



Informatienota raad

Aangaan samenwerkingsovereenkomst Centrum voor Jeugd en Gezin

Voor vragen

Telefoonnummer: 14 040
E-mail: gemeente@veldhoven.nl
Datum B en W: 24 maart 2020
Registratienummer: 19bs00209

Kennisnemen van

De samenwerkingsovereenkomst Centrum voor Jeugd en Gezin.

Inleiding

In Veldhoven functioneert al vele jaren het Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG), een netwerkorganisatie die zorgt voor een samenhangend pakket aan opvoed- en opgroeiondersteuning voor (gezinnen met) kinderen van 0 tot 23 jaar. Het CJG speelt een belangrijke rol in de ambitie om zo vroeg mogelijk en zo licht mogelijk opvoed- en opgroeihulp te bieden, met inzet van het eigen netwerk van het gezin, gericht op normaliseren en voorkomen van onnodige inzet van zwaardere hulp. Daarmee draagt het bij aan het behalen van doelstelling 6 in programma 6 Sociaal Domein van de programmabegroting (Jeugdzorg: Jongeren hebben recht om zich in een veilige omgeving te kunnen ontwikkelen. We streven naar een verschuiving van de inzet van specialistische jeugdhulp naar lichte pedagogische jeugdhulp en ondersteuning).

In 2009 hebben de toenmalige partners van het CJG een samenwerkingsovereenkomst getekend. In verband met de grote (stelsel)wijzigingen op het gebied van jeugdbeleid en visie die zich sinds die tijd hebben voorgedaan, moest deze overeenkomst geactualiseerd worden. Ook moest er een privacyprotocol opgesteld worden in verband met de verwerking van persoonsgegevens. De CJG-partners, te weten gemeente, GGD Brabant-Zuidoost, ZuidZorg, Lumens, Cordaad en MEE Zuidoost-Brabant, hebben in het kader van het doorontwikkelingstraject van het CJG belangrijke stappen gezet en afspraken gemaakt. Alle partners willen met het actualiseren van de samenwerkingsovereenkomst aan elkaar, de CJG-uitvoerders en de andere partners laten zien dat het CJG Veldhoven als netwerkorganisatie stevig staat in de basis van het (preventief) jeugdbeleid. Het CJG is laagdrempelig te bereiken voor allerlei opvoed- en opgroevraagstukken. Elke school in Veldhoven heeft een CJG-contactpersoon, die meedenkt als er vragen of zorgen zijn. Het CJG bespreekt problematiek, die complexer of zwaarder blijkt te zijn, met de gemeentelijke toegang tot geïndiceerde jeugdhulp en draagt pas over als gezamenlijk geconcludeerd wordt dat steun en hulp vanuit de basis onvoldoende soelaas kan bieden. Daarmee draagt het CJG bij aan het voorkomen van te zware of te dure jeugdhulp én bij het afschalen. Deze aanpak en werkwijze krijgt door het vastleggen in de samenwerkingsovereenkomst een formele basis. In de overeenkomst is de nieuwe visie en werkwijze van het Veldhovense jeugdbeleid opgenomen, met meer expliciete samenwerkingsafspraken dan in de vorige overeenkomst, die veel meer een intentieverklaring was.



Kernboodschap

De gemeente Veldhoven gaat met de andere partners in het CJG een samenwerkingsovereenkomst aan, waarmee het CJG als netwerkorganisatie ook in de komende jaren bijdraagt aan een goed opvoed- en opgroeiklimaat voor jeugdigen in Veldhoven.

Het vaststellen van deze nieuwe samenwerkingsovereenkomst ondersteunt de gemeente en CJG-partners in de ambitie om het voorliggend veld nog beter in positie te brengen met snellere en betere hulp dichtbij, zonder indicatie.

Vervolg

Op een nader te bepalen moment zal de ondertekening van de nieuwe overeenkomst door alle betrokken bestuurders plaatsvinden. Namens de gemeente zal wethouder Mariënne van Dongen gemachtigd worden om de overeenkomst te tekenen.

Communicatie en samenspraak

Het opstellen van de samenwerkingsovereenkomst, het privacyprotocol en de bijlagen is gezamenlijk met de partners gebeurd. Een CJG-werkgroep organiseert in het eerste kwartaal 2020 een bijeenkomst voor CJG-managers en uitvoerders, waar mede het ondertekenen van de overeenkomst plaatsvindt. De organisatie van en communicatie over deze bijeenkomst is in handen van deze werkgroep.

Bijlagen

1. Samenwerkingsovereenkomst Centrum voor Jeugd en Gezin inclusief bijlagen



centrum voor
jeugd en gezin
veldhoven

**Samenwerkingsovereen-
komst
Centrum voor Jeugd en
Gezin
Veldhoven
2020 en verder**

PARTIJEN:

1. De Gemeente Veldhoven, in deze ingevolge het bepaalde in artikel 171 van de Gemeentewet rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar burgemeester, de heer M.J.A. Delhez, handelende ter uitvoering van het besluit van het college van burgemeester en wethouders d.d. <datum>, hierna te noemen '**Gemeente**';
2. Stichting Lumens (Maatschappelijk Werk), gevestigd aan Beemdstraat 29 te Eindhoven, in deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door mevrouw J.A.M. Vonk in de functie van bestuurder, hierna te noemen '**Lumens**';
3. GGD Brabant-Zuidoost, gevestigd aan Clausplein 10 te Eindhoven, in deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door mevrouw H.E. Jeurissen-Meussen in de functie van Directeur Publieke Gezondheid, hierna te noemen '**GGD**';
4. Stichting ZuidZorg, gevestigd aan De Run 5601 te Veldhoven, in deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door de heer C.J.V.L. Laureij in de functie van bestuurder, hierna te noemen '**ZuidZorg**';
5. MEE Zuidoost Brabant (de Meentgroep) gevestigd aan de Sint Teunislaan 3, 5231 BS te 's-Hertogenbosch, in deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door mevrouw E.C.M. Bomhof in de functie van bestuurder, hierna te noemen '**MEE**';
6. Stichting Cordaad Welzijn, gevestigd aan Sterrenlaan 5 te Veldhoven, in deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door de heer R.L.J.H. Tops in de functie van bestuurder, hierna te noemen '**Cordaad**',

OVERWEGENDE DAT:

- ◆ Partijen sinds 2009 samenwerken in het Centrum voor Jeugd en Gezin Veldhoven (hierna: het Centrum voor Jeugd en Gezin);
- ◆ Het Centrum voor Jeugd en Gezin voert de preventieve, lokale en gezinsgerichte zorg uit voor kinderen/jeugdigen en de gezinnen waartoe zij behoren, van vóór de geboorte (-9 maanden) tot aan volwassenheid (23 jaar), met als doel bij te dragen aan een gezond en veilig opgroeien van alle kinderen en jeugdigen in Veldhoven en gericht op het voorkomen dat kinderen en gezinnen tussen de wal en het schip vallen;
- ◆ Partijen integraal werken, zodat de scheidslijnen tussen sectoren en organisaties niet worden ervaren door de cliënt
- ◆ Deze samenwerking destijds is vastgelegd in een samenwerkingsovereenkomst d.d. 16 december 2009;
- ◆ De samenstelling van partijen en de afspraken rondom samenwerking sinds die tijd zijn gewijzigd dan wel doorontwikkeld;
- ◆ Partijen het van belang achten de nieuwe afspraken omtrent samenwerking vast te leggen in deze nieuwe samenwerkingsovereenkomst,

KOMEN OVEREEN DAT:

Artikel 1 Definities en begrippen

- a. Doelgroep: De doelgroep voor het Centrum voor Jeugd en Gezin betreft Kinderen/jeugdigen en de gezinnen waartoe zij behoren, van vóór de geboorte (- 9 maanden) tot 23 jaar.
- b. Geïndiceerde jeugdhulp: jeugdhulp die alleen beschikbaar is na een besluit van de gemeente en/of op verwijzing van een huisarts, medisch specialist of jeugdarts, gecertificeerde instelling of straf- of kinderrechtter.
- c. CJG Loket: het centrale punt (bereikbaar via mail en/of telefoon) waar hulpvragen binnenkomen.
- d. Toegankelijkheid: Het Centrum voor Jeugd en Gezin is een laagdrempelige voorziening, waar alle gezinnen met kinderen/jongeren in de leeftijd van -9

- maanden tot 23 jaar terecht kunnen met al hun vragen over opgroeien en opvoeden en voor lokale activiteiten op dat gebied.
- e. Relevante wet- en regelgeving: de Wet Publieke Gezondheid, de Jeugdwet, de Wet maatschappelijke ondersteuning, de Algemene verordening gegevensbescherming en de lokale regelgeving op grond van de genoemde wetgeving.

Artikel 2 Doel samenwerkingsovereenkomst

1. Partijen beogen met deze overeenkomst de samenwerking in het Centrum voor Jeugd en Gezin vast te leggen, gebaseerd op de visie, uitgangspunten en werkwijze als beschreven in bijlage 1.
2. Partijen maken in deze overeenkomst afspraken over de organisatie, de administratie en de kosten van het Centrum voor Jeugd en Gezin.
3. Afspraken over gegevensdeling en –verwerking zijn vastgelegd in het Privacyprotocol, dat als bijlage 2 is gevoegd bij deze overeenkomst en hier onlosmakelijk onderdeel van uit maakt.

Artikel 3 Basistaken Centrum voor Jeugd en Gezin

1. De basistaken van het Centrum voor Jeugd en Gezin zijn:
 - a. Uitvoering geven aan Jeugdgezondheidszorg;
 - b. Informatie en advies geven aan inwoners en professionals;
 - c. Signaleren van problematiek;
 - d. Toeleiden naar (geïndiceerde) hulp;
 - e. Afstemming met aanbieders van geïndiceerde hulp over afschaling en nazorg;
 - f. Afstemming met de toegang tot geïndiceerde jeugdhulp;
 - g. Organiseren van preventieve activiteiten;
 - h. Opvoed- en opgroeiondersteuning bieden;
 - i. Licht pedagogische hulp bieden;
 - j. Afstemmen met de sociale basis;
 - k. Vullen van Zorg voor Jeugd;
 - l. Bemensen CJG-loketfunctie;
 - m. Beheren en actualiseren van de website;
 - n. Aansluiting verzorgen met onderwijs en kinderopvang;
 - o. Deelnemen aan netwerken rond zorg, onderwijs, veiligheid daar waar afstemming met betrekking tot opvoed- en opgroevraagstukken rond jeugd en gezinnen door partijen nodig wordt geacht.
2. Partijen maken in onderling overleg specifieke afspraken over hun taken en de wijze waarop deze uitgevoerd worden.

Artikel 4 Organisatie samenwerkingsverband

1. Partijen voeren periodiek overleg op management niveau, waarbij in ieder geval de doorontwikkeling van het Centrum voor Jeugd en Gezin, de specificering van afspraken over het takenpakket van het Centrum voor Jeugd en Gezin en de aansturing voor het uitvoerend niveau van het Centrum voor Jeugd en Gezin gezamenlijk bepaald wordt.
2. In het in lid 1 bedoelde overleg kunnen besluiten genomen worden over de genoemde onderwerpen. Hiertoe is een meerderheid van stemmen vereist, waarbij geldt dat iedere partij één stem heeft. In het overleg dient minstens 3/4^e van de aangesloten partijen vertegenwoordigd te zijn. Indien een partij niet vertegenwoordigd is, kan deze partij schriftelijk voorafgaand aan het overleg zijn stem inbrengen. Indien een partij niet vertegenwoordigd is en niet

- voorafgaand aan het overleg zijn stem inbrengt, wordt die stem niet meegerekend bij het bepalen van een meerderheid van stemmen.
3. Op uitvoerend niveau vinden de volgende overlegvormen plaats:
 - a. Casusoverleg: het periodiek overleg van Deelnemers met betrekking tot betrokkenen met de volgende doelen:
 - Casusbespreking;
 - Triage en werkverdeling in geval van onduidelijkheid
 - b. Reflectie overleg: tijdens dit overleg vindt een CJG-brede procesevaluatie plaats.
Een nadere omschrijving van doel, bemensing en werkwijze van deze overlegvormen is vastgelegd in de 'Werkwijze CJG-loket' dat als bijlage 3 is gevoegd bij deze overeenkomst.
 4. Het uitvoerend niveau werkt conform de 'Werkwijze CJG Loket', dat als bijlage 3 gevoegd is bij deze overeenkomst en alle hierop volgende in het in lid 1 bedoelde overleg vastgestelde versies daarvan.

Artikel 5 Financiën en administratie samenwerkingsverband

1. Alle partijen committeren zich zodanig in te zetten ten behoeve van het samenwerkingsverband dat de diverse activiteiten op het gebied van jeugd van partijen met elkaar verbonden zijn. Dit betreft onder andere inzet in de vorm van personeel en de ondersteuning daarvan, waarover iedere partij met de gemeente afspraken heeft gemaakt in het kader van de subsidiëring dan wel anderszins.
2. De gemeente is regievoerder en penvoerder voor andere professionele partijen namens het samenwerkingsverband.
3. De gemeente ondersteunt de diverse overleggen van het samenwerkingsverband in de vorm van plannen en notuleren.
4. In bijlage 4 is een overzicht gemaakt van de diverse taken en kosten die namens het samenwerkingsverband worden gemaakt en de wijze waarop de kosten over partijen worden verdeeld.
5. Indien namens het samenwerkingsverband kosten moeten worden gemaakt die niet staan gespecificeerd in bijlage 4 maken partijen vooraf afspraken over de verdeling van deze kosten.

Artikel 6 Rollen en verantwoordelijkheden partijen

1. De gemeente voert de regie over (de ontwikkeling van) het lokale jeugdbeleid en de positionering van het Centrum voor Jeugd en Gezin, schept voorwaarden voor partijen om deel uit te kunnen maken van het Centrum voor Jeugd en Gezin, zoals subsidieverstrekking, en is verantwoordelijk voor (een deel van) de toegang tot de geïndiceerde jeugdhulp en voor voorzieningen als Veilig Thuis, jeugdbescherming/-reclassering en jeugdzorgplus.
2. De gemeente heeft op uitvoerend niveau een rol bij de werkzaamheden van het Centrum voor Jeugd en Gezin, doordat zij (deels) de toegang is tot geïndiceerde jeugdhulp en in bepaalde casuïstiek de casusregie verzorgt.
3. JGZ: JGZ 0-4 wordt uitgevoerd door Zuidzorg JGZ. Zij is specialist op het gebied van preventie en licht pedagogische hulpverlening voor de doelgroep 0 tot 4 jarigen en brengt deze expertise in in het CJG Veldhoven. ZuidZorg JGZ BV participeert mee in de ontwikkeling van het CJG en heeft een uitvoerende rol. Zij heeft een uitvoerende taak in loketfunctie, en neemt zonodig deel aan het triage/casus en reflectie overleg. Stelt zich hierin actief op.
JGZ 4-19: JGZ 4-19 wordt uitgevoerd door de GGD Brabant Zuidoost. De JGZ levert een bijdrage aan een gezonde en veilige opgroeisituatie van jeugdigen tussen 4 en 19 jaar, als individu en als groep. Door voorlichting te geven,

- vroegtijdig te signaleren en waar nodig aanvullende hulp te bieden. De JGZ kijkt naar de gezondheid en ontwikkeling van kinderen, in brede zin, en altijd in relatie tot de omgeving waarin het opgroeit. Vanuit de ketensamenwerking ondersteunen wij ouders, met onze expertise, in het maken van keuzes ten aanzien van het gezond en veilig opgroeien van hun kinderen. Daarbij hanteert de GGD de visie op positieve gezondheid¹. In het CJG in Veldhoven hebben we een uitvoerende rol: een uitvoerende taak in de loketfunctie, deelname aan het casusoverleg, invulling geven aan de contactpersonen op scholen en participeren in de ontwikkeling van het CJG.
4. School- en Jeugdmaatschappelijk werk wordt uitgevoerd door Lumens. Wij richten ons op psychosociale begeleiding voor alle jeugd (0-23 jaar) hun ouders en hun netwerk. De talenten en mogelijkheden van de jeugdigen zijn hierin het uitgangspunt. Onze expertise ligt op het gebied van kortdurende begeleiding, opvoedingsondersteuning, collectieve ondersteuning (trainingen) en consultatie en advies voor beroepskrachten. We zetten deze expertise in in het CJG Veldhoven. Lumens participeert mee in de ontwikkeling van het CJG en heeft een uitvoerende rol. We hebben een uitvoerende taak in de loketfunctie, nemen deel aan het triage/casus overleg en geven invulling aan het contactpersoonschap op de scholen. We stellen ons hierin actief op.
 5. Welzijnswerk: Welzijnswerk wordt uitgevoerd door Cordaad Welzijn. In brede zin is inzet gericht op de ontwikkeling en ondersteuning van jeugd (8-25 jaar) binnen hun leefwereld. Professionals zijn present aanwezig, onderhouden contacten, organiseren laagdrempelige activiteiten om problemen in een vroeg stadium te signaleren. Cordaad helpt door voorlichting, preventie en talentontwikkeling de weerbaarheid van tieners en jongeren te vergroten. Zij coacht individueel en groepsgewijs jeugdigen en stemt hierbij af met partijen zoals onderwijs, politie en hulpverlening. Bij ernstige zaken wordt doorverwezen naar de specialistische zorg, waarbij het jongerenwerk aangehaakt blijft voor opvang en nazorg. Verbinding en samenwerking staan centraal in het werk, zowel intern als extern. Cordaad participeert mee in het CJG als uitvoerende partij. Deelgenomen wordt aan de loketfunctie en het casusoverleg. Er wordt actief invulling gegeven aan het contactpersoonschap voor het voortgezet onderwijs.
 6. Cliëntondersteuning: cliëntondersteuning door MEE: met cliëntondersteuning wordt de inwoner (0-100) met een beperking, samen met de mensen om hem/haar heen, geactiveerd en gestimuleerd om de eigen regie te nemen, te behouden en te versterken. Daarnaast is er aandacht voor het vervullen van de maatschappelijke rol. Clientondersteuners van MEE, werken vanuit het CJG, stellen zich op naast de inwoners en doen hun werk onafhankelijk van beslissers en organisaties. MEE is goed op de hoogte van de sociale kaart van Veldhoven e.o. en zoekt altijd de verbinding met andere organisaties binnen het sociaal domein.

Artikel 7 Samenwerking met andere organisaties

1. Partijen werken waar nodig samen met andere organisaties, waaronder in ieder geval: Novadic-Kentron, scholen, kinderopvangorganisaties, huisartsenpraktijken en andere eerstelijns gezondheidsorganisaties, lokale organisaties en verenigingen in de sociale basis, veiligheidspartners en andere loketten en netwerken die betrokken kunnen zijn bij (gezins)problematiek.

¹ 'Gezondheid is het vermogen van mensen zich aan te passen en een eigen regie te voeren, in het licht van fysieke, emotionele en sociale uitdagingen van het leven' (Huber, 2012).

2. Partijen hanteren de meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling en werken hierbij op de voorgeschreven wijze samen met Veilig Thuis.

Artikel 8 Duur overeenkomst

Deze overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd en treedt in werking op <datum> 2020.

Artikel 9 Evaluatie, tussentijdse wijziging of beëindiging

1. Partijen evalueren jaarlijks in het in artikel 3 lid 1 bedoelde overleg de samenwerking en de voortgang van het Centrum voor Jeugd en Gezin aan de hand van bijlage 1 en bijlage 2.
2. Partijen kunnen de overeenkomst tussentijds gezamenlijk wijzigen door middel van het overeenkomen van een addendum op deze overeenkomst.
3. Eén of meer partijen kunnen de samenwerking met de andere partijen tussentijds beëindigen, indien ook naar het oordeel van de overige partijen niet in redelijkheid verwacht kan worden dat zij partij blijft/blijven bij het samenwerkingsverband, door schriftelijk gemotiveerd de penvoerder als bedoeld in artikel 5 lid 2 van deze overeenkomst in kennis te stellen van de opzegging van deelname aan deze overeenkomst. De termijn van opzegging bedraagt 3 maanden.
4. De in het voorgaande lid bedoelde situatie kan zich onder andere voordoen als gevolg van gewijzigde wet- en regelgeving dan wel gewijzigde opdracht- danwel subsidieverstrekking aan één of meerdere van de partijen.
5. Partijen kunnen gezamenlijk besluiten om de overeenkomst te beëindigen.

Artikel 10 Geschillen en aansprakelijkheid

1. Indien partijen een onderling geschil hebben, zoeken zij in onderling overleg naar oplossingen.
2. Indien partijen er naar aanleiding van het in lid 1 bedoelde overleg niet uitkomen, wijzen zij een derde partij aan om partijen te begeleiden bij het zoeken naar een oplossing voor het geschil.
3. Partijen kunnen deelname aan deze overeenkomst van een partij eenzijdig beëindigen, indien die partij haar verplichtingen uit deze overeenkomst niet nakomt, dan wel indien die partij het samenwerkingsverband op andere wijze schade berokkent.
4. De in lid 3 bedoelde partij is aansprakelijk voor alle schade die het samenwerkingsverband leidt als gevolg van de niet-nakoming, dan wel de handelingen en/of gedragingen die ertoe leiden dat er schade ontstaat.

Artikel 11 Slotbepalingen

1. Organisaties die zich, na het aangaan van deze overeenkomst, wensen aan te sluiten bij het Centrum voor Jeugd en Gezin, kunnen na instemming van alle partijen, partij worden bij deze overeenkomst door ondertekening van een addendum daartoe.
2. Bij deze overeenkomst worden de volgende documenten gevoegd als bijlage en deze maken onlosmakelijk deel uit van de overeenkomst:
 - ♦ Bijlage 1: Visie, uitgangspunten en werkwijze Centrum voor Jeugd en Gezin
 - ♦ Bijlage 2: Privacyprotocol Centrum voor Jeugd en Gezin
 - ♦ Bijlage 3: Werkwijze CJG Loket
 - ♦ Bijlage 4: Overzicht verdeling taken en kosten CJG.

3. Indien partijen besluiten een bijlage te wijzigen, is met ingang van het moment van besluitvorming de gewijzigde bijlage van toepassing. Hiertoe behoeft deze overeenkomst niet gewijzigd te worden.

Ondertekening

Aldus overeengekomen en in zesvoud getekend te Veldhoven,

Gemeente Veldhoven

Stichting Lumens (Maatschappelijk Werk)

M.J.A. Delhez
Burgemeester
Datum:

J.A.M. Vonk
Bestuurder
Datum:

GGD Brabant-Zuidoost

Stichting ZuidZorg

H.E. Jeurissen-Meussen
Directeur Publieke Gezondheid
Datum:

C.J.V.L. Laureij
Bestuurder
Datum:

MEE Zuidoost Brabant (de Meentgroep)

Stichting Cordaad Welzijn

E.C.M. Bomhof
Bestuurder
Datum:

R.L.J.H. Tops
Bestuurder
Datum:

BIJLAGE 1

Visie, uitgangspunten en werkwijze Centrum voor Jeugd en Gezin Veldhoven

Visie, uitgangspunten en werkwijze Centrum voor Jeugd en Gezin Veldhoven

Visie

Het CJG Veldhoven is een inhoudelijk netwerk van professionals rondom kind² en ouders³ in Veldhoven. Deze netwerken geven antwoorden op vragen rondom opvoeden en opgroeien, zorg, hulp, onderwijs, opvang en vrije tijd; vragen die gesteld worden door (aanstaande) ouders, kinderen en jeugdigen van 0 tot en met 23 jaar, maar ook door andere inwoners en/of professionals die te maken hebben met jeugdigen. Het CJG is laagdrempelig toegankelijk voor deze vragen. Het CJG is stevig verankerd in en met de sociale basis in Veldhoven en kent een nauwe aansluiting op de toegang tot de geïndiceerde jeugdhulp. Het CJG speelt een belangrijke rol in de ambitie van de jeugdpartijen in Veldhoven om zo vroeg mogelijk zo licht mogelijke opvoed- en opgroeihulp te bieden, met inzet van het eigen netwerk van het gezin, gericht op normaliseren en het voorkomen van onnodige inzet van zwaardere hulp. Als zwaardere/gespecialiseerde hulp nodig is, schakelt het CJG soepel met de toegang tot geïndiceerde hulp, zoals georganiseerd door de gemeente. Net zoals de toegang soepel met het CJG schakelt als er sprake is van afschaling van hulp of inzet van licht-pedagogische hulp.

Uitgangspunten

De CJG-partners werken volgens de uitgangspunten zoals benoemd in de nota Focus op alle Jeugd⁴:

1. Ouders zijn in the lead
2. Wij hebben positieve aandacht voor de persoonlijke groei van jeugd
3. Wij willen dat alle jeugd mee kan doen in onze samenleving met respect voor elkaars verschillen
4. Wij investeren in positieve ontwikkeling en preventie
5. Ondersteuning aan jeugd en hun ouders is maatwerk en wordt integraal vormgegeven
6. Wij zorgen voor een vangnet en zorgen dat professionals in risicovolle situaties ingrijpen.

Werkwijze

Er wordt integraal gewerkt, de scheidslijnen tussen sectoren en organisaties die in het CJG met elkaar samenwerken worden niet ervaren door de cliënt. De cliënt, het kind of de jongere zelf, wordt altijd beschouwd als onderdeel van een gezinssysteem. Ook de ouders/verzorgers en andere relevante personen in dat systeem zijn cliënten. De cliënt staat centraal. De samenwerking is zo georganiseerd dat informatie optimaal wordt gedeeld en jongeren en ouders/verzorgers niet van loket naar loket hoeven gaan. Door onderlinge afstemming verbetert het signaleren van risicovolle opvoedingsituaties en de ondersteuning aan kinderen/jongeren en gezinnen, waarbij het belang van het kind en het gezin prevaleert boven het instellingsbelang. Voor zover bundeling van functies en zorgaanbod niet onder één dak kan plaatsvinden, werken de CJG-partnerinstellingen zodanig goed samen dat de cliënten geen schotten in de zorg ervaren.

Ouders en jeugdigen krijgen een zelfde antwoord op vergelijkbare vragen, onafhankelijk van wie hen helpt. Dit vereist een dienstverlenende houding, eenheid van taal en een gezamenlijke visie op opgroeien en opvoeden. De CJG-partners zorgen voor integratie van krachten, deskundigheid, gemeenschappelijke inzet, aanpak en verantwoordelijkheden en zorgen dat het CJG meer is dan alleen een optelsom van de taken van de afzonderlijke partners.

Gegevensuitwisseling

Alle CJG-partners worden geacht zich te houden aan de voor hen geldende privacy-regelgeving en het privacyprotocol behorend bij deze samenwerkingsovereenkomst.

² Met kind wordt bedoeld: ieder kind, ongeacht afkomst of beperking.

³ Met ouders wordt bedoeld: biologische ouder(s), verzorgers, opvoeders.

⁴ Focus op alle jeugd, Groeien en Bloeien in Veldhoven, vastgesteld in de gemeenteraad in mei 2017.

Samenwerking met andere partijen

De medewerkers van het CJG helpen de cliënt zo veel mogelijk vanuit het CJG en verwijzen alleen door als dit echt nodig is. Verwijzing vindt zo veel mogelijk plaats met een 'warme' overdracht. Met de instanties waarnaar verwezen wordt, worden afspraken gemaakt over terugkoppeling van informatie naar het CJG. De lijnen tussen het CJG en relevante instellingen buiten het CJG zijn kort.

Daarbij heeft het CJG in ieder geval met de volgende relevante instellingen te maken:

Novadic-Kentron:

deze instelling voor verslavingszorg wordt in het bijzonder genoemd omdat zij ook onderdeel zijn van de Jongerenpunt Veldhoven. De CJG-partners kunnen door deze samenwerking ook buiten het Jongerenpunt om een beroep doen op de kennis en expertise van Novadic Kentron als het gaat om verslavingsgerelateerde vraagstukken of activiteiten.

Scholen:

Met de basisscholen, voortgezet onderwijs en speciaal onderwijs in Veldhoven of daar waar Veldhovense jeugd naar toe gaat, wordt nauw samengewerkt. Het CJG heeft aansluiting bij de zorgstructuur op scholen en afspraken over de afstemming jeugdhulp en passend onderwijs zijn vastgelegd. De scholen kunnen beroep doen op een vast contactpersoon van het CJG en zijn bekend met de werkwijze en de afspraken tussen CJG en gemeentelijke toegang. Scholen zijn belangrijke vindplaatsen, maar hebben tevens een eigen verantwoordelijkheid vanuit hun eigen zorgtaak voor leerlingen, waardoor afstemming rond casuïstiek en aanpak van groot belang is. Voor scholen is het CJG de eerste logische partner voor afstemming als er sprake is van opvoed- en opgroei-problematiek bij een leerling. Daarnaast zijn scholen belangrijke partners voor de meer algemene preventieve activiteiten van het CJG.

Kinderopvangorganisaties

Ook de organisaties die voorschoolse opvang voor kinderen van 0 tot 4 organiseren en buitenschoolse opvang na schooltijden zijn belangrijke vindplaatsen voor het CJG. De CJG partners zorgen voor een goede aansluiting met deze vindplaatsen rond casuïstiek en voor de algemene preventieve activiteiten.

Huisartsenpraktijken en andere eerstelijns gezondheidsinstellingen:

Zowel huisarts/erstelijnszorg als CJG zijn voor ouders en kinderen dé plek bij vragen over gezondheid, opgroeien en opvoeden. Huisarts en CJG kunnen elkaar dan ook bij uitstek versterken rondom preventie en zorg voor jeugd en gezin, door over en weer van elkaar signaleringsfunctie en kennis en expertise gebruik te maken.

Lokale instellingen en verenigingen in de sociale basis

Het CJG staat open voor signalen vanuit de wijk als er zorgen zijn over een kind of een gezin. Daartoe zorgt het CJG dat zij bekend is bij deze instellingen als loket voor opvoed- en opgroei-vraagstukken. Zij denken mee met deze lokale partijen over de aanpak rond een kind of gezin of rond een thema of voorzien de instellingen van algemene informatie over preventieve onderwerpen. Daarnaast maakt het CJG gebruik van de lokale sociale basisvoorzieningen bij de aanpak of oplossing van een opvoed- of opgroei-vraagstuk. Het CJG zorgt ervoor goed op de hoogte te zijn van de lokale sociale kaart.

Veiligheidspartners (politie, Veiligheidshuis operationeel jeugdoverleg, PGA etc)

Vanuit de afspraken met betrekking tot de aanpak integrale veiligheid in de gemeente worden diverse netwerken en overleggen rond actuele thema's georganiseerd. Daar waar op lokaal of regionaal niveau netwerken of overleggen veiligheidsthema's ook jeugd en opvoed- en opgroei-problematiek betreffen, sluit het CJG aan om vanuit die invalshoek casussen op te pakken of erover mee te denken. Daarnaast schakelt het CJG zelf ook het juiste netwerk in als in een bestaande casus blijkt dat er sprake is van een vraagstuk op een veiligheidsthema.

Gemeentelijke toegang tot jeugdhulp, Wmo, andere loketten en netwerken die betrokken (kunnen) zijn bij (gezins)problematiek :

Toegang tot jeugdhulp: de gemeente heeft een uitvoerende rol bij het (mede) bepalen van de zorg, die nodig is om een hulpvraag van een jeugdige of gezin op te lossen. Hiertoe heeft de gemeente klantmanagers jeugd en het generalisten- en specialistenteam in dienst. De gemeente is in deze hoedanigheid een belangrijke samenwerkingspartner van het CJG en zorgt voor een stevige aansluiting van de toegang op het CJG. Dit doet de gemeente onder meer door de klantmanager jeugd aan te sluiten bij het CJG-casusoverleg en te organiseren dat er duidelijke afspraken zijn over wie verantwoordelijk is voor de coördinatie rond een zorgvraag. Het CJG zorgt voor afstemming met de medewerkers van andere zorgloketten en netwerken die te maken kunnen krijgen met jeugd- of gezinsvraagstukken, zoals het Wmo-loket, de loketten voor schulddienstverlening en werk en inkomen.

Coördinatie van zorg/regiefunctie

Voor alle bij zorg betrokken partijen in Veldhoven dient te gelden dat de aanpak van de problemen in een gezin gebeurt volgens het uitgangspunt 'één gezin, één plan'. Eén totaalplan per gezin voor alle problemen, met één aanspreekpunt voor het gezin én de betrokken hulpverleners. De problemen in het gezin worden in samenhang met elkaar opgelost, waarbij één van de hulpverleners de coördinatie van de zorg heeft.

Daar waar het CJG betrokken is bij casuïstiek waar meerdere partijen bij betrokken zijn, zorgt het CJG ervoor dat zo spoedig mogelijk duidelijk wordt bij wie de coördinatie van zorg het beste kan liggen en dat de regie daaraan gegeven wordt. Dit kunnen dus ook andere partijen dan CJG-partners zijn, zeker waar het casussen betreft die echt casusregie nodig hebben. Vooral als onderwijs of gespecialiseerde zorg ook betrokken zijn, wordt extra aandacht gegeven aan het afstemmen wie de regie heeft en of dat goed verloopt.

Bekendheid en toegankelijkheid

Het CJG Veldhoven is er voor alle jeugdigen en hun ouders en ook voor andere inwoners met vragen over jeugdigen (buren, vrijwilligers, sportclub, etc.).

Het CJG is een 'natuurlijke' en daarmee zeer toegankelijke en aantrekkelijke plek, waar jeugdigen en ouders allerlei informatie over, en ondersteuning bij opvoeden en opgroeien kunnen krijgen. Ook andere inwoners van Veldhoven die vragen hebben over jeugdigen, bijvoorbeeld sportverenigingen, kunnen bij het CJG terecht voor advies en informatie. Bij het organiseren van preventieve activiteiten, cursussen, voorlichtingsbijeenkomsten etcetera houdt het CJG ook rekening met deze doelgroepen.

Voor jeugdigen, ouders en anderen is duidelijk waar zij met hun vragen terecht kunnen. Het CJG zorgt voor duidelijke communicatie over het aanbod, de werkwijze en de wijze waarop contact opgenomen kan worden.

Het CJG in Veldhoven is laagdrempelig voor jeugdigen en ouders. Alle gezinnen met kinderen/jongeren in leeftijden tussen -9 maanden en 23 jaar kunnen er terecht met al hun vragen op het gebied van opgroeien en opvoeden, en voor lokale activiteiten op dat gebied. Het CJG kan op meerdere manieren bereikt worden, in ieder geval via de reguliere inlooppunten van de betrokken partners (zoals de consultatiebureaus). Daarnaast heeft elke basisschool in Veldhoven een vast contactpersoon CJG en zijn er afspraken gemaakt over hoe en wanneer deze CJG-medewerker bereikbaar en/of beschikbaar is op de basisschool voor ouders, leerlingen en medewerkers. Het CJG verzorgt daarnaast andere toegangsmogelijkheden: digitaal (website), telefonisch en via vindplaatsen zoals (ver)brede scholen, kinderopvang, peuterspeelzaal, huisartsenpraktijken, gemeentelijke loketten etc.

De CJG-medewerker (of het antwoord op de vraag) komt zoveel mogelijk naar de cliënt toe en in ieder geval wordt zoveel mogelijk georganiseerd dat de cliënt niet naar diverse locaties hoeft te gaan.

Doorontwikkeling CJG en manageroverleg

De CJG-partners zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor de voortdurende doorontwikkeling van het CJG en spelen in op de actualiteit en (maatschappelijke, regionale, lokale) ontwikkelingen bij het bepalen van de inhoud van thema's en activiteiten en de uitvoering van de hierboven genoemde basistaken.

De CJG partners stellen in onderling overleg de taken, bevoegdheden, verantwoordelijkheden en aansprakelijkheden vast en dragen zorg voor de invulling en doorontwikkeling van afspraken en activiteiten. Dit wordt schriftelijk vastgelegd in onder meer werkinstructies, subsidie-afspraken en andere documenten.

Hiertoe komen de CJG-partners op managementniveau periodiek bijeen, de frequentie van dit managersoverleg is door de CJG-partners gezamenlijk nader te bepalen. In dit managersoverleg vindt gezamenlijke besluitvorming plaats over de CJG-taken en uitvoering en informeren de partners elkaar over relevante ontwikkelingen op het gebied van opvoed- en opgroeihulp.

Het voorzitterschap van dit managersoverleg wisselt jaarlijks, de partijen bepalen onderling wie er voorzitter is. De gemeente faciliteert het overleg door ondersteuning te regelen die de agenda's en stukken verstuurt, vergaderingen notuleert, vergaderingen en locaties regelt etc.

BIJLAGE 2

Privacyprotocol

Centrum voor Jeugd en Gezin

Inhoudsopgave

I	ALGEMENE BEPALINGEN	15
1.	Definities	15
2.	Geheimhoudingsplicht.....	16
II	GEGEVENSUITWISSELING TUSSEN DEELNEMERS.....	16
3.	Doelbinding	16
4.	Gegevensverwerking loket CJG.....	17
5.	Verwerking gegevens casuoverleg.....	17
6.	Praktische uitwerking gegevensverwerking	18
7.	Beveiliging en rechtstreekse toegang.....	18
8.	Bewaren en verwijderen van opgenomen persoonsgegevens	18
III	RECHTEN VAN BETROKKENE.....	18
9.	Recht op informatie	18
10.	Overige rechten van de Betrokkene.....	19
V	WIJZIGINGEN, AANVULLINGEN, SLOTBEPALINGEN	19
11.	Wijzigingen en aanvullingen van het protocol.....	19
12.	Slotbepalingen	20
13.	Loopduur en evaluatie	20
	Bijlage A bij Privacyprotocol Centrum voor Jeugd en Gezin Veldhoven.....	21
	Bijlage B bij Privacyprotocol Centrum voor Jeugd en Gezin Veldhoven.....	23

NEMEN HET VOLGENDE IN AANMERKING:

Partijen zijn alle betrokken bij de uitvoering van taken voor of vanuit het Centrum voor Jeugd en Gezin Veldhoven. Partijen streven ernaar de werkzaamheden van de organisaties betrokken bij het Centrum voor Jeugd en Gezin op efficiënte en effectieve wijze op elkaar aan te laten sluiten. Daarvoor is het nodig en gewenst onderling informatie aangaande kinderen en, indien nodig, het gezinssysteem waarin ze zich bevinden, uit te wisselen, structureel en incidenteel.

Partijen leggen de door hen afgesproken vorm en inhoud van de uitwisseling en de daarbij behorende samenwerking in dit protocol vast en verbinden zich jegens elkaar om in overeenstemming met wat in dit protocol is bepaald te handelen.

Partijen zijn zich ervan bewust dat zij bij het uitwisselen van gegevens gehouden zijn aan de Jeugdwet, de Wet geneeskundige behandelingsovereenkomst en/of de Wet basisregistratie personen (BRP), en aan de wet- en regelgeving met betrekking tot de privacy zoals de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en aan het beroepsgeheim en verplichtingen die voortvloeien uit beroepscodes en toepasselijke sectorale wetgeving; zij realiseren zich dat gezocht moet worden naar een evenwicht tussen het belang bij gegevensuitwisseling vanuit de zorgplicht en het belang van de betrokkene bij zijn of haar persoonlijke levenssfeer. Partners werken zo veel als mogelijk samen met kennis en instemming van betrokken cliënten en eventueel hun gezin. Als instemming niet te realiseren valt, dan is het onder de doelstellingen van dit samenwerkingsverband mogelijk om noodzakelijke gegevens te delen voor het onderzoeken en mogelijk oplossen van problemen. Bij het invullen van de samenwerking en de gegevensuitwisseling in het kader van de behandeling van de casus hebben partijen met al deze belangen rekening gehouden.

PARTIJEN VERKLAREN HET VOLGENDE TE ZIJN OVEREENGEKOMEN:

I ALGEMENE BEPALINGEN

1. Definities

- 1.1 Partij: Partij die de Samenwerkingsovereenkomst Centrum voor Jeugd en Gezin Veldhoven heeft ondertekend,
- 1.2 Loket CJG: het centrale punt (bereikbaar via mail en/of telefoon) waar hulpvragen binnenkomen
- 1.3 Deelnemer: Behandelaar/Professional van één der Partijen en die actief Deelnemer is aan of administratieve werkzaamheden verricht ten behoeve van het casusoverleg van het Centrum voor Jeugd en Gezin Veldhoven
- 1.4 Betrokkene: iedere natuurlijke persoon, die bij een van de Deelnemers bekend is vanwege zorg en/of risicosignalen, of voor wie naar oordeel van de Deelnemer een vermoeden bestaat dat zorg nodig is⁵.

⁵ Of sprake is van zorg en/of risico is aan de professionele beoordeling van de Deelnemer

- 1.5 Registratie: het vastleggen van, of de lijst van persoonsgegevens betreffende Betrokkenen en Deelnemers en de lijst van gemaakte (proces)afspraken;
- 1.6 Casusoverleg: het periodiek overleg van Deelnemers met betrekking tot betrokkenen met de volgende doelen:
 - Casusbespreking;
 - Triage en werkverdeling in geval van onduidelijkheid
- 1.7 Casusvoorzitter: de Behandelaar/Professional/Hulpverlener, werkzaam bij een der Partijen, die het Casusoverleg voorziet en toeziet op de effectuering van de aldaar gemaakte afspraken over Betrokkenen.
- 1.8 Verwerking van persoonsgegevens: elke handeling of elk geheel van handelingen met betrekking tot persoonsgegevens, waaronder in ieder geval het verzamelen, vastleggen, ordenen, bewaren, bijwerken, wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiding of enige andere vorm van terbeschikkingstelling, samenbrengen, met elkaar in verband brengen, alsmede het afschermen, uitwissen of vernietigen van persoonsgegevens.
- 1.9 AVG: Algemene verordening gegevensbescherming. Begrippen uit de AVG hebben in dit protocol dezelfde betekenis.

2. Geheimhoudingsplicht

- 2.1 Voor zover de Partijen daartoe al niet verplicht zijn, leggen zij aan die medewerkers die inzage hebben in of – in overeenstemming met het bepaalde in dit convenant – persoonsgegevens verwerken uit het Casusoverleg, een plicht tot geheimhouding op. Deze plicht strekt tot geheimhouding van de persoonsgegevens waarvan de medewerkers kennis nemen, behoudens voor zover enig wettelijk voorschrift hen tot mededeling verplicht of uit hun taak de noodzaak tot mededeling voortvloeit.

II GEGEVENSUITWISSELING TUSSEN DEELNEMERS

3. Doelbinding⁶

- 3.1 Binnen het structureel en incidenteel overleg in het Centrum voor Jeugd en Gezin verstrekken en verwerken partners persoonsgegevens met het doel vroegtijdig risico's bij kinderen, jeugdigen en gezinnen te signaleren om snel te komen tot een integrale aanpak door alle bij het kind betrokken hulpverleners, en het zo nodig op gang brengen van hulpverlening. Het betreft hier risico's met het oog op bescherming van de gezondheid, welzijn en veiligheid van jeugdigen. Verder worden gegevens anoniem verwerkt voor het verkrijgen van beleidsinformatie.

⁶ In aanvulling op de doelbinding die Deelnemers hebben vanuit de reguliere taakstelling van Partijen

4. Gegevensverwerking loket CJG

- 4.1 In iedere fase van het traject worden door het loket zo min mogelijk gegevens verwerkt (dataminimalisatie). Door de deelnemers wordt de verwerking opgenomen in het eigen verwerkingsregister.
- 4.2 Als de hulpvraag ter verdere behandeling doorgeleid moet worden naar een Partij/Deelnemer, het casusoverleg of een externe partij/hulpverlener, wordt dit, voor zover mogelijk, van tevoren besproken met betrokkene en wordt deze geïnformeerd over o.a. met wie en waarvoor zijn persoonsgegevens worden gedeeld. De informatie over de informatie-uitwisseling (privacystatement) wordt indien gewenst (per mail of schriftelijk) toegestuurd aan Betrokkene.
- 4.3 Ingeval met betrokkene geen overeenstemming wordt bereikt over het delen van gegevens, is het aan de Deelnemer om te beslissen of er sprake is van een conflict van plichten (zie bijlage A van dit privacyprotocol).

5. Verwerking gegevens casusoverleg⁷

- 5.1 Partijen/Deelnemers dragen zelf verantwoordelijkheid voor het verstrekken van gegevens in het Casusoverleg. Zij handelen daarbij conform de bepalingen in dit protocol. De Deelnemers zijn daarnaast zelf verantwoordelijk voor het naleven van de van toepassing zijnde regelgeving.
- 5.2 De Deelnemers verwerken uitsluitend (uitgewisselde) persoonsgegevens van de Betrokkenen voor zover dat noodzakelijk is voor het doel of de doeleinden van het overleg, en voor zover noodzakelijk voor de goede uitoefening van de taak van de desbetreffende Deelnemer, in overeenstemming met de toepasselijke wettelijke regelingen, waaronder in ieder geval begrepen de geheimhoudingsplichten die voor de Deelnemers gelden.
- 5.3 Het is aan de Deelnemers om van geval tot geval te bezien welke gegevens behoren te worden ingebracht, vastgelegd en verwerkt en met wie deze worden gedeeld.
- 5.4 Over het vastleggen, verwerken en bespreken van gegevens wordt Betrokkene door de Deelnemers, voor zover mogelijk, vooraf geïnformeerd ⁸. De gegevens die zijn vastgelegd in het Casusoverleg worden uitsluitend aan de betreffende Deelnemers verstrekt door de Casusvoorzitter. Iedere andere verstrekking verloopt via Partijen en vindt uitsluitend plaats:
 - a) wanneer dit verenigbaar is met het oorspronkelijke doel of de doeleinden; en
 - b) als in overleg met de Betrokkene en/of diens wettelijke vertegenwoordiger overeenstemming is bereikt over het verstrekken van zijn gegevens; ofwanneer de verstrekking aan een derde naar oordeel van de betreffende Deelnemer noodzakelijk is om aan een wettelijke

⁷ Zie bijlage B: Toelichting op artikel 5

⁸ Zie bijlage A: Toelichting op artikel 4.3

verplichting te voldoen die rust op de desbetreffende Deelnemer.

6. Praktische uitwerking gegevensverwerking

- 6.1 De Casusvoorzitter is belast met de dagelijkse zorg voor de verwerking van persoonsgegevens in het Casusoverleg en voor het bewaren, verwijderen en verstrekken van gegevens betreffende het Casusoverleg. Deze werkzaamheden kunnen, na goedkeuring door de Partijen, worden uitgevoerd door een nader aan te wijzen deelnemer.
- 6.2 Details over de gegevensverwerking door het loket zijn nader uitgewerkt in een werkinstructie/procesbeschrijving.

7. Beveiliging en rechtstreekse toegang

- 7.1 Partijen beveiligen de persoonsgegevens van de Betrokkenen tegen verlies of enige vorm van onrechtmatige verwerking. Zij treffen daarvoor de nodige passende technische en organisatorische maatregelen. Die maatregelen betreffen onder meer, maar niet uitsluitend, maatregelen met betrekking tot de toegang tot persoonsgegevens, de lees- en schrijfbevoegdheden van de Deelnemers en het vereiste niveau van beveiliging. Voor email geldt dat dit uitsluitend versleuteld mag gebeuren.

8. Bewaren en verwijderen van opgenomen persoonsgegevens

- 8.1 De persoonsgegevens worden door de partijen niet langer bewaard dan bepaald in de van toepassing zijnde wetgeving.
- 8.2 Indien of zolang geen sprake is van het sub 8.1 bepaalde worden de persoonsgegevens niet langer bewaard dan noodzakelijk is voor het doel of de doeleinden van de registratie zoals omschreven in het eerste lid van artikel 3.
- 8.3 Als het voor het doel of de doeleinden van de registratie zoals omschreven in het eerste lid van artikel 3, en op grond van het bepaalde in lid 1 en 2 van dit artikel, niet meer noodzakelijk is de persoonsgegevens te bewaren, worden deze verwijderd of van alle identificerende kenmerken ontdaan.

III RECHTEN VAN BETROKKE NE

9. Recht op informatie

9.1 Indien mogelijk wordt betrokkene in het eerste contact geïnformeerd over de wijze waarop zijn persoonsgegevens worden verwerkt. De betrokkene wordt geïnformeerd over het doel van de gegevensverwerking, de aard van de gegevens die worden verwerkt, de rechten die hij ten aanzien van deze gegevensverwerking kan uitoefenen en over de identiteit van de verantwoordelijke. Op verzoek wordt het privacystatement ter beschikking gesteld.

9.2. Is het niet mogelijk om betrokkene tijdens het eerste contact te informeren zoals omschreven in lid 1, dan wordt er zorg voor gedragen dat de betrokkene zo spoedig als de situatie toe laat, alsnog over de gegevensverwerking wordt geïnformeerd.

9.3. Van het (uitstellen of niet) informeren van de cliënt wordt een aantekening gemaakt in het bestand.

9.4. Als betrokkene aanwezig is bij zijn/haar casusoverleg, dan controleert de casusvoorzitter of betrokkene reeds is geïnformeerd. Als dit niet het geval is, wordt betrokkene alsnog op de hoogte gebracht om een behoorlijke en zorgvuldige verwerking te borgen.

9.5 Het in lid 1 en 2 gestelde is niet van toepassing indien mededeling van de informatie aan de Betrokkene onmogelijk blijkt of een onevenredige inspanning kost. In dat geval legt de Casusvoorzitter de herkomst van de gegevens vast.

9.6 Het in lid 1 en 2 gestelde is evenmin van toepassing indien de vastlegging of de verstrekking door de Casusvoorzitter bij of krachtens de wet is voorgeschreven. In dat geval dient de Casusvoorzitter de Betrokkene op diens verzoek te informeren over het wettelijk voorschrift dat tot de vastlegging of verstrekking van de hem betreffende gegevens heeft geleid

10. Overige rechten van de Betrokkene

10.1 Betrokkenen kunnen bij partijen:

- a. een verzoek indienen om inzage te krijgen in de persoonsgegevens die door partijen over hem of haar worden verwerkt;
- b. een verzoek indienen om correctie of verwijdering van de hem betreffende persoonsgegevens dan wel beperking van de verwerking;
- c. bezwaar maken tegen de verwerking;
- d. een verzoek indienen zijn of haar persoonsgegevens over te dragen.

10.2 Verzoeken door betrokkene ten aanzien van persoonsgegevens kunnen zowel bij het loket of één van de deelnemers worden ingediend. Deze verzoeken worden altijd gemeld bij de casusvoorzitter. De casusvoorzitter bekijkt wie verantwoordelijk is voor de afhandeling van het verzoek en houdt toezicht op de voortgang. De partij die het verzoek af dient te handelen doet dit onder eigen verantwoordelijkheid.

10.3 Beantwoording van het verzoek wordt door de partij afgestemd met de casusvoorzitter.

V WIJZIGINGEN, AANVULLINGEN, SLOTBEPALINGEN

11. Wijzigingen en aanvullingen van het protocol

11.1 Wijzigingen in de doeleinden van de verwerkingen als bedoeld in dit protocol en wijzigingen in het gebruik en de wijze van verkrijging van de persoonsgegevens, dienen te leiden tot wijziging dan wel tot aanvulling van dit protocol.

11.2 Wijzigingen en aanvullingen van dit protocol behoeven de instemming van alle Partijen. De wijziging treedt één maand na vaststelling van de wijziging in werking.

11.3 Wijzigingen in relevante wetgeving en/of nadere richtlijnen van de verantwoordelijke minister met betrekking tot registratie en uitwisseling van persoonsgegevens binnen het CJG, kunnen leiden tot wijziging/aanvulling van dit protocol.

12. Slotbepalingen

12.1 Het privacyprotocol ligt voor een ieder ter inzage bij de gemeente Veldhoven.

13. Loopduur en evaluatie

13.1 Dit protocol is onlosmakelijk onderdeel van de Samenwerkingsovereenkomst Centrum voor Jeugd en Gezin Veldhoven.

13.2 Partijen evalueren na één jaar de werking van dit protocol.

Bijlage A bij Privacyprotocol Centrum voor Jeugd en Gezin Veldhoven

Hieronder wordt ingegaan op de meest voorkomende regimes voor het verstrekken van gegevens.

Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)

De AVG is van toepassing op alle partijen. Ten aanzien van een aantal partijen bestaat evenwel een bijzondere regeling of een geheimhoudingsplicht die voortvloeit uit de regels van de AVG. De meest voorkomende bijzondere regelingen en geheimhoudingsplichten komen hieronder aan de orde:

Voor het verstrekken van persoonsgegevens vereist de AVG een grondslag. De volgende grondslagen zijn opgenomen in de AVG⁹:

- de betrokkene geeft toestemming;
- de verstrekking is noodzakelijk voor de uitvoering van een overeenkomst met de betrokkene;
- de verstrekking is noodzakelijk om een wettelijke verplichting van de verantwoordelijke na te komen;
- de verstrekking is noodzakelijk ter vrijwaring van een vitaal belang van de betrokkene;
- de verstrekking is noodzakelijk voor de goede vervulling van een publiekrechtelijke taak van de verstrekker of de ontvanger;
- de verstrekking is noodzakelijk voor de behartiging van een gerechtvaardigd belang van de verstrekker of de ontvanger.

Op grond van artikel 6 AVG mag een verstrekking niet onverenigbaar zijn met het doel waarvoor de gegevens werden verkregen. Bij de beoordeling van de verenigbaarheid moet in elk geval worden gelet op:

- de verwantschap tussen het doel waarvoor de gegevens worden verstrekt en het doel waarvoor deze werden verkregen;
- de aard van de gegevens;
- de gevolgen van de verstrekking voor de betrokkene;
- de wijze waarop de gegevens zijn verkregen, en
- de mate waarin is voorzien in waarborgen voor de betrokkene.

De eis van verenigbaarheid kan op grond van artikel 23 AVG buiten toepassing worden gelaten onder andere als dat noodzakelijk is voor de bescherming van de betrokkene of van de rechten en vrijheden van anderen.

Toelichting op artikel 4.3:

Medisch beroepsgeheim

De Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (Wgbo) is van toepassing op medische hulpverleners, psychologen etc. die genoemd worden in de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg.

⁹ Het betreft hier een 'of/of' opsomming

In artikel 457 boek 7 Burgerlijk Wetboek (Wgbo) is de medische geheimhoudingsplicht voor een hulpverlener in de zin van de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg neergelegd. De geheimhoudingsplicht is strikt, maar niet absoluut.

Gegevensverstrekking aan derden is in beginsel toegestaan met toestemming van de patiënt. Zonder toestemming is verstrekking van de gegevens alleen toegestaan:

- wanneer een wet expliciet voorschrijft om bepaalde informatie te delen;
- aan personen die noodzakelijkerwijs bij de behandeling van de patiënt of cliënt betrokken zijn;
- in geval van een conflict van plichten (een overmachtssituatie)

Zorgvuldigheidseisen in geval van een conflict van plichten

Wanneer de hulpverlener van mening is dat het belang om te zwijgen voor de jeugdige niet opweegt tegen het belang om te spreken kan een hulpverlener met een geheimhoudingsplicht een beroep doen op een "conflict van plichten". Van belang hierbij blijft dat bij de beslissing over het al dan niet doorbreken van de geheimhoudingsplicht zorgvuldig is gehandeld. De rechter heeft in de jurisprudentie bepaald dat een hulpverlener zich zelf hiertoe de volgende vragen moet stellen:

- Welk gerechtvaardigd doel wil ik bereiken met het geven van informatie?
- Kan dit doel ook op een andere manier worden bereikt zonder dat ik die informatie aan een ander verstrek? (subsidiariteit)
- Is het mogelijk en verantwoord om samen met mijn cliënt tot overeenstemming te komen over het delen van informatie met anderen om tot een te vragen voor de gegevensverstrekking? Zo ja, heb ik echt alles gedaan om tot overeenstemming te komen. Weeg hierbij af of het belang van het kind ernstig kan worden geschaad;
- Is het ernstig nadeel dat ik voor de cliënt wil afwenden zo zwaar dat dit opweegt tegen het belang dat de cliënt heeft bij geheimhouding? (proportionaliteit) Het Internationaal Verdrag voor de Rechten van het Kind verplicht een ieder om de belangen van jeugdigen zeer zwaar te laten wegen;
- Als men besluit te spreken, ga dan na welke informatie de andere partij echt nodig heeft. Verstrek niet meer gegevens dan noodzakelijk om het doel te bereiken.

De bovenstaande afwegingen dienen te worden gedocumenteerd in het dossier. In geval van twijfel kan een leidinggevende (of collega) worden geraadpleegd.

Bijlage B bij Privacyprotocol Centrum voor Jeugd en Gezin Veldhoven

Toelichting op artikel 5

Noodzaak voor verstrekking gegevens.

Voor verstrekking geldt dat deze beperkt moet zijn tot diegenen voor wie de gegevens noodzakelijk zijn. Dat kan met zich meebrengen dat niet steeds alle gegevens aan alle partijen worden verstrekt. Als kan worden volstaan met anonieme bespreking moet daaraan de voorkeur worden gegeven. Ook mogen alleen die gegevens worden verstrekt die noodzakelijk zijn om het doel te bereiken: u mag dus niet zonder meer het hele dossier overdragen.

Verstrekking aan derden

Op de verwerking van gegevens in het casusoverleg is de AVG van toepassing. Voor verstrekking daarvan aan derden gelden dezelfde regels die in bijlage B van dit privacyprotocol onder zijn uiteengezet onder 'Algemene verordening gegevensbescherming'. Omdat zich daaronder bijvoorbeeld ook gegevens kunnen bevinden die met doorbreking van een beroepsgeheim zijn ingebracht, hangt het sterk van de omstandigheden af of verstrekking aan derden is toegestaan. Het advies is om beslissingen over de verstrekking van gegevens uit het casusoverleg aan derden over te laten aan de partijen die de betreffende gegevens in het casusoverleg hebben ingebracht.

Werkwijze CJG Loket, november 2019



centrum voor
jeugd en gezin
veldhoven

INHOUDSOPGAVE

Inleiding	2
Definities	2
Handleiding	3
1. Aanmelden mobiele telefoon	3
2. Inloggen	4
3. Eerste contact	5
4. Werkproces	6
5. Werkinstructie casusoverleg	10
6. Werkinstructie doorzetten klantmanager Jeugd	10
Beveiliging en verwijderen persoonsgegevens	10
Overlegstructuur	12
Eigenaarschap	12
Ziek melden	12
Privacy	12

INLEIDING

In dit document is de werkwijze van het CJG loket uiteengezet. De werkinstructie is gemaakt om te zorgen dat alle CJG loketmedewerkers op een uniforme manier de inkomende vragen afhandelen, zodat de inwoner het beste, volledigste en efficiëntste geholpen wordt.

Over het algemeen zullen de vragen die bij het CJG loket binnenkomen, vallen binnen het kader van preventieve jeugdhulp en lichte opvoedondersteuning. Deze vragen zullen door het CJG afgehandeld worden. Indien er sprake is van zwaardere casuïstiek wordt opgeschaald via de klantmanager jeugd of het casusoverleg.

Het CJG loket is op werkdagen te bereiken van 09:00 tot 12:00. Dagelijks bemenst één persoon het loket, op basis van een rooster. Medewerkers gebruiken hun eigen mobiele telefoon voor het loket.

Globaal zijn er zes taken die een loketmedewerker uitvoert:

1. Aanmelden mobiele telefoon
2. Inloggen op de website en mailbox
3. Inkomende oproepen beantwoorden
4. Mailbox bijwerken
5. Registreren in het systeem
6. Doorverwijzen

DEFINITIES

<i>Loketmedewerker</i>	De medewerker die op het moment ingeroosterd is voor de loketdienst.
<i>Klant</i>	Inwoner die het CJG Loket benadert met een hulp- of ondersteuningsvraag
<i>Klantvraag</i>	Hulp- of ondersteuningsvraag van een klant.
<i>CJG partner</i>	Eén van de bij het CJG Veldhoven aangesloten organisaties, die de samenwerkingsovereenkomst CJG hebben ondertekend
<i>CJG website</i>	www.cjgveldhoven.nl
<i>CJG telefoonnummer</i>	Telefoonnummer waarop klantvragen binnenkomen
<i>CJG mailbox</i>	Mailadres waarop klantvragen binnenkomen
<i>CJG registratiesysteem</i>	Formulier op de website om het aantal en soort vragen te registreren

HANDLEIDING

1. AANMELDEN MOBIELE TELEFOON

Wanneer je loketdienst hebt meld je jezelf met je eigen 06-nummer aan, waardoor jouw mobiele nummer gekoppeld wordt aan het CJG-nummer. Oproepen naar het CJG nummer worden dan automatisch doorgeschakeld naar jouw mobiele telefoon. Ook het afmelden gebeurt via het eigen 06-nummer.

Door het aanmelden komt een technische schakeling tot stand waardoor iemand die naar het CJG-loket belt (040 258 4113) rechtstreeks in contact komt met de persoon die op dat moment dienst heeft.

WERKING VAN DE RINGGROEP SCHAKELING

Door jezelf aan te melden zal je GSM overgaan als het nummer van het CJG wordt gebeld. Door jezelf af te melden ben je niet meer bereikbaar via het CJG-nummer. In theorie kunnen maximaal 5 medewerkers gelijktijdig aangemeld zijn (op 'Present' in de ringgroep). Als er een gesprek op 040 258 4113 binnenkomt wordt alleen de mobiele telefoon gebeld die 'Present' is. Binnen de huidige afspraken is telkens slechts één medewerker 'Present', te weten de medewerker die loketdienst heeft of bij afwezigheid door bijvoorbeeld ziekte diens vervanger.

Let op: Elke medewerker dient zich zelf aan- en af te melden. Het is dus niet zo dat bij aanmelden van medewerker A, medewerker B automatisch afgemeld wordt.

AANNEMEN VAN DE CJG TELEFOON

Aannemen van een telefoontje op je mobiel dat je binnenkrijgt van 040 258 4113. Neem het gesprek aan en toets dan op 1. Je krijg dat het gesprek op je mobiel. Door het cijfer "1" in te toetsen voorkom je dat het gesprek naar je eigen voicemail gaat.

AAN EN AFMELDEN VIA MOBIELE TELEFOON

Aanmelden in de CJG groep:

1. Bel met je eigen mobiele telefoon naar 040 258 4524 (nummerweergave moet aan staan);
2. Wacht op Kiestoon;
3. Toets dan *454113;
4. Als je weer een kiestoon hoort kun je ophangen. Je status in de groep is nu aangepast naar "Present".

Afmelden uit de CJG groep:

1. Bel met opnieuw met je eigen mobiele telefoon naar 040 258 4524 (nummerweergave moet aan staan);
2. Wacht op Kiestoon;

3. Toets dan #454113;
4. Als je weer een kiestoon hoort kun je ophangen. Je status in de groep is nu aangepast naar "Absent".

Mocht je twijfelen of je goed bent aan- of afgemeld, dan kun je de procedure voor aan of afmelden gewoon nogmaals doorlopen om er zeker van te zijn.

Tip:

Voor het aan- en afmelden kun je een tweetal 'contacten' aanmaken op je mobiele telefoon die het in- en uitloggen uit de CJG groep makkelijker maken.

Je maakt hiervoor twee contacten aan in je eigen telefoonboek op de mobiele telefoon:

1. Contact 'CJG AAN'
Hierin zet je het nummer 0402584524 dan een 'pauze'¹⁰ en daarachter *454113
2. Contact 'CJG UIT'
Hierin zet je het nummer 0402584524 dan een 'pauze'¹ en daarachter #454113

VOICEMAILBOX

Buiten de openingstijden van het CJG-loket en wanneer het CJG-nummer in gesprek is wordt de beller automatisch doorgeschakeld naar een voicemailbox met de navolgende tekst:

Welkom bij het Centrum voor Jeugd en Gezin Veldhoven. Momenteel zijn wij niet in staat om uw oproep te beantwoorden. Het CJG is telefonisch bereikbaar van maandag tot en met vrijdag in de ochtend tussen 9 en 12 uur. Spreek na de piep uw naam en telefoonnummer in en u wordt zo spoedig mogelijk teruggebeld door een van onze medewerkers. Ook kunt u een e-mail sturen naar info@cjqveldhoven.nl.

De medewerker met dienst is verantwoordelijk voor het uitlezen van de voicemailbox.

2. INLOGGEN

Wanneer je loketdienst hebt log je in op de CJG website en op de CJG mailbox. Daarnaast gebruik je je eigen (werk) e-mail voor alle uitgaande mail.

CJG WEBSITE

1. Ga naar www.cjqveldhoven.nl
2. Klik rechtsboven op 'Professionals'
3. Log in met de inlogcode en het wachtwoord dat je krijgt van de medewerker van de gemeente die de website beheert
4. Klik links op 'Registratie Loketvragen'

¹⁰ Afhankelijk van het merk van je telefoon te vinden onder de speciale tekens (knop '+ * #' of vergelijkbaar) met als titel 'pauzeer' of 'Pause(,)' of vergelijkbaar. Door deze pauze in te voeren, wacht de telefoon vanzelf op de kiestoon.

CJG MAILBOX

1. Ga naar <https://beta-webmail.combell.nl> of gebruik de rechtstreekse link naar het inlogscherf op de website
2. Log in met de inlogcode en het wachtwoord dat je krijgt van de medewerker van de gemeente die de website beheert

E-MAIL ADRESSEN

Naam partner	Emailadres	achterwacht (alleen bij afwezigheid van vaste contactpersoon)
Lumens	cjgveldhoven@lumenswerkt.nl	
GGD	cjgveldhoven@ggdbzo.nl	
ZuidZorg	cjgveldhoven@zuidzorg.nl	
Cordaad	cjgveldhoven@cordaadwelzijn.nl	
MEE	s.lormans@meezuidoostbrabant.nl	N.baselmans@meezuidoostbrabant.nl
Gemeente	jeugd@veldhoven.nl	
Novadic-Kentron	mathijs.de.croon@novadic-kentron.nl	info@novadic-kentron.nl

3. EERSTE CONTACT

Het eerste contact met de klant verloopt via de telefoon of e-mail. Het eerste contact wordt altijd vastgelegd in het CJG-registratiesysteem.

GESPREEKSHANDLEIDING

Om de klant zo goed mogelijk te kunnen helpen is het belangrijk om de volgende zaken in ieder geval te bevragen:

1. Woonplaats
2. Leeftijd jeugdige
3. Geslacht jeugdige

Daarna is het van belang om de hulp-of ondersteuningsvraag te verhelderen en eventueel de vraag zelf direct te beantwoorden. Wanneer je de vraag niet zelf kan afhandelen, deel je hem met een of alle

partnerorganisaties (zie 4. Werkproces). Gebruik hiervoor je eigen e-mailadres, zodat jij gekoppeld blijft aan de betreffende klant.

4. Informeer de klant dat je gegevens met CJG-collega's wilt gaan delen
5. Vertel met wie je welke gegevens wil delen en waarom
6. Noteer contactgegevens
7. Vat de vraag samen en controleer
8. Geef aan dat jij contactpersoon bent, tot een collega contact opneemt met de klant

Geef de klant altijd een indicatie van de termijn waarbinnen hij een reactie kan verwachten.

HANDLEIDING UITGAANDE E-MAIL

Het CJG-mailadres wordt **alleen** gebruikt voor inkomende mails van klanten. Reactie op mails en het doorsturen van mails naar andere partners/partijen gebeurt altijd vanuit jouw eigen emailadres, **niet** vanuit de CJG mailbox. Zorg dat uit de ondertekening van je mail duidelijk is dat je CJGVeldhoven-medewerker bent (gebruik logo / emailfooter).

Alle mails die je verstuurt, in het bijzonder degenen die persoonsgegevens bevatten van de klant, moeten voldoen aan de beveiligingseisen die voor je eigen organisatie gelden.

REGISTRATIE

Alle inkomende vragen dienen geregistreerd te worden in het CJG registratiesysteem op de CJG website, dit geldt voor zowel telefoon als mail. Registratie dient puur voor het inzichtelijk maken van het aantal en soort vragen dat bij het loket binnenkomen.

Vul het formulier zo volledig mogelijk in. Op het formulier mogen geen tot de persoon herleidbare persoonsgegevens worden ingevuld. Wanneer het formulier verzonden is wordt de registratie aangemaakt in het systeem, daarna is het niet meer mogelijk de registratie in te zien of aan te passen.

Over het CJG
Contact
Cursussen
Professionals
[Registratie loketvragen](#)

CJG Locket

Registreer hier alle inkomende telefoontjes en e-mails.

Leeftijd

Geslacht Man
 Vrouw

**Soort
hulpvraag**

**Type
hulpvraag**

**Toelichting
(optioneel)**

**doorgezet
naar**

*verplicht

4. WERKPROCES

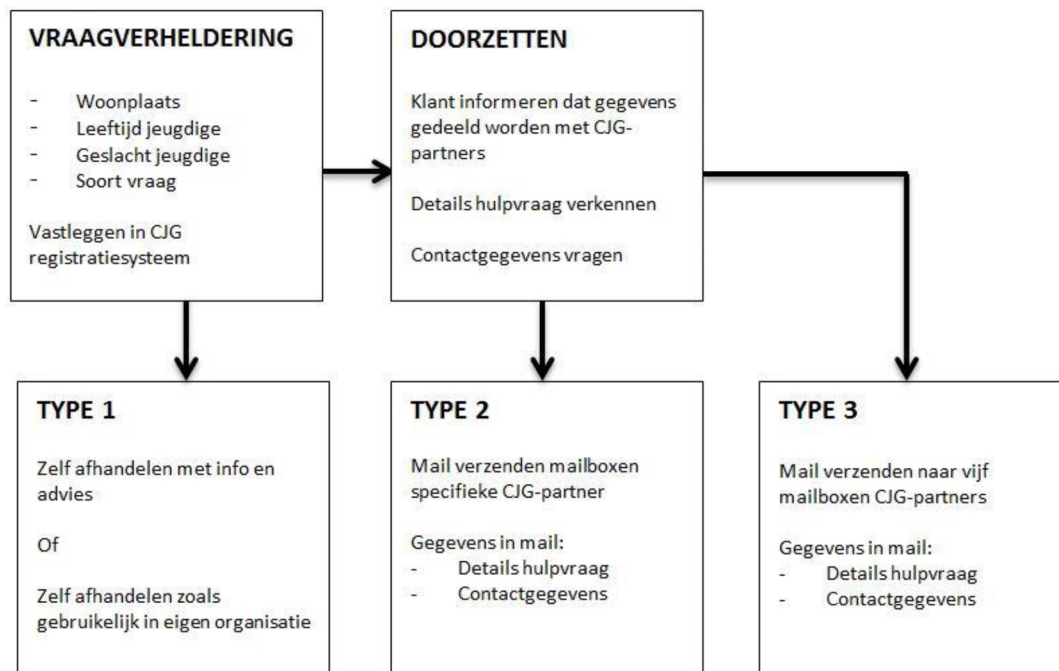
Er zijn drie typen klantvragen die binnen kunnen komen, gebaseerd op wie de eigenaar van de vraag is en wie de vraag afhandelt. Voor elk type vraag is er een apart proces. Door middel van vraagverheldering stel je zelf vast om welk type vraag het gaat.

Type 1 Vragen die direct zelf af te handelen zijn.

Type 2 Vragen die je zelf niet direct kunt afhandelen, omdat ze bij een specifieke CJG partner-organisatie thuishoren.

Type 3 Vragen die je zelf niet direct kunt afhandelen, en waarbij het niet duidelijk is bij welke specifieke CJG partner-organisatie ze thuishoren.

Hieronder een schematische weergave van de verschillende typen vragen, daarna een beschrijving van het proces per type vraag.



TYPE 1

1. Vraag direct beantwoorden met informatie en advies, of;
2. Indien de vraag opvolging vereist: klantvraag afhandelen zoals gebruikelijk in eigen organisatie.
3. Je bent zelf eigenaar van de vraag en verantwoordelijk voor het klantcontact en de afhandeling.

TYPE 2

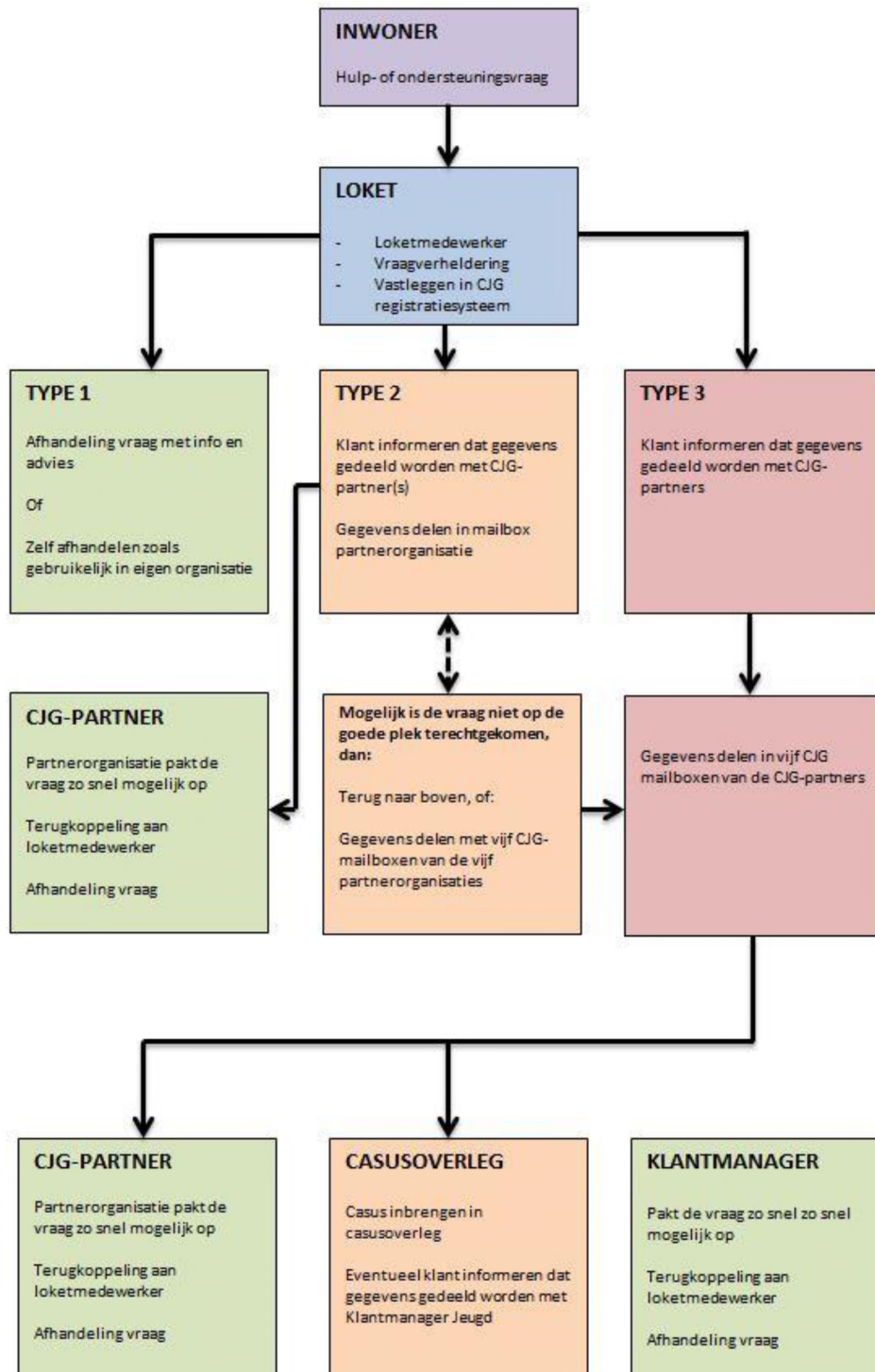
1. Bepalen bij welke specifieke CJG-partner deze vraag thuishoort
2. Klant informeren dat je zijn gegevens wilt delen met CJG partners.¹¹
3. Deel de klantvraag inclusief contactgegevens in de CJG mailbox van de betreffende CJG partner. Gebruik voor verzenden je eigen (werk)e-mail, niet de CJG mailbox.
 - *Je bent zelf eigenaar van de vraag en verantwoordelijk voor het klantcontact, tot je een bevestiging hebt dat iemand anders de vraag overneemt. Daarna is diegene eigenaar van de vraag en verantwoordelijk voor het klantcontact en de afhandeling.*
 - *De CJG partner reageert zo snel mogelijk op het verzoek de klantvraag op te pakken.*
 - *Het is mogelijk dat de vraag niet bij de juiste partnerorganisatie terecht is gekomen. In dat geval probeer je de vraag opnieuw te verdelen naar een specifieke CJG partner, of het wordt een type 3.*

¹¹ Omdat juridisch gezien van 'vrije toestemming geven' in een klant-hulpverlener relatie geen sprake kan zijn, gebruiken we in de instructie niet de term 'toestemming vragen'. Wees transparant over dat je gegevens wilt gaan delen en overleg met de klant wat hij daarvan vindt.

TYPE 3

1. Klant informeren dat je zijn gegevens wilt delen met CJG partners.
 2. Deel de klantvraag inclusief contactgegevens in de vijf CJG mailboxen van de CJG partners (exclusief de gemeente). Gebruik voor verzenden je eigen (werk)e-mail, niet de CJG mailbox.
- *Je bent zelf eigenaar van de vraag en verantwoordelijk voor het klantcontact, tot je een bevestiging hebt dat iemand anders de vraag overneemt. Daarna is diegene eigenaar van de vraag en verantwoordelijk voor het klantcontact en de afhandeling.*
 - *De CJG partners reageren zo snel mogelijk op het verzoek de klantvraag op te pakken.*
 - *Wanneer de klantvraag niet kan worden afgehandeld door de CJG partners, breng je de vraag in in het casusoverleg via het daarvoor bestemde formulier (zie 5. Werkinstructie casusoverleg)*
 - *Indien de klantvraag duidelijk zo complex is dat hij niet bij het CJG thuishoort maar bij de gespecialiseerde jeugdhulp, zet je de vraag direct door naar de Klantmanagers Jeugd (zie 6. Werkinstructie doorzetten naar klantmanagers Jeugd).*

SCHEMATISCHE WEERGAVE WERKPROCES



5. WERKINSTRUCTIE CASUSOVERLEG

Als niet duidelijk is bij wie de vraag thuishoort of als het een complexe vraag betreft waar gespecialiseerde jeugdhulp mogelijk ook bij betrokken is, wordt de vraag ingebracht in het casusoverleg.

Op de site cjpgvldhoven.nl kan daarvoor een formulier worden geopend, het formulier 'aanmeldformulier casusoverleg'. Dit opent als worddocument. Het ingevulde formulier mail je vanuit je eigen mailbox naar de medewerker van de CJG-partner, die door het casusoverleg is aangewezen als ontvanger van de aanmeldingen. Dit formulier sla je zelf **niet** op in je eigen systeem. De betreffende medewerker die de aanmeldformulieren ontvangt, mailt alle binnengekomen aanmeldformulieren voorafgaand aan het casusoverleg naar de vaste casusoverlegdeelnemers. Indien er andere professionele betrokkenen bij een specifieke casus aanwezig zijn, ontvangen deze het desbetreffende aanmeldformulier ook per mail.

De ontvangers van de aanmeldformulieren slaan deze niet (of alleen tijdelijk) op in hun eigen systemen/bestanden.

In het casusoverleg wordt besloten en vastgelegd wie de vraag en daarmee de regie/eigenaarschap van de casus op zich neemt. Dit wordt door de casusvoorzitter (dan wel degene aan wie de voorzitter dit heeft gedelegeerd) teruggekoppeld aan degene die het aanmeldformulier heeft ingediend.

6. WERKINSTRUCTIE DOORZETTEN NAAR KLANTMANAGER JEUGD

Als na doorvragen en het invullen van de informatie op het aanmeldformulier blijkt (of jouw inschatting is) dat de vraag toch het beste bij een klantmanager jeugd thuis hoort, neem dan telefonisch contact op met de bureaudienst klantmanagers jeugd (via 14 040 elke werkdag van 9.00 tot 13.00 uur) en bespreek of het wenselijk is dat de aanmeldingsinformatie direct wordt doorgezet via de mail of dat de aanmelding op de reguliere wijze via het casusoverleg wordt ingebracht.

BEVEILIGING EN VERWIJDEREN PERSOONSGEGEVENS

Alle mails die je zelf verstuurd moeten voldoen aan de beveiligingseisen die voor je eigen organisatie gelden. Als dat bijvoorbeeld betekent dat je mails via Zivver verstuurd, dan geldt dat dus ook voor de mails betreffende het CJG Veldhoven.

Er is een privacyprotocol afgesloten ten behoeve van de verwerking van persoonsgegevens door het CJG Veldhoven. Het CJG Veldhoven verwerkt persoonsgegevens, doordat mails worden verstuurd met daarin de klantvraag en doordat er formulieren worden ingevuld en gemaïld naar het casusoverleg en naar klantmanagers. Er worden door het CJG Veldhoven zelf geen inhoudelijke dossiers aangemaakt; het inhoudelijke dossier wordt gemaakt en beheerd door degene die de behandeling van de vraag op zich heeft genomen en dat dossier valt onder de eigen privacy-regels van de desbetreffende organisatie.

Ten aanzien van de mails en de formulieren voor het casusoverleg en de klantmanagers gelden de volgende afspraken met betrekking tot verwijdering van de persoonsgegevens:

TYPE 1

In geval van Type 1 vragen zonder mailwisseling tussen CJG-medewerker en klant: er heeft geen verwerking van persoonsgegevens plaatsgevonden (invullen van het registratieformulier valt niet onder verwerking persoonsgegevens) dus er hoeft ook niets verwijderd te worden.

Als er wel mailwisseling heeft plaatsgevonden: binnen 4 weken nadat de vraag is afgehandeld, verwijder je de mails (ingekomen en uitgegaan) uit de mailbox.

TYPE 2

In geval van Type 2 vragen: binnen 4 weken nadat het eigenaarschap van de klantvraag is overgenomen door de juiste CJG-partner, verwijder je de mails (ingekomen en uitgegaan) uit de mailbox. De ingekomen mail bij de juiste CJG-partner maakt op het moment dat deze de hulpvraag oppakt, onderdeel uit van het eigen dossier van de eigen organisatie. Het verwerken, opslaan en verwijderen ervan gebeurt volgens de privacyregels van de eigen organisatie.

TYPE 3

In geval van Type 3 vragen: voor de loketmedewerker die de vraag heeft doorgezet naar alle vijf CJG-partners geldt hetzelfde als hierboven bij Type 2 vragen.

Voor de vijf CJG-partners die de vraag hebben ontvangen, geldt voor de partners die de vraag niet oppakken, hetzelfde als hierboven (binnen vier weken nadat eigenaarschap door één van de partners op zich is genomen de mail verwijderen). De partner die de vraag oppakt, maakt de mail onderdeel van het eigen dossier en daarmee van de privacyregels van de eigen organisatie.

DOORZETTEN NAAR CASUSOVERLEG

Het formulier ten behoeve van bespreking van een casus in het casusoverleg wordt per beveiligde mail verstuurd en **niet** structureel in eigen bestanden of op eigen systemen opgeslagen. Iedereen, die de mail met het formulier ten behoeve van bespreking in het casusoverleg heeft ontvangen en/of doorgestuurd, verwijdert binnen 4 weken nadat de casus aan de juiste partij is toegekend, de ingekomen en uitgaande mails uit de eigen mailbox en de eventueel tijdelijk opgeslagen aanmeldformulieren, met uitzondering van de partij aan wie de casus is toegewezen. Deze legt een eigen dossier aan en het formulier en de bijbehorende mails maken vanaf dat moment onderdeel uit van het dossier en daarmee van de organisatiespecifieke privacy- en verwerkingsregels.

DOORZETTEN NAAR KLANTMANAGER

De CJG-loketmedewerker die de vraag doorzet naar de klantmanager, verwijdert binnen 4 weken nadat duidelijk is geworden dat de klantmanager jeugd de vraag overneemt, alle inkomende en uitgaande mails.

LET OP:

De termijn van vier weken voor verwijderen van de persoonsgegevens gaat pas in nádat duidelijk is geworden dat de vraag helemaal is afgehandeld of helemaal is overgenomen door de juiste partner. Zolang dat nog niet duidelijk is, blijft het eigenaarschap liggen bij de CJG-loketmedewerker die de vraag heeft aangenomen (zie ook bij 4. Werkproces).

OVERLEGSTRUCTUUR

Ter ondersteuning aan het CJG Loket zijn er twee overlegvormen georganiseerd.

Casus overleg Tweewekelijks
Casusbespreking
Werkverdeling en triage/ Casus bespreking in het geval van onduidelijkheden

Vaste deelnemers: Alle CJG organisaties plus Klantmanager Jeugd

Zowel CJG'ers als externen kunnen casuïstiek inbrengen

Reflectie overleg Driemaandelijks
CJG-brede procesevaluatie van de casuïstiek

EIGENAARSCHAP

Wanneer je het eerste contact voert met een klant ben jij eigenaar van de klantvraag, je bent dan verantwoordelijk voor de opvolging en afhandeling van de vraag, en voor het klantcontact, tot het moment dat iemand schriftelijk bevestigt de klantvraag van je over te nemen. Wanneer je een klantvraag naar een collega overdraagt hoef je dat niet aan de klant te melden, je hebt immers al aangegeven dat je de klantvraag met collega's gaat bespreken.

ZIEK MELDEN

Wanneer je ziek bent en daardoor niet in staat om loketdienst te doen, neemt degene die die dag achterwacht is het van je over. Hiertoe neem je contact op met je achterwacht. Ruil eventueel een loket- of achterwachtdienst met diegene zodat de verdeling van werklust het zelfde blijft.

PRIVACY

In het privacyprotocol dat onderdeel uitmaakt van de samenwerkingsovereenkomst CJG is vastgelegd hoe met de verwerking van persoonsgegevens wordt omgegaan.

Belangrijk voor deze werkinstructie is te beseffen dat je altijd transparant moet zijn naar de klant over welke gegevens je opvraagt, waarom, met wie je ze deelt of gaat delen en waarom. Het geven van toestemming is vanwege de relatie klant-hulpverlening in principe niet 'vrij' voor de klant, dus daarom spreken we in deze werkinstructie niet over 'toestemming vragen' of 'geven'. In de praktijk overleg je met de klant en ga je na of deze het er mee eens is dat gegevens worden gedeeld en verwerkt.

Op cjpgveldhoven.nl is een privacystatement opgenomen waarin staat wat er aan persoonsgegevens verwerkt worden en welke rechten de betrokkene hieromtrent heeft.

Bijlage 4 behorend bij samenwerkingsovereenkomst CJG Veldhoven 2020

Overzicht verdeling kosten ivm taken CJG

De CJG-partners hebben taken/activiteiten/kosten, die voortkomen uit hun reguliere taak als individuele partner en taken/activiteiten/kosten, die voortkomen uit de specifieke samenwerkingsopdracht en –afspraken. Met betrekking tot die eerstgenoemde taken: deze behoren tot de reguliere kosten van de instelling en worden daarmee dus 'budgettair neutraal'/ 'met gesloten beurzen' ingezet tbv het CJG. Met betrekking tot de laatstgenoemde taken is hieronder aangegeven waaruit of door wie deze gedragen worden.

Omschrijving	Alle partijen	Partij (afzonderlijk)
Inzet uitvoerend personeel tbv CJG taken algemeen, tbv contactpersonen onderwijs/KO Inzet managers tbv CJG-managerstaken (incl. reiskosten)	Uit eigen middelen (in sommige gevallen is binnen de subsidieafspraken dit als (extra) taak opgenomen)	
Vergaderfaciliteiten (ruimte en catering) reguliere vergaderingen, zoals: <ul style="list-style-type: none"> - Managementoverleg - CJG-casusoverleg - Werkgroepen 	Met gesloten beurzen	
Kosten voor communicatie: <ul style="list-style-type: none"> - Website (vaste kosten) - Onderhoud en aanpassen website - Logo (ontwerp) - Logo regulier gebruik - Nieuwsbrief - Visitekaartjes (ontwerp) - Visitekaartjes beschikbaar stellen voor medewerkers - Ontwerp en aanmaak folder- en informatiemateriaal over CJG-Veldhoven algemeen - Ontwerp en aanmaak folder- en informatiemateriaal over aanbod van specifieke CJG-partner(s) 	Uit eigen middelen	Gemeente Gemeente Gemeente Gemeente Gemeente Gemeente Gemeente Per geval bepalen of het specifiek CJG Veldhoven betreft, welke partners betrokken zijn en uit welke middelen het dan kan komen
Aanschaf bestaand folder- en informatiemateriaal om als CJG Veldhoven te verspreiden (bijvoorbeeld materiaal dat ontwikkeld is op landelijk niveau over bepaalde thema's, zoals Scheiden zonder Schade, Gezond gedrag)		Uitgangspunt: degene wiens kerntaak het betreft deze informatiematerialen te gebruiken, betaalt. In het managersoverleg wordt besloten of materiaal aangeschaft wordt en door wie.

Beschikbaarheid PC+relevante programma's, printer, mobiele telefoon + mobiel abonnement voor CJG-medewerkers	Uit eigen middelen	Gemeente
Beschikbaarheid eigen mailadres medewerkers	Uit eigen middelen	
Beschikbaarheid algemeen mailadres CJG		
Telefonische bereikbaarheid		Kosten van telefonische bereikbaarheid, mailadres etc: gemeente
Bemensing loketfunctie	Uit eigen middelen	
Locatie/bureau/werkplek	Uit eigen middelen	
Informatieve bijeenkomsten: - Zelf door CJG georganiseerd - Aanwezigheid bij andere bijeenkomsten	Met gesloten beurzen Uit eigen middelen (als onderdeel van reguliere inzet CJG-medewerkers)	
Deskundigheidsbevordering, opleiding, workshops, etc. - Tbv basistaken CJG-partner - Tbv CJG overall of tbv samenwerkingsbevordering	Uit eigen middelen Met gesloten beurzen	
Penvoerder en secretariaat overleggen (notulen, agenda, administratie beleidsmatig (niet mbt casuïstiek)		Gemeente
Representatiekosten en lief en leed (bijvoorbeeld bloemetje bij afscheid medewerker als CJG-medewerker, presentje voor sprekers)	Zoveel mogelijk met gesloten beurzen	
Aansluiting Zorg voor Jeugd Kosten mbt werken met Zorg voor Jeugd (registreren, signaleren en ketencoördinatie voeren)	Eigen middelen	Gemeente
Kosten als iemand beroep doet op recht van inzage persoonsgegevens	De organisatie die persoonsgegevens beheert	Als het puur CJG-gegevens betreft: gemeente
Overige nog niet benoemde kosten	In het managers-overleg wordt besproken en bepaald wie deze kosten draagt.	