

# Rapportage Evaluatie pilot CJG-coaches

25 oktober 2014



## Inhoudsopgave

Inleiding		Blz.	3
Hoofdstuk 1	Verloop pilot en de Wrap Around Care		5
Hoofdstuk 2	Ervaringen CJG coaches en gedragsdeskundige		7
Hoofdstuk 3	Ervaringen moederorganisaties		11
Hoofdstuk 4	Ervaringen onderwijs		13
Hoofdstuk 5	Conclusies onderzoeken van de Universiteit van Amsterdam		14
Hoofdstuk 6	Conclusies en aanbevelingen		16
Bijlage 1	Functiebeschrijving CJG coaches		19
Bijlage 2	Principes van de Wrap Around Care		23

## Inleiding

De jeugdzorg is vanaf 2015 de verantwoordelijkheid van gemeenten. Naast het overnemen van jeugdzorgtaken (transitie) dienen gemeenten het jeugdzorgstelsel anders in te richten (transformatie). Het bestaande stelsel is versnipperd, complex, te bureaucratisch en te duur. Gewone opvoed- en opgroevragen worden te snel geproblematiseerd en er wordt te weinig beroep gedaan op de eigen kracht en het probleemoplossend vermogen van het gezin of de jeugdige zelf. Ook is de omslag van aanbodgericht - naar vraaggericht werken nog onvoldoende gemaakt.

Anticiperend op de komst van de jeugdzorg werkt de gemeente Haarlem evenals de andere gemeenten in Zuid-Kennemerland aan het versterken van de Centra voor Jeugd en Gezin (CJG). Die versterking is noodzakelijk omdat het CJG straks een belangrijke toegang vormt voor de jeugdzorg en zelf ook vormen van hulp gaat bieden die nu alleen met een indicatie beschikbaar zijn.

Het organiseren van meer expertise aan de voorkant (CJG en basisinfrastructuur) heeft als doel:

- ondersteuning en hulp inzetten in een zo vroeg mogelijk stadium;
- voorkomen dat problemen in het gezin, bij het kind of de jongere verergeren (ontzorgen);
- tegengaan van opschaling van zorg (normaliseren);
- onnodige of overmatige doorverwijzing naar specialistische zorg voorkomen.

Deze manier van werken past in een (toekomst) beeld waarin:

- iedere gemeente een stevige 'pedagogische civil society'<sup>1</sup> heeft;
- er een sterke (lokale) basisinfrastructuur is die veel vragen rondom opvoeden en opgroeien oppakt;
- iedere gemeente (of wijk) een functionerend CJG heeft voor informatie en advies en verschillende vormen van opvoed- en opgroei-ondersteuning (CJG-coaching).

### Pilot CJG coaches

Ter versterking van de expertise in het CJG startte Haarlem in oktober 2012 met de pilot CJG-coaches. CJG-coaches zijn generalistisch werkende professionals die gezinnen en jongeren zo snel, integraal en licht mogelijke ambulante hulp bieden in hun directe omgeving. Zij bieden ook hulp bij complexe vragen.

De CJG-coaches werken volgens de volgende uitgangspunten: zij doen wat nodig is, werken vraaggericht, oplossingsgericht en handelen adequaat, ze durven buiten de bestaande kaders te treden, ze zoeken elkaar op in het proces van pionieren en steunen elkaar.

De coaches krijgen de ruimte en faciliteiten om hun werk vernieuwend, volgens de uitgangspunten van de transitie uit te voeren. Ze worden ondersteund met specifieke scholing en specifieke werkbegeleiding.

De CJG-coaches werken vanuit de principes van de Wrap Around Care methodiek (WAC). Dit is een gezins-georiënteerde aanpak die zich focust op het versterken van de eigen kracht van het kind /de jongere en het gezin. Omdat de professe van CJG-coach in de pioniersfase verkeert en de WAC een relatief nieuwe methodiek, kregen de coaches de opdracht om hier werkenderwijs vorm aan te geven. De afgelopen twee jaar (okt 2012-okt 2014) zijn veel ervaringen opgedaan en zijn veel positieve geluiden over de CJG coach geuit door scholen en ouders.

De gemeente heeft mede op basis van opgedane ervaringen en deze evaluatie besloten om in te zetten op een stadsdeeldekkend aanbod van CJG-coaches dat goed is aangehaakt bij de sociale wijkteams. Met deze evaluatie rondt de gemeente Haarlem de pilot CJG-coaches af.

---

<sup>1</sup> Opvoeden is niet alleen een taak van ouders / verzorgers, maar ook van andere ouders, buurtbewoners, docenten, sportbegeleiders etc. Hiermee wordt de verantwoordelijkheid voor opvoeden in het publieke domein gedeeld.

De evaluatie van pilot bestond uit vier onderdelen:

- vragenlijst voor de CJG-coaches;
- interview met de gedragsdeskundige die de CJG-coaches begeleidt;
- vragenlijst voor de organisaties die coaches leveren (moederorganisaties);
- evaluatiebijeenkomsten met de scholen waaraan een CJG-coach is verbonden.

Naast deze evaluatie is de pilot ook geëvalueerd door studenten van de Universiteit van Amsterdam. Zij onderzochten met name de klanttevredenheid en op welke wijze de CJG-coaches werken volgens de principes van de Wrap Around Care. De belangrijkste conclusies daarvan zijn in deze rapportage meegenomen.

### **Leeswijzer**

Hoofdstuk 1 schetst het verloop van de pilot en bevat uitleg over de Wrap Around Care methodiek. Vervolgens komen in hoofdstuk 2 de ervaringen van de CJG coaches aan de orde en de bevindingen van de gedragsdeskundige. Hoofdstuk 3 geeft de ervaringen weer van de moederorganisaties die coaches leveren. Hoofdstuk 4 geeft de opbrengst weer van de evaluatie bijeenkomsten in het primair - en voortgezet onderwijs. Daarna volgen in hoofdstuk 5 de belangrijkste conclusies van beide onderzoeken naar de WAC uitgevoerd door de Universiteit van Amsterdam. De rapportage eindigt met de conclusies en aanbevelingen (hoofdstuk 6). Deze zijn mede opgesteld met de CJG-coaches, gedragsdeskundigen en ambtenaren betrokken bij de transitie Jeugdzorg.

## Hoofdstuk 1 Verloop pilot en de Wrap Around Care

In oktober 2012 startte de pilot CJG-coaches (zie functiebeschrijving CJG-coaches bijlage 1). Het doel van deze pilot was om te experimenteren met een deel van de taken die per 2015 wordt overgedragen naar de gemeente en dat via allerlei vormen van lichte inzet (eigen kracht, sociale netwerk, vrijwilligers, schoolomgeving) tot zwaardere inzet gezinnen met vragen en problemen worden geholpen en inzet van duurere specialistische zorg wordt voorkomen dan wel wordt uitgesteld. Een essentiële rol hierin spelen de CJG coaches.

Deze generalistisch werkende deskundigen hebben veel kennis op het gebied van lichte tot zware opvoed- en opgroei-ondersteuning. Omdat het team is samengesteld met coaches vanuit verschillende organisaties<sup>2</sup>, is binnen het CJG veel ervaring en expertise aanwezig op verschillende gebieden rondom gezinnen.

Bij de start zijn acht coaches geworven, in augustus 2013 kwamen daar nog eens acht coaches bij. De coaches zijn ieder voor 16 uur per week gedetacheerd naar de gemeente Haarlem.<sup>3</sup>

De CJG-coaches kregen de opdracht om zichtbaar te zijn op de vindplaats, contacten te leggen met kinderen, jongeren, ouders en professionals. Ze signaleren opvoed- en opgroeivragen en handelen volgens hun expertise en mogelijkheden en halen ondersteuning van anderen erbij als de situatie daarom vraagt.

De duur en de frequentie van een ondersteuningstraject zijn niet ingekaderd, omdat de coaches de ruimte moeten hebben om te reageren op vragen en situaties en te doen wat nodig is in een gezin. Voorkomen moet worden dat coaches te vroeg stoppen omdat het aantal gesprekken 'op' is, dan wel te lang doorgaan omdat dit verwacht wordt/mag. In de loop van de pilot wordt mogelijk duidelijk wat de gemiddelde caseload van een CJG-coach kan zijn en hoe de inzet en kosten zich verhouden tot de uitkomsten.

In de teams bespreken de CJG-coaches met elkaar hun casussen, ze ondersteunen en leren van elkaar en door uitwisseling van expertise en ervaringen ontwikkelt elke coach meer kennis en wordt steeds kundiger in het functioneren als generalist. Aan de teams zijn twee gedragsdeskundigen verbonden die de werkbegeleiding en de casuïstiekbesprekingen verzorgen, beschikbaar zijn voor advies en consultatie en als sparringpartner fungeren. Daarnaast kunnen zij indien nodig snel een indicatie voor gespecialiseerde hulp afgeven, wat nog altijd nodig is in het oude jeugdzorgstelsel. De derde gedragsdeskundige is betrokken bij de ontwikkelingen vooruitlopend op de formatie van een team van CJG-coaches voor de stadsdelen Centrum en Zuid-West. De gedragsdeskundigen zijn verbonden aan Bureau Jeugdzorg en OCK-het Spalier.

Op 1 januari 2014 waren de CJG-coaches verdeeld over vier teams. Twee teams voor Schalkwijk, één team in Haarlem-Noord en één team in Haarlem-Oost. De CJG-coaches zijn gekoppeld aan belangrijke vindplaatsen en op dit moment verbonden aan:

- dertien scholen voor primair onderwijs in Haarlem-Noord, Haarlem-Oost en Schalkwijk;
- twee scholen voor voortgezet onderwijs;
- de Sociale Wijkteams in Oost en in Schalkwijk;
- de Internationale Taalklas;
- zelforganisaties;
- Sportvereniging Olympia.

---

<sup>2</sup> Bureau Jeugdzorg, OCK- het Spalier, MEE, Kontext, Streetcornerwork, JGZ Kennemerland, GGD-jeugdgezondheidszorg en De Opvoedpoli.

<sup>3</sup> Inmiddels zijn 2 CJG coaches gestopt met hun werkzaamheden. Ook is besloten geen coaches meer te werven bij de Jeugdgezondheidszorg. De competenties van die medewerkers sluiten niet aan bij de casuïstiek.

## Wrap Around Care

De CJG-coaches werken en handelen volgens de Wrap Around Care methode (WAC). Bij de start van hun werkzaamheden zijn de CJG-coaches hierin getraind.<sup>4</sup> De WAC is een overkoepelende methodiek waaronder verschillende methodieken en interventies vallen. Er wordt gekeken naar wat de beste manier van ondersteunen en hulpverlening is voor een gezin en waar het gezin het meeste baat bij heeft. De hulpverlening wordt afgestemd op de specifieke behoeftes van het gezin.

De coach bespreekt met het gezin en de jeugdigen wat nodig is, wat zij zelf kunnen doen, wat hun omgeving kan betekenen, wat de CJG-coach kan doen en welke (specialistische) hulp er eventueel nog bijgehaald moet worden. De CJG-coach kan zelf ondersteuning bieden en hulp verlenen en ook de inschatting maken welke andere (gespecialiseerde) hulp er eventueel ingezet moet worden of welk consult of welke diagnostiek nodig is.

Dit vertaalt zich in de volgende vijf vragen:

1. Wat wilt u morgen veranderen?
2. Wat moet u veranderen?
3. Hoe gaat u dat aanpakken?
4. Hoe kan ik u daarbij helpen?
5. Wie hebben we nog meer nodig?

Om het proces meer handvatten te geven zijn 10 principes verduidelijkt van waaruit het handelen wordt vormgegeven. De principes van de WAC staan in bijlage 2.

*Een CJG-coach weet het vertrouwen te winnen van een groot gezin in een te kleine woning in Haarlem-Oost. De jongens veroorzaken overlast op straat, school maakt zich zorgen over verzuim, vader is werkloos en weet zijn gezag niet te laten gelden. Hij komt niet tot actie. Moeder spreekt nauwelijks Nederlands. De coach zorgt dat de vader vrijwilligerswerk gaat doen in een garage waar jongens aan hun scooters kunnen sleutelen. Hij wint aan gezag en aanzien bij zijn zoons. Het is een eerste stap.*

---

<sup>4</sup> De WAC is ontwikkeld in de Verenigde Staten en door J. Hermans (voorheen als hoogleraar verbonden aan de universiteiten van Amsterdam en Utrecht) geïntroduceerd in Nederland.

## Hoofdstuk 2      Ervaringen van de CJG-coaches en gedragsdeskundige

Alle CJG-coaches vulden een vragenlijst in over hun ervaringen als CJG-coach. De resultaten worden hieronder per onderwerp weergegeven.

### 2.1 Aantal casussen, verloop van trajecten en aard van de problematiek

De zeven coaches die startten in oktober 2012 pakten in totaal 103 trajecten op, waarvan zij 46 trajecten afsloten (peildatum mei 2014). De zeven coaches die werkzaam zijn vanaf zomer 2013 waren betrokken bij 54 trajecten waarvan er 3 werden afgesloten (eveneens peildatum mei 2014). De voornaamste redenen dat veel trajecten nog niet zijn afgesloten zijn:

- de aard van de caseload; enkelvoudige vragen kunnen sneller worden afgerond dan complexe gezinsvragen;
- een aantal trajecten is niet afgerond omdat er een vinger aan de pols contact noodzakelijk is;
- de coaches leveren maatwerk, dit maakt het lastig om te indiceren wat het aantal op te leveren trajecten per coach moet/mag zijn.

Tussen de aanmelding van een potentiële cliënt bij de CJG-coach en het eerste contact zitten gemiddeld zes dagen met een spreiding van 3 -7 dagen. Na de eerste aanmelding via school of sociaal wijkteam kan er soms lange tijd nodig zijn om het vertrouwen van de cliënt te winnen en met elkaar aan het werk te kunnen. In de startfase bij nieuwe vindplaatsen kregen de CJG-coaches met een aantal complexe dossiers te maken. Het ging daarbij om gezinnen die het vertrouwen in de hulpverlening waren kwijtgeraakt en zich zorgmijndend opstelden.

De duur van een traject varieert van een week tot soms een traject van 60 weken. In dat geval wordt een traject niet afgesloten omdat de CJG coach de vinger aan de pols wil houden (in de gaten houden of alles goed gaat). De werkwijze van de coaches hangt af van de vraag en wat volgens de cliënt in samenspraak met de coach nodig is. Vooraf is niet te bepalen hoelang een traject duurt. Wellicht is op termijn wel een gemiddelde inschatting te maken, daarvoor is een goede registratie nodig.

Thema's en problemen waar de coaches in de casuïstiek mee te maken krijgen:

- vechtscheidingen;
- overbelasting van ouders;
- stimulering van de ontwikkeling van kinderen;
- omgangsvormen en grenzen stellen;
- communicatie binnen een gezin;
- problemen rond school (pesten, omgaan met pubergedrag, schooluitval);
- financiële problemen.

Daarnaast worden de coaches geconfronteerd met problemen als geweld, suïcide en drugs in het gezin. De veiligheid van de coaches is dan ook een punt van aandacht. Zo werken ze niet in de wijk waarin ze wonen en in risicovolle situaties worden twee coaches ingezet.

### 2.2 De samenwerking met collega CJG-coaches

Een belangrijk gegeven in de pilot is dat de coaches met elkaar casussen bespreken, van elkaar leren en expertise overdragen. Sommige CJG-coaches betrekken andere coaches vaak bij een traject, terwijl sommigen aangeven dat nooit te doen en solistisch opereren. Dit is met de CJG-coaches besproken en zij geven aan dat onder andere een vaste uitvalsbasis in de wijk hen hierbij kan helpen.

*Een school wordt geconfronteerd met een leerling van wie pas in het eindexamenjaar blijkt dat hij een IQ heeft van 85. VMBO-t zal hij nooit gaan halen. Jongen en ouders zijn geschokt en gefrustreerd. De CJG-coach haalt een collega-coach erbij die met behulp van psycho-educatie zowel ouders als de jongen zelf helpt bij het acceptatieproces.*

### **2.3 Gebruik van voorzieningen in de basisinfrastructuur**

Bij het ondersteunen van cliënten bij het vinden van oplossingen voor hun vragen maken de coaches veel gebruik van voorzieningen in de basisinfrastructuur.

Genoemd worden: kerk, formulierenbrigade, sportfonds, voorleesexpres, werkplaats Marokkaanse vrouwen. De CJG-coaches geven aan dat zij meer zicht willen hebben op de sociale kaart van de wijk om een totaal beeld te hebben van het voorzieningenaanbod in de basisinfrastructuur.

### **2.4 Inschakelen van specialistische hulp**

Vier coaches geven aan nog nooit specialistische hulp te hebben ingeschakeld, anderen geven aan dit meermalen te hebben gedaan. Het inschakelen van specialistische hulp hangt af van de caseload van de CJG coach (meer casussen leidt tot meer inzet van specialistische hulp) en is zeer afhankelijk van de problematiek in het gezin. De coaches halen tot nu toe vooral de expertise van OCK- het Spalier en de Jeugdriagg naar de gezinnen.

De meeste coaches zijn goed in staat te bepalen welke problematiek er niet door henzelf kan worden opgepakt. Het is mooi te constateren dat in de pilotperiode tot op heden slechts zes keer een indicatie van Bureau Jeugdzorg nodig is geweest. Ook is tijdens het eerste anderhalf jaar van de pilot slechts 1 maal vanuit de coaches een melding bij het Advies en Meldpunt Kindermishandeling (AMK) gedaan. Het lukt de CJG-coaches zelf om veel af te vangen, al dan niet met behulp van advies en consultatie van derden. Een voorbehoud is hier op zijn plaats omdat het ook mogelijk is dat de coaches nieuwe casuïstiek aanboren (oppakken van bestaande probleemsituaties waar nog geen hulpverlening was ingezet of was gestopt). Of de inzet van coaches ook daadwerkelijk gaat leiden tot minder inzet van specialistische zorg of minder meldingen bij het AMK moet zich nog in de toekomst bewijzen.

### **2.5 De samenwerking met het onderwijs**

Tien coaches zijn verbonden aan scholen voor primair- dan wel voortgezet onderwijs. Zeven van de tien coaches geven aan dat zij van meet af aan veel contact hadden met 'hun' scholen en dat er direct gezinnen werden aangemeld. Zij constateren ook een piek van aanmeldingen na de 10-minutengesprekken die scholen met ouders voeren.

Drie van de dertien scholen voor primair onderwijs zijn scholen voor speciaal onderwijs. Twee van deze scholen hebben tot nu toe geen gezinnen aangemeld, zij hebben hun eigen zorgstructuur goed ingericht en zijn op dat punt zelfvoorzienend. De derde school heeft vanuit de verwachting dat de gemeente de zorgstructuur zou oppakken de eigen zorgstructuur afgebroken. Dit is geen wenselijke situatie en inmiddels is het gesprek met het speciaal onderwijs gaande over de taken van het onderwijs inclusief Passend Onderwijs en die van het CJG en tot hoever de verantwoordelijkheid van het CJG reikt.

### **2.6 De verbondenheid aan het sociaal wijkteam**

Medio 2013 startte de gemeente met de pilot sociaal wijkteams in stadsdeel Haarlem-Oost. Er is onderzocht hoe de sociaal wijkteams en de CJG-coaches konden samenwerken en elkaar konden versterken. Vanuit het CJG werden vier bestaande coaches toegevoegd aan de sociaal wijkteams. Na verloop van tijd is geconstateerd dat de CJG-coaches als hulpverleners een andere taak hebben dan de (andere) leden van het sociaal wijkteam en is goed overleg gezocht naar een werkwijze die zowel voor de CJG-coaches als het sociaal wijkteam beter aansluit. Inmiddels zijn de betrokken CJG-coaches enthousiast over het contact met de leden van het sociaal wijkteam. Het geeft de mogelijkheid tot een nog meer integrale aanpak van de casuïstiek indien nodig.

### **2.7 Contact met sportvereniging Olympia**

Om het sportwezen goed te laten aansluiten op de basisinfrastructuur en te kijken wat de beste werkwijze is tussen het CJG en sportverenigingen zijn diverse gesprekken gevoerd. Sportverenigingen zijn namelijk een belangrijke vindplaats, waar de pedagogische civil society verder versterkt kan worden. Dit krijgt een vervolg, op dit moment fungeert er een CJG-coach als contactpersoon voor sportvereniging Olympia.



## **2.8 Het oordeel van de CJG-coaches over de trainingen**

Over het algemeen zijn de coaches positief over de gevolgde WAC-training, waarvan zij aangeven die ook noodzakelijk te vinden. Zij willen verdieping op deze werkwijze en dit kan naar hun mening het beste aan de hand van de bespreking van concrete casuïstiek. Andere trainingen richtten zich op oplossingsgericht werken en vechtscheidingen.

## **2.9 De begeleiding door de gedragsdeskundige**

De CJG coaches worden begeleid door een gedragsdeskundige van Bureau Jeugdzorg. De coaches geven aan deze manier werken zeer te waarderen. De begeleiding geeft richting en structuur aan het werkproces. In het begin richtte de werkbegeleiding zich tot enkel het veiligheidsaspect in gezinnen. Dit werd veroorzaakt door de initiële opdracht van Bureau Jeugdzorg aan de gedragsdeskundige die de werkbegeleiding verzorgde. Inmiddels is de focus op veiligheid een integraal onderdeel geworden van de totale werkbegeleiding.

## **2.10 Casuïstiekbesprekingen**

Casuïstiekbesprekingen vinden periodiek plaats, in principe (twee)wekelijks. De coaches geven aan deze besprekingen zeer waardevol te vinden. Ze kunnen optimaal gebruik maken van de diverse deskundigheid van het team, afstand leren nemen van de casuïstiek en alle aspecten goed in beeld houden en de principes van de WAC hanteren. Ook constateren zij dat het onder de huidige omstandigheden lang niet altijd mogelijk is om deze bij te wonen. Er zijn bijvoorbeeld ook casuïstiekbesprekingen van het sociaal wijkteam waarbij de aanwezigheid van sommige coaches gewenst is, of er zijn bijeenkomsten van de moederorganisatie, of cliëntcontacten die geen uitstel dulden. Over de inhoud en de structuur van de besprekingen geven de coaches aan dat een nog sterkere focus op het werken volgens de WAC gewenst is.

## **2.11 De samenwerking met de moederorganisaties**

Wat betreft de samenwerking van de CJG-coach met de eigen moederorganisaties zijn er zowel positieve als negatieve geluiden.

Positief: flexibele organisatie met veel waardering voor de medewerker die deze dubbelfunctie uitvoert, veel lijntjes met andere organisaties, grote sociale kaart, actieve wisselwerking tussen CJG-coach en moederorganisatie, duidelijke link tussen CJG en moederorganisatie, fijne werkgever.

Negatief: presteren op twee fronten, dubbele pet, dubbele administratie, slechte communicatie tussen CJG en moederorganisatie, minder flexibele moederorganisatie, belangentegenstelling, urenverdeling, enige CJG-coach van moederorganisatie.

Twee CJG-coaches zijn geheel positief over de samenwerking met hun moederorganisatie.

## **2.12 Ideeën voor verbetering van de randvoorwaarden**

De coaches zijn vrij unaniem over de voorwaarden voor doorontwikkeling van de pilot:

- een gezamenlijke werkplek voor teams van coaches;
- een operationeel registratiesysteem;
- uitbreiding van uren van coaches;
- borgen van de specialismen van de coaches.

Een zorg bij velen is dat de hoeveelheid werk steeds meer zal gaan toenemen, zonder dat hier uren tegenover staan. Een andere zorg is dat de CJG-coaches onbedoeld een nieuw soort Bureau Jeugdzorg worden, namelijk dat zij een noodzakelijk tussenstation worden voor het inroepen van specialistische hulp in plaats van dat zij zelf hulp verlenen.

Meerdere coaches zijn zeer expliciet over de aandacht die er moet blijven voor preventie en vroeginterventie.

### **2.13 Ervaringen van de gedragsdeskundige**

De gedragsdeskundige geeft aan dat CJG-coaches in de praktijk een breed scala van vraagstukken tegenkomen van enkelvoudige problemen tot meervoudige en complexe problemen (multiprobleem). Verder constateert de gedragsdeskundige dat de casuïstiek aangedragen vanuit het voortgezet onderwijs zwaarder is dan die vanuit het primair onderwijs. Deze casuïstiek vraagt ook meer van de CJG-coaches.

In hoofdstuk 3 wordt ingegaan op de ervaringen vanuit de moederorganisaties, vervolgens in hoofdstuk 4 staan de ervaringen vanuit het onderwijs beschreven. Hoofdstuk 5 gaat in op de onderzoeksresultaten van de Universiteit van Amsterdam en ten slotte wordt in hoofdstuk 6 ingegaan op de conclusies en aanbevelingen.

## Hoofdstuk 3      Ervaringen van de moederorganisaties

Aan de moederorganisaties die CJG-coaches leveren zijn vragen voorgelegd over de ontwikkeling van de professie, zaken die goed verlopen, zaken die verbeterd kunnen worden en aandachtspunten voor de verdere ontwikkeling van het CJG. Zeven organisaties<sup>5</sup> vulden de vragenlijst in.

### 3.1 Ontwikkeling van de professie van CJG-coach en zaken die goed gaan

MEE constateert dat de ontwikkeling van de professie CJG-coach tijd kost en veel flexibiliteit vraagt. Omdat de coaches van diverse organisaties vandaan komen zijn er ook verschillen in hoeverre zij al volgens de uitgangspunten van de transitie werken (De Kanteling: cliënt ondersteunen vanuit de eigen kracht, oplossingsgericht, participatie bevorderend).

Algemeen wordt aangegeven dat de CJG-coaches nog erg aan het zoeken zijn en aan het nadenken over hun rol en werkprocessen. Ze zijn ook enthousiast en hebben drive en passie om te ontwikkelen. Het mooie is dat de coaches samen in het proces kunnen optrekken.

Ze hebben inmiddels een prima netwerkopbouw met scholen en wijkteams, waarvan de aansluiting met het sociale wijkteam wel aandacht behoeft.

Er is al een goede slag gemaakt met de diversiteit aan expertise, kennis en ervaring in het CJG team. De medewerkers vullen elkaar aan, hetgeen ook hun handelingsrepertoire vergroot. De methodische ontwikkeling als generalist verloopt goed.

BJZ constateert dat de samenwerking van en de korte lijnen tussen de CJG-coaches met de jeugd en gezinsbeschermers bijdraagt aan het snel schakelen in situaties waarin veiligheid van kinderen speelt.

De Jeugdriagg vindt de deskundigheid op GGZ gebied in de CJG teams nog te mager. Deze mag vergroot worden, ook gezien de relatief zware zorgvragen waar de coaches mee te maken krijgen.

Het is nog te vroeg om het maatschappelijk rendement van de vroeg interventie door de CJG coaches te kunnen vaststellen. Daarvoor is verdere ontwikkeling en ervaring met deze manier van werken nodig.

### 3.2 Zaken die beter of anders kunnen

MEE geeft aan dat de gedetacheerde coaches behoorlijk zijn belast met een veelheid aan vragen en casuïstiek. De grote belastbaarheid komt ook door de dubbele taken (coach, moederorganisatie en vaak ook nog specialisme). Er is een gevaar voor dichtslippen van agenda's en 16 uur CJG-coach zijn is te kort. Daarbij is het registreren in verschillende systemen tijdrovend en niet wenselijk.

Meerdere moederorganisaties vinden dat het CJG als organisatie beter neergezet moet worden. Het CJG moet de vaste uitvalsbasis zijn waar coaches kunnen werken en sparren. In de huidige situatie is de basis veelal nog de moederorganisatie. Een vaste basis is ook helpend voor de samenwerking in het team.

Voor sommige medewerkers levert het werken voor hun moederorganisatie en het werken voor het CJG druk op. Een oplossing zou kunnen zijn om medewerkers helemaal als CJG-coach in dienst te nemen, zodat zij niet voor 2 werkgevers hoeven te werken. Daarentegen worden ook zorgen geuit over hoe in dat geval de kennis en het niveau van de medewerkers op peil te houden.

Kontext hoopt dat de CJG-coach niet wordt overladen met veiligheidsprotocollen en regelgeving uit de voormalige jeugdzorgsituatie. Een gekantelde hulpverlening vraagt om een andere houding.

---

<sup>5</sup> GGD Kennemerland, Kontext, MEE Noordwest-Holland, Bureau Jeugdzorg, Jeugdriagg, OCK- het Spalier en Streetcornerwork

Ook kan de verbinding tussen jeugd en volwassenen beter. Gesignaleerd wordt dat problemen met kinderen te weinig in verband worden gebracht met andere problemen in het gezin, zoals geldproblemen. Kontext vindt het jammer dat de informatie- en advies functie los wordt georganiseerd van de informatie- en adviesfunctie die er al is voor het 'volwassen' deel van het sociaal domein.

OCK- het Spalier vindt dat het accent van de CJG-coaches meer gericht moet zijn op het regisseren van de hulpverlening en niet op het hulpverleners zelf. Dat laatste kunnen ze, echter het regisseren is een nieuwe belangrijke taak voor hen. OCK signaleert dat de wachtlijst van de specialistische zorg verschuift naar het voorveld. Dit kan het gevolg zijn dat de coaches zelf (teveel) hulp verlenen en te weinig opschalen naar specialistische zorg. Sneller opschalen kan ook sneller afschalen betekenen. De kennis over het aanbod in de specialistische zorg behoeft verbetering.

BJZ bemerkt een relatief lage caseload in het CJG team. Er is weinig doorstroom, het doorzetten van BJZ zaken vanuit de Toegang stagneert. Dat geldt ook voor het informatie- en adviesteam dat bezig is met ontwikkelen, waardoor er nog weinig zaken doorgezet kunnen worden. Volgens BJZ valt veel winst te behalen door te blijven uitgaan van gezamenlijke verantwoordelijkheid, zeker in het grijze gebied van 'drang'. Van belang is naar elkaar tijdig op- en af te schalen.

Streetcornerwork waarschuwt dat naar buiten toe vaak het beeld wordt geschetst dat de CJG-coaches alles kunnen oppakken. Dit is niet realistisch. Aangegeven wordt dat er meer structuur in de werkwijze moet komen en wat de functie van coach precies behelst. Dit helpt coaches in een meer eenduidige manier van werken. Een overzicht van te gebruiken tools voor begeleiding is gewenst.

De Jeugdriagg geeft aan dat er behoefte is aan goede praktische invulling van de criteria (opgesteld in het inhoudelijk afwegingskader) wanneer de specialistische schil in te schakelen. Inschakelen van de Jeugd GGZ zou niet mogen afhangen van de betreffende CJG-coach. Ook zou niet het beeld moeten ontstaan dat specialistische zorg niet mag omdat het duur is. Kortdurende specialistische inzet kan onnodige hulp voorkomen.

### **3.3 Aandachtspunten verdere ontwikkeling CJG**

Organisatie MEE geeft aan dat het innovatieproces gevoed vanuit De Kanteling in het CJG verder ingezet moet worden en dat daarvoor een groep mensen benoemd moet worden. Dit hoort bij de transformatie. De werkvloer zou gebruikt moeten worden om werkprocessen verder in te richten. Ook moet duidelijk worden wat de grens is van wat een CJG-coach moet kunnen.

Streetcornerwork sluit hierbij aan en pleit voor duidelijkheid over de werkwijze en wat coaches wel en niet moeten doen. Er wordt ook gevraagd om duidelijkheid over organisatievorm en arbeidsvoorwaarden. Op de inhoud geeft Streetcornerwork aan dat het gezinsplan beter moet aansluiten op de WAC en de methode Signs of Safety en vraagt om een goed functionerend registratiesysteem.

Kontext geeft aan dat voor rust gezorgd moet worden bij de medewerkers en dat nu ingezet moet worden op datgene wat voor 1 januari geregeld moet zijn om klanten goed te kunnen helpen. En wat is afgesproken met de partners om medewerkers een werkgever te bieden.

De Jeugdriagg pleit voor meer samenwerken aan afbakening en samen leren optrekken met specialistische zorg; niet alleen integraal werken binnen de tweede schil (hoewel nu zonder ggz), maar ook tussen 2<sup>e</sup> en 3<sup>e</sup> schil.

GGD geeft aan om elkaar te blijven informeren voor een goede samenwerking.

BJZ adviseert om in alle gebieden een samenwerking van CJG-coaches en jeugdbescherming te initiëren. Aandacht voor het afstemmen van werkprocessen en procedures en het maken van duidelijke afspraken over regie en verantwoordelijkheid wanneer in casuïstiek wordt samengewerkt. Het vormgeven van een wijkgerichte aanpak moeten we met elkaar doen.

## **Hoofdstuk 4      De ervaringen van het onderwijs**

Op alle scholen voor primair onderwijs en met de scholen voor voortgezet onderwijs waaraan een CJG coach is verbonden zijn evaluatiebijeenkomsten georganiseerd. Aan de scholen is gevraagd de pilot met een rapportcijfer te waarderen. Het primair onderwijs gaf de pilot het rapportcijfer 8, het voortgezet onderwijs waardeerde de pilot met gemiddeld een 7,5.

Onderstaand zijn de aanbevelingen weergegeven van het primair onderwijs en het voortgezet onderwijs.

### **4.1 Aanbevelingen vanuit het primair onderwijs**

- Zorg voor verbinding met consultatiebureaus en peuterspeelzalen
- Gebruik de Verwijsindex
- Maak de koppeling met School in de Wijk
- Zorg dat de CJG-coach een vast gezicht is in de school - mag ook een duo zijn
- Werf meer mannen als CJG-coach
- Kijk of de CJG-coach past bij de doelgroep van de wijk
- Ga kritisch om met het gebruik van hulpvraagformulieren: eerst vertrouwen winnen en dan pas de hulpvraag bekijken – neem er de tijd voor
- Werk niet met standaardprotocollen
- Zorg voor folders over CJG-coaches op de scholen

### **4.2 Aanbevelingen vanuit het voortgezet onderwijs**

- Zorg dat de school één aanspreekpunt heeft ook al zijn er andere gemeenten bij het betreffende kind/gezin betrokken
- Laten we een gezamenlijke taal ontwikkelen, gezamenlijk oplopen
- Blijf als CJG-coach meedenken met de school, ook als het zorgmijdende ouders betreft
- Creëer duidelijkheid over de taakverdeling tussen schoolmaatschappelijk werk en CJG-coach
- Een school geeft aan dat de hulpvraag van de school leidend zou moeten zijn voor het handelen van de CJG-coach

## Hoofdstuk 5      **Onderzoek van de Universiteit van Amsterdam**

De gemeente Haarlem heeft studenten van de Universiteit van Amsterdam (UvA) gevraagd om te onderzoeken op welke wijze de Wrap Around Care (WAC) uitgevoerd wordt door de CJG coaches. De studenten onderzochten de klanttevredenheid en op welke wijze de CJG-coaches werken volgens de principes van de Wrap Around Care. Van beide studies zijn de belangrijkste conclusies hieronder weergegeven.

### **5.1 Onderzoek Effectiviteit van de Wrap Around Care**

In deze studie onderzochten studenten de effectiviteit van de WAC aan de hand van de mate van cliënttevredenheid en doelrealisatie na het inzetten van de WAC en het toeschrijven hiervan aan de WAC.

#### Belangrijkste conclusies

- Zowel ouders als kinderen zijn tevreden over de begeleiding van de coach. Er wordt een goede cliënttevredenheid gescoord. De meeste gezinnen geven aan dat de situatie is verbeterd, waarbij de doelen het vaakst op verwacht niveau zijn behaald.
- Uit de cliënttevredenheid en de ruime mate van doelrealisatie mag worden geconcludeerd dat de op de WAC principes gebaseerde benadering van de CJG coaches voldoet, waarbij de niet-WAC gerelateerde factoren in belangrijke mate bij lijken te dragen aan het succes van de hulpverlening.
- Ruim 70% van de doelen wordt behaald waarbij noch het succes noch het falen aan de WAC wordt toegeschreven. Scheiding in gezinnen lijkt een belangrijke factor in het niet behalen van doelen.

#### Enige kanttekeningen

- Als gevolg van de kleine steekproef is het niet mogelijk om de hoge tevredenheid toe te schrijven aan de op de WAC gebaseerde begeleiding van de CJG Coaches.
- Een deel van de exit- en afsluitformulieren is door de coach ingevuld en niet door de cliënt hetgeen een interpretatie geeft van de werkelijkheid van de coach.
- Het aantal toeschrijvingen van de tevredenheid was hoger dan het aantal toeschrijvingen van de doelrealisatie van de WAC principes. Redenen hiervoor waren onder andere het niet expliciet uitvragen en gebrekkig taalgebruik van cliënten.
- Meer dan een derde van de interviews is gebaseerd op het werk van 1 coach. De resultaten zijn mogelijk niet geldig voor alle coaches.
- Vervolgonderzoek is nodig voor wie en wanneer de WAC effectief is en het inzichtelijk krijgen van de werkzame factoren van de WAC.

### **5.2 Onderzoek Programma-integriteit Wrap Around Care**

Dit onderzoek richtte zich op de programma-integriteit van de WAC. De gewenste uitkomsten van de WAC zijn afhankelijk van de wijze waarop deze methode wordt geïmplementeerd (programma integriteit). Doel van dit onderzoek is om te reflecteren op de werkwijze van de CJG coaches en knelpunten en verbeterpunten aan te geven.

#### Belangrijkste conclusies

- Over het algemeen zijn de coaches van mening dat de WAC effectief is en dat het positieve lange termijn effecten kan hebben.
- Het doelbereik van de WAC wordt door de coaches positief beoordeeld. De cliënten stellen hun doelen zelf op, zijn daardoor meer eigenaar en is het doelbereik hoger.
- De coaches worden door de methode uitgedaagd om beter naar de hulpvraag van de cliënt te luisteren, de cliënt serieus te nemen en de eigen kracht van de cliënt aan te boren.

- De WAC is goed toepasbaar in situaties met multiproblematiek, maar wordt 'te zwaar gevonden' in situaties met enkelvoudige problematiek.
- Niet altijd is duidelijk in welke mate het succes en de behaalde doelen WAC gerelateerd is.
- Het betrekken en het samenwerken met het sociale netwerk wordt door de coaches als knelpunt ervaren. Enerzijds doordat er geen of beperkt netwerk is, anderzijds door gebrek aan vaardigheden om het netwerk te betrekken.
- Het gezinsplan dat de coaches hanteren is nog te weinig ingericht op de WAC-principes. Het uitgangspunt van de regie bij het gezin houden komt daardoor onvoldoende naar voren.
- De hulpverlening werkt vaak nog aanbodgericht en heeft nog niet de omslag gemaakt welke voor het WAC handelen vereist is. Dit kan de samenwerking tussen de coaches en de hulpverlening bemoeilijken.
- Betere inbedding van de WAC in de werkwijze is nodig.

## **Hoofdstuk 6      Conclusies en aanbevelingen**

De evaluatie van de pilot CJG-coaches richtte zich op de ervaringen van de CJG-coaches zelf, de ervaringen van de moederorganisaties, de scholen waaraan zij verbonden zijn en de gedragsdeskundigen die de coaches in brede zin begeleiden en ondersteunen. Daarnaast is de klanttevredenheid en het hanteren van de WAC door de coaches separaat onderzocht door studenten van de Universiteit van Amsterdam.

### **Conclusies**

#### **Ervaringen CJG-coaches**

De CJG-coaches zijn over het algemeen positief over deze nieuwe functie en de nieuwe manier van werken. Hun werk varieert van het beantwoorden van enkelvoudige opvoedvragen tot het ondersteunen van gezinnen met meervoudige problematiek. Dat betekent dat vooraf niet te bepalen is hoelang een traject duurt (bandbreedte 1 tot 60 weken). Op termijn is het mogelijk een gemiddelde inschatting te maken, daarvoor is wel een goede registratie nodig. Inmiddels is registratiesysteem MensCentraal geïmplementeerd en in gebruik genomen.

De coaches lijken goed in staat te bepalen welke hulpvragen en problematiek zij zelf kunnen oppakken en welke niet. Het team van deskundige derden voor advies en consultatie is daarin ondersteunend. Hoe meer de coaches zelf kunnen afvangen, hoe minder toegeleid hoeft te worden naar specialistische zorg. Dit sluit aan bij het proces van ontzorgen en normaliseren. Als de coaches toeleiden naar specialistische zorg gebeurt dit ook gericht. Voor de cliënt heel prettig, niet in de laatste plaats om extra schakels te voorkomen. Door in specifieke situaties snel op te schalen naar specialistische zorg, kan ook snel worden afgeschaald waardoor het zorgtraject beperkt kan blijven.

De CJG coaches zijn positief over hun werk in gezinnen. Bij het ondersteunen van cliënten maken de coaches veel gebruik van voorzieningen in de basisinfrastructuur zoals het sportfonds, de werkplaats Marokkaanse vrouwen, de formulierenbrigade en de voorleesexpres. Dit is belangrijk omdat de gemeente -in het sociale domein- streeft naar een sterke basisinfrastructuur die burgers helpt bij het vinden van een oplossing en bijdraagt aan zelfredzaamheid.

Over de Wrap Around Care methode zijn de coaches van mening dat deze effectief is en dat het positieve lange termijn effecten kan hebben. De cliënten stellen hun doelen zelf op, zijn er daardoor meer eigenaar van en daarmee is het doelbereik hoger. De WAC is beter inzetbaar bij zwaardere problematiek dan bij enkelvoudige problemen. Een aandachtspunt is het betrekken van het sociale netwerk (een belangrijker pijler van de WAC) dat als lastig wordt ervaren. Enerzijds doordat er geen of beperkt netwerk aanwezig is, anderzijds door gebrek aan vaardigheden bij de coach om het netwerk te betrekken. De coaches worden daarin aanvullend geschoold en wisselen onderling elkaars ervaringen uit.

De CJG coaches geven aan dat zij behoefte hebben aan een vaste uitvalsbasis, aan meer contact met collega coaches en aan andere professionals en aan uitbreiding van de uren van hun detacheringsovereenkomst. Voor de coaches is dit helpend in de verdere ontwikkeling van de CJG professie, waarbij er naast de scholing, bespreking van casuïstiek en werkbegeleiding voldoende ruimte blijft bestaan om gezinnen te ondersteunen.

#### **Ervaringen moederorganisaties**

Alle moederorganisaties vinden de professie van CJG-coach een goede ontwikkeling. Het positieve daaraan vinden zij het werken in een multidisciplinair team bestaande uit een breed scala aan



deskundigheid, de inhoudelijke meerwaarde door het delen van elkaar kennis en elkaars methodieken, de korte lijnen, het voorkomen van dubbel werk en één gezicht voor het gezin. De indruk is dat de coaches al een meer consistente werkwijze hebben ontwikkeld, met een brede generalistische inslag, systeem- en vraaggericht, en dat zij vooral op (betrokken) scholen een goed netwerk hebben ontwikkeld. En zij zien ook het enthousiasme hierover bij hun medewerkers. Er zijn echter ook zorgen: de belastbaarheid van de CJG-coaches. Niet alleen door de brede caseload met relatief “zware” zorgvragen, ook doordat de capaciteit van coaches nog niet op volle sterkte is. De beperkte detacheringsduur is een lastig gegeven, enerzijds wordt deze als te kort ervaren om het werk als coach goed te kunnen uitvoeren, anderzijds wringt het met het werk dat de coach uitvoert voor de moederorganisatie. Geadviseerd wordt om goed te kijken naar de beschikbare expertise in het team bijv. op JGGZ vlak, en de verbinding met de jeugdbescherming. Ook is aangegeven de focus van het CJG coachteam scherper te krijgen op andere niet-kind gerelateerde problemen in het gezin. Het CJG zou een vaste werkplek voor de coaches moeten worden, van waaruit ze zo veel mogelijk outreachend blijven werken.

### **UvA onderzoek**

Uit het onderzoek van de UvA bleek dat zowel ouders als kinderen tevreden zijn over de begeleiding van de coach. Er wordt een goede cliënttevredenheid gescoord. De meeste gezinnen geven aan dat de situatie is verbeterd, waarbij de doelen het vaakst op verwacht niveau zijn behaald. Geconcludeerd kan worden dat de op de WAC principes gebaseerde benadering van de CJG coaches voldoet, waarbij aangetekend moet worden dat de niet-WAC gerelateerde factoren (zoals persoonlijkheid van de coach of de relatie tussen gezin en coach) in belangrijke mate bij lijken te dragen aan het succes van de hulpverlening.

### **Ervaringen onderwijs**

De coaches werken met name op scholen, waardoor zij een goed contact kunnen opbouwen met het onderwijsteam en zij voor kinderen en gezinnen zichtbaar en direct benaderbaar zijn. De scholen zijn over het algemeen uitermate positief over het werk van de CJG-coaches. Dat blijkt ook uit de gegeven rapportcijfers: een 8 (primair onderwijs) en een 7,5 (voortgezet onderwijs). Zij waarderen het goede contact met de coach, de korte lijnen en de directe terugkoppeling. De coach beschikt over expertise, het werk wordt als praktisch ervaren en het ontzorgt de school. Het actieve optreden van de coach bij zorgmijdende gezinnen vindt men positief.

Belangrijke aandachtspunten zijn de rolverdeling van de coach en die van de leerkracht (en de daarbij behorende verantwoordelijkheden) en de bereikbaarheid van CJG-coaches en de continuïteit bij ziekte en vakantie.

Andere nog uit te werken aspecten zijn de taakverdeling met het schoolmaatschappelijk werk en het woonplaatsbeginsel (bieden van ondersteuning aan leerlingen die in een andere gemeente wonen).

Om de CJG-coaches in het kader van passend onderwijs volledig te koppelen aan de schoolcarrière van jeugdigen wordt geïnvesteerd in een goede verbinding tussen de CJG-coaches en het speciaal onderwijs, de overgang van voorschoolse naar schoolse periode en de overgang van voortgezet onderwijs naar arbeidsmarkt c.q. vervolgonderwijs.

## **Aanbevelingen**

### **Werkgeverschap**

Alle CJG-coaches en gedragsdeskundigen zijn nu nog verbonden aan een moederorganisatie. Voor veel CJG-coaches geldt dat de huidige constructie vanuit de moederorganisatie in 2015 wordt voortgezet. Voor de medewerkers van Bureau Jeugdzorg geldt dat zij per januari 2015 in dienst moeten zijn bij een nieuwe werkgever. Op dit moment vindt de inrichting plaats van de nieuwe CJG organisatie die deze medewerkers in dienst gaat nemen.

### **Dekkend aanbod CJG-coaches**

De ontwikkeling van een dekkend aanbod van CJG-coaches moet onverminderd worden doorgezet, zodat de coaches alle taken die vanaf 1 januari 2015 worden overgedragen (en die nu al hun schaduw vooruit werpen) uit kunnen voeren. Gezien de bevolkingssamenstelling van Haarlem moet bij de werving rekening worden gehouden met gender, culturele afkomst en specifieke expertise.

### **Uitbreiding aanstellingsuren**

De huidige detacheringsovereenkomsten van 16 uur per week zijn niet voldoende om de professe van CJG-coach op diverse aspecten goed tot ontwikkeling te laten komen. Het werken voor het CJG naast het werken voor de moederorganisatie leidt tot inefficiëntie van de beschikbare tijd. Ook is het flexibel opereren van de CJG coaches met 16 uur niet te realiseren. Het voorstel is om waar mogelijk de inzet per coach uit te breiden naar minimaal 24 uur per week, dan wel naar de hele aanstelling van een CJG coach. Voor veel coaches is dit inmiddels al gerealiseerd en zijn met de moederorganisaties daarover nieuwe afspraken gemaakt.

### **Vaste uitvalsbasis in de wijk**

De CJG-coaches ervaren het contact met collega-coaches en andere professionals als minimaal, omdat zij grotendeels op vindplaatsen werken, dan wel bij gezinnen thuis. Hierdoor wordt het werk soms als solistisch en 'geïsoleerd' ervaren.

De CJG-coaches hebben behoefte aan een vaste uitvalbasis in de wijk, waar naast het sociaal wijkteam ook andere wijkvoorzieningen zijn gehuisvest. Deze ontwikkeling is reeds in gang gezet en de bestaande Centra voor Jeugd en Gezin worden hier zoveel mogelijk op aangepast.

### **ICT-ondersteuning**

ICT is een belangrijke randvoorwaarde om het werk van de coach te ondersteunen en te monitoren. Alle coaches moeten op korte termijn kunnen starten met het werken met het registratiesysteem dat op hun mobiele apparatuur toegankelijk moet zijn (laptop, tablet). Zij kunnen dan hun cliëntresultaten beter monitoren, en zo nodig een dossier met betrokkenen delen in het kader van 1 gezin, 1 plan. Daarbij is het ook de bedoeling dat cliënten op termijn toegang hebben tot hun eigen dossier. Naast de ondersteuning van de CJG-coaches levert het registeren van gegevens sturingsinformatie op voor de gemeente. Het registratiesysteem Mens Centraal wordt ook daarvoor zo goed mogelijk ingericht.

### **Realisatie sociale kaart**

De kennis van de sociale kaart van Haarlem is bij de coaches nog niet optimaal. Dit komt omdat een integrale sociale kaart ontbreekt. Een goede informatievoorziening draagt bij aan het optimaliseren van het gebruik van voorzieningen in de basisinfrastructuur door kinderen en gezinnen met opvoed- en opgroevragen. Voor de CJG coaches is het van belang dat zij kennis hebben van het specialistische aanbod en andere professionals in hun wijk kennen en zij zelf gekend worden.

Dit vraagt om een gedegen, up-to-date en toegankelijk digitaal databestand (website). Op dit moment wordt onderzocht welke digitale sociale kaart ingevoerd kan worden.

### **Outreaching werken in aansluiting op de basisinfrastructuur**

Het CJG Haarlem, met naast de CJG coaches ook het informatie- en adviesteam, heeft een belangrijke rol in het nieuwe stelsel Zorg voor Jeugd. De pilot CJG coaches heeft ons veel geleerd en vormt een uitstekende basis om verder op te bouwen. De komende drie jaar moet benut worden om het CJG haar rol te kunnen laten nemen. Daarvoor dient een sterke Plan Do Check Act cyclus, wijkgericht en stedelijk te worden neergezet. Het CJG moet zicht hebben op het totale aanbod: van ondersteuning van gezinnen en hun eigen sociale netwerk, het preventieve aanbod in de basisinfrastructuur tot de specialistische zorg en de mogelijkheid van zorg via PGB's. Maar het CJG is ook vraagbaak voor andere professionals zoals de huisartsen en de sociaal wijkteams.

Belangrijk blijft het om aan te sluiten bij die plaatsen waar gezinnen komen. Naast de fysieke CJG locaties zijn dat bijvoorbeeld de scholen, sportverenigingen, kinderdagverblijven en peuterspeelzalen, buurthuizen en de huisartsenpraktijken.

Het is niet wenselijk om een team van 0 tot 100 te maken. Door de doelgroep jeugdigen voor de CJG-coaches vast te houden, wordt de expertise uit verschillende pijlers binnen jeugd (jeugd AWBZ, jeugd GGZ, jeugd- en opvoedhulp) op goede wijze geïntegreerd. Daarbij verwatert de kennis niet en kan er te allen tijde een goede inschatting van de veiligheid van kinderen gemaakt worden, maar tegelijkertijd ook vragen over borstvoeding en driftbuien goed beantwoord worden. Het CJG heeft een grote verantwoordelijkheid om zorgvuldig de expertise op te bouwen en te verstrekken, om alle nieuwe taken goed uit te voeren en bij te dragen aan de transformatie.

De aandacht van de CJG-coaches is er wel op gericht de samenwerking op casuïstiek niveau nog verder te versterken. Geen volledige integratie, maar en-en.

Door werkprocessen goed op elkaar af te stemmen, en goed aan te sluiten op de ontwikkelingen van sociaal wijkteams en loket Haarlem zal de gezinsgerichte aanpak bijdragen aan het behalen van de doelen van de transitie.

## Profiel CJG-coaches Haarlem – februari 2014

### Taken, competenties en profiel CJG coach

Onderstaande taken en competenties worden gehanteerd als perspectief.

Van belang is dat het team CJG-coaches werkt aan een cultuuromslag. Dat wil zeggen dat de principes van Wrap-around-care worden gehanteerd. Dat betekent aansluiten bij de vraag van de cliënt, stimuleren en mobiliseren van eigen oplossend vermogen en eigen sociale netwerken van de cliënt, zelf oplossingsgerichte ondersteuning bieden waar nodig en invoeren van expertise van derden wanneer duidelijk is dat dat wat nodig is buiten de eigenlijk mogelijkheden van kind, gezin en coach ligt. Alert blijven op een voldoende mate van veiligheid van kinderen/jongeren en binnen gezinnen.

### TAKEN

#### 1. Vertrouwen opbouwen en gesprek aangaan

- Een relatie opbouwen met contactpersonen binnen de basisinfrastructuur.
- Contact leggen en een relatie opbouwen met kinderen, ouders en gezinnen.
- In gesprek gaan met (potentiële) cliënten waarbij aangesloten wordt bij hun vraag, zowel inhoudelijk, als qua locatie en tijdstip van de gesprekken.

#### 2. Onderhouden van resultaatgerichte relaties met vindplaatsen

- Bereikbaar zijn voor consultatie en advies.
- Consultatie en advies bieden waar gewenst en mogelijk.
- Hierbij bewaken dat zoveel mogelijk met ouders, kinderen en jongeren gepraat wordt en zo min mogelijk over.
- Terugkoppelen van uitgevoerde acties voor zover nodig en wenselijk.

#### 3. Voeren van ondersteunende gesprekken met cliënten met als doel het herstel van hun gevoel zelf de regie te hebben over hun leven

- Vraagverheldering, d.w.z. in kaart brengen van problemen en knelpunten.
- In beeld brengen van sterke en kwetsbare aspecten binnen de verschillende systemen die voor de cliënt relevant zijn. Daarbij wordt een brede blik gehanteerd en gekeken naar alle relevante leefgebieden (gezin en opvoeding, dagelijks leven, sociaal functioneren, psychisch welbevinden, lichamelijke gezondheid, dagbesteding, huisvesting, financiën, zingeving).
- Onderzoeken van mogelijke oplossingsrichtingen, waarbij ook verdere diagnostiek aan de orde kan komen.
- Maken van afspraken over te ondernemen acties.
- Reflecteren op uitvoering van deze afspraken.
- Vaststellen ernst en risico.

#### **4. Activeren en versterken eigen kracht van het gezin en sociale omgeving**

- Versterken van draagkracht in het gezin/het kind, verminderen van draaglast, waarbij vrijelijk gebruik gemaakt kan worden van bestaande methodieken om het eigen oplossend vermogen van cliënten te versterken, met als opdracht: doen wat nodig is.

#### **5. Oplossen van vraagstukken in het gezin die van invloed zijn op opvoeden en opgroeien**

- Opvoedcoaching, waarbij vrijelijk gebruik wordt gemaakt van de methodieken die hiervoor ter beschikking staan.
- Benutten van voorzieningen en expertise die ter beschikking zijn in de basisinfrastructuur van de wijk, bij het Sociaal Wijkteam, het CJG en bij specialistische/tweedelijnsinstanties.
- Het traject afronden wanneer er geen vraag meer is van het gezin/het kind. Eventueel regelen van nazorg.

#### **6. Erbij halen van zorg, brugfunctie, maken 1 plan voor 1 kind/gezin**

- Realiseren van een gezinsplan van aanpak: de CJG-coach ondersteunt cliënten bij het voeren van de regie wanneer diverse aanbieders van zorg nodig zijn om de belemmeringen op het gebied van opvoeden en opgroeien hanteerbaar te maken. Dit laat onverlet dat de CJG-coach hier ook zelf een uitvoerende taak in kan hebben.
- Zorgcoördinatie, volgen van de uitvoering van het gezinsplan.
- Zorg dragen voor een tijdige – al dan niet voorlopige – afronding van de ondersteuning.

#### **7. Algemene taken**

- Bijwonen van teamvergaderingen, zowel van het wijkteam van CJG-coaches als van het totale Haarlemse team van CJG-coaches.
- Deelname aan werkbijeenkomsten met gedragsdeskundige en deelname aan casuïstiekbesprekingen.
- Deelname aan verschillende activiteiten ten behoeve van individuele dan wel teamgerichte deskundigheidsbevordering, waaronder trainingen en intervisie.
- Deelname aan activiteiten ter versteviging van de relaties met het Sociaal Wijkteam en de basisinfrastructuur (voor zover noodzakelijk).
- Zorgen voor een goede kennis van voorzieningen, activiteiten en professionals binnen de basisinfrastructuur en bij de tweedelijns voorzieningen. Of weten langs welke weg deze kennis op te halen is.
- Bijdrage leveren aan het ontwikkelen van de functie van CJG-coach.
- Registratie van werkzaamheden en trajecten.
- Samenwerken met en wederzijds ondersteunen van mede-CJG-coaches.
- Samenwerken met en waar nodig ondersteunen van diverse professionals in de wijk op het vlak van opvoeden en opgroeien.

**Om bovengenoemde taken goed uit te voeren, functioneert iedere CJG-coach door kennis en/of ervaring op minimaal HBO + niveau.**

## **De CJG coaches hebben de volgende attitudes, vaardigheden en kennis:**

### **Attitude**

- Geloof in de eigen kracht en het eigen oplossend vermogen van kinderen/jongeren en gezinnen én gericht op het aanboren hiervan.
- Vindingrijk/grensverleggend, creatief, durven pionieren.
- Buiten gebaande wegen durven gaan.
- Oplossingsgericht denken en doen.
- Kennen van eigen grenzen en deze oplossingsgericht hanteren.
- Omgevingsgevoeligheid; weten wat er speelt en hier op in kunnen spelen.
- Flexibel in denken en doen.
- Om kunnen gaan met onduidelijkheden in een zeer bewegend en dynamisch veld.
- Doel- en resultaatgericht.
- Integer.
- Sensitief.
- Transparant.

### **Vaardigheden**

- Uitstekende gespreksvaardigheden/vertrouwen kunnen wekken bij verschillende groepen (zowel bij cliënten als bij contactpersonen binnen de basisinfrastructuur).
- Een vertrouwensband kunnen opbouwen en onderhouden.
- Aansluiten bij de gesprekspartner.
- Meervoudige partijdigheid kunnen hanteren.
- Vraagverheldering kunnen toepassen en 'vraaggericht' kunnen werken.
- Ouders en kinderen/jongeren in kracht kunnen zetten, naast hen staan in plaats van overnemen.
- Kunnen ondersteunen van gezinnen en kinderen/jongeren bij het opbouwen van hun netwerk en het coördineren hiervan.
- Doorzettingsvermogen en daadkracht.
- Concrete ondersteuning kunnen bieden en daarbij planmatig werken.
- Handelingsgerichte diagnostische vaardigheden (in brede zin).
- Inschatting kunnen maken van de aard en ernst van de situatie.
- In relatie stelling durven nemen en daadkracht tonen.
- Om kunnen gaan met verantwoordelijkheden.
- Verantwoord grenzen kunnen stellen aan het eigen handelen.
- Eigen beperkingen kennen en in staat derden waar nodig in te schakelen.
- Zelfstandig kunnen werken waar nodig en de samenwerking zoeken waar wenselijk.
- In staat veiligheidsrisico's in te schatten en daarnaar te handelen (hanteren meldcode Huiselijk Geweld, aanpak kindermishandeling).

### **Kennis:**

- Gedegen kennis van Wrap-around-Care.
- Kennis van en ervaring met (de hulpverlening aan) jeugdigen en jongvolwassenen, met opvoed-/opgroeioproblemen. Meer specifiek:
  - Voldoende kennis van jeugdigen met psychiatrische, psychosomatische en/of medische problemen om deze te onderkennen en de juiste ondersteuning in te roepen.

- Kennis van jeugdigen met een licht verstandelijke beperking, ontwikkelingsproblemen en/of gedragsproblemen.
- Kennis van problemen binnen gezinnen die van invloed kunnen zijn op het opgroeien en opvoeden binnen dit gezin.
- Kennis van (een van de vakgebieden) jeugd(gezondheids)zorg, (ontwikkelings-)psychologie, orthopedagogiek, psychiatrie.
- Basiskennis van het onderwijsveld en (ontwikkelingen op het gebied van) onderwijsondersteuning.
- Kennis van diagnostische instrumenten en methodieken voor hulpverlening aan jeugdigen en gezinnen.
- Kennis van en ervaring met de toepassing van (interventie)methodieken.
- Kennis van geldende wettelijke kaders en inzicht in mogelijke veranderingen daarin.
- Kennis van de sociale kaart van Haarlem en regio Zuid-Kennemerland.
- Kennis van de Meldcode Huiselijk Geweld/Kindermishandeling.
- Kennis van privacywetgeving.
- Goede kennis van de processen, producten van de eigen organisatie.
- Kennis van (gangbare) automatiseringssystemen.

### **Profiel team CJG-coaches**

Het team CJG-coaches beschikt over alle inhoudelijke kennis (of kan deze er gemakkelijk bij halen) om voor ieder gezin een integraal plan te kunnen maken voor in ieder geval alle vormen van vrijwillige 'jeugdzorg' (WMO, Wet Publieke Gezondheid, jeugdzorg, zorgverzekerde zorg en AWBZ zorg die zullen vallen onder de nieuwe Wet Zorg voor Jeugd).

Het team heeft een eigen overlegstructuur waarbinnen casuïstiek, thema's en persoonlijke ontwikkeling aan de orde komen.

### **De CJG-coach in het wijkteam**

Binnen het wijkteam fungeert de CJG-coach als generalist op het gebied van jeugd/jongeren en opvoed- en opgroei-ondersteuning.

Aangezien de CJG-coach naast het ontwikkelen van een werkwijze ook moet voldoen aan een aantal wettelijke taken, werkt de CJG-coach op een andere wijze dan de andere teamleden van het sociaal wijkteam.

Zo biedt de CJG-coach zelf hulp en heeft de CJG-coach altijd de zorgcoördinatie.

Haarlem, 5 februari 2014, MD

## **Bijlage 2 Principes Wrap Around Care methodiek**

Om het proces van de Wrap Around Care meer handvatten te geven zijn 10 principes verduidelijkt van waaruit het handelen wordt vormgegeven.

De methodiek hanteert de volgende 10 principes:

1. De cliënt/het gezin spreekt zich uit en kiest – WAC is vraaggestuurd.
2. Hulpverlener sluit aan bij de cultuur van de cliënt/het gezin.
3. Eigen kracht van cliënt/gezin is de basis voor de aanpak.
4. Ondersteuning wordt gegeven in de eigen leefomgeving van de cliënt/het gezin.
5. Samenwerking tussen cliënt/gezin en hulpverlener is de basis, waarbij ieder zijn eigen verantwoordelijkheid heeft.
6. De context, het netwerk rond cliënt/gezin, wordt intensief betrokken bij de te realiseren de ondersteuning.
7. De ondersteuning is op maat: er gebeurt wat nodig is, niet meer en niet minder.
8. De aanpak is planmatig, resultaat- en oplossingsgericht.
9. CJG-coaches zetten door, ook als het als de werkelijkheid weerbarstig is en resultaten in eerste instantie onvoldoende lijken.
10. CJG-coaches hebben te allen tijde oog voor de veiligheid van kinderen en in gezinnen. Zij treden handelend op wanneer deze in het geding zijn.