

*De invloed van ouders en jongeren op het Centrum
voor Jeugd en Gezin*



centrum voor
jeugd en gezin

F.J.H. Renirie

Juni 2010



Universiteit Utrecht



Jeugd en Gezin

*In hoeverre hebben ouders en jongeren invloed op het
Centrum voor Jeugd en Gezin?*

F.J.H. Renirie

3025454

Masterthesis Maatschappelijke Opvoedingsvraagstukken

Universiteit Utrecht

Datum: 21 juni 2010

In opdracht van: Programmaministerie voor Jeugd en Gezin

In samenwerking met: Regioplan Beleidsonderzoek

Begeleider Universiteit Utrecht: dr. Monique van Londen-Barentsen

Begeleiders programmaministerie Jeugd en Gezin: drs. Dienne van Dijk

drs. Maarten Vollenbroek



In hoeverre hebben ouders en jongeren invloed op het Centrum voor Jeugd en Gezin?

F.J.H. Renirie

Universiteit Utrecht

21 juni 2010

Abstract

Background: the aim of this current study was to analyse the influence of parents and youth on the Centre for Youth and Families (CJG).

Method: this is examined by needs assessments of 49 municipalities in the Netherlands. Besides that, in-depth interviews were held with seven officials of 49 municipalities and there were nine descriptions analysed of a parallel CJG research (2010). On base of the Parent Participation in Commissioning Matrix there has been studied in how far youth and parents had influence on the CJG and there has been structurally evaluated the influence of the youth and parents on the CJG. A survey of 89 clients has been done in five of the 49 municipalities.

Results: the results show that in 67,9% of the municipalities a needs assessment on CJG has been done. There are found similarities and differences between youth and parents on their needs and expectations of a CJG. Youth and parents had influence on the CJG, but the municipalities scored negative on structural evaluation of the CJG. In general 94% of the clients were satisfied with the CJG.

Conclusions: this current study showed that youth and parents had influence on the CJG. But it is still unclear in how far youth and parents have influence in a structural way on the CJG.

Samenvatting

Achtergrond: Deze studie trachtte de invloed van ouders en jongeren op het centrum voor Jeugd en Gezin in kaart te brengen.

Methodie: Dit werd onderzocht door behoefte onderzoeken uit 49 gemeenten te analyseren. Daarnaast zijn er verdiepende interviews gehouden met zeven gemeenteambtenaren uit de 49

gemeenten en negen beschrijvingen geanalyseerd van CJG's uit een parallel lopend onderzoek (2010). Op basis van de Parent Participation in Commissioning Matrix is gekeken in hoeverre ouders en jongeren inspraak hadden bij het CJG en in hoeverre gemeenten de invloed van ouders en jongeren op het CJG structureel monitoren. Tenslotte is in vijf van de 49 gemeenten is onder 89 cliënten een cliënt tevredenheid onderzoek afgenomen.

Resultaten: In 67,9% van de gemeenten is een behoefte onderzoek gedaan onder ouders en jongeren, waaruit bleek dat er overeenkomsten en verschillen waren tussen ouders en jongeren over hun wensen en verwachtingen van een CJG. Gevonden werd dat ouders en jongeren hierdoor invloed hadden op de inrichting van het CJG, maar dat er negatief gescoord werd op de structurele invloed op het CJG. Over het algemeen werd gevonden dat 94% van de cliënten aan tevreden was over het CJG.

Conclusie: ouders en jongeren hebben invloed gehad bij de inrichting van het CJG, maar het blijft onduidelijk op welke manier ze invloed hebben na het tot stand komen van het CJG.

Inleiding

Dit onderzoek gaat over invloed van ouders en jongeren op het Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG). Er wordt gekeken in hoeverre gemeenten de stem van ouders en jongeren vanuit behoefte onderzoeken meenemen bij de opbouw en inrichting van het CJG en in hoeverre ouders en jongeren structureel invloed kunnen uitoefenen op het CJG. De CJG's zijn bundelingen van organisaties in Nederland en er is nog weinig onderzoek gedaan naar de uiteindelijke invloed van de doelgroep, ouders en jongeren, op het CJG.

De CJG's zijn aanbevolen vanuit het sturingsadvies van Operatie JONG (van Eijck, 2006). Tijdens de regering Balkenende II heeft Operatie JONG onderzoek gedaan naar het jeugdbeleid en voor het volgend kabinet een sturingsadvies uitgebracht. Operatie JONG was een samenwerkingsverband tussen de ministeries Volkgezondheid, Welzijn en Sport (VWS), Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW), Justitie, Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW), Binnenlandse Zaken (BZK), Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieu (VROM) en Financiën. Uit het sturingsadvies kwam naar voren waar de knelpunten in het jeugdbeleid zitten. Dit begon met de rijksoverheid die verschillende vormen van sturing aannam, waardoor de sturing niet transparant was en zij bestuurlijke drukte creëerde. Door versnippering in het jeugdbeleid van verschillende taken van rijksoverheid vloeide deze versnippering door naar provinciale en lokale overheden, naar de financiering van het systeem en naar een verhoging van de verantwoordingsplicht. Hierdoor konden middelen niet altijd

effectief worden ingezet (van Eijck, 2006). Deze knelpunten hebben in het verleden geleid tot incidenten als ‘Savanna’ (Ministerie VWS, 2004; Ministerie VWS, 2005).

Op basis van de aanbevelingen uit het sturingsadvies van Operatie JONG is er ruimte gekomen voor het programmaministerie voor Jeugd en Gezin. Sinds 22 februari 2007 is André Rouvoet de minister voor Jeugd en Gezin. In het beleidsprogramma ‘*Alle Kansen voor Alle Kinderen*’ van 2007-2010 worden drie hoofdpunten benoemd, die als rode draad door het beleid lopen: opgroeien doe je in een gezin, omslag naar preventie en de vrijblijvendheid voorbij. Naar aanleiding van het sturingsadvies van Operatie JONG is een van de speerpunten van het beleid van de minister voor Jeugd en Gezin het opstarten van Centra voor Jeugd en Gezin (CJG) in gemeenten. In het CJG worden de drie hoofdpunten van het beleidsprogramma benadrukt.

Centrum voor Jeugd en Gezin

Een Centrum voor Jeugd en Gezin moet een of meerdere herkenbare inlooppunten hebben voor ouders, kinderen, jongeren tot 23 jaar, professionals en anderen die te maken hebben met opgroei- en opvoedvragen of problemen. Om aan de eisen van een CJG te voldoen heeft het programmaministerie voor Jeugd en Gezin een basismodel ontwikkeld waarin een aantal facetten worden gebundeld: de jeugdgezondheidszorg (GGD en consultatiebureau), de vijf functies van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en er moet een schakel zijn met Bureau Jeugdzorg en Zorg- en Advies Teams van scholen (programmaministerie Jeugd en gezin, 2007). De basisfuncties voor opgroei- en opvoedvragen van het CJG zijn informatie en advies, signalering en beoordeling, toeleiding naar zorg, licht pedagogische hulp en zorgcoördinatie (programmaministerie Jeugd en Gezin, 2007). Deze basisfuncties zijn voortgevloeid uit de vijf functies van Wmo:

- 1°. het bevorderen van de sociale samenhang in en leefbaarheid van dorpen, wijken en buurten.
- 2°. op preventie gerichte ondersteuning van jeugdigen met problemen met opgroeien en van ouders met problemen met opvoeden;
- 3°. het geven van informatie, advies en cliëntondersteuning;
- 4°. het ondersteunen van mantelzorgers daar onder begrepen steun bij het vinden van adequate oplossingen indien zij hun taken tijdelijk niet kunnen waarnemen, alsmede het ondersteunen van vrijwilligers;

5°. het bevorderen van de deelname aan het maatschappelijke verkeer en van het zelfstandig functioneren van mensen met een beperking of een chronisch psychisch probleem en van mensen met een psychosociaal probleem (invoering Wmo, 2009).

In iedere gemeente moet een CJG worden gerealiseerd en in de grotere steden worden meer centra gerealiseerd. Het is de bedoeling dat er in 2011 een landelijk dekkend netwerk is van CJG's (programmaministerie Jeugd en Gezin, 2007). De gemeenten zijn verantwoordelijk voor de CJG's en krijgen hier de regie over. Gemeenten bepalen zelf hoe de CJG's worden ingericht naar eigen mogelijkheden en wensen van de bewoners van de gemeenten. Het is wel van belang dat de basisfuncties van het CJG gevolgd worden. Vereiste is dat elke gemeente ten minste één fysiek inlooppunt moet hebben (TK 2007, 31001, nr. 18).

Theoretisch kader

In verschillende Westerse landen wordt gebruik gemaakt van laagdrempelige centra voor preventief licht pedagogische hulp. Family Support Centres in Engeland zijn bedoeld voor gezinnen die te maken hebben met normale opvoedstress bij ouders, het geven van geruststelling, versterken van een gezin ten opzichte van opvoedproblemen of voorkomen van kindermishandeling (McCrosky & Meezan, 1998). Hardiker, Exton en Barker (1995, zoals geciteerd in Statham, 2000) maken gebruik van een preventief interactie model op vier niveaus. Het eerste en tweede niveau zijn voorzieningen voor kwetsbare groepen en diensten voor gezinnen die vroege stress en tijdelijke crisis ervaren. Dit zijn volgens Statham (2000) taken die het meest overeen komen met de Family Support Centers. Niveau drie en vier focussen zich op ondersteuning voor ouders die hevige stress ervaren en ondersteunen bij gescheiden gezinnen waarbij kinderen uit huis gehaald worden (Hardiker et al., 1995, zoals geciteerd in Statham, 2000). Door McCrosky en Meezan (1998) worden niveau drie en vier Family Preservation services genoemd. Deze services zijn bedoeld voor gezinnen met serieuze risico's of crisis.

Opvoedvragen en opvoedstress

Opvoedvragen De laagdrempelige centra voor licht pedagogische hulp zijn ontstaan nadat bleek dat ouders meer behoefte hadden aan ondersteuning bij de opvoeding. Zeijl en anderen (2005) concludeerden dat in 2005 bij 85% van de gezinnen geen sprake is van opvoedingsproblemen, bij 10% van lichte opvoedingsproblemen, bij 4% matige problemen en bij 1% van zware problemen. Rispen en anderen (1996) vonden ongeveer hetzelfde, maar vonden verder dat de overige 90% ook vragen over de opvoeding had. De Landelijke

Jeugdmonitor (CBS, 2008) stelde vast dat 36% van de ouders zorgen had over de opvoeding van hun kinderen. Ouders gaven aan eerst steun te zoeken bij het eigen sociale netwerk (Bertrand, Hermanns & Leseman, 1998). Maar uit de Landelijke Jeugdmonitor (CBS, 2008) bleek dat 61% van de 36% bezorgde ouders hulp zocht buiten het sociale netwerk. Uit onderzoek van Bertrand en anderen (1998) kwam naar voren dat Nederlandse ouders 30% aan onvervulde behoefte aan opvoedingsondersteuning hebben en gemeten onder de Marokkaanse en Turkse ouders was deze onvervulde behoefte 60%. Ligtermoet en Pennings (2006) stelden uit onderzoek naar de Opvoedtelefoon dat ongeveer 40% van de vragen lichte opvoedingsvragen zijn en in 48% van de gevallen ging het om opvoedingspanning.

Opvoedvragen zijn vragen die ouders of opvoeders hebben over zorgen of problemen betreffende het gedrag, de gezondheid, de ontwikkeling of de opvoeding van hun kind met betrekking tot sociale economische en culturele context waarin de opvoeding plaats vindt (Leseman & Hermanns, 2002). De aard van de zorgen ligt vooral in de opvoeding in het algemeen, emotionele problemen, schoolprestaties van kinderen en gedragsproblemen. Niet-westerse allochtone ouders gaven aan vaker zorgen te hebben over het stellen van regels en grenzen in de opvoeding en ongehoorzaamheid en gedragsproblemen (CBS, 2008). Uit onderzoek van Speetjens en anderen (2009, zoals geciteerd in Brochure Professionals in het Centrum voor Jeugd en Gezin, 2010) kwam naar voren dat de top vijf vragen van ouders van kinderen in alle leeftijdsgroepen waren: a) vragen over de algemene ontwikkeling van kinderen, gezondheid en ziektes, b) vragen over het gedrag van kinderen, met name moeilijk en ongehoorzaam gedrag, c) vragen over grenzen stellen, luisteren en gehoorzamen, corrigeren en straffen, d) vragen over sociaal-emotionele ontwikkeling, zelfvertrouwen, onzekerheid en (faal)angst en als laatste, e) algemene opvoedingsvragen en –vaardigheden.

Opvoedstress Crnic en Greenberg (1990) veronderstelden dat dagelijkse terugkerende irritaties, frustraties, irritante en kleine pijnlijke vragen in relatie tot ouderschap leiden tot kleine, potentieel stressvolle momenten in families met jonge kinderen. Wanneer deze lichte stressmomenten herhaaldelijk voorkomen, is dit een belangrijke bron van stress in het dagelijks leven. Deater-Deckard (1998) concludeert dat ouders die veel opvoedstress ervaren op negatieve wijze rapporteren over de opvoeding en weinig betrokken zijn bij hun kinderen. Aansluitend komt hier naar voren dat ouders met opvoedstress vaak negatiever over hun kind denken en hogere verwachtingen van hun kind hebben, dan ouders zonder of met minder opvoedstress (Dixon, Hamilton-Giachritsis & Browne, 2005). Opvoedingsvragen hoeven niet te resulteren in opvoedingsondersteuning. Dit gebeurt alleen wanneer de vragen van zodanig

aard zijn, dat zij als stressvol en belastend ervaren worden door de ouders (Leseman & Hermanns, 2002).

Wanneer ouders opvoedvragen hebben of opvoedstress ervaren kunnen zij gebruik maken van opvoedondersteuning. Uit onderzoek is gebleken dat ondersteuning voor ouders met opvoedvragen en opvoedstress bij de opvoeding gewenst is (Asscher, Hermanns & Dekovic, 2008; Bertrand & anderen, 1998; Blokland & Ligtermoet, 2005; Van den Berg, van der Gun, Kierczak, van de Kooij & Wulp, 2003; Van Bergen, de Geus & van Ameijden, 2005; Zeijl, Crone, Wiefferink, Keuzenkamp & Reijneveld, 2005).

Uit de literatuur kan geconcludeerd worden dat de meerderheid van de ouders geen problemen heeft met de opvoeding, maar wel lichte opvoedvragen heeft. De meeste opvoedvragen stellen ouders binnen hun eigen sociale netwerk, maar ongeveer zestig procent van de 36% bezorgde ouders heeft in 2008 hulp gezocht buiten het sociale netwerk. Hieruit blijkt dat er behoefte is aan (laagdrempelige) ondersteuning bij de opvoeding.

Opvoedondersteuning

Tremblay en Craigh (1995) concludeerden dat het van belang is vroegtijdig in te grijpen bij opvoedstress om verdere gevolgen te voorkomen. Een van de onderdelen van de Centra voor Jeugd en Gezin is het geven van laagdrempelige ondersteuning, advies en hulp op maat voor de cliënten met opgroei- en opvoedvragen of problemen (programmaministerie Jeugd en Gezin, 2007). Met opgroei- en opvoedingsondersteuning wordt de ondersteuning bedoeld die gegeven wordt om de opvoedsituatie te verbeteren (Hermanns, 1992). Het programmaministerie Jeugd en Gezin (2009) gaf in een handreiking aan dat met opvoedingsondersteuning *'het ondersteunen van ouders bij de opvoeding om een optimale ontwikkeling van kinderen te bevorderen'* bedoeld wordt. Opvoedingsondersteuning heeft hierbij een tweeledig doel: ouderlijke opvoedingsvaardigheden verbeteren en problemen bij opgroeien en opvoeden in een vroeg stadium beperken of voorkomen. Activiteiten van opvoedingsondersteuning kunnen ondergebracht worden in vier categorieën: 1. voorlichting, pedagogische hulp en advisering 2. signalering 3. vroegtijdige hulp en verwijzing, en 4. zelfhulp en sociale ondersteuning (Bakker & anderen, 1998). Opvoedingsondersteuning maakt deel uit van het preventieve beleid (programmaministerie Jeugd en Gezin, 2009). In Engeland wordt volgens Apps en anderen (2006) met opvoedondersteuning in Family Support Centres op voorzieningen gedoeld met als doel het welzijn van een familie te bevorderen door relaties in families te verbeteren en standaarden van het leven te verbeteren. Hierbij wordt allerlei ondersteuning gegeven op het gebied van het gezin: thuisbezoeken, oudercursussen,

ondersteuningsgroepen, gezinsgerelateerde activiteiten, volwassenen educatie en/ of werk ondersteuning.

Foster, Prinz, Sander en Shapiro (2007) concludeerden dat effectieve ouderprogramma's, gericht op vermindering van gedrags- en emotionele problemen van het kind en inzet op effectief ouderschap, leiden tot een kostenreductie. Verder blijkt opvoedingsondersteuning positieve effecten op opvoeden te geven (Fernandez, 2004; Statham, 2000). Uit kwalitatief onderzoek van Fernandez (2004) kwam naar voren dat ouders positief spraken over veranderingen in gezinsrelaties en de houding van leven voor de toekomst. Maar ook over nieuwe vaardigheden van ouders door oudercursussen en de pro activiteit van ouders om een verschil te maken in het leven van hun kinderen en hun eigen leven. Wel moet in acht worden genomen dat deze resultaten afkomstig zijn van ouders die voor langere tijd meerdere malen bij de gezinscentra zijn geweest (Fernandez, 2004). Statham (2000) concludeerde dat er bewijs is dat oudercursussen het gedrag van kinderen kan verbeteren, maar dat een derde tot de helft van de ouders op termijn weer moeilijkheden ervaren. Ook constateerde Statham (2000) dat een interactieve manier van leren de ideeën en ervaring van ouders beter beïnvloedt. De wijze waarop deze oudercursussen gegeven worden is dus van belang. Statham (2000) laat in zijn review zien dat er verdeeldheid bestaat over de effectiviteit van de maatschappelijk werkers. Er worden positieve effecten gevonden, maar het is lastig te onderzoeken of de positieve effecten gevonden worden in de professionele methodiek of de persoonlijke karakter match tussen professional en cliënt (Brake, 1994; Statham, 2000). Scott (2010) concludeerde in zijn onderzoek dat minder dan tien procent van de 150 onderzochte benaderingen van opvoedprogramma's in Engeland zichzelf effectief heeft bewezen. Dit kwam volgens Scott (2010) doordat medewerkers niet goed getraind zijn voor het geven van deze opvoedprogramma's. Hiernaast haalde Hertzman (2010) aan dat de ontwikkeling van het kind wordt beïnvloed door verschillende factoren zoals familie, gemeenschap en de brede sociaaleconomische omgeving. Deze liggen buiten het bereik van de meeste interventies.

Opvoedondersteuning wordt tot heden gezien als effectief middel om preventief in de behoefte te voorzien op de opvoedvragen en opvoedstress van ouders.

Betrokkenheid van ouders en jongeren bij het CJG bij nationaal en lokaal beleid

Uit het bovenstaande blijkt dat opvoedvragen en opvoedstress de behoefte aan opvoedondersteuning oproepen. De CJG's bieden onder andere laagdrempelige opvoedondersteuning en zijn ingesteld vanuit een nationaal kader. Het kader biedt de ruimte

voor lokaal beleid en praktijk. In Finland ondervonden Hansen en Lundahl (2004) dat uitkomsten van het nationaal beleid grotendeels worden bepaald door lokale machtsstructuren en omstandigheden. Centraal geformuleerde doelen waren in mindere mate gerelateerd aan lokale problemen en gaven slechts richting aan het lokaal handelen. Om het nationaal beleid uit te voeren, werd er een herformulering van het nationaal beleid gemaakt, aangepast aan de lokale omgeving. Timmerman (2009) gaf aan dat op gemeentelijk niveau de verantwoordelijkheid ligt om beleid te formuleren in overleg met jongeren. Om jeugdbeleid succesvol te maken is het van belang voor beleidsmakers om informatie in te winnen over de positie van jongeren in de gemeente of wijken en het beleid te richten op de behoeften en wensen van jongeren. Van Woudenberg (2009) stelde dat ouders en jongeren aangeven te willen worden betrokken bij het opzetten van het CJG. Echter gaven De Winter, Kroneman en Baerveldt (1999) aan dat een beperking is in de generalisatie van inspraak van peers in het beleid. Ideeën en suggesties die worden geopperd door de peers, of ouders, hoeven niet altijd exact geïmplementeerd te worden. Wanneer de implementatie wordt geëvalueerd en hierop negatief wordt gereageerd, kan dit ervoor zorgen dat in de toekomst tegen de participatie van peers in beleid werken, hoewel deze methode van belang is om nieuwe generaties jongeren te bereiken.

In Engeland en Nederland is het participatieparadigma onderdeel van het bevorderen van democratisch burgerschap bij jongeren (Timmerman, 2009). In Engeland wordt er vanuit deze visie gebruik gemaakt van een *Parent Participation in Commissioning Matrix*¹. Vanuit deze matrix worden de mogelijke participatievormen aan de orde gesteld op het gebied van Family Support Centres, maar richt zich alleen op ouderparticipatie. Verder is deze matrix bedoeld om het lokale veld te helpen met mogelijke participatiemodellen en een keuze aanbod van methoden weer te geven die verbinding hebben met ouderbetrokkenheid in een bepaalde situatie (Department for Children, Schools and Families, 2010). In de matrix zijn enkele fasen opgenomen: analyse van begrip, de planning van het voorzieningenmodel en strategische ontwikkeling, de uitvoering en het monitoren van voorzieningen. Ook zijn er niveaus van betrokkenheid van de doelgroep in verwerkt zoals informatie geven, consultatie, participatie, partnerschap en gedelegeerde controle. Het eerste niveau van informatie betreft het delen van ideeën en plannen zonder een dialoog hierover te voeren. Het tweede niveau, consultatie, is het niveau waarop meningen en verklaringen over onderwerpen worden gevraagd. Bij het derde niveau, participatie, worden ouders uitgenodigd om mee te beslissen in het proces. Bij

¹ Bijlage 1: Parent Participation in Commissioning Matrix

partnerschap staan ouders en professionals gelijk. Tenslotte wordt bij het niveau van gedelegeerde controle de verantwoordelijkheid geheel overgeheveld naar ouders (Department for Children, Schools and Families, 2010). Niet alleen in het beleid heeft een verandering plaats gevonden. Ook in de relatie tussen professionals en ouders. Turnbull, Turbiville, en Turnbull (2000) concludeerden dat de rol van de professionals ten opzichte van ouders veranderd is. Eerder heerste er vanuit de professionals het idee van *power-over*, waarbij beslissingen werden genomen door het uitoefenen van controle en professionals met jargon spraken. Horstman, Vries en Haverman (1999) kwamen tot dezelfde conclusie vanwege de macht van de jeugdgezondheidszorg, doordat zij problemen formuleerden voor ouders die geneigd waren om de adviezen van de jeugdgezondheidszorg te volgen. De volgende stroming die Turnbull en collega's (2000) beschrijven is de *power-with*. Hierbij worden beslissingen door ouders en professionals samen genomen en zijn de hulpverleners beleefd en openhartig. De laatste stroming waarvan Turnbull en collega's (2000) spreken is *power-through*, waarbij deelnemers alle mensen rondom het kind kunnen zijn, zoals ouders, gezinsleden, vrienden, familie, de leefgemeenschap en professionals. De beslissingen worden in synergie genomen en het doel is nieuwe hulpbronnen te creëren waar behoefte aan is. In de relatie tussen professionals en ouders heeft een verandering plaats gevonden waarin de ouder een actiever rol toebedeeld krijgt. Er werd meer gekeken naar waar de jongere of de ouder behoefte aan heeft.

Wijze van behoefte onderzoek

Van Woudenberg (2009) stelde dat het aanbod van het CJG tot stand komt of moet komen door de wensen en behoeften van de doelgroep mee te nemen. Het uitvoeren van een behoefte onderzoek is de meest bruikbare manier en eerste stap om op een gedegen wijze een vernieuwde of veranderende menselijke voorziening op te zetten (Rossi, Lipsey & Freeman, (2004; Stewart, 1979). Dit moet volgens Apps en collega's (2006) in zo vroeg mogelijk stadium ingezet worden. Een behoefte onderzoek evalueert de oorsprong en de hoeveelheid en verspreiding van een sociaal probleem. Verder geeft het de breedte van de in te zetten interventie of voorziening aan en de beperkingen van de omstandigheden van een model van de interventie of voorziening (Rossi & collega's, 2004). Rossi en collega's (2004) beschrijven een stappenplan in de analyse van behoeften.

Als eerste moeten de gebruikers en potentiële gebruikers beschreven worden. Dit is voor het CJG al vastgesteld: (toekomstige) ouders, kinderen, jongeren tot 23 jaar en professionals. Vervolgens moet de doelgroep en omgeving worden beschreven. Dit kan per

wijk of gemeente verschillend zijn en werd door Rossi en collega's (2004) cruciaal gevonden voor het behoefte onderzoek. Ook Apps en anderen (2006) concludeerden dat kennis van de gemeenschap in een wijk of gemeente van belang is en in het bijzonder de verbintenis met ouders en jongeren. De derde stap is om de behoeften bij de doelgroep te onderzoeken. Door Sallis en Henggeler (1980) werden vijf soorten behoefte onderzoek onderscheiden: epidemiologisch, sociale indicatoren onderzoek, gebruikersonderzoek, gemeenschap survey en de gemeenschap forum benadering. Rossi en collega's (2004) gaven aan dat bij de diagnostische activiteiten van het behoefte onderzoek in het sociale domein, de sociale epidemiologische en de sociale indicatoren analyse overlappen, doordat bij sociale onderzoeken op meerdere terreinen de cijfers meegenomen werden in berekeningen. Het sociale epidemiologisch onderzoek en sociale indicatoren onderzoek zijn een vorm van evaluatie waarbij een sociaal probleem vastgesteld wordt door schriftelijke (landelijke) monitoren. Deze monitoren geven een indicatie over de oorsprong, omvang en verspreiding van het sociale probleem (Rossi & collega's, 2004; Sallis & Henggeler, 1980). Kritieke punten van dit soort onderzoek kunnen zijn dat verschillende criteria of definities gehanteerd worden met betrekking tot het onderwerp en de vraag of er adequaat en accuraat wordt gemeten. Als laatste betreft het over het algemeen een steekproef van de populatie (Sallis & Henggeler, 1980). In de analyse van het gebruikersonderzoek wordt gekeken hoeveel mensen gebruik maken van een specifiek aanbod (Sallis & Henggeler, 1980). Het gebruikersonderzoek kan gemeten worden, maar een kritiek punt is dat dit op consequente wijze moet gebeuren. Een ander kritiek punt hiervan is dat publiciteit van het aanbod in een gemeente verantwoordelijk kan zijn voor het aantal gebruikers (Sallis & Henggeler, 1980). De laatste twee soorten behoefte onderzoeken zijn kwalitatieve onderzoeken. Dit soort onderzoek gaat dieper in op de kennis en specifieke behoeften van de vraag (Rossi & collega's, 2004; Sallis & Henggeler, 1980). Om ouders te bereiken voor dit soort onderzoek is het nuttig om van lokale sleutelfiguren gebruik te maken (Apps & anderen, 2006). De term gemeenschapssurvey door Sallis en Henggeler (1980) komt overeen met het etnografisch onderzoek van Rossi en collega's (2004), waarbij een groep (potentiële) gebruikers gevraagd wordt hun mening te geven over de dienstverlening. Volgens Sallis en Henggeler (1980) was het een voordeel dat een evaluatieve feedback kwam vanuit het potentiële klantperspectief. Rossi en collega's (2004) gaven aan dat deze interviews met potentiële cliënten van belang zijn om belangrijke informatie te ontdekken die met cijfermatig invoeren niet naar voren komt. Een kritiek punt is dat de verwoording en selectie van onderzoeksonderwerpen de resultaten kunnen beïnvloeden (Sallis & Henggeler, 1980). Tenslotte kan er gebruik worden

gemaakt van een gemeenschapforum benadering, ook wel de focus of panel groep genoemd (Rossi & collega's, 2004). Hierbij worden geselecteerde personen bij elkaar gebracht om een discussie te voeren over een aantal onderwerpen, zoals eventuele behoeften, barrières en/ of gewenste programma's. De discussie wordt geleid door een supervisor en uiteindelijk moet er een prioriteitenlijst van behoeften tot stand komen (Rossi en collega's, 2004; Sallis & Henggeler, 1980). Van Dijk en collega's (2008) gaven aan dat interviews en panels de doelgroep de kans geeft om in de ontwikkeling van het CJG te participeren. Deze twee laatste type behoefte onderzoeken vallen volgens het *Parent Participation in Commissioning Matrix* onder begripsvorming door middel van consultatie (Department for Children, Schools and Families, 2010). Verder concludeerden Apps en anderen (2006) dat een mix van de genoemde technieken van belang is om verschillende ouders een stem te geven. De vierde stap is de geïntegreerde informatie van aanbevelingen tot een actie om te zetten. Wanneer het proces meer expliciet en open is, is de kans groter dat de resultaten geaccepteerd en geïmplementeerd worden (Rossi & collega's, 2004). Ten slotte is het van belang de uitkomsten te communiceren naar de personen die over de nieuwe dienstverlening beslissen en naar de gebruikers. Het *Parent Participation in Commissioning Matrix* geeft hierbij aan dat ook op de planning van het voorzieningenmodel en de strategische ontwikkeling door ouder panels kan worden meegekeken (Department for Children, Schools and Families, 2010).

Behoeften en verwachtingen van ouders

Bloomfield en anderen (2004) onderzochten de uitdagingen en belemmeringen in de opvoeding bij moeders en maatschappelijk werkers van kinderen onder de zes jaar. Bloomfield en anderen (2004) gaven aan dat het van belang is om vanuit het perspectief van de ouders te kijken. Ouders gaven in focusgroepen verschillende thema's aan waar zij vragen of moeilijkheden ondervonden: gedragsproblemen en discipline, handelen bij conflicten, tijd maken voor zichzelf en de kinderen, relaties en kennis. Ook Long en anderen (2001) vonden dat ouders advies en begeleiding willen voor de omgang met gedragsproblemen en discipline, zelfcontrole, tijd voor zichzelf en hun kinderen te maken en omgaan met medische problemen en ongelukken met het kind. Deelnemende professionals zagen gedragsmanagement als belangrijkste zorg voor ouders. Hoewel ouders zelf de empathie met en begrip voor de kinderen, de notie van 'gelukkig', zelfverzekerde kinderen en 'je goed voelen over jezelf als ouder' als minstens even belangrijk ervoeren (Bloomfield, 2004). Verder kwam naar voren dat begrippen verschillend werden geïnterpreteerd. Discipline was voor ouders en professionals van belang. Professionals interpreteerden discipline als het stellen van grenzen,

waar ouders discipline ervoeren als negatieve gevoelens geassocieerd met het disciplineren van het kind (Bloomfield, 2004). Ouders verwachtten dat de opvoedondersteuning programma's hen helpen om zelf problemen op te lossen en begrijpen welke effecten van hun eigen gedrag op hun kinderen zijn. Ook willen ouders zich empowered en zelfverzekerd in hun ouderrol voelen (Gaze, 1997, zoals geciteerd in Bloomfield, 2004; Miller & Sambell, 2003). Uit het bovenstaande wordt duidelijk dat het van belang is naar ouders te luisteren.

Structurele betrokkenheid van ouders bij het CJG

Een doorlopende evaluatie van voorzieningen in de CJG's is essentieel bevonden voor de planning van het aanbod in de Centra (Baker, 2007; Apps & collega's, 2006). Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen formele evaluatie methoden, zoals metingen van externe bureaus en input van oudergroepen, en informele evaluatie methoden zoals feedback van cliënten. Dit valt volgens de *Parent Participation in Commissioning Matrix* onder het monitoren van voorzieningen en consultatie bij cliënten. In Canada werd er volgens de *Parent Participation in Commissioning Matrix* op analyse en consultatie niveau de input van ouders meegenomen via bestaande onderzoeken naar ouders en focus groepen. Ook was er input van ouders op participatieniveau door ouderparticipatie bij de planning van activiteiten waar vertegenwoordigers van ouderorganisaties, bibliotheek, minderheden en vertegenwoordigers van gezinsvoorzieningen aansluiten (Parenting and Family Supports, 2004). Boddy en Coram (2009) gaven aan dat in Frankrijk een netwerk is gevormd waarbij ouders zelf projecten kunnen opzetten. Ouders hebben zelf de leiding over alle aspecten van het project, zoals het definiëren van het project en het evalueren van het project. Hierbij kunnen ouders gebruik maken van de competenties en kennis van de professionals. Andere ouders kunnen zich bij deze projecten aansluiten. De projecten worden opgezet vanuit bestaande lokale organisaties zoals sportverenigingen of buitenschoolse opvang. Deze vorm van participatie wordt door het *Parent Participation in Commissioning Matrix* partnerschap genoemd. Ouders hebben hierbij de totale leiding over de projecten en leveren zelf input.

Cliënttevredenheid CJG

Rossi en collega's (2004) stelden dat het van belang is om de uitkomsten te monitoren om te verklaren of het programma effectief is geweest. Met het monitoren van de uitkomsten worden indicatoren van sociale condities gemeten om te verklaren of het programma effectief is. Ook maar ook waarom het programma effect heeft. Bij het monitoren van de uitkomsten wordt gekeken naar indicatoren die van belang zijn voor belangrijke programma uitkomsten

en welke indicatoren informatief zijn voor de effectiviteit van het programma. Als formele impact beperkt aanwezig is, kunnen redeneerbare interpretatie en vergelijkingen in patronen als indicatie dienen voor de effectiviteit van een programma. Volgens Rossi en collega's (2004) was een uitkomst indicator direct te verbinden met de cliënttevredenheid. Plante en anderen (1995) concludeerden dat onderzoeken naar cliënttevredenheid van belang zijn voor het welzijnswerk en gezondheidszorg. Deelnemers kunnen aangeven wat de voordelen zijn van het programma, wat gezien wordt als een vorm van uitkomsten. Ook het creëren van gevoelens van tevredenheid is een uitkomst doordat deze het leven van de deelnemers heeft verbeterd. Indicatoren die voor het monitoren van uitkomsten worden gebruikt, moeten een bepaalde mate van respons geven om programma effecten aan te duiden (Rossi en collega's, 2004). Ook Plante en anderen (1995) gaven aan dat cliënttevredenheid onderzoeken op plaatsen gebeuren waar cliënten zijn, en dat het succes van dit onderzoek afhangt van de cliënten die mee werken. Aanvullend gaven Rossi en collega's (2004) aan dat het belangrijk is om naar specifieke dienstverlening van het programma te vragen, zodat naar voren komt waarover de cliënt precies tevreden is.

Huidig onderzoek

Uit de literatuur blijkt dat ouders bij de opvoeding opvoedvragen hebben en lichte of hevige stress ervaren. Het CJG is bedoeld om deze ouders te ondersteunen bij de opvoeding. Om een CJG op te zetten is er een degelijk behoefte onderzoek nodig om de wensen en behoeften van ouders identificeren. Het is van belang dat er wordt geluisterd naar de wensen en behoeften van ouders (Rossi et al., 2004; Stewart, 1979; Van Woudenberg, 2009). Om te onderzoeken of de stem van ouders is gehoord bij het opzetten van het CJG is de volgende hoofdvraag geformuleerd: in hoeverre hebben ouders en jongeren invloed op het CJG? Om deze vraag te beantwoorden, wordt er ook antwoord gegeven op enkele andere vragen. Het doel is om te onderzoeken welke gemeenten behoefte onderzoek hebben gedaan, op welke manier de wensen en verwachtingen van ouders en jongeren gerealiseerd zijn en vervolgens vergelijken in hoeverre cliënten tevreden zijn over het CJG in relatie tot het type behoefte onderzoek. Ten slotte wordt er gekeken in hoeverre de ouders en jongeren structureel worden betrokken bij het CJG. Hieruit volgen de volgende vragen:

- 1: Op welke wijze betrekken gemeenten ouders bij het tot stand komen van het aanbod?
- 2: Wat zijn de wensen en verwachtingen van ouders en jongeren van een CJG?
- 3: Op welke manier zijn de wensen en verwachtingen van ouders en jongeren gerealiseerd in het CJG?

4: Op welke manier vervullen en monitoren gemeenten de behoeften van ouders en jongeren?

5: In hoeverre zijn ouders en jongeren tevreden over het CJG?

Method

Procedure dataverzameling

Als eerste was er gezocht naar bestaande behoefte onderzoeken naar CJG's via internet of verkregen via contacten. Daarna zijn er telefonische interviews met beleidsambtenaren Jeugd van verschillende gemeenten uit Nederland gevoerd over het onderwerp CJG. Specifiek gingen deze gesprekken over of de gemeenten behoefte onderzoek hebben gedaan en zo ja, op welke wijze dit gebeurd was. Er werden open vragen aan gemeenten gesteld, zodat de ambtenaren zelf konden antwoorden en geen sociaal wenselijk antwoorden zouden geven. De interviews waren op vrijwillige basis. Na deze telefonische interviews vond er dossieronderzoek plaats door analyse van de behoefte onderzoeken. De verkregen data zijn verwerkt en geanalyseerd met Microsoft Office Excel en Statistical Package for the Social Sciences (SPSS).

Uit de 49 gemeenten zijn negen gemeenten geselecteerd waarop Regioplan Beleidsonderzoek zich dieper gericht heeft en per gemeente bevraagd heeft wat de stand van zaken tot heden is. In vijf van deze negen gemeenten zijn cliënttevredenheid onderzoeken gedaan onder de cliënten van het CJG. Op een afgesproken dag zijn er bij een inlooppunt van een CJG face-to-face vragenlijsten bij cliënten afgenomen door enquêteurs. De data zijn verwerkt en geanalyseerd met het Statistical Package for the Social Sciences (SPSS). Per gemeente werd er gekeken wat voor type behoefte onderzoek er was gedaan, op welke wijze de gemeenten de behoefte van de doelgroep hebben gerealiseerd, op welke manier de gemeenten de behoefte structureel monitoren en hoe tevreden de cliënten waren, afgeleid van het cliënttevredenheid onderzoek. Hiernaast zijn uit de 49 gemeenten zeven gemeenten geselecteerd, waarbij telefonische of face-to-face interviews zijn afgenomen aan de hand van een topiclijst. Onderwerpen in deze interviews waren op welke manier de gemeente de behoefte van ouders en jongeren mee heeft genomen in de praktische uitwerking in het CJG, op welke wijze het CJG structureel de behoefte van ouders en jongeren in kaart brengt en hoe hierop ingespeeld wordt. Deze interviews zijn contextgericht gehouden naar aanleiding van informatie uit het behoefte onderzoek van de gemeente en er werd gevraagd naar specifieke aspecten die ouders en jongeren benoemd hebben.

Het cliënttevredenheidsonderzoek heeft plaats gevonden bij frontoffices van CJG in vijf gemeenten (N=89) en bij één gemeente is er een webenquête houden (N=24). De cliënten bij

de frontoffices hebben vrijwillige deelgenomen aan het onderzoek. De verkregen data is verwerkt en geanalyseerd met Statistical Package for the Social Sciences (SPSS).

Deelnemers

Gemeenten 49 gemeenten hebben geparticipeerd in het onderzoek. De representativiteit van de deelnemende gemeenten is berekend met een chi-kwadraat toets. De verzamelde data zijn gebaseerd op 36 telefonische interviews met beleidsambtenaren Jeugd uit verschillende gemeenten verspreid over Nederland met het onderwerp behoefte onderzoek naar het CJG en dertien gevonden behoefte onderzoeken van gemeenten. Van de 49 gemeenten zijn zeven telefonische en face-to-face interviews gehouden met ambtenaren Jeugd. Er zijn vijf telefonische en face-to-face interviews gehouden met ambtenaren Jeugd en CJG-coördinatoren van de dertien gevonden behoefte onderzoeken en twee telefonische interviews gehouden met ambtenaren Jeugd van de 36 telefonische interviews. Daarnaast zijn de negen gemeenten van het onderzoek van Regioplan (2010) bekeken op dezelfde onderwerpen als de geïnterviewde zeven gemeenten. Tenslotte zijn in vijf van de 49 gemeenten is een cliënt tevredenheidonderzoek afgenomen.

Cliënten algemeen De verzamelde data waren afkomstig van 89 ouders die een CJG bezocht hebben in vijf verschillende gemeenten verspreid over Nederland. De onderzochte groep is gevormd op basis van vrijwillige deelname. Alle cliënten die ten tijde van de enquête bij het CJG naar binnen liepen zijn gevraagd om medewerking. Van de ouders hebben 89 ouders de cliëntenquête beantwoord. Van de ouders was er 15 man en 72 vrouw. De deelnemende ouders waren tussen de 19 en 50 jaar oud (gemiddelde: 32,8; standaarddeviatie (SD): 5,8).

Instrument

Vragenlijst ambtenaren Jeugd Op basis van deze analyse en de gevonden literatuur (Rossi en collega's, 2004) was de vragenlijst voor de interviews met gemeente ambtenaren ontwikkeld. Sallis en Henggeler (1980) gaven aan dat er verschillende soorten behoefte onderzoek zijn: epidemiologisch en sociale indicatoren, gebruikersbenadering, gemeenschap survey en gemeenschap forum². De analyse van de dertien zelf gevonden behoefte onderzoeken was een basis voor de categorieën van de vragenlijst voor de 36 telefonische interviews. Door de vragenlijst af te nemen, kwamen er ook andere antwoordmogelijkheden aan de orde. Na

² Zie bijlage 2: Behoeft onderzoek vragen voor gemeenten

analyse van de behoefte onderzoeken van de gemeenten is er een topic lijst opgesteld. Voor de zeven face-to-face en telefonische interviews is een topiclijst³ gebruikt.

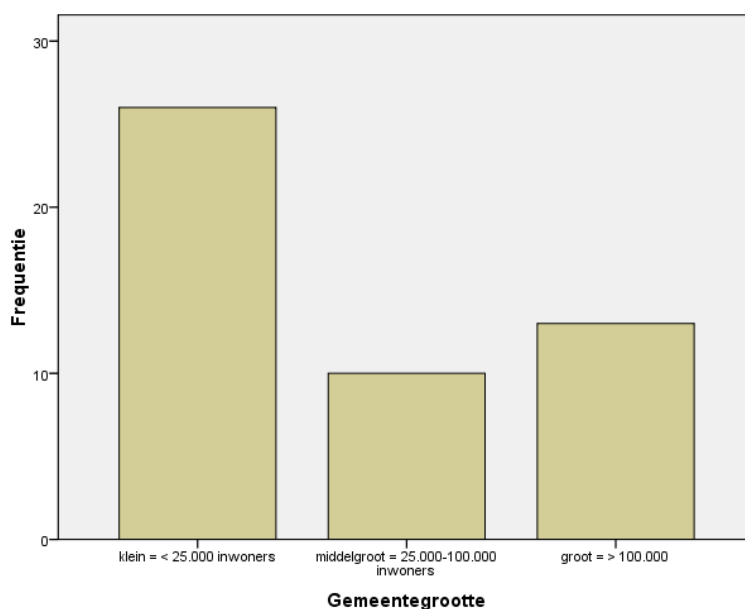
Cliëntvragenlijsten De cliëntenvragenlijst⁴ gaat over de ervaring met het CJG, het oordeel over het gesprek bij het CJG en een algemeen oordeel over het CJG. Deze vragenlijst bestaat uit losse vragen en bevraagt het oordeel over het gesprek met een driepunt-likertschaal (1= Ja, 2 = Enigszins, 3 = Nee).

Resultaten

Om te onderzoeken in hoeverre ouders en jongeren invloed hebben op het Centrum voor Jeugd en Gezin, is er gekeken naar het type behoefte onderzoeken gerelateerd aan de realisatie van het Centrum voor Jeugd en Gezin. Vervolgens wordt de cliënt tevredenheid besproken.

Behoeftte onderzoek naar Centra voor Jeugd en Gezin

Er zijn verschillende behoefte onderzoeken geanalyseerd in gemeenten verspreid over Nederland. Onderscheid is gemaakt tussen kleine, middelgrote en grote gemeenten (figuur 1). Meer kleine gemeenten (28; 52,8%) zijn geanalyseerd dan middelgrote (10; 18,9%) en grote gemeenten (13; 28,3).



Figuur 1. Geanalyseerde behoefte onderzoeken in soortgelijke gemeenten

³ Zie bijlage 3: Topiclijst

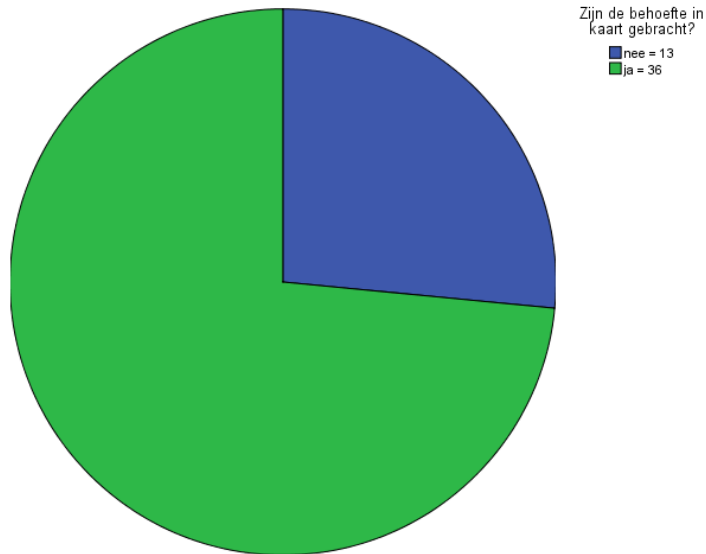
⁴ Zie bijlage 4: Cliëntenquête

Met een chi-kwadraat toets is uitgerekend of de aantallen representatief voor Nederland zijn naar aanleiding van CBS gegevens (Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, 2009). In tabel 1 is gevonden dat het percentage kleine gemeenten in de geselecteerde groep overeenkomt met het totaal aantal kleine gemeenten in Nederland. Echter verschillen de middelgrote en grote gemeenten in vergelijking met het Nederlands gemiddelde. De geobserveerde N is het aantal gemeenten in het onderzoek. Met de verwachte N wordt het aantal gemeenten bedoeld die naar verwachting, op grond van de Nederlandse populatie gemeenten, in het onderzoek zouden moeten worden opgenomen. Uit de chi-kwadraat toets bleek dat er een significant verschil is in het aantal gemeenten wat in deze geselecteerde groep gebruikt is en ($\chi^2 (2, n = 49) = 42,05; P > .00$).

Tabel 1. Representativiteit van totaal aantal deelgenomen gemeenten

Grootte gemeente	Geobserveerde N	Percentage geobserveerde N	Verwachte N	Percentage verwachte N
Klein	26	53.1	26.6	54,2
Middel	10	20.4	19.6	40,1
Groot	13	26.5	2.8	5,7
Totaal	49	100,0	53	100,0

Van de 49 gemeenten hebben 36 een behoefte onderzoek gedaan. In 13 gemeenten was geen behoefte onderzoek gedaan (figuur 2). Gemeenten gaven in de gesprekken aan dat er te weinig capaciteit in middelen beschikbaar was. Professionals gaven invulling aan het CJG-aanbod. Ook werd er weinig van een behoefte onderzoek verwacht. Als professionals invulling gaven aan het aanbod van het CJG, beslisten zij samen met de gemeenten welke zorg er wordt aangeboden en ingekocht. In twee gevallen moest het behoefte onderzoek nog opgestart worden.



Figuur 2. Totaalscore behoefte onderzoeken in gemeenten.

Verskil in type behoefte onderzoek is gevonden tussen de grootte van gemeenten. Van de 26 kleine gemeenten hebben 16 gemeenten behoefte onderzoek gedaan en 10 geen behoefte onderzoek gedaan. Vier gemeenten hebben een combinatie van een aantal typen behoefte onderzoeken gedaan; één heeft een gebruikersonderzoek gecombineerd met een gemeenschapsurvey, twee hebben een combinatie onderzoek gedaan van een gemeenschapsurvey en een gemeenschapforum en één heeft een behoefte onderzoek uitgevoerd via een gemeenschapsurvey, gemeenschapforum en landelijke behoefte onderzoeken. Van de 10 middelgrote gemeenten, zijn er 8 gemeenten die een behoefte onderzoek gedaan hebben en 2 die geen behoefte onderzoek gedaan hebben. Een gemeente heeft een gecombineerd behoefte onderzoek gedaan via epidemiologisch- en gebruikersonderzoek. Van de 13 grote gemeenten hebben 12 een behoefte onderzoek gedaan en 1 gemeente geen behoefte onderzoek. Twee van deze gemeenten hebben niet aangegeven wat voor type onderzoek zij hebben gedaan. Het totaal van de gemeenten verschilde met de frequentie die opgeteld zou moeten worden omdat er per gemeente verschillende type behoefte onderzoek gedaan werd. Opvallend was dat kleine gemeenten meer gebruik maken van landelijke behoefte onderzoeken en behoefte onderzoeken in andere gemeenten. Kleine gemeenten gaven aan dat dit komt door minder capaciteit en middelen, vergeleken met grotere gemeenten. Grote gemeenten scoorden hoger op het doen van gemeenschaps survey en gemeenschap forum. Op de andere typen onderzoek werd ongeveer gelijkmatig gescoord (tabel 2).

Tabel 2. Score per gemeentegrootte op type behoefte onderzoek.

Type behoefte onderzoeken	Kleine gemeenten		Middelgrote gemeenten		Grote gemeenten		Totaal aantal type onderzoek gemeenten**	
	Frequentie	Procent	Frequentie	Procent	Frequentie	Procent	Frequentie	Procent
Epidemiologisch/ sociale indicatoren	0	0.0	3	30.0	1	7.7	4	8.1
Gebruikersonderzoek	1	3.8	2	20.0	1	7.7	4	8.1
Gemeenschap survey	5	19.3	3	30.0	6	46.2	14	28.6
Gemeenschap forum	5	19.3	1	10.0	5	38.5	11	22.5
Landelijke behoefte onderzoeken en van andere gemeenten	7	26.9	0	0.0	0	0.0	7	14.3
Geen behoefte onderzoek	10	38.6	2	20.0	1	7.7	13	26.5
Totaal gemeenten*	26	100.0	10	100.0	13	100.0	49	100.0

* Totaal verschilt door combinaties van behoefte onderzoek

** Totaal verschilt door combinaties van behoefte onderzoek

Epidemiologisch en sociale indicatoren

Eén gemeente maakte gebruik van de landelijke jeugdmonitor om de behoefte onder de ouders te inventariseren en keek naar het criminaliteit- en delinquentiecijfer. Verder waren er enkele gemeenten die de provinciale en gemeentelijke monitor hebben nageslagen. Geen enkele gemeente heeft de GGZ of Kinderen in Tel meegenomen als inventarisatie voor de behoefte naar het Centrum voor Jeugd en Gezin.

Gebruikersonderzoek

In vier gemeenten werd het vaakst naar het gebruikersaantal van het consultatiebureau 0-4 jaar en de jeugdgezondheidszorg 4-19 jaar gekeken. Daarnaast werden maatschappelijk werk, stichting Welzijn en jongerenwerk genoemd. Er werd naar verschillende aspecten gekeken, maar vooral naar vragen en advies over de ontwikkeling en gezondheid van kinderen, verschil tussen autochtonen en allochtonen, middelengebruik en criminaliteit en hoe ouders te bereiken. Verder gaf een gemeente aan een vraag-aanbod analyse gedaan te hebben en naar ieder aspect van de GGD te hebben gekeken.

Gemeenschaps survey en gemeenschaps forum

Er zijn in veertien gemeenten interviews gehouden of vragenlijsten afgenomen. Dit gebeurde in twaalf van de veertien op basis van een selectie van gemeentelijke basisadministratie (gba). Andere wijze waren interviews bij vindplaatsen, zoals de peuterspeelzaal, school, supermarkt,

speelplein of winkelcentrum. Een gemeente maakte gebruik van een filmpje door en voor jongeren om de behoefte van jongeren via interviews in kaart te brengen.

In elf gemeenten zijn er panels georganiseerd om de doelgroep mee te laten praten. Ouders en jongeren werden hierbij gemiddeld evenveel betrokken. De panels bestonden uit focusgroepen en klantenpanels en twee keer werd er gebruik gemaakt van een terugspeeltheater.

In tabel 3 is te zien dat er voornamelijk op deze wijze met ouders en jongeren is gesproken. Niet altijd wordt er aangegeven wat de participatie aantallen zijn van ouders met zorgcontact en allochtone ouders.

Tabel 3. Gemiddelde score aantal gesproken mensen gemeenschapsurvey/ gemeenschapforum.

Doelgroep	Gemeenschapsurvey			Gemeenschapforum		
	Frequentie	Gemiddeld per keer gesproken	Range	Frequentie	Gemiddeld per keer gesproken	Range
Totaal aantal jongeren	9	11-20	2-60	5	21-30	3-40
Totaal aantal autochtone ouders	8	> 20	8-976	4	21-30	2-66
Totaal aantal allochtone ouders	1	11-20	2-36	4	11-20	2-15
Totaal aantal ouders met zorgcontact	1	> 30	2-34	2	< 10	2-11
Totaal aantal professionals	1	21-30	9-32	4	21-30	11-36
Totaal aantal opvoeders*	1	> 30	2-976	1	11-20	3-66

* Onder opvoeders vallen grootouders en wanneer het aantal autochtone/allochtone onbekend is.

Uit de literatuur kwam naar voren dat behoefte onderzoek via interviews en panels dieper in gaat op de specifieke vraag van de cliënt (Rossi & collega's, 2004; Sallis & Henggeler, 1980). Een analyse van de verzamelde data is eerst verwerkt in Microsoft Office Excel, zodat uitzonderingen of andere bijzonderheden in dit bestand konden worden opgeslagen. Daarna zijn de verzamelde data geanalyseerd door middel van Statistical Package for the Social Sciences (SPSS). Per onderwerp werd aangegeven of ouders hier behoefte aan hadden (1=nee, 2=minder en 3=ja). Het antwoord 'Nee' kwam weinig tot niet voor, omdat tijdens de interviews of panels niet altijd aandacht was voor dezelfde onderwerpen. Er kan hieruit dus niet geconcludeerd worden dat ouders en jongeren daar geen behoefte aan hadden of omdat het niet ter sprake is gekomen. Op het gemeenschapsurvey was de minimale score op een onderwerp één en de maximale score acht. Alle onderwerpen die een score van vijf of meer hadden, zijn genoemd in tabel 4. Dit geldt ook voor het gemeenschapforum, waar dezelfde onderwerpen centraal staan.

Uit tabel 4 komt naar voren dat ouders en jongeren behoefte hebben aan informatie en advies over sociaal-emotionele problemen, een laagdrempelig centrum met huiselijke uitstraling, bereikbaarheid via internet en telefoon, maar ook persoonlijk contact. Gevonden werd verder dat een vaste, ervaringsdeskundige medewerker geprefereerd wordt en dat de doelgroep het vooral belangrijk vindt om serieus genomen te worden. Ook werd keuzevrijheid van een CJG-medewerker van belang gevonden. Uit behoefte onderzoeken in Nederland bleek dat ouders en jongeren een laagdrempelig centrum wensen. Naber en collega's (2009) operationaliseerden laagdrempeligheid van centra als volgt: een centrum waar je met kleine opvoedingsvragen terecht kan, korte contactmomenten hebt, bekendheid en duidelijkheid waar het CJG voor staat, herkenbare en bereikbare locatie (centraal), zonder afspraken, wachttijden of intakes, vriendelijke, behulpzame en deskundige medewerkers, ruime openingstijden en bereikbaarheid (ook 's avonds), waar je kunt praten over vragen en problemen met ouders, rondkijken, kopje koffie en folders.

Ouders en jongeren hadden andere voorkeuren met betrekking tot de keuzevrijheid en een laagdrempelig en huiselijk CJG. Jongeren wilden liever geholpen worden door een jonge, sociale medewerker. Ouders doelden met keuzevrijheid op het zelf in de hand hebben van wat voor CJG-medewerker hen hulp biedt. Met een laagdrempelig en huiselijk CJG bedoelden ouders een gezellige (woon)kamer met kranten, boeken, opvoedbladen en een speelhoek. Jongeren doelden op 'een chille plek' met eventueel een computer met internet en (game)spellen.

De wensen en verwachtingen van ouders en jongeren waren niet altijd gelijk. Verschil werd gevonden bij de onderwerpen als opvoeding en opgroeien, normaal- en probleemgedrag, pubers, informatie overdracht via themabijeenkomsten, lotgenotencontact, computergebruik, signalering boven privacy. Dit waren onderwerpen die ouders belangrijk vinden en die jongeren niet van belang vinden of direct op hen betrekking hebben (tabel 4).

Een verschil tussen allochtone ouders en autochtone ouders was de bereikbaarheid via internet en telefoon. In meerdere behoefte onderzoeken kwam naar voren dat allochtone ouders minder behoefte hadden aan internet en telefoon door de taalbarrière. In twee behoefte onderzoeken kwam naar voren dat allochtone ouders in vergelijking met autochtone ouders minder behoefte aan flexibele openingstijden van het centrum. Verder kwamen de meeste behoeften overeen met de autochtone ouders.

Tabel 4. Behoeften van ouders en jongeren.

Ouders	Jongeren
Informatie over opgroei- en opvoedvragen	Informatie over sociaal-emotionele problemen
Informatie over normaal en probleemgedrag	Laagdrempelig inlooppunt CJG
Informatie over pubers of puberteit	Bereikbaar via internet en telefoon
Informatie over sociaal-emotionele problemen	Huiselijke locatie ‘een plek om te chillen’
Informatie overdracht via themabijeenkomsten	Persoonlijk contact
Lotgenotencontact	Deskundigheid medewerker CJG
Flexibele openingstijden (buiten kantoor tijden)	Serieus genomen door medewerker CJG
Één centraal aanspreekpunt	Vaste medewerker CJG
Ervaring van medewerkers CJG	Keuzevrijheid medewerker CJG
Signalering boven privacy	Privacy en anonimiteit
Persoonlijk contact	School en toekomst
Ervaringsdeskundige medewerker CJG	Informatie over criminaliteit/ hangplekken
Serieus genomen door medewerker CJG	Informatie over middelengebruik
Vaste medewerker CJG	Gescheiden CJG voor ouders en jongeren
Keuzevrijheid medewerker CJG	Inlooppunt internet, muziek, games
Zorgen over functioneren kind op school	
Computergebruik	
Laagdrempelig inlooppunt CJG	
Bereikbaar met vervoer	
Bereikbaar via internet en telefoon	
Privacy en anonimiteit	
Gescheiden CJG ouders en jongeren	
Huiselijke locatie	
Erkenning	

Realisatie van wensen en verwachtingen van ouders en jongeren bij het CJG

Er zijn zeven telefonische of face-to-face interviews gehouden met ambtenaren Jeugd of CJG-coördinatoren of de onderzoeken in gemeenten naar wensen en verwachtingen van ouders en jongeren hebben bijgedragen aan de realisatie van het CJG. Hiervoor is er op verschillende aspecten doorgevraagd. Daarnaast zijn de negen gemeenten van het onderzoek van Regioplan (2010) meegenomen.

In bijna ieder behoefte onderzoek gaven ouders en jongeren aan dat het voor hen van belang is dat er een laagdrempelig centrum wordt gerealiseerd. Laagdrempeligheid bestaat uit een aantal aspecten: locatie, (inloop)sprekuren, huiselijke sfeer, bereikbaarheid via website of telefoon en vaste CJG-medewerkers (Naber & collega's, 2009). Bij enkele CJG's bleek uit de telefonische interviews dat er bij het fysieke CJG relatief weinig aan- en inloop was, met uitzondering van de CJG's met bestaande voorzieningen zoals het consultatiebureau. Er werd door ouders en jongeren meer gebruik gemaakt van de website of door telefonisch contact.

Locatie Er werden verschillende manieren gevonden waarop een laagdrempelig centrum gerealiseerd wordt. Een grote gemeente gaf aan de CJG's in wijken dicht bij de ouders en jongeren te lokaliseren. Enkele andere gemeenten hebben laagdrempeligheid gerealiseerd

door het consultatiebureau als bestaande voorziening in het fysieke CJG te plaatsen en een balie bij binnenkomst te realiseren. Andere CJG's waren gevestigd in participatiepunten in de gemeente of wijk, waarbij ook andere instellingen gevestigd waren zoals een kinderdagverblijf, een welzijnsorganisatie of het maatschappelijk werk. Verder bevond het participatiecentrum zich te midden van (brede) scholen. In het participatiecentrum werden activiteiten georganiseerd, zoals tentoonstellingen of workshops in volksdansen of kookcursussen. Een gemeente heeft een speel-o-theek gevestigd in het CJG, waarbij ouders en jongeren gebruik mogen maken van het speelgoed op vaste tijden en speelgoed mogen lenen.

(Inloop)sprekuren Er waren relatief weinig mensen die naar het inloopsprekuren van het CJG komen. Opvallend uit drie gemeenten was dat er relatief veel professionals bellen en dat er vaak vragen gesteld werden van zware aard. Een gemeente vertelde dat er in vier maanden ongeveer dertig cliënten waren geweest bij het inloopsprekuren. Twee gemeenten met een CJG hadden nog geen inloopsprekuren en een gemeente waarbij het CJG open gaat in het najaar geeft aan op meerdere momenten in de week een inloopsprekuren te realiseren. In drie gemeenten was er een opvoedsprekuren, wat elke week vol zit. Eén van de gemeenten gaf aan dat er gemiddeld zes cliënten per uur naar dit spreken kunnen. Er was bij ieder CJG de mogelijkheid om contact op te nemen voor een afspraak met een hulpverlener.

Huiselijk sfeer De gemeente met een CJG in de opbouw gaf aan geen huiselijk sfeer te creëren door gebrek aan middelen en mogelijkheden. Een andere gemeente gaf aan dat het CJG niet huiselijk is, wat ouders wel wenste, maar dat dit niet gerealiseerd was omdat er bij de stijl van een consultatiebureau werd aangesloten. Een persoon gaf aan dat deze huiselijke sfeer gerealiseerd werd door een 'zitje' en een kindertafeltje met kleurpotloden en viltstiften te hebben. Andere CJG's gaven aan een 'zitje' of koffiehoeck met boeken en tijdschriften over opgroeien en opvoeden gecreëerd te hebben. Een gemeente vulde aan dat er ook een gratis koffie automaat beschikbaar is en dat er werd gezorgd voor speelgoed voor kinderen, een computer met internet, kleurrijke ruimten en huiselijke verlichting. Verder kwam in twee gemeenten naar voren dat de baliemedewerker of vrijwillige gastvrouwen ouders bij ontvangst een 'kopje koffie' aanbieden.

Bereikbaarheid website en telefoon Alle CJG's, op twee CJG's na, hadden een website met informatie en met een telefoonnummer en e-mailadres. Een CJG had nog geen officiële website, maar wel een telefoonnummer en e-mailadres waar naar toe gemailld kan worden. Bij de andere CJG was de website nog in opbouw. Meerdere CJG's gaven aan dat er actief gebruikt wordt gemaakt van de website en dat er veel vragen worden gesteld per email en telefoon. Een van de CJG's gaf aan dat sinds het e-mailadres van het CJG op de site

www.jongin.nl stond, er binnen korte tijd 300 vragen van jongeren kwamen. Verder gaf een ander CJG uit een kleine gemeente aan dat er in vier maanden tijd zestig keer telefonisch contact was opgenomen. Ook was er een CJG die aan gaf dat er relatief weinig naar de balie van het CJG wordt gebeld.

Vaste medewerkers In de meeste CJG's werken vaste medewerkers vanuit verschillende instellingen. Ouders en jongeren hadden de wens om vaste gezichten in het CJG te zien en contact te hebben met vaste CJG-medewerkers. De vaste medewerkers bemensen de balie en het (inloop)spreekuur. In een gemeente was het nog niet het geval dat er vaste medewerkers in het CJG werken, maar hier wordt wel naar gestreefd.

Informatie over opgroeien en opvoeden Bij ieder (fysiek) CJG was informatie te vinden over verschillende thema's bij opgroeien en opvoeden via folders, website of telefonisch contact.

Themabijeenkomsten Door de meeste CJG's werden oudercursussen of themabijeenkomsten aangeboden. Een gemeente gaf aan de oudercursussen op scholen te geven, omdat ouders al bekend zijn met deze locatie. Een andere gemeente organiseerde de oudercursussen onder de noemer 'workshop' voor een toegankelijker effect en organiseerde deze workshops in het participatiecentrum. Een gemeente geeft aan dat deze cursussen interactief van aard zijn en dat ouders zelf tips en voorbeelden geven en door deze cursus erkenning krijgen. Dit sluit aan bij het lotgenotencontact volgens de ambtenaar.

Lotgenotencontact Enkele gemeenten maakte ruimte voor lotgenotencontact. Een gemeente gaf aan Opvoedparty's in wijken te hebben. Dit zijn party's waar ouders praten over de opvoeding in huiselijke sfeer. Een andere gemeente organiseerde aan keukentafelgesprekken waar ouders rondom de keukentafel met elkaar en met een professional praten over de opvoeding. Verder nam een gemeente deel aan de pilot 'Allemaal Opvoeders', waarbij het versterken van pedagogische civil society door ontmoeting centraal staat.

Aandacht voor specifieke doelgroepen Verder kwam er naar voren dat specifieke groepen, zoals allochtonen en jongeren boven de twaalf jaar, bereikt worden op vindplaatsen of door aanpassingen in thematiek van de cursus. Bij een gemeente werd er outreachend gewerkt bij alloctonengroepen en was er hiervoor een allochtone pedagogische adviseur aangetrokken. Bij een andere gemeente werd de allochtone doelgroep bereikt door cursussen aan te bieden in de eigen taal en cultuur door mensen uit dezelfde cultuur en daarbij de helft van de tijd opvoedvoorlichting te geven. Voorlichters die in de eigen taal spreken zijn zelf sleutelfiguren. De bijeenkomsten hadden een snowballeffect. Een andere gemeente gaf aan dat oudercursussen op verschillende locaties te organiseren zoals in een centrale bibliotheek of een buurthuis. Voor verschillende doelgroepen zijn deze locaties laagdrempelig.

Om jongeren boven de twaalf jaar te bereiken wil een gemeente outreachend te werk gaan door aan te sluiten op vindplaatsen, zoals sportverenigingen, straat of de 'keet'. Tot heden zitten jongerenwerkers wel eens in de 'keet' van jongeren. De 'keet' is een gebouw of schuur voor en door jongeren waar jongeren te vinden zijn na school of in de avondenuren. Meerdere gemeenten gaven aan dat jongeren niet bij het CJG komen en dat dit lastig is te realiseren. Het jongerenwerk kwam wel binnen op scholen. Er zijn coaching- en maatjesprojecten vanuit de Hogeschool als een peereducation. Deze maatjes van de Hogeschool kunnen signalen doorgeven aan het schoolmaatschappelijk werk, welke dat contact heeft met de Zorg en Advies Teams.

Lokale kleur Gemeenten gaven aan op de lokale omstandigheden aan te sluiten. Ouders en jongeren wilden betrokken zijn bij het CJG (Van Woudenberg, 2009). Een gemeente realiseerde dit door een klankbordgroep in de wijk op te zetten die vier keer per jaar bij elkaar komt. De klankbordgroep bestaat uit vrijwilligers die benaderd zijn door sleutelfiguren van het wijkplatform waarin van een Marokkaanse vrouwen- en mannengroep en andere allochtone en autochtone ouders participeren. De klankbordgroep is een weergave van de wijk.

Een CJG-coördinator noemde dat er gelet is op de samenstelling van de wijk en het CJG-aanbod:

'Elk CJG heeft een basisaanbod en een eigen programma wat ingevuld kan worden naar de vraag in de wijk. In de VINEX-wijk bijvoorbeeld wordt er ingespeeld op de scheidingsproblematiek en tijdgebrek voor de kinderen omdat de ouders tweeverdieners zijn. In een andere wijk wordt er meer ingezoomd op taalachterstand en het opvoeden in twee culturen.'

Opvallend was dat een gemeente met een CJG zonder een behoefte onderzoek vooraf gedaan te hebben, nu in contact wil komen met een vaste groep moeders via thematische groepsbijeenkomsten om de naamsbekendheid te verhogen en in te kunnen spelen op de aard van de vragen.

Realisatie van structurele invloed van ouders en jongeren op het CJG

In de zeven telefonische of face-to-face interviews met ambtenaren Jeugd of CJG-coördinatoren zijn de geïnterviewden ook bevraagd op welke structurele manier ouders en jongeren inspraak en invloed kunnen uitoefenen op het CJG.

Verschillende manieren zijn gevonden om de structurele invloed van ouders en jongeren op het CJG te realiseren. Een meerderheid van de gemeenten monitoren alle

voorzieningen die het CJG aanbiedt op de aard van de vragen en de aard van de achtergrond. Een gemeente gaf aan dat er op de CJG website wordt bijgehouden welke vragen er meerdere keren worden aangeklikt. Het antwoord op deze vragen wordt dan meer uitgebreid. Vragen die zelden werden aangeklikt, worden vervangen door vragen die vaak worden gesteld. Een andere gemeente gaf aan dat de kernpartners de hoeveelheid en aard van de vragen monitoren en dat daarbij het inloopspreekuur, dat specifiek nieuw is voor het CJG, werd geëvalueerd. Mocht het niet storm lopen bij het inloopspreekuur, wordt het spreekuur op afspraak gemaakt. Een andere gemeente evalueerde het inloopspreekuur en is tot de conclusie gekomen dat het inloopspreekuur in CJG beter ondergebracht kan worden bij de huisarts waar meer aan- en inloop is.

Bij een aantal gemeenten werd de Wmo-raad betrokken bij ontwikkelingen van het CJG. De Wmo-raad is een middel om burgers en cliënten te laten participeren bij de Wmo. De rijksoverheid geeft aan dat bij de ontwikkeling en uitvoering van de Wmo een bepaalde mate van participatie van burgers en cliënten noodzakelijk is (artikel 12 Wmo).

Verder gaf een gemeente aan dat de wijken verschillen van elkaar en er in één wijk is een klankbordgroep opgestart. Deze klankbordgroep komt vier keer per jaar bij elkaar om het CJG te evalueren. Bij een gemeente werd geen gebruik gemaakt van een cliëntenpanel:

CJG- ambtenaar: *‘Het blijkt dat een panel vaak al blijft hangen bij wat men al weet. Maar er moet per cliënt, cliëntgericht gewerkt worden.’*

Meerdere gemeenten hadden een interactieve site die door jongeren vormgegeven wordt voor jongeren. Hierbij is ook een verband gelegd naar de CJG-site voor jongeren.

In de toekomst wordt er bij de meerderheid van de gemeenten gedacht aan een cliënt tevredenheidonderzoek. Een gemeente nam een aantal cliënt tevredenheidvragen op in de jaarlijkse stadspeiling.

Cliënttevredenheid

Van de 89 respondenten kwam 75% voor het consultatiebureau en de jeugdgezondheidszorg. Verder kwam 23% naar het CJG voor informatie of advies over de opvoeding. De webenquête laat zien dat respondenten de website bezochten omdat zij nieuwsgierig waren of iets wilden opzoeken (82%). Gevonden is dat de bereikbaarheid van het CJG 91% bedraagt. Respondenten gaven aan dat zij snel genoeg aan de beurt zijn gekomen voor een afspraak (90%), 96% van de respondenten vond dat de medewerker goed naar vragen of opmerkingen heeft geluisterd en deskundig op hen overkwam. Antwoorden van CJG-medewerkers hielpen

89% van de respondenten met hun hulpvraag. Over het algemeen was 94% van de respondenten tevreden over het CJG (Regioplan, 2010).

Schematische weergave van resultaten

In tabel 5 wordt de bovenstaande resultaten weergegeven. Met kleuren wordt in de matrix weergegeven wat gemeenten tot nu toe doen of hebben gedaan (groen), wat er door enkele gemeenten wordt gedaan (geel) en wat er zelden wordt gedaan (blauw). Rood geeft aan wat er nog niet is gerealiseerd of waaraan (nog) niet gedacht is. Opvallend is dat er in de tabel veel rood gekleurd is, voornamelijk bij participatie, partnerschap en gedelegeerde controle.

Tabel 5. Parent Participation in Commissioning Matrix

	Level of Involvement				
	Information	Consultation	Participation	Partnership	Delegated control
Governance		Meetings with Children and Young Partnership (CYPSP) board (advisory)	Shadow parent board		Devolved budget to parent group
Analysis	Presentations and reports on needs and research findings made available to parents	Service evaluations, focus groups discussions with parent forum Satisfaction surveys Re. Current services	Parent(s) on CYPSP Board Parents on steering groups		
Service design and strategic development	Newsletter Commissioning plan made available to parents	Complaints monitoring Representative groups invited to comment on service design Telephone surveys	Ongoing parent panels to agree proposals Parent reps on planning groups	Equal partners on strategic planning and service design groups Engage with parent organizations and support groups	
Tendering	Parents informed once contract awarded			Parents on evaluation panel for awarding contracts	Parent run services
Service monitoring		User feedback on satisfaction with services through questionnaires, panels	Ongoing parent panels for reviewing services and interpreting feedback	Parents design performance management arrangements	

■ = Frequente uitvoering

■ = wordt uitgevoerd, of zijn concrete plannen voor.

■ = Zelden, slechts een enkele keer gehoord/ of nog in uitwerking van het plan

■ = Niet uitgevoerd

Discussie

In 67,9 % van de gemeenten is een behoefte onderzoek naar het CJG gedaan, zoals aanbevolen wordt wanneer er nieuwe menselijke instituties worden gerealiseerd (Rossi & collega's, 2004; Sallis & Hengeler, 1980). Gemeenten hebben het epidemiologisch behoefte onderzoek weinig gebruikt om behoefte van de doelgroep uit te filteren. Rossi en collega's (2004) geven aan dat deze soort behoefte onderzoeken vaak landelijk gebruikt worden en niet interpreteerbaar zijn naar lokale gebieden. In een enkele middel- en grote gemeente is er wel gebruik van gemaakt van de provinciale monitor, gemeentelijke monitor of wijkmonitor, maar interviews, enquêtes en panels zijn in de grote gemeenten het vaakst gebruikt. Gebleken is dat vooral de grote gemeenten gebruik maken van deze manier van behoefte onderzoek. Door beperkte capaciteit van middelen in kleine gemeenten, maken kleine gemeenten vaak gebruik van landelijk behoefte onderzoek of behoefte onderzoeken van andere gemeenten. Dit creëert ruimte voor professionals om het aanbod van het CJG in kleine of middelgrote gemeenten te bepalen. De deelname van ouders en jongeren aan interviews, enquêtes en panels is volgens de Parent Participation in Commissioning Matrix van belang voor de analyse van begrip en hierdoor komt informatie naar voren die eerder onopgemerkt is gebleven (Rossi & collega's, 2004).

Naar voren komt dat ouders en jongeren een aantal overeenkomsten hebben in hun wensen en verwachtingen. Beide hebben behoefte aan een laagdrempelig inlooppunt, bereikbaarheid via internet en telefoon, persoonlijk contact, informatie over sociaal-emotionele kwesties, een huiselijk CJG en een gescheiden CJG voor ouders en jongeren. Verder komen de aandachtspunten voor medewerkers overeen, zoals vaste medewerkers op het CJG die je serieus nemen, de keuzevrijheid van medewerkers en de privacy en anonimiteit in het CJG. Jongeren verschillen van ouders in de informatie over onderwerpen, zoals middelengebruik, school en toekomst. Jongeren noemen onderwerpen die aansluiten bij de leefwereld van de jongeren (Timmerman, 2009). Verder blijkt dat er niet alleen verschillen in interpretatie van begrippen worden gevonden tussen ouders en professionals (Bloomfield en collega's, 2004), maar ook tussen ouders en jongeren. Jongeren geven aan bij keuzevrijheid van CJG medewerker het fijnste vinden om met een medewerker te praten die jong en sociaal is. Ouders vonden bij keuzevrijheid van belang dat zij het zelf in de hand hebben door welke CJG medewerker geholpen worden. Maar ouders en jongeren geven aan dat er een klik tussen professional en cliënt van belang is. Dit wordt ook gevonden door Brake (1994) en Statham (2000). Bij een laagdrempelig huiselijk CJG hebben jongeren het beeld van een 'chillplek',

waar internet, games en muziek onderdeel van zijn. Ouders zien hierbij een koffiehok met boeken en tijdschriften over opgroeien en opvoeden. Andere behoeften van ouders zonder en met zorgcontact zijn informatie over opgroei- en opvoedvragen, hetgeen dat overeenkomt met de bevindingen van Rispens en anderen (1996). Ook worden zoals eerder in de literatuur benoemd door de Landelijke Jeugdmonitor (CBS, 2008) en Speetjens en anderen (2009, zoals geciteerd in Brochure Professionals in het Centrum voor Jeugd en Gezin, 2010) informatie over sociaal-emotionele kwesties van kinderen en normaal- en probleemgedrag. Verder is behoefte aan puberteit, informatie overdracht via themabijeenkomsten, lotgenotencontact, erkenning, computergebruik, signalering boven privacy. Informatie over de puberteit wordt wel minder genoemd dan de andere onderwerpen waar ouders informatie over behoeven. Ook Bloomfield en collega's (2004) concluderen dat ouders kampen met vragen over gedragsproblemen en Gaze (1997, zoals geciteerd in Bloomfield, 2004) concludeert dat ouders uiteindelijk door hulpmiddelen zelfverzekerder moeten worden. Er is gebruik gemaakt van de analyse van begrip op consultatieniveau om het CJG-beleid tot stand te brengen (Department for Children, Schools and Families, 2010).

Er is geen verschil gevonden tussen autochtone en niet-westerse allochtonen op het gebied van opgroei- en opvoedvragen en vragen over het gedrag. Dit heeft waarschijnlijk te maken met het feit dat in de meerderheid van de behoefte onderzoeken niet dieper op dit aspect is ingegaan en dit ook niet adequaat geanalyseerd kon worden. Het enige gevonden opvallende aspect is dat niet-westerse allochtone ouders liever geen telefonisch of digitaal contact wilden vanwege de taalbarrière.

Gemeenten geven aan weinig aan- en inloop te hebben bij de CJG's, maar er wordt vooral telefonisch of digitaal contact gezocht. Uit de bovenstaande komt naar voren dat ouders en jongeren behoefte hebben aan laagdrempelig CJG. Een laagdrempelige locatie wordt door de meeste gemeenten gerealiseerd door bij een consultatiebureau of al bestaande gezondheidsvoorzieningen aan te sluiten. Deze wijze sluit aan bij de conclusie Apps en collega's (2006) dat consultatiebureaus en gezondheidsvoorzieningen sleutel plekken zijn om de centra op aan te sluiten, omdat het plekken betreft waar ouders de weg naartoe weten te vinden. Een CJG geeft aan dat dit ook gebeurt vanwege het bereiken van de allochtone groep ouders, die eerder naar medische voorzieningen gaan. Andere gemeenten hebben de CJG's gerealiseerd in participatiecentra, bijvoorbeeld centra waar het welzijnswerk al veel bezochte activiteiten organiseert, en dus ook op plekken waar ouders al komen. De inloopspreekuren waarvan ouders aangaven behoefte aan te hebben, zien weinig cliënten. De Winter en collega's (1999) waarschuwden voor het exact overnemen van ideeën op consultatieniveau,

dat kan bij het idee van een inloopspreekuur ook het geval geweest zijn. Opvallend is echter dat de bestaande opvoedsprekuren op afspraak altijd vol zijn in gemeenten die deze aanbieden. De huiselijke sfeer van het CJG wordt niet altijd door gemeenten neergezet door gebrek aan middelen of omdat ze aansluiten bij de stijl van een bestaande voorziening. Gemeenten die wel een huiselijke sfeer hebben gecreëerd, hebben dit gedaan door een zitje, koffie, speelgoed voor kinderen en door de aanwezigheid van boeken en tijdschriften over opvoeden. In de meerderheid van de CJG's werken vaste medewerkers, is er voldoende foldermateriaal en zijn er oudercursussen. Een gemeente geeft aan niet in lotgenotencontact te geloven en dit alleen te bewerkstelligen via interactieve oudercursussen. Een interactieve oudercursus wordt door Statham (2000) zeker niet afgewezen, omdat een interactieve manier van leren de ideeën en ervaringen van ouders beter beïnvloedt, maar dit is niet evidence based. Twee gemeenten beantwoorden de wens van ouders om lotgenotencontact te bevorderen. Dit werd gerealiseerd door actieve vrijwilligers aan te sturen om Opvoedparty's of keukentafelgesprekken te organiseren. Ongeveer de helft van de gemeenten besteedt aandacht aan specifieke doelgroepen als allochtonen en jongeren van 12-23. Door middel van sleutelfiguren, zoals actieve vrijwilligers of maatschappelijk werkers of jongerenwerkers, en outreachend werken op plekken waar deze doelgroepen komen, vindt er contact en overdracht plaats. Dit wordt ook gevonden door Apps en collega's (2006). Apps en collega's (2006) geven aan dat huisbezoeken en outreachend werken manieren zijn om contact te krijgen met moeilijk te bereiken groepen en dat sleutelfiguren uit de gemeenschap zelf een succesvolle manier zijn om opvoedondersteuning te geven.

In grotere gemeenten wordt de gemeentelijke wijkmonitor gebruikt om aan te sluiten bij de behoefte van ouders. Het beleid wordt dan niet alleen vertaald van nationaal naar lokaal (Hansen & Lundahl, 2004), maar ook vertaald naar specifieke wijken.

Om de structurele invloed van ouders en jongeren te realiseren, hebben enkele gemeenten een klankbordgroep of cliëntenpanel. Op deze wijze is het mogelijk volgens de *Parent Participation in Commissioning Matrix* om voorzieningen te monitoren op consultatieve wijze en feedback kan worden meegenomen. Een meerderheid van de gemeenten monitoren alle voorzieningen die het CJG aanbiedt op de aard van de vragen en de aard van de achtergrond. Dit wordt gedaan via de gesprekken, telefonisch of digitaal contact. Een aantal gemeenten monitoren het aantal bezoekers van inloopspreekuur, wat erg weinig is gebleken. Het inloopspreekuur wordt naar een andere locatie verplaatst of het wordt een spreekuur op afspraak. De jongerensite wordt samen gemaakt met en geëvalueerd door jongeren, wat volgens de *Parent Participation in Commissioning Matrix* een vorm is van

partnerschap (Department for Children, Schools and Families, 2010). Op het gebied van het monitoren van voorzieningen wilden alle gemeenten een cliënt tevredenheidsonderzoek op den duur realiseren. Tot heden is slechts bij 89 cliënten in vijf gemeenten een cliënt tevredenheidsonderzoek afgenomen. Over het algemeen wordt gevonden dat 94% tevreden is over het CJG (Regioplan, 2010).

Gekeken naar de gekleurde *Parent Participation in Commissioning Matrix* valt op dat nog veel niet gerealiseerd of over nagedacht is met betrekking tot participatie, partnerschap en gedelegeerde controle. Dit kan verklaard worden doordat de meerderheid van de CJG's nog in opbouw zijn. Echter is in Frankrijk de beweging van partnerschap en gedelegeerde controle van onderaf tot stand gekomen (Boddy & Coram, 2009). Voor ogen moet worden gehouden dat deze tabel is niet per definitie het ideaalbeeld is en dat er nog veel CJG's in de opbouw fase verkeren.

Suggesties voor verder onderzoek en beperkingen

Voor volgend onderzoek zou er ten aanzien van de behoefte onderzoeken een at random selectie van gemeenten gemaakt kunnen worden. In dit onderzoek is er geen at random selectie gemaakt en zijn de geselecteerde gemeenten niet representatief als landelijke afspiegeling van de gemeenten. Voor de representativiteit zijn er teveel grote gemeenten opgenomen en te weinig middelgrote gemeenten. Omdat er geen representatieve en at random selectie is van gemeenten, is dit onderzoek slechts een indicatie en kan er niet gegeneraliseerd worden naar alle gemeenten in Nederland.

Verder is een beperking aan een behoefte onderzoek dat er misschien wel verschillende mensen worden bereikt, maar de moeilijk te bereiken doelgroepen mogelijk niet worden bereikt. Deze groep zal minder snel naar de voorziening komen, omdat zij andere behoeftes hebben (Baker, 2007). Dit geldt voor de behoefte onderzoeken die geanalyseerd zijn in dit onderzoek.

Een andere beperking van dit onderzoek is de wijze waarop het cliënt tevredenheidsonderzoek is uitgevoerd. De tevredenheid van een CJG kan niet op één dag worden gemeten, maar op langere termijn. Verder is van belang om op plekken onderzoek uit te voeren waar cliënten komen (Plante en anderen, 1995). Daarnaast zijn bij het cliënt tevredenheidsonderzoek voornamelijk cliënten bevraagd die de Gemeentelijke of Gemeenschappelijke Gezondheidsdienst (GGD) bezochten. Aanbevolen wordt om in het vervolg een cliënt tevredenheid over een langere periode te meten en hierbij ieder aspect van het CJG mee te nemen.

Tenslotte is het nog onduidelijk bevonden of ouders en jongeren voldoende tevreden zijn over de verschillende aspecten van de medewerkers in het CJG. Hierbij kan gekeken worden naar het beschreven model van Turnbull en collega's (2000), waarbij de relatie tussen professional en cliënt beschreven wordt. Om dit te monitoren kan er eventueel gebruik worden gemaakt van *Common Assessment Framework* (CAF, Department for Children, Schools and Families, 2010). Dit Framework wil de samenwerking van verschillende instellingen verbeteren door eenzelfde assessment in te voeren. Hierbij zijn vragenlijsten ontwikkeld voor kinderen, adolescenten en ouders.

Conclusie

Geconcludeerd kan worden dat gemeenten de intentie hebben de behoefte van ouders en jongeren mee te nemen. De meerderheid van de gemeenten in dit onderzoek heeft een behoefte onderzoek gedaan naar de wensen en verwachtingen van ouders en jongeren naar het CJG. Geadviseerd wordt om op kwalitatieve wijze de behoefte van ouders en jongeren te onderzoeken, omdat dit tot verdiepende uitkomsten leidt. Ouders en jongeren hebben overeenkomstige wensen en verwachtingen van het CJG, zoals een laagdrempelig inlooppunt, bereikbaarheid via internet en telefoon, persoonlijk contact, informatie over sociaal-emotionele kwesties, een huiselijk CJG, een gescheiden CJG voor ouders en jongeren, medewerkers op het CJG die je serieus nemen, de keuzevrijheid van medewerkers en de privacy en anonimiteit in het CJG. Verder hebben jongeren behoefte aan informatie over middelengebruik, school en toekomst en ouders wensen informatie over opgroeien en opvoeden, normaal en probleemgedrag, pubers en is er behoefte aan lotgenotencontact. Verschillen tussen ouders en jongeren zijn te verklaren doordat het onderwerpen betreft die direct op de jongeren betrekking hebben of omdat ze hier andere ideeën over hebben. Op basis van de *Parent Participation in Commissioning Matrix* wordt geconcludeerd dat er een participatiestroom op gang komt door analyse en consultatie, maar dat in de domeinen participatie, partnerschap en gedelegeerde controle geen realisatie heeft plaats gevonden. Tenslotte geven ouders in een cliënt tevredenheidsonderzoek aan tevreden te zijn over het CJG. Geadviseerd wordt om cliënt tevredenheidsonderzoek te doen, zodat door evaluatie voorzieningen geoptimaliseerd kunnen worden. Voor verdere inbedding van de betrokkenheid en invloed van ouders en jongeren bij het CJG zijn deze gebieden van belang. Wellicht is dit nu nog te vroeg om hier uitspraken over te doen. Dit onderzoek is slechts een eerste stap in het verder onderzoek op langere termijn naar de invloed van ouders en jongeren op het CJG.

Literatuur

- Apps, J., Reynolds, J, Asby, V. & Husain, F. (2006). Family support in Children's Centres. Family and Parenting Institute: Londen
- Asscher, J.J., Hermanns, J.M.A. & Deković, M. (2008). Behoeftte aan opvoedondersteuning van ouders van jonge kinderen. *Pedagogiek*, 28, 114-127.
- Baker, A.J.L. (2007). Client feedback in child welfare programs: Current trends and future directions. *Children and Youth Services Review*, 29, 1189-1200.
- Bakker, I, Bakker, K, Dijke, van A. & Terpstra, L. (1998). O & O in perspectief. NIWZ: Utrecht. Gevonden in week 1 2010 op <http://www.nji.nl/publicaties/O&Oinperspectief.pdf>
- Barry, T.D., Dunlap, S.T., Cotten, S.J., Lochman, J.E. & Wells, K.C. (2005). The influence of maternal stress and distress on disruptive behavior problems in boys. *Journal of the American Academy of Child and Adolescent Psychiatry*, 44, 265-273.
- Berg, R. van den, Gun, T. van der, Kierczak, M., Kooij, A. van de & Wulp, I. (2005). *Alle ouders hebben vragen! Onderzoek naar bereik en behoefte aan opvoedingsondersteuning van specifieke groepen ouders*. Gouda: JSO
- Bergen, A. van, Geus, G. de & Ameijden, E. van (2005). *Behoeftte aan opvoedingsondersteuning bij Utrechtse ouders en verzorgers*. Utrecht: GG&GD.
- Bertrand, R.M., Hermanns, J.M.A. & Leseman, P.P.M. (1998). Behoeftte aan opvoedingsondersteuning in Nederlandse, Marokkaanse en Turkse gezinnen met kinderen van 0-6 jaar. *Nederlands tijdschrift voor opvoeding, vorming en onderwijs*, 14, 50-71.
- Blokland, G. & Ligtermoet, I. (2005). *Opvoedcursussen in Gooi en Vechtstreek: hoe verder?* Utrecht: Expertisecentrum Opvoedingsondersteuning NIZW Jeugd.
- Bloomfield, L., Kendall, S, Applin, L., Attarzadeh, V., Dearnley, K., Edwards, L., Hinshelwood, L., Lloyd, P., & Newcombe, T. (2004). A qualitative study exploring the experiences and views of mothers, health visitors and family support centre workers on the challenges and difficulties of parenting. *Health and Social Care in the Community*, 13 (1), 46-55.
- Boddy, J. & Coram, Th. (2009). *International Perspectives on Parenting Support Non-English Language Sources*. London: University of London.
- Brake, B. (1994). Relationship Competencies in Child Welfare Services. *Social Work*, 39 (5), 595-602.

- CAF, Common Assessment Framework (2010). Gevonden op 12 mei 2010, op <http://www.dcsf.gov.uk/everychildmatters/strategy/deliveringservices1/caf/cafframework/>
- CBS (2008). Jaarrapport 2008 'Landelijke Jeugdmonitor.' Den Haag/Heerlen: Centraal Bureau voor de Statistiek.
- Crnic, K.A. & Greenberg, M.T. (1990). Minor Parenting Stresses with Young Children. *Child Development*, 61, 1628-1637.
- Department for Children, Schools and Families, 2010, gevonden op 10 mei 2010 op <http://www.dcsf.gov.uk/everychildmatters/strategy/parents/pip/PIPrkparentalinvolvementcommissioning/PIPrkparentalinvolvementcommissioning/>
- Dijk, van M., Kalsbeek, A., Prinsen, B. & Nota, P. (2008). Centra voor Jeugd en Gezin. De lessen uit vier Europese landen. *JeugdenCo Kennis*, 4, 39-47.
- Eijck, S.R.A. van (2006). *Koersen op het kind. Sturingsadvies Deel 1*. Den Haag: Projectbureau Operatie Jong
- Fernandez, E. (2004). Effective interventions to promote child and family wellness: a study of outcomes of intervention through Children's Family Centres. *Child and Family Social Work*, 9, 91-104.
- Hansen, K. & Lundahl, L. (2004). Youth politics and local constructions of youth. *British Journal of Sociology of Education*, 25 (2), 161-178.
- Hermanns, J. (1992). Het sociaal kapitaal van jonge kinderen: jonge kinderen, opvoeders en opvoedondersteuning. Oratie UvA, 18 maart 1992.
- Hertzman, C. (2010). Tackling inequality: get them while they're young. *BMJ*, 340, 346-348.
- Horstman, K., Vries, G.H., & Haverman, O. (1999). *Gezondheidspolitiek in een risicocultuur*. Den Haag: Rathenau Instituut.
- Invoering Wmo. Verkregen in week 40 2009 op <http://www.invoeringwmo.nl/NR/rdonlyres/76ED895F-32C5-47DB-B4C08744A30FAE5E/0/staatsblad.pdf>
- Leseman, P.P.M. & Hermanns, J. (2002). Vragen van ouders over de opvoeding en ontwikkeling van hun kinderen in drie etnisch-culturele gemeenschappen. *Pedagogisch Tijdschrift*, 24 (4), 253-275.
- Leseman, P.P.M., Fahrenfort, M., Hermanns, J.M.A. & Klaer, A.W. (1998). De Experimenten Opvoedingsondersteuning: Leermomenten en toekomstperspectieven. Samenvatting van de onderzoeksresultaten en aanbevelingen (onderzoeksrapport). SCO-Kohnstamm Instituut en B&A Groep Beleidsonderzoek en -advies: Rijswijk.

- Ligtermoet, I. & Pennings, T. (2006). 'Registratie van Opvoedingsondersteuning: ROTS-cijfers 2002-2005.' NIZW Jeugd: Utrecht.
- Long, A., McCarney, S., Smyth, G., Magorrian, N., & Dillon, A. (2001). The effectiveness of parenting programmes facilitated by health visitors. *Journal of Advanced Nursing*, 34 (5), 611-620.
- McCrosky., J. & Meezan, W. (1998). Family-centred services: approaches and effectiveness. *Protecting Children From Abuse And Neglect*. Vol 8 (1) 54-71 Mediating Role of Transient Mood and Daily Hassles. *Journal of Personality*, 63(4), 905-929.
- Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (2009). Onderzoeksbevindingen van het onderzoek naar polarisatie en radicalisering op lokaal niveau. Gevonden op 25 mei 2010 via <http://www.nuansa.nl/uploads/vy/Mt/vyMtp-pP4aCAjftNWQZNDw/onderzoek-gemeenten.pdf>
- Ministerie van Volksgezondheid, Sport en Welzijn (2004). Gevonden op 4 januari 2010, op <http://www.minvws.nl/nieuwsberichten/djb/ross-inspectie-moet-dood-savanna-onderzoeken.asp>
- Ministerie van Volksgezondheid, Sport en Welzijn (2005). Gevonden op 4 januari 2010, op <http://www.minvws.nl/nieuwsberichten/djb/2005/ross-onderschrijft-rapport-savanna.asp>
- Naber, P., Bijvoets, M., Hal, van S. & Veul, T. (2009). *Aansluiting Centrum Jeugd en Gezin op behoeften van ouders en jongeren in Alkmaar*. Den Haag: Hogeschool INHolland.
- Parenting and Family Supports (2004). How he Parent Link Program Works. Gevonden op 12 mei 2010, op www.child.alberta.ca/.../parenting/ParentLinksProgramDescriptionSeptember2004.pdf
- Plante, T.G., Diaz, A.R. & Couchman, C.E. (1995). Measuring treatment outcome and client satisfaction among children and families. *Journal of behavioral health services and research*, 22 (3), 261-269.
- Programmaministerie Jeugd en Gezin (2007). Alle kansen voor alle kinderen. Programma voor jeugd en gezin. Den Haag: Programmaministerie voor Jeugd en Gezin.
- Programmaministerie Jeugd en Gezin (2008). Ouders willen Centra voor Jeugd en Gezin, nieuwsbericht 17 december 2008. Gevonden op 22 oktober 2009, op <http://www.jeugdengezin.nl/nieuwsberichten/2008/ouders-willen-cjg.asp>
- Programmaministerie Jeugd en Gezin (2009). Basismodel Centrum voor Jeugd en Gezin. Gevonden op 22 oktober 2009, op

<http://www.jeugdengazin.nl/folders/2007/factsheet-centrum-voor-jeugd-en-gezin.asp>

<http://www.jeugdengazin.nl/dossiers/centra-voor-jeugd-en-gezin/default.asp>

Programmaministerie Jeugd en Gezin (2009). Opvoedingsondersteuning in het Centrum voor Jeugd en Gezin. Gevonden op 4 januari 2010, op http://www.samenwerkenvoordejeugd.nl/nl/Home/Actueel/Nieuwsberichten/Seneca_Support-2009/Rijksvideos-Projecten-Handreiking_Opvoedondersteuning.html

Qi, H.K. & Kaiser, A.P. (2003). Behavior problems of preschool children from low-income families: Review of the literature. *Topics in Early Childhood Special Education*, 23, 188-216.

Regierol Gemeenten Centra voor Jeugd en Gezin Motie Verdonk c.s. (TK 2007, 31001, nr. 18) Kamerstuk, 17 september 2007

Rispens, J., Hermanns, J.M.A. & Meeus, W.H.J. (Eds.) (1996). *Opvoeden in Nederland*. Assen: Van Gorcum.

Rossi, P.H., Lipsey, M.W., Freeman, H.E. (2004). *Evaluation*. Sage Publications: California.

Sallis, J. & Henggeler, S.W. (1980). Needs assessment: a critical review. *Administration in Mental Health*, 7 (3), 200-209.

Scott, S. (2010). National dissemination of effective parenting programmes to improve outcomes. *The British Journal of Psychiatry*, 196, 1-3.

Speetjens, P. et al. (2009). *De kracht van opvoedingsondersteuning: meer ouders bereiken met opvoedingsondersteuning*. Utrecht: Trimbos-instituut. In Programmaministerie Jeugd en Gezin (2010). *Professionals in het Centrum voor Jeugd en Gezin*. Den Haag: Programmaministerie Jeugd en Gezin *nog niet gepubliceerd*.

Stewart, R. (1979). The nature of needs assessment in Community Mental Health. *Community Mental Health Journal*, 15 (4), 287-295.

Statham, J. (2000). Outcomes and effectiveness of family support services: a research review. In practice issues. Institute of Education, University of London.

Timmerman, G. (2009). Youth Policy and participation. An analysis of pedagogical ideals in municipal youth policy in the Netherlands. *Children and Youth Services Review*, 31, 572-576.

Turnbull, A.P., Turbiville, V. & Turnbull, HR. (2000). Evolution of Family-Professional Partnerships: Collective empowerment as the model for the early twenty-first century. In: J.P. Shonkoff and S.J. Meisels (Eds.) *Handbook of early childhood intervention (Chapter 27)*. Cambridge University Press, 630-650.

- Weissberg, R.P., Kumpfer, K.L. & Seligman, M. E.P. (2003). Prevention That Works for Children and Youth. *American Psychologist*, 58, 6/7, 425-432.
- Winter, de M., Kroneman, M. & Baerveldt, C. (1999). The Social Education Gap Report of a Dutch Peer-Consultation Project on Family Policy. *British Journal of Social Work*, 29 (6), 903-914.
- Woudenberg, A. (2009). *Werken aan het Centrum Jeugd en Gezin*. Van Gorcum: Assen.
- Wmo-raad Gouda (2006). Gevonden op 2 juni 2010, op www.gouda.nl/ris/dsresource?objectid=5936
- Zeijl, E., Crone, M., Wiefferink, K., Keuzenkamp, S. & Reijneveld, M. (2005). 'Kinderen in Nederland.' Den Haag/Leiden: Sociaal en Cultureel Planbureau/TNO Kwaliteit van Leven.

Inhoudsopgave

1. Abstract.....	2
2. Samenvatting.....	2
3. Inleiding.....	3
4. Theoretisch kader.....	4
5. Methode.....	13
6. Resultaten.....	15
7. Discussie.....	27
8. Conclusie.....	31
9. Literatuur.....	32
10. Bijlagen.....	37

Bijlage 1 Parental Participation in Commissioning Matrix

	Level of Involvement				
	Information	Consultation	Participation	Partnership	Delegated control
Governance		Meetings with Children and Young Partnership (CYPSP) board (advisory)	Shadow parent board Parent(s) on CYPSP Board		Devolved budget to parent group
Analysis	Presentations and reports on needs and research findings made available to parents	Service evaluations, focus groups discussions with parent forum Satisfaction surveys Re. Current services	Parents on steering groups		
Service design and strategic development	newsletter Commissioning plan made available to parents	Complaints monitoring Representative groups invited to comment on service design Telephone surveys	Ongoing parent panels to agree proposals Parent reps on planning groups	Equal partners on strategic planning and service design groups Engage with parent organizations and support groups	
Tendering	Parents informed once contract awarded			Parents on evaluation panel for awarding contracts	Parent run services
Service monitoring		User feedback on satisfaction with services through questionnaires, panels	Ongoing parent panels for reviewing services and interpreting feedback	Parents design performance management arrangements	

Bijlage 2 Behoeft onderzoek vragen voor gemeenten

Uitleg aan gemeenten over onderzoek.

Er wordt onderzoek gedaan op welke manier gemeenten behoefte onderzoek doen naar het CJG om uiteindelijk een (structureel) best practice aan te bieden aan gemeenten.

Algemeen

1. Zijn de behoeften van ouders, jongeren en professionals in kaart gebracht?

Ja

- Ouders Ja Nee
- Jongeren Ja Nee
- Professionals Ja Nee

Nee, waarom niet?

.....

.....

.....

.....

.....

2. Zo ja, op welke wijze is de behoefte in kaart gebracht?

- Epidemiologisch
- Sociale indicatoren
- Gebruikers benadering
- Gemeenschap survey (straatinterviews)
- Gemeenschapsforum (cliënten panels)
- N.v.t. er is geen behoefte vastgesteld
- Indien anders, nl.....

Bij alle wijze van behoeften vragen of ze een document hebben en willen opsturen. Als dit niet het geval is, bij epidemiologisch/ sociale indicatoren en gebruikersbenadering doorvragen ‘ter plekke’. Er wordt ervan uit gegaan dat van de overige twee opties (straatinterviews en cliënten panels) wel schriftelijke documenten zijn. Deze kunnen per email verzonden worden naar fleur.renirie@jeugdengazin.nl.

Emailadres

gemeente

ambtenaar:

.....

...

Epidemiologisch en sociale indicatoren:

3. Welke epidemiologische gegevens zijn er gebruikt om het aanbod voor het CJG te bepalen?
- Landelijke Jeugdmonitor
 - GGD (JGZ + CB)
 - SCP
 - GGZ
 - Kinderen in Tel
 - Gemeentelijke (wijk)monitor
 - Indien anders, nl.....
4. Wanneer er wordt gekeken naar de *landelijke jeugdmonitor*, welke *landelijke* aspecten zijn dan meegenomen om de behoefte te inventariseren?
- cijfers opvoedvragen/opvoedstress ouders
 - kinderen met gedragsproblemen
 - kinderen met psychische problemen
 - verschil autochtoon/ niet-westerse allochtoon
 - criminaliteit/ delinquentie
 - startkwalificatie van jongeren
 - drugs/ alcoholproblemen
 - Indien anders, nl.....
5. Wanneer er wordt gekeken naar de *GGD (JGZ + CB)*, welke aspecten zijn dan meegenomen om de behoefte te inventariseren? En komen er veel mensen naar een bijeenkomst/ cursus?
- cijfers opvoedvragen/opvoedstress ouders
 - Consultatiebureau 0-4 jaar
 - JGZ 4-19 jaar
 - opvoedspreekuren
 - opvoedcursussen

- zwangerschapondersteuning
- kinderen met gedragsproblemen of psychische problemen (ontwikkelstoornissen)
- verschil autochtoon/ niet-westerse allochtoon
- Echtscheiding
- Pesten, preventie en aanpak
- Pedagogische begeleiding
- Seksuele intimidatie
- middelengebruik/ problemen
- Indien anders, nl.....

6. Wanneer er wordt gekeken naar de *Sociaal Cultureel Planbureau (SCP)*, welke aspecten zijn dan meegenomen om de behoefte te inventariseren?

- cijfers opvoedvragen/opvoedstress ouders
- Consultatiebureau 0-4 jaar
- JGZ 4-19 jaar
- opvoedspreekuren
- opvoedcursussen
- zwangerschapondersteuning
- kinderen met gedragsproblemen of psychische problemen (ontwikkelstoornissen)
- verschil autochtoon/ niet-westerse allochtoon
- Echtscheiding
- Pesten, preventie en aanpak
- Pedagogische begeleiding
- Seksuele intimidatie
- middelengebruik/ problemen
- Indien anders, nl.....

7. Wanneer er wordt gekeken naar de *GGZ*, welke aspecten zijn dan meegenomen om de behoefte te inventariseren?

- In de meeste gevallen vindt er een doorverwijzing van de huisarts naar GGZ plaats.
- Indien anders, nl.....

8. Wanneer er wordt gekeken naar de *Kinderen in Tel*, welke aspecten zijn dan meegenomen om de behoefte per gemeente te inventariseren?
- Kinder- of zuigelingensterfte
 - Delicten voor rechter
 - Werkloze jongeren
 - Jongeren in jeugdzorg
 - Kinderen in achterstandswijken
 - Tienermoeders
 - Achterstandsleerlingen
 - Relatief verzuim
 - Kinderen uit uitkeringsgezinnen
 - Indien anders, nl.....
9. Wanneer er wordt gekeken naar de *gemeentelijke (wijk)monitor*, welke aspecten zijn dan meegenomen om de behoefte te inventariseren?
- veiligheid in de buurt
 - ervaren gezondheid
 - psychische welbevinden/ psychosociale gezondheid
 - psychosomatische klachten
 - discriminatie
 - voedingsgewoonten
 - drugs/ alcoholproblemen
 - sociale vaardigheden en relatie met leeftijdsgenoten
 - bewegen en sporten
 - lengte en gewicht
 - seksueel gedrag
 - omgaan met geld en schulden
 - vrije tijd
 - afwezigheid ziekte en spijbelen
 - veiligheid op scholen en pesten
 - agressief en delinquent gedrag
 - wapenbezit
 - politiecontacten
 - etniciteit en taal

- Indien anders, nl.....

Gebruikersbenadering:

10. Welke instanties zijn meegenomen wanneer er wordt gekeken om het aanbod voor het CJG te bepalen?

- GGD (JGZ + CB)
- Jongerenwerk
- Schoolmaatschappelijk werker/ onderwijs (ZAT)
- Lokale opvoedwinkel of aanbod van opvoedondersteuning
- Stichting MEE
- Stichting Welzijn
- (jeugd)hulpverlening
- maatschappelijk werk
- GGZ
- particuliere instanties met aanbod van opvoedondersteuning
- Indien anders, nl.....

11. Wanneer er wordt gekeken naar het gebruikersaantal bij deze instellingen, welke aspecten zijn dan meegenomen om de behoefte te inventariseren?

- vragen/advies over ontwikkeling en gezondheid van kinderen
- kinderen met gedragsproblemen
- kinderen met psychische problemen
- verschil autochtoon/ niet-westerse allochtoon
- criminaliteit/ delinquentie
- startkwalificatie van jongeren
- drugs/ alcoholproblemen
- bereikbaarheid ouders
- bereikbaarheid jongeren
- bereikbaarheid professionals
- Indien anders, nl.....

Gemeenschaps survey (straatinterviews):

12. Met welke doelgroep zijn er straatinterviews gehouden?

- Autochtone ouders
- Allochtone ouders
- Jongeren
- Grootouders
- Opvoeders/ verzorgers
- Indien anders, nl.....

13. Op welke plekken zijn er straatinterviews gehouden?

- Peuterspeelzaal
- Kinderdagverblijf
- Buitenschoolse opvang
- Lokale opvoedwinkel
- Primair onderwijs
- Voortgezet onderwijs
- Supermarkt
- Speelplein in wijk/buurt
- Winkelcentrum
- Huis aan huis
- Indien anders, nl.....

14. Totaal aantal mensen gesproken?

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> <10 jongeren | <input type="checkbox"/> <10 professionals |
| <input type="checkbox"/> 11-20 jongeren | <input type="checkbox"/> 11-20 professionals |
| <input type="checkbox"/> 21-30 jongeren | <input type="checkbox"/> 21-30 professionals |
| <input type="checkbox"/> >30 jongeren | <input type="checkbox"/> >30 professionals |
| <input type="checkbox"/> <10 autochtone ouders | <input type="checkbox"/> <10 grootouders |
| <input type="checkbox"/> 11-20 autochtone ouders | <input type="checkbox"/> 11-20 grootouders |
| <input type="checkbox"/> 21-30 autochtone ouders | <input type="checkbox"/> 21-30 grootouders |
| <input type="checkbox"/> >30 autochtone ouders | <input type="checkbox"/> >30 grootouders |
| <input type="checkbox"/> <10 allochtone ouders | <input type="checkbox"/> <10 opvoeders/ verzorgers |
| <input type="checkbox"/> 11-20 allochtone ouders | <input type="checkbox"/> 11-20 opvoeders/verzorgers |

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 21-30 allochtone ouders | <input type="checkbox"/> 21-30 opvoeders/verzorgers |
| <input type="checkbox"/> >30 allochtone ouders | <input type="checkbox"/> >30 opvoeders/verzorgers |
| <input type="checkbox"/> <10 ouders met zorgcontact | <input type="checkbox"/> <10 jongeren met zorgcontact |
| <input type="checkbox"/> 11-20 ouders met zorgcontact | <input type="checkbox"/> 11-20 jongeren met zorgcontact |
| <input type="checkbox"/> 21-30 ouders met zorgcontact | <input type="checkbox"/> 21-30 jongeren met zorgcontact |
| <input type="checkbox"/> >30 ouders met zorgcontact | <input type="checkbox"/> >30 jongeren met zorgcontact |
| <input type="checkbox"/> Indien anders, nl..... | |

Gemeenschaps forum (panel):

15. Welke doelgroepen zijn er betrokken bij de panels?

- Autochtone ouders
- Allochtone ouders
- Jongeren
- Grootouders
- Opvoeders/ verzorgers
- ouders met zorgcontact
- Jongeren met zorgcontact
- Indien anders, nl.....

16. Totaal aantal mensen gesproken?

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> <10 jongeren | <input type="checkbox"/> <10 professionals |
| <input type="checkbox"/> 11-20 jongeren | <input type="checkbox"/> 11-20 professionals |
| <input type="checkbox"/> 21-30 jongeren | <input type="checkbox"/> 21-30 professionals |
| <input type="checkbox"/> >30 jongeren | <input type="checkbox"/> >30 professionals |
| <input type="checkbox"/> <10 autochtone ouders | <input type="checkbox"/> <10 grootouders |
| <input type="checkbox"/> 11-20 autochtone ouders | <input type="checkbox"/> 11-20 grootouders |
| <input type="checkbox"/> 21-30 autochtone ouders | <input type="checkbox"/> 21-30 grootouders |
| <input type="checkbox"/> >30 autochtone ouders | <input type="checkbox"/> >30 grootouders |
| <input type="checkbox"/> <10 allochtone ouders | <input type="checkbox"/> <10 opvoeders/ verzorgers |
| <input type="checkbox"/> 11-20 allochtone ouders | <input type="checkbox"/> 11-20 opvoeders/verzorgers |
| <input type="checkbox"/> 21-30 allochtone ouders | <input type="checkbox"/> 21-30 opvoeders/verzorgers |
| <input type="checkbox"/> >30 allochtone ouders | <input type="checkbox"/> >30 opvoeders/verzorgers |
| <input type="checkbox"/> <10 ouders met zorgcontact | <input type="checkbox"/> <10 jongeren met zorgcontact |
| <input type="checkbox"/> 11-20 ouders met zorgcontact | <input type="checkbox"/> 11-20 jongeren met zorgcontact |

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 21-30 ouders met zorgcontact | <input type="checkbox"/> 21-30 jongeren met zorgcontact |
| <input type="checkbox"/> >30 ouders met zorgcontact | <input type="checkbox"/> >30 jongeren met zorgcontact |
| <input type="checkbox"/> Indien anders, nl..... | |

17. Is er behoefte vanuit *autochtone* ouders voor de volgende onderwerpen?

	Ja	Minder	Nee
<input type="checkbox"/> informatie* over (fysiek) opvoeden en opgroeien (gezondheidsproblemen) van kinderen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> informatie* over normaal gedrag/probleemgedrag	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> informatie* over pubers	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> informatie* over sociaal-emotionele kwesties**	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> laagdrempelig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> bereikbaarheid via internet en telefoon	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Persoonlijk contact	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> flexibele openingstijden (buiten kantoor tijden)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> bereikbare locatie met auto, fiets/ openbaar vervoer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> huiselijke locatie CJG	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Ouders gescheiden CJG van jongeren	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> deskundigheid medewerker CJG	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> bejegening medewerker CJG	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> vriendelijkheid medewerker CJG	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> keuzevrijheid medewerker CJG	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> ervaring medewerker CJG	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> vertrouwelijkheid medewerker CJG	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> medewerker CJG rekening houden met cultuur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> privacy belangrijk; anonimiteit (lieft ook in de wachtkamer)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> signalering boven privacy	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> inlichten als informatie aan derden wordt verstrekt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> bekendheid via fysiek, digitaal, media, mondeling	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> informatieoverdracht via persoonlijk gesprek	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> informatieoverdracht via themabijeenkomsten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> informatieoverdracht via internet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> informatieoverdracht via	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Indien anders, nl.....			

* informatie kan zowel schriftelijk als mondeling zijn; en advies

** sociaal-emotionele kwesties bij allochtone ouders: scheiden

18. Is er behoefte vanuit *allochtone* ouders voor de volgende onderwerpen?

	Ja	Minder	Nee
<input type="checkbox"/> informatie* over (fysiek) opvoeden en opgroeien (gezondheidsproblemen) van kinderen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> informatie* over normaal gedrag/probleemgedrag	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> informatie* over pubers	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> informatie* over sociaal-emotionele kwesties**	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> laagdrempelig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> bereikbaarheid via internet en telefoon	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Persoonlijk contact	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> flexibele openingstijden (buiten kantoor tijden)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> bereikbare locatie met auto, fiets/ openbaar vervoer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> huiselijke locatie CJG	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Ouders gescheiden CJG van jongeren	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> deskundigheid medewerker CJG	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> bejegening medewerker CJG	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> vriendelijkheid medewerker CJG	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> keuzevrijheid medewerker CJG	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> ervaring medewerker CJG	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> vertrouwelijkheid medewerker CJG	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> medewerker CJG rekening houden met cultuur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> privacy belangrijk; anonimiteit (liefst ook in de wachtkamer)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> signalering boven privacy	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> inlichten als informatie aan derden wordt verstrekt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> bekendheid via fysiek, digitaal, media, mondeling	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> informatieoverdracht via persoonlijk gesprek	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> informatieoverdracht via themabijeenkomsten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> informatieoverdracht via internet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> informatieoverdracht via	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Indien anders, nl.....			

* informatie kan zowel schriftelijk als mondeling zijn; en advies

19. Is er behoefte vanuit *jongeren* voor de volgende onderwerpen?

	Ja	Minder	Nee
<input type="checkbox"/> informatie* over (fysiek) opvoeden en opgroeien (gezondheidsproblemen) van kinderen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> informatie* over normaal gedrag/probleemgedrag	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> informatie* over pubers	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> informatie* over sociaal-emotionele kwesties**	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> laagdrempelig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> bereikbaarheid via internet en telefoon	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Persoonlijk contact	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> flexibele openingstijden (buiten kantoor tijden)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> bereikbare locatie met auto, fiets/ openbaar vervoer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> huiselijke locatie CJG	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Ouders gescheiden CJG van jongeren	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> deskundigheid medewerker CJG	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> bejegening medewerker CJG	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> vriendelijkheid medewerker CJG	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> keuzevrijheid medewerker CJG	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> ervaring medewerker CJG	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> vertrouwelijkheid medewerker CJG	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> medewerker CJG rekening houden met cultuur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> privacy belangrijk; anonimiteit (liefst ook in de wachtkamer)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> signalering boven privacy	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> inlichten als informatie aan derden wordt verstrekt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> bekendheid via fysiek, digitaal, media, mondeling	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> informatieoverdracht via persoonlijk gesprek	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> informatieoverdracht via themabijeenkomsten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> informatieoverdracht via internet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> informatieoverdracht via	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Indien anders, nl.....			

* informatie kan zowel schriftelijk als mondeling zijn; en advies

** sociaal-emotionele kwesties bij jongeren: onzekerheid, discriminatie, problemen thuis, pesten, sociale vaardigheden, seksualiteit en zwangerschap, mishandeling en/of gewicht.

20. Welke drempels worden door de doelgroep genoemd?

- schaamte
- culturele verschillen
- angst voor kwijtraken van kinderen
- angst voor onbekende plek met onbekende mensen
- drempel voor vaders
- angst voor doorvertellen
- nieuwe bureaucratische laag
- Bureau Jeugdzorg
- Indien anders, nl.....

Algemeen

21. Worden er cliënt tevredenheid onderzoeken gedaan bij het CJG in uw gemeente?

- Ja
- Nog niet, deze zijn in ontwikkeling
- Nee
- Indien anders, nl.....

22. Maakt u gebruik van cliëntpanels in/ bij het CJG in uw gemeente?

- Ja
- Nog niet, deze zijn in ontwikkeling
- Nee
- Indien anders, nl.....

23. Bij ja, welke personen van de doelgroep zijn hierbij betrokken?

- Autochtone ouders
- Allochtone ouders
- Jongeren
- Grootouders
- Opvoeders/ verzorgers
- Indien anders, nl.....

Bijlage 3 Topic lijst

In Gemeente X is er een behoefte onderzoek gedaan onder ouders en jongeren naar het CJG, in hoeverre heeft dit gestalte gekregen in het beleid- en het CJG?

- laagdrempelig CJG
- specifieke aspecten laagdrempeligheid
- CJG inlooppunt bemensing
- CJG-medewerkers cursus aanvullend
- Diversiteit cliënt/ context cliënt
- CJG huiselijk locatie
- Privacy/ anonimiteit
- Lotgenotencontact
- CJG gescheiden voor ouders en jongeren
- Openingstijden
- Speciaal voor kinderen en jongeren
- Specifieke doelgroepen
- Persoonlijk contact
- Digitaal CJG
- Telefonisch CJG
- Cliëntpanels/ klankbordgroepen
- Wmo-raad
- Structurele invloed doelgroep op CJG

Bijlage 4 Cliënt tevredenheid enquête

Cliëntenquête Centrum voor Jeugd en Gezin

In opdracht van het programmaministerie voor Jeugd en Gezin wordt er een onderzoek uitgevoerd naar het Centrum voor Jeugd en Gezin in deze gemeente.

Zouden we u kort een aantal vragen mogen stellen over uw ervaringen en uw mening over het Centrum voor Jeugd en Gezin? De enquête zal ongeveer 5 minuten in beslag nemen en het is anoniem.

Ervaringen met het Centrum voor Jeugd en Gezin

1. Had u een afspraak bij het Centrum voor Jeugd en Gezin of kwam u gewoon binnenlopen met een vraag?

- Afspraak
- Binnenlopen met vraag
- Ik weet niet dat dit een Centrum voor Jeugd en Gezin is
- Anders, namelijk

.....

2. Bent u al eerder bij het Centrum voor Jeugd en Gezin geweest?

- Meerdere keren
- Eén keer eerder
- Dit is de eerste keer

3. Waarvoor bent u naar het Centrum voor Jeugd en Gezin gekomen?

(meerdere antwoorden mogelijk)

- Informatie over de opvoeding
- Advies over de opvoeding
- Een cursus over de opvoeding
- Een afspraak met de jeugdgezondheidszorg (jeugdverpleegkundige of jeugdarts)
- Een afspraak met het consultatiebureau
- Prenatale zorg en kraamzorg
- Begeleiding naar Bureau Jeugdzorg
- Doorgestuurd naar het Centrum voor Jeugd en Gezin (bijvoorbeeld via de school)
- Anders, namelijk

.....

4. Met wie heeft u bij het Centrum voor Jeugd en Gezin gesproken?

(meerdere antwoorden mogelijk)

- CJG-medewerker
- Baliemedewerker
- Maatschappelijk werker
- (Ortho)pedagoog
- Jeugdarts
- Jeugdverpleegkundige
- Weet niet

Anders, namelijk

.....

5. Heeft u een vervolgspraak?

- Ja
- Nee *ga naar vraag 7*

6. Wanneer heeft u een vervolgspraak?

- Binnen een week
- Tussen één en twee weken van nu
- Tussen twee en vier weken van nu
- Later dan vier weken
- Weet ik nog niet

Oordeel over het gesprek

7. Vindt u dat u bij het Centrum voor Jeugd en Gezin snel genoeg aan de beurt bent gekomen voor dit gesprek?

- Ja
- Enigszins
- Nee

8. Heeft u in het gesprek met de medewerker alles kunnen zeggen wat u kwijt wilde?

- Ja
- Enigszins
- Nee
- Weet niet

9. Heeft de medewerker goed naar uw vragen of opmerkingen geluisterd?

- Ja
- Enigszins
- Nee
- Weet niet

10. Kwam de medewerker deskundig op u over?

- Ja
- Enigszins
- Nee
- Weet niet

11. Heeft u in het gesprek antwoorden gekregen die u verder helpen met hetgeen waarvoor u gekomen bent?

- Ja
- Enigszins
- Nee
- Weet niet

Algemeen oordeel over het Centrum voor Jeugd en Gezin

12. Vindt u dat er genoeg informatie is over wat het Centrum voor Jeugd en Gezin kan bieden aan ondersteuning bij opvoeden en opgroeien?

- Ja
- Enigszins
- Nee
- Weet niet

13. Vindt u de beschikbare informatie over wat het Centrum voor Jeugd en Gezin kan bieden aan ondersteuning bij opvoeden en opgroeien duidelijk?

- Heel duidelijk
- Enigszins duidelijk
- Niet duidelijk
- Weet niet

14. Vindt u het Centrum voor Jeugd en Gezin goed bereikbaar?

- Ja
- Enigszins
- Nee
- Weet niet

15. Bent u over het algemeen tevreden over het Centrum voor Jeugd en Gezin?

- Ja
- Enigszins
- Nee
- Weet niet

16. Heeft u voordat dit Centrum voor Jeugd en Gezin er was wel eens advies gevraagd over de opvoeding of gebruik gemaakt van ondersteuning bij de opvoeding?

- Ja
- Nee *ga naar vraag 18*

17. Denkt u dat door de komst van het Centrum voor Jeugd en Gezin
A. De stap om informatie of advies aan een professional te vragen voor ouders minder groot wordt?

- Ja
- Enigszins
- Nee
- Weet niet

B. Ouders sneller geholpen worden met vragen over de opvoeding?

- Ja
- Enigszins
- Nee
- Weet niet

C. Er beter wordt samengewerkt tussen hulpverleners om ouders te helpen?

- Ja
- Enigszins
- Nee
- Weet niet

18. Heeft u ideeën voor verbetering van het Centrum voor Jeugd en Gezin?

- Nee
- Ja, namelijk

.....
.....
.....

Achtergrond

Zou u tenslotte nog enkele achtergrondgegevens willen invullen?

19. Geslacht

- Man
- Vrouw

20. Wat is uw leeftijd?

..... jaar

21. Bent u in Nederland geboren?

- Ja
- Nee

22. Is een van uw ouders in het buitenland geboren?

- Ja
- Nee

23. Heeft u kinderen?

- 1 kind
- 2 kinderen
- 3 kinderen
- meer dan 3 kinderen
- nee *naar vraag 25*

24. Hoe oud is uw kind/ zijn uw kinderen?

(Meerdere antwoorden mogelijk)

- Ik ben zwanger
- 0-2 jaar
- 3-5 jaar
- 6-8 jaar
- 9-11 jaar
- 12-14 jaar
- 15-17 jaar
- 18-20 jaar
- 21-23 jaar
- 24 of ouder

25. Wat is uw hoogst afgeronde opleiding?

- Geen
- Basisonderwijs (basisschool, speciaal basisonderwijs, lagere school)
- Lager of voorbereidend beroepsonderwijs (zoals VMBO, LTS, LEAO, LHNO, huishoudschool, lagere land en tuinbouwschool)
- Middelbaar algemeen onderwijs (MAVO, MULO, LAVO)

- Voortgezet algemeen onderwijs (HAVO, VWO, HBS, MMS, lyceum, atheneum, gymnasium)
- Middelbaar beroepsonderwijs (MBO, zoals MEAO, middelbare landen tuinbouwschool, MTS)
- Hoger beroepsonderwijs (HBO, zoals HTS, HEAO, HBO-V, PABO, hogere land- en tuinbouwschool)
- Wetenschappelijk onderwijs (WO) en post-HBO onderwijs
- Anders, namelijk

.....

Hartelijk dank voor uw medewerking!