

# *‘Een bekend gezicht’*

Zwolse jongeren, ouders en professionals over het  
Centrum voor Jeugd en Gezin

Publicatienummer : 159

©Stichting Alexander

Amsterdam, januari 2008

Opdrachtgever: Gemeente Zwolle

ISBN: 978-90-8903-005-4

# Inhoudsopgave

1	Inleiding	5
1.1	Leeswijzer	9
2	Opzet en uitvoering	11
2.1	Onderzoeksvragen	11
2.2	Onderzoeksmethode en doelgroep	11
2.3	Panelleidraad	12
2.4	Samenstelling gesprekken	14
2.5	Analyse en rapportage	18
2.6	Publiciteit	18
3	Hulp en ondersteuning bij opgroeien en opvoeden	19
3.1	Onderwerpen	19
3.2	Personen om bij aan te kloppen	25
3.3	Drempels	27
4	Kansen voor een CJG	33
4.1	Eén aanspreekpunt	34
4.2	Laagdrempelig, ook voor kleine vraagjes	36
4.3	Samenwerken en doorverwijzen	37
4.4	Snelheid van handelen en wachttijden	44

5	Verwachtingen bij een CJG	47
5.1	Openingstijden en afspraken	47
5.2	Locatie	48
5.3	Sfeer, inrichting en ruimtes	49
5.4	Kosten	50
5.5	PR en publiciteit	51
5.6	Kwaliteitseisen advies- en ondersteuningsgevers	53
5.7	De wijze van informatieoverdracht en advisering	57
5.8	Blijvende betrokkenheid van klanten	61
6	Samenvatting	63
	Bijlage 1: Factsheet Centrum voor Jeugd en Gezin	71
	Bijlage 2: Persbericht	73
	Bijlage 3: Artikel in de Stentor	75
	Bijlage 4 Stichting Alexander in een notendop	77

# 1 Inleiding

*Ik vind het wel een goed idee als er iets komt in de wijk. Mensen zullen wel een stimulans moeten krijgen om er naar toe te gaan: Je gaat daar hele persoonlijke dingen bespreken, en het moet niet zo worden dat het een beeld krijgt zo van 'je gaat er heen als je gek bent, of als je echt iets heel raars hebt', vertelt een meisje van 16 jaar.*

*Bij zo'n Centrum voor Jeugd en Gezin zouden informatiemapjes moeten liggen waarin staat wat je kunt doen bij een scheiding: "U gaat scheiden? Neem dan deze informatie mee!". Een mapje met informatie over juridische dingen, over je rechten, over hoe je het de kinderen kan vertellen, over omgangsregels, over welke hulp er in je buurt is, over van alles, raadt een ouder aan.*

*Ik wil het Centrum voor Jeugd en Gezin zien als iets leuks. Dat als je eens een cursus in de markt wil zetten, dat je dat daar dan aan kunt hangen: als een soort kerstboom, vertelt een professional.*

Deze rapportage gaat over de wijze waarop ouders, jongeren en professionals in Zwolle hulp en ondersteuning bij opgroeien en opvoeden georganiseerd willen zien.

Dit thema is actueel, omdat de rijksoverheid wil dat in alle gemeenten in Nederland Centra voor Jeugd en Gezin worden gerealiseerd. Het is daarbij de bedoeling dat ouders, kinderen, jongeren tot 23 jaar en professionals terecht kunnen bij de centra met allerlei vragen over opvoeden en opgroeien. De ambitie van de rijksoverheid is dat de centra een bundeling zijn van hulp en zorg van meerdere instanties op het terrein van jeugdgezondheidszorg, opvoedondersteuning, gezinscoaching, delen van maatschappelijk werk en verbindende schakel met Bureaus Jeugdzorg en de zorg- en adviesteams op scholen. De regie - en de wijze waarop hieraan inhoud en vorm wordt

gegeven – ligt bij gemeenten. De provincies met hun Bureaus Jeugdzorg sluiten daarop aan. De gemeenten hebben grote vrijheid in het realiseren van de centra naar eigen mogelijkheden en wensen.

De gemeente Zwolle steunt de inzet van het kabinet. Ze wil dat met de ontwikkeling van de Centra voor Jeugd en Gezin snelle, goede advisering en gecoördineerd hulp op maat vanzelfsprekend wordt. Medewerkers vanuit verschillende organisatie en disciplines werken samen, worden gezamenlijk getraind om organisatorische en professionele grenzen te overstijgen en hanteren een professionele, generalistische aanpak: één gezin, één plan. Kortom: krachtenbundeling als kernwaarde van de Centra voor Jeugd en Gezin; afgekort met CJG.

### **Acties en plannen voor 2008 – 2011**

De komende vier jaar gaat de gemeente Zwolle lokale en regionale partners én de toekomstige klanten van de CJG's de ruimte geven om gezamenlijk uit te vinden wat nodig is en wat werkt voor kinderen en jeugdigen in Zwolle. De gemeente initieert, faciliteert en neemt hierin de rol van verbinder.

Een eerste aanzet is een conferentie in het voorjaar van 2008 waarin de invulling van CJG's in Zwolle centraal staat. In de aanloop naar de conferentie is een kwalitatief onderzoek onder de toekomstige klanten én professionals voorgesteld.

Een geformeerde tijdelijke en flexibele werkgroep – bestaande uit de GGD, Icare, AMW/RIAGG, Travers, Bureau Jeugdzorg en de gemeente – werkt vervolgens aan de hand van de uitkomsten van het kwalitatief onderzoek drie toekomstscenario's uit voor de invulling van de CJG's. De scenario's worden middels beeldmateriaal vormgegeven. Doel van de scenario's is alle betrokkenen, incl. de potentiële klanten, te prikkelen en te enthousiasmeren en vervolgens de

beeldvorming over de toekomst van de CJG's in Zwolle uniform te krijgen.

Met de voornoemde conferentie wordt getracht om met alle betrokkenen in de stad één gezamenlijk toekomstbeeld van de CJG's te verkrijgen. Kortom: één van de drie scenario's wordt als voorkeursscenario bestempeld. Het voorkeursscenario voor de Zwolse CJG's wordt aan de hand van de aanvullingen verder uitgewerkt en vertaald in een projectopdracht voor de Centra voor Jeugd en Gezin; inclusief een plan 2008 –2011 met acties die moeten leiden tot de realisatie van de Centra voor Jeugd en Gezin in Zwolle. Deze notitie wordt voor de zomer van 2008 aan de raad voorgelegd ter besluitvorming.

### **Het kwalitatief onderzoek**

De gemeente heeft Stichting Alexander gevraagd een serie klantenpanels te houden met ouders, jongeren en professionals over hun huidige ervaringen met opvoed- en ondersteuningsvragen en hun ideeën over de toekomstige CJG's. Bijzonder aan deze panels is dat deze op een participatieve wijze zijn vormgegeven: de deelnemers werden uitgedaagd vanuit hun eigen ervaringen en ideeën thema's aan te dragen die relevant zijn. Vervolgens zijn deze thema's verder uitgewerkt en besproken.

Onderhavige rapportage beschrijft het proces en de uitkomsten van het onderzoek. Deze uitkomsten zijn niet alleen relevant voor de vervolgacties en plannen in Zwolle, maar ook voor andere gemeenten, instellingen en klanten(organisaties), omdat de resultaten een bijzondere blik werpen op de belevingswereld van ouders, jongeren en professionals; en dat ten aanzien van een relatief abstract concept als een CJG.

Van belang is te melden dat de duur en het volume van het kwalitatief onderzoek beperkt was. Doch, met een actieve medewerking van de gemeente en de leden van de werkgroep is het mogelijk geweest binnen een relatief korte tijd met zoveel jongeren, ouders en professionals in gesprek te komen. Alle deelnemers aan het onderzoek waren zeer betrokken en enthousiast; het onderzoek geeft een goed indicatief beeld van actuele thema's, ervaringen met het huidige aanbod, als ook van uitgesproken verwachtingen ten aanzien van de inhoud en vormgeving van de CJG's



## 1.1 Leeswijzer

De rapportage is verdeeld in de volgende hoofdstukken:

**Hoofdstuk twee** bevat een beschrijving van de opzet en uitvoering van het project. de onderzoeksvragen, onderzoeksmethode en doelgroepen worden hierin beschreven, evenals de leidraad die is gebruikt tijdens de gesprekken. Ook komt in dit hoofdstuk aan bod de samenstelling van de gesprekken zoals die gerealiseerd zijn, de wijze waarop de analyse en rapportage hebben plaatsgevonden, en de publiciteit die het project – tot nog toe – heeft opgeleverd.

Hoofdstuk drie tot en met vijf bevatten de kern van de resultaten van het onderzoek, te weten resp. Hulp en ondersteuning bij opgroeien en opvoeden, Kansen voor een CJG en Verwachtingen bij een CJG.

In **hoofdstuk drie** wordt een beeld geschetst van de wijze waarop jongeren en ouders momenteel hulp, advies, informatie en ondersteuning regelen: de onderwerpen die spelen, welke personen zij raadplegen en de drempels die zij ervaren bij het zoeken van ondersteuning. Ook worden verbeterpunten besproken. Dit hoofdstuk geeft feitelijk de basis aan van het perspectief van ouders en jongeren: de vragen die leven en de behoefte aan ondersteuning bij opgroeien en opvoeden.

**Hoofdstuk vier** clustert de kansen die jongeren en ouders zien voor een versterking van het aanbod. Zij zien veel in één aanspreekpunt, een laagdrempelige plek waar zij ook met kleine vraagjes terecht kunnen, ze vinden het belangrijk dat er wordt samengewerkt en doorverwezen, en zouden graag snelheid van handelen zien, zonder wachttijden.

In **hoofdstuk vijf** spreken ouders en jongeren over de ideeën die zij hebben bij succesvolle hulp en ondersteuning. Ideeën die kunnen worden beschouwd als voorwaarden waaraan het aanbod (de organisatie, de kwaliteit, etc.) zou moeten voldoen. Ze spreken zich ook uit over een blijvende betrokkenheid bij een CJG.

De mening van professionals is niet in een apart hoofdstuk opgenomen, maar in kaders geplaatst bij de desbetreffende onderwerpen/hoofdstukken. Hiervoor is gekozen omdat de mening van ouders en jongeren en die van professionals op onderdelen opvallende overeenkomsten bleken te vertonen. Op deze wijze wordt het gelijklopende beeld dat men heeft van een CJG versterkt.

**Hoofdstuk zes** bevat een samenvatting van alle data in relatie tot de onderzoeksvragen. Deze rapportage trekt nog geen conclusies, maar het geeft al wel enige richting als het gaat om de vormgeving van een CJG (aanbod, organisatie, partners, condities). De volgende fases naar het plan van aanpak voor de Zwolse CJG's zullen een definitief concept moeten opleveren.

## **2 Opzet en uitvoering**

In dit hoofdstuk wordt de opzet en uitvoering beschreven van het onderzoek onder Zwolse ouders, jongeren en professionals over informatie en advies over opgroeien en opvoeden in relatie tot het ontwikkelen van het CJG. Het onderzoek heeft in november en december 2007 plaatsgevonden, de rapportage en afronding begin januari 2008.

### **2.1 Onderzoeksvragen**

Vragen die in dit onderzoek centraal staan zijn:

1. Wat zijn volgens de (toekomstige) gebruikers de sterke en zwakke punten op dit moment als het gaat om toegankelijkheid, hulp en ondersteuning van de voorzieningen?
2. Wat zouden ze anders of verbeterd willen zien?
3. Welke verwachtingen, kansen en wensen hebben toekomstige gebruikers met betrekking tot het Centrum Jeugd en Gezin als het gaat om toegankelijkheid, hulp en ondersteuning?

Deze onderzoeksvragen zijn in samenspraak met de werkgroep en de gemeente geformuleerd.

### **2.2 Onderzoeksmethode en doelgroep**

Er is gekozen voor een kwalitatieve aanpak middels panelgesprekken en straatinterviews.

Panelgesprekken zijn groepsgesprekken met minimaal zo'n 4 en maximaal zo'n 20 deelnemers. Een gespreksleider zit het gesprek voor en gebruikt ter ondersteuning een itemlijst met onderwerpen en een leidraad. Tevens schrijft een notulist mee.

Tijdens een panelgesprek benoemen deelnemers wat voor hen belangrijk is, en reageren op elkaars mening. Dit leidt ertoe dat:

- informatie wordt verkregen over de leefwereld, wensen, ideeën, kritiek en tegenstrijdigheden daarin van deelnemers;
- deelnemers worden gestimuleerd om ervaringen uit te wisselen, op elkaars mening te reageren en van elkaar te leren;
- deelnemers raken door deelname aan het gesprek gemotiveerd om zich in te zetten voor veranderingen / verbeteringen.

Ook is een aantal straatinterviews gehouden. Tijdens de straatinterviews worden in en rondom vindplaatsen in de openbare ruimte kleine groepjes jongeren aangesproken en wordt op basis van concrete voorbeelden ter plekke gediscussieerd. Deze methode is bedoeld om een andere groep jongeren te bereiken dan de reguliere methode van panelgesprekken.

### **2.3 Panelleidraad**

De onderzoeksvragen zijn door Stichting Alexander geoperationaliseerd. Gekozen is voor een open aanpak, om zo goed mogelijk bij de belevingswereld van de deelnemers aan te kunnen sluiten. De volgende stappen zijn hierin gezet:

- ontwikkelen van een itemlijst met relevante onderwerpen met behulp van documenten van gemeente Zwolle en Programmaministerie voor Jeugd en Gezin
- ontwikkelen van een panelleidraad die flexibel ingezet kan worden naar doelgroep, soort gesprek en locatie van gesprek

Bij het ontwikkelen van de itemlijst en de panelleidraad is voor inhoudelijke informatie gebruik gemaakt van documenten van de gemeente Zwolle, en van de factsheet CJG van het Programmaministerie voor Jeugd en Gezin. Deze laatste vindt u in de bijlage. De itemlijst en de panelleidraad zijn op te vragen bij Stichting Alexander.

De itemlijst en de leidraad zijn voor feedback aan de werkgroep voorgelegd en na verdere verfijning ingezet.

De gebruikte panelleidraad heeft een open opzet:

1. korte introductie en kennismaking
2. brainstorm met post-its, markers en flap-overs
3. systematisch doorspreken van door deelnemers aangedragen onderwerpen (Waarom? Voorbeelden? Iedereen mee eens of ook andere ideeën? etc)
4. cross-check met itemlijst
5. doorvragen op urgente thema's (eventueel in subgroepjes)

Er was voldoende ruimte voor de deelnemers om zelf met onderwerpen te komen en/of om onderwerpen als niet belangrijk/relevant te bestempelen. De cross-check met de itemlijst maakte het mogelijk ook de van te voren geagendeerde onderwerpen te bespreken. De inhoud van de gesprekken is dan ook participatief ingevuld.

Voor de straatinterviews is de itemlijst gebruikt.

## 2.4 Samenstelling gesprekken

Met de werkgroep is afgesproken panelgesprekken te organiseren met de volgende groepen:

- professionals
- Jonge moeders
- allochtone ouders (moeders)
- ouders die reeds bekend zijn met hulpverlening (BJZ/ AMW/ RIAGG)
- jongeren die reeds bekend zijn met hulpverlening (RIAGG/ AMW/ Level-Z)

Ook is afgesproken een middag met het jongerenwerk op pad te gaan om jongeren op straat te spreken.

De deelnemers aan het onderzoek zijn geworven door de leden van de werkgroep en door Stichting Alexander. Uiteindelijk zijn de volgende gesprekken gevoerd:

Groep	Datum	Deelnemers geworven door	Aantal deelnemers	Typering gesprek
Jongeren gemixt	13-12-2007	Gehele werkgroep	6	Jongeren die reeds contact hebben met organisaties uit de werkgroep, speciaal voor dit gesprek geworven
Jonge moeders	27-11-2007	Travers	13	Aangesloten bij een bestaande moedergroep
Professionals	27-11-2007	Gehele werkgroep	16	Speciaal voor dit gesprek samengestelde groep
Ouders gemixt	28-11-2007	Gehele werkgroep	7	Speciaal voor dit gesprek samengestelde groep
Jongeren	30-11-2007	Travers/ Stichting Alexander	2	Straatinterviews

Jongeren	7-12-2007	Travers/ Stichting Alexander	5	Panelgesprek met een bestaande groep (leerlingenpanel) op middelbare school
Jongeren	7-12-2007	Travers/ Stichting Alexander	5	Panelgesprek in jongerencentrum met vrijwilligers (jongeren)
Allochtone moeders	12-12-2007	Travers	10	Aangesloten bij een bestaande moedergroep

Omdat de eerste ronde straatinterviews niet voldoende op had geleverd (slechts 2 jongeren), is besloten een extra inzet te doen om meer jongeren te spreken. Deze extra inzet heeft het panelgesprek op school en het panelgesprek in het jongerencentrum opgeleverd.

Onderstaande overzichten geven weer welke jongeren, ouders en professionals hun mening hebben gegeven tijdens het onderzoek.

### Gesproken jongeren (18)

Geslacht		Leeftijd		Opleiding		Achtergrond	
Jongen	7	12 t/m 14	8	VMBO	10	Nederlands	10
Meisje	11	15 t/m 17	7	HAVO t/m Gymnasium	5	Turks	3
		18 t/m 22	3	MBO	2	Marokkaans	2
				Werk	1	Antilliaans	2
						Moluks	1

## Gesproken ouders (30)

Geslacht		Aantal ouders met kinderen <sup>1</sup>		Achtergrond	
Man	2	Jonger dan 12	21	Nederlands	10
Vrouw	28	12 t/m 18	9	Chinees	6
		18 jaar en ouder	6	Turks	3
		Aantal ouders met kleinkinderen	4	Marokkaans	2
		Gemiddeld aantal kinderen	2,4	Iraneees	2
				Overig niet-westers allochtoon	5
				Westers allochtoon	2

## Gesproken professionals (16)

De professionals zijn door de instellingen van de werkgroep geworven. 16 personen waren aanwezig tijdens het 2 uur durende panelgesprek. De volgende organisaties/specialisaties waren vertegenwoordigd.

Organisatie/specialisatie	Aantal personen
Travers Welzijnswerk (onder meer jongerenwerk, buurtmoeders)	3
De Kern Maatschappelijke Dienstverlening (voor o.a. AMW) en aanwezig in ZAT's en Buurtnetwerken Jeugdhulpverlening)	2
Jeugdgezondheidszorg 0-19 [GGD en Icare] (onder meer wijkverpleegkundigen, schoolverpleegkundigen, consultatiebureaus)	7
RIAGG Geestelijke gezondheidszorg (afdeling Jeugd, ambulante GGZ)	2

<sup>1</sup> Het opgetelde aantal is groter dan het aantal ouders, aangezien sommige ouders kinderen in verschillende categorieën hebben.



Bureau Jeugdzorg Overijssel (onder meer Advies en Meldpunt Kindermishandeling en afdeling Schoolcounseling)	2
---	---

## Reikwijdte van het onderzoek

Voor wat betreft de invulling van de panels:

- **Jongeren:** Er zijn beduidend minder jongens dan meisjes gesproken, de verdeling hoog- en laagopgeleiden correspondeert redelijk met de Zwolse werkelijkheid, en ook is er een goede mix van jongeren die makkelijk aankloppen voor hulp en ondersteuning en jongeren die moeilijker bereikbaar zijn.
- **Ouders:** Er zijn beduidend minder vaders dan moeders gesproken, er zijn meer allochtone ouders gesproken dan representatief voor de bevolkingssamenstelling van Zwolle. De echt moeilijk bereikbare ouders (bijvoorbeeld zorgmijders) zijn niet vertegenwoordigd in dit onderzoek.
- **Professionals:** de professionals zijn aangeleverd door de werkgroep en weerspiegelen dan ook die werkvelden. Er was een ondervertegenwoordiging van professionals die met jongeren werken. Groepen die niet vertegenwoordigd waren bij het gesprek, maar die wel genoemd zijn als relevante partijen zijn onder meer onderwijs, huisartsen en politie.

Gekozen is voor een kwalitatieve aanpak, dat wil zeggen dat er met een beperkt aantal mensen uitgebreid is gesproken. De invulling van de vraagstelling is mede door jongeren, ouders en professionals zelf gedaan. Dit versterkt de betrouwbaarheid van de gevonden data. In kwalitatief onderzoek wordt niet gezocht naar uitspraken met een statistische geldigheid (50% van de jongeren vindt dit) maar wordt beoogt om intersubjectief te komen tot een beschrijving van de beleving van een bepaald fenomeen.

## **2.5 Analyse en rapportage**

De panelgesprekken en straatinterviews zijn digitaal opgenomen en vervolgens op schrift volledig uitgeschreven. Vervolgens is de data geanalyseerd en gecodeerd en is in al deze informatie gezocht naar de belangrijkste boodschap van de participanten en hoe de verschillende elementen uit hun verhalen en onderlinge discussie zich tot elkaar verhouden. Uiteindelijk is gekeken hoe de vraagstelling en onderzoeksvragen op basis van de data uit de panelgesprekken en straatinterviews beantwoord kunnen worden. Deze analyse is in deze rapportage vervat.

## **2.6 Publiciteit**

Bij de aanvang van het project is een persbericht uitgegaan, en op 11 december heeft een persconferentie plaatsgevonden in Zwolle waarin de gemeente Zwolle, een vertegenwoordiger van de werkgroep en Stichting Alexander aan de pers uitleg gaven over het traject. Zie de bijlage voor het persbericht en een publicatie in de Stentor over het traject.

### 3 Hulp en ondersteuning bij opgroeien en opvoeden

Alvorens op de specifieke verwachtingen ten aanzien van het CJG in te gaan, wordt in dit hoofdstuk eerst een beeld geschetst van de belevingswereld van jongeren en ouders als het gaat om het zoeken en vinden van hulp, advies en informatie. Zowel ouders als jongeren noemen een groot aantal onderwerpen waarover zij momenteel al advies en informatie zoeken, krijgen en/of zouden willen krijgen. Opvallend is dat het onderwerp 'scheiding', met alles dat daarbij voor alle gezinsleden komt kijken, in bijna alle gesprekken wordt genoemd. De wijze waarop ouders en jongeren advies en informatie in (willen) winnen, is zeer divers en persoonlijk. Van Internet tot inloopspreekuur, van thema-avond tot folders op school. Zowel ouders als jongeren zoeken in eerste instantie in hun directe omgeving informatie en advies: bij ouders, andere familieleden en bij vrienden.

#### 3.1 Onderwerpen

Aan de deelnemers is gevraagd over welke onderwerpen zij momenteel informatie en advies zoeken, krijgen en/of zouden willen krijgen. Ouders zijn behoorlijk open over hun wensen en noemen aan hun persoonlijk situatie gerelateerde onderwerpen. Jongeren zijn hierin iets terughoudender, spreken meer in algemene termen en grotere bekende thema's (drugs, seksualiteit, normen en waarden). Hoe hoger de opleiding van de jongeren, hoe meer zij tijdens de gesprekken ook persoonlijke kwesties aan de orde brengen.

Een meisje van 16 brengt een mooie verdeling aan:

*Je hebt kleine vragen, intieme vragen en vragen over een groot probleem.*

De thema's die door de ouders en jongeren zijn genoemd zijn:

- Eigen sociaal-emotionele kwesties [ouders en jongeren]
- Lichamelijk opgroeien van kinderen [ouders]
- Opvoeden van kinderen en jongeren [ouders]
- Helpen van anderen [ouders en jongeren]
- Informatie over de 'sociale kaart' [ouders]

Scheiden is een thema dat door alle groepen vaak wordt genoemd.

### **Eigen sociaal-emotionele kwesties**

Jongeren en ouders vertellen behoefte te hebben aan advies en informatie over kwesties die hen zelf rechtstreeks aangaan op sociaal-emotioneel vlak.

Een meisje van 15 vertelt hier het volgende over: *Er wordt veel in drugs gehandeld en ook veel gebruikt. Dat is het grootste probleem hier. En sex. Dat is ook wel een probleem nu.*

Andere actuele onderwerpen die jongeren noemen en waarover zij informatie en advies willen, zijn:

- onzekerheid: dat speelt vooral bij meiden, zeggen meiden
- discriminatie: alle gesproken jongeren van allochtone afkomst vertellen hiermee mee te maken te hebben
- problemen thuis: dat je ergens terecht kan om over je problemen te praten, met andere jongeren of met een volwassene
- pesten: speelt vooral op school
- sociale vaardigheden: speelt vooral op school
- seksualiteit en zwangerschap
- mishandeling
- gewicht (overgewicht en anorexia)

Ouders noemen andere onderwerpen waarover zij wel advies en informatie zouden willen krijgen of nu al krijgen, ze noemen bijvoorbeeld rouwverwerking bij overlijden van kinderen wordt

genoemd en het zoeken naar oplossingen voor problemen met je burens.

Een thema dat door zowel ouders als jongeren hoog op de agenda wordt gezet, is scheiden. Ouders zouden graag meer ondersteuning zien om scheiding en alles dat daarbij komt kijken, beter te regelen. Niet alleen voor zichzelf, maar voor alle gezinsleden. Ze denken dan bijvoorbeeld aan informatie en advies over het maken en nakomen van afspraken over omgangsregelingen.

Ouders zeggen hierover:

*Sommige moeders weten niet goed hoe ze hier afspraken over moeten maken en durven niet gauw naar een rechtsbureau te stappen. Ik vind het belangrijk dat je advies kunt krijgen over hoe je met de vader om kunt gaan en wat je kunt doen als de vader afspraken niet nakomt.*

*Misschien kan er binnen het CJG ook ruimte zijn voor juridische ondersteuning, bijvoorbeeld voor informatie over een scheiding. Kunnen er geen informatiemapjes liggen waarin staat wat je kunt doen bij een scheiding: "U gaat scheiden? Neem deze informatie mee!". Deze informatiemapjes zouden ook voor andere problemen gemaakt kunnen worden.*

De ouders die met scheiding te maken hebben, staan er voor hun gevoel vaak alleen voor:

*Ik wil niet dat de nieuwe vriend van mijn ex-vrouw zeggenschap over de kinderen krijgt. Bij het maatschappelijk werk kan ik daarvoor niet terecht, bij wie wel?*

Ook ondersteuning voor hun kinderen over omgaan met scheiding wordt gewenst.

## Opgroeien van kinderen (lichamelijk)

Nagenoeg alle ouders vertellen gebruik te maken van het Consultatiebureau en daar terecht te kunnen voor vragen over het lichamenlijk opgroeien van hun (kleine) kinderen. Onderwerpen die zij daar bespreken zijn onder meer doorslapen, overgewicht en inenten. De ouders komen niet met klachten over de wijze waarop dit momenteel is geregeld.

Een moeder vertelt: *Ik heb nooit zo veel vragen voor het consultatiebureau, maar ik heb binnenkort wel een gesprek bij een diëtiste, omdat mijn oudste dochter last heeft van overgewicht. Mijn kind sport wel veel, vijf keer per week een uurtje. Voor de rest zijn mijn kinderen erg gezond, dit vond het consultatiebureau ook.*

Een zwanger meisje van 19 vertelt: *Ik denk dat ik wel gebruik zou maken van iets als ik problemen heb. En ook zeker nu. Dat ik straks jong moeder ben. Ik zal wel vragen hebben.*

Een moeder vertelt: *Bij je eerste kind zoek je nog meer, omdat je dan nog niet zoveel ervaring hebt. Als je meerdere kinderen hebt zul je dan ook minder naar informatie zoeken.*

## Opvoeden van kinderen en jongeren (sociaal-emotioneel)

Ouders vertellen ook behoefte te hebben aan ondersteuning bij het opvoeden van hun (klein) kinderen. De voorbeelden die genoemd worden, betreffen bijvoorbeeld koppigheid bij kleine kinderen, omgaan met problemen van ouders en pubers met problemen op school.

Een oma vertelt: *Ik denk vooral aan de weerbarstigheid van kinderen om hun wil door te drijven. Wat ik nu weer bij mijn kleinkinderen zie, dan denk ik 'nou, klein dondertje'. Zo je zin doordrijven. Snap je wat ik bedoel?*

*Zijn er al instanties waar je dan met zulk soort vragen naar toe kan?  
(onderzoeker)*

*Geen idee, Er zijn tegenwoordig natuurlijk ook allerlei opvoedprogramma's op tv en dan denk ik 'daar kun je het misschien kun ook van af kijken'. Maar ik denk wel dat dat een ding is, met kleine kinderen in ieder geval, om dat te begeleiden om het goed te krijgen, want onderdrukken heeft natuurlijk geen zin.*

Ouders vertellen ook goede informatie te willen over, maar ook een gericht aanbod op het gebied van nazorg.

*De hulp die mijn dochter kreeg bij de koppgroep was goed, maar de acht afspraken waren echt te weinig om mijn dochter te leren om te gaan met haar moeder.<sup>2</sup>*

Een moeder vertelt: *Als jongeren hun school niet afmaken... Ik heb daar zelf ervaring mee en weet dat jongeren dan gaan zwerven. Als er dan hulp gezocht wordt, word je van het kastje naar de muur gestuurd. Dan sturen ze jou naar een verslaafdenbureau, van verslaafdenbureau naar een ander verslaafdenbureau, van de kast naar de muur en dan tot zo lang drie jaar verder heb je nog geen oplossing.*

## **Helpen van anderen**

Een onderwerp dat zowel door ouders als door jongeren op de agenda wordt gezet, is de zorg die zij om anderen hebben. Ze kunnen

---

<sup>2</sup> Koppgroepen zijn jongerengroepen georganiseerd door RIAGG Preventie: De jongerengroepen zijn bedoeld voor kinderen en jongeren van 8 tot en met 23 jaar, die opgroeien in een gezin waarvan één of beide ouders/verzorgers psychiatrische problemen heeft. Voor deze kinderen en jongeren is het belangrijk dat zij in een veilige sfeer kunnen praten over datgene wat zij thuis meemaken. De groepen bieden op een ongedwongen en ontspannen manier een gelegenheid hiervoor.

informatie en advies goed gebruiken over hoe met anderen om te gaan die problemen hebben, of hoe deze mensen te helpen.

Een meisje vertelt: *Een goede vriend van mij zit echt diep in de shit. Ik word daardoor meegesleurd: dat je iemand belt van 'dit is het probleem, iemand heeft problemen, wat kan ik daar aan doen?'"*

Jongeren vertellen niet goed te weten bij wie ze daarover nu terecht kunnen.

### **Mening van professionals**

Wat professionals met name benadrukken, is dat het aanbod afgestemd dient te zijn op actuele en wijkspecifieke behoeftes. Er zou een visie op elke wijk, en een missie voor elke wijk geformuleerd moeten worden. Dit vergt samenwerken, een goed oor voor wat er speelt in een wijk, flexibiliteit en een herkenbaar aanbod.

Een professional vertelt: *Verschillende organisaties zijn in de buurt waar ik werk met elkaar in gesprek gegaan over wat er speelt in de wijk, in het kader van Communities that Care. Hier kwam uit dat echtscheiding vrij veel voorkomt in Zwolle zuid. Ze hebben met z'n allen gekeken wat voor project daar op gezet zou kunnen worden. Daar is uiteindelijk het 'Kies project' op gekomen. Dit een goed voorbeeld van kortere lijnen en meer samenwerken, maar ook van het horen van signalen van andere organisaties.*

Advisering, informatieverstrekking en ondersteuning moet op maat gebeuren:

*Tienermoeders gaan echt niet naar een RIAGG als ze zich niet lekker voelen, daar heerst een enorm taboe op, op dat soort hulpverlening. Ze gaan ook niet naar een gewone zwangerschapskursus, want ze gaan niet naast iemand zitten puffen van 35, die in een 2-onder-1 kap met een chrysler voor de deur heeft. Een tienermoeder zei tegen mij: 'als ik daar tussen ga zitten dan klap ik helemaal dicht'. aldus een professional.*



### 3.2 Personen om bij aan te kloppen

Met de ouders en jongeren is ook gesproken over bij wie zij momenteel aankloppen voor informatie en advies over opgroeien en opvoeden, en op welke wijze zij een versterking zouden willen zien. Ouders en jongeren denken niet in eerste instantie aan officiële instellingen of organisaties. Zij zoeken het eerst dicht bij huis, bij familieleden en bij vrienden. Indien die bronnen niet toereikend zijn, gaan ze verder zoeken. Bij mensen die ze reeds kennen met een professionele achtergrond, op het Internet, of – als stap met de hoogste drempel – bij professionals die zij nog niet kennen.

Twee meiden van 14 en 15 jaar vertellen hierover: *Je gaat toch naar iemand die je kan vertrouwen: je problemen moeten niet doorverteld worden, je wilt echt niet dat iemand anders het weet. Ook zoek je iemand uit je eigen cultuur – ze moeten wel snappen wat er is – en die goed kan luisteren.*

#### Aankloppen bij familie en vrienden

Familieleden en vrienden staan met stip op nummer één als het gaat om advies en ondersteuning bij jongeren.

Een aanstaande moeder van 19 jaar vertelt: *Toen ik zwanger bleek ging ik naar mijn ouders en schoonouders. Die hielpen me heel goed waardoor ik niet naar instanties hoefde te gaan. Ik vind wel dat als je niks hebt, je ergens terecht moet kunnen.*

Een jongen van 17 vertelt: *Ik hou meestal mijn problemen voor mezelf, maar als het slecht gaat op school, praat ik ook wel met mijn ouders.*

Ook vrienden en vriendinnen zijn populair.

## Aankloppen bij professionals

Indien familie en vrienden de antwoorden niet hebben, de problemen te groot zijn, of juist aanraden naar een professional te gaan, of indien mensen juist niet willen dat bekenden op de hoogte zijn van problemen (met name jongeren noemen dit regelmatig) dan komt de professional in beeld. Genoemd wordt het jongerenwerk, vertrouwenspersonen op school, consultatiebureau, wijkcentrum, jeugdpsychiater, maatschappelijk werk, huisarts en de diëtiste.

Een jongen van 16 vertelt: *Soms wil ik er wel over praten, maar ik weet niet waar. Het liefst ga ik dan naar een goede bekende, zoals Koos van het wijkcentrum.*

De toegang tot deze professionals verloopt vaak via school, en jongeren zijn hier over het algemeen positief over.

Een meisje van 14 vertelt: *Als ik zie hoe onze decaan op school is, als je problemen hebt, hij gaat eerst met jou praten en hij vertelt dan van 'nou, misschien zou je naar maatschappelijk werk of psychiater of wat dan ook toe kunnen.*

*Maar ja, er gebeurt altijd wel wat, daarom moet je altijd nog wel een persoon hebben waar je op terug kunt vallen, op school, aldus een 16-jarige jongen.*

Ouders vertellen met hun kleine kinderen (0–4 jaar) regelmatig naar het consultatiebureau te (zijn ge)gaan. Hiervoor worden de ouders uitgenodigd.

*Ik ga niet meer naar het consultatiebureau omdat mijn zoon wat ouder is, maar als ik toch vragen of problemen heeft kan ik wel bij een maatschappelijk werkster van school terecht. Aldus een moeder.*

### 3.3 Drempels

Het vragen van advies en informatie is voor velen geen gemakkelijke stap. Ouders en jongeren vertellen dat er allerlei drempels zijn die genomen moeten worden. Voor elke groep lijken die drempels net verschillend te liggen. Ook zijn er groepen die moeilijker bereikbaar zijn dan andere groepen. Dat er drempels voor iedereen zijn, daar lijkt geen twijfel over te bestaan. Tijdens de gesprekken lijken moeders zichzelf de meest makkelijk bereikbare groep te vinden als het gaat om advies en ondersteuning voor opvoeden en opgroeien. Ook komt uit hun verhalen een beeld naar voren dat zij assertief zijn als het gaat om zelf informatie en advies zoeken. Er zijn ook groepen die als moeilijker bekend staan. Tijdens de gesprekken zijn de volgende groepen naar boven komen drijven: vaders, jongeren, jonge moeders en allochtonen.

Een aantal drempels wordt genoemd:

- Schaamte
- Culturele verschillen
- Angst voor het kwijtraken van de kinderen
- Angst voor een onbekende plek met onbekende mensen
- Drempel voor vaders
- Angst voor doorvertellen

Een drempel van een andere orde is die van professionals voor reorganisatie. Deze drempels, of eigenlijk de ideeën die professionals benoemen voor een succesvolle implementatie van het CJG, staan aan het eind van dit hoofdstuk beschreven.

#### **Schaamte**

Mensen schamen zich voor hun problemen. Ze willen ook niet dat anderen hun problemen zien, buurtgenoten noch professionals. Dit

speelt voor jongeren, voor ouders en met name ook de allochtone ouders benadrukken dit. Problemen en praten hierover kan taboe zijn.

*Er heerst schaamte onder de mensen voor de problemen die ze hebben. Mensen willen niet dat die gezien worden, vertelt een vader.*

Gevraagd naar of het een goed idee is als het CJG op school een spreekuur zou houden, antwoordt een meisje: *Dat is niet zo'n goed idee want dan zien mensen dat je er heen gaat.*

### **Mening van professionals**

Schaamte is een onderwerp dat door de professionals ook ter tafel wordt gebracht. Zij hopen dat het CJG iets kan worden dat geen schaamte bij mensen oproept, dat het geen negatieve stempel heeft. Zij zien een belangrijke rol weggelegd voor het goed 'in de markt zetten' zowel in beeld als locatie van het concept.

*Als het duidelijk is wat het is, als het ook duidelijk iets is waar je gewoon naar toe kunt om iets te halen zonder je te schamen, zonder dat er een smet op ligt van 'als je daar naar toe gaat dan is er iets aan de hand, dan is er iets niet goed' maar dat het dus ook heel positief kan zijn. Als die duidelijkheid er is en de overzichtelijkheid van waar gaat het over, nou, dan gaan de mensen toch wel daar naar toe, verwacht een professional.*

*Het moet niet geen stempel hebben, het moet gewoon midden in een wijk, of in een stad staan, vult een ander aan.*

Voor met name jongeren lijkt mee te spelen dat ze zelf niet makkelijk actief op zoek gaan naar ondersteuning als ze problemen hebben.

*Jongeren willen niet eens bij een CJG naar binnen met problemen of vragen. Ze denken dat ze niet geholpen kunnen worden, dat het hun*

*probleem is, en heel veel zijn gewoon stronteigenwijs, vertelt een jongen van 17 jaar.*

*Ik denk dat jongeren in mijn omgeving niet zo snel iemand opzoeken als ze een vraag of probleem hebben. vertelt een meisje van 16 jaar.*

## **Culturele verschillen**

Allochtone ouders en jongeren vertellen dat er verschil zitten tussen normen en waarden, opvoedingsstijl en oplossen van problemen van de cultuur van herkomst en de Nederlandse cultuur.

*Opvoeding in de Nederlandse maatschappij verschilt erg van de Chinese of Vietnamese opvoedstijl. Het is als Chinees of Vietnamees moeilijk om bij problemen naar de hulpverlening te stappen omdat problemen daar op een hele andere manier worden aangepakt dan dat gebruikelijk is in hun cultuur. Kijk maar naar seksuele voorlichting voor kleine kinderen van 11 jaar! Het is voor ouders moeilijk is om daarmee om te gaan en zich daaraan aan te passen, vertelt een vrouw.*

Taal kan in dit kader ook een drempel zijn.

## **Angst voor het kwijtraken van de kinderen**

Tijdens verschillende gesprekken met ouders is benoemd dat een drempel om hulp te zoeken, zit in de angst van mensen om hun kinderen kwijt te raken.

*Je ziet heel veel problemen in de jeugd en kinderen die buiten hangen en ouders die helemaal geen zicht er over hebben. zij kunnen niet stappen naar Jeugd en Gezin omdat ze heel erg bang zijn dat ze hun kinderen kwijt raken, legt een moeder uit.*

*Mensen zijn ook bang dat de kindbescherming wordt ingeschakeld, zodra ze met iemand een gesprek hebben, vertelt een vader.*

## **Angst voor een onbekende plek met onbekende mensen**

Tijdens de gesprekken met jongeren kwam regelmatig naar boven dat zij uit zichzelf niet makkelijk naar een onbekende plek met onbekende mensen zouden gaan. Zij hebben – meer dan de ouders – bij manieren voor advies en informatievoorziening ook Internet en telefoon genoemd.

*Ik ga echt niet zomaar ergens binnenstappen, aldus een 15 jarige jongen.*

*Het is nieuw. Je weet niet wat je te wachten staat, vertelt een meisje van 16 jaar.*

Een aantal hoger opgeleide meiden raadt een samenwerking tussen het CJG en school aan, blijkt uit onderstaande dialoog:

*Het vak verzorging kan door het CJG overgenomen worden. Dat kan ook over drugsgebruik gaan, vertelt een 16-jarig meisje.*

*Het CJG kan ook een aantal uren in kunnen vullen die aan het eind van het jaar over zijn. Scholen kunnen hiermee de 1040 urennorm halen en deze uren besteden aan voorlichting over drugs. Er kunnen workshops gegeven worden, waar leerlingen uit kunnen kiezen, vult haar klasgenote aan.*

## **Drempel voor vaders**

Met name een aantal allochtone moeders vertelt dat hun echtgenoten moeilijk bereikbaar is voor advies en informatie over opvoeden en opgroeien. Deze vrouwen zouden graag een actievere inbreng van de vaders zien.

*Vaders moeten ook leren opvoeden en een balans vinden tussen werk en gezin. Ze zijn niet alleen voor de fun! roept een moeder uit.*

Moeders vertellen dat zij vooral vrouwelijke medewerkers tegenkomen bij bijvoorbeeld het consultatiebureau, en dat het goed zou zijn als er ook meer mannen zouden werken. Ook raden ze aan dat er vader en kind activiteiten worden georganiseerd om de drempel voor vaders kleiner te maken.

### **Angst voor doorvertellen**

Er is angst voor het op straat komen te liggen van informatie. Jongeren vertellen niet te willen dat hun ouders iets weten zonder hun toestemming, en ook ouders willen kunnen bepalen wat anderen weten en wat niet. Als drempel voor het gaan naar een CJG wordt privacy dan ook genoemd:

*Jongeren zijn bang dat hun ouders alles te horen krijgen, vertelt een jongen van 16 jaar.*

### **Ideeën van professionals bij verandering**

#### **Mening van professionals**

Met name de professionals hebben ideeën over het proces van het opzetten van het CJG. Een aantal van hen heeft al de nodige veranderingen en reorganisaties doorgemaakt, en kan daardoor goed verwoorden wat zij belangrijk vindt. Aan het eind van het panelgesprek verzuchtte een van de deelnemers, kijkend naar een volgeplakte wand vol met ideeën over wat er met de komst van het CJG opgelost zou moeten en kunnen worden: *Doen we hier wel goed aan? We willen dat met de komst van het CJG alles beter wordt.*

Professionals zeggen hierover:

- *Ik wil niet weer een idee, maar ik wil dat er ook echt iets van komt.*
- *Ik wil geen woorden maar daden*

- *Ik wil niet dat je van alles naast je normale werk moeten doen om het centrum draaiend te houden.*
- *Ik wil niet dat dit een voorbeeld is van met te weinig geld weer te veel willen.*
- *Ik wil niet dat dit een verkapte bezuinigingsmaatregel is.*

Uit het inhoudelijke deel van het gesprek bleek dat zij veel zien in de ideeën omtrent het CJG, maar ze benadrukken dat er tijd, geld en ruimte nodig is om het concept te ontwikkelen.

Ook vinden ze het belangrijk dat er geleerd wordt van goede voorbeelden, en dat deze ook versterkt worden. In dit kader worden genoemd de opvoedwinkels in Haarlem en Den Bosch en de Zorgadviesteams (ZAT's) zoals die nu al succesvol ook op Zwolse scholen draaien.

*Die ZAT's werken gewoon heel goed. Die zijn klein en overzichtelijk, aldus een professional.*



## 4 Kansen voor een CJG

Tijdens de panelgesprekken en interviews is niet alleen gesproken over welke thema;s van belang zijn als ook de wijze waarop advies- en informatievergaring momenteel verloopt, er is vervolgens ook ingegaan op de kansen die het CJG biedt. Tijdens de gesprekken is (niet bij aanvang, maar op een later moment) gebruik gemaakt van de *factsheet Centrum voor Jeugd en Gezin* van het Ministerie voor Jeugd en Gezin. Zie de bijlage voor deze *factsheet*.

Uit de *factsheet*:

### **Basismodel CJG**

Om de naam CJG te mogen gebruiken moet het volgende worden gebundeld:

#### **A. Jeugdgezondheidszorg, Consultatiebureaus en GGD**

#### **B. 5 WMO-functies van gemeenten**

- Informatie & advies
- Signalering
- Toeleiding naar hulp
- Licht pedagogische hulp
- Coördinatie van zorg o.a. maatschappelijk werk, gezinscoaching en opvoedondersteuning

#### **C. Schakel met Bureau JZ**

#### **D. Schakel Zorg- en Adviesteams**

Tijdens de panelgesprekken is kort uitgelegd wat de plannen zijn, en welke ruimte er is voor gemeenten om zelf invulling te geven aan het CJG. Jongeren en ouders zien duidelijk ruimte voor verbetering, en lijken zich aardig te kunnen herkennen in de basisgedachten van het CJG.

Een moeder vertelt: *Voor medicatie en bij ziekte ga ik naar de dokter, maar voor andere zaken zou ik dan naar het CJG gaan. Ik stel me zo voor dat het een soort consultatiebureau is, ook voor oudere kinderen, plus het gezin dat daarbij hoort.*

De onderwerpen waar ouders en jongeren de meeste winst behaald willen zien, zijn:

- Eén aanspreekpunt
- Laagdrempelig, ook voor kleine vraagjes
- Samenwerken en doorverwijzen
- Snelheid van handelen en wachttijden

#### **4.1 Eén aanspreekpunt**

Het belangrijkste winstpunt valt te behalen als er één aanspreekpunt zou zijn, waar het gehele gezin terecht kan en waar ook het gezin als geheel bekend is en geholpen kan worden. Er zou een vast persoon voor elk gezin moeten zijn, die:

- goed kijkt wat de noden zijn en waar deze het best opgelost zouden kunnen worden;
- het gezin begeleidt naar de eventuele hulpverlening;
- langdurig betrokken blijft.

Een echte coördinator die het ingewikkelde zoekwerk voor het gezin uit handen neemt. Dit is een diepgevoelde wens van de deelnemers aan de panelgesprekken.

*Dat er een persoon is. Die neemt jou bij de hand en neemt jou mee of die regelt een afspraak zodat je ook op de goeie plek komt, bedenkt een moeder.*

*Dat er voor gezinnen één aanspreekpunt zou komen vind ik een goed idee. Bij ruzies binnen een gezin kan er dan iemand de leiding over de ruzie nemen, hoopt een meisje van 14.*

*Er zou een gezinsdag moeten zijn!* roept een 15 jarig meisje uit.

*Je bent nu zo veel aan het zoeken waar je moet zijn, verzucht een moeder van een gehandicapt kind. Deze moeder pleit voor een informatieloket, waar actuele kennis wordt gebundeld.*

Ouders vertellen behoefte te hebben aan een overzicht van wat er allemaal bestaat op het gebied van opgroei- en opvoedingsondersteuning: informatie over de lokale mogelijkheden, over wat Zwolle en de eigen buurt concreet te bieden heeft.

Een andere moeder ziet de oplossing bij het wijkcentrum: *Ik zou het wel makkelijk vinden als er in elk wijkcentrum een aanspreekpunt is. Zo iemand zou van alles een beetje verstand moeten hebben. Als diegene het niet weet, zou je een afspraak kunnen maken voor de volgende week. In die volgende afspraak zou je dan een antwoord op je vraag kunnen krijgen van het aanspreekpunt of iemand anders. Als er één aanspreekpunt is, kan je ook een band met iemand opbouwen. Dus moet je eigenlijk zware deskundigen hebben aan je informatieloket, multidisciplinaire mensen,* zegt een vader hierover. Ouders vertellen dat het een goede verbetering zou zijn indien het gezin centraal zou staan, niet het individu: *Als twee kinderen uit hetzelfde gezin hulp nodig hebben, moeten ze echt wel gelijktijdig geholpen worden, anders is het dweilen met de kraan open,* vertelt een vader.

*Ik heb een verhaal gelezen over een gezinscoach. Een gezin wordt stap voor stap begeleid naar de rol die vader en/of moeder zouden moeten spelen binnen een gezin, dus een pedagogische aanpak die de structuur binnen een gezin herstelt. Dit zorgt voor verbetering van de situatie, dat zou het CJG ook kunnen doen of regelen,* brengt een moeder in.

Jongeren vertellen het wel belangrijk te vinden dat er geen contact met je ouders wordt opgenomen als je een probleem hebt. Een jongen van 18 jaar: *Ik vind het prima als ouders met hun eigen vragen bij het*

*CJG komen, maar informatie over hun kinderen mag niet zomaar aan de ouders worden doorgegeven.*

### **Mening van professionals**

Professionals zien in het CJG de kans om de klant werkelijk centraal te stellen.

*Een professional verwoordt dit als volgt: Met de klant centraal bedoel ik het volgende. De klant heeft een vraag, heeft een probleem, en die zit toevallig voor mij. En dan moet ik niet denken van 'goh, wat leuk, dan kan ik eens even lekker dit en dat uitproberen'. Nee, de klant zit daar en ik moet kijken wat hij nodig heeft. Ik moet niet egogericht, hulpverlenergericht, of organisatiegericht zijn. Ik moet kijken wat de beste is en dat beste is in bereik omdat iedereen beschikbaar is binnen of via het CJG.*

## **4.2 Laagdrempelig, ook voor kleine vraagjes**

Opvallend is dat zowel ouders als jongeren vertellen behoefte te hebben aan een laagdrempelige plek waar zij met 'kleine vraagjes' terecht kunnen.

*Soms heb je ook wel eens van 'doe ik het wel goed?', dat je even bevestiging nodig hebt, en dat werkt heel goed voor ouders. Maar dan is het dus ook belangrijk dat het CJG geen etiket opgeplakt heeft van 'nou, dan heb je echt hele grote problemen', vertelt een moeder.*

'Kleine vraagjes' die bij ouders en jongeren leven, zijn bijvoorbeeld:

- vriendjes en vriendinnetjes die lastig zijn
- als je je zorgen maakt over een ander kind
- overgewicht en anorexia

*Dat er een vraagbureau komt, dat lijkt me goed,* stelt een meisje van 16 voor.

Zowel jongeren als ouders verwachten dat indien zij goed terecht kunnen met 'kleine vraagjes', de drempel laag is om ook aan te kloppen als er grotere problemen zijn. Zeker als er dan al een band is met iemand die ze kennen. Ouders benadrukken dat grotere problemen dan voorkomen kunnen worden.

### **Mening van professionals**

Professionals zijn het erover eens dat er een plek moet zijn waar ouders en jongeren met simpele vragen terecht kunnen, waarna de professional en de ouder eventueel verder kunnen gaan met opvoedkundige vragen. Dit maakt het mogelijk kleine problemen klein te houden, vroeg te signaleren en adequaat door te verwijzen. Het CJG moet laagdrempelig zijn, aldus professionals.

*Op het schoolplein bijvoorbeeld worden de meeste tips uitgewisseld en dat moet je naar zo'n centrum kunnen halen, legt een professional uit. Maar dan wel heel dichtbij, hè, kopje koffie, kinderen weggebracht,...*

### **4.3 Samenwerken en doorverwijzen**

Een derde oplossing die mensen verwachten van het CJG is die van het samenwerken en doorverwijzen. Collega's binnen de organisatie zouden beter met elkaar moeten samenwerken en minder langs elkaar heen moeten werken.

*Collega's moeten echt goed gebruik maken van elkaars kennis. Ze moeten niet maar wat aanmodderen, maar andere mensen moeten inschakelen zodra ze zelf niets meer kunnen doen,* vertelt een moeder.

Ouders en jongeren vertellen veel last te hebben van instellingen die niet voldoende samenwerken, die niet precies van elkaar weten wie wat doet en waarvoor verantwoordelijk is. Ook vertellen ze er last van te hebben dat ze regelmatig hetzelfde verhaal moeten vertellen aan mensen van verschillende instellingen. Instanties zouden meer en beter moeten samenwerken en het aanbod af moeten stemmen op het gezin.

*Een meisje van 19 vertelt: Er moeten spontane mensen werken die je ook echt kunnen helpen. Ze hoeven niet perse hulpverlener te zijn hoor, als zij maar wel weten naar welke zorginstantie kan worden doorverwezen. Maatschappelijk werkers en psychologen werken meer met mensen die grotere problemen hebben, niet perse met mensen die met een vraag bij het CJG komen. Ik zie het CJG meer als een doorgeefluik. Daar werken meer een soort van vertrouwenspersonen. Als zij je niet verder kunnen helpen, moet je er kunnen worden doorverwezen naar instanties en organisaties waar ze dat wel kunnen, zoals jeugdzorg, maatschappelijk werk of het CWI. Ze moeten wel altijd een uitweg met je zoeken,* vertelt een 16 jarige jongen.

Het idee dat er iemand is die kan ondersteunen bij de contacten met andere organisaties spreekt tot de verbeelding. *Iemand van het CJG zou kunnen bemiddelen als er problemen zijn tussen het kind en de school, als je er als ouder niet uitkomt met de directie. Om te zorgen dat je kind zich weer veilig voelt op school,* oppert een moeder. *Het zou handig zijn als een CJG in de buurt, bijvoorbeeld in een wijkcentrum zit. Het kan dan goed aansluiten bij het jongerenwerk, dat er korte lijnen zijn. Het hoeft dan niet eens zo grootschalig, het gaat er om dat er een aanspreekpunt is en dat die je verder helpt,* vertelt een moeder.

## Mening van professionals

Voor professionals staat met stip op nummer één de kans die het CJG biedt om meer en beter met elkaar te gaan samenwerken. Hier bestaat behoefte aan.

Het beeld dat tijdens het panelgesprek door professionals wordt geschetst, is een van gedreven mensen, die allen op hun eigen terrein zeer actief zijn. Professionals vertellen echter van elkaar en elkaars organisaties niet goed genoeg te weten wat ze doen, wat het aanbod is en wie waarvoor verantwoordelijk is. Ze weten ook niet welke organisatie zich met welk gezin en/of welk kind bezighoudt. Het CJG biedt volgens de deelnemers de mogelijkheid om *eindelijk af te stemmen en echt samen te werken*, aldus een van de deelnemers.

*Bij mij in de wijk gaan ouders schelden op hun kind, mopperen dat het kind weer eens een keer niet geslapen of gegeten heeft, of weer eens een keer in de broek had geplast, nou ja, daar moet je dan de vraag uit aflezen 'ik heb eigenlijk een probleem want...'. En dan ga je zelf eerst praten, maar dan wil je ook wel eens doorverwijzen. Dan is het of naar bepaalde adressen waar je ervaring mee hebt of die je kent, die mij dus ook goed bevallen zijn, die adviseer ik dan. Maar dan weet ik: er is nog wel meer wat ik niet helemaal ken, vertelt een professional.*

Een andere professional valt bij: *Er is wel heel veel, maar je weet soms gewoon als hulpverlener, laat staan de cliënt zelf, niet eens waar je wezen moet.*

De professionals vinden het belangrijk dat zijzelf en dat cliënten goed weten waar ze waarvoor terecht kunnen.

Onderstaande citaten maken duidelijk welke kansen gezien worden in het CJG:

*Dat je met meerdere organisaties het liefst onder een dak zit en dan leer je elkaar te begrijpen, dat je bijvoorbeeld met het gezondheidscentrum veel makkelijker even iemand aanschiet, van 'ik heb vanmorgen dit en dat op mijn spreekuur gehad, kan ik daarvoor naar jou verwijzen of niet?'. Dat je slagvaardiger wordt.*

Gespreksleider: *Fysieke aanwezigheid van collega's dus?*

*Ja, meerdere disciplines en kortere lijnen.*

*Je hoeft als cliënt eigenlijk niet eens te weten dat je bij iemand van het RIAGG zit, als je maar de juiste hulp ontvangt, schetst een professional.*

*Op het moment dat ik vanuit BJZ in een school zit, dan ben ik in één keer geen BJZ meer, dan ben ik onderdeel van een school. En ik denk zo zou zo iets ook moeten werken, vertelt een professional.*

De professionals pleiten voor een heldere structuur van samenwerken, zodat mensen elkaar weten te vinden, er korte lijnen zijn en zodoende men ook van elkaars expertise gebruik kan maken.

## **Privacy**

Privacy is een gevoelig en ook ambivalent onderwerp, zo blijkt uit de gesprekken. Jongeren en ouders willen graag verder worden geholpen en niet te vaak hun verhaal hoeven doen. Tegelijkertijd willen ze hun persoonlijke gegevens beschermen en voorkomen dat deze op straat komen te liggen en van hot naar her gaan.

*Professionals zijn objectiever als ze niet weten dat mijn kind gescheiden ouders heeft. Ik wil niet dat dat elke keer in een dossier komt, vertelt een moeder.*

*Wat mij betreft vragen ze één keer of de informatie mag worden doorgegeven aan andere organisaties, aan het begin. Dan vind ik het wel best, aldus een andere moeder.*



*Ik denk dat in het hele project gewoon keuze echt centraal staat, keuze en anonimiteit, vertelt een meisje van 15 jaar.*

Het elektronisch kind dossier is slechts in één panelgesprek met ouders ter sprake gekomen, en dit leverde nauwelijks discussie of weerstand op: deze ouders zijn er wel voor.

### **Mening van professionals**

Professionals vinden privacy en bevoegdheid om cliënten te bespreken, ook met andere organisaties, een verbeterpunt en ook echt iets dat bij het CJG goed geregeld zou moeten zijn. Niet alleen op papier, maar ook in de praktijk. Momenteel weten mensen niet precies wat wel en niet mag, en kiezen velen het zekere voor het onzekere. Informatie over cliënten zou makkelijker uitwisselbaar moet worden, indien dat in het belang van de cliënt is. Met name in geval van vermoedens van kindermishandeling, maar ook over minder ernstige problemen.

*Je ziet heel erg spastisch gedoe over en weer, onderling ook, vanmorgen op een school hoorde ik van 'nou, hebben we het nou wel goed gedaan, door met codes te werken', en dan werkte het toch weer niet goed, aldus een professional.*

### **Drang en dwang**

Jongeren en ouders onderkennen het belang van ingrijpen in geval van grote problemen. Maar daarbij moet wel eerst met de betreffende personen naar een oplossing worden gezocht. De jongeren en ouders vertellen dat verplichten averechts kan werken: je kan mensen niet dwingen. Motiveren is beter, en dan in een vroeg stadium zodat voorkomen wordt dat zaken uit de hand lopen.

En wat als er al grote problemen zijn? Onderstaande jongeren zijn er expliciet over:

Meisje: *Doorverwijzen moet wel altijd in overleg met de jongere gebeuren. In principe regel je niets achter de rug van de jongere om.*

Meisje: *Ze moeten zorgvuldig omgaan met zwijgplicht, om te voorkomen dat je verhaal bij de verkeerde mensen op tafel komt. Dingen mogen alleen worden doorverteld als jij daar toestemming voor geeft. De situatie moet wel heel ernstig zijn om zwijgplicht te verbreken.*

Jongen: *Als er sprake van kindermishandeling is dat een goede reden om zwijgplicht te verbreken.*

*In extreme gevallen, zoals incest of kindermishandeling, mogen de ouders wel buitenspel gezet worden, vindt een moeder.*

## **Betrokken instellingen**

Ouders en jongeren kunnen behoorlijk wat instellingen noemen waarvan zij vinden dat ze op een bepaalde wijze deel zouden moeten uitmaken van het CJG, of erbij betrokken zouden moeten zijn.

Jongeren noemen om mee te doen:

- School
- Jongerenwerk
- Politie
- Bureau Jeugdzorg
- Internaten
- HALT

Met name de eerste twee zijn veelvuldig genoemd. Een aantal meiden noemde ook nog de GGD en Kindertelefoon, maar dan om juist niet mee te doen. De GGD is voor inentingen, en de Kindertelefoon zit niet in een gebouw met andere organisaties, aldus de meiden.

Ouders hebben ook een verlanglijstje. Zij zouden graag zien dat onderstaande organisaties en instellingen in het kader van CJG (gaan) samenwerken:

- Basisschool
- Middelbare school
- GGD
- MEE
- Jongerenwerk
- Buurtnetwerk
- Maatschappelijk werk
- Bureau Jeugdzorg
- Rechtshulp
- Leerplichtambtenaar
- Kinderopvang
- Huisarts
- Gezinscoach

Ouders kijken op 1 punt fundamenteel af van de jongeren, tijdens meerdere gesprekken kwam naar voren dat zij liever geen politie in het rijtje zien. Ze voorzien dat er van de aanwezigheid van politie een bepaalde dreiging uitgaat, en dat het een grote stempel op het CJG zou drukken die de laagdrempeligheid niet ten goede zou komen.

### **Mening van professionals**

Tijdens het panelgesprek met professionals komt een aantal spelers langs die betrokken zouden moeten zijn bij CJG. Aan tafel zit het Welzijnswerk, Algemeen Maatschappelijk Werk, GGD, Icare voor onder meer kraamzorg, JGZ en kinderopvang, RIAGG en AMK. Deze professionals zien een rol voor hun eigen organisaties weggelegd. Benadrukt wordt nog links te leggen met:

- huisartsen, kinderartsen, logopedie, fysiotherapie
- William Schrikker Groep
- MEE

- Eigen Kracht Conferentie
- Scholen
- Ziekenhuizen

*Eigen Kracht Conferentie zou veel beter bij Jeugd en Gezin passen dan waar het nu bij Bureau Jeugdzorg of andere instanties ingezet wordt, vindt een professional.*

*Ik wil graag de relatie tot de huisartsen helder krijgen: daar kan iets behoorlijk op, nou stuklopen is het niet, maar als je iets wil vormgeven moet je die huisartsen meenemen, aldus een professional.*

#### 4.4 Snelheid van handelen en wachttijden

Bij toegankelijkheid van advies en informatie hoort snelheid van handelen en geen wachttijd. Dit onderwerp komt in een aantal gesprekken terug, met name die met ouders en jongeren die reeds te maken hebben met ondersteuning. Zij melden dat er lange wachttijden zijn.

*Je moet snel ergens terecht kunnen, nu moet je kind soms een half jaar wachten voor een cursus begint, vertelt een moeder.*

*Bij een crisissituatie wil ik bij wijze van spreken binnen een week geholpen worden, vindt een vader.*

Een moeder verwoordt de zorg van meerdere ouders: *En daar zit 'm nou net de kneep. Op het moment dat ze je doorverwijzen stuit je tegen een muur van problemen op omdat er gigantisch grote wachtlijsten zijn. Het kan dus zijn dat de problematiek zodanig is dat je denkt dat kind zou direct hulp moeten hebben maar dat duurt gewoon een half jaar. En dan denk ik hoe gaat dat dan?*

*Het CJG zou met bepaalde instanties afspraken maakt zodat er bij een doorverwijzing door die instanties voorrang verleend wordt, stelt een moeder voor.*

Jongeren vinden het ook belangrijk dat ze bij acute vragen meteen geholpen kunnen worden:

*Zeg maar als je ruzie hebt en je weet niet wat je moet doen. Als je dan daar naar toe gaat kan je niet meteen mensen vinden waarmee je kan praten, dan moet je ook wachten en zo. Er moet altijd iemand stand-by staat om je te helpen, vindt een jongen van 17 jaar.*

*En dat je dan in een vlaag zegt: nu wil ik er over praten. En dan heb je bijvoorbeeld die afspraak staan en dan bedenk je je later toch nog, omdat je onzeker bent, van 'ja, ik weet niet of het een goed idee is' en dan zeg je het toch nog af. Je moet ook ergens binnen kunnen lopen, aldus een meisje van 16 jaar.*



## 5 Verwachtingen bij een CJG

Laagdrempeligheid en toegankelijkheid spreekt iedereen aan, dit is ook uit voorgaande hoofdstukken gebleken. Hoe kan laagdrempeligheid en toegankelijkheid gerealiseerd worden? De onderwerpen die de paneeldeelnemers in dit kader hebben aangedragen, zijn:

- Openingstijden en afspraken
- Locatie
- Ruimte, inrichting en sfeer
- Kosten
- Pr en publiciteit
- Kwaliteitseisen medewerkers
- De wijze van informatieoverdracht en advisering
- Blijvende betrokkenheid van klanten

### 5.1 Openingstijden en afspraken

Jongeren zitten over het algemeen overdag op school, en ouders werken en/of hebben de zorg voor kinderen overdag. Openingstijden zouden ruim en flexibel moeten zijn, en moeten aansluiten op wanneer ouders en jongeren tijd hebben.

*Het CJG moet dus ook na kantooruren open zijn, zodat de vader die uit zijn werk komt er ook nog heen kan, vindt een moeder.*

Wat afspraken maken betreft wordt en nogal wat geklaagd door ouders over hoe de zaken nu zijn geregeld. Sommige instellingen zijn niet soepel met het maken van afspraken, zo ervaart deze moeder: *Ik moet met mijn zoontje van 6 voor controle naar de GGD. De GGD plant momenten in waarop je voor die controle kunt komen, maar dat zijn er heel weinig. Als je er eentje mist, dan duurt het weer heel lang voordat je weer kunt komen. En het is niet mogelijk om zelf een afspraak te maken.*

Ouders vertellen dat het ze onnodige tijd en ergernis kost om telefonisch afspraken bij instellingen te regelen, met doorverbinden, verkeerde nummers, verkeerde personen, geen rechtstreekse nummers krijgen etc.

Ouders hopen dat een laagdrempelige voorziening in de buurt flexibeler zal zijn voor het maken van afspraken.

## 5.2 Locatie

Kernwoorden voor een locatie voor het CJG zijn: in de buurt of in de wijk, dicht bij huis, makkelijk bereikbaar, centraal gelegen, je kan er zo binnenlopen.

*Hoe groter, hoe moeilijker het voor mensen is om naar binnen te gaan,* vat een moeder de discussie samen.

Er rijst wel een dilemma tijdens de gesprekken: ouders en jongeren willen liever niet dat mensen die zij kennen weten dat er iets aan de hand is. Ze pleiten dan ook voor anonimiteit:

*Ik kom liever niet in een wachtkamer met 20 mensen, waarvan je 10 kent,* aldus een moeder.

De kans om bekenden tegen te komen in de wijk is groter dan als er een centrale locatie in het centrum zou zijn. Toch kiezen met name de ouders voor kleinschaligheid, dit bevordert ook het persoonlijke contact met medewerkers.

Interessant is dat er tijdens de gesprekken nauwelijks werd gesproken of het CJG in een nieuw gebouw zou moeten worden gehuisvest, of dat het zou kunnen functioneren binnen reeds bestaande gebouwen en voorzieningen. Een aantal meiden raadde aan een nieuw 'fris'



gebouw te realiseren. Een aantal ouders vertelt het juist belangrijk te vinden aan te sluiten bij wat reeds bestaat, en waar mensen reeds bekend zijn:

*Het wijkcentrum, zoals waar wij nu zitten dat is een goede plek. Mensen zijn daar vertrouwd. Er zitten andere voorzieningen die de mensen kennen. En de mensen die er werken en komen zijn gedeeltelijk vertrouwd, aldus een moeder.*

### 5.3 Sfeer, inrichting en ruimtes

Ouders en jongeren zijn gevoelig voor sfeer en inrichting. Ze vinden het belangrijk dat zij zich op hun gemak voelen, zeker als zij over persoonlijke onderwerpen gaan praten. Je moet je op je gemak voelen.

Mensen houden **niet** van strakke, witte ruimtes met bureaus en TL-licht. Ook niet van somberheid. Onoverzichtelijkheid wordt niet op prijsgesteld, evenmin grote drukte. Associaties met ziekenhuizen, psychiatrische instellingen, bedrijven en kantoren moeten vermeden worden.

*Als je daar binnen komt en je hebt genoeg aan je hoofd en er is allemaal drukte daar dan denk je 'hier moet ik niet zijn', is gewoon wegwezen, voorspelt een jongen van 15 jaar.*

Mensen houden **wel** van kleur, huiselijkheid, mooie meubels, planten, een televisie, rustige muziek, snacks en drinken voor alle doelgroepen (met name jongeren benadrukken dat zij fris en *energy drinks* lekkerder vinden dan koffie en thee). Overzichtelijkheid wordt vaak genoemd, zodat je goed weet waar je moet zijn.

*De mensen moeten er vriendelijk zijn. Ze moeten je gewoon gedag zeggen als je binnen komt en geïnteresseerd in je zijn als je iets aan*

*ze vraagt. Er moet gezellig gekletst worden. Er moet een open, vriendelijke en gezellige sfeer hangen. Het is belangrijk om gezichten te zien. Dat je weet met wie je te maken hebt en dat iemand aanspreekbaar is als je binnenloopt,* vertelt een moeder.

Er is discussie over of er een infobalie zou moeten zijn en of er posters en folders zouden moeten zijn bij binnenkomst. Sommigen vinden van wel (duidelijk, aanspreekpunt) en anderen vinden van niet (rommelig, anonimiteit).

Jongeren vertellen graag een plek in het CJG te zien waar ze zich wat kunnen ontspannen, om te *chillen*. Ouders zien graag een kinderhoek waar jonge kinderen kunnen spelen.

Zowel ouders als jongeren onderkennen dat het mixen van verschillende doelgroepen wellicht wat lastig zou kunnen zijn. Ouders vertellen het onprettig te vinden om langs een groepje jongeren te moeten om een gebouw binnen te gaan. Oplossingen die worden aangedragen zijn onder meer: twee verschillende ingangen en duidelijk afgebakende gebieden binnen het CJG.

#### **5.4 Kosten**

Kosten vinden ouders en kinderen belangrijk. Advies en informatie zou gratis moeten zijn. In de huidige praktijk merken zij dat dat niet altijd zo is. Met name kosten voor telefoneren kunnen een serieuze drempel vormen. Ouders noemen de 0900-lijn van Icare, waar je 24 uur per dag naar toe kunt bellen als je vragen hebt, maar die wel duur is. Ook kan de zoektocht langs verschillende instellingen en mensen binnen instellingen hoge telefoonkosten met zich meebrengen. Maar ook met geld geen belemmering zijn voor deelname aan cursussen, zoals een cursus voor het omgaan met pubers, aldus moeders.

## 5.5 PR en publiciteit

Het onderwerp bekendheid is vaak tijdens de gesprekken langsgesproken. Het is als het ware een sleutel: staat het CJG goed bekend en is het ook bekend, dan zullen mensen geneigd zijn ernaartoe te komen. Heeft het een imago dat afschrikt of is het helemaal niet bekend, dan zullen mensen er niet naartoe komen. Dit geldt niet alleen voor een nieuwe voorziening, maar de ideeën en wensen die in dit hoofdstuk naar voren komen zijn voor een groot deel gebaseerd op ervaringen met reeds bestaande voorzieningen.

*Ik weet niet goed waarvoor ik naar de huisarts kan en waarvoor ik naar jeugdzorg moet*, vertelt een moeder. Zij staat hierin niet alleen. Meerdere ouders en ook jongeren hebben verteld niet goed te weten waarvoor ze waarheen kunnen.

Een meisje van 14 vertelt: *Als je alleen maar hoort dat het een bureau is waar je heen kunt met vragen dan heb je misschien zoiets van 'ja, maar misschien kijken ze wel heel raar als ik dat of dat vraag.*

Een moeder heeft een tip om duidelijk te maken waarvoor je bij het CJG terecht zou kunnen: *Ze moeten goede voorbeelden geven, die heel sprekend zijn voor de alledaagse opvoeding.*

*Het CJG moet een gezond en positief imago hebben: er moet niet omheen gerookt worden, er moet gezond eten zijn. Ook gezonde gezinnen moeten erheen gaan*, vertelt een vrouw.

Op welke wijze kan bekend worden gemaakt dat er een CJG is en wat het inhoudt? Deze vraag heeft een aantal suggesties opgeleverd.

Jongeren noemen:

- **Fysiek:** posters, flyers, borden aan de kant van de weg, brief van de gemeente
- **Digitaal:** hyves, e-mail, msn
- **Media:** kranten (de peperbus, de zwollenaar), reclamefolders,

- **Via mensen met wie al contact is:** met de klas erheen, via het jongerenwerk, via de huisarts

*Als scholieren nou eens met hun klas een keer naar het CJG toe gaan, zodat ze weten dat het niet gek is om daar naar toe te gaan, stelt een meisje van 14 voor.*

*Als docenten zien dat je ergens mee zit, kunnen ze je ernaar doorverwijzen. En informatie via wijkcentrum. Op vrijdag zijn er altijd activiteiten en dan zijn er veel jongeren, vertelt een jongen van 18 jaar.*

Ouders noemen:

- **Fysiek:** folders met foto's van hoe het eruit ziet en van wat mensen doen, posters, billboard, een brief van de gemeente,
- **Digitaal:** Internet
- **Via mensen met wie al contact is:** huisarts, consultatiebureau, bureau jeugdzorg, via andere moeders/vaders, school (dat geeft vertrouwen), wijkcentrum,
- **Media:** (lokale)televisie, (wijk)krant, (vrouwen)tijdschrift,
- **Naar mensen toe:** kraampje in wijkcentra/winkelcentra en op de markt, via huisvisite, inloopbijeenkomsten waar thema's over opvoeden en opgroeien besproken worden

Ouders raden aan een grote opening met persaandacht te organiseren.

Mond tot mond reclame wordt genoemd als een zeer belangrijke manier om mensen naar het CJG toe te krijgen. Een moeder vertelt dat dit een schakel kan zijn naar haar gemeenschap:

*Mensen binnen de Chinese en Vietnamese samenleving niet open zijn in het tonen van problemen. Ook binnen deze culturen blijkt er ook schaamte te leven voor gezinsproblemen. Mensen praten er daardoor ook niet openlijk met elkaar over.*

Een moeder raadt aan dat moeders zelf ook ingezet kunnen worden als 'professionals', zij kunnen bijvoorbeeld een aanspreekpunt vormen voor andere ouders.

Wat pr betreft heeft een aantal jongeren ook nagedacht over een toepasselijke naam voor het CJG.

*Ik denk ook dat dat meer door de naam komt, centrum voor jeugd en gezin, ik denk dat dat heel zwaar valt, vertelt een meisje van 16 jaar. Het moet een naam krijgen die jongeren meer aanspreekt.*

## **5.6 Kwaliteitseisen advies- en ondersteuningsgevers**

Jongeren en ouders hebben duidelijke ideeën over de kwaliteitseisen die gesteld kunnen worden aan professionele advies- en ondersteuningsgevers.

14-jarige meiden zeggen: *Iemand moet zorgzaam zijn, echt luisteren, verstand van zaken hebben, goed kunnen doorverwijzen, advies geven en mensen hun eigen keuze laten maken.*

*Ik wil dat het een vriendelijk persoon is, vertelt een moeder. Een medewerker moet wel ervaring hebben met het helpen van mensen. Ook moet hij vriendelijk en open en niet bevooroordeeld zijn, aldus een jongen van 22 jaar.*

### **Keuzevrijheid**

Met name jongeren benadrukken het belang van keuzevrijheid. Ze vinden het belangrijk dat ze zelf kunnen bepalen met wie ze contact hebben. De click moet er zijn.

*Misschien is dat de enige die wat over jouw grote probleem gaat weten, en als jij dan niet echt een click voelt, of je hebt zoiets van 'hier hoeft ik niet per se iets aan te gaan vertellen of zo' is het wel*

*belangrijk dat je dan de keuze krijgt om iemand anders daarvoor te krijgen.*

Verder willen ze graag keuzevrijheid wat betreft man of vrouw, een ouder of jonger persoon, een autochtoon of een allochtoon.

### **Goed luisteren en serieus nemen**

Door zowel ouders als jongeren wordt benadrukt dat het belangrijk is dat een hulpverlener goed kan luisteren en je serieus neemt.

*Ik heb vaak het idee dat ik niet helemaal serieus genomen wordt en van het kastje naar de muur wordt gestuurd,* vertelt een moeder over haar lange zoektocht naar goede hulp voor haar zieke kind.

Een vader benadrukt dat er ook voor jongeren een veilige plek is: *Ik hoop dat er goed naar bezoekers geluisterd wordt en dat het veilig is. Met veilig bedoel ik een veilig gevoel: kinderen moeten zich prettig voelen en zichzelf durven uiten.*

Ook voor jongeren is dit essentieel. Een meisje van 18 vertelt: *Ze moeten een beetje begrip hebben voor wat je meemaakt. Dat ze echt naar je luisteren. Dat gebeurt nu veel te weinig.*

### **Praktische deskundigheid en ervaring**

Ouders vertellen het belangrijk te vinden dat iemand weet waar hij of zij het over heeft door praktijk- en door levenservaring. Net afgestudeerden zonder kinderen en zonder praktijkervaring worden minder gewaardeerd. Praktisch deskundig moet het zijn, zoals een moeder dat treffend heeft verwoord.

Ouders vertellen: *Ik ben op het consultatiebureau ook wel eens geholpen door iemand die zelf geen kinderen heeft en net is afgestudeerd. Ik snapt wel dat deze mensen het nog moeten leren, maar dan moet er ook iemand met levenservaring naast zitten.*

*Veel deskundigheid lijkt uit een boekje te komen. Ik heb soms de neiging om te vragen of de deskundige zelf ook kinderen heeft. In de praktijk of op de langere duur lopen dingen echt anders dan hoe het in een boekje staat.*

*Ik zie het toch vaak gebeuren dat hulpverleners niet deskundig genoeg zijn en niet goed weten waar ze over praten. Als je niet weet wat je zegt moet je het eigenlijk niet zeggen.*

Ouders zijn meer geneigd praktische deskundigheid te vinden bij mensen die wat ouder zijn.

Voor jongeren ligt dat wat genuanceerder. Sommige jongeren willen juist geholpen worden door jonge mensen, maar anderen weer door oudere mensen.

*Jongeren vertellen: Een volwassen persoon vind ik wel fijn, rond 35, 40 jaar. Ik heb het idee dat deze mensen meer meegemaakt en meer levenservaring hebben, vertelt een meisje van 17.*

*Het maakt mij echt niet uit of het een oud of jong persoon is. Ik denk dat ik het liefst praat bij iemand die ongeveer hetzelfde heeft meegemaakt, bij iemand bij wie ongeveer hetzelfde gevoel naar boven kwam. Goh, voelde je je dan zo en zo, en is het zo en zo gegaan. Dat zodra je begint met een verhaal, dat iemand het eigenlijk zo kan afmaken, aldus een meisje van 16 jaar.*

## **Vertrouwelijkheid**

Een thema bij ouders en bij jongeren is vertrouwelijkheid van gesprekken en informatie. Zij willen niet dat wat zij vertellen zonder toestemming wordt doorverteld. Ook willen zij niet dat de hele buurt weet dat er iets aan de hand is als je ergens naartoe gaat voor informatie of advies.

*Voor hetzelfde geld praat je over mishandeling of weet ik wat en dan hoort iedereen dat, dat lijkt me niet echt een fijn gevoel, als je dan*

*buiten komt dat iedereen je dan aankijkt van 'oh, wat erg' of wat dan ook. Vertelt een meisje van 16.*

Niet alleen willen de meeste mensen niet dat hun informatie bekend wordt, ze willen ook niet dat anderen zien dat ze ergens naar binnen gaan waar het beeld 'probleem' aan hangt.

*Er zou iets leuks te doen moeten zijn, maar er moeten dan wel twee ingangen zijn, zodat andere mensen je niet zien binnenkomen, aldus een jongen van 14 jaar.*

## **Rekening houden met cultuur**

Het onderwerp rekening houden met cultuur komt in bijna alle gesprekken terug. Niet alleen vinden de jongeren en ouders het belangrijk dat er hulpverleners zijn die de eigen culturele achtergrond goed begrijpen (en dat weten te vertalen in de adviezen en informatie die wordt gegeven), ook vinden zij het een pluspunt als er hulpverleners zijn met een specifieke etnische achtergrond. Bijvoorbeeld vanuit de praktische overweging van taal.

*Allochtone ouders vertellen: Ik heb veel stress thuis, maar praat hier weinig over, omdat ik slecht Nederlands spreek. Ik vind dat er bijvoorbeeld voor Berbers, hebben wij Berberse mensen nodig in die instelling. En die mensen moeten 'gewone taal' gebruiken. Ik was met een vriendin een uur bij iemand op gesprek, maar we hebben niets begrepen omdat er te veel moeilijke woorden werden gebruikt.*

Tolken kunnen hierbij helpen, maar brengen ook drempels met zich mee, laat dit gesprekje tussen twee allochtone moeders zien: *Ik denkt dat mensen bang zijn om ergens binnen te stappen of niet weten hoe*



*ze zich moeten uitdrukken. Als ze dan iemand bij zich hebben die hun taal spreekt...*

*Maar een tolk stimuleert mensen niet om te integreren en mensen zouden zoveel mogelijk Nederlands moeten spreken.*

*Het is soms echt wel fijner om je in je eigen taal te vertellen.*

Naast de praktische implicaties van taal, vinden jongeren en ouders het ook belangrijk dat er hulpverleners zijn die kennis hebben van culturele verschillen.

*Er bestaan grote verschillen tussen culturen. Andere culturen moeten niet over 1 kam geschoren worden, het is bijvoorbeeld niet zo dat alle moslimmannen niets doen in het huishouden, aldus een moeder.*

Een moeder zegt er het volgende over:

*Het is belangrijk dat er van de verschillende culturen iemand werkt.*

*Die heeft inzicht in hoe een bepaalde cultuur in elkaar zit en die weet hoe om te gaan met de verschillen tussen die cultuur en de Nederlandse cultuur.*

Een andere moeder: *Er mag niet gediscrimineerd worden. Rond de hulpverlening hangt al de sfeer van die allochtonen weer. Het zou goed zijn als er ook gewoon Nederlandse mensen komen. Daaruit blijkt dat het centrum echt voor iedereen is.*

Een autochtone moeder vraagt zich af of advisering en informatie door alle geloven heen gaat. *De een is hervormd, de ander katholiek en de ander niks, hoe ga je dat allemaal organiseren hier in Zwolle?*

## **5.7 De wijze van informatieoverdracht en advisering**

Over de wijze waarop informatie en advisering over opgroeien en opvoeden van professionals bij de jongeren en ouders terecht kan komen, bestaan talloze ideeën. Het beeld dat naar voren komt is er vooral een van een diversiteit aan manieren en plekken om iedereen te bereiken.

## Persoonlijk gesprek

Zowel jongeren als ouders hechten aan de mogelijkheid om tijdens een persoonlijk gesprek advies en informatie te kunnen krijgen. Dat is nu bijvoorbeeld de praktijk op consultatiebureaus en tijdens mentorgesprekken op school.

Een jongen van 15 verwoordt het als volgt: *Als je een gesprek hebt moet dat niet met een groep zijn, maar wel individuele gesprekken. Anders voel je je niet op je gemak. Ook is het fijn als je telkens door dezelfde persoon wordt geholpen.*

Ook via de telefoon zou dit kunnen. Bij telefonische gesprekken kan taal een drempel vormen, vooral als je je verhaal aan verschillende mensen moet uitleggen voor je met de juiste persoon wordt doorverbonden. Een aantal allochtone moeders vertelt hier negatieve ervaringen mee te hebben.

Jongeren stellen voor dat ze teruggebeld kunnen worden door degene die expertise heeft over het onderwerp in kwestie. Dan zijn de kosten ook geen belemmering.

## Themabijeenkomsten

Vooraf jongeren vertellen dat advies en informatie ook gegeven kan worden tijdens themabijeenkomsten.

Een meisje van 14 vertelt: *Ik denk dat het een goed idee is om themavonden te organiseren, waar jongeren met elkaar kunnen praten over bepaalde onderwerpen. Thema's die dan besproken kunnen worden zijn mishandeling, anorexia, overgewicht en tienerzwangerschappen. Van die problemen waar je je eigenlijk voor schaamt, weet je wel, waarmee je niet zomaar naar buiten komt, en daarom ga je daar naar toe.*

Op de vraag of ze denken dat jongeren hier heen zullen gaan, wordt geantwoord dat jongeren er wel heen zouden gaan als ze weten dat het anoniem blijft.

## **Internet**

Internet wordt vaak genoemd als bron voor informatie. Het betreft dan informatie opzoeken op webpagina's en bestaande fora, maar ook zelf actief zijn op fora en chatten met *peers* en professionals over bepaalde onderwerpen.

Een moeder vertelt: *Internet is echt een goede plek is om informatie te zoeken. Ik zou het wel handig vinden wanneer er een forum zou zijn waar je vragen kunt stellen en dat er iemand is die online vragen beantwoordt.*

Een moeder komt met het idee van een digitale nieuwsbrief, waarin opvoedkundige tips staan, informatie over wettelijke zaken, zaken uit de media of juridische dingen. *Ik ben zelf geabonneerd op de nieuwsbrief van oudersonline.nl, waarin vragen worden behandeld, aldus de moeder.*

Een aantal – met name allochtone – ouders vertelt dat er ook drempels zijn voor het Internet:

- onvoldoende Nederlands lezen en schrijven
- geen Internet hebben
- snel verdrinken in informatie (de weg kwijt raken)
- je weet niet of het goede informatie is

Jongeren zijn niet met dit soort drempels t.a.v. Internet gekomen.

## **Schriftelijk**

Een andere vorm van informatieverstrekking die vaak wordt genoemd, door ouders en door jongeren, is die via folders, boekjes en krantjes.

*Ik lees echt niet al dat informatiemateriaal. De meeste boekjes en folders verdwijnen in de kast verdwijnen. Maar als ik weet wat er aan de hand is, weet ik wel waar ik naar toe moet, aldus een moeder.*

Informatie wordt nu verstrekt via verschillende wegen, waaronder via het consultatiebureau en via folders bij de huisarts. Ook jongeren komen folders en boekjes tegen: in het jongerencentrum, disco, school en bij de politie. Jongeren vertellen dat er ook informatie zou kunnen staan in bladen die ze toch al lezen.

Een moeder met een gehandicapt kind oppert het idee dat er assertiever informatie kan worden verstrekt door bijvoorbeeld de gemeente: *De gemeente zou bijvoorbeeld informatie op kunnen sturen als een kind oud genoeg is om zelfstandig te reizen, maar dat door een handicap niet kan. De gemeente zou hier dan informatie over op kunnen sturen zodra dit kind een bepaalde leeftijd bereikt. Daar heb je dan echt iets aan als ouder.*

### **Standje op de markt**

Genoemd door jongeren en ouders, is het idee om informatie en advies te geven vanuit een standje op de markt: *Als je een tafel neerzet met daaraan informatieposters met foto's erop met voorbeelden van problemen en daarbij een korte uitleg en achter de tafel iemand die vragen zou kunnen beantwoorden, dan kun je makkelijk en direct afstappen op zo'n standje als je een vraag hebt. Deze kun je in een winkelcentrum, wijkcentra of markt zetten. Dit zijn plaatsen waar veel mensen komen en het is dan heel laagdrempelig en anoniem om daar even iets over de opvoeding te vragen.*

Een moeder vertelt: *Ik heb het een keer gedaan in Assendorp, toen was er een multiculturele markt. Toen kreeg ik met mijn collega een kraam en we hebben heel veel mensen gesproken.*

## 5.8 Blijvende betrokkenheid van klanten

Voor dit onderzoek is het gelukt om op korte termijn zeven groepen potentiële klanten en één groep potentiële professionals bij elkaar te krijgen. Dat zegt iets over de wens die betrokkenen voelen om hun mening te geven over het ontwikkelen van het CJG. De reacties op de panelgesprekken waren overwegend zeer positief. Men waardeerde het zijn of haar mening te kunnen geven, en dat de gemeente en de werkgroep de mening van de doelgroep centraal wil stellen.

Tijdens de gesprekken is ook gevraagd naar de mate waarin en wijze waarop klanten in de toekomst betrokken willen en kunnen worden. Zowel ouders als jongeren vertellen wel betrokken te willen blijven. Allen ontvangen graag onderhavige rapportage.

Wat betreft de volgende stap in het proces, het ontwikkelen en beoordelen van de scenario's, ook daarbij kijken ze graag mee. Ze verwachten hiervoor uitgenodigd te worden door de gemeente als het zover is.

*Kan er geen commissie worden ingesteld met professionals en cliënten, om een vinger aan de pols te houden tijdens de beginfase van het CJG? Zij kunnen dan zo nodig bijsturen als het niet draait,* stelt een moeder voor.

Verder vinden ouders en jongeren het belangrijk dat klanten van het CJG worden betrokken als het eenmaal draait. Verschillende manieren van feedback, inspraak en medezeggenschap worden genoemd:

*Mensen kunnen een eindgesprek doen, of hun mening via Internet geven,* stelt een meisje van 15 voor.

*Ze kunnen een enquête doen, maar die moet dan wel op de juiste plek terecht komen,* stelt een moeder voor.

*Cliënten moeten wel ideeën en klachten kwijt kunnen, maar ze mogen geen zeggenschap over de zorg hebben,* vindt een andere moeder.

*Ik zou in een persoonlijk gesprek meteen wel zeggen als er dingen zijn die niet kloppen,* vertelt een vader.



## 6 Samenvatting

De vraag stellingen van het onderzoek waren:

1. Wat zijn volgens de (toekomstige) gebruikers de sterke en zwakke punten op dit moment als het gaat om toegankelijkheid, hulp en ondersteuning van de voorzieningen?
2. Wat zouden ze anders of verbeterd willen zien?
3. Welke verwachtingen, kansen en wensen hebben toekomstige gebruikers met betrekking tot het Centrum Jeugd en Gezin als het gaat om toegankelijkheid, hulp en ondersteuning?

De gesprekken zijn op kwalitatieve en open wijze ingezet, de inhoudsopgave van deze rapportage volgt dan ook niet exact de bovenstaande driedeling. Het beeld dat uit de gesprekken naar voren is gekomen, laat een grote mate van eensgezindheid zien: ouders, jongeren en professionals in Zwolle zien wel wat in de kerngedachte van het CJG.

Deze rapportage trekt nog geen conclusies, maar het geeft al wel enige richting als het gaat om de vormgeving van een CJG: het aanbod ((aan hulp en ondersteuning), de kansen (de conditionele meerwaarde) en de verwachtingen (organisatie, partners, condities). De volgende fases naar het plan van aanpak voor de Zwolse CJG's zullen een definitief concept CJG moeten opleveren.

### **Hulp en ondersteuning bij opgroeien en opvoeden**

Als het gaat om de onderwerpen en de huidige wijze van hulp vragen, benadrukken jongere en ouders dat ze in eerste instantie vooral bij familieleden en vrienden te rade gaan, en pas in tweede instantie elders zoeken, bijvoorbeeld op Internet of bij een professional. Ouders en jongeren vertellen eerder naar een professional toe te

stappen indien zij die persoon reeds kennen als betrouwbaar en met een luisterend oor. De persoonlijke *click* moet er zijn.

Desgevraagd vertellen ouders en jongeren over de onderwerpen die voor hen onderwerp van zorg kunnen zijn:

- Ouders en jongeren vertellen over eigen sociaal-emotionele kwesties als onzekerheid, problemen thuis, pesten op school, gewichtsisues (anorexia en overgewicht), rouwverwerking en ruzie.
- Lichamelijk opgroeien van kinderen is voor ouders met jonge kinderen een belangrijk punt. Zij worden hierin momenteel ondersteund door het Consultatiebureau en (soms) via informatie op Internet.
- Ouders vertellen het opvoeden van jonge kinderen en pubers soms best lastig te vinden, en daarover ook regelmatig ondersteuning te zoeken.
- Een opvallend onderwerp dat door zowel ouders als jongeren genoemd werd, is de behoefte aan ondersteuning bij het helpen van anderen. Wat doe je met een vriend die in de put zit? Wat doe je met de zorgen die je hebt over het opgroeien van je kleinkinderen?
- Ouders vertellen ook behoefte te hebben aan actuele en lokale informatie over de 'sociale kaart': wie biedt wat aan, waar en wanneer?

Professionals vertellen in het kader van de wijze waarop advies, informatie en ondersteuning nu geregeld is, dat ze graag een actueel en wijkspecifiek aanbod zouden willen hebben: visie op de wijk en missie voor de wijk. Wat betreft drempels voor verandering, roepen de professionals op voor voldoende tijd, ruimte en budget om de aanstaande verandering te realiseren.

Er zijn ook drempels in de stap naar hulp, advies en informatie. Genoemde drempels zijn:



- Schaamte: mensen schamen zich voor problemen. Ze willen liever niet dat bekend wordt dat er iets niet goed gaat bij bekenden, omdat dat af zou wijken van de sociaalwenselijke norm. Ook ten opzichte van professionals komt schaamte voor.
- Culturele verschillen: Verschillen in taal en cultuur kunnen voor met name allochtone ouders en jongeren een drempel zijn om advies, informatie en ondersteuning te zoeken en vinden. Met name verschillende normen en waarden ten aanzien van opvoeden en opgroeien en problemen (zowel wat oorzaak als oplossing betreft) houdt mensen tegen.
- Angst voor het kwijtraken van de kinderen: het beeld bestaat dat kinderen worden afgepakt als mensen problemen hebben. Dit is een drempel om ondersteuning te zoeken.
- Angst voor een onbekende plek met onbekende mensen: vooral jongeren vertellen niet makkelijk een onbekende plek binnen te zullen stappen. Onbekend maakt onbemind in dit geval.
- Drempel voor vaders: met name allochtone vrouwen vertellen dat vaders een kleiner aandeel in de opvoeding hebben en dat zij nog minder makkelijk advies, informatie en ondersteuning zullen zoeken.
- Angst voor doorvertellen: jongeren en ouders zijn gehecht aan hun privacy, ze willen niet dat anderen weten dat er iets aan de hand is.

## **Kansen voor een CJG**

Met ouders en jongeren is gesproken over wat zij graag veranderd zouden willen zien als het gaat om hulp, advies, informatie en ondersteuning in relatie tot een te ontwikkelen CJG. De hoofdpunten hiervan zijn:

- Eén aanspreekpunt: ouders en jongeren zien veel in het hebben van één aanspreekpunt waar zij voor van alles bij terecht kunnen. Er zou een vast persoon voor elk gezin moeten zijn die goed kijkt wat er aan de hand is, kan helpen bij kleine oplossingen en kan

- begeleiden en coördineren bij het zoeken van oplossingen voor grotere problemen. Ook zouden zij liever zien dat er een aanspreekpunt is die het gezin als geheel kent en begeleidt, dan dat alle individuele leden hun eigen plan en pad hebben.
- Laagdrempelig, ook voor kleine vraagjes: ouders en jongeren vertellen regelmatig kleine probleempjes te hebben, kleine vragen die zij graag ergens voor zouden willen leggen. Dat doen ze nu ook (bij familie, vrienden en professionals), maar ze zouden het handig vinden een aangewezen plek te hebben waar dat kan. Ze vertellen dat dat de drempel verkleint om ook hulp te vragen indien er grotere dingen aan de hand zijn.
  - Samenwerken en doorverwijzen: ouders en jongeren vertellen last te hebben van instellingen die niet voldoende samenwerken, die niet van elkaar weten wat ze bieden en waarvoor verantwoordelijk zijn. Privacy is hierbij een issue, evenals drang en dwang. Wat betreft betrokken instellingen, er is discussie over de politie.
  - Snelheid van handelen en wachttijden: ouders en jongeren willen graag dat advies, informatie en ondersteuning snel en op vraag kan gebeuren. Sommige problemen zijn acuut waardoor het nodig is snel te handelen, maar het kan ook zijn dat iemand net voldoende moed heeft bijeengeraapt op zoek te gaan, en vervolgens door de wachttijd zich terugtrekt.

Uit de gesprekken komt duidelijk naar voren dat de ideeën van ouders en jongeren sterk corresponderen met de 5 WMO functies van gemeenten, te weten informatie en advies, signalering, toeleiding naar hulp en licht pedagogische hulp. Mensen zien het CJG dus meer als een aanbieder van lichte hulp, advies en informatie en als toegangspoort naar en als coördinator van zwaardere zorg, en niet als een aanbieder van zwaardere zorg.

Professionals hebben – onafhankelijk van de ouders en jongeren – ook ideeën geformuleerd over het verbeteren van advies, informatie en ondersteuning in het kader van CJG. De ideeën die zij hebben

geformuleerd, komen in hoofdlijnen overeen met wat de ouders en jongeren hebben ingebracht. Professionals zien in het CJG een kans om de klant daadwerkelijk centraal te stellen. Hierbij is laagdrempeligheid in hun ogen onontbeerlijk, om tijdig te kunnen signaleren. Het versterken van de samenwerking tussen van organisaties is wat zij de belangrijkste kans van het CJG vinden: korte lijnen, elkaar weten te vinden. De professionals noemen met name huisartsen, politie en scholen als partijen waarvan de rol duidelijk zou moeten zijn binnen het CJG.

### **Verwachtingen bij een CJG**

Er zijn verwachtingen – deels op te vatten als condities – uitgesproken ten aanzien van een voorziening of structuur voor hulp, advies, informatie en ondersteuning. Onderwerpen zijn:

- Openingstijden en afspraken: flexibiliteit wordt gewenst, alsook het aansluiten op tijden dat ouders en jongeren kunnen, bijvoorbeeld na werk of school, in de avond- en weekenduren.
- Locatie: in de buurt, laagdrempelig en dichtbij. Dat zijn de overwegende beelden. Er wordt vooral aangeraden aan te sluiten bij bestaande voorzieningen, waar mensen al naartoe gaan, zoals wijkcentra.
- Ruimte, inrichting en sfeer: ouders en jongeren willen zich op hun gemak voelen, dit houdt in dat een kantoor- of ziekenhuissfeer vermeden dient te worden.
- Kosten: gratis.
- Pr en publiciteit: er zijn veel ideeën gegenereerd over het bekend maken en het goed bekend blijven staan van het CJG. Positief imago, mond tot mond reclame en via bestaande contacten als school en jongerenwerk.
- Kwaliteitseisen medewerkers: ouders en jongeren benoemen kwaliteitseisen die zij stellen aan professionals. Deze zijn: goed luisteren en serieus nemen, praktische deskundigheid en

- ervaring, vertrouwelijkheid en rekening houden met cultuur. Ook stellen met name jongeren het op prijs keuze te hebben: de persoonlijke click is belangrijk.
- De wijze van informatieoverdracht en advisering: er is nu reeds ervaring met de wijze waarop advisering, ondersteuning en informatievoorziening plaatsvindt. Op prijs worden gesteld een persoonlijk gesprek, themabijeenkomsten, Internet (webpagina's en msn), schriftelijk en op de markt.
  - Blijvende betrokkenheid van klanten: ouders en jongeren vertellen betrokken te willen zijn en blijven bij het ontwikkelen van CJG, en het ook belangrijk te vinden dat ouders en jongeren hun mening kunnen geven over het functioneren van het CJG wanneer het eenmaal gerealiseerd is.

## **Resumerend**

Vooraleerst is het goed te zien dat er een aantoonbare betrokkenheid en enthousiasme is bij jongeren, ouders en professionals om in gesprek en met elkaar in debat te gaan over de plannen voor een CJG in Zwolle. Dat biedt perspectieven voor de volgende stappen. Er is een opvallende grote mate van eensgezindheid over het concept CJG bij jongeren, ouders én professionals: laagdrempelig en op wijkniveau. Er is echter wel een aantal vraagstukken die nog verder uitgewerkt moeten worden, zoals de vraag of het in voldoende mate werkbaar is dat ouders én jongeren (12 - 23 jaar) zich laten verenigen in hetzelfde (fysieke) aanbod qua sfeer, anonimiteit en privacy; en de vraag of huisartsen en politie ook aanwezige partners zouden moeten zijn in een CJG.

Naast de voor de hand liggende onderwerpen bij opgroeien en opvoeden, komt uit dit onderzoek een aantal nieuwe gezichtspunten naar voren, zoals de behoefte aan advies om anderen te helpen (vrienden, kennissen, burens en kleinkinderen), de behoefte aan coördinatie van hulp aan het gezin als geheel en de behoefte aan hulp bij nazorg.

De uitgesproken verwachtingen ten aanzien van een CJG gelden feitelijk ook voor huidige voorzieningen. De ontwikkeling van het CJG biedt kansen voor het realiseren van de gewenste verbetering van (de toegankelijkheid van) hulp en ondersteuning.



## Bijlage 1: Factsheet Centrum voor Jeugd en Gezin

**Bron: Ministerie voor Jeugd en Gezin**

**<http://www.jeugdengezin.nl/folders/2007/factsheet-centrum-voor-jeugd-en-gezin.asp>**

### **Waarom een CJG?**

Met de Nederlandse jeugd en gezinnen gaat het over het algemeen goed en er zijn goede basisvoorzieningen aanwezig om jongeren in hun gezondheid en ontwikkeling te stimuleren, om ouders te ondersteunen bij de opvoeding en om problemen te voorkomen, signaleren en aan te pakken. Toch valt er in hulpverlening jeugd tussen wal en schip, kan meer worden gedaan om vroegtijdig problemen te signaleren en werken instanties nog onvoldoende samen. Het Kabinet wil met de ontwikkeling van CJG dat snel, goed en gecoördineerd advies en hulp op maat vanzelfsprekend wordt (één gezin, één plan). CJG moeten bovenal laagdrempelige fysieke inlooppunten zijn waar (aanstaande) ouders, kinderen en jongeren voor alles aangaande opgroeien en opvoeden terecht kunnen. Het Programmaministerie is samen met gemeenten, provincies, koepels en branches aan de slag deze ambities te realiseren.

### **CJG Profiel**

- bundelt lokale functies en taken op gezondheid, opgroeien en opvoeden
- is een fysiek en laagdrempelig inlooppunt
- is in elke gemeente/wijk te vinden onder dezelfde naam
- heeft een positieve uitstraling gericht op preventie en signalering
- biedt echt advies en lichte hulp
- coördineert/schakelt met alle mogelijke voorzieningen op jeugdbeleid, gezondheidszorg en jeugdzorg
- zou mogelijkwijs, indien nodig, bemoeizorg kunnen arrangeren
- is van en voor een doelgroep van kinderen en jongeren van –9 maanden tot 23 jaar en hun ouders
- is voor alle culturen even laagdrempelig
- is tevens vraagbaak voor professionals
- streeft naar uniforme signalering
- en, maakt gebruik van verwijzindex en Elektronisch Kinddossier.

### **Basismodel CJG**

Om de naam CJG te mogen gebruiken moet het volgende worden gebundeld:

A. Jeugdgezondheidszorg Consultatiebureaus en GGD

B. 5 WMO-functies

- Informatie & advies
- Signalering
- Toeleiding naar hulp
- Licht pedagogische hulp
- Coördinatie van zorg o.a. maatschappelijk werk, gezinscoaching en opvoedondersteuning

C. Schakel met Bureau JZ

D. Schakel Zorg- en Adviesteams

### **Lokaal Maatwerk**

Naast het Basismodel zijn er veel functies die op basis van lokaal maatwerk aan het CJG kunnen worden gekoppeld. Bijvoorbeeld:

- Kinderopvang, Peuterspeelzaal, Voor- en vroegschoolse educatie
- Leerplichtambtenaren
- Ontwikkelingen op Brede School en Passend Onderwijs
- Welzijnswerk: algemeen Maatschappelijk Werk, Jongerenwerk en Straathoekwerk
- Eerstelijnszorg, zoals huisarts, kraamzorg, verloskunde
- Jeugd GGZ
- Gemeentelijke diensten Werk & Inkomen, waaronder Jeugdloket
- Schuldhulpverlening bij zowel ouder als jongere
- Politie en Justitie

### **Implementatietraject**

● 2007 Implementatiehandboek voor gemeenten ● 2008 realisering CJG in eerste fase door aan te sluiten bij reeds ontwikkelde ambities en initiatieven ● 2011 landelijke dekking: elke gemeente een CJG. **Gemeentelijke Regie** Realisering van en regie op CJG is aan de gemeenten. De provincies (en stadregio's) sluiten daar met hun Bureaus Jeugdzorg en zorgaanbieders nauw op aan. Het Rijk zal in nader overleg treden ten aanzien van mogelijk wettelijke kader. Er is een bedrag oplopend tot 441 miljoen in 2011 beschikbaar. Voor details zie Bestuursakkoord met de VNG (Bestuursakkoord met IPO volgt).



## **Bijlage 2: Persbericht**

### **Persbericht**

Datum 11 december 2007

### **Klant centraal bij Centrum Jeugd en Gezin in Zwolle**

**De klant staat centraal. Dat is het uitgangspunt bij de realisatie van Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG) in Zwolle. Om het toekomstige CJG zo goed mogelijk te laten aansluiten bij de wensen van de uiteindelijke gebruikers, is het belangrijk dat ouders en jongeren betrokken worden bij het inhoud en vorm geven aan zo'n centrum. Dit klinkt logisch maar is wel uniek in Nederland. In Zwolle wordt hieraan werkelijk gevolg gegeven door gesprekken met de doelgroep aan te gaan.**

De werkgroep CJG, bestaande uit GGD, Icare, Algemeen Maatschappelijk Werk/RIAGG, Travers, Bureau Jeugdzorg en de gemeente, hebben Stichting Alexander ingeschakeld om een participatief onderzoek uit te voeren. In een serie panel- en pleingesprekken worden ouders en jongeren uitgenodigd met elkaar in gesprek te gaan en hun mening te geven over waar een CJG naar hun idee aan moet voldoen. Het vertrekpunt daarbij is om de zwakke en sterke punten in de huidige voorzieningen helder te krijgen. Daarbij wordt onder andere gekeken naar toegankelijkheid, beschikbaarheid en de kwaliteit van de hulp. Ook wordt gevraagd op welke wijze de klanten in de toekomst betrokken willen blijven bij het CJG. Naast de gesprekken met ouders en jongeren, vinden er ook gesprekken plaats met professionals.

## **Vervolg**

De resultaten van de klantenpanels worden door Stichting Alexander verwerkt in een rapportage die begin januari 2008 wordt aangeboden aan de werkgroep. Aan de hand van de uitkomsten van de klantenpanels werkt de werkgroep een aantal toekomstscenario's uit voor de invulling van een CJG in Zwolle. In het voorjaar van 2008 worden deze scenario's gepresenteerd tijdens een conferentie. Het doel van de conferentie is om samen met de doelgroep en de organisaties het toekomstbeeld van het Zwolse CJG helder te krijgen. Er zal dus een keuze gemaakt worden uit de scenario's, desgewenst aangevuld met aanbevelingen. Het gekozen scenario zal na de conferentie samen met de gedane aanbevelingen verder worden uitgewerkt en vertaald in een projectopdracht. Onderdeel van dit plan is een actieplan om het Centrum voor Jeugd en Gezin in Zwolle te realiseren. Naar verwachting wordt dit plan voor de zomer van 2008 ter besluitvorming voorgelegd aan de gemeenteraad, die actief bij het hele proces betrokken zal zijn.

## **Wat is een CJG?**

Bij een CJG kunnen ouders, kinderen, jongeren en professionals bij het CJG snel, gemakkelijk en vanzelfsprekend terecht kunnen met allerlei vragen over opvoeden en opgroeien. In principe is het CJG bedoeld voor iedereen met vragen en problemen over opvoeden en opgroeien. In het CJG worden taken op het gebied van jeugd en opvoeden gebundeld. Het is een herkenbare, laagdrempelige plek, met een duidelijk loket waar men gemakkelijk terecht kan. Bijvoorbeeld in de nabijheid van school, buurt/wijk, eerstelijnsgezondheidszorg. Het CJG vervult niet alleen een vraagbaakfunctie voor allerlei opvoedvragen, maar moet bij problemen ook snel hulp kunnen bieden en – indien nodig en wenselijk – zorgen voor een integrale, effectieve aanpak van problemen van gezin/kind en de coördinatie hiervan.

## Bijlage 3: Artikel in de Stentor

# de Stentor

6 januari 2008

---

## **Jongeren, ouders en professionals vullen Centrum Jeugd en Gezin in**

door Serge Westerdiep

**ZWOLLE – Ouders willen een laagdrempelige voorziening, jongeren willen vooral een vertrouwd aanspreekpunt en zorgprofessionals kunnen niet wachten tot ze kunnen samenwerken in het toekomstige Centrum voor Jeugd en Gezin.**

Dat zijn de (voorzichtige) eerste conclusies van breed opgezette doelgroepgesprekken over de opvoedingsvoorziening, die vanaf 2011 ook in Zwolle moet functioneren. Zwolle maakt als een van de eerste gemeenten in Nederland serieus werk van de door minister Rouvoet (Jeugd en Gezin) geïnitieerde voorziening. Wethouder Erik Dannenberg heeft stichting Alexander ingeschakeld om samen met een werkgroep van (Zwolse) organisaties die straks te maken krijgen met het Centrum in kaart te brengen wat de toekomstige gebruikers zélf willen van het Centrum voor Jeugd en Gezin. Volgende maand rapporteert Alexander daarover. Een werkgroep met gemeente en GGD, Icare, Riagg, Travers en Bureau Jeugdzorg bedenken op basis daarvan drie scenario's voor de opzet van het uiteindelijke Centrum. De wethouder benadrukt dat daarbij alles nog open ligt: "We weten bijvoorbeeld nog niet of het om één gebouw gaat of over meerdere locaties in de stad." De kans bestaat dat de betrokken organisaties straks een deel van hun medewerkers 'af moeten staan' aan het Centrum. Dannenberg: "De ervaring is dat de mensen op de werkvloer

erg voor samenwerking ten gunste van de cliënt zijn. Dat verwacht ik ook van de managers."

Bron: <http://www.destentor.nl/zwolle/2309294/Jongeren-ouders-en-professionals-vullen-Centrum-Jeugd-en-Gezin-in.ece?startshow=null&startSlide=null>

## **Bijlage 4 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.

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 Alexandermethode oprechte en zinvolle participatie. Wederzijds respect, gelijkwaardigheid en plezier staan hierbij voorop.

De vraag van de opdrachtgever staat 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.

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

Mocht u willen weten wat voor uw situatie de juiste route is om jongerenparticipatie een stap verder te krijgen, dan zijn wij bereid geheel vrijblijvend met u een adviesgesprek aan te gaan. En als u voor de uitvoering van een participatieproject een organisatie zoekt, dan horen wij dat natuurlijk graag.