



Gemeente Haarlem

**Maarten Divendal**  
Wethouder Onderwijs, Jeugd, Sport,  
Beheer en onderhoud openbare ruimte en Milieu

Retouradres Postbus 511, 2003 PB Haarlem

Aan de leden van de commissie Samenleving

Datum 28 april 2010  
Ons kenmerk 2010/ 97485  
Contactpersoon C. van Liefland  
Doorkiesnummer 023-5113500  
Email [cmvanliefland@haarlem.nl](mailto:cmvanliefland@haarlem.nl)  
Onderwerp Jaarverslag Centra Jeugd en Gezin Gemeente Haarlem 2009

Geachte leden,

Hierbij bied ik u het Jaarverslag aan van de Centra voor Jeugd en Gezin Haarlem. Het jaarverslag geeft een overzicht van de ontwikkelingen rondom de Centra voor Jeugd en Gezin in 2009.

Achtereenvolgens wordt ingegaan op de informatie en adviesfunctie, de opening van het tweede CJG in Schalkwijk, de regionale uitwerking van een aantal thema's zoals bijvoorbeeld de afspraken zorgcoördinatie, communicatie en PR en ten slotte wordt de stand van zaken van de producten uit het projectplan beschreven. Ik wens u veel leesplezier toe.

Met vriendelijke groet,

Maarten Divendal

# Jaarverslag Centra Jeugd en Gezin Gemeente Haarlem 2009



## Inleiding

Voor u ligt het eerste jaarverslag Centra Jeugd en Gezin (CJG) Haarlem. Het jaarverslag is in eerste instantie opgesteld ten behoeve van de Gemeente Haarlem als opdrachtgever en daarnaast de bij het CJG betrokken organisaties en deelnemers van de stuurgroep CJG.

Het jaarverslag geeft een overzicht van de ontwikkelingen rondom het CJG in 2009 binnen de gemeente Haarlem en heeft een duidelijke relatie met het projectplan *'Centra Jeugd en Gezin Kiezen voor Jeugd, een groeimodel voor 5 CJG's in de gemeente Haarlem'*, van april 2009.

Het Centrum voor Jeugd en Gezin is een netwerkorganisatie, een samenwerking tussen de Jeugdgezondheidszorg Kennemerland, de GGD, Bureau Jeugdzorg, Kontext, MEE, Jeugdriagg, Weer Samen Naar School en het welzijnswerk. Het programmaministerie voor Jeugd en Gezin heeft gemeenten opdracht gegeven om in 2011 een goed gespreid, kwalitatief aanbod opvoed- en gezinsondersteuning in Centra voor Jeugd en Gezin gerealiseerd te hebben. Voor Haarlem betekent dit dat in 2011 5 CJG's operationeel moeten zijn. Dat is reeds het geval in Oost en Schalkwijk en staat in de planning voor Haarlem Noord (2) en Zuid-West. In 2012 vindt de definitieve afrekening van de Bdu CJG plaats met het Rijk.

Het jaarverslag bestaat uit een korte inleiding waarin 4 hoofddoelen worden benoemd. In 4 hoofdstukken worden de hoofddoelen uitgewerkt :

In hoofdstuk 1 worden de ontwikkelingen binnen de informatie en adviesfunctie van het CJG beschreven.

In hoofdstuk 2 wordt kort de opening van het tweede CJG in Schalkwijk beschreven en de ontwikkelingen daarom heen.

In hoofdstuk 3 wordt ingegaan op de ontwikkelingen en samenwerking rondom de regionale uitwerking van een aantal thema's.

Hoofdstuk 4 geeft informatie over de ontwikkelingen rondom de communicatie en PR van het CJG en hoofdstuk 5 is gericht op de stand van zaken van de producten zoals die zijn vastgesteld in het projectplan *'Centra Jeugd en Gezin Kiezen voor Jeugd, een groeimodel voor 5 CJG's in de gemeente Haarlem'*, van april 2009.

De producten zijn onderverdeeld in subgroepen en per subgroep wordt een stand van zaken gegeven.

In de bijlagen zijn de cijfers van het loket en de website weergegeven ( bijlage 1 en 4) , zijn een aantal uitingen zoals die gebruikt zijn binnen de communicatie en PR terug te vinden. (bijlage 2) en is het risicologboek terug te vinden (bijlage 3).

Chantal van Liefland  
Senior beleidsadviseur jeugd  
Gemeente Haarlem

Martine van Tuyn  
Projectleider CJG  
Gemeente Haarlem

## Jaarverslag CJG 2009

In 2009 heeft de ontwikkeling van het Centrum voor jeugd en gezin (CJG) binnen de gemeente Haarlem niet stil gestaan. Na het vaststellen van het projectplan 'Centra Jeugd en Gezin Kiezen voor Jeugd, een groeimodel voor 5 CJG's in de gemeente Haarlem' in april 2009, is er hard gewerkt in het verder realiseren van de inlooppunten en samenwerking binnen het CJG.

In het projectplan zijn een aantal doelstellingen geformuleerd en projectresultaten gesteld die in 2011 gerealiseerd en gehaald moeten zijn.

### Doelstellingen CJG

- 1) CJG moeten laagdrempelige fysieke inlooppunten zijn waar (aanstaande) ouders, kinderen, jongeren én professionals voor alles aangaande opgroeien en opvoeden terecht kunnen
- 2) Er wordt zo vroeg mogelijk advies, hulp en ondersteuning geboden om te voorkomen dat er gebruik moet worden gemaakt van 'zwaardere' vormen van hulp.
- 3) Één gezin, één plan: snel, goed en gecoördineerd advies en hulp op maat wordt gerealiseerd. Geen kind tussen wal en schip.
- 4) Het CJG is een netwerkorganisatie met daarbij passende samenwerkingsafspraken waarin de jeugdgezondheidszorg en alle jeugdhulpverleningsorganisaties in participeren.

### Projectresultaten

- In Haarlem zijn in 2011, 5 herkenbare operationele inlooppunten genaamd Centra Jeugd en Gezin binnen de verschillende wijken van Haarlem.
- Het CJG voldoet aan het basismodel van het ministerie.
- De bestaande gemeentelijke taken op het gebied van opvoeden en opgroeien zijn gebundeld.
- Het CJG fungeert als samenwerkingsverband van instellingen die deze taken uitoefenen.
- Er is een sluitende zorgketen.
- Het CJG is een centraal punt voor professionals, waar zij informatie kunnen krijgen en vragen kunnen stellen.
- Er is een overzichtelijk aanbod van welke (lichte) opvoedingsondersteuning er wordt geboden binnen de gemeente Haarlem. Binnen de CJG's wordt het aanbod gecoördineerd.
- Er zijn afspraken gemaakt over monitoring en resultaten.

*Uit het projectplan 'Centra Jeugd en Gezin Kiezen voor Jeugd, een groeimodel voor 5 CJG's in de gemeente Haarlem'*

## 4 Hoofddoelen in 2009

Terugkijkend op 2009 kan er gezegd worden dat er gewerkt is aan 4 hoofddoelen. Deze zijn:

1. Informatie en advies functie verder vormgeven binnen het CJG
2. Opening tweede CJG in Haarlem Schalkwijk
3. Samenwerking regionale werkgroepen aan de hand van thema's
4. Communicatie en PR van het CJG

## 1. Informatie en advies functie verder vormgeven binnen het CJG

### 1.1 Loketfunctie

Na de opening van het eerste CJG in Haarlem Oost in februari 2008 werd er gestart met een baliefunctie. Na de evaluatie eind 2008 bleek de functie, zoals die was ingericht, niet optimaal. De medewerkers die het loket bemensten konden niet direct de vragen beantwoorden, wat leidde tot een extra schakel. Na diverse gesprekken met de kernpartners van het CJG, werd besloten het loket na de zomer van 2009 te bemensen met de verpleegkundigen van de jeugdgezondheidszorg 0-19 jaar. Zowel de verpleegkundigen van de JGZ Kennemerland als die van de GGD Kennemerland verzorgen de functie achter het loket. Dat betekent dat zij binnenlopers te woord staan, de telefoon beantwoorden en de mailbox beheren elke werkdag tussen 08.30 uur en 12.30 uur.

#### **Profiel Verpleegkundige**

- De medewerker van het loket is een Hbo-opgeleide professional. Gekozen is voor de verpleegkundigen<sup>1</sup> van de Jeugdgezondheidszorg 0-19 jaar.
- De verpleegkundige kan direct antwoord geven op de vraag en kan doorverwijzen.
- De verpleegkundige is geschoold op niveau 3 van Triple-P.
- De verpleegkundige heeft kennis van het hele (ontwikkelings)gebied van -9 maanden tot 23 jaar. De verpleegkundige is een generalist.
- De verpleegkundige heeft kennis van de sociale kaart van de gemeente Haarlem.
- De verpleegkundige bezit voldoende gespreksvaardigheden.
- De verpleegkundige kan werken in het registratiesysteem mICAS

*Uit: 'Profiel loketmedewerker CJG'*

De verpleegkundigen hebben ter voorbereiding op de functie een inwerkprogramma doorlopen bij de kernpartners van het CJG. Dit inwerkprogramma is momenteel nog niet afgerond.

Daarnaast zijn de processen van het loket beschreven en meegenomen in het inwerkprogramma. In de processen komt naar voren hoe te handelen bij vragen en wat te doen indien de vraag doorspeeld moet worden naar een andere partner. Hierbij heeft het operationele team van het CJG ook een duidelijke positie gekregen.

Ook het registratieformulier is verder ontwikkeld en aangepast. Aangezien er momenteel nog geen instrumenten zijn om goed te registreren is er voor gekozen voornamelijk te werken met een registratieformulier in Word. In bijlage 1 staan de cijfers van het aantal contacten tussen 8.30 uur en 12.30 uur in de periode augustus-december 2009.

Over het aantal contacten in de middag zijn over 2009 geen cijfers bekend. Daarnaast wordt er door alle (loket)verpleegkundigen gewerkt in mICAS, waar de afspraken van de diverse spreekuren in geregistreerd staan.

In november 2009 is de loketfunctie geëvalueerd. Belangrijkste punten uit deze evaluatie zijn, dat er nog te weinig aanloop is binnen de CJG's en door het delen van de telefoonlijn en mailbox op 2 locaties zijn de loketwerkzaamheden nog minder. De samenwerking wordt als goed beschouwd en het inwerkprogramma als zeer nuttig.

Aandachtspunten zijn het doorverwijzen naar partners en het eigen maken van de processen van het loket..

## **1.2 Operationeel team CJG**

Het operationele team is na de uitbreiding van de stuurgroep ook verder uitgebreid. Momenteel bestaat het operationele team uit een medewerker van de JGZ Kennemerland (verpleegkundige), medewerker JGZ van de GGD Kennemerland (verpleegkundige), medewerker van MEE (consulent), medewerker van de Jeugdriagg (spreekuurhouder op het CJG), medewerker van bureau Jeugdzorg (voordeurmedewerker en spreekuurhouder in het CJG), medewerker Kontext (teamleider), medewerker van het opvoedspreekuur (pedagoge van JGZ Kennemerland).

Ook is er in 2009 een beschrijving gemaakt van het operationele team waarin de rol en taakbeschrijving staat omschreven.

## **1.3 Inhoudelijke bijeenkomsten**

In 2009 is een start gemaakt met het organiseren van bijeenkomsten in samenwerking met de stadsbibliotheek Haarlem en omstreken.

Het eerste thema dat is uitgewerkt betrof puberteit en werd bezocht door ruim 50 ouders. De tweede avond over peuter- en kleuterangsten van november 2009 werd, vanwege te weinig belangstelling, afgelast.

Ook de samenwerking met de scholen heeft het afgelopen jaar meer vorm gekregen, omdat scholen graag willen dat er vanuit het CJG thema-avonden op de scholen worden georganiseerd. Daarbij is de samenwerking vanuit de 'School in de wijk' gezocht.

In 2010 moet helder moeten worden hoe om te gaan met alle verzoeken en zal dit meegenomen moeten worden in het aanbod van het CJG.

## **2. Opening tweede CJG in Haarlem Schalkwijk**

Op 30 september 2009 is een tweede CJG locatie in Haarlem Schalkwijk geopend en is het operationele team van Schalkwijk gestart.

Er is veel tijd gaan zitten in het opknappen en vormgeven van het gebouw om het een gezicht te geven van het CJG. Het leerwerktraject van Bureau Jeugdzorg is betrokken geweest en heeft in de zomer van 2009 de algemene CJG ruimte en de kozijnen buiten opgeknapt. Binnen het CJG Schalkwijk is vanaf 1 oktober 2009 de loketfunctie en het operationele team van start gegaan.

### **2.1 Netwerk CJG**

Begin 2009 is een start is gemaakt met het netwerk CJG in Haarlem Oost. Deze heeft in 2009 drie maal plaatsgevonden. Thema's die aan de orde kwamen binnen het netwerk waren de ontwikkelingen van en rond het CJG, de website en onderwerpen als de verwijsindex.

Ook werd er door een aantal instellingen informatie gegeven over hun werkzaamheden in de wijk, zoals door Kontext en de politie.

Hoewel er in 2009 gestart zou worden met het netwerk in Schalkwijk, heeft dit in 2009 vanwege tijdgebrek niet plaatsgevonden. In 2010 zal dit opgestart moeten worden en gekeken moeten worden wie dit gaat organiseren.

### **3. Samenwerking regionale werkgroepen aan de hand van thema's**

Naar aanleiding van het ambtelijk overleg en overleg tussen de projectleiders CJG van de regio Zuid-Kennemerland, werd in 2009 voorgesteld een aantal thema's regionaal uit te werken. Deze thema's zijn:

- Aansluiting Bureau Jeugdzorg in het CJG
- Licht Pedagogische opvoedingsondersteuning in het CJG
- Aansluiting Zorg en Adviesteams CJG
- Zorgcoördinatie
- Bereikbaarheid en inloop & adviesfunctie CJG

#### **3.1 Aansluiting Bureau Jeugdzorg in het CJG**

Middels een aantal bijeenkomsten is er gewerkt aan een duidelijke procesbeschrijving tussen de frontoffice van het CJG en de samenwerking met Bureau Jeugdzorg. De werkgroep heeft geresulteerd in een processchema voor locaties waar het CJG nog niet is vormgegeven en een processchema waar dit al wel is gebeurd. In het voorstel wordt met name aangedrongen op een goede koppeling tussen Bureau Jeugdzorg en de jeugdgezondheidszorg.

Binnen deze werkgroep was gemeente Bloemendaal de voorzitter (vz) en gemeente Haarlem secretaris (sec).

#### **3.2 Licht Pedagogische opvoedingsondersteuning in het CJG**

Gemeente Zandvoort (vz) en gemeente Heemstede (sec) zijn bezig geweest met een regionaal voorstel voor het aanbod van (lichte) pedagogische ondersteuning binnen de CJG's. In 2009 is een concept besproken en deze werkgroep zal in 2010 verder gaan met als streven de werkgroep af te ronden in maart 2010.

#### **3.3 Aansluiting Zorg en Adviesteams CJG**

Hoewel de opdracht van de werkgroep in concept werd vastgesteld in 2009, heeft de werkgroep nog geen vorm gekregen. Aangezien er werd gewacht op een onderzoek met betrekking tot de ZAT's in Heemstede, heeft deze opdracht stilgelegen en zal deze in 2010 verder worden opgepakt.

Gemeente Heemstede gaat als voorzitter deze werkgroep trekken, daarbij ondersteunt door gemeente Haarlemmerliede en Spaarnwoude als secretaris.

#### **3.4 Zorgcoördinatie**

Binnen de werkgroep zorgcoördinatie heeft de gemeente Haarlem als voorzitter opgetreden en gemeente Zandvoort als secretaris.

De werkgroep zorgcoördinatie is zeer regelmatig in 2009 bij elkaar gekomen om met elkaar een voorstel te maken over afspraken rondom zorgcoördinatie, opschaling en afstemming met betrekking tot de verwijsindex. De werkgroep heeft eind 2009 een eerste concept gepresenteerd en zal in februari 2010 afgerond worden. Het voorstel en de resultaten worden in maart 2010 gepresenteerd in het portefeuillehouder-overleg van Zuid-Kennemerland.

#### **3.5 Bereikbaarheid en inloop & adviesfunctie CJG**

In 2009 zijn de projectleiders en beleidsambtenaren die CJG in haar portefeuille hebben een aantal keren bij elkaar gekomen. In eerste instantie om de werkopdrachten te formuleren en later om de werkgroep bereikbaarheid verder vorm te geven. Aangezien de ontwikkelingen binnen de regio Zuid-Kennemerland in wisselend tempo verlopen, heeft de werkgroep nog onvoldoende kunnen afstemmen. Wel is overeengekomen de website [www.cjghaarlem.nl](http://www.cjghaarlem.nl) van de gemeente Haarlem te regionaliseren.

#### 4. Communicatie en PR van het CJG

In 2009 heeft de communicatie rondom het CJG een enorme ontwikkeling doorgemaakt. Door met Bureau Blanco samen te gaan werken naast Sinas, heeft het CJG een heel nieuw gezicht gekregen.

Er is gekozen voor één boodschap, wat consequenties had voor de naam van de website. Hoewel 'kiezen voor jeugd' refereerde naar de beleidsnota van de gemeente Haarlem, gaf de naam geen connectie met Haarlem of het CJG. De naam 'CJG Haarlem' heeft dat wel.

In 2009 zijn een hoop nieuwe producten ontwikkeld om het CJG meer bekendheid te geven. Zo is de algemene folder CJG vormgegeven en zijn er een aantal flyers ontwikkeld die vanuit Positief Opvoeden middels Triple P antwoord geven op een aantal opvoedvragen. Daarnaast zijn er onder andere ballonnen, pennen, notitieblokjes, vlaggen, afsprakenkaartjes, boekenleggers, 'free cards' en tasje ontwikkeld.

Om de professionals van de kernpartners meer te verbinden met het CJG zijn er CJG paraplus ontwikkeld die voor de kerst zijn uitgedeeld. Ook is er gebruik gemaakt van het plaatsen van posters door heel Haarlem.

In december 2009 is een start gemaakt met een filmpje over het CJG. Deze is momenteel nog in concept en wordt in 2010 gepresenteerd.

Ook is in december 2009 het concept communicatieplan van Bureau Blanco gepresenteerd. Begin 2010 wordt deze vastgesteld. In bijlage 2 zijn een aantal communicatiebeelden terug te vinden.

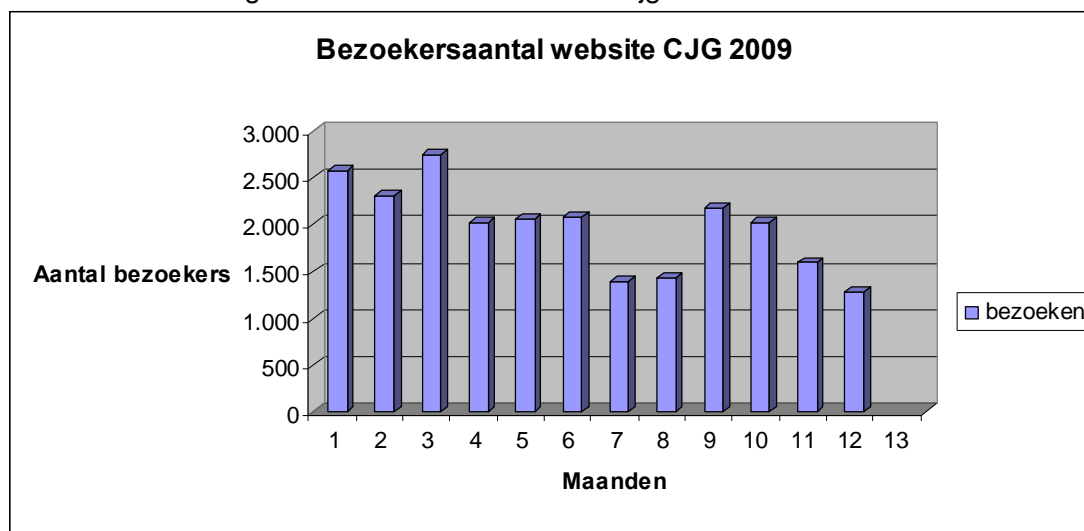
##### 4.1 Website CJG Haarlem

Ook de website heeft een enorme ontwikkeling doorgemaakt.

Per 30 september 2009 is de naamswijziging ingegaan en heet

[www.kiezenvoorjeugd.nl](http://www.kiezenvoorjeugd.nl) voortaan [www.cjghaarlem.nl](http://www.cjghaarlem.nl). De domeinnaam

'kiezenvoorjeugd' is na 30 september nog bereikbaar voor een jaar. Deze bezoekers worden direct doorgeleid naar de het adres van [cjghaarlem.nl](http://cjghaarlem.nl).



Aantal bezoeken in 2009. In bijlage 4 staan alle cijfers van de website over 2009

In de zomer van 2009 is er hard gewerkt aan een professionaliseringslag met betrekking tot de redactieraad. Zo is de redactieformule herschreven en is er gekozen om vanaf 1 januari 2010 te gaan werken met maandelijkse thema's op de website.



In 2008 is een inventarisatie gemaakt van verbeterpunten voor de website en deze zijn in samenwerking met Wolf Knab en de stadsbibliotheek in 2009 verwerkt. Zo zijn er extra applicaties beschikbaar en is het professionalgedeelte van de website verder ontwikkeld. Na een brainstormsessie met een aantal professionals, is het professionalgedeelte uitgebreid met een 'Wie, Wat, Waar', een FAQ-lijst rondom een aantal onderwerpen met betrekking tot het CJG en een agenda, waar organisaties zelf bijeenkomsten en (openbare) vergaderingen kunnen toevoegen. Ook zijn in de beschrijvingen verbeteringen aangebracht, waardoor de site op internet sneller te vinden is door de verschillende zoekmachines zoals Google. Er zijn gesprekken gevoerd met de aanbieders van de 'groeigids' van de GGD Amsterdam om te kijken of de inhoud als landelijk content zou kunnen dienen voor op de site. Tot op heden is daar nog geen overeenstemming over en zullen deze gesprekken in 2010 voortgezet worden.

## 5. Stand van zaken producten

In het projectplan "*Centra Jeugd en Gezin Kiezen voor Jeugd, een groeimodel voor 5 CJG's in de gemeente Haarlem*", van 24 april 2009 zijn diverse producten beschreven die tijdens de projectperiode gerealiseerd moeten worden. Deze producten zijn onderverdeeld in een aantal subgroepen waaronder meerdere producten vallen. In dit hoofdstuk worden de stand van zaken van deze subgroepen beschreven.

### Overzicht subgroepen

Hoofdthema's producten	afronding	stand van zaken
<b>Fysieke inrichting CJG</b>	31-12-'11	Lopend, momenteel zijn 2 locaties gerealiseerd en is er nog geen zicht op de overige 3 locaties.
<b>Operationeel Team (O.T)</b>	gereed	O.T heeft verder vorm gekregen, personele invulling is gerealiseerd en er is een beschrijving gekomen over het O.T.
<b>Loketfunctie</b>	gereed	Loketfunctie heeft het afgelopen jaar vorm gekregen. Beschrijving van de functie en de invulling is gerealiseerd.
<b>Telefonische bereikbaarheid</b>	01-04-'10	Er is een beschrijving van het proces van telefonie opgesteld. De telefonische bereikbaarheid tijdens het loket heeft vorm gekregen. Wel moet de telefonische bereikbaarheid in de middag nog verbeterd worden, aangezien deze momenteel niet voldoende klantvriendelijk is.
<b>Inhoudelijke bijeenkomsten</b>	31-12-'10	In 2009 zijn een aantal themabijeenkomsten georganiseerd. 1 op de scholen en 2 in samenwerking met de stadsbibliotheek Haarlem e.o. Aangezien de werkgroep "licht pedagogische opvoedingsondersteuning" momenteel nog niet is afgerond, is er nog geen duidelijke overeenkomst over welk aanbod in het CJG komt. Ook wordt er momenteel nog gewerkt aan een voorstel met betrekking tot het vormen van een 'themateam'. Dit voorstel zal in 2010 gepresenteerd worden aan de stuurgroep CJG.

<b>Flexibel casus overleg</b>	01-5-'10	De term 'flexibel casus overleg' zal in navolging van de afspraken die gemaakt zijn binnen de werkgroep zorgcoördinatie 'gezinsplanbespreking' gaan heten. Binnen de werkgroep zorgcoördinatie wordt een format ontwikkeld, wat gebruikt zal worden bij het overleg. Binnen de afspraken van deze werkgroep valt ook een beschrijving van hoe dit vorm te geven.
<b>Netwerken CJG</b>	31-12-'10	Het netwerk CJG is in Haarlem Oost 3 maal bijeen geweest in 2009. Het netwerk in Schalkwijk moet nog helemaal vorm gegeven worden. De beschrijving van het opzetten en het doel van het netwerk is vastgesteld. De netwerken in Noord 1, Noord 2 en Zuidwest dienen ook nog vorm gegeven te worden.
<b>Triple-P</b>	1-4-'10	In 2009 is afstemming gezocht met Triple P. De intervisiebijeenkomsten vinden momenteel zo veel mogelijk plaats binnen de operationele teams van het CJG. Aangezien het project Triple P in 2010 zal aflopen zal verdere inbedding binnen het CJG nog plaats moeten vinden. Afspraken rondom Triple P worden meegenomen in het regionale voorstel 'licht pedagogische opvoedingsondersteuning', die gehanteerd zullen worden binnen de verdere ontwikkeling van het aanbod binnen de CJG's in Haarlem.
<b>Ondersteuning CJG</b>	3-1-'11	In 2009 is er administratieve ondersteuning geweest voor het uitwerken van de notulen van de stuurgroep CJG. Verdere invulling hiervan zal in 2010 vorm gaan krijgen. In 2009 is niet gekeken naar het stagebeleid van het CJG. Dit is een aandachtspunt voor 2010 en een voorstel begin 2011.
<b>Protocollen CJG</b>	1-10-'10	In 2009 zijn de protocollen nog niet verder uitgewerkt. Het enige protocol dat verder vorm heeft gekregen is het opschalingprotocol, Deze zal in 2010 worden vastgesteld, samen met de afspraken rondom zorgcoördinatie. Ook is in 2009 het convenant verwijzindex opgesteld, wat als basis heeft gediend voor de afspraken zorgcoördinatie.
<b>Doorverwijzingen en vragen registratie</b>	Gedeeltelijk gereed	In 2009 is een procesbeschrijving gemaakt over het doorverwijzen binnen het CJG en is het registratieformulier voor het loket ontwikkeld. Een aantekening hierbij is dat de registraties in de middaguren verder vorm moeten krijgen en dat er landelijke ontwikkelingen zijn met betrekking tot de registraties binnen het CJG, waarbij mogelijk aangehaakt kan worden.
<b>CJG aanbod</b>	01-04-'10	In 2009 is gewerkt aan een regionaal voorstel voor het aanbod binnen het CJG in de regionale werkgroep 'licht pedagogische opvoedingsondersteuning'. Dit voorstel is in 2010 gereed.
<b>Communicatie en folders</b>	30-12-'11	De ontwikkeling van de communicatie over het CJG heeft een enorme sprong voorwaarts gemaakt. Er zijn diverse reclame-uitingen ontwikkeld, waarvan een aantal zijn terug te vinden in bijlage 2. In juni 2009 is Bureau Blanco ingehuurd om het communicatieplan op te stellen. Dat heeft geresulteerd in een nieuwe campagne met nieuwe campagnebeelden.

<b>Internet communicatie</b>	30-12-'11	Omtrent het virtuele CJG zijn in 2009 enorme sprongen voorwaarts gemaakt. De website is verder ontwikkeld en van naam veranderd en het professionals gedeelte heeft verder vorm gekregen. De mailbox wordt sinds augustus 2009 structureel beheert en de route is beschreven en vastgesteld. In november 2009 zijn de digitale zuilen geplaatst binnen de CJG's en de locaties van de bieb.
<b>Samenwerking binnen CJG</b>	-	Hoewel dit een aandachtspunt was in 2009, heeft de gemeente Haarlem besloten geen verdere samenwerkingsafspraken met de kernpartners op te stellen. De uitgangspunten die in 2008 zijn vastgesteld, zijn hiervoor vooralsnog voldoende.
<b>Aansluiting samenwerkingsverbanden</b>	01-01-'11	Binnen deze subgroep worden de verschillende samenwerkingsverbanden beschreven. In 2009 is afstemming gezocht met het veiligheidshuis, de integrale vroeghulp, Raakaanpak, Wmo-loket en Vangnet Jeugd. Deze afstemming is lopende maar nog niet in een afrondende fase en zal in 2010 verder vorm gaan krijgen.
<b>Stuurgroep</b>	31-12-'11	In 2009 is de stuurgroep verbreed met de kernpartners Kontext, MEE Noordwest Holland, Weer Samen Naar School en de Jeugdriagg. De notulen en voorbereiding van de stuurgroep is in 2009 gedaan door de projectleider CJG. In 2009 is het voorstel gedaan de stuurgroep CJG Haarlem te verbreden naar een regionale stuurgroep CJG voor Zuid-Kennemerland. Hiervoor is akkoord gegeven en vanaf 1 januari 2010 zal deze stuurgroep een regionale stuurgroep worden, o.l.v. de gemeente Haarlem
<b>Zorgcoördinatie</b>	01-04-2010	In 2009 is gestart met de werkgroep zorgcoördinatie. Deze werkgroep zal eind maart 2010 worden afgerond. Daarna zal de implementatie van de afspraken gaan starten.
<b>Bolletjes Schema's</b>	gereed	De schema's met een overzicht van de verschillende organisaties op leeftijdsgebied zijn opgesteld
<b>Regionale samenwerking</b>	gereed	De regionale samenwerking is in 2009 doorontwikkeld. Door de komst van de regionale werkgroepen, wordt er meer afgestemd met elkaar. De regionale werkgroepen zullen in 2010 voor een gedeelte doorlopen. Het ziet er naar uit dat in de komende jaren de samenwerking voort zal gaan met nieuwe thema's die regionaal uitgewerkt zullen worden, naast aandacht voor de implementatie van de bestaande werkgroepresultaten.
<b>Handboek</b>	31-12-2010	Een aantal onderdelen zijn in 2009 vastgesteld zoals een aantal procesbeschrijvingen. Aangezien er nog vele ontwikkelingen met betrekking tot de processen gaande zijn, zal dit product pas volgend jaar opgeleverd kunnen worden.
<b>Nieuwe producten</b>	-	-

De nieuwe planning is terug te vinden in het aangepaste projectplan. Ook daar staan de accenten van 2010 in benoemd en zijn de nieuwe producten in terug te vinden.

## Bijlage 1 Cijfers Loketfunctie van 17 augustus t/m 31 december 2009

8.30 uur -12.30 uur

	Amsterdamstraat	Athenestraat	Totaal
Telefonisch	45	11	56
Mail	8	4	12
Mondeling (Loket)	32	10	42
Niet ingevuld	1	1	2
<b>Totaal:</b>	<b>86</b>	<b>26</b>	<b>112</b>

## Bijlage 2: Communicatie-uitingen CJG Haarlem

Voorbeelden van de communicatie-uitingen gebruikt in 2009:

### Afsprakenkaartje:



Het Centrum voor Jeugd en Gezin geeft informatie, ondersteuning bij en advies over opvoeden, opgroeien en gezondheid.

Iedere werkdag open van 8.30 - 12.30 uur  
info@cjghaarlem.nl • www.cjghaarlem.nl  
Of bel: **088 - 995 84 84**

U heeft een afspraak met:

De afspraak is op:

Tijd:

### Notitieblaadjes:

info@cjghaarlem.nl • www.cjghaarlem.nl



### Bijlage 3 Logboek van de belangrijkste projectrisico's Centra Jeugd en Gezin Haarlem

**Project** CJG Haarlem, opdrachtgever: C.M. van Liefland

**Projectleider** M. van Tuyn

**Datum** December 2009

**Bestandsnaam** Logboek Projectrisico's CJG Haarlem

Nr	Omschrijving risico en gevolgen voor project	Maatregel preventief	Maatregel of correctie	Status <sup>4</sup>
1	Geen actieve inzet van instelling(en) bij bijeenkomsten. Gevolg: geen uniforme aanpak binnen CJG, minder kennis uitwisseling.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Afspraken maken wie betrokken worden bij de opzet en uitvoering van de bijeenkomsten</li> <li>- uitnodigingen voor deelnemende organisaties op tijd versturen</li> </ul>	- Vastleggen en melden aan Gemeente Haarlem	Er zal een voorstel gemaakt worden voor een themateam. In november 2009 is gestart met het maken van dit voorstel.
2	Geen aanpassing van telefoonscript en bereikbaarheid door deelnemende instellingen. Gevolg: doelstelling laagdrempeligheid wordt niet gehaald.	- gedegen voorstellen doen voor aanpassing van de telefonische bereikbaarheid	- Overleg plegen met afdeling Telefonie JGZ Kennemerland en GGD Kennemerland om tot oplossing te komen	Afspraak zal plaatsvinden in februari 2010
3	Bezetting loketfunctie in de (zomer)vakanties is niet rond. Gevolg: laagdrempeligheid en bereikbaarheid wordt niet gehaald.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruim voor de vakantieperiodes de planning van de bezetting op papier krijgen van de beide organisaties JGZ</li> <li>- Andere kernpartners betrekken bij de inzet van het loket.</li> </ul>	- Neerleggen bij de regievoerder van de gemeente Haarlem en voorleggen aan de stuurgroep CJG.	Neergelegd bij manager JGZ - GGD waar knelpunt op dit moment ligt.

4	Locaties overige 3 CJG's zijn niet bekend en er is geen zicht op geschikte ruimte op korte termijn. Gevolg: project kan in 2011 niet worden afgerond volgens oorspronkelijke planning	- Opzetten operationele teams in de gebieden waar nog geen geschikte locatie is gevonden.	- Het project wordt verlengd na 2011 - Er wordt gestart op de locaties zonder dat er fysiek een CJG wordt geopend.	
5	Borging werkzaamheden CJG: operationele teams, opzetten netwerken, registratieverwerking, beheer aanbod en communicatie-uitingen, etc. Gevolg: project kan in 2011 niet worden afgerond.	- inzetten op coördinatie door kernpartners of middels een vacature	- coördinatie blijft bij projectleider, die door de groei van het aantal locaties steeds minder tijd heeft voor haar overige werkzaamheden, met het gevolg dat de planning verder zal uitlopen en bepaalde taken niet opgepakt worden.	impasse
6	Communicatieplan is niet uitvoerbaar. Gevolg: communicatiemiddelen worden ingezet zonder duidelijke doelstelling en beoogd resultaat.	- Verheldering vragen communicatieplan met duidelijke planning aan communicatiebureau, daarin meenemend de wensen van de gemeente.	- opstellen nieuw, dan wel aangepast communicatieplan	Communicatiebureau is op de hoogte gesteld van de gemiste informatie
7	Borging afspraken regionale werkgroepen bij de kernpartners en de partners die niet tot kernpartners behoren van het CJG. Gevolg: afspraken en werkwijze worden niet nageleefd.	- belang en meerwaarde overbrengen bij de partners	- probleem vastleggen en probleem opschalen binnen de gemeente Haarlem	Nog geen sprake van aangezien de regionale werkgroepen momenteel in een afrondende fase zitten.
8	Distributie folders en materialen CJG is niet op orde. Dit ligt nu verspreid. Gevolg: er is geen uniformiteit bij het uitdelen van folders en materialen door de kernpartners en binnen het CJG.	- afspraken maken met betrekking tot een duidelijk distributiepunt en aangewezen verantwoordelijke daarvoor.	- voorstel maken en neerleggen bij gemeente Haarlem met daarbij een indicatie van kosten en uren.	Nog niet mee gestart.

## Bijlage 4 Cijfers website CJG Haarlem

Kiezen voor jeugd, cjghaarlem.nl (vanaf oktober)	jan-09	feb-09	mrt-09	apr-09	mei-09	jun-09
bezoeken	2.583	2.309	2.748	2.024	2.066	2.083
pagina weergaves	16.755	14.003	14.580	10.651	11.328	11.040
unieke bezoekers	2.166	1.959	2.288	1.701	1.765	1.804
searches	1.743	1.546	1.827	1.327	1.425	1.414
<i>hoe men binnen komt:</i>						
% via zoekmachines	67,48%	66,96%	66,48%	65,56%	68,97%	69,18%
% direct verkeer	14,56%	14,08%	12,48%	16,16%	13,21%	13,87%
% via verwijzende sites	17,96%	18,97%	21,03%	18,28%	17,81%	16,95%

Kiezen voor jeugd, cjghaarlem.nl (vanaf oktober)	jul-09	aug-09	sep-09	okt-09	nov-09	dec-09	totaal
bezoeken	1.395	1.438	2.176	2.023	1.595	1.282	23.722
pagina weergaves	8.999	8.218	11.481	10.869	7.324	7.422	132.670
unieke bezoekers	1.155	1.228	1.859	1.570	1.039	766	
searches	863	970	1.730	1.037	634		14.516
<i>hoe men binnen komt:</i>							
% via zoekmachines	61,86%	67,45%	68,52%	51,26%	39,75%	43,53%	
% direct verkeer	16,13%	13,84%	13,79%	32,67%	43,07%	36,74%	
% via verwijzende sites	22,01%	18,71%	17,69%	16,07%	17,18%	19,73%	