

CJG in Oosterhout:

“Het moet ook leuk zijn!”

Onderzoek naar de behoeften van de toekomstige
gebruikers van het Centrum voor Jeugd en Gezin in
Oosterhout

Auteurs

Asia Sarti

Lotte van den Bergh

Sofie Tomassen

In opdracht van

Gemeente Oosterhout

publicatienummer: 169

© **Stichting Alexander**

Amsterdam, februari 2009

ISBN 978-90-8903-010-8

Inhoudsopgave

Inleiding	5
Leeswijzer	6
1. Opzet en uitvoering.....	7
1.1 Probleemstelling en onderzoeksmethode	7
Doelstelling en werkwijze	7
Vraagstelling	8
Onderzoeksmethode	8
1.2 Uitvoering.....	10
Werving en deelnemers	10
Dataverzameling.....	14
Analyse.....	14
1.3 Dialoogbijeenkomst: presentatie en discussie	15
2. Resultaten	16
Huidig aanbod	16
Onderwerpen van informatie	17
Vormgeving CJG	19
Bereikbaarheid.....	20
Openingstijden	21
Locatie en inrichting	22
Medewerkers	23
Privacy	25
Bekendheid.....	26
Beschouwing van de resultaten van het onderzoek.....	27
3. Dialoogbijeenkomst.....	29
Hulp zoeken is gewoon	29
Sociale kaart	30
Centraal in de wijk.....	31
Openingstijden	31

4. Aanbevelingen.....	32
Onderwerpen van informatie	32
Bereikbaarheid.....	32
Locatie.....	33
Aanbod.....	33
Medewerker.....	33
Privacy.....	33
Bekendheid.....	34
Tenslotte	34
 Bijlage: Stichting Alexander in een notendop	 35

Inleiding

Gemeente Oosterhout is een gemeente met 53.800 inwoners. Naast de stad Oosterhout bestaat de gemeente nog uit de dorpen Den Hout, Oosteind en Dorst. De vier grootste wijken van Oosterhout zijn Dommelbergen, Oosterheide, Slotjes en Vrachelen. Bijna 30 procent van de Oosterhoutse bevolking bestaat uit jongeren onder de 24 jaar.

Gemeente Oosterhout wil een goed beeld krijgen van de behoeften en wensen van haar burgers ten aanzien van het Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG) en wil graag haar burgers informeren over de ontwikkelingen ten aanzien van het CJG. Ten behoeve van deze twee vragen heeft gemeente Oosterhout Stichting Alexander gevraagd mee te denken. In het kader hiervan werd een plan ontwikkeld waarvan per 8 september 2008 in opdracht van de gemeente de uitvoering startte. Dit plan behelsde de uitvoering van deskresearch over de kwaliteit van bestaande voorzieningen vanuit het perspectief van cliënten en het organiseren en inhoudelijk vormgeven van een dialoogdag met burgers en gemeente.

De inventarisatie en een quickscan van rapportages over bestaande voorzieningen, verzameld via de instellingen die vertegenwoordigd zijn binnen de projectgroep CJG Oosterhout (GGD, Thebe jeugdzorg, MEE, Bureau Jeugdzorg, GGZ en K2), leverden onverwacht geen bruikbare informatie op over perspectieven van cliënten op de huidige dienstverlening. In nader overleg zijn Stichting Alexander en de projectgroep CJG Oosterhout gezamenlijk tot de conclusie gekomen dat de voor de deskresearch benodigde informatie voorsnog niet beschikbaar is, noch op korte termijn beschikbaar komt. Daarom zijn alternatieve benaderingen en voorwaarden verkend om in Oosterhout toch te komen tot kwalitatieve inzichten in cliëntenperspectieven met behulp van dialoog met burgers over het toekomstige CJG. Hierbij heeft de projectgroep CJG de voorkeur uitgesproken voor uitvoering – in samenwerking met de betrokken instellingen – van panels met jongeren, ouders en professionals als basis voor een hierop volgende dialoog tussen burgers, gemeente en betrokken instellingen.

Op basis van deze voorkeur heeft de gemeente Oosterhout namens de projectgroep CJG Oosterhout, Stichting Alexander gevraagd om een nieuwe aanpak te ontwikkelen, waarin de raadpleging van jongeren, ouders en professionals ook nadrukkelijk dient om in kaart te brengen welke wensen, behoeften en voorwaarden deze groepen hebben voor het toekomstige CJG in Oosterhout. In dit onderzoeksverslag zijn de resultaten van deze raadpleging, die van oktober 2008 tot en met januari 2009 heeft plaatsgevonden, opgenomen.

Leeswijzer

In dit rapport worden de opzet, uitvoering en resultaten beschreven van de raadpleging beschreven. In hoofdstuk 1 wordt beschreven hoe het onderzoek is opgezet en uitgevoerd. In hoofdstuk 2 staan de perspectieven van deelnemers aan het onderzoek beschreven, gevolgd door hoofdstuk 3 met de uitkomsten van de dialoogbijeenkomst. Hoofdstuk 4 bevat conclusies en aanbevelingen.

1. Opzet en uitvoering

In dit hoofdstuk worden de opzet en de uitvoering beschreven van het onderzoek onder jongeren, ouders en professionals naar hun perspectieven op en wensen ten aanzien van een CJG. Ook worden de voorbereiding en uitvoering van de uitwisseling tussen deelnemers aan het onderzoek, leden van de projectgroep en de gemeente beschreven.

1.1 Probleemstelling en onderzoeksmethode

Doelstelling en werkwijze

De gemeente Oosterhout wil de mening van de toekomstige gebruikers en dienstverleners van het CJG Oosterhout peilen voor de ontwikkeling en invulling van het CJG. Door de toekomstige gebruikers en dienstverleners te consulteren zal het aanbod beter aansluiten bij de wensen en de behoeften van de doelgroep.

De raadpleging bestaat uit twee elkaar versterkende projectfasen:

- Raadpleging van jongeren, ouders en professionals in panels over de kwaliteit van huidig voorzieningen, en over wensen en behoeften ten aanzien van het toekomstige CJG;
- Het organiseren en inhoudelijk vormgeven van een eenmalige dialoog tussen de projectgroep CJG Oosterhout met burgers en professionals uit de voorafgaande raadplegingen.

De opbrengsten van het raadplegingstraject zijn de volgende:

- Actuele en verdiepende informatie over de wensen en behoeften van burgers en professionals te Oosterhout ten aanzien van het toekomstige CJG;
- Inhoudelijke dialoog tussen de projectgroep CJG Oosterhout, burgers en professionals over hun wensen, behoeften en prioriteiten voor het toekomstige CJG;
- Een inhoudelijk en procesmatig participatief traject, dat draagvlak voor beleid en beleid op maat oplevert en blijvende betrokkenheid van burgers en professionals bij de verdere ontwikkeling van het CJG stimuleert.

Vraagstelling

In overleg met de gemeente heeft Stichting Alexander de volgende vraagstelling geformuleerd:

Hoe moet volgens toekomstige gebruikers –jongeren en ouders– en professionals een CJG in Oosterhout eruit zien?

Deze vraagstelling valt uiteen in de volgende onderzoeksvragen:

- Wat zijn volgens de (toekomstige) gebruikers en dienstverleners de sterke en zwakke punten op dit moment als het gaat om toegankelijkheid, hulp en ondersteuning van de voorzieningen?
- Wat zouden ze anders of verbeterd willen zien?
- Welke verwachtingen, kansen en wensen hebben toekomstige gebruikers en dienstverleners in Oosterhout als het gaat om toegankelijkheid, hulp en ondersteuning?

Onderzoeksmethode

Om een goed inzicht te verkrijgen in de perspectieven van jongeren, ouders en professionals op het huidige aanbod en de wensen voor een CJG, zet Stichting Alexander de methode van het panelgesprek in. Het voeren van panelgesprekken is een dynamische manier om groepen deelnemers te spreken. Tijdens een panelgesprek gaan deelnemers met elkaar in gesprek over door Stichting Alexander aangedragen onderwerpen. Ze benoemen wat voor hen belangrijk is en reageren op elkaars mening.

Het panelgesprek is bedoeld om deelnemers interactief – met de onderzoeker en met elkaar – aan het woord te laten over zaken die voor hen belangrijk zijn. Dit zorgt ervoor dat informatie wordt verkregen over hun leefwereld, wensen, ideeën, kritiek en tegenstrijdigheden daarin. Deelnemers worden gestimuleerd om ervaringen uit te wisselen (op elkaars mening te reageren) en van elkaar te leren.

=

Aangezien het perspectief van toekomstige gebruikers en dienstverleners in dit onderzoek centraal staat, worden de resultaten uit alle panels voorgelegd aan een vertegenwoordiging van deelnemers uit de panels.

Deze deelnemers bekijken de conclusies die uit het eerste deel van de raadpleging naar voren zijn gekomen en gaan hierover in dialoog met elkaar en met de opdrachtgever. Aan de hand hiervan worden definitieve conclusies getrokken en aanbevelingen gedaan.

1.2 Uitvoering

In de maanden oktober 2008 tot en met februari 2009 heeft Stichting Alexander het onderzoek conform de hierboven beschreven doelstelling, vraagstelling en onderzoeksmethode uitgevoerd.

Werving en deelnemers

De uitvoering van het onderzoek begon in oktober 2008 met de werving van deelnemers. De doelgroep van de raadpleging bestaat uit toekomstige gebruikers –jongeren en (allochtone) ouders–, professionals van instellingen die betrokken zijn bij de ontwikkeling van het CJG en eventueel professionals die voor informatie en advies het CJG raadplegen.

In eerste instantie heeft Stichting Alexander gepoogd vier panelgesprekken te organiseren: twee met ouders, één met jongeren en één met professionals. Aan elk gesprek zouden mensen die tot één doelgroep behoren deelnemen (jongeren, ouders, allochtone ouders, of professionals). Stichting Alexander startte de uitvoering van het onderzoeksproces dan ook met het plannen van data voor deze panelgesprekken en het werven van deelnemers. Voor de werving richtte zij zich in eerste instantie op de leden van de projectgroep; via hun organisaties hoopte Stichting Alexander aan de deelnemers voor de panels te komen. Bij de wervingsactiviteiten ondersteunde Stichting Alexander de projectgroepleden door het verstrekken van wervingsbrieven. Aanvullend op de wervingswerkzaamheden van de projectgroepleden binnen de eigen organisatie, werd contact gelegd met een aantal andere organisaties, om op deze wijze een panel met professionals te organiseren.

Voor de andere panels bleek het minder makkelijk deelnemers te vinden voor de vastgestelde data. Daarom besloot Stichting Alexander, in overleg met de gemeente en wederom mede aansluitend op het werk van de leden van het projectteam, op andere momenten met de groepen in gesprek te gaan.

Het resultaat van het wervingsproces is uiteindelijk geweest dat in totaal 61 mensen zijn gesproken. De deelnemers behoren tot de verschillende doelgroepen -jongeren, ouders en professionals. De indeling van de groepen was als volgt:

Jongeren

- In totaal zijn 24 jongeren gesproken;
 - Drie jongeren zijn gesproken tijdens een bezoek aan Tender jeugdzorg, afdeling Lievenshove, 21 tijdens straatinterviews;
 - Elf van de gesproken jongeren zijn meisjes, 14 zijn jongens;
- De jongeren variëren in leeftijd van 14 tot 23 jaar.

Straatinterviews en panelgesprek jongeren

Leeftijd	Aantal
14 jaar	1
15 jaar	4
16 jaar	7
17 jaar	6
18 jaar	1
19 jaar	1
20 jaar	2
21 jaar	1
23 jaar	1

Ouders

- 18 ouders hebben deelgenomen aan het onderzoek;
- Met elf ouders zijn interviews gehouden bij de GGD, met 7 ouders is een panelgesprek gehouden in de ouderkamer van de Bredeschool OBS de Kameleon.
- Het panel in de ouderkamer was met uitsluitend allochtone moeders; 7 van hen zijn Marokkaans, één Turks;
- Aan de interviews in het GGD namen 8 moeders en drie vaders deel. Twee moeders hebben een Turkse achtergrond, één vader is van Portugese afkomst, de overige deelnemers zijn autochtone Nederlanders.

Interviews GGD

1.	Moeder	3 kinderen	leeftijd: 18, 17, 15
2.	Moeder	3 kinderen	leeftijd: 18, 10, 5
3.	Moeder – Turks	2 kinderen	leeftijd: 12, 7
4.	Moeder	2 kinderen	leeftijd: 4, 4
5.	Moeder	1 kind	leeftijd: 4
6.	Moeder	2 kinderen	leeftijd: 12, 7
7.	Moeder – Turks	2 kinderen	leeftijd: 16, 11
8.	Moeder	2 kinderen	leeftijd: 13, 10
9.	Vader	2 kinderen	leeftijd: 9, 6
10.	Vader – Portugees	2 kinderen	leeftijd: 16, 11
11.	Vader	2 kinderen	leeftijd: 10, 3

Panel Ouderkamer OBS de Kameleon (allochtone ouders)

1.	Moeder – Marokkaans	4 kinderen	leeftijd: 17, 15, 11, 4
2.	Moeder – Marokkaans	4 kinderen	leeftijd: 14, 11, 8, 5
3.	Moeder – Marokkaans	5 kinderen	leeftijd: 17, 16, 14, 11, 5
4.	Moeder – Marokkaans	3 kinderen	leeftijd: 10, 8, 2
5.	Moeder – Marokkaans	2 kinderen	leeftijd: 9, 5
6.	Moeder – Marokkaans	5 kinderen	leeftijd: 15, 14, 12, 11, 7
7.	Moeder – Turks	6 kinderen	leeftijd: 14, 13, 11, 9, 7, 3

Professionals

- Tenslotte hebben 19 professionals meegepraat;
- Dit gebeurde tijdens twee panelgesprekken; één panelgesprek was met medewerkers en stagiaires van Merites Welzijn (11 deelnemers), het tweede panel was gemengd (6 deelnemers);
- Ook is met twee professionals een individueel interview gehouden; één telefonisch, één face to face.

Panel Merites

1.	Schoolmaatschappelijk werk
2.	Jongerenwerker Noord
3.	Schoolmaatschappelijk werk/ bemoeizorg
4.	Jongerenwerker Zuid
5.	Jongerenwerker
6.	Steunpunt opvoeden
7.	Bemoeizorg
8.	Stagiaire Schoolmaatschappelijk werk
9.	Stagiaire Jongerenwerk
10.	Stagiair Jongerenbus
11.	Stagiaire Jongerenwerker

Panel gemengd

1.	Verloskundige	Trivia verloskundigen
2.	Medewerker afdeling toegang	Bureau jeugdzorg
3.	Huisarts	gezondheidscentrum Vrachelen
4.	Clëntenmanager, klantenbureau	Tender
5.	opvoedingsondersteuning	Tender Jeugd
6.	Ouder- gezinsbegeleidster	Zuidwester

Individuele (telefonische) interviews

1.	Maatschappelijk werker	
2.	Jeugdhulpverpleegkundige	GGD

Dataverzameling

Om de panelgesprekken en interviews uit te kunnen voeren, heeft Stichting Alexander de centrale vraagstelling en de drie hieruit volgende onderzoeksvragen uitgewerkt in een gespreksleidraad. In deze leidraad zijn de drie onderzoeksgebieden – stand van zaken huidig voorzieningen, gewenste veranderingen/ verbeteringen, verwachtingen met betrekking tot het CJG- verder opgesplitst in deelvragen. De opgenomen vragen zijn hoofdzakelijk open vragen, overeenkomstig het doel van een kwalitatief onderzoek deelnemers een eigen mening te laten vormen over de besproken onderwerpen. Vervolgens is voor elke doelgroep een basisleidraad met de gemeente besproken en vastgesteld.

Aan de hand van deze gespreksleidraad zijn de gesprekken met de drie doelgroepen in een tijdsbestek van drie weken gehouden. De panelgesprekken zijn opgenomen op digitale autodiskettes en later in schriftelijke panelverslagen uitgewerkt, van de (straat)interviews zijn ter plekke, door een notulist, aantekeningen gemaakt en later uitgewerkt.

Analyse

Na de schriftelijke uitwerking van de panelgesprekken en interviews, zijn de resultaten geanalyseerd. Hierbij is als volgt te werk gegaan. Per doelgroep –jongeren, ouders, professionals– is alle verzamelde data uitgeprint en grondig gelezen. Hierbij is gezocht naar thema's die er volgens de respectievelijke doelgroepen toe doen; thema's die vaker naar voren kwamen, maar ook opvallendheden werden als van belang aangemerkt. Nadat de onderzoeksdata op deze wijze zijn gesorteerd, hebben de onderzoekers de belangrijkste uitspraken op hun inhoud en onderlinge verhouding –dat wil zeggen op de verhouding tussen de uitspraken van verschillende (groepen) deelnemers– geanalyseerd. De uitkomsten uit de panels en interviews zijn per doelgroep beschreven in hoofdstuk 2.

1.3 Dialoogbijeenkomst: presentatie en discussie

Het tweede deel van de raadpleging bestond uit een eenmalige dialoogbijeenkomst. Tijdens deze dialoogbijeenkomst, op woensdag 28 januari, zijn de onderzoeksresultaten van het onderzoek voorgelegd aan deelnemers, die hierover met elkaar in discussie zijn gegaan. De opbrengsten van deze dialoogbijeenkomst zijn beschreven in hoofdstuk 3.

De discussie tijdens de dialoogbijeenkomst heeft bijgedragen aan het beantwoorden van de vraag hoe een CJG eruit moet zien. De aanbevelingen hieromtrent staan beschreven in hoofdstuk 4.

2. Resultaten

In dit hoofdstuk worden de resultaten uit de panelgesprekken en interviews met jongeren, ouders en professionals beschreven. Hierbij is inductief te werk gegaan: per doelgroep wordt weergegeven welke thema's tijdens de gesprekken opkwamen. De lijn van de gespreksleidraad wordt voor een gedeelte losgelaten, om zoveel mogelijk het perspectief van de deelnemers te belichten. Dit perspectief wordt in dit hoofdstuk aan de hand van citaten uitgewerkt. Voor een gedeelte zijn de zaken die door jongeren, ouders en professionals als van belang werden aangestipt hetzelfde, maar er zijn ook verschillen in hun perceptie op het CJG. In het volgende hoofdstuk worden de overeenkomsten en verschillen tussen de drie groepen besproken.

Huidig aanbod

- Jongeren over huidig aanbod

Jongeren geven aan dat zij informatie over hun dagelijkse problemen vaak van internet halen. Een aantal jongeren geeft echter aan persoonlijk contact te prefereren.

Weet je wat het is, internet is handig en makkelijk maar als je iemand persoonlijk spreekt is dat fijner. (meisje, 16 jaar)

Daarnaast schakelen jongeren vrienden en school in voor eventuele hulp.

Jongeren weten naast Bureau Jeugdzorg geen instellingen te noemen waar zij met hun vragen naartoe kunnen. Een meisje (16 jaar) geeft aan dat ze graag met kleine problemen ergens naar toe wil. Nu heeft ze de ervaring dat de problemen zich eerst moeten opstapelen en als het dan niet meer gaat, dan doet Bureau Jeugdzorg er pas wat aan.

Meerdere jongeren geven aan hun informatie te krijgen via school.

Jongeren halen hun informatie bij de schoolmaatschappelijk werkster. Het fijne aan een schoolmaatschappelijk werkster is dat het aan school gekoppeld is en dat zij naar jou toekomt, maar dat je ook naar haar toe kunt. (jongen 15 jaar)

- Ouders over huidig aanbod

Ouders zeggen ook graag naar vrienden toe te gaan met hun problemen, ze voegen hier het consultatiebureau, familie, GGD en de huisarts aan toe. Zij noemen internet niet als bron van informatie. Ouders weten vaak niet waar ze naartoe moeten met vragen over opvoeding en sociale of psychische klachten van hun kind.

Ouders met zorgervaring kennen Bureau Jeugdzorg, Jeugdzorg de Zuidwester, MEE en maatschappelijk werk. Eén moeder die de ouderkamer van Openbare basisschool de Kameleon bezoekt kent “Steunpunt Opvoeden” (STOP).

- Professionals over huidig aanbod

Ook professionals ervaren dat mensen vaak niet goed weten waar ze naartoe moeten met hun problemen. Er is volgens professionals weinig laagdrempelige hulp voor ouders zonder een indicatiestelling bij Bureau Jeugdzorg.

Onderwerpen van informatie

Een gedeeld onderwerp van belang van zowel jeugd, ouders als professionals is drugs en pesten. Tijdens een panelgesprek met professionals komt uitvoerig ter sprake dat internet een probleem in gezinnen vormt. Oorzaak is pestgedrag op het internet en het plaatsen van filmpjes op “youtube”. Hierover ontstaan op school ruzies tussen jongeren en hun ouders.

Zowel ouders als jongeren zouden wel meer willen weten over vrije tijd en hoe ze om moeten gaan met degene met wie ze een huis delen. Voor ouders is de vraag: hoe ga ik om met mijn puber? Voor jongeren is de vraag: hoe ga ik om met mijn ouders? Ook professionals geven aan dat dit een onderwerp is dat aandacht behoeft. Ouders en professionals zijn het er over eens dat er behoefte is aan meer informatie over scheiding en de grens tussen normaal gedrag en probleemgedrag. Meer informatie over opgroeien en opvoeden is volgens hen noodzakelijk.

- Jongeren over onderwerpen van informatie

Jongeren geven daarnaast onderwerpen aan als school, toekomst, hangplekken en criminaliteit. Zij hebben het ook over: verliefdheid, relatieproblemen, meidenproblemen en "GGD-dingen".

GGD-dingen; wij zijn meisjes en in de pubertijd hebben wij onze problemen. (2 meisjes, 15 en 16 jaar)

- Ouders over onderwerpen van informatie

Versillende ouders geven aan problemen met hun puberende kind te hebben en met vragen daarover te zitten. Ouders willen ook graag meer weten over fysiek opgroeien en de gezondheidsproblemen die hiermee gepaard kunnen gaan.

Het CJG moet voor de GGD en de huisarts liggen, het moet kleine handgrepen geven of je doorverwijzen. (moeder, 2 kinderen)

- Professionals over onderwerpen van informatie

Een huisarts geeft aan gedragproblemen te signaleren bij gezinnen waarop gecoacht moet worden, terwijl dit niet behoort tot het takenpakket van een huisarts. Hier kan het CJG een rol spelen. Naast het pedagogische karakter van de hulp dient het CJG ook rekening te houden met problemen als financiële schulden waar gezinnen mee kampen. Dit is een onderwerp dat ook door jongeren wordt genoemd. Volgens professionals moet er vooral hulp geboden worden bij lichte problematiek:

Het moet om simpele vragen gaan. Hoe laat moet mijn kind naar bed, bijvoorbeeld. (cliëntmanager)

- Allochtone ouders over onderwerpen van informatie

Versillende Marokkaanse moeders die in de wijk Slotjes wonen maken zich zorgen over de veiligheid op en durven hun kinderen niet zonder toezicht buiten te laten spelen. Ze geven aan activiteiten te willen voor hun kinderen en met die hulpvraag het CJG te willen benaderen.

Vormgeving CJG

Wat betreft de vraag hoe een CJG eruit moet zien zijn de geïnterviewde personen erover eens dat het laagdrempelig moet zijn en dat er een goede sfeer moet zijn.

- Jongeren over vormgeving CJG

Jongeren geven aan dat het CJG een plek moet zijn waar je zowel naartoe moet kunnen gaan voor gezellige dingen als om hulp te krijgen. Je moet er ook naar toe kunnen gaan als er geen problemen zijn. Je kan er wennen aan de mensen die er werken en als het nodig is kan de jongere zijn of haar problemen delen.

De ene keer ga je er naar toe voor de gezelligheid, de ander keer om te praten. (meisje, 15 jaar)

Sommige jongeren vinden dan wel dat hulp en gezellige dingen doen strikt gescheiden moet worden.

Als alles samen in een centrum komt, moet er wel een plek komen waar rust is om te kunnen vertellen en een plek waar je plezier kunt maken. Niet dat de psycholoog achter de bar staat. (jongen, 20 jaar)

Ook wordt genoemd dat ouders en jongeren gescheiden moeten worden, omdat deze twee groepen een verschillende benadering behoeven:

Ouders en jongeren kan je niet op één plaats zetten, met volwassenen ga je anders om dan met jongeren. (meisje 16 jaar)

- Ouders over vormgeving CJG

Volgens ouders is laagdrempeligheid gelegen in het aanbieden van informatieavonden, cursussen, praatgroepen en ontmoetingsmiddagen. Die laagdrempeligheid kan bijvoorbeeld gecreëerd worden door het te verbinden aan een dreumesuurtje: "Zo ken je het een beetje." (moeder, 3 kinderen)

- Professionals over vormgeving CJG

Hulp vragen bij opvoedingszaken zit volgens de professionals nog veel in de taboesfeer. Door de hulp laagdrempelig aan te bieden, kan ervoor

gezorgd worden dat ouders hulp zoeken voordat de problemen groot zijn. Laagdrempeligheid kan volgens hen bereikt worden door één locatie voor leuke en minder leuke dingen te creëren. Net als jongeren geven professionals aan dat ouders en jongeren beter gescheiden kunnen worden, omdat de laatste groep zich anders ongemakkelijk voelt:

Je moet ervoor zorgen dat de kinderen zich niet op hun vingers gekeken voelen omdat er een ouder binnen komt. (jongerenwerker)

Het moet een fysiek inlooppunt worden met een signalerende functie, waardoor het primair preventief kan werken. Deze signalerende functie kan worden versterkt door aan te sluiten bij het werk van de huisarts en school en deze als tussenpersonen te laten fungeren.

Als het contact tussen CJG en docenten wordt versterkt, kunnen docenten die dingen signaleren bij leerlingen vaker in gesprek gaan met het CJG en die signalen bespreken. (jongerenwerker)

Professionals noemen ook dat het belangrijk is dat er geen wachtlijst is.

Bereikbaarheid

- Jongeren over bereikbaarheid

Voor het eerste contact met het CJG vinden sommige jongeren dat je zomaar binnen moet kunnen lopen, andere jongeren vinden dat je eerst een afspraak moet maken.

Eerst bellen voor een afspraak, dan langs gaan. Je gaat er niet heen als je vrijwillig moet praten, je moet een afspraak hebben. (jongen, 17 jaar).

Bij telefonisch contact is het van belang dat er snel contact op wordt genomen door medewerkers.

Als je belt moeten ze binnen 2 dagen terug bellen en niet zoals bij Bureau Jeugdzorg. Ik krijg mijn voogd nooit te spreken. (meisje, 16 jaar)

Jongeren zien ook wel wat in het idee van een chatbox of een forum.

- Ouders over bereikbaarheid

Veruit de meeste ouders hebben liever persoonlijk contact dan via media, maar zien wel een mogelijkheid tot contact via e-mail als het gaat over de uitwisseling van verslagen. Ook telefonisch contact wordt geopperd.

Als je geen vrij kunt krijgen zou een telefoonnummer wel prettig zijn.
(vader, 2 kinderen)

- Allochtone ouders over bereikbaarheid

Een Portugese vader en een paar Marokkaanse moeders geven aan dat zij geen behoefte hebben aan telefonisch contact omdat de taalbarrière hen parten speelt.

- Professionals over bereikbaarheid

Ook door professionals wordt de mogelijkheid tot telefonisch contact geopperd. Voor anoniem contact moet er de mogelijkheid komen om te e-mailen of voor een vragenuurtje via internet. Aan de ene kant vragen professionals zich af hoe je bij het inzetten van internet de kwaliteit van het contact kunt waarborgen; anderzijds biedt het mogelijkheden tot het tot stand brengen van lotgenotencontact. Daarnaast wordt de mogelijkheid genoemd om door middel van een vertrouwenspersoon op scholen en in crèches met het CJG in contact te komen.

Openingstijden

- Ouders over openingstijden

Het CJG moet volgens de meeste ouders geopend zijn buiten de reguliere kantoortijden:

Voor mensen die werken is het fijn als het na 17.00 uur nog open is.
(moeder, 1 kind)

- Jongeren over openingstijden

Jongeren spreken daarnaast over openingstijden van vijf tot elf, vrientwintig uur in het weekend of over één dag in het weekend. Een meisje van negentien vertelt: "Op één dag in de week moet het CJG langer open zijn" .

- Allochtone ouders over openingstijden

Sommige allochtone ouders geven juist aan dat het voor hen prettiger zou zijn als een CJG tijdens de kantooruren open zou zijn, op momenten dat de kinderen naar school zijn.

- Professionals over openingstijden

Alle gesproken professionals schetsen hetzelfde beeld als autochtone ouders. Het CJG moet ook na werktijd geopend moet zijn, zodat mensen er na hun werk heen kunnen.

Locatie en inrichting

- Jongeren over locatie

Ten aanzien van de locatie van het CJG hinken jongeren op twee gedachten. Als het draait om laagdrempeligheid, dan moet het CJG in het centrum komen.

Centraal en een plek waar je ook even een frietje kunt halen, waar je even naar buiten kan lopen. (jongen 17 jaar)

Draait het om privacy, dan moet het centrum aan de rand van de stad komen. Een aantal jongeren geeft aan dat de Outflow een voorbeeld is van een goede locatie. Een jongen van 14, die zelf ook regelmatig de omgeving van de Outflow bezoekt, is het hier niet mee eens: "Het is daar altijd druk. Dan ziet iedereen dat je binnen loopt in zo'n kamertje".

Een CJG moet in ieder geval niet saai worden ingericht, zoals een ziekenhuis.

Niet van die grauwe kleuren. Het zou leuk zijn als het wordt ingericht door kinderen zelf, met graffiti op de muur, dat hebben ze hier in de Outflow ook in de kelder, dat ziet er uitnodigend uit, vind ik altijd. (meisje, 16 jaar)

- Ouders over locatie

Professionals en ouders vinden het beide belangrijk dat een centrum goed bereikbaar is met de auto, fiets en openbaar vervoer. Een aantal ouders heeft de voorkeur voor dependances in iedere wijk, met name de "allochtone wijken".

- Professionals over locatie

Volgens professionals is de rand van het centrum een geschikte en goed bereikbare locatie.

Het CJG zou aan de rand van het centrum moeten zijn, goed bereikbaar met de auto en openbaar vervoer, vrij anoniem. Bijvoorbeeld op het terrein van Tender Jeugdzorg, locatie Lievenshove. (maatschappelijk werker)

Er zou ook voor gekozen kunnen worden om het centrum aan te laten sluiten bij bestaande instellingen, bijvoorbeeld bij consultatiebureaus, bibliotheken en de multifunctionele praktijk.

Als je bij een CJG naar binnen gaat en je hebt wat, dan heb je al een stempel. Ga je bij een heel groot gebouw naar binnen, waar een dokter zit, een speltheek, een reisbureau en een CJG, dan kan het ook leuk zijn. (jongerenwerker)

Ook wordt voorgesteld om het bijvoorbeeld naast een slager of supermarkt te situeren, zo kan de cliënt met volle boodschappentassen even langslopen voor lichte opvoedingsvragen.

Medewerkers

- Jongeren over medewerkers

Jongeren beschrijven een ideale medewerker als sociaal, iemand die goed luistert, hij/zij moet niet te serieus zijn, een vertrouwenspersoon die je met respect behandelt. Het opbouwen van een vertrouwensrelatie is van groot belang. Jongeren hebben dan ook het liefst gedurende de periode dat ze bij een CJG komen contact met één persoon. Deze kan je, indien nodig, wel weer doorverwijzen naar andere hulpverleners, maar blijft je vaste aanspreekpunt.

Je geeft je vraag of probleem aan bij dezelfde persoon, het liefst een vrouw, iemand die je kent, en die verwijst je dan door. (meisje, 16 jaar)

Op het moment dat er sprake is van meerdere hulpverleners is het van belang dat zij ook onderling contact houden; dit voorkomt dat de cliënt hetzelfde verhaal meerdere keren hoeft te vertellen.

- Ouders over medewerkers

Alhoewel ouders andere aspecten belangrijk vinden aan een medewerker van een CJG dan jongeren is dit niet onverenigbaar in één persoon; staan bij jongeren sociale aspecten voorop, bij ouders staat de deskundigheid van de medewerker juist voorop.

Mensen die daar werken moeten weten waar ze het over hebben.
(moeder, 1 kind)

- Allochtone ouders over medewerkers

Allochtone ouders voegen daar nog aan toe dat ze graag contact hebben met iemand van de eigen cultuur en sekse. Over de taal en cultuur van een medewerker is door de gesproken allochtone ouders een aantal uitspraken gedaan. Hoewel een aantal van hen aangeeft de eerste afspraak ook met een Nederlandse hulpverlener te kunnen hebben, geven zij aan voor vervolcontact graag met een professional te spreken in de eigen taal (Turks of Berbers). Meerdere vrouwen hebben slechte ervaringen met een tolk (telefonisch of fysiek aanwezig). De Marokkaanse en Turkse moeders spreken het liefst met een vrouw, de mannen met een man. Maar als er echte serieuze zorgen zijn dan maakt het niet zo veel uit, zo lang het maar een deskundige is. Het blijft, voor de Marokkaanse moeders, wel belangrijk dat het geen Marokkaanse man is.

- Professionals over medewerkers

Ook professionals noemen de noodzaak van kennis van de cultuur. De medewerker moet bekend zijn met de cultuur van Oosterhout en zou ook van allochtone afkomst kunnen zijn. Voor de ouders die slecht tot geen Nederlands spreken, willen de professionals een onafhankelijke tolk inzetten.

Door verschillende professionals worden er vraagtekens gezet bij de wenselijkheid iemand in te zetten die niet uit de omgeving komt. Voor inwoners van Oosterhout is de kloof dan te groot. Tegelijkertijd zal het ook problemen op kunnen leveren wanneer iemand uit Oosterhout zelf achter het loket zit: een ouder die over zijn of haar kind wil praten zou zich daarin geremd kunnen voelen wanneer hij te maken krijgt met iemand die hij of zij kent.

Professionals vinden het daarnaast erg belangrijk dat een medewerker kennis heeft over de ontwikkelingen en werkwijzen in de verschillende organisaties. Hij of zij moet de sociale kaart goed kennen. Een medewerker van een CJG moet verder minimaal HBO geschoold zijn. Ook discreet, vertrouwelijk en anoniem worden genoemd als van belang in contact met een medewerker. Professionals delen met jongeren de mening dat professionals ook onderling goed moeten communiceren.

Privacy

- Jongeren over privacy

Jongeren hebben privacy hoog in het vaandel staan. Er moet beroepsgeheim gelden voor het personeel, gesprekken moeten in aparte ruimtes worden gehouden en er mag enkel informatie met derden worden besproken indien daar toestemming voor is gevraagd en gekregen.

Het personeel moet zich aan het beroepsgeheim houden en eerst toestemming vragen aan de jongere. (meisje, 19 jaar)

- Ouders over privacy

Ouders geven aan dat zij net als jongeren willen worden ingelicht voordat er informatie aan derden wordt verstrekt. Zij geven aan privacy erg belangrijk te vinden. Allochtone ouders onderstrepen het belang van het niet buiten hangen van de vuile was. Als het gaat om kinderen van anderen ouders, vinden ouders dat het belang van signalering wel boven privacy gaat; zij willen er melding van kunnen maken als er sprake is van opvoedproblemen bij anderen, eventueel anoniem.

Ouders die hun kind in de wijk Slotjes zonder toezicht buiten laten spelen moeten hulp krijgen. Zijzelf zien het probleem misschien niet maar ik zou daar als moeder wel anoniem beklag over willen doen bij het CJG. (moeder, Marokkaans, 6 kinderen)

Bekendheid

Alle ondervraagde doelgroepen zien wel iets in een flyer als middel om het CJG naamsbekendheid te geven. Jongeren zouden deze flyers wel op andere plaatsen verspreiden dan volwassenen. Volwassenen hebben het over wachtkamers, bijvoorbeeld bij de huisarts; jongeren vooral over scholen. Door jongeren wordt aangegeven dat een flyer als bijlage bij BN/ De Stem kan worden toegevoegd of als folder verspreid kan worden. Ook ouders noemen lokale kranten als mogelijk verspreidingsmiddel. Er wordt door jeugd en ouders ook wel wat gezien in mondelinge reclame. Dit kan informeel gebeuren door mensen die gebruik hebben gemaakt van het CJG, of door mondelinge voorlichting van het personeel van een CJG.

- Jongeren over bekendheid

Een meisje (16 jaar) noemt dat alle jongeren die ingeschreven staan bij Bureau Jeugdzorg een mail moeten krijgen over het CJG. Vervolgens worden zij uitgenodigd op een openingsfeest waar zij meer te horen krijgen over het werk van het CJG. Jongeren noemen ook gratis drinken aanbieden en hyves als opties.

- Allochtone ouders over bekendheid

Allochtone ouders zouden graag horen over het centrum via de moskee.

- Professionals over bekendheid

Professionals zien ook wel wat in het inzetten van ambassadeurs of een landelijk reclamespotje. Ook school kan een rol spelen bij het vergroten van de bekendheid van het CJG.

De school moet door middel van informatieavonden ouders bekend maken met de hulp van het CJG. (moeder, 2 kinderen)

Beschouwing van de resultaten van het onderzoek

Vaak vonden –met name jongeren en ouders– het niet makkelijk zich een voorstelling te maken van en te praten over een instantie die er nog niet is. Toch is door zowel jongeren als ouders en professionals veel gezegd over het CJG. Dit levert informatie op over hoe het CJG in Oosterhout moet worden ingevuld, maar ook laten de resultaten nog vragen open, of roepen zij nieuwe vragen op. Binnen de drie doelgroepen van dit onderzoek worden al verschillen geconstateerd. Ook bij het vergelijken van de drie groepen – jongeren, ouders en professionals – zijn duidelijke verschillen zichtbaar.

- Bij zowel jongeren en ouders zijn de meningen verdeeld over de plaats van het CJG. Aan de ene kant wordt de voorkeur gegeven aan een CJG dat op een centrale plek staat. Aan de andere kant wordt de wens uitgesproken het CJG buiten het centrum te plaatsen. Daarnaast moet de keuze gemaakt worden voor één CJG, of meerdere centra in de wijken.
- Naast de fysieke plaats van het centrum zijn deelnemers aan het onderzoek het niet eens over de manier van contact leggen met het CJG. Er zijn mensen die de voorkeur geven aan telefonisch contact voor een afspraak. Allochtone ouders vinden dit niet prettig. Aangaande een virtueel CJG zijn er een aantal punten waar een keuze in gemaakt moet worden. Jongeren hebben wel interesse in een forum, ouders zouden enkel mailcontact willen hebben voor het uitwisselen van verslagen en professionals maken zich zorgen of de kwaliteit gewaarborgd kan worden via dit medium.
- Ook ten aanzien van de openingstijden is nog geen conclusie te trekken. Allochtone ouders hebben de voorkeur voor openingstijden tijdens de schooluren. Jongeren en autochtone ouders prefereren openingstijden na schooltijd.
- Hoewel door de meeste professionals, ouders en jongeren wordt aangegeven dat het CJG een plek moet zijn waar vrije tijd en hulp samen komen, is er ook een kleine groep die aangeeft dat er een scheiding moet komen tussen jongeren die hulp nodig hebben en jongeren die komen chillen.

- Wat betreft de medewerkers van het CJG zijn er ook verschillende meningen. Professionals melden aan de ene kant dat een professional uit Oosterhout moet komen, omdat iemand uit Oosterhout de lokale cultuur kent. Tegelijkertijd denken zij dat het voor ouders en jongeren een drempel op kan werpen om naar het CJG te gaan, als daar bekenden werken.
- Voor de communicatie met allochtone ouders die geen of slecht Nederlands spreken, stellen professionals voor tolken in te zetten. Allochtone ouders zelf spreken liever met iemand met dezelfde achtergrond, ook omdat deze de eigen cultuur kent.
- Door ouders en jongeren wordt de nadruk gelegd op het belang van privacy. Vooral allochtone ouders spreken over het belang van vertrouwelijkheid. Professionals zien voor het CJG juist een signalerende taak weggelegd.

3. Dialoogbijeenkomst

De resultaten van het onderzoek laten een aantal tegenstrijdigheden zien. Jongeren hebben andere wensen dan ouders en ouders hebben andere wensen dan professionals. Om verder te komen in het proces in het schetsen van het ideale CJG, is een bijeenkomst georganiseerd waar jongeren, ouders en professionals met elkaar in gesprek zijn gegaan. De genodigden bestonden uit personen die hebben deelgenomen aan het eerste gedeelte van de raadpleging; de panels en (straat)interviews. Alle deelnemers aan deze panels, interviews en straatinterviews zijn door de onderzoekers gevraagd of zij ook wilden deelnemen aan een dialoogbijeenkomst. Bij de dialoogbijeenkomst waren zes professionals, vier jongeren, de projectgroep en een vertegenwoordiger van de gemeente aanwezig. Jammer was dat er geen ouders waren, ondanks dat zij wel belangstelling hadden getoond en uitgenodigd waren.

De bijeenkomst startte met een korte introductie door de vertegenwoordiger van de gemeente. De aanwezige mensen stelden zichzelf voor en vertelden hoe zij bij het onderzoek betrokken zijn geweest. Vervolgens zijn de resultaten van het onderzoek gepresenteerd. Uit de resultaten kwam een aantal punten naar voren die verdieping behoefden. Deze zijn in twee groepjes, met daarin een aantal jongeren, een aantal professionals en een aantal projectgroepleden, verder besproken en uitgediept. Wat betreft de onderwerpen die hier zijn ingebracht is, in overleg met de gemeente, een keuze gemaakt; de tijd heeft het niet toegelaten alle onderwerpen aan bod te laten komen. De resultaten zijn vervolgens plenair ingebracht en daar is wederom commentaar en aanvulling op gegeven. De resultaten zijn hier te lezen. De discussie heeft de volgende inzichten opgeleverd.

Hulp zoeken is gewoon

Zoals blijkt uit de resultaten van het eerste deel van de raadpleging is het niet voor iedereen voor de hand liggend om hulp te zoeken bij lichtere problematiek. Veel participanten gaven aan bij lichte problematiek liever advies te vragen bij vrienden of familie. Als er zwaardere problemen ontstaan, gaan mensen pas op zoek naar hulp. De volgende vraag rijst: hoe kan ervoor worden gezorgd dat contact opnemen 'normaal' wordt?

Tijdens deze dialoogbijeenkomst komt naar voren dat een aantal zaken belangrijk zijn aangaande dit onderwerp. Allereerst wordt het belang van bekendheid van het CJG benadrukt. Door het CJG een begrip te maken onder alle doelgroepen, wordt contact opnemen minder zwaar gemaakt. Daarnaast is het van belang een goed programma aan te bieden; sluit echt aan op de behoeften van de respectievelijke groepen. Voor jongeren kan volgens de deelnemers wat dat betreft worden geleerd van het succes van de kindertelefoon; deze weet jongeren te trekken door open te staan voor allerlei vragen. Wat de kindertelefoon verder tot een succes maakt, is dat jongeren anoniem contact kunnen hebben. Ook hiervoor moet het CJG ruimte scheppen.

Verder is het van belang voor de jongere doelgroep dat er activiteiten worden georganiseerd in het CJG. Zo wordt contact opnemen voor jongeren een laagdrempelige handeling. De aanwezige jongeren stellen voor dat er een mogelijkheid moet komen om te hangen en te poolen. Er moet een goede sfeer zijn in het CJG.

Ook een goede bereikbaarheid van het CJG maakt dat mensen deze sneller weten te vinden. Wat ten aanzien van de bereikbaarheid belangrijk wordt geacht is het volgende. Er moet de mogelijkheid zijn om op verschillende manieren in contact te komen met het CJG. Naast het gebruikelijke telefonische contact moet er de mogelijkheid zijn via een chatbox, Hyves of een forum contact te leggen. Voorwaarde voor het slagen van de website is wel dat een aparte site voor ouders, jongeren en professionals wordt ingericht. Ook kan er een centrale website zijn met daarop doorklikmogelijkheden naar pagina's voor de drie groepen. Het jongerengedeelte moet naast informatie over het CJG en haar diensten, en artikelen over bijvoorbeeld seksualiteit of drugs, ook informatie bevatten over feesten, concerten, (sport)evenementen en dergelijke.

Sociale kaart

Uit het onderzoek komt naar voren dat jongeren en ouders niet goed weten tot welke organisaties zij zich moeten richten met hun problemen. Ook professionals weten niet altijd hoe het bestaande aanbod er precies uit ziet. Het CJG zou hier een belangrijke rol in kunnen spelen. Het CJG zou een jaarlijks symposium moeten organiseren waarin alle instanties die hulp bieden zich aan elkaar presenteren. Zo weten instanties elkaar beter te vinden en kunnen zij cliënten naar elkaar doorverwijzen. De website van het CJG moet voor professionals dezelfde functie hebben. De

sociale kaart moet daar zeer gedetailleerd worden weergegeven, zodat professionals weten naar welke instanties ze kunnen doorverwijzen.

Centraal in de wijk

De vraag waar een CJG moet komen te staan is tijdens de dialoogbijeenkomst verder uitgediept. Een CJG moet aansluiten bij de bestaande voorzieningen. Verschillende voorzieningen die beschikbaar zijn binnen de wijk moeten worden gecentreerd in één gebouw. Zo kan er ook een jeugdhonk bij worden inbegrepen, wat het voor jongeren een laagdrempelig gebouw maakt. In iedere wijk zou een locatie van het CJG moeten komen. Een medewerker van Bureau Jeugdzorg zou alle vestigingen kunnen bezoeken gedurende de week. Zo komt de zorg echt naar de mensen toe.

Openingstijden

Aangaande de openingstijden hebben de jongeren, autochtone en allochtone ouders verschillende wensen. Jongeren willen dat een centrum na schooltijd open is, van halfvier tot twaalf uur. Ouders hebben de wens dat het centrum geopend is na schooltijd en allochtone ouders geven aan het prettig te vinden als het CJG tijdens schooltijd open is. Door de verschillende locaties flexibele openingstijden te geven, kan er voor alle doelgroepen in hun wensen worden voorzien. De locatie kan zich op deze manier aanpassen aan de populatie.

4. Aanbevelingen

De voorgaande twee hoofdstukken bevatten verscheidene aanbevelingen vanuit jongerenperspectief, vanuit ouderperspectief en vanuit het perspectief van de professionals. In dit hoofdstuk staan de aanbevelingen waarin de verschillende perspectieven van jongeren, ouders en professionals samenkomen. Dit beeld is gebaseerd op de antwoorden tijdens het onderzoek en op de discussie die is gevoerd tijdens de dialoogbijeenkomst.

Onderwerpen van informatie

- Zowel jongeren als ouders hebben vragen over drugs en pesten, en omgang met elkaar en de problemen die dat oplevert. Richt de informatievoorziening vooral daarop, maar heb daarnaast ook oog voor de behoeften per groep, maar ook per wijk.
- Er is onder professionals een duidelijke behoefte aan een beter zicht op het bestaande zorgaanbod. Dit kan worden bereikt door een jaarlijks symposium en een website met de sociale kaart.

Bereikbaarheid

- De mogelijkheid moet bestaan om op verschillende manieren in contact te komen en te blijven met een CJG: telefonisch, via internet en persoonlijk.
- Hulp zoeken kan normaal worden door: reclame, anonimiteit, goede sfeer en aansluiten bij reeds laagdrempelige voorzieningen.
- Creëer websites voor jongeren, ouders en professionals of een website met doorklikmogelijkheden naar een jongeren-, een ouder- en een professionalgedeelte. Zet hierop voor de doelgroepen relevante informatie over het CJG, maar ook 'leuke' dingen zoals een uitgaansagenda voor jongeren.
- Zorg dat jongeren en ouders op tijd worden geholpen: mensen moeten op tijd teruggebeld worden en het ontstaan van wachtlijsten moet voorkomen worden.
- Betrek vooral de school en de huisarts bij signalering en het bereiken van jongeren en ouders.

Locatie

- Door het realiseren van een dependance in iedere wijk, kan het CJG worden aangepast aan de specifieke behoeften van de lokale bewoners.
- De openingstijden moeten flexibel zijn, aangepast aan de populatie van en de behoeften in de wijken.
- Sluit met het CJG dependances in de wijk aan bij voorzieningen die er al zijn, zoals het consultatiebureau. Het samenvoegen van een aantal voorzieningen in een gebouw, of op een centrale plek komt de laagdrempeligheid ten goede.
- Het CJG kan in de buurt van bijvoorbeeld het winkelcentrum of een jongeren centrum komen te staan, plekken waar mensen toch al wel komen.

Aanbod

- Voor jongeren moeten in het CJG leuke activiteiten worden aangeboden; jongeren moeten er ook komen voor ontspanning, bijvoorbeeld om te poolen. Dit maakt de stap naar het vragen van hulp kleiner.
- Bied voor ouders informatieavonden, cursussen, praatgroepen en ontmoetingsmiddagen aan

Medewerker

- Een medewerker van het CJG moet zowel sociale competenties hebben (goed kunnen luisteren, met respect behandelen), als deskundig zijn.
- Cliënten kunnen bij meerdere of complexe hulpvragen contact hebben met een aantal gespecialiseerde hulpverleners. Wel is het fijn als er voor een cliënt een vaste centrale contactpersoon is.
- Bij contact met meerdere hulpverleners, moeten deze goed met elkaar communiceren. Dit voorkomt dat een cliënt meerdere keren hetzelfde verhaal hoeft te vertellen.

Privacy

- Waarborg de privacy van cliënten zowel feitelijk als gevoelsmatig. Het personeel moet zich houden aan het beroepsgeheim en hier ook expliciet melding van maken bij de cliënt. Informatie mag alleen met derden worden gedeeld indien daar toestemming voor is gevraagd en gekregen. Verder moeten gesprekken in aparte ruimtes worden gehouden.

Bekendheid

- Maak voor de promotie van het CJG gebruik van flyers. Deze kunnen zowel bij de wachtkamer van de huisarts (voor ouders) worden gelegd, als onder jongeren op scholen worden verspreid.
- Er kan gebruik worden gemaakt van de lokale media, zoals BN/ De Stem. Andere manieren die kunnen worden ingezet voor de promotie van het CJG zijn het organiseren van een openingsfeest, via de moskee, een landelijke reclamespot of het inzetten van ambassadeurs.

Tenslotte

Tijdens de dialoogbijeenkomst is door de gemeente richting de deelnemers het voornemen uitgesproken meerdere ontmoetingen te zullen organiseren in het kader van het vorm te geven CJG. Het verder betrekken van belanghebbenden moedigen wij aan. Niet alleen biedt dit de kans om, met de tijdens de dialoogbijeenkomst aanwezigen en anderen, in gesprek te gaan. Het schept ook de mogelijkheden om onderwerpen die tijdens de dialoogbijeenkomst niet aan bod zijn gekomen, verder uit te werken. Vooral ouders, die tijdens die dialoogbijeenkomst niet vertegenwoordigd waren, verdienen de aandacht.

Bijlage: Stichting Alexander in een notendop

Stichting Alexander is een niet-commercieel landelijk instituut voor jongerenparticipatie en actiegericht jongerenonderzoek. Met 15 jaar ervaring in alle leefdomeinen van jongeren, van zorg tot onderwijs, van gezondheid tot cultuur en van wonen tot werken, zijn we in staat participatie op een hoger plan te brengen. Onze aanpak leidt tot oprechte betrokkenheid en een sterkere sociale binding.

De vraag van de opdrachtgever staat voor ons centraal. We ontwerpen een participatietraject op maat en voeren naar wens onderzoek uit, brengen innovatie of een veranderingsproces tot stand, ontwikkelen nieuwe instrumentaria en/of zorgen voor implementatie. Onze kennis en expertise dragen we ook uit met coaching, trainingen, colleges, workshops en publicaties.

We zijn een enthousiast, gemotiveerd multidisciplinair team en doen wat we beloven. De jongere, de ouder, de buurtbewoner, de professional, de bestuurder weten we op creatieve wijze op de been en met elkaar in dialoog te brengen én we realiseren met onze methode zinvolle inspraak en invloed. Wederzijds respect, gelijkwaardigheid en plezier staan hierbij voorop.

Wat betreft het thema Centrum voor Jeugd en Gezin zijn we ervan overtuigd dat het CJG aan kwaliteit wint als het klantperspectief als uitgangspunt wordt genomen, zowel bij het ontwerpen en als bij het operationaliseren van het CJG. Uiteraard is het ook van belang dat er sprake is van een actieve, blijvende betrokkenheid van klanten.

We hebben ruime ervaring met het in kaart brengen van het klantperspectief (ouders, jongeren, specifieke doelgroepen) middels groepsgesprekken, straat- en pleininterviews en creatieve workshops en in het realiseren van een integrale aansluiting en ketenkwaliteit. We zijn voor de CJG's methoden aan het ontwikkelen voor een (blijvende) betrokkenheid van klanten.

Stichting Alexander werkt(e) op dit thema onder meer voor de gemeenten Zwolle, Hoogeveen, Oosterhout en De Wolden. Tevens verzorgen wij geregeld workshops en lezingen over het thema cliëntperspectief in de context van opgroeien en opvoeden op landelijke conferenties en voor specifieke doelgroepen en opdrachtgevers. Daarnaast schrijven we artikelen voor tijdschriften zoals voor het themanummer van Jeugdbeleid over het Centrum voor Jeugd en Gezin.

Tezamen met het IVA te Tilburg ontwikkelen we een drietal spelsimulaties specifiek voor het ontwerpen, operationaliseren en managen van een CJG, waarbij ook de klant actief wordt betrokken.

Voor meer informatie over Stichting Alexander, onze opdrachtgevers, methodologie, producten en publicaties verwijzen we graag naar onze website: www.st-alexander.nl