

Het CJG: gewoon even iets vragen

Onderzoek naar de behoeften van toekomstige gebruikers van het Centrum voor Jeugd en Gezin in gemeente De Wolden

Auteurs:

Kitty Jurrius

Geeske Strating

met medewerking van:

Diana Neijboer, Asia Sarti, Patricia Kneepkens, Amina Tazouagh
en Sofie Tomassen

publicatienummer: 167

© **Stichting Alexander**

Amsterdam, december 2008

In opdracht van:

Gemeente De Wolden

ISBN 978-90-8903-008-5

Inhoudsopgave

1. Methodologie	6
2. Uitkomsten klantenonderzoek	12
<i>Houding ten opzichte van vragen en problemen</i>	12
<i>Nut en noodzaak van een nieuwe instantie</i>	13
<i>Versterken bestaande aanbod</i>	13
<i>Wat kan een CJG in De Wolden betekenen?</i>	15
<i>Hoe kan dat georganiseerd worden?</i>	18
<i>Bejegening</i>	21
<i>Hoe kunnen jongeren en ouders worden geïnformeerd?</i>	23
<i>Beschouwing van de resultaten van het klantenonderzoek</i>	24
3. Workshops met professionals	26
Informatie en advies	28
Signalering	30
Uitwerking van aanbevelingen uit eerste workshop	32
Toeleiding	35
Licht pedagogische hulp	37
<i>Beschouwing resultaten van de workshops</i>	38
4. Aanbevelingen	40
5. Participatie van klanten en professionals in de toekomst	42
Bijlage: Stichting Alexander in een notendop	43

Inleiding

De rijksoverheid wil dat in alle gemeenten in Nederland Centra voor Jeugd en Gezin (afgekort CJG) worden gerealiseerd. Het is de bedoeling dat ouders, kinderen, jongeren tot 23 jaar en professionals terecht kunnen bij deze 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 zijn 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 De Wolden wil bij het opzetten van het CJG de toekomstige klanten centraal stellen. Middels klantenpanels willen zij de doelgroepen bevragen op hun huidige ervaringen met opvoed- en ondersteuningsvragen en hun ideeën en wensen over het toekomstige CJG. De gemeente De Wolden heeft Stichting Alexander verzocht de uitvoering van klantenpanels ter hand te nemen.

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

Wat betreft het thema Centrum voor Jeugd en Gezin – met thema's als het in kaart brengen van het klantperspectief, initiëren van (blijvende) betrokkenheid van klanten, als ook integrale aansluiting en ketenkwaliteit – heeft Stichting Alexander inmiddels ruime ervaring. Voor verschillende gemeenten in Nederland heeft Stichting Alexander het klantenperspectief in kaart gebracht inzake het CJG.

Het kwalitatief onderzoek

Medewerkers van Stichting Alexander hebben een serie klantenpanels gehouden met ouders en jongeren over hun huidige ervaringen met opvoed- en ondersteuningsvragen en hun ideeën over het toekomstige CJG. 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.

Leeswijzer

De rapportage is verdeeld in de volgende hoofdstukken:

Hoofdstuk een bevat een beschrijving van de opzet en uitvoering van het project. De onderzoeksvragen, onderzoeksmethode en doelgroepen worden hierin beschreven. In **hoofdstuk twee** staan de uitkomsten van de klantenpanels beschreven. **Hoofdstuk drie** bevat een weergave van een tweetal workshops over de uitkomsten voor professionals. Hierin staat tevens hoe professionals een aantal aanbevelingen verder hebben geconcretiseerd. In **hoofdstuk vier** worden de aanbevelingen van jongeren, ouders en professionals samengevat, in **hoofdstuk vijf** leest u over participatie van klanten en professionals in de toekomst.

1. Methodologie

De gemeente De Wolden wil de mening van de toekomstige gebruikers van het Centrum voor Jeugd en Gezin in beeld krijgen voor de ontwikkeling en invulling van het Centrum. Door de toekomstige gebruikers te consulteren en hun perspectieven leidend te maken voor de inhoud en vorm van het CJG zal het aanbod beter aansluiten bij de doelgroep en daarmee van betere kwaliteit zijn.

Centrale onderzoeksvragen

De centrale onderzoeksvragen zijn de volgende:

- Zicht op hoe het huidige aanbod pedagogische hulpverlening/informatieverstrekking wordt ervaren: wat vindt men goed en wat is voor verbetering vatbaar? (inhoud)
- De voorwaarden waaraan een CJG (al dan niet fysiek) moet voldoen zodat men er ook gebruik van gaat maken (vorm).
- Betrokkenheid van de doelgroep bij de ontwikkeling van CJG vergroten en zicht krijgen op hoe de doelgroep bij het gehele ontwikkelingstraject betrokken wil blijven (participatie).

Doelgroep

De doelgroep van dit onderzoek zijn (toekomstige) ouders, ouders met zorgervaring en jongeren. Er is binnen de gemeente eerder een onderzoek gedaan naar de behoefte aan opvoedingsondersteuning onder ouders. De uitkomsten hiervan worden aan het eind van deze rapportage naast de uitkomsten van dit onderzoek gelegd. Over de ondersteuningsvragen van jongeren is binnen de gemeente weinig bekend. Daarnaast is het relevant om ouders van kinderen in de hulpverlening te ondervragen vanwege hun ervaringen met het advies, ondersteuning en hulpverlening.

Onderzoeksmethode

De onderzoeksvragen vereisen kwalitatief onderzoek. Het gaat immers om het verkennen en inzichtelijk maken *waarom* mensen iets vinden. Het klantenperspectief ten aanzien van CJG is een abstract begrip en kan het best geoperationaliseerd worden met de klant zelf.

Panelgesprekken

Voorafgaand aan de panelgesprekken is een paneleidraad opgesteld. De gemeente De Wolden heeft een aantal concrete vragen en thema's aangeleverd die zij graag beantwoord zien in dit onderzoek. Het betreffen onder andere vragen naar de meest geschikte locatie en openingstijden voor een CJG volgens jongeren en ouders, over welke onderwerpen men ondersteuning en advies wil en op welke wijze men ondersteund wil worden. Stichting Alexander heeft deze vragen verwerkt in verschillende leidraden: een leidraad voor ouders, een leidraad voor jongeren en een leidraad voor de straatinterviews. De paneleidraden zijn eenmalig voorgelegd aan de projectgroep CJG De Wolden ter bespreking.

Samenstelling gesprekken

De opzet was dat er zes panelgesprekken gevoerd zouden worden met de volgende groepen:

- Aanstaaende ouders
- Ouders van kinderen in de leeftijd van 0–12 jaar
- Ouders van kinderen in de leeftijd van 12–23
- Ouders met zorgervaring
- Jongeren in de leeftijd van 12–16 jaar
- Jongeren in de leeftijd van 16–23 jaar

Daarnaast zouden jongeren van verschillende leeftijden op verschillende vindplaatsen in de gemeente worden benaderd, bijvoorbeeld op straat, bij verenigingen en in jongerenketen. Tijdens de werving bleek het niet mogelijk een groep van aanstaande ouders bij elkaar te laten komen. In plaats daarvan is een panel georganiseerd met ouders van kinderen van verschillende leeftijden¹.

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

¹ Aangeraden wordt om in de ontwerpfase aan de doelgroep aanstaande ouders expliciet aandacht te besteden, bijvoorbeeld door een van de klankbordgroepen met hen te organiseren.

Groep	Datum	Aantal	Typering gesprek
Ouders	14-10-2008	8	Ouders van kinderen van 12-23 jaar
Ouders	15-10-2008	8	Ouders van kinderen 0-12 jaar
Jongeren	15-10-2008	10	Straatinterviews, Zuidwolde
Jongeren	21-10-2008	8	Jongerenpanel 12-16 jaar, gemeentehuis
Jongeren	21-10-2008	3	Jongerenpanel 16-23 jaar, gemeentehuis
Jongeren	24-10-2008	11	Gesprek in keet in Ruinen (14-17 jaar)
Ouders	27-10-2008	2	Ouders met zorgervaring
Ouders	30-10-2008	5	Ouders van kinderen 0-23 jaar, gemeentehuis
Jongeren	31-10-2008	10	Gesprek in keten in Koekange en Ansen (16-21 jaar)
Jongeren	4-11-2008	8	Straatinterviews, op school in Meppel en op sportschool in de Wijk

Tabel: interviews en gesprekken

Gesproken ouders (23)

Er is gesproken met 21 moeders en 2 vaders. Van de ouders die hun mening hebben gegeven heeft het grootste deel kinderen jonger dan twaalf. Er zijn vijf ouders gesproken met zorgervaring (kinderen in de hulpverlening).

Leeftijden kinderen		dorp	
Jonger dan 12	24	De Wijk	3
12 t/m 18	16	Koekange	4
18 jaar en ouder	6	Alteveer	2
Aantal ouders met kleinkinderen	0	Kerkeveld	1
Gemiddeld aantal kinderen	2,3	Zuidwolde	4
		Veeningen	3
		Ruinen	5
		Ruinerwold	1

Tabel: kenmerken ouders

Gesproken jongeren (49)

Zijn in de gesprekken met ouders voornamelijk vrouwen aan het woord geweest, in de gesprekken met jongeren zijn juist de mannen/ jongens oververtegenwoordigd. Er deden 35 jongens en 14 meisjes mee aan de gesprekken. De meeste jongeren zijn tussen de twaalf en de vijftien jaar oud. In de gesprekken met jongeren zijn geen verschillen in ideeën, wensen of ervaringen waargenomen tussen jongens en meisjes. Dit wil echter niet zeggen dat deze verschillen er niet zijn. Uit een gesprek met de jongerenwerker bijvoorbeeld blijkt dat hij in zijn dagelijkse praktijk wel degelijk merkt dat meiden met andere dingen worstelen dan jongens.

Leeftijden		Dorp ²	
Jonger dan 12 jaar	5	Ansen	4
12 tot 15 jaar	22	Dwingeloo	1
16 tot 18 jaar	12	Ruinen	11
18 jaar en ouder	10	Tiendeveen	1
		Ruinerwold	2
		Zuidwolde	11
		Fort	2
		Koekange	12
		De Wijk	2
		Blankenstein	1
		Staphorst	2

Tabel: kenmerken jongeren

Analyse van de panelgesprekken

De panelgesprekken leverden een schat aan informatie op. Alle gesprekken zijn opgenomen met een digitale recorder en vervolgens uitgewerkt. De uitgewerkte verslagen zijn geanalyseerd met behulp van het kwalitatieve programma MaxQDA. De resultaten van deze analyse leidden tot een aantal thema's die de kapstok vormden voor deze rapportage.

² In de gesprekken zijn ook enkele jongeren van buiten De Wolden aan het woord geweest (in de keten waren jongeren uit Dwingeloo en Staphorst aanwezig).

Vervolgbijeenkomst

Een elftal deelnemers aan de panelgesprekken heeft in een vervolgbijsamenkomst doorgepraat over de uitkomsten.

Geslacht		Dorp	
Man	2	De Wijk	2
Vrouw	8	Zuidwolde	2
Jongen	1	Koekange	2
		Ruinen	5

Tabel: kenmerken deelnemers vervolgbijsamenkomst

Stichting Alexander heeft de uitkomsten voorgelegd aan deze groep: kloppen deze uitkomsten, moeten ze aangevuld worden, mis je nog iets? Vervolgens hebben de deelnemers een prioritering aangebracht in de onderwerpen en daar adviezen voor bedacht.

Workshops met professionals

In een tweetal workshops op 19 en 26 november zijn professionals uitgenodigd om de uitkomsten van de klantenpanels aan te horen en in gesprek met elkaar te komen tot concrete ideeën voor het CJG.

De eerste workshop ging over de thema's informatie en signalering. De volgende organisaties waren vertegenwoordigd op deze bijsamenkomst:

Organisatie	Aantal
Icare Jeugdgezondheidszorg	3
Icare thuisbegeleiding	3
Stichting Welzijn De Wolden (jongerenwerk en AMW)	5
MEE Drenthe	2
Gemeente De Wolden	3
GGD Drenthe	2
Bureau Jeugdzorg Drenthe	2
Kinderopvang en peuterspeelzalen	8
Basisschool	8
Kraamzorg de Kraamvogel	1
Kinderfysiotherapie	2
Huisarts	1

Tabel: organisaties workshop 1

De tweede workshop behandelde de thema's toeleiding en licht pedagogische hulp.

Organisatie	Aantal
Gemeente Hoogeveen leerplichtambtenaar Zuid-West Drenthe	1
Humanitas Meppel e.o. (Home Start)	1
GGZ Zuidwest Drenthe	3
Icare thuisbegeleiding	3
GGD Drenthe	3
Icare JGZ	4
Stichting Welzijn De Wolden	6
MEE	1
Gemeente De Wolden	3
Bureau Jeugdzorg	2

Tabel: organisaties workshop 2

Rapportage

Voor deze rapportage is geput uit de uitkomsten van de klantenpanels, de vervolgbijeenkomst voor jongeren en ouders en uit de informatie uit de twee workshops. De cursief weergegeven citaten zijn illustratief voor de bevindingen in de betreffende groep ouders/jongeren.

2. Uitkomsten klantenonderzoek

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de wensen en verwachtingen van ouders en jongeren ten aanzien van het Centrum voor Jeugd en Gezin. In de panelgesprekken met de verschillende doelgroepen is gesproken over wat een CJG in De Wolden kan betekenen voor ouders en jongeren, hoe dit georganiseerd kan worden en hoe ouders en jongeren geïnformeerd kunnen worden over het CJG.

Houding ten opzichte van vragen en problemen

Mensen uit De Wolden maken niet snel gebruik van de hulp van 'een vreemde'.

De Wolden kent nuchtere mensen en de mensen lopen gewoon door met hun probleem. Als je om hulp vraagt ben je zwak.

Ze geven aan hier ook geen behoefte aan te hebben. Ze lossen hun problemen het liefst zelf op, desnoods met behulp van een goede vriend of vriendin. Jongeren delen de mening dat als je geen vrienden hebt met wie je je problemen kan bespreken, je wel een 'loser' moet zijn. En ook wordt gezegd dat als je een probleem hebt dat je niet met vrienden kan oplossen, er wel een steekje los moet zitten.

Dan moet je wel heel gestoord zijn. Dat je naar een gekkenhuis moet of zo.

Op de vraag naar wie ze toe zouden stappen als ze er écht niet zelf uit kunnen komen wordt de huisarts of een mentor op school genoemd. Maar de drempel om naar iemand toe te stappen met een probleem blijft erg groot.

Wat gaan ze dan zeggen, je moet het zo en zo doen? Zo iets als een psychiater, gatver, bleh. Als ik problemen heb dan los ik het zelf wel op.

Deze houding ten opzichte van vragen en problemen maakt het voor een CJG noodzakelijk goed te overwegen op welke manier het zich gaat positioneren. Ook vormt het toegankelijk maken van een CJG voor juist die jongere of ouder die niet zo vanzelfsprekend bij z'n vrienden terecht kan een uitdaging.

Nut en noodzaak van een nieuwe instantie

Opvallend in de gesprekken is dat zowel ouders als jongeren aangeven dat “*er al zoveel is in De Wolden*”. Ouders noemen verschillende instanties die helpen bij vragen en problemen rondom opvoeden en opgroeien. Zo zijn er genoemd: Stichting Welzijn, de huisarts, het Buurtnetwerk, het consultatiebureau, de wijkverpleegkundige, Maatschappelijk Werk, Bureau Jeugdzorg, GGZ, GGD, psycholoog, de Kindertelefoon, Icare, mentoren op school. Al snel rijst de vraag wat een nieuwe instantie zal toevoegen aan dit rijtje.

Het beeld dat bij jongeren en ouders leeft, is dat een CJG iets nieuws is. Zij vrezen voor een nieuwe bureaucratische laag, die de wirwar van organisaties alleen maar zal vergroten. Ouders vrezen dat het web van instanties rondom opvoeden en opgroeien nog ingewikkelder en ondoordringbaarder gaat worden.

Veel jongeren geven aan helemaal geen behoefte te hebben aan een instantie waar ze met vragen en problemen terecht kunnen. Ze vragen zich af waarom de gemeente het geld niet steekt in hangplekken of ontmoetingsruimtes voor de jeugd, daar is pas behoefte aan!

Bij het nadenken over positionering van een toekomstig CJG vormt de beeldvorming omtrent het CJG als iets ‘nieuws’ een belangrijke context.

Versterken bestaande aanbod

- Ervaringen van jongeren
Uit de gesprekken met jongeren blijkt dat zij nauwelijks op de hoogte zijn van instanties waar ze terecht kunnen met vragen en problemen. Zij maken vooral gebruik van hun vrienden en familie, of wenden zich tot een mentor op school.
- Ervaringen van ouders zonder zorgervaring
Ouders benoemen dat er al veel is, maar dat ze er moeite mee hebben om de weg te vinden naar bestaande instanties.

Het is er allemaal wel, het is alleen niet zo laagdrempelig.

Het is zo ingewikkeld, waar moet je naar toe met je vraag? Dat je niet eens weet wat het aanspreekpunt is.

Juist omdat er volgens hen al zoveel aanbod is, zien ouders het als een belangrijke taak van het CJG om dit aanbod te versterken en waar nodig te verbeteren.

Ouders die geen ervaring in de zorg hebben denken dat het CJG een belangrijke taak heeft in het wegnemen van drempels naar (lichte) hulp en ondersteuning. Er is veel behoefte onder ouders aan advies en contact maar omdat ze niet precies weten waar ze terecht kunnen blijven ze met deze vragen zitten. Het bestaande aanbod moet bekender en duidelijker gemaakt worden.

Als het centrum maar niet een of ander mooi iets wordt en dat je dan nog niet weet waar je naar toe moet. Dat is mijn angst en daarom ben ik een beetje sceptisch.

- Ervaringen van ouders met zorgervaring

Ouders met zorgervaring zien vooral betere samenwerking en onderlinge afstemming tussen de instanties als een groot verbeterpunt. Er zijn verschillende voorbeelden genoemd tijdens de panels waaruit blijkt dat instanties soms langs elkaar heen werken en daarmee het hulpverleningsproces belemmeren. Daarom hopen ouders met zorgervaring dat het CJG een instantie wordt waarin verschillende disciplines en hulpmethoden makkelijk worden uitgewisseld. Wanneer een methode niet blijkt te werken willen ouders snel doorverwezen kunnen worden naar een andere methode of hulpvorm. Nu gebeurt het soms dat een methode niet aanslaat en dat ouders vervolgens lang moeten wachten op iets nieuws.

Het enige waar ze iedere keer weer mee kwamen was die videohometraining. Daar zat mijn vrouw absoluut niet op te wachten. En als dat dus iets is wat niet door kan gaan dan moet je toch iets anders kunnen verzinnen? En dat kunnen ze niet.

Ouders die van het kastje naar de muur worden gestuurd krijgen het gevoel steeds weer vanaf nul te moeten beginnen. Ouders vinden het al moeilijk om hulp te vragen voor hun kind. Wanneer ze die drempel over zijn, willen ze snel geholpen worden en als blijkt dat de hulp niet de juiste is, willen ze snel iets nieuws.

Voor een CJG betekenen de ervaringen met het bestaande aanbod dat wat jongeren en ouders betreft vooral geïnvesteerd moet worden in de bekendheid van de verschillende instellingen en betere afstemming tussen de instellingen.

Wat kan een CJG in De Wolden betekenen?

- Behoefte van ouders algemeen

Ouders zoeken in het CJG vooral een laagdrempelig aanspreekpunt voor al hun vragen met betrekking tot alledaagse opvoedingsvraagjes.

Het is goed als daar veel deskundigheid bij elkaar zit, maar het moet dan op zo'n manier dat mensen daar ook echt verder mee komen. Je kan wel allerlei zware therapeuten daar neer zetten maar volgens mij is dat voor zo'n centrum niet zo handig. Je moet daar mensen hebben die in de dagelijkse begeleiding wat handvatten kunnen geven.

Wanneer het normaal is dat ouders even binnenlopen met een vraag is de stap om echt om hulp te vragen als het nodig is minder groot.

Het CJG zou ook cursussen voor ouders kunnen geven. Het CJG De Wolden kan dan een ontmoetingsfunctie hebben: ouders die elkaar daar tijdens een cursusavond ontmoeten en hun ervaringen met elkaar uitwisselen. Een ouder merkt op dat ouders elkaar tegenwoordig nauwelijks meer spreken vanwege de drukke agenda's (werk, sport, gezin) en dat ouders dus ook niet meer van elkaars ervaringen horen en leren.

Vroeger zag je elkaar elke dag bij school, maar dat is steeds minder. Iedereen moet werken en de kinderen zwerven maar wat rond op straat. [...] We moeten weer leren om contact met elkaar te zoeken. Dat zou in zo'n CJG kunnen als je daar ontmoetingsavonden voor ouders zou organiseren.

- Behoefte van ouders 0-12

Een aantal ouders benoemt het consultatiebureau: bijna alle ouders van kinderen van 0 tot 4 jaar maken hier gebruik van. Het is heel normaal dat je hierheen gaat; ouders kunnen hun vragen over de opvoeding van hun kind hier stellen en problemen rondom het kind worden in een

vroeg stadium gesignaleerd. Wanneer het kind 4 jaar wordt houdt het voor het gevoel van veel ouders op met de begeleiding en adviezen. Het CJG zou eigenlijk een soort consultatiebureau voor alle leeftijden moeten worden.

Voor 0 tot 4 jaar wordt er altijd van alles georganiseerd. Maar vanaf de leeftijd van 4 jaar is dat helemaal weg terwijl je dan ook best veel dingen tegenkomt waarover je meer wilt weten of wilt leren hoe je daarmee om moet gaan.

Voortbordurend op het 'consultatiebureau 4+' lijkt het een aantal jongeren en ouders een goed idee om een kind met de ouder jaarlijks uit te nodigen in het CJG voor een checkup. Ouders en kinderen kunnen hun vragen stellen en het CJG kan vroegtijdig problemen signaleren. Een meisje ziet het als volgt voor zich:

Je zou elk gezin uit de gemeente een keer per jaar kunnen uitnodigen en dan kijken hoe het ervoor staat. Dan kan je dingen signaleren want de mensen denken vaak dat dingen normaal zijn en dat het allemaal wel meevalt. Pas als het door een vreemde gevraagd wordt, wordt duidelijk dat dingen niet normaal zijn!

Ouders noemen verschillende onderwerpen waarmee ze naar het CJG zouden willen stappen: vragen over opvoeding, lichte hulpverlening, wat doe je bij ziektes, sociale vaardigheden en emoties. Daarnaast missen ouders momenteel praktische handvatten bij opvoedvragen over bijvoorbeeld: nare dromen, angsten, bedplassen, pesten, invloed van internet en tv-programma's bij kinderen tot 12 jaar.

- **Behoefte van ouders 12-23**

Omdat veel ouders kinderen hebben in verschillende leeftijden (dus ook beneden de 12), komen veel uitkomsten overeen. Ook door deze ouders wordt behoefte aan verlenging van het consultatiebureau onderschreven, daarnaast worden nog extra thema's genoemd die relevant zijn voor ouders van kinderen vanaf 12 jaar, bijvoorbeeld drank- en drugsgebruik, seks, loverboys, zorg om je kind dat naar de middelbare school gaat in Meppel of Hoogeveen, omgang met vrienden.

- Behoeft van jongeren

Voor de jongeren zal het CJG een andere functie vervullen dan voor de ouders. Het blijkt erg moeilijk voor hen om zich een beeld te vormen van het CJG en wat zij eraan zullen hebben. Ook denken veel jongeren dat ze er geen gebruik van zullen maken.

Er moeten eerst wel 20.000 anderen zijn geweest voordat ik er heen ga.

Jongeren noemen een aantal mogelijke problemen waar ze vragen over zouden kunnen hebben en waar het CJG bij zou kunnen helpen. Zo zijn genoemd: SOA's, verslaving, drugs, schulden, seks, problemen met ouders, kindermishandeling, toekomst en studie, depressie.

Hoe kan dat georganiseerd worden?

- **Behoeftte van ouders algemeen**

Ouders vinden het belangrijk dat ze hun weg leren vinden naar het CJG als eerste aanspreekpunt voor hun vragen en problemen met betrekking tot opvoeding. Het CJG moet precies weten wat er 'te koop' is, ouders op de juiste manier doorverwijzen en snel actie ondernemen zodat ouders niet hoeven te wachten op hulp. Daarnaast hopen ouders dat instanties binnen het CJG beter met elkaar gaan samenwerken zodat ze sneller doorverwezen kunnen worden en niet na iedere doorverwijzing hun verhaal opnieuw hoeven te vertellen en weer 'bij nul' te beginnen.

- **Behoeftte van jongeren**

Jongeren noemen een aantal voorwaarden willen ze gebruik gaan maken van het aanbod van het CJG. Ten eerste vinden ze het heel belangrijk dat de persoon van het CJG met wie ze in contact komen vertrouwen wekt. Het moet iemand zijn die je kent en naar wie je makkelijk toe stapt. Vervolgens moet je snel resultaat zien; een oplossing voor je probleem of de juiste informatie of doorverwijzing. Ook willen ze de zekerheid dat hun anonimiteit wordt gewaarborgd; niet iedereen hoeft te weten dat ze een probleem of een vraag hebben.

Enkele jongeren pleiten ervoor dat het CJG verschillende openingstijden voor jongeren en ouders kan hanteren. Een groepje jongeren ziet wel wat in een soort huiskamerachtige ruimte waar ze terecht kunnen; een gezellige ruimte waar je op lekkere banken praat in plaats van in een steriele kamer aan een bureau.

lets waar je ook een beetje kan chillen.

Dit hoeft niet per se in het zelfde gebouw te zijn als waar hun ouders terecht kunnen. Liever niet zelfs...

- Behoefte van klanten uit verschillende dorpen

De gemeente De Wolden telt 17 kernen die zijn uitgespreid over een vrij groot gebied. Inwoners van De Wolden zijn gewend om voor veel dingen te reizen naar bijvoorbeeld Meppel of Hoogeveen. Veel jongeren en ouders stellen zich bij een CJG een gebouw of mobiele unit voor. Zij denken na over welke locatie het meest geschikt is. Veel mensen, ook diegenen die buiten Zuidwolde wonen, vinden Zuidwolde de meest geschikte plek voor het CJG.

Ik moet voor alles naar Zuidwolde, m'n rijbewijs, paspoort, mijn huisarts dus dan kan ik ook wel voor het CJG naar Zuidwolde.

Plekken die genoemd zijn, zijn onder andere de Brede School, Medische Centrum de Thijninge Zuidwolde (praktijk met huisarts, fysiotherapie, Consultatiebureau, logopedie), Anderen denken juist dat het CJG naast figuurlijk ook letterlijk dicht bij de mensen moet zijn. Dus in meerdere kernen een (dependance van het) CJG. Voor lichte hulp en opvoedvragen willen mensen makkelijk naar een CJG toe kunnen.

Een idee dat in meerdere panels naar voren werd gebracht is het idee van de mobiele standplaats. Naast een vaste standplaats (bijvoorbeeld in Zuidwolde) komt er een CJG-bus die gedurende de week vaste plekken in de verschillende kernen bezoekt (bijvoorbeeld peuterspeelzalen, scholen, jeugdsoos). Een ander idee is dat medewerkers van het CJG zitting nemen in verschillende dorpen op bepaalde dagen (naast een centraal CJG dat de hele week geopend is). Dit kunnen peuterspeelzalen, sportclubs, jeugdhonken, kerken of scholen zijn. Medewerkers van het CJG moeten proactief te werk gaan; de mensen opzoeken in plaats van afwachten tot de mensen naar hen toekomen.

Hulpverleners wachten vaak maar in hun hokje tot de mensen bij hen binnenkomen via de huisarts of welk kanaal dan ook. Maar als zij nou eens de mensen op gaan zoeken. Zoals de wijkverpleegkundige van het consultatiebureau heeft elke week zitting in de peuterspeelzaal. Maar dat is weer die doelgroep van 0 tot 4. Die is wel zo makkelijk bereikbaar!

Als het gaat om speciale hulp willen mensen wel wat verder reizen. Niet alle functies van het CJG hoeven dan ook in De Wolden te zijn.

Als je echt hulp nodig hebt wil je er ook wel voor reizen.

- Ideeën over bereikbaarheid

Het CJG moet vaste openingstijden hebben en ook enkele avonden in de week bereikbaar zijn. Naast persoonlijke contacten zien ouders en vooral jongeren veel in aanvullende hulp via een website of de telefoon, die 24 uur per dag bereikbaar en klantvriendelijk zijn. Een variant van de Icare hulplijn die 24 uur per dag bereikbaar is voor vragen over kinderen van 0 tot 4 wordt genoemd. Misschien kan deze hulplijn uitgebreid worden voor vragen over kinderen tot 23 jaar?

Een soort kindertelefoon voor ouders!

Jongeren maken in hun dagelijks leven veel gebruik van Internet. Zij adviseren het CJG een website te maken waarop je vragen kan stellen en informatie kan vinden. Deze website moet dan wel goed bekend gemaakt worden zodat iedereen hem weet te vinden.

- Ideeën over anonimiteit

Anonimiteit speelt een belangrijke rol voor de inwoners van De Wolden. Jongeren en ouders (deze laatste in iets mindere mate) geven beide aan dat ze niet zouden willen dat het hele dorp op de hoogte is van hun problemen. Daarom zouden zij het moeilijk vinden om een CJG binnen te stappen; mensen zouden kunnen denken dat er iets mis is met hen!

Dan stap je daar naar binnen en de volgende dag heeft iedereen het erover; "die en die is niet helemaal goed..."

Het CJG moet mensen daarom de mogelijkheid bieden om anoniem een gesprek te voeren (op een locatie waar niemand hen kent of via telefoon of website).

Maar, zoals een van de ouders mooi verwoordt, het mooiste zou zijn dat het binnen De Wolden heel normaal wordt om het CJG binnen te stappen; of het nou voor een kopje koffie, een kledingruilbeurs, een cursus babymassage of opvoedingsadvies is.

Dat je gewoon even iets kan vragen.

Bejegening

- Behoeften van ouders algemeen

Het CJG valt of staat met de mensen die het gezicht worden van het CJG. Zij zijn het uithangbord en moeten vertrouwen wekken. Vooral in de eerste contacten met het CJG willen mensen ervaren dat ze te maken hebben met iemand die de weg weet en hen op de juiste plekken kan krijgen of van de juiste informatie kan voorzien. Hoewel er ook gesproken is over contact via telefoon of website blijft het persoonlijke contact belangrijk. Ouders en jongeren willen niet het gevoel hebben als een nummer behandeld te worden. Daarom zien zij het liefst een vaste contactpersoon voor zich in het CJG die hen als gezin kent en gedurende een langere periode begeleidt.

Eenzijds spreken de mensen van een bekend en vertrouwd gezicht bij wie ze kunnen aankloppen, anderzijds lijkt het prettig als het iemand van buiten De Wolden is zodat je niet het risico loopt diegene op het voetbalveld tegen het lijf te lopen. Het moet iemand zijn die een positief imago opbouwt in De Wolden door actief mensen op te zoeken via scholen, jeugdwerk, consultatiebureau en sportverenigingen.

Als zo'n centrum eenmaal gesetteld is dan leeft het veel meer. Het moet echt een dorpsding worden, waar dan een gezicht bij hoort dat iedereen kent.

- Behoeftte van ouders met zorgervaring

Vooral ouders met zorgervaring leggen de nadruk op het belang van een vaste contactpersoon.

Het komt omdat mensen daar geen contracten krijgen voor onbepaalde tijd, dan komen ze na hun studie bij het Maatschappelijk Werk werken en na een half jaar zijn ze weg en dan begin je weer opnieuw met iemand die net van de academie is. Zo verlies ik wel het vertrouwen in de hulpverlening en in de ervaring van de hulpverleners.

Daarnaast geeft een moeder met zorgervaring aan dat zij niet behandeld wil worden als een 'probleemgeval' maar als een klant met wie de hulpverlener samen een oplossing zoekt voor het probleem.

Ik wil dat ze me zien als klant in plaats van dat ze denken: ik zal het allemaal wel even voor die domme mensen regelen.

- **Behoeftte van jongeren**

Jongeren geven aan dat zij graag een jong iemand tegenover zich zien aan wie zij hun verhaal kwijt kunnen. Iemand die snapt wat ze doormaken en niet gelijk met een beschuldigend vingertje gaat wijzen.

Hoe kunnen jongeren en ouders worden geïnformeerd?

Iedereen is het erover eens dat het CJG 'goed in de markt gezet moet worden.' Het is nog heel onbekend onder jongeren en ouders en er leeft onder velen het beeld van een instantie waar je heen gaat als je een probleem hebt. Om de drempel naar het CJG te verlagen moeten mensen op een makkelijke manier kennis maken met het CJG en haar functies. Vooral in het begin zullen medewerkers daarom naar de mensen toe moeten en leuke acties moeten houden.

Het is zo belangrijk om door een bekende te worden aangesproken en actief benaderd te worden.

Ouders noemen cursussen, kleding- en speelgoedruilbeurzen, inloop als mogelijke 'trekkers' voor het CJG. Ook zien ouders veel in een goede samenwerking met scholen. Op scholen kunnen medewerkers van het CJG cursussen geven, informatiemiddagen/ -avonden organiseren.

Als je op de scholen komt dan heb je de ouders al. Als er iets op de school van mijn dochter wordt georganiseerd dan ga ik daar meestal wel heen. Het CJG moet gebruik maken van die ingang.

Kinderen kunnen bekend gemaakt worden met het fenomeen CJG door bijvoorbeeld een rondleiding door het CJG. Jongeren die niet meer in De Wolden op school zitten kunnen benaderd worden via het jeugdwerk. Medewerkers van het CJG kunnen langs gaan bij de keten om voorlichting en informatie te geven. Ook sportverenigingen zijn goede ingangen om jongeren te bereiken. Daarnaast denken ouders dat het goed is om de middelbare scholen in Meppel en Hoogeveen te gebruiken als ingang.

Jongeren zelf denken ook dat het zou werken als er tijdens de lessen op school informatie gegeven zou worden over het CJG. Daarnaast adviseren ze het CJG om via posters in de dorpen en advertenties in buurtkrantjes bekendheid te geven aan het CJG. Ook vinden jongeren de opening van het CJG reden voor een leuk feest voor alle jongeren uit het dorp!

Beschouwing van de resultaten van het klantenonderzoek

Er is door ouders en jongeren veel verteld en gezegd over het CJG. Hoewel het erg moeilijk is om een voorstelling te maken van een instantie die er nog niet is, zijn ouders en jongeren duidelijk over hoe ze wel en hoe ze niet willen dat het CJG wordt. Een heleboel dingen die gezegd zijn, zijn niet uitzonderlijk voor De Wolden, maar zullen overal door ouders en jongeren worden gedeeld. Toch is er een aantal resultaten uit dit onderzoek gekomen dat exemplarisch is voor de situatie in De Wolden. De projectgroep zal aan deze punten extra aandacht moeten geven om van het CJG De Wolden een eigen, op maat gesneden instantie te maken. In deze paragraaf worden deze zaken nog eens op een rijtje gezet.

- De heersende moraal in De Wolden, dat je niet met je problemen te koop loopt en je vragen zelf dient op te lossen, maakt het belangrijk dat wordt geïnvesteerd in een ‘gewoon’ imago van het Centrum voor Jeugd en Gezin in De Wolden.
- Hiervoor is ook van belang dat er proactief wordt gehandeld: naar de mensen toegaan in plaats van wachten tot ze komen.
- Inwoners van De Wolden hechten veel waarde aan een ‘bekend gezicht’, iemand die hun vaste aanspreekpunt is en die ze kennen en vertrouwen.
- Jongeren, ouders en ook (zoals later zal blijken in de workshops met professionals) professionals in De Wolden zien een Centrum voor Jeugd en Gezin als een nieuwe instantie, een nieuw gebouw naast alle al bestaande instanties. De gemeente ziet het Centrum voor Jeugd en Gezin als een organisatie die bestaande organisaties versterkt en verenigt. Deze discrepantie in perspectieven vraagt om aandacht voor de PR rondom het Centrum voor Jeugd en Gezin in De Wolden
- Anonimiteit is een belangrijk punt voor ouders en jongeren; ze willen niet dat iedereen het te weten komt als zij voor een probleem naar het CJG gaan. Mede hierom zijn een telefonische hulplijn en een website met mogelijkheid om vragen op te stellen een goede aanvulling op het face-to-face contact.

- Voor lichte hulp en advies willen ouders graag dicht bij huis terecht, maar voor speciale hulp willen ze best naar Hoogeveen of Meppel.
- De ervaring van ouders in De Wolden dat de monitoring van het kind na 4 jarige leeftijd ophoudt vraagt om opvolging.
- Jongeren gaan naar school in Hoogeveen en Meppel: betrek de scholen aldaar in de bekendmaking, informatie, advies en signaleringsfuncties.
- Jongeren in De Wolden wensen een andere invulling van het CJG dan ouders.
- Opvallend is dat alle jongeren richting de gemeente de behoefte uitspreken aan activiteiten en locaties. Zij benadrukken dat zij hier meer behoefte aan hebben dan aan een hulppunt voor jongeren.

De resultaten van dit onderzoek bevestigen enerzijds de resultaten in het onderzoek naar opvoedingsondersteuning dat staat beschreven in het Programma Lokaal Jeugdbeleid De Wolden, anderzijds zijn er een aantal aanvullingen te zien. Zo bevestigt dit onderzoek de behoefte van ouders aan opvoedingsondersteuning. Daarnaast is opnieuw duidelijk geworden dat veel ouders de weg naar hulpverlenende organisaties niet goed weten te vinden. De behoefte aan een voorziening voor ouders van kinderen boven de vier jaar komt ook in dit onderzoek aan de orde.

In het eerdere onderzoek wordt genoemd dat een Centrum voor Jeugd en Gezin de bereikbaarheid en herkenbaarheid kan verbeteren. Uit dit klantonderzoek wordt duidelijk dat daar vanuit klantperspectief wel voorwaarden aan kunnen worden gesteld. Zo is het investeren in een 'gewoon' imago van belang, en moet het Centrum voor Jeugd en Gezin zich niet presenteren als 'weer iets nieuws'. Het jongerenperspectief is in het eerdere onderzoek niet meegenomen. Dat jongeren een andere invulling wensen dan ouders is door dit onderzoek duidelijk geworden.

3. Workshops met professionals

Niemand staat zo dichtbij de praktijk als de professionals zelf. Zij ervaren dagelijks wat aanslaat in hun omgeving en waar nog aandacht aan besteed dient te worden. Zij kunnen precies aangeven welke behoeften zij en klanten hebben en vormen een onmisbare factor in het proces om daadwerkelijk te komen tot een effectief CJG.

Daarom heeft de gemeente in november 2008 twee workshops georganiseerd met professionals. Aan de hand van een introductie in de totstandkoming van het CJG in De Wolden en de uitkomsten van het klantonderzoek gingen zij met elkaar en de projectgroep in gesprek. In de verschillende subgroepen hebben de professionals inzicht gegeven in de vorm die het CJG volgens hen moet aannemen en de aandachtspunten die hierbij belangrijk zijn.

De workshops kenden de volgende opbouw:

- 13.00 uur **Inloop met koffie en thee**
- 13.15 uur **Opening door de dagvoorzitter** Wethouder Bert Damming
- 13.25 uur **Inleiding op de Kaders van het CJG** door Ermanda Feddema, projectleider CJG De Wolden
- 13:45 uur **Wat willen jongeren en ouders?**
Kitty Jurrius van Stichting Alexander presenteert de uitkomsten van het onderzoek naar het klantperspectief voor het CJG in gemeente De Wolden.
- 14:15 uur **Introductie thema's & uitwisseling.**
Door middel van stellingen en uitwisseling tussen de deelnemers worden de thema's geïntroduceerd die vandaag centraal staan.
- 14:45 uur **Pauze**
- 15:00 uur **De functies van het CJG.**

Op een actieve wijze worden de functies van het CJG onder de loep genomen. Hoe willen we het graag? Hoe doen we het nu in De Wolden? Wat gaat goed en waar zijn we trots op? Wat kan beter en hoe dan? Welke opdracht geven we onszelf en het CJG? Welke ingrediënten geven we mee voor het ontwerpadvies?

16:30 uur **Plenaire terugkoppeling**

16:45 uur **Eindconclusie en afsluiting**

17:00 uur **Drankje**

De volgende functies van het CJG stonden in de workshops centraal:

Workshop 19 november

- Informatie en advies
- Signalering

Workshop 26 november

- Toeleiding
- Licht pedagogische hulp

In subgroepen spraken professionals met elkaar over hoe het staat met de functies, de gebreken, de wensen voor verbetering binnen De Wolden en hun eigen rol hierin. Hierna worden de aanbevelingen die uit de subgroepen naar voren kwamen samengevat.

Informatie en advies

Professionals herkennen de uitkomst uit het klantonderzoek dat ouders en jongeren vaak geen idee hebben waar zij terecht kunnen en welke instellingen er allemaal zijn. Ook zij zien dat een klant verschillende keren het zelfde verhaal moet vertellen en vinden dat dit ten koste gaat van de snelheid en professionaliteit waarmee een klant wordt geholpen.

Verder stellen de aanwezige professionals met elkaar vast dat zij *zelf* ook niet goed op de hoogte zijn van elkaars organisaties. Ze zien het vergroten van inzicht bij professionals in de sociale kaart als een belangrijke taak van een toekomstig CJG. Het CJG biedt antwoord op de vraag: wie doet wat, en waar kan ik het halen?

Bekendheid organisaties

- Zorg voor meer bekendheid van het CJG: mensen moeten weten waar ze terecht kunnen met welke vraag.
- Meer aandacht voor voorlichting, met name op de vindplaatsen.
- In het kader van de verbetering van de samenwerking tussen de organisaties moet de bekendheid van elkaar en elkaars werkzaamheden worden vergroot.
- Het CJG zou als een vraagbaak voor professionals kunnen fungeren.

Professionals benadrukken dat zij, net als ouders en jongeren, ook niet op een 'nieuwe' bureaucratische organisatie zitten te wachten. Zij zien liever een versteviging van het bestaande aanbod. Net als bij ouders en jongeren leeft bij veel professionals nog de gedachte dat het CJG iets nieuws is.

Versterk samenwerking bestaande organisaties

- Maak gebruik van huidige/ bekende organisaties.
- Besteed aandacht aan de beeldvorming: het CJG als laagdrempelig inlooppunt, dat bestaande organisaties verenigt en versterkt.

De uitkomst uit het klantonderzoek dat het CJG 'gewoon' moet worden vinden professionals een belangrijk punt om vast te houden. Het CJG moet vooral laagdrempelig worden.

Bereikbaarheid

- Zorg voor een makkelijk toegankelijke website en een telefoonnummer waar ouders en jongeren met vragen terecht kunnen.
- Zorg voor (proactieve!) aanwezigheid op verschillende locaties in De Wolden.

Om een CJG toegankelijk te maken voor ouders en jongeren vinden de professionals het van belang om klantvriendelijk te werken. Door goede afspraken kan een klant snel worden geholpen. Proactief benaderen, een vaste contactpersoon, advies op maat en het kind centraal stellen zijn andere onderdelen van de toekomstige werkwijze van het CJG.

Klantvriendelijk en klantgericht werken

- Werk volgens protocol.
- Zorg voor een proactieve benadering.
- Geef mensen een vaste contactpersoon/ aanspreekpersoon die de weg goed kent.
- Bied advies op maat.
- Stel het kind centraal.

Signalering

Over het algemeen hebben professionals het idee dat er in De Wolden al veel wordt georganiseerd op het gebied van vroegtijdige signalering. Als problemen benoemen ze de onbekendheid van de sociale kaart; regels en voorschriften in werkwijzen die signalering en doorverwijzing kunnen beperken en gezinnen die buiten het blikveld van professionals dreigen te vallen.

Professionals benoemen dat het soms wel lastig is om in de gaten te houden hoe de situatie verder verloopt omdat ze geen zicht meer hebben op hoe het bij de volgende organisatie verder gaat. Terugkoppeling naar elkaar en goede registratie zijn dan ook van belang.

Verbeteren signalering

- Zorg voor een sluitend netwerk.
- Heb oog voor de zorgmijders.
- Train medewerkers in signalering.
- Zorg voor korte lijnen.
- Zorg voor goede registratie.
- Zorg voor terugkoppeling.

‘Er is al zoveel’ is een zin die regelmatig voorbij komt tijdens de verschillende bijeenkomsten. Ook bij signalering wordt benadrukt dat bestaande instanties worden versterkt.

Benutten wat er al is

- Zorg dat wat er al is beter wordt georganiseerd
- Investeer in School Maatschappelijk Werk (- en andere belangrijke signaleringsinstellingen)

Veel professionals zijn in de workshop gecharmeerd van het idee consultatiebureau 4+. Aantrekkelijk zijn de laagdrempeligheid en het grote bereik. Het roept echter ook vragen op omtrent de zichtbaarheid van de jeugdgezondheidszorg na het vierde levensjaar en de kosten die aan uitbreiding van de consultatiebureaufunctie verbonden zijn.

Signalering 4+

- Breid het principe van het consultatiebureau uit voor de overige leeftijdsgroepen

Professionals vinden het een probleem dat zij geen zicht meer hebben op de klant wanneer de hulp is afgesloten of wanneer de klant vrijwillig afstand doet van de geboden hulp. Dit kan als gevolg hebben dat het echt mis gaat. Professionals geven dan ook het advies dat de klant *gevolgd moet blijven worden* en dat het toekomstig CJG op moet letten of de aangeboden hulp de *verwachte resultaten* heeft opgeleverd.

Nazorg

- Blijf de klant volgen, heeft de hulp het verwachte resultaat opgeleverd?

Uitwerking van aanbevelingen uit eerste workshop

In de ontwerpfase die op deze fase zal volgen, zullen de aanbevelingen uit het klantonderzoek en uit de workshops verder geconcretiseerd gaan worden. In de tweede workshop werd hier met acht deelnemers³ die ook aan de eerste workshop over informatie en signalering hadden deelgenomen, een start mee gemaakt. Bij de concrete uitwerking valt op dat de aanwezige organisaties verschillende belangen hebben en daarom de praktische uitwerking op verschillende manieren vorm willen geven. Dit levert boeiende discussies op! De besproken onderwerpen zijn: de samenwerking tussen instanties en de vormgeving van een consultatiebureau voor kinderen ouder dan 4 jaar. Een derde onderwerp (het digitale loket) is niet meer besproken vanwege de inhoudelijk interessante discussies over de andere twee onderwerpen.

Hierna volgt een samenvatting van de discussies.

Samenwerking tussen instanties

Een van de belangrijkste zaken bij het opzetten van het CJG is een goede samenwerking tussen de betrokken organisaties. Uit de workshops blijkt dat professionals van de verschillende kernorganisaties elkaar vaak niet kennen. Het bekend zijn met de sociale kaart en weten wie wat doet verdient de nodige aandacht. Deze sociale kaart is echter veranderlijk. Dit pleit voor een regelmatige kennisuitwisseling.

Verder is gebleken dat sommige professionals een bepaalde mate van weerstand hebben tegen de komst van het CJG. Dit heeft te maken met het idee dat bij hen leeft dat het CJG een nieuwe organisatie is, extra werkzaamheden met zich meebrengt en de bureaucratie groter wordt. Om het draagvlak onder professionals te vergroten is het van belang dat dit beeld in de communicatie over het CJG zoveel mogelijk wordt weggelaten of wordt verduidelijkt.

³ De deelnemers kwamen van de volgende organisaties: GGD (1), Bureau Jeugdzorg (1), Icare JGZ (2), Stichting Welzijn de Wolden AMW (1), Icare thuisbegeleiding (3)

Het vaker organiseren van gezamenlijke bijeenkomsten voor de professionals wordt gezien als een zeer nuttige activiteit voor zowel het leren kennen van de sociale kaart als voor het creëren van meer draagvlak onder professionals. Dit kunnen informele, formele, (thema) bijeenkomsten of multidisciplinaire overleggen zijn.

Daarbij is het van belang dat medewerkers van de vier kernorganisaties zich ook daadwerkelijk CJG-medewerker gaan voelen. Via de bijeenkomsten en overleggen worden naast de bekendheid met elkaars werk ook de betrokkenheid en het vertrouwen tussen elkaar vergroot. Het valt te verwachten dat dit tevens een positieve werking heeft op het hulpverleningsproces.

Professionals plaatsen een kanttekening bij de dubbele rol voor iedere medewerker. De professional wordt naast medewerker van de eigen organisatie tevens CJG medewerker. Dit kan resulteren in loyaliteitsconflicten. Er volgt een discussie over hoe dit voorkomen kan worden. Men zal gedeeltelijk de eigenheid van iedere organisatie afzonderlijk moeten loslaten om de samenwerking en het versterken van het gezicht van het CJG te benadrukken. Echter, de concurrentie om financieringsgelden wordt hierbij gezien als een tegenwerkende kracht. Voor het verkrijgen van financiële ondersteuning worden specifieke kenmerken van iedere organisatie vaak juist benadrukt. Er wordt aangegeven dat het daarom wenselijk is de werkwijze en criteria voor financiering van de verschillende organisaties opnieuw te bekijken.

Consultatiebureau voor kinderen ouder dan 4 jaar

Kinderen tussen 0 en 4 jaar vallen onder de zorg van het consultatiebureau. Er is regelmatig contact met de ouders en kinderen. Het algemene beeld dat ouders hebben van het consultatiebureau is positiever en sterker dan de GGD, denken de professionals.

Professionals hebben in een eerdere bijeenkomst aangegeven dat een soort consultatiebureau voor kinderen ouder dan 4 jaar wenselijk is. Het positieve imago van het consultatiebureau wordt onder andere toegeschreven aan het hebben van meer contactmomenten en een vast aanspreekpunt waardoor het vertrouwen wordt opgebouwd. In tegenstelling tot het consultatiebureau is de actieve monitoring na het 4de levensjaar laag. De kinderen worden dan via de basisschool nog een paar keer door de GGD bezocht. Behalve het dossierbeheer gebeurt er weinig in de periodes tussen deze bezoeken.

Verder is het niet onder alle professionals in de discussiegroep bekend wie nu eigenlijk een totaalbeeld heeft van het kind tussen 0 en 19 jaar en welke organisatie actief toezicht houdt. JGZ blijkt dit totaalbeeld te hebben via het dossierbeheer. Er is twijfel over in hoeverre ouders en professionals dit weten. Ook is niet bij alle professionals duidelijk welke taakverdeling er is tussen School Maatschappelijk Werk (SMW) en de GGD en waarom deze taakverdeling er is. (SMW is een voorziening die je in kunt zetten om proactief met bepaalde hulpvragen om te gaan, de JGZ gaat over het volgen van de totale ontwikkeling van kinderen in de loop van hun leven).

De professionals pleiten voor een verhoging van het aantal contactmomenten voor kinderen tussen 4–19 jaar. Voorgesteld wordt om minimaal één bezoek per jaar te plannen. Om de lijn tussen het consultatiebureau en de GGD te versterken wordt daarbij voorgesteld om bij het laatste jaar van het consultatiebureau een duidelijke doorverwijzing aan de ouders te geven met naam van degene die het overneemt bij de GGD (of andere vervolginstantie, zoals SMW).

2^e workshop, 26 november.

Een aantal adviezen werd in deze workshop opnieuw geformuleerd, te weten:

- Het CJG moet laagdrempelig zijn, niet alleen focussen op problemen
- Er moeten korte lijnen komen
- Het is belangrijk dat we elkaars aanbod kennen.
- Houd de loop naar het Consultatiebureau erin, ook na het 4e jaar
- Op alle scholen school maatschappelijk werk
- Ouders vinden hun weg in het hulpaanbod niet, de sociale kaart is slecht te volgen, en professionals kennen deze ook niet.

Toeleiding

Ook in het praten met elkaar over toeleiding wordt het belang van het kennen van elkaars organisaties benadrukt. De organisaties kunnen hun eigen sterke en zwakke punten goed benoemen. Er is soms overlap, maar dat hoeft volgens professionals niet erg te zijn als er maar een goede onderlinge afstemming is, overleg wordt gepleegd en afgestemd wordt. Duidelijkheid naar de klant toe is van belang.

Duidelijkheid over wie wat doet

- Organisaties kunnen elkaar beter leren kennen door meer bijeenkomsten zoals deze te organiseren.
- Maak duidelijk naar de klant wie wat doet.

Om zwaardere zorg te voorkomen, is het volgens professionals van belang om al in een vroeg stadium te signaleren. Dan neemt in een later stadium de zwaardere hulp af. Vroegtijdige samenwerking en gebruiken van elkaars expertise kan hierbij helpen, evenals een gezamenlijk spreekuur van verschillende instellingen samen.

Vermijden zwaardere hulp door vroege signalering

- Zorg voor vroegtijdige signalering.
- Organisaties moeten gebruik maken van elkaars expertise.
- Houd een gezamenlijk spreekuur met Icare, GGD en AMW.
- Stel binnen het CJG een multidisciplinair team in om vragen die niet meteen duidelijk zijn te kunnen beantwoorden.

Professionals vinden het van belang om opgebouwde kennis in de organisaties niet te verliezen, goede (en identieke) diagnose instrumenten te gebruiken en over een goed systeem van aanmelding en registratie te beschikken. Korte lijnen zijn belangrijk. Een en ander kan op verschillende fronten nog verbeteren.

Professionele toeleiding

- Geen verlies van opgebouwde kennis in de organisatie.
- Doorgaande lijn in de hulpverlening: als de interventie ophoudt moet je opnieuw kunnen doorverwijzen zonder nieuwe wachttijden.
- Gebruik dezelfde instrumenten diagnose.
- Goed systeem van aanmelding en registratie.

Belangrijk vinden professionals dat de hulp voor iedereen toegankelijk is. Speciale aandacht zou er moeten zijn voor zorgmijders, daarnaast zou het CJG kunnen investeren in het 'normaal vinden dat je een vraag hebt' door al op een heel jonge leeftijd te leren wat je moet doen als je een vraag of probleem hebt en hoe je om hulp kan vragen. Ook kan geïnvesteerd worden in kennis en toegang van bestaande organisaties als huisarts en bureau jeugdzorg.

Toegankelijk

- Houd zicht op zorgmijders
- Maak het normaal dat je als kind om hulp kan vragen bij problemen (via modules op school, schoolmaatschappelijk werk).
- Maak gebruik van de laagdrempeligheid van de huisarts. Die zou goed op de hoogte moeten zijn (is dat nu nog niet altijd).
- Creëer een toegang van Bureau Jeugdzorg in De Wolden.

Licht pedagogische hulp

Aanwezige professionals benoemen dat veel van de aanwezige organisaties licht pedagogische hulp verlenen. Weer is weten wat elke organisatie doet dan ook belangrijk. Toegankelijkheid, klantvriendelijkheid en snelheid worden belangrijk gevonden.

- Licht pedagogische hulp moet niet geïndiceerd zijn maar vrij toegankelijk.
- Wachtlijsten voorkomen, belemmeringen in procedures en voorschriften wegnemen.
- Ouders willen face to face contact – persoonlijk, vast persoon: 1 gezin, 1 plan.
- Help op locatie/ bij de mensen thuis
- Bied een luisterend oor, wees ondersteunend, stel de vraag van de klant centraal

Naast face-to-face hulpverlening, wordt virtuele hulpverlening steeds populairder. Er wordt steeds meer gebruik gemaakt van GGZ E-hulp en de chatfunctie van de kindertelefoon.

- Zorg voor een goede website waar ouders en kinderen met vragen terecht kunnen.

Meer overkoepelend, toepasselijk voor alle functies, komen er bij de laatste functie nog een aantal samenvattende conclusies en vragen naar voren.

Ten eerste maken verschillende professionals zich zorgen om de financiële kaders: Iedereen wil van alles, maar wat zijn de financiële randvoorwaarden?

Ten tweede constateren de professionals dat een CJG in De Wolden alleen gaat werken als organisaties bereid zijn om hun eigen agenda's los te laten.

Het is niet:

'er *komt* een nieuw Centrum voor Jeugd en Gezin'

maar:

'wij *zijn* het Centrum voor Jeugd en Gezin'.

Beschouwing resultaten van de workshops

Een aantal opvallende zaken uit de workshops:

Ten eerste viel een grote betrokkenheid en interesse van de deelnemers op. De bijeenkomsten namen twee middagen in beslag. Discussie en uitwisseling maakten een groot deel uit van de bijeenkomsten. Alle professionals vonden het plezierig om bij de ideeënvorming betrokken te zijn en zien graag dat hieraan vervolg wordt gegeven.

Ten tweede is een aantal inhoudelijk punten opgevallen die belangrijk zijn voor de toekomstige ontwikkelingen van het Centrum voor Jeugd en Gezin in De Wolden, waaronder:

- de behoefte bij professionals aan meer bekendheid van elkaars werkzaamheden en organisaties
- de overeenkomst met het beeld dat jongeren en ouders hebben van het Centrum voor Jeugd en Gezin: het wordt in eerste instantie gezien als iets nieuws. Er is bij professionals nog weinig beeldvorming over wat een CJG is of doet.
- bevestiging van de uitkomsten uit het klantonderzoek dat klanten behoefte hebben aan een vaste contactpersoon, proactieve aanwezigheid, een toegankelijke website/telefoonnummer
- behoefte aan het verbeteren van de samenwerking tussen organisaties, door middel van korte lijnen, goede registratie en terugkoppeling.
- behoefte aan het versterken van het bestaande (in plaats van iets nieuws te creëren)
- enthousiasme voor het idee 'consultatiebureau 4+'.

Ten derde zijn een aantal hele concrete ideeën gelanceerd die – na beoordeling van haalbaarheid – bij kunnen dragen, zoals een gezamenlijk spreekuur, een toegang van Bureau Jeugdzorg in De Wolden, trainingen op school voor leerlingen zodat zij weten hoe ze om hulp kunnen vragen, meer bijeenkomsten waar professionals elkaar kunnen ontmoeten, training voor medewerkers in signalering, voorlichting over CJG op de plekken waar ouders en jongeren zijn.

Ten slotte vielen een aantal punten op in het eerste concretiseringoverleg (waarin de uitkomsten uit de eerste workshop verder werden uitgewerkt):

- bij het concretiseren spelen de bestaande organisaties en belangen een nadrukkelijker rol dan wanneer er gesproken wordt over algemene uitgangspunten voor een CJG.
- de zorg voor financiële structuren duikt op, op het moment dat er concrete veranderingen zullen moeten gaan plaatsvinden.
- de vertegenwoordigers van de instellingen tonen een grote inzet en bereidheid om met elkaar tot concrete oplossingen en voorstellen te komen.
- na afloop wordt de behoefte uitgesproken om bij de verdere ontwikkeling betrokken te blijven.

4. Aanbevelingen

In de hele rapportage staan aanbevelingen genoemd vanuit jongerenperspectief, vanuit ouderperspectief en van de professionals. Hieronder staan de aanbevelingen waarin de verschillende perspectieven van jongeren, ouders en professionals samenkomen:

Investeer in beeldvorming over het CJG

Uit het klantonderzoek bleek dat jongeren en ouders het CJG als iets nieuws ervaren. In de workshops bleek dat professionals dit gevoel delen. De beeldvorming over het CJG in De Wolden behoeft een accent op 'versterking van het bestaande'. Daarnaast zal de beeldvorming zich moeten richten op het CJG als iets 'gewoons'. Professionals herkennen de huiver bij jongeren en ouders in De Wolden om met een hulpvraag ergens aan te kloppen. Iets vragen aan het CJG moet 'gewoon' worden, hieraan moet in de beeldvorming aandacht worden besteed.

Geef op veel verschillende manieren bekendheid aan het CJG

Een toekomstig CJG moet bekend worden gemaakt bij kinderen jongeren en ouders. Gedeeld wordt de mening dat hiervoor gebruik moet worden gemaakt van locaties en media waar toekomstige klanten al gebruik van maken, bijvoorbeeld de scholen.

Maak het CJG zo toegankelijk en laagdrempelig mogelijk

Dat het CJG laagdrempelig moet zijn, daar is iedereen het over eens. Ideeën om dit te realiseren die naar voren zijn gekomen zijn het realiseren van een vaste contactpersoon, een toegankelijk telefoonnummer, anonieme mogelijkheden, persoonlijk contact, een proactieve benadering, en een mobiele unit op locatie.

Investeer in bekendheid van de sociale kaart van De Wolden bij professionals

Vanuit het klantperspectief werd duidelijk dat niet altijd duidelijk is waar je terecht kunt, professionals realiseren zich tijdens de workshop dat zij de sociale kaart ook niet goed kennen. Dit wordt meerdere keren als een belangrijk aandachtspunt voor de toekomst genoemd.

Versterk het bestaande aanbod

Zowel de toekomstige klanten als de professionals delen het idee dat een versterking van het bestaande aanbod belangrijk is. In de workshops werd duidelijk dat professionals dit gerealiseerd zien door investering in samenwerking, afstemming, korte lijnen, en het vergroten van deskundigheid in signalering.

Houd bij de inrichting van het CJG rekening met verschillende doelgroepen

Een CJG kent een diversiteit aan klanten. Het is goed om daar rekening mee te houden. Vanuit het klantonderzoek blijkt al de behoefte aan een verschillend aanbod voor jongeren en ouders. Voor de verdere ontwikkeling is het ook van belang om oog voor doelgroepen die in dit traject nog onderbelicht zijn gebleven (allochtonen, (licht)verstandelijk gehandicapte klanten, aanstaande ouders).

Onderzoek de mogelijkheden voor invulling van het begrip 'consultatiebureau 4+'

Tijdens dit traject werd dit idee dat door de ouders werd gelanceerd verder verkend en enthousiast ontvangen. Hoe het er precies uit moest zien, daar is in de vervolgworkshop een start mee gemaakt, maar vraagt om een verdere uitwerking.

Betrek jongeren, ouders en professionals bij het vervolg

Zowel jongeren, als ouders als professionals hebben aangegeven graag betrokken te blijven bij het vervolg. Het is daarbij goed om ook aandacht te schenken aan de zorg van professionals omtrent de (financiële) consequenties die de vormgeving van het CJG heeft voor hun eigen organisatie. Uitgewerkte ideeën en verdere plannen kunnen in een volgend stadium aan betrokkenen worden voorgelegd.

5. Participatie van klanten en professionals in de toekomst

Met de gemeente is tijdens dit traject gezocht naar een manier om jongeren, ouders en professionals gedurende de ontwerpfase in 2009 betrokken te houden. Een opzet waarbij de projectgroep de ontwikkelde ideeën twee of drie keer per jaar voor kan leggen aan klankbordgroepen is gedurende dit traject bedacht en voorgelegd aan zowel ouders, jongeren als professionals.

De ouders en jongeren die bij de terugkoppelbijeenkomst aanwezig waren hebben zich allen voor deelname aan de klankbordgroep opgegeven. In de workshops met professionals is een eerste klankbordgroepbijeenkomst aangekondigd voor de zomer van 2009.

Op basis van de uitkomsten van het klantonderzoek en de workshops kan de projectgroep aan de slag met het ontwerpadvies aan de gemeente. Een verdere dialoog over de concrete invulling zal in 2009 zeker plaatsvinden!

Bijlage: Stichting Alexander in een notendop

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

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

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

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

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

Stichting Alexander werkt(e) op dit thema onder meer voor de gemeenten Zwolle, Hoogeveen, Oosterhout en De Wolden. Tevens verzorgen wij geregeld workshops en lezingen over het thema cliëntperspectief in de context van opgroeien en opvoeden op landelijke conferenties en voor specifieke doelgroepen en opdrachtgevers.

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

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