door betrokken professionals (bijvoorbeeld binnen 2 dagen een gesprek kunnen krijgen, dezelfde dag teruggebeld worden om een afspraak te maken, monitoren of afspraken worden nagekomen).
8. Goede vraagverheldering en risicotaxatie door professionals met balietaken.
9. Monitoren van klanttevredenheid.
10. Klantgerichte houding van alle professionals, ook van vrijwilligers en professionals die actief zijn in het jeugdbeleid.

² Bron: Regionaal implementatieplan voor Centra Jeugd en Gezin in Midden Holland