



Digitaal geschakeld

Inventarisatie van de informatievoorziening
binnen de Centra voor Jeugd en Gezin

Den Haag, september 2009

Opdrachtgever

Programmaministerie voor Jeugd en Gezin

Dhr. drs. S.P. Band
Afdeling Jeugdzorg

Referentie 091026 PJG

Auteurs

Laurens Waling, Josina Freriks,
dhr R. Burkhard en Robert van Oirschot

© Alares 2009

Inhoud

INHOUD	1
1. INLEIDING	2
2. STRUCTURERING VAN INFORMATIEVOORZIENING	4
2.1. Informatiesystemen in het CJG	4
2.2. Inzicht in informatievoorziening binnen het CJG.....	5
2.3. Uitgangspunten van een integrale informatievoorziening	5
3. INZICHT IN INFORMATIESTROMEN	7
3.1. Informatiestroom 1 – Vanuit een externe zorginstelling.....	7
3.2. Informatiestroom 2 – Tussen de verschillende professionals	8
3.3. Informatiestroom 3 – Tussen het gezin en het CJG	11
3.4. Informatiestroom 4 – Managementinformatie.....	12
3.5. Informatiestroom 5 – Informatie voor bestuurders en stakeholders	14
4. ONDERSTEUNINGSBEHOEFTE VAN CJG'S	16
4.1. Rol van het programmaministerie en de VNG	16
4.2. De gereedschapskist.....	16
5. SAMENVATTENDE CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN	18
BIJLAGE 1: INTERVIEWS	20

1. Inleiding

Gemeenten werken momenteel hard aan de realisatie van Centra voor Jeugd en Gezin (CJG). Een grote, met name organisatorische, uitdaging. Hoe kan het CJG zo worden vormgegeven dat samenwerking tussen professionals binnen en buiten het CJG optimaal is en de coördinatie van zorg goed geregeld is? Hoe kunnen alle gezinnen die vragen of hulp nodig hebben bereikt worden? Ingegeven vanuit vragen uit het veld constateren zowel het Programmaministerie voor Jeugd en Gezin als de VNG dat bij de inrichting van de CJG's een belangrijk aspect weinig tot geen aandacht krijgt: de benodigde *informatievoorziening* om de doelstellingen van het CJG te realiseren.¹

Alares onderzocht in opdracht van het Programmaministerie de stand van zaken rondom de informatievoorziening binnen de CJG's. We kijken daarbij vooral naar hoe CJG's tegen het onderwerp aan kijken (nut en noodzaak), welke acties zij ondernemen en wat zij nodig hebben om de informatievoorziening te verbeteren. Het doel van het onderzoek is inzicht te krijgen in de huidige stand van zaken rondom informatievoorziening en een eerste opstap te creëren voor CJG's om de informatievoorziening vorm te geven. We spraken hiervoor met betrokkenen – veelal projectleiders CJG – bij verschillende gemeenten die relatief ver zijn met hun CJG-ontwikkeling (zie bijlage 1) en inventariseerden de activiteiten, behoeften en knelpunten op dit gebied. Dit alles resulteerde in een conceptrapport dat wij tijdens een bijeenkomst op 9 juli jongstleden valideerden. Op deze bijeenkomsten waren naast de geïnterviewden ook andere betrokken instanties aanwezig.

De discussie over informatievoorziening binnen het CJG is niet eenvoudig te voeren. Al snel rijst de prangende vraag wat het CJG nou eigenlijk is; gemeenten zijn vrij om vorm en inhoud voor het CJG in te vullen. Door de diverse locale invullingen is het lastig om de discussie over 'uniforme' informatievoorziening te voeren. Ondanks dat bestaat er brede overeenstemming over het belang en de noodzaak van een goed georganiseerde informatievoorziening.

In het rapport spreken wij over informatievoorziening, informatiestromen en informatiesystemen. Met het begrip informatievoorziening bedoelen wij de wijze waarop informatie-uitwisseling georganiseerd is. Dit betreft niet alleen de (ICT)systemen maar het geheel van mensen, middelen en maatregelen, gericht op een betere coördinatie en aansluiting van de zorg op de jeugd en het gezin. De informatiestromen vormen de onderverdeling binnen deze informatievoorziening naar groepen (gezin/professional/management/bestuurder). De informatiesystemen zijn de verschillende systemen die de zorgorganisaties gebruiken om gegevens (van cliënten, partners, management) in te registeren.

¹ Op de website www.invoeringcjb.nl is geen aandacht voor informatievoorziening, ook in handreikingen zoals 'De onderdelen van het CJG, inspiratie voor en door gemeenten' komt het woord informatie of ICT niet voor. Diverse CJG-projectleiders geven aan dat de prioriteiten eerst bij de organisatie van het CJG liggen.

In dit rapport presenteren we de resultaten van het onderzoek, gevalideerd en aangevuld met punten uit de discussies tijdens de bijeenkomst en schriftelijk ontvangen commentaar of aanvullingen. Eerst analyseren we in hoofdstuk 2 de CJG brede informatievoorziening. Vervolgens behandelen wij in hoofdstuk 3 onze bevindingen per 'onderliggende' informatiestroom. Op basis daarvan presenteren we onze bevindingen met betrekking tot de gewenste ondersteuning vanuit het programmaministerie en de VNG. In hoofdstuk 5 doen we afsluitend daarvoor aanbevelingen.

2. Structurering van informatievoorziening

Centra voor Jeugd en Gezin zijn ervoor om de versnipperde lokale functies en taken op gezondheid, opgroeien en opvoeden te bundelen en te versterken. Betrokken instanties zijn in ieder geval Jeugdgezondheidszorg, Maatschappelijk werk, Bureau Jeugdzorg en Zorg- en adviesteams (ZAT's). CJG's hebben onder andere als doel om een (fysiek) laagdrempelig inlooppunt te zijn voor ouders en kinderen met alle mogelijke vragen over opvoeden en opgroeien en zijn gevestigd in elke gemeente of wijk.²

Gemeenten hebben de opdracht om een of meerdere CJG's te realiseren. Zij hebben hierin de vrijheid om de oplossing te creëren die op lokaal niveau nodig is. Dit betekent dat de diversiteit in organisatievormen van de CJG's groot is. Iedere gemeente organiseert het CJG naar eigen inzicht. Hierdoor is geen sprake van hét CJG. Toch hebben alle CJG's overeenkomsten: een vorm van betere (coördinatie van) zorg ten gunste van het gezin. Het CJG heeft daarbij de volgende drie primaire functionaliteiten:

- voorlichting en informatie
- enkelvoudige hulpverlening (gesprekken)
- meervoudige hulpverlening (samenwerking en coördinatie)

Het CJG heeft een of meerdere laagdrempelige inlooppunten voor het gezin en realiseert een beter afgestemde hulpverlening tussen de verschillende jeugdzorginstanties. De instanties zijn er verantwoordelijk voor dat de benodigde zorg en hulp tijdig en adequaat worden geleverd. Het gaat hierbij om het welzijn van de jeugd en het gezin in brede zin, waarbij de nadruk ligt op preventie, signaleren, adviseren en aanpakken van ontwikkelingsproblemen. De ervaring leert dat samenwerking tussen de betrokken instanties cruciaal is om tot kwaliteitsverbetering te komen. De onderliggende informatievoorziening is daarin een doorslaggevende succesfactor.

2.1. Informatiesystemen in het CJG

Binnen het CJG zijn verschillende professionals actief vanuit verschillende organisaties die elk hun eigen informatievoorziening hebben. De jeugdgezondheidszorginstellingen (GGD's en thuiszorginstellingen) zijn momenteel druk bezig het Digitaal Dossier Jeugdgezondheidszorg (DD JGZ) in te voeren. Bureau Jeugdzorg hanteert het informatiesysteem jongeren (IJ), in meerdere varianten, en ook onderwijsinstellingen en maatschappelijk werk registreren op eigen wijze. Wat en hoe (kwaliteit) geregistreerd wordt verschilt per instelling. Informatie uit deze systemen wordt niet digitaal gedeeld. Het enige systeem dat (nagenoeg) aan alle disciplines raakt is de Verwijsindex Risicjongeren (VIR). Hierin melden professionals mogelijke risico's, waarna zij voor de coördinatie van zorg voor hetzelfde kind contact met elkaar kunnen opnemen.

Initiatieven zoals het CJG, maar ook de verwijsindex, Zorg- en Adviesteams (ZAT's) en programma's als 'Eén gezin, één plan' zijn er op gericht verschillende partijen uit de jeugdketen adequaat samen te laten werken. Het delen van informatie – tussen professionals en met cliënten – is cruciaal voor een goede samenwerking. Daarnaast moeten verantwoordelijke bestuurders inzichtelijk hebben of en hoe het CJG in de jeugdketen functioneert. Momenteel bestaat er geen goed zicht op de stand van zaken op het gebied van informatievoorziening binnen de CJG's. Het is onduidelijk of de bestaande informatievoorziening (a) de werkprocessen en samenwerking

² Voor meer informatie zie www.invoeringcjpg.nl/nl/Home/Vraag_en_antwoord/Algemeen.html

binnen het CJG optimaal ondersteunt en (b) de juiste informatie genereert voor aansturing. Daarnaast is onduidelijk wat nodig is om de informatievoorziening te optimaliseren.

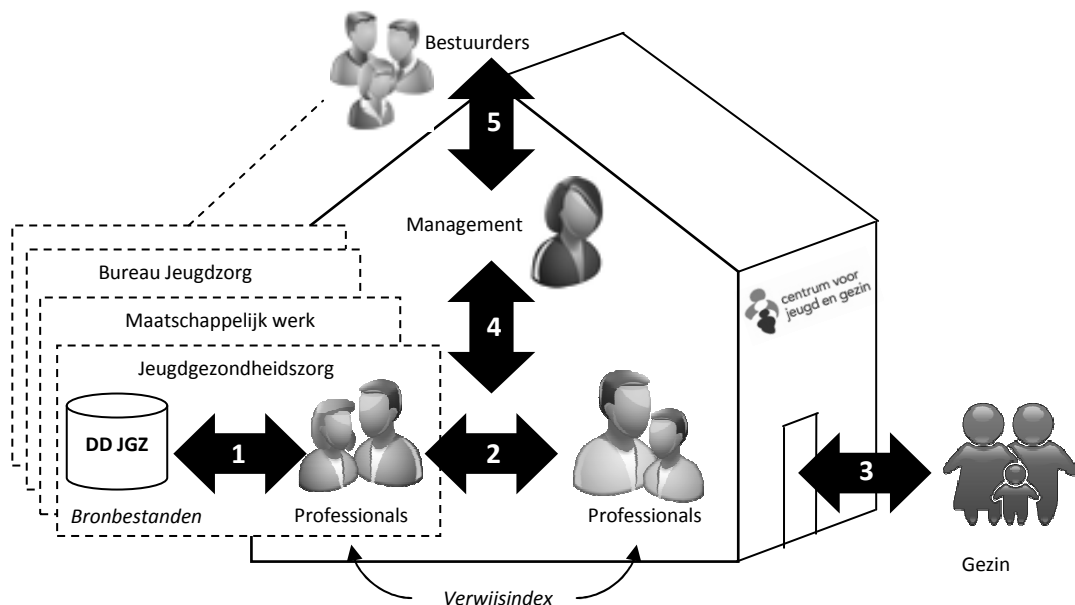
In dit onderzoek richten wij ons specifiek op de informatievoorziening ten behoeve van het CJG. Het heeft tot doel om:

- inzichtelijk te maken hoe CJG's omgaan met informatievoorziening
- aanbevelingen te geven voor onderzoek of ondersteuning vanuit het Programmaministerie voor Jeugd en Gezin en de VNG

2.2. Inzicht in informatievoorziening binnen het CJG

We onderscheiden vijf verschillende informatiestromen, allen van belang voor het goed functioneren van het CJG:

1. vanuit een 'externe' *zorginstelling* naar het CJG,
2. tussen verschillende *professionals*,
3. informatie voor het *gezin*,
4. *managementinformatie* ten behoeve van sturing van het CJG,
5. en informatie voor *bestuurders* en overige stakeholders.



Figuur 1: Vijf informatiestromen binnen het CJG

In stromen 1, 2 en 3 gaat het om procesinformatie, die vooral cliëntgerelateerd is. In de stromen 4 en 5 gaat het om stuur- en managementinformatie ten behoeve van de aansturing van het CJG.

2.3. Uitgangspunten van een integrale informatievoorziening

Een van de belangrijkste randvoorwaarden bij integrale informatievoorziening binnen het CJG is dat het geen bureaucratie oplevert. Het is niet de bedoeling dat professionals dubbele of onnodige registraties moeten verrichten. Een goede informatievoorziening leidt juist tot een beperking van het aantal registraties waarmee uiteindelijk de werkprocessen en samenwerking optimaal wordt gefaciliteerd.

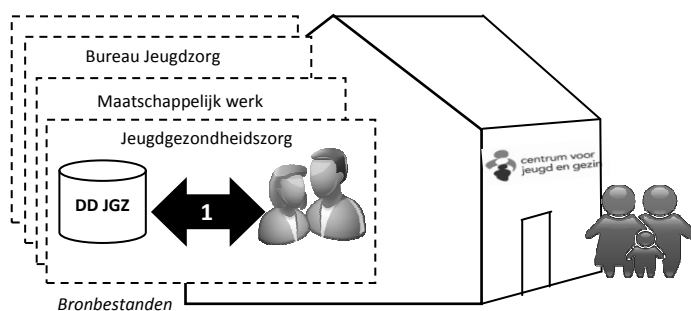
Het uitgangspunt voor de inrichting van de informatievoorziening is dat de professional het werk zo goed als mogelijk kan uitvoeren. Een goede informatievoorziening is met name bij meervoudige hulpverlening – waarbij meerdere professionals samen werken en de hulpverlening complexer is – belangrijk. Een goede aansluiting op de werkprocessen en de eerder genoemde functionaliteiten – voorlichting en hulpverlening – is hierbij cruciaal. Het gaat hierbij dus niet primair om de systemen of de technische invulling. De informatievoorziening moet aangevuld worden met mogelijkheden tot monitoring en aansturing. Daarnaast zijn de eerder opgedane ervaringen van onder andere Bureau Jeugdzorg waardevol bij de organisatie van een goede informatievoorziening. Deze ervaringen laten zich samenvatten als de volgende aanbeveling: de cliënt dient als uitgangspunt te worden genomen, in plaats van de werkprocessen binnen het CJG of de organisaties zelf. Het te gebruiken systeem moet zodanig ingericht worden dat het de cliënt kan volgen. Hiertoe is het gebruik van het Burger Service Nummer (BSN) een belangrijke overweging.

3. Inzicht in informatiestromen

In dit hoofdstuk leggen wij de vijf informatiestromen nader uit en geven wij aan welk beeld uit de gesprekken met de betrokken bestuurders, projectleiders en beleidsmedewerkers verantwoordelijk voor het CJG naar voren kwam. In bijlage 1 staat een overzicht van de personen die wij daarvoor gesproken hebben.

3.1. Informatiestroom 1 – Vanuit een externe zorginstelling

De eerste informatiestroom die wij onderscheiden betreft de zorginhoudelijke informatie zoals de professional die vastlegt in het systeem van zijn of haar organisatie. Wanneer ouders en kinderen bij een CJG aankloppen met een vraag voor informatie of hulp, treffen zij een professional van één van de betrokken organisaties. Een professional werkt vanuit zijn eigen zorginstelling. In deze organisatie is ook de registratie van zijn werkzaamheden geregeld. De meeste zorgorganisaties werken met dossiers voor elk kind of gezin waaraan zij hulp bieden. In sommige gevallen is er sprake van digitale dossiers (zie ook paragraaf 2.1). De dossiers vormen zogenaamde bronbestanden waarin de inhoudelijke gegevens over het kind en het gezin geregistreerd worden. Deze bronbestanden vormen als zodanig geen onderdeel van een CJG-specifieke informatievoorziening. Wel is belangrijk te weten welke informatie hier geregistreerd wordt zodat dubbele registratie kan worden voorkomen.



Figuur 2: Informatiestroom 1 – Vanuit een ‘externe’ zorginstelling naar het CJG

Stand van zaken

Binnen de CJG’s is er beperkt zicht op de kwaliteit van de verschillende bronsystemen bij de betrokken instellingen. Sommige professionals geven aan dat niet alle instellingen een goede interne informatievoorziening hebben. In de gesprekken komt ook naar voren dat het onduidelijk is welke informatie men opslaat in de verschillende systemen en of dit informatie is die voor breder gebruik in het CJG ingezet kan worden. Het gaat hierbij niet perse om inhoudelijk informatie, maar ook om managementinformatie, zoals het aantal behandelde kinderen.

Een in het CJG werkzame professional moet toegang hebben tot de eigen (digitale) bronbestanden voor het raadplegen en registeren van kindgegevens. In de praktijk is dit om diverse technische en organisatorische redenen lastig. Nog lang niet alle organisaties beschikken over digitale dossiers. Papierdossiers kunnen slechts op een plek aanwezig zijn. De toegang tot een digitale dossierapplicatie is vaak alleen beveiligd mogelijk, vanaf het netwerk van de betreffende zorginstelling. Dit vormt een obstakel, want uit de praktijk blijkt dat de CJG’s vaak een eigen, of een gemeentelijk, netwerk hebben. Het is hierdoor niet vanzelfsprekend dat professionals vanuit het CJG bij hun eigen ‘bronbestanden’ kunnen.

Nog niet alle organisaties registreren hun activiteiten op cliëntniveau. Een aantal organisaties dat maatschappelijke hulpverlening biedt registreert alleen 'activiteiten', zonder registratie van deelnemers. Wanneer registratie op cliëntniveau wel plaatsvindt, is identificatie van de cliënt een volgende uitdaging. Hoe identificeren we de cliënt en zorgen we dat de informatie in het juiste dossier terecht komt? Het Burger Service Nummer (BSN) dat hiervoor bij de zorginstellingen een oplossing biedt is niet beschikbaar voor alle organisaties in het CJG. Bovendien vallen kinderen onder de 14 jaar niet onder de identificatieplicht, waardoor zorgverleners volgens de Wet identificatie bij dienstverlening (WID) het BSN niet kunnen gebruiken

Aandachtspunten

De CJG's zien de bronbestanden als zaak van de instellingen en daarmee buiten het bereik van het CJG vallend. Desalniettemin constateren we dat er zeker aandacht moet zijn voor de kwaliteit van de bronbestanden van de instellingen, omdat deze dossiers ten grondslag liggen aan de kwaliteit van de uiteindelijke dienstverlening. Doordat ze ook de primaire registratie van professionals zijn, liggen ze ook aan de basis van de informatievoorziening binnen het CJG. In meer algemene zin behoort het in kaart (en op orde) hebben van de eigen processen en registratie van de betrokken organisaties aandacht.



Conclusies

- Er is weinig zicht op de soort en kwaliteit van registratie binnen de verschillende instellingen binnen het CJG.
- Niet alle professionals hebben voldoende toegang tot hun eigen dossiers. Dit komt doordat er nog met papieren dossiers wordt gewerkt of doordat toegang tot digitale dossiers vanwege technische (veiligheids)redenen geblokkeerd wordt.
- Omdat bronbestanden aan de basis liggen van een goede kwaliteit van dienstverlening en informatievoorziening bij de betrokken instelling, behoort de toegang en de registratie in deze bestanden vanuit het CJG aandacht.

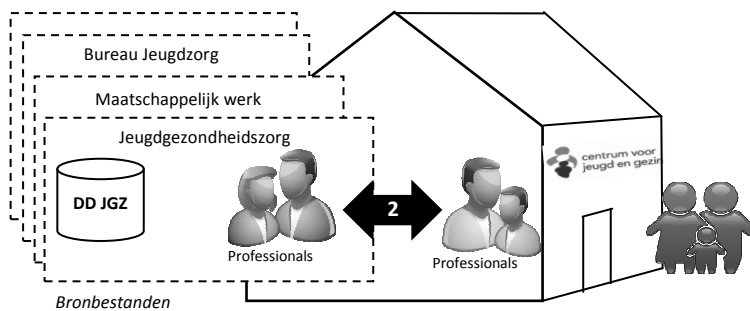
3.2. Informatiestroom 2 – Tussen de verschillende professionals

De tweede informatiestroom betreft de procesinformatie die tussen professionals onderling wordt gedeeld³. Wanneer een kind en/of ouder aanklopt bij het CJG – fysiek of via andere communicatiemediën (telefoon, internet) – dan beoordeelt de professional op welke wijze hij/zij de vraag van de cliënt het beste beantwoordt. In veel gevallen volstaat een kort advies of het geven van informatie. In sommige gevallen zijn vragen omvangrijker of serieuzer van aard en moet het kind doorverwezen worden naar een andere professional. Deze professional kan werkzaam zijn binnen het CJG-verband of het kan een 'externe' instelling betreffen. De professional die de front-officerol vervult, bepaalt naar wie hij/zij de cliënt doorverwijst. Hiervoor doorloopt de professional impliciet of expliciet een beslisboom waarin op sommige momenten informatie geregistreerd moet worden. Waarom is een cliënt doorverwezen en waarom naar deze specifieke instelling? De informatievoorziening kan ook praktische zaken zoals het bij elkaar in de agenda's kijken faciliteren.

De professional die met het kind in het CJG in contact komt brengt – indien opportuun – de instelling die het kind in zorg heeft op de hoogte. Er dient hiervoor een controle plaats te vinden

³ Procesinformatie onderscheidt zich van inhoudelijke informatie uit de bronbestanden doordat het 'dat'-informatie is in plaats van zorginhoudelijke 'wat'-informatie.

of het kind bij een instelling in zorg is en of er wellicht een risicomelding gemaakt is. De centrale vraag hierbij is, hoe en welke informatie gedeeld wordt. De gedachten hierover lopen uiteen. In de praktijk zien we dat er veel aandacht uitgaat naar het DD JGZ als systeem. Dit dossier voor de jeugdgezondheidszorg bevat (medische) gegevens voor alle kinderen en is gestandaardiseerd volgens kwaliteitsnormen. In de haalbaarheidsstudie die in opdracht van het Programmaministerie is uitgevoerd, geven JGZ professionals aan dat persoonlijke interactie binnen het CJG noodzakelijk is om de kwaliteit van de zorg te waarborgen en dat de JGZ nog niet klaar is voor ketenbrede informatie-uitwisseling.



Figuur 3: Informatiestroom 2 – Tussen de verschillende professionals

Zolang het informatieverstrekking of enkelvoudige hulpverlening betreft, is de informatievoorziening minder urgent. Het is met name bij meervoudige hulpverlening dat de professionals die betrokken zijn bij het CJG informatie en kennis over cliënten met elkaar moeten delen ten behoeve van de zorgcoördinatie. Het delen van informatie tussen de verschillende professionals gebeurt binnen de jeugdketen momenteel vooral persoonlijk, in overleggen. De vraag is of dit in het geval van CJG werkprocessen efficiënt en snel genoeg is. Tegelijkertijd is het duidelijk dat specifieke informatie die professionals voor de zorgverlening vanuit een instelling registreren, niet zonder meer gedeeld kan worden met professionals van andere organisaties. Toegang van 'externen' tot bijvoorbeeld de medische dossiers van de jeugdgezondheidszorg en/of de hulpverleningsdossiers van Bureau Jeugdzorg is bovendien juridisch uitgesloten. De professionals houden zich hier strikt aan. Waarborging van de privacy is hierbij het centrale aandachtspunt.

Stand van zaken

In het CJG ontstaat een nieuw proces doordat de verschillende instanties anders en meer gaan samenwerken. Vraaggerichte hulpverlening, vroegtijdige risicosignalering en ketenbrede zorgcoördinatie vragen ook wat van de informatievoorziening. Er ontstaat op twee niveaus een 'nieuwe' registratiebehoefte.

1. Het registreren van het CJG-contact en de verdere doorverwijzing. Hier worden basale gegevens genoteerd, zoals het type vraag en waar de persoon naartoe is doorverwezen.
2. Het vastleggen van de afspraken uit overleggen, de doorverwijzing en (de vorm van) samenwerking. Het gaat hierbij om procesinformatie, niet om zorginhoudelijke informatie.

Over waar en hoe deze registraties uiteindelijk worden opgeslagen wordt verschillend gedacht. Uit de interviews kwamen grofweg drie mogelijkheden naar voren.

1. **CJG-dossier** – een apart dossier naast de eigen registraties van de verschillende instellingen.
2. Een **brede registratie** in een al bestaand systeem.
3. Niet gedeelde **subregistraties** in de eigen systemen van de verschillende instellingen.

Een keuze uit deze drie opties bepaalt tevens hoe managementinformatie geregeld wordt (zie stroom 4), omdat het management (een deel van) de benodigde gegevens direct uit deze systemen haalt.

In de praktijk bestaat er een sterke behoefte om samenwerking op te zoeken en informatie over cliënten met elkaar te delen zowel tussen instellingen binnen het CJG als met instellingen die buiten het CJG functioneren. Initiatieven op het gebied van 'Eén gezin, één plan' streven ernaar de zorg te coördineren en de samenwerking te faciliteren. Procesinformatie rond de samenwerking moet hierbij worden vastgelegd; 'wat is besproken', 'wie voert de regie' en 'welke acties worden ondernomen'. Dit zorgplan kan gedigitaliseerd fungeren als CJG-dossier. Verschillende CJG's gebruiken de verwijfsindex als een instrument. We zien in de praktijk dat het gebruik van de verwijfsindex risicojongeren (VIR) varieert van registratie van alleen (hoge mate van) risicokinderen, tot registratie van alle kinderen waaraan aanvullende hulverlening wordt verleend. Sommige CJG's menen dat de verwijfsindexapplicatie als totaaloplossing voor zorgcoördinatie kan fungeren. Enkele centra zijn op zoek naar extra applicaties om samenwerkingsafspraken te registreren.

Aandachtspunten

Voor de professionals is er een duidelijk uitgangspunt: het voorkomen van dubbele registraties en 'nieuwe vormen van bureaucratie'. Het CJG moet daarbij voor de cliënt zo laagdrempelig als mogelijk zijn. Directe registratie van gegevens en/of vragen werpt een drempel op voor de cliënt. Sommige CJG's benoemen bijvoorbeeld de angst van cliënten dat een zorgvraag geregistreerd wordt, en in een later stadium (bij andere professionals of een andere organisatie) onverwachts opduikt. Vaak wijst men erop dat professionals om deze reden niet iedere vraag om informatie willen registreren. En los van het privacyvraagstuk moet er ook voor gewaakt worden om alles vast te willen leggen. Onnodige en tijdrovende registratie moet voorkomen worden. Er moet dus kritisch bekeken worden welke informatie echt nodig is, en welke informatie het nodig is te registreren en welke informatie via andere wegen verkregen kan worden.

Een aantal CJG's wil vooral geen nieuw systeem introduceren en pleit voor ontsluiting van informatie uit de bronbestanden. Men wil daarom weten wat de wettelijke kaders en richtlijnen zijn waarbinnen men zich mag bewegen.

Uit de gesprekken blijkt dat de CJG's behoefte hebben aan uitwisseling van ideeën over dit onderwerp. Er bestaat behoefte aan beschrijving van best practices. Een slimme organisatie van werk- en registratieprocessen moet voorkomen dat er extra werk- en registratiedruk ontstaat en tegelijk zorgen voor een zo laagdrempelig mogelijke toegang voor cliënten. Kortom: er is aandacht nodig voor de informatiebehoefte van de professionals binnen het CJG maar er moet met name aandacht zijn voor welke informatie gedeeld kan en mag worden.

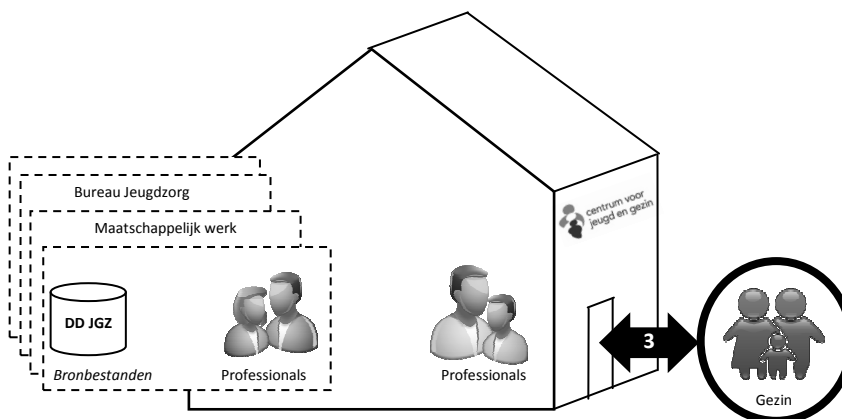


Conclusies

- CJG's willen basale gegevens registreren rondom 'vraag/probleem', 'doorverwijzing' en 'samenwerking'. Dit vindt op dit moment nog zeer beperkt plaats, voornamelijk vooral op papier.
- Voor de digitale registratie van CJG-activiteiten zijn verschillende opties die gebruik maken van een nieuwe CJG-applicatie of bestaande dossierapplicaties bij de instellingen.
- CJG's zijn sterk op zoek naar mogelijkheden om de zorg beter te coördineren en de samenwerking te faciliteren. De (lokale) verwijzindex wordt aangehaald als mogelijk (totaal)instrument om zorgcoördinatie te realiseren.
- Er is verder onderzoek nodig naar welke informatie behoefte is om beter samen te werken. Daarnaast bestaat onduidelijkheid welke informatie gedeeld kan en mag worden.

3.3. Informatiestroom 3 – Tussen het gezin en het CJG

Als derde stroom benoemen wij de benodigde en gewenste informatie-uitwisseling tussen het gezin en het CJG. De juiste afstemming tussen de informatievragen vanuit de samenleving en het kennisaanbod vanuit het CJG moet nog worden gevonden. Welke vragen rondom gezondheid, opgroeien en opvoeden leven er en hoe bereiken we deze doelgroep het best? In de praktijk gaat het hier om brede informatievoorziening naar de doelgroep, die vaak met foldermateriaal en (online) lijsten met veel gestelde vragen wordt ingevuld. Tegelijkertijd kan informatie over websitebezoeken en daar opgevraagde informatie een goed beeld leveren van zaken die spelen en die wellicht aanleiding geven om het aanbod daarop aan te passen.



Figuur 4: Informatiestroom 3 – Tussen het gezin en het CJG

Stand van zaken

De informatiestromen tussen het gezin en het CJG krijgen meer aandacht dan de andere informatiestromen. De CJG's denken graag vanuit de klant om de dienstverlening beter te organiseren. Wat wil de klant weten en hoe kunnen wij het beste de klantvraag beantwoorden? Het is een goede ontwikkeling dat de klant centraal wordt gesteld en dat CJG's met deze informatievoorziening grote vordering boeken.

CJG's voeren onderzoeken uit onder verschillende doelgroepen (zowel jongeren als ouders) naar hun ideeën, vragen en wensen. Daarnaast willen CJG's ook de klantwaardering en -tevredenheid meten. Het opgedane inzicht leidt volgens de CJG's met een aantal vervolgacties tot een betere

aansluiting van vraag op aanbod. We zien naast regionaal beheerde websites ook regionale telefonische helpdesks ontstaan op diverse plaatsen in het land. Maar ook gebundelde initiatieven zoals 'Digitaal CJG' en 'Virtueel CJG'. Beide initiatieven lijken elkaar goed aan te vullen om centraal en decentraal vragen van jongeren en/of ouders te beantwoorden en laagdrempelig het gezin te bereiken. Of ze daadwerkelijk complementair zijn is onderwerp voor nader onderzoek. De CJG's die wij binnen dit onderzoek spraken zijn enthousiast over dit soort initiatieven en zien een toegevoegde waarde van beide initiatieven.

Aandachtspunten

Het (online) leveren van de juiste antwoorden aan de burgers is een van de belangrijkste aandachtspunten voor de CJG's. De informatievoorziening naar gezinnen valt buiten de focus van dit onderzoek. Voorlopig is er in ieder geval nog geen sprake van het online beschikbaar stellen van cliëntgegevens. Ook het online aanbieden van zorginformatie zoals het gezinsplan aan de cliënt is nog ver weg. Wel zien we op dit gebied een uitdaging om op basis van informatie over de betreffende cliënt, gepersonaliseerde informatie aan te bieden. Denk hierbij aan informatie over aandoeningen die is afgestemd op de specifieke situatie van de vraag, zoals leeftijd en geslacht van de klant.

Ook de integratie van bestaande informatiebronnen in de communicatie naar de burger is noodzakelijk. Hierbij gaat het bijvoorbeeld om de verzameling van publieksinformatie en sociale kaartgegevens. De inzet van deze bronnen voor informatie en advies naar het gezin is een welkome aanvulling.

Tenslotte is er nog een laatste aandachtspunt. Aangezien informatievoorziening twee kanten op gaat kan via (online) formulieren de cliënt voorafgaand aan een contactmoment vast zijn zorgvraag – en kenmerken hierbij – registeren. Een dergelijke toepassing ligt echter meer in het verlengde van dienstverlening van de zorginstellingen dan bij het laagdrempelige CJG.

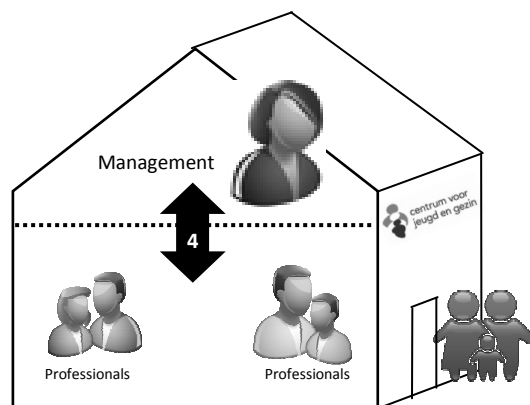


Conclusies

- De informatiestroom tussen het CJG en het gezin heeft een hoge prioriteit en is relatief ver ontwikkeld.
- Er bestaan verschillende initiatieven die op een laagdrempelige (virtuele) manier gericht zijn op het bieden van hulp aan jongeren en/of ouders. Of deze initiatieven complementair zijn en publieke betrokkenheid nodig hebben vraagt om nader onderzoek.
- De mogelijkheden die het leveren van online (gepersonaliseerde) zorg(informatie) biedt voor de kwaliteitsverbetering van de dienstverlening is een onderwerp dat verdere onderzoek nodig heeft.

3.4. Informatiestroom 4 – Managementinformatie

Een vierde stroom die wij onderscheiden is de informatievoorziening binnen het CJG die voorziet in de informatie die nodig is om het CJG aan te sturen op de doelstellingen. Anders gezegd, de informatie die nodig is voor 'het management' van het CJG. Hoeveel gezinnen worden geholpen? Hoe vaak wordt doorverwezen? Hoe lang duurt het voordat een gezin geholpen wordt? Dit zijn slechts enkele vragen die een manager van een CJG zich zal stellen. Om een CJG effectief aan te sturen heeft het management inzicht nodig in verschillende factoren: de hoeveelheid klanten die worden geholpen, de kwaliteit van zorg die wordt geleverd, de doorlooptijd van de zorg, maar ook de obstakels en knelpunten die bestaan moeten inzichtelijk zijn.



Figuur 5: Informatiestroom 4 – managementinformatie ten behoeve van sturing van het CJG

Stand van zaken

In de praktijk voeren projectleiders en stuurgroepen het management van de CJG's, omdat het CJG (nog) niet als een zelfstandige organisatie fungeert. Momenteel ontbreekt bij de CJG's het zicht op de factoren die het functioneren van een CJG bepalen. Zij willen hier graag meer grip op krijgen.

Verschillende CJG's onderzoeken hun behoefte aan managementinformatie. Het valt op dat er weinig samengewerkt wordt op dit gebied tussen de CJG's onderling maar ook met organisaties binnen de jeugdketen, terwijl dit wel gewenst is. De organisaties die onderdeel uitmaken van het CJG maken nu al gebruik van managementinformatie. De mogelijkheid bestaat voor CJG's om hier op in te haken en te leren van de bestaande organisaties. Het doel van deze gezamenlijkheid is om meer zicht te krijgen in de stuurindicatoren en de "krachten" te bundelen. CJG's en de gemeenten geven aan meer gezamenlijk op te willen trekken, en zoeken daarbij ondersteuning vanuit het programmaministerie, de VNG en/of andere partijen. Het bundelen van de kennis over managementinformatie van de huidige organisaties binnen het CJG is een welkome aanvulling.

Aandachtspunten

Het is nog niet uitgekristalliseerd op basis van welke informatie het management sturing kan geven aan het CJG. Is dit op bereik, op efficiëntie, op doorverwijzingen, op aantal meldingen, op de lokalisering van risicokinderen of -gezinnen, op klanttevredenheid, of op een combinatie van dit alles? Het ontbreken van een duidelijke visie op CJG-management, gecombineerd met het gebrek aan informatiesystemen en registraties op uitvoerend niveau, zorgt ervoor dat er (nog) geen invulling wordt gegeven aan de wens voor managementinformatie. Het risico hierbij – falende operationele sturing in het CJG – is evident.

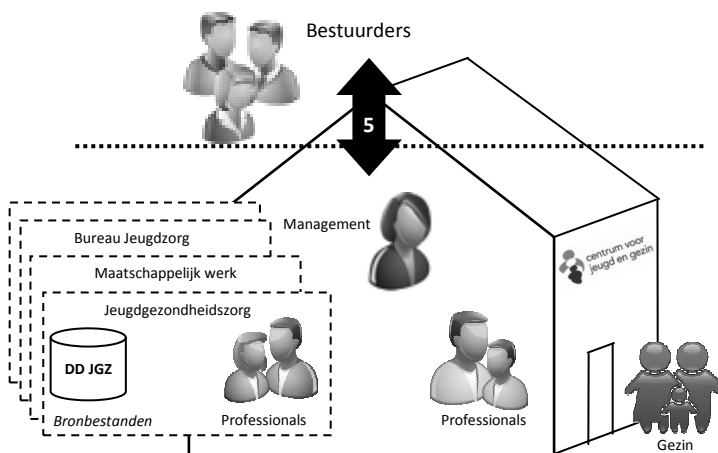


Conclusies

- We troffen sporadisch ervaring met CJG-stuurinformatie aan. De koppeling tussen stuurinformatie en (automatisch generatie vanuit) registratiesystemen is nog niet gelegd, laat staan uitgewerkt.
- Een aantal CJG's doet onderzoek naar de benodigde managementinformatie. Dit doen zij afzonderlijk van elkaar. CJG's willen meer samenwerken op dit gebied.
- Naast een verbetering van de interne samenwerking binnen het CJG kan ook op managementniveau meer naar (regionale, provinciale) samenwerking worden gezocht. Dit komt de kwaliteit van de CJG's (effectiviteit en efficiëntie van de dienstverlening) ten goede.

3.5. Informatiestroom 5 – Informatie voor bestuurders en stakeholders

De vijfde informatiestroom betreft de informatiebehoefte van verantwoordelijke bestuurders en stakeholders. Bestuurders op gemeentelijk niveau zijn verantwoordelijk voor het functioneren van het CJG binnen het jeugdbeleid. Voor veel wethouders heeft het CJG de potentie om een belangrijke spil in de jeugdketen te zijn. De gemeenteraad beoordeelt de verantwoordelijke portefeuillehouders op resultaten. Het is daarom voor de betrokken wethouders van belang aan te tonen hoe het CJG daadwerkelijk effectief is en tot verbeteringen in het jeugdbeleid leidt. Inzicht in bereik, doorstroming, kwaliteit van dienstverlening en klanttevredenheid zijn hiervoor belangrijke aspecten. Ook op landelijk niveau is behoefte aan deze informatie. De Tweede Kamer heeft behoefte aan informatie over de toegevoegde waarde van het CJG en het resultaat dat het CJG boekt. Hierdoor is een goede informatiestroom richting zowel gemeentelijke als landelijke bestuurders noodzakelijk.



Figuur 6: Informatiestroom 5 – Informatie voor *bestuurders* en overige stakeholders

Stand van zaken

Op bestuurlijk niveau is er aandacht voor de dialoog. Bestuurders (wethouders) zoeken elkaar op om kennis en informatie uit te wisselen. Het onderwerp informatievoorziening en sturingsinformatie staat tijdens gesprekken op de agenda.

Ondanks de aandacht die voor het onderwerp bestaat, komt uit de interviews naar voren dat bestuurders (waaronder ook management van CJG's) elkaar meer kunnen en moeten opzoeken. Op de werkvloer binnen het CJG vinden de professionals elkaar beter dan het management en de bestuurders elkaar vinden. De geïnterviewden vinden dit geen goede ontwikkeling; zij vinden dat de kwaliteit verbetert als niet alleen binnen de CJG's, maar ook op bestuurlijk niveau – in de regio – meer wordt samengewerkt.

De CJG's geven aan dat op dit gebied, net als bij managementinformatie (stroom 4), weinig zicht is op de benodigde stuurinformatie. Een aantal CJG's onderzoekt de informatie die bestuurders nodig hebben om het CJG te beoordelen en (financieel) te verantwoorden. Ook is er weinig zicht op de informatie die vanuit het ministerie gewenst is. Projectleiders geven aan dat de CJG's hierover graag ondersteuning en meer duidelijkheid vanuit het programmaministerie en de VNG ontvangen.

Dat de informatievoorziening op dit punt weinig tot geen vorm krijgt, heeft ook te maken met de vraag. Bestuurders geven niet aan welke informatie zij van het CJG willen ontvangen. Ook in de

landelijke verantwoording worden concrete gegevens niet gevraagd. In de rapportage die het programmaministerie van de CJG's vraagt is geen aandacht voor dergelijke sturingsinformatie. Het benoemen van het nut en de noodzaak van deze stuurinformatie heeft eerste prioriteit. Het in kaart brengen van deze behoefte is de volgende stap en vervolgens kunnen de CJG's, vanuit hun managementinformatie, deze informatie leveren aan de bestuurders. In Helmond zijn in 2008 indicatoren voor het lokale Jeugdzorgaanbod (en dus breder dan alleen het CJG) gedefinieerd welke ingezet worden om vanuit het signaleringssysteem Zorgen voor Jeugd managementinformatie te genereren.

We spraken verder over het ontwikkelen van een benchmark, waarin het functioneren van verschillende CJG's in perspectief geplaatst kan worden. Volgens enkele CJG's komt een dergelijke benchmark de kwaliteit ten goede, aangezien hierdoor op eenvoudige wijze inzicht verkregen wordt in koplopers en achterblijvers. Voorwaarde voor deze benchmark is dat er met eenduidige prestatie-indicatoren wordt gewerkt. Tegelijkertijd waarschuwen andere CJG's voor de complexiteit van een dergelijke vergelijking en vrezen zij bureaucrativering.

Aandachtspunten

De CJG's zijn opgezet met helder omschreven doelen: het bieden van ondersteuning aan ouders en kinderen op het gebied van opvoeding, gezondheid en ontwikkeling; het voorkomen van problemen; het vroegtijdig signaleren en aanpakken van risico's; en het sluitend coördineren van meervoudige hulpverlening. De indicatoren voor het meten van het efficiënt functioneren van een CJG op bovengenoemde doelstellingen zijn niet eenduidig (landelijk) opgesteld. Logisch want het vraagt nog al wat: hoe kunnen CJG's aantonen dat de investeringen resulteren in verhoging van de kwaliteit van de zorg 'aan de voorkant' en daarmee bijdragen aan een verlaging van de totale zorgkosten?

Het is een belangrijk aandachtspunt op bestuurlijk niveau. Op welke manier leg je causale verbanden tussen bijvoorbeeld het aantal CJG-bezoeken en de vraag naar jeugdzorg, of tussen de hoogte van de financiële injectie en de geleverde kwaliteit? Het leggen van dergelijke - al dan niet causale - verbanden is een lastig vraagstuk voor de bestuurders.

Niet alle informatie kan vanuit het CJG of door middel van een goed georganiseerde informatievoorziening gegenereerd worden. Zaken als causaliteit, klanttevredenheid, bereik en wensen van de doelgroep zijn door middel van aanvullend kwalitatief onderzoek wellicht beter te meten. Tegelijkertijd geeft een goede (digitale) registratie uit de primaire processen CJG's de mogelijkheid om een aantal zaken efficiënt te registreren. Hierdoor kan een accuraat beeld ontstaan waardoor (prijzig) onderzoek geminimaliseerd kan worden.



Conclusies

- De informatiestroom vanuit en richting bestuurders is (zowel gemeentelijk als landelijk) beperkt, mede door onbekende vraagarticulatie. Het ontbreekt aan factoren waarop men een CJG kan beoordelen en (financieel) verantwoorden.
- Een beter inzicht in koplopers en achterblijvers (eventueel door een benchmark) geeft een positieve impuls aan (regionale en/of landelijke) samenwerking doordat inzichtelijk wordt van wie het veld op bepaalde onderwerp het best kan leren.
- Inventarisatie en nader onderzoek is gewenst op de verschillende informatiesystemen die nu al bestaan waarmee relevante informatie ten behoeve van beleidsvorming kan worden verzameld. Er is nog geen zicht op de aansluiting van de mogelijkheden die de systemen bieden en de wensen die bestuurders hebben.

4. Ondersteuningsbehoefte van CJG's

In de interviews vroegen wij naar de rol die de CJG's (in casu aan de projectleiders binnen de CJG's of vanuit gemeenten) zien weggelegd voor ondersteuning vanuit het programmaministerie en de VNG. En vooral ook, in welke vorm zien zij die ondersteuning het best tot zijn recht komen?

De behoeften aan ondersteuning door het programmaministerie en de VNG is tweeledig. Enerzijds geven de CJG's aan dat het programmaministerie en de VNG meer ondersteuning moet bieden: het CJG vormt een erg complexe organisatorische uitdaging en niet alle gemeenten krijgen hier grip op. Anderzijds geven de CJG's sterk aan de vrijheid te willen houden om creatief te zijn, om naar eigen inzicht het CJG vorm te geven. Aan het programmaministerie en de VNG de taak hier een goed evenwicht in te vinden.

4.1. Rol van het programmaministerie en de VNG

CJG's vinden dat het programmaministerie en de VNG de rol moeten nemen van 'verbinder'. De rol die beide partijen op zich namen bij de invoering van de verwijzindex risicojongeren (VIR), de introductie van het digitale dossier jeugdgezondheidszorg (DD JGZ) en de invoering van de WMO is hier een goed voorbeeld van. Door het samenbrengen van partijen, het stimuleren van ervaringuitwisseling en het delen van kennis en expertise geven beide partijen invulling aan hun rol waarmee CJG's de dienstverlening richting de burger optimaliseren. Ook de provincies zouden hierbij aan kunnen haken.

Er is momenteel veel – sterk gefragmenteerde – dynamiek in het land van CJG's op het gebied van informatievoorziening. Het ondersteunend zijn aan de al bestaande coördinatie- en regiegroepen (samenwerkingsverbanden) is daarom gewenst. Het organiseren van seminars en congressen behoort tot de mogelijkheden, maar ook meer lokaal en regionaal georiënteerde overleggen zijn gewenst. De geïnterviewden geven aan behoefte te hebben aan kaders waarbinnen het CJG kan opereren en tegelijk lokaal de ruimte te willen behouden voor creativiteit en innovatie bij de invulling van deze kaders. Dit om de dienstverlening goed aan te laten sluiten op de lokale behoefte.

4.2. De gereedschapskist

De CJG's geven aan dat zij een 'gereedschapskist' willen wat betreft informatievoorziening. Met deze gereedschapskist hebben de CJG's meer houvast. Vanuit het landelijke worden duidelijke kaders uitgezet en voor het lokale behouden ze de belangrijke eigen couleur locale. Het inventariseren van best practices is hierbij een belangrijke stap; het opstellen van formats en handreikingen is een volgende. Wat betreft een landelijk informatiesysteem willen de CJG's ook hun lokale vrijheid behouden; er bestaat vooral de behoefte aan inzicht en eenduidigheid in technische standaarden waaraan onderliggende systemen moet voldoen.

Ook de ontwikkeling van een landelijk geaccepteerd model met prestatie-indicatoren is van belang. De geïnterviewden benadrukken dat het programmaministerie en de VNG meer inzicht moeten geven in de benodigde informatie om een CJG te beoordelen. Wat wil het Rijk weten van de verschillende CJG's in het land? Wanneer doe je het als CJG goed? Hierover bestaat onzekerheid. Wanneer de prestatie-indicatoren bekend zijn, kunnen gemeenten aan de slag met het bepalen van hun eigen stuurinformatie.



Conclusies

- CJG's willen dat het programmaministerie en de VNG een helpende hand biedt.
- CJG's vinden dat het programmaministerie Jeugd en Gezin en de VNG de rol op zich moeten nemen van verbinder.
- CJG's willen graag een handreiking (in fysieke vorm) wat betreft stuurinformatie.
- CJG's willen dat het programmaministerie en de VNG meer inzicht geeft in wat het Rijk nodig heeft aan informatie (prestatie-indicatoren) om een CJG te beoordelen.

5. Samenvattende conclusies en aanbevelingen

In het rapport concludeerden wij het volgende.

Conclusies per informatiestroom	1	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Er is weinig zicht op de kwaliteit van registratie binnen de verschillende instellingen. ▪ Niet alle professionals hebben voldoende toegang tot hun eigen dossiers. Dit komt doordat er nog met papieren dossiers wordt gewerkt of doordat toegang tot digitale dossiers vanwege technische (veiligheids)redenen geblokkeerd wordt. ▪ Omdat bronbestanden aan de basis liggen van een goede kwaliteit van dienstverlening en informatievoorziening in het CJG, behoeft de toegang en de registratie in deze bestanden vanuit het CJG aandacht.
	2	<ul style="list-style-type: none"> ▪ CJG's willen basale gegevens registreren rondom 'vraag/probleem', 'doorverwijzing' en 'samenwerking'. Dit vindt op dit moment nog zeer beperkt plaats, vooralsnog vooral op papier. ▪ Voor de digitale registratie van CJG-activiteiten zijn verschillende opties die gebruik maken van een nieuwe CJG-applicatie of bestaande dossierapplicaties bij de instellingen. ▪ CJG's zijn sterk op zoek naar mogelijkheden om de zorg beter te coördineren en de samenwerking te faciliteren. De (lokale) verwijzindex wordt aangehaald als mogelijk (taal)instrument om zorgcoördinatie te realiseren. ▪ Er is verder onderzoek nodig naar welke informatie behoefte is om beter samen te werken. Daarnaast bestaat onduidelijkheid welke informatie gedeeld kan en mag worden.
	3	<ul style="list-style-type: none"> ▪ De informatiestroom tussen het CJG en het gezin heeft een hoge prioriteit en is relatief ver ontwikkeld. ▪ Er bestaan verschillende initiatieven die op een laagdrempelige (virtuele) manier gericht zijn op het bieden van hulp aan jongeren en/of ouders. Of deze initiatieven complementair zijn en publieke betrokkenheid nodig hebben vraagt om nader onderzoek. ▪ De mogelijkheden die het leveren van online (gepersonaliseerde) zorg(informatie) biedt voor de kwaliteitsverbetering van de dienstverlening is een onderwerp dat verdere onderzoek nodig heeft.
	4	<ul style="list-style-type: none"> ▪ We troffen nergens ervaring met CJG-stuurinformatie aan. De koppeling tussen stuurinformatie en (automatisch generatie vanuit) registratiesystemen is nog niet gelegd, laat staan uitgewerkt. ▪ Een aantal CJG's doet onderzoek naar de benodigde managementinformatie. Dit doen zij afzonderlijk van elkaar. CJG's willen meer samenwerken op dit gebied. ▪ Naast een verbetering van de interne samenwerking binnen het CJG kan ook op managementniveau meer naar (regionale) samenwerking worden gezocht. Dit komt de kwaliteit van de CJG's (effectiviteit en efficiëntie van de dienstverlening) ten goede.
	5	<ul style="list-style-type: none"> ▪ De informatiestroom vanuit en richting bestuurders is (zowel gemeentelijk als landelijk) beperkt, mede door onbekende vraagarticulatie. Het ontbreekt aan zicht op de factoren waarop men een CJG kan beoordelen en (financieel) verantwoorden. ▪ Een beter inzicht in koplopers en achterblijvers (eventueel door een benchmark) geeft een positieve impuls aan (regionale en/of landelijke) samenwerking doordat inzichtelijk wordt van wie het veld op bepaalde onderwerp het best kan leren. ▪ Inventarisatie en nader onderzoek is gewenst op de verschillende digitale informatiesystemen die nu al bestaan waarmee relevante informatie ten behoeve van beleidsvorming kan worden verzameld. Er is nog geen zicht op de aansluiting van de mogelijkheden die de systemen bieden en de wensen die bestuurders hebben.

Deze conclusies vertalen wij naar onze aanbevelingen voor het programmaministerie Jeugd en Gezin en de VNG. De wensen en behoefte ten aanzien van ondersteuning zijn in deze aanbevelingen meegenomen.

Aanbevelingen

1. Benoem het belang van informatievoorziening expliciet.
2. Ondersteun gemeenten en instellingen binnen de jeugdketen om informatievoorziening te realiseren en verder te ontwikkelen: wees niet sturend. Houd hier ook in de communicatie goed rekening mee.
3. Geef inzicht in de verschillende mogelijkheden die er zijn om informatievoorziening te realiseren (via het ontsluiten van bronbestanden, de rol van de verwijzindex en/of of een nieuw CJG-dossier).
4. Bundel de krachten in het land en ondersteun CJG's in het gesprek met elkaar. Zorg voor goede kennisontwikkeling en -deling zodat elke gemeente kan profiteren van elders reeds opgedane kennis. Het organiseren van een landelijke en regionale bijeenkomsten kan hier een goede eerste stap in zijn.
5. Faciliteer onderzoek naar de specifieke behoeften onder verschillende professionals aan informatie en de noodzaak van het delen daarvan. Betrek hierbij ook onderzoek naar vergelijkbare trajecten en naar bestaande vormen van informatievoorziening op andere terreinen dan het CJG.
6. Besteed extra aandacht aan stuurinformatie (managementinformatie en informatie voor bestuurders). Welke informatie heeft het Rijk nodig om de lokale CJG's te beoordelen? Stimuleer daarin het delen van opgedane kennis. Momenteel wordt veel onderzoek door de CJG's, afzonderlijk van elkaar, uitgevoerd naar stuurinformatie.
7. Inventariseer of een landelijke benchmark op bestuurlijk niveau gewenst is. Voorwaarde bij het realiseren van een benchmark is dat de indicatoren bij alle CJG's hetzelfde zijn. Een landelijke handreiking is een randvoorwaarde om indicatoren te kunnen vergelijken.

Bijlage 1: Interviews

CJG	Personen	Functie
Alphen aan de Rijn	Marion Goedhart	Projectleider CJG
Alphen aan de Rijn	Joerie Wiegel	Digitale publieksinformatie GGD Hollands Midden
Alphen aan de Rijn	Quirien van de Zijden	Adviseur Partners in Jeugdbeleid; 1 gezin 1 plan
Den Haag	Arie Opstelten	Projectleider CJG
Den Haag	Ineke Jonkersz	Medewerker ICT
Hengelo	Kirsten Boelen	Projectleider CJG
Hoorn	Mohammed El Feddali	Beleidsmedewerker Jeugd gemeente Hoorn
Leiden	Nanda van Beest	Beleidsadviseur Jeugd gemeente Leiden
Leiden	José Rijnen	Projectleider CJG
Leiden	Nelleke Weijermans	Gezondheidscentrum
Middelburg	Otto Recourt	Beleidsmedewerker Jeugd gemeente Middelburg
Schouwen- Duiveland	Eef van Brummelen Peter Kwakkelstein	Beleidsmedewerker gemeente Schouwen-Duiveland Projectleider CJG
Terneuzen	Katinka Vriends	Beleidsmedewerker Jeugd gemeente Terneuzen
Tilburg	Rob Ashmann	Projectleider CJG
Amsterdam	Marc Uppelschoten	Projectleider Ouder en Kind Centra
Den Bosch	Bart Eigeman	Wethouder Den Bosch, Bende van Bart
Zeeland	Ellie Walrave	Adviseur CJG; Task Force Jeugd Zeeland
Landelijk	Lineke Jonkers	Projectleider DD JGZ
Landelijk	Jamil Jawad	Beleidsmedewerker VNG
Landelijk	Sander Band	Projectleider CJG