

## 10. Digitaal CJG<sup>1</sup>

Het digitaal-CJG richt zich op:

- aanstaande ouders en ouders/opvoeders met kinderen in de leeftijd van 0 tot 23 jaar die behoefte hebben aan een vorm van opvoedingsondersteuning;
- jeugdigen met opgroeivragen;
- beroepskrachten die werken met jeugdigen.

Voor de doelgroep ouders met vragen op het gebied van opvoedingsondersteuning stelt het D-CJG zich ten doel ondersteuning te bieden rond:

- het versterken van de draagkracht en pedagogische competenties;
- het beheersen van de draaglast door het tijdig signaleren van problemen en het bieden van praktische hulp;
- het versterken van het sociale netwerk rond kinderen en gezinnen.

Hierbij wordt uitgegaan van de vragen van de ouder als eerstverantwoordelijke voor de opvoeding. Belangrijk hierin is dat aangesloten wordt bij wat wél goed gaat in de opvoeding. Opvoedingsondersteuning moet de sterke kanten van ouders verstevigen en de eigen (des)kundigheid van ouders respecteren. De toerusting en ondersteuning van ouders is een zinvolle strategie in het voorkomen van - ernstige - gezinsproblematiek en een belangrijk middel om een optimale ontwikkeling van jeugdigen te bevorderen.

Uit diverse onderzoeken<sup>2</sup> komt naar voren dat veel ouders (variërend van de helft tot de meerderheid) behoefte hebben aan opvoedingsinformatie en opvoedingsondersteuning. Een op de vijf ouders zegt minstens één keer per maand internet, een tijdschrift, brochure of televisieprogramma over opvoeden te raadplegen. Ook de onderzoeken van Onstwedder<sup>3</sup> (2008), Primo<sup>4</sup> (2008) en de GGD Regio Twente<sup>5</sup> (2005) laten zien dat ouders - in meer of mindere mate - belang hechten aan diverse vormen van opvoedingsondersteuning. Daarbij scoort het medium internet relatief hoog (Petermeijer, 2008)<sup>6</sup>.

Ook in de praktijk zien organisaties zoals Ouders Online, Hallo Wereld, consultatiebureaus, maatschappelijk werk e.a. een stijging van het aantal vragen dat per e-mail of via een forum of chat-functie aan deskundigen of mede-ouders wordt gesteld.

Internet is laagdrempelig, anoniem, 24 uur per dag toegankelijk en voor steeds meer opvoeders de meest geëigende informatiebron. Internet maakt het mogelijk om opvoeders vraaggericht en op maat van informatie en advies te voorzien. Het digitaal CJG kan eenvoudige vragen over opvoeden en opgroeien beantwoorden en zorg dragen voor het toeleiden naar een fysiek CJG waar dat nodig is. Contact via e-consult of chat kan hierbij drempelverlagend werken.

---

<sup>1</sup> Bron: Regionaal implementatieplan voor Centra Jeugd en Gezin in Midden Holland

<sup>2</sup> Opvoeden in Nederland (Rispen e.a., 1996), De Experimenten Opvoedingsondersteuning (Leseman e.a., 1998) en Kinderen in Nederland (Zeijl e.a., 2005).

<sup>3</sup> Folders & Opvoedingsondersteuning. Een onderzoek naar de aansluiting van de folders van het Oké-punt in Almere bij de behoeften van ouders met kinderen in de leeftijd van 0-4 jaar, de beoordeling van twee folders door de ouders en het effect van deze folders op opvoedingsstress'(Onstwedder, 2008).

<sup>4</sup> Opvoeden in Castricum; wat willen ouders aan ondersteuning (Primo, 2008).

<sup>5</sup> Behoeftes aan opvoedingsondersteuning. Een kwantitatief onderzoek onder Twentse ouders met kinderen tussen 12 en 19 jaar en een kwalitatief onderzoek onder informanten op het voortgezet onderwijs (GGD Regio Twente, 2005).

<sup>6</sup> Online opvoedingsondersteuning (S.Petermeijer, 2008).

Uit onderzoek blijkt dat 70% van de mensen het antwoord op hun vraag zelf vindt op internet, 20% via interactie (bijvoorbeeld via chat of mail) en 10% behoefte heeft aan een fysiek consult.

Gezien dit bereik is het dan ook logisch dat gemeenten voor de invulling van hun wettelijke taken nadrukkelijker investeren in 'bytes' dan 'bakstenen'.

### **Wat verwachten ouders van een digitaal CJG-loket?**

Ouders willen op een CJG-website beknopte informatie en tips vinden over uiteenlopende thema's die gezien de leeftijdsfase van hun kind(eren) voor hen interessant zijn. Het gaat hierbij om:

Neutrale onderwerpen

- Groei en ontwikkeling, gezondheid, kinderopvang, school, opleiding en werk.

Praktische onderwerpen

- Babyverzorging, zakgeld, leuke ideeën voor traktaties op school, kinderactiviteiten in de buurt, informatie over oudercursussen.

Opvoedkundige onderwerpen

- Achtergrondinformatie en tips rond zindelijkheid, slaap- en eetproblemen, niet luisteren, seksuele voorlichting, psychische problemen.

Daarnaast willen ouders graag via de website weten bij welke organisaties ze informatie en hulp kunnen krijgen, waar lokale cursussen en activiteiten plaatsvinden, en wat veelgestelde vragen van andere ouders zijn. Ook zouden ze vragen willen voorleggen aan deskundigen en gedachte-uitwisseling met andere ouders in de gemeente op prijs stellen.

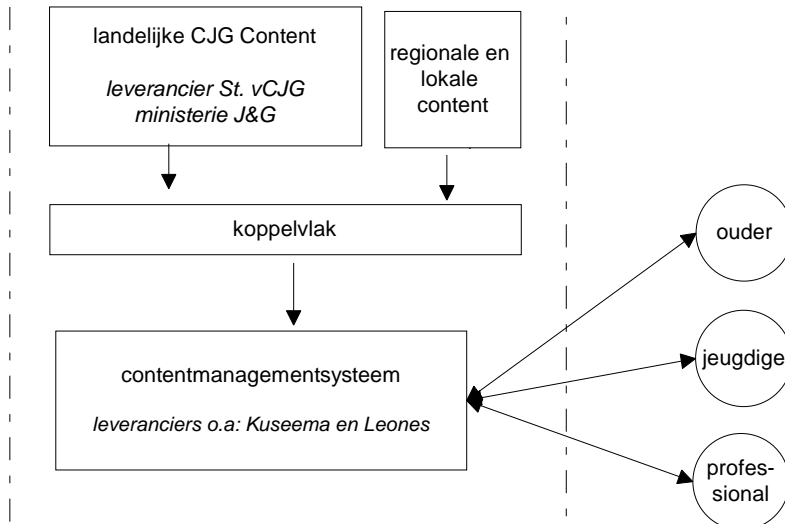
Qua vormgeving en inrichting van een digitaal CJG-loket wensen ouders een overzichtelijke website met een heldere, logische indeling en doorklikroutes zonder reclame en pop-ups.

## Landelijk aanbod websites voor opvoeders <sup>7</sup>

In Nederland tekenen zich twee partijen af die voldoende potentieel hebben om als landelijk leverancier van CJG websites een duurzame positie in de markt te verwerven. Deze partijen zijn:

### A. De Stichting virtueel CJG i.o.

Deze stichting ontwikkelt zich als een waardevolle leverancier van content. Aangezien de Stichting vCJG zich alleen op de content richt, heeft ze de samenwerking gezocht met leveranciers van Contentmanagementsystemen (CMS) waaronder Kuseema en Leones. In wisselende samenwerkingsverbanden bieden deze partijen hun diensten aan gemeenten aan.



In het bovenstaande model is de basisstructuur van de website weergegeven zoals die o.a. in de opzet van de Stichting vCJG wordt aangeboden. Gemeenten sluiten in dit model dus een contract af met de contentleverancier en apart ook een contract met een te kiezen softwareleverancier. Het koppelvlak wordt ontwikkeld en onderhouden door de Stichting. De Stichting vCJG dient er dus voor te zorgen dat de contentoverdracht via het koppelvlak naar het CMS probleemloos verloopt.

In meerdere gemeenten draaien momenteel CJG websites conform bovenstaand model. Dit figuur geeft alleen de basisstructuur aan. Met de CMS leverancier wordt nader bepaald van welke functionaliteiten de deelnemende gemeente gebruik wenst te maken. Dit is uiteraard afhankelijk van de lokale setting, ambities van betrokken partijen en financiële mogelijkheden. De offertes van de Stichting vCJG, Kuseema en Leones zijn bij de werkgroepleden voor handen.

In het plan van aanpak wat t.z.t. in het vervolgtraject wordt opgesteld, moet opgenomen worden dat specifiek gekeken wordt naar de aard van beschikbare functionaliteiten die de verschillende CMS-leveranciers aanbieden en welke voor/nadelen hieraan kleven. Leones maakt bv. gebruik van Sharepoint, een pakket waar relatief makkelijk bestaande systemen aangekoppeld kunnen worden, maar is relatief duur t.o.v. andere partijen. Een ander onderscheidend criterium is bv. het aantal afgeronde succesvolle implementaties.

De Stichting vCJG is nog steeds in oprichting. Afhankelijk van het aantal gemeenten dat instapt, wordt de Stichting definitief opgericht. Hiervoor geldt een drempel van rond de 50 gemeenten. Indien dit

<sup>7</sup> Bron: Regionaal implementatieplan voor Centra Jeugd en Gezin in Midden Holland

aantal niet wordt bereikt, draagt de Stichting wel zorg voor een verantwoorde continuering van de dienstverlening aan de aangesloten gemeenten.

## **B. Het Ministerie voor Jeugd en Gezin**

Het ministerie voor Jeugd en Gezin is ook actief aan de slag met de bouw van een CJG website. Het gehanteerde model bouwt voort op de succesvolle lancering van site 'Hallo Wereld'. Dit is een interactieve website voor ouders die zich richt op de leeftijdscategorie van -9 maanden tot 4 jaar. Bij de ontwikkeling van haar content maakt het ministerie gebruik van gerenommeerde kennisinstituten zoals het NJI, KNOV, RIVIM, Stivoro en anderen. Het ministerie biedt t.z.t. gemeenten de mogelijkheid om een integrale website te betrekken. Dit impliceert dat kijkend naar figuur 1 zowel de content als het CMS als één geheel wordt aangeboden. Gemeenten nemen dus alleen het eindproduct af. De verantwoordelijkheid voor een correcte werking van dit product ligt dan bij de aanbieder. Indien gewenst kan een gemeente in dit aanbod ook alleen de content afnemen. Uitgangspunt is ook dat lokale/regionale informatie aan de site toegevoegd kan worden. Verder zijn aanvullende modules gepland waarvan gemeenten optioneel gebruik kunnen maken. E-consult maakt deel uit van het basispakket. De eerder genoemde kennisinstituten dragen in deze zorg voor de tijdige en adequate vraagbeantwoording.

Per september 2009 zijn meerdere pilots gestart. Naast het opdoen van ervaring met de content en de techniek dienen deze pilots ook als basis om een businesscase te ontwikkelen. Over de kosten van deelname aan dit model kan en wil het ministerie op dit moment nog niet te veel zeggen. E.e.a. is afhankelijk van de uitkomst van het overleg met de Stichting vCJG zoals in de onderstaande paragraaf verder is toegelicht.

### **Landelijke 'Stuurgroep Digitaal CJG'**

Voor zowel de Stichting vCJG als het Ministerie geldt dat ze een aanbod leveren met veel potentieel. Op het domein van de content rond opvoed- en opgroei-ondersteuning staan beide aan de top van de markt, omdat de content geleverd en onderhouden wordt door de toonaangevende kennisinstituten van Nederland.

Voor beide partijen geldt echter ook dat ze nog volop in ontwikkeling zijn en gefinancierd worden vanuit publiek geld. Voeg daarbij dat de look en feel van hun sites sterk op elkaar lijken, dan is het niet verwonderlijk dat er een intensieve discussie gevoerd wordt m.b.t. het samengaan van deze initiatieven in één aanbod aan de gemeenten. Overleg hierover in de afgelopen maanden heeft helaas nog niet tot voldoende concrete resultaten geleid. Daarom is recent de 'Stuurgroep Digitaal CJG' in het leven geroepen waarin wordt deelgenomen door de VNG, GGD, Actis en het Ministerie van Jeugd en Gezin. Het is de intentie van de stuurgroep om eind 2009/begin 2010 de gemeenten een integraal aanbod te doen voor een CJG website. Het gaat hierbij dan om zowel de content alsmede het contentmanagement systeem (CMS). Dit alles met de nodige keuzevrijheid voor gemeenten om een ander CMS te kiezen en naast het - uitgebreide - basispakket ook optionele producten c.q. systeemfunctionaliteiten af te nemen. Met betrekking tot de kosten gaat men er van uit dat het landelijke aanbod minimaal concurrerend moet zijn in vergelijking tot de kostprijs van de huidige aanbieders.

## Landelijk aanbod websites voor jeugdigen

Er zijn vele sites voor jeugdigen. Met uitzondering van Jongin richten al deze sites zich op een bepaalde niche in de markt. Ze richten zich bijv. op middelengebruik, seksualiteit, persoonlijke ontwikkeling, reizen, werk en inkomen, enz. Jongin vormt hierop een uitzondering doordat ze informatie biedt over bovenstaande thema's, maar ook een breed spectrum aan opgroei-ondersteuning biedt naast de mogelijkheid om ook lokale informatie aan te bieden.

### Jongin

De website Jongin is ontwikkeld door Spectrum (Centrum voor maatschappelijke ontwikkeling in Gelderland) in samenwerking met Kuseema. Het technisch concept is nagenoeg gelijk aan het model zoals geschetst in fig. 1. Deze site wordt echter wel alleen door de samenwerkende partners Spectrum en Kuseema aangeboden. Spectrum zorgt in deze voor de content, het Kuseema voor het CMS.

Jongin is een interactieve website die informatie bundelt en jongeren toeleidt naar lokale plekken waar ze hulp kunnen krijgen. De nadruk bij implementatie ligt hierbij vanaf het begin op de samenwerking met de bestaande lokale en regionale informatieleveranciers.

Het motto van Jongin is: centraal wat centraal kan; lokaal wat lokaal moet. Dit betekent dat ongeveer 80% van de informatie door Jongin centraal wordt onderhouden. Dit gebeurt in samenwerking met deskundigen op de diverse thema's. Jongeren met een vmbo-opleiding screenen vervolgens de teksten zodat ook de laagdrempeligheid van het product is geborgd.

De kracht van de site zit vooral in de 20% lokale informatie over jongerenthema's en informatie over het lokale aanbod voor jongeren. Denk aan een agenda, nieuws uit de buurt, verhalen en foto's van jongeren en verwijzingen naar adressen uit eigen gemeente of regio. De invulling van deze 20% is een lokale/regionale verantwoordelijkheid.

Het voordeel van Jongin is dat gemeenten hun jongereninformatie kunnen bundelen. Nu is deze vaak versnipperd over verschillende organisaties zoals jongerenwerk, jeugdgezondheidszorg, onderwijs, verslavingszorg, sportverenigingen, enz. Tevens biedt dit model de mogelijkheid om breder invulling te geven aan jongerenparticipatie.

Voor de helderheid, de Jongin website staat volledig los van de hiervoor besproken websites voor opvoeders. Dit impliceert dus dat voor de implementatie van Jongin ook alle noodzakelijke activiteiten rond aanschaf, implementatie en onderhoud betaald moeten worden zoals die b.v. ook voor het model van de Stichting vCJG of de website van het ministerie gelden.