

## 9. Focus op Backoffice

De backoffice van het CJG is het geheel van samenwerkende organisaties dat zich richt op jeugdigen/gezinnen met meer complexe hulpvragen. Binnen de backoffice biedt een of een samenstel van organisaties hulp aan de jeugdige/gezin. De backoffice werkt aanvullend op de lokale frontoffices en start in essentie daar waar de frontoffice stopt.

Samengevat biedt de backoffice:

1. uitvoering van interventies op het gebied van opvoeden en opgroeien, gericht op de meer complexe hulpvragen;
  2. coördinatie van zorg en monitoring van zorgtrajecten (casus- en procesregie);
  3. een bijdrage aan het regisseren en verbeteren van de jeugdzorgketen op regionaal niveau (ketenregie).
- Bestaande zorgstructuren blijven waar mogelijk en gewenst gehandhaafd. Daarbij wordt gekeken naar zoveel mogelijk afstemming met of integratie van deze zorgstructuren in de backoffice van het CJG, zodat snel en efficiënt werken mogelijk blijft.

### Sluitende aanpak

Het overgrote deel van de vragen van jeugdigen/gezinnen dat bij het CJG binnenkomt kan worden afgehandeld via de frontoffice. Voor een klein deel geldt dat doorverwijzing naar de backoffice noodzakelijk is. De backoffice richt zich op die jeugdigen/gezinnen, die complexe hulpvragen hebben en/of waar coördinatie van zorg nodig is. Instroom in de backoffice vindt plaats:

- vanuit de frontoffice van het CJG;
- via signalering door Verwijsindex;
- via regulier aanbod van instellingen;
- via casusoverleg (bijv. ZAT of signaleringsoverleg).

Het doel van de backoffice is dat jeugdigen/gezinnen snel en adequaat passende hulp krijgen aangeboden. Daarbij is het uitgangspunt dat een gezin zoveel mogelijk zelf de regie voert over de aanpak en inzet van interventies. Pas wanneer een gezin daar niet (meer) toe in staat is, wordt coördinatie van de zorg ingezet. In ieder geval dient voorkomen te worden dat hulpverlening stagneert, men het zicht op een gezin verliest of niet helder is wie verantwoordelijk is voor het verloop van de hulp. Daarnaast is het van belang dat ook de nazorg en afsluiting van een traject goed geregeld is ('vinger aan de pols'). Dit alles is alleen mogelijk als de rol- en taakverdeling van het gezin en de betrokken hulpverleners helder is

### Doelgroep

Het precieze aantal gezinnen dat behoefte heeft aan ondersteuning en zorgcoördinatie is onbekend.

Landelijk is het beeld dat het met 85% van de kinderen goed gaat. Ongeveer 15 procent van de kinderen ondervindt problemen in zijn of haar ontwikkeling en bij 2 tot 5 procent zijn de problemen zo groot dat intensieve professionele hulp noodzakelijk is.

Naar schatting 5% van de gezinnen heeft behoefte aan coördinatie van zorg, waarvan bij ongeveer 1% van deze gezinnen vraag is naar specialistische zorgcoördinatie. Gezinnen waar zorgcoördinatie nodig is, komen dus relatief weinig voor. In 2009 zijn er in de regio, naast de structurele inzet vanuit de zorgpartijen, 20 trajecten gezinscoaching ingekocht. Geschat wordt dat er jaarlijks circa 80 gezinnen zijn, die bij het Meldpunt Zorg en Overlast aangemeld worden.

---

<sup>1</sup> Bron: Regionaal implementatieplan voor Centra Jeugd en Gezin in Midden Holland

## Model regionale backoffice

Het model regionale backoffice, zoals hier wordt voorgesteld, is zo ingericht dat:

1. het zoveel mogelijk aansluit bij de bestaande (goed functionerende) samenwerkingsverbanden;
2. de verwijfsindex geïntegreerd is in het model;
3. de werkwijze gehanteerd wordt van 1Gezin1Plan.

De backoffice is zoals gezegd het geheel van samenwerkende organisaties dat zich richt op de meer complexe hulpvragen van jeugdigen en hun gezin. Daarbij is het van belang dat er een taak- en rolverdeling bestaat die helder is voor het gezin en de organisaties zelf. In de regio Midden Holland wordt gewerkt met de verwijfsindex JeugdMatch. Veel vragen voor de backoffice komen via deze route binnen. In onderstaand schema wordt het werkproces van JeugdMatch en de schakel naar zorgcoördinatie in beeld gebracht. Dit schema geeft een belangrijk onderdeel weer van het totale werkproces van het CJG.

Figuur: Regionaal werkproces JeugdMatch Midden-Holland / Backoffice - coördinatie van zorg (1G-1P), Pangea Groep

