

Twee jaar Centrum voor Jeugd en Gezin in Veenendaal

EVALUATIE OVER 2015 EN 2016

1. Inleiding **3**

Aanleiding
Aanpak evaluatie

2. Evaluatie **4**

Twee jaar Centrum voor Jeugd en Gezin in Veenendaal
Ontwikkeling stichting en bestuur
Naamsbekendheid
Samenwerking met diverse partijen
Uitvoering coördinatie van zorg
Kostenbeheersing
Cliënttevredenheid

3. Verbeteracties **11**

Bekendheid
Privacy
Overgang 18- / 18+
Professionalisering

Bijlagen **13**

Zelfevaluatie CJG 2015 - 2016

1. Inleiding

Aanleiding

Bij de vaststelling van het beleidsplan 'De kracht van onze jeugd' voor de periode 2016 – 2019 heeft de raad een amendement ingediend. Met [dit amendement](#) is de opdracht gegeven om een tussentijdse evaluatie van het CJG uit te voeren. De raad heeft uitgesproken belang te hechten aan het volgen van de ontwikkelingen rondom het CJG. Het amendement vraagt om een tussenevaluatie op de volgende onderwerpen:

- (door)ontwikkeling stichting en bestuur
- Naamsbekendheid
- Samenwerking met diverse partijen
- Uitvoering coördinatie van zorg
- Kostenbeheersing

De raad vraagt tevens om verbeteracties naar aanleiding van deze evaluatie. Deze zijn opgenomen aan het eind van de evaluatie.

Aanpak

Om te komen tot deze evaluatie is gebruik gemaakt van bestaande documenten (tussenrapportages, jaarverslagen etc). Daarnaast is aanvullende informatie opgehaald door:

- Zelfevaluatie CJG
- Cliëntervaringsonderzoek
- Enquête onder samenwerkingspartners

De zelfevaluatie van het CJG is uitgevoerd aan het begin van 2017. Het cliëntervaringsonderzoek is uitgevoerd aan het eind van 2016, door middel van vragenlijsten onder alle jeugdigen en ouders in Veenendaal. De enquête onder samenwerkingspartners is uitgezet bij de volgende organisaties: wijkmanagers gemeente Veenendaal, Veens, onderwijs (PO en VO), GGD, huisartsen, GGZ, Samen Veilig Midden Nederland, woningbouwcorporatie en politie. De vragen waren gericht op de samenwerking met het CJG. Deze enquête is uitgevoerd in februari 2017. Alle organisaties die zijn bevraagd zijn vertegenwoordigd.

2. Evaluatie

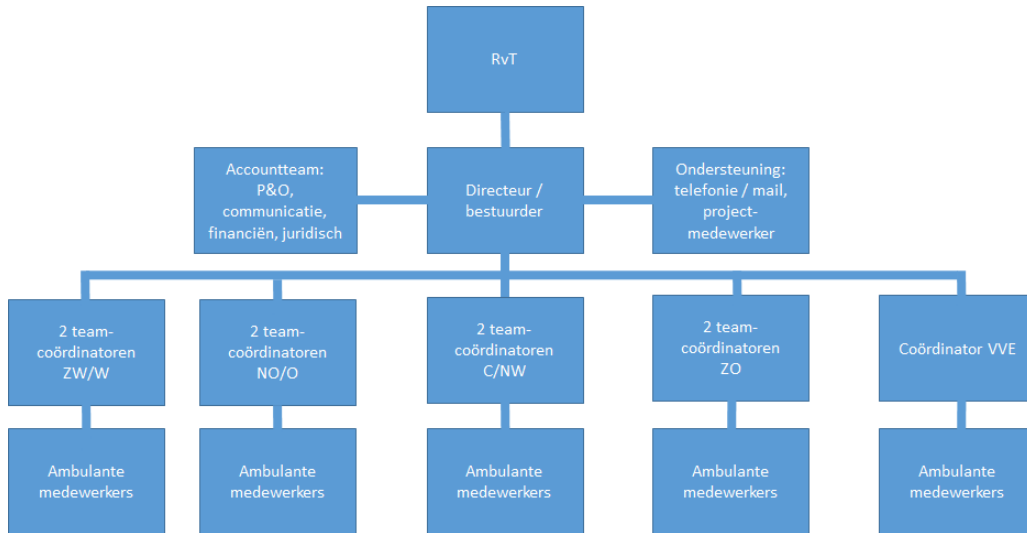
Twee jaar Centrum voor Jeugd en Gezin in Veenendaal

Op 1 januari 2015 werden gemeenten verantwoordelijk voor de uitvoering van de Jeugdwet. In Veenendaal is ervoor gekozen om hulp dichtbij en lokaal te organiseren in het Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG). Voor die tijd was het CJG een netwerkorganisatie waar binnen verschillende organisaties samenwerkten. Sinds de invoering van de Jeugdwet op 1 januari 2015 heeft het CJG een andere vorm gekregen. Sinds dat moment is het CJG namelijk een zelfstandige stichting met haar eigen taken en wordt er gewerkt met vier jeugdteams in de wijken. In overleg met het CJG stelt de gemeente jaarlijks prestatieafspraken op en wordt op basis daarvan een bijdrage toegekend. Het CJG is verantwoordelijk voor preventieve activiteiten, ambulante hulpverlening en de toegang en toeleiding naar tweedelijns hulpverlening (indicatiestelling). Onder de vlag van het CJG wordt ook de jeugdgezondheidszorg uitgevoerd. De doelgroep waar het CJG zich op richt zijn alle jeugdigen van 0 – 18 jaar en hun ouders en/of gezin in Veenendaal. Op het terrein van preventie is de aanpak zeer breed. Er valt hierbij te denken aan sociale vaardigheidstraining, mama cafés, trainingen voor kinderen van gescheiden ouders of advies over hoe om te gaan met pubers. Ambulante ondersteuning wordt geboden wanneer een traject maximaal zes maanden duurt en ongeveer twee uur per week aan inzet vraagt. Ter indicatie, in 2016 zijn er 1007 trajecten aangeboden en heeft het CJG 773 verwijzingen naar de tweedelijns uitgevoerd. In het kader van preventie zijn diverse groepsactiviteiten uitgevoerd voor ruim 170 deelnemers. In de zelfevaluatie van het CJG leest u hierover meer.

Ontwikkeling stichting en bestuur

In aanloop naar 2015 is het CJG Veenendaal opgericht in de vorm van een stichting, dicht tegen de gemeente aan. Dit met als doel om de komende jaren het CJG te laten ontwikkelen richting een volledig zelfstandige stichting. De gemeente heeft in eerste instantie een interim directeur/bestuurder en een Raad van Toezicht benoemd. Halverwege 2016 is besloten de functie van directeur en bestuurder tijdelijk uit elkaar trekken. Er is daarom een interim directeur/bestuurder aangetrokken die de opdracht heeft om de organisatie verder te professionaliseren. De interim manager kon hierdoor meer tijd besteden aan de aansturing van de teams. In 2016 is het CJG gegroeid naar een stichting met ongeveer 40 fte. Er is sprake van vier wijkteams en een team specifiek voor Voor- en Vroegschoolse

educatie (VVE). Het voornemen van het CJG is om de VVE-medewerkers op te nemen in de vier wijkteams, voor meer integraliteit. De organisatiestructuur is als volgt:



Naast de medewerkers in de teams zijn ook circa 60 vrijwilligers actief (stand begin 2017). Het CJG en de gemeente hebben een dienstverleningsovereenkomst gesloten rondom ondersteuning op het gebied van automatisering, personeel & organisatie en financiën.

Het leveren van kwalitatieve hulp door het CJG is belangrijk. Uiteraard beschikken alle medewerkers over een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG). De medewerkers die verantwoordelijk zijn voor zorgtoewijzing, zijn geregistreerd bij de beroepsvereniging (SKJ). De Verordening Jeugdhulp gemeente Veenendaal is van toepassing bij de uitvoering van de werkzaamheden. Via een mandaatbesluit heeft de gemeente geregeld dat medewerkers van het CJG over de juiste bevoegdheden beschikken om de werkzaamheden uit te voeren. Naast de landelijke en gemeentelijke kaders, is besloten dat het CJG een eigen kwaliteitssysteem ontwikkelt. Na twee jaar is het tijd om de werkwijzen vast te leggen. De gemeente en het CJG zijn met elkaar in gesprek over de wijze waarop dit gewenst is (al dan niet certificeren).

Als het gaat om aansturing, verantwoording en monitoring, stond het jaar 2015 in het teken van de opstartfase. Het jaar 2016 stond meer in het teken van het verder professionaliseren en het taakvolwassen worden van het CJG. In het kader van de stip op de horizon, het CJG als zelfstandige stichting, is er een verkenning uitgevoerd naar de wensen en behoeften rondom aansturing, waarbij de medewerkers, de Raad van Toezicht en de gemeente nauw zijn betrokken. Het

CJG wil graag toewerken naar zelfstandigheid en onderzoekt samen met de gemeente wat hiervoor nodig is.

De afgelopen twee jaar is monitoring een ontwikkelpunt gebleken, omdat niet alle informatie al vanaf de start beschikbaar was. Inmiddels is het CJG aangesloten op het regionale monitoringssysteem Init8 en worden trajecten maar ook groepsaanbod beter geregistreerd. Er is daarnaast toegewerkt naar concretere en meer afgebakende prestatieafspraken die een opmaat vormen naar outcome gerichte afspraken in 2018.

Naamsbekendheid

Naamsbekendheid van het CJG Veenendaal is erg belangrijk. Immers, wanneer inwoners het CJG vroegtijdig benaderen met hun vraag of probleem, kan mogelijk erger worden voorkomen. Tijdens de meet & eat bijeenkomst in mei 2015 van Jeugdbelang Veenendaal is aangegeven dat het CJG op dat moment nog onvoldoende bekend was onder inwoners. Het CJG heeft daarom fors ingezet op het vergroten van de naamsbekendheid en dit als speerpunt opgenomen in het preventieplan 2015 - 2017. Er wordt jaarlijks een communicatieplan opgesteld waarin een jaarkalender met diverse acties zijn opgenomen. Er is een 'welkomsmat' samengesteld met allerlei relevante informatie voor ouders en jeugdigen, afgestemd op de hulpvraag. Ook is een website met chatfunctie gelanceerd (www.helpikhebeenvraag.nl) waarover alle jongeren in Veenendaal een brief hebben ontvangen. Daarnaast is via verschillende andere kanalen gecommuniceerd (flyers, artikelen in lokale kranten en magazines). Er is een vrijwilliger geworven die de verspreiding van de flyers verzorgt. Uit het cliëntervaringsonderzoek dat eind 2016 is uitgevoerd, is gebleken dat 68% van alle inwoners van Veenendaal bekend is met het CJG, waaronder 89% van de ouders en 39% onder de jongeren. Dat betekent dat het CJG een zeer grote bekendheid heeft onder ouders. Onder de jongeren valt nog winst te behalen en is verdere inzet nodig.

Samenwerking

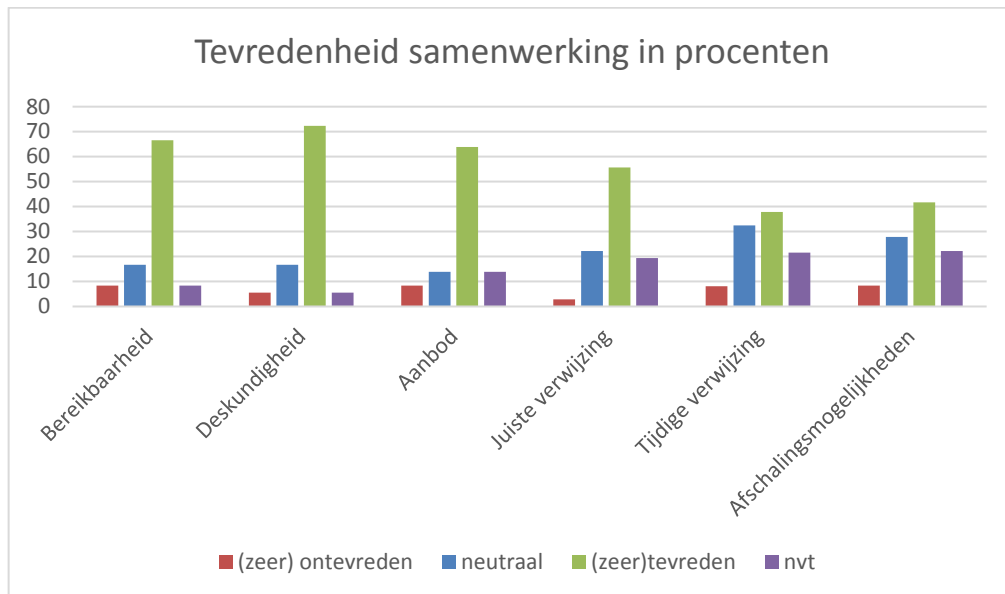
Om optimale ondersteuning te bieden aan jeugdigen en ouders, heeft het CJG de opdracht om met verschillende maatschappelijke partners samen te werken (GGD, Veens, SAVE, jeugdhulpaanbieders, onderwijs, huisartsen, kerken etc.). De wijze waarop wordt samengewerkt is zeer divers. Een belangrijke samenwerking is die met huisartsen. Iedere huisarts in Veenendaal heeft een eigen contactpersoon bij het CJG. Daarnaast heeft het CJG in het kader van het versterken van de

samenwerking een breed onderzoek laten uitvoeren. Huisartsen zijn bevroegd op welke wijze dit het beste kan worden vormgegeven. Het voorkeursscenario bleek niet, zoals eerst gedacht, het stationeren van een praktijkondersteuner vanuit het CJG bij de huisarts, maar een versterking gebaseerd op voortzetting van de huidige werkwijze aangevuld met een actueel beeld van de expertise, werkafspraken en een screeningsmethodiek. Het CJG is daarop uitgebreid met jeugd-GGZ expertise en is op zoek gegaan naar een goede screeningsmethodiek. In de praktijk blijkt het ingewikkeld om huisartsen te betrekken en was er weinig animo voor bijeenkomsten die zijn georganiseerd. Om die reden sluit het CJG nu aan bij reguliere bijeenkomsten van bestaande netwerken en wordt er gewerkt aan een aanpak waar huisartsen accreditatiepunten voor kunnen halen. In de afgelopen twee jaar is de samenwerking op casusniveau gestaag toegenomen.

Een andere belangrijke samenwerkingspartner is het onderwijs, om zo snel en dichtbij mogelijk hulp te kunnen bieden. Het onderwijs is tenslotte een belangrijke vindplaats. Alle locaties van de 24 basisscholen (inclusief speciaal basisonderwijs en speciaal onderwijs) en de 5 scholen in het voortgezet onderwijs (inclusief speciaal onderwijs) in Veenendaal hebben een contactpersoon vanuit het CJG. Er zijn afspraken gemaakt over wekelijkse inloopsprekken en CJG medewerkers nemen deel aan ondersteuningsteams (PO) en Zorg Advies Teams (VO). Daarnaast wordt op casusniveau ook contact gezocht met de samenwerkingsverbanden passend onderwijs om onderwijs en zorg op elkaar af te stemmen of om onderwijszorgarrangementen af te sluiten. Het CJG ondersteunt de intakes met jongeren bij Overstag, als zij hun weg in het onderwijs wat moeilijker kunnen vinden en er een tijdelijke oplossing nodig is.

In het jeugdbeleidsplan is als beoogd resultaat opgenomen dat in 2019 de samenwerking met het CJG door partners wordt beoordeeld met gemiddeld een 7. Zoals eerder beschreven is een enquête uitgezet onder samenwerkingspartners van het CJG. Hieruit blijkt dat een ruime meerderheid (62%) de samenwerking met het CJG beoordeelt met een 6 of 7. Om het beoogde resultaat in 2019 te behalen is hier verdere versterking op nodig. Figuur 1 laat zien dat het CJG met name scoort op neutraal en (zeer)tevreden, op alle thema's. Op de thema's bereikbaarheid, deskundigheid, aanbod en juiste verwijzing scoort het CJG bijzonder hoog.

Figuur 1.



Door meerdere personen is aangegeven dat de medewerkers van het CJG zich kenmerken door hun betrokkenheid. De medewerkers worden beschreven als personen die bereid zijn mee te denken, laagdrempelig en flexibel zijn. De lijnen zijn kort en er wordt snel geschakeld waar nodig.

“Bereidheid om mee te denken, aanwezigheid bij wijkteamvergaderingen, wanneer nodig mee de wijk in”
Lid wijkteam

“Het zorgaanbod is niet altijd even duidelijk”
Huisarts

Er worden ook aandachtspunten benoemd. Zo is niet altijd duidelijk hoe de werkwijze van het CJG eruit ziet, welk aanbod er is en is er niet altijd zicht op de verschillende expertises van de medewerkers. Door scholen is aangegeven dat contact niet altijd via de aangewezen

contactpersoon loopt. Het onderwerp privacy wordt enkele keren aangehaald als het gaat om samenwerking en het delen van informatie. Er is behoefte aan duidelijke handvatten over wat wel en niet mag. Dit is ook een aandachtspunt als het gaat om de samenwerking tussen de GGD en CJG. De medewerkers van de GGD, die verantwoordelijk zijn voor de jeugdgezondheidszorg in Veenendaal, nemen deel aan de jeugdteams om integraliteit te bevorderen. Voor ouders is niet altijd duidelijk dat dit het geval is. Vooraf hierover communiceren is echter wel belangrijk, daarvoor is een oplossing gewenst.

Uitvoering coördinatie van zorg

Coördinatie van zorg, ook wel casusregie genoemd, is belegd bij het CJG. Het CJG werkt volgens de methode die regionaal is opgesteld en tevens door afdeling Wmo van de gemeente is opgepakt als pilot en tot uitvoering gebracht. Medewerkers van het CJG hebben gerichte trainingen gevolgd. In 2016 is er in 142 casussen coördinatie van zorg geboden (in 2015 is dit niet apart geregistreerd). Een knelpunt dat wordt ervaren is de overgang van 18-/18+, oftewel wanneer voor de 18^e levensjaar hulp wordt geboden binnen de Jeugdwet en na de 18^e levensjaar hulp of ondersteuning nodig is, bijvoorbeeld vanuit de Wmo of zorgverzekering. Deze verschillende wettelijke kaders sluiten niet altijd goed op elkaar aan. Ook is er niet in alle gevallen sprake van een warme overdracht. Regelmatig blijkt dat voor deze jongeren rond het 18^e jaar oplossingen nodig zijn die nu binnen de bestaande structuren niet of nauwelijks mogelijk zijn. Het CJG heeft in 2016 een bijeenkomst georganiseerd waar dit onderwerp centraal stond. Tijdens deze bijeenkomst kwam naar voren dat de professionals een sterke behoefte hebben om de onderlinge samenwerking te verbeteren. Eind 2016 is gestart met het opstellen van een aanpak om dit knelpunt op te lossen. Dit wordt tot uitvoering gebracht in 2017. De aanpak wordt toegelicht onder 'verbeteracties'.

Kostenbeheersing

Voorafgaand aan ieder kalenderjaar wordt bij het vaststellen van de prestatieafspraken een bijdrage toegekend door het college van B&W. De toegekende bijdrage staat hiermee vast voor het daarop volgende jaar. In de statuten is opgenomen dat ieder kwartaal een bestuurlijk overleg wordt gevoerd waaraan voorafgaand een kwartaalrapportage wordt opgeleverd, zowel inhoudelijk als financieel. Hiervoor is goede monitoring cruciaal en is daarom een belangrijk ontwikkelpunt geweest in de afgelopen twee jaar. Eind 2015 is het CJG (als eerste in de regio Food Valley) aangesloten op het monitoringssysteem Initi8. Monitoring is nog steeds in ontwikkeling, omdat naarmate er meer ervaring werd opgedaan steeds meer duidelijk is geworden welke informatie gewenst is om ontwikkelingen goed te kunnen volgen en te zien waar eventueel sturing gewenst is, oftewel een voorbeeld van 'work in progress'.

Over het kalenderjaar legt het CJG verantwoording af middels een jaarverslag en jaarrekening, waarover besluitvorming plaatsvindt door het college van B&W. In de statuten is tevens vastgelegd dat het CJG geen eigen vermogen mag opbouwen. Dat betekent dat in het geval dat er sprake is van overschot, dit terug vloeit naar de gemeente.

Cliënttevredenheid

Hoewel cliënttevredenheid niet in het amendement is opgenomen, is het wel een belangrijke indicator van het functioneren van het CJG. Vanaf de start van het CJG worden korte evaluatieformulieren toegezonden aan cliënten na afronding van een traject. In zowel 2015 als 2016 scoorde het CJG een ruime voldoende. In 2015 was de laagste gemiddelde score een 7,6 op onderdeel 'bereikbaarheid' en een hoogste gemiddelde score van 8,7 op onderdeel 'tevredenheid over CJG bij verwijzing naar andere zorgaanbieder'. In 2016 was de laagste gemiddelde score een 8,2 op onderdeel 'bereikbaarheid' en de hoogste gemiddelde score 8,6 op het onderdeel 'waardering hulp door CJG'. Het CJG is daarnaast aangesloten bij een onafhankelijke klachtencommissie, de Klachtencommissie Jeugd Utrecht (KJU). In 2015 en 2016 zijn er geen klachten ingediend.

3. Verbeteracties

Na twee jaar jeugdhulp kan worden gezegd dat het CJG een belangrijke partner is en een grote rol speelt in preventie, het bieden van jeugdhulp en toegang en toeleiding naar tweedelijns jeugdhulp. We kunnen na twee jaar ook concluderen dat we nog niet klaar zijn, en er op de volgende punten verdere ontwikkeling nodig is:

Bekendheid

Uit het onderzoek is gebleken dat het CJG goed bekend is bij ouders. Onder jongeren is de bekendheid nog onvoldoende en is het nodig om daar extra aandacht aan te besteden. Het CJG stelt jaarlijks een communicatieplan op met concrete acties daaraan gekoppeld. Om goed aan te sluiten bij jongeren, worden de Veense Jongerenraad en Jeugdbelang Veenendaal gevraagd om hierover mee te denken.

Ook bleek dat het voor professionals niet altijd duidelijk is hoe de werkwijze en het aanbod van het CJG eruit ziet. Het CJG zal hier extra op inzetten, onder andere middels een flyer gericht op professionals waarin het aanbod en verschillende expertises is weergegeven.

Privacy

Om helderheid te verschaffen over wat wel en niet mogelijk is als het gaat om privacy, is een handelingskader opgesteld voor professionals. De gemeentelijke privacyadviseur organiseert bijeenkomsten voor samenwerkende partners (zoals CJG, Veens en de GGD) om dilemma's en knelpunten bespreekbaar te maken en handvatten aan te reiken. Het specifieke aandachtspunt rondom de deelname van GGD medewerkers aan de CJG jeugdteams wordt in overleg met de privacyadviseur opgepakt. Ouders dienen vooraf te worden geïnformeerd over de samenstelling van de jeugdteams binnen het CJG.

Overgang 18-/18+

Door een werkgroep vanuit de domeinen Jeugd, Wmo en Economie en Werk is geconstateerd dat een gerichte en integrale aanpak nodig is. Er moet eerder moet geanticipeerd op mogelijke problemen bij de overgang van 18 min naar 18 plus en beter moet worden samengewerkt om deze problemen op te lossen. Om de overgang te verbeteren wordt in het eerste en tweede kwartaal 2017 de 'Integrale

aanpak van 18 min naar 18 plus' geïmplementeerd. Deze integrale aanpak is ontwikkeld vanuit de Werkagenda Menzis en gemeenten in de regio Groningen en ook in de andere Food Valley gemeenten zal op deze manier gewerkt gaan worden. De aanpak kenmerkt zich door het werken met een checklist waarmee de risico's vroegtijdig in beeld worden gebracht en praktische samenwerkingsafspraken om hier adequaat (domein overstijgend) op te kunnen reageren. Bij het CJG wordt één contactpersoon 18-/18+ aangewezen die indien nodig contact legt met de verschillende gemeentelijke domeinen, zodat er gezamenlijk gezocht kan worden naar een passende oplossing voor de desbetreffende jongere. De ervaringen met deze aanpak in andere gemeenten zijn positief.

Professionalisering

De reeds ingezette weg naar een professionele organisatie wordt voortgezet. Er wordt een vaste directeur/bestuurder geworven en er wordt toegewerkt naar outcome gerichte prestatieafspraken. Om hiertoe te komen wordt in 2017 gewerkt aan een maatschappelijke kosten en baten analyse door het CJG en de gemeente. Ook staat de ontwikkeling van een kwaliteitssysteem centraal in 2017.

Bijlagen

Zelfevaluatie CJG 2015 – 2016