

de Jeugd



Zaak.nl

EXPERTISE EN PASSIE VOOR EEN WERKENDE CENTRUM VOOR JEUGD EN GEZIN

Ouders en Jongeren bereiken vanuit het

Inspiratiebijeenkomst **CJG** Regio Haaglanden

**Inleiding: Hoe bereik je de
Doelgroep(en)?**

**Stefanie Jansen
Kids & Family Insight / de
JeugdZaak**

10 december 2009

Lessen uit de Marketing

Peter Brabeck, CEO Nestlé



Waar draait het om in het CJG?

naar
laagdrempeli
ge CJG's



door
doelgroepgeric
ht denken &
doen



**Wat zijn
laagdrempelige
organisaties?**

Wat is laagdrempeligheid?

Laagdrempeligheid =

“uit jezelf ergens over de drempel stappen”

... omdat ...

Drijfveren > **Barrières**

Hoe kom je tot een laagdrempelig CJG?

1. Werk vanuit **doelgroepinzicht**: houd rekening met aspecten van **laagdrempeligheid** voor verschillende doelgroepen
2. Houd rekening met **randvoorwaarden** en **valkuilen** bij het realiseren van laagdrempeligheid

A photograph of a woman in a red jacket and grey beanie leaning over to offer a drink to a child in a blue hat and dark jacket. The woman is holding a small cup and pouring something into another cup held by the child. The background shows a brick wall and some trees.

Hoe kom je aan doelgroepinzichten?

(die bruikbaar zijn voor
ontwikkeling en
communicatie van het CJG)

Doelgroepinzichten verzamel je *zelf*

- De doelgroep (ouders / kinderen / leerkrachten etc.) formuleert over het algemeen geen kant en klare, bruikbare doelgroepinzichten
- Bruikbare, toe-eigenbare doelgroepinzichten formuleer je *zelf* o.b.v. *doelgroepbegrip*, afgeleid uit observaties: wat je de doelgroep hebt horen zeggen en zien doen
- Doelgroepinzichten verzamel je dus tijdens direct contact met de doelgroep: je zoekt de doelgroep zelf op

→ Je schakelt je eigen ideeën en ervaringen uit...

→ en kruipt in de huid van de doelgroep

Voorbeeld:

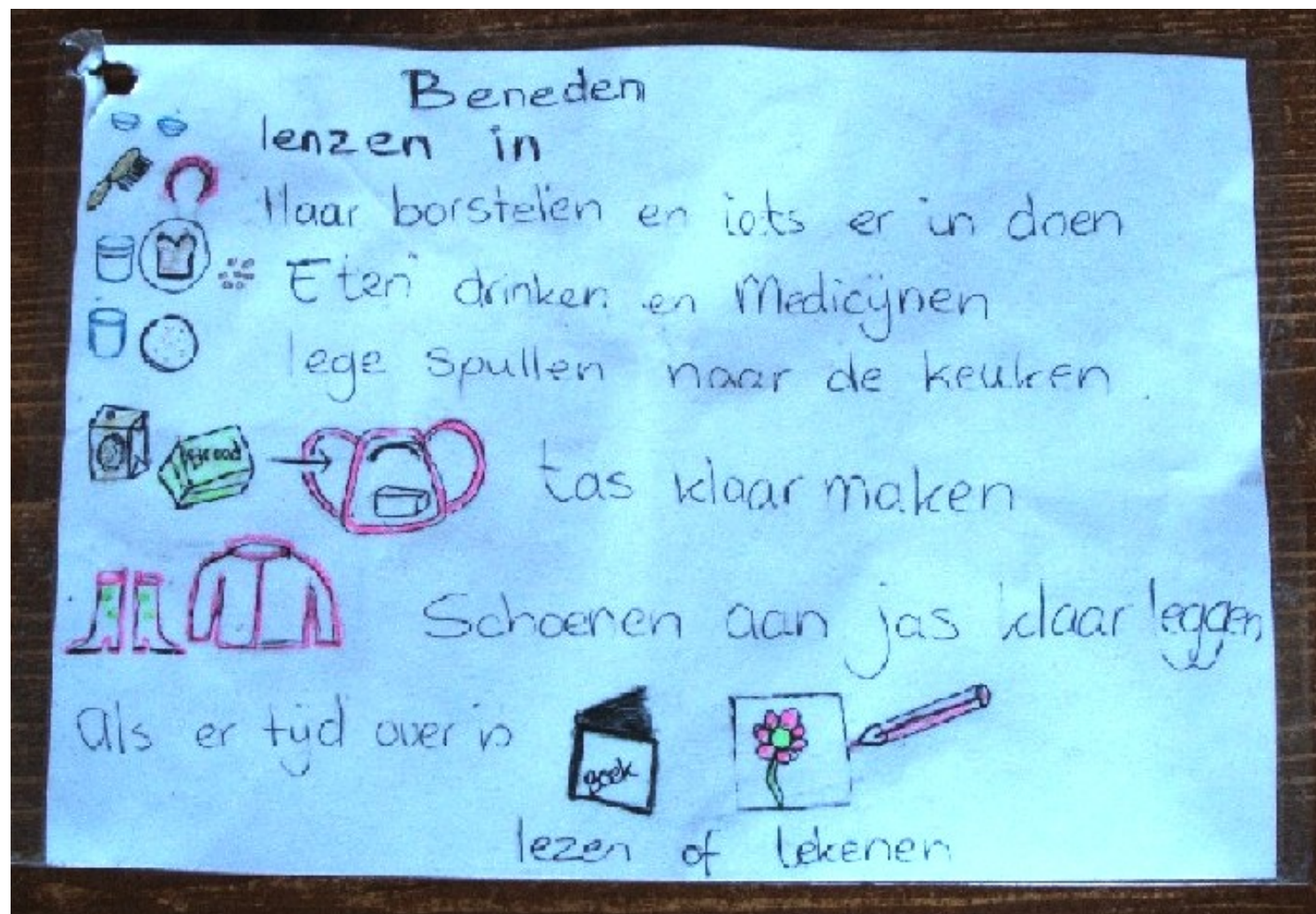
van observatie bij de doelgroep thuis naar
doelgroepinzicht

Observatie:

Gezin
formuleert
huisregels
voor de
'ochtend-
spits'

Doelgroep- inzicht:

*"Wij willen
harmonieus
met elkaar
omgaan"*



A classroom scene with a teacher and students in front of a chalkboard. The teacher, a woman with curly hair wearing a striped shirt, is standing and facing the students. The students are seated at desks, looking towards the teacher. The chalkboard behind them has some handwritten text in Dutch, including "vrijdag", "Heep heep", "hoera", "Niets 8 jaar", "kopiebladen maken", and "mag hoeft n".

Wat zijn
Randvoorwaarden
&
Valkuilen
voor het realiseren
van
laagdrempeligheid?

Randvoorwaarden

voor een laagdrempelig CJG

Randvoorwaarde om voor het eerst te gaan:

-Effectieve communicatie!

De juiste inhoud en vorm op het juiste moment via het juiste kanaal

Eenduidigheid in inhoud en vorm langs alle kanalen

Gebaseerd op diepgaand inzicht in de doelgroepen

Randvoorwaarden om opnieuw te gaan:

-Een positieve eerste ervaring

Ik voelde me welkom, gehoord, begrepen en geholpen...

... Daarom ga ik zeker weer als ik ergens mee zit...

... en zal ik het van harte aan iedereen aanbevelen!

Randvoorwaarden & Valkuilen

voor een laagdrempelig CJG

Randvoorwaarden voor

VOORAFGAAND AAN EERSTE BEZOEK

- Doelgroep weet wat en waar het CJG is
- Doelgroep heeft positief gevoel bij CJG

BIJ EERSTE BEZOEK

- Doelgroep voelt zich welkom
- Doelgroep voelt zich gehoord
- Doelgroep voelt zich begrepen
- Doelgroep voelt zich geholpen

ALGEMEEN

Valkuilen bij het realiseren daarvan

VOORAFGAAND AAN EERSTE BEZOEK

- Ineffectieve communicatie over diensten, bereikbaarheid en openingstijden
- Communicatie raakt negatieve snaar op bewust en onbewust niveau

BIJ EERSTE BEZOEK

- Locatie en/of baliepersoneel komt onverzorgd / kil over
- Professional heeft onvoldoende tijd/aandacht en/of 'verkeerde' toon
- Professional opereert niet vanuit doelgroepinzicht, maar alleen vanuit eigen uitgangspunten
- (De juiste) professionals zijn niet beschikbaar / slechte doorverwijzing

ALGEMEEN

Implicaties



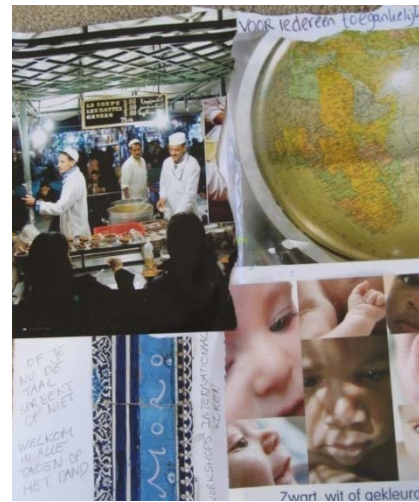
informeel en toch deskundig



toegankelijk, van deze tijd



uitnodigend, warm



voor iedereen ongeacht etniciteit



voor ouders, kinderen, en sleutelfiguren daaromheen



praktische info en hulp vanuit diverse disciplines

eenduidig en snel; alles op 1 plek



contact (maar wel privacy)

Toekomstmuziek...

moeders



kinderen



Doelgroepen bereiken & beraken:

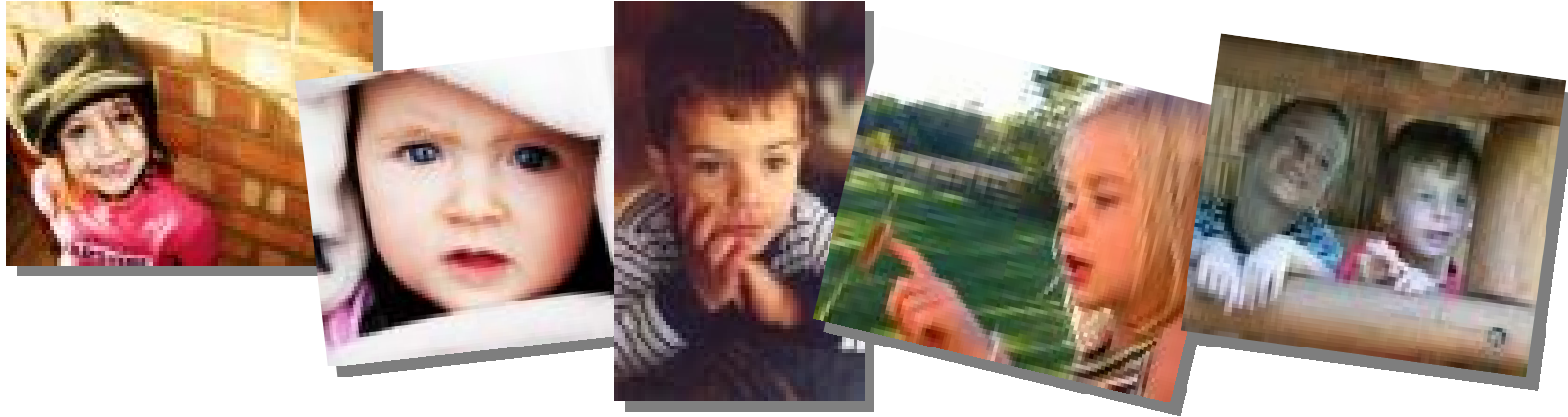
Doen & Niet Doen

- ➡ Laat je eigen referentiekader los, kruip in de huid van je doelgroep en werk vanuit *doelgroepinzicht*
- ➡ Speel in op streefbeelden, streven naar harmonie en zekerheid
- ➡ Communiceer in simpele vuistregels
- ➡ Communiceer in haalbare mogelijkheden
- ➡ Niet betuttelen, niet sturen, niet oordelen
- ➡ Geen probleemassociatie; pas op met schrikbeelden
- ➡ Niet alleen kennis overdragen, maar ook gevoel
- ➡ Niet alleen informeren, maar ook inspireren en

Dia 15

H2

Harriet; 29-5-2006



Leerpunten uit het onderzoek van de Gemeente Haarlemmermeer:

Doelgroepinzichten / Aspecten van Laagdrempeligheid

Verskillende doelgroepen:

Ouders met Basisschoolkinderen

Ouders met Pubers

Basisschool kinderen zelf

Pubers zelf



**Wat zijn de
belangrijkste
drijfveren, barrières
vragen / problemen
en eigen ideeën
over de invulling van
het CJG van ouders
met**

MET BASISSCHOOLKINDEREN

- Contact met andere ouders
- Bevestiging dat ze 't goed doen, erkenning
- Praktische tips en informatie gelinkt aan de mijlpalen
 - zowel van andere ouders
 - als van deskundigen
- Aandacht voor het kind MAAR OOK voor de moeder zelf
- Aansluiten op eigen taalgebruik
- Een luisterend oor
- Gezelligheid

MET BASISSCHOOLKINDEREN

- Beoordeling / veroordeling**
- Betutteling / het niet zelf kunnen bepalen**
- Generalisaties, geen oog voor het unieke kind**
- Niet serieus genomen worden**
 - in het eigen moederinstinct, in de eigen gewoonten en overtuigingen**
- Met een kluitje het riet in worden gestuurd:**
 - “Maakt u zich geen zorgen, dat is normaal.”***
- Onzeker gemaakt worden:**
 - “Wat denkt u zelf?”* is geen goede vraag**
 - “Hoe voelt u zich als moeder hierover?”* is wel een goede**

OUDEERS MET BASISSCHOOLKINDEREN

-Ontwikkeling: groeien, mijlpalen, voeding

-Opvoeding:

-straffen / belonen, vrijheid versus controle, consequent zijn, regels stellen

-Sociaal-emotioneel:

-vriendjes, druk / teruggetrokken zijn, egocentrisme

-Thuis: TV en PC, speelgoed, lezen, buitenspelen

-School:

-concentratie, schoolprestaties, testcores

-wat als je de juf van je kind niet leuk vindt

-wat als de school de problemen van je kind niet erkent

EIGEN IDEEËN VAN OUDERS MET BASISSSCHOOLKINDEREN

- Koffiecorner: Starbucks met een mooi terras**
- Gezellige, moderne, verzorgde huiskamer**
 - Boerentafel met boekjes, tijdschriften en folders**
- Workshops zowel over leuke dingen als over opvoeden**
 - Van “internationaal koken” tot “grenzen stellen”**
- Snel geholpen worden:**
 - deskundig advies EN / OF**
 - deskundige doorverwijzing**
- Een plek waar de kinderen ook welkom zijn/terecht kunnen**



**Wat zijn de
belangrijkste
drijfveren, barrières
vragen / problemen
en eigen ideeën
over de invulling
van het CJG van
ouders met pubers**

DRIJFVEREN VAN OUDERS MET PUBERS

- Erkenning dat het een moeilijke periode is
 - je weet nooit of je het goed doet
- Gehoord worden, serieus genomen worden
- Deskundige beoordeling van de situatie
 - hoe normaal of extreem is de situatie
 - geruststelling of verder geholpen worden
- Praktische tips uit betrouwbare bron
- Achtergrondinformatie (voor sommigen)
- Uitwisselen van ervaringen met andere ouders
 - “Dan weet je dat het normaal is, kun je er even om lachen.”*

OUDEERS MET PUBERS

- Niet gehoord worden, meteen in een hokje geplaatst worden
- Geen oog voor uniciteit van het kind
- Niet erkend worden in het moederinstinct / eigen gewoonten
- Stigma's die op het kind geplakt worden
- Niet verder geholpen worden
 - van het kastje naar de muur
 - steeds dezelfde vragen
 - lange processen
 - “En ondertussen wordt het probleem steeds groter...”*

VRAGEN / PROBLEMEN VAN OUDERS MET PUBERS

- Hoe krijg je het gevoel van controle als ouder weer terug?
- Hoe ga je om met het gedrag van je puber:
 - chaotisch gedrag, internetten, laat thuiskomen, drugs, alcohol
 - vriendjes / vriendinnetjes, taalgebruik, werken, school
- Hoe ga je om met informatiegebrek:
 - “Ik weet niet meer hoe kind het echt doet op school.”*
 - “Ik weet nooit zeker waar mijn kind is.”*
 - “Ik weet niet meer wat mijn kind echt bezighoudt.”*
- Afscheid van het kleine kind: hoe kun je het loslaten?

EIGEN IDEEËN VAN OUDERS MET PUBERS

- Eenduidigheid: wat kun je er halen**
- Gelinkt aan school**
- Vrij toegankelijk**
- Snel en concreet geholpen**
 - Dat mag ook een concrete doorverwijzing zijn!**
- Deskundig (gezellig hoeft niet meer)**
- Apart 'loket' voor de jongeren zelf**



**Wat zijn de
belangrijkste
drijfveren, barrières
vragen / problemen
en eigen ideeën
over de invulling van
het CJG van
basisschoolkinderen**

DRIJFVEREN VAN BASISSCHOOLKINDEREN

- Serieus genomen worden
- Gehoord worden
- Meedenken met de echte wereld
- Helpen en geholpen worden
- Creëren
- Zelf bepalen
- Verbondenheid ervaren
- Doelen bereiken

BARRIERES VOOR BASISSCHOOLKINDEREN

-Niet gehoord worden

-Grillig gedrag, niet weten waar je aan toe bent

-“Soms is de meester eng en soms is hij leuk.”

-“De mensen bij het CJG mogen ze niet eng zijn.”

-Uitgelachen worden

-Gedwongen worden

-Niet serieus genomen worden

-“Als ik verliefd ben maakt mijn vader van die flauwe grappen.”

-“Bij het CJG mogen ze niet flauw zijn.”

BASISSCHOOLKINDEREN

- Geesten, kettingbrieven, bedreigingen, angstaanjagende films
- Ruzies, pesten
- Hoe kun je een ander kind helpen waar het niet goed mee gaat?
- Omgaan met je leerkracht:
 - Wat doe je als hij boos wordt?
 - Hoe kun je dingen constructief uitpraten?
- Hoe kom je tot elkaar?
 - Hoe kun je bijdragen aan verbondenheid tussen kinderen onderling,
 - tussen volwassenen onderling,

EIGEN IDEEEN VAN BASISSCHOOLKINDEREN

-Credit card

-Bus voor kinderen

-Spelletjes, fitnessapparaten, kinderdisco

-Loket / balie waar je hulp en informatie kunt *krijgen...*

**-... maar ook zelf hulp en informatie kunt *geven* aan de
gemeente**

-Internet, want kinderen kunnen daar thuis niet altijd bij

-Plek waar ouders iets over kinderen kunnen leren

A student with long brown hair, wearing a plaid shirt, is sitting at a desk cluttered with books and papers. The student is looking down at a document. The background shows a typical classroom or study area with a desk, a chair, and some office supplies. The text is overlaid on the image in various colors and sizes.

**Wat zijn de
belangrijkste
drijfveren, barrières
vragen / problemen
en eigen ideeën
over de invulling van
het CJG van VO-
scholieren**

DRIJFVEREN

VAN VO-SCHOLIEREN

- Contact
- Chillen
- Eigen plek
- Afreageren, uitlaatklep
- Afleiding, lachen
- Gehoord worden
- Serieus genomen worden
- Vrijblijvend binnenlopen
- Advies krijgen



SCHOLIEREN

- Beoordeeld/veroordeeld worden
- In een hokje geplaatst worden
- Serieuze hulpverleners
 - “Die alleen maar over problemen willen praten en nooit eens lachen.”*
 - “Ze moeten wel serieus kunnen zijn, alleen niet de hele tijd.”*
- Gedwongen worden
- Mensen die niet luisteren
- Betutteld worden

SCHOLIEREN

-Een eigen plek waar je kunt chillen

-“Je kleine broertje komt daar niet en je moeder ook niet.”

-In de buurt, makkelijk bereikbaar

-Waar je iets kunt doen

-bijv. tafelfoetballen, gamen, internet (gratis)

-non-alcoholische drankjes kopen, disco

-Waar je serieus genomen wordt en mee mag denken over dingen

-bijv. over de inrichting van die plek en over de buurtvoorzieningen

-Waar je onopvallend naar een kamertje kunt lopen

-“Als je het zelf wil dan kun je daar even met iemand praten die echt



**Wat is een
overkoepelend
kerninzicht
dat geldt voor
ouders, kinderen èn
jeugdigen en dat
relevant is**

voor het OIOO³⁷

Kerninzicht

doelgroepen

Kinderen, jongeren en ouders

willen serieus genomen worden!

- ☛ *“Ze moeten je serieus nemen, bijvoorbeeld zoals u vandaag deed, dat u ons ging vragen wat wij zouden willen .”* meisje van 14
- ☛ *“Ze moeten je niet meteen in een hokje plaatsen, je bent al onzeker genoeg als het niet goed gaat met je kind.”* moeder van een tiener
- ☛ *“Ze zouden ouders moeten leren hoe je met kinderen moet omgaan, dat als je bijvoorbeeld verliefd bent, ze je niet uitlachen, zoals mijn vader!”* jongen van 10
- ☛ *“De fijnste ervaring op het ConsultatieBureau was toen er een keer een arts was en die vroeg eerst hoe het met MIJ ging...”* moeder van een baby

Voor wie verder wil praten:

Stefanie Jansen
onderzoek en advies
Kids & Family Insight /
deJeugdZaak.nl

stefaniejansen@dejeugdzaak.nl

06-52686084

www.dejeugdzaak.nl