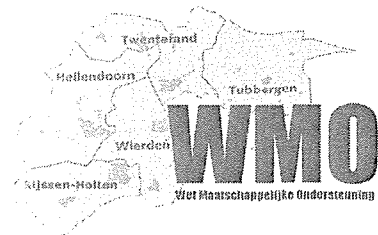


Realisatieplan

CJG-loket Rijssen-Holten

gemeente
Rijssen-Holten



juli 2009

Daan Heineke

CONCLUSION
ADVIES EN MANAGEMENT
OVERHEID EN NON-PROFIT



Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
2. Visie	5
2.1 Het landelijk kader	5
2.2 De regionale kader	5
2.3 Het gemeentelijke kader	6
2.4 De doelgroep	7
2.5 Visie op het loket	8
3. Opzet	11
3.1 Werkwijze	11
3.2 Personeel	15
3.3 Organisatie	16
3.4 Communicatie	17
3.5 Huisvesting	18
3.6 Beleidsinformatie	18
3.7 Subregionale samenwerking	18
4. Planning en implementatie	20
4.1 Planning	20
4.2 Implementatie	21
4.3 Thema's voor doorontwikkeling	22
5. Financiën	23
5.1 Voorlopige raming structurele kosten	23
5.2 Voorlopige raming incidentele kosten	23
Bijlage 1 Voorbeeld functiebeschrijving Medewerker Zorg- en CJG-loket	24
Bijlage 2 Lijst van afkortingen	26

1. Inleiding

Voor u ligt het realisatieplan CJG-loket van de gemeente Rijssen-Holten. Het streven van de gemeente is om begin 2010 een van de hoofdonderdelen van het Centrum voor Jeugd en Gezin in oprichting (CJG), te weten het Inlooppunt voor Informatie & Advies, operationeel te hebben in de vorm van een CJG-loket. Dit CJG-loket wordt een herkenbare en toegankelijke vraagbaak waar met name ouders en/of verzorgers gemakkelijk en vanzelfsprekend binnen kunnen lopen voor al hun opvoedvragen. Dit realisatieplan geeft richting aan het ontwerp en de implementatie van het CJG-loket.

Vorbereidingen

De gemeente Rijssen-Holten wil het jaar 2009 gebruiken om alle noodzakelijke randvoorwaarden in orde te brengen, zodat er in 2010 daadwerkelijke gestart kan worden met een fysiek inlooppunt voor opvoed- en opgroevragen voor alle ouders¹ in Rijssen-Holten. Hiertoe is een realisatieplan onontbeerlijk: een plan over het *ontwerp* (hoe gaat het CJG-loket er uit zien en wat gaat het CJG-loket doen?) en over het *proces* (welke stappen moeten gezet worden om het CJG-loket te kunnen starten?).

Er is gewerkt aan een praktisch en realistisch plan dat kan rekenen op draagvlak onder betrokken partners.

Met drie buurgemeenten samen

In de totstandkoming van dit realisatieplan heeft de gemeente Rijssen-Holten nauw samengewerkt met twee buurgemeenten: Twenterand en Wierden. Het gezamenlijk optrekken heeft de volgende voordelen:

- Kwaliteit: samen zijn we krachtiger in het ontwerpen (bedenken) van een goed loket, dat past bij de grootte en bevolkingssamenstelling van de gemeenten (die vergelijkbaar zijn);
- Efficiency: omdat de bedrijfsplannen naar verwachting 75% hetzelfde zijn, kunnen we die 75% voordeliger in één keer uitvoeren in plaats van ieder voor zich;
- Voordelig voor regionale kernpartners: zij hoeven niet met drie afzonderlijke gemeenten in overleg.

Met de kernpartners samen

Terwijl de gemeente de regie heeft van het CJG en het CJG-loket in het bijzonder, zijn een aantal CJG-kernpartners van grote waarde in het realiseren van een sluitende keten in de opvoed- en opgroei-ondersteuning binnen de gemeente. Daarom heeft de gemeente (samen met de twee andere gemeenten) de volgende kernpartners bij het opstellen van dit realisatieplan betrokken:

- Stichting voor Welzijn en Zorgvragen Twenterand;
- JGZ (GGD Twente en Thuiszorg Noord-West Twente);
- Maatschappelijk Werk Noord West Twente;
- Bureau Jeugdzorg Overijssel;
- MEE Twente;
- MEE IJsseloevers;
- De twee procesmanagers van de drie gemeenten.

Op 4 juni is er een bijeenkomst geweest en begin juli hebben de CJG-kernpartners schriftelijk kunnen reageren op het laatste concept. Er is draagvlak onder de partners voor dit plan.

Profiteren van ervaringen elders

We hebben geprofiteerd van de ervaringen met CJG-loketten in andere gemeenten in de regio Twente. Er is kennis genomen van de loketplannen en –ervaringen bij de gemeenten Enschede, Tubbergen, Almelo en Hengelo.

¹ Ouders vormen de belangrijkste doelgroep van het CJG-loket. Jeugdigen en professionals (die met jeugd en opvoeding te maken hebben) kunnen er ook terecht met hun vragen. Onder ouders verstaan we ook verzorgers.

Leeswijzer

We benadrukken dat er een verschil is tussen het CJG als geheel en het onderdeel CJG-loket.

CJG²

Het Centrum voor Jeugd en Gezin is een voor alle gemeenten in Nederland verplichte voorziening voor opvoed- en opgroeiondersteuning voor gezinnen en kinderen en jongeren van 0 tot en met 22 jaar. Het bestaat uit drie onderdelen: informatie en advies, een praktijk voor lichte opvoedingshulp en zorgcoördinatie op casus- en netwerkniveau. En in die onderdelen wordt de jeugdgezondheidszorg 0-19 jaar aangeboden en de vijf preventieve functies³ van de Wmo (2^e prestatieveld).

CJG-loket

Bij het fysieke loket van het Centrum voor Jeugd en Gezin kunnen ouders, jeugdigen en professionals⁴ terecht met opvoed- en opgroevragen en geven loketmedewerkers een antwoord op deze vragen of dragen zij zorg voor een goede doorgeleiding naar een gepast aanbod.

Het CJG-loket is dus een dienst van het CJG-onderdeel informatie en advies. Zie ook het figuur in paragraaf 2.5.

In hoofdstuk 2 beschrijven we welke visie we op het CJG-loket ontwikkeld hebben en hoe we daarbij gebruik gemaakt hebben van het landelijk kader, de regionale samenwerking, de subregionale samenwerking tussen gemeenten en de samenwerking met voor het CJG-loket essentiële instellingen. Daarna werken we de opzet uit van het CJG-loket op zeven onderdelen: werkwijze, personeel, organisatie, communicatie, huisvesting, beleidsinformatie en subregionale samenwerking (hoofdstuk 3). Vervolgens gaan we in hoofdstuk 4 in op de planning: welke activiteiten moeten wanneer verricht worden voordat het CJG-loket start? Tenslotte ramen we de kosten van zowel de structurele activiteiten, als de incidentele activiteiten (hoofdstuk 5).

² Zie Advies Minimumvariant CJG-Twente, februari 2009

³ Informatie en advies, signalering, toeleiding naar hulp, licht pedagogische hulp en coördinatie van zorg

⁴ De gemeente Rijssen-Holten legt het eerste jaar de prioriteit op de doelgroep ouders, omdat bij hen de meeste vragen verwacht worden

2. Visie

2.1 Het landelijk kader

Het realiseren en vormgeven van een Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG) in 2011 is een taak voor alle gemeenten die zal worden vastgelegd in de Wet op de jeugdzorg⁵. Elke gemeente krijgt daarmee de plicht om enkele basistaken ter ondersteuning van jeugd en gezin binnen het CJG te implementeren. Daarnaast mag, veelal aansluitend op de bestaande structuren in de gemeente, elke gemeente zelf bepalen hoe zij het CJG vormgeeft. Het college van B&W draagt zorg voor de organisatie.

De Centra voor Jeugd en Gezin moeten bovenal laagdrempelige en herkenbare locaties zijn waar (aanstaande) ouders, kinderen en jongeren voor alles aangaande opgroeien en opvoeden terecht kunnen. Elke gemeente moet daarbij van het ministerie van J&G minimaal één fysiek CJG-inlooppunt organiseren. Ook hoe dit CJG-inlooppunt er precies uit gaat zien is een lokale verantwoordelijkheid.

In een CJG wordt minimaal het volgende in onderlinge samenhang gebundeld/gerealiseerd:

- De vijf Wmo-functies jeugd: informatie & advies, signalering, toeleiding naar hulp, licht pedagogische hulp, coördinatie van zorg (onder andere maatschappelijk werk en opvoedondersteuning);
- Jeugdgezondheidszorg: 0 – 19 jaar;
- Schakel met Bureau Jeugdzorg (BJZ);
- Schakel met (de Zorg- en Adviesteams in) het onderwijs.

Het betreft een onderling afgestemd, sluitend geheel van informatie, hulp en zorg. Vanaf 2012 bestaat er dan een landelijk dekkend netwerk van CJG's.

2.2 Het regionale kader

In Twente zijn de CJG-ontwikkelingen regionaal opgepakt. De 14 Twentse gemeenten hebben met de Provincie Overijssel de handen ineengeslagen om - voor wat betreft gemeenteoverstijgende zaken – de krachten te bundelen. Samenwerking heeft grote voordelen, zoals kennisdeling, kwaliteitsvoordelen, efficiencyvoordelen en uniformiteit naar regionale partijen. Vanuit het oogpunt: lokaal wat lokaal moet en regionaal wat regionaal kan wordt dit project vormgegeven. In Twente wordt op diverse terreinen al samengewerkt tussen gemeenten en provincie Overijssel.

In de zomer van 2008 is het (ambitieuze) projectplan CJG Twente vastgesteld en een stuurgroep en projectgroep ingesteld. Alle gemeenten hebben ingestemd met dit projectplan.

Vanaf september 2008 startte de ontwerpfase van het project (fase 3): actielijnen werden benoemd, opdrachten werden geformuleerd en werkgroepen gingen van start. In februari 2009 werden de eerste bruikbare opbrengsten geogst, waaronder adviezen ten aanzien van het CJG-inlooppunt⁶. Twee werkgroepen hebben zich daarover gebogen.

De werkgroep minimumvariant stelde vast dat het fysiek inlooppunt (=CJG-loket) deel uitmaakt van de minimumvariant en formuleerde verder het volgende⁷:

Een fysiek inlooppunt moet er hoe dan ook zijn en is heel bepalend voor een CJG. Idealiter is dat een punt waar ouders, jongeren en professionals gemakkelijk, vanzelfsprekend binnen lopen voor al hun vragen. Dit punt moet als zodanig herkenbaar zijn (bordje, logo, communicatie). Hoewel het wel voor de hand ligt, hoeft het (volgens de ministeriële regeling) geen loket, met loketmedewerkers te zijn. Het kan in theorie ook een onbemenst inlooppunt zijn, een hoekje met folders, een informatiezuil en/of een PC. De werkgroep vindt echter dat een informatiepunt op de een of andere manier persoonlijk contact zou moeten inhouden, met vraaggerichte service en mogelijkheden voor signalering en toeleiding (verwijzing). De invulling hiervan is

⁵ Zie www.samenwerkenvoordejeugd.nl voor het voorstel tot wijziging van de Wet op de jeugdzorg en de bijbehorende memorie van toelichting

⁶ Najaar 2009 wordt middels een integraal realisatieprogramma de projectopbrengsten openbaar

⁷ Werkgroep Minimumvariant; *Advies Minimumvariant CJG-Twente*; Actielijn 4; februari 2009.

sterk afhankelijk van de lokale behoefte. Als een bemenst inlooppunt niet mogelijk blijkt te zijn, dan is het minimaal nodig om wekelijks CJG-inloopsprekken en contactmomenten op een locatie te organiseren. De aanwezigheid van een loket veronderstelt de aanwezigheid van generalistische loketfunctionarissen die eenvoudige vragen zelf kunnen beantwoorden, vragen kunnen verhelderen en ook een beroep kunnen doen op meer specialistische kennis middels een verwijzing of het zelf benaderen van professionals. De locatie en fysieke inrichting van het fysiek inlooppunt is geheel en al een autonome keuze van de individuele gemeente.

De werkgroep Informatie, Advies en Communicatie heeft geen specifieke adviezen ten aanzien van het CJG-loket, maar formuleert wel de volgende ambitie⁸:

Ouders, kinderen en jongeren (t/m 22 jaar) evenals professionals vinden het normaal om bij een CJG naar binnen te lopen voor allerlei vragen over opvoeden en opgroeien. Ze kunnen (digitale) informatie en advies over opvoeden vinden op de manier en plaatsen (ook buiten CJG) zoals zij dat willen.

Verder gaat de werkgroep Informatie, Advies en Communicatie in op de maatschappelijke opdracht van het CJG: vooral het toegankelijk en beschikbaar maken van informatie over opvoeden en opgroeien aan een zo groot mogelijke doelgroep van ouders en jeugdigen. Bij die maatschappelijke opdracht sluit de gemeente Rijssen-Holten zich aan: het CJG heeft in principe alle ouders en alle jeugdigen iets te bieden. Behalve een fysiek loket is dat ook een telefonische advieslijn en een digitale advieslijn (website en e-mail). In dit realisatieplan gaat het dus over het fysieke loket.

2.3 Het gemeentelijke kader

In subregionaal verband is er een Startnotitie Centrum voor Jeugd en Gezin opgesteld en in elke gemeente op maat gemaakt. De Startnotitie heeft de volgende opmerkingen en uitgangspunten die relevant zijn voor de opzet van het CJG-loket:

- De ambitie van onze gemeente is om te bereiken dat alle ouders met opgroeiende kinderen en jongeren gevraagd en ongevraagd ondersteuning dan wel informatie kunnen krijgen bij het opvoeden en opgroeien van het kind (virtueel en fysiek);
- Het CJG wordt uitgewerkt door de gemeente in samenwerking met de plaatselijke en regionale kernpartners op het gebied van opvoedingsondersteuning en hulpverlening;
- In de optiek van de gemeente is de lokale vraag uitgangspunt voor de ontwikkeling, samenwerking en aansluiting in de regio. Het CJG is van de wijk of het dorp en moet inspelen op de wensen en behoeften van de betreffende wijk of dorp;
- De frontoffice heeft een publieksfunctie voor ouders, jeugdigen en professionals. Contact met de frontoffice is mogelijk face-to-face, per telefoon en per email/ website;
- Er is een bepaalde bezetting nodig enerzijds om de openingstijden te bemensen en anderzijds om een bepaalde hoeveelheid vragen in een bepaalde tijd af te handelen;
- Het is van belang een profielschets te ontwikkelen met de benodigde competenties van de loketmedewerkers. De frontoffice moet een brede, integrale kijk hebben en niet te veel verbonden zijn aan één werksoort of één methodiek;
- Het verdient om diverse redenen (onder andere laagdrempeligheid, herkenbaarheid, integraliteit en efficiency) de voorkeur het CJG aan te laten sluiten bij bestaande of in al in ontwikkeling zijnde multifunctionele accommodaties waar zorg- (JGZ, Wmo-loket) en bepaalde welzijnsinstellingen zijn vertegenwoordigd;
- Voor de gemeente Rijssen-Holten zijn in beide kernen multifunctionele accommodaties in ontwikkeling waar het CJG fysiek gehuisvest kan worden. Dit zijn:
 - ☐ In kern Rijssen: Medisch Centrum
 - ☐ In kern Holten: Kulturhus, locatie Boschkamp

⁸ Werkgroep Informatie, Advies en communicatie; *Advies Informatie, advies en communicatie CJG-Twente*; Actielijn 5; februari 2009.

Om in de vervolgfases van het project gericht en concreter te kunnen ontwikkelen, afstemmen en inrichten, is het in feite nodig dat nu een principekeuze voor deze accommodaties wordt gemaakt.

De startnotitie is in januari 2009 vastgesteld door het College van B&W en in februari doorgeleid naar de commissie Maatschappelijke Dienstverlening van de gemeente Rijssen-Holten en daar samen met andere CJG-documenten op de commissievergadering van 9 maart aan de orde gesteld.

2.4 De doelgroep

Soorten vragen

Uiteraard gaat het allemaal om de doelgroep: dat deze niet alleen bereikt wordt maar vooral ook profijt heeft van de aangeboden diensten van het CJG-loket. Er kunnen vier subdoelgroepen onderscheiden worden: ouders (en verzorgers), kinderen 0-12 jaar, jongeren 13-23 jaar en professionals. Deze groepen kunnen grofweg twee soorten vragen hebben:

- Vragen om informatie ten aanzien van jeugd en gezin (breed)
- Vragen om hulp en ondersteuning bij opvoeden en opgroeien

Behoeftte aan informatie en advies

Dat veel ouders behoefte hebben aan informatie en advies ten aanzien van opvoeding blijkt uit onderzoek. Uit landelijk onderzoek⁹ (2006) blijkt dat alle ouders voorzieningen voor opvoedingsondersteuning belangrijk vinden en dat van alle ouders 20% minstens een keer per maand internet, een brochure, een tijdschrift of een televisieprogramma over opvoeden zegt te raadplegen. En 15% zegt wel eens naar een oudercursus of thema-avond te gaan. Uit het onderzoek in Hengelo (2005)¹⁰ kwam naar voren dat gemiddeld 21% van de ouders van pubers regelmatig opvoedvragen heeft, dat wil zeggen dagelijks, wekelijks of maandelijks. Ouders hebben de meeste behoefte aan voorlichting over algemene opvoeding, wettbeveinden en ontwikkelen en leren. Ze willen het liefst voorgelicht worden door middel van folders, internet, boeken en ouderavonden.

Toch blijkt er een gat te zitten tussen vraag en aanbod¹¹:

- Veel ouders (meer dan de helft) hebben wel degelijk behoefte aan opvoedingsondersteuning, maar weten niet waar ze hulp kunnen krijgen.
- Slechts een deel van de ouders die wel op de hoogte zijn van opvoedingsondersteuning maakt er ook daadwerkelijk gebruik van. De meeste ouders krijgen hulp en steun van familie en vrienden.
- Ouders willen het liefst informatie en advies, maar ook praktische hulp (een oplossing) of emotionele steun (begrip, een luisterend oor).

Informatie en advies aan ouders heeft de prioriteit

Het CJG-loket van Rijssen-Holten zal geen enkele doelgroep uitsluiten, ongeacht de aard en zwaarte van de opvoed- of opgroevraag. Het CJG-loket richt zich zoals gezegd nadrukkelijk op ouders met eenvoudige informatievragen of opvoedvragen. Deze doelgroep zal in de profilering van het CJG-loket het meest aangesproken worden. Ook jongeren en professionals kunnen bij het CJG-loket aankloppen, maar voor hen zijn er of komen er meer geschikte vraagbakens¹².

⁹ De tekst is afkomstig van NIZW Jeugd; Factsheet Ouders en hun behoefte aan opvoedingsondersteuning, mei 2006

¹⁰ Broekkamp, K. (2005): Behoeftte aan opvoedingsondersteuning. Een kwantitatief onderzoek onder Twentse ouders met kinderen tussen 12 en 19 jaar en een kwalitatief onderzoek onder informanten op het voortgezet onderwijs. Enschede: GGD Regio Twente

¹¹ De tekst is afkomstig van NIZW Jeugd; Factsheet Ouders en hun behoefte aan opvoedingsondersteuning, mei 2006

¹² Voor jongeren zijn de school (mentor of vertrouwenspersoon), het jongerenwerk of een jongerenwebsite (nog regionaal te ontwikkelen) geschikte vraagbakens. Het jongerenwerk geeft ook opgroei-informatie en signaleert en leidt ook door naar bijvoorbeeld JGZ of AMW. Voor professionals zal het Pedagogisch Servicecentrum CJG Twente opgericht worden voor informatie, consultatie en deskundigheidsbevordering. Het CJG-loket zou volgens Twenterand ook toegankelijk moeten zijn voor vrijwilligerskader (bijvoorbeeld overblijftouders en jeugdleiders van sportverenigingen of kerken).

	Informatievragen jeugd & gezin	Hulp- en ondersteuningsvragen	
Ouders - opvoeders	***	***	*** = Zeer van toepassing
Kinderen 0 – 12 jaar	*	*	** = Enigszins van toepassing
Jongeren 13-23 jaar	**	*	* = Niet of nauwelijks van toepassing
Professionals	**	*	

2.5 Visie op het loket

Informatie & Advies

Het CJG-loket is een essentieel onderdeel van het CJG en behoort tot de functie Informatie & Advies. Het CJG-loket is er vooral voor ouders met alledaagse opvoedvragen en ook, maar waarschijnlijk in mindere mate, voor jongeren en professionals. Jongeren en professionals zijn wel van harte welkom bij het CJG-loket.

Het CJG-loket ligt qua functie dichtbij de opvoedwebsite en de telefonische adviesdienst, twee nieuwe CJG-diensten die in regionaal verband ontwikkeld worden. Als ouders opvoedvragen hebben kunnen ze in de nabije toekomst kiezen uit:

- Gaan naar het fysieke CJG-loket;
- Surfen naar de opvoedwebsite;
- Bellen met telefonische advies-dienst¹³.

In dit realisatieplan gaan we alleen in op het CJG-loket. Om een goede CJG-dienstverlening te realiseren dienen alle kanalen op elkaar afgestemd te zijn (dus inlooppunt, telefoon en internet). Op dit moment lopen zaken parallel. Uiteindelijk zal een integraal plaatje worden gepresenteerd.

Uitgangspunten

We formuleren de volgende vijf uitgangspunten voor het CJG-loket:

1. Het CJG-loket bereikt de doelgroep goed (toegankelijkheid, laagdrempeligheid, herkenbaarheid, in de loop);
2. Het CJG-loket werkt vraaggericht (snel, maatwerk, integraal¹⁴, antwoorden waar vraag naar is; servicegericht, proactief¹⁵) met de eigen kracht van de klant en omgeving centraal;
3. Het CJG-loket is onafhankelijk (niet gekoppeld aan één instelling);
4. Het CJG-loket boekt resultaten (klanten zijn tevreden);
5. Het CJG-loket is efficiënt (goede informatie en advies tegen acceptabele kosten).

Kernactiviteiten

Het CJG-loket voert twee kernactiviteiten uit:

1. Verstrekken van informatie: het betreft informatie met een breed spectrum gerelateerd aan jeugd en gezin (inclusief bijvoorbeeld vrijetijdsbesteding);
2. Vraagverheldering en doorgeleiding: het betreft dieper doorvragen op hulpvragen en opvoedkundige problemen.

¹³ Over de ontwikkeling van de opvoedwebsite en de telefonische adviesdienst vindt in 2009 in regionaal verband planvorming plaats. De gemeente Rijssen-Holten is voornemens hierbij gebruik te maken van het LOES-concept zoals die te Enschede ontwikkeld is en al uitgevoerd wordt

¹⁴ Een samenhangend informatieaanbod op meerdere leefgebieden

¹⁵ Ook actief naar buiten treden, informatie bieden op vindplaatsen zoals scholen, peuterspeelzalen, bibliotheek en huisartsen

Vooralsnog gaat het CJG-loket geen lichte pedagogische hulp bieden. Als dat na vraagverheldering bij een cliënt nodig blijkt te zijn, zal de loketmedewerker zorg dragen voor een goede overdracht (doorgeleiding) naar aan een CJG verbonden instelling. In onze visie staat bij doorgeleiding 'de eigen kracht' van de klant en zijn omgeving centraal bij het vinden van een oplossing.

Interne positionering

De gemeente Rijssen-Holten is zoals eerder genoemd van mening dat de functie Informatie & Advies van het CJG uitstekend aansluit bij de zorgloketten van de gemeenten. De zorgloketten geven informatie en advies over en leiden toe naar een breed aantal voorzieningen:

- Individuele voorzieningen Wmo (hulp bij het huishouden, rolstoelen, woningaanpassingen, vervoersvoorzieningen, scootmobiel)
- Awbz-voorzieningen¹⁶: thuiszorg, verzorgingshuiszorg, verpleeghuiszorg
- Overige voorzieningen Wmo (vrijwilligerswerk, ondersteuning mantelzorgers, parkeerkaart voor gehandicapten)

De gemeente Rijssen-Holten kiest voor een geïntegreerd loket en niet voor een extra gemeentelijk loket. Opvoed- en opgroeihulp is een vorm van maatschappelijke ondersteuning (prestatieveld 2). De infrastructuur via de zorgloketten is er al. De zorgloketten worden verbreed met opvoed- en opgroei-informatie. Op deze manier kunnen klanten integraal benaderd worden.

Externe positionering

Doordat het CJG-loket herkenbaar (door onder andere de landelijke uitrol), toegankelijk, laagdrempelig en onafhankelijk is, vormt het een belangrijke aanvulling ten opzichte van andere 'vraagbakens' die informatie en doorgeleiding kunnen bieden op het terrein van opvoeden en opgroeien, zoals leerkrachten, peuterspeelzaalleidsters, de huisarts en professionals van de JGZ, het AMW en MEE.

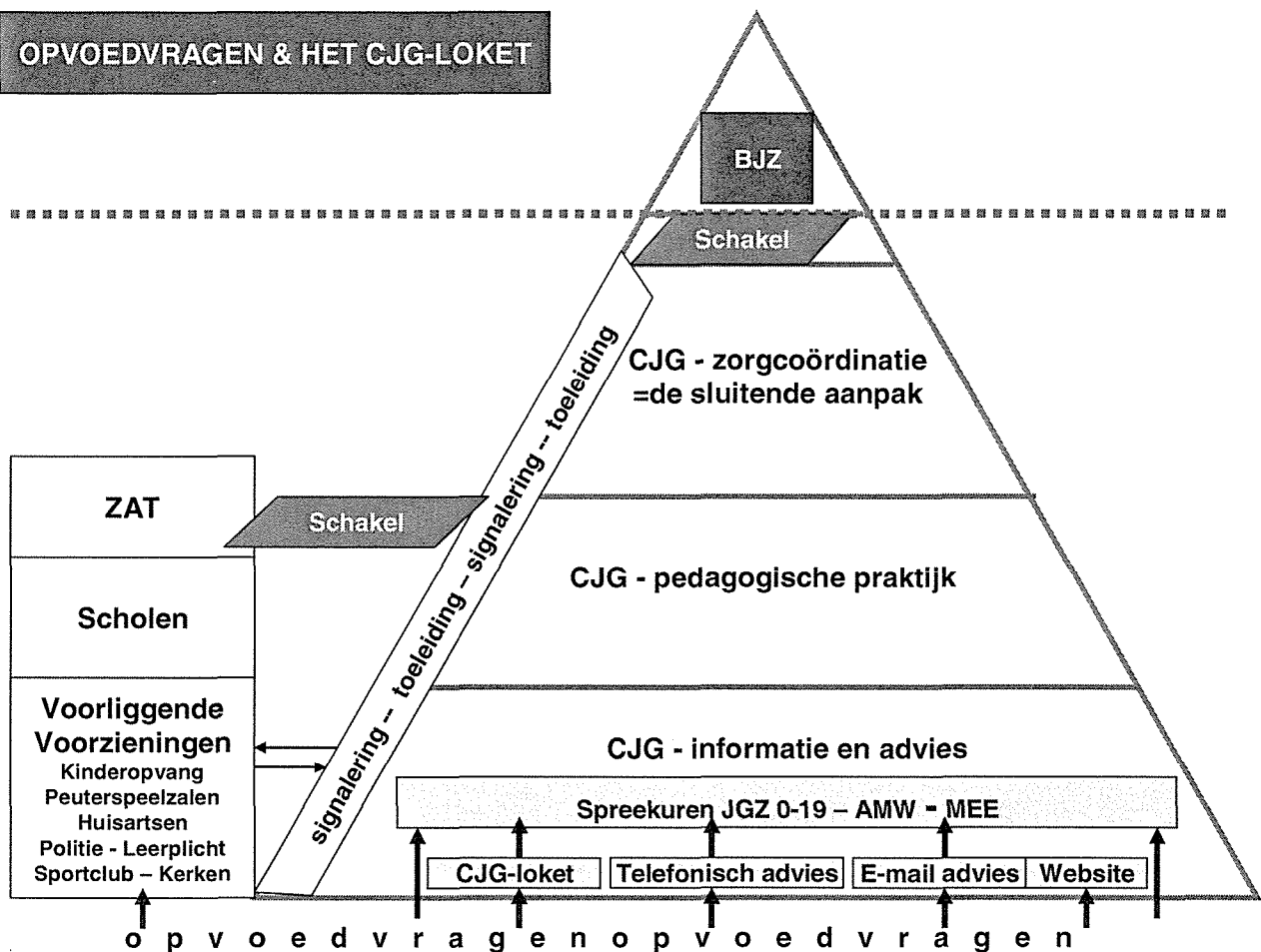
In onderstaand figuur is aangegeven hoe opvoedvragers bij verschillende vraagbakens terecht kunnen komen. Dit moet ook na introductie van het CJG-loket zo blijven. Zij kunnen daar voldoende informatie en advies halen dan wel een goede doorgeleiding krijgen naar achterliggend aanbod.

Ouders met opvoedvragen kunnen dus uit meerdere mogelijkheden kiezen voor informatie en advies. Het CJG-loket is er een van: een extra vraagbaak, vooral voor klanten die niet precies weten waar ze informatie of hulp kunnen vinden.

Er is geen directe operationele link tussen CJG-loket en jeugdnetwerken, zoals ZATs. Het CJG-loket geleidt alleen door naar individuele instellingen. Deze instellingen zijn veelal of worden aangesloten op (de Verwijsindex van) VIS2 en kunnen een klant daar invoeren of raadplegen. Ook zijn er andere manieren van informatie-uitwisseling. Als er signalen zijn van meerdere instellingen, dan zal de casus besproken kunnen worden in een netwerk. Andersom zal een netwerk normaliter een cliënt voor hulp vrijwel nooit doorverwijzen naar een loket. Immers is er in het netwerk voldoende expertise voor hulpvraagverheldering en coördinatie van zorg aanwezig.

¹⁶ Voor AWBZ-zorg kan hier een persoonsgebonden budget aangevraagd worden

OPVOEDVRAGEN & HET CJG-LOKET



Ambities

De ambities van de gemeente Rijssen-Holten ten aanzien van het CJG-loket zijn:

- Het bereiken en ondersteunen van relatief veel inwoners (minimaal 110 contacten per jaar vanaf 2011)¹⁷
- Tevredenheid over het functioneren van het CJG-loket bij klanten en kernpartners

¹⁷ Afgaande op de ervaringen in Enschede, Tubbergen en Hengelo waar tussen de 0,3 en 0,4% van de inwoners contact zoekt met het CJG-loket per jaar. Aantal inwoners Rijssen-Holten is 36.700: dus 110 – 150 klantcontacten per jaar.

3. Opzet

3.1 Werkwijze

Kernactiviteiten

Zoals gezegd voert het CJG-loket (de loketmedewerkers) twee kernactiviteiten uit:

1. Verstrekken van informatie
2. Vraagverheldering en doorgeleiding.

De loketmedewerkers kunnen zowel aan het loket (face-to-face) informatie verstrekken als telefonisch¹⁸.

Ad. 1 Verstrekken van informatie

Informatie kan gaan over het aanbod van instellingen, diensten en voorzieningen op het brede terrein van:

- Prenatale zorg
- Kraamzorg
- Kinderopvang
- Peuterspeelzaalwerk, speelotheken en dreumesgroepen
- Onderwijs,
- Jeugdgezondheidszorg
- Opvoedhulp
- Psychosociale begeleiding jeugdigen
- Zorg voor kinderen met een beperking
- Vrijtijdsbesteding zoals sport en cultuur voor jeugd
- Werk en inkomen voor jongeren
- Welzijnswerk

Het betreft informatie over aanbod in zowel de gemeente als de regio. Ook informatie over de wijze waarop toegang mogelijk is tot het aanbod is beschikbaar. De loketmedewerkers hebben de beschikking over folders, telefoonnummers, namen van contactpersonen en websites.

Loketmedewerkers kunnen ook ondersteuning bieden bij het invullen van eventuele formulieren.

De informatieverstrekking gebeurt anoniem, dat wil zeggen: de loketmedewerker vraagt niet naar de persoonlijke gegevens. Wel registreert zij/hij enkele gegevens omtrent de soort vraag en de geboden informatie. Voorbeelden van vragen:

- Welke scholen zijn er zoal en waarin verschillen ze?
- Waar kan ik me inschrijven voor een peuterspeelzaal?
- Mijn kind heeft een lichamelijke beperking. Zijn er sporten in de omgeving die daar rekening mee houden?
- Heeft u een folder over het consultatiebureau?

Ad 2. Vraagverheldering en doorgeleiding.

Vraagverheldering en doorgeleiding vinden plaats in geval van een hulpvraag (klanten wensen opvoedhulp, hebben een opvoedkundig probleem, maar weten niet waar en hoe ze geholpen kunnen worden). De loketmedewerker zal doorvragen en daarbij ook om persoonlijke gegevens vragen, de zogeheten vraagverheldering. De loketmedewerker:

- Neemt de tijd, heeft een luisterend oor, laat de klant zijn verhaal doen;

¹⁸ In regionaal verband vindt een oriëntatie plaats op het gezamenlijk inkopen van een telefonische adviesdienst. In dat geval zal aan ouders bekend gemaakt worden dat ze ook dit nummer kunnen bellen voor informatie en advies

- Brengt systematisch in kaart wat de vraag van de klant is en noteert enkele persoonlijke gegevens. De loketmedewerker vraagt ook aan de klant of hij/zij onlangs al in contact geweest is met een instantie;
- Geeft vervolgens aan de hand van vraagverheldering¹⁹ een advies over de meest passende instelling voor hulp; de doorgeleiding;
- Als de klant akkoord gaat zal de loketmedewerker zich binnen een werkdag in verbinding stellen met de contactpersoon van de beoogde instelling en ook de persoonlijke gegevens toezenden. De instelling neemt vervolgens binnen een werkdag contact op met de klant (dus binnen twee werkdagen na het bezoek aan het CJG-loket);
- De contactpersoon van de instelling koppelt binnen een maand aan de loketmedewerkers terug of de doorgeleiding terecht was en wat het resultaat van de doorgeleiding is: klant is in begeleiding, klant is niet bereikt of klant is niet gebaat bij aanbod instelling.

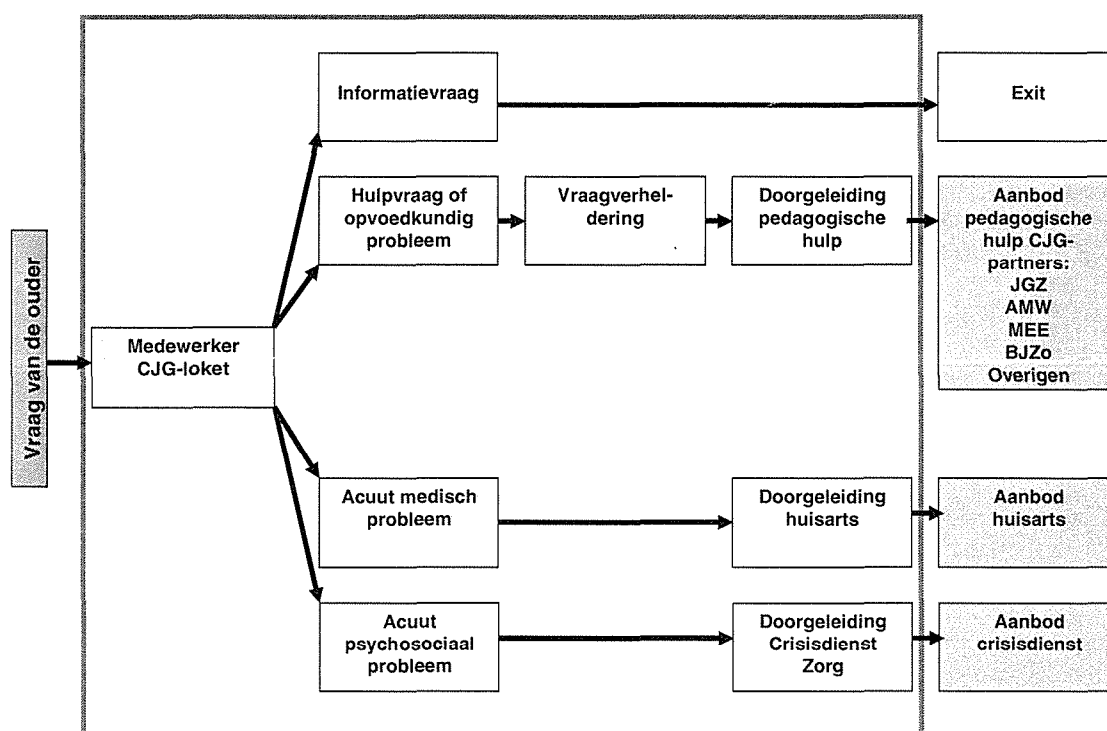
Een afspraak tussen de klant en de instelling kan op verschillende locaties plaatsvinden, zoals:

- In het gebouw van de instelling of op de locatie van de activiteit;
- Bij mensen thuis;
- In de spreekkamer bij het CJG-loket.

De hulpvraaggegevens en de doorgeleidingsgegevens worden geregistreerd.

Het valt verder niet uit te sluiten dat ouders met een acute vraag aan het loket komen, hetzij medisch, hetzij psychosociaal. In dat geval is directe doorgeleiding naar de huisarts of de crisisdienst van belang. Schematisch zien de kernactiviteiten van het CJG-loket er als volgt uit:

Stroomschema kernactiviteiten medewerkers CJG-loket



¹⁹ Onderzocht wordt of aansluiting mogelijk is bij de digitale vraagverheldingsmodule ZoomBIM, die koppelt met voorzieningenspecifieke beslisbomen.

Aanvullende activiteiten

Naast de kernactiviteiten verrichten de loketmedewerkers ook aanvullende activiteiten op het terrein van Informatie & Advies:

1. Verzamelen van actuele gegevens ten behoeve van de activiteitenagenda aangaande opvoeden en opgroeien (bijvoorbeeld cursussen en lezingen);
2. Up-to-date houden van de lokale sociale kaart: alle basisgegevens van opvoed- en opgroeiaanbod (ten behoeve van eigen kernactiviteiten en ten behoeve van regionale digitale sociale kaart (in oprichting).
3. Meewerken aan het up-to-date houden van de Rijssen-Holtense pagina's van de regionale opvoedwebsite;
4. Periodiek en proactief verspreiden van actuele folders en ander informatiemateriaal over het CJG-loket en aanbod opvoedhulp (bijv. in bibliotheek en op scholen);
5. Publicitaire medewerking verlenen aan preventiecampagnes over onderwerpen als vuurwerk, alcohol, SOA);
6. Beleidssignalering: signalen van hiaten en knelpunten in het opvoed- en opgroeiaanbod doorgeven aan de gemeente, evenals informatie over de bedrijfsvoering / registratie.

Met deze zes aanvullende activiteiten krijgt het CJG-loket een meer centrale positie in de uitvoering van jeugdbeleid van de gemeente: *kom naar het CJG-loket, want het CJG-loket helpt je op weg!*

De aanvullende activiteiten 1, 2 en 4 veronderstellen regelmatige netwerkcontacten met zowel contactpersonen van basisvoorzieningen (school, kinderopvang en dergelijke) als met contactpersonen van CJG-kernpartners.

Instrumenten

Om de informatieverstrekking, vraagverheldering en doorgeleiding goed te kunnen doen, gebruiken de loketmedewerkers de volgende instrumenten:

1. CJG-loket-folder, folders van voorzieningen, brochures, aanmeldformulieren en opvoedtijdschriften²⁰;
2. Een vraagverhelderingsinstrument;
3. Een sociale kaart (een regionaal deel en een lokaal deel bij voorkeur digitaal);
4. Een telefoon;
5. Een PC;
6. Een registratieformulier voor informatievragen en hulpvragen²¹;
7. Akkoordverklaring van cliënt voor doorgeleiding:
 - Het actief benaderen van de beoogde instelling;
 - Het verstrekken van gegevens door de loketmedewerker aan de beoogde instelling.

Registratie

Alle vragen worden geregistreerd. Bij informatievragen is het alleen nodig om het volgende te registreren:

- Datum;
- Type klant (ouder – jongere – professional);
- De vraag;
- Het gegeven antwoord / de verrichting.

Voor hulpvragen is het nodig om meer gegevens te noteren:

- Datum;
- Naam, adres, woonplaats, telefoonnummer;
- Beschrijving van de vraag;
- Doorleidingsadvies (beoogde voorziening);

²⁰ Opvoedtijdschriften zijn in te zien door ouders, maar ook door loketmedewerkers

²¹ Dit registratieformulier is zowel voor eigen gebruik (beleidsinformatie) als voor de doorgeleiding naar een instelling, alleen met toestemming van de klant. De loketmedewerkers zullen niet in VIS2 registreren. Dit is pas aan de orde na doorgeleiding naar pedagogische hulp.

- Doorgeleidingsacties;
- Terugkoppelingsgegevens na een maand.

Uiteraard houdt het loket zich aan de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp). Voor het doorgeven van gegevens aan een instelling zal de loketmedewerker schriftelijk toestemming vragen aan de klant (middels een akkoordverklaring).

Bij voorkeur vindt administratie plaats met behulp van bestaande digitale systemen. Om systemen goed te kunnen aanpassen, zal eerst een half jaar ervaring opgedaan moeten worden met de verwerking van de vragen. Tijdelijk handwerk met papieren formulieren lijkt onvermijdelijk.

Rijssen-Holten heeft momenteel zorgloketten op twee locaties: in het gemeentehuis en vanaf 1 juli 2009 een ruimte in de Rabobank van Holten (samen met het loket burgerzaken). Het is de bedoeling dat dit tweede zorgloket in 2011 overgeplaatst zal worden naar het Kulturhus Holten, (locatie dorps huis De Boschkamp). Het Kulturhus wordt eerst verbouwd.

Medio 2009 zal het Medisch Centrum Rijssen geopend worden en zal ook daar een derde zorgloket gestart worden. De zorgloketten zijn er voor alle inwoners van de gemeente Rijssen-Holten voor vragen over wonen, welzijn en zorg. De zorgloketten geven informatie en advies over:

- De individuele voorzieningen binnen de Wmo (Wet maatschappelijke ondersteuning) zoals hulp bij het huishouden, rolstoelen, woningaanpassingen, vervoersvoorzieningen, scootmobiel.
- Aanmelding AWBZ (algemene wet bijzondere ziektekosten) zoals verpleeghuiszorg (dagbehandeling en opname), verzorgingshuiszorg (dagopvang, kortdurende opname en een aanvraag voor permanente opname), thuiszorg (AWBZ-Zorg) gespecialiseerde gezinszorg, verpleging en persoonlijke verzorging) en persoonsgebonden budget. Het zorgloket is te zien als een voorportaal van de CIZ (Centrum Indicatiestelling Zorg)²².
- Maaltijdvoorziening
- Personenalarmering
- Gehandicaptenparkeerkaart (GPK)
- Invullen van diverse formulieren
- Informele zorg, mantelzorg
- Vrijwilligerswerk

De zorgloketten bieden voorlichting over en ondersteuning in het aanvragen van diverse voorzieningen. Er zijn in Rijssen-Holten 5560 (inclusief 1800 telefonische contacten, peiljaar 2008) klantcontacten per jaar. Twee van de drie²³ zorgloketten worden verbreed met het CJG-loket: in het Medisch Centrum Rijssen en in Holten. Zij gaan ook informatie, advies en doorgeleiding bieden op het terrein van het opvoeden en opgroeien. De huidige loketmedewerkers gaan de kernactiviteiten CJG-loket en de aanvullende activiteiten er bij doen. De CJG-activiteiten worden zoveel mogelijk geïntegreerd in de zorgloketwerkzaamheden. De loketmedewerkers kunnen ook de aanvullende CJG-loket-activiteiten er bij doen, omdat ze altijd met een dubbele bezetting werken.

Om de loketuitbreiding mogelijk te maken krijgen de loketmedewerkers een training (zie 3.2). Daarnaast komt er een formatie-uitbreiding van 0,8 fte. Dit in verband met de plaatsing van een 3^e zorgloket in het Medisch Centrum (0,4 fte) en in verband met de toevoeging van het CJG-loket aan twee van de drie loketten.

²² Sinds 1 januari 2005 is het CIZ door de overheid aangewezen als uitvoerder van de indicatiestelling voor de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten. Het CIZ is de onafhankelijke organisatie die beoordeelt of een cliënt voor zorg in aanmerking komt.

²³ Het zorgloket in het gemeentehuis zal vooralsnog niet uitgebreid worden met CJG-informatie en -advies.

Locaties en openingstijden

Door aansluiting van het CJG-loket bij de zorgloketten wil Rijssen-Holten informatie en advies bieden op twee locaties:

Locatie	Aard van de locatie	Openingstijd
Rijssen	<i>Medisch Centrum</i> Gemeentelijk zorg loket, JGZ (consultatiebureau) huisartsenzorg, ziekenhuiszorg, logopedie, fysiotherapie, apotheek, maatschappelijk werk, thuiszorg en GGZ	4 ochtenden ma t/m do (16 uur per week)
Holten	<i>Kulturhus (vanaf 2011) en tot die tijd locatie Rabobank</i> Een multifunctionele accommodatie met o.a. een gemeentelijk loket, peuterspeelzaal, gastouderbureau, bibliotheek, VVV, politie, culturele verenigingen en sportverenigingen.	donderdagmiddag en avond en nog nader te bepalen dagdeel (10 uur per week)

De positionering van de CJG-loketten in multifunctionele accommodaties heeft twee grote voordelen:

1. Deze accommodaties liggen in de loop. Inwoners komen er voor allerlei diensten. Het CJG-loket is daardoor herkenbaar en toegankelijk.
2. Door een gebouw te delen gaat de samenwerking tussen loketmedewerkers en professionals van instellingen gepaard met kortere lijnen en meer wederzijdse bekendheid. Dat geldt in het bijzonder voor de professionals van de JGZ en het maatschappelijk werk.

Bellen met het CJG-loket

Het zal aan klanten ook duidelijk gemaakt worden dat ze met het CJG-loket kunnen bellen.

Informatievragen kunnen dan direct afgehandeld worden. Bij hulpvragen kan de loketmedewerker de bellende klant twee opties voorleggen:

- Een doorverbinding naar de telefonische adviesdienst (regionaal georganiseerd) of een instelling.
- Een uitnodiging om naar het CJG-loket te komen voor een vraagverhoedingsgesprek.

3.2 Personeel

Profiel loketmedewerker

De huidige loketmedewerkers worden middels een training in staat te gesteld om mee te werken aan verbreding van het zorgloket. Om in de nabije toekomst meer aanbod Informatie en Advies te bieden voor ouders, zal de gemeente Rijssen-Holten bij het werven van nieuwe medewerkers (aan de orde in verband met de uitbreiding van de formatie met 0,8 fte) ook kijken naar de sociaalagogische opleiding en ervaring van de kandidaten (zie verder de functiebeschrijving in bijlage 1).

Formatie

In totaal komt er voor de drie zorgloketten 3,56 fte beschikbaar. Met deze formatieplaatsen werken er in totaal zeven loketmedewerkers parttime. De meeste loketmedewerkers hebben al langere tijd ervaring en kunnen de directe loketwerkzaamheden ten aanzien van de opvoed- en opgroevragen in hun huidige werkzaamheden integreren. Naar schatting zullen er jaarlijks 100 tot 150 klantcontacten voor het CJG-loket zijn, zowel face-to-face-contacten en in mindere mate telefonische contacten. Op het geheel van de huidige klantcontacten (3760 in 2008) is dat een toename van 4%.

Voor de twee kernactiviteiten en de zes aanvullende activiteiten denken wij in aanvang 0,4 fte uitbreiding nodig te hebben.

Scholing

Alle loketmedewerkers hebben al diverse scholingen gehad in het verhelderen van vragen (doorvragen) en CIZ-, en AWBZ-kennis.

De loketmedewerkers zullen voor de start van het CJG-loket twee trainingen aangeboden krijgen:

1. Training Triple P²⁴-niveau 2

Deze cursus van twee dagdelen wordt samen met in ieder geval de gemeenten Wierden en Twenterand ingekocht. Inhoud van de training:

- Het verhelderen van opvoedingsvragen, goed doorvragen;
- De basisprincipes van positief opvoeden benoemen en over kunnen brengen;
- Adequaat omgaan met vragen van ouders;
- Praktische suggesties geven;
- Ouders van relevante informatie kunnen voorzien die past bij hun opvoedingsvraag.
- Casuïstiek: mogelijke opvoed- en opgroevragen
- Kennis van aanbod en omgaan met sociale kaart
- Oefenen met informatieverstrekking, vraagverheldering en doorgeleiding gericht op ouders

2. Training Doorgeleiding & Sociale Kaart

Deze cursus kan op regionaal niveau ontwikkeld worden en ingaan op:

- Hoe kom je van een verhelderde vraag naar passend aanbod?
- Welk aanbod is er allemaal beschikbaar in de gemeente en in de regio?
- Wat moet je weten en waar kun je snel zoeken?

Daarnaast zal het eerste jaar vier keer per jaar onder leiding van een Triple P-gecertificeerde begeleider intervisie plaatsvinden tussen loketmedewerkers van de drie samenwerkende gemeenten. Intervisie helpt professionals met het in praktijk brengen van hun kennis en vaardigheden. Aan de orde is dan de persoonlijke ontwikkeling van de loketmedewerkers via het delen van ervaringen, knelpunten en oplossingen. Na het eerste jaar zal op basis van behoefte dit worden gepland.

De loketmedewerker die de lokale pagina's van de regionale website gaat bijhouden zal een *training websitebeheer* aangeboden krijgen.

Evaluatie

Een half jaar na de start van de CJG-loketten zal geëvalueerd worden of de totale formatie van 3,3 fte voldoende is voor alle werkzaamheden van de CJG-loketten(1^e evaluatie). Na ca. 1,5 jaar zal een uitgebreidere evaluatie plaatsvinden.

3.3 Organisatie

De organisatie van de zorgloketten zal niet wijzigen, met uitzondering van de plaatsing van een derde loket in het Medisch Centrum. De verbreding van twee van de zorgloketten met het CJG-loket valt operationeel onder het hoofd van de zorg loketten. Het verbrede loket heeft contact met de beleidsambtenaar CJG als het gaat om beleidsmatige zaken of complexe gevallen.

De gemeente Rijssen-Holten zal er op toe zien dat de CJG-loketten vooral praktisch, snel en soepel werken en niet bureaucratisch.

²⁴ De naam Triple P staat voor positief pedagogisch programma. Het programma voor opvoedingsondersteuning is bedoeld voor ouders met kinderen van 0-16 jaar. Triple P is een laagdrempelig, integraal programma met als doel (ernstige) emotionele en gedragsproblemen bij kinderen te voorkomen door het bevorderen van competent ouderschap. In Twente wordt regiobreed deskundigheidsbevordering gestimuleerd door de gemeenten. Inmiddels (juni 2009) zijn er 340 professionals in Twente getraind.

3.4 Communicatie

Voorafgaand aan de start van de CJG-loketten zullen diverse betrokkenen geïnformeerd moeten worden over de meerwaarde, het aanbod en de werkwijze van de CJG-loketten (een goede boodschap wat men er kan halen). Daartoe zal een in subregionaal verband een communicatieplan opgesteld worden met dit realisatieplan als uitgangspunt en richtlijn. Communicatiedoelgroepen zijn:

- De loketmedewerkers;
- De ouders;
- De jongeren;
- Professionals en managers van instellingen.

Loketmedewerkers

De loketmedewerkers worden betrokken bij het gedetailleerd uitwerken van de werkwijze.

Ouders

De gemeente wil een goed bereikbaar CJG-loket: bekend, herkenbaar, toegankelijk en laagdrempelig. Idealiter moeten alle opvoeders weten dat het CJG-loket er is. Er zal periodiek reclame gemaakt moeten worden:

- Aandacht in huis-aan-huis-kranten;
- Artikelen in de regionale pers;
- Folder²⁵.

Daarbij hecht de gemeente Rijssen-Holten sterk aan één beeldmerk, namelijk die van het CJG. Voor alle CJG-activiteiten zal het CJG-logo op de voorgrond moeten staan ten behoeve van de herkenbaarheid.

Jongeren

Hoewel de doelgroep jongeren veelal een andere benadering vergt, zal er wel bekend gemaakt worden dat zij gebruik kunnen maken van het CJG-loket. Dat kan bijvoorbeeld door in regionaal verband een speciale website voor jongeren op te zetten. Van belang is hierbij de informatiebehoefte van jongeren en het daarbij jongeren zelf betrekken.

Professionals en managers

De managers van de kernpartners (de JGZ, AMW, Bureau Jeugdzorg, MEE en de procesmanager) zijn vanaf juni 2009 betrokken bij het opzetten van het CJG-loket, onder andere tijdens het schrijven van dit realisatieplan. In de 2^e helft van 2009 zullen zij benaderd worden bij de uitwerking van de werkwijze, vooral de werkwijze van doorgeleiding. Ook zullen de instellingen nader kennis kunnen maken met de bestaande activiteiten van de zorgloketten.

Daar waar nodig zullen er bilaterale *beleidsafspraken* gemaakt worden tussen gemeente (afdeling beleid) en de kernpartners wat betreft hun samenwerking met het CJG-loket. Deze afspraken zijn gericht op:

- Meedenken met het ontwikkelen, monitoren en evalueren van het CJG-loket;
- Meewerken aan vergelijkbare methoden van vraagverheldering;
- Meewerken aan kennismaking- en kennisdeelbijeenkomsten met loketmedewerkers en andere professionals.

Operationele afspraken worden vanuit het loket gemaakt:

- Het verstrekken van actuele schriftelijke informatie (bijv. contactpersoon, activiteiten, folders);
- Het op elkaar aan laten sluiten van doorgeleidings- en intakeprocessen;
- Het doorgeven van klantgegevens vanuit het loket naar de kernpartner;
- De wijze van terugkoppeling na doorgeleiding.

²⁵ In Hengelo is de CJG-folder huis-aan-huis verspreid. Dat had een onmiddellijke stijging van het aantal klantcontacten tot gevolg

Het contact met de JGZ vraagt extra aandacht. Zeker als de JGZ in hetzelfde gebouw gelegen is als het CJG-loket dan kan samenwerking (bijvoorbeeld doorgeleiding naar het JGZ-spreekuur) meer persoonlijk en sneller verlopen.

Ook andere professionals zijn belangrijk om informatie mee te delen. Het loket moet immers de voorzieningen voor jeugd en gezin in de gemeente kennen. Een maand voor de start van het CJG-loket zal er een informatiebijeenkomst CJG georganiseerd worden. Daarbij zullen professionals zoals leerkrachten, huisartsen en peuterspeelzaalleidsters geïnformeerd worden over de mogelijkheden en de werkwijze van het CJG-loket.

3.5 Huisvesting

Doordat het CJG-loket geïntegreerd wordt in de zorginformatiepunten is geen grote structurele uitbreiding van huisvesting nodig.

Wel nodig zijn de volgende aanpassingen bij de zorginformatiepunten:

- Verwijsborden (binnen en buiten het gebouw);
- Logo bij de balie;
- Extra folderrek;
- Stickers (onder andere ten behoeve van enveloppen).

Bij de balie is het herkenbaar dat er een CJG-loket is waar informatie- en opvoedvragen welkom zijn. Ook mogelijk is het extra aantrekkelijk en laagdrempelig maken van het CJG-loket voor ouders met jonge kinderen door een klein speelhoekje in te richten, met speelgoed of een kindervideo.

Spreekkamers (open en besloten) zijn aanwezig bij de zorgloketten. Deze spreekkamers zijn beschikbaar voor vraagverheldering en doorgeleiding. Ook zijn daar spreekuren mogelijk van de kernpartners (JGZ, AMW, BJZo en MEE) en andere partners (bijvoorbeeld de stichting vrijwillige thuiszorg, de verslavingszorg of het welzijnswerk).

3.6 Beleidsinformatie

Vanuit het CJG-loket worden systematisch gegevens verzameld over de vraag (waar komen de mensen voor?) en over het geboden aanbod. In het eerste jaar na de start wordt elk kwartaal een managementrapportage opgesteld. Cijfers die interessant zijn voor de gemeente:

- Aantal klantcontacten;
- Aard van de vragen (informatie en hulp);
- De verstrekte informatie en de resultaten van de doorgeleiding;
- De tevredenheid van de klanten.

Zo worden vraagpatronen helder. Met de verkregen beleidsinformatie kan de werkwijze en organisatie van het CJG-loket verder aangescherpt worden. Ook kunnen de ervaringen van verschillende gemeenten met elkaar vergeleken worden. Het CJG-loket heeft vervolgens een taak in beleidssignalering. Daar waar de loketmedewerkers knelpunten, overlappingsen of hiaten in de pedagogische zorgstructuur signaleren, zullen zij dat naar voren brengen. Ook panels van (potentiële) gebruikers kunnen hun beeld of hun ervaringen ten aanzien van het CJG-loket aangeven.

3.7 Subregionale samenwerking

Samenwerking tussen de buurgemeenten op het terrein van het CJG en de CJG-loketten in het bijzonder zal structureel zijn. Dat zal blijken uit:

- Gezamenlijke inkoop van trainingen en/of intervisie voor loketmedewerkers;

- Uitwisselen en afstemmen ten aanzien van de werkwijze, de ervaringen en de instrumenten
- Afstemmen in de afspraken met kern- en schilpartners;
- Samen opstellen van een communicatieplan, evenals de inkoop van communicatiediensten en – promotiematerialen.

4. Planning en implementatie

4.1 Planning

De gemeente Rijssen-Holten wil de CJG-loketten op 1 maart 2010 openen. In de 7 maanden tussen 1 augustus 2009 tot de opening zijn drie fasen te onderscheiden: besluitvorming, implementatie en opening.

Besluitvormingsfase (augustus – november 2009)

Dit realisatieplan zal voorgelegd worden aan het college van B&W en de gemeenteraad. Besluitvorming zal in oktober plaatsvinden. Het beleidsnetwerk jeugd zal hierbij betrokken worden.

Implementatiefase (oktober – februari 2009)

De volgende vijf onderwerpen zullen verder uitgewerkt worden:

- De werkwijze en de instrumenten
- De huisvesting en de inventaris
- De scholing van loketmedewerkers
- De afspraken met ketenpartners (en kennismaking loketmedewerkers met contactpersonen ketenpartners)
- De communicatie (inwoners)

Openingsfase (november 2009 – februari 2010)

In de eerste week van maart zal er een feestelijke opening plaatsvinden van het CJG-loket op de nieuwste locatie van de zorgloketten (het Medisch Centrum). Gastheer van de openingsreceptie is de wethouder Jeugd. Genodigden kunnen zijn het Ministerie van Jeugd en Gezin, de Gedeputeerde, vertegenwoordigers van instellingen en beleidsmedewerkers Jeugd uit de subregio. De gasten dienen tijdig een vooraankondiging te ontvangen. Uiteraard zullen in de openingsweek de doelgroep kinderen en jongeren ook niet vergeten worden! Er zal aandacht van de plaatselijke en regionale media gevraagd worden. Medewerking is er vanuit de afdeling communicatie.

4.2 Implementatie

In de implementatiefase worden er vijf onderdelen in gereedheid gebracht: de werkwijze, de huisvesting, de scholing, de afspraken en de communicatie. Hieronder een overzicht:

Onderdeel	Actie	Actor
Werkwijze	Procesbeschrijving werkwijze	Afdeling Wmo ism andere gemeenten
	Beslisboom doorgeleiding (oriëntatie op digitaal instrument ZoomBIM)	Afdeling Wmo ism andere gemeenten
	Lokale sociale kaart / Arcon onderzoek	Afdeling Wmo ism andere gemeenten
	Akkoordverklaring bij doorgeleiding	Afdeling Wmo ism andere gemeenten
	Terugkoppeling instelling naar loket	Afdeling Wmo
	Registratieformulier	Afdeling Wmo ism andere gemeenten
	Folders instellingen	Afdeling Wmo ism andere gemeenten
	Onderzoek automatisering Clvision Zorg in relatie tot jeugd	Afdeling Wmo
Huisvesting	Verwijsborden (binnen en buiten)	Afd. Communicatie
	Logo bij balie	Afd. Communicatie
	Speelhoekje	Afdeling Wmo
Scholing	Ontwikkeling van training Doorgeleiding & Sociale Kaart voor medewerkers CJG-loket (1 a 2 dagdelen)	Afdeling Wmo ²⁶
	Triple P niveau 2-training voor medewerkers CJG-loket (2 dagdelen)	Afdeling Wmo
	Voorbereiding intervisie loketmedewerkers 2010	Afdeling Wmo
	Training websitebeheer	Komt via Loes / Afdeling Wmo
Afspraken	Bilaterale afspraken met JGZ, AMW, MEE en BJZo	Afdeling beleid en Afdeling Wmo
	Kennismaking loketmedewerkers met contactpersonen spreekuren	Afdeling beleid en Afdeling Wmo
	Afspraken met schilpartners	
Communicatie	Folder CJG-loket (eventueel in combinatie met CJG-website en CJG-telefonisch advies)	Afd. Communicatie
	Aandacht in huis-aan-huiskrant en regionale pers	Afd. Communicatie
	Informatiebijeenkomst voor vertegenwoordigers van instellingen en scholen	Afd. Communicatie en afd. Beleid
	Wederzijdse linken van homepage ouderwebsite CJG-loket Rijssen-Holten met andere websites	Afd. Communicatie

De gemeente Rijssen-Holten opteert niet voor het snel dichtregelen van alle activiteiten rond het CJG-loket. Het een en ander kan zich stap-voor-stap ontwikkelen. Het eerste half jaar is te zien als een opstart fase waarin we ervaring opdoen. Na circa 1,5 jaar wordt breed geëvalueerd.

²⁶ Variya (provinciale steunfunctie voor maatschappelijke ontwikkeling en integratie in Overijssel) is gevraagd een aanbod te doen ten aanzien de ontwikkeling en het verzorgen van deze training

4.3 Thema's voor doorontwikkeling

In de implementatiefase kunnen we veel randvoorwaarden regelen om in 2010 een goed werkend CJG-loket in de gemeente Rijssen-Holten te hebben. Een aantal thema's gaan we nog nader verkennen of later (in 2010 of 2011) oppakken.

Jongeren

De jongeren vormen een belangrijke doelgroep van het CJG-loket. Zij hebben wel een specifieke benadering nodig. In latere instantie gaan we ons oriënteren op:

- Wat zijn de informatiebehoeften van onze jongeren?
- Voldoet onze jongerenwebsite
- Is aansluiting op een regionaal te ontwikkelen jongerenwebsite wenselijk?
- Welke rol speelt ons jongerenwerk in de functies informatie & advies en doorgeleiding?

Licht pedagogische hulp

Een half jaar na opening zal er een eerste evaluatie plaatsvinden van het CJG-loket. Daarin komt ook aan de orde welke rol het CJG gespeeld heeft bij het doorgeleiden van opvoeders met hulpvragen naar voorzieningen voor licht pedagogische hulp. Nagegaan zal worden of het wenselijk of mogelijk is om de licht pedagogische hulp qua locatie en proces dicht bij het CJG-loket te positioneren.

Telefonische advisering en E-mail advisering

Voor informatievragen kunnen de inwoners ook telefonisch terecht bij het CJG-loket. Voor hulpvragen of opvoedkundige problemen zouden zij idealiter doorverbonden moeten kunnen worden of zelf kunnen bellen naar een regionale opvoedtelefoon (een professional met opvoedexpertise). De gemeente Rijssen-Holten oriënteert zich met haar buurgemeenten op het inkopen van een telefonisch advies tijdens CJG-loketuren (vooral in de ochtend) en bij voorkeur delen van de middag. Hetzelfde geldt voor licht pedagogische advisering door middel van E-mails.

Door het laten organiseren van deze diensten zal de toegankelijkheid van licht pedagogische hulp nog verder vergroot worden (naast het op te zetten CJG-loket en de bestaande spreekuren van instellingen). En dat past precies bij de filosofie van het CJG.

Websites

De gemeente Rijssen-Holten oriënteert zich op aansluiting bij de regionalisering van de Enschedese opvoedwebsite Loes. De afstemming of verbinding met de Rijssen-Holtense CJG-website is qua besluitvorming nog niet afgerond. Het meest ideale is als Rijssen-Holtense bezoekers van de regionale opvoedwebsite Loes snel doorgelinkt kunnen worden naar de Rijssen-Holtense CJG-pagina (met dezelfde vormgeving en hetzelfde Triple P-taalgebruik) en vice versa.

ICT

In bovengenoemde evaluatie zal ook de gehele administratieve procesgang onder het licht gehouden worden met de vraag op welke wijze bestaande ICT-systemen aangepast kunnen worden om loketwerkzaamheden efficiënter uit te kunnen voeren. Bijvoorbeeld wordt nagegaan of ZoomBIM, een ICT-systeem voor vraagverheldering bij frontoffices een extra module kan krijgen ten aanzien van opvoed- en opgroevragen. Ook wordt gekeken of voor registratie van klanten en verrichtingen digitale ondersteuning gewenst is.

5. Financiën

5.1 Voorlopige raming structurele kosten

Onderdeel		Kosten in €
Personeel	Uitbreiding met 0,4 fte	37.500
	Intervisie zes loketmedewerkers	600
	Vervanging i.v.m. afwezigheid door intervisie of kosten overuren (48 uur a € 30)	1.440
	Reservering kosten scholing van eventuele nieuwe medewerkers in geval van personeelsverloop en bijscholing inzake CJG-loket	1.500
Huisvesting	Aanpassingen telefooncentrale en ICT	pm
	Kantoorbenodigdheden	500
Communicatie	Periodiek schrijven van artikelen voor de huis-aan-huiskrant, advertenties, 1x per jaar huis-aan-huis folder CJG (loket-website-telefoon), promotie overige media.	10.000
Overig	Materiële kosten, reiskosten, abonnement op opvoedtijdschriften, onvoorzien	8.000
Totaal		59.540

5.2 Voorlopige raming incidentele kosten

Onderdeel		Kosten in €
Werkwijze	Inzet voor kwartier maken: procesbeschrijving werkwijze informatieverstrekking en doorgeleiding, ontwikkeling lokale sociale kaart, akkoordverklaring bij doorgeleiding, terugkoppeling instelling naar loket, ontwikkelen registratieformulier en verzamelen folders instellingen ²⁷ . De gemeente maakt hiertoe formatie vrij.	8.000
Huisvesting	Verwijsbordjes, logo's bij balie en/of gevel, speelhoekje, extra folderrek op 2 locaties	3.500
Scholing	Ontwikkeling van speciale Triple-P-training medewerkers CJG-loket ²⁸	pm ²⁹
	Triple-P-training (€ 550 p.p. voor 6 personen)	3.300
	Training Doorgeleiding & Sociale Kaart (€ 200 p.p. voor 6 personen)	1.200
	Training websitebeheer	0 ³⁰
	Vervanging i.v.m. afwezigheid door training of kosten overuren (132 uur a € 30)	3.960
Communicatie	Specifieke folder CJG-loket oplage 10.000 (eventueel in combinatie met CJG-website en CJG-telefonisch advies)	12.000
	Doelgroepactiviteiten, bijeenkomsten met partners/instelling	2.000
	Opening in februari	8.000
Onvoorzien		4.000
Totaal		45.960

Wat betreft de dekking van deze kosten zal vooral gebruik gemaakt worden van de beschikbare middelen in de BDU/Centra voor Jeugd en Gezin van 2008 en 2009. Waar nodig zal een beroep worden gedaan op het BDU-acces Centra voor Jeugd en Gezin³¹.

²⁷ In samenwerking met Wierden en Twenterand

²⁸ In samenwerking met Wierden en Twenterand

²⁹ Aan Variya is gevraagd hierin een aanbod te doen. Bij de provincie kan een subsidieverzoek ingediend worden.

³⁰ CMS-training zit inbegrepen in de Instapmodule Loes

³¹ Zie Circulaire BDU Centra voor Jeugd en Gezin op 9 januari 2008 (brief van minister Rouvoet aan alle gemeenten)

Bijlage 1 Voorbeeld functiebeschrijving Medewerker Zorg- en CJG-loket

Doel van de functie

Het bemensen van een fysiek inlooppunt (een loket, een balie) dat herkenbaar, toegankelijk en klantgericht is voor alle inwoners van de gemeente met een informatievraag over aanbod (producten) of een met een hulpvraag op het terrein van wonen, zorg, welzijn en opvoeden en opgroeien. Het gaat om onafhankelijke informatievoorziening en een goede toeleiding naar aanbod van voorzieningen.

Hoofdtaken

1. Geven van onafhankelijke (inhoudelijke en procedurele) informatie en advies op terreinen van wonen, welzijn, zorg, opvoeden en opgroeien.
2. Het verhelderen van hulpvragen en toeleiden naar aanbod/voorzieningen van andere organisaties met als doel mensen met een vraag op genoemde terreinen een zo passend mogelijk antwoord te (laten) krijgen, waardoor het zelfstandig functioneren in de samenleving gestalte kan krijgen dan wel behouden kan blijven.

1. Het verstrekken van informatie (aan de balie of telefonisch)

- Beoordelen van de informatievraag.
- Geven van praktische informatie over aanbod en procedures.
- Zo nodig (direct) doen van navraag bij interne of externe professionals.
- Ondersteunen bij het invullen van formulieren.
- Meegeven van informatiemateriaal of folders (of wijzen op websites).
- Registreren van de informatievraag.

2. Het verhelderen van hulpvragen en toeleiden naar aanbod

- Systematisch doorvragen naar de vraag van de inwoner (liefst in een aparte of besloten gespreksruimte). Voor verschillende voorzieningen verrichten van administratieve intake.
- Zelfstandig beoordelen van de hulpvraag (kan voor bepaalde voorzieningen de inkomensstoets opstellen en kan met een beslisboom werken). Daarbij de vraag centraal stellen.
- Objectief en onafhankelijk adviseren over de aanbodmogelijkheden van voorzieningen.
- Ondersteunen met betrekking tot onder meer indicatieaanvragen.
- Ondersteunen bij het maken van keuzen. Doen van voorstellen over het inschakelen/informereren van aanbieders (toeleiden of verwijzen) (zo mogelijk direct afspraken maken met de Wmo-consulent, telefonisch regionaal CJG-adviseur of contactpersonen van voorzieningen).
- Doen van intake (en in sommige gevallen indicatie) voor individuele voorzieningen binnen de Wmo
- Het afhandelen van eenvoudige vragen op het gebied van Wmo, zoals eenvoudige rolstoelen, postoele, douchestoelen, de verlenging van de gehandicaptenparkeerkaart en de aanvraag van maaltijdvoorziening.
- Intake AWBZ vragen-doorgeleiding en administratieve verwerking naar CIZ.
- Registreren van de hulpvraag.

Aanvullende CJG-taken

- Verzamelen van actueel informatiemateriaal (folders, agenda's, brochures, posters).
- Verspreiden van actueel informatiemateriaal (op strategische punten in de gemeente).
- Periodiek benaderen van contactpersonen van aanbieders over ontwikkelingen, activiteiten en mutaties (onder andere bijhouden sociale kaart en het opbouwen persoonlijk contact).
- Het aanleveren en bijhouden van bepaalde rubrieken / onderdelen van de gemeentelijke CJG-website (adresgegevens, openingstijden, nieuwsberichten, activiteiten, cursussen).
- Toeziens op de klant- en kindvriendelijkheid van de directe omgeving van het loket (wachtruimte, koffie- en theevoorziening en speelplekje kinderen).

- Overige op de afdeling voorkomende werkzaamheden.

Profiel t.a.v. hoofdtaken

- Mbo-opleiding, bij voorkeur sociaalagogisch of (para-)medisch (Hbo is pre).
- Affiniteit met of ervaring in sociale, medische of onderwijssector (kennis over doelgroepen en aanbod).
- Kennis van aanwezig structuren en sociale kaart in keten van Jeugd en Gezin, zowel lokaal als regionaal.
- Brede kennis: wonen, zorg, welzijn, opvoeden, opgroeien, wet- en regelgeving.
- Goede contactuele eigenschappen (vriendelijke uitstraling, inlevingsvermogen, klantgerichtheid en goed luisteren).
- Integriteit.
- Zorgvuldig en geordende werkwijze.
- Zelfstandig en proactief.
- Flexibel kunnen samenwerken met collega's en externe contactpersonen.
- Administratieve vaardigheden.

T.a.v. aanvullende taken

- Hbo-opleiding, bij voorkeur sociaalagogisch of (para-)medisch.
- Zelfstandig opbouwen en onderhouden van relaties met externe professionals.
- Goede schriftelijke vaardigheden, met affiniteit met communicatie via de website.
- Kennis kunnen overdragen naar collega-loketmedewerkers.
- Kunnen opstellen van beleidsinformatie.

Bijlage 2 Lijst van afkortingen

AWBZ	=	Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten
AMW	=	Algemeen maatschappelijk werk
BDU	=	Brede doeluitkering
BJZ	=	Bureau Jeugdzorg
BJZo	=	Bureau Jeugdzorg Overijssel
B&W	=	Burgemeesters en Wethouders
CIZ	=	Centrum Indicatiestelling Zorg
CJG	=	Centrum voor jeugd en Gezin
GGD	=	Gemeenschappelijke Gezondheidsdienst
CMS	=	Contentmanagingsysteem
GPK	=	Gehandicaptenparkeerkaart
Hbo	=	Hoger beroepsonderwijs
JGZ	=	Jeugdgezondheidszorg
JHT	=	Jeugdhulpteam
Mbo	=	Middelbaar beroepsonderwijs
SOA	=	Seksueel overdraagbare aandoening
Wbp	=	Wet bescherming persoonsgegevens
Wmo	=	Wet maatschappelijke ondersteuning
ZAT	=	Zorg- en adviesteam