

“Een goed idee, maar dan voor anderen”

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

auteurs:

Diana Neijboer

Geeske Strating

Tarik Pehlivan

met medewerking van:

Patricia Kneepkens, Janina Sybesma

opdrachtgever:

Gemeente Hoogeveen

publicatienummer: 170

© **Stichting Alexander**

Amsterdam, maart 2009

ISBN 978-90-8903-011-5

Inhoudsopgave

1. INLEIDING	7
2. METHODOLOGIE.....	13
2.1 ONDERZOEKSVRAGEN.....	13
2.2 ONDERZOEKSMETHODE	13
2.3 ANALYSE ONDERZOEKSDATA	22
2.4 RAPPORTAGE	23
3. ONDERZOEKSRESULTATEN.....	27
3.1 PERSPECTIEVEN JONGEREN	27
3.2 PERSPECTIEVEN OUDERS.....	37
4. BESCHOUWING VAN DE ONDERZOEKSRESULTATEN.....	49
BIJLAGE: STICHTING ALEXANDER IN EEN NOTENDOP.....	57

HOOFDSTUK 1

1. Inleiding

De rijksoverheid wil dat in alle gemeenten in Nederland Centra voor Jeugd en Gezin (CJG) worden gerealiseerd. Het is de bedoeling dat ouders, kinderen, jongeren tot 23 jaar en professionals bij de centra terecht kunnen met allerlei vragen over opvoeden en opgroeien. De ambitie is dat de centra een bundeling zijn van hulp en zorg van meerdere instanties op het terrein van de jeugdgezondheidszorg, opvoedondersteuning, gezinscoaching, delen van maatschappelijk werk en een voorpost van de Bureaus Jeugdzorg. De regie – en de wijze waarop hieraan inhoud en vorm wordt gegeven – komt bij de gemeenten te liggen. De provincies met hun bureaus jeugdzorg sluiten daar zo goed mogelijk op aan. De gemeenten krijgen grote vrijheid in het realiseren van de centra naar eigen mogelijkheden en wensen.

De gemeente Hoogeveen heeft de ambitie het klantperspectief serieus te betrekken bij de ontwerp- en ontwikkelingsfase van een Hoogeveense CJG. Naast de inhoudelijke invulling van het pedagogische aanbod en hulpverlening en de voorwaarden en organisatie die het gebruik van dit aanbod ondersteunen, wil de gemeente Hoogeveen ook de vraag meenemen op welke wijze klanten op een structurele wijze betrokken kunnen blijven bij de organisatie en uitvoering van het CJG. Om zicht te krijgen op de perspectieven van ouders en jeugdigen, heeft de gemeente gekozen voor een kwalitatief onderzoek. Hierin staat het verkennen en inzichtelijk maken van een vraagstuk centraal, om zodoende inzicht te krijgen in *waarom* mensen iets vinden. Middels kwalitatief onderzoek wordt inhoudelijke verdieping *op maat* gezocht, samen met de doelgroepen wordt gefocust op oplossingen voor knelpunten en om een gezamenlijk beeld en gevoel te ontwikkelen over een Hoogeveense CJG.

Deze rapportage is het resultaat van een kwalitatief onderzoekstraject dat in opdracht van de gemeente Hoogeveen is uitgevoerd door Stichting Alexander. In de rapportage worden het proces en de uitkomsten van het onderzoek beschreven.

Leeswijzer

In het tweede hoofdstuk wordt de methodologie van het onderzoek beschreven. De onderzoeksmethode wordt uitgebreid weergegeven, omdat het proces van het onderzoek veelzeggend is. Er is namelijk gekozen voor een methode die nog niet eerder gebruikt is, en dit heeft anders dan meestal het geval is, al in de beginfase geleid tot een rijke keur aan data en indrukken. Hierdoor kunnen de keuzes en afwegingen die daarna zijn gemaakt niet los gezien worden van de stappen die vooraf zijn gegaan.

Hoofdstuk drie beschrijft de resultaten van het onderzoek. Hierin wordt een onderscheid gemaakt tussen de uitkomsten voor ouders en voor jongeren. Hoofdstuk vier bevat een beschouwing op de resultaten.

HOOFDSTUK 2

2. Methodologie

In dit hoofdstuk wordt de opzet en uitvoering beschreven van het onderzoek onder jongeren en ouders uit Hoogeveen over opgroeien en opvoeden in relatie tot de ontwikkeling van het CJG. Het onderzoek heeft plaatsgevonden in december 2008 en januari en februari 2009.

2.1 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*).

2.2 Onderzoeksmethode

Er is gekozen voor een kwalitatieve onderzoeksmethode waarbij gebruik wordt gemaakt van een door Stichting Alexander nieuw ontwikkelde methode: *mobiele onderzoeksdagen*. Vervolgens worden ter verdieping van de uitkomsten van de mobiele onderzoeksdagen panelgesprekken gevoerd met jongeren en ouders. Hieronder volgt een beschrijving van het proces van de verschillende stappen die in het onderzoek zijn gezet.

Stap 1: Mobiele onderzoeksdagen

Gedurende twee dagen zijn door medewerkers van Stichting Alexander op diverse locaties in Hoogeveen gesprekken gevoerd met ouders en jongeren (en incidenteel met een hulp- of wijkprofessional) ter verkenning van de beeldvorming, wensen en behoeften ten aanzien van het te ontwikkelen CJG-aanbod aan informatie, advies en hulp. De gesprekken vonden onder andere plaats op straat, op schoolpleinen, in parken, in winkelcentra en in het gemeentehuis. Voor deze gesprekken zijn verschillende wijken bezocht: het centrum en omgeving, Krakeel, Wolfsbos, Hollandscheveld, Steenbergerweide en Trasselt.

Samenstelling respondenten mobiele dagen

Tijdens de mobiele onderzoeksdagen is gesproken met zo'n vijftig personen. Er is niet in alle gesprekken gevraagd naar leeftijd en woonwijk, zodat hiervan in onderstaande tabel geen volledig beeld kan worden gegeven. De leeftijden zijn in enkele gevallen geschat.

Aantal jongeren gesproken tijdens mobiele onderzoeksdagen:

Geslacht		Leeftijd	
man	17	12 t/m 14	8
vrouw	20	15 t/m 17	28
		18 t/m 22	1

Aantal volwassenen gesproken tijdens mobiele onderzoeksdagen:

Geslacht		Aantal ouders met kinderen	
man	8	Jonger dan 12	5
vrouw	15	12 t/m 18	6
		18 jaar en ouder	5
		Aantal ouders met kleinkinderen	0
		Gemiddeld aantal kinderen	2

Werkwijze

Een aantal gesprekken is opgenomen en vervolgens letterlijk uitgewerkt. Dit gaat om gesprekken op schoolpleinen. Niet overal was het mogelijk om gesprekken op te nemen. In die gevallen is gewerkt met het bijhouden en uitwerken van aantekeningen. Ook is er gewerkt met *moodboards*, grote draagbare borden waar steekwoorden en zinnen op geschreven worden, die later uitgewerkt zijn.

De vragen die gesteld zijn aan burgers van Hoogeveen gaan in eerste instantie over de beleving van het huidige aanbod van en de behoefte aan zorg en ondersteuning bij opvoeden en opgroeien. Aan ouders en jongeren is ook gevraagd of zij gehoord hebben van een Centrum voor Jeugd en Gezin. Vanwege de aard van het onderwerp is aan jongeren in de eerste plaats de vraag gesteld hoe ze het vonden om in Hoogeveen op te groeien. Uit ervaring blijkt dat jongeren zich vaak niet zo goed kunnen voorstellen wat zorg en ondersteuning precies inhoudt. Naar aanleiding van hun eigen verhalen en ervaringen kon hier toch over gesproken worden.

Met alle gegevens die verkregen zijn uit dit vooronderzoek is een verslag gemaakt waarin de methode en de resultaten beschreven staan. Aansluitend hierop is een voorstel gedaan voor het vervolgonderzoek.

Procesbeschrijving

De uitkomsten van het mobiele onderzoek zijn verrassend te noemen. Ten eerste zijn tal van diverse groepen jongeren en ouders – met en zonder zorgervaring – gesproken die zich bereid toonden om de vragen van onderzoekers te beantwoorden. Ten tweede hebben de gesprekken reeds in deze fase een breed spectrum aan relevante meningen, standpunten, wensen en kritiek opgeleverd ten aanzien van opvoeden, opgroeien en opvoedingsondersteuning. Dit leverde verrassende (en regelmatig: tegengestelde) perspectieven op over noodzaak en aanpak van ondersteuning bij opvoeding en opgroeien. Deze rijke oogst is grotendeels te danken aan een combinatie van het actief opzoeken van

respondenten op plaatsen waar ze zich bevonden, en de ruimte die hen werd geboden om in informele interactie en een open dialoog hun persoonlijke ervaringen en wensen uitgebreid toe te lichten (waar regelmatig gebruik van werd gemaakt).

Door twee opeenvolgende dagen ondergedompeld te zijn in een gemeenschap is het mogelijk geweest om vrij snel de vinger te leggen op breed levende gevoelens en gevoeligheden, houdingen en opvattingen ten aanzien van opvoeding en opgroeien in Hoogeveen. Zodoende waren reeds tijdens de mobiele onderzoeksdagen bepaalde nuances te onderscheiden vanuit een lokale cultuur en mentaliteit, en de weerslag hiervan op opvattingen over vraagstukken omtrent opgroeien en opvoeden.

Al aan het einde van de eerste onderzoeksdag overheerste het beeld dat inwoners van Hoogeveen verrassend veel van zichzelf hadden blootgegeven: een gemeenschap waarin ouders en jongeren weinig noemenswaardige problemen ten aanzien van de opvoeding zeggen te zien, en mogelijke problemen doorgaans zelf of in familiekring oplossen. Na de tweede onderzoeksdag kon bovendien al minder voorzichtig gesteld worden dat veel ouders en jongeren in Hoogeveen over het algemeen serieuze vraagtekens hebben bij het nut van een CJG. De overheersende associatie bij een CJG met de 'zwaardere' problemen leidt ertoe dat mensen niet snel geneigd zullen zijn om een CJG-locatie binnen te lopen met – in hun ogen – minder zwaarwegende vragen over opvoeden en opgroeien. Desalniettemin menen ze dat het wellicht voor 'anderen' goed zou zijn om een CJG te bezoeken voor informatie, advies en zorg.

Naar aanleiding van de resultaten van het vooronderzoek zijn een aantal speerpunten opgesteld waarover verdieping gewenst was. Deze zijn vertaald in leidraden voor panelgesprekken.

Stap 2: Panelgesprekken

Panelgesprekken zijn groepsgesprekken met minimaal 4 en maximaal 20 deelnemers. Een gespreksleider zit het gesprek voor en gebruikt ter ondersteuning een itemlijst met onderwerpen en een leidraad. Tijdens panelgesprekken 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 door deelname aan het gesprek gemotiveerd raken om zich in te zetten voor veranderingen / verbeteringen.

Panelleidraad

De leidraden voor de panelgesprekken met ouders en jongeren zijn, zoals vermeld, ontwikkeld aan de hand van de uitkomsten van de mobiele onderzoeksdagen. De leidraad is op aangeven van de gemeente toegespitst op de volgende speerpunten:

Basishouding t.a.v. opvoedingsvragen- en problemen

- Beeldvorming over ondersteuning, advies en lichte hulp
- Initiatief tot interventie (ligt deze bij klanten - *vraaggericht* - of (ook) bij professionals? - *aanbodgericht*)
- Structuur of organisatie van aanbod

Ter verduidelijking van de vragen zijn cases ontworpen om het gesprek op gang te helpen. Eén van de resultaten van het vooronderzoek was namelijk dat ouders en jongeren in Hoogeveen het moeilijk vinden om zich een beeld te vormen van de behoefte aan hulp en ondersteuning, en daardoor ook van voorwaarden waaronder het aanbod het beste georganiseerd kan worden. Hierbij lijken sommigen niet te willen of te kunnen vertellen over hun eigen situatie (problemen blijven binnenskamers en/of worden alleen in familiekring besproken). Cases kunnen dan een goede methode zijn, omdat het gaat om een fictieve persoon met aan de werkelijkheid ontleende concrete vragen of

problemen (de ‘ander’ waar de doelgroepen in het vooronderzoek regelmatig naar verwijzen).

Werving voor panels

De onderzoeksopzet voorzag de uitvoering van 4 panelgesprekken. Eén met jongeren in de leeftijd tussen 12–16 jaar, één met jongeren van 17–23 jaar, één met ouders gemengd (dat wil zeggen ouders met kinderen van alle leeftijden) en één met ouders met zorgervaring. Voor de werving van deze panels zijn in januari 2009 verschillende contactpersonen ingeschakeld en netwerken benaderd. Feitelijk betrof het hier een vervolgwerving. De eerste werving vond plaats tijdens de mobiele onderzoeksdagen in december 2009, waar circa 35 informatie- en uitnodigingsbrieven tijdens gesprekken met jongeren en ouders werden overhandigd. Geen van deze jongeren en ouders wilde zich direct opgeven, noch heeft dit later tot aanmeldingen geleid.

Jongeren

Voor de werving van jongeren is contact gezocht met middelbare scholen en het jongerenwerk. Naar aanleiding van contact met jongerenwerkers van SWW hebben twee panels met jongeren plaatsgevonden. Op woensdagavond 28 en vrijdagavond 30 januari hebben onderzoekers van Stichting Alexander een gesprek gehad met respectievelijk een groep jongens en een groep meiden. Zij konden daartoe aansluiten bij al bestaande activiteiten en netwerken op die avonden.

Het panel met jongens vond plaats in een eigen ruimte die de jongens hebben bij het DES-gebouw, het zogenoemde South Gate. De jongens hadden een aantal tafels aan elkaar geschoven waaraan het gesprek plaatsvond. Het was een vrij rumoerig gesprek, de jongens hadden wat moeite om hun aandacht te houden bij de vragen. Dit was vanwege de aard van het onderwerp, dat niet leek aan te sluiten bij de zaken die momenteel leven bij de jongens.

Het meidenpanel vond plaats in een vergaderruimte van het gebouw van SWW aan het Beukemaplein. De meiden vonden het moeilijk om geconcentreerd te blijven gedurende het panel, maar waren duidelijk wel geïnteresseerd in het onderwerp. Het gebruik van een aantal casussen (situatiebeschrijvingen over fictieve jongeren met een specifiek probleem) maakte een en ander concreet voor de meiden. Dit gaf ze de mogelijkheid om over relevante problemen te praten zonder dat ze concrete eigen problemen hoefden prijs te geven.

Ouders

De werving voor de panels met ouders verliep bijzonder moeizaam. In eerste instantie zijn verschillende scholen en kinderdagverblijven benaderd en ingeschakeld. Er zijn meer dan 200 brieven verstuurd en uitgedeeld aan ouders. Dit leidde echter niet tot enige respons. Vervolgens zijn door onderzoekers van Stichting Alexander ouders bij een kinderdagverblijf direct aangesproken en brieven uitgedeeld. Verder zijn een coördinator van een brede school en medewerkers van SWW ingeschakeld bij de werving. Al deze wervingsinspanningen hebben echter niet geleid tot opgave van ouders. Om toch de verdieping te zoeken van ouderperspectieven uit het vooronderzoek, is in overleg met de gemeente Hoogeveen besloten tot een alternatieve onderzoeks- en analysevariant. Dit alternatief bestaat eruit dat voor de analyse van ouderperspectieven in Hoogeveen de resultaten uit het vooronderzoek als vertrekpunt worden genomen, en worden vergeleken met de uitkomsten van reeds bestaande onderzoeken die gedaan zijn in aanloop naar de ontwikkeling van voorgenomen CJG's in andere Nederlandse gemeenten.

Aantal jongeren gesproken tijdens panelgesprekken:

Geslacht		Leeftijd		Wijk/dorp	
man	13	>12	1	Zuid	10
vrouw	7	12 t/m 14	9	Elim	1
		15 t/m 17	10	Verzetsbuurt	5
				Zeeheldenbuurt	2
				Noord	1
				Krakeel	1

Afspiegeling

De jongeren die hebben deelgenomen aan de panelgesprekken zijn vrijwel allemaal lager opgeleid. Zij kunnen niet gezien worden als een optimale afspiegeling van de jongerenpopulatie in Hoogeveen, hoewel wel bekend is dat het grootste deel van de jongeren in Hoogeveen lager opgeleid is. Niettemin zijn de uitkomsten van deze gesprekken goed bruikbaar, omdat zij de uitkomsten van het vooronderzoek bevestigen en op een aantal belangrijke punten nuanceren.

2.3 Analyse onderzoeksdata

De mobiele onderzoeksdagen en de verdiepende panelgesprekken leverden een schat aan informatie op. De panelgesprekken en een aantal gesprekken op schoolpleinen zijn opgenomen met een digitale recorder en vervolgens letterlijk uitgewerkt in word. De gesprekken die plaatsvonden op straat, in de dansschool en in het gemeentehuis en andere locaties zijn uitgewerkt aan de hand van aantekeningen. Deze uitgewerkte verslagen zijn in samenhang met elkaar geanalyseerd. De resultaten van deze analyse leidden tot een aantal speerpunten die de inhoudelijke structuur vormen van deze rapportage (zie de inleiding in hoofdstuk 3).

2.4 Rapportage

In deze rapportage wordt gebruik gemaakt van citaten van jongeren en ouders. Deze zijn cursief weergegeven. Deze uitspraken zijn geselecteerd omdat zij illustratief zijn voor de inhoudelijke bevindingen ter zake ten aanzien van de betreffende groep ouders of jongeren.

HOOFDSTUK 3

3. Onderzoeksresultaten

In dit hoofdstuk staan de resultaten van het onderzoek beschreven. De resultaten zijn verdeeld over twee paragrafen: een met perspectieven van jongeren en een met perspectieven van ouders. De paragrafen zijn onderverdeeld in de volgende thema's: *Houding ten opzichte van vragen en problemen* – *Type vragen en problemen* – *Beeldvorming over ondersteuning, advies en lichte hulp* – *Aanbod en interventies van het CJG* – *Bejegening door medewerkers* – *Structuur of organisatie van aanbod* – *Locatie en bereikbaarheid*. Per thema wordt eerst beschreven wat er tijdens de mobiele onderzoeksdagen is gezegd door jongeren dan wel ouders. Vervolgens wordt voor jongeren ingegaan op wat er tijdens de panels is verteld; voor ouders wordt een vergelijking gemaakt op basis van een inventarisatie van gerelateerde uitkomsten uit andere door Stichting Alexander uitgevoerde CJG-onderzoeken.¹

3.1 Perspectieven jongeren

Houding ten opzichte van vragen en problemen

Tijdens de mobiele onderzoeksdagen werd duidelijk dat jongeren uit Hoogeveen niet de gewoonte hebben om met vragen of problemen gauw om hulp van buitenstaanders te vragen. Problemen worden binnen het gezin of binnen de vriendengroep gehouden en mogelijk opgelost. Pas als de situatie onhoudbaar wordt gaat men op zoek naar hulp.

In de panelgesprekken komt een zelfde beeld naar voren: je loopt niet te koop met je problemen. De jongeren geven aan dat ze zelf geen problemen hebben. Zij bespreken eventuele vragen of problemen met hun vrienden of ouders. Ze hebben geen instantie nodig die hen daarbij

¹ Voor deze inventarisatie is gebruik gemaakt van drie rapportages van onderzoeken in Zwolle (2008), De Wolden (2008) en Oosterhout (2009). Zie voor volledige referenties: pagina 55.

helpt. Jongeren vinden het heel belangrijk om dit te benadrukken; het is niet 'cool' als je problemen hebt. Er wordt door de groep jongens over gesproken in termen van 'mietje', 'kneus' en 'mongool' als je problemen hebt waarbij je hulp nodig hebt. Een enkeling geeft aan wel hulp te krijgen van de GGZ en vindt het goed dat dat er is. Van andere jongeren die wel gebruik maken van een instantie hebben jongens in het panelgesprek een duidelijk beeld.

Voor die nerdjes wel ja. Mensen die gepest worden, van die zielige dikke ventjes.

Als ze vragen zouden hebben weten de jongens wel aan wie ze die kunnen stellen. Op de vraag waar ze hun vragen over drugs, alcohol of seksualiteit kunnen stellen antwoorden ze het volgende:

Hoeven wij niet. Dat weten we al. Dat krijg je op school. En Google. Waarom moeten wij daar hulp om vragen? Je moet het zelf uitproberen. Je hebt toch ook van die schoollesjes.

De groep meiden is ook heel stellig; zelf hebben ze geen problemen. En als ze problemen hebben bespreken ze die met hun ouders. Opvallend verschil tussen jongens en meiden is dat jongens vertellen hun problemen met hun vrienden ('kameraden') te bespreken maar dat meiden hun vriendinnen daarvoor niet voldoende vertrouwen. Zij zijn bang dat hun vriendinnen achter hun rug om hun geheimen doorvertellen of belachelijk maken. De meiden stappen eerder naar een bekend en vertrouwd persoon toe als ze een probleem hebben dat ze niet aan hun ouders durven vertellen, zoals naar de jongerenwerker die de meidenavonden organiseert.

Type vragen en problemen

De mobiele onderzoeksdagen hebben beperkte informatie opgeleverd over het type vragen en problemen dat jongeren hebben. Het taboe dat lijkt te rusten op het hebben van vragen en problemen weegt zwaar; er wordt niet graag over gesproken. De problemen die wel zijn genoemd zijn: problemen met ouders, leerproblemen en gezondheidsproblemen. Veel jongeren zien het gebrek aan vrijetijdsvoorzieningen als probleem: er is te weinig te doen in Hoogeveen voor jongeren en daarom hangen ze veel rond op straat. Jongeren krijgen op straat regelmatig te maken met vandalisme, drugsgebruik en geweld. Jongeren pleiten dan ook voor meer vrijetijdsvoorzieningen en activiteiten zoals Jongeren Ontmoetingsplekken (JOP's), een jeugdcentrum, culturele activiteiten en festivals. Door de organisatie van activiteiten nemen de (oorzaken van) problemen volgens hen vanzelf af.

In de panelgesprekken wordt het beeld uit de mobiele onderzoeksdagen bevestigd. Jongeren vertellen nauwelijks over vragen of problemen die ze (zouden kunnen) hebben. In het meidenpanel wordt ongewenst zwanger raken genoemd als probleem. Met een dergelijk probleem durf je misschien niet naar je ouders of naar vriendinnen en heb je wel hulp nodig. Ook wordt besproken wat je kan doen als je ouders (drank-)problemen hebben. Het jongenspanel bespreekt pesten als probleem, maar daar hebben de deelnemers zelf geen last van.

Wij hebben geen problemen [...]. Niemand zijn ouders zijn hier gescheiden. En we hebben geen ruzie. En als we ruzie hebben is het twee duwtjes geven en dan is het weer klaar.

Om in deze rapportage toch een beeld te kunnen geven van de problemen waar jongeren tussen de twaalf en drieëntwintig mee kunnen zitten is een inventarisatie gemaakt van onderzoeken uit andere gemeenten naar de behoeftes van jongeren en ouders met betrekking tot het CJG. Daar kwamen de volgende onderwerpen uit naar voren:

- Onzekerheid
- Discriminatie
- Problemen thuis
- Pesten
- Sociale vaardigheden
- Seksualiteit en zwangerschap
- Mishandeling
- Overgewicht
- Toekomst en studie
- Schulden

Beeldvorming over ondersteuning, advies en lichte hulp

De mobiele onderzoeksdagen laten zien dat jongeren zonder zorgervaring zich moeilijk een beeld kunnen vormen van ondersteuning, advies en lichte hulp. Ze kennen nauwelijks instanties waar ze terecht kunnen met vragen of problemen. Zij zijn tevens van mening dat een instituut als het CJG niet nodig is in Hogeveen. Jongeren met zorgervaring hebben verschillende meningen over het CJG: sommigen hebben slechte ervaringen met jeugdzorg of de GGZ en voelen daarom weerstand tegen een nieuwe hulpinstantie. Anderen denken dat het goed is dat jongeren met 'kleine' problemen ergens terecht kunnen voordat het grote problemen worden.

In de panels is de beeldvorming van jongeren verder verkend. Er is maar weinig bekendheid onder jongeren van instanties waar ze terecht kunnen met vragen en problemen. Opvallend is dat er onder jongens veel weerstand is tegen hulp terwijl de meiden het een goed idee vinden dat er een hulppunt komt voor jongeren. De oorzaak lijkt te liggen in het feit dat een aantal jongens te maken heeft (gehad) met hulp of instanties waarmee ze verplicht gesprekken moesten voeren. Ze zijn ontevreden over het feit dat ze verplicht met iemand moeten praten over zaken die in hun ogen geen probleem zijn. Een jongen heeft momenteel hulp van de GGZ, een ander moet gesprekken voeren vanwege zijn spijbelgedrag. De jongens hebben allemaal de ervaring dat ze een negatief stempel opgedrukt krijgen door instanties. Of het nu de politie

is of een leraar op school of een psycholoog, ze gaan er van uit dat ze worden gezien als 'crimineel'.

Die mafketels vinden je wel. Als je van school wordt gestuurd dan krijg je direct brieven en post en rommel, dan kun je om de zoveel tijd met zo'n kerel gaan praten, zo'n psycholoog of zo.

Onderzoeker: En wat vind je ervan dat dat zo gaat?

Niks. Slecht. Als je zelf problemen hebt kun je toch zelf weten aan wie je dat vertelt? Je kunt het toch ook aan je kameraden vertellen, dan hoef je het toch niet aan iemand die je niet kent te vertellen? Ze stellen vragen en dan gaan ze meteen concluderen dat je crimineel bent.

Op de vraag waar jongeren in Hoogeveen naar toe kunnen met vragen of problemen noemen de jongens:

- SWW
- Kindertelefoon
- GGZ

Geen van de meiden zegt ervaring te hebben met hulp. Ze noemen de volgende plekken waar ze naar toe denken te kunnen voor hulp of advies:

- Het Knooppunt (onderdeel van SWW waar de meiden regelmatig om leuke activiteiten vragen)
- Het JIP (Jongeren Informatie Punt. Een meisje heeft hier van gehoord, maar weet niet waar het zit)
- Het Jongerenwerk
- Schoolmaatschappelijk Werk
- Kindertelefoon

De meiden lijken er zelf een beetje van te schrikken dat er zo weinig plekken in Hoogeveen zijn waar ze naar toe kunnen met vragen. Meiden die geen gebruik maken van het jongerenwerk kunnen nergens terecht. De meiden zouden zelf nooit op school om hulp vragen.

School is alleen voor school en verder hoef ik er niks mee!

Wel denken ze dat het goed is dat er schoolmaatschappelijk werkers zijn waar je mee kunt praten.

Aanbod en interventies van het CJG

Het is moeilijk voor jongeren om zich een beeld te vormen van het toekomstige aanbod van het CJG. Tijdens de mobiele onderzoeksdagen zijn desondanks een aantal kaders zichtbaar geworden waarbinnen het CJG volgens jongeren moet opereren. Jongeren zien het CJG voornamelijk als laagdrempelig punt waar je binnen kunt lopen voor hulp, informatie of om je verhaal te doen. Zo moet je ter plekke goed en snel geholpen kunnen worden als je met een vraag of probleem komt. Jongeren met zorgervaring vertellen hoe vervelend het is om doorverwezen te worden en vervolgens lang op hulp te moeten wachten. Bij het CJG moet je direct geholpen kunnen worden. Er wordt tevens genoemd dat je er ook alleen je verhaal kwijt moet kunnen zonder dat er consequenties aan vast zitten. Met dit laatste doelen ze enerzijds op de wens anoniem te blijven en anderzijds op de wens om niet direct benaderd te worden als 'hulpvrager'.

Ook de jongeren in de panels zien het CJG vooral als een plek waar ze naar toe kunnen met vragen en problemen en waar ze geholpen kunnen worden. Er is gevraagd of jongeren ook ongevraagd geholpen mogen worden (bemoeizorg). De jongens geven aan dat ze hier erg op tegen zijn. Enkelen hebben, zoals eerder vermeld, ervaring met bemoeizorg en zij vinden dit erg vervelend. De meiden vinden echter dat er omstandigheden zijn waarin dit wel kan. Zij vinden wel dat het heel belangrijk is dat de betreffende jongere wordt duidelijk gemaakt waarom die geholpen moet worden.

Als je het diegene steeds maar weer probeert uit te leggen dan snapt ie het op een gegeven moment wel dat ie hulp nodig heeft.

In het panel met meiden wordt ook nog de mogelijkheid van groepsgesprekken genoemd als mogelijk aanbod van het CJG. Jongeren die hetzelfde meemaken hebben soms de behoefte om hun ervaringen te delen met anderen. De aanwezigheid van meer jongeren kan drempelverlagend werken om je verhaal te doen, denkt een van de meiden.

Het praat ook wat makkelijker met meer jongeren erbij dan wanneer je alleen in een hokje zit met een volwassene die je niet kent.

Bejegening door medewerkers

Tijdens de mobiele onderzoeksdagen is gevraagd wat jongeren verwachten van een goede CJG-medewerker. Het is voor jongeren heel belangrijk dat er in het CJG mensen komen te werken die ze vertrouwen. Jongeren vinden het belangrijk dat ze diegene kennen of goed leren kennen; iemand die ze niet kennen vertrouwen ze niet bij voorbaat. Vertrouwen heeft ook te maken met privacy. Jongeren zijn bang dat hun geheimen bij anderen terecht komen (op school, bij de ouders). Daarnaast hebben jongeren graag een jong iemand tegenover zich. Meiden praten het liefst met een vrouw. Tenslotte moet het iemand zijn die goed luistert en goed advies kan geven. Een groep meiden waar op straat een gesprek mee is gevoerd vulde nog aan dat het belangrijk is dat een medewerker iemand is die

goed naar je luistert, je moet ook zelf inspraak hebben, moet met kinderen kunnen omgaan, geduldig zijn, ervaren, iemand die advies echt kan geven. Ook dat je met mensen kunt praten die iets zelf hebben meegemaakt, een medewerker moet niet altijd advies geven. Dat is afhankelijk wat iemand wil. Advies of gewoon praten.

In de panels wordt hetzelfde beeld geschetst van een ideale CJG-medewerker. Jongens vullen hierop aan dat ze niet het gevoel willen hebben dat ze gezien en behandeld worden als een crimineel. Dit geldt overigens niet alleen voor medewerkers van een CJG, maar in het algemeen voor functionarissen en professionals in de gemeente

Hoogeven. Het feit dat er nu een plek komt voor vragen en problemen van jongeren bevestigt ze in hun denkbeeld dat de gemeente hen niet vertrouwt en over hen denkt in termen van problemen.

Wat we willen is gewoon vertrouwen van de gemeente. Ja, want ze vertrouwen ons voor geen donder. Er is een keer wat misgegaan en wij krijgen gelijk een slecht imago: 'Die jongens van de sportvelden dat is tuig!'. Zelfs de leraren op school hebben het erover. Ze hebben me een keer bij de JOP gezien en dan zeggen ze: Oh, hoor je bij dat tuig!'

Meiden geven aan dat ze niet naar een CJG zouden gaan als ze de medewerker niet zouden kennen. Een meisje oppert dat er de mogelijkheid moet zijn om anoniem met een hulpverlener te kunnen praten door bijvoorbeeld achter een scherm te zitten. Dan hoeft je diegene niet aan te kijken.

Ik durf dat niet, met een vreemde over een probleem praten. Maar als er een soort zwart scherm voor zit dan zou ik het wel durven want dan zou zij mij niet zien.

Liefst zien de meiden dat de jongerenwerker daar komt te werken; die kennen ze en daar durven ze hun verhaal aan te vertellen. Voor de meiden is het ook heel belangrijk dat er een vrouw komt te zitten; een man vertrouwen ze hun verhalen en problemen niet toe. Ze gaan ook niet naar een mannelijke arts als ze gezondheidsproblemen hebben.

Een man als dokter van een meisje, dat vind ik gewoon goor!

De meiden denken dat jongens liever door een man geholpen worden.

Structuur of organisatie van aanbod

Er is door jongeren weinig gezegd over de structuur of organisatie van het aanbod. Er is tijdens de mobiele onderzoeksdagen gesproken over de mogelijkheid van CJG-locaties in scholen. De een vindt dit een goed idee (want dichtbij jongeren) en de ander denkt dat het niet gaat werken (want iedereen op school kan zien wanneer jij daar naar binnen gaat). Een groepje jongeren dat graag een JOP wil, lijkt het een goed idee dat daarmee een link wordt gelegd met het CJG. Hun idee is: zij krijgen een eigen plek en medewerkers van het CJG komen op gezette tijden bij hen langs voor voorlichting en advies. Met de jongeren kan afgesproken worden waar de voorlichting over moet gaan en hoe jongeren geadviseerd kunnen worden.

Het meidenpanel lijkt het een slecht idee om het CJG aan te laten sluiten bij een school om privacyredenen. Zij willen niet dat anderen zien dat zij ergens naar binnen gaan voor hulp of informatie. Meer hierover in de volgende paragraaf over locatie en bereikbaarheid. In het jongenspanel is niet gesproken over structuur.

Locatie en bereikbaarheid

De mobiele onderzoeksdagen hebben veel informatie opgeleverd over de voorkeuren van jongeren qua locatie en bereikbaarheid. Het is belangrijk dat het CJG niet op een afgelegen plek komt, maar op een plaats die voor jongeren makkelijk bereikbaar is. Sommige jongeren pleiten voor een centrale plek in Hoogeveen, anderen juist voor decentrale plekken in de verschillende wijken van Hoogeveen. De fysieke locatie moet laagdrempelig zijn en er uitnodigend uit zien. Jongeren denken aan een licht gebouw met vrolijke kleuren, leuke inrichting die jongeren aanspreekt ('huiselijk'), lekkere zitbanken waar je kan kletsen. Jongeren vinden *face-to-face* contact de belangrijkste vorm van contact. Veel jongeren zien ook wel wat in bereikbaarheid via internet vanwege het anonieme karakter. Wel wordt de kanttekening geplaatst dat niet iedereen in Hoogeveen internet heeft en dat het voor sommigen te onpersoonlijk is om hun vragen via internet te stellen. Een telefonische

hulplijn zoals de Kindertelefoon wordt enkele malen genoemd. Voordeel van bellen is dat je het anoniem kunt doen. Het is dan wel belangrijk dat je gratis kunt bellen. Voor de openingstijden wordt meerdere malen genoemd dat jongeren er zonder afspraak terecht moeten kunnen; jongeren vinden het prettig om binnen te kunnen lopen wanneer het hen uitkomt. De tijden waarop jongeren gebruik zouden willen maken van het CJG is na schooltijd en 's avonds.

In de panels is vooral gesproken over de herkenbaarheid van een 'gebouw voor vragen en problemen'. Voor de meiden is het een enorme drempel om een gebouw binnen te stappen met het stempel 'problemen' in verband met herkenning door bekenden.

Dan fietst bijvoorbeeld net mijn tante voorbij als ik daar naar binnen wil en dan denkt ze: "Wat doet die daar nou?" En dan belt ze direct met mijn ouders. Terwijl ik daar dan bijvoorbeeld heen ga omdat ik problemen heb met mijn ouders.

De meiden denken daarom aan een reeds bestaande locatie waar een 'hokje' komt voor vragen en problemen. Het gebouw van de SWW lijkt de meiden een geschikte locatie voor een dergelijk 'hokje' omdat daar geregeld jongeren komen voor activiteiten of vergaderingen. Als een jongere het gebouw van het SWW binnenloopt denken mensen niet gelijk dat diegene vast een vraag of probleem heeft, maar kan het ook gewoon zijn dat de jongere een activiteit bezoekt. De angst van meiden dat hun ouders erachter komen dat ze het CJG bezoeken is tevens een reden om aparte locaties voor jongeren en ouders op te zetten.

In het meidenpanel wordt het idee van contact met een CJG-medewerker via internet slecht ontvangen. Geen van de meiden zou een persoonlijke vraag via internet stellen. De meiden vertrouwen contact via internet niet:

Je weet nooit of er niet een enge vent met je zit te chatten die eigenlijk een afspraakje met je wil.

Hetzelfde wantrouwen geldt voor telefonisch contact: iemand van zo'n telefoonlijn kan wel heel verkeerde bedoelingen hebben. Meiden willen hun problemen persoonlijk met iemand kunnen bespreken en ze willen de zekerheid dat diegene te vertrouwen is. Contact via internet of de telefoon geeft hen die zekerheid niet. Daarbij denken meiden dat een telefonische hulplijn niet gaat werken in Hoogeveen: zo'n lijn moet gratis zijn en er zijn altijd jongens die de lijn dan gaan misbruiken voor grapjes.

Als er dan alleen maar mee geklooid wordt dan stoppen ze snel met die telefoonlijn.

De jongens vinden een telefoonlijn wel een goed idee, al geven ze aan dat ze er zelf geen gebruik van zullen maken.

Soort Kindertelefoon. Voor ons is dat niet belangrijk. Voor mensen die gepest worden wel. Die kunnen gewoon bellen.

De meiden vinden het belangrijk dat het CJG na schooltijd en 's avonds geopend is zodat jongeren er binnen kunnen lopen wanneer het hen uitkomt.

3.2 Perspectieven ouders

Houding ten opzichte van opvoedingsvragen en -problemen

Uit het mobiele onderzoek komt naar voren dat ouders zich veelal niet bewust lijken van eventuele problemen bij de opvoeding. Ook lijken de meesten een sterke aversie te hebben tegen het idee om hulp (van buiten) te zoeken. Zij lossen problemen voornamelijk op binnen het gezin of met behulp van vrienden of familie. Als zij al hulp zoeken of gezocht hebben, zeggen zij genoeg te hebben aan zorg zoals die nu geregeld is. In hun ogen zou ondersteuning en hulp bij

opvoedingsvragen wellicht voor 'anderen' goed zijn. Over het algemeen heerst de mentaliteit dat succesvol opvoeden vooral afhangt van de tijd die ouders aan opvoeding besteden. Een medewerker van Stichting Welzijnswerk vat de Hoogeveense mentaliteit ten aanzien van opvoedproblematiek als volgt samen: *'doe maar gewoon'*. Ouders met jonge kinderen hebben weinig ideeën over hun behoeften aan hulp en ondersteuning wanneer de kinderen ouder zijn en er wellicht problemen zouden kunnen ontstaan. Volgens een vader van twee tieners:

De verantwoordelijkheid ligt vooral bij de ouders. Ouders weten vaak niet wat hun kinderen doen. Ze weten niet wat er speelt als het gaat om drank en drugs en als ze het al weten, hebben ze geen benul van wat ze eraan zouden kunnen doen.

Enkele ouders met zorgervaring noemen dat ze tevreden zijn met de hulp zoals die nu geregeld is. Zij geven wel aan dat er al een verbetering is in samenwerking tussen instanties ten opzichte van een aantal jaren geleden.

Zeven jaar geleden was alles via MEE geregeld, nu signaleren en regelen ze al vanaf de speelzaal. Die samenwerking en het doorverwijzen is beter geregeld.

Type vragen en problemen

Bij jonge kinderen doen zich nauwelijks echte problemen voor (en daarbij is de weg naar het consultatiebureau bekend en toegankelijk). Uit het mobiele onderzoek worden een klein aantal voorkomende problemen aangekaart. Een ouder noemt nalatigheid van de school: haar dochter bleek dyslexie te hebben, de school had dat wel gesignaleerd maar heeft daar niets aan gedaan. Door anderen wordt het probleem van te late signalering genoemd, bijvoorbeeld bij faalangst. De oorzaak wordt zowel bij ouders zelf als bij de school gezocht. Het zwaartepunt bij opvoedingsproblemen betreft volgens de ouders de fase van de pubertijd. Problemen bij pubers zijn evident aanwezig. Op een schoolplein vertelt een moeder dat ze wel iets zou zien in een CJG als het zou gaan om voorlichting en ondersteuning bij jongeren in de pubertijd, zowel voor de jongeren zelf als voor de ouders.

Voor oudere kinderen als je vast zit, vanaf 12 of 15 jaar. Stel dat ze drugs gaan gebruiken, als je er dan heen kunt. Als je er echt niet meer uitkomt. Maar de een maakt die stap sneller dan de ander.

Opvallend is dat er een hoofdoorzaak genoemd wordt voor de problemen van jongeren. Zij zouden zich vervelen en veel op straat hangen. Vanuit zowel het oogpunt van ouders als van jongeren is het gebrek aan jeugdvoorzieningen voor vrijetijdsbesteding een directe oorzaak voor veel van de problemen. Veel gehoorde verhalen tijdens het mobiele onderzoek gaan over groepen jongeren uit verschillende wijken die met elkaar op de vuist gaan.

In andere gemeenten waar onderzoek is gedaan naar behoeften ten aanzien van een CJG wordt een verscheidenheid aan onderwerpen genoemd waarover ouders expliciet informatie en advies wensen. Zo hebben zij bijvoorbeeld behoefte aan advies en informatie over kwesties die henzelf rechtstreeks aangaan op sociaal-emotioneel vlak. Hierbij kan gedacht worden aan rouwverwerking bij overlijden van kinderen, het

oplossen van problemen met buren en advies en informatie in geval van scheiding.

Daarnaast hebben ouders vragen omtrent het (lichamelijk) opgroeien van kinderen. Dit kunnen vragen zijn over bijvoorbeeld doorslapen, overgewicht en inenting.

Ouders kunnen verder behoefte hebben aan ondersteuning bij het opvoeden van hun kinderen. Voorbeelden die hierbij genoemd zijn betreffen koppigheid bij kleine kinderen, omgaan met problemen en pubers met problemen op school. Daarnaast zouden ouders praktische handvatten aangereikt willen krijgen bij opvoedvragen over bijvoorbeeld nare dromen, angsten, een ziek kind, bedplassen, pesten, en invloed van internet en tv-programma's bij kinderen tot 12 jaar. Ouders van kinderen in een hogere leeftijd (12-23) hebben aangegeven vragen te hebben over drank en drugsgebruik, seks, loverboys, zorg om je kind dat naar de middelbare school gaat en omgang met vrienden.

Verschillende ouders hebben aangegeven problemen met hun puberende kind te hebben en met vragen daarover te zitten.

Verschillende Marokkaanse moeders geven aan activiteiten te willen voor hun kinderen en met die hulpvraag het CJG te willen benaderen. Hierin is een link te leggen met Hoogeveen: men benoemt dat problemen van pubers samenhangen met (gebrek aan positieve) vrijetijdsbesteding.

In andere gemeenten wordt verder genoemd dat er voor het fysieke opgroeien hulp is tot en met de basisschool. Daarna is er minder tot geen hulp bij opvoeden; voor lichamelijke klachten gaan ouders naar een dokter, voor sociale of psychische klachten mist er de hulp. Ouders geven aan graag informatie en hulp te willen bij opgroeien. Het gaat hier om vragen over gezondheid, gedragsproblemen van het kind, ruzies met een zoon of dochter en hoe om te gaan met problemen op school.

Beeldvorming over ondersteuning, advies en lichte hulp

De ouders die zijn gesproken tijdens het mobiele onderzoek zetten vraagtekens bij het nut van een CJG. Zij verwachten dat het CJG weinig bezocht gaat worden. Deze verwachting komt voornamelijk voort uit de overheersende associatie bij een CJG met 'zwaardere problemen'. Hierdoor zullen mensen niet snel geneigd zijn om een CJG-locatie binnen te lopen met – in hun ogen – minder zwaarwegende vragen over opvoeden en opgroeien. Een aantal mensen zegt, na een toelichting op de algemene functie van een CJG, expliciet de komst ervan af te keuren. Zij vinden het te moralistisch en vinden opvoeden een taak en verantwoordelijkheid van ouders. Liever zien zij een verandering in de mentaliteit van mensen als het gaat om gedeelde normen en waarden, in plaats van bemoeienis van de overheid. De mensen die een CJG wel een goed idee vinden, denken doorgaans dat ze er zelf geen gebruik van zullen maken, maar zien het wel als een goede en nuttige ontwikkeling voor anderen.

De "Oude Bouw" in het centrum kan vooral voordeel hebben bij zo een CJG, dat denk ik, maar misschien denken zij daar zelf helemaal niet zo over (lacht).

Ik denk voor gezinnen die alles maar laten lopen, dat het wel goed is. Ik zou naar de huisarts gaan en die verwijst me wel door. Is daar wel behoefte aan (aan een CJG)?

Uit onderzoek in andere gemeenten is tevens gebleken dat ouders voor informatie en advies over opgroeien en opvoeden niet in eerste instantie denken aan officiële instellingen en organisaties. Zij zoeken ook eerst dicht bij huis, bij familieleden of bij vrienden. Respondenten geven aan dat zij verder zoeken naar hulp (professionals), indien deze bronnen niet toereikend zijn. Anderen geven aan niet zo snel gebruik te maken van de hulp van 'een vreemde' en hier ook geen behoefte aan te hebben.

In verschillende gemeenten worden, net als in Hoogeveen, vraagtekens gezet bij het nut en de noodzaak van een CJG. De reden hiervoor is dat het CJG ervaren wordt als 'weer' iets nieuws. Ouders vinden dat er al zoveel instanties zijn en vrezen voor een nieuwe organisatorische laag, die de wirwar van organisaties alleen maar zal vergroten.

Aanbod en interventies door het CJG

Tijdens het mobiele onderzoek in Hoogeveen zijn een aantal zaken genoemd die een CJG zou moeten aanbieden. Vroege signalering van problemen wordt genoemd, om de problemen bij de bron aan te kunnen pakken. Verder willen ouders op een positieve manier benaderd worden, en de kwaliteit van de adviezen en ondersteuning moet zeer goed zijn. Bij een CJG moet je voor 'alles' terecht kunnen, bijvoorbeeld ook met vragen over beroepskeuze voor jongeren, of voorlichting over loverboys. Een vertrouwenspersoon van school zou ook verbonden moeten zijn met het CJG.

Als daar iemand zit voor vragen over problemen met pubers, dat is wel handig. Ook voor jongeren zelf ja. Dat denk ik eerder. Sexualiteit, ja ook over die loverboys, voorlichting. Dat ze iets hebben om op terug te vallen en anoniem ook kunnen vertellen buiten ouders om.

CJG zou voor mijzelf nu niet van belang zijn. Maar je weet nooit in de toekomst, mijn kinderen zijn 2 en 5 jaar, ik weet niet wat er dan gebeurt.

Een vader had al een duidelijk beeld over hoe een CJG er uit zou moeten zien:

Een loketfunctie, is mijn ideaalbeeld, waar alle hulp bij elkaar komt, waar je opvoedings- en gezondheidsvragen kunt stellen.

Deze, en nog meer ideeën over het aanbod komen ook voor in andere gemeenten:

Laagdrempelig aanspreekpunt voor alledaagse opvoedingsvraagjes. Het CJG kan slagen als het laagdrempelig is, bijvoorbeeld door het te verbinden aan een dreumesuurtje.

Ouders in andere gemeenten geven bovendien aan dat het CJG zich vooral moet richten op signaleren:

Zij kunnen kijken hoe het eraan toegaat en wat er is (moeder); Je kan dan naar het CJG gaan en aangeven dat je je zorgen maakt over de kinderen die alleen buitenspelen en waarvan hun ouders ze niet in de gaten houden (moeder).

Kansen en wensen liggen volgens ouders in Hoogeveen en elders in het verhelderen en bekender maken van het bestaande aanbod aan zorg en ondersteuning. Volgens enkele ouders is er al veel, maar is niet alles voldoende bekend. Ook kwam in alle onderzoeken naar voren dat er tussen verschillende instanties veel langs elkaar heen gewerkt wordt. Een betere samenwerking en onderlinge afstemming tussen de instanties zou een voorwaarde moeten zijn van het CJG. Ouders zouden graag zien dat instanties binnen het CJG beter met elkaar gaan samenwerken zodat ze sneller – maar niet te vaak! – doorverwezen kunnen worden; en om te voorkomen dat ze niet na iedere doorverwijzing hun verhaal opnieuw hoeven te vertellen en weer ‘bij nul’ te beginnen.

Eén aanspreekpunt. Eén aanspreekpunt waar het hele gezin terecht kan en waar ook het gezin als geheel bekend is en geholpen kan worden.

Voor de inrichting van het aanbod zou ook gedacht kunnen worden aan informatieavonden, kleine cursussen, praatgroepen en ontmoetingsmiddagen.

Bejegening door medewerkers

Waar het gaat om contact met professionals zijn er verschillende dimensies te onderscheiden: de relatie met de cliënt, de aanwezigheid en zichtbaarheid van de professional, en de professionaliteit. Uit de mobiele onderzoeksdagen kwam naar voren dat men vindt dat de professional achter het bureau vandaan moet komen en zijn gezicht moet laten zien op straat, in het veld, op plaatsen waar ouders, kinderen en jongeren zijn.

Men moet meer doen om mensen te betrekken en naar de mensen toe stappen, met stands en zo op drukke plekken.

Professionals moeten van hun bureau af. Dat werkt bedreigend. Thuis bezoeken via meer veldwerkers werkt effectiever. Wat werkt is op een positieve manier ouders bekrachtigen.

Professionaliteit houdt volgens de respondenten in dat een professional ervaren is en 'echt' advies kan geven, ook opvoedkundige adviezen. Daarbij zijn discretie en anonimiteit voorwaarden die door respondenten hoog worden gewaardeerd. Ook veel genoemd is dat een medewerker een vertrouwenspersoon moet zijn en dat ook uitstraalt.

Een medewerker moet de cliënt serieus nemen en moet voldoende tijd nemen. Ik hoor nogal vaak dat ze niet serieus worden genomen bij de huisarts en zo.

In de andere gemeenten klinken dezelfde geluiden door als het gaat om de bejegening van professionals. Professionele deskundigheid maar ook ervaringsdeskundigheid staan bovenaan.

Structuur of organisatie

Tijdens de mobiele onderzoeksdagen is met ouders gesproken over de plek waar een CJG zou moeten komen, en in hoeverre het wenselijk is dat het aansluit bij bestaande voorzieningen. Veel ouders gaven aan dat het goed zou zijn om het te laten aansluiten bij reeds bestaande voorzieningen, bijvoorbeeld bij het zorgloket in het ziekenhuis. Daarbij werd de noodzaak van laagdrempeligheid benadrukt. Het meest effectief zou zijn op plaatsen waar jongeren en ouders al naar toe gaan, zodat de drempel om daar binnen te lopen zo laag mogelijk wordt gemaakt.

*Het zou moeten komen op een plek waar ouders al komen.
Bijvoorbeeld bij een peuterspeelzaal in de buurt. In ieder geval op een laagdrempelige plek.*

Als een CJG preventief te werk wil gaan: andere informatie kan aansluiten aan de cursussen die er nu al zijn zoals babykursussen en ongevallen in huis.

Locatie en bereikbaarheid

Tijdens de mobiele onderzoeksdagen zijn er bij de ouders een heel aantal ideeën en wensen naar boven gekomen als het gaat om locaties en de bereikbaarheid van een CJG. Ruime openingstijden worden belangrijk geacht, evenals een goede bereikbaarheid, dichtbij huis.

Het moet niet ver weg zijn. En juist in het weekend open, vaak escaleren dan deze dingen.

Met flexibele openingstijden is de drempel minder hoog als ik dan iets zou hebben en ik zou er langsrijden, zou ik eerder geneigd zijn om ook echt te gaan..

De wijken zijn niet hetzelfde, en het is ook fijn als het dichtbij huis is. Zou goed zijn als er in ieder dorp een inlooppunt komt en dat dan

samenkomt bij een coördinatiepunt. Dit zou kunnen via Smederijen, dit zijn vrijwilligers uit de buurt en die hebben dus al een contactpunt.

Informatie via internet wordt, evenals in andere gemeenten, genoemd als handige aanvulling op de fysieke bereikbaarheid. Hoewel er in Hoogeveen benadrukt wordt dat niet iedereen beschikt over een computer en internet. Telefonische bereikbaarheid is ook van belang en dan vooral om een afspraak te maken.

HOOFDSTUK 4

4. Beschouwing van de onderzoeksresultaten

In de voorgaande hoofdstukken zijn de methodiek, uitvoering en resultaten van het kwalitatieve onderzoekstraject beschreven. Deze resultaten bieden inzichten in zowel inhoudelijke perspectieven als de grenzen en beperkingen van participatie van jongeren en ouders bij de ontwikkeling van een CJG in Hoogeveen.

Harde conclusies zijn nog niet te trekken. Het interactieve karakter van de gekozen onderzoeksmethodiek verlangt dat de relevantie en juistheid van de beschreven onderzoeksresultaten getoetst worden bij ouders en jongeren in Hoogeveen. Hier sluit Stichting Alexander de rapportage over het onderzoek af met een beschouwing van de inhoudelijke onderzoeksresultaten. Deze nabeschuiving biedt de gemeente Hoogeveen mogelijke aanknopingspunten en bouwstenen die specifiek zijn voor het verdere ontwerp- en ontwikkelingstraject van het CJG in Hoogeveen.

Opvoedingsmentaliteit en zorgervaring

Het specifieke referentiekader van ouders en jongeren in Hoogeveen wordt bepaald door de overheersende ‘opvoedingsmentaliteit’ en de manier waarop ‘zorg’ ervaren wordt (waar al sprake is van ervaring met zorg- en/of hulpverlening). Deze twee aspecten hebben grote invloed op de mogelijkheden die zij zien voor een CJG, en de mate waarin ouders en jongeren bereid zijn om daadwerkelijk gebruik te gaan maken van het aanbod van dat CJG.

Veelzeggend is allereerst de overheersende mentaliteit bij zowel ouders als jongeren wat betreft vragen en ondersteuning bij opgroeien en opvoeden: zij ervaren weinig problemen. Daarbij komt dat wanneer zij toch met vragen of problemen zitten zij niet snel hulp ‘van buiten af’ zoeken. Zij lossen problemen zelf op en roepen eventueel hulp in van familie of vrienden. Opvallend hierbij is dat jongens met hun problemen naar ouders of vrienden gaan, terwijl meiden hun problemen minder

snel aan vriendinnen zouden vertellen. Zij gaan naar ouders of naar een bekend en dus vertrouwd persoon zoals de jongerenwerker. Inwoners van Hoogeveen lopen niet graag te kijk met hun problemen. Zij keuren hulp niet openlijk af, maar ouders en jongeren benadrukken wel herhaaldelijk dat pedagogische ondersteuning en hulp wellicht goed is voor 'anderen'. In Hoogeveen overheerst het beeld dat het pas nodig is hulpverlening in te schakelen als de problemen 'groot' zijn en men er al alles aan gedaan heeft om zelf de zaken op te lossen. Het initiatief om hulp of zelfs ondersteuning van professionals in te roepen voor 'kleine' opvoedingsvragen zal naar alle waarschijnlijkheid niet vanuit de burgers zelf komen. Dit aspect typeert Hoogeveen, in vergelijking met de resultaten in andere gemeenten waar soortgelijk onderzoek is gedaan.

Doorwerking in ontwikkelproces CJG

Tijdens het onderzoek bleek de overheersende opvoedingsmentaliteit de grootste invloed te hebben op de eventuele betrokkenheid, wensen en verwachtingen van ouders en jongeren bij een CJG. De invloed die dit heeft gehad op het onderzoeksproces kan in de verwachting van Stichting Alexander ook doorwerken in de verdere interactieve ontwikkeling van een CJG in Hoogeveen. De inhoud en vorm van de verdere interactieve ontwikkeling van het CJG zal daar op aangepast moeten worden. De leidende vraag aan ouders en jongeren bij deze verdere ontwikkeling is dan niet primair 'hoe de drempels voor het gebruik van een CJG te verlagen?', maar 'waarover, waar, wanneer en hoe kunnen we je toegang geven tot informatie, advies en hulp bij opvoeden/opgroeien?' Tegen deze achtergrond zijn de in deze rapportage beschreven perspectieven van ouders en jongeren vooral bruikbaar als vertrekpunt voor diverse ontwerpen van een Hoogeveens CJG en voor de verdere dialoog hierover met ouders en jongeren. De belangrijkste bouwstenen die dit onderzoek voor dat interactieve proces levert worden hieronder benoemd.

Type vragen en problemen

Door het 'taboe' dat lijkt te rusten op het spreken over problemen met buitenstaanders levert het onderzoek beperkte informatie op over het type vragen en problemen dat inwoners van Hoogeveen hebben. *In de verdere dialoog en interactieve ontwikkeling van een CJG in Hoogeveen vraagt dit om extra aandacht, waarbij wellicht voortgebouwd kan worden op de aanzet tot dialoog die met dit onderzoek is gegeven.* Wel is duidelijk geworden dat zowel ouders als jongeren vinden dat er een gebrek is aan vrijetijdsvoorzieningen voor jongeren. Hierdoor gaan zij uit verveling op straat hangen. Dit wordt gezien als een directe en fundamentele oorzaak van veel mogelijke problemen. Verder noemen jongeren als mogelijke problemen: leer-, gezondheidsproblemen, problemen met of van ouders, ongewenste zwangerschap en gepest worden.

Ouders in Hoogeveen zeggen nauwelijks opvoedingsvragen te hebben over jonge kinderen. De vragen die ze hebben stellen ze aan hun eigen ouders of aan het consultatiebureau. De vragen die er wel zijn hebben voornamelijk betrekking op oudere kinderen, in de puberteitsfase. Voor enkele ouders is het voorstelbaar dat zij later, wanneer hun kinderen ouder zijn, vragen zouden kunnen hebben met betrekking tot drank- en drugsgebruik. Een opvallend verschil met andere gemeenten is dat ouders in Hoogeveen geen actuele hulpvragen lijken te hebben die hun eigen rol als opvoeders aangaan. In andere gemeenten benoemen ouders wel expliciet kwesties die hen als opvoeders rechtstreeks raken op sociaal-emotioneel vlak en op het gebied van ondersteuning bij opvoeden. Elders wordt duidelijk genoemd bij welke opvoedthema's ouders advies, informatie of ondersteuning wensen. In Hoogeveen is dit beperkt.

Beeldvorming

Uit dit onderzoek is gebleken dat ouders verwachten dat het CJG weinig bezocht zal worden. De drempel om op een nog onbekende locatie binnen te stappen is hoog, terwijl tegelijkertijd weinig behoefte aan ondersteuning lijkt te zijn. Dit perspectief is kenmerkend in het

onderzoek in Hoogeveen, en houdt direct verband met de associatie die een CJG in Hoogeveen oproept met zware problematiek. Ook vermoeden ouders in Hoogeveen ‘betutteling’ vanuit de overheid, waar zij zelf de opvoeding beschouwen als een taak en verantwoordelijkheid van ouders. Bij jongeren klinken er verschillende geluiden. Waar bij jongens veel weerstand bestaat tegen hulp van buitenaf, lijkt het meiden een beter idee dat er een hulppunt komt voor jongeren. Bezwaren tegen een CJG in Hoogeveen worden eerder ingegeven door bezwaren tegen bemoeienis van de overheid. In andere gemeenten overheerst vooral twijfel over praktisch nut en noodzaak, aangezien er al meer dan voldoende organisaties bestaan. De diverse en tegenstrijdige beeldvormingen over een CJG in Hoogeveen geven weinig tot geen eenduidige aanknopingspunten voor voorkeuren voor de structuur en organisatie. Toch bieden de onderzoeksresultaten wel aanwijzingen voor structuur en organisatie, niet voor die van een CJG maar *voor de organisatie van het aanbod aan informatie, advies en hulp*. Deze aanwijzingen komen voort uit de perspectieven van ouders en jongeren op het directe contact met professionals en uit hun voorkeuren voor reeds bekende voorzieningen die dat contact kunnen ondersteunen. (zie hieronder bij *toegankelijkheid, professionaliteit en zichtbaarheid*).

Toegankelijkheid

Ouders en jongeren in Hoogeveen geven aan dat de toegang tot informatie, advies en hulp laagdrempelig moet zijn. Dit betekent voor hen tevens dat er geen sprake mag zijn van (lange) wachtlijsten en herhaaldelijke doorverwijzingen. Ze willen het liefst zo snel mogelijk geholpen worden. Typerend voor jongeren in Hoogeveen is dat zij willen binnenkomen en meteen hun verhaal willen doen (zonder eerst een afspraak te maken, doorverwezen te worden of op een wachtlijst te worden gezet). Hierbij valt op dat zij de mogelijkheid willen hebben alleen hun verhaal kwijt te kunnen zonder dat daar ze direct benaderd worden als ‘hulpvragers’ die geadviseerd of doorverwezen moeten worden.

Professionaliteit en bejegening

Ouders, in Hoogeveen en elders, verwachten van een CJG – lees: van professionals – kwaliteit, professionaliteit, positieve bejegening en goede samenwerking met instanties. Verder willen ouders dat een CJG een sterke signaleringsfunctie krijgt en dat het bestaande aanbod van voorzieningen meer bekendheid krijgt.

In Hoogeveen wordt door ouders expliciet genoemd dat de professional achter het bureau vandaan moet komen en zijn gezicht laat zien op plekken waar ouders en jongeren zijn. Dit leidt tot vertrouwdheid en bekendheid. Verder hechten ouders aan professionaliteit (deskundigheid), anonimiteit en vertrouwen. Bij jongeren lijkt het zelfs van doorslaggevend belang dat in het CJG mensen komen te werken die ze kunnen vertrouwen. Het liefst moet dit iemand zijn die ze kennen of goed leren kennen. Vertrouwen heeft ook met privacy te maken. Jongeren zijn bang dat hun problemen of geheimen bij anderen terecht komen. Daarnaast hebben jongeren het liefst een jong persoon tegenover zich en meiden hebben de voorkeur voor een vrouw. Verder vinden meiden een luisterend oor belangrijk en willen jongens niet gezien en behandeld worden als ‘een crimineel’.

Zichtbaarheid en bereikbaarheid

Ouders in Hoogeveen lijken het erover eens dat een CJG moet aansluiten bij reeds bestaande voorzieningen waar ouders en jongeren naar toe gaan. Dit zal de drempel verlagen om even naar binnen te lopen, aansluitend op een andere afspraak of na het ophalen van het kind bij de peuterspeelzaal bijvoorbeeld. Bij jongeren is hier geen overeenstemming over, aangezien anderen dan zien dat je naar binnen gaat. Een website en een telefoonnummer is voor jongeren een uitkomst, in ieder geval voor het leggen van een eerste contact. Verder moeten de openingstijden van het CJG flexibel zijn; ook in de avonden. Voorop staat in ieder geval dat een CJG goed bereikbaar moet zijn, daarbij is voorwaarde nummer één een positief imago.

Referenties

- Jurrius, K., & Strating, G. (2008). *Het CJG: gewoon even iets vragen. Onderzoek naar de behoeften van toekomstige gebruikers van het Centrum voor Jeugd en Gezin in gemeente De Wolden*. Amsterdam: Stichting Alexander.
- Sarti, A., Van den Bergh, L., & Tomassen, S. (2009). *CJG Oosterhout: 'Het moet ook leuk zijn!'. Onderzoek naar de behoeften van toekomstige gebruikers van het Centrum voor Jeugd en Gezin in Oosterhout*. Amsterdam: Stichting Alexander.
- Stichting Alexander (2008). *Een bekend gezicht. Zwolse jongeren, ouders en professionals over het Centrum voor Jeugd en Gezin*. Amsterdam: Stichting Alexander.

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, De Wolden en Almere. Tevens verzorgen wij geregeld workshops en lezingen over het thema cliëntperspectief in de context van opgroeien en opvoeden op landelijke conferenties en voor specifieke doelgroepen en opdrachtgevers. Daarnaast schrijven we artikelen voor tijdschriften zoals voor het themanummer van Jeugdbeleid over het Centrum voor Jeugd en Gezin.

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

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