

Oplegnotitie bij evaluatie 2010 CJG Hulst/Terneuzen

5 oktober 2010, Paut Kromkamp

Uitgangspunten voor de evaluatie

Deze eerste evaluatie in de implementatiefase, op driekwart van het kalenderjaar, is gebaseerd op de activiteiten die voor deze fase gepland stonden in het ontwerpplan. De beoordeling daarvan kan gebeuren met de indertijd geformuleerde kwaliteitscriteria als leidraad. Dat waren:

- Bekendheid bij ouders/opvoeders, kinderen en intermediairs
- Bereik en toegankelijkheid
- Hanteerbaarheid en effectiviteit van instrumenten en systemen
- Vraagsturing en tevredenheid doelgroepen
- Samenhang in aanbod en werkwijzen
- Samenwerking binnen het CJG en met andere partners in de jeugdketen

Als speciaal aandachtspunt is indertijd de deelname van MEE aan de front-office genoemd, in verband met het feit dat de CJG doelgroep breder is dan die waarvoor MEE gefinancierd wordt. Om die reden staat dit onderwerp eveneens op de agenda bij deze evaluatie (evaluatie front-office).

Resultaten / meenemen naar 2011

Kijkend naar het overzicht van de resultaten per activiteit, kan gesteld worden dat er bijzonder veel is gerealiseerd. Op organisatorisch terrein (huisvesting, bemensing, overlegvormen) is alles volgens plan gerealiseerd. De kwaliteit en bruikbaarheid van het registratiesysteem zijn geëvalueerd en de registratie is waar nodig aangepast. Er is de nodige publiciteit geweest rond de opening van de twee locaties en de open dag, en er zijn volop contacten geweest met samenwerkingspartners en bijvoorbeeld scholen. Er is geïnvesteerd in het functioneren en evalueren van het managementteam en van de casusoverleggen. Hier wordt nog een vervolg aan gegeven later dit jaar.

Er is een begin gemaakt met het verbeteren van de samenhang in aanbod en werkwijzen in het kader van het project Communities That Care, maar op dit punt valt nog wel het nodige te ontwikkelen. Hiervoor is nodig dat er meer bekend wordt over welke behoeften er zijn bij de doelgroepen van het CJG. Door middel van scholing en training wordt gewerkt aan een samenhangende werkwijze. Voor 2011 zou een speerpunt op het gebied van samenhangend aanbod kunnen worden geformuleerd, op basis van een inventarisatie aan de hand van het model zoals dat geformuleerd is in het advies over de Basisset Opvoedingsondersteuning van de Task Force Jeugd.

Wat dit jaar nog niet is gedaan, is het organiseren van cliëntenraadplegingen of tevredenheidsonderzoeken. Wel wordt door de consultants na afloop van een traject geïnformeerd of de hulpvragen tevreden was. Het is te overwegen om voor 2011 te formuleren wat de CJG partners graag zouden willen weten van de doelgroepen, en daar dan de juiste middelen voor te kiezen.

Zware casussen

In het casusoverleg, waarbij uitvoerenden van alle partners met elkaar overleggen over de beste aanpak bij een bepaalde vraag of probleem, wordt een belangrijke basis voor de samenwerking gelegd en verder ontwikkeld. De vraagstukken die hier worden besproken zijn niet licht van aard te noemen. Die ervaring wordt in andere CJG's gedeeld, waar ook regelmatig de discussie opduikt of "dit nog wel past binnen het CJG". Net als bij de Familienetwerkberaden speelt zeer waarschijnlijk mee dat, doordat men de zorgen van verschillende kanten inbrengt, de ernst van de problematiek scherper naar voren komt. Waar voorheen diverse hulpverleners met een zaak bezig konden zijn, zonder dat van elkaar te weten, wordt nu als het ware een latente vraag zichtbaar. Nu blijkt vaak, juist door met elkaar te overleggen, de som groter dan het geheel van de delen. Het is goed dat, juist door de aanwezigheid van partners als Bureau Jeugdzorg en Indigo, goed gekeken kan worden of doorverwijzing de aangewezen weg moet zijn in een bepaalde casus.

Het is belangrijk de discussie over wat past binnen het CJG met elkaar te blijven voeren, zeker nu de stelselwijzigingen die worden voorgesteld wijzen in de richting van het CJG als toegangspolek naar alle jeugdzorg. Dit kan, meer nog dan nu het geval is, op gespannen voet staan met de visie van het CJG als laagdrempelige voorziening. De discussie over de visie en de prioriteiten in de uitvoering zal zeer regelmatig met elkaar gevoerd moeten worden, en aangepast aan de nieuwe eisen die worden gesteld.

Front-office

Bij het ontwerp voor het CJG in Hulst en Terneuzen is gekozen voor het model waarbij gewerkt wordt met consultants en een front-office. Medewerkers van de partner-organisaties nemen bij toerbeurt zitting in de front-office. Ook de medewerkers van het opvoedsteunpunt draaien daar in mee. De consultants, die het eerste contact hebben met de klant, kunnen het raadplegen of (direct) naar hen verwijzen.

In dit eerste jaar is deze constructie heel zinvol geweest om elkaar goed te leren kennen en om de samenwerking te ontwikkelen. De fysieke aanwezigheid op de loketlocaties van het CJG was hierbij belangrijk. Het aantal keren dat een cliënt direct werd doorverwezen (op de locatie wel te verstaan) is maar zeer beperkt geweest. Telefonisch gebeurt dat wel regelmatig. Het is dan ook te overwegen om de fysieke aanwezigheid niet meer als eis te stellen voor de front-office. Wel is het gewenst dat er vaste contactpersonen zijn bij de organisaties, waarvan ook goed bekend is wanneer die bereikbaar zijn. Ook moet er op iedere dag van de week een front-office medewerker bereikbaar zijn. Het blijft dus gewenst dat men in met een rooster blijft werken.

In de praktijk blijkt dat de meeste front-office vragen zouden kunnen worden opgepakt met collega's van de JGZ, het AMW of het opvoedsteunpunt. Voor specifieke vragen op hun werkterrein wordt veelal direct contact gezocht met collega's van MEE of Indigo. Bezien vanuit de voordeurfunctie van het CJG is te overwegen om de front-office te laten bemensen vanuit de eerste drie genoemde partners, aangevuld met vaste contactpersonen bij MEE en Indigo, die tevens lid zijn van het casusoverleg.

Deze punten kunnen worden meegenomen in de evaluatie van ieders rol in de front-office, en de werkwijze van de front-office als geheel.