

**'It moat
fertroud
wêze'**

Burgerpanels CJG:

**ouders en jongeren praten mee
over het Centrum voor Jeugd en Gezin**

Pilot Kollumerland c.a. en Sneek



Colofon

'It moat fertroud wêze. Burgerpanels CJG: ouders en jongeren praten mee over het Centrum voor Jeugd en Gezin, Pilot Kollumerland c.a. en Sneek' is een uitgave van Partoer CMO Fryslân, in samenwerking met Zorgbelang Fryslân.

Uitgave

Partoer CMO Fryslân

Auteurs

Anneke Jansma, wetenschappelijk functionaris Partoer CMO Fryslân
Anne Visser, adviseur CJG Partoer CMO Fryslân

Opmaak

Partoer CMO Fryslân

Leeuwarden, februari 2010

Partoer CMO Fryslân
Postbus 298
8901 BB Leeuwarden
T.: (058) 235 85 00
F.: (058) 234 85 01
E.: info@partoer.nl
I.: www.partoer.nl

Inhoudsopgave

pagina

1.	Introductie	3
2.	Opzet en uitvoering	5
	2.1. Introductie	5
	2.2. Onderzoeksvragen	5
	2.3. Uitgevoerd stappenplan	6
	2.4. De focusgroepmethode	7
	2.5. Samenstelling van de panels	8
3.	Aanbevelingen voor het CJG met betrekking tot vijf functies jeugdbeleid	9
	3.1. Informatie en advies	9
	3.2. Digitalisering	10
	3.3. Verwijzen naar het totale lokale en regionale hulpaanbod	12
	3.4. Lichte pedagogische hulp	12
	3.5. Toeleiding en coördinatie	13
4.	Aanbevelingen voor de locatie, openingstijden, personeel en publiciteit	15
	4.1. Locatie	15
	4.2. Openingstijden	16
	4.3. Personeel	16
	4.4. Publiciteit en bekendheid	17
5.	Conclusies	19
	5.1. Conclusies met betrekking tot de focusgroepmethode	19
	5.2. Conclusies met betrekking tot wensen van ouders en jongeren	20
	5.3. Tenslotte	20

1. Introductie

Wat verwachten burgers van het Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG)? Welke wensen hebben ouders en jongeren? Hoe wordt het CJG laagdrempelig? Aan welke informatie hebben ouders en jongeren behoefte en hoe willen ze de informatie krijgen? Hoe willen ouders en jongeren doorverwezen worden en hoe vinden ze dat de zorg moet worden gecoördineerd?

Om dit te achterhalen zijn in Kollumerland c.a. en Sneek gesprekken gehouden met ouders en jongeren. Met de 'verlanglijstjes' die deze gesprekken opleverden, kan het CJG ingericht worden met de producten, diensten en services die burgers zelf graag willen.

De gesprekken werden gevoerd volgens de *focusgroepmethode*. In een focusgroep wisselen de deelnemers uitvoerig van gedachten over een bepaald onderwerp. In dit geval over het CJG. Iedere mening en ervaring telt. De gespreksgroepleden hoeven het niet met elkaar eens te zijn. Als de wensen in verschillende panels terugkomen, is het blijkbaar een mening of ervaring die door een groter deel van de bevolking wordt gedeeld.

Het bleek moeilijk om deelnemers te werven voor de focusgroepgesprekken. Dat komt onder andere omdat het CJG nog niet bekend is bij burgers en een abstract onderwerp voor hen is. Maar eenmaal aanwezig, waren ouders en jongeren enthousiast en blijkt de focusgroepmethode een manier om een schat aan informatie boven water te halen. Ouders en jongeren hebben duidelijke wensen voor het CJG. Ze willen een kwalitatief hoogwaardige en menselijke service. Ze willen dat het CJG goed bereikbaar is en snel antwoorden geeft. Bovendien waarderen ouders en jongeren het dat de gemeente hen op deze wijze betreft bij het jeugdbeleid. Burgerpanels zijn daarom ook een goed middel om operationele CJG's te evalueren.

In hoofdstuk 3 tot en met 6 vindt u de wensen van ouders en jongeren en de aanbevelingen voor het CJG. Bij de vertaling van wensen naar beleidsaanbevelingen kan de kracht van de uitspraak van een jongere of ouder verloren gaan. Lees daarom eens de citaten uit het rapport. De uitspraken van de ouders en jongeren zijn de ruwe diamanten die bewerkt zijn tot aanbevelingen. We bedanken alle ouders en jongeren daarom heel hartelijk voor hun medewerking.

De titel van dit rapport is 'It moat fertroud wêze'. Voor ouders, maar nog meer voor jongeren, is het belangrijk dat ze hun problemen in vertrouwen kunnen bespreken, en dat de plek waar dat gebeurt en de persoon met wie ze spreken veilig, vertrouwd en 'gezellig' is. Het woord 'fertroud' betekent veilig (vertrouwd) maar ook bekend.

Dit rapport is tot stand gekomen in samenwerking met de gemeenten Kollumerland c.a. en Sneek en lokale partners zoals het voortgezet onderwijs en het jongerenwerk. Zorgbelang Fryslân en Partoer CMO Fryslân voerden het gezamenlijk uit. De provincie Fryslân heeft het project gefinancierd.

De wensen van ouders en jongeren staan in dit rapport centraal. Het pleit er voor bij het inrichten van het CJG niet vanuit het aanbod te denken, maar vanuit de vraag. Om aan de wensen van de burgers tegemoet te komen, zullen de bestaande organisaties over hun eigen grenzen heen moeten samenwerken.

Dit kan per gemeente verschillen in de uitvoering. De uitdaging voor gemeenten is de schaarse middelen slim in te zetten, zodat de klant laagdrempelig de optimale service en hulp ontvangt.

Dit rapport laat de basisvereisten zien voor het CJG. En bewijst dat burgers prima weten wat ze verwachten van het CJG en of de kwaliteit en efficiency goed zijn.

2. Opzet en uitvoering

2.1. Introductie

De rijksoverheid stimuleert alle gemeenten in Nederland om een CJG te realiseren. Alle gemeenten moeten in 2011 een CJG hebben. Ouders, kinderen en jongeren tot 23 jaar kunnen bij het CJG terecht met vragen over opvoeden en opgroeien. Ook zorgt het CJG voor de coördinatie van de zorgvragen.



Het CJG is een bundeling van hulp en zorg van meerdere instanties op het terrein van onder andere:

- de jeugdgezondheidszorg
- opvoedingsondersteuning
- gezinscoaching
- delen van het (school)maatschappelijk werk.

Ook fungeert het CJG als een voorpost van het Bureau Jeugdzorg.

De gemeenten hebben grote vrijheid om het CJG met een eigen 'inkleuring' te realiseren. In focusgroepgesprekken¹ is geïnventariseerd welke wensen en verwachtingen burgers hebben rondom het CJG. Zo kunnen de CJG's worden ingericht met producten, diensten en services die burgers zelf graag willen afnemen.

De provincie Fryslân financierde het opzetten en uitvoeren van burgerpanels in twee gemeenten: Sneek en Kollumerland c.a. De conclusies uit dit rapport zijn in de eerste plaats van toepassing op deze twee gemeenten. Maar ook andere Friese gemeenten kunnen de conclusies benutten om het CJG klantgericht in te voeren. Voorts zijn de burgerpanels een pilot met de volgende bedoeling: de lessen en ervaringen toepassen in burgerpanels in andere gemeenten.

De burgerpanels zijn een samenwerkingsproject van Partoer CMO Fryslân en Zorgbelang Fryslân. Partoer heeft ervaring met onderzoek en advisering rondom het CJG en jeugdbeleid. Zorgbelang heeft ervaring met het behartigen van cliëntenbelangen en het bevragen van cliënten in de zorg.

2.2. Onderzoeksvragen

De vragen die centraal stonden in dit onderzoek waren:

- wat verwachten burgers van het CJG?
- welke wensen hebben ouders en jongeren?
- hoe wordt het CJG laagdrempelig?
- aan welke informatie hebben ouders en jongeren behoefte en hoe willen ze de informatie krijgen?
- hoe willen ouders en jongeren doorverwezen worden en hoe vinden ze dat de zorg gecoördineerd moet worden?
- hoe kunnen burgerpanels en de focusgroepmethode het beste ingezet worden ten aanzien van het CJG?

In de voorbereiding en uitvoering van de panels is gebruik gemaakt van de kennis van Stichting Alexander²: een instituut dat zich bezighoudt met jongerenparticipatie in onderzoek en beleid.

¹ Zie voor uitleg van de focusgroepmethode paragraaf 2.4.

² www.st-alexander.nl.

Stichting Alexander hield burgerpanels CJG met ouders, jongeren en professionals in de gemeente Zwolle. In november 2008 volgden onderzoekers van Partoer CMO Fryslân en Zorgbelang Fryslân een instructie bij deze stichting.

2.3 Uitgevoerd stappenplan

Stap 1. De keuze voor twee pilotgemeenten

Er is voor gekozen de pilot burgerpanels bij twee gemeenten uit te voeren: één stedelijke gemeente (Sneek) en één plattelandsgemeente (Kollumerland c.a.). Een beleidsmedewerker van de provincie Fryslân trok hiervoor eind 2008 blind twee gemeenten.

Stap 2. Voorbereiding panels

De eerste gesprekken met de beleidsmedewerkers van Sneek en Kollumerland c.a. waren in februari en maart 2009. Met deze beleidsmedewerkers zijn de vervolgstappen besproken. Om de gemeente zoveel mogelijk te betrekken bij de keuzes voor gespreksonderwerpen en de te kiezen doelgroepen.

De burgerpanels zijn vervolgens voorgelegd aan lokale werkgroepen met vertegenwoordigers van organisaties, die betrokken zijn bij het CJG. In Sneek is gekozen voor een werkgroep bestaande uit medewerkers van Timpaan Welzijn en in Kollumerland c.a. voor het overleg 'Lokaal Educatieve Agenda Kollumerland' (LEAK). Drie besproken onderwerpen waren:

- de doelgroepen vaststellen
- gespreksonderwerpen aandragen
- werving.

Stap 3. Samenstelling en werving van de panels

Het voornemen was in elke gemeente vier panels samen te stellen met elk acht tot twaalf deelnemers:

- ouders algemeen: ouders van kinderen in alle leeftijden, inclusief aanstaande ouders
- jongeren van 12 t/m 15 jaar
- jongeren van 16 jaar en ouder
- ouders van basisschoolkinderen (4 t/m 12 jaar) die zorg krijgen.

De gemeenten en de lokale werkgroepen waren verantwoordelijk voor de werving van de deelnemers. Hiervoor is gekozen omdat lokale partijen beter toegang hebben tot de burgers van een gemeente dan Partoer CMO Fryslân of Zorgbelang Fryslân. De werving van deelnemers voor de panels verliep echter uiterst moeizaam omdat:

- de te werven deelnemers nog niets gemeen hadden met het CJG: ze zijn er nog geen klant en het is een abstract onderwerp voor hen
- mensen persoonlijk benaderd moeten worden voor deelname aan een panel. Werving via de lokale krant werkt bijvoorbeeld slecht. De leden van de lokale werkgroepen hadden niet altijd persoonlijk contact met potentiële focusgroepleden. Werving door een docent, jongerenwerken of Jif-coördinator had het meeste resultaat.

Uiteindelijk is er voor gekozen groepen te combineren en met minder panelleden genoeg te nemen. Ook zijn er minder panels gehouden dan gepland³.

³ Zie voor de uiteindelijke samenstelling van panels paragraaf 2.5.

Stap 4. Uitvoering van de panels

Aanvankelijk was het de bedoeling de panels voor de zomervakantie van 2009 uit te voeren. Onder andere vanwege de moeizame werving, zijn de panels gehouden in de periode mei/juni (voor de zomervakantie) en september (na de zomervakantie). De gemeente faciliteerde de panels: de ruimte, de consumpties en een kleine attentie (cadeaubon, bioscoopbon) voor de panelleden. Bij de gesprekken was in een aantal gevallen een gemeenteambtenaar aanwezig. Deze nam echter niet actief deel aan het gesprek.

Stap 5. Uitwerking van de panels

De gespreksleider analyseerde het uitvoerige, volledig uitgeschreven verslag van de panelgesprekken. Op basis daarvan is een wensensverslag opgesteld, gerangschikt naar de vijf functies van het lokale jeugdbeleid.

De volledig uitgeschreven gespreksverslagen en de wensensverslagen zijn beschikbaar gesteld aan de gemeente. De wensensverslagen zijn ook aan de panelleden toegezonden. De wensensverslagen vormen de basis van dit rapport.

Stap 6. Terugkoppeling

De bevindingen uit de burgerpanels zijn uiterst relevant voor iedereen die betrokken is bij het opzetten van een CJG. In Sneek is de conceptrapportage besproken in de projectgroep CJG (24 november 2009). Het (concept)rapport is gebruikt bij het bespreken van een plan van aanpak voor het CJG.

De bevindingen zijn ook intern bij Partoer CMO Fryslân besproken in een overleg van adviseurs Jeugd. Tijdens deze bijeenkomst zijn de beleidsaanbevelingen aangescherpt.

2.4. De focusgroepmethode

Panelgesprekken bieden de mogelijkheid om een inhoudelijke vraag aan een diverse groep jongeren en ouders voor te leggen. Daarbij maakten we gebruik van de *focusgroepmethode*. In een focusgroep wisselen de deelnemers uitvoerig van gedachten over een bepaald onderwerp. In dit geval over het CJG. Ook laag geschoolde en minder 'goedgebekte' deelnemers blijken focusgroepgesprekken goed en zinvol te vinden. In focusgroepen worden verschillende meningen duidelijk. De gespreksleden mogen het oneens zijn.

De focusgroepmethode is een wetenschappelijke methode om kwalitatieve informatie boven tafel te halen. De methode heeft zich bewezen als nuttig instrument voor dataverzameling van diverse onderzoeksdoelstellingen⁴.

Bij de focusgroepmethode worden groepen samengesteld van burgers die iets gemeenschappelijk hebben, bijvoorbeeld ouders met kinderen. Er is een gespreksleider en een observant/notulist, die aantekeningen maakt. De gespreksleider is objectief en geeft geen mening, maar probeert zoveel mogelijk meningen en ervaringen boven tafel te krijgen.

De panels zijn geen vertegenwoordiging van of steekproef uit de bevolking. Om te kunnen bepalen in hoeverre ervaringen/meningen gelden voor een groot deel van de bevolking, worden uitkomsten uit verschillende panels naast elkaar gelegd.

⁴ Assema, Mesters & Kok (1992). Het focusgroep-interview: een stappenplan. *Tijdschrift Sociale Gezondheidszorg, jaargang 70, nr. 7*.

Als de uitkomsten in verschillende panels herhaald worden, gaat het blijkbaar om een mening/ervaring die door een groter deel van de bevolking wordt gedeeld.

Voorbeeldvragen die gesteld worden aan de panels:

1. Welk beeld heb je bij een CJG? Wat verwacht je daarvan?
2. Wat doe je wanneer je een vraag om hulp of informatie hebt? Naar wie ga je toe?
3. Wat maakt dat je een vraag niet wilt of durft te stellen? En wat helpt om je vraag wel te stellen?
4. Wat verwacht je van degene die werkt in een CJG?
5. Hoe moet een CJG er uitzien? Wat zijn goede openingstijden?
6. Welke rol kan internet hebben als je met een vraag zit? Welke digitale toepassingen vind je goed voor een CJG?

2.5. Samenstelling van de panels

Omdat de werving moeizaam verliep, is een aantal doelgroepen samengevoegd⁵. Er zijn vijf panels gehouden: in Kollumerland c.a. drie en in Sneek twee. In Sneek is het niet gelukt een ouderpanel samen te stellen.

Overzicht uiteindelijke samenstelling

	Ouders	Jongeren
Kollumerland c.a.	<i>Panel 1: 13 moeders uit verschillende dorpen in de gemeente</i>	<i>Panel 1: 4 jongeren (3 meisjes, 1 jongen), leeftijd 13 t/m 17 jaar, van verschillende types onderwijs (2x vmbo, 1x havo/vwo, 1x speciaal onderwijs)</i> <i>Panel 2: 4 jongeren, 1 via jongerenwerk, 3 via school (Lauwersland)</i>
Sneek	<i>Geen ouderpanel</i>	<i>Panel 1: 4 jongeren (3 jongens, 1 meisje), leeftijd 12 t/ 15 jaar</i> <i>Panel 2: 9 jongeren (7 jongens, 2 meisjes), leeftijd 11 t/m 22 jaar, verschillende onderwijstypes (4 x vmbo, 1 x AOC, 1 x mbo, 1 x hbo (overigen onbekend))</i>

Reikwijdte van het onderzoek

- Er is met ouders en jongeren gesproken zonder en met ervaring met (jeugd)zorg.
- Verschillende onderwijstypen zijn vertegenwoordigd.

Beperkingen

- Er is niet met vaders gesproken
- Er is slechts één ouderpanel geweest. Hierdoor kunnen ervaringen/wensen niet worden vergeleken met andere ouderpanels en is het moeilijk uitspraken te doen over de betrouwbaarheid.

Burgerparticipatie

Alle aanwezigen vonden het positief dat de gemeente burgers betreft bij het opzetten van het CJG en bij andere onderwerpen.

⁵ Zie ook 2.3 stap 3.

3. Aanbevelingen voor het CJG met betrekking tot vijf functies jeugdbeleid

De wensen van de ouders en jongeren zijn zo veel mogelijk gerangschikt naar de vijf functies van het preventieve jeugdbeleid⁶ uit de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Deze functies zijn:

- informatie en advies
- signalering
- verwijzen naar het totale lokale en regionale hulpaanbod
- licht pedagogische hulp
- coördinatie van zorg.

Bij informatie en advies is een aparte paragraaf over digitalisering opgenomen. Voor signalering is geen paragraaf opgenomen, omdat ouders en jongeren hierover weinig hebben gezegd. Het is wel opvallend dat veel ouders en jongeren zeggen soms informatie te zoeken om vrienden/familie te helpen. Hieruit kan worden geconcludeerd dat burgers zelf ook een signaleringsfunctie hebben. Sommige wensen komen terug onder meerdere functies, omdat er geen helder onderscheid valt te maken tussen de functies. Zo ligt er voor ouders en jongeren geen duidelijke grens tussen informatie vragen en licht pedagogische hulp krijgen.

In hoofdstuk 4 vindt u aanbevelingen met betrekking tot de locatie, openingstijden, personeel en publiciteit.

3.1. Informatie en advies

Ouders en jongeren willen een breed scala aan informatie, over verschillende onderwerpen⁷. Ze willen dat informatie op verschillende manieren wordt aangeboden. Niet iedereen is hetzelfde en er bestaan verschillende kanalen waarlangs mensen geïnformeerd willen worden. Veel ouders en jongeren zeggen soms alleen informatie te zoeken om vrienden/familie te helpen.



- *Informatie op verschillende manieren aanbieden*
Het CJG biedt inloop, gesprekken, foldermateriaal, telefonisch en digitale bereikbaarheid, informatieavonden en lotgenotenavonden. Ouders geven daarnaast aan dat ze het belangrijk vinden dat huisbezoek mogelijk is.
- *Loket voor alle soorten vragen*
In het CJG kun je terecht met alle soorten vragen, van 'kleine' vragen over bijvoorbeeld zakgeld tot complexe vragen over verslaving. Het feit dat 'kleine' vragen kunnen worden gesteld, maakt het CJG laagdrempelig.

⁶ Voor een CJG is een basismodel opgesteld, dat wettelijk wordt vastgelegd. Het CJG biedt opvoed- en opgroeiondersteuning aan, zoals staat omschreven in de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Het CJG geeft vorm aan de vijf functies van het preventieve jeugdbeleid uit de Wmo. Het is verplicht het consultatiebureau en de jeugdarts in de structuur van het CJG op te nemen. Verder is een schakel met Bureau Jeugdzorg en met de zorg-adviesteams verplicht. Bron: www.invoeringCJG.nl.

⁷ Zie ook kader in paragraaf 3.1.

- *Ruimte voor persoonlijke aandacht*
In het CJG is een medewerker aanwezig die je helpt antwoorden te vinden op de vragen. De medewerker heeft beschikking over verschillende informatiebronnen (folders, mappen, internetsites) en kan de vraagsteller op weg helpen.
- *Aparte ruimte voor gesprekken*
Zonodig kan de ouder of jongere even apart gaan zitten met de medewerker, om rustig zijn of haar verhaal kwijt te kunnen. Privacy wordt daarbij gewaarborgd.
- *Direct de juiste hulp ontvangen*
Cliënten worden snel geholpen. Dat wil zeggen dat ze waar mogelijk meteen antwoord op hun vraag krijgen en snel doorverwezen worden.
- *Juiste kennis van en voorlichting over de sociale kaart*
Het CJG geeft informatie over welke hulpverlening er lokaal en bovenlokaal is. Met andere woorden: de CJG-medewerker kent en geeft informatie over de sociale kaart. Dat kunnen ook lokale gespreksgroepen zijn of lokale particuliere praktijken.

"Je kunt voor elk onderwerp naar het CJG gaan, maar je moet dat wél durven." (jongere)

Over welke onderwerpen hebben jongeren en ouders vragen?	
Jongeren	Ouders
<ul style="list-style-type: none"> ○ Straf ○ Op jezelf gaan wonen ○ Zakgeld ○ Pesten ○ Rouwverwerking ○ Ruzie op school ○ Ruzie met je ouders ○ Roken ○ Gescheiden ouders ○ Zwangerschap ○ Lotgenoten ○ Verboden dingen ○ Loverboys ○ Je rechten in de zorg/hulpverlening ○ Vrienden die in de problemen zitten ○ Verslaving aan drugs ○ Stalken ○ Dingen die op internet gebeuren bij chatsessies ○ Seksualiteit 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Opvoedvragen bij kinderen ouder dan 4 jaar (als consultatiebureau stopt) ○ Specifieke problematieken zoals ADHD, PDD-NOS ○ Als je vragen hebt over iemand anders zijn kinderen ○ Rouwverwerking bij het verliezen van een kind ○ Informatie over instanties/zorgaanbod ○ Persoonsgebonden budget, financiële regelingen ○ Lotgenotengroepen

Op basis van de genoemde onderwerpen bij jongeren en ouderpanels in Kollumerland en Sneek

3.2. Digitalisering

Ouders en jongeren stellen duidelijk beperkingen aan het gebruik van Internet in het CJG. Lang niet iedereen vindt het prettig en veilig om persoonlijk problemen via Internet te bespreken via een forum of chatfunctie. Ook stellen jongeren en ouders vragen bij de betrouwbaarheid van de informatie op internet.

Internet kan het persoonlijk contact met een medewerker niet vervangen. Met deze beperkingen in gedachte, zijn de aanbevelingen:

- Het CJG heeft een digitaal loket met een hyvespagina, een chatroom en een mailfunctie
- Er is een forum voor de ouders
- Burgers geven aan het prettig te vinden dat degene waarmee ze gemaïld/gechat hebben, dezelfde persoon is als degene met wie ze een echt gesprek voeren
- Betrouwbaarheid van de chatfunctie kan worden verhoogd doordat de medewerker zichtbaar is via een webcam
- De CJG-medewerker die chat, moet verstand van zaken hebben
- De sites hoeven niet overdreven vrolijk te zijn Door jongeren en ouders geplaatste informatie moet wel gecensureerd worden.

"Ik vind het soms moeilijk om de goede informatie op Internet te vinden, wat zijn goede sites?" (ouder)

"Kleine dingetjes kunnen via het Internet. Als je dan nog meer informatie nodig hebt, zou je naar het centrum kunnen mailen. Als je dan nog geen oplossing hebt, kun je een persoonlijk gesprek aangaan." (jongere)

"Internet is gemakkelijk. Je kunt via Internet gewoon chatten. Het valt niet op, omdat je ook dingen voor school moet doen op de computer." (jongere)

"Nou, straks zit er een of andere gek in de chatroom. Je moet wel zeker weten dat het betrouwbaar en anoniem is en weten wie er achter zit. De CJG-medewerker die achter de computer zit, kan een webcam gebruiken zodat hij zichtbaar is." (jongere)

- Het CJG geeft aan op welke websites goede informatie vindbaar is (screening op websites, links)
- Een medewerker van het CJG kan desgevraagd helpen met het vinden van goede sites
- In het CJG staat een computer waarop direct informatie kan worden gezocht. (jongeren)
- Het CJG moet vindbaar zijn via internet (google, hyves, MSN).

3.3. Verwijzen naar het totale lokale en regionale hulpaanbod


De wensen van ouders en jongeren betekenen dat er eisen worden gesteld aan de deskundigheid en kennis van de CJG-medewerker over het hulpaanbod. En aan het goed in beeld brengen van het lokale hulpaanbod.

- *Juiste kennis van en voorlichting over de sociale kaart*
Het CJG geeft informatie over welke hulpverlening er lokaal en bovenlokaal is. Met andere woorden: de CJG-medewerker kent en geeft informatie over de sociale kaart. Dat kunnen ook lokale gespreksgroepen zijn of lokale particuliere praktijken.

3.4. Lichte pedagogische hulp

Het onderscheid tussen lichte hulp en de juiste informatie krijgen is voor ouders en jongeren vaag. Immers, het krijgen van de juiste informatie is een vorm van hulp. Ouders en jongeren willen graag met iemand kunnen praten in het CJG: "Over dingen praten waar je met niemand anders over kunt praten. Of als praten met vrienden/familie niet meer genoeg is." "Lichte hulp geeft een duwtje in de rug, je kunt je verhaal kwijt en je kunt de rest weer zelf."

- *Direct de juiste hulp ontvangen*
Cliënten worden snel geholpen. Dat wil zeggen dat ze waar mogelijk meteen antwoord op hun vraag krijgen en snel doorverwezen worden.
- *Lichte hulp is concreet, snel en meteen toepasbaar*
- *Het CJG biedt de mogelijkheid om rustig met iemand te praten*
- *Het CJG brengt lotgenoten bij elkaar*
Het CJG organiseert bijeenkomsten waar je anderen kunt ontmoeten. Bijvoorbeeld voor kinderen met ADHD. Of voor ouders met kinderen met dezelfde problematiek. Dit kunnen ook avonden zijn waarop een combinatie wordt gemaakt van een leuke activiteit met de mogelijkheid om met elkaar te praten. Het CJG kan deze avonden organiseren samen met jongerenwerk, school, kinderopvang, peuterspeelzaal.



"Ik wil graag hulp krijgen zonder dat het probleem weer bij me wordt teruggelegd en ik toch alles weer zelf moet doen." (jongere)

Jongeren zoeken in eerste instantie hulp bij vrienden of gezin/familie.

Sommige jongeren geven aan dat het CJG naar jongeren met problemen toe moet gaan. Anderen zeggen daarentegen dat jongeren toch het liefst zelf de stap zetten.

Privacy en vertrouwen. It moet fertroud wêze.

Vertrouwen is een centraal thema voor ouders, maar misschien nog wel meer voor jongeren. Jongeren willen niet dat anderen zien dat ze een serieus gesprek hebben met een CJG-medewerker, ze willen zo anoniem mogelijk blijven. Ze willen niet dat bekenden hen zomaar zien en kunnen denken: "Hé, die gaat naar het CJG, wat zou er zijn?" Ook willen ze niet dat hun ouders worden geïnformeerd, behalve bij hoge uitzondering als het om hele ernstige problemen gaat.

Ouders en jongeren willen er van uit kunnen gaan dat medewerkers in het CJG betrouwbaar met de informatie omgaan: "Houd er rekening mee dat we in een kleine gemeenschap wonen."

Anderzijds vinden jongeren en vooral ouders het vervelend dat ze steeds opnieuw hun verhaal moeten doen en moeten 'accepteren' dat er een dossier moet worden aangelegd om dit te voorkomen. Het liefst hebben ze zoveel mogelijk met steeds dezelfde hulpverlener te maken.

Ook de inrichting van het CJG en het personeel van het CJG moeten vertrouwen oproepen. Het CJG moet gezellig zijn, je moet je er veilig voelen. Er moet een aparte kamer zijn voor persoonlijke gesprekken.

3.5. Toeleiding en coördinatie

In de focusgroepen bleek dat er zowel deelnemers met als zonder ervaring met de jeugdzorg waren.

Verschillende ouders en jongeren hadden slechte ervaringen met doorverwijzingen, slecht samenwerkende organisaties en wachtlijsten. Ook hadden ze het gevoel van het kastje naar de muur te worden gestuurd.

Ouders en jongeren vinden dat je, indien mogelijk, door het CJG moet worden geholpen. Maar als het nodig is, stuurt het CJG iemand snel door naar de professionals die ervaring hebben met zulke problemen. Ouders en jongeren vinden het vervelend steeds opnieuw hun verhaal te moeten doen. Ze begrijpen dat het daarom nodig is dat er een dossier wordt aangelegd⁸. Het CJG moet van alles verstand hebben en snel samenwerken met anderen.

"Ik kwam via school terecht bij de huisarts, die verwees me weer door naar de vertrouwenspersoon van school. Die verwees me door naar jeugdzorg, jeugdzorg verwees me ook weer door naar een andere instantie en via die instantie kwam ik bij de Swing terecht. Uiteindelijk ben ik overal en nergens terechtgekomen." (jongere)

"Het CJG kan een opstapje zijn om andere hulp te zoeken." (ouder)

Ouders en jongeren is gevraagd welke organisaties er 'achter' het CJG moeten zitten. Ouders en jongeren noemen verschillende organisaties, maar de school wordt *altijd* genoemd. In alle jongerenpanels is gezegd dat de vertrouwenspersoon op school een belangrijke rol speelt.

⁸ Zie ook kader Privacy en vertrouwen.

Het is de persoon die ze vaak als eerste noemen op de vraag 'Naar wie ga je toe als je er zelf en met je familie/vrienden niet meer uitkomt?'. Het CJG moet samenwerken met het onderwijs. Een belangrijke partner in het CJG is de vertrouwenspersoon op school. (jongeren) Andere genoemde organisaties zijn MEE, verslavingszorg, jongerenwerk en de wijkagent.

De hulp moet 24 uur per dag toegankelijk zijn. Het CJG- telefoonnummer moet 24 uur per dag bereikbaar zijn. Dit is alleen haalbaar als er samenwerking is met andere gemeenten en/of andere organisaties.

Ouders en jongeren willen de hulp zo dichtbij mogelijk krijgen.

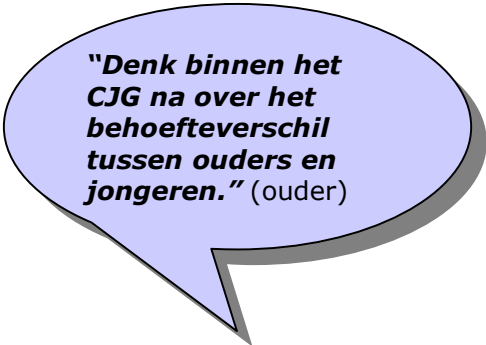
4. Aanbevelingen voor de locatie, openingstijden, personeel en publiciteit

4.1. Locatie

Een van de belangrijkste conclusies is dat jongeren niet naar dezelfde plek willen als hun ouders. Jongeren willen niet het risico lopen dat ze hun ouders tegenkomen. Soms hebben hun problemen met hun ouders te maken. Bovendien hebben ze qua sfeer, locatie en openingstijden andere wensen dan ouders. Ook ouders verwachten dat jongeren een eigen plek willen. Jongeren willen graag een plek waar ze ook andere dingen kunnen doen. Gewoon binnenlopen en spelletjes op de computer doen bijvoorbeeld.

Rust en privacy

- Er moet de mogelijkheid zijn om in alle rust en privacy een gesprek te voeren met een CJG-medewerker. Je moet anoniem naar binnen kunnen gaan. Een manier om dat te realiseren, is het CJG te plaatsen in een gebouw dat meerdere functies heeft. Bijvoorbeeld een wijkcentrum of een gemeentehuis.
- *Gezellige, vertrouwde sfeer*
Sfeer is belangrijk. De inrichting moet vrolijk, vertrouwd en gezellig zijn. Jongeren noemen een bank, zithoek en 'tijdschriften om te rommelen'. (De grijze kast met folders in het gemeentehuis van Kollumerland c.a. werd genoemd als voorbeeld van hoe het niet moet) Andere wensen op dit gebied waren:
 - een pc waarop bezoekers wat op kunnen zoeken
 - een koffieautomaat
 - 'kleurig'.



TIP: betrek jongeren bij de inrichting en aankleding. Dat vinden ze leuk en ze hebben goede ideeën.

- *Nieuw gebouw of aansluiten bij bestaande gebouwen*
Een nieuw gebouw is een mogelijkheid, maar niet noodzakelijk volgens de meeste ouders en jongeren. Bovendien vinden ouders en jongeren het jammer als er teveel geld naar 'stenen' gaat. Ouders zeggen dat het CJG-gebouw kan aansluiten bij het kinderdagverblijf of bij ander aanbod in de dorpen (als er meerdere functies in het gebouw moeten worden ondergebracht). Ook is een combinatie mogelijk met het dorps huis. Er is echter ook een substantieel deel van de jongeren dat vindt dat het CJG wel een apart gebouw moet zijn, vooral vanwege de herkenbaarheid.



"Sowieso niet zo'n saai gebouw waarbij je denkt 'daar heb ik geen zin in'. Je moet wel het idee hebben 'naar binnen, dat ziet er leuk uit!'." (jongere)

Een bus wordt niet enthousiast ontvangen. Een van de nadelen is dat het voor iedereen zichtbaar is dat je naar binnen gaat. Als het om één CJG per gemeente gaat, dan wensen burgers een centrale plaats. In de ruimte (het CJG-gebouw) moet een duidelijk aanspreekpunt zijn voor als je iets wilt vragen.

4.2. Openingstijden

Zowel ouders als jongeren willen ruime openingstijden: 's middags en 's avonds, rekening houdend met school en werktijden. Als het CJG gesloten is, bijvoorbeeld in weekenden, moet duidelijk zijn waar je voor dringende vragen terecht kunt.

Jongeren willen dat het CJG na schooltijd, vanaf ongeveer half vier, open is. Ze kunnen dan gewoon binnenlopen. Naast binnenlopen willen ze ook graag een afspraak kunnen maken.

Jongeren vinden het prettig dat het CJG ook 's avonds open is.

"Openingstijden moeten aansluiten bij de tijden van mensen, dus andere tijden dan instanties nu hebben." (ouder)

4.3. Personeel

Gezien de hoge verwachtingen die burgers hebben van het CJG⁹, moet er veel aandacht worden besteed aan het personeel. Ouders willen dat medewerkers deskundig, gekwalificeerd en professioneel zijn en het nodige van menselijke verhoudingen weten.

Medewerkers moeten op de hoogte zijn van trends die bij kinderen en jongeren leven: van loverboys tot de opkomst van pokeren op internet. Medewerkers moeten goede kennis hebben van de jeugdzorg ('tweedelijns'), maar ook van de lokale sociale kaart. Er moeten zowel mannen als vrouwen bij een CJG werken.


"Je moet met iedereen die binnen het CJG werkt in vertrouwen kunnen spreken, zonder bang te hoeven zijn voor roddelen." (ouder)

"Een CJG-medewerker moet goed kunnen luisteren en precies weten wat er speelt." (jongere)

⁹ Zie voorgaande hoofdstukken en paragrafen.

Medewerkers moeten er verzorgd uitzien (dat zeggen ouders én jongeren) en vertrouwen uitstralen. En medewerkers moeten bovenal goed kunnen luisteren.

Het CJG heeft personeel nodig dat de ouders en jongeren vraaggericht, klantvriendelijk, pro-actief en persoonlijk durft te benaderen.



"Met een CJG-medewerker die er een beetje onverzorgd en slordig uitziet, praat je denk ik minder snel dan met een medewerker met nette kleren die er verzorgd uitziet."

(jongere)

4.4. Publiciteit en bekendheid

Hoe geef je het CJG een gezicht als er geen fysieke locatie komt? Het succes van het CJG wordt bepaald door goede PR. Ouders en jongeren moeten bekend zijn met het CJG. Het moet duidelijk zijn waarvoor iemand allemaal terecht kan bij het CJG. Imago is alles waar het om draait. Goede landelijke, provinciale en lokale PR is dan ook onmisbaar. Gemeenten moeten daarvoor de handen ineen slaan.

Ouders en jongeren geven suggesties voor communicatiemiddelen:

- (nationale) reclamespotjes
- posters op scholen
- huis-aan-huisbladen



"Het is belangrijk dat het CJG goed uitlegt wat het wel en wat het niet kan bieden." (ouder)

De beste PR is: maak het waar! Als je pretendeert dat jongeren en ouders voor alle vragen terecht kunnen bij het CJG, lever dat dan ook. Wees benaderbaar en beschikbaar: dus als iemand belt of chat wil hij of zij meteen antwoord krijgen. Als iemand per e-mail een vraag stelt, geef dan binnen een paar uur antwoord. Eén keer een teleurstelling en een ouder/jongere komt nooit weer.

5. Conclusies

5.1. Conclusies met betrekking tot de focusgroepmethode

De werving van ouders en jongeren is moeizaam verlopen. Vooral vaders ontbreken in de focusgroepen. De moeizame werving komt doordat burgers nog niets gemeen hebben met het CJG: ze zijn er nog geen klant en het is een abstract onderwerp voor hen. Ook bleek dat mensen persoonlijk benaderd moeten worden voor deelname aan een panel. Werving via de lokale krant levert bijvoorbeeld onvoldoende deelnemers op. De leden van de lokale werkgroepen hadden niet altijd persoonlijk contact met potentiële focusgroepleden. Werving door een docent, jongerenwerker of JiF-coördinator had het meeste resultaat.

Het verdient aanbeveling de wervingsmethode te verfijnen en natuurlijke ontmoetingsplaatsen van ouders en jongeren te benutten voor het houden van de focusgesprekken.

Ondanks de moeizame werving, levert de focusgroepmethode wel een schat aan materiaal op. Eenmaal aanwezig zijn ouderen en jongeren enthousiast en werkt de focusgroepmethode naar tevredenheid. Ouderen en jongeren zijn goed in staat de eigen meningen, wensen en voorkeuren te verwoorden met behulp van de methode. Er ontstaat een duidelijk beeld van wat ouders/jongeren van het CJG verwachten. Zonder beperkingen kunnen ouders en jongeren hun wensen kenbaar maken. Bovendien waarderen ouders en jongeren deze vorm van burgerparticipatie.



Een goede aanvulling op de focusmethode is randvoorwaarden en beperkingen aanbrengen, door deelnemers prioriteiten te laten stellen. Laat de deelnemers kiezen waaraan het (beperkte) gemeentebudget moet worden uitgegeven. Aan een nieuw gebouw? Aan de werknemers van het CJG? Aan een ruime bereikbaarheid?


In de focusgroepen kunnen ouders en jongeren al hun wensen uiten, ongeacht de uitvoerbaarheid. Dat is ook goed. Maar in het tweede deel van de gespreksronde, na de pauze, is het goed mogelijk te werken met een prioritering. Bijvoorbeeld door burgers met fiches een budget te laten verdelen. Dit komt meer tegemoet aan de realiteit van het opzetten van het CJG met beperkte middelen.

Een tweede manier om burgers keuzes te laten maken, is burgers laten aangeven voor welke diensten ze zouden willen betalen. Wellicht vinden ouders bepaalde cursussen bijvoorbeeld dermate belangrijk, dat een eigen bijdrage geen probleem voor hen is.

De focusgroepmethode leent zich ook goed om een klanttevredenheidsonderzoek te houden onder ouders/jongeren die inmiddels van het CJG gebruik hebben gemaakt.

5.2. Conclusies met betrekking tot wensen van ouders en jongeren

Organisaties staan soms huiverig tegenover het nieuwe CJG. Ze geven aan geen extra schakel in de keten te willen creëren. Focusgroepen van ouders en jongeren beweren het tegendeel: ze staan juist positief tegenover het CJG. Ze willen juist één loket (persoon/digitaal loket/gebouw) voor alle soorten vragen. Ouders en jongeren wensen een kwalitatief hoogwaardige en menselijk service. Ze willen een goed bereikbaar CJG en ze willen snel antwoorden op hun vragen.



"Het is prettig dat er in de gemeente een plek komt waar je gemakkelijk naar toe kunt als je een vraag of probleem hebt waarvan je nu niet weet waar je er mee naar toe moet." (ouder)

Het CJG moet:

- informatie op verschillende manieren aanbieden
- een loket zijn voor alle soorten vragen
- persoonlijke aandacht en een luisterend oor bieden
- 'fertroud' zijn, door aandacht voor vertrouwelijkheid en privacy
- 'fertroud' zijn, door een gezellige sfeer en vrolijke inrichting
- 'fertroud' zijn, door een goede bekendheid bij de burger
- direct de juiste hulp geven op vragen van burgers
- de juiste kennis van de sociale kaart hebben
- goed gekwalificeerd personeel hebben
- goed bereikbaar (fysiek, telefonisch, digitaal) zijn en ruime openingstijden hebben.

Eén van de belangrijkste conclusies is dat jongeren niet naar dezelfde plek willen als (hun) ouders. Ze willen hun ouders niet tegenkomen en stellen andere eisen aan de inrichting en aankleding van het CJG.

Het CJG mag gecombineerd worden met andere voorzieningen, mits de herkenbaarheid gewaarborgd wordt. Combinaties zijn dus mogelijk met scholen, kinderopvang en dorps huis. Met plekken waar burgers al komen voor 'dagelijkse dingen'.

5.3. Tenslotte

We herhalen hier wat we ook al in de introductie van dit rapport stelden: de uitdaging voor de beleidsmakers, projectmedewerkers, managers en professionals die het CJG gaan maken, is het blijvend centraal stellen van de wensen van ouders en jongeren. De ouders en jongeren die hebben meegewerkt aan de burgerpanels verwachten dit.