

**"Nee, ik heb geen  
problemen, dus ik hoef  
er ook niet naar toe"**

Onderzoek naar effectiviteit van  
interventies en actieve betrokken-  
heid van klanten Centrum voor  
Jeugd en Gezin Emmen



### **Auteurs**

Jody Bauer

Tarik Pehlivan

*Met medewerking van:*

Geeske Strating

Inge Schalkers

Publicatienummer 199

© **Stichting Alexander**

Amsterdam, juni 2011

**In opdracht van**

Centrum voor Jeugd en Gezin Emmen

ISBN



# Inleiding

Veel gemeenten in Nederland zijn bezig met het vormgeven van een Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG). Vele centra zijn al operationeel, andere bevinden zich nog in de opbouwfase. Het CJG in Emmen heeft de afgelopen jaren een actief beleid gevoerd om tot een goede lokale invulling van het concept te komen. Er bestaat reeds een CJG dat 24 uur per dag, 7 dagen per week en 365 dagen per jaar beschikbaar is voor kinderen, jongeren, gezinnen en beroepskrachten. Hier kunnen zij terecht voor alle vragen en problemen bij opgroeien en opvoeden. Het CJG in Emmen wordt gezamenlijk aangestuurd door vier samenwerkingspartners onder begeleiding van een procesmanager: GGD Drenthe, Bureaujeugdzorg Drenthe, Icare en Welzijngroep Sedna.

Het CJG in Emmen wil graag inzicht in wat volgens (potentiële) klanten van het CJG gepaste, gewenste en effectieve interventies zijn om het CJG kwalitatief optimaal te laten functioneren, qua aanbod en qua aansluiting op de wensen en behoefte van kinderen, jongeren en ouders. Bovendien wil het CJG Emmen handvatten voor de wijze waarop de klantgroepen incidenteel en structureel kunnen participeren bij het toetsen en verder ontwikkelen van de (kwaliteit van) dienstverlening van het CJG in Emmen.

Om tot gewenste en benodigde inzichten en handvatten te komen voor participatie bij toetsing en verbetering van interventies van het CJG, heeft Stichting Alexander een passend kwalitatief onderzoekstraject ontwikkeld.

Deze rapportage is het resultaat van het kwalitatieve onderzoekstraject dat in opdracht van het CJG in Emmen is uitgevoerd door Stichting Alexander. In de rapportage worden het proces en de uitkomsten van het onderzoek beschreven.

## Leeswijzer

In het eerste hoofdstuk wordt de opzet en de uitvoering van het onderzoek besproken. De wijze waarop de onderzoeksvragen zijn geoperationaliseerd en de methode van onderzoek komen aan bod, evenals de werving van respondenten en de aantallen respondenten die hebben deelgenomen. In het tweede hoofdstuk worden de resultaten gepresenteerd inclusief een korte vergelijking met eerder onderzoek naar het Centrum voor Jeugd en Gezin in andere gemeenten. Hoofdstuk drie is een samenvatting van de dialoogbijeenkomst en in hoofdstuk vier sluiten we af met de belangrijkste aanbevelingen. Tot slot volgen in hoofdstuk vijf de bijlagen.



# Inhoudsopgave

1	Opzet en uitvoering .....	7
1.1	Probleemstelling en onderzoeksmethoden .....	7
1.1.1	Onderzoeksvragen .....	7
1.1.2	Onderzoeksmethode .....	7
1.2	Uitvoering .....	8
1.2.1	Werving.....	8
1.2.2	Respondenten mobiele onderzoeksdagen.....	9
1.2.3	Respondenten panels .....	9
1.2.4	Aanwezigen dialoogbijeenkomst .....	10
2	Resultaten.....	11
2.1	Onderzoeksproces en algemene beeldvorming over Emmen .....	11
2.1.1	Bereidheid tot deelname onderzoek.....	11
2.1.2	Algemene beeldvorming over opvoeden en opgroeien in Emmen .....	11
2.2	Bewustzijn en specifieke beeldvorming over opvoeden en opgroeien in Emmen..	13
2.2.1	Bewustzijn van vragen en problemen bij opvoeden/opgroeien .....	13
2.2.2	Type vragen en problemen .....	13
2.3	Kanalen en ervaringen met informatie, advies en zorg .....	15
2.3.1	Kanalen voor informatie, advies en zorg .....	15
2.3.2	Ervaringen met informatie, advies en zorg.....	16
2.4	CJG: beeldvorming en kenmerken.....	18
2.4.1	Beeldvorming over CJG .....	18
2.4.2	Brede sympathie voor CJG .....	18
2.4.3	Huidige communicatie.....	19
2.4.4	Promotie-effect van mobiel onderzoek.....	19
2.5	CJG: aanbod en interventies.....	20
2.5.1	Wensen .....	21
2.5.2	Pleidooi voor meer bekendheid .....	23
2.5.3	School: een vertrouwde plek voor informatie, advies en zorg .....	23
2.6	CJG: betrokkenheid .....	24
2.7	Korte vergelijking met andere Centra voor Jeugd en Gezin.....	25
3	Dialoogbijeenkomst .....	27
3.1	Programma .....	27
3.2	Uitkomsten .....	27
4	Aanbevelingen .....	29
4.1	Perspectieven van jongeren, ouders en professionals.....	29
4.1.1	Focus op bekendheid, vertrouwde ingangen en laagdrempelige contacten ...	29
5	Bijlagen.....	31
5.1	Itemlijst mobiele onderzoeksdagen .....	31
5.2	Panelleidraad ouders .....	33







# 1 Opzet en uitvoering

## 1.1 Probleemstelling en onderzoeksmethoden

In dit hoofdstuk worden de opzet en uitvoering beschreven van het onderzoek onder jongeren en ouders in Emmen over opgroeien en opvoeden in relatie tot het CJG. Het onderzoek heeft plaatsgevonden in maart en april 2011.

### 1.1.1 Onderzoeksvragen

Vragen die in dit onderzoek centraal staan zijn:

- \* Welke behoeften en wensen hebben jongeren en ouders met betrekking tot de dienstverlening van het CJG Emmen in het algemeen en met betrekking tot de interventies in het bijzonder?
- \* Op welke wijze kunnen/willen zij door het CJG worden bereikt?
- \* Op welke wijze zouden zij incidenteel/structureel bij het CJG betrokken willen zijn?
- \* Zijn er verschillen in behoeften/ideeën/werkwijzen/interventies tussen verschillende gebruikersgroepen?

### 1.1.2 Onderzoeksmethode

Om een goed inzicht te krijgen in de perspectieven van jongeren en ouders op het huidige aanbod en de wensen voor het CJG, is gekozen voor een kwalitatieve onderzoeks aanpak. Er is gebruik gemaakt van verschillende onderzoeksmethoden. Hieronder volgt een beschrijving van de verschillende stappen die in het onderzoek zijn gezet en de methoden die daarvoor zijn ingezet.

#### *Stap 1: mobiele onderzoeksdagen*

Gedurende twee dagen zijn door medewerkers van stichting Alexander op diverse locaties in Emmen gesprekken gevoerd met jongeren en ouders. Er is gesproken over de wensen en behoeften met betrekking tot de dienstverlening van het CJG en de wijze waarop men door het CJG bereikt en betrokken wil worden. Verschillende methoden werden gebruikt om met inwoners van Emmen in gesprek te gaan. Er zijn korte straatinterviews gehouden, waarbij ook gebruik gemaakt is van 'moodboards' (zie foto). Door middel van het 'moodboard' konden deelnemers hun associaties omtrent opvoeden, opgroeien en het aanbod van het CJG in Emmen kenbaar maken. De gesprekken vonden plaats op straat, in winkelcentra, op de kermis, op speelplekken en op schoolpleinen. Voor deze gesprekken zijn verschillende wijken bezocht: Centrum, Angelslo, Klazinaveen en Bargeres.



#### *Stap 2: panelgesprekken*

Ter verdieping van de uitkomsten van de mobiele onderzoeksdagen zijn panelgesprekken gevoerd met jongeren en ouders. Het voeren van panelgesprekken is een dynamische manier om met groepen deelnemers over een bepaald thema in gesprek te gaan. Deelnemers worden gestimuleerd om ervaringen uit te wisselen, op elkaars mening te reageren en van elkaar te leren. Dit levert informatie op over de leefwereld, wensen, ideeën, kritische kanttekeningen en eventuele tegenstrijdigheden daarin. Aan de panelgesprekken deden minimaal vier en maximaal negen deelnemers mee.



### *Stap 3: vergelijkende inventarisatie*

Om inzicht te krijgen in de specifieke accenten die het aanbod aan interventies van het CJG in Emmen zou kunnen krijgen, bestaat bij het CJG Emmen behoefte aan een vergelijking met klantperspectieven in andere gemeenten. De vergelijking is ook bedoeld om in dialoog met klanten en hulpverleners in Emmen eventuele blinde vlekken in het aanbod in Emmen zichtbaar en bespreekbaar te maken. Dit biedt mogelijk aanvullende aanknopingspunten voor het optimaliseren van zowel het huidige aanbod van het CJG als voor het aanscherpen van klantperspectieven op mogelijke interventies die niet of onvoldoende uit de verf komen in de resultaten uit de voorgaande onderzoeksactiviteiten in Emmen.

Voor deze vergelijking van onderzoeksresultaten voerde Stichting Alexander een scan uit van onderzoeksresultaten uit de volgende onderzoeksrapporten van Stichting Alexander:

- "Outreaching CJG in Hengelo" (2010)
- "Het CJG in Best: Eén centrum, meerdere gezichten" (2010)
- "Evaluatie Oké-punten Almere" (2009)
- "Een goed idee, maar dan voor anderen" (CJG Hoogeveen, 2009)
- "CJG in Oosterhout: „Het moet ook leuk zijn“" (2009)
- "Het CJG: gewoon even iets vragen" (CJG De Wolden, 2008)

De uitkomsten van de vergelijkende inventarisatie zijn door Stichting Alexander verwerkt in het hoofdstuk uitkomsten.

### *Stap 4: Dialoogbijeenkomst*

Tijdens een dialoogbijeenkomst werden de belangrijkste bevindingen van het onderzoek gepresenteerd aan ouders die hebben deelgenomen aan de mobiele onderzoeksdagen en/of de panelgesprekken. Ook professionals en bestuurders waren bij deze dialoogbijeenkomst aanwezig. Zodoende konden de verschillende groepen aanwezigen met elkaar in discussie gaan over de uitkomsten van het onderzoek en de vervolgstappen die genomen gaan worden. In dit rapport is een apart hoofdstuk opgenomen waarin de resultaten van de dialoogbijeenkomst besproken worden.

## 1.2 Uitvoering

In de volgende paragraaf wordt het wervingsproces besproken evenals wie er uiteindelijk aan het onderzoek meegewerkt hebben.

### 1.2.1 Werving

Tijdens de mobiele onderzoeksdagen is aan jongeren en ouders gevraagd of ze ter plekke wilden deelnemen aan een kort gesprek met een onderzoeker van Stichting Alexander. Na dit gesprek is gevraagd of men interesse had om tijdens een panelgesprek verder door te praten over hun wensen en behoeften ten aanzien van het CJG. Indien respondenten hiervoor open stonden, zijn naam, telefoonnummer en e-mailadres genoteerd. Een week na de mobiele onderzoeksdagen zijn deze personen telefonisch benaderd met het verzoek om deel te nemen aan één van de panelgesprekken. Aanvullend heeft het CJG zelf deelnemers geworven voor de panelgesprekken met ouders.

In totaal hebben we 77 jongeren en 35 ouders gesproken tijdens de mobiele onderzoeksdagen. Tijdens de panelgesprekken hebben we met dertien jongeren en vier ouders de verdieping opgezocht. Er heeft aanvullend één telefonisch interview met een ouder plaatsgevonden. En op de dialoogbijeenkomst waren drie ouders en zes professionals aanwezig.





## 1.2.2 Respondenten mobiele onderzoeksdagen

In totaal hebben we 77 jongeren gesproken tijdens mobiele onderzoeksdagen:

Geslacht	Aantal	Percentage
Jongen	32	41,5%
Meisje	45	58,5%
<b>Totaal</b>	<b>77</b>	<b>100,0%</b>

Uit de volgende leeftijdscategorieën:

Leeftijd	Aantal	Percentage
8 t/m 11 jaar	1	1,3%
12 t/m 14 jaar	47	61,0%
15 t/m 17 jaar	25	32,5%
18 t/m 20 jaar	4	5,2%
<b>Totaal</b>	<b>77</b>	<b>100,0%</b>

In totaal hebben we 35 volwassenen gesproken tijdens mobiele onderzoeksdagen:

Geslacht	Aantal	Percentage
Vader	4	11,4%
Moeder	31	88,6%
<b>Totaal</b>	<b>35</b>	<b>100,0%</b>

De leeftjidsverdeling van de kinderen van deze ouders is als volgt:

Leeftijd van de kinderen	Aantal	Percentage
Jonger dan 12 jaar	19	50,0%
12 t/m 18 jaar	9	23,7%
18 jaar en ouder	6	15,8%
Niet bekend	4	10,5%
<b>Totaal</b>	<b>38</b>	<b>100,0%</b>
Gemiddeld aantal kinderen	1.6	

## 1.2.3 Respondenten panels

De volgende panels hebben plaatsgevonden:

- Dinsdag 26 april van 16:00 - 18:00 uur: met vier jongens en vijf meiden in de leeftijd van 12 tot en met 14 jaar
- Donderdag 28 april van 16:30 - 17:30 uur: met vier meiden van 16 jaar
- Donderdag 28 april van 19:00 - 21:00 uur: met drie moeders en één vader

De panels leverden een schat aan informatie op. Alle gesprekken zijn opgenomen met een digitale recorder en vervolgens uitgewerkt en geanalyseerd. De resultaten worden in het volgende hoofdstuk besproken.



## 1.2.4 Aanwezigen dialoogbijeenkomst

Op de dialoogbijeenkomst die gehouden werd op dinsdag 31 mei in het CJG Emmen waren drie ouders en zes professionals aanwezig. De professionals zijn werkzaam bij Icare, Sedna, de Gemeente en de GGD. Het bleek erg lastig om ook jongeren te werven voor de dialoogbijeenkomst. Op de dag zelf hebben vier jongeren zich afgemeld.



## 2 Resultaten

In het volgende hoofdstuk worden de uitkomsten van de mobiele onderzoeksdagen en de verdiepende panels weergegeven. Tevens wordt meteen de vergelijking gemaakt met klantperspectieven vanuit andere gemeenten. Indien noodzakelijk wordt er een onderscheid tussen de doelgroepen jongeren en ouders gemaakt.

### 2.1 Onderzoeksproces en algemene beeldvorming over Emmen

#### 2.1.1 Bereidheid tot deelname onderzoek

De bereidwilligheid om te praten met onderzoekers op straat is groot, bijna niemand weigerde een gesprek. Dat geldt voor zowel jongeren als ouders. Tijdens de mobiele onderzoeksdagen wilden met name in de ochtend veel Emmenaren meewerken aan een kort gesprek. Aan het einde van de middag (tussen 17 en 18 uur) was het lastiger om mensen te spreken te krijgen.

Zowel ouders als jongeren hadden haast om na school of werk weer huiswaarts te keren. Er zijn vooral gesprekken gevoerd met moeders, er waren overdag weinig vaders 'op straat'. Een deel van de jongeren is tijdens schoolpauzes gesproken, zodat gesprekken soms afgebroken moesten worden omdat jongeren weer de les in moesten.

Ten opzichte van andere gemeenten lijken Emmenaren enthousiast om mee te werken en positief om incidenteel iets te vertellen over hun leefomgeving en het CJG.

Echter voor de deelname aan de panels was een ander beeld zichtbaar. Het was moeilijk om oudere jongeren (16+) en ouders bereid te vinden om mee te werken. De belangrijkste redenen voor afwijzing waren: andere afspraken of geen behoefte. Er waren ook jongeren die bevestigd hadden om deel te nemen en het alsnog op het laatste moment lieten afweten. Een panelgesprek van twee uur over een onderwerp dat niet meteen tot de verbeelding spreekt bleek voor veel personen teveel gevraagd.

#### 2.1.2 Algemene beeldvorming over opvoeden en opgroeien in Emmen

Alvorens we jongeren en ouders vroegen naar mogelijke vragen en problemen bij opvoeden en opgroeien werd er eerst gevraagd naar hun beleving van opgroeien en opvoeden in Emmen in het algemeen. Woon- en leefplezier, en daarmee ook plezierig opgroeien of opvoeden, is in Emmen afhankelijk van de woonwijk. Zowel ouders als jongeren zijn vaak te spreken over de wijk waarin ze wonen, over andere wijken zijn ze minder positief, Angelslo en Bargeres worden meerdere malen als "slechte" wijk genoemd.

*"De wijk Angelslo is minder goed, meer criminelen, ze blowen en er wonen asociale mensen. Ik zou daar niet graag willen wonen. Je hebt veel hangjongeren." Meisje, 17 jaar.*

Echter, ouders en jongeren uit bovengenoemde wijken zijn het hier niet altijd mee eens.

*"Ik vind het op zich wel fijn om hier te wonen, omdat het niet echt zo een grote stad is, dus het is niet zo heel erg druk. Ik zou niet echt in een grote stad willen wonen met al die drukte." Jongen, 14 jaar.*

*"Opgroeien in Klazienaveen is erg fijn. Het is er rustig en boers, dat is positief. Op de basisschool zitten bijvoorbeeld maar 37 kinderen. De kinderen krijgen alle aandacht." Moeder.*



De belangrijkste redenen waarom jongeren het fijn vinden om op te groeien in Emmen zijn de rustige omgeving en de aanwezigheid van vrienden. Daarnaast zijn veel jongens en meisjes positief over het centrum, de hoeveelheid winkels, het zwembad, de dierentuin en de aanwezigheid van veel groen in de omgeving.

*“Ik vermaak me goed in Emmen. Er zijn lekker veel winkels en ik voetbal graag met mijn vrienden. In het tussenuur kom ik vaak in het winkelcentrum. En ik ken veel mensen en heb veel vrienden in Emmen”. Jongen 15 jaar.*

De opvattingen van jongeren over opgroeien in Emmen zijn echter niet eenduidig. Naast de positieve reacties wordt er aan de andere kant gezegd dat het niet ‘boeiend’ is om er op te groeien. Jongeren missen voornamelijk uitgaansgelegenheden, hangplekken, een soos en andere activiteiten voor tieners.

*“Emmen is saai. Er is niets te doen. Er zouden meer jeugdningen, uitgaansgelegenheden moeten zijn.” Jongen, 15 jaar.*

*“Het is oubollig en er is naast winkelen weinig te doen. Je hebt de bios, maar de bioscoop is duur.” Meisje, 14 jaar.*

Uit verveling kunnen er volgens jongeren problemen ontstaan, zoals hangjongeren die brandjes stichten of overmatig drank en drugs gebruiken. In andere gemeenten wordt dit verband tussen verveling en negatief gedrag van jongeren ook gelegd.

Ouders zijn positief over het opvoeden van kinderen in Emmen. Voor kinderen is het in het algemeen rustig en veilig - hoewel er wel kritische opmerkingen worden gemaakt over 'andere wijken' dan waar respondenten zelf wonen - en zijn er genoeg speelplekken. Evenwel geven de ouders aan dat er voor jonge kinderen (12-) genoeg te doen is, terwijl dit voor oudere kinderen en jongeren (12 tot en met 23 jaar) niet geldt.

*“Opvoeden in Emmen is fijn, minpunt is dat er geen uitgaansleven is voor jongeren die wat ouder zijn. Als ze wat ouder worden zullen ze het daarom buiten Emmen moeten zoeken.” Moeder.*

*“Er is veel voor jonge kinderen. Maar naarmate ze ouder worden, wordt het lastig. Hier in Emmen zijn niet zoveel uitgaansgelegenheden, waar jongeren terecht kunnen. Mijn kinderen blijven dan thuis dat is makkelijk en veilig.. dan loop je wel weer het risico dat ze een gameverslaving krijgen”. Moeder.*



## 2.2 Bewustzijn en specifieke beeldvorming over opvoeden en opgroeien in Emmen

### 2.2.1 Bewustzijn van vragen en problemen bij opvoeden/opgroeien

De onderwerpen opvoeden en opgroeien, en met name vragen en moeilijkheden die zich hierbij voordoen, staan ver af van de meeste respondenten van het onderzoek. Jongeren en ouders die weinig vragen hebben of problemen ervaren lijken weinig zicht te hebben op mogelijke vragen en problemen van andere inwoners van Emmen. Een deel van de respondenten zegt zich in eerste instantie niet bewust te zijn van vragen en problemen die kunnen spelen rondom opvoeden en opgroeien.

Jongeren zijn niet snel geneigd om te erkennen dat er vragen of problemen zijn. Bij nader inzien kennen ze vaak wel mensen in hun omgeving met problemen of kunnen ze probleemsituaties benoemen.

*“Ik weet wel een paar mensen, maar volgens mij is dat overal hetzelfde, niet iets dat alleen hier in Emmen is. Ik heb iemand bij mij in de klas die problemen heeft met zijn ouders, dat heeft niet echt met Emmen zelf te maken. Dat zul je overal wel hebben, denk ik.” Jongen, 14 jaar*

*“Tijdens het uitgaan kom je wel eens probleemgedrag onder jongeren tegen, zoals agressiviteit en groepen jongeren die een grote bek hebben. Dat komt volgens mij onder andere door verveling.” Jongen, 18 jaar.*

De meeste ouders die ondervraagd zijn tijdens de mobiele onderzoeksdagen ervaren geen problemen en hebben geen hulp nodig bij het opvoeden. Echter, ouders willen soms best toegeven dat opvoeden moeilijk kan zijn.

*“Ik vind opvoeden wel eens moeilijk. Vooral het zeurgedrag en doordrammen van mijn dochter is lastig om mee om te gaan.” Moeder.*

Tot slot is er ook een groep die pas achteraf beseft dat ze vragen en problemen rondom opvoeding of opgroeien niet hebben herkend. Overigens zijn veel ouders en jongeren ervan overtuigd dat er 'vanzelfsprekend' vragen en problemen bestaan, ook in Emmen, maar dat is dan vaak bij anderen. In andere gemeenten klinken soortgelijke geluiden wat dit betreft.

### 2.2.2 Type vragen en problemen

Het beeld dat bij veel jongeren en ouders overheerst over informatie, advies en hulp is dat het om 'grote' vragen en 'zware' problemen moet gaan, of zelfs om 'dwangzorg' en 'dwangverpleging'. In andere gemeenten is er, net als in Emmen, ook vrijwel direct de associatie met zwaardere problematiek. Er wordt niet direct gedacht aan kleine vragen en problemen die ouders en jongeren kunnen ervaren. Zodra ouders en jongeren gevraagd wordt om ruim te denken, weten zij gezamenlijk een breed scala aan type vragen en problemen op te sommen. Waar het gaat om type vragen en problemen waarmee jongeren en ouders geconfronteerd kunnen worden bij opvoeden en opgroeien, zijn verschillende categorieën te onderscheiden:



## Vrijtijdsbesteding

Jongeren klagen over het gebrek aan uitgaansgelegenheden, hangplekken of andere plekken waar jongeren terecht kunnen. Door gebrek aan voorzieningen, financiën en een passend activiteiten aanbod ontstaat verveling dat als bron wordt aangewezen voor agressie en gedragsproblemen.

## Gedrag

Jongeren constateren gedragsproblemen in het uitgaansleven (agressiviteit). Zowel jongeren en ouders zien vandalisme en overlast van hangjongeren om zich heen (vooral in 'andere wijken', specifiek worden allochtone jongeren genoemd: Turken, Marokkanen en Somaliërs). Een ander aspect dat genoemd wordt zijn ouders die geen hulp zoeken voor hun probleemkinderen, vanwege schaamte. Kinderen met depressies, ADHD en Pdd Nos zorgen voor de nodige vragen van ouders.

*"Ik hoor veel mensen in de buurt klagen over hangjongeren. Die zitten 's avonds tot 22.00 uur bij het speelveldje tegenover mijn huis. Ik heb ook het vermoeden dat er bij het speelveldje drugs dealers komen." Moeder.*

*"Ik woon in een onveilige buurt en durf mijn kinderen 's avonds niet alleen over straat te laten gaan. Er zijn groepjes jongeren die problemen veroorzaken. Ik vind het rot om te zeggen, maar het zijn vooral allochtone jongeren die problemen veroorzaken." Moeder.*

*"De ouders van probleemjongeren zijn terughoudend om hulp te zoeken. Dat komt door schaamte." Moeder.*

## Gezondheid

In sommige gedeelten van Emmen wordt de mate van drugs- en alcoholgebruik als groot probleem gezien. Soms wordt hiermee al op hele jonge leeftijd begonnen.

*"Ik vind dat jongeren hier heel snel beginnen met alcohol. In de eerste klas en ze roken ook allemaal". Meisje, 16 jaar*

## Gezonde ontwikkeling

Ouders hebben bijvoorbeeld vragen over zindelijkheid, het omgaan met zeurende en drammerende kinderen, licht verstandelijk beperkte kinderen, het grenzen stellen bij kleine kinderen en het omgaan met puberende kinderen.

## Criminaliteit

Zowel ouders als jongeren zien in hun omgeving handel in en gebruik van drugs.

## Financiën

Ouders zien in hun omgeving andere ouders die vragen en problemen hebben als gevolg van armoede en schulden.

## Onderwijs

Jongeren die moeilijk leren of problemen ervaren tijdens hun opleiding (spijbelen). De kwaliteit van onderwijs laat soms te wensen over volgens ouders en ze constateren ook een laag opleidingsniveau in Emmen.





### **Familie context**

Jongeren geven aan niet altijd met hun ouders overweg te kunnen, ruzies zijn het gevolg. Overige aspecten die in de familie context spelen zijn: nazorg in het geval van een scheiding, overlijden, zelfmoord en mishandeling.

*“Tegenwoordig scheiden heel veel mensen. En ik dat heel veel ouders dat gewoon niet alleen kunnen oppakken”. Moeder.*

### **Onzekerheid**

Jongeren pesten onderling. Ouders hebben soms te maken met onzekere kinderen die erbij willen horen.

### **Sociale relaties**

Jongeren noemen discriminatie van allochtonen en homoseksuelen in Emmen. De spanning tussen groepen in wijken kan in sommige gevallen voor onveilige situaties zorgen. Jongeren noemen ruzies tussen jongeren onderling als een terugkerend probleem. Tot slot wordt overlast van zwervers genoemd.

## **2.3 Kanalen en ervaringen met informatie, advies en zorg**

### **2.3.1 Kanalen voor informatie, advies en zorg**

Antwoorden op vragen en oplossingen voor problemen bij opgroeien en opvoeden worden in eerste instantie binnen de eigen kring gezocht. In andere gemeenten is dit eveneens het geval. Primaire kanalen hiervoor zijn familie (ook: ouders) en vrienden. Zowel ouders en jongeren doen dit omdat familie bekend en vertrouwd is.

Er bestaat veel tevredenheid onder jongeren en ouders om op deze manier aan informatie en advies te komen. Volgens sommige respondenten is het ook een kwestie van schaamte en het principe dat 'vuile was niet buiten gehangen' wordt, dat mensen zo dicht mogelijk bij huis blijven. Opvallend is dat jongeren vaak meer openstaan voor informatie en advies van buitenaf dan ouders. Jongeren willen bepaalde zaken namelijk juist niet met hun ouders bespreken.

*“Soms is het zo dat als je iets aan je ouders vertelt dat als zij er een probleem van maken, dan wordt je probleem alleen maar groter. Dat doet een instelling niet. Die beoordelen je niet en ik denk dat je moeder of je vader daar wel gelijk boos om kunnen worden”. Meisje, 16 jaar.*

*“Als ik vragen heb over vrije tijd en drugs dan zoek ik informatie via internet, via Google en Wikipedia”. Jongen, 15 jaar.*

Indien er buiten de familie en vrienden gevraagd wordt naar advies, informatie en zorg dan worden de huisarts, de school (mentor), het consultatiebureau en het internet veelvuldig genoemd als hulpbronnen. De school voor jongeren en het consultatiebureau voor ouders worden met name genoemd als vertrouwde plekken (buiten de eigen sociale kring) waar veel informatie en advies wordt verkregen. De consultatiearts en mentoren en vertrouwenspersonen op scholen zijn de aangewezen personen voor informatie en advies.

*“Als ik iets wil weten over seks bijvoorbeeld dan ga ik naar de biologie leraar, andere dingen vraag ik ook mijn mentor”. Meisje, 16 jaar.*



Andere kanalen die ouders noemen voor informatie en advies zijn het gemeentehuis en de zorgverzekeraar. Jongeren voegen hier tijdschriften, een psychiater en de kindertelefoon aan toe.

Indien ouders en jongeren in Emmen specifiek gevraagd wordt naar welke instellingen zij kennen die hulp en ondersteuning kunnen bieden bij opvoeden en opgroeien in Emmen dan kunnen zij niet veel bedenken. De bekendheid van zorgorganisaties is niet groot. Enkele jongeren noemen spontaan Sedna, de GGD en Bureau Jeugdzorg. Ouders vullen dit aan met Icare, GGZ, Promens Care, Yorneo en MFE Emmen. Met name jongeren van 12 tot 15 jaar, die zelf geen problemen kennen of ondervinden, zijn niet of slecht op de hoogte van de welzijnsorganisaties en hun werkzaamheden. Wanneer de namen genoemd worden heeft de meerderheid wel eens gehoord van Sedna, Icare, de GGD en Bureau Jeugdzorg Drenthe.

Echter, inhoudelijk is men niet goed op de hoogte van de werkzaamheden en activiteiten van deze organisaties. Ouders geven aan dat het pas interessant is om te weten wat dergelijke organisaties doen als ze zelf hulp nodig hebben. Veel respondenten weten wel op te noemen dat bijvoorbeeld Sedna maatschappelijk werk doet, maar er zijn ook veel misvattingen over de hiervoor genoemde organisaties.

*“Sedna organiseert activiteiten en komt op school”. Meisje, 14 jaar.*

*“Ik ken Sedna van de kinderopvang, ik heb geen idee wat ze nog meer doen”. Moeder.*

### 2.3.2 Ervaringen met informatie, advies en zorg

Veel respondenten hebben geen concrete ervaringen met hulp en advies aangaande opvoed- en opgroeioproblemen. Tijdens de mobiele onderzoeksdagen hebben we enkele jongeren gesproken die ervaring hebben met Sedna, bijvoorbeeld in de vorm van een weerbaarheidscursus. De ervaringen met de hulpverleners zijn positief. Jongeren hebben via school ook diverse trainingen en cursussen gehad over bijvoorbeeld pesten en alcoholgebruik.

In vergelijking met jongeren hebben ouders meer concrete ervaringen op het gebied van hulpverlening. Ouders noemen: Sedna, Icare, Promens Care, GGZ, GGD en MFE. Via deze organisaties zijn sommige respondenten bekend met opvoedingsondersteuning (individueel of in groepsbijeenkomsten).

*“Hulpverleners komen bij mij thuis. Ik heb te maken met huiselijk geweld en een problematische ex. Ik krijg goede hulp.” Moeder.*

*“Sedna neemt ouders en jongeren serieus.” Moeder.*

Vaak zijn de ervaringen met de professionals naar tevredenheid, hoewel over het consultatiebureau ook wel eens kritiek wordt geuit: de houding van medewerkers zou te kritisch zijn, en als niet opbouwend en niet ondersteunend worden ervaren door sommige ouders. In het ouderpanel is gesproken met ouders die hulp ontvangen via onder andere Sedna vanwege psychische problemen, een echtscheiding en ‘probleemkinderen’. Alle ouders zijn positief te spreken over hun hulpverleners. Ze zijn zeer opgelucht dat ze uiteindelijk professionele hulp gezocht hebben.





De ouders geven aan dat veel ouders niet over hun problemen praten en dat de drempel om naar een instelling toe te stappen heel groot is. Daarbij komt dat veel ouders in een kleine gemeenschap wonen waarbij door sociale controle (ons-kent-ons) de schaamte nog groter is. In andere gemeenten wordt schaamte ook vaak genoemd als reden waarom mensen geen professionele hulp zoeken.

*"Ik ben heel tevreden, ze hebben begrip en ze sturen je de goede kant op." Moeder.*

*"Ik heb ook een jaar lang zoiets gehad van ik ga daar niet heen, want ik ben niet gek. Totdat ik op een gegeven moment zelf in zag van dit gaat zo niet langer en ik heb dus eerst met een goede vriendin over mijn problemen gepraat. Tot op een gegeven moment ik zelf zoiets had van dan ben ik maar gek, maar ik moet toch met iemand kunnen praten en toen ben ik hierheen (Sedna) gegaan (...)" Vader van twee dochters.*

De ouders uit het panel geven aan dat ouders wel moeten openstaan voor advies en hulp van professionals. Deze volwassenen zien in hun omgeving problemen in andere gezinnen. Echter ze merken vaak dat ouders uit 'probleemgezinnen' niet openstaan voor advies of hulp. Een voorbeeld is dat een kind eigenlijk naar het speciaal onderwijs moet, maar dat de ouders dat niet toelaten. Een ander voorbeeld is dat een vader zelfmoord heeft gepleegd en de partner hulp nodig heeft, maar daaraan niet wil toegeven.

*"Ik zie het positieve ervan in, maar sommige ouders kunnen die omslag niet maken". Moeder.*



## 2.4 CJG: beeldvorming en kenmerken

### 2.4.1 Beeldvorming over CJG

Er is nauwelijks sprake van beeldvorming over het CJG in Emmen, gewoonweg omdat veel jongeren en ouders niet bekend zijn met het bestaan van het CJG. Uitzonderingen hierop zijn jongeren en ouders die momenteel begeleid worden door medewerkers van het CJG of via het CJG bij een zorginstantie zijn terechtgekomen. Andere groepen kennen het CJG vanwege hun werk - ambtenaren, maatschappelijk werkers, en opvoedingsondersteuners - en kinderen van ouders die bij het CJG werken. Overigens zijn er ook professionals (maatschappelijk werkers) die niet bekend zijn met het CJG. Dit beeld komt terug in de andere CJG-onderzoeken. Over het algemeen kan gezegd worden dat het CJG een nog onbekend fenomeen is bij het brede publiek.

Omdat veel ouders en jongeren het CJG niet kennen, zorgt de naam - Centrum voor Jeugd en Gezin - voor de eerste associaties. De verwachtingen van jongeren over het CJG lopen uiteen van: een organisatie voor gehandicapte kinderen tot een instellingen waar gezinnen terecht kunnen die problemen thuis hebben:

*"Het is voor als je heel erg problemen hebt met je moeder of zo, dat je daar dan samen heen kan gaan." Meisje, 16 jaar.*

*"Ouders die geen raad meer weten met probleemkinderen." Meisje, 13 jaar.*

*"Een heel groot huis met een gesticht erin." Jongen, 13 jaar.*

*"Ik denk voor problemen met het gezin. Ik moet eigenlijk denken aan dikke mensen. Een dik gezin ofzo". Meisje, 16.*

Wat opvalt is dat jongeren het gevoel hebben dat het CJG er is voor 'grote' vragen en 'zware' problemen. Ouders in Emmen delen deze perceptie. De naam roept de associatie op met 'het hele gezin'. Dit wordt begrepen als: gezinnen met probleemkinderen, of problemen in gezinssituaties. Het CJG wordt dan vooral geassocieerd met hulpverlening bij problemen met pubertijd, met overlijden in het gezin, met scheiding, met adhd en pdd-nos; maar ook met schulden waarmee een gezin te maken heeft.

*"Ik ken het CJG niet. Het zal wel voor gezinnen zijn met problemen, als je een vraag of hulp nodig hebt." Moeder.*

Voor geen van de ouders is het duidelijk dat het CJG samenwerkt en wordt vormgegeven door Sedna, Icare, GGD en Bureau Jeugdzorg. De verbinding met Jeugdzorg wordt wel regelmatig gemaakt. Ouders die Jeugdzorg noemen, verwijzen vaak naar de negatieve reputatie van Jeugdzorg.

### 2.4.2 Brede sympathie voor CJG

Ondanks de grote onbekendheid, bestaat er brede sympathie onder jongeren en ouders voor het bestaan van een CJG. Het CJG wordt nuttig bevonden, maar dan vooral voor 'anderen'. Nut en noodzaak wordt dan vooral gezien bij het bieden van hulp bij problemen die in thuissituaties kunnen voorkomen: scheiding van ouders, ruzies tussen familieleden, depressieve ouders, problemen met vrienden, bij overlijden van gezinsleden. De houding die in Emmen heerst is dat mensen zonder problemen of concrete vragen er weinig mee hebben.



*“Nee ik heb geen problemen, dus ik hoef er ook niet naar toe.” Meisje, 15 jaar.*

*“Wij zijn misschien niet de doelgroep, wij zijn niet van die probleemjongeren”. Meisje, 16 jaar.*

Daarnaast bestaat zoals eerder vermeld een gevoel van schaamte. Er heerst nu het beeld dat het CJG er is voor ‘grote’ vragen en ‘zware’ problemen. Zowel jongeren en ouders zouden daarom niet snel naar het CJG toestappen. Zij willen niet gezien worden als een ‘probleemgeval’. Hieruit volgt dat het CJG momenteel geen laagdrempelig imago heeft. Dit geldt ook voor de CJG’s in andere gemeenten om dezelfde redenen.

### 2.4.3 Huidige communicatie

Tijdens de panels hebben we de jongeren en ouders ook gevraagd naar de huidige communicatiecampagne van het CJG. De huidige communicatiecampagne met posters voor ouders is door zowel jongeren als ouders opgemerkt. In alle panels wordt er spontaan naar gerefereerd. Echter de link met het CJG wordt in veel gevallen door het onderzoek pas gelegd.

*“Ik heb die posters wel gezien, maar wist niet dat het van het CJG was.” Meisje, 16 jaar.*

De spreuken zijn voor ouders herkenbaar en spreken aan. Echter, als het ‘probleem’ niet relevant is, pikt men de link met het CJG niet direct op.

*“Ik vind die borden goed binnenkomen. Ik denk op het moment zelf dat je een probleem hebt, dat je het dan wel oppakt.” Moeder.*

De folder spreekt voor jongeren en ouders tot de verbeelding. Hierdoor krijgen respondenten inzicht in de producten en diensten van het CJG. Zowel ouders als jongeren die deelgenomen hebben aan het onderzoek hebben de website van het CJG niet bezocht.

### 2.4.4 Promotie-effect van mobiel onderzoek

Het CJG en de producten en diensten ervan zijn grotendeels onbekend in Emmen. De straatinterviews lijken effect te hebben als promotie van en reclame voor het CJG: niemand had ervan gehoord en door de gesprekken zijn mensen nu wel bekend met het fenomeen. En zoals hiervoor benoemd zijn jongeren en ouders enthousiast en vinden ze het CJG met name interessant voor mensen met een zorgvraag.



## 2.5 CJG: aanbod en interventies

Aangezien veel jongeren en ouders (nog) niet bekend zijn met het CJG in Emmen was het vaak lastig om ze te laten nadenken over het nut en de functie van een CJG. Hetzelfde geldt om te achterhalen welke behoeften en wensen jongeren en ouders met betrekking tot de dienstverlening van het CJG Emmen in het algemeen en met betrekking tot de interventies in het bijzonder hebben. Na het bespreken van spontane reacties hebben we de jongeren en ouders een korte uitleg gegeven over de huidige diensten en activiteiten van het CJG.

### Jongeren

#### *Korte uitleg van het CJG in Emmen*

Jongeren hebben soms vragen en/ of problemen, waarvoor ze (professionele) laagdrempelige hulp nodig hebben. Het Centrum Jeugd & Gezin in Emmen is 24 uur per dag, 7 dagen per week en 365 dagen per jaar beschikbaar voor kinderen, jongeren, gezinnen en beroepskrachten. Hier kunnen zij terecht voor alle vragen en problemen bij opgroeien en opvoeden. Ze zijn bereikbaar via een telefoonnummer, de website en een inloopcentrum op de Parallelweg 36.

Op de website vind je informatie over 12 hoofdthema's: Gezondheid, Veiligheid, Onderwijs, Groei en ontwikkeling, Gedrag, Relaties, Seksualiteit, Alcohol en drugs, Vrije tijd en sport, Wonen en werken, Geld en financiën, Samenleving. Naast informatie, vind je ook tips, video's en links naar interessante bronnen.

Momenteel bieden ze voor jongeren 3 verschillende trainingen aan: Pimp your Power, Jongeren training NLP en een Sociale weerbaarheidstraining.

Jongeren reageren positief op het huidige aanbod van het CJG. Ze vinden het fijn dat ze er altijd naar toe kunnen, dat het continu bereikbaar is, dat ze proberen problemen op te lossen, dat ze moeite doen en dat ze helpen.

*"Ik vind het wel goed, want sommige jongeren hebben vragen die ze niet zomaar aan iemand zouden stellen die ze kennen ofzo. Dat ze er met iemand die ze niet kennen over willen praten." Jongen, 14 jaar.*

De thema's die jongeren interessant vinden zijn: drugs en alcohol, veilige seks, loverboys, werkgelegenheid en financiën. In andere gemeenten worden daarnaast nog een aantal andere thema's genoemd: problemen thuis, pesten, zwangerschap en school. Met name het informatieve aspect van het CJG spreekt jongeren aan. Ze vinden het een pluspunt dat alles online beschikbaar is.

*"Goed. Vooral dat het op een site kan, want als je anoniem wilt blijven, bijvoorbeeld ik loop hier naar binnen en ik vraag ernaar, dan weet die persoon meteen dat je problemen hebt. Als je dat niet wilt, kun je gewoon op de site, kun je anoniem blijven." Jongen, 14 jaar.*

Jongeren geven aan dat als ze echte problemen zouden ondervinden en hulp nodig hebben, ze altijd eerst in hun directe omgeving hulp zoeken.



De trainingen worden niet heel positief ontvangen. Meerdere jongeren kennen dergelijke cursussen ook via school, bijvoorbeeld puberpower of een cursus anti-pestten. De jongeren geven aan dat ze het zelf niet nodig hebben. Wel wijzen jongeren op agressie cursussen voor jongeren die dat zouden kunnen gebruiken.

## Ouders

### *Korte uitleg van het CJG in Emmen*

Ouders hebben soms vragen en/of problemen, waarvoor ze (professionele) laagdrempelige hulp nodig hebben. Het Centrum Jeugd & Gezin in Emmen is 24 uur per dag, 7 dagen per week en 365 dagen per jaar beschikbaar voor kinderen, jongeren, gezinnen en beroepskrachten. Hier kunnen zij terecht voor alle vragen en problemen bij opgroeien en opvoeden. Ze zijn bereikbaar via een telefoonnummer, de website en een inloopcentrum op de Parallelweg 36 (elke werkdag van 9:00-17:00 uur).

Op de website vindt u informatie over 6 opvoedfases: Mijn kindertijd, Mijn zwangerschap, Mijn baby, Mijn peuter, Mijn kind en Mijn puber.

Naast informatie over deze thema's, vind u ook tips, video's en links naar interessante bronnen.

### *In het kort:*

- Alle informatie over opgroeien en opvoeden herkenbaar dichtbij in de eigen leefomgeving.
- De juiste hulp door tijdige signalering en snelle begeleiding.
- Effectieve en kwalitatief goede methoden voor alle vragen en problemen op het terrein van opgroeien en opvoeden.
- Eén gezin, één plan voor gezinnen met meervoudige problemen.
- Ondersteunend naar beroepskrachten in innovatie en verbetering.

Het Centrum Jeugd & Gezin wordt vormgegeven door de volgende partijen: GGD Drenthe, BJZ Drenthe, Icare, Sedna, Gemeente Emmen en Provincie Drenthe.

Ouders uit het panel reageren positief op het aanbod van het CJG. Het klinkt als een compleet aanbod en het past bij de verwachtingen van de ouders. Minder positief zijn de ouders over de bereikbaarheid en de beoogde laagdrempeligheid van het CJG. Volgens de ouders voldoet het CJG nu niet aan die eisen.

*“Over die 24 uren bereikbaarheid, daar heb ik mijn twijfels over. Dat heb ik niet zo ervaren, dat ze 24 uur per dag bereikbaar zijn”. Moeder.*

*“De drempel moet naar beneden. Veel ouders zouden er uit schaamte nog steeds niet naar toe gaan”. Moeder.*

## 2.5.1

### Wensen

#### **Jongeren:**

Voor jongeren zonder informatiebehoefte of zorgvraag onder de 16 is het moeilijk om te bedenken wat het CJG voor hen kan betekenen. Jongeren van 16 jaar en ouder kunnen zich beter inleven in wat wenselijk en noodzakelijk zou zijn. Zowel de gewenste dienstverlening als interventies worden hier opgesomd:



- Meer bekendheid
- Beter organiseren van het activiteiten aanbod voor jongeren in Emmen
- Eén op één gesprekken, waar de professional flexibel inspeelt op de wensen en behoefte van jongeren
- Geen vaste locatie, maar ga als medewerkers van het CJG naar jongeren toe. Bezoek jongeren bijvoorbeeld op scholen of ga met een busje door Emmen
- Vriendelijke en betrokken medewerkers die vertrouwen wekken
- Laagdrempeligheid
- Hulp met werk en stage zoeken
- Drugs en alcohol zijn belangrijke thema's voor jongeren
- Informatie over voor het eerst op jezelf wonen

#### Ouders:

Ouders hebben meerdere ideeën over de dienstverlening van het CJG en welke interventies het zou moeten bieden. Ze worden hieronder opgesomd:

- Meer bekendheid
- Laagdrempeligheid
- Vroege signalering en directe begeleiding

*“Ik denk dat ouders de eerste aanpak moeten zijn als er een probleem is. Als de ouders lekker in hun vel zitten, dan voelen de kinderen dat ook. Je kan de kinderen wel helpen maar als de ouders zelf niet kunnen accepteren dat ze met een probleem zitten.. die cyclus blijft ronddraaien”. Moeder.*

- Niet alleen een luisterend oor, maar ook dat het CJG direct naar de juiste plek doorverwijst
- Een crisisteam. Ouders ontvangen graag meteen antwoord en hulp als ze ergens mee zitten

*“Ik zou wel willen dat Sedna/CJG een crisisteam heeft. Voor het geval van grote problemen in een gezin, dat ze meteen kunnen inspringen en niet dat je op een wachtlijst komt daar kan ik niet tegen. Ik klop normaal niet snel ergens aan voor hulp; ik los mijn problemen zelf op. Maar op het moment dat ik ergens aanklopt betekent dat ik de hulp ook echt hard nodig heb en dan krijg je een antwoord van we hebben een wachttijd van 8 weken en dan ga je bij een dichte deur aankloppen en dat is niet prettig”. Moeder.*

- Workshop voor ouders onder elkaar: rollenspel hoe om te gaan met kinderen en huilende baby's.
- Deskundige medewerkers die vriendelijk zijn en waarmee het klikt. Indien dit niet het geval is, dient er een passend alternatief gezocht te worden.
- Ouders willen informatiepakketten thuisgestuurd krijgen met informatie over opvoeding en instanties.
- Voorlichting van ervaringsdeskundigen. Dit werkt volgens ouders drempelverlagend. Zij willen ouders zelf laten vertellen hoe het is om hulp te ontvangen. Als voorbeeld wordt een maatjesproject genoemd.
- Voorlichtingsavonden en middagen voor jongeren en ouders op scholen
- Geen wachttijden
- Hulp aan ouders en kinderen na echtscheidingen





## 2.5.2 Pleidooi voor meer bekendheid

Zowel jongeren als ouders geven aan dat als zij betrokken willen raken met het CJG, het CJG in Emmen eerst meer bekendheid dient te generen. Hiervoor worden tal van kanalen en middelen gesuggereerd. Scholen en welzijnswerk worden als de meest 'natuurlijke' plekken gezien om meer bekendheid aan het CJG te geven. Veel suggesties van respondenten gaan over publiciteit: via TV Drenthe, lokale kranten, flyers, posters en folders. Met name publiciteit via flyers, posters en vooral folders kan volgens respondenten ouders en jongeren bereiken wanneer het verspreid wordt via scholen, jeugd- en jongerenwerk, sociaal-cultureel werk, wijkwinkels (via hun nieuwsbrieven), huisartsen, fysiotherapeuten en consultatiebureaus.

Ook adviseren respondenten dat in de publiciteit de nadruk gelegd moet worden op laagdrempeligheid en het feit dat het CJG voor kleine vragen en problemen bedoeld is, dit met name om huidige verwachtingen en beelden over het CJG bij te stellen. In andere gemeenten kwam deze noodzaak ook naar voren. Dit zou ook helder in het foldermateriaal beschreven moeten worden, met concrete voorbeelden van vragen en problemen, en voor wie de diensten van het CJG precies bedoeld zijn. Ouders geven tot slot de tip om met landelijke ambassadeurs of ambassadrices te gaan werken.

*“Misschien is het goed om landelijk een soort ambassadeurs of ambassadrices voor het CJG te zoeken, die voor alle plaatsen en alle scholen voorlichting gaan geven over de activiteiten van het CJG. En een beetje netwerken dus ook, dan krijg je ook gezichtsbekendheid. Als ze zeggen van je wordt uitgenodigd op tv, dat is ook leuk. Dat is een soort van stimulant.” Moeder.*

## 2.5.3 School: een vertrouwde plek voor informatie, advies en zorg

Voor alle mogelijke informatie, advies en zorgtaken wordt vooral gepleit om dit op een vertrouwde plek te doen. Voor kinderen/jongeren lijkt de school de meest aangewezen plek hiervoor, maar ook voor ouders wordt de school genoemd als een interessante plek om voor lichtere vragen en problemen informatie, advies of doorverwijzing naar hulp te krijgen. Ouders en jongeren pleiten hier voor het advies van ervaringsdeskundigen.

*“Ik ben zelf heel eigenwijs en luister niet zomaar naar iemand die zelf helemaal geen problemen heeft meegemaakt en die mij dan gaat vertellen wat ik moet doen. Ik ga alleen luisteren naar mensen die precies weten waar ze over praten. Die mij kan adviseren. Net als iemand die het meegemaakt heeft. Die kan het in kleuren en geuren vertellen”. Moeder.*

Opvallend is dat zowel jongeren als ouders graag zien dat er een duidelijke koppeling is tussen het CJG en andere dienstverleners, en dat er continuïteit is in basale dienstverlening. Waar met name ouders op wijzen is dat er na het vierde jaar geen continuïteit is in dit type dienstverlening volgend op het consultatiebureau, en dat wordt gemist. Daarom wordt ook gesuggereerd dat het CJG, zoals het consultatiebureau, ouder-informatiepakketten aanbiedt. Voor jongeren ligt de nadruk eerder op het outreachend werken van medewerkers van het CJG - zij zouden de jongeren op voor hen vertrouwde plekken moeten opzoeken.

*“Het CJG kan ons bereiken door contact met ons te maken. Wij moeten niet naar hun toegaan, maar zij moeten naar ons toekomen”. Meisje, 15 jaar.*

In de overige CJG-onderzoeken is de outreachende aanpak ook een veel voorkomende suggestie van jongeren.



## 2.6 CJG: betrokkenheid

Eén van de vragen van dit onderzoek was om te achterhalen op welke wijze de doelgroep incidenteel en/of structureel bij het CJG betrokken wil zijn.

Het is moeilijk om jongeren en ouders structureel bij het CJG te betrekken. Het onderwerp opgroeien en opvoeden in Emmen, met daarbij behorende vragen en problemen, staat ver van de ondervraagde doelgroep af.

Uit de werving voor de panels en de dialogobijeenkomst blijkt dat het moeilijk is om de doelgroep te enthousiasmeren om mee te praten over het CJG. Omdat jongeren ver van het onderwerp af staan, zien zij het niet als een kans om hierover mee te praten en een mening te geven. Medewerking levert de jongeren zelf te weinig op. De jongste jongeren (15-) zijn wel bereid om incidenteel mee te werken, voornamelijk uit een vorm van beleefdheid en voor een enkeling uit nieuwsgierigheid. De 16+ jongeren daarentegen die geen vragen over opgroeien of problemen hebben, zijn nauwelijks bereid om incidenteel mee te werken, laat staan structureel.

Het is belangrijk dat het onderwerp aansluit bij de belevingswereld van jongeren. Jongeren die wel zorg ontvangen zouden er wellicht wel voor openstaan, maar deze doelgroep is niet aan het woord gekomen in dit onderzoek.

Het is ook moeilijk om ouders die geen zorgvraag hebben structureel bij het CJG te betrekken. Ze moeten er net als de jongeren 'iets mee hebben'. Eén van de moeders uit de panels verwoordt het als volgt:

*"Ik weet niet of ik betrokken wil blijven. Het kost tijd. Tijd is voor alle ouders gewoon moeilijk en ik merk dat sommige ouders gewoon alles doen en anderen helemaal niks. Je moet er wel iets mee hebben denk ik". Moeder.*

Ouders die wel zorg ontvangen en hier positieve ervaringen mee hebben staan opener om structureel bij het CJG betrokken te worden. Indien ouders op een juiste manier met hun 'probleem' geholpen zijn staan zij open om in de vorm van een soort van tegenprestatie betrokken te blijven bij het CJG. Goed persoonlijk contact met de hulpverlener is dan de sleutel.

Indien er goed contact is met het CJG of een hulpverlener kan na afronding van het hulpverleningsproces de cliënt gevraagd worden om zich incidenteel of structureel in te zetten. De meeste ouders uit het panel werkten om deze reden mee aan het onderzoek.

*"En omdat ik hier alles gewoon heel positief heb ervaren, wil ik dat graag zo breed mogelijk uitdragen als dat kan." Moeder.*

Alle jongeren en ouders in de panels geven aan dat het CJG in Emmen de bekendheid en betrokkenheid kan vergroten door naar de doelgroep toe te gaan: outreachend werken.





## 2.7 Korte vergelijking met andere Centra voor Jeugd en Gezin

Zoals eerder vermeld heeft Stichting Alexander in de afgelopen jaren ook onderzoek uitgevoerd voor het Centrum voor Jeugd en Gezin in andere gemeenten. Er zijn onder andere onderzoeken uitgevoerd in Hengelo, Almere, Hoogeveen, Best, Oosterhout en De Wolden. De eerste resultaten tussen Emmen en deze gemeenten komen overeen. Een aantal voorbeelden in overkomsten zijn: jongeren geven aan dat er weinig te doen is, er wordt een verband gelegd tussen verveling en negatief gedrag van jongeren, jongeren en ouders erkennen niet graag dat ze problemen hebben en ouders en jongeren zijn nauwelijks op de hoogte van bestaande dienstverlening en instellingen.

Daarnaast is Emmen niet de enige gemeente die kampt met onbekendheid van het centrum. Ook in andere gemeenten, waar bestaande inlooppunten aanwezig zijn, is er nauwelijks beeldvorming van het CJG. Er wordt een associatie gemaakt met zwaardere problematiek, waardoor het CJG geen laagdrempelig imago heeft.

Het primaire kanaal waar jongeren en ouders naar toe gaan voor informatie over opvoeden en opgroeien is binnen de bekende en vertrouwde omgeving (vrienden en familie). Zowel de inwoners van Emmen als van de eerder genoemde gemeenten hebben sympathie voor het CJG. Echter, voor veel mensen is het op hun eigen situatie niet van toepassing, voornamelijk omdat het laagdrempelige karakter onvoldoende naar voren komt. Daarnaast wordt er veelvuldig aangegeven dat het CJG voor meer bekendheid dient te zorgen. Ouders en jongeren zien graag dat het CJG outreachend te werk gaat, dat ze de potentiële klant opzoeken in een voor hen vertrouwde omgeving.

Ook zijn er enkele verschillen tussen Emmen en de andere gemeente op te merken. In Emmen komt sterk naar voren dat het woon-en leefplezier, en daarmee ook plezierig opgroeien of opvoeden, mede afhankelijk is van de woonwijk. In de andere gemeenten kwam dit niet als zodanig naar voren. En tijdens de mobiele onderzoeksdagen blijkt dat de inwoners van Emmen enthousiast zijn om mee te werken en incidenteel iets te vertellen over hun leefomgeving en het CJG. In andere gemeenten blijkt dit soms moeilijker.

Daarnaast zijn uit de overige onderzoeken aanvullende resultaten naar voren gekomen die in Emmen minder of niet ter sprake gekomen zijn. De belangrijkste worden hieronder opgesomd:

- Het diensten en hulpaanbod over opvoeden en opgroeien is vaak onoverzichtelijk
- In sommige gemeenten wensen de jongeren een aparte voorziening. Jongeren hebben het idee dat ouders graag een formele sfeer willen, terwijl de jongeren juist behoefte hebben aan een informele sfeer
- Anonimiteit voor jongeren en ouders dient gewaarborgd te worden
- De website voor jongeren moet een aanvulling zijn op het vaste inlooppunt. Een website moet informatief én gemakkelijk zijn. Er moet niet meteen een associatie met problemen gelegd worden als men de website bezoekt
- Het CJG dient vooral opzoek te gaan naar 'moeilijk bereikbare' jongeren (bijvoorbeeld laaggeschoold, allochtonen, hangjongeren), omdat die vaak tot de doelgroep behoren.
- Samenwerking met bestaande organisaties zoals het jongerenwerk kan een positief effect hebben op de beeldvorming over het CJG





# 3 Dialoogbijeenkomst

## 3.1 Programma

De dialoogbijeenkomst op dinsdag 31 mei 2011 in het CJG Emmen bestond uit de volgende onderdelen:

- Opening en aftrap Ridder de Vries
- Presentatie uitkomsten
- Uitwisseling met ouders en professionals
- Korte reflectie Ridder de Vries
- Afsluiting

Na de presentatie van de belangrijkste uitkomsten van de mobiele onderzoekdagen en de panels werd aan de hand van een aantal stellingen een discussie gestart over het CJG. De volgende stellingen werden als leidraad gebruikt:

- “De houding ‘ik heb geen problemen, dus ik hoef er ook niet naar toe’ vraagt om een insteek op talenten in plaats van op problemen”.
- “Meer mogelijkheden voor vrijetijdsbesteding zou moeten leiden tot minder problemen”
- “De locatie/plek van het CJG is niet zo belangrijk. Als ouders en jongeren maar direct toegang krijgen tot alle informatie, advies en hulp via bestaande voorzieningen”
- “Het succes van ‘Eén gezin, één plan’ valt of staat met...eerst aandacht voor de ouders”

Ouders en professionals konden vrijuit reageren op de bevindingen van de onderzoekers, wat geleidelijk overging in een onderlinge uitwisseling van reacties, ideeën, vragen en verbeterpunten voor de bekendheid, werkwijze en aanbod van het CJG in Emmen. De uitkomsten van de discussies worden in de volgende paragraaf beschreven.

## 3.2 Uitkomsten

Bekendheid van het CJG in Emmen, en dan vooral hoe de contacten en relaties met jongeren en ouders te versterken, vormde de rode draad voor de dialoog tussen ouders en professionals.

### **Bekendheid en inrichting**

Momenteel loopt er een campagne om de naamsbekendheid van het CJG in Emmen te vergroten. De boodschap van deze campagne moet volgens professionals zijn: het CJG staat voor effectieve samenwerking tussen instellingen. Voor ouders is de precieze inrichting van het CJG niet erg van belang. Voor hen is het van belang dat zij één plek hebben waar ze naar toe kunnen met vragen/problemen. Ze willen in eerste instantie graag hulp kunnen krijgen op een vertrouwde locatie of waar men toch al komt zoals thuis, op school, bij de dokter of op bijvoorbeeld het consultatiebureau.

### **Functie en werkwijze**

Ouders vertellen in gesprek met professionals dat het CJG ook een plek moet zijn waar je 24 uur per dag terecht kunt. Waar een crisisteam klaar staat en waar geen wachtlijst is. Het liefst hebben ze ook één contactpersoon die alles voor ouders regelt om de juiste informatie, advies en hulp te krijgen. Ouders, vooral degenen in een crisissituatie, hebben vaak de energie niet om zelf dingen te regelen. De meerwaarde van het CJG ligt dan ook, ook volgens professionals, in



een betere afstemming en samenwerking tussen professionals. De suggestie dat medewerkers van het CJG periodiek elk gezin in Emmen opzoeken lijkt niet effectief, omdat zonder zorgvraag vanuit een gezin zulke bezoeken niet zinvol zijn. Aan de andere kant lijkt het wel nodig om ook verborgen zorgvragen (bijtijds) op te sporen.

### **CJG-thema's**

Naast verschillende thema's die in de interviews en panels benoemd worden, blijkt in de dialoogbijeenkomst dat scheidingen tussen ouders een belangrijk thema is waarin allerlei vragen en problemen van ouders en kinderen samenkomen.

### **Contact met en bereik van jongeren**

Over het algemeen denken zowel professionals als ouders in de dialoogbijeenkomst dat jongeren moeilijk zijn te bereiken en te motiveren, bijvoorbeeld ook voor een dialoogbijeenkomst zoals deze. Wel denken de gespreksdeelnemers dat jongeren via scholen zijn te bereiken, wellicht door hen minder formeel en op een creatieve manier te benaderen. Een vlot en cool toneelstuk of een mobiel CJG-busje zijn twee voorbeelden die ouders hierbij noemen. Wellicht zijn niet alle CJG-thema's, gezondheid bijvoorbeeld, interessant voor jongeren tenzij ze er hier en nu mee te maken krijgen. De gedachte dat jongeren daarom altijd moeilijker te bereiken en te motiveren zijn wordt dan ook gedeeld door zowel professionals als ouders. Wel zien ze kansen voor het maken van contact met jongeren op natuurlijke momenten en natuurlijke vindplaatsen. De school is de meest natuurlijke vindplaats, een bekende en vertrouwde omgeving.

### **Actiepunten en prioriteiten**

Ouders en professionals benoemen een aantal actiepunten voor het CJG, die allen benadrukken dat zowel intern (binnen de samenwerkende instellingen) als extern (naar jongeren, ouders en andere samenwerkingspartners) de bekendheid meer aandacht krijgt. Wat vooral bekend moet worden, is dat het CJG geen nieuwe instelling, structuur of zelfs 'gebouw' is, maar juist een voortzetting is van wat aan laagdrempelige informatie, advies en hulp al bestaat. Dit betekent concreet dat onder jongeren, ouders en medewerkers van het CJG bekend moet worden en blijven dat het consultatiebureau, de schoolarts en het maatschappelijk werk samen het CJG vormen. Dit vraagt wel van die samenwerkende partners dat hun samenwerking ook versterkt wordt, zodat alle medewerkers bij deze instellingen zich bewust zijn van hun plek binnen het CJG in Emmen.

Concrete actiepunten die de bekendheid van het CJG en de aansluiting op jongeren en ouders versterken zijn ook:

- Zorg voor een manier van doorverwijzen waarmee ouders en jongeren snel en doeltreffend bij de juiste (=deskundige) medewerker of hulpverlener terecht komen die hen de juiste informatie, advies of hulp kan bieden.
- Een herkenbare en zichtbare plek op school is van belang; zowel de aanwezigheid van het CJG als het meedenken over CJG-thema's (participatie) kan laagdrempelig worden gemaakt via 'ouderkamers' op scholen.



# 4 Aanbevelingen

## 4.1 Perspectieven van jongeren, ouders en professionals

In de voorgaande hoofdstukken zijn de methodiek, uitvoering en resultaten van een kwalitatief onderzoekstraject beschreven. Deze resultaten bieden inzichten in inhoudelijke perspectieven van jongeren en ouders op functie, aanbod en interventies van het CJG in Emmen. Tevens geven de beschreven resultaten inzicht in de grenzen en beperkingen voor het betrekken van jongeren en ouders bij het geven van feedback aan het CJG over zijn aanbod en interventies. Stichting Alexander sluit de rapportage hier af met de belangrijkste aanbevelingen, gebaseerd op perspectieven en wensen van jongeren en ouders, en op de uitkomsten van de dialoogbijeenkomst met ouders en professionals van het CJG.

### 4.1.1 Focus op bekendheid, vertrouwde ingangen en laagdrempelige contacten

#### **Beeldvorming en bekendheid**

Bouw voort op brede sympathie bij jongeren en ouders in dit onderzoek voor functie en aanbod van het CJG. Zorg ervoor dat via (medewerkers van) organisaties die binnen het CJG samenwerken, via andere dienstverleners op het gebied van hulp- en zorgverleningen in Emmen, en via scholen helder wordt wie het CJG is en wat het doet. Communiceer dat ook de kinderarts, consultatiebureau en maatschappelijk werk CJG zijn. Benadruk in de informatievoorziening over het CJG de laagdrempeligheid van informatie, advies en hulp: het CJG is er juist ook voor kleine vragen en problemen.

#### **Een vertrouwde ingang voor informatie, advies en hulp**

Kom tegemoet aan de behoefte van jongeren en ouders om via een vertrouwde plek of ingang toegang te krijgen tot informatie, advies en hulp. De school is de grote favoriet van zowel jongeren als ouders als ingang voor deze dienstverlening. Zorg er daarom voor dat het CJG een zichtbare plek op scholen heeft. Investeer tevens in de kennis van mentoren op school zodat zij de routes voor informatie, advies en hulp en met name de zorgroutes kennen voor doorverwijzing. Alternatieve vormen voor het leggen van contacten tussen CJG en jongeren, en jongeren voor te lichten over CJG-thema's zijn: een (interactief) toneelstuk die op scholen wordt uitgevoerd, een CJG-busje dat mobiel ingezet wordt voor het beantwoorden van vragen van jongeren op voor jongeren gebruikelijke plekken.

#### **Korte lijnen naar de juiste deskundige**

Bespaar jongeren en ouders tijd en moeite bij het zoeken naar de juiste deskundige. Idealiter is elke medewerker van het CJG - die contact krijgt met jongeren en ouders die op zoek zijn naar informatie, advies of hulp - in staat om in één keer door te verwijzen naar de juiste deskundige.

#### **Crisisfunctie en korte responstijd**

Verkort de responstijd en de toegankelijkheid tot snelle interventies voor jongeren en ouders in een crisissituatie. In het bijzonder voor deze groep van jongeren en ouders die op zoek zijn naar spoedige ondersteuning geldt tevens de aanbeveling over korte lijnen naar de juiste deskundige.



### **Focus op aanbod en interventies: differentiatie naar doelgroepen**

Er bestaat een grote diversiteit aan potentiële gebruikersprofielen onder jongeren en ouders in relatie tot het aanbod en interventies van het CJG in Emmen. Stem het aanbod aan diensten en interventies in ieder geval af op: jongeren tot 16 jaar, jongeren vanaf 16 jaar, ouders met expliciete zorgvragen en ouders met latente zorgvragen. Concentreer het aanbod en interventies voor:

- Jongeren tot 16 jaar:  
Alleen voor jongeren met expliciete zorgvraag en aanvullend op vrijetijdsbesteding (activiteitenaanbod) en informatievoorziening voor de thema's: schoolkeuze, stages, en drugs en alcohol.
- Jongeren vanaf 16 jaar:  
Op informatievoorziening voor de thema's: stage en werk (hulp bij-), zelfstandig wonen, drugs en alcohol, begeleiding bij echtscheiding ouders.
- Ouders met expliciete zorgvraag:  
Op vroege signalering met directe begeleiding, via ouderworkshops (onder andere: omgaan met huilbabies, dramme kinderen en pubers), begeleiding bij echtscheiding, via huisbezoek.
- Ouders met latente zorgvraag:  
Op informatievoorziening via school of andere locaties, voorlichting door ervaringsdeskundige ouders, via aansluiting van het CJG bij reguliere wijkoverleggen, via aansluiting bij 'ouderkamers' op scholen.

### **Participatie: betrokkenheid en feedback van ouders en jongeren**

Betrokkenheid van jongeren en ouders bij het CJG, waarbij zij feedback geven op aanbod en interventies, is met name incidenteel te realiseren en vooral door jongeren en ouders die (positieve) ervaring hebben met de dienstverlening en medewerkers van het CJG. Organiseer hiervoor periodiek laagdrempelige panelgesprekken of groepsgesprekken, bijvoorbeeld in de eerder genoemde 'ouderkamers' of in samenwerking met mentoren op scholen.



# 5 Bijlagen

## 5.1 Itemlijst mobiele onderzoeksdagen

### Onderzoek CJG Emmen

*Doelgroepen en itemlijst voor: mobiele onderzoeksdagen en verdiepende panels (maart 2011)*

#### Doelgroepen

- Ouders, onbekend met CJG, eventueel bekend met ketenpartners
- Ouders, bekend met CJG
- jongeren (12-15)
- jongeren (16-23)

We proberen contact te leggen met ouders en jongeren die reeds contact hebben met het CJG én die dat nog niet hebben (potentiële gebruikers). De verhalen van kinderen proberen we indirect via de ouders te achterhalen.

#### Onderzoeksvragen

- Welke behoeften en wensen hebben jongeren met betrekking tot de dienstverlening van het CJG Emmen in het algemene en met betrekking tot de interventies in het bijzonder?
- Op welke wijze kunnen/willen zij door het CJG worden bereikt?
- Op welke wijze zouden zij incidenteel/ structureel bij het CJG betrokken willen zijn?

### Belangrijkste Items

#### 1. Opgroeien en opvoeden in Emmen

- Algemeen oordeel: Hoe is het om in Emmen op te groeien/ op te voeden?
- Wat zijn positieve/ negatieve associaties

#### 2. Ervaringen goede/verbetering informatie en zorg

- Algemeen: welke problemen hebben ouders/jongeren in Emmen t.a.v opgroeien/ opvoeden? Wat zie/ hoor je om je heen?
- Via welke routes en kanalen lossen mensen hun problemen momenteel op/ hoe ga je te werk? (Check spontane bekendheid CJG, GGD Drenthe, BJZ Drenthe, Icare en Sedra)
- In hoeverre heeft men zelf ervaringen met bovenstaande, licht toe.
- Hoe komen mensen aan relevante informatie?
- Wat zijn leemtes in informatie- en zorgaanbod?
- Welk zorgaanbod is nog nodig voor de hulp van problemen van ouders/jongeren in Emmen? (preventief en curatief)

#### 3. Beeldvorming CJG

- Huidige informatie en ervaring met hulp/zorg (licht)
- Bekend met CJG?
- Waar denkt men aan? (associaties, kenmerken)
- Wat verwacht men dat het CJG doet?
- Wat is de verwachte rol binnen het zorgaanbod (t.o.v. GGD Drenthe, BJZ Drenthe, Icare en Sedra)?





#### 4. Wensen en behoeften t.a.v. het CJG

- Welke wensen en behoeften heeft de doelgroep m.b.t de dienstverlening van het CJG? Check; (
  - Huidige Interventies; wat vindt men van het aanbod; wat mist er?
  - Gewenste kwaliteit hulpverlening (licht)
  - Toegankelijkheid
  - Bejegening

#### 5. Communicatie

- Op welke manier wil men door het CJG bereikt worden? Waarom op deze manier?
- Op welke manier wil men zelf contact kunnen maken met het CJG, leg uit
- Wat moeten de mensen van het CJG doen zodat jongeren/ouders daar naartoe gaan als ze een vraag of probleem hebben?

#### 6. Betrokkenheid bij het CJG

- Wat zou je ervan vinden om betrokken te zijn/ te helpen bij het CJG; In hoeverre wil men incidenteel/ structureel bij het CJG betrokken zijn, waarom wel/ niet; leg uit
- Indien ja; op welke wijze wil men meedenken over het CJG/ betrokken zijn bij het CJG? (vorm, inhoud, proces).





## 5.2 Panelleidraad ouders

### Panelleidraad Centrum voor Jeugd en Gezin Emmen

#### Ouders

#### Onderzoeksvragen

- Welke behoeften en wensen hebben ouders met betrekking tot de dienstverlening van het CJG Emmen in het algemene en met betrekking tot de interventies in het bijzonder?
- Op welke wijze kunnen/willen zij door het CJG worden bereikt?
- Op welke wijze zouden zij incidenteel/ structureel bij het CJG betrokken willen zijn?

#### Agenda:

1. Introductie en uitleg panelgesprek (5 min)
2. Kennismaking (10 min)
3. Panelgesprek (55 min)
4. Slotevaluatie (20 min)

#### 1. Introductie en uitleg panelgesprek (5 min)

##### Uitleg onderzoekssituatie, aanwezigheid apparatuur, notulist, anonimiteit

- Jullie zijn allemaal uitgenodigd als **deskundigen**, die uit eigen ervaring weten wat er speelt rondom opvoeden in Emmen. Bepaalde onderwerpen kunnen misschien moeilijk zijn om over te praten. Het is dan belangrijk dat u weet dat geen enkele mening **goed** of **fout**, **raar** of **stom** is. We zijn vooral nieuwsgierig naar uw ervaringen en wat u daarover wilt vertellen. U beslist zelf welke informatie u geeft en welke niet. We vinden het belangrijk om zoveel mogelijk van u te horen wat u belangrijk vindt.
- Het doel van deze bijeenkomst is: een goed beeld krijgen van wat jullie vinden van het actuele aanbod aan advies, informatie en hulp, wat er al goed is en wat er beter kan. Ook willen we graag weten welke ideeën jullie hebben over het aanbod van het CJG in Emmen.
- We maken een verslag van het gesprek om zo precies mogelijk de meningen en adviezen van ouders aan het CJG in Emmen voor te kunnen leggen. Dit gesprek wordt daarom opgenomen en uitgeschreven. Namen zullen we in dat verslag niet noemen, het blijft dus **anoniem**.
- Laat elkaar uitspreken en luister naar wat anderen te vertellen hebben.
- Er is geen goed of fout, stom of raar: het gaat om ieders eigen ervaringen en ideeën.
- Mobiele telefoons uit.
- Eventueel beantwoorden vragen respondent.

#### 2. Kennismaking (10min) K

- Voorstellen respondent
- Wat is uw huidige gezins- en woonsituatie
- Welke leeftijd heeft uw kind / hebben uw kinderen?
- Waar bent u opgegroeid?
- Wat doet u in het dagelijkse leven
- Wat zijn hobby's en interesses

#### 3. Panelgesprek (55min)

##### Opvoeden in Emmen

- Algemeen oordeel Emmen
- Wat zijn positieve/ negatieve associaties
- Wat is specifiek aan opgroeien en opvoeden in Emmen?
- Welke voorzieningen voor ouders kent u? In hoeverre maakt u daar zelf gebruik van?



### **Ervaringen zorgaanbod**

- Als we het hebben over **opvoeden** welke moeilijkheden komt u als ouder in Emmen dan tegen? (*Indien ouders zelf geen moeilijkheden/“problemen” ervaren, vraag dan naar ouders in hun omgeving*)  
*Check: verschillende levensfasen van opvoeden: kindertwens, zwangerschap, baby, peuter, kind en puber..*
- Waar kun je in Emmen als ouder terecht voor vragen, informatie en hulp?
- Via welke routes en kanalen lossen ouders hun problemen momenteel op? (Check spontane bekendheid CJG, GGD Drenthe, BJZ Drenthe, Icare en Sedra)
- Met welke instanties hebt u zelf weleens contact gehad, hoe ervaart u dit contact?
- Wat vindt u van het huidige aanbod? Wat gaat goed, wat gaat niet zo goed?
- Is er informatie die wordt gemist, welke?
- Waar is behoefte aan bij ouders die met vragen zitten?

### **Beeldvorming CJG**

Vanaf nu gaan we het specifiek hebben over het Centrum voor Jeugd en Gezin in Emmen

- Waar denkt u aan bij het CJG? (associaties, kenmerken)

#### *Potentiële gebruikers*

- Waarom heeft u nog niet eerder contact gehad met het CJG; wat is de grootste barrière?
- Wat verwacht u in een notendop van het CJG?

#### *Voor cliënten*

- Sinds wanneer bent u bekend met het CJG; hoe bent u bekend geraakt?
- Hoe vaak hebt u contact met het CJG; waarom, wanneer, hoe?
- Wat vindt u van het CJG (toegankelijkheid, bereikbaarheid, aanbod van interventies, service, kwaliteit, medewerkers, website, etc.)

#### *Allen*

- Heeft u de website weleens bezocht; wat vindt u ervan?
- Wat verwacht u dat het CJG allemaal doet?
- Welke mogelijkheden biedt het CJG ouders om hun situatie positief te veranderen?
- Wat is de verwachte rol binnen het zorgaanbod (t.o.v. GGD Drenthe, BJZ Drenthe, Icare en Sedra)?

### **Korte uitleg van het CJG in Emmen**

Ouders hebben soms vragen en/ of problemen, waarvoor ze (professionele) laagdrempelige hulp nodig hebben. Het Centrum Jeugd & Gezin in Emmen is 24 uur per dag, 7 dagen per week en 365 dagen per jaar beschikbaar voor kinderen, jongeren, gezinnen en beroepskrachten. Hier kunnen zij terecht voor alle vragen en problemen bij opgroeien en opvoeden. Ze zijn bereikbaar via een telefoonnummer, de website en een inloopcentrum op de Parallelweg 36 (elke werkdag van 9.00-17.00uur). Op de website vindt u informatie over 6 opvoedfasen: Mijn kindertwens, Mijn zwangerschap, Mijn baby, Mijn peuter, Mijn kind en Mijn puber. Naast informatie over deze thema's, vind u ook tips, video's en links naar interessante bronnen.

#### **In het kort:**

- Alle informatie over opgroeien en opvoeden herkenbaar dichtbij in de eigen leefomgeving.
- De juiste hulp door tijdige signalering en snelle begeleiding.
- Effectieve en kwalitatief goede methoden voor alle vragen en problemen op het terrein van opgroeien en opvoeden.
- Eén gezin, één plan voor gezinnen met meervoudige problemen.
- Ondersteunend naar beroepskrachten in innovatie en verbetering.

Het Centrum Jeugd & Gezin wordt vormgegeven door de volgende partijen: GGD Drenthe, BJZ Drenthe, Icare, Sedna, Gemeente Emmen en Provincie Drenthe.



## Aanbod en Interventies

### Allen

- Spontane reacties; likes en dislikes?
- Wat vindt u van het huidige aanbod aan informatie/advies? In hoeverre is de informatie relevant? Welke onderwerpen mist u?
- Op welke manier zou u over die onderwerpen geïnformeerd willen worden, leg uit
- Wat vindt u van de interventies; in hoeverre zijn die duidelijk en persoonlijk relevant? Welke interventies mist u?
- Wat ziet u nu als belangrijke functie(s) van het CJG?
- Wat vindt u nu de belangrijkste producten/ diensten van het CJG?

### Voor cliënten

- Van welke interventies heeft u wel eens gebruik gemaakt? En waarom?
- In hoeverre bent u tevreden over de geboden hulp in de interventie? Wat ging goed en wat ging minder goed?
- In hoeverre sloot de hulp aan bij het probleem? Welke dingen miste u of waar had u graag meer aandacht aan besteedt?
- Wat heeft de interventie voor u opgeleverd? Leg uit.
- Hoe zou deze interventie(s) verbeterd kunnen worden?
- Als een dergelijk probleem zich opnieuw voordoet, zou u dan weer gebruik maken van de hulp van het CJG? Leg uit. En zou u het andere ouders aanbevelen?

### Potentiële gebruikers

- Stel er doen zich problemen voor binnen uw gezin, zou u dan gebruik maken van de interventies van het CJG? Waarom wel? Of waarom niet?

## Wensen en behoeften t.a.v. het CJG

### Cliënten

- Hoe ervaart u de dienstverlening van het CJG? Kunt u ten aanzien van onderstaande aspecten aangeven wat het CJG volgens u goed doet? En wat gaat minder goed?
  - Producten/diensten aanbod
  - Medewerkers/bejegening
  - Toegankelijkheid
  - Bereikbaarheid
  - Kwaliteit hulpverlening
  - Locatie
  - Website
  - Welke wensen en behoeften heeft u ten aanzien van onderstaande aspecten?
- Welke wensen en behoeften hebben *potentiële gebruikers* ten aanzien van bovenstaande aspecten?
- In het algemeen: hoe kan het CJG haar dienstverlening verbeteren; welke van de eerder genoemde aspecten verdienen aandacht voor jou persoonlijk; op welke wijze?

## Communicatie CJG

- Wat vindt u van de manier waarop het CJG nu ouders probeert te bereiken?
- Op welke manier wilt u door het CJG bereikt worden? Waarom op deze manier?
- Op welke manier wilt u zelf in contact komen met het CJG, leg uit
- Wat moeten de mensen van het CJG doen zodat ouders er gemakkelijk naartoe stappen als ze een vraag of probleem hebben?

### Voor cliënten

- Hoe verloopt de communicatie met CJG medewerkers? Bent u hier tevreden over? Zijn ze goed bereikbaar? Wat zou u verbeterd willen zien?

## Participatie

- Waarover vindt u het belangrijk dat ouders meedenken als het gaat om het CJG?
- Op welke wijze zouden ouders kunnen meepraten en meedenken over de invulling van het CJG?
- Hoe kan de gemeente ouders betrekken (/betrokken houden) bij het CJG?
- Wilt u betrokken blijven bij de dienstverlening van het CJG? Waarom wel/ niet, leg uit.



- In hoeverre verwacht u dat uw relatie met het CJG Emmen in de toekomst zal veranderen; waarom wel / niet; verwacht u (nog/meer) gebruik te maken van de dienstverlening van het CJG; waarom wel / niet.

#### 4. Slotevaluatie (20min)

- In hoeverre beïnvloeden de besproken (nieuwe) ideeën de mening over CJG Emmen, is het CJG Emmen nu relevanter; in hoeverre wordt CJG Emmen hiermee aantrekkelijker, leg uit
- Suggesties en verbeterpunten: wat adviseert u als het gaat om product- en dienstaanbod; hoe kan het CJG Emmen het best voorzien in de wensen en behoeften van ouders; hoe kan zij de binding vergroten; hoe zou u het aanpakken en waarom; leg uit. (individueel laten noteren en vervolgens in de groep bespreken)
- Bespreek eventuele vragen van de opdrachtgever
- E-mailadressen noteren van ouders die betrokken willen blijven en op de hoogte gehouden willen worden (enthousiasmeer de ouders om deel te nemen aan de dialoogbijeenkomst)
- Invullen declaratieformulier vergoeding
- Ouders bedanken en afsluiten.



## 5.3 Panelleidraad jongeren

### Panelleidraad Centrum voor Jeugd en Gezin Emmen

#### Jongeren

#### Onderzoeksvragen

- Welke behoeften en wensen hebben jongeren met betrekking tot de dienstverlening van het CJG Emmen in het algemene en met betrekking tot de interventies in het bijzonder?
- Op welke wijze kunnen/willen zij door het CJG worden bereikt?
- Op welke wijze zouden zij incidenteel/ structureel bij het CJG betrokken willen zijn?

#### Agenda:

5. Introductie en uitleg panelgesprek (5 min)
6. Kennismaking (10 min)
7. Panelgesprek (55 min)
8. Slotevaluatie (20 min)

#### 5. Introductie en uitleg panelgesprek (5 min)

##### Uitleg onderzoekssituatie, aanwezigheid apparatuur, notulist, anonimiteit

- Jullie zijn allemaal uitgenodigd als **deskundigen**, die uit eigen ervaring weten wat er speelt rondom opgroeien in Emmen. Bepaalde onderwerpen kunnen misschien moeilijk zijn om over te praten. Het is dan belangrijk dat je weet dat geen enkele mening **goed** of **fout, raar** of **stom** is. We zijn vooral nieuwsgierig naar je ervaringen en wat je daarover wilt vertellen. Je beslist zelf welke informatie je geeft en welke niet. We vinden het belangrijk om zoveel mogelijk van jou te horen wat jij belangrijk vindt.
- Het doel van deze bijeenkomst is: een goed beeld krijgen van wat jullie vinden van het actuele aanbod aan advies, informatie en hulp, wat er al goed is en wat er beter kan. Ook willen we graag weten welke ideeën jullie hebben voor het aanbod van het CJG in Emmen.
- We maken een verslag van het gesprek om zo precies mogelijk de meningen en adviezen van jongeren aan het CJG in Emmen voor te kunnen leggen. Dit gesprek wordt daarom opgenomen en uitgeschreven. Namen zullen we in dat verslag niet noemen, het blijft dus **anoniem**.
- Laat elkaar uitspreken en luister naar wat anderen te vertellen hebben.
- Er is geen goed of fout, stom of raar: het gaat om ieders eigen ervaringen en ideeën.
- Mobiele telefoons uit.
- Eventueel beantwoorden vragen respondent.

#### 6. Kennismaking (10min)

- Voorstellen respondent
- Waar ben je opgegroeid en wat is je huidige thuis en woonsituatie
- Wat doe je in het dagelijkse leven
- Wat zijn hobby's en interesses
- Welke mediatypen gebruik je en voor welke doelen
- Via welke kanalen communiceer je met wie en waarom.

#### 7. Panelgesprek (55min)

##### Opgroeien in Emmen

- Algemeen oordeel
- Wat zijn positieve/ negatieve associaties
- Welke voorzieningen voor jongeren ken je? In hoeverre maak je daar zelf gebruik van?



### **Ervaringen zorgaanbod**

- Als we het hebben over **opgroeien** welke moeilijkheden kom je als jongere in Emmen dan tegen? (*Indien jongeren zelf geen moeilijkheden/ "problemen" ervaren, vraag dan naar jongeren in hun omgeving*)
- Waar kun je in Emmen terecht voor vragen, informatie en hulp als jongere?
- Via welke routes en kanalen lossen jongeren hun problemen momenteel op? (Check spontane bekendheid CJG, GGD Drenthe, BJZ Drenthe, Icare en Sedra)
- Met welke instanties heb je zelf weleens contact gehad, hoe ervaar je dit contact?
- Wat vind je van het huidige aanbod? Wat gaat goed, wat gaat niet zo goed?
- Is er informatie die wordt gemist, welke?
- Waar is behoefte aan bij jongeren die met vragen zitten?

### **Beeldvorming CJG**

Vanaf nu gaan we het specifiek hebben over het Centrum voor Jeugd en Gezin in Emmen

- Waar denk je aan bij het CJG? (associaties, kenmerken)

#### *Potentiële gebruikers*

- Waarom heb je nog niet eerder contact gehad met het CJG; wat is de grootste barrière?
- Wat verwacht je in een notendop van het CJG?

#### *Voor cliënten*

- Sinds wanneer ben je bekend met het CJG; hoe ben je bekend geraakt?
- Hoe vaak heb je contact met het CJG; waarom, wanneer, hoe?
- Wat vind je van het CJG (toegankelijkheid, bereikbaarheid, aanbod van interventies, service, kwaliteit, medewerkers, website, etc.)

#### *Allen*

- Heb je de website weleens bezocht; wat vind je ervan?
- Wat verwacht je dat het CJG allemaal doet?
- Welke mogelijkheden biedt het CJG jongeren om hun situatie positief te veranderen?
- Wat is de verwachte rol binnen het zorgaanbod (t.o.v. GGD Drenthe, BJZ Drenthe, Icare en Sedra)?

### **Korte uitleg van het CJG in Emmen**

*Jongeren hebben soms vragen en/ of problemen, waarvoor ze (professionele) laagdrempelige hulp nodig hebben. Het Centrum Jeugd & Gezin in Emmen is 24 uur per dag, 7 dagen per week en 365 dagen per jaar beschikbaar voor kinderen, jongeren, gezinnen en beroepskrachten. Hier kunnen zij terecht voor alle vragen en problemen bij opgroeien en opvoeden. Ze zijn bereikbaar via een telefoonnummer, de website en een inloopcentrum op de Parallelweg 36. Op de website vind je informatie over 12 hoofdthema's: Gezondheid, Veiligheid, Onderwijs, Groei en ontwikkeling, Gedrag, Relaties, Seksualiteit, Alcohol en drugs, Vrije tijd en sport, Wonen en werken, Geld en financiën, Samenleving. Naast informatie, vind je ook tips, video's en links naar interessante bronnen. Momenteel bieden ze voor jongeren 3 verschillende trainingen aan: Pimp your Power, Jongerentraining NLP en een Socialeweerbaarheidstraining.*

### **Aanbod en Interventies**

- Spontane reacties; likes en dislikes
- In hoeverre zijn de 12 onderwerpen interessant en relevant; welke onderwerpen springen eruit; welke onderwerpen mis je?
- Op welke manier zou je over die onderwerpen geïnformeerd willen worden, leg uit
- Wat vind je van de interventies; in hoeverre zijn die duidelijk en persoonlijk relevant? Welke interventies mis je?
- Wat zie je nu als belangrijke functie(s) van het CJG?
- Wat vind je nu de belangrijkste producten/ diensten van het CJG?

### **Wensen en behoeften t.a.v. het CJG**

- Hoe beoordeel je de dienstverlening van het CJG; wat doet het CJG goed / minder goed. (*Check: product/diensten aanbod, medewerkers/ bejegening, toegankelijkheid, bereikbaarheid, gewenste kwaliteit hulpverlening, locatie, website*)





- Welke wensen en behoeften heeft de doelgroep m.b.t de dienstverlening van het CJG?
  - Product/ diensten aanbod
  - Medewerkers/ bejegening
  - Toegankelijkheid
  - Bereikbaarheid
  - Gewenste kwaliteit hulpverlening (licht)
  - Locatie
  - Website
- In het algemeen: hoe kan het CJG haar dienstverlening verbeteren; welke van de eerder genoemde aspecten verdienen aandacht voor jou persoonlijk; op welke wijze; toelichting.

#### Communicatie CJG

- Wat vind je van de manier waarop het CJG nu jongeren probeert te bereiken?
- Op welke manier wil je door het CJG bereikt worden? Waarom op deze manier?
- Op welke manier wil je zelf contact kunnen maken met het CJG, leg uit
- Wat moeten de mensen van het CJG doen zodat jongeren er naartoe gaan als ze een vraag of probleem hebben?

#### Participatie

- Waarover vind jij het belangrijk dat jongeren meedenken als het gaat om het CJG?
- Op welke wijze zouden jongeren kunnen en willen meepraten en meedenken over de dienstverlening van het CJG?
- Hoe kan de gemeente jongeren betrekken (/betrokken houden) bij het CJG?
- Wil jij betrokken blijven bij de dienstverlening van het CJG? Waarom wel/ niet, leg uit.
- In hoeverre verwacht je dat jouw relatie met het CJG Emmen in de toekomst zal veranderen; waarom wel / niet; verwacht je (nog/meer) gebruik te maken van de dienstverlening van het CJG; waarom wel / niet.

### 8. Slotevaluatie (20min)

- In hoeverre beïnvloeden de besproken (nieuwe) ideeën de mening over CJG Emmen, is het CJG Emmen nu relevanter; in hoeverre wordt CJG Emmen hiermee aantrekkelijker, leg uit  
Suggesties en verbeterpunten: stel je bent de directeur van het CJG Emmen, wat zal je adviseren als het gaat om product- en dienstaanbod; hoe kan het CJG Emmen het best voorzien in de wensen en behoeften van jongeren; hoe kan zij de binding vergroten; hoe zou je het aanpakken en waarom; leg uit. (individueel laten noteren en vervolgens in de groep bespreken)
- Bespreek eventuele vragen van de opdrachtgever
- E-mailadressen noteren van jongeren die betrokken willen blijven en op de hoogte gehouden willen worden (enthousiasmeer de jongeren om deel te nemen aan de dialoogbijeenkomst)
- Invullen declaratieformulier vergoeding
- Jongeren bedanken en afsluiten.

