Versterking van de voorkant

Eerste uitlijning van de voorkant van het CJG in Regio Rivierenland

Januari 2010

Inleiding

Zoals uiteengezet in het Rivierenlandse script *Werkende Wijs*, staat in de tweede helft van 2009 voor gemeenten plaatsbepaling van de CJG-frontoffice(s) op de rol. In dezelfde periode heeft de Kopgroep CJG de opdracht met een voorzet te komen voor een CJG-referentiemodel, met de nadruk – in deze periode - op de gemeentelijke frontoffices.

De Kopgroep is samengesteld uit een vertegenwoordiging van wethouders Jeugd, van gemeentelijk CJG-beleidsmedewerkers en de CJG-kernpartners (JGZ, AMW, MEE en BJZ). De Rivierenlandse gemeenten hebben aan de Kopgroep voor de periode tot eind 2009 twee hoofdvragen meegegeven. De beantwoording van beide hoofdvragen levert een aantal ingrediënten voor het referentiemodel.

Hoofdvragen

Hoofdvraag 1
Op welke wijze kunnen we de frontoffice van het CJG organiseren?

Deelvragen:

- Wat wordt aangeboden in de frontoffice?
- Waar ligt de grens tussen front- en backoffice?
- Wat zijn de hoofdfuncties van de backoffice?
- Met welke bestaande bouwstenen kunnen we verder bouwen aan de frontoffice van het CJG?
- Hoe kunnen partijen in samenwerking vorm en inhoud geven aan frontoffices?
- Wat moeten gemeenten doen om te faciliteren dat partijen gaan samenwerken in de frontoffices?

Hoofdvraag 2
Het merendeel van de klanten van het CJG is geholpen door het bieden van informatie en advies. Op welke wijze wordt informatie en advies aangeboden zodat het veel klanten effectief bereikt?

Deelvragen:

- Wat moet een frontoffice medewerker weten, zijn en uitstralen?
- Aan welke criteria voldoet een goed digitaal CJG?
- Aan welke criteria voldoet een goed telefonisch CJG?
- Op welke bestaande bouwstenen kunnen we voortbouwen als het gaat om de informatie- en adviesfunctie in het CJG?
- Wat is nodig om mensen ook daadwerkelijk gebruik te laten maken van de voorzieningen op het gebied van informatie en advies?

Veel van deze vragen richten zich op de vormgeving van het CJG en dan met name de voorkant daarvan; de laagdrempelige inloopfunctie van het CJG. Het ontwerp daarvan vindt plaats tegen de achtergrond van de Rivierenlandse CJG-visie *Denk aan onze kinderen*.

Zoals in de visie uitgebreid uiteengezet is, is het CJG een netwerkorganisatie. In deze netwerkorganisatie gaan bestaande CJG-partnerorganisaties zo samenwerken dat de samenwerking verwezenlijking van de visie mogelijk maakt. Het CJG concreet vormgeven in regiobreed organisatieplaatje is één ding; veel meer draait het om het werken aan een cultuurverandering - en daarmee aan een gedragsverandering - op vele fronten. In de CJG-vorming moet de nadruk liggen op het creëren van een cultuur en randvoorwaarden voor

samenwerking, het creëren van een herkenbare netwerkorganisatie, meer eenheid in werkwijze en methodieken en een gezamenlijke opvoedbasis waarmee partners de klanten van het CJG benaderen. En natuurlijk: gezamenlijk optrekken in de richting van de visie zoals verwoord in *Denk aan onze kinderen.* Voor we verder gaan, kijken we eerst nog even naar de visie.

Eerst even terug naar onze visie….

De regionale CJG-visie *Denk aan onze kinderen* is gebouwd op vier essenties. Iedere essentie is concreter gemaakt met een aantal beelden; toekomstbeelden. Kort samengevat:

Essenties	**Toekomstbeelden die essentie concretiseren**
1. Bredere blik en meer speelruimte	* meer nog dan een organisatorische ingreep, richt de CJG-vorming zich op opvoeden en opgroeien en op de samenleving. Zo ontstaat een breder speelveld en dus meer speelruimte. * het belang van het kind (en gezin) staat centraal, boven organisatiebelangen * met inzicht in risicofactoren kunnen preventieve maatregelen worden vormgegeven; met inzicht in protectieve factoren kan de samenleving zo worden ingericht dat er minder problemen gaan ontstaan. * Eigen kracht en medeverantwoordelijkheid bevorderen zijn de leidende principes en de bindmiddelen die dicht bij huis en leefomgeving worden ingezet. Te denken aan: Eigen krachtconferenties, Homestart, Home-parties voor ouders die uit willen wisselen * De gezamenlijke uitgangspunten in de opvoeding vormen de rode draad en heldere en eenduidige boodschap waarmee alle instanties naar buiten treden richting klanten * Opvoedondersteuning wordt een basisvoorziening in de samenleving
2. Gemeente(n)lijke regie	* de gemeente heeft goed zicht op wat er speelt in de lokale samenleving * de gemeente heeft de regie in algemeen en preventief jeugdbeleid * meer inzet aan de voorkant (algemeen en preventief) voorkomt veel curatieve hulp
3. Positief en met vertrouwen	* Voortbouwen op wat goed gaat * Oplossingsgericht in plaats van probleemgericht * ruimte terug voor bezieling en inzet van professionals * het CJG als ontmoetingsplaats en daarmee de spil in de samenwerking * De vertrouwensband is de kritische succesfactor in relatie hulpverlener en –vrager * Vertrouwen vormt ook de basis tussen professional en het management van de CJG-partnerorganisaties * vertrouwen tussen management en gemeente, kan o.a. door verantwoording meer in kwalitatieve dan kwantitatieve zin te willen. Dat biedt ook meer innovatieruimte
4. Eenvoud voorbij het ingewikkelde	* korte lijnen, minder lijnen * laagdrempelige en overzichtelijke vormgeven van de informatie- en adviesfunctie die de hulpvrager helpt om zelf het probleem op te lossen. * Voor informatie en advies en licht pedagogische hulp terecht kunnen op 1 adres: instellingen vormen elkaars loket ("Het CJG dat zijn we allemaal!") * Samenwerken in plaats van concurreren * Bij goede preventieve maatregelen en vroege signalering is lichte generalistische hulp vaak afdoende * Pool van supernannies (generalisten) * Vraaggerichtheid nieuwe stijl: krachtdadige en precieze diagnose van de vraag en beantwoording van de vraag door af te pellen wat je zelf kunt doen, wat met behulp van omgeving en wat je dan nog nodig hebt aan ondersteuning

	(is wat anders dan: u vraagt, wij draaien) * Overzichtelijk en eenvoudig georganiseerd

Meer inzoomend op de drie functies van het CJG is het volgende beeld opgenomen in *Denk aan onze kinderen*:

Informatie & advies	**Opvoedondersteuning**	**Coördinatie**[1]
Uitgangspunten voor alle drie de functies: * Voorkomen is beter dan genezen * Op basis van een gezamenlijke visie op opgroeien en opvoeden * Laagdrempelig, uitnodigend en snel * Actief naar buiten treden		
Veelvormig beschikbaar: via internet, fysiek en telefonisch Lokaal beschikbaar per gemeente Aantrekkelijk en uitnodigend vormgegeven voor jeugd, ouders en professionals Op basis van een positieve boodschap: advies vragen is een kracht! Uitwisseling van deskundigheid onder professionals om de informatie en adviesfunctie effectiever te maken Ook outreachend: actief op vindplaatsen informatie en advies brengen	Inzet op preventieve interventies: met lef op zoek naar wat werkt. Ruimte geven aan professionals om zaken naar professioneel inzicht effectief – en waar nodig – innovatief aan te pakken. Behoefte (ook de latente) vroeg signaleren Hoe lichter de problematiek, hoe lichter de hulp. Indien nodig met dwang. Opvoedingsondersteuning in principe georganiseerd in de informele netwerken. Waar mogelijk gerealiseerd met inzet van vrijwilligers: Home start, mentorprojecten, Eigen Krachtconferenties Als professionele hulp nodig is, wordt dit geboden door generalisten en in een vroeg stadium. Op basis van een positieve boodschap: Opvoedondersteuning vragen is kracht! Ook outreachend: actief op vindplaatsen opvoedingsondersteuning promoten	Minder lijnen: uitgangspunt is lichte, generalistische[2] hulp door 1 persoon die een vertrouwensband opbouwt met kind en gezin Bij zwaardere problemen: 1 hulpverlener neemt de leiding en biedt generalistische hulp. Op onderdelen laat hij zich coachen door een netwerk van collega's die hun deskundigheden uitwisselen en delen. Bij echt zware problematiek kunnen eventueel meerdere hulpverleners nodig zijn in het gezin. In dat geval heeft er 1 de regie en de helder toebedeelde verantwoordelijkheid. Coördinatie is ook gericht op afstemming tussen informele en professionele steun: eigen kracht van het netwerk van de hulpvrager. Zwaartepunt van coördinatie van *beleid* van verschillende instellingen ligt regionaal; zwaartepunt coördinatie van de *uitvoering* ligt subregionaal of lokaal. Sluitende netwerkstructuren. Aansluiten op onderwijs en andere vindplaatsen

[1] Coördinatie staat voor de volledigheid wel in dit schema, maar is geen onderdeel van dit advies: in ronde 2 komt coördinatie aan de orde (eerste helft 2010)

[2] Iedere hulpverlener heeft in zijn opleiding generalistische kennis over hulpverlening opgedaan. Pas na dit algemene deel gaat een opleiding specialiseren. Hulpverleners hebben dus bredere kennis dan de nodig is voor de instelling waarin zij werken. Op deze brede kennis gaan we een groter beroep doen.

		Hulpmiddelen: Elektronisch kinddossier en Verwijsindex

Dan nu door naar de twee hoofdvragen

Vooraf twee opmerkingen
We gaan de twee hoofdvragen met de vele subvragen niet 1-voor-1 beantwoorden, maar in de vorm van een samenhangend verhaal. Dat leest prettiger en spreekt meer tot de verbeelding. We hebben bovendien de begrippen frontoffice en backoffice losgelaten omdat ze in een regionale setting van negen samenwerkende gemeenten eerder een keurslijf dan behulpzaam zijn.

In plaats van een nieuwe organisatie op te richten, kiezen we er liever voor om dat wat we al hebben - en wat goed functioneert - met elkaar te verbinden en beter te laten samenwerken. Dit in de netwerkorganisatie die we Centrum voor Jeugd en Gezin noemen. Nu wordt het CJG snel geassocieerd met een gebouw waar je naar toe kunt en alle hulp snel en gecoördineerd wordt geboden. In grote steden kan een gebouw een hele goede invulling voor het CJG zijn; in de plattelandssituatie met kleine steden en veel kernen die regio Rivierenland kenmerkt, draait het minder om een gebouw. Dit bevestigen de inmiddels geraadpleegde inwoners en professionals op gemeentelijk niveau. De eerste resultaten van deze bijeenkomsten laten het volgden beeld zien: het CJG moet aansluiten op wat er al is, waar mensen nu gewoon 'laagdrempelig' binnenlopen. Zorg dat mensen daar op 'z'n CJG's' worden geholpen: snel, deskundig, door mensen die de weg weten in het complexe veld van ondersteuningsmogelijkheden en ondersteuningsorganisaties. Verder is anoniem je vraag kunnen stellen van groot belang en per website, email, telefoon je CJG optuigen is wel haast belangrijker dan een inlooppunt.

Twee soorten CJG: Contactpunt voor Jeugd en Gezin en Centra voor Jeugd en Gezin

Contactpunt Jeugd en Gezin
Contactpunten kunnen in principe alle punten zijn waar jeugd en/of opvoeders nu al gemakkelijk binnenlopen. Veel van de samenwerkende partijen in het CJG zijn vanwege hun primaire opdracht een laagdrempelig inlooppunt (scholen, consultatiebureau, welzijnsgebouwen …). Zij zouden dus prima door kunnen gaan voor een Contactpunt. Daarmee heeft iedere gemeente meteen een aantal laagdrempelige CJG-inlooppunten. Later kunnen andere laagdrempelige inlooppunten ook het predikaat Contactpunt Jeugd en Gezin aanvragen. Voorwaarde is dan dat de visie wordt onderschreven en wordt samengewerkt in de netwerkorganisatie Jeugd en Gezin.

Wat tref je aan in een Contactpunt Jeugd en Gezin? Een Contactpersoon Jeugd en Gezin die informatie & advies geeft, die de vraag goed inschat, deze zelf beantwoordt (indien mogelijk) en waar nodig signaleert, die doorgeleidt naar het achterliggende veld, als nodig. Principe is dat de vraag wordt doorgeleid en niet de klant. Ook wordt lichte opvoedondersteuning geboden in of via het Contactpunt. De Contactpunten zijn verbonden met de Centra voor Jeugd en Gezin.

Centrum voor Jeugd en Gezin
In een Centrum voor Jeugd en Gezin in Rivierenland komen en werken CJG-partners samen. Een Centrum heeft als plusfuncties ten opzichte van de Contactpunten:

- meer continuïteit dan de Contactpunten vanwege ruimere openingstijden. En omdat ze op enige afstand van de Contactpunten gevestigd zijn, zijn de Centra

het antwoord op de (in de lokale bijeenkomsten breed onderschreven) eis anoniem ergens binnen te kunnen lopen.

- de beantwoording van mails en telefonische vragen wordt vanuit het Centrum georganiseerd. Ook kan van hieruit MSN-contact georganiseerd worden.
- Het Centrum is het ontmoetingspunt voor de samenwerkende CJG-partnerorganisaties en ontmoeting is de randvoorwaarde voor samenwerking.
- Het Centrum is het expertisecentrum voor de Contactpunten Jeugd en Gezin. Via het Centrum wordt uitwisseling van expertise georganiseerd en wordt inhoud gegeven aan de lerende CJG-netwerkorganisatie. Onder expertise valt ook het ontwikkelen van aanbod in opvoedondersteuning, passend bij de vraag.
- als een vraagstuk de competenties van een Contactpersoon Jeugd en Gezin in de Contactpunten te boven gaat, gaat het vraagstuk naadloos over naar het Centrum voor Jeugd en Gezin. Daar zetelt de overleg- en beslisstructuur.

Binnen de bestaande budgetten kan door de CJG-kernpartners geen Centrum per gemeente worden vormgeven. Dat is voor de bovenstaande functies ook niet nodig. Het is aan de gemeenten om te bezien of één regionaal Centrum voor Jeugd en Gezin voldoet of dat meerdere subregionale Centra nodig zijn. Overwegingen voor vestiging op 1 of meerdere plaatsen kunnen zijn: overeenkomsten in (netwerk)partners, de schaal waarop samenwerking het best vorm kan krijgen en de logische 'loop' van de inwoners.

De samenwerkende kernpartners aan de Meerlaan in Culemborg staan al enige tijd te trappelen om daar een CJG-pilot te starten. Op dit moment wordt daarmee nog een Culemborgs Centrum beoogd. In de pilot wordt meegenomen of en hoe een Centrum subregionaal kan functioneren en wat de afwegingen zijn om voor subregionale Centra of één regionale Centrum te gaan.

De Contactpunten en de Centra zijn een antwoord op de karakteristiek en diversiteit van de samenwerkende gemeenten in de regio Rivierenland. Ze staan niet in hiërarchische verhouding ten opzichte van elkaar.

Door de verschillende bestaande onderdelen bij elkaar te leggen en daar een geheel van te maken in de geest van de CJG-visie, kunnen partijen in samenwerking vorm en inhoud geven aan het CJG. Er is ruimte nodig om pilots te starten

Wat moeten gemeenten doen om te faciliteren dat partijen samenwerken?

- Ruimte bieden: experimenteerruimte voor andere werkwijze
- Locaties faciliteren
- Financieringsmethode: niet afrekenen op de prestaties per organisatie, maar op gezamenlijkheid (over instellingsgrenzen heen). Bij deze voorkanten niet sturen op aantal klanten, maar (voorlopig) op aantal uren openstelling.
- Bekostiging van samenwerkend netwerk op basis van regionale solidariteit tussen gemeenten. Zeker nodig om subregionale punten te laten functioneren.
- Samenwerking stimuleren (bijv. teambuilding per subregionaal Centrum)
- Inzetten op een samenbindende opvoedbasis voor een gezamenlijke rode draad in de opgroei-& opvoedadviezen
- Monitoren of gewenste producten/oplossingen ook voldoende beschikbaar zijn, in relatie tot de vraag.

De Contactpersoon Jeugd en Gezin

In zowel het Contactpunt als in het Centrum treffen we medewerkers die voldoen aan het volgende profiel:

- Alle medewerkers kennen dezelfde werkwijze (uit te schrijven)
- Geeft bezoeker welkom gevoel.
- Is de vraagbaak voor jeugd, opvoeders en professionals
- Maakt ook gebruik van website en wijst klanten op de website om op eigen kracht een antwoord op de vraag te vinden
- Heeft overzicht over aanbod,
- Weet de juiste vraag te stellen
- Weet de vraag te verhelderen
- Geeft of organiseert snel antwoord
- Is de verpersoonlijking van CJG-gedachte van eigen kracht en medeverantwoordelijkheid.
- Voorkomt dat iedere opvoedvraag een hulpvraag wordt
- Als de Contactpersoon Jeugd en Gezin geen antwoord heeft, laat hij de klant niet los, maar zorgt hij dat de klant bij de CJG-partner terecht komt die het antwoord wel kan geven. Daarbij wordt niet de klant doorverwezen, maar de vraag doorgeleid. Zorgt dus voor totstandkoming van een afspraak voor de klant op de goede plaats.

Een competentieprofiel voor de medewerkers in de Contactpunten en in het Centrum is uitgewerkt in bijlage 1.

We hebben nu een vorm voor de voorkanten en de medewerker geschetst. De volgende paragraaf gaat dieper in op de CJG-functies die horen bij de voorkanten die toegankelijk en uitnodigend zullen zijn voor het brede publiek.

De CJG-functies aan de voorkant

Informatie & advies

Ouders en jongeren kunnen ook nu al op meerdere plaatsen informatie & advies krijgen, maar nu is dat vaak nog ondoorzichtig, onherkenbaar en niet laagdrempelig. Het is de bedoeling dat ouders en jongeren op verschillende manieren hun vraag naar informatie en advies kunnen neerleggen bij het CJG. Het CJG moet door een goede PR breed bekend worden gemaakt. Het merk CJG moet bovendien positief geladen worden en staan voor kwaliteit. Een gezamenlijk logo vergroot de herkenbaarheid.

Folders

Het CJG geeft informatie en advies over tal van opgroei- en opvoedvragen. Dit gebeurt onder andere via folders. Worden er nu nog in verschillende CJG-partnerorganisaties folders gemaakt en uitgegeven over veelal vergelijkbare onderwerpen; in de nabije toekomst is meer eenheid van de folders een vereiste voor de herkenbaarheid van het merk CJG en om de CJG-gedachte van eigen kracht eenduidig voor het voetlicht te brengen. Bovendien moet op termijn hiermee efficiencywinst te behalen zijn; minder mensen/organisaties houden zich met ontwikkelen en updaten van de folders bezig.

Via alle Contactpunten en Centra zijn folders verkrijgbaar. Bovendien zijn ze op termijn te downloaden via de CJG-website.

Website

Verder kunnen bezoekers ook terecht bij het digitale CJG. Hierop staat informatie over tal van onderwerpen. Bovendien bevat de website een digitale sociale kaart die inzicht biedt in alle partners die werkzaam zijn op het terrein van jeugd en opvoeden.

Inmiddels hebben de Rivierenlandse gemeenten besloten gebruik te maken van het CJG-websiteaanbod van Biblionet ID. Deze laatste organisatie houdt de informatie actueel en in lijn met de verdere doorontwikkeling van het CJG in Rivierenland. Bibliotheek Rivierenland beheert en actualiseert de sociale kaart.

De criteria die de gemeenten aan deze website stellen zijn de volgende:

- De website geeft informatie en advies over opgroei- en opvoedonderwerpen en over al het mogelijke aanbod van de ondersteunende organisaties die in Rivierenland werkzaam zijn.
- De informatie op de website is neutraal, onafhankelijk van aanbieders en van hoge kwaliteit.
- Bewust en onderbouwd kiezen voor het aantal onderwerpen op de site. Geen veelheid aan ongelijkwaardige onderwerpen.
- Site moet toegankelijk zijn voor opvoeders, jeugd en profs en ook in drie 'aanspreektalen' . Taal moet ondersteunend en activerend zijn. Geen wollige verhalen.
- Maximaal 2 à 3 clicks tot je bij het antwoord bent. Eenvoud voorbij het ingewikkelde.
- Niet doorverwijzen naar andere sites, maar steeds terug naar CJG i.o.
- Mogelijkheid vragen kunnen stellen en antwoord daarop. Vragen moeten terugkomen in rubriek 'Veel gestelde vragen'.

Telefonische vragen
Veel vragen zullen telefonisch worden gesteld. Ook daar is een snel antwoord wenselijk. De medewerker aan de telefoon maakt gebruik van parate kennis, maar ook hij/zij zal de kan de website gebruiken voor het antwoord op de vraag.

Spreekuren op inlooppunten
Dit kunnen bestaande spreekuren zijn en er kunnen spreekuren worden georganiseerd op plaatsen waar ouders binnenlopen.

Outreachend werken
Outreachend werken is een proactieve manier van contactlegging en actief op zoek gaan naar signalen op plaatsen waar ouders/opvoeder en jongeren toch al komen. Op alle plaatsen waar informatie & advies wordt gegeven, wordt tevens gesignaleerd en kan worden toegeleid naar ondersteuning.

Wat is nodig om mensen ook daadwerkelijk gebruik te laten maken van de voorzieningen op het gebied van informatie en advies? Allereerst een brede publiekscampagne. Vanuit het Ministerie van Jeugd en Gezin is er inmiddels een toezegging dat deze campagne landelijk zal worden ingezet. Het begrip CJG moet positief geladen worden en veelvuldig opduiken zodat mensen het gaan herkennen. Waarborging van anonimiteit zal in het begin van groot belang zijn. Als het lukt om het CJG vertrouwenswekkend neer te zetten, hopen we dat de schroom om een vraag te stellen over het precaire onderwerp opvoeding op den duur zal verminderen.

Opgroei- en opvoedondersteuning
De vele CJG-partnerorganisaties hebben nu al een ruim en divers aanbod van allerlei vormen van opgroei- en opvoedondersteuning. Dit aanbod moet overzichtelijk verbonden zijn en te raadplegen zijn via het CJG. De website wordt hierin het kristallisatiepunt. In het kader van onze CJG-visie kunnen we een aantal vragen stellen aan het aanbod:

- Is het overzichtelijk?
- bevat het dubbelingen?
- is er voldoende aanbod aan de voorkant (Eigen krachtconferentie, Home-start, Thuisbegeleiding…..) ?
- Is rekening gehouden met diversiteit aan achtergronden?
- bevordert het aanbod de eigen kracht ?
- is er voldoende aanbod dat een beroep doet op de medeverantwoordelijkheid van de omgeving?
- Zijn er voldoende producten die ouders met elkaar in contact brengen?

(deze vragen staan in ronde 2 – eerste helft 2010 – centraal)

Doorkijkje naar andere onderdelen van het Rivierenlandse CJG-netwerk

In deze nota ging het tot nu toe over de laagdrempelige voorkanten van het CJG. Maar het Rivierenlandse CJG-netwerk kent nog meer elementen. Daar gaan we in de volgende twee rondes mee verder.

Lokaal	**(Sub)regionaal**	**Regionaal**
• Wijdvertakt netwerk van Contactpunten Jeugd en Gezin • Iedere gemeenten heeft een netwerk waarin en van waaruit gecoördineerd gewerkt wordt • Lokale regie over contactpunten, netwerk en over algemeen en preventief jeugdbeleid in de breedte	• Een regionaal Centrum of meerdere subregionale Centra voor Jeugd en Gezin. waarin naast laagdrempelige inloop tevens aanbod van opvoed- en opgroeiondersteuning en coördinatie van zorg in geval van meervoudige problematiek • (Sub)regionale regie gezamenlijk door de (sub)regionale gemeenten	• Procesmanagement van het netwerk (regionale beleidsregie, afstemming van beleid, ook met de provincie, publiciteit, GUIDO = gezamenlijke uitgangspunten in de opvoeding, monitoring, opdrachtgeverschap website, managementrapportages, jaarverslag, enz) • Aansturing van het CJG-netwerk, in de CJG-geest, Wat zou kunnen: een soort dagelijks bestuur, bijvoorbeeld voortgaan in kopgroepverband, algemeen bestuurlijk bijvoorbeeld: PB-jeugd, ambtelijk: projectgroep CJG

Groeimodel
Door het script te volgen, puzzelen we in feite de komende anderhalf jaar een netwerkorganisatie in elkaar waarmee we onze CJG-visie gaan verwezenlijken. De nadruk zal eerst liggen op verbindingen verstevigen tussen de bestaande bouwstenen.

Als het bouwwerk van het netwerk staat, kunnen we vervolgens op zoek naar een gezamenlijke opvoedbasis. Hiermee krijgt het netwerk een gezamenlijke basis en naar buiten toe een heldere en herkenbare boodschap.

Meer tijd zullen we vervolgens nodig hebben om de gedragsveranderingen te realiseren die de vele betrokkenen bij de netwerkorganisatie zullen moeten maken. Het is ook niet voor niks dat we als eindplaatje voor de visie het jaar 2015 hebben genomen. In de tussentijd kunnen we dan ook verder vorm geven aan de verschuiving naar de voorkant die door de Raad van de Maatschappelijke Ontwikkeling en de Raad voor de Volksgezondheid is voorgesteld in het rapport *Investeren rondom kinderen*. Minister Rouvoet heeft deze boodschap luid en duidelijk overgenomen. Op 27 november heeft hoogleraar pedagogiek Micha de Winter de regionale CJG-conferentie opgeluisterd. Hij is een van de geestelijke vaders van het rapport van de RMO/RVG. Het verslag van deze bijeenkomst is na te lezen op www.regiorivierenland.nl onder de knop CJG.

Vervolg:
Kernpartners werken in Kopgroepverband onderdelen van het model verder uit tot referentiemodel. Daaronder vatten we ook:

- De werkwijze voor de Contactpunten en Contactpersonen Jeugd en Gezin (Komt een klant bij een Contactpunt en dan…?!).
- Een voorstel maken waarin met de verschillende bestaande telefoondiensten (van GGD, STMR, MEE, BJZ,….) een telefonisch CJG wordt gebouwd.
- Op weg naar een CJG-folderlijn.
- De Meerlaan in Culemborg als pilot verder uitwerken tot een model voor een toekomstig Centrum voor Jeugd en Gezin. Van de pilot wordt ook een antwoord verwacht op de vraag of een regionaal Centrum of meerdere subregionale Centra het meest passende antwoord is in Rivierenland.

Bijlage CJG competenties

Uitgangspunt: Het CJG is bedoeld voor ouders en professionals die op een laagdrempelige manier hun vragen over opvoeden en opgroeien kunnen stellen en informatie en advies daarop krijgen.

De CJG-medewerker bezit de competenties om op adequate wijze de 1e vragen te beantwoorden en indien nodig de vragen door te geleiden naar een van de ketenpartners.

Iedere CJG-medewerker beschikt over **basiscompetenties**, te weten:

- Algemene opvoedkundige vakkennis
- een open en bereidwillige houding om signalen tijdig en actief te delen met andere professionals om het kind heen om daarmee het kind beter te kunnen helpen en goed door te kunnen verwijzen
- klantvriendelijk en vraaggericht
- bereidheid om kennis te delen
- bewustzijn over eigen aanwezige kennis en lacunes op andere kennisterreinen
- vaardigheid om feedback te vragen op eigen functioneren
- om kunnen gaan met verschillende culturele achtergronden
- gedegen kennis van sociale kaart/werkveld
- vaardigheid in het werken met registratiesystemen, zoals EKD, Verwijsindex etc
- een overzicht van het lokale aanbod van zowel zorg als andere relevante dienstverlening en keten samenwerking
- past de principes van evidence based handelen toe
- zorg voor en uitdragen van een gemeenschappelijke en herkenbare identiteit
- weet op een positieve manier de CJG-gedachte uit te dragen

Specifieke competenties voor de medewerker in de Contactpunten

Luisteren
kan belangrijke en relevante informatie oppikken uit mondelinge mededelingen. Vraagt door en gaat in op reacties.

- vraagt door op gegeven informatie
- vraagt opheldering als de informatie niet duidelijk is
- geeft door gedrag en houding blijk van interesse
- laat de ander uitspreken
- geeft een goede samenvatting van het gezegde

Sensitiviteit
gedrag dat getuigt van het onderkennen van de gevoelens en behoeften van anderen

- laat anderen in hun waarde
- begrijpt dat iets pijnlijk kan zijn voor een ander en reageert daarop met passend gedrag
- past zijn gedrag aan dat van de gesprekspartner aan

Communicatie:
Kan ideeën en meningen aan anderen duidelijk maken, gebruikmakend van duidelijke taal, (gebaren en non-verbale communicatie) Kan taal en terminologie aanpassen aan de zorgvrager.

- spreekt duidelijk en verstaanbaar
- praat rustig

- formuleert helder en duidelijk
- begrijpelijke taal aangepast aan de zorgvrager
- toetst of de ander de boodschap heeft begrepen
- kan mondeling en schriftelijk communiceren met andere hulpverleners over eigen bevindingen
- zorgt voor een adequate verslaglegging en overdracht

Specifieke competenties voor de medewerker in de Centra voor jeugd en Gezin

Professioneel analyseren en omgaan met de signalen en de zorgvraag

- analyseert op systematische wijze de factoren die van invloed zijn op de groei en ontwikkeling van het kind teneinde de zorgvraag te kunnen beoordelen
- zorgt voor een professionele helpende relatie met de zorgvrager
- geeft adviezen en ondersteuning op een cliëntgerichte en professioneel verantwoorde manier
- specialistische vakkennis op het gebied van opgroeien/opvoeden:
- kennis van verschillende culturele achtergrondeninterculturele competenties;
- in staat om (effectieve) interventies in te zetten en uit te voeren;
- outreachend kunnen werken;

Samenwerken

Actieve bijdrage leveren aan een gezamenlijk resultaat of probleemoplossing ook wanneer de samenwerking een onderwerp betreft dat niet direct van persoonlijk belang is of eigen organisatie-gebonden

- stelt gezamenlijk belang boven het eigen belang
- uit zich positief over prestaties van collega's
- blijft meedenken en bijdragen leveren ook als wanneer hij daar geen direct eigen belang meer bij heeft
- vraaggericht kunnen werken;
- samen met jongere/ouders doelen vaststellen;
- bereidheid tot kennis delen met andere professionals
- aanpassingsvermogen;
- tijdig en adequaat verwijzen;
- besluitvaardig.