

Samenwerken voor meer online bereikbaarheid

**Een onderzoek naar hoe samenwerking dient georganiseerd te zijn ten
behoefte van online hulpverlening binnen Centra voor Jeugd en Gezin**

Auteur: Esmee ten Have

Studentnummer: 0407771

Masterthesis: Publiek Management Universiteit Utrecht

Departement: Utrechtse school voor Bestuurs- en Organiseringswetenschap (USBO)

Afstudeerorganisatie: Integraal Toezicht Jeugdzaken (ITJ)

Begeleider: Dr. Albert Meijer

Tweede Begeleider: Dr. Martijn van der Meulen



VOORWOORD

Voor u ligt de scriptie die het resultaat is van vijf maanden onderzoek doen naar samenwerking op het gebied van online hulpverlening. Deze scriptie is geschreven in het kader van het afronden van mijn master Publiek Management aan de Utrechtse School voor Bestuurs- en Organisationswetenschap (USBO). Tijdens mijn bachelor Algemene Sociale Wetenschappen ging mijn interesse al snel uit naar het organiseren van maatschappelijke vraagstukken. Ik was daarom ook extra blij dat ik in september 2009 aan deze master mocht beginnen. Met deze scriptie sluit ik dan ook een periode van zes jaar studeren af.

Graag wil ik van de gelegenheid gebruik maken om een aantal mensen te bedanken, want zonder hen was deze scriptie niet mogelijk geweest. Ten eerste wil ik Albert, mijn begeleider aan de Universiteit, heel erg bedanken. Bedankt voor al je tijd en vooral kritische en scherpe blik. Ik heb een hoop geleerd dit jaar, zoals jij vast wel weet. Ook Martijn wil ik bedanken voor de leerzame en opbouwende feedback. Verder wil ik de inspecteurs van Integraal Toezicht Jeugdzaken (ITJ) bedanken voor hun interesse en in het bijzonder Nelleke. Je kunt onze onderzoeken waarschijnlijk dromen. Daarnaast wil ik ook Thijs, Frits, Gert-Jan, Reinier en Jan van Ordina OPMC bedanken. Bedankt voor de werkplek, materiaal en vooral jullie input. Naast alle begeleiders wil ik natuurlijk al mijn respondenten en informanten bedanken voor hun medewerking, bedankt voor jullie tijd en het geven van inzicht in jullie werkdomein. Tot slot wil ik nog een aantal andere mensen bedanken. Ten eerste Wieke, Eva en Verda, bedankt voor de afgelopen vijf maanden. Zonder jullie was het een stuk minder leuk geweest. Ik heb erg veel aan jullie gehad en bovenal veel met jullie gelachen. Verder mag ik natuurlijk Bart en Gina niet vergeten, bedankt voor jullie onvoorwaardelijke steun en vertrouwen in mij. Als laatste wil ik Dirk bedanken die waarschijnlijk net zo blij is als ik dat deze scriptie af is. Dirk bedankt voor je kritische blik, je interesse, je steun en je tijd. Heel veel credits voor jou!

Nu zit mijn studententijd er toch echt (bijna) op, raar maar waar. Volgens Bart begint het leven nu pas echt. Ik kijk in ieder geval terug op een top tijd en ik ben klaar voor al nieuwe uitdagingen die gaan komen!

Managementsamenvatting

Het onderzoek ‘Samenwerken voor meer online bereikbaarheid’ heeft de relatie tussen de twee concepten samenwerking en online hulpverlening binnen Centra voor Jeugd en Gezin geanalyseerd. Vanuit een theoretisch kader zijn beide concepten onderzocht en met elkaar in verband gebracht. Met behulp van dit theoretisch kader zijn vervolgens empirische gegevens verzameld. Binnen het onderzoek is gekozen voor een breedteanalyse, waar in negen Centra voor Jeugd en Gezin met een CJG website zijn onderzocht. Tevens is een vergelijking gemaakt met een best practice concept uit de Jeugdhulpverlening, namelijk Hulpmix.nl. Daarnaast is ook een vergelijking gemaakt met het Verenigd Koninkrijk waar een sterke centrale overheid heerst. Door middel van interviews, vergelijkingen en documentenanalyses is de data voor dit onderzoek verzameld.

Online hulpverlening krijgt binnen de Centra voor Jeugd en Gezin vorm door middel van een website waarop opvoedinformatie te vinden is en de mogelijkheid bestaat om online vragen te stellen. De websites zijn vanuit verschillende initiatieven opgezet en kunnen verschillen in uitstraling. Tevens wordt ook de vraagprocedure op verschillende manieren georganiseerd binnen de onderzochte Centra voor Jeugd en Gezin. Online hulpverlening binnen Centra voor Jeugd en Gezin vraagt om verbindingen, namelijk verbindingen tussen de CJG partners die de vragen beantwoorden, het verbinden tussen het fysieke CJG en de website en koppeling op landelijk niveau.

Voor meer online bereikbaarheid is samenwerking van essentieel belang, niet alleen binnen het CJG netwerk, maar ook op regionaal- en landelijk niveau. In dit onderzoek worden afstemmingssuccessen en –problemen op het gebied van online hulpverlening binnen Centra voor Jeugd en Gezin uit de praktijk beschreven. Aan het einde van dit rapport worden handreikingen gegeven, met behulp van best practice voorbeelden, hoe samenwerking op het gebied van online hulpverlening verder ontwikkeld kan worden.

INHOUDSOPGAVE

Hoofdstuk 1: Inleiding	7
1.1. Nieuwe mogelijkheden en uitdagingen in het Jeugd domein.....	7
1.2. Vraagstelling.....	10
1.3. Centra voor Jeugd en Gezin onder de loep.....	13
1.4. Online hulpverlening en Samenwerking in een brede context.....	16
1.5. Wetenschappelijke en Maatschappelijke functie.....	20
1.6. Leeswijzer.....	22
Hoofdstuk 2: Online hulpverlening en Samenwerking	23
2.1. Online Hulpverlening.....	23
2.1.1. <i>Opkomst digitale wereld</i>	23
2.1.2. <i>Verdieping online hulpverlening</i>	24
2.3.3. <i>Opvoedingsondersteuning via het internet</i>	27
2.2. Samenwerken in een netwerkorganisatie.....	30
2.2.1. <i>Samenwerking</i>	30
2.2.2. <i>Netwerken</i>	33
2.2.3. <i>Samenwerkingsfactoren</i>	38
2.2.4. <i>De netwerkanalyse</i>	41
2.4. Beantwoording theoretische deelvragen.....	46
Hoofdstuk 3 Methodologische verantwoording	49
3.1. De onderzoeksstrategie.....	49
3.2. De casusselectie.....	49
3.3. Onderzoekstechnieken.....	51
3.4. Operationalisatie.....	56
3.5. Betrouwbaarheid en Validiteit.....	59
Hoofdstuk 4 Een blik in de praktijk	60
4.1. Online hulpverlening.....	60
4.1.1. <i>Informatie: De voordeur van het Centrum voor Jeugd en Gezin</i>	60
4.1.2. <i>Advies en ondersteuning: Praktische visie online hulpverlening</i>	66
4.2. Feitelijke Samenwerking: Verschillende partijen, een gezamenlijk punt. 70	
4.2.1. <i>Samenwerking CJG netwerk</i>	71
4.2.2. <i>Regionale Samenwerking</i>	74

4.2.3. <i>Landelijke Samenwerking</i>	76
4.3. Afstemming: Samenwerken voor meer bereikbaarheid	78
4.3.1. <i>Verdeling hulpbronnen</i>	78
4.3.2 <i>Coördinatie</i>	82
4.3.3. <i>Overeenstemming regels en opvattingen</i>	83
4.3.4. <i>Functionaliteit samenwerking</i>	86
4.3.5. <i>Beleidsopvattingen</i>	87
4.3.6. <i>Beleidsparadigma</i>	89
4.3.7. <i>Ontwikkelingsproces</i>	90
4.4. Vergelijking	91
4.4.1. <i>Hulpmix.nl</i>	91
4.4.2. <i>Verenigd Koninkrijk</i>	94
4.5. BEANTWOORDING EMPIRISCHE DEELVRAGEN	96
Hoofdstuk 5 Verbinden en samenwerking	99
5.1. Conclusies	99
5.2. Aanbevelingen	102
Hoofdstuk 6 Reflectie	105
Literatuurlijst	107
Bijlage 1: Overzicht geselecteerde cases	112
Bijlage 2: Uitwerking topiclijst	113
Bijlage 3: De interviewvragen	116
Bijlage 4: De codeboom	118

Hoofdstuk 1: Inleiding

1.1. Nieuwe mogelijkheden en uitdagingen in het Jeugddomein

De hulpverlening in het jeugddomein heeft al jarenlang te maken met versnippering van organisaties en instellingen. Zowel op fysiek als digitaal vlak is er veel aanbod in het jeugddomein en dat maakt de kans op ‘het langs elkaar heen werken’ niet kleiner. Door eerdere gebeurtenissen als ‘het maasmeisje’ en ‘Savanna’ wordt er steeds meer aandacht besteed aan de organisatie en verbetering van de hulpverlening in het jeugddomein. Er worden allerlei maatregelen getroffen en initiatieven opgezet in het jeugddomein om meer *met* elkaar in plaats van *naast* elkaar te werken. Vroege signalering, preventieve hulp en minder versnippering van organisaties en instellingen moet leiden tot een betere en gestroomlijnde hulpverlening. ‘Het gezin’ moet daarbij een belangrijke rol gaan vervullen als het aan het ministerie van Jeugd en Gezin ligt. In het jeugddomein wordt daarom steeds meer samengewerkt tussen verschillende voorzieningen, met als doel dat jongeren minder snel tussen de wal en het schip raken als het om hulpverlening en opvang gaat. Het gaat hier om integrale aanpakken waarin jeugdigen (en ouders) centraal staan en niet meer van het kastje naar de muur worden gestuurd.

Niet alleen in het jeugddomein is de trend van integrale aanpakken terug te zien, maar in de gehele publieke sector is deze trend zichtbaar. Door voorgaande processen als specialisatie, differentiatie en professionalisering heeft de overheid te maken met toegenomen fragmentatie (Bekkers & Meijer, 2010). Het logische gevolg is dat de overheid moet opereren in een sterk gefragmenteerde samenleving. Vanuit deze wijze wordt er gewerkt aan het gezamenlijk vinden van een antwoord op de aanpak van maatschappelijke vraagstukken (Bekkers & Meijer, 2010: 6-7). Het Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG) is een van deze initiatieven, waarin bestaande instellingen zijn gebundeld, om gezamenlijk een centraal punt te vormen voor ouders, jeugdigen en kinderen. Het doel is dat ouders, jeugdigen en kinderen bij een herkenbaar en laagdrempelig punt in de buurt terecht kunnen voor al hun vragen en hulp in opgroei- en opvoedingsondersteuning (Basismodel CJG, 2007).

Ondertussen is ook een andere trend zichtbaar in het jeugddomein, namelijk het toenemende internetgebruik onder jongeren. Veel instellingen in het jeugddomein proberen in te spelen op het groeiende internetgebruik onder jongeren (en ouders). Het

aanbieden van hulp via internet, oftewel online hulpverlening, is daar een voorbeeld van. In andere sectoren is online hulpverlening al langere tijd in opmars. Websites als alcoholdebaas.nl en korrelatie.nl zijn initiatieven waar via websites hulp wordt aangeboden in de vorm van email- en chatcontact. Voor veel mensen is de laagdrempeligheid en het anonieme karakter van de dienstverlening een reden om gebruik te maken van deze vorm van hulpverlening.

Ook in het jeugddomein wordt er langzamerhand steeds meer gebruik gemaakt van online hulpverlening. De website hulpmix.nl, winnaar van de nationale jeugdzorgprijs 2009, is goed voorbeeld van hulpverlening via het internet. Dit initiatief is opgezet met als doel jongeren met een multiculturele achtergrond beter te bereiken en te kunnen helpen, omdat deze vaak de weg naar de reguliere hulpverlening niet kunnen vinden (Berends & Verdonk, 2009). Een aantal organisaties in het jeugddomein hebben daarom de handen ineen geslagen om deze vorm van hulpverlening mogelijk te maken. Al deze ontwikkelingen met behulp van ICT hebben als doel het beter bereiken van doelgroepen en het eerder kunnen helpen bij eventuele vragen of problemen om erger te voorkomen.

De bovengenoemde trends zijn ontwikkelingen die de laatste jaren een steeds belangrijkere rol gaan spelen in de publieke sector. De Centra voor Jeugd en Gezin kunnen als het ware beschouwd worden als een reactie op deze twee trends. Ouders en jeugdigen kunnen met behulp van dit samenwerkingsverband via verschillende kanalen informatie en hulp op maat krijgen. Daarbij biedt het internet de mogelijkheid om meer ouders en jeugdigen te bereiken, omdat het een laagdrempelige vorm van informatieverschaffing is. Een interactieve website moet als middel dienen voor het CJG, om het bovenstaande te kunnen bewerkstelligen. Het aanbieden van kwalitatieve goede hulp en het daarbij bereiken van zoveel mogelijk jongeren en ouders, is echter lastig. Het vergt namelijk samenwerking tussen de verschillende CJG partners en andere betrokken instellingen. Daarbij is het aanbieden van informatie, advies en hulp via het internet een relatief nieuw verschijnsel. Er is in verhouding tot face-to-face hulp nog weinig praktijkervaring, waardoor organisaties vooraf wel bepaalde kaders kunnen omlijnen, maar het uiteindelijk een soort van ontwikkelingsproces is. De vraag is daarom echter hoe verschillende instellingen samen een beleid kunnen voeren op het online CJG.

Vanuit het rijk is een samenwerkingsverband opgelegd, waarin partijen worden betrokken die passen binnen de lokale context, om gezamenlijk te voldoen aan de uitvoering van het CJG programma. De gemeente heeft hier de wettelijke plicht om het CJG op te zetten en te organiseren. De gemeente heeft de taak partijen bij elkaar te brengen en gezamenlijk afspraken en plannen te maken voor het CJG programma. Het wordt duidelijk dat het CJG is gemoeid met verschillende bestuurslagen.

De samenwerking binnen het CJG concept is een lastig punt, er is immers niet voor niets sprake van veel versnippering van het aanbod in het jeugddomein. De koppeling van verschillende bestaande instellingen moeten gezamenlijk het CJG beleid tot uitvoering brengen. Deze instellingen hebben allemaal hun eigen cultuur, werkwijzen en ideeën; ze hebben allemaal een eigen identiteit. Het CJG is een samenwerkingsverband waarin de partijen maar gedeeltelijk in het samenwerkingsverband opgaan. Dit betekent dat zelfstandige organisaties ten aanzien van een aantal punten samenwerken (Hillenius, 1980 in: de Greve & Vrakking et al., 1980). Het organiseren van een centraal punt met behulp van bestaande instellingen vergt samenwerking en afstemming tussen de verschillende actoren die betrokken zijn bij het CJG. Kortom de organisatie van een interactieve CJG website moet wel op de juiste manier georganiseerd en afgestemd zijn in het CJG netwerk, wil het een succesvol concept worden.

Het aanbieden van opvoedondersteuning via het internet brengt een spanningsveld op verschillende niveaus van samenwerking teweeg. Ten eerste levert de samenwerking en afstemming tussen verschillende organisaties spanning op omdat ze gezamenlijk aan een beleidsprogramma werken, maar tevens hun eigen identiteit als organisatie willen behouden.

Ten tweede pleit het ministerie voor meer eenheid in het jeugdbeleid. Het verstrekken van informatie via het internet heeft als doel betrouwbare opvoedinformatie te verspreiden, die voor alle ouders en jeugdigen in Nederland herkenbaar is. Op dit niveau van samenwerking treedt ook een spanningsveld op, want de vraag is hoe eenheid in informatie en advies wordt gecreëerd, wanneer er tevens lokaal maatwerk dient geboden te worden. Hieruit voortvloeiend komt de vraag hoe voorkomen kan worden dat gemeenten niet ieder voor zich het wiel uitvinden als het gaat om online hulpverlening binnen Centra voor Jeugd en Gezin.

Tot slot is er ook samenwerking mogelijk op regionaal niveau. Het is namelijk interessant welke rol bijvoorbeeld GGD- en Maatschappelijk werk instellingen spelen, omdat zij vaak al regionaal werkzaam voor de vorming van de Centra voor Jeugd en Gezin.

De spanningsvelden rondom de samenwerking vormt de aanleiding van dit onderzoek. De vraag is hoe deze samenwerking georganiseerd dient te worden om online vragen goed door te kunnen geleiden en betrouwbare websites met betrouwbare en eenduidige informatie ontstaan. Tevens is het de vraag of er überhaupt ook samenwerking op regionaal en landelijk niveau is.

Om bovengenoemde punten scherp te krijgen, zijn er een aantal aspecten die kritisch onder de loep moeten worden genomen. Ten eerste is het van belang om te zien hoe de voordeur, oftewel de website, van het CJG georganiseerd is. Ten tweede is het van belang om te achterhalen waar vragen binnenkomen en door wie ze worden behandeld. Daarbij is het belangrijk om te achterhalen welke processen zich voordoen ten aanzien van de binnengekomen vraag. Ten derde is daarom de vraag hoe de samenwerking in het CJG netwerk georganiseerd is op het gebied van online hulpverlening. Het is in dit kader belangrijk om zicht te krijgen op hoe processen van verschillende instellingen samenkomen rondom een vraag en hoe deze processen worden gebundeld met elkaar; organisaties hebben immers allemaal hun eigen identiteit en manier van werken. Om het proces van online hulpverlening goed te laten verlopen, is bundeling van deze verschillende identiteiten van essentieel belang. Tot slot is het van belang om te kijken naar de samenwerking op regionaal en landelijk niveau. Wanneer deze aspecten in kaart zijn gebracht, leidt dit tot meer inzicht in de samenwerking op het gebied van online hulpverlening.

1.2. Vraagstelling

In dit onderzoek is in kaart gebracht op welke wijze online hulpverlening vorm krijgt binnen een CJG en hoe de samenwerking tussen betrokken partijen binnen het CJG georganiseerd is. Er is in brede zin weinig theoretische kennis over hoe samenwerking georganiseerd dient te worden om op een effectieve en efficiënte manier online hulpverlening aan te kunnen bieden. In dit onderzoek is ingezoomd op interactieve CJG websites als vorm van online hulpverlening om vervolgens te onderzoeken hoe het proces rondom de doorgeleiding van cliëntvragen binnen het CJG netwerk is

georganiseerd. Daarom is vanuit een exploratief perspectief de samenwerking binnen online hulpverlening in het CJG onderzocht. Hierbij is niet alleen gekeken naar samenwerking op CJG niveau, maar ook op regionaal en landelijk niveau. Het onderzoek kan dan ook worden getypeerd als een verkennend onderzoek naar samenwerking op het gebied van online hulpverlening binnen Centra voor Jeugd en Gezin. Met behulp van de onderzoeksresultaten zijn uiteindelijk een aantal handvatten geboden voor de verdere ontwikkeling van samenwerking op het gebied van online hulpverlening. Met als doel het proces rondom de doorgeleiding van vragen beter te laten stroomlijnen en betrouwbare informatie en advies te verstrekken. Tevens heeft dit onderzoek als doel Integraal Toezicht Jeugdzaken (ITJ) meer inzicht te verschaffen in de samenwerking in en rondom het CJG netwerk betreffende online hulpverlening. Naar aanleiding van dit alles is de volgende hoofdvraag geformuleerd:

Op welke wijze kan online hulpverlening binnen het Centrum voor Jeugd en Gezin worden georganiseerd en hoe kan de interne en externe samenwerking daar op afgestemd worden?

De vraag bevat twee concepten, namelijk online hulpverlening en samenwerking. Online hulpverlening bevat hier de interactieve website waarop opvoedondersteuning wordt gegeven in de vorm van informatie en (licht) pedagogische advies. Binnen de hoofdvraag is gekeken hoe het concept ‘online hulpverlening’ is georganiseerd binnen Centra voor Jeugd en Gezin.

Ten tweede is het concept ‘samenwerking’ blootgelegd. Binnen online hulpverlening kunnen vragen worden doorgeleid naar het achterliggende veld van het CJG, oftewel de CJG partners en andere aanbieders in het jeugddomein. Dit wordt ook wel het backoffice genoemd. Het proces van doorgeleiding vergt echter samenwerking en afstemming tussen de verschillende actoren binnen het CJG. Daarbij is tevens gekeken of er op regionaal en landelijk niveau ook samenwerking plaatsvindt op het gebied van online hulpverlening.

Aan de hand van de volgende vragen is een theoretische basis gevormd voor dit onderzoek:

1. *Wat is er in de literatuur bekend over online hulpverlening?*
2. *Hoe kan samenwerking tussen zorg- en welzijnsorganisaties plaatsvinden binnen een netwerk en wat zijn daarbij de succes- en faalfactoren?*
3. *Welke invloed hebben ontwikkelingsfasen van het netwerk op de samenwerking?*
4. *Hoe kan online hulpverlening vormgegeven worden in een samenwerkingsverband?*

Met behulp van de eerste theoretische deelvraag is een schets gemaakt van wat online hulpverlening precies inhoudt en wat er tot nu toe over bekend is. Er is een definitie bepaald van online hulpverlening, er worden voor- en nadelen besproken, de functie van online hulpverlening binnen het CJG wordt gedefinieerd en de kwaliteit van zorg- en hulpverlening wordt vanuit de literatuur besproken.

Aan de hand van de tweede vraag is het begrip samenwerking uiteengezet. Binnen dit kader is een link gelegd met de netwerkbenadering, omdat het CJG bestaat uit een bundeling van bestaande instellingen die binnen dit samenwerkingsverband wederzijds afhankelijk zijn. Binnen de vraag is ingezoomd op uitvoeringsnetwerken en hoe samenwerking tot stand komt binnen deze netwerken. Daarbij zijn factoren geformuleerd die van invloed zijn op de totstandkoming van samenwerking in een uitvoeringsnetwerk.

Met behulp van de derde theoretische deelvraag is het netwerkproces met daarin ontwikkelingsfasen van een netwerk besproken. Op deze wijze is bepaald hoe samenwerking in relatie tot het netwerkproces zich verhoudt.

Aan de hand van de laatste theoretische deelvraag is besproken wat er tot nu toe bekend is over samenwerking gekoppeld aan online hulpverlening. Hier zijn voornamelijk verwachtingen geschetst voor het empirisch onderzoek.

De bovengenoemde vragen en antwoorden hebben geleid tot het theoretisch kader die gezamenlijk de basis vormen voor het empirische gedeelte van dit onderzoek waarin de volgende vragen zijn beantwoord:

1. *Hoe wordt online hulpverlening binnen Centra voor Jeugd en Gezin vormgegeven?*

2. *Hoe wordt de samenwerking tussen de betrokken organisaties binnen Centra voor Jeugd en Gezin georganiseerd?*
3. *Hoe is samenwerking afgestemd op de online hulpverlening binnen Centra voor Jeugd en Gezin?*

In het empirische gedeelte van dit onderzoek is door middel van interviews en documentenanalyse onderzocht hoe online hulpverlening is georganiseerd; op welke wijze de website georganiseerd is, welke keuzes er zijn gemaakt en wat Centra voor Jeugd en Gezien beogen te bereiken met online hulpverlening. Tevens is gekeken op welke manier online hulpverlening vorm krijgt binnen het CJG.

Met behulp van de tweede empirische deelvraag is onderzocht op welke niveaus samenwerking zich voordoet op het gebied van online hulpverlening. Daarbij is onderzocht welke partijen zich in het backoffice bevinden en hoe de samenwerking tot stand komt tussen de betrokken partijen. Tevens is gekeken of en op welke wijze samenwerking op regionaal en landelijk niveau zich voordoet.

Tot slot is met behulp van de laatste deelvraag onderzocht hoe samenwerking binnen het CJG is afgestemd op de online hulpverlening. De samenwerking is daarbij getoetst aan de hand van de factoren die in het theoretisch kader zijn geformuleerd. Om meer over de afstemming te kunnen zeggen is een vergelijking gemaakt met het Hulpmix.nl project als best practice concept en de 'Family Information Service'(FIS) in het Verenigd Koninkrijk.

Aan de hand van de conclusies zijn een aantal aanbevelingen geformuleerd voor de verdere ontwikkeling van samenwerking op het gebied van online hulpverlening binnen Centra voor Jeugd en Gezin.

1.3. Centra voor Jeugd en Gezin onder de loep

In dit hoofdstuk is een context geschetst om een vollediger beeld te vormen van Centra voor Jeugd en Gezin, websites daarvan en de ontwikkelingen die daaraan ten grondslag liggen. Allereerst wordt in gegaan op wat een CJG precies is en vanuit welke gedachten het opgezet is. Vervolgens wordt de functie en het doel van een CJG website geschetst.

Achtergrond

In 2011 moeten alle gemeenten een Centrum voor Jeugd en Gezin gerealiseerd hebben. Het doel is dat ouders, kinderen, jongeren tot 23 jaar en professionals terecht kunnen bij dit centrum voor al hun vragen over opvoeden en opgroeien (Ministerie van Jeugd en Gezin, 2010). Met veel van de jeugd gaat het goed in Nederland, blijkt uit onderzoek van van Dorsselaar et al. (2007). Desalniettemin is het van belang dat de voorzieningen voor jongeren goed bereikbaar zijn. Samenwerking tussen verschillende voorzieningen is momenteel het middel om jongeren in hun ontwikkeling te ondersteunen en hulp te bieden bij eventuele problemen. Het Centrum voor Jeugd en Gezin is een van de manieren die in het leven is geroepen om ouders en de jeugd te kunnen ondersteunen in de opvoeding en ontwikkeling. Het CJG moet uiteindelijk leiden tot een laagdrempelig herkenningspunt voor ouders, kinderen en jongeren in de buurt, wijk of gemeenten (ITJ, 2010).

Organisatie en regie

De ontwikkeling en het realiseren van Centra voor Jeugd en Gezin is in volle gang. Vanuit de rijksoverheid is een basismodel ontwikkeld die de bouwstenen voor het CJG vormen. Het CJG moet aan een aantal voorwaarden voldoen.

Ten eerste moet het CJG gebundeld worden met de Jeugdgezondheidszorg, consultatiebureaus en de GGD. Ten tweede heeft het ministerie bepaald dat het CJG zicht moet richten op de vijf WMO functies, namelijk:

- Informatie en Advies
- Signalering
- Toeleiding naar hulp
- Licht pedagogische hulp
- Coördinatie van zorg (Basismodel CJG, 2007).

Ten derde moet er een schakel zijn tussen bureau jeugdzorg en zorg- en adviesteams (Basismodel CJG, 2007). Gemeenten hebben buiten deze bouwstenen de vrijheid om hun CJG naar eigen inzicht in te vullen. Er kunnen bijvoorbeeld ook andere instellingen en personen worden gekoppeld aan een CJG, zoals kinderopvang, leerplichtambtenaren, huisarts, politie etc. Dit wordt zelfs wenselijk geacht vanuit de rijksoverheid (Basismodel CJG, 2007). De gedachten hier achter is dat gemeenten in veel opzichten verschillen van elkaar en daarom een CJG op maat van de eigen gemeente moeten kunnen bieden. Naast het realiseren van een fysiek CJG, wordt er

vanuit het rijk verwacht dat gemeenten ook een ‘online CJG’ realiseren in de vorm van een interactieve website.

De gemeente dient de regierol in het proces rondom de Centra voor Jeugd en Gezin te hebben volgens de rijksoverheid. Zij dient partijen bij elkaar te brengen en het proces op gang te brengen en nog belangrijker in stand te houden.

Toezicht

Integraal Toezicht Jeugdzaken, een samenwerkingsverband tussen vijf rijksinspecties (Onderwijs, Jeugdzorg, Openbare orde en Veiligheid, Gezondheidszorg en Werk en Inkomen), zal toezicht op de Centra voor Jeugd en Gezin als wettelijke taak krijgen (Ministerie van Jeugd en Gezin, 2010). Samenwerking van voorzieningen voor jeugd en goede kwaliteit van deze samenwerking zijn punten waar het ITJ in haar toezicht naar streeft. Het is voor ITJ daarom van belang om de ontwikkeling rondom Centra voor Jeugd en Gezin scherp in de gaten te houden. Om haar toezichtstaak goed uit te kunnen voeren, wil ITJ graag weten op welke wijze deze online hulpverlening vorm krijgt binnen het samenwerkingsverband van het CJG.

Online hulpverlening binnen Centra voor Jeugd en Gezin

Nieuwe mediatoepassingen, bijvoorbeeld internet, dienen als belangrijk instrument om de dienstverlening te verbeteren en doelgroepen te bereiken (Bekkers & Meijer, 2010). Een interactieve CJG website heeft daarom de functie om als aanvulling te dienen op een fysiek CJG omdat het informatie op maat kan bieden, de mogelijkheid kan bieden om vragen te beantwoorden en de drempel naar fysieke Centra voor Jeugd en Gezin kan verlagen (vCJG, 2010). Een interactieve CJG website is een website waarop ouders en professionals terecht kunnen met hun vragen over opvoeden en opgroeien. Tevens kunnen gemeenten ervoor kiezen om naast ouders en professionals, ook jongeren te bereiken via een aparte website. Het uiteindelijke doel van een website is; ‘het laagdrempelig aanbieden van betrouwbare en aansprekende opgroei- en opvoedondersteuning, het stimuleren van interactie tussen burger en beroepskracht en het ondersteunen van de eigen kracht van het gezin’ (Stichting Opvoeden.nl, 2010). Binnen een website wordt niet alleen informatie aangeboden, maar kunnen ook vragen worden gesteld via het e-consult of via een chatfunctie. Daarnaast kunnen er ook nog functies als polls en forums op de site bestaan. Dit is afhankelijk van de keuze van de desbetreffende gemeente.

Er zijn momenteel twee initiatieven betreffende de vormgeving en realisatie van een interactieve CJG website. Vanuit GGD Gelderland, GGD Den Haag en Spectrum CMO Gelderland, in samenspraak met een aantal gemeenten, instellingen en ouders, is het initiatief van een virtueel Centrum voor Jeugd en Gezin (vCJG) opgezet. De database van Stichting vCJG is ontstaan vanuit de praktijk van bovengenoemde professionele organisaties en het groeiboekje van de gemeente Den Haag en is vervolgens gevalideerd door het Nederlands Jeugdinstituut (NJI) (vCJG, 2010). Tevens is het ministerie van Jeugd en Gezin van start gegaan met een pilot voor een digitaal Centrum voor Jeugd en Gezin (DCJG) in twee gebieden in Nederland, namelijk in de Provincie Utrecht en gemeenten rondom Roosendaal. Stichting opvoeden.nl komt voort uit Hallo Wereld en sinds februari 2010 draagt deze stichting zorg voor het beheer van de modules van het DCJG (Samenwerken voor de Jeugd, 2010). Hier is de database gebaseerd op de ervaringen met www.hallowereld.nl, het groeiboekje van Amsterdam en thematische aangevuld en deels gevalideerd vanuit landelijke kennisinstellingen (vCJG, 2010). Daarnaast zijn er nog een aantal andere initiatieven aangaande interactieve CJG websites. Er zijn mede vanwege de lokale context de nodige verschillen in aanpak en vormgeving van de verschillende websites. Onlangs is er een stuurgroep (E-CJG) in het leven geroepen, deze stuurgroep moet uiteindelijk synergie brengen tussen de initiatieven van Stichting vCJG en Stichting opvoeden.nl (Ministerie van Jeugd en Gezin, 2010). Daarbij zullen Stichting opvoeden.nl en stichting vCJG samen werken aan een content voor het ‘online CJG’, zoals het ministerie de synergie tussen beide initiatieven wil gaan noemen.

De CJG website wordt in dit hoofdstuk gezien als een vorm van online hulpverlening, waarin opvoedondersteuning centraal staat. De vraag is echter hoe samenwerking binnen het CJG georganiseerd dient te worden om verschillende doelgroepen in opvoedondersteuning te kunnen voorzien.

1.4. Online hulpverlening en Samenwerking in een brede context

In deze paragraaf worden de bestuurlijke en maatschappelijke ontwikkelingen beschreven ten aanzien van de veranderende overheid en de rol van de burger. Deze ontwikkelingen worden geschetst om dit onderzoek in een bredere context te kunnen plaatsen. Online hulpverlening in Centra voor Jeugd en Gezin kan op worden

begrepen vanuit trends die zich op meerdere plekken in de samenleving hebben voorgedaan.

De veranderende relatie tussen overheid en burger

‘Overheden worstelen in toenemende mate met de vraag hoe zij contact kunnen maken met burgers op een dusdanige manier dat er sprake is van een betekenisvolle interactie en communicatie tussen beiden’ (Bekkers & Meijer, 2010: 6). De problematiek rondom de kloof tussen burger en overheid staat volgens Bekkers (2007) in het licht van verbroken verbindingen en verbindend vermogen. Verbroken verbindingen zijn de verbindingen tussen overheid en burger die moeten leiden tot betekenisvolle interactie, maar die niet voldoende zijn (Bekkers & Meijer, 2010). Aan de ontwikkeling van de interactie tussen overheid en burger liggen een aantal maatschappelijke en politiek-bestuurlijke processen ten grondslag (Bekkers & Meijer, 2010).

Ten eerste heeft het proces van individualisering zich voor gedaan. De ontzuiling, emancipatie- en politiseringprocessen lieten het zelfbeschikkingsrecht van burgers aanzienlijk groeien (Noordegraaf, 2004). De kerk, familie, omroep en de partij kregen steeds minder invloed op de handelwijze van de mens (Noordegraaf, 2004). De ‘individuele burger’ was vanaf die tijd geboren, met als gevolg dat burgers een steeds kritischere houding krijgen ten opzichte van de overheid (Bekkers & Meijer, 2010). Noordegraaf (2004) spreekt hier van de ‘eigenwijze burger’. Eigenwijze burgers zijn hoger opgeleid en zijn assertief (Noordegraaf, 2004). Daarnaast zijn ze veeleisend, omdat ze weten wat hun rechten zijn. Ze zijn daarin niet alleen veeleisend, maar willen ook nog eens allemaal dingen tegelijk (Noordegraaf, 2004). Denk bijvoorbeeld aan de eis van zo min mogelijk overlast van hangjongeren in de buurt, maar een eventueel jongerencentrum mag dan niet naast de eigen deur worden gevestigd.

Ten tweede heeft de technologie voor een enorme ontwikkeling gezorgd. Door de komst van telecommunicatie, televisie en internet zijn informatie- en kennisverspreiding vergemakkelijkt. ‘Informatie- en communicatietechnologie, waaronder het internet en e-mail, stellen burgers en bedrijven in staat om in real time waar dan ook ter wereld informatie op te halen, te communiceren en zaken te doen, ongeacht tijd en plaats’ (Noordegraaf, 2004: 52).

Ten derde is er sprake van een toegenomen fragmentatie in de samenleving als gevolg van processen als differentiatie, specialisatie en professionalisering (Bekkers &

Meijer, 2010). Deze processen maken het onduidelijk welke rol de overheid moet aannemen in deze ontwikkelingen. De wereld is complexer en dynamischer geworden en dit maakt dat de overheid het niet meer alleen kan (Rhodes, 1994; Stoker, 1998).

Het deelnemen in netwerken, integralen aanpakken en het gebruik van ICT zijn methoden voor de overheid om met de toegenomen fragmentatie in de samenleving om te kunnen gaan. Met name de ICT wordt gebruikt om publieke dienstverlening te veranderen. Deze ontwikkelingen zijn tevens terug te zien in de hulpverlening. Hervormingen ten aanzien van de relatie met de burger worden met behulp van ICT doorgevoerd.

Bestuurskundige ontwikkelingen

Vanaf de jaren tachtig kwam de Angelsaksische New Public Management (NPM)-beweging op gang (zie bijvoorbeeld Hood, 1991). ‘NPM kan worden gezien als een verzameling van inzichten, modellen en vooral praktijken die tot doel heeft publieke organisaties resultaatgerichter, gecoördineerder en efficiënter te laten werken’ (Noordegraaf, 2004: 86). Het doel was dat de overheid meer zou gaan bezuinigen en er meer ruimte voor de markt zou komen. De jaren daarna kwam de nadruk meer te liggen op *entrepreneurial government*. In het boek *Reinventing Government* van Osborne en Gaebler (1992) worden tien principes aangegeven, waarmee de overheid meer ondernemend zou kunnen opereren ten opzichte van de samenleving. Enkele principes zijn bijvoorbeeld een meer klantgerichte overheid, een ondernemende overheid, een gedecentraliseerde overheid en een marktgeoriënteerde overheid (Bekkers, Lips & Zuurmond, 2005). Deze ontwikkelingen liggen ten grondslag aan een veelheid aan hervormingen in verschillende landen uit de afgelopen jaren (zie Pollitt & Bouckaert, 2004).

Het gevolg is dat publieke dienstverleners steeds klantgerichter gaan werken. Daarin is een verschuiving te zien van de focus op aanbodgerichtheid naar klantgerichtheid. Hier kunnen verschillende ontwikkelingen ten grondslag liggen, zoals markwerking, verzelfstandiging, uitbesteding, prestatiebesturing etc. (Bekkers & Meijer, 2010). Het is echter van belang om in gedachten te houden dat het hier om de publieke sector gaat. De ‘klant’ in de publieke sector is niet hetzelfde als de ‘klant’ in de private sector. Het is volgens Mintzberg (1997) dan ook niet altijd mogelijk om burgers als klanten te beschouwen. Burgers kiezen er bijvoorbeeld niet voor om belasting te betalen

(Bekkers & Meijer, 2010). Vanuit deze gedachte kan de burger vier verschillende ‘petten’ (klant, burger, cliënt en subject) dragen in de samenleving waarmee de overheid rekening dient houden (Mintzberg, 1997).

Samengevat zijn er in de verbetering van dienstverlening een aantal trends te ontdekken volgens Bekkers & Meijer (2010). Ten eerste is de nadruk meer komen te liggen op de vraagkant en de burger als klant. Ten tweede heeft het als doel dat burgers niet langer van het kastje naar de muur worden gestuurd. Ten derde worden de diensten meer proactief aan geboden, zodat burgers input kunnen geven. Tot slot moeten burgers meer zelf kunnen bepalen hoe ze interactie met de overheid wil vormgeven (telefonie, internet, etc.) (Bekkers & Meijer, 2010). Het CJG en de interactieve CJG website zijn goede voorbeelden van de trends. De ouders en jongeren worden op deze manier niet langer van het kastje naar de muur gestuurd en kunnen zelf bepalen op welke wijze ze gebruik maken van de hulpverlening. Dit kan via de website, maar ook via bijvoorbeeld de telefoon. Deze vier trends kunnen echter een bepaalde spanning met zich mee brengen. Door het versterken van verbindingen, kan de kwaliteit worden verbeterd van de dienstverlening, omdat burgers meer in de gelegenheid zijn om input te geven. Internet is daarin de verbindende factor waarmee aan de ene kant de kwaliteit van de dienstverlening kan worden verbeterd en aan de andere kant bepaalde burgers, zoals jongeren kunnen worden bereikt. Daarnaast kunnen verbindingen doormiddel van email of chatten de kosten drukken (Bekkers & Meijer, 2010). Overheden zijn hard op zoek naar manieren te vinden om zowel de kwaliteit van dienstverlening te verhogen, als aan de andere kant het vergroten van de capaciteit.

Het centrum voor Jeugd en Gezin kan in de context van deze ontwikkelingen worden beschouwd. Het beter organiseren van hulpverlening en opvoedondersteuning met behulp van nieuwe technologie, zoals een website met meerdere mogelijkheden. In het rapport zal dit nader blijken.

1.5. Wetenschappelijke en Maatschappelijke functie

Wetenschappelijke relevantie

Zoals eerder in dit hoofdstuk is genoemd, bevat dit onderzoek twee concepten, namelijk online hulpverlening en samenwerking. Online hulpverlening krijgt vorm door middel van een interactieve CJG website. Het online informatie verschaffen, advies geven en hulp bieden, is een opkomend verschijnsel in het jeugddomein. Er is echter nog weinig onderzoek gedaan naar online hulpverlening in het jeugddomein.

Naar het begrip samenwerking is vanuit verschillende disciplines al onderzoek gedaan. Enkele onderzoekers als de Greve & Vrakking et al. (1980), Mast & ten Brummelaar (1994) en Oosterwijk (1995) hebben zichzelf specifiek op samenwerking in de non-profit sector gericht.

Met de komst van een nieuwe vorm van hulpverlening binnen de Centra voor Jeugd en Gezin, wordt een nieuw vraagstuk gecreëerd. Met hulp van dit onderzoek wordt op twee aspecten kennis bijgedragen.

- Ten eerste op het punt van samenwerking in de jeugdzorg door specifiek te kijken naar het concept van Centra voor Jeugd en Gezin.
- Tweede op het punt van integrale dienstverlening door specifiek te kijken naar de jeugdzorg.

Binnen een CJG zijn meerdere instellingen aan elkaar gekoppeld om hun processen te bundelen om gezamenlijk een antwoord op een (online) cliëntvraag te kunnen formuleren. ‘De aanwezigheid van een interorganisationeel netwerk impliceert echter niet altijd dat in de uitvoering feitelijk wordt samengewerkt tussen de betrokken partijen’ (Terpstra, 2001: 142). Het CJG wordt gevormd door bestaande organisaties. Om de online dienstverlening binnen een CJG te laten slagen, is samenwerking nodig tussen de betrokken partijen.

Op grond van dit onderzoek is nagegaan in welke mate samenwerking tot stand komt en op welke wijze dit is georganiseerd om gezamenlijk de online hulpverlening te kunnen bieden. Met de resultaten van dit onderzoek is de relatie tussen deze twee componenten blootgelegd. De resultaten van dit onderzoek kunnen uiteindelijk als wetenschappelijke handvatten dienen in de verdere ontwikkeling van interactieve CJG websites, maar in bredere zin voor samenwerking op het gebied van online hulpverlening.

Maatschappelijke relevantie

‘Bestuurskundig onderzoek is gericht op het bestuderen en helpen oplossen van problemen in of van het openbaar bestuur.’ (van Thiel, 2010:12) Het is immers toepassingsgericht, omdat bestuurskundig onderzoek oplossingen probeert te vinden voor actuele problemen (van Thiel, 2010). In dit kader is dit onderzoek voor meerdere groepen in maatschappij relevant.

Ten eerste is dit onderzoek relevant voor de directe doelgroep van het CJG, namelijk ouders en jeugdigen. Door meer inzicht te krijgen in hoe samenwerking en organisatie rondom CJG-websites kan worden vormgegeven, kan de kwaliteit van online dienstverlening toenemen, omdat processen rondom cliëntvragen beter gestroomlijnd worden. Tevens kan online hulpverlening als ondersteuning dienen van de reguliere hulpverlening en op deze wijze meer mensen (eerder) bereiken.

Ten tweede is dit onderzoek relevant voor gemeenten en andere betrokkenen, die een CJG moeten opzetten. Dit onderzoek draagt bij aan de verdere ontwikkeling van het digitale Centrum voor Jeugd en Gezin en haar samenwerking.

Ten derde geeft het Integraal Toezicht Jeugdzaken (ITJ) meer inzicht in hoe voorzieningen in het jeugddomein samenwerken. Samenwerking van voorzieningen voor jeugd en goede kwaliteit van deze samenwerking zijn punten waar het ITJ naar streeft. De Centra voor Jeugd en Gezin die in alle gemeenten zijn of worden opgericht, zijn tevens een belangrijk aandachtspunt voor ITJ.

Tot slot draagt dit onderzoek bij aan een breder maatschappelijk nut, namelijk de verbetering van de hulpverlening in het Jeugddomein. Door te onderzoeken wat interactieve websites voor mogelijkheden bieden voor de dienstverlening van een CJG, zal de laagdrempeligheid, bruikbaarheid en bereikbaarheid van Centra voor Jeugd en Gezin vergroot kunnen worden. Het bredere maatschappelijke doel ligt in het feit dat Centra voor Jeugd en Gezin er toe moeten leiden dat ouders en jeugdigen preventief advies en/of hulp krijgen, zodat eventuele (ernstige) problemen eerder geconstateerd worden. De integrale aanpak zou tot minder versnippering in het jeugddomein moeten leiden, met als gevolg dat problemen als bij ‘het Maasmeisje’ en ‘Savanna’ eerder aan licht komen en zelfs voorkomen zouden kunnen worden.

1.6. Leeswijzer

Hoofdstuk 2 Theorie

In dit hoofdstuk wordt ingezoomd op de begrippen ‘online hulpverlening’ en ‘samenwerking’. Beide concepten worden vanuit een theoretisch grondslag uitgewerkt. Tevens zullen er verwachtingen ten aanzien van online hulpverlening en samenwerking binnen Centra voor Jeugd en Gezin worden beschreven.

Hoofdstuk 3 Methodische verantwoording

In dit hoofdstuk komen de methode en technieken van dit onderzoek aan de orde. Er wordt verantwoord waarom bepaalde keuzes zijn gemaakt en tevens wordt de hoofdvraag geoperationaliseerd.

Hoofdstuk 4 Analyse

In dit hoofdstuk vindt een beschrijving van de empirische analyse plaats van online hulpverlening en samenwerking binnen Centra voor Jeugd en Gezin. De resultaten geven inzicht in hoe online hulpverlening binnen Centra voor Jeugd en Gezin is georganiseerd en op welke manier samenwerking daarin van belang is.

Hoofdstuk 5 Conclusies en Aanbeveling

In dit hoofdstuk wordt de hoofdvraag beantwoord en is een antwoord geformuleerd op hoe samenwerking zich verhoudt tot online hulpverlening binnen Centra voor Jeugd en Gezin. Naar aanleiding van de conclusie zijn aanbevelingen geformuleerd voor de verdere ontwikkeling van online hulpverlening binnen Centra voor Jeugd en Gezin in relatie tot samenwerking.

Hoofdstuk 6 Reflectie

In dit laatste hoofdstuk zijn de resultaten van dit onderzoek geplaatst in een brede context. In de reflectie wordt besproken op welke wijze de resultaten kunnen bijdragen aan de samenwerking binnen het jeugddomein.

Hoofdstuk 2: Online hulpverlening en Samenwerking

De concepten ‘online hulpverlening’ en ‘samenwerking’ vormen de basis voor dit onderzoek. Om in de empirie te onderzoeken hoe deze twee concepten zich tot elkaar verhouden, is eerst een wetenschappelijke basis gevormd. In dit hoofdstuk wordt de wetenschappelijke basis van dit onderzoek geformuleerd. Vanuit deze wetenschappelijke basis zijn vervolgens verwachtingen geformuleerd over samenwerking op het gebied van online hulpverlening.

2.1. Online Hulpverlening

Mobiele telefonie, iPhones, laptops etc, maken het allemaal mogelijk om waar dan ook ter wereld 24uur per dag online te zijn. Virtuele werelden lijken steeds werkelijker te worden en steeds meer grip te krijgen op het dagelijkse leven van mensen. Het digitale heeft steeds meer invloed op het handelen van de mens (Baart & Keinemans, 2008). De digitalisering van de samenleving is daarmee uitermate interessant voor wetenschappers van diverse academische disciplines. In deze paragraaf is aan de hand van verschillende literatuur gekeken naar een reactie op de digitalisering van de maatschappij, namelijk online hulpverlening. Allereerst wordt een korte schets gegeven van de opkomst van de digitale wereld. Daarna wordt dieper op het begrip ‘online hulpverlening’ ingegaan. Om vervolgens de voor- en nadelen van deze vorm van hulpverlening uiteen te zetten.

2.1.1. Opkomst digitale wereld

Online hulpverlening is een reactie op de opkomst van het internet en het world wide web (www), waarin communicatievormen zoals e-mail en websites vormgegeven zijn (Bekkers et al., 2009). Met name de laatste twee creëren een hogere mate van interactiviteit tussen mensen.

Vanaf de jaren negentig zijn veel overheidsorganisaties ICT als belangrijk instrument gaan zien om de boven beschreven ontwikkelingen verder door te voeren, dit onder de noemer van e-government (Bekkers, Lips & Zuurmond, 2005). De ICT wordt door de overheid gebruikt om zich meer te verbinden met de burger. De nieuwe generatie van internet en webapplicaties, ook wel WEB 2.0. genaamd, moet de informatieverstrooming aan en het communicatieproces met burgers verbeteren (Bekkers et al., 2009). Waar het internet en webapplicaties van ongeveer 1994 tot

2002 (WEB 1.0.) als doel hadden de toegang tot informatie en mensen te vergemakkelijken, heeft WEB 2.0. de functie om informatie en kennis te combineren (Bekkers, 2009; Bekkers & Meijer, 2010). Voorbeelden hiervan zijn bijvoorbeeld weblogs en sociale-netwerken als Facebook of Hyves. ‘WEB 2.0. is een metafoor voor een verzameling van toepassingen die ook wel wordt aangeduid als het sociale web; sociaal omdat de inhoud van de communicatie tussen mensen een gemeenschappelijk product is als gevolg van hun interactie en het over en weer delen van kennis en informatie’ (Bekkers, Lips & Zuurmond, 2005: 64).

Kenmerkend voor Web 2.0. is dat veel mensen tegelijk met elkaar kunnen communiceren. Zoals al eerder aangegeven maakt de nieuwe technologie van tegenwoordig het mogelijk om heel gemakkelijk overal ‘online’ te zijn. ‘ Internet is een medium waarmee de dienstverlening met de klant kan worden versneld en waarmee bepaalde groepen burgers bereikt kunnen worden (zoals jongeren)’ (Bekkers & Meijer, 2010: 106-107). Bekkers et al. (2009) stellen, zeker als er gekeken wordt naar jongeren, dat constante bereikbaarheid deel uitmaakt van de cultuur en niet meer los is te zien van het leven en werken van de mens.

De toepassingen van het Web 2.0. kunnen volgens Bekkers & Meijer (2010) zowel een technologische functie hebben als een sociale functie. ‘In technologische zin verwijst Web 2.0 naar nieuwe technologieën zoals RSS en bloggen’ (O’Reilly, 2005, Rapoza, 2006; Bekkers & Meijer, 2010: 15). De sociale functie uit zich in het aspect dat de gebruiker van een sociaal netwerk niet langer een passieve ontvanger is van informatie, kennis, meningen etc. Dit kan in het licht worden gezien van online hulpverlening rondom Centra voor Jeugd en Gezin. Jeugdigen en ouders kunnen op interactieve wijze gebruik maken van informatie. De chat, polls en forums maken het mogelijk dat de gebruiker een interactieve rol vervult binnen de website.

2.1.2. Verdieping online hulpverlening

‘Sinds het *world wide web* in 1997 toegankelijk werd voor het grote publiek, hebben veel Nederlanders zich in korte tijd een digitale leefstijl eigen gemaakt’ (Riper et al., 2007: 3). Niet alleen jongeren, maar ook ouderen zien internet als de bron om informatie te zoeken. Steeds meer instellingen en instanties experimenteren met de mogelijkheden van het internet om hulp te bieden op het gebied van geestelijke en fysieke zorg (Nikken, 2007).

Definities van online hulpverlening komen in verschillende vormen voor; er is immers ook nog geen internationaal gestandaardiseerde definitie (Pagliari et al., 2005; Nikken, 2007). In de gezondheidszorg wordt er gesproken van e-health en dit wordt gedefinieerd ‘als het gebruik van ICT en met name internettechnologie om de gezondheid en de gezondheidszorg te ondersteunen of te verbeteren’ (Riper et al., 2007: 20). Dit onderzoek focust zich op het jeugddomein en zal daarom een iets andere definitie van online hulpverlening aannemen. In dit onderzoek zal de volgende definitie worden gebruikt van online hulpverlening: ‘Het bieden van informatie, advies of ondersteuning via het internet op het gebied van zorg, welzijn of educatie in de vorm van preventie, behandeling of (na)zorg en gericht op het vergroten van de zelfredzaamheid van de cliënt, het verbeteren van de toegankelijkheid van de hulp en van de toeleiding naar reguliere of face-to-face hulp’ (Nikken, 2007).

Nikken (2007) onderscheidt een aantal verschillende vormen van online hulpverlening die in intensiteit kunnen variëren. Voorbeelden zijn ‘vrijblijvend informatie geven over de problematiek, een (geautomatiseerde) zelftest doorlopen, steun vinden bij lotgenoten in een discussieforum, e-mail contact onderhouden met een buddy of hulpverlener, chatcontact met een hulpverlener, een online (groeps)cursus volgen via de chatbox of een gecontroleerde training via e-learning doorlopen’ (Nikken, 2007: 3). De verschillen in de intensiteit van de hulpverlening heeft als doel hulp op maat te bieden. Is er behoefte aan weinig intensieve hulp, dan kan informatie op een website of e-mail contact al voldoende zijn. Wanneer er behoefte is aan intensievere hulp kan dit ook via een website gevonden worden.

De voor- en nadelen van online hulpverlening

In het onderzoek van Riper et al. (2007) worden een aantal mogelijkheden genoemd die online hulpverlening in de zorg kan bieden. Ook Nikken (2007) noemt in zijn verkennend onderzoek naar online hulpverlening in het jeugddomein een aantal voordelen ten behoeve van hulpverlening via het internet. Hieronder zullen de belangrijkste voordelen uit beide onderzoeken worden weergegeven, toegespitst op de doelgroepen van het CJG:

- Ten eerste kunnen ouders en de jeugd worden bereikt op een laagdrempelige wijze. ‘De enorme opmars van het internet in de afgelopen jaren heeft er toe bijgedragen dat elke burger in principe toegang heeft tot het internet’ (Nikken,

2007). Kinderen en jongeren kunnen vrijwel allemaal thuis gebruik maken van internet, dan wel in bibliotheken, op scholen, via hun mobieltjes etc.

- Ten tweede maakt internet het mogelijk dat er meer mensen bereikt kunnen worden. Hulp kan ten allen tijde worden geraadpleegd, als het moet 24uur per dag.
- Ten derde kan online hulpverlening anoniem. ‘Betrokkenen hoeven elkaar niet te zien en horen en zijn daardoor sneller en meer open over zichzelf (Wolak, Mitchell & Finkelhor, 2003; Valkenburg & Schouten, 2006; Nikken, 2007).
- Ten vierde biedt online hulpverlening extra keuze mogelijkheden voor ouders en jeugdigen. Op deze wijze kan hulp meer op maat worden aangeboden en kan men zelf kiezen op welke manier er gebruik wordt gemaakt van de hulpverlening (Nikken, 2007).
- Tenslotte kunnen op termijn kosten worden bespaard door een verruiming van de mogelijkheden om ‘stepped care’ hulpverlening aan te bieden (Riper et al., 2007). Hier wordt bedoeld op de eerdere beschreven verschillende mate van intensiteit van hulpverlening. Verschillende onderdelen van hulp kunnen geautomatiseerd worden, zoals standaard vragen. Op deze wijze blijft er meer tijd over voor complexe hulpvragen.

De hierboven geschetste voordelen laten zien dat online hulpverlening een vorm is waarin de burger of cliënt, of in het geval van het CJG, ouders en jeugdigen, centraal staan. Binnen het aanbod worden genoeg keuzes gecreëerd voor de doelgroep om maatwerk te bieden. Tevens wordt getracht om meer mensen te bereiken met deze vorm van hulpverlening.

Ondanks de voordelen bestaan er ook een aantal nadelen rondom online hulpverlening.

- Bij hulp afstand is het niet duidelijk of iemand wel de hele interventie doorloopt. Een hulpverlener moet kunnen inschatten of de hulpverlening effectief is geweest, enkel en alleen op basis van de zelfrapportage van de cliënt zelf. Aspecten als lichaamshouding en –signalen zijn niet af te leiden via het internet. Deze aanwijzingen zijn via face-to-face hulp wel aanwezig (Fukkink & Hermans, 2007; Nikken, 2007).

- Ten tweede kan een cliënt vroegtijdig afhaken of af en toe deelnemen aan de hulpverlening. In het bijzonder zijn het de interventies zonder coach waarbij het risico hoger is dat cliënten uitvallen (Riper et al., 2007).
- Daarnaast weet de hulpverlener niet hoe de cliënt hulpverlening gebruikt. Het is onduidelijk of iemand naast bijvoorbeeld chatsessies ook andere informatie raadpleegt via andere kanalen (Nikken, 2007).

Wel kan op basis van het onderzoek van Riper et al. (2007) worden beweerd dat online hulpverlening voor depressie in klinisch en economisch opzicht effectief zijn. Tevens zijn in evaluaties van bijvoorbeeld alcoholdebaas.nl (Postel et al, 2007) en SHIT.nl (Fukkink, 2008) positieve effecten gevonden in vergelijking met de reguliere hulpverlening.

2.3.3. Opvoedingsondersteuning via het internet

Uit onderzoek blijkt dat het met een groot deel van de jeugd in Nederland goed gaat. Voor een deel van de Nederlandse Jeugd geldt ook dat er problemen zijn (van Dorsselaer e.a., 2007). Zwaanswijk (2005) toont aan dat er maar klein deel van deze jongeren hulp krijgen. Hij concludeert twee dingen:

- ‘Instanties met beroepsoefenaars die veel in aanraking komen met de kinderen en opvoeders dienen goede signaleringsinstrumenten te gaan gebruiken.
- Verwijzing naar de Jeugdzorg moet beter’ (van Yperen, 2009).

Van Yperen (2009) stelt echter dat naast gebrekkige signalering en verwijzing, er ook sprake is van een enorme toename in het zorggebruik (zie van Yperen, 2009). De enorme wachtlijsten van bijvoorbeeld bureau Jeugdzorg zijn hier het bewijs van. Wellicht heeft de toename van de zorgconsumptie te maken met een groeiende hulpbehoefte in onze samenleving (van Yperen, 2009). Van Yperen (2009) noemt tevens een aantal problemen binnen de jeugdzorg. Het blijkt dat 36 procent van de ouders in 2008 zich wel eens zorgen heeft gemaakt over de opvoeding of ontwikkeling van zijn of haar kind. 60 procent heeft daarvoor hulp of advies gezocht buiten het gezin, de familie of vriendenkring (van Yperen, 2009). Het probleem daarbij is dat veel ouders niet weten waar ze met hun vragen terecht kunnen. Het is onduidelijk waar het ‘lichte aanbod’ zit. Daarnaast is er weinig zicht op de effectiviteit van het aanbod van licht pedagogische hulp. Tot slot moet het

achterliggende veld van het jeugddomein een belangrijke rol spelen, zodat ouders en kinderen niet in ernstige problematiek (terug) vallen. Van Yperen (2009) geeft aan dat de Centra voor Jeugd en Gezin hier een belangrijke rol in zouden kunnen vervullen. Hulp via het internet is een vorm van opvoedingsondersteuning die goed aansluit bij de wensen van de ouders van nu (van Egten et al., 2008). De online hulpverlening binnen Centra voor Jeugd en Gezin kan bijdragen aan:

- Eenheid in beleid.
- Formulering van een algemene, expliciete en op wetenschappelijke inzichten gebaseerde pedagogische visie.
- Een brede implementatie van signaleringsinstrumenten, gekoppeld aan een voorhandenzijnde effectief aanbod van interventies.
- Een doordachte ordening van een pedagogische basis, een lokaal aanbod en specialistisch aanbod rondom veelvoorkomende risico- en probleemgroepen.
- Het vullen van die ordening moet toegankelijk, goed beschreven en op effectiviteit getoetst aanbod zijn (van Yperen, 2009).

Van Yperen (2009) beweert dat dit zou kunnen leiden tot minder doorverwijzing van opvoeders en jeugdigen naar het gespecialiseerde circuit, omdat zij effectief met een preventief of licht advies ondersteund worden.

Kwaliteit van zorg- en hulpverlening

Het Centrum voor Jeugd en Gezin heeft als doel ouders en jeugdigen licht pedagogisch advies te geven. Voor 'zwaardere gevallen' is doorverwijzing noodzakelijk. Omdat online hulpverlening een relatief nieuwe vorm van hulpverlening is, worden hier onder een aantal factoren beschreven die kwaliteit in reguliere zorg- en hulpverlening waarborgen.

Het begrip kwaliteit dat hier wordt gehanteerd is gebaseerd op de definitie van Verbeek (1999): 'kwaliteit is voor zorg- en hulpverleners 'mensenwerk' en is gebaseerd op het vermogen van medewerkers om hun professioneel handelen ten dienste te stellen van de cliënten waarmee zij in aanraking komen'. Zorgverleners hebben (vaak intensief) contact met de cliënten. Ook bij online hulpverlening is er sprake van contact tussen hulpverlener en cliënt. Dit kan worden beschreven als het primaire proces, dat kan worden gezien als 'een keten van gebeurtenissen op het moment dat een persoon in contact treedt met hulpverleners tot het moment dat hij of zij dat contact beëindigd (Harteloh & Casparie, 1991; Verbeek: 1999: 14). De

kwaliteit van uitvoerend werk is het resultaat van een aantal factoren. Ten eerste moet de kernvisie van de zorg- of hulpverlener aansluiten op die van de organisatie. De kernvisie is ontwikkeld op basis van de genoten opleiding en eerdere ervaringen. Ten tweede moet de zorg- of hulpverlener in staat zijn de juiste methoden en instrumenten toe te passen. Een verpleger moet bijvoorbeeld weten hoe hij of zij met de juiste middelen bloed kan prikken. Een CJG medewerker moet weten met welke middelen hij of zij online hulpverlening kan bieden. Ten derde zijn rollen en vaardigheden belangrijk om de hulpverlening te kunnen verlenen. Communicatieve vaardigheden zijn daar een voorbeeld van. Tot slot heeft de zorg- of hulpverlener de taak om cliëntgerichte zorg en hulp te leveren. Zorg moet op maat worden geleverd (Verbeek, 1999). De bovengenoemde factoren kunnen als indicator fungeren voor de kwaliteit van de hulpverlening.

Daarnaast kan het uitvoerend niveau op een vijftal niveaus worden gemeten, namelijk op de individuele werknemer, collegiale verbanden, medewerk en cliënt, medewerkers in de organisatie en beroepsniveau (zie Verbeek, 1999: 23-109). Binnen deze niveaus kunnen methoden en werkwijzen worden toegepast om de kwaliteit van zorg- en hulpverlening te vergroten.

Online hulpverlening is een andere vorm van hulpverlening, desondanks kan er wel worden gekeken in hoeverre kan worden voldaan aan de hierboven beschreven kwaliteitsnorm. Het ontwikkelen en toepassen van methoden en werkwijzen op het gebied van online hulpverlening leiden tot kwalitatief hoge hulpverlening. In hoofdstuk 4 zal worden uitgelicht of en hoe dit in de praktijk wordt vormgegeven.

In de bovenstaande paragraaf is het begrip ‘online hulpverlening’ uitgewerkt aan de hand van een brede context, definitie bepaling, voor- en nadelen, de functie van online hulpverlening binnen de Centra voor Jeugd en Gezin en kwaliteitswaarborging. Na deze uiteenzetting van het begrip ‘online hulpverlening’ wordt in de volgende paragraaf vanuit theoretisch oogpunt ingezoomd op het begrip ‘samenwerking’.

2.2. Samenwerken in een netwerkorganisatie

In vrijwel elke samenleving doet zich de belangrijke ontwikkeling voor van de toename van wederzijdse afhankelijkheden (de Bruijn & ten Heuvelhof, 2007). Er wordt daarom steeds meer gezocht naar een samenwerkingsverband tussen verschillende overheden onderling, maar ook met bedrijven, maatschappelijke instellingen en burgers (Bekkers & Meijer, 2010). Het Centrum voor Jeugd en Gezin is een van die samenwerkingsverbanden waarin verschillende organisaties worden gebundeld om de burger beter van dienst te zijn.

Om meer te kunnen zeggen over succesvolle samenwerking binnen netwerken, worden er drie verschillende aspecten los van elkaar besproken. Ten eerste wordt er ingezoomd op interorganisationele samenwerking an sich. Hier wordt een korte ontstaanswijze van samenwerkingsverbanden geïntroduceerd en een definitie gegeven van interorganisationele samenwerking. Ten tweede wordt de netwerkbenadering in relatie tot het CJG besproken. Hierin wordt eerst vanuit een brede bespreking de beleidsnetwerkbenadering toegewerkt naar het CJG als uitvoeringsnetwerk. Ten derde worden de factoren besproken die van invloed zijn op een succesvolle samenwerking binnen een netwerk. Tot slot wordt een conceptueel model beschreven voor de analyse van het netwerkproces, waarbij wordt ingezoomd op de ontwikkelingsfasen binnen een netwerk.

2.2.1. Samenwerking

Ontstaan van samenwerkingsverbanden

De overheid of anders gezegd ‘governance’ heeft een andere betekenis gekregen, door bijvoorbeeld nieuwe processen van besturen (Stoker, 1998). Beleid wordt niet langer top-down gevoerd door een centrale overheid, maar er is in meerdere mate sprake van horizontale samenwerking tussen allerlei centrale organen (Rhodes, 2001). ‘Governance’ kan ruw worden beschreven als de directe invloed van sociale processen. Het is dan ook niet verwonderlijk dat governance een veel gebruikte benaming is en in veel verschillende contexten wordt gebruikt (Koppenjan & Klijn, 2000). Koppenjan en Klijn (2000) maken een onderscheid in twee definities. Governance heeft betrekking op het verminderen van de staat en het scheiden van governance en government. Government zou moeten staan voor het ‘meer doen met minder’, waarin New Public Management (NPM) technieken worden toegepast. De andere definitie heeft betrekking op wederzijdse afhankelijkheid van publieke, private

en semi-private actoren (Koppenjan en Klijn, 2000). In het kader van dit onderzoek zal met name de focus liggen op de tweede definitie en in het bijzonder gericht op de non-profit sector. Het Centrum van Jeugd en Gezin vormt immers een samenwerkingsverband in de non-profit sector. Concreet gezien is deze ontwikkeling terug te zien in het beleid van het Ministerie van Jeugd en Gezin. Preventief jeugdbeleid en het ondersteunen van gezinnen kan alleen worden bewerkstelligd, wanneer verschillende partijen samenwerken. Partijen in en rondom het jeugddomein (en andere partijen) hebben elkaar nodig om dit beleid tot een succesvolle uitvoering te brengen.

De samenwerking binnen het CJG kan worden geschaard onder samenwerking binnen het welzijnswerk. 'Welzijn kan hier worden gedefinieerd als 'een toestand, waarin de leden van een groepering (gezin, groep, buurt, wijk, gemeente, land, bevolkingscategorie) voldoening ervaren in het geheel van de belangrijke individuele en gezamenlijke aspecten van hun leven' (Visser, 1980:13; in de Greve & Vrakking et al., 1980). Deze definitie van welzijn is niet operationeel. Er kan namelijk veel worden geschaard onder het begrip welzijnswerk, zoals preventieve en curatieve gezondheidszorg, de inrichting van de directe woon- en leefomgeving, activiteiten gericht op vrije tijdsbesteding, arbeidsvoorziening en de zorg voor openbare en individuele veiligheid tot welzijnswerk. De versnippering binnen het welzijnswerk en met name binnen het jeugddomein is enorm. In de afgelopen decennia is er een sterke drift tot differentiatie en specialisatie in de uitgebreide werkterreinen van maatschappelijke dienstverlening, sociaal-cultureel werk, vormingswerk en opbouwwerk ontstaan (Visser, 1980; in de Greve & Vrakking et al., 1980).

Het bewustzijn van deze versnippering heeft er toe geleid dat er ook steeds meer wordt samengewerkt in het jeugddomein. Deze samenwerking wordt vorm gegeven in casusoverleggen, ketensamenwerking, preventief beleid etc. Samenwerking is steeds meer ingebed in afspraken tussen verschillende organisaties (Visser, 1980; in de Greve & Vrakking et al., 1980). De samenwerking kan gericht zijn op nieuwe opdrachten, zoals de Centra voor Jeugd en Gezin, of juist op het meer effectief uitvoeren van beleid en programma's. Op deze wijze ontstaan er 'netwerken' van samenwerkende organisaties.

Interorganisationele samenwerking

Netwerken komen in zowel de profit als non-profit sector voor. In dit onderzoek gaat het in eerste instantie om organisaties uit de (semi-) publieke sector. ‘In de non-profit sector gaat men veelal over tot samenwerking om complexe beleidsproblemen op te lossen of om elkaar te ondersteunen op een bepaald terrein. In deze sectoren kennen organisaties een onderlinge afhankelijkheid op het gebied van middelen, kennis en informatie’ (Mast & ten Brummelaar, 1994: 9). Het CJG vormt ook een netwerk in de non-profit sector.

Op steeds meer beleidsterreinen vindt de uitvoering van beleid in toenemende mate plaats door samenwerking tussen verschillende organisaties, vaak afkomstig vanuit verschillende sectoren (Terpstra, 2001). ‘Veel beleid, vooral op lokaal niveau, is ondenkbaar zonder deze samenwerking’ (Terpstra, 2001: 141). Preventief jeugdbeleid is hier een voorbeeld van. De samenwerking maakt het mogelijk dat organisaties gebruik kunnen maken van elkaars deskundigheid, informatie, relaties en middelen.

Van Delden (2009) spreekt van programmatische samenwerking, wanneer er wordt gekeken naar samenwerking in de publieke dienstverlening. Volgens van Delden kan publieke dienstverlening het beste bevorderd worden door coördinatie in de vorm van netwerken tussen organisaties die gericht zijn op activiteitenprogramma’s en brede maatschappelijke doelen. Hij noemt deze ontwikkeling programmatische samenwerking. Programmatische samenwerking wordt door de volgende aspecten gekenmerkt:

- Bedoeld om specifieke maatschappelijke problemen of opgaven aan te pakken.
- Gericht op een meer effectieve uitvoering door professionele medewerkers, waarbij veel kennis moet worden uitgewisseld tussen complementaire partners.
- In de vorm van een duurzaam uitvoerend werkverband.
- Tussen meerdere (meer dan twee) organisaties (van Delden, 2009:19).

In het kader van dit onderzoek zijn de kenmerken die van Delden noemt van toepassing op de Centra Jeugd en Gezin. Het CJG is een duurzaam uitvoerend werkverband, waar meerder organisaties bij betrokken zijn. Tevens is het gericht op specifieke problemen als vroege signalering en preventieve hulp. De hulp die wordt geboden doormiddel van het CJG zou minder versnippering van organisaties met zich mee moeten brengen.

Dit onderzoek zal zich voornamelijk richten op de samenwerking op uitvoerend niveau. ‘Bij samenwerking op uitvoerend niveau gaat het immers vooral om samenhang aan te brengen in de verschillende werkvormen die verricht worden en deze, meer gecoördineerd, af te stemmen op de vraag, dat wil zeggen op problemen en behoeften van de betreffende doelgroepen’ (Hillenius, 1980: 96; in de Greve & Vrakking et al., 1980). Hillenius (1980) spreekt van interorganisationele samenwerking wanneer zelfstandige organisaties ten aanzien van enkele aspecten samenwerken. De organisatie gaat dus niet in het samenwerkingsverband op. In dit onderzoek wordt de definitie van Hillenius (1980) gehanteerd wanneer er wordt gesproken over samenwerking.

2.2.2.Netwerken

Beleidsnetwerkbenadering

Uit vorige paragraaf is duidelijk geworden hoe samenwerking in een netwerk tot stand komt. Het CJG past goed bij het idee van een netwerksamenleving, ‘waarin partijen eigenwijs zijn en verschillende dingen willen, maar tegelijk niet zonder elkaar kunnen’ (Noordegraaf, 2004: 230). In dit kader is het daarom van belang om scherp te krijgen wat de relatie tussen de netwerkbenadering en het CJG is.

Het CJG zal in dit onderzoek vanuit de beleidsnetwerkbenadering worden beschreven. Deze benadering heeft echter vele wetenschappers geïnspireerd tot verschillende omschrijvingen, onderzoeksvragen, analyses en oordelen. De variëteit hierin kan worden verklaard uit het feit dat ‘een netwerkbenadering’ duidt op verschillende wetenschappelijke tradities en leerstukken (de Bruin, Kickert & Koppenjan, 1993). Ook Noordegraaf (2004) benadrukt dat er allerlei zogenoemde ‘netwerkmanagementachtige’ argumentaties zijn, die veel met elkaar gemeen hebben, maar ook sterk kunnen verschillen. Volgens hem zijn die verschillen begonnen bij wetenschapsfilosofische aannamen, en strekken zich vervolgens uit tot concrete interventies in bestuurlijke vraagstukken. ‘Globaal kan er worden gesteld dat de netwerkbenadering een synthese is tussen twee oriëntaties. Enerzijds betreft dit een beleidswetenschappelijke oriëntatie, die voortkomt uit de toenemende belangstelling voor de context waarbinnen beleid en sturing tot stand komen. Anderzijds gaat het om een meer organisatiekundig, een politicologisch en een sociologisch geïnspireerde invalshoek, waarin veel aandacht aan de institutionele omgeving van beleids- en

sturingsprocessen wordt gegeven' (Koppenjan, de Bruin & Kickert, 1993: 14). Binnen de beleidswetenschappelijke benadering kunnen alle studies naar beleidsuitvoering als de wortel van de netwerkbenadering worden beschouwd. De uitvoering van beleid en de tegenvallende resultaten hiervan waren voor veel wetenschappers de aanleiding om zich in de factoren en actoren die daar ten grondslag aan liggen te verdiepen (de Bruin, Kickert & Koppenjan, 1993).

Tevens is het in dit onderzoek interessant om dieper in te gaan op de organisatiekundige invalshoek van beleidsnetwerken. De wortels van de netwerkbenadering komen uit de organisatiekunde invalshoek namelijk van de interorganisationele benadering. In eerste instantie werd de organisatie in deze benadering beschouwd als een op zichzelf staand systeem. Vervolgens kwam er meer aandacht voor de relatie tussen de organisatie en zijn omgeving (de Bruin, Kickert & Koppenjan, 1993). 'In de interorganisationele benadering worden interacties tussen organisaties beschouwd als 'resource games'' (Levine & White, 1961; Pfeffer & Salancik, 1978; de Bruin, Kickert & Koppenjan, 1993: 17). In dit kader spreekt Benson (1978) van netwerken als patronen van interacties tussen organisaties die gericht zijn op de uitwisseling van hulpbronnen. Met hulpbronnen worden de middelen voor doelbereiking verstaan. Benson noemt twee hoofdvormen van hulpbronnen, namelijk materiële hulpbronnen zoals geld, en immateriële hulpbronnen zoals autoriteit. Binnen de interorganisationele verhoudingen kunnen interacties worden opgevat als 'games' waarin de partijen hun macht binnen het netwerk proberen te maximaliseren en hun afhankelijkheden proberen te minimaliseren (Rhodes, 1981; de Bruin, Kickert & Koppenjan, 1993). Terpstra (2001) geeft aan dat dit komt voort uit het werk van Thompson (1967). Hij heeft er op gewezen dat de mate van vervangbaarheid en misbaarheid van hulpbronnen bepalend zijn voor de macht waarover een afdeling binnen een organisatie beschikt. De interorganisationele verhoudingen die worden genoemd, zijn ook terug te zien in netwerken en kunnen invloed hebben op de interactie tussen verschillende actoren in het CJG netwerk.

Uit de literatuur over interorganisationele benaderingen wordt gesteld dat beleid tot stand komt in complexe interactieprocessen doormiddel van interactie tussen verschillende actoren. Die actoren zijn wederzijds afhankelijk van elkaar, waardoor er samenwerking nodig is (Klijn, 1996; Terpstra, 2001). Dit betekent dat bij het uitvoeren van beleid steeds meer samenwerking wordt gevraagd, zowel binnen de

sector als buiten de sector. De politiek-bestuurskundige literatuur, waaruit het beleidsperspectief is geschreven, noemen een groot aantal condities die van invloed kunnen zijn op het resultaat van samenwerking. De literatuur is echter meer conceptueel en minder empirisch. Het gaat doorgaans om beleidsnetwerken en interactieve besluitvorming tussen organisaties, waarbij de relatie met het resultaat van samenwerking in de uitvoering onduidelijk is (van Delden, 2009).

Omdat het binnen dit onderzoek specifiek om de uitvoering van beleid gaat, zal het CJG ook worden beschouwd als een uitvoeringsnetwerk met federatieve structuur. In de volgende paragraaf zal nader worden ingegaan op deze twee aspecten.

Het CJG als netwerkorganisatie

Wat is nu precies een netwerk? Bovens, 't Hart & van Twist (2007) spreken van een netwerk wanneer er verschillende knooppunten met relaties daartussen samen zijn gebundeld. Er kan echter nog een specifiekere definitie worden gegeven, namelijk 'een netwerk is een dynamisch geheel van actoren, die wederzijds afhankelijk zijn, onderlinge variëteit kennen en zich relatief gesloten ten opzichte van elkaar kunnen opstellen'(de Bruijn & ten Heuvelhof, 2007).

Het CJG is gericht op de uitvoering van beleid. Daarom kan het gezien worden als een uitvoeringsnetwerk. Het CJG als netwerkorganisatie kan dan gedefinieerd worden als 'een geheel van organisaties die gezamenlijk en met enige duurzaamheid zijn betrokken bij de uitvoering van een bepaald beleid of programma. Vaak hebben zij als doel te komen tot een geïntegreerde werkwijze of gezamenlijk dienstenaanbod.' (Terpstra, 2001: 142).

De mate waarin binnen een netwerk de beoogde gemeenschappelijke uitvoering wordt gerealiseerd, wordt hier tegen de achtergrond van de ontwikkeling die netwerken doormaken geplaatst. Terpstra (2001) gebruikt in zijn studie naar uitvoeringsnetwerken de analyse van Ebers (1999) die de dynamiek in netwerken centraal stelt. 'Hij gaat er van uit dat organisaties onderling relaties met elkaar aangaan met de verwachting daarmee hun voorraad en toestroom van hulpbronnen te kunnen versterken. Indien relaties tussen organisaties tot stand zijn gekomen, wisselen organisaties meer of minder regelmatig hulpbronnen uit' (Terpstra, 2001: 143). Deze processen veroorzaken een bepaalde dynamiek binnen het netwerk. Partijen zijn immers afhankelijk van elkaar, maar die afhankelijkheidspatronen hoeven niet altijd een lange periode stand te houden. Afhankelijkheden zullen over het algemeen

veranderen. Dit komt bijvoorbeeld door nieuwe onderwerpen, politieke wisselingen en nieuwe technologieën (de Bruijn & ten Heuvelhof, 2007: 19). In het kader van het CJG kan dit worden vergeleken met bijvoorbeeld verschillende vragen die binnenkomen en er dus variëteit in het antwoord moet worden gegeven. Dit betekent dat bij verschillende vragen meerdere partijen nodig kunnen zijn om het juiste antwoord op de juiste vraag te kunnen formuleren.

De dynamiek van het netwerk staat in verband met de structuur van het netwerk. De dynamiek komt immers tot stand door verschillende onderlinge relaties in het netwerk (Terpstra, 2001). Mast en ten Brummelaar (1994) beschrijven in hun studie een netwerk met een federatieve structuur. Dit is afgeleid van de typologie van Warren (1967) (zie Mast & ten Brummelaar, 1994). Een netwerk met een federatieve structuur beschikt over de volgende kenmerken:

- 'Het netwerk construeert een hoger besluitvormend orgaan waarin vertegenwoordigers uit de deelnemende organisaties participeren.
- De te nemen netwerkbesluiten worden vooraf ter goedkeuring voorgelegd aan de ledenorganisaties.
- Er is sprake van zowel overeenkomende als tegenstrijdige doelen tussen de ledenorganisaties binnen het netwerk.
- Men richt zich binnen het netwerk op een afgebakend doel dat binnen een bepaalde tijd gerealiseerd dient te worden.
- Er is sprake van een zekere arbeidsverdeling tussen de ledenorganisaties om het gestelde netwerkdoel te bereiken.' (Mast & ten Brummelaar, 1994: 15).

Het CJG netwerk heeft zowel met de uitvoerende als met het bestuurlijke niveau te maken. Er is sprake van een hoger besluitvormend orgaan, bijvoorbeeld in de vorm van een stuurgroep. Een netwerk met een federatieve structuur is op te vatten als een organisatie, welke binnen een al dan niet vastgelegd tijdsbestek een bepaalde ontwikkeling doormaakt (Mast & ten Brummelaar, 1994). Tevens heeft het CJG te maken met gedetacheerde medewerkers vanuit de organisaties binnen het netwerk. Dit betekent dat deze mensen deels voor het CJG werken en deels voor hun eigen organisatie.

Binnen deze netwerken is sturing essentieel voor een goede samenwerking tussen de actoren. Het sturen van netwerken is complex, maar noodzakelijk. 'Verschillende auteurs hebben uitgaande van de basisbenadering verschillende vormen van netwerkmanagement ontwikkeld' (Noordegraaf, 2004: 231). Noordegraaf (2004)

maakt in zijn boek een grove indeling van drie verschillende benaderingen van netwerkmanagement, namelijk management van strijd, management van het netwerk en management van de organisatie. Vanuit het CJG netwerk kan de nadruk op alle drie de benaderingen liggen. Het gaat binnen een CJG immers om verschillende partijen die samenwerken om de hulpverlening rondom 'het gezin' beter te stroomlijnen. Daarbij kan er sprake zijn van een bepaalde strijd tussen de betrokken partijen; er spelen immers financiële factoren als subsidiering en targets mee. Verder is er sprake van interorganisationele verhoudingen binnen het CJG, het is immers een samenwerkingsverband. Tevens gaat het om interactie tussen medewerkers van de verschillende betrokken partijen.

Kortom het CJG wordt binnen het theoretisch kader beschouwd als een uitvoerend netwerk met een federatieve structuur. Daarbij wordt sturing binnen het netwerk als belangrijk element beschouwd.

Invloed van interorganisationele samenwerking op het netwerk

Er zijn volgens Terpstra (2001) grofweg twee opvattingen te onderscheiden over de invloed van interorganisationele samenwerking op de uitvoering van beleid. De eerste visie wordt als de optimistische visie beschouwd. Hier ligt tevens het opzetten van een netwerk aan ten grondslag. In deze visie wordt verwacht dat naar mate een interorganisationeel netwerk verder is ontwikkeld, onzekerheid over de omgeving en fragmentering in de werkwijze kunnen worden tegengegaan en hulpbronnen efficiënter kunnen worden ingezet (Baaijens, 1988; 150-153; Terpstra, 2001). Tegenover de optimistische visie staat de pessimistische visie. Pressman en Wildavsky (1974) hebben in hun klassieke studie naar beleidsuitvoering geconstateerd dat: 'naarmate meer partijen betrokken zijn bij de uitvoering, des te groter is het aantal beslissingsmomenten en opvattingen, hoe meer de kans op verschillen in visie en betrokkenheid, hoe trager en anders de uitvoering zal verlopen dan oorspronkelijk bedoeld' (Terpstra, 2001: 142). Na dit onderzoek zijn er meerdere onderzoeken waarin is geconstateerd dat uitvoering door samenwerking vaak moeizaam verloopt. Terpstra (2001) zet echter kanttekeningen bij deze constatering. Volgens Terpstra worden besluithebbende personen en beslissingen onafhankelijk van elkaar voorgesteld in de analyses van Pressman en Wildavsky en anderen. In de alledaagse uitvoering zijn partijen, net als beslissingen, echter wel afhankelijk van elkaar. De partijen werken namelijk in een deels gemeenschappelijke context, waarin gedeelde

regels en opvattingen gelden (Bowen, 1982; Terpstra 2001). Volgens Terpstra (2001) ontstaat er op den duur een zekere afstemming tussen partijen en kan er geleerd worden van eerdere fouten. Er is dan daarom meestal geen directe relatie tussen het aantal beslissingen en de besluithebbende personen en de kans op een van regels en beleid afwijkende uitvoering.

Ondanks de kanttekeningen van Terpstra hoeven uitvoeringsnetwerken niet direct te leiden tot samenwerking. Anders geformuleerd: de aanwezigheid van een netwerk impliceert niet direct feitelijke samenwerking. Partijen kunnen ondanks het samenwerkingsverband nog steeds langs elkaar heen werken. In de volgende paragraaf zullen daarom factoren die tot samenwerking leiden worden uiteengezet.

2.2.3. Samenwerkingsfactoren

Factoren die samenwerking beïnvloeden

Om de inherente dynamiek die interorganisationele netwerken kenmerkt nog meer kracht toe te dienen, zullen een aantal factoren genoemd worden die van invloed kunnen zijn op de totstandkoming van de samenwerking binnen deze netwerken. Deze factoren komen voort uit een onderzoek van Terpstra (2001) naar uitvoeringsnetwerken. Deze factoren zullen nader worden uiteengezet met behulp van aanvullende literatuur. De factoren maken volgens Terpstra (2001) onderscheid in interne factoren en externe factoren. Interne factoren zijn de factoren die binnen in het netwerk van invloed zijn op totstandkoming van samenwerking. Externe factoren zijn factoren die van buiten het netwerk invloed uitoefenen op de samenwerking.

Interne Factoren

Bij *verdeling van hulpbronnen* gaat het om de mate waarin partijen in een gezamenlijke werkwijze hun belang herkennen en elkaar nodig denken te hebben voor deskundigheid, toelevering van cliënten, behoud voor organisatie, werkgelegenheid of versterking van hun domeinclaim (Terpstra, 2001: 156). Hieraan voorafgaand is de mate van afhankelijkheid (interdependentie) tussen partijen van belang. Er zijn verschillende vormen van interdependentie (zie Breedveld, 1980; Terpstra, 2001). Van Breedveld (1980) gebruikt de volgende hypothese voor het interdependentie-concept: 'Vanuit de wijze waarop de centrale (primaire) werkprocessen van de betreffende partner-organisaties met elkaar samenhangen, c.q. van elkaar afhankelijk zijn zegt iets

over de levensvatbare samenwerkingsvormen '(Breedveld, 1980: 113: in de Greve & Vrakking et al., 1980). Hoe meer consensus er bestaat over de verdeling van de hulpbronnen, hoe gemakkelijker het is om *regels* op te stellen. De Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) benadrukt in haar onderzoek (2009) naar regionale samenwerking aangaande Centra voor Jeugd en Gezin, hoe belangrijk het is om voorafgaand aan de samenwerking afspraken te maken over de communicatie. Daarnaast kunnen *opvattingen* een rol spelen bij de mate van succesvolle samenwerking. Volgens Terpstra (2001) kunnen opvattingen soms nog een grotere rol spelen dan de winst of verlies in de verdeling van hulpbronnen, macht of aantallen cliënten (zie Terpstra, 2001). Ook Termeer (1993) benadrukt dat opvattingen en percepties van actoren steeds meer aandacht verdienen. Partijen kunnen immers sterk verschillen van opvattingen, vanwege van oudsher andere werkvormen, culturen, etc. De mate waarin gezamenlijke uitvoering ontstaat is afhankelijk van de *coördinatie* en *functionaliteit* van de samenwerking binnen het netwerk. Ten eerste is het belangrijk om te achterhalen of er überhaupt coördinatie bestaat binnen een netwerk oftewel: is er sprake van een stuurgroep en/of projectgroep of een andere vorm van aansturing binnen het netwerk? Het gaat daarbij om de hoeveelheid middelen die voor coördinatie beschikbaar zijn en in hoeverre hiervoor een specifieke organisatie in het leven is geroepen (Terpstra, 2001). Het CJG is bijvoorbeeld een samenwerkingsverband dat in het leven is geroepen door de rijksoverheid. Hier op voortbordurend noemt van Delden (2009) in zijn studie vijf stadia waarin samenwerking zich kunnen bevinden. In het eerste stadium heeft de overheid vaak een dominerende rol. De huidige praktijk lost vaak geen problemen op; dat is ook de reden waarom Centra voor Jeugd en Gezin in het leven zijn geroepen. Ten tweede is het belangrijk dat coördinatie voldoet aan voorwaarden zoals onpartijdigheid, deskundigheid en gezag bij de partners in het netwerk. Tot slot doelt de *functionaliteit* van de samenwerking op de wijze waarop de samenwerking aansluit bij het werkproces dat partijen gemeenschappelijk moeten uitvoeren. In het geval van het CJG doelt Terpstra (2001) hier op het feit dat partijen formeel gezien wel voldoen aan de plicht tot samenwerken maar in de praktijk zoveel mogelijk hun eigen belangen proberen na te streven.

Als laatste noemt Terpstra (2001) *de ontwikkeling en start van het netwerk* die van invloed is op de samenwerking. Het netwerk komt in eerste instantie tot stand op basis van intenties, doelstellingen, opvattingen, een bepaalde verdeling van hulpbronnen en

soms richtlijnen van de overheid. Afstemming tussen de verschillende partijen is dan ook noodzakelijk. Daarom is het vooraf bepalen van de nodige tijd en middelen betreffende de samenwerking van dusdanig belang (VNG, 2009). Van Delden (2009) ondersteunt dit met condities als urgentiebesef voor de noodzaak van meer samenwerking, initiatief en regie van de overheid, extra middelen beschikbaar stellen (subsidies), gezamenlijke voorbereiding en draagvlak bij de partners en alle relevante partners tijdig betrekken bij de samenwerking (zie: van Delden, 2009: 81-89).

Externe Factoren

‘Bij het opzetten van interorganisationele netwerken en de ontwikkeling van samenwerking putten partijen uit hulpbronnen, normen en interpretatieschema’s die zij vooral ontleen aan hun institutionele omgeving’ (Terpsta, 2001: 160; Meyer & Scott, 1992; Benson, 1982). De omgeving van partijen kan een rol spelen hoe samenwerking in een netwerk van de grond komt. De factoren die hier invloed van buiten het netwerk kunnen uitoefenen, zullen hieronder uiteengezet worden.

De mogelijkheden om tot samenwerking te komen wordt soms begrensd door *wettelijke bevoegdheden* van betrokken organisaties. De Raad van Kinderbescherming heeft bijvoorbeeld de wettelijke bevoegdheid om kinderen onder toezicht te stellen. Bureau Jeugdzorg moet dit vervolgens uitvoeren (Raad voor Kinderbescherming, 2009). In het verlengde hiervan staat de *institutionele machtsverhouding*. In het geval van het CJG is er sprake van een bepaalde dwang die van hogere hand komt, namelijk het rijk die gemeenten heeft opgelegd om tot een samenwerkingsverband te komen. ‘De gemeente is verantwoordelijk voor sluitende samenwerkingsafspraken tussen de instanties die samenwerken in een CJG. Dit wordt wettelijk vastgelegd in de Wet op de Jeugdzorg. De afspraken hebben een wederkerig karakter. Provincie en alle andere betrokken partijen zijn verplicht zich aan deze afspraken te houden (Samenwerken voor de Jeugd, 2010) Dit kan mogelijk tot beperkingen leiden voor de samenwerking, omdat er in mindere mate sprake is van een vrijwillige basis (Terpstra, 2001). Tevens kunnen dominante *beleidslogica’s* een rol spelen bij de mate van succes van samenwerking. Er kan immers sprake zijn van inconsistent of tegenstrijdig beleid wanneer er moet worden samengewerkt tussen partijen in verhouding tot het eigen beleid van de organisaties. Denk bijvoorbeeld aan een andere werkwijze binnen het CJG dan de organisaties zelf gewend zijn binnen hun eigen beleid. Als laatste kunnen heersende *beleidsparadigma’s* invloed hebben op de verhoudingen tussen

verschillende partijen. De definities van beleidsproblemen, opvattingen en normen over de gewenste uitvoering kunnen verschillen (Terpstra, 2001). ‘Deze denkwijzen hebben soms een vanzelfsprekend, moeilijk te doorbreken karakter en kunnen vooral zijn gericht op de eigen sector, professie of specialisatie’ (Terpstra, 2001: 162). Sinds de jaren negentig is er een omslag opgetreden. Door de versterking van de marktwerking, bestuurlijke herordening en verharding op de van de verzorgingsstaat, is op veel beleidsterreinen interorganisationele en vaak ook intersectorale netwerkvorming ontstaan (Terpstra, 2001). De netwerkvorming doet zich voor in beleidsontwikkeling, maar vooral in beleidsuitvoering. Belangrijke thema’s binnen deze netwerkvorming zijn inefficiëntie, verkokering en vraaggerichtheid. ‘Met de opkomst van dit netwerkparadigma ontstaan nieuwe denkbeelden en normen over de uitvoering van beleid en de grenzen van organisaties en sectoren’ (Terpstra, 2001: 163). De overheid kan een belangrijke rol spelen in het stimuleren van organisaties om deel te nemen aan een netwerk. Bij het CJG is hier ook sprake van. Het gevolg is dat wanneer een netwerkparadigma op ruimere schaal gevestigd is, organisaties niet alleen eerder zullen deelnemen aan het netwerk, maar ook meer zullen investeren in een gemeenschappelijke werkwijze (Terpstra, 2001). Naar aanleiding van dit gegeven, is het van belang om niet alleen te kijken naar het CJG in het lokale verband, maar ook naar regionaal- en landelijk verband.

Tabel 1: Factoren voor Samenwerking

Netwerk-interne factoren	Netwerk-externe factoren
Verdeling hulpbronnen	Verdeling bevoegdheden
Overeenstemming regels en opvattingen	Institutionele machtsverdeling
Coördinatie	Consistentie beleidslogica’s
Functionaliteit samenwerking	Verhouding beleidsparadigma’s
Start/Ontwikkelingsnetwerk	

(Terpstra, 2001)

2.2.4. De netwerkanalyse

Ontwikkelingsfasen

Zoals eerder werd aangegeven betekent het niet dat het Centrum voor Jeugd en Gezin als een netwerkorganisatie ook direct leidt tot feitelijke samenwerking (Terpstra, 2001). Het is daarom van belang om ook aandacht te hebben voor het netwerkproces;

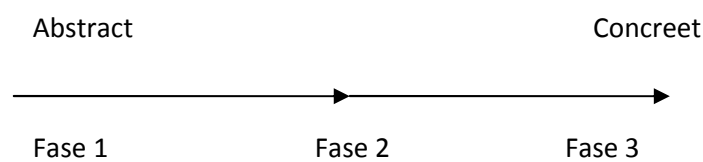
de ontwikkeling van het netwerk. Er zijn meerdere aspecten nodig voor het ontstaan van een netwerk (zie Mast & ten Brummelaar, 1994; Oosterwijk, 1995; Terpstra, 2001). De bovengenoemde factoren geven al een aardige indicatie van hoe samenwerking tot stand kan komen in een netwerk. Het netwerk zelf maakt echter ook een bepaalde ontwikkeling door en die ontwikkeling bepaalt hoe de samenwerking verloopt in het netwerk. De onderlinge afhankelijkheid tussen actoren is, naar mate een netwerk langer bestaat, meer uitgekristalliseerd (Mast & ten Brummelaar, 1994). Om meer te kunnen zeggen over online hulpverlening en samenwerking binnen een CJG, moet er daarom ook aandacht zijn voor het netwerkproces. In deze paragraaf staat de fasen waarin een netwerk zich kan bevinden centraal.

Wanneer er wordt gekeken naar de dynamiek van een netwerk zijn er twee dingen van belang volgens Oosterwijk (1995). Ten eerste welke strategieën een netwerk gebruikt om het gemeenschappelijk gestelde doel te bereiken en ten tweede hoe de leden het netwerk kunnen gebruiken om het gezamenlijke en het eigen doel te realiseren (Oosterwijk, 1995). Oosterwijk (1995) maakt een tijdbalk met aan het beginpunt de aanvangssituatie die wordt opgevolgd door de fase van gedachtenconstructie, fase van netwerk als concrete groep en de beoogde situatie/netwerkdoelstelling. De fase van gedachtenconstructie geeft richting aan de keuze voor netwerkbetrokkenen. Wanneer er al een concrete groep is ontstaan, is er sprake van een nieuwe fase, namelijk de fase van netwerk als concrete groep. Deze fase kan worden onderverdeeld in analyse van het probleem, het plan van aanpak en de actie (gezamenlijk of individueel). Het CJG kan worden geanalyseerd vanuit de fase van een netwerk als concrete groep. Het concept van Centra voor Jeugd en Gezin is immers al in een eerder stadium door het Rijk ontwikkeld.

Mast & ten Brummelaar hebben een overkoepelend model ontwikkeld waarin zowel de structuur van het netwerk, als de fasen en de dynamiek van het netwerkproces worden gekoppeld aan elkaar. Anders gezegd gaat het hier om de verschillende stadia of fasen waarbinnen het netwerk zich kan bevinden. In het onderzoek van Mast & ten Brummelaar (1994) worden een viertal fasen genoemd waarin een netwerk zich ontwikkelt. In verband met dit onderzoek worden alleen de eerste drie fasen besproken, omdat het CJG in dit onderzoek als groeiproces wordt benaderd in plaats van een cyclus. Deze ontwikkelingsfasen zijn afkomstig van het werk van Wassenberg (1980, zie Mast & ten Brummelaar, 1995) die in eerste instantie aan een ontwikkelingscyclus voor organisaties werkte. De introductiefase kan hier worden

gezien als de start en het opzetten van het netwerk. In deze fase worden plannen ontwikkeld. In de groeifase vindt besluitvorming plaats. In de rijpheidsfase wordt samenwerking verder gestructureerd, verbreed en verdiept. Kortom de feitelijke uitvoering van het netwerk vindt plaats. Mast en ten Brummelaar (1994) passen deze fasen toe op de ontwikkeling van netwerken.

Omdat de Centra voor Jeugd en Gezin ook een bepaalde ontwikkeling door moeten maken als netwerkorganisatie, kunnen deze fasen ook worden toegepast op een CJG en haar online hulpverlening. Deze fasen worden geïntegreerd met het model van Oosterwijk (1995).



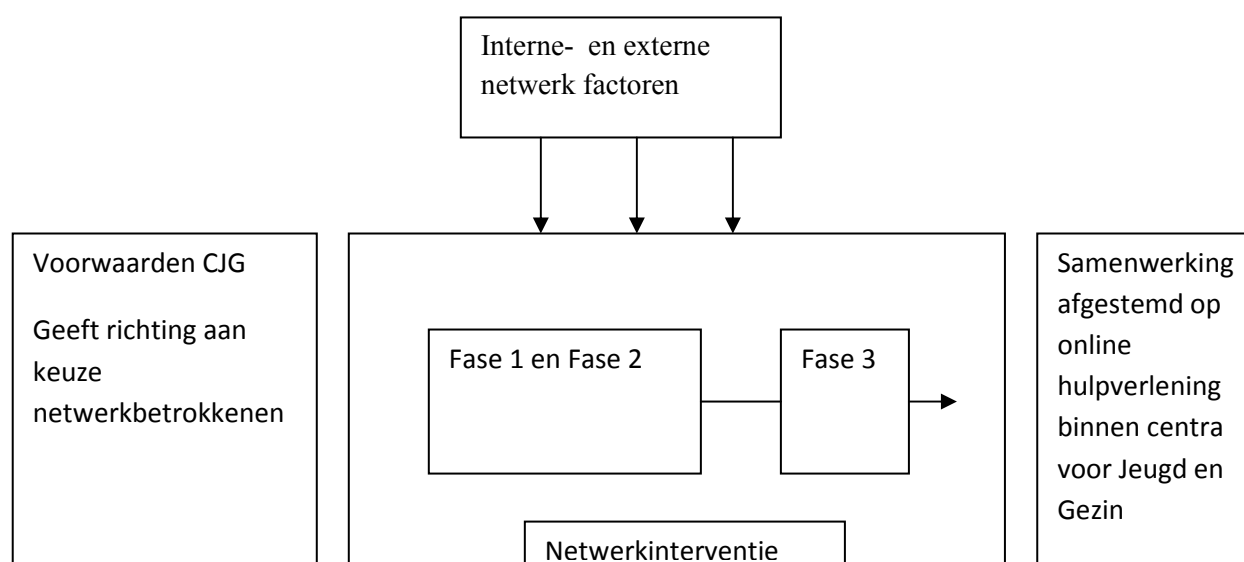
Figuur 1: Schematische weergave procesontwikkeling in een netwerk

Het onderliggende proces van ontwikkeling in een netwerk is beschreven in tijd (zie figuur 1). Een netwerk kan immers verschillen van een ruw idee tot een concreet uitvoeringsniveau (Oosterwijk, 1995). Daar gelden overigens geen vaste patronen. ‘Naarmate een netwerk langer bestaat, wordt het handelen naar realisatie van het doel steeds concreter’ (Oosterwijk, 1995: 87). Volgens Oosterwijk kan de concretisering van het idee naar een concreet niveau van een netwerk razendsnel gaan. Andere netwerken kunnen echter ook heel zorgvuldig opgebouwd worden en mensen moeten dan als het ware rijp gemaakt worden voor deelname.

Het netwerkproces

De interne en externe factoren spelen een rol bij de mate waarin binnen uitvoeringsnetwerken geïntegreerde uitvoering tot stand komt (Terpstra, 2001). Daarnaast kunnen de verschillende fasen laten zien in welk stadium een netwerk zich bevindt. De factoren die zijn genoemd kunnen in het licht van de ontwikkelingsfasen worden bekeken. Wanneer er bijvoorbeeld geen van de participerende organisaties kosten wenst te maken, komen uiteraard ook geen hulpbronnen van de verschillende organisaties beschikbaar en daarmee geen baten in het netwerk (Mast & ten

Brummelaar, 1994). Hetzelfde geldt voor bijvoorbeeld het niet loslaten van de autonomie en een te strakke coördinatie, waardoor participerende organisatie risicomijdend en domeinbewakend gedrag kunnen vertonen (Mast & ten Brummelaar, 1994). Een netwerk maakt vaak net als organisaties een ontwikkeling door (Wassenberg, 1980; Mast & ten Brummelaar, 1994). ‘Een netwerk met een federatieve structuur is op te vatten als een organisatie, welke binnen een al dan niet vastgelegd tijdsbestek een bepaalde ontwikkeling doormaakt’ (Mast & ten Brummelaar, 1994: 15). Daarom wordt er in dit onderzoek ook gekeken naar het netwerkproces. Op deze wijze kunnen er beter handvatten worden geboden voor de verdere ontwikkeling aangaande digitale hulpverlening binnen Centra voor Jeugd en Gezin.



Aanvangssituatie

Netwerkdoelstelling

Figuur 2. Schematische weergave ontstaan netwerk (gebaseerd op het model van Oosterwijk, 1995: 90)

Figuur 2 geeft het verband weer tussen de factoren voor de totstandkoming van de samenwerking en het netwerkproces. Gemeenten hebben in korte tijd een netwerkorganisatie moeten bewerkstelligen en hebben daarbij een aantal richtlijnen gekregen waaraan ze moeten voldoen (zie basismodel CJG, 2007). Dit is van invloed op welke actoren worden betrokken bij het netwerk. De interne- en externe netwerk factoren zijn van invloed op hoe de samenwerking verloopt binnen het netwerk. Daarbij geeft het netwerkproces weer in welke fase het netwerk zich bevindt; dit heeft tevens invloed op in hoeverre de samenwerking binnen het netwerk is gerealiseerd.

2.3. Samenwerking en online hulpverlening

Uit de evaluatie van de website Share in Trust (www.shit.nl), waar jongeren met ernstige psychische problemen terecht kunnen, komt naar voren dat deze vorm van online hulpverlening een positief effect heeft op de psychische klachten. De peer-methodiek, waar relatief jonge vrijwilligers hulp bieden via chat, draagt bij aan het welbevinden, het vermindert de ernst van het probleem en het reduceert de ervaren stress van de jongeren (Fukkink, 2008). In het onderzoek van het Trimbos Instituut naar de effectiviteit van e-mental health uitgevoerd door Riper et al. (2007) blijkt de (kosten) effectiviteit van online hulpinterventies voor volwassenen veelbelovend te zijn. Wel worden er een aantal knelpunten zoals veilig informatie uitwisselen, onvoldoende zicht op kosten(effectiviteit) en kwaliteit etc. genoemd (zie Riper et al., 2007: 230). Deze knelpunten kunnen alleen worden opgelost wanneer er wordt samengewerkt door de stakeholders binnen de zorgsector (Riper et al., 2007).

Er is echter nog weinig bekend over de samenwerking aangaande online hulpverlening. Binnen het concept van hulpmix.nl, een initiatief tussen verschillende instellingen, komt uit de evaluatie naar voren dat de organisatie van dit concept nog effectiever kan (Berendsen & Verdonk, 2009). De hoeveelheid aan partijen maakt het soms lastig om afspraken na te komen. Afspraken die worden gemaakt in de stuurgroep komen soms laat aan bij de hulpverleners. (Berendsen & Verdonk, 2009).

Om online hulpverlening tot een succes te maken binnen Centra voor Jeugd en Gezin is er niet alleen samenwerking nodig voor het doorgeleiden van vragen, maar ook voor het aanbod op de site. Zoals van Yperen (2007) aangaf, is er eenheid in beleid nodig. Daarom is het van belang dat de informatie op de website wordt afgestemd op de verschillende organisaties. Om partijen te betrekken bij beleid, is het volgens Terpstra (2001) noodzakelijk dat er in voldoende mate sprake van uitwisseling van hulpbronnen tussen partijen is. Dit zou kunnen betekenen dat meerdere partijen zijn betrokken en bepaalde verantwoording hebben bij de invulling van de website.

De volgende verwachtingen zijn geformuleerd naar aanleiding van samenwerking op het gebied van online hulpverlening:

- De invulling van de website heeft invloed op de mate van samenwerking. Het kunnen geven van betrouwbare informatie vraagt om samenwerking tussen verschillende organisaties, naar verwachting zelfs op landelijk niveau.

- De functies op de website, zoals email en chat, vragen om samenwerking tussen de betrokken organisaties binnen Centra voor Jeugd en Gezin. Naar verwachting is er meer samenwerking nodig, wanneer vragen moeten worden doorgeleid.
- De procedure rondom het beantwoorden van de vraag staat in het verlengde van de bovengenoemde verwachting. Niet alleen moet er samenwerking zijn tussen verschillende partijen, naar verwachting zijn afspraken en overleg van belang om de vraag te kunnen beantwoorden.
- Tot slot is naar verwachting samenwerking op verschillende niveaus van belang. Naar verwachting is het wenselijk dat niet alle gemeenten en instellingen zelf opnieuw 'het wiel moeten uitvinden'. Samenwerking kan dit probleem verhelpen.

Er is veel te zeggen over online hulpverlening en samenwerking als aparte concepten. Er is echter nog weinig bekend over hoe online hulpverlening zich verhoudt tot samenwerking. Op een paar evaluatieonderzoeken na kunnen alleen verwachtingen geformuleerd worden. Het empirisch onderzoek zal daarom meer inzicht geven in hoe deze twee concepten zich verhouden binnen Centra voor Jeugd en Gezin. In het volgende hoofdstuk zullen eerst de methoden en technieken van dit onderzoek gepresenteerd worden, zodat vervolgens bevindingen uit de empirie meer duidelijkheid kunnen geven over hoe samenwerking zich verhoudt tot online hulpverlening.

2.4. Beantwoording theoretische deelvragen

In deze laatste paragraaf zullen de theoretische deelvragen, geformuleerd in hoofdstuk 1, worden beantwoord. Met behulp van het beantwoorden van deze vragen wordt een samenvatting gegeven van de belangrijkste elementen van het theoretisch kader die vervolgens hebben geleid tot de operationalisatie in hoofdstuk 3.

Wat is er in de literatuur bekend over online hulpverlening?

Online hulpverlening is een relatief nieuwe vorm van hulpverlening. De eerste effectstudies geven een positief resultaat van deze vorm van hulpverlening (Riper et al., 2007)

Online hulpverlening wordt binnen dit kader vanuit de volgende definitie benaderd: ‘Het bieden van informatie, advies of ondersteuning via het internet op het gebied van zorg, welzijn of educatie in de vorm van preventie, behandeling of (na)zorg en gericht op het vergroten van de zelfredzaamheid van de cliënt, het verbeteren van de toegankelijkheid van de hulp en van de toeleiding naar reguliere of face-to-face hulp’ (Nikken, 2007). Daarbij zijn voor- en nadelen op het gebied van online hulpverlening te vinden.

Online hulpverlening kan binnen de Centra voor Jeugd en gezin vorm krijgen op het gebied van opvoedondersteuning. Van Yperen (2009) geeft een aantal punten waarop het CJG en online hulpverlening kan bijdragen aan de gehele jeugdzorg.

Tot slot is het belangrijk dat de kwaliteit van de hulpverlening in het oog wordt gehouden. Verbeek (1999) noemt in haar studie een aantal factoren die leiden tot kwalitatief hoge hulpverlening.

Hoe kan samenwerking tussen zorg- en welzijnsorganisaties plaatsvinden binnen een netwerk en wat zijn daarbij de succes- en faalfactoren?

Het CJG is een samenwerkingsverband tussen zorg- en welzijnsorganisaties en kan worden gezien als een uitvoeringsnetwerk geformuleerd in het onderzoek van Terpstra (2001). Doordat het CJG te maken heeft met een hoger besluitvormend orgaan, oftewel het bestuursniveau, heeft het netwerk een federatieve structuur dat is afgeleid van de typologie van Warren (1967) (Terpstra, 2001).

De samenwerking binnen het netwerk wordt gekenmerkt door de aspecten die van Delden (2009) in zijn onderzoek noemt, namelijk doel, actoren en duurzaamheid. De samenwerking richt zich vooral op uitvoerend beleid en het CJG wordt daarom ook als uitvoerend netwerk gezien (Terpstra, 2001).

Samenwerking binnen dit onderzoek wordt geformuleerd aan de hand van de volgende definitie: ‘Bij samenwerking op uitvoerend niveau gaat het vooral om samenhang aan te brengen in de verschillende werkvormen die verricht worden en deze meer gecoördineerd af te stemmen op de vraag, dat wil zeggen op problemen en behoeften van de betreffende doelgroepen’ (Hillenius, 1980: 86 in de Greve & Vrakking et al., 1980).

Hoe samenwerking vervolgens tot stand komt, wordt bepaald door interne en externe factoren die invloed hebben op de mate van samenwerking binnen een uitvoerend netwerk (Terpstra, 2001).

Welke invloed hebben ontwikkelingsfasen van het netwerk op de samenwerking?

Een netwerk maakt een bepaalde ontwikkeling door en die ontwikkeling bepaalt hoe de samenwerking verloopt in het netwerk. De onderlinge afhankelijkheid tussen actoren is, naar mate een netwerk langer bestaat, meer uitgekristalliseerd (Mast & ten Brummelaar, 1994). Om het ontwikkelingsproces te bepalen worden een drietal fasen genoemd die handvatten bieden voor in hoeverre de samenwerking binnen een netwerk is gerealiseerd. Figuur 2 geeft een schematisch overzicht van het ontstaan van een netwerk waarbij interne- en externe netwerk factoren zijn geïntegreerd met de ontwikkelingsfasen.

Hoe kan online hulpverlening vormgegeven worden in een samenwerkingsverband?

Vanwege de relatief nieuwe vorm van hulpverlening is er in de literatuur nog weinig bekend over samenwerking op het gebied van online hulpverlening. In paragraaf 2.3. zijn daarom verwachtingen geschetst die naar aanleiding van het theoretisch kader zijn geformuleerd.

Hoofdstuk 3 Methodologische verantwoording

In dit hoofdstuk worden de methoden en technieken van dit onderzoek gepresenteerd.

3.1. De onderzoeksstrategie

Online hulpverlening binnen Centra voor Jeugd en Gezin is vanuit een verkennend oogpunt onderzocht. Er is op een kwalitatieve wijze onderzoek gedaan naar samenwerking op het gebied van online hulpverlening binnen Centra voor Jeugd en Gezin. Binnen dit onderzoek zijn verschillende cases onderzocht. De cases zijn Centra voor Jeugd en Gezin die een website aanbieden waarop de mogelijkheid bestaat tot vragen stellen door middel van een email- of chatfunctie. Daarnaast is het concept van Hulpmix.nl onderzocht vanuit best practice gedachten. Binnen dit project werken een aantal organisaties uit het jeugddomein samen in het verlenen van online hulpverlening via een website. Tot slot is het Verenigd Koninkrijk met Nederland vergeleken op het gebied van online hulpverlening binnen Centra voor Jeugd en Gezin. Met deze vergelijking is onderzocht in hoeverre er verschillen bestaan met het Verenigd Koninkrijk ten aanzien van de Centra voor Jeugd en Gezin en de online hulpverlening daar binnen.

Er is bewust gekozen om op drie verschillende aspecten onderzoek te doen. In de volgende paragraaf zal dit nader verklaard worden.

3.2. De casusselectie

Dit onderzoek kan worden gedefinieerd als een gevalsstudie, oftewel een case study (Yin, 1994; van Thiel, 2010). In deze onderzoeksstrategie zijn een aantal cases in hun natuurlijke situaties onderzocht. Het gaat hier immers om een actueel onderwerp dat zich in de samenleving voordoet (van Thiel, 2010). In dit verband is daarom gekozen om meerdere cases te onderzoeken, een zogeheten *multiplecasestudy* (van Thiel, 2010). De cases bestaan uit verschillende Centra voor Jeugd en Gezin die online hulpverlening aanbieden via een website. De resultaten van dit onderzoek geven niet alleen beschrijvingen weer, maar leggen ook relaties bloot tussen de begrippen online hulpverlening en samenwerking.

Er is gekozen voor Centra van Jeugd en Gezin die vanuit verschillende initiatieven werken, om op deze wijze een vollediger beeld te vormen van de samenwerking op

het gebied online hulpverlening. De gemeenten kunnen echter wel verschillen in grootte, samenstelling van het CJG netwerk en de vorm en aanbod van de CJG website. Tevens is er een selectie gemaakt op basis van de periode waarin de website is gelanceerd. Dit is gedaan om meer inzicht te krijgen in de start en ontwikkeling van de website en de achterliggende samenwerking. De Centra voor Jeugd en Gezin die benaderd zijn, hebben een interactieve website die aan de volgende eisen voldoen:

- De gemeenten waarin de Centra voor Jeugd en Gezin zich bevinden, mogen niet eerder zijn benaderd door ITJ (met uitzondering van Tilburg).
- De website moet een vorm van e-hulp bevatten, zoals e-mail of chat mogelijkheden.

Vanwege pragmatische beperkingen, zoals het relatief korte tijdsbestek waarin het onderzoek is verricht, is er gekozen voor een breedteanalyse. Tevens is er sprake van verscheidenheid in initiatieven tussen verschillende Centra voor Jeugd en Gezin. Door middel van een combinatie van verschillende initiatieven is het mogelijk geweest een breder beeld te schetsen van online hulpverlening. De selectie van de Centra voor Jeugd en Gezin werd tot slot beïnvloed door ITJ, omdat het niet mogelijk is om gemeenten en hun Centra voor Jeugd en Gezin te benaderen, die momenteel of al eerder onderzocht zijn door ITJ zelf. ITJ wil namelijk niet dat onderzoeken door elkaar zouden gaan lopen. Voor Tilburg is hier echter een uitzondering gemaakt, omdat het CJG Tilburg zelf haar site wil doorontwikkelen. De volgende Centra voor Jeugd en Gezin zijn geselecteerd:

- CJG Nijmegen
- CJG Arnhem
- CJG Utrecht
- CJG Woensdrecht
- CJG Bronckhorst
- CJG Baarn
- CJG Hengelo (OV)
- CJG Deventer
- CJG Tilburg

In bijlage 1 is een uitgebreide tabel te vinden van de geselecteerde Cases en de geïnterviewde respondenten.

De Centra voor Jeugd en Gezin Nijmegen en Arnhem zijn geselecteerd vanwege de mogelijkheid tot chatten op de sites. Zij zijn tot nog toe de enigen die deze vorm van hulpverlening aanbieden vanuit Centra voor Jeugd en Gezin. In Nijmegen en Arnhem zijn zowel de uitvoerende organisatie voor het e-consult en de chat geïnterviewd als iemand van de gemeente. Verder is er voor het CJG Bronckhorst gekozen, omdat zij alleen online CJG aanbiedt en geen fysiek inlooppunt heeft in haar gemeente. De Centra voor Jeugd en Gezin Baarn en Woensdrecht zijn gekozen om de twee gebieden waar de pilot is gestart te vertegenwoordigen. Tot slot is er expliciet voor het CJG Hengelo gekozen, omdat zij sinds kort is aangesloten bij het concept LOES dat afkomstig is uit Enschede. Het was niet mogelijk om Enschede in het onderzoek te betrekken, vanwege onderzoeken die al in Enschede lopen vanuit ITJ.

Tot slot is als vergelijking gekozen voor het concept Hulpmix.nl, omdat dit een initiatief is dat vanuit uitvoerende organisaties is opgezet. Binnen dit initiatief werken instellingen samen om online hulpverlening aan te kunnen bieden. Deze instellingen bevinden zich ook in het CJG netwerk. Er is daarnaast gekozen voor een globale vergelijking met het [Verenigd Koninkrijk](http://VerenigdKoninkrijk.nl) dit omdat de Nederlandse Centra voor Jeugd en Gezin zijn gebaseerd op de Children's Centres van het Verenigd Koninkrijk.

In de volgende paragraaf zullen de verschillende onderzoekstechnieken nader worden verantwoord.

3.3. Onderzoekstechnieken

Interviews

In de vorige paragraaf is verantwoord waarom er is gekozen voor de geselecteerde cases. Binnen de cases zijn één of twee personen geïnterviewd. De respondenten werken vanuit verschillende functies voor het CJG. Afhankelijk van hoe de website is organisatie zijn de respondenten geselecteerd. Binnen Centra voor Jeugd en Gezin bestaat er immers verschil in de verantwoordelijke persoon voor de website. In het geval van Nijmegen en Arnhem zijn er twee betrokkenen van de website georganiseerd.

Met behulp van kwalitatieve interviews is de data verzameld. De interviews zijn aan de hand van semi-gestructureerde vragenlijsten afgenomen. Er is gekozen voor een semi-gestructureerde vragenlijst, omdat op deze wijze de inhoud van de vragen, de formulering en de volgorde van de vragen vooraf wordt bepaald, met als doel consistentie aan te brengen in de meetmethoden. De topiclijst is op basis van informatie van informant(en), het theoretisch kader en documentenanalyse opgesteld.

De topics zijn gebaseerd op de later in dit hoofdstuk uitgewerkte operationalisatie van de kernconcepten ‘online hulpverlening’ en ‘samenwerking’. De topics houden niet de vaste volgorde aan van de operationalisatie, maar zijn verdeeld over verschillende onderwerpen (zie bijlage 2). Hier is bewust voor gekozen om op deze wijze de relatie tussen online hulpverlening en samenwerking beter te kunnen onderzoeken.

Met behulp van het programma MaxQDA zijn de gegevens geanalyseerd. De hoofdactiviteit van de analyse is het coderen. Coderen houdt het onderscheiden van thema's en categorieën in onderzoeksgegevens die worden benoemd met een code (Boeije, 2005). De codes zijn op het theoretisch kader gebaseerd en zijn aangevuld met onderwerpen en thema's die in het empirisch onderzoek gevonden zijn. Codes kunnen worden gedefinieerd als samenvattende notities voor een stuk tekst, waarin de betekenis van het fragment wordt uitgedrukt (Boeije, 2005). Het programma MaxQDA bood een handige uitkomst voor het labelen en coderen van stukken tekst. Het analyseren van de onderzoeksgegevens is in drie fasen gebeurd:

- Open coderen: Open coderen heeft plaats gevonden in het begin van de analyse waarin het onderzoeksmateriaal werd gelezen en herlezen, vragen werden gesteld, fragmenten en documenten werden vergeleken en codes werden toegekend aan de data (Boeije, 2005). Na deze fase is een codeboom ontstaan, een memobestand met ideeën en verwachtingen en reflecties zijn geformuleerd.
- Axiaal coderen: In deze fase werden de fragmenten binnen codes vergeleken en geïnventariseerd. De codes werden verder geordend ten opzichte van elkaar geïnterpreteerd. De verwachtingen en ideeën werden tussentijds getoetst bij nieuw verzamelde gegevens.
- Selectief coderen: In de eindfase is de samenhang tussen begrippen vastgesteld en geverifieerd. Daarnaast werd de rapportage uitgewerkt, resultaten werden

geïnterpreteerd vanuit de literatuur en er is nagedacht over de antwoorden op de onderzoeksvragen en het trekken van conclusies (Boeije, 2005). In de laatste fase ontstond de daadwerkelijke rapportage van de resultaten die te lezen zijn in hoofdstuk 4.

Websites

De selectie voor de websites staat in relatie tot de eerder verantwoorde casusselectie; de geselecteerde Centra voor Jeugd en Gezin zijn immers geselecteerd op basis van hun website. De verschillende websites zijn vergeleken naar aanleiding van het theoretisch kader. De volgende aspecten zijn hier uit voortgekomen:

- *Doelgroepen op de site:* Op welke manier is er aandacht voor verschillende doelgroepen?
- *Functies op de site:* Welke functies (chat, forum, e-consult) zijn er op de site aanwezig?
- *Informatie op de site:* Wat voor een soort informatie is er te vinden op de site en hoe verhoudt deze informatie zich tot de lokale context van het desbetreffende CJG?
- *Uitstraling:* Hoe is website vormgegeven?

Door deze vier aspecten te onderzoeken werd duidelijk hoe het aanbod op de websites is ingevuld. Op basis van de vier aspecten is geanalyseerd hoe de websites zijn ingevuld en welke verschillen en overeenkomsten er bestaan.

Beleidsdocumenten

Er is bewust gekozen om beleidsstukken van slechts vijf Centra voor Jeugd en Gezin te analyseren. Binnen deze selectie zijn verschillende initiatieven vertegenwoordigd. Door beleidsdocumenten te analyseren, kan er op een aantal cases dieper worden in gegaan. Met behulp van beleidsdocumenten is geanalyseerd welke afspraken en besluiten er zijn genomen ten aanzien van het CJG, de website en de online hulpverlening. De volgende beleidsdocumenten werden gebruikt bij de analyse:

Tabel 2: Beleidsdocumenten

Plan van Aanpak website	CJG Nijmegen
Beheerplan website	CJG Bronckhorst
Inrichting Backoffice en Frontoffice	CJG Arnhem
Visie en Samenwerkingsconvenant	CJG Woensdrecht
Handboek Centrum Jeugd en Gezin	CJG Tilburg

De analyse is net als bij de interviews uitgevoerd met behulp van het programma MaxQDA, zoals is beschreven bij de interviews.

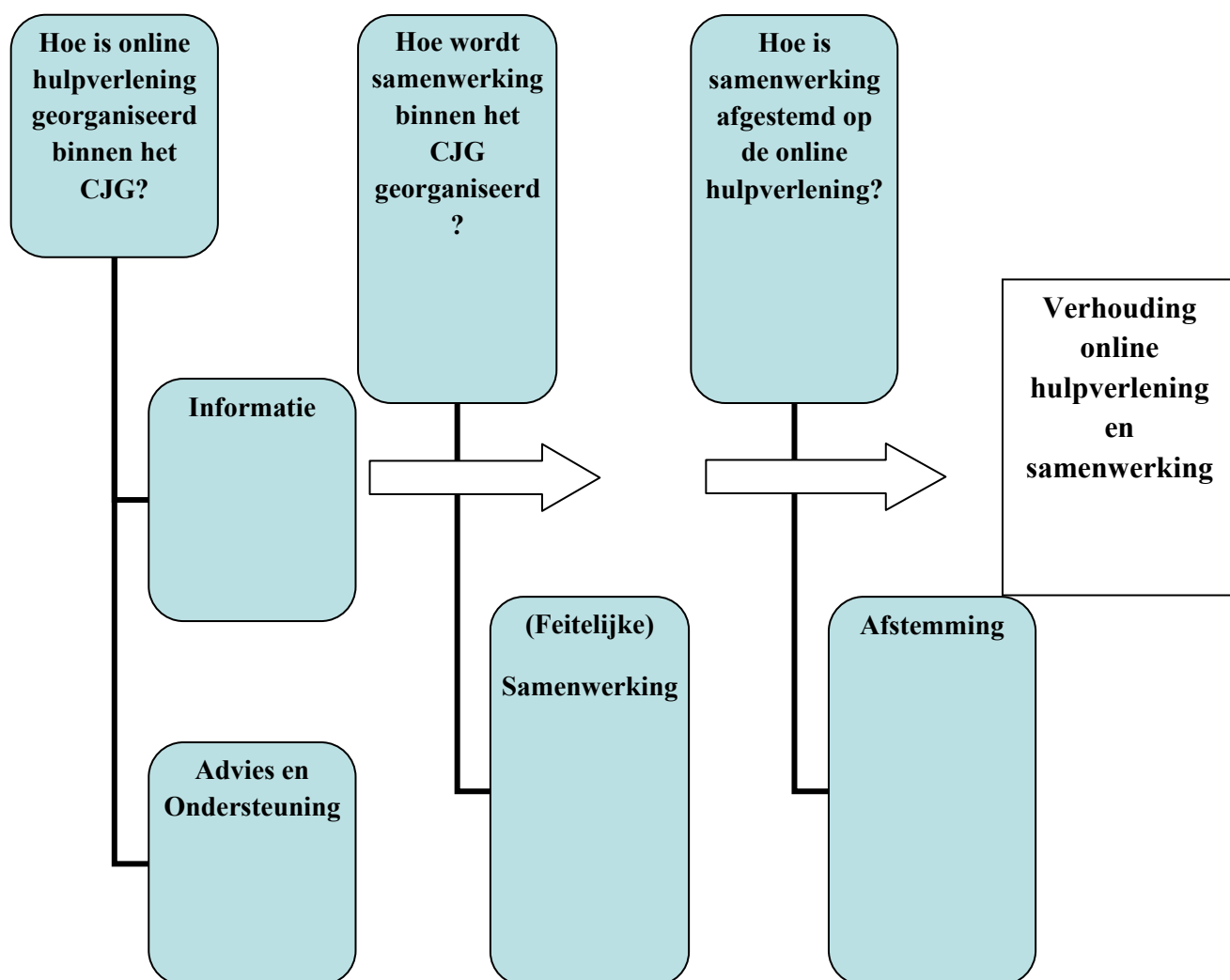
Vergelijking met: Hulpmix.nl en het Verenigd Koninkrijk

Het project Hulpmix.nl is gekozen vanuit het ‘best practice’ idee. Dit project heeft in 2009 de Nationale Jeugdzorgprijs gewonnen. Binnen het project wordt samen gewerkt tussen verschillende organisaties om online hulpverlening voor multiculturele jongeren aan te bieden. De website is opgezet om multiculturele jongeren die de weg naar de hulpverlening niet kunnen vinden, via een laagdrempelige en anonieme weg wel te kunnen bereiken. Hulpmix.nl is een samenwerkingsverband tussen de Bureaus Jeugdzorg Overijssel, Gelderland en Zuid-Holland, GGzE en kinder- en jeugdpsychiatrische instelling de Bascule. De jongerensites marokko.nl, sangam.nl en hababam.nl hebben mee gewerkt aan de ontwikkeling. De radiozender FunX ondersteunt de website. Initiatiefnemers van Hulpmix.nl zijn e-hulp.nl en de MOgroep (E-hulp, 2010). In de vergelijking met Hulpmix.nl is een semi-gestructureerd interview afgenomen met de Projectleider van het initiatief Hulpmix.nl. Met behulp van het evaluatieonderzoek van het project en het interview is een vergelijking gemaakt. De analyse van dit project is tevens uitgevoerd met behulp van het programma MaxQDA.

Binnen dit onderzoek is gekozen voor het Verenigd Koninkrijk, omdat dit land al lange tijd bezig is met het project Family Information Service (FIS). Elke lokale autoriteit in het Verenigd Koninkrijk heeft een Family Information Service gerealiseerd. Tot dit project behoren ook de Sure Start Children’s Centres. Deze Children’s Centres zijn vergelijkbaar met de Nederlandse Centra voor Jeugd en Gezin. De vergelijking met het Verenigd Koninkrijk is gedaan op basis van een aantal

websites en emailcontact met de Director for Knowledge Management Together for Children and Together for Disabled Children. Daarin is een vergelijking gemaakt tussen Nederlandse websites en Britse websites.

In bijlage 4 is de codeboom van de analyse te herleiden. De rapportage van de onderzoeksgegevens zal worden gepresenteerd op basis van de drie empirische deelvragen. De analyse ziet er als volgt uit:



Figuur 3. Schematische weergave Analyse

Binnen de deelvragen komen de op de operationalisatie gebaseerde topics terug. Net als de topiclijst zijn concepten van online hulpverlening en samenwerking verspreid over de verschillende onderwerpen, met als doel een logisch en gestructureerd verhaal aan te bieden.

3.4. Operationalisatie

Op basis van het theoretische hoofdstuk (hoofdstuk 2) is een operationalisatie gemaakt van de concepten online hulpverlening, samenwerking, netwerk en ontwikkelingsfasen.

Kernbegrippen

Online hulpverlening: Onder online hulpverlening wordt verstaan: ‘Het bieden van informatie, advies of ondersteuning via het internet op het gebied van zorg, welzijn of educatie in de vorm van preventie, behandeling of (na)zorg en gericht op het vergroten van de zelfredzaamheid van de cliënt, het verbeteren van de toegankelijkheid van de hulp en van de toeleiding naar reguliere of face-to-face hulp’ (Nikken, 2007). Om deze definitie operationeel te krijgen, is het van belang om dit toe te spitsen op online hulpverlening binnen Centra voor Jeugd en Gezin. Online hulpverlening krijgt binnen het CJG vorm doormiddel van een website waarop informatie te krijgen is. Om te weten hoe samenwerking zich verhoudt tot online hulpverlening binnen Centra voor Jeugd en Gezin zijn de websites met elkaar vergeleken en onderzocht hoe de procedures rondom emailvragen (en chatvragen) worden georganiseerd. Vanuit dit punt werd duidelijk hoe advies en ondersteuning via email- en chatcontact vorm krijgt en georganiseerd is. Online hulpverlening is in dit onderzoek onderverdeeld in twee subonderdelen, namelijk *informatie* in de vorm van de website en *advies* en *ondersteuning* in de vorm van visie, voor- en nadelen en soort vragen.

Subonderdelen	Operationalisatie
Informatie:	- Initiatief - Functies op website - Doelgroep
Advies en Ondersteuning:	- Visie - Voor- en nadelen - Aard van de vragen

Samenwerking: Onder samenwerking wordt binnen dit onderzoek verstaan: ‘Samenwerking op uitvoerend niveau, waarbij samenhang wordt aangebracht in de verschillende werkvormen die verricht worden en meer gecoördineerd af te stemmen op de vraag, dat wil zeggen op problemen en behoeften van de betreffende doelgroepen’ (Hillinius, 1980: in de Greve & Vrakink et al., 1980). De samenwerking is onderverdeeld in drie subonderdelen die in paragraaf 2.2.1. uiteen worden gezet. De samenwerking zal op lokaal, regionaal en landelijk niveau worden onderzocht.

Subonderdelen	Operationalisatie
Doel:	Het aanpakken van een specifiek maatschappelijk probleem of opgave
Duurzaamheid:	De verschillende werkvormen worden afgestemd op de vraag
Actoren:	Zelfstandige organisaties

Samenwerkingsfactoren: Er zijn verschillende factoren die van invloed kunnen zijn op hoe samenwerking in een netwerk tot stand komt. De factoren kunnen zowel binnen als buiten het netwerk voordoen. Niet alle externe factoren uit het theoretisch kader bleken van invloed te zijn op de samenwerking op het gebied van online hulpverlening. Deze factoren zijn dan ook buiten beschouwing gelaten. Daarnaast zijn de factoren beleidsopvattingen en beleidsparadigma samengevoegd met de interne factoren. Op deze wijze kan er een gestructureerd en logisch verhaal worden aangeboden.

Subonderdelen	Operationalisatie
Verdeling hulpbronnen:	- Gezamenlijke werkwijze online vragen - Uitwisseling expertise tussen CJG medewerkers - Doorgeleiding vragen (uitbesteding cliënten) - Verdeling werkzaamheden eigen organisatie en het CJG
Overeenstemming regels en opvattingen:	- Afspraken tussen CJG partners - Communicatie tussen CJG partners
Coördinatie:	- Aansturing
Functionaliteit:	- Samenwerking aansluit bij werkprocessen betrokken partijen
Beleidsopvatting:	- Eigen beleidsopvattingen en percepties ten opzichte van het CJG beleid
Beleidsparadigma:	- Nieuwe denkbeelden en normen over de uitvoering van beleid en de grenzen van organisaties en sectoren

Het ontwikkelingsproces: Het ontwikkelingsproces kenmerkt zich door het aantal fasen waarin het online CJG zich bevindt.

Subonderdelen	Operationalisatie
Fase 1: Introductiefase:.	Start en opzetten van de website, plannen ontwikkelen
Fase 2: Groeifase:	Besluitvorming rondom website
Fase 3: Rijpheidsfase:	Feitelijke uitvoering van de website, samenwerking wordt verder gestructureerd en verbreed

De operationalisatie is verder uitgewerkt in de topiclijsten. Er zijn drie verschillende topiclijsten, die gedurende de dataverzameling zijn aangepast, omdat er bepaalde topics wel en bepaalde topics minder van belang bleken te zijn.

3.5. Betrouwbaarheid en Validiteit

Om het onderzoek te toetsen op een verantwoorde meting binnen het onderzoek, is de validiteit en betrouwbaarheid bepaald. Wanneer er binnen het onderzoek datgene wordt gemeten of verklaard dat de onderzoeker beoogd had te meten of te verklaren, dan kan worden gesteld dat het onderzoek valide is. Met behulp van de operationalisatie van de concepten ‘online hulpverlening’ en ‘samenwerking’ zijn deze abstracte begrippen concreter gemaakt en vooral toetsbaar. Door de keuze voor een semi-gestructureerde vragenlijst is er sprake van een (enigszins) gestandaardiseerde dataverzameling. Tot slot draagt het doen van interviews bij aan de interne validiteit van het onderzoek; er is immers sprake van een kleine afstand tussen de gegevens en de werkelijkheid waarvan die gegevens een afspiegeling vormen. Er is daarom ook altijd gekozen om de respondenten in hun werkomgeving te interviewen.

De betrouwbaarheid van dit onderzoek is ondanks haar relatief kleine omvang vergroot door meerdere cases te onderzoeken. Vanwege de verscheidenheid in initiatieven en websites was een onderzoek van meerdere cases wenselijk. Op deze wijze is er enige vorm van standaardisatie van de methoden van dataverzameling gecreëerd. Door een combinatie van beleidsdocumenten, een website analyse en informatie van informanten te gebruiken in het onderzoek wordt de betrouwbaarheid vergroot. Dit is mede een reden geweest, om het overgrote deel van onderzoekscases te baseren op één respondent. Bij een aantal interviews is er terugkoppeling geweest van de informatie, om te controleren of de verkregen informatie correct was.

Tot slot is er geprobeerd zo transparant mogelijk onderzoek te doen, door inzicht te geven in de topiclijst (bijlage 2 en 3).

In dit hoofdstuk zijn de methoden en technieken uiteengezet en uitgewerkt. In het volgende hoofdstuk worden de empirische onderzoeksresultaten gepresenteerd.

Hoofdstuk 4 Een blik in de praktijk

In hoofdstuk twee is vanuit theoretische grondslag de relatie tussen online hulpverlening en samenwerking binnen Centra voor Jeugd en Gezin blootgelegd. In dit hoofdstuk is vanuit de empirie de relatie tussen deze twee concepten beschreven. Aan de hand van de operationalisatie uit hoofdstuk 3 zullen de bevindingen worden gepresenteerd. Ten eerste zal online hulpverlening uiteen wordt gezet, vervolgens de feitelijke samenwerking en tot slot hoe de samenwerking is afgestemd op online hulpverlening.

4.1. Online hulpverlening

4.1.1. Informatie: De voordeur van het Centrum voor Jeugd en Gezin

De website kan worden gezien als de voordeur van de Centra voor Jeugd en Gezin. Op de sites kunnen ouders, opvoeders, professionals en jongeren terecht voor al hun vragen over opvoeding en opgroeien. Verschillende ouders met verschillende behoeften aan contact met een hulpverlener kunnen vragen stellen via de email (en/of chat), via de telefoon of er zijn adressen en openingstijden van inloopsprekuren te vinden indien er ook een fysiek CJG aanwezig is.

Initiatief

De websites van de onderzochte cases hebben allemaal een eigen uitstraling. De websites zijn namelijk vanuit verschillende initiatieven opgezet. In deze paragraaf zal worden besproken wat het nu precies inhoudt om vanuit een initiatief te werken.

Binnen dit onderzoek zijn vier verschillende initiatieven onderzocht die in hoofdstuk 1 al zijn besproken. Ongeacht het initiatief zijn er op alle onderzochte CJG websites verschillende leeftijdsdomeinen aangebracht. Binnen een leeftijdsdomein is voor de desbetreffende doelgroep informatie te vinden. Aan de hand van de analyse van de websites is in tabel 3 een overzicht te vinden van de leeftijdsdomeinen van de verschillende initiatieven.

Tabel 3: Overzicht leeftijdsdomeinen per website

Initiatief	Leeftijdsdomeinen
vCJG: Utrecht/ Bronckhorst/ Nijmegen/ Deventer	Zwanger, Baby, Peuter, Schoolgaand kind, Puber en Jongvolwassene.
Eigen initiatieven: Arnhem/ Tilburg	Zwangerschap, 0-4 jaar, 4-12 jaar en 13-23 jaar.
LOES: Hengelo	Ouders, baby's, Peuters, Kleuters, Basisschoolkinderen en Tieners.
DCJG: Woensdrecht en Baarn	Kinderwens, Zwanger, Kraam, Borstvoeding, 0-4 jaar, 4-14 jaar Jong Volwassenen.

Uit het overzicht is af te leiden dat er weinig verscheidenheid bestaat tussen de verschillende leeftijdsdomeinen. Wel is uit de analyse van de websites gebleken dat de uitstraling van de websites verschillend is. Met name de LOES site heeft een heel andere uitstraling dan een site van het initiatief van het vCJG. Dit betekent dat er verscheidenheid in uitstraling bestaat, maar binnen de verdeling op het gebied van de leeftijdsdomeinen eenheid bestaat.

De informatie op de site kan worden gezien als de passieve kant van de website. Hier wordt immers geen directe hulpverlening geboden. De informatie op de site heeft betrekking op twee aspecten. Ten eerste is er sprake van algemene opvoedinformatie. Van de initiatieven die aangesloten zijn bij het vCJG is het bekend dat ongeveer tachtig procent van de opvoedinformatie bestaat uit algemene informatie. De overige twintig procent bestaat uit relevante opvoedinformatie vanuit de gemeente of regio (Interviews: Respondenten CJG Nijmegen, Utrecht, Bronckhorst en Deventer). Exacte percentages van de andere initiatieven zijn onbekend. Wel is uit de analyse van de website en de interviews met de respondenten ontdekt dat de lokale informatie vorm krijgt in items als *agenda, cursusaanbod in de regio, folders, nieuws en spotlights*.

Uit de vergelijking van de websites en de interviews met de respondenten is af te leiden dat de websites vanuit verschillende initiatieven zijn opgezet en daardoor de uitstraling verschillend is, maar de informatieverdeling op de websites zelf wel overeenkomen met elkaar.

Functies op de website

Uit de vergelijking van de websites blijkt dat naast informatie op de website ook functies op de website aanwezig zijn. Hieronder zullen deze functies nader uitgewerkt worden.

Ten eerste hebben alle onderzochte websites de mogelijkheid tot het stellen van vragen per email, ook wel het e-consult genoemd. Het stellen van vragen gebeurt via een digitaal formulier (vergelijking websites). Naast het stellen van vragen via email is er via de website van het CJG Arnhem en Nijmegen de mogelijkheid tot chatten met hulpverleners. In Arnhem kan op twee dagen gechat worden, namelijk op woensdag van 10:00uur tot 12:00uur en op donderdag van 18:00uur tot 20:00ur; in Nijmegen kan op vier dagen gechat worden, namelijk van maandag tot en met donderdag van 19:00uur tot 22:00uur (www.cjgarnhem.nl en www.cjgnijmegen.nl).

Beide Centra voor Jeugd en Gezin geven echter aan dat er nog weinig gebruik wordt gemaakt van de chatmogelijkheid door ouders (en jeugdigen en professionals):

‘Er is nog niet heel veel gebruik gemaakt van de chatfunctie, dat ligt naar mijn inziens aan de promotie die nog niet goed is gestart. Dat gaan we uiteindelijk wel doen als de andere sites ook in de lucht zijn. ‘ (Programmamanager Jeugd en Gezin (NIM), CJG Nijmegen)

De programmamanager Jeugd en Gezin (NIM) van het CJG Nijmegen geeft als oorzaak dat er te weinig promotie is geweest rondom de chatmogelijkheid via het CJG. Tevens is er nog geen goede promotie van de grond gekomen, omdat nog niet alle gemeenten in de regio de website in de lucht hebben. De pedagogische adviseur van het CJG regio Arnhem vertelt dat na een jaar gewerkt te hebben met de chatfunctie toch het aantal chaturen verlaagd zijn. Het is onduidelijk waarom er (nog) weinig gebruik wordt gemaakt van de chatmogelijkheid in beide steden. Buiten te weinig promotie is er bijvoorbeeld niet gepeild onder de inwoners of er überhaupt behoefte is aan een chatfunctie op de CJG website (Interviews met: Pedagogisch adviseur, CJG regio Arnhem en Programmamanager Jeugd en Gezin (NIM), CJG Nijmegen).

Het chatten heeft hetzelfde doel als de rest van het CJG: het bieden van laagdrempelige hulp zoals beschreven is in hoofdstuk 1. De programmamanager Jeugd en Gezin (NIM) van het CJG Nijmegen geeft aan dat er wordt uitgegaan van de

kracht van de hulpvrager, waarin oplossingen worden gezocht vanuit de hulpvragers zelf. Beide Centra voor Jeugd en Gezin volgen de ontwikkelingen rondom online hulpverlening op andere gebieden:

‘We blijven wel goed opletten op de ontwikkeling die er zijn, bijvoorbeeld online cursussen of online begeleiding. Je moet je alleen afvragen of deze ontwikkelingen ook in het CJG moeten plaatsvinden. Misschien kan er beter worden doorverwezen naar organisaties die dat al verder hebben ontwikkeld.’ (Pedagogisch adviseur, CJG regio Arnhem)

Verdere ontwikkelingen en ervaringen in de toekomst zullen uiteindelijk bepalen of de chatfunctie op meerdere sites zal worden toegepast. Woensdrecht staat als enige niet positief tegenover een chatfunctie omdat de verwachting bestaat dat er geen behoefte is aan een chatfunctie bij inwoners. Anderen laten het afhangen van eventuele regionale samenwerking of de behoeften en wensen van de bewoners. Utrecht geeft expliciet aan geen chatfunctie voor jongeren te willen, omdat er al genoeg sites in Nederland bestaan die via chatmogelijkheden hulp aanbieden. Voor ouders is een chatfunctie in de toekomst wel wenselijk volgens de projectleider van de CJG website van Utrecht.

De respondenten van de Centra voor Jeugd en Gezin Tilburg, Utrecht, Bronckhorst en Deventer geven expliciet aan hun sites verder door te willen ontwikkelen. Zij zijn dan ook aan het kijken hoe ze in de toekomst eventuele functies als een forum of een poll kunnen gaan vorm geven op de website. Nijmegen heeft een ideeënbus op haar site staan, waar mensen suggesties, op- en aanmerkingen over de site kwijt kunnen. LOES uit Hengelo kan ook via Twitter gevolgd worden.

Uit het bestuderen van de websites en interviews blijkt dat er al verschillende functies op de website van de Centra voor Jeugd en Gezin aanwezig zijn, maar dat de onderzochte centra voor Jeugd en Gezin op verschillende manieren de site aan het uitbreiden zijn (CJG regio Arnhem en Nijmegen) of in de toekomst de site willen uitbreiden (CJG Tilburg, Utrecht, Bronckhorst en Deventer).

Doelgroep

Vanuit het ministerie van Jeugd en Gezin wordt een doelstelling geformuleerd voor het online CJG, namelijk het bereiken van meerdere doelgroepen (ouders, jongeren en professionals) (Samen werken voor de Jeugd, 2010). De vraag is in hoeverre de onderzochte Centra voor Jeugd en Gezin hieraan voldoen op hun site en welke overeenkomsten en verschillen daarbij zijn.

De respondenten van de Centra voor Jeugd en Gezin van regio Arnhem, Nijmegen en Utrecht geven aan dat er naast de CJG website ook een aparte website voor jongeren (bijvoorbeeld www.JonginNijmegen.nl) in hun gemeenten bestaat. Deze website is afkomstig van het initiatief Jongin.nl. Dit initiatief heeft een samenwerkingsverband met de Stichting vCJG (vCJG, 2010).

Zeven van de negen onderzochte Centra voor Jeugd en Gezin zijn aan het zoeken naar een betere aansluiting met de doelgroep jongeren. De 12+ groep wordt door de respondenten als een lastige doelgroep ervaren. De variëteit in leeftijd maakt het lastig om deze groep te bereiken:

‘Onze site is helemaal niet aantrekkelijk voor jongeren. Daar moeten we wel iets mee, want het is ook onze doelgroep. De onderverdeling in leeftijdscategorieën, zou ten eerste anders moeten. Het is nu een 12+ categorie. 14 jaar is toch een wezenlijke andere leeftijd dan 21 jaar.’ (Pedagogisch medewerker, CJG Tilburg)

Binnen de websites van de centra voor Jeugd en Gezin die geen Jongin.nl site hebben, is weinig aandacht voor de jongeren zelf. Het leeftijdsdomein is met name bedoeld om de ouders en opvoeders informatie te geven over pubers en jongvolwassenen.

De Centra voor Jeugd en Gezin zijn nog zoekende hoe ze kunnen aansluiten op de doelgroep 12+, met in het bijzonder de Centra voor Jeugd en Gezin zonder aparte jongerensite. De jongin site zoals in Nijmegen, Arnhem en Utrecht geeft jongeren de gelegenheid een eigen (virtuele) plek te hebben binnen hun gemeente waar ze terecht kunnen voor al hun vragen. Doordat jongeren worden betrokken bij de opzet van de site is dit een goede manier om meer jongeren te kunnen bereiken binnen de gemeenten, aldus de Projectleider van de CJG website Utrecht.

De doelgroep van de professionals krijgt ook steeds meer aandacht binnen de websites, blijkt uit de interviews met respondenten van het CJG Deventer en het CJG van de regio Arnhem. Deventer heeft bijvoorbeeld op haar site een aparte inlog

mogelijkheid voor professionals. Ook Arnhem heeft vanuit de regionale CJG site een portal voor professionals beschikbaar. Beide respondenten geven echter aan dat de professionalsite nog wel meer doorontwikkeling nodig heeft. Binnen de Stichting vCJG zijn ontwikkelingen gaande om professionals apart te kunnen bedienen op de site, weet de eindredacteur van het CJG Bronckhorst te vertellen. In tabel 4 wordt weergegeven wat er reeds ontwikkeld is en wat nog in ontwikkeling is om de verschillende doelgroepen te bereiken.

Tabel 4: Overzicht middelen om CJG doelgroepen te bereiken

CJG	Ouders en Opvoeders	Professionals	Jongeren
Arnhem	CJG site	Aparte site voor professionals (is nog in doorontwikkeling)	Jongin.nl
Nijmegen	CJG site	Aparte doorverwijzing op CJG site (moet nog ingevuld worden)	Jongin.nl
Utrecht	CJG site	Aparte doorverwijzing op CJG site (moet nog ingevuld worden)	Jongin.nl
Woensdrecht	CJG site	CJG site (geen aparte verwijzing)	Geen aparte jongerensite
Bronckhorst	CJG site	Aparte doorverwijzing op CJG site (moet nog ingevuld worden)	Jongin.nl is in ontwikkeling
Baarn	CJG site	CJG site (geen aparte verwijzing)	Geen aparte jongerensite
Hengelo (OV)	LOES site	Aparte site	Ontwikkelingsfase (wel doorverwijzing op

			LOES naar bestaande jongerensites)
Deventer	CJG site	CJG site (aparte verwijzing)	Oriëntatie fase
Tilburg	CJG site	CJG site (geen aparte verwijzing)	Oriëntatie fase

Uit de tabel is af te leiden dat er per CJG verschillen bestaan in de wijzen waarop doelgroepen een plek krijgen binnen de websites. Om de doelstelling van het ministerie te kunnen realiseren, verdienen met name de doelgroepen jongeren en professionals nog meer aandacht op de site. Daarbij moet wel worden opgemerkt dat er ontwikkelingen gaande zijn zoals de jongerensites in Nijmegen, Arnhem en Utrecht.

4.1.2. Advies en ondersteuning: Praktische visie online hulpverlening

Visie

Aan alle respondenten is de vraag gesteld wat zij precies onder online hulpverlening binnen het CJG verstaan en wat ze precies willen bereiken met de online hulpverlening. De visies onder de respondenten lopen uiteen en zullen hieronder verder uitgewerkt worden.

De CJG coördinatoren van het CJG Baarn en Woensdrecht zien online hulpverlening vooral als het geven van informatie en het beantwoorden van een vraag per email. Uit de interviews met de CJG coördinatoren van Baarn en Woensdrecht blijkt dat zij zowel verantwoordelijk zijn voor de website als voor het fysieke CJG. De focus ligt in deze Centra voor Jeugd en Gezin dan ook minder op de website dan in de andere onderzochte Centra voor Jeugd en Gezin. De visie op online hulpverlening is dan ook minder specifiek en uitgebreid in vergelijking met de andere onderzochte Centra voor Jeugd en Gezin. De andere onderzochte Centra voor Jeugd en Gezin zijn namelijk in meerdere mate expliciet gericht op de website. Hier valt de website onder de verantwoordelijkheid van bijvoorbeeld een eindredacteur, zoals in Bronckhorst en Deventer (Interview: Eindredacteur, CJG Bronckhorst en Eindredacteur, CJG Deventer). In Utrecht is bijvoorbeeld een projectleider speciaal voor de CJG website en de jongerensite in functie (Interview: Projectleider CJG website van Utrecht). In de regio Arnhem zijn twee medewerkers van het backoffice verantwoordelijk voor het

online CJG van de regio. De Pedagogisch adviseur van het CJG regio Arnhem hanteert een bredere visie op online hulpverlening; naast het beantwoorden van vragen en het geven van informatie wordt de website ook gezien als een uitbreiding van de fysieke loketten van het CJG.

De visies van de respondenten kunnen in verband worden gebracht met hun functie. Wanneer er naast de website nog meerdere taken bestaan, krijgt online hulpverlening een minder belangrijke plek binnen het CJG. De bovengenoemde verschillen tussen Arnhem en Woensdrecht geven dit weer.

Voor- en Nadelen van online hulpverlening

Online hulpverlening is een nieuwe vorm van hulpverlening. In deze paragraaf worden de voor- en nadelen die uit de interviews naar voren kwamen besproken.

De online hulpverlening wordt door de respondenten zowel positief als negatief ervaren. Vanuit het oogpunt van de ouders en jongeren wordt online hulpverlening als een voordeel ervaren door de CJG medewerkers ten opzichte van de reguliere hulpverlening. Ten eerste omdat er nu *24 uur per dag* vragen gesteld kunnen worden, geeft de projectleider van de CJG website Utrecht aan. Ten tweede kan via dit concept *anoniem* vragen worden gesteld, geven de pedagogische adviseurs van de Centra voor Jeugd en Gezin van Tilburg en Hengelo aan. Dit voordeel zou de drempel naar de hulpverlening kunnen verlagen. Ten derde vindt de eindredacteur van de CJG website Bronckhorst het een *veilige manier* van hulp vragen is. Er wordt niet direct een dossier aangemaakt en het is daarom minder ‘eng’ om hulp te vragen, omdat hulpvragers niet direct ‘vast zitten’ aan een organisatie.

Tegenover de voordelen staan ook een aantal nadelen die worden ervaren door de CJG medewerkers. Online hulpverlening vraagt namelijk om een nieuwe werkwijze ten opzichte van face-to-face hulpverlening:

‘Het is natuurlijk een heel andere manier van werken. Je hebt geen face-to-face contact, daarom is het lastig in te schatten hoe je de vraag moet interpreteren. Het is een andere werkwijze en daar moet je rekening mee houden.’ (Pedagogisch adviseur, CJG regio Arnhem).

De eindredacteur van CJG website Bronckhorst geeft aan dat de medewerkers vanuit hun opleidingen veelal geschoold zijn in face-to-face contact een nieuwe werkwijze

kost daarom tijd en gewenning. Er worden in dit verband meerdere factoren genoemd die hulpverlening via het internet lastig maken. Ten eerste wordt door de eindredacteur van CJG website Bronckhorst de *beperkte informatie* per vraag als een moeilijke opgave beschouwd. De hoeveelheid aan informatie blijft beperkt, omdat er geen face-to-face contact is en er niet kan worden doorgevraagd naar omringende- en achterliggende factoren van het probleem. Ten tweede zijn *problemen lastiger in te schatten*, volgens de projectleider van de CJG website Utrecht, omdat er geen non-verbale communicatie binnen deze online hulpverlening aan te pas komt. Ten derde kost het *beantwoorden van een email meer tijd en precisie* dan in eerste instantie werd verwacht:

'Je kunt het vergelijken met het schrijven van een sollicitatiebrief of het versturen van een mail naar iemand over je vakantie. Een sollicitatiebrief schrijf je veel nauwkeuriger en kost veel meer tijd.' (Pedagogisch adviseur, CJG Tilburg)

De nadelen rondom de online hulpverlening zijn niet direct op te lossen. Dit heeft te maken met gewenning en het leren vertrouwen te kweken via het internet, geeft de projectleider van Hulpmix.nl aan. Scholing draagt bij aan de ontwikkeling van dit proces, vindt de pedagogisch adviseur van het CJG Tilburg. De medewerkers van de Centra voor Jeugd en Gezin Tilburg, Arnhem, Nijmegen, Deventer en Utrecht hebben scholing gekregen in online hulpverlening. De projectleider van de CJG website van Utrecht geeft aan dat een nieuwe scholing nodig is om het beantwoorden van online vragen weer op te frissen. In de Centra voor Jeugd en Gezin Woensdrecht, Baarn, Hengelo, Bronckhorst zijn medewerkers (nog) niet getraind in het online vragen beantwoorden. De scholing wordt door de respondenten die wel een training hebben gekregen als positief ervaren en draagt bij het gewenningsproces rondom het online vragen.

Er worden zowel voor- als nadelen ervaren ten aanzien van het online verlenen van hulp. De nadelen kunnen in verband worden gebracht met het werken vanuit een nieuwe werkwijze. Scholing, gewenning en ervaring leiden tot het beter kunnen omgaan met deze nadelen (Interview: Projectleider Hulpmix.nl).

Aard van de vragen: 'Lichte' en 'Zware vragen'

Uit de interviews blijkt dat de vragen die worden gesteld erg verschillend van aard kunnen zijn. De respondenten maken onderscheid in 'lichte' opvoedvragen en 'zware' opvoedvragen.

De lichte opvoedvragen kunnen over het algemeen goed via de mail worden afgehandeld, stelt de CJG coördinator van Baarn. De programmamanager Jeugd en Gezin (NIM) van het CJG Nijmegen geeft aan dat bij zware opvoedvragen meer urgentie is en sneller getracht wordt om mensen toe te leiden naar de reguliere hulpverlening. Dit gebeurt door hulpvragers uit te nodigen in de fysieke Centra voor Jeugd en Gezin of ze direct door te verwijzen naar instellingen. In het CJG van Baarn en Hengelo zijn over het algemeen alleen nog lichtere online opvoedvragen binnen gekomen. Andere Centra voor Jeugd en Gezin, zoals Bronckhorst, Tilburg en Deventer hebben al met zwaardere vragen te maken gehad:

'Het zijn pittigere vragen dan in eerste instantie werd verwacht. Het zijn geen eenvoudige vragen over hoeveel zakgeld een kind hoort te krijgen. Nee, het zijn wel echt zwaardere vragen'. (Eindredacteur, CJG Deventer)

Het verschilt per CJG welke soort vragen er binnenkomen. De Centra voor Jeugd en Gezin van Tilburg, Arnhem, Bronckhorst en Nijmegen hebben al te maken met meer verscheidenheid in de aard van de vragen, geven de respondenten van de desbetreffende Centra voor Jeugd en Gezin aan. Het is onduidelijk waar het verschil ligt; voor de hand ligt is dat steden met andere problematiek te maken hebben dan kleinere gemeenten. Bronckhorst, de kleinste stad van Nederland, heeft echter ook al met relatief zware vragen te maken gekregen. Het is daarom lastig te verklaren waar dit verschil in zit. Uit de interviews blijkt dat lichtere vragen vaak direct kunnen worden beantwoord, bij zwaardere vragen is er sneller doorgeleiding nodig of worden hulpvragers uitgenodigd voor een gesprek in een fysiek CJG.

Tot slot geven alle respondenten aan dat het aantal mensen dat binnenloopt in het fysieke CJG het minst is in verhouding tot emailvragen en telefonische vragen. Daarbij is het aantal vragen dat per mail wordt gesteld relatief niet hoog. In Utrecht komen er bijvoorbeeld ongeveer 5 vragen per week binnen (Interview: Projectleider CJG website, CJG Utrecht). De eindredacteur van de CJG website van Deventer geeft aan dat het CJG nog niet bekend genoeg is onder de inwoners. Bij de opening van het

CJG is een grote campagne geweest, maar daarna is er niets meer aan promotie gedaan en dit was terug te zien in het aantal website bezoekers; eerst een piek en vervolgens een daling van het aantal bezoekers. Niet alleen de eindredacteur van de CJG website Deventer, maar ook de pedagogisch adviseur van het CJG Tilburg pleit voor meer promotie ten behoeve van meer naamsbekendheid van het CJG. De website moet daarin een belangrijke rol gaan spelen vinden de respondenten, zodat er meer vragen binnen komen. Het CJG moet een soort gelijke functie krijgen als het consultatiebureau vindt de pedagogisch adviseur van het CJG Tilburg.

Samengevat krijgt online hulpverlening vorm doormiddel van een website die vanuit een bepaald initiatief is opgezet. De informatie op de website is onderverdeeld in algemene en lokale opvoedinformatie, tevens is er een e-consult op alle onderzochte CJG websites aanwezig. De visies op online hulpverlening lopen binnen de onderzochte Centra voor Jeugd en Gezin uiteen in meer eenvoudige en gespecificeerde visies. Dit staat in relatie tot de plaats die de website binnen het CJG inneemt. Online hulpverlening vraagt om een nieuwe werkwijze van de CJG medewerkers. Deze nieuwe manier van werken brengt voor- en nadelen met zich mee, maar scholing leidt tot het beter kunnen omgaan met de nadelen van online hulpverlening. De aard van de vragen wordt door de respondenten onderscheiden in lichte en zware vragen, het aantal vragen dat binnenkomt in het CJG staat volgens de respondenten in verband met de bekendheid van het CJG.

4.2. Feitelijke Samenwerking: Verschillende partijen, een gezamenlijk punt.

Alvorens dieper op samenwerking rondom online hulpverlening in kan worden gegaan, dient eerst de feitelijke samenwerking in en rondom de Centra voor Jeugd en Gezin aangaande online hulpverlening te worden besproken. Er wordt daarom in deze paragraaf nog niet ingegaan op hoe de samenwerking verloopt op het gebied van online hulpverlening. Vanuit een breedteanalyse wordt een eerste beschrijving gegeven over hoe samenwerking vorm krijgt om vervolgens specifiek weer te geven hoe samenwerking is afgestemd op online hulpverlening.

4.2.1. Samenwerking CJG netwerk

Doel

Om online hulpverlening binnen een CJG netwerk aan te bieden wordt hier beschreven op welke wijze de samenwerking vorm krijgt om dit doel na te kunnen streven.

De samenwerking op het gebied van online hulpverlening is op een aantal punten terug te zien in het CJG netwerk. Ten eerste is er samenwerking tussen CJG partners. Dit is terug te zien op het gebied van beantwoording van emailvragen en op het gebied van de website. De samenwerking op het gebied van emailvragen vindt plaats door middel van overleg, intervisies en onderling contact tussen de verschillende medewerkers die emailvragen afhandelen. Op het gebied van de website krijgt de samenwerking vorm in een redactieraad of het netwerken van bijvoorbeeld een eindredacteur. De eindredacteur van de CJG website Deventer wordt gebruikt om het argument van het netwerken te versterken; om alle kernpartners bewust te maken van de website gaat de eindredacteur langs alle kernpartners om te netwerken en te lobbyen voor de website. Ten tweede is er samenwerking gevonden op het gebied van de website en het fysieke CJG. Door leden uit het fysieke CJG in de redactieraad plaats te laten nemen, wordt een koppeling gemaakt tussen deze twee aspecten.

Actoren

Alle onderzochte Centra voor Jeugd en Gezin bestaan uit een samenwerkingsverband met de gemeente en zogeheten CJG partners. De samenstelling van de partners kunnen per CJG verschillen. Bij alle onderzochte Centra voor Jeugd en Gezin zijn de GGD en Maatschappelijk Werk vertegenwoordigd als kernpartner.

Binnen de Centra voor Jeugd en Gezin worden medewerkers van de kernpartners gedetacheerd naar het fysieke CJG loket, blijkt uit de interviews met de respondenten. Dit wordt het frontoffice van het CJG gevormd. Het backoffice kan worden gezien als het achterliggende veld van het jeugd domein. Niet alleen CJG partners behoren tot het backoffice, maar ook andere partijen, zoals particuliere instellingen, behoren tot het backoffice (Interview: CJG coördinator, CJG Baarn). Het backoffice kan in kaart worden gebracht door een zogeheten (digitale) sociale kaart.

Duurzaamheid

De wijze waarop vragen via het e-consult binnen komen in het CJG is op verschillende manieren georganiseerd. De CJG partners die de emailvragen beantwoorden verschillen per onderzocht CJG. In tabel 5 is een overzicht te vinden van de binnenkomst van vragen per CJG. In de onderstaande tekst zal dit eerst per CJG toegelicht worden.

In Arnhem komen emailvragen binnen in het regionale backoffice. Dit is de gezamenlijke regionale organisatie achter het frontoffice van het CJG. Naast het fungeren als achterwacht worden hier ook taken als risicobewaking en zorgcoördinatie uitgevoerd. Vragen worden hier beantwoord door Hulpverlening Gelderland Midden (Brandweer, Ambulancehulpverlening en GGD) of kunnen worden doorgestuurd naar een fysiek CJG in de regio. Medewerkers in het backoffice doen naast de emailvragen ook de chatvragen (Interview: Pedagogisch adviseur, CJG regio Arnhem).

In Nijmegen worden de email en chat vragen beantwoord door het Maatschappelijk werk Nijmegen (NIM). Wanneer vragen een meer specifiek karakter hebben dan worden ze doorgestuurd naar het fysieke CJG (Interview: Projectmanager CJG Nijmegen en Programmamanager Jeugd en Gezin (NIM), CJG Nijmegen).

In Utrecht komen de vragen binnen in een mailbox die wordt beantwoord in de uren waarin het fysieke loket open is. Dit houdt in dat de medewerkers achter het loket de vragen beantwoorden (Interview: Projectleider CJG website, CJG Utrecht).

In Woensdrecht en Baarn kunnen mensen op de site kiezen of ze rechtstreek een vraag stellen aan het lokale CJG of dat ze een vraag stellen die eerst naar de e-redactie van de stichting Opvoeden.nl gaat (Interviews: CJG coördinator Baarn en CJG coördinator Woensdrecht).

In Bronckhorst komen vragen eerst binnen bij de GGD Lelystad. Bij de GGD Lelystad wordt vervolgens bepaald of vragen moeten worden doorverwezen naar lokale Centra voor Jeugd en Gezin in de Achterhoek (Interview: Eindredacteur, CJG Bronckhorst).

Voor Hengelo (OV) geldt dat email vragen terecht komen in de al eerder bestaande achterwacht, namelijk de Meld- en Zorgcentrale. Vanuit dit punt wordt bepaald of vragen door worden gestuurd naar het CJG (Interview: Pedagogisch Adviseur, CJG Hengelo).

In Deventer komen vragen terecht bij Carinova, een organisatie voor Maatschappelijk werk en Thuiszorg. Vragen kunnen vanuit daar doorgestuurd worden naar de fysieke CJG loketten (Interview: Eindredacteur, CJG Deventer).

Tot slot komen vragen in Tilburg binnen in het centrale frontoffice, hier komen alle emailvragen uit de regio binnen (Interview: Pedagogisch adviseur, CJG Tilburg).

Tabel 5: Overzicht binnenkomst emailvragen

CJG	Binnenkomst vragen
Arnhem	GGD (regionale backoffice) en Fysiek CJG
Nijmegen	NIM (Maatschappelijk werk) en Fysiek CJG
Utrecht	Fysieke Centra voor Jeugd en Gezin
Woensdrecht	E-redactie of rechtstreeks naar het fysieke CJG
Bronckhorst	GGD Lelystad
Baarn	E-redactie of rechtstreeks naar het fysieke CJG
Hengelo (OV)	Meld- en Zorgcentrale en Fysiek CJG
Deventer	Carinova (Maatschappelijk werk en thuiszorg)
Tilburg	Centrale frontoffice

(Bron: Interviews met alle respondenten)

De pedagogisch Adviseur CJG regio Arnhem en de programmamanager van Jeugd en Gezin (NIM) van het CJG Nijmegen geven aan dat het niet tot problemen leidt wanneer een organisatie verantwoordelijk is voor de uitvoering. Niet alle Centra voor Jeugd en Gezin zijn op die wijze ingericht dat één organisatie verantwoordelijk kan worden gesteld voor de uitvoering. Verschillende elementen spelen hier bij een rol, zoals de positie van de gemeente in het netwerk (Interview: Pedagogisch adviseur, CJG Hengelo) onderlinge relaties tussen organisaties (Interview: CJG coördinator, CJG Baarn) en de ambtelijke en bestuurlijke cultuur (Interview: Eindredacteur CJG, Deventer). Het CJG van Baarn kan hier vervolgens als voorbeeld worden genomen:

'We hebben er bewust voor gekozen om de coördinatie eerst bij de gemeente te houden. De GGD en Maatschappelijk Werk groeiden echt naar elkaar toe bij het opzetten van het CJG. Toen we het gingen hebben over wie de coördinatie zou kregen, merkten we dat die beweging weer de andere kant op ging. Toen hebben we besloten om in ieder geval tot 2011 zelf de coördinatie ons te nemen.' (CJG coördinator, CJG Baarn)

Uit tabel 5 kan worden afgeleid dat processen in de Centra voor Jeugd en Gezin niet alleen lokaal, maar ook regionaal georganiseerd kunnen zijn, zoals in Arnhem, Nijmegen en in Tilburg. Hieronder zal de regionale samenwerking nader uitgewerkt worden.

4.2.2. Regionale Samenwerking

Doel

Binnen de onderzochte Centra voor Jeugd en Gezin komen een aantal regionale samenwerkingsverbanden voor. Het CJG Arnhem, Nijmegen en Tilburg werken onder andere samen op het gebied van de website. In Arnhem werken elf gemeenten samen, in Nijmegen negen gemeenten en in Tilburg werken acht gemeenten samen. Ook in de regio Achterhoek waar het CJG Bronckhorst onder valt is samenwerking op lokaal niveau terug te zien. De eindredacteur van de CJG website Bronckhorst geeft aan er veel informatie wordt uitgewisseld op het gebied de website. Bronckhorst heeft in deze regio al langere tijd een website, waardoor andere gemeenten in de Achterhoek lering trekken uit de ervaringen van het CJG Bronckhorst. Hengelo heeft zich wel samengevoegd bij de website van Enschede (LOES), maar er is nog niet veel samenwerking onderling. Er is bijvoorbeeld geen regionale backoffice zoals in Nijmegen, Tilburg en Arnhem (Interview: Pedagogisch medewerker, CJG Hengelo).

Op de volgende punten wordt volgens de respondenten van de Centra voor Jeugd en Gezin van Arnhem, Nijmegen, Tilburg en Bronckhorst regionaal samengewerkt op het gebied van online hulpverlening:

- Op het gebied van de telefonische achterwacht (Centra voor Jeugd en Gezin regio Arnhem, Nijmegen en Tilburg).

- Op het gebied van het emailvragen (Centra voor Jeugd en Gezin regio Arnhem, Nijmegen en Tilburg).
- Op het gebied van overleg tussen bijvoorbeeld lokale CJG coördinatoren binnen de regio of lokale eindredacteuren binnen de regio (Centra voor Jeugd en Gezin Arnhem, Nijmegen, Tilburg en Bronckhorst) .

Er bestaan dus websites per regio, maar die kunnen wel verschillen per regiogemeente. Niet alle regiogemeenten maken gebruik van de website, sommige gemeenten hebben vanwege een kleinere gemeenteschaal geen financiële middelen om een website te financieren (Interview: Projectmanager, CJG Nijmegen).

Actoren

In de onderzochte Centra voor Jeugd en Gezin zijn drie regionale samenwerkingsverbanden onderzocht. Binnen deze regionale samenwerkingsverbanden werken verschillende gemeenten uit een regio en kernpartners op regionaal en lokaal niveau samen in het CJG. Het regionale samenwerkingsverband is vergelijkbaar met het CJG netwerk, alleen werken nu meerdere gemeenten binnen dat netwerk samen. Kernpartners als MEE (Vereniging voor ondersteuning bij leven met een beperking), Maatschappelijk werk, GGD en Bureau Jeugdzorg, zijn belangrijk partners die al regionaal samenwerken.

Duurzaamheid

Samenwerking ligt voor de hand bij situaties waarin samenwerkende gemeenten aangesloten zijn bij dezelfde GGD, mede vanwege het feit dat er op deze terreinen vaak al samenwerking bestaat.

Het is niet overal vanzelfsprekend dat er op regionaal niveau samen wordt gewerkt. Er kunnen onderliggende factoren zijn, geeft de eindredacteur van de CJG website Deventer aan. De regionale samenwerking staat in relatie tot de ambtelijke en organisatorische cultuur die binnen een regio heerst, blijkt uit situatie in regio van Zwolle:

'Nee, er is nog geen regionaal overleg voor eindredacteuren hier in de regio. Ik zou daar wel heen willen, maar er is hier in de buurt is nog niet zo'n overleg. Met de gemeente Harderberg zijn we nu wel bezig en Zwolle is ook bezig met een website. Ik

zou daar wel heen willen. De cultuur van gemeenten is hier alleen heel anders dan bijvoorbeeld in de Achterhoek. Hier hebben zij allemaal heel erg hun eigen ding, zonder echt binding te zoeken. In Achterhoek is echt een gezamenlijk gevoel. Dat maakt samenwerking ook makkelijker.' (Eindredacteur, CJG Deventer).

Samenwerking op regionaal niveau kan wenselijk zijn, omdat vanuit bestaande samenwerkingsverbanden verder gewerkt kan worden. Samenwerken leidt tot een goedkopere en efficiënte manier van werken, omdat de kernpartners dan niet apart in alle gemeenten deel hoeven te nemen in een fysiek CJG (Interview: Pedagogisch medewerker, CJG Tilburg). Tilburg, Arnhem, Nijmegen en Bronckhorst zijn voorbeelden van hoe regionale samenwerking kan worden ingericht op het gebied van online hulpverlening binnen de Centra voor Jeugd en Gezin.

4.2.3. Landelijke Samenwerking

Doel

Op het gebied van landelijke samenwerking is er op een aantal punten sprake van samenwerking binnen de onderzochte Centra voor jeugd en Gezin. Op de websites wordt gebruik gemaakt van informatie vanuit landelijke kennisinstituten. De leeftijdsdomeinen worden voor het vCJG en het DCJG vanuit een landelijke database van informatie voorzien, zoals al in hoofdstuk 1 te lezen was. Informatie op de website van de regio Arnhem wordt aangevuld door de organisatie Jong Centraal (Interview: Pedagogisch adviseur, CJG regio Arnhem) en in Tilburg wordt de informatie aangevuld met opvoedinformatie van de landelijke database van GGD, Ouders van Nu en het NJi (Interview: Pedagogisch adviseur, CJG Tilburg). De informatie wordt overigens door medewerkers van CJG zelf op de site gezet.

Actoren

Op het landelijk niveau krijgt samenwerking vorm in de initiatieven van stichting vCJG en stichting opvoeden.nl. Er wordt daarbij gebruik gemaakt van landelijke kennisinstituten zoals het NJi of GGD Nederland.

Duurzaamheid samenwerking

Op het gebied van online hulpverlening is er wel sprake van landelijke samenwerking, maar voornamelijk op het gebied van informatievoorziening, blijkt uit de interviews

met de respondenten. De stichtingen vCJG en Opvoeden.nl hebben beide wel een vorm van landelijke samenwerking omdat ze beide een bepaalde hoeveelheid aan gemeenten aan zich hebben weten te binden. Met name het aantal gemeenten dat zich aansluit bij het vCJG neemt nog steeds toe (vCJG, 2010). Samenwerken binnen een stichting heeft als voordeel dat er meer informatie gedeeld kan worden en niet elke gemeente 'het wiel op nieuw hoeft uit te vinden' (Interview: Eindredacteur, CJG Bronckhorst). Het is jammer dat het ministerie zelf met een pilot is begonnen en een stichting heeft gekoppeld aan het initiatief. Het vCJG was in die tijd al volop bezig en had al de nodige gemeenten aan zich gebonden. Daarbij is er vanuit het vCJG contact gezocht met het ministerie, maar het ministerie heeft dat afgehouden omdat zij zelf een pilot wilde starten (Telefoongesprek: informant Stichting vCJG). Pas na een jaar is uiteindelijk toch sprake van samenwerking tussen de beide initiatieven (vCJG, 2010). Dat is jammer want het had een hoop tijd en geld bespaard als het ministerie duidelijkere richtlijnen voor websites had opgesteld of zelfs direct was gaan samenwerken met het vCJG. Meerdere initiatieven zorgen voor meer verscheidenheid in websites:

'Ik vind het zonde dat initiatieven langs elkaar heen werken. Iedereen is er dan heel druk mee bezig, terwijl je allemaal hetzelfde aan het doen bent. Iedereen is dan opnieuw het wiel aan het uitvinden. Ik zou ervoor zijn dat er meer een lijn komt. Ik heb wel gehoord dat het ook al wel geprobeerd is door het vCJG om in een vroeg stadium samenwerking te zoeken met het ministerie, dat is toen niet gelukt. Ik weet niet of het haalbaar is dat er een initiatief komt.' (Eindredacteur, CJG Deventer)

De gemeenten met eigen initiatieven hebben veel tijd en geld gestoken in hun eigen website (Interview: Projectleider, CJG Arnhem). Het ministerie had op het gebied van een online CJG beter moeten rondkijken naar wat er al gaande was in het uitvoerende veld en daar haar beleid op moeten aanpassen. Dit had veel gemeenten en organisaties een hoop geld en moeite bespaard.

Samengevat is er op verschillende niveaus samenwerking op het gebied van online hulpverlening binnen Centra voor Jeugd en Gezin. De samenwerking concentreert zich voornamelijk op de lokale en regionale niveaus. Op landelijk niveau is er weinig

samenwerking. In de volgende paragraaf wordt uiteengezet hoe samenwerking verloopt en afgestemd is op online hulpverlening binnen Centra voor Jeugd en Gezin.

4.3. Afstemming: Samenwerken voor meer bereikbaarheid

In het onderzoek is de samenwerking getoetst op de factoren uit de theorie die samenwerking kunnen beïnvloeden. Hieronder zullen de factoren worden uiteengezet die van toepassing zijn op online hulpverlening in de onderzochte Centra voor Jeugd en Gezin.

4.3.1. Verdeling hulpbronnen

Gezamenlijke werkwijze

Op het gebied van het beantwoorden van email en chat vragen is uit tabel 5 al af te leiden dat dit op verschillende wijzen georganiseerd is. Niet alle kernpartners zijn namelijk in dezelfde mate betrokken bij het beantwoorden van de emailvragen. De projectleider van Hulpmix.nl geeft aan dat wanneer meerdere partijen samenwerken het belangrijk is om een gezamenlijke werkwijze te hanteren omdat het voor de hulpvrager niet moet uitmaken van welke organisatie een hulpverlener afkomstig is. Tilburg is een goed voorbeeld van een CJG waarin een gezamenlijke werkmethode is ontwikkeld ten aanzien van online hulpverlening. De scholing en het handboek voor medewerkers van het CJG Tilburg geven duidelijke richtlijnen aan de werkwijze binnen het CJG. Daarnaast geven intervisies de mogelijkheid om onderling met elkaar in gesprek te gaan over de werkwijze (Interview: Pedagogisch Medewerker, CJG Tilburg). Uit de interviews met de respondenten van de Centra voor Jeugd en Gezin van regio Arnhem en Nijmegen organiseren de GGD en Maatschappelijk werk de coördinatie over de emailvragen, maar vindt er wel overleg plaats tussen deze coördinerende instellingen en de CJG medewerkers van de fysieke loketten. Met behulp van overleggen tussen CJG medewerkers wordt er minder langs elkaar heen gewerkt. Medewerkers kunnen via deze wijze meningen, visies en kennis delen (Interview: respondenten Centra voor Jeugd en Gezin Tilburg, regio Arnhem en Nijmegen). Ook wanneer een instelling de coördinatie heeft over het online CJG is overleg met CJG medewerkers uit de fysieke loketten van essentieel belang is. Binnen de overleggen vindt namelijk afstemming plaats op hoe emailvragen moeten worden beantwoord (Interview: Projectmanager, CJG Nijmegen).

Uitwisseling expertise tussen CJG medewerkers

De mate van uitwisseling van expertise tussen CJG medewerkers loopt uiteen. Hierboven werd het CJG Tilburg beschreven als een voorbeeld waarbij wel een gezamenlijke werkwijze aanwezig is. In het volgende citaat wordt weergegeven welk effect dit heeft op de uitwisseling van de expertise:

‘We hebben er wel voor gekozen om niet tegelijkertijd mensen van dezelfde organisatie een dienst te laten draaien. Elke organisatie levert namelijk twee mensen, maar zij werken in principe nooit samen. Dan heb je veel meer uitwisseling van informatie / kennis en meer expertise, dan voegt het ook echt iets toe. Niet alleen voor jezelf, maar ook voor de organisatie, omdat deze nieuwe expertise weer verspreid wordt binnen de eigen organisatie.’ (Pedagogisch adviseur, CJG Tilburg)

Tevens is er in Tilburg sprake van duidelijke afspraken over hoe de emailvragen worden beantwoord (Handboek Centrum voor Jeugd en Gezin Tilburg, 2008). Dit voorkomt verwarring en het niet weten wat te doen met bepaalde vragen. In het CJG Utrecht is het namelijk niet altijd duidelijk voor CJG medewerkers waar ze met hun vragen naar toe moeten. Vragen worden soms doorgestuurd naar de projectleiders van het CJG, terwijl de expertise in het backoffice van het CJG aanwezig is; dit leidt vervolgens tot weinig uitwisseling van expertise. Ten tweede heeft de mate van uitwisseling te maken met het kunnen denken buiten de eigen kaders van de eigen organisatie. De CJG coördinator van het CJG Baarn en de projectleider van de CJG website Utrecht geven expliciet aan dat CJG medewerkers soms moeite hebben om te denken vanuit het CJG in plaats van uit hun eigen organisatie, met als gevolg dat CJG medewerkers binnen hun eigen kader blijven denken en vragen vanuit hun eigen organisatieopvattingen afhandelen.

Uit de voorbeelden van Centra voor Jeugd en Gezin Tilburg, Utrecht en Baarn blijkt dat wanneer er meer uitwisseling van expertise is, men ook meer in het kader van het CJG denkt. De mate van uitwisseling van expertise draagt bij aan de kwaliteit van hulpverlening, verschillende expertise zorgt voor meer kennis.

Doorgeleiding vragen

Binnen het CJG komen ook vragen binnen die van dien aard zijn, dat ze moeten worden doorgeleid. Het proces van doorgeleiding is een van de aandachtspunten

binnen het CJG (zie hoofdstuk 1). Hieronder zal omschreven worden hoe doorgeleiding in de praktijk wordt vormgegeven.

In paragraaf 4.1.2. is weergegeven dat nog niet alle onderzochte Centra voor Jeugd en Gezin met zware vragen ervaring hebben. Veel (lichtere) vragen worden beantwoord door de medewerkers op de locaties waar emailvragen binnen komen (Interview: Eindredacteur, CJG Bronckhorst). Doordat de respondenten nog weinig ervaring hebben met de doorgeleiding van echt zware gevallen, is het lastig om harde feiten weer te geven op dit punt. Wel kunnen er een aantal voorbeelden uit de praktijk worden genoemd.

In Nijmegen vormen bijvoorbeeld de GGD en het NIM de projectondersteuning van de projectmanager van het CJG. Er wordt nauw samengewerkt tussen deze drie partijen. De projectsmanager heeft op haar beurt weer nauw contact met de CJG coördinatoren (Interview: Programmamanager Jeugd en Gezin (NIM), CJG Nijmegen). De projectmanager van het CJG Nijmegen bevestigt in het interview dat de lijnen kort zijn tussen de bovengenoemde partijen.

Niet alleen de respondenten van Nijmegen, maar alle respondenten benadrukken het belang van het ‘kort houden van de lijntjes’. Dit is een continu proces die te allen tijde aandacht verdient. Ondanks dat alle respondenten bewust zijn van het feit dat het kort houden van de lijntjes aandacht verdient, komt het wel voor dat dit proces even uit het oog wordt verloren:

‘Er heeft een keer drie maanden tussen een overleg gezeten, dat is echt te lang. Je verliest elkaar dan uit het oog. Een overleg moet je regelmatig doen en ook strategisch. Ik stuur bijvoorbeeld twee weken na het overleg de notulen, want dat zet mensen weer aan het denken. Daarna stuur ik ook regelmatig een reminder voor het geplande overleg.’ (Eindredacteur, CJG Bronckhorst).

Uit het citaat kan worden afgeleid dat het verbinden van partijen niet vanzelf gaat. Alle respondenten geven in de interviews aan dat het op regelmatige basis ontmoeten van essentieel belang is voor het kort houden van de lijntjes tussen de verschillende partners. Wanneer samenwerking minder wordt gestimuleerd, zullen partijen elkaar minder snel opzoeken. Dat is bijvoorbeeld af te leiden uit het volgende citaat:

'In het begin werd er veel meer gebruik van gemaakt van de verschillende instellingen. Nu merk ik vaak dat vragen eerder naar ons terug komen. Eigenlijk moet er een soort opfriscursus komen, waarin men weer alert wordt van het backoffice.'
(Projectleider CJG website, CJG Utrecht)

Overleggen, intervisies en teambuilding met medewerkers van de frontoffices zijn een van de instrumenten om de samenwerking goed te laten verlopen (Interview: Pedagogisch adviseur, CJG Tilburg). Mensen raken op deze wijze vertrouwd met elkaar en zullen ook eerder van de expertise van collega's gebruik maken.

Indien er toch vragen binnenkomen die zwaarder van aard zijn, wordt er geprobeerd om met de hulpvragers een afspraak te maken (Interview: Pedagogisch adviseur, CJG regio Arnhem en Pedagogisch adviseur, CJG Tilburg). Het aantal afspraken dat er binnen het fysieke CJG kan worden gemaakt ligt tussen de drie en vijf contactmomenten. Dit is afhankelijk van de regels en afspraken rondom de vraagprocedure binnen een CJG. Mensen kunnen met behulp van een afspraak worden doorgeleid naar specifieke hulpverlening. De ervaring leert echter dat mensen genoeg kunnen hebben aan de gesprekken binnen het fysieke CJG (Interview: Pedagogisch adviseur, CJG Tilburg).

Ondanks dat er niet alle respondenten met zware vragen ervaringen hebben, geven de ervaringen van respondenten die wel met zware vragen te maken gehad inzicht in hoe doorgeleiding wordt georganiseerd. Overleg, intervisies en teambuilding zijn belangrijke instrumenten om de doorgeleiding van het proces goed te laten verlopen. De voorbeelden van het CJG Utrecht en Bronckhorst geven weer wat er gebeurt als die instrumenten niet worden ingezet.

Verdeling van de werkzaamheden tussen de eigen organisatie en het CJG

Het CJG is een samenwerkingsverband van verschillende bestaande partijen (zie hoofdstuk 1). In deze sectie wordt gekeken hoe de verdeling van de werkzaamheden van de eigen organisaties zich verhoudt tot de werkzaamheden van het CJG.

In de onderzochte Centra voor Jeugd en Gezin werken gedetacheerde medewerkers voor een aantal uur binnen het CJG. Er zijn ook medewerkers die voor 20 uur of volledig gedetacheerd zijn naar het CJG, zoals in Arnhem en Tilburg. De projectleider van de CJG website van Utrecht en de pedagogisch adviseur van het CJG Hengelo hebben expliciet aangegeven niet geheel tevreden te zijn met de werkverdeling. De

respondenten gaven beide aan toe te willen werken naar onafhankelijke medewerkers. In Hengelo komt deze wens voort uit de werkdruk die de medewerkers ervaren vanwege de combinatie van de reguliere werkzaamheden en de werkzaamheden van het CJG. De projectleider van de CJG website Utrecht geeft aan blanco medewerkers te willen, omdat medewerkers dan niet worden 'gekleurd' door hun eigen organisatie. Doordat medewerkers niet gebonden zijn aan een instelling, is de verwachting dat organisatiebelangen naar de achtergrond verdwijnen en uitsluitend wordt gekeken naar welke hulp en organisatie het beste bij de hulpvrager passen.

In Hengelo en Utrecht zijn de CJG medewerkers verantwoordelijk voor de emailvragen en niet een instelling, zoals in Arnhem en Nijmegen. Wanneer er een achterwacht is die de mails en telefoontjes voor het fysieke CJG afhandelt, kunnen CJG medewerkers zich meer focussen op inloopgesprekken en afspraken bij zwaardere gevallen. Het verantwoordelijk stellen van een instelling kan bijdragen aan minder werkdruk voor de CJG medewerkers. De realisatie van achterwacht is echter weer afhankelijk van een aantal factoren zoals de beschikbare financiële middelen.

Het CJG Tilburg is een voorbeeld waar veel verdeling van hulpbronnen is. Binnen het CJG Tilburg is sprake van uitwisseling van expertise en het hebben van een gezamenlijke werkwijze. Daarbij is er sprake van overleg en intervisies binnen het CJG. Het doorgeleiden van vragen gaat op deze wijze ook gemakkelijker, omdat mensen elkaar weten te vinden.

4.3.2 Coördinatie

Aansturing

Samenwerking op het gebied van online hulpverlening wordt niet vanzelf vorm gegeven. In de sectie wordt besproken wie verantwoordelijk is voor de coördinatie en aansturing ten aanzien van online hulpverlening.

Op uitvoerend niveau ligt de coördinatie rondom de website en online hulpvragen bij de gemeente of bij een bepaalde instelling zoals in Bronckhorst bij de GGD. In Hengelo, Woensdrecht en Baarn zijn de CJG coördinatoren geleverd vanuit de gemeente. In de centra voor Jeugd en Gezin waar de uitvoering van het online CJG specifiek wordt gedaan door een kernpartner, zoals in Nijmegen en Arnhem, ligt de

coördinatie meer bij de kernpartners (Interview: Pedagogisch adviseur, CJG regio Arnhem en Programmamanager Jeugd en Gezin (NIM), CJG Nijmegen). De lijnen met de gemeenten zijn daar echter wel nadrukkelijk aanwezig, doordat naast het bestuursniveau, de gemeenten ook op uitvoerend niveau een vinger in de pap houden. Dit wekt in Nijmegen enige irritatie op bij de kernpartner:

‘Ik vind dat de gemeente uiteindelijk iets meer op het bestuursniveau moet gaan zitten. Ze bemoeien zich iets te inhoudelijk, ook omdat de CJG coördinatoren vanuit de gemeente zijn aangesteld. Ik denk dat die opdracht ook aan een organisatie gegeven moet worden. In de ontwikkeling en het uitproberen willen ze de coördinatie graag zelf vasthouden.’ (Projectmanager Jeugd en Gezin (NIM), CJG Nijmegen)

Uit de interviews blijkt dat de gemeente naast haar taak als het samenbrengen van partijen en het vormgeven van het CJG, ook inhoudelijke taken op zich heeft genomen. Veel gemeenten willen in de eerste fase zelf de coördinatie behouden over het gehele CJG. De projectleider CJG Arnhem geeft bijvoorbeeld aan dat de gemeente bewust heeft gekozen voor de GGD, omdat de GGD dichterbij de gemeente staat. Op deze wijze kan de gemeente meer invloed uitoefenen. Tilburg is een voorbeeld waarin de coördinatie niet bij de gemeente ligt, maar de CJG coördinator afkomstig is van stichting MEE (Interview: Pedagogisch adviseur, CJG Tilburg). In Nijmegen is het Maatschappelijk Werk verantwoordelijk voor de achterwacht en het online CJG, maar zijn de CJG coördinatoren wel weer vanuit de gemeente geleverd, zoals eerder aangegeven (Interview: Projectmanager, CJG Nijmegen).

De gemeenten houden in de onderzochte Centra voor Jeugd en Gezin over het algemeen de coördinatie dicht bij eigen huis. Het uit handen geven van de coördinatie aan kernpartners wordt nog niet veel toegepast.

4.3.3. Overeenstemming regels en opvattingen

Afspraken

In deze sectie wordt gekeken in hoeverre er afspraken zijn gemaakt ten behoeve van de samenwerking op het gebied van online hulpverlening. Op bestuursniveau worden voornamelijk besluiten genomen over het gehele CJG in overleg met stuurgroepen en projectgroepen waarin bestuurders en managers van de kernpartners zijn betrokken.

Op bestuursniveau wordt afgesproken of een online CJG wordt gerealiseerd en hoe dat op grote lijn wordt ingericht, zoals het inrichten van een regionale backoffice (Beleidsdocumenten inrichting Backoffice CJG regio Arnhem). Binnen het onderzoek ligt de focus op het uitvoerende niveau en hieronder zal daarom in worden gegaan op afspraken op uitvoerend niveau.

Uit het interview met de projectleider van de CJG website Utrecht blijkt dat wanneer het fysieke CJG niet goed is neergezet, dit gevolgen heeft voor de website en de samenwerking op het online gedeelte van het CJG. Het fysieke gedeelte is open, maar er ligt geen goed plan hoe er gewerkt moet worden. Wanneer in het fysieke deel partijen niet goed samenwerken, zal een vruchtbare samenwerking op het gebied van online hulpverlening ook lastiger worden, omdat er geen goede basis bestaat (Interview: Projectleider CJG Website, CJG Utrecht). De projectleider van de CJG website Utrecht geeft aan als oplossing een stuurgroep voor het online CJG te willen. Die stuurgroep moet er op sturen dat kernpartners binnen hun eigen organisatie een contactpersoon aanstellen die informatie aanlevert aan het CJG. Daaronder zou dan een projectteam van professionals moeten hangen die nadenken over aspecten als een chat. De redactieraad hangt dan weer onder het projectteam en zou dan puur over het beheer van de site gaan.

Van de tien onderzochte Centra voor Jeugd en Gezin hebben acht Centra voor Jeugd en Gezin een redactieraad aangesteld die verantwoordelijk is voor het beheer van de website, is gebleken uit de interviews. Vanuit de stichting vCJG is dit ook een voorwaarde om een virtueel CJG op te zetten (vCJG, 2010). De eindredacteur van de CJG website Bronckhorst geeft aan dat de leden van de redactieraad partners van het CJG vertegenwoordigen. Niet alle CJG partners nemen deel in de redactieraad blijkt uit het interview met de eindredacteur van de CJG website Deventer. Deventer heeft bijvoorbeeld naast de gemeente vijftien kernpartners binnen het CJG. De redactieraad van Deventer vertegenwoordigt slechts zes kernpartners.

Binnen de redactieraad wordt besproken hoe de site verder ontwikkeld moet worden en welke informatie er wel en welke niet op moet komen te staan. De redactieraad heeft in de onderzochte Centra voor Jeugd en Gezin weer contact met het desbetreffende fysieke CJG door middel van overleggen, geven de eindredacteurs

van het CJG Bronckhorst en Deventer aan. Op deze wijze blijft de koppeling bestaan tussen de website en het fysieke CJG. Om die koppeling te behouden is het belangrijk om die verbindingen te leggen, in het bijzonder wanneer niet alle kernpartners zitting hebben in de redactieraad (Interview: Eindredacteur, CJG Deventer). In Deventer zijn bijvoorbeeld de kernpartners die vertegenwoordigd zijn in de redactieraad meer betrokken bij de site dan de overige kernpartners. Niet alleen in Deventer maar in alle onderzochte Centra voor Jeugd en Gezin wordt met de vraag geworsteld welke partijen wel en niet worden betrokken bij de site, komt uit de interviews met alle respondenten naar voren. De vraag is in hoeverre de kwaliteit van bijvoorbeeld particuliere instellingen zoals huiswerkinstituten kan worden gegarandeerd. Het hebben van een digitale sociale kaart zou dit probleem kunnen verhelpen, geeft CJG coördinator van het CJG Woensdrecht aan. Op deze wijze worden alle partijen in kaart gebracht, maar worden voor de informatie toevoer alleen de kernpartners betrokken. Het grote probleem blijft dat het jeugdveld erg complex is door de hoeveelheid aan organisaties en het daarom lastig blijft om alle verschillende organisaties in kaart te brengen (Interview: Projectleider, CJG Arnhem).

Uit het interview met projectleider van de CJG website Utrecht komt naar voren hoe belangrijk het is om duidelijke afspraken te maken op zowel bestuurlijk niveau als op uitvoerend niveau. Daarbij kunnen de website en het fysieke CJG niet los van elkaar fungeren de CJG partners zijn nodig om zowel informatie aan te leveren als het beantwoorden van vragen. Verbindingen leggen door middel van afspraken blijkt in de praktijk lastig te realiseren.

Communicatie

Op het gebied van de communicatie is nog een grote slag te maken als het gaat om de online hulpverlening binnen Centra voor Jeugd en Gezin. Er zijn een aantal punten waaruit blijkt dat de communicatie nog niet optimaal is. Deze punten zijn op de ene CJG meer van toepassing dan op de andere. Dit zal hieronder verder uitgewerkt worden.

Ten eerste worstelen veel Centra voor Jeugd en Gezin met de vraag hoe hulpvragers op het internet bij de website van het CJG uitkomen. Centra voor Jeugd en Gezin zouden bijvoorbeeld hoog moeten scoren bij zoekmachines op het internet. Dit is

echter een technisch aspect en is lastig te realiseren, iemand zal bijvoorbeeld niet snel intypen ‘Depressief Baarn’ (Interview: Projectleider, Hulpmix.nl).

Ten tweede wordt er te weinig gepromoot als het gaat het CJG in het geheel. De eindredacteur van de CJG website Deventer geeft aan dat alleen tijdens de opening een grote campagne is gevoerd. Er zijn wel voorbeelden waarbij er wel continu aan promotie wordt gedaan, zoals in Tilburg waar standaard wordt geadverteerd in lokale bladen en kranten. Doorgaans zou er echter meer aandacht moeten zijn voor promotie. Ten derde ontbreekt het aan wederzijdse digitale verwijzingen tussen de kernpartners van het CJG blijkt uit de interviews met de alle respondenten. Slechts enkele kernpartners hebben het logo of een link van het CJG op hun eigen website staan. Een voorbeeld is de website Hulpverlening Gelderland Midden waarop wel een logo van het CJG staat. De respondenten geven ook aan dat op dit gebied nog veel te halen valt. Ten vierde worden er niet altijd duidelijk afspraken gemaakt over de promotie tussen kernpartners onderling. De projectmanager van het CJG Nijmegen gaf aan dat Maatschappelijk Werk met een eigen campagne over opvoeding startte op het moment dat het CJG werd geopend. Dit was volgens de procesmanager niet bevorderlijk voor de naamsbekendheid van het CJG.

Om het CJG meer te laten leven onder de bevolking is promotie en onderlinge verwijzing erg belangrijk, omdat het CJG zo meer naamsbekendheid verkrijgt en meer inwoners het CJG weten te vinden.

4.3.4. Functionaliteit samenwerking

Samenwerking sluit aan bij werkprocessen betrokken partijen

De koppeling van CJG partners aan de website is in de praktijk een lastig punt (Interview: CJG coördinator, CJG Woensdrecht). Om een betrouwbare en volledige CJG website te ontwikkelen, is input van de verschillende CJG partners van essentieel belang. Het aanbieden van cursussen, informatie, agenda’s, thema avonden etc. kan alleen volledig worden wanneer alle CJG partners deze informatie aanleveren naar de site. Dat blijkt bijvoorbeeld uit het volgende citaat:

‘Het is een hele uitdaging. Als instellingen interesse hebben om aan deze website mee te doen, dan krijgen ze een eigen account. Daarmee is iedereen zelf verantwoordelijk hoe correct de informatie is. Zo kweek je ook meer verantwoordelijkheid. Ik zeg altijd

het is niet mijn website, het is een gezamenlijke website. Daar horen al die partners bij en ik vind het belangrijk dat daar er een gemeenschappelijk gevoel bij zit.' (Eindredacteur, CJG Deventer).

Volgens de projectleider van de CJG website Utrecht moeten bij de kernpartners mensen contactpersonen zijn die informatie aanleveren aan het CJG. Het kost hen vaak al moeite om hun eigen website bij te houden, laat staan de website van het CJG. In die zin is het belangrijk dat de website meer prioriteit krijgt en organisaties toch hun aandeel leveren aan de website. In Bronckhorst is daar het volgende op bedacht: In Bronckhorst zijn de partijen gekoppeld aan een bepaald leeftijdsdomein op de website en zij zijn verantwoordelijk om aanvullende informatie aan het desbetreffende leeftijdsdomein toe te voegen. Daarbij is er een rooster gemaakt, zodat alle partners een keer een themabrief aan moeten leveren voor de site (Interview: Eindredacteur, CJG Bronckhorst).

Verantwoordelijkheid kweken en het actief betrekken van organisaties heeft volgens de eindredacteur van de CJG website Bronckhorst een positieve invloed op de samenwerking. Daarbij is het wel belangrijk dat er regelmatig overleg plaatsvindt en een eindverantwoordelijke toeziet dat partijen ook daadwerkelijk hun taak volbrengen, zoals bleek uit paragraaf 4.3.1.

4.3.5. Beleidsopvattingen

Eigen beleidsopvattingen en percepties organisatie in verhouding tot het CJG beleid

Het CJG kan worden gezien als een paraplu van verschillende organisaties. Het zijn voornamelijk de GGD en Maatschappelijk Werk die de online vragen beantwoorden binnen de onderzochte cases, zoals uit tabel 5 is gebleken. Om een paraplu van organisaties te kunnen zijn, moeten de kernpartners buiten hun eigen kaders durven denken en elkaar niet als concurrent zien. In de praktijk blijkt dit niet namelijk nog lang niet altijd het geval te zijn, zoals geïllustreerd in de volgende twee citaten:

'Ik vind het wel een logische keuze dat wij als Maatschappelijk Werk de uitvoering van online vragen doen in plaats van de GGD. Feitelijk is de GGD wel verantwoordelijk voor de medische en sociale ontwikkeling van kinderen, maar wij zijn natuurlijk een veel bredere instelling en we werken op alle gebieden integraal. De GGD hebben wij bijvoorbeeld altijd betrokken, maar we hebben gewoon meer

overzicht en hebben dat weten te betrekken met elkaar.’ (Programmamanager Jeugd en Gezin (NIM), CJG Nijmegen)

Daar tegenover staat de visie van een GGD medewerkster:

‘Op zich is de GGD geen instelling die zelf zorg verleent wel op indicatie met maatwerk, maar in principe zijn wij puur voor het screenen en signaleren en dat is handig voor een e-consult. Dan merk je dat het voor andere partijen veel lastiger is. Maatschappelijk Werk instellingen hebben niet zo’n brede kennis in de jeugdgezondheidszorg. Met doorverwijzen zijn zij zelf meer betrokken bij de hulpverlening. De GGD is toch beter thuis in welke organisatie je waar voor kan vragen.’ (Eindredacteur, CJG Bronckhorst)

Deze citaten zijn een goed voorbeeld van het feit dat partijen wel samenwerken, maar nog steeds vanuit hun eigen organisatie denken. Ook in het CJG van Baarn en Utrecht zijn soortgelijke issues naar voren gekomen. De CJG coördinator van het CJG Baarn geeft aan dat met name de oudere medewerkers het lastig vinden om vanuit het CJG te denken, in plaats vanuit het kader van de eigen organisatie. De projectleider van de CJG website Utrecht noemt het ‘kokerdenken’ van de organisaties. Het uitschakelen van de eigen percepties en opvattingen van een organisatie, zoals het inzicht hebben in het werkveld en het goed kunnen doorverwijzen, zijn aspecten die toch een rol blijven spelen bij de organisaties, zo blijkt uit bovenstaande voorbeelden. Dit aspect sluit aan bij de paragraaf 4.3.1. waarin de verdeling van hulpbronnen essentieel is voor de samenwerking binnen het CJG. Daarbij is het voortdurend in contact staan met de verschillende partners een manier om partijen dichterbij elkaar te brengen en inzicht te geven in de achtertuin van elkaar:

‘Er wordt nog te veel vanuit het eigen straatje gedacht. Je denkt dat het vanzelfsprekend is dat iets wordt doorgespeeld, maar dat is dus niet zo. Samenwerking vraag nog veel aandacht.’ (Projectleider CJG website, CJG Utrecht)

Uit de bovengenoemde citaten en voorbeelden blijkt dat ook op het punt van breed kunnen denken een belangrijk punt is voor het verloop van de samenwerking.

4.3.6. Beleidsparadigma

Gezamenlijke denkbeelden en normen over de uitvoering van beleid en de grenzen van organisaties en sectoren

In deze paragraaf worden een aantal punten besproken die van invloed kunnen zijn op gezamenlijk denkbeelden en normen over de uitvoering van beleid en de grenzen van de kernpartners van het CJG. Deze paragraaf wordt vanuit een landelijk aspect benaderd.

De onderzochte Centra voor Jeugd en Gezin hebben te maken met weinig naamsbekendheid. De CJG coördinator van het CJG Baarn hoopt dat in de toekomst het CJG net zo wordt beleefd als het consultatiebureau. De pedagogisch adviseur van het CJG regio Arnhem heeft als doelstelling dat nog meer mensen in de toekomst het CJG weten te vinden. De respondenten van het CJG Hengelo en Woensdrecht gaven aan dat bij de opening een piek te zien was in het aantal vragen, wat er op kan duiden dat na de opening de aandacht van het publiek voor het CJG verdwijnt, en dus onderhouden moet worden.

De kwaliteit van de hulpverlening is ook een punt van aandacht. De passieve kant van de website, het onderdeel van de website waar geen acute hulp wordt geboden maar informatie te verkrijgen is, kan worden gemeten door het aantal bezoekers op de site (evaluatierapport Hulpmix.nl, 2008). Het blijft echter lastig om te meten tot welke doelgroep bezoekers behoren die op de website afkomen. Het aantal bezoekers op de sites verschilt per onderzocht CJG. In Deventer is het aantal bezoekers ongeveer 350 per week, geeft de eindredacteur van de CJG website Deventer aan. In Utrecht trekt de site gemiddeld 100 nieuwe bezoekers per dag, volgens de Projectleider van de CJG website Utrecht. Hoeveel nieuwe bezoekers er in Deventer op de site belanden is onduidelijk.

Voor de actieve kant van de website, het stellen van emailvragen (en chatvragen), wordt het als lastig ervaren om de kwaliteit te meten (Interview: Programmamanager Jeugd en Gezin (NIM), CJG Nijmegen). De pedagogisch adviseur van het CJG Tilburg geeft wel aan dat er na het geven van advies of informatie gevraagd wordt of de hulpvrager er iets aan heeft gehad.

Er is daarnaast nog weinig evaluatie geweest naar hoe het CJG als geheel wordt ervaren door de inwoners blijkt uit de interviews. De eindredacteur van de CJG website Deventer geeft aan eerst een periode te willen draaien alvorens een evaluatie

uit te voeren. Het CJG Tilburg heeft net een eerste evaluatie gedaan onder de bezoekers van het CJG, daarbij werden ook hulpvragers via de email betrokken. Deze evaluatie zal periodiek uitgevoerd worden.

Wanneer de naamsbekendheid van het CJG en de evaluatie van de hulpverlening binnen het CJG toe neemt, komt het CJG als geheel meer ‘op de kaart’ te staan. Op deze wijze is het gemakkelijker om gezamenlijke denkwijzen en normen te ontwikkelen wat leidt tot betere samenwerking binnen het CJG er kan dan immers meer van elkaar geleerd worden.

4.3.7. Ontwikkelingsproces

Ontwikkelingsfasen van de website

De onderzochte Centra voor Jeugd en Gezin hebben allemaal een website gerealiseerd ten behoeve van het CJG. Er is echter wel verschil in de mate van ontwikkeling in de samenwerking op het gebied van de website.

Ten eerste hebben niet alle onderzochte Centra voor Jeugd en Gezin een redactieraad, zoals in paragraaf 4.3.3. naar voren is gekomen. Een redactieraad leidt tot intensievere samenwerking op het gebied van online hulpverlening, omdat er tijd en overleg wordt geïnvesteerd in de website (Interview: Eindredacteur, CJG Bronckhorst).

Ten tweede is er een verschil in de mate van betrokkenheid van de partijen bij de website. Dit uit zich bijvoorbeeld in het feit dat relevante informatie voor de website niet wordt aangeleverd door de CJG partners. De CJG coördinator van het CJG Woensdrecht geeft aan nog een grote slag te moeten maken als het gaat om partners betrekken bij de website. Bronckhorst daarentegen heeft een methode bedacht om partijen meer te betrekken bij de website.

Tot slot is er verschil in de mate waarin samenwerking bestaat tussen de website en het fysieke CJG. Er zijn voorbeelden, zoals in Nijmegen, Tilburg en Arnhem waar structureel overleg plaatsvindt tussen de redactieleden, CJG coördinatoren en medewerkers wat vervolgens leidt tot meer input voor de site. Uit het interview met de projectleider van de CJG website Utrecht blijkt hoe belangrijk het is dat het fysieke gedeelte goed is neergezet voor de samenwerking binnen het CJG.

De mate van samenwerking hangt, zoals uit het bovengeschreven stuk blijkt, van verschillende factoren af. De onderzochte Centra voor Jeugd en Gezin zitten in verschillende ontwikkelingsfasen. Het CJG Tilburg heeft bijvoorbeeld al twee jaar een

website en het CJG van Woensdrecht is sinds februari 2010 pas gestart. Uit de eerdere paragrafen blijkt dat Tilburg al verder in haar ontwikkeling is op het gebied van samenwerking, zoals het hebben van een gezamenlijke werkwijze en de grote mate van uitwisseling van expertise. Uit dit voorbeeld kan worden afgeleid dat hoe langer een netwerk bestaat, hoe meer de samenwerking is ontwikkeld. Uiteraard hangt dit ook van de factoren af zoals in dit hoofdstuk is beschreven. Belangrijk is dat er kan worden geleerd van de Centra voor Jeugd en Gezin die al langere tijd actief zijn. Dit scheelt een hoop tijd, geld en stress.

4.4. Vergelijking

Binnen het empirisch onderzoek is een vergelijking gemaakt met het concept hulpmix.nl als best practice op basis van een interview met de projectleider en het evaluatierapport van Hulpmix.nl (2008). Daarnaast is een algemene brede vergelijking gemaakt met het Verenigd Koninkrijk om inzicht te krijgen in hoe daar online hulpverlening binnen de Sure Start Children's Centres is georganiseerd. In deze vergelijking wordt onderzocht of er lering kan worden getrokken uit de situatie in het Verenigd Koninkrijk.

4.4.1. Hulpmix.nl

Start netwerk

Het concept hulpmix.nl is begin 2007 gestart waarbij de inrichting van de organisatie ongeveer acht maanden heeft geduurd. Hulpmix.nl is eind 2007 de lucht in gegaan (Interview: Projectleider Hulpmix.nl). De Stichting E-hulp.nl was de initiatiefnemer van dit project. Het project is een grootschalige website, waar multiculturele jongeren met verschillende problemen terecht kunnen. Belangrijk daarbij was dat er gechat kon worden. Er is binnen dit concept bewust gekozen voor meerdere organisaties, omdat er een grote capaciteit nodig was (Interview: Projectleider Hulpmix.nl). In overleg met de MO groep (branche-organisatie van de Jeugdzorg) is het idee ontstaan om zowel GGZ instellingen als Jeugdzorg instellingen te betrekken. Vanaf dat moment is gezocht naar instellingen die het probleem met migrantenjongeren erkennen.

Volgens de projectleider van Hulpmix.nl was het belangrijk in de opzet van dit project om een draagvlak te creëren. Er is immers een gezamenlijk doel gerealiseerd doordat verschillende partijen zijn gevonden die hetzelfde probleem ervaren met deze doelgroep en daar iets aan willen doen.

Werkwijze en afspraken

De verschillende organisaties zijn allemaal gewend om op hun eigen manier te werken. De projectleider van Hulpmix.nl stelde bij het begin van het project de eis dat het voor de hulpvrager geen verschil uit mag maken door welke medewerker ze worden geholpen. Binnen het concept van Hulpmix.nl is daarom een methodiek ontwikkeld. Op die manier werkt iedereen op dezelfde wijze. De actieve kant van de website wordt via een vijf-fasen methode vormgegeven. Er is daarbij een handboek opgesteld van alle afspraken binnen de methodiek. Er zijn afspraken gemaakt over hoe een medewerker moet inloggen, hoe een gesprek moet worden geregistreerd, welke ingangseisen voor stagiaires gelden etc. Deze afspraken zijn gemaakt in een projectgroep waar alle managers van de uitvoerende instellingen in vertegenwoordigd zijn en de directeur van stichting e-hulp.nl als onafhankelijke partij de projectgroep voorziet. Daarnaast zijn er duidelijke afspraken gemaakt over hoeveel instellingen er op een dag verantwoordelijk zijn voor de chat, door hoeveel personen de chat bediend wordt elke dag en hoe lang de chat open is (Interview: Projectleider Hulpmix.nl en evaluatierapport Hulpmix.nl, 2008).

Doelgroep bereiken

Hulpmix.nl werkt samen met de site www.marokko.nl, www.habham.nl en www.sangam.nl. Via deze sites werd hulpmix.nl onder de aandacht van de doelgroep gebracht. De projectleider van Hulpmix.nl gaf aan dat dit al snel niet genoeg bleek te zijn, omdat het bezoekersaantal nog onvoldoende was. Vanaf dat moment is de PR uitgebreid en zijn er bijvoorbeeld flyers uitgedeeld op plekken waar veel multiculturele jongeren zich bevinden. Daarnaast is een bedrijf ingezet om de bereikbaarheid op zoekmachines te vergroten. Op deze wijze verschijnt hulpmix.nl bij zoekacties hoger in de lijst (Interview: Projectleider Hulpmix.nl).

Om goed aan te sluiten op de doelgroep is de site zoveel mogelijk aangepast op het taalgebruik en het uiterlijk van de site op de doelgroep, geeft de projectleider van Hulpmix.nl aan. Daarbij zijn er ook medewerkers geselecteerd die een migranten achtergrond hebben.

Kwaliteitsmeting

Het project hulmix.nl heeft na een geruime tijd een evaluatieonderzoek ondergaan. Op het gebied van kwaliteitsverbetering kwamen een aantal punten naar voren:

- Een opfrismoment voor medewerkers ten aanzien van de gespreksmethoden.
- Structurele aandacht voor de kwaliteit van de hulpverlening.
- Het inzetten van een kwaliteitsborgingssysteem (Evaluatierapport Hulpmix.nl, 2008).

Tijdens de evaluatie is ook de doelgroep betrokken en is er onderzocht hoe zij de site ervaren. Tevens wordt er op de site gewerkt aan een ideeënbus, zodat jongeren suggesties en op- en aanmerkingen kunnen geven. Volgens de projectleider van Hulpmix.nl maakt het internet het soms zelfs makkelijker om kwaliteit van hulpverlening te meten:

'Het is over het algemeen denk ik gemakkelijker om bijvoorbeeld een vragenlijst aan het einde van een chatgesprek af te nemen dan via face-to-face gesprekken. Je kunt heel gemakkelijk realiseren om iemand na een gesprek een email of link te sturen met een aantal vragen. Na een face-to face gesprek is dat vaak omslachtiger. Daarnaast wordt alles via het internet opgeslagen. Een gesprek kan daardoor worden nagelezen door een collega ter beoordeling. Voor intervisiedoeleinden zeg maar.' (Projectleider Hulpmix.nl)

Het is volgens de projectleider belangrijk dat voor de start van het project goed wordt nagedacht over de invulling van het project, doel en middelen. Doordat de stichting E-hulp.nl, als initiatiefnemer van het project, veel ervaring met online hulpverlening heeft, kon vanaf het begin een goede start gemaakt worden. Binnen Centra voor Jeugd en Gezin wordt regelmatig gesproken van een groeimodel zoals in Woensdrecht en Baarn, Hulpmix.nl is in die zin geen groeimodel, omdat er voorafgaande aan het project duidelijkere richtlijnen zijn gesteld.

Aandachtspunten op organisatorisch niveau

Uit de evaluatie kwamen een aantal aandachtspunten op organisatorisch niveau naar boven die kunnen bijdragen een beter gestroomlijnde samenwerking. Ten eerste moet er continue aandacht blijven voor de uitvoering van de taakverdeling. Aanvankelijk was hier enige onduidelijkheid over, maar gaandeweg het project werd de taakverdeling concreter. De verantwoordelijkheid moet niet bij een iemand liggen,

maar bij alle instellingen. Dit houdt in dat de regie niet bij de projectleider, maar bij de projectgroep en stuurgroep moet liggen. Dit maakt het project minder kwetsbaar. Tot slot moeten communicatielijnen kort zijn. Het is daarom een optie om communicatielijnen tussen hulpverleners, projectgroep en stuurgroep op te zetten. Op deze wijze is er direct contact tussen de verschillende partijen en wordt voorkomen dat beslissingen laat aankomen bij medewerkers.

Lering voor Centra voor Jeugd en Gezin

De Centra voor Jeugd en Gezin zouden uit bepaalde elementen van het concept van Hulpmix.nl lering kunnen trekken. De volgende aspecten zijn afkomstig van het concept van Hulpmix.nl en zouden kunnen bijdragen aan verbetering van de samenwerking rondom online hulpverlening binnen Centra voor Jeugd en Gezin. Ten eerste is het belangrijk om een dusdanige werkwijze te ontwikkelen, zodat het voor de hulpvragers niet uitmaakt met welke medewerkers ze contact hebben. Ten tweede zouden de methoden van de kwaliteitsmeting kunnen worden overgenomen. Op deze wijze krijgen Centra voor Jeugd en Gezin meer feeling met online hulpverlening, omdat er meer inzicht wordt verkregen in hoe de hulpverlening wordt ervaren. Wanneer daarbij ook input kan worden gegeven door de doelgroep door middel van bijvoorbeeld een ideeënbus, kunnen de Centra voor Jeugd en Gezin beter inspelen op de behoeften van doelgroep. Ten derde is PR op plekken waar doelgroepen zich bevinden belangrijk voor het aantal bezoekers van de website. De Centra voor Jeugd en Gezin zouden hier een grote slag in kunnen maken door meer aan PR te doen. Tot slot is het belangrijk om een goede verbinding te hebben tussen het uitvoerend niveau en het beleidsniveau. Op deze wijze voelen CJG medewerkers zich betrokken bij de besluitvorming en ontstaat er meer draagvlak.

Wanneer Centra voor Jeugd en Gezin de bovengenoemde punten in lering zouden trekken, kan online hulpverlening binnen de Centra voor Jeugd en gezin een grotere ontwikkeling door maken en kan de samenwerking beter worden afgestemd.

4.4.2. Verenigd Koninkrijk

Gezien de tijdsperiode en de focus van dit onderzoek is het niet mogelijk geweest om heel diep in te gaan op de vergelijking met het Verenigd Koninkrijk waarin een sterke centrale overheid heerst. Wel zijn er een aantal algemene elementen gevonden die

kunnen worden geplaatst naast de Nederlandse Centra voor Jeugd en Gezin als het gaat om online hulpverlening.

Ten eerste hebben net als in Nederland niet alle aparte Children's Centres een eigen website. Sommige Children's Centres zijn te vinden via de lokale gemeentelijke site. Ten tweede is, net als in Nederland, de mogelijkheid om vragen te stellen via de website of via de email. Het is onduidelijk in hoeverre er chat mogelijkheden zijn. De Britse respondent gaf aan dat met name de gezinnen met lagere inkomens geen computer of internet kunnen betalen. Het is echter niet uitgesloten dat een chatmogelijkheid in de toekomst wel zal worden ontwikkeld (Interview: Britse respondent).

Het departement for Children, Schools and Families heeft wel op haar site een zoekfunctie om Children's Centres in het land te vinden. Via de landelijke site kunnen er door middel van het invoeren van een postcode of plaatsnaam Children's Centres in de buurt worden gevonden. In Nederland ontbreekt een dergelijke zoekmachine of landelijke site. Deze opties kunnen leiden tot meer bezoekers door een betere bereikbaarheid.

Het Verenigd Koninkrijk heeft een vergelijkbaar karakter als het gaat om de websites van de Children's Centres met de websites van de Nederlandse Centra voor Jeugd en Gezin. Ook in het Verenigd Koninkrijk kampt men met dezelfde vragen over hoe gezinnen beter bereikt kunnen worden. Op het gebied van websites is de overheid nog in ontwikkeling hoe dit verder moet, bijvoorbeeld met behulp van chatmogelijkheden. Net als in Nederland hebben niet alle Children's Centres een website. Een belangrijk element is dat ze wel worden genoemd op de lokale gemeente sites. Dit zou een belangrijk aandachtspunt kunnen zijn voor Nederland om de naamsbekendheid van de Centra voor Jeugd en Gezin te vergroten. Tot slot heeft het ministerie voor Jeugd en Gezin in Nederland wel een lijst met Centra voor Jeugd en Gezin die al geopend zijn. Er is echter geen zoekfunctie voor Centra voor Jeugd en Gezin op de overheidssite aanwezig.

Ook in het Verenigd Koninkrijk blijft het vraagstuk bestaan hoe een website precies georganiseerd moet worden. Een sterke centrale overheid heeft minder invloed op de online hulpverlening dan werd verwacht. Wel zou de overheid kunnen bijdragen aan

het vergroten van de naamsbekendheid van het CJG en het nog meer onder de aandacht moeten brengen.

4.5. Beantwoording empirische deelvragen

Met behulp van de geformuleerde empirische deelvragen uit hoofdstuk 1 worden de belangrijke elementen uit dit onderzoek samengevat.

Hoe wordt online hulpverlening binnen Centra voor Jeugd en Gezin vormgegeven?

Binnen het empirische onderzoek zijn er overeenkomsten en verschillen gevonden in de wijze waarop online hulpverlening vorm krijgt binnen de onderzochte Centra voor Jeugd en Gezin. Hieronder zullen de overeenkomsten en verschillen samengevat worden.

Online hulpverlening krijgt vorm in een website met opvoedinformatie voor de doelgroepen ouders/opvoeders, jeugdigen en professionals. Er is binnen de website de mogelijkheid tot het stellen van vragen door middel van een e-consult.

De informatie op de website bestaat uit twee soorten informatie, namelijk algemene opvoedinformatie en lokale opvoedinformatie. De lokale informatie krijgt vorm in functies op de website als agenda, cursussen, spotlights en nieuwsitems.

Er bestaat tussen de websites diversiteit doordat de websites vanuit verschillende initiatieven zijn opgezet. Uit de interviews is gebleken dat de plek die de website binnen het CJG heeft in verband staat met de visie op online hulpverlening. Dit is te herleiden uit de specifieke en uitgebreide visie van het CJG regio Arnhem en de minder uitgebreide visie van het CJG Baarn. De respondenten ervaren zowel voordelen als nadelen van online hulpverlening. Scholing kan bijdragen om met deze nadelen leren om te gaan, zo blijkt uit het interview met de pedagogisch adviseur van het CJG Tilburg. Als laatste is er verscheidenheid in het soort vragen die binnen komen. Het is onduidelijk waarom sommige onderzochte Centra voor Jeugd en Gezin wel met zware vragen te maken hebben gehad en andere alleen met lichte vragen.

Hoe wordt de samenwerking tussen de betrokken organisaties binnen Centra voor Jeugd en Gezin georganiseerd?

Binnen het onderzoek zijn er binnen de samenwerking op het gebied van online hulpverlening drie verbanden gevonden, ten eerste op lokaal niveau, ten tweede op

regionaal niveau en tot slot op landelijk niveau. Hieronder zullen de belangrijkste punten samengevat worden.

Uit tabel 5 is af te leiden welke CJG partners vragen binnen de onderzochte Centra voor Jeugd en Gezin beantwoorden. In hoeverre er samenwerking op lokaal of regionaal niveau bestaat is afhankelijk van het feit of de gemeente in een regionaal samenwerkingsverband is opgenomen. Op landelijk niveau vindt er samenwerking plaats op het gebied van de algemene opvoedinformatie afkomstig van landelijke kennisinstituten als het NJI en GGD Nederland. Tevens vindt er samenwerking plaats binnen de verschillende initiatieven (vCJG en DCJG) en tussen de beide initiatieven.

Hoe is samenwerking afgestemd op de online hulpverlening binnen Centra voor Jeugd en Gezin?

In hoeverre samenwerking wordt afgestemd op online hulpverlening zal hieronder worden samengevat, waarin de belangrijkste afstemmingssuccessen en –problemen worden genoemd.

De samenwerking op het gebied van online hulpverlening is op verschillende manieren afgestemd binnen de onderzochte Centra voor Jeugd en Gezin. Ten eerste is uit tabel 5 af te leiden welke partners binnen het CJG netwerk verantwoordelijk zijn voor het beantwoorden van vragen. In Nijmegen en Arnhem hebben twee kernpartners de coördinatie over de online vragen. Daarbij wordt samengewerkt met de fysieke CJG lokketen. Overleg tussen deze partijen is van essentieel belang om een gezamenlijke werkwijze te creëren rondom het beantwoorden van dit soort vragen (Interview: Pedagogisch adviseur, CJG regio Arnhem en Projectmanager, CJG Nijmegen). In Tilburg komen online vragen ook binnen bij een centrale backoffice, maar wordt het backoffice bediend door verschillende CJG partners. Binnen het CJG Tilburg is een gezamenlijke werkwijze ontwikkeld om de vragen te beantwoorden (Interview: Pedagogisch adviseur, CJG Tilburg).

Het hebben van een gezamenlijke werkwijze en het uitwisselen van expertise maakt het doorgeleiden van vragen gemakkelijker, omdat partijen bekend zijn met elkaar. In Utrecht is er geen goed plan voor het beantwoorden van emailvragen en blijven de organisaties vanuit hun eigen kaders denken. Een gezamenlijke werkwijze en het uitwisselen van expertise wordt dan lastig met als gevolg dat er weinig wordt samengewerkt.

Daarnaast hebben acht van de tien onderzochte Centra voor Jeugd en Gezin een redactieraad voor de website ingericht. In de redactieraad werken verschillende CJG medewerkers samen ten behoeve van het verder ontwikkelen en het beheren van de website.

Voor sommige Centra voor Jeugd en Gezin is het maken van deze slag groter dan bij anderen. Het betrekken van de CJG partners bij de website en de koppeling tussen de website en het fysieke CJG zijn belangrijke aandachtspunten voor de verdere afstemming van de samenwerking. De Centra voor Jeugd en Gezin van Nijmegen, Arnhem, Tilburg en Bronckhorst hebben al een grote slag gemaakt in de ontwikkeling van hun websites. Andere centra voor Jeugd en Gezin zouden hiervan kunnen leren. Het CJG van Hengelo sluit bijvoorbeeld aan bij de LOES site die is ontwikkeld door de gemeente Enschede. Op deze wijze hoeven zij niet opnieuw het wiel uit te vinden en kan er van elkaar geleerd worden.

Aan het vorige punt kan tot slot de landelijke samenwerking worden toegevoegd. Er is immers nog weinig samenwerking tussen de CJG netwerken en de verschillende gemeenten. Buiten de initiatieven om wordt er weinig samengewerkt. De overheid zou een belangrijke rol kunnen spelen in dit geheel. Dat blijkt bijvoorbeeld uit de vergelijking met het Verenigd Koninkrijk.

Hoofdstuk 5 Verbinden en samenwerking

Er is veel ontwikkeling gaande op het gebied van online hulpverlening binnen Centra voor Jeugd en Gezin. In dit concluderende hoofdstuk zal een antwoord worden geformuleerd op de hoofdvraag: *Op welke wijze kan online hulpverlening binnen het Centrum voor Jeugd en Gezin worden georganiseerd en hoe kan de samenwerking daar op afgestemd worden?* De conclusies die zijn getrokken op basis van het empirisch onderzoek worden vergeleken met de eerder getrokken conclusies uit de theorie. Hieruit voortvloeiend zullen aanbevelingen worden gedaan voor de verdere ontwikkeling van online hulpverlening.

5.1. Conclusies

Online hulpverlening binnen Centra voor Jeugd en Gezin

In de centra voor Jeugd en Gezin krijgt online hulpverlening vorm door middel van een informatieve opvoedsite waarop functies aanwezig zijn om vragen te stellen via een e-consult of een chatfunctie. De website dient als informatievoorziening, het geven van advies en het bieden van ondersteuning op het gebied van opvoeding. Dit staat in relatie tot de in de theorie beschreven definitie van online hulpverlening van Nikken (2007). Van Yperen (2009) geeft aan dat het CJG kan bijdragen aan het lokale aanbod en specialistische aanbod rondom veelvoorkomende risico- en probleemgroepen. Met behulp van de verdeling tussen algemene en lokale informatie op de site, wordt aan deze eis voldaan.

In de praktijk blijkt dat wanneer specifieke taken en functies worden gecreëerd ten opzichte van de website, de website meer aandacht krijgt binnen het CJG. Dat is goed terug te zien in het voorbeeld van de regio Arnhem en Baarn, waarbij in Arnhem twee medewerkers zijn aangesteld die verantwoordelijk zijn voor de website en in Baarn de CJG coördinator naast het fysieke CJG ook verantwoordelijk is voor de het online CJG. In Baarn ligt de focus in veel mindere mate op de website dan in het Arnhem. Het scheiden van taken blijkt in de praktijk een positief effect te hebben op de mate van ontwikkeling de van website.

Samenwerken voor meer online bereikbaarheid

Er wordt op verschillende niveaus (CJG netwerk, regionaal en landelijk) samengewerkt op het gebied van online hulpverlening. Binnen het CJG netwerk is het niet noodzakelijk dat alle partijen worden betrokken bij de directe beantwoording van

emailvragen. In de praktijk levert het geen problemen op wanneer een organisatie verantwoordelijk is voor de beantwoording van emailvragen. Wanneer wel meerdere partijen betrokken zijn bij het beantwoorden van de emailvraag is afstemming door middel van een gezamenlijke werkwijze noodzakelijk. Het is niet mogelijk om het gehele proces van beantwoording van emailvragen door één organisatie te laten beantwoorden, omdat vragen moeten worden doorgestuurd. Doorgeleiding van vragen vergt afstemming tussen de verschillende CJG partners. Het is daarbij wel van belang dat de lijnen tussen de verschillende kernpartners en het backoffice kort worden gehouden en er aandacht blijft voor het koppelen van partijen binnen het CJG. Het uitwisselen van hulpbronnen blijkt van essentieel belang voor een gezamenlijke uitvoering van beleid. Dit staat in het verlengde van de theorie over uitvoeringsnetwerken en samenwerking van Terpstra (2001). Samenwerking is een proces en verdient continue aandacht, dit geldt voor het CJG in het geheel. Het voeren van overleg en interviews kan helpen om partijen dichterbij elkaar te brengen.

Samenwerking op het gebied van online hulpverlening binnen het CJG gaat om het verbinden. Het verbinden van partners aan de website, het verbinden van de website aan het fysieke CJG en het verbinden van de verschillende samenwerkingsniveaus. In de praktijk blijkt deze koppeling er niet altijd te zijn. De website staat in sommige gevallen meer los van het fysieke CJG, dan dat het ter uitbreiding van het fysieke CJG dient. Er zijn daarom een aantal voorwaarden waar aan voldaan moet worden om deze koppeling te verbeteren:

- Ten eerste moet er een redactieraad worden opgesteld waarin medewerkers zijn vertegenwoordigd uit het fysieke CJG. Op deze wijze is er een koppeling tussen het online – en het fysieke gedeelte van het CJG.
- Ten tweede is het hulpzaam om kernpartners een taak te geven ten aanzien van de website. Op deze wijze ontstaat er een arbeidsverdeling tussen de verschillende partners. Dit heeft invloed op de dynamiek in een netwerk (Mast & ten Brummelaar, 1994).
- Ten derde zou de gemeente meer op het bestuursniveau kunnen gaan zitten. Wanneer zij zich minder met de uitvoering gaat bemoeien, krijgen instellingen meer verantwoordelijkheid. Terpstra (2001) en Van Delden (2009)

benadrukken allebei dat de overheid een belangrijke rol kan spelen in het stimuleren van organisaties aan het deelnemen van netwerken.

Wanneer er aan deze voorwaarden wordt voldaan, kan dit doorwerken tot het gehele CJG. Meer betrokkenheid van partners in de website zorgt voor een kwalitatief betere en meer betrouwbare site. Wanneer de website meer als een gezamenlijk project wordt gezien, is er meer input en expertise aan de site gekoppeld, met als gevolg dat er (nog) meer wederzijdse afhankelijkheid bestaat tussen verschillende partijen. De wijze waarop de centrale (primaire) werkprocessen van de betreffende partnerorganisaties met elkaar samenhangen, c.q. van elkaar afhankelijk zijn zegt iets over de levensvatbare samenwerkingsvormen (Breedveld, 1980: 113).

Tot slot wordt in de praktijk weinig op landelijk niveau samengewerkt. Er zijn verschillende initiatieven in het land werkzaam. Het ministerie heeft met het opzetten van haar eigen initiatief, meer verscheidenheid gecreëerd tussen de CJG websites. Om eenduidige informatie op de site te kunnen aanbieden, is samenwerking tussen initiatieven van belang. Tevens kan landelijke samenwerking de naamsbekendheid van het CJG doen vergroten. Momenteel weten nog niet veel inwoners het CJG te vinden. Het Verenigd Koninkrijk zou op dit punt als voorbeeld kunnen dienen; in dit land wordt er op zowel landelijk als op lokaal niveau veel aandacht besteed aan de Children's Centres.

De samenwerking op het gebied van online hulpverlening is zich nog verder aan het ontwikkelen. In de praktijk bestaan er verschillen in de fase waarin de Centra voor Jeugd en Gezin zich bevinden op het gebied van online hulpverlening. Op het gebied van de chatfunctie is het belangrijk dat andere Centra voor Jeugd en Gezin lering trekken uit de ervaringen van Nijmegen en Utrecht. Het vCJG initiatief maakt dit soort processen mogelijk, omdat gemeenten binnen dit initiatief van elkaar leren. Daarom is niet alleen samenwerking op lokaal of regionaal niveau tussen CJG partners noodzakelijk, maar ook samenwerking op landelijk niveau. In de jeugdzorg is voorheen gebleken dat het langs elkaar heen werken voor problemen kan zorgen. Het zou voor de verdere ontwikkeling van Centra voor Jeugd en Gezin van belang zijn om niet in deze herhaling te treden.

5.2. Aanbevelingen

Naar aanleiding van dit onderzoek zijn een aantal aanbevelingen geformuleerd ten aanzien van samenwerking op het gebied van online hulpverlening binnen Centra voor Jeugd en Gezin. Er worden aanbevelingen geformuleerd voor zowel het CJG niveau als het landelijk niveau.

Op CJG niveau

Op CJG niveau zijn een aantal aanbevelingen te formuleren die kunnen bijdragen aan het opstarten of het verder ontwikkelen van een CJG website.

***Betrekken van de doelgroep bij de website**

Om de website verder door te ontwikkelen, is het belangrijk dat de doelgroep wordt betrokken bij de site. Dit kan door middel van een poll op de website te plaatsen of een ideeënbus. Andere mogelijkheden zijn het uitvoeren van een enquête onder de inwoners van een gemeente. Op deze wijze kan er beter worden aangesloten bij de verschillende doelgroepen die het CJG wil aanspreken en wordt er meteen aan kwaliteitswaarborging gedaan. Het CJG Tilburg en het CJG Nijmegen zijn in dit verband best practices; Nijmegen heeft bijvoorbeeld een ideeënbus en Tilburg heeft een evaluatie gehouden onder de hulpvragers van het CJG.

***Stel een redactieraad aan met een sterke leider**

Om partijen te betrekken bij de website is het belangrijk om de website onder de aandacht te brengen bij partijen en de partijen tevens verantwoordelijk te maken voor de website. Alleen op deze wijze ontstaat een gezamenlijke website.

Ten eerste is het van belang dat er een eindredacteur aan wordt gesteld die partijen zoekt en ervaring heeft met netwerken en lobbyen. De eindredacteur van de CJG website Deventer en de eindredacteur van het CJG regio Arnhem zijn hier goede voorbeelden van. Beide redacteurs leggen contacten met de verschillende kernpartners om een netwerk op te bouwen en te onderhouden.

Ten tweede wordt aanbevolen om verschillende CJG partners deel te laten nemen in de redactieraad. Door partners verantwoordelijk te maken voor bepaalde informatie, zoals een leeftijdsdomein op de site worden partijen gebonden aan de site. Het CJG van Bronckhorst kan hier als best practice worden gezien.

***Verbindingen leggen**

Om de website als uitbreiding van het fysieke CJG te laten fungeren is verbinding tussen de website en het fysieke CJG noodzakelijk. Het is daarom belangrijk dat er voortdurend zorg wordt gedragen voor het verbinden van de website aan de CJG partners. Dit kan door middel van het plannen van overleggen, het organiseren van intervisies binnen het CJG en partijen verantwoordelijk maken voor de website.

Op Landelijke niveau

Naast het CJG niveau wordt er ook landelijk niveau een aantal aanbevelingen gedaan die zijn gericht op meer samenwerking op landelijk niveau.

***Landelijke Public Relations**

Om het CJG meer naamsbekendheid te geven moet op landelijk niveau meer samengewerkt worden. De landelijke overheid kan hier een belangrijke rol in gaan spelen, door bijvoorbeeld het op zetten van ‘Postbus 51 spotjes’ op tv of een landelijke campagne.

***Op het gebied van landelijke initiatieven**

Samenwerking op het gebied van de verschillende initiatieven dient voortgezet te worden. Op deze wijze kunnen eenduidige doelstellingen worden geformuleerd ten aanzien van online hulpverlening binnen de Centra voor Jeugd en Gezin. Doordat er grote verschillen bestaan in de fase waarin gemeenten zitten betreffende het ontwikkelen van hun CJG en online CJG, is het belangrijk dat het wiel niet iedere keer opnieuw uitgevonden hoeft te worden binnen de gemeenten. Daarom wordt samenwerking op de volgende punten aanbevolen:

- Op het gebied van algemene opvoedinformatie; Een gezamenlijke database voor opvoedinformatie vanuit verschillende landelijke kennisinstituten is een aanrader om de eenheid in informatie en de betrouwbaarheid hiervan te bevorderen.
- Op het gebied van scholing; Door gezamenlijke opleidingen aan te bieden ten aanzien van online hulpverlening wordt kostenbesparing en waarborging van de kwaliteit van de hulpverlening gerealiseerd.
- Op het gebied van symposia, lezingen en congressen; Door het gezamenlijk organiseren van dit soort evenementen kunnen betrokkenen

vanuit het heel Nederland kennis, ervaringen en informatie met elkaar delen. Op deze wijze wordt er nog meer kennis gedeeld.

***Een landelijke site waar Centra voor Jeugd en Gezin te vinden zijn.**

Om meer bereikbaarheid te creëren voor de Centra voor Jeugd en Gezin wordt een landelijke site aanbevolen in de vorm van een zoekmachine. Door middel van het intypen van de postcode of plaats komt men dan direct uit bij de website van het desbetreffende CJG. Hiermee wordt de bereikbaarheid van de Centra voor Jeugd en Gezin vergroot.

Hoofdstuk 6 Reflectie

In hoofdstuk 1 is samenwerking op het gebied van online hulpverlening al in een bredere context geplaatst. Samenwerking op dit gebied kan worden gezien als een reactie op de maatschappelijke en bestuurlijke ontwikkelingen beschreven in hoofdstuk 1. Het proces van individualisering, technologische ontwikkeling en toegenomen fragmentatie in de samenleving hebben geleid tot een veranderende relatie tussen burger en overheid. Tevens hebben bestuurskundige ontwikkelingen geleid tot meer klant gericht werken in de publieke sector. In dit laatste hoofdstuk zal ditmaal samenwerking op het gebied van online hulpverlening in de context van de uitkomsten worden geplaatst.

De resultaten in een brede context

Online hulpverlening komt voort uit het ontstaan van de mondige burger (Noordegraaf, 2004), het steeds groeiende gebruik van ICT voorzieningen en de toegenomen fragmentatie in de samenleving.. Door middel van het aanbieden van een website met opvoedinformatie en functies als een e-consult, kunnen burgers 24 uur per dag, waar en wanneer ze maar willen informatie zoeken en advies inwinnen. Een samenwerkingsverband van verschillende organisaties uit het jeugddomein en overheden leidt tot minder fragmentatie in het jeugddomein.

Vanuit bestuurskundige ontwikkelingen staat samenwerking op het gebied van online hulpverlening in het teken van meer klantgericht werken. Door samenwerking wordt de kwaliteit getracht te verbeteren, met als doel minder langs elkaar heen te werken. Met behulp van het gezamenlijk aanbieden van een website ligt de nadruk meer op de vraagkant. Ouders worden minder van het kastje naar de muur gestuurd en kunnen zelf bepalen op welke wijze ze informatie willen inwinnen, namelijk online, telefonische of fysiek.

Helaas werken de Centra voor Jeugd en Gezin nog te veel vanuit de aanbodkant. Ouders en jeugdigen worden (nog) te weinig betrokken bij de vormgeving en ontwikkeling van de website. Wanneer dit wel zou worden gedaan kan de kwaliteit van de dienstverlening worden verhoogd (Bekkers & Meijer, 2010). Daarnaast verloopt de samenwerking nog niet zo als overheden dat graag zouden zien. Het deelnemen aan interorganisationele netwerken blijft een lastig vraagstuk. Het versterken van verbindingen moet leiden tot verbetering van de kwaliteit (Bekkers &

Meijer, 2010). De samenwerking op het gebied van online hulpverlening kan vanuit dezelfde optiek worden benaderd. Om de kwaliteit van de online hulpverlening te verbeteren, moeten er verbindingen worden gelegd om de samenwerking te optimaliseren. De gemeenten kunnen dit niet alleen realiseren, ze hebben de partners binnen het CJG hard nodig. De overheid kan het immers niet meer alleen (Rhodes, 1994; Stoker, 1998).

Dit onderzoek staat geheel in het teken van Publiek Management, ‘waarbij partijen eigenwijs zijn en verschillende dingen willen, maar tegelijk niet zonder elkaar kunnen’ (Noordegraaf, 2004: 230). De resultaten van dit onderzoek bieden handvatten om met dit soort paradoxen om te kunnen gaan. Deze handvatten moeten leiden tot een beter georganiseerd jeugd domein, waarin meer vanuit de vraagkant wordt gewerkt, meer bereikbaarheid van de doelgroepen wordt gecreëerd en het verbinding van verschillende aspecten in rondom het CJG netwerk leidt tot betere samenwerking.

Literatuurlijst

- Baart, A., Keinemans, S. (2008). Digi-interventionisme: redactionele inleiding. In: *Sociale Interventie* (17), Nr. 2, pp. 3-14.
- Bekkers, V., Beunders, H., Edwards, A. & Moody, R. (2009). *Het virtuele lont in het kruitvat*. Den Haag: Lemma BV.
- Bekkers, V., Lips, M., Zuurmond, A. (2005). *ICT en openbaar bestuur. Implicaties en uitdagingen van technologische toepassingen voor de overheid*. Utrecht: Lemma BV.
- Bekkers, V., Meijer, A. (2010). *Cocreatie in de publieke sector. Een verkennend onderzoek naar nieuwe, digitale verbindingen tussen overheid en burger*. Den Haag: Boom Juridische Uitgevers.
- Benson, J. K. (1975). The interorganizational network as a political economy. In: *Administrative Science Quarterly* (20), Nr. 2, pp. 229-249.
- Berends, E., Verdonk, M. (2009). *Hulpmix geëvalueerd. Evaluatie van online hulpverlening aan jongeren met een multiculturele achtergrond*. PIResearch: Duivendrecht. Geraadpleegd op 25 januari 2010 via <http://www.hulpmix.nl/downloads/evaluatierapport-hulpmix.nl.pdf>.
- Boeije, H. (2005). *Analyseren in kwalitatief onderzoek. Denken en doen*. Utrecht: Boom Onderwijs.
- Bruijn de J.A., J.F.M. Koppenjan, W.J.M. Kickert (1993), Inleiding: beleidsnetwerken en overheidssturing, in: J.F.M. Koppenjan, J.A. de Bruijn en W.J.M. Kickert (red.), *Management van beleidsnetwerken. Een verkenning van sturingsmogelijkheden van netwerken in het openbaar bestuur*. Den Haag: Vuga, pp. 11-27.
- Bruijn, H. de, ten Heuvelhof, E. (2007). *Management in netwerken. Over veranderen in een multi-actorcontext*. Utrecht: Lemma.
- Delden, P.J. van (2009). *Samenwerking in de publieke dienstverlening. Ontwikkelingsverloop en resultaten*. Delft: Eburon.
- Dorsselaer, L. van, Zeijl, E., Eeckhout, S., van der, Bogt, T. ter & Vollebergh, W. (2007). *HBSC 2005. Gezondheid en welzijn van jongeren in Nederland*. Utrecht: Trimbos-instituut.

- Egten, C. van, Zeijl, E., Hoog, S., Nankoe, C., & Petronia, E. (2008). *Opvoeding en opvoedingsondersteuning. Gezinnen van de toekomst*. Den Haag: E-Quality/SCP.
- Fukkink, R. (2008). *Evaluatie van SHare In Trustproject*. Amsterdam: SCO-Kohnstamm Instituut van de Faculteit der Maatschappij- en Gedragwetenschappen, Universiteit Amsterdam.
- Greve, W.B., Vrakking, J. et al. (1980). *Strategie van samenwerking tussen organisaties in welzijns- en gezondheidswerk*. Lochem: De Tijdstroom.
- Hood, C. (1991). A Public Management for All Seasons? In: *Public Administration*, Nr. 69, pp. 3-19.
- Klijn, E., Koppenjan, J.F.M. (2000). Public Management dan Policy Networks. In: *Public Management Review* (2), Nr. 2, pp. 135-188.
- Mast, M., ten Brummelaar, L. (1994). *Organisatienetwerken in de non-profit sector: de dynamiek van netwerken aan de hand van vijf relevante dimensies*. Utrecht: SWP.
- Ministerie van Jeugd en Gezin (2007). *Centra voor Jeugd en Gezin en de Regiorol van gemeenten*. Geraadpleegd op 13 februari 2010 via www.samenwerkenvoordejeugd.nl/.../Kamerbrief_CJG_en_regierol_gemeente.pdf.
- Mintzberg, H. (1996). Managing Government, Governing Management. In: *Harvard Business Review*, Nr. 74, pp. 75-83.
- Nikken, P. (2007). *Online hulp verdient nog veel aandacht. Een verkenning naar het hulpaanbod voor jeugdigen in Nederland*. Utrecht: Nederlands Jeugdinstituut (NJI).
- Noordegraaf, M. (2008). *Management in het publieke domein. Issues, instituties en instrumenten* (2e ed.). Bussum: Coutinho.
- Oosterwijk, H. (1995). *Netwerken voor organisaties. Hulpmiddelen bij het bestuderen en ontwerpen van netwerken in een interorganisationele omgeving*. Utrecht: Lemma BV.
- Pollitt, C., Bouckaert, G. (2004). *Public Management Reform. A Comparative Analysis* (2nd ed.). Oxford: Oxford University Press.
- Postel, M., ter Huurne, E., de Haan, H. & de Jong, C. (2007). *Internetbehandeling Alcoholdebaas.nl. De ervaringen na drie jaar online hulpverlening voor probleemdrukkers*. Nijmegen: NISPA.

- Raad voor de Kinderbescherming (2009) *Kwaliteitskader en Protocollen. Beleidsregels met betrekking tot de werkwijze van de Raad voor de Kinderbescherming*. Utrecht.
- Rhodes, R. (1996). The new governance: governing without government. In: *Political Studies* XLIV, pp. 652-667.
- Riper, H., Smit, F., Zander, R. van der. Conijn, B., Kramer, J. en Mutsaers, K. (2007). *E-mental health: High tech, high touch, high trust*. Utrecht: Trimbos instituut. Geraadpleegd op 20 januari 2010 via <http://www.icom.trimbos.nl/documents/downloads/ICOM%20%20Programmeringsstudie%20E-mental%20Health.pdf>.
- Stoker, G. (2002). Governance as theory: five propositions. In: *International Social Science Journal* (50), Nr. 155, pp. 17-28.
- Termeer, C.J.A.M., (1993). Een methode voor het managen van veranderingsprocessen in netwerken, in: Koppenjan, J.F.M., J.A. de Bruijn, en W.J.M. Kickert (red.), *Management van beleidsnetwerken*. Den Haag: Vuga.
- Terpstra, J. (2001). Netwerken en samenwerking bij de uitvoering van beleid. In: *Beleidswetenschap* (15), Nr. 2, pp. 141-168.
- Thiel, S. van (2007). *Bestuurskundig onderzoek. Een methodologische inleiding*. Bussum: Uitgeverij Coutinho.
- Verbeek, G. (1999). *Kwaliteit Werkwoord. Een overzicht van methoden voor kwaliteitszorg in het uitvoerend werk*. Utrecht: NIZW.
- Vereniging van Nederlandse gemeenten. (2009) *Centra voor Jeugd en Gezin en regionale samenwerking. Een verkenning van vier regionale samenwerkingsverbanden*. Den Haag.
- Yperen, van, T. (2009). Betere Ketens. Bouwen aan een effectief stelsel voor jeugd en opvoeding. In: Graas, D., Liefwaard, T., Schuengel, C., Slot, W. & Stegge, H. (red.), *De Wet Jeugdzorg in de dagelijkse praktijk*. Houten: Bohn Stafleu van Loghum, pp. 89-108.

Bezochte websites in de periode van 1-02-2010 t/m 30-07-2010

Nederlandse websites

- Basismodel CJG (2007), geraadpleegd via: http://www.samenwerkenvoordejeugd.nl/nl/Home/Projecten/Web_Paginas_Br

[eedCentrum voor Jeugd en Gezin/Wat is een Centrum voor Jeugd en Gezin.html](#).

- CJG Arnhem (2010), geraadpleegd via: www.cjgarnhem.nl.
- CJG Baarn (2010), geraadpleegd via: www.cjgbaarn.nl.
- CJG Bronckhorst (2010), geraadpleegd via: www.cjgbronckhorst.nl.
- CJG Deventer (2010), geraadpleegd via www.cjgdeventer.nl.
- CJG Hengelo (2010), geraadpleegd via www.loes.nl en www.cjghengelo.nl.
- CJG Nijmegen (2010), geraadpleegd via: www.cjgnijmegen.nl.
- CJG Tilburg (2010), geraadpleegd via www.jeugdengezetilburg.nl.
- CJG Utrecht (2010), geraadpleegd via: www.jeugdengezet utrecht.nl.
- CJG Woensdrecht (2010), geraadpleegd via: www.cjgwoensdrecht.nl.
- Hulpmix.nl (2010), geraadpleegd via www.hulpmix.nl.
- Integraal Toezicht Jeugdzaken (2010), geraadpleegd via: www.itj.nl.
- Jongin Arnhem (2010), geraadpleegd via www.jonginarnhem.nl.
- Jongin Nijmegen (2010), geraadpleegd via www.joningnijmegen.nl.
- Jongin Utrecht (2010), geraadpleegd via www.jong030.nl.
- Ministerie van Jeugd en Gezin (2010), geraadpleegd via: www.jeugdengezin.nl.
- Samen werken voor de Jeugd (2010), geraadpleegd via: www.samenwerkenvoordejeugd.nl.
- Stichting E-hulp.nl (2010), geraadpleegd via: www.e-hulp.nl.
- Stichting Opvoeden (2010), geraadpleegd via: www.stichtingopvoeden.nl.
- Stichting vCJG (2010), geraadpleegd via: www.vcjpg.nl.

Engelse websites

- Bagshot Children's Centre (2010) geraadpleegd via: <http://bagshotchildrenscentre.co.uk/>.
- Bulkington Children's Centre (2010), geraadpleegd via: <http://www.bulkingtonchildrenscentre.org.uk/>.
- Cawthorne Children's Centre (2010) geraadpleegd via: <http://www.cawthornechildrenscentre.co.uk/Home.html>.
- Department for Children, Schools and Families (2010), geraadpleegd via: <http://www.dcsf.gov.uk/everychildmatters/earlyyears/surestart/surestartchildrenscentres/childrenscentres>.

- Direct Government (2010), geraadpleegd via: <http://kids.direct.gov.uk/main.aspx?firstObject=cwdc>.
- Direct Government (2010), geraadpleegd via: http://www.direct.gov.uk/en/Parents/Preschooldevelopmentandlearning/NurseriesPlaygroupsReceptionClasses/DG_173054.
- Direct Government (2010), geraadpleegd via: <http://www.direct.gov.uk/en/Parents/index.htm>.
- Hertsc (2010), geraadpleegd via: www.hertsc.gov.uk.
- Islington (2010), geraadpleegd via: www.islington.gov.uk.
- Manchester (2010), geraadpleegd via: www.manchester.gov.uk.
- Ofsted Government (2010), geraadpleegd via: [http://www.ofsted.gov.uk/Ofsted-home/Forms-and-guidance/Browse-all-by/Care-and-local-services/Children-s-centres/\(language\)/eng-GB](http://www.ofsted.gov.uk/Ofsted-home/Forms-and-guidance/Browse-all-by/Care-and-local-services/Children-s-centres/(language)/eng-GB).
- Riverside Children's centre (2010), geraadpleegd via: <http://www.riversidechildrenscentre.org.uk/>.
- Walsall (2010), geraadpleegd via: www.walsall.gov.uk.

Telefonische gesprekken en emailcontact:

- Email contact met informant Director for Knowledge Management Together for Children and Together for Disabled Children op 20-24 mei 2010.
- Email contact met C. Nieuwboer Fontys (Promotie-onderzoek 'digitale opvoedingsondersteuning' aan de Universiteit van Amsterdam) op 21 mei en 9 juni 2010.
- Telefonisch gesprek met informant Stichting Opvoeden.nl op 3 maart 2010.
- Telefonisch gesprek met informant Stichting vCJG op 9 maart 2010.

Bijlage 1: Overzicht geselecteerde cases

Organisatie	Initiatief	Geïnterviewden
CJG Nijmegen (www.cjgnijmegen.nl)	vCJG	Projectmanager CJG (gemeente Nijmegen) Programmamanager Jeugd en Gezin (NIM maatschappelijk werk)
CJG regio Arnhem (www.cjgarnhem.nl)	Eigen initiatief	Pedagogisch adviseur verantwoordelijk voor het online CJG (Hulpverlening Midden Gelderland) Projectleider CJG (gemeente Arnhem)
CJG Utrecht (www.jeugdengezinutrecht.nl)	vCJG	Projectleider website (gemeente Utrecht)
CJG Woensdrecht (www.cjgwoensdrecht.nl)	DCJG	Projectcoördinator CJG (gemeente Woensdrecht)
CJG Bronckhorst (www.cjgbronckhorst.nl)	vCJG	Eindredacteur (GGD Gelre-IJssel)
CJG Baarn (www.cjgbaarn.nl)	DCJG	Projectcoördinator CJG (gemeente Baarn)
CJG Hengelo (OV) (www.loes.nl)	Eigen initiatief (LOES)	Pedagogisch adviseur CJG Hengelo (GGD Twente)
CJG Deventer (www.cjgdeventer.nl)	vCJG	Eindredacteur (GGD Gelre-IJssel)
CJG Tilburg (www.jeugdengezintilburg.nl)	Eigen initiatief	Pedagogisch adviseur (Thuiszorg)
Engeland		Director for Knowledge Management Together for Children and Together for Disabled Children.
Hulpmix.nl (www.hulpmix.nl)		Projectleider Hulpmix.nl (Directeur Stichting e-hulp.nl)

Bijlage 2: Uitwerking topicijst

In hoofdstuk 3 is de operationalisatie gemaakt van de begrippen uit de hoofdvraag. Doordat er in dit onderzoek is gezocht naar hoe samenwerking vorm krijgt op het gebied van online hulpverlening, zijn binnen het onderzoek de beide begrippen op elkaar toegepast. Gedurende het empirische onderzoek bleken bepaalde onderwerpen van minder van belang. Hieronder zullen de topics van online hulpverlening en samenwerking uiteen worden gezet.

Online hulpverlening

De online hulpverlening is onderverdeeld in twee subonderdelen, namelijk informatie en advies en ondersteuning. Op deze wijze wordt in het interview eerst ingegaan op hoe online hulpverlening binnen de Centra voor Jeugd en Gezin vorm krijgen.

Informatie:

- *Initiatief*
- *Informatie op de site*
- *Functies op de site*
- *Beheer:* Dit is na het eerste interview toegevoegd, omdat een website immers ook wordt onderhouden.
- *Doelgroep*

Advies en Ondersteuning:

- *Definitie*
- *Keuze:* Deze topic is toegevoegd om de visie meer helder te krijgen.
- *Doel*
- *Chat*
- *Voordelen*
- *Nadelen*
- *Toekomst*

Samenwerking

De samenwerking is eerst bekeken vanuit feitelijk oogpunt, oftewel hoe is samenwerking feitelijk georganiseerd. Daarna is dieper in gegaan op hoe samenwerking is gekoppeld aan online hulpverlening.

Frontoffice:

- *Medewerkers*
- *Coördinatie*
- *Koppeling digitaal met praktijk:* Deze topic is toegevoegd om meer te weten of hoe de verhouding tussen de website en het fysieke CJG is georganiseerd.
- *Uitwisseling expertise*
- *Verhouding:* toegevoegd om meer te weten over de verhouding tussen online vragen, telefonische vragen en inloopvragen.

Backoffice:

- *Betrokken actoren*
- *Functionele Samenwerking*
- *Overleg*
- *Coördinatie*
- *Koppeling:* Deze topic is toegevoegd om te achterhalen hoe de website aan de verschillende partijen zijn gekoppeld.

Afstemming samenwerking:

- *Samenwerkingsafspraken(Overeenstemming regels en opvattingen)*
- *Eigen beleidsopvatting*
- *Overleg*
- *Aansturing*
- *Financieel*
- *Beleidsparadigma*
- *Afstemming*
- *Toekomst*

Er zijn naast de operationalisatie enkele topics toegevoegd om een vollediger beeld te krijgen van hoe de organisatie rondom emailvragen wordt gevormd.

‘Geleiding’ van de vraag:

- *Soort vragen:* Hoeveel vragen komen er binnen?
- *Binnenkomst vraag:* Hoe komt een vraag binnen? (Hoe verhouden digitale vragen zich tot andere vragen via andere kanalen?)

- *Procedure*: Hoe wordt de vraag vervolgens afgehandeld?

In de volgende bijlage zijn de topics uitgewerkt in een vragenlijst.

Bijlage 3: De interviewvragen

Inleiding:

- CJG: geschiedenis/locaties/samenwerkingsverbanden.
- Digitale CJG: achtergrond.
- Functie: Wat is uw relatie tot het CJG en de online hulpverlening?
-

Online hulpverlening:

Website (informatie):

- Initiatief: Vanuit welk initiatief?
- Informatie op de site: Hoe is dit georganiseerd?
- Functies op de site: Welke functies heeft de website?
- Beheer: Wie houdt de site bij?
- Doelgroep: Hoe wordt er omgegaan met de verschillende doelgroepen?

Ondersteuning en advies:

- Definitie: Wat verstaan jullie onder online hulpverlening en welke vormen bieden jullie aan?
- Keuze: Waarom is er gekozen voor online hulpverlening?
- Doel: Wat is het doel van het aanbieden van online hulpverlening?
- (Chat: Hoe wordt dit georganiseerd?)
- Voordelen: Wat zijn de voordelen van deze vorm van hulpverlening?
- Nadelen: Wat zijn de nadelen van deze vorm van hulpverlening?
- Toekomst: Visie: waar willen jullie over drie jaar staan?

'Geleiding' van de vraag:

- Soort vragen: Hoeveel vragen komen er binnen?
- Binnenkomst vraag: Hoe komt een vraag binnen? (Hoe verhouden digitale vragen zich tot andere vragen via andere kanalen?)
- Procedure: Hoe wordt de vraag vervolgens afgehandeld?

Organisatie en afstemming:

Frontoffice:

- Medewerkers: Wie bevinden zich in het frontoffice? Hoeveel?
- Coördinatie: Wie heeft de coördinatie over het frontoffice en online vragen?
- Koppeling online met praktijk: Wanneer wordt er gekozen voor online contact of telefonisch contact? Wie bepaalt dit?
- Uitwisseling expertise: Is er onderling overleg over vragen?
- Uitwisseling informatie: Wie stuurt de 'moeilijke' vragen door? Vindt hier overleg plaats? Wie is verantwoordelijk?
- Verhouding: Hoe verhouden online vragen zich tot vragen over de telefoon of directe vragen via het frontoffice?

Backoffice:

- Betrokken actoren: wie behoren tot het backoffice? Zijn alle partijen betrokken bij online hulpverlening?
- Samenwerking: Zijn organisaties aan elkaar gekoppeld? Hoe?
- Overleg: Vindt er overleg plaats over online vragen?
- Coördinatie: Wie heeft de coördinatie over geleiding van online vragen?
- Koppeling: Hoe wordt de website gekoppeld aan de website?

Afstemming samenwerking:

- Samenwerkingsafspraken: zijn er afspraken gemaakt ten aanzien van onlinee hulpverlening? Zo ja, hoe en wanneer is de samenwerking opgezet?
- Eigen beleidsopvatting: Hoe worden verschillende identiteiten aan elkaar gekoppeld? (van oudsher eigen opvattingen, culturen en visies).
- Overleg: Vindt er overleg plaats? Hoe vaak?
- Aansturing: Wie heeft de coördinatie over de samenwerking?
- Financieel: Hoe wordt dit project gefinancierd?
- Beleidsparadigma: Hoe wordt de samenwerking ervaren? Hoe wordt de rol van de landelijke overheid ervaren?
- Afstemming: Op welke wijze vindt er afstemming plaats tussen organisaties?
- Toekomst: Wat kan er beter?

Bijlage 4: De codeboom

Hieronder is de codeboom te zien die is gebruikt tijdens de analyse.

Informatie

Informatie

Initiatief

Functies op website

Doelgroep

Advies en Ondersteuning

Visie

Voordelen

Nadelen

Scholing

Verdeling Hulpbronnen

Gezamenlijke werkwijze

Uitwisseling expertise

Doorgeleiding vragen

Behoud eigen organisatie

Verdeling werkzaamheden

Coördinatie

Aansturing

Overeenstemming regels en opvattingen:

Afspraken

Communicatie

Functionaliteit samenwerking

Samenwerking sluit aan bij werkprocessen

Beleidsopvattingen

Beleidsparadigma

Start/ontwikkeling netwerk

Draagvlak

Initiatief Overheidsorgaan

Urgentiebesef

Duidelijke afspraken over investeringen en tijd

