



CJG Consulent in Utrechtse wijken

Marjolijn van Leeuwen

10 februari 2010

Colofon

© april 2010, Pharos Kennis- en adviescentrum migranten, vluchtelingen en gezondheid en de gemeente Utrecht.

Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar worden gemaakt door druk, fotokopie of microfilm of op een andere wijze zonder voorafgaande schriftelijke toestemming.

CJG Consulent in Utrechtse wijken is ontwikkeld in opdracht van de gemeente Utrecht door Pharos.

Auteur

Marjolijn van Leeuwen

Projectsecretariaat

Pharos
Herenstraat 35
Postbus 13318
3507 LH Utrecht
Telefoon 030 234 98 00
E-mail info@pharos.nl
www.pharos.nl

Inhoudsopgave

1.	Conclusies en aanbevelingen	4
2.	Inleiding	7
2.1.	CJG consulent, een nieuwe functie.....	7
2.2.	Opdracht aan Pharos	7
2.3.	Leeswijzer	8
2.4.	Onderzoek	8
3.	Resultaten	10
3.1.	Draagvlak	10
3.2.	Taken CJG consulent.....	11
3.3.	Competenties consulenten.....	14
4.	Sociale kaart	20
5.	Training/deskundigheidsbevordering	21
6.	Inbedding in organisatie	22
	Bijlage	23

1. Conclusies en aanbevelingen

De gemeente Utrecht heeft Pharos gevraagd onderzoek te doen naar de meerwaarde van een mogelijke nieuwe functie: een CJG consulent. Pharos heeft hiervoor interviews afgenomen bij ervaren professionals van Wijkwelzijnsorganisaties. Hieronder vindt u de conclusies en aanbevelingen.

De noodzaak van een outreachende aanpak

Het CJG wil alle ouders in Utrecht bereiken, zowel allochtone als autochtone. Zij wil hiermee zoveel mogelijk gezinnen een goede kwaliteit van zorg bieden, onder andere met passende opvoedingsondersteuning. Dit lukt tot nog toe onvoldoende, ook niet na het installeren van een Informatie & Advies balie in de wijk zelf. Om het bereik te verbeteren is een actieve en outreachende aanpak nodig. Medewerkers van het CJG kunnen hierdoor beter contact maken met -sleutelpersonen van- groepen ouders op de locaties waar deze samenkomen. De functie van een CJG consulent kan met een goede ondersteuning vanuit het CJG en de sociale netwerken in de wijk aan deze voorwaarden voldoen.

De meerwaarde van een CJG-consulent

Mits de CJG consulent over de juiste competenties beschikt zien de professionals van Wijkwelzijns Organisaties de meerwaarde van deze functie. Zij hebben hierbij de volgende verwachtingen:

- De CJG consulent zal een katalysator zal zijn voor het bij elkaar brengen van vraag en aanbod.
- De CJG consulent zal een vraagbaak zijn voor professionals in de wijk die hen kunnen raadplegen rond doorverwijzing van klanten. Het feit dat de professionals hierbij het belang van de ouders voorop stellen maakt dat zij uitzien naar iemand die kan helpen om betreffende ouders naar die plekken toe te leiden waar ze de best passende adviezen en hulp krijgen. Een CJG consulent met de benodigde informatie en verzoeken kan hierbij een belangrijke verbindende factor zijn in een wijk met complexe sociale infrastructuur.
- De CJG consulent kan signaleren waar nog oningevulde behoeftes liggen op het gebied van opvoedingsondersteuning en aanverwante zaken. Vervolgens kan de consulent deze signalen doorgeven aan de juiste instanties, zodat het aanbod kan worden toegesneden naar de noodzakelijke hulp.
- De consulent kan de wijk ingaan en ouders voorlichten, verwijzen of zorgen voor een warme overdracht.

Voorwaarden om de functie van een CJG consulent te realiseren

- *Specifieke competenties.* De CJG consulent beschikt over specifieke competenties qua kennis, vaardigheden en houding. De belangrijkste daarvan zijn:
 - in staat zijn vertrouwen op te wekken. Veel ouders hebben wantrouwen jegens wat zij beschouwen als betuttelende of zelfs controlerende zorgverleners. Een CJG consulent, die zich richt tot zogenaamd moeilijk bereikbare ouders moet dit wantrouwen weg kunnen nemen;

- zichtbaar kunnen zijn, een laagdrempelige werkwijze hanteren, een open houding hebben, betrouwbaarheid kunnen uitstralen, pro-actief kunnen zijn, de ouder kunnen benaderen op basis van gelijkwaardigheid en goed zijn in doorvragen en vragen verhelderen. In geval van migrantenouders kan de consulent zich aanpassen aan het taalniveau;
- bij laagopgeleide ouders kan de consulent inschatten op welk abstractieniveau hij of zij informatie kan overbrengen of verkrijgen. En hoe hij of zij kan checken of de ouder deze informatie goed begrepen heeft;
- daarenboven is de consulent nieuwsgierig van aard, niet alleen naar dat wat ouders en de medeprofessionals in de buurt te melden hebben, maar ook naar wat collegae CJG consulenten hem of haar kunnen leren via het uitwisselen van ervaringen. Tenslotte is de consulent zowel warm en uitnodigend als helder en duidelijk.

De professionals in dit rapport beschikken zelf reeds over een aantal van deze competenties. Daardoor kunnen zij tot in detail praktische aanwijzingen geven. De aanwijzingen zijn overigens soms verrassend eenvoudig zonder dat zij daarmee hun doeltreffendheid verliezen.

- *Een sociale kaart.* De CJG consulent heeft een gedegen sociale kaart nodig. Voor het opzetten hiervan, maar vooral ook het up-date houden van deze kaart zijn experts nodig. Het laten bijhouden van de sociale kaart door de CJG consulent zelf is niet wenselijk en te tijdrovend.
- *Een realistisch ingevuld takenpakket.* Gezien het feit dat het aantal FTE verspreid over de hele stad beperkt is zullen er keuzes gemaakt moeten worden. Welke ouders worden ervaren als moeilijk bereikbaar? Welke van deze ouders worden daarbij al bediend door andere professionals? Welke nog niet? Juist bij de laatste groep kan de CJG consulent een belangrijke rol vervullen.
- *Aandacht voor deskundigheidsbevordering.* In de eerste plaats is het nodig om de inwerkperiode van een CJG consulent serieus op te pakken, met name wat betreft het inwerken in de sociale formele en informele netwerken in de wijk. Daarnaast zal het nodig zijn te investeren in de deskundigheid van de CJG consulent in de vorm van eventuele trainingen, bijscholing en intervisie met andere CJG consulenten in de stad. De inhoud van de deskundigheidsbevordering dient gekoppeld te zijn aan de competenties die in deze rapportage zijn beschreven.

Aanbevelingen

Op grond van deze conclusies is het aan te bevelen om eerst nog verder onderzoek te doen naar het draagvlak en de wensen ten aanzien van de functie van een CJG-consulent onder de andere ketenpartners van het CJG, te weten de GG&GD en het onderwijs.

Mocht de functie CJG consulent inderdaad gerealiseerd worden dan raden we aan om de in dit rapport beschreven taken en competenties als leidraad te nemen, omdat de beschrijving ervan gebaseerd is op jarenlange ervaring in de praktijk.

Rest nog de vraag of het een aparte fulltime functie moet zijn, of een parttime baan uitgevoerd door een medewerker die tevens in dienst is van een organisatie in de wijk. Het voornaamste voordeel van een full-time CJG consulent is dat de consulent als het ware

'onpartijdig' kan handelen binnen de sociale netwerken van de wijk. Daardoor zal hij of zij het vertrouwen wekken bij alle betrokken partijen. Bovendien is de functie zo veeleisend dat het nodig is dat een medewerker zich er volledig op kan richten. De voorkeur gaat dan ook uit naar een aparte fulltime CJG consulent.

2. Inleiding

2.1. CJG consulent, een nieuwe functie

In deze rapportage leest u over een onderzoek onder professionals over de mogelijk invulling van de functie van een CJG consulent. Een dergelijke CJG consulent is een medewerker van het Centrum van Jeugd en Gezin die pro-actief contact maakt met ouders in de wijk. In de gemeente Utrecht is een discussie gaande over het creëren van een dergelijke functie. Het instellen van een CJG consulent kan een manier zijn om alle ouders, afkomstig van alle lagen van de bevolking en met alle etnische achtergronden te bereiken. De werkwijze van een CJG consulent zoals geschetst door de professionals uit dit onderzoek is outreachend. Outreachend werken wordt door de geïnterviewden zinvol geacht. Mede gezien de ervaringen met de Informatie en Adviesdienst die in 2009 van start ging. Hoewel de Informatie & Adviesmedewerkers de ouders hier goed te woord konden staan en er in mei 2009 een uitgebreide publiciteitscampagne plaatsvond is er van deze faciliteit weinig gebruik gemaakt. Zowel het aantal ouders dat de balie persoonlijk bezocht als het aantal telefonische hulp- en adviesvragen bleef laag. Gesproken wordt over 0- 3 adviesvragen per dagdeel.

Eén van de belangrijkste werkzaamheden van een CJG consulent is om ouders, al dan niet via contactpersonen van organisaties, persoonlijk te benaderen. Wat betreft locaties valt hierbij te denken aan buurthuizen, welzijnsorganisaties, voorscholen, brede scholen, ROC's en andere taalaanbieders, zelforganisaties, moskee en kerk, woningcorporaties etc. met als doel:

- autochtone en allochtone ouders persoonlijk en in groepsverband voorlichten over de mogelijkheden van het CJG en het aanbod in de buurt;
- hen verwijzen naar de juiste instanties;
- zo nodig een warme overdracht te verzorgen;
- behoeften, hulp- en adviesvragen over gezondheid en opvoeding in de wijk te signaleren en door te geven aan collegae die gaan over betreffende onderwerpen;
- medeprofessionals te informeren over het aanbod in de wijk en zodoende meer samenwerking en een betere doorverwijzing tussen organisaties te ondersteunen.

2.2. Opdracht aan Pharos

Om input te krijgen voor een concrete invulling van de functie en gebruik te maken van ervaringen in de praktijk heeft de gemeente aan Pharos gevraagd om onderzoek te doen bij professionals in de wijk. Om te vragen hoe de consulenten, volgens de professionals, een rol kunnen spelen in een outreachende aanpak van het CJG.

Ter ondersteuning van het werk van de CJG consulent wil de gemeente ook een goede sociale kaart van het aanbod en belangrijke organisaties in de wijken van Utrecht tot stand te brengen. Daarom is aan een Informatie & Advies medewerker gevraagd om een overzicht te maken van officiële instanties en van zelforganisaties in Utrecht.

2.3. Leeswijzer

Hieronder vind u ten eerste een toelichting op de opzet van het onderzoek. Daarna kunt u lezen over het draagvlak van de professionals jegens de eventuele nieuwe functie. Vervolgens wordt beschreven welke taken volgens de professionals behoren bij deze functie. Gevolgd door een overzicht van de competenties en kwaliteiten die de CJG consulenten volgens geïnterviewden nodig hebben om hun werk goed te kunnen doen. Het daaropvolgende onderwerp gaat over de sociale kaart en de mogelijke taken van de CJG consulent bij het opzetten en onderhouden van een dergelijke kaart. Daarna vermelden we de aanbevelingen van de professionals ten aanzien van trainingen voor CJG consulenten. Kort gaan we vervolgens in op de vraag hoe de functie het beste ingebed kan worden, waarna de rapportage wordt afgesloten met een samenvatting.

De rapportage bevat een bijlage: een overzicht van groepen ouders die mogelijk meer aandacht van de CJG consulent behoeven.

2.4. Onderzoek

De reden om professionals van in de wijk te interviewen is dat zij veel contact hebben met zowel autochtone als allochtone ouders. Ook hebben zij de nodige ervaring met outreachend werken. Daarbij kennen professionals de wijken van binnenuit en weten zij onder andere hoe verwijzingen tussen instanties in de buurt verlopen. Het gaat in dit geval om (staf)medewerkers van de Wijkwelzijnsorganisaties Cumulus, Portes en Doenja, en huidige I&A medewerkers van het CJG in verschillende wijken van Utrecht, waaronder Overvecht en Kanaleneiland.

Omdat er in de wijken sprake is van veel verschillende etnische achtergronden zijn de competenties die door de professionals genoemd werden vervolgens aangevuld door algemene generieke competenties op het gebied van intercultureel werken. Deze competenties worden momenteel in kaart worden gebracht door kenniscentra Movisie en Pharos.

Activiteiten

Semi-gestructureerde interviews met:

- drie stafmedewerkers van de Wijk Welzijnsorganisaties;
- drie opbouwwerkers van de Wijk Welzijnsorganisaties;
- vier Informatie & advies medewerkers van het CJG;
- één wijkconsulent van Bureau Inburgering.

Tijdens de interviews stonden de volgende vragen centraal:

- Wat is het draagvlak onder professionals voor een CJG consulent?
- Wat kunnen de taken van een CJG consulent zijn?
- Wat zijn belangrijke competenties van CJG consulenten?
- Hoe denken professionals over een sociale kaart?
- Welke training/deskundigheidsbevordering heeft een CJG consulent?
- Hoe kan de functie van CJG ingebed worden in de organisaties?

De interviews werden afgenomen en verwerkt door Pharos.

Activiteiten rond sociale kaart

- internetsearch;
- input vanuit eigen werkervaring van de Informatie & Adviesmedewerker;
- input vanuit ervaring van andere Informatie & Adviesmedewerkers en van de wijkconsulent van Bureau Inburgering.

Dit deel van het onderzoek is uitgevoerd door een medewerker van Informatie & Adviesmedewerker van het CJG van Utrecht.

3. Resultaten

3.1. Draagvlak

Er blijkt onder de professionals over het algemeen een draagvlak voor de functie van een ambulante en outreachende CJG consulent. De professionals zijn het erover eens dat het belangrijk is om naar de ouders toe te gaan, om de wijk in te gaan en om een overzicht te hebben over alle instanties en organisaties in de buurt. Men wil door middel van samenwerking ouders in de wijk optimaal passende zorg bieden en ouders die niet aankomen bij het gewenste aanbod een handreiking geven.

De geïnterviewden zien hierbij duidelijk een rol weggelegd voor een CJG consulent. Een CJG consulent kan verbindingen leggen, zowel tussen ouders en instanties, als tussen organisaties in de wijk onderling. Op dit moment proberen sommige professionals tussen hun gewone werkzaamheden door ouders naar de juiste plek te begeleiden maar zij komen meestal tijd tekort. Ze zijn blij als daar officieel iemand voor wordt aangesteld.

Ook vinden de professionals een uitgebreide sociale kaart belangrijk. Hoewel er al verschillende algemene overzichten zijn gemaakt blijken professionals toch terug te vallen op hun eigen bij elkaar verzamelde archief van belangrijke adressen en activiteiten in de wijk. Het systeem RIS, waar de huidige I & A medewerkers informatie in kunnen opzoeken is in de praktijk niet afdoende. De medewerkers hopen dat een CJG consulent niet alleen voor ouders maar ook voor collegae een vraagbaak zal kunnen worden voor adressen, namen van contactpersonen en kennis over het aanbod.

Kanttekeningen

Een kanttekening van verschillende professionals is dat het stagneren van een doorverwijzing niet altijd – alleen maar – te maken heeft met het niet kunnen of durven bezoeken van officiële instanties. Een deel van de ouders heeft wantrouwen naar hulpverlenende instanties waardoor ze de stap naar een spreekuur of intake niet maken. Dit wantrouwen is gebaseerd op onder andere de angst om in een zwaar traject terecht te komen en angst voor uithuisplaatsing van de kinderen. Deze angst komt zowel voort uit concrete ervaringen als uit verhalen die in de wijk de ronde doen. Ook hebben een aantal ouders negatieve ervaringen met professionals die hen respectloos benaderden en hen bestempelden als onmondig en onkundig. Sommigen denken dat de professionals een spelletje met hen spelen en alleen maar uit zijn op subsidies.

Daarnaast zijn veel ouders nog niet aan gewend aan het aanbod van opvoedingsondersteuning voor eenvoudige vragen. Daardoor leggen zij automatisch een link tussen 'opvoedondersteuning nodig hebben' en 'een probleemgeval zijn'.

Al met al is er dus een groep ouders die vanuit wantrouwen niet in staat is om de juiste informatie te vragen of te geven. Echter, zo brengt een professional het onder woorden 'er is geen mens die niet geholpen wil worden'. Ook bij deze groep ouders is het dus belangrijk om contact te leggen en het wantrouwen weg te nemen.

In verband met het hierboven beschreven wantrouwen vinden de professionals betrouwbaar zijn en betrouwbaarheid uitstralen een belangrijke competentie voor de CJG consulent, verderop in dit verslag leest u daar meer over.

Een tweede kanttekening is de vraag of een CJG consulent, wat betreft tijd en mogelijkheden, in staat is om alle ouders in een wijk te bedienen. En zo niet, of er dan

groepen zijn die prioriteit zouden kunnen hebben. De professionals noemen daarbij een aantal groepen die mogelijk meer aandacht van de CJG consulent behoeven. Een overzicht van deze groepen kunt u vinden in de bijlage.

3.2. Taken CJG consulent

De geïnterviewden blijken de taken van een CJG consulent helder voor zich te zien. Uit de interviews komen de volgende naar voren:

- Zichtbaar zijn in de wijk
Een belangrijke taak van de CJG consulent is zijn of haar gezicht laten zien in de buurt. Volgens de geïnterviewden moet de CJG consulent actief zijn en meer de wijk ingaan dan de huidige Informatie & Adviesfunctionaris. Gesproken wordt over bijvoorbeeld een vierde van de tijd bereikbaar zijn bij de balie, en drie vierde op pad zijn. Anderen suggereren van een verdeling van half/half. Iedereen is het erover eens dat er wel een klein deel baliewerk moet blijven bestaan waar ouders terecht kunnen, misschien een uur per dag of een paar uur in de week.
- Contact leggen en onderhouden met ouders, via activiteiten in de buurt
De consulent moet de ouders actief benaderen. Hiervoor worden twee manieren onderscheiden:
 - Ten eerste via contactpersonen: Bij de plaatsen waar ouders samenkomen maakt de consulent contact met de persoon die de activiteiten organiseert en dus direct spreekt met de ouders. Deze contactpersoon kan de consulent informeren over vragen die bij bepaalde ouders leven. De consulent kan vervolgens met deze ouders in gesprek gaan.
 - Een andere optie is dat de CJG consulent direct ouders aanspreekt, zonder tussenkomst van een contactpersoon ter plaatse. Nadeel hiervan is dat het een arbeidsintensieve werkwijze is waarbij de consulent zich vanwege tijdgebrek mogelijk focust op een beperkt aantal plekken in de wijk en de rest van de wijk buiten beeld gaat vallen. Een ander nadeel is dat hierbij een overlap kan komen met andere professionals die al outreachend werken. Daarnaast noemt één van de geïnterviewden het gevaar dat ouders wantrouwend kunnen zijn als ze zomaar gevraagd worden naar persoonlijke hulp- of adviesvragen. Dit geldt overigens niet voor algemene informatie over bijvoorbeeld voorlichtingen en activiteiten in de buurt.

Geïnterviewden benadrukken dat het bij contact met migranten, zowel migrantenouders als migrantenorganisaties extra belangrijk is om **regelmatig en systematisch** contact te onderhouden. Een aantal geïnterviewden legt uit dat een CJG consulent echt fysiek aanwezig moet zijn. Als dit met regelmaat gebeurt wekt dit vertrouwen op. Als een consulent alleen maar langsgaat als hij of zij incidenteel iets komt halen of brengen dan blijft het vertrouwen van migrantenouders- en organisaties weg en komen de ouders niet met hulp- en adviesvragen. “Als je drie maanden niet langskomt en dan opeens wel als je iets gedaan wilt hebben, dan gaat dat niet”. Een stafmedewerker noemde in dit verband ook het feit dat als leidsters van bijvoorbeeld een peuterspeelzaal veel wisselen, dat er dan ook geen vragen meer komen van migrantenouders die hun kinderen brengen en halen.

- Pro-actief zijn in het benaderen van officiële organisaties in de wijk
Waar mogelijk schuift de consulent aan bij reguliere overleggen. Ook organisaties die geen uitnodigende houding tonen worden door de consulent actief benaderd. De consulent is zowel op de hoogte van de inhoud van het aanbod als van logistieke informatie zoals spreekuren.
- Contact onderhouden met zelforganisaties in de wijk
Zoals al eerder gezegd is het hierbij is het van belang om **regelmatig** langs te gaan. Ook zelforganisaties hebben de neiging om pas echt in contact te treden en vertrouwelijke informatie uit te wisselen als iemand bekend is en regelmatig en informeel contact weet te onderhouden.
Een logistiek probleem bij het samenwerken met sommige zelforganisaties kan zijn dat deze organisaties geen eigen locatie hebben en de contactpersoon soms niet makkelijk te bereiken is. Daarom is het lastiger met hen een werkzame relatie op te bouwen. Dit vereist dus des te meer een proactieve houding van de consulent.
- Voorlichting geven aan ouders en organisaties in de buurt, beheren sociale kaart
Hiervoor is nodig dat de CJG consulent de sociale kaart van de buurt goed in beeld heeft en binnen korte tijd vragen op dit vlak kan beantwoorden. De vraag hierbij is wie de sociale kaart vaststelt en bijhoudt. De voorstellen van de professionals zijn divers:
 - Laat een centrale persoon of unit de **gehele** sociale kaart ontwerpen en bijhouden (zoals nu al op de website van het CJG Utrecht in ontwikkeling is) Het voordeel hiervan is dat het professioneel gebeurt, ook het archiveren.
 - Laat een centrale persoon of unit het overzicht van het **structurele** aanbod beheren en de consulent **het overzicht van de activiteiten en het incidentele aanbod**.
Het voordeel hiervan is dat de CJG consulent hierbij het informatie verzamelen kan combineren met netwerken.
 - Laat **beide lijsten** door de CJG consulent beheren
Het voordeel hiervan is dat de CJG nog meer kan netwerken. Het lijkt er echter op dat deze werkwijze de consulent erg veel uren kan kosten

In alle gevallen moet een sociale kaart nauwkeurig bijgehouden worden. Over het algemeen is men van mening dat het gedegen opzetten en bijhouden van een sociale kaart het werk is van experts. Als dit niet goed gebeurt zullen consulenten waarschijnlijk met hun eigen, meestal beperkte archief, blijven werken.

- Eenvoudige adviezen geven op het gebied van opvoeding
Tijdens de interviews werd duidelijk dat er reeds enige tijd discussie wordt gevoerd over de vraag of en zo ja in hoeverre medewerkers van Informatie & Advies, en dus ook de CJG consulent, eenvoudige opvoedvragen mogen beantwoorden. Het is immers niet de bedoeling dat het werk van de consulent het werk van bijvoorbeeld de wijkpedagogen of andere deskundigen zou overlappen.
Een geïnterviewde is van mening dat je ouders datgene kon adviseren wat ook op de CJG-website te vinden is. Wat de consulent dan doet is datgene wat de ouder op schrift kan vinden omzetten in mondelinge voorlichting.
Een ander vertelt dat migrantenouders een bepaalde beheersing van het Nederlands moeten hebben voor ze met bijvoorbeeld wijkpedagogen hun opvoedingsvragen kunnen bespreken, (genoemd werd het niveau waarop het

Inburgeringsexamen wordt afgenomen, in vaktermen 'niveau A2' genoemd). Dat is voor een bepaalde groep migrantenouders te moeilijk. Zij zouden meer baat kunnen hebben bij zeer korte aanwijzingen van een CJG consulent ter plekke.

- **Warme overdracht verzorgen**

Een warme overdracht verzorgen betekent in dit verband dat de CJG consulent de ouder die door bijvoorbeeld een professional verwezen is naar een bepaalde instantie daadwerkelijk ondersteunt.

Hierbij komen verschillende vragen aan de orde. Ten eerste is de vraag hoe en van wie de CJG consulent de 'opdracht' krijgt om een warme overdracht te verzorgen.

Het kan zijn dat de CJG consulent persoonlijk contact heeft met een ouder en deze ouder, na verheldering van de hulpvraag, naar de juiste instantie toe leidt.

Het kan ook een verzoek van een bepaalde instantie zijn om een ouder naar een andere instantie te begeleiden. Bijvoorbeeld van de peuterspeelzaal naar de wijkpedagoog.

Of de warme overdracht kan ad hoc worden aangevraagd, bijvoorbeeld op plekken waar veel inloop is van ouders met vragen, of waar veel telefoontjes binnenkomen met verzoek om informatie. Bij het Wijkbureau bijvoorbeeld, of bij bepaalde buurthuizen.

Ten tweede is de vraag welke vorm in intensiteit de overdracht moet hebben.

Genoemd worden:

- de consulent kan het adres en telefoonnummer van een bepaalde instantie of organisatie doorgeven aan de ouder;
- de consulent kan de ouder persoonlijk begeleiden naar een bepaalde instantie;
- een consulent kan meegaan tot en met het eerste (intake) gesprek bij een bepaalde instantie.

De overdracht kan verschillende vormen krijgen. Afgewezen wordt een snelle afhandeling van informatieoverdracht, zoals 'even tussendoor vertellen waar iemand terecht kan'. De CJG consulent moet de informatie over het adres, spreekuren en dergelijke tenminste helder en stap voor stap uitleggen. Waarbij steeds gecheckt wordt of de ouder het echt begrijpt. Als de ouder daarna nog een gezicht trekt met 'waar heb je het over?' vraagt de consulent of hij of zij misschien persoonlijk mee zal gaan. In de ervaring van professionals zijn ouders daar duidelijk in. Als de consulent vermoedt dat de ouder begeleiding afwijst terwijl die eigenlijk wel van toepassing zou zijn moet hij of zij duidelijk laten merken dat de ouder altijd terug kan komen.

Om overlap in werkzaamheden te voorkomen moet de CJG consulent attent zijn op de mogelijkheid dat een warme overdracht al verzorgd wordt door een andere professional. Oudercoaches bijvoorbeeld hebben het verzorgen van een warme overdracht in hun takenpakket en werkzaamheden van een consulent zijn daar niet nodig.

- **Vraagbaak zijn over de sociale kaart, ten behoeve van ouders en instanties**
De consulent moet weten wat het aanbod is in de buurt. Zowel het structurele aanbod als de tijdelijke activiteiten. De consulent kent de spreekuren, de inhoud van het aanbod en de contactpersonen, inclusief het aanbod van zelforganisaties. De

consulent kan zowel vragen van ouders als vragen van andere professionals beantwoorden.

- Signaleren van behoeften van ouders
De consulent noteert behoeften en vragen waarvoor in de buurt geen aanbod is. Deze onderwerpen worden vervolgens doorgegeven aan het CJG en andere betrokken instanties. Eventueel geeft de consulent voorlichtingen over deze onderwerpen, of coördineert hij of zij voorlichtingen door andere professionals.
- Signaleren levensbedreigende situaties, stappen ondernemen
Deze taak wordt niet als zodanig door de professionals genoemd, maar omdat het een belangrijk onderwerp is in het beleid van de gemeente hebben wij gemeend dit toch in het rijtje van taken op te nemen.

3.3. Competenties consulenten

In het onderzoek wordt vervolgens gevraagd naar de competenties van de CJG consulent. De competenties hieronder zijn geformuleerd en geselecteerd op grond van de interviews en worden gevolgd door een toelichting van de geïnterviewden. Vervolgens zijn ze, indien van toepassing, aangevuld met generieke competenties op het gebied van intercultureel werken. Deze generieke competenties komen uit de momenteel in ontwikkeling zijnde beschrijving van interculturele competentieprofielen door Movisie en Pharos, in het kader van de programmatische Intercultureel Vakmanschap van het ZonMW-programma 'Diversiteit in het Jeugdbeleid'.

De CJG consulent kan er voor zorgen zichtbaar te zijn in het veld

Toelichting professionals

De consulent:

- kan plannen, kan regelmaat aanbrengen in contacten, rondes die de consulent maakt door de maand en het jaar heen;
- verschijnt op formele en informele activiteiten in de buurt;
- stelt zich voor aan organisaties, inclusief zelforganisaties.

De CJG consulent kan de klant(en) laagdrempelig en open benaderen

Toelichting professionals

De consulent:

- is betrouwbaar en straalt betrouwbaarheid uit;
- is bescheiden;
- is niet betweterig;
- denkt niet dat de ouder dom is;
- stigmatiseert niet;
- kijkt niet neer op ouders. "Er is geen ouder, inclusief professionals zelf, die niet te maken heeft met opvoedproblemen";
- vraagt naar de behoefte van de ouder, of men bijvoorbeeld een oudercoach wil van de eigen etnische origine of juist niet;
- ziet de ouder als samenwerkingspartner, niet alleen maar als doelgroep;
- neemt de ervaring van de ouders serieus;

- maakt beloften waar en als deze niet waargemaakt kunnen worden koppelt de consulent dat terug naar de ouders. Zodoende denkt de ouder niet dat je hij of zij vergeten is;
- legt uit wat de werkwijze is;
- vertelt bij het begin van het contact dat alles wat gezegd wordt binnenskamers blijft, dat de professional geheimhoudingsplicht heeft;
- legt het verschil uit tussen verplichte hulpverlening en de opvoedingsondersteuning die niet verplicht is. “Je kunt het een paar keer bekijken en dan besluiten of je verder wilt; je kunt stoppen wanneer je wilt; je kunt aangeven wanneer je geen vertrouwen hebt in een bepaalde begeleiding”;
- is flexibel en staat open voor het feit dat alles altijd anders gaat dan je eerst denkt. “Je komt voor het ene probleem maar dan gaat het opeens over een ander probleem, sta daar niet van te kijken”

Generieke competentie ‘Interculturele hulpverleningsrelatie opbouwen’

De hulpverlener is in staat om een interculturele hulpverleningsrelatie op te bouwen en in stand te houden zodat de cliënt zich veilig voelt om zijn verhaal te vertellen en zijn vragen te stellen.

Concreet:

- kennis: weet dat er eerst vertrouwen moet zijn voordat de hulpvraag op tafel komt en dat het bij allochtone cliënten vaak langer duurt om een vertrouwensband op te bouwen;
- kennis: heeft kennis van de invloed van de migratiegeschiedenis;
- houding: staat open voor de verhalen;
- houding: de hulpverlener is in staat om een methodische aanpak te combineren met een betrokken houding zodat cliënten uit een andere culturele groep de hulp niet als kil en zakelijk ervaren.;
- gedrag: toont respect;
- gedrag: toont inlevingsvermogen in de situatie van de ander waarbij hij oog heeft voor de samenhang tussen verschillen in cultuur, sekse, leeftijd, sociaal maatschappelijke positie, seksuele voorkeur, handicap en religie;
- gedrag: neemt de tijd voor de cliënt en voor warme overdracht;
- gedrag: stelt eerst algemene vragen;
- gedrag: toont nieuwsgierigheid naar de culturele achtergrond in gesprek met cliënten en door zich van tevoren op de hoogte te stellen van een aantal zaken die hun cultuur kenmerken, maar waakt voor stereotypering;
- vaardigheid: is in staat de cliënt uit te leggen wat de hulpverlener kan bieden en wat de cliënt kan verwachten;
- gedrag: licht de eigen rol en functie toe en de verhouding tot politie en huisarts;
- gedrag: licht het beroepsgeheim toe en vertelt met wie en wanneer er wél over cliënten gepraat wordt;
- houding: is zich bewust van de machtsverschillen tussen de hulpverlener en de cliënt of de (vermeende) groepen waartoe zij ingedeeld worden;
- kennis: weet dat machtsverschillen de cliënt kan verhinderen zich optimaal te uiten;
- gedrag: werkt met sleutelfiguren uit de omgeving van de cliënt om vertrouwen te winnen.

De CJG consulent kan indien nodig ook ongevraagd contact leggenToelichting professionals

De consulent:

- is pro-actief;
- kan contact leggen, praatjes van 5 -10 minuten maken, even luisteren wat iemand nodig heeft;
- heeft lef, ook om bij instanties en organisaties binnen te komen als die in eerste instantie weinig openheid tonen;
- durft op mensen af te stappen;
- kan de weg kunnen vinden in verschillende (werk) culturen. Kan zich bewegen in formele en informele groepen, met verschillende etnische achtergronden en verschillende onderwijsachtergronden.

De CJG consulent kan de communicatie afstemmen op de persoon en kan relaties met de klant(en)opbouwen op basis van gelijkwaardigheidToelichting professionals

De consulent:

- is sensitief en heeft inlevingsvermogen, kan zich verdiepen in een ander;
- vult niet van te voren in wat de ander bedoelt;
- oordeelt niet, begrijpt dat het gedrag en het begrip van de ander gevormd is door omstandigheden;
- is zich bewust van verschillen tussen ouders, weet bijvoorbeeld dat iemand die uit een oorlogsgebied komt anders is dan een arbeidsmigrant;
- kan luisteren, kan even de tijd nemen, soms is het genoeg dat iemand even haar of zijn hart kan uitstorten;
- is generalistisch. Alleen al de beroepsgroepen waar de consulent mee samenwerkt verschillen sterk van elkaar (bijvoorbeeld kraamverzorging, verloskundige, politie). De consulent houdt rekening houden met de verschillende communicatiestijlen die door organisaties gehanteerd worden;
- is benieuwd naar nieuwe culturen, andere opvoedingsstijlen, nieuwe gedachtegangen;
- is duidelijk, kan goed uitleggen.

Generieke competentie 'Intercultureel communiceren'

De hulpverlener is in staat om effectief te communiceren met cliënten uit een andere culturele groep zodat cliënt en hulpverlener elkaar goed begrijpen.

Concreet:

- kennis: is zich er van bewust dat werken in een interculturele context consequenties heeft voor de effectiviteit van zijn communicatie en handelen;
- kennis: bezit basiskennis van de impact die verschillen in cultuur, mogelijkheden en positie kunnen hebben in de onderlinge communicatie;
- kennis: kennis van communicatiestijlen en communicatiecodes in verschillende culturen kunnen toepassen;
- houding: lef om situaties tegemoet te treden waarin het verloop van de communicatie onvoorspelbaar is;
- gedrag: maakt als er een onvoorzien taalprobleem is, gebruik van non-verbale communicatie en visuele communicatiemiddelen passend bij de communicatiestijl en code van de ander;
- gedrag: informatie overbrengen op een voor de cliënt begrijpelijke wijze;

- gedrag: verzekert zich er van dat de cliënt hem of haar begrepen heeft door open, reflecterende vragen te stellen;
- vaardigheid: ziet in wanneer een tolk nodig is bij de communicatie;
- houding: laat zich niet door praktische nadelen en tijdsdruk weerhouden van het gebruik van tolken;
- vaardigheid: heeft het vermogen om met een tolk te werken, richt zich bijvoorbeeld niet op de tolk maar op de cliënt;
- gedrag: vraagt na of formuleringen en non-verbale gedragingen waar hij zich aan ergert dezelfde negatieve bedoeling hebben voor de allochtone cliënt als voor een autochtone cliënt (bijvoorbeeld: formuleringen als “jij moet het oplossen”, geen oogcontact zoeken, luidruchtig claimgedrag).

De CJG consulent kan zijn of haar grenzen aangeven

Toelichting professionals

De consulent:

- weet dat de ouder afhankelijk kan worden van de consulent;
- weet dat ook instanties geneigd kunnen zijn om de consulent te ‘claimen’ waarbij de medeprofessionals zich eerder tot de consulent zal wenden dan direct tot de ouder zelf;
- in beide bovenstaande gevallen is het belangrijk dat de CJG consulent van het begin af aan helder en duidelijk aangeeft wat wel en wat niet van hem of haar te verwachten is. In de ervaring van de geïnterviewden is dat goed mogelijk mits je uitlegt waarom je iets wel of niet kan doen, bijvoorbeeld bij een ouder die met belastingformulieren komt, “als ik voor iedereen formulieren zou invullen kom ik niet meer toe aan mijn werk”;
- kan afstand houden, schiet niet in de hulpverlenerrol: “ik ben een bruggenbouwer, geen hulpverlener”;
- scheidt geen valse verwachtingen.

CJG Consulent kan vragen, behoeften en verwachtingen van de klant(en) in beeld brengen, analyses maken van behoeften, ambities en mogelijkheden en verkregen informatie vertalen naar een concrete vraag

Toelichting professionals

De consulent:

- kan vragen verhelderen, kan doorvragen en de vraag achter de vraag achterhalen;
- weet bij welke vraag welk aanbod passend is;
- durft te benoemen wat hij of zij ziet, bijvoorbeeld angst of wantrouwen;
- kan nog onbekende behoeften van ouders oppakken en doorgeven aan de juiste instanties.

De CJG consulent kan didactisch te werk gaan

Toelichting professionals

De consulent:

- weet hoe hij of zij informatie kan overdragen;
- kan inschatten wanneer diplomatie gevraagd wordt en wanneer directheid;
- kan kennis overdragen door middel van passend taalgebruik en passend abstractieniveau.

De CJG consulent heeft de benodigde (vak)kennis

Toelichting professionals

De consulent heeft kennis van:

- instanties, zelforganisaties, contactpersonen, aanbod in de buurt waaronder ook scholen en schoolsystemen;
- culturen;
- actuele problematiek;
- zoeksystemen in de computer;
- eigen bevoegdheden.

De CJG consulent kan gebruik maken van de kennis en de infrastructuur van de eigen organisatie en raadpleegt partners in netwerken

Toelichting professionals

De consulent:

- heeft vertrouwen in collegae;
- denkt niet dat andere professionals de ouder niet kunnen helpen;
- wil zich verdiepen in wat collegae en andere instanties aanbieden in de wijk, om zo goed te kunnen verwijzen en adviseren
- kan samenwerken met collegae in het veld en met andere CJG consulenten, koppelt informatie en voortgang goed terug;
- is leergierig wil kennis uitwisselen met collegae;
- kan mensen met elkaar in contact brengen, zowel ouders met professionals als ouders onderling en professionals onderling.

Generieke competentie 'Intercultureel samenwerken'

De hulpverlener is in staat om samen te werken met collega's uit een andere culturele groep en met medewerkers van zelforganisaties en maakt gebruik van hun deskundigheid zodat de hulpverlening verbetert.

Concreet:

- houding: interesse in de ander;
- houding waarin gelijkwaardigheid en partnerschap oprecht naar voren komt;
- gedrag: benadrukt de positieve kant van de ander en waakt voor stereotypering;
- vaardigheid: ziet gemeenschappelijke belangen en kan anderen hier ook van overtuigen;
- vaardigheid: ziet belang van leren van elkaar om zo de hulpverlening van alle hulpverleners beter aan te laten sluiten op de verschillende behoeften van cliënten.

De CJG consulent kan levensbedreigende situaties in geval van mishandeling of suïcide gevaar signaleren en passende stappen ondernemen

Toelichting professionals

Deze taak werd door de professionals niet expliciet genoemd, maar omdat het CJG dit wel een belangrijk onderwerp vindt is hij hier in het rijtje van benodigde competenties gezet.

Generieke competentie 'Signaleren in interculturele context'

De hulpverlener heeft bij het signaleren oog voor factoren die in gezinnen uit andere culturen meer voorkomen zodat signalen van bijvoorbeeld beperkingen in het sociaal maatschappelijk functioneren door sociale uitsluiting, eengerelateerde problemen, suïcidegevaar en een zwijgcultuur tijdig worden opgepakt.

Concreet:

- kennis: is op de hoogte van het denken over de rol van vrouwen/meisjes en opvattingen over eer (seref/namus) in verschillende regio's;
- heeft kennis van de mate waarin suïcide voorkomt onder bepaalde groepen;
- houding: is er alert op dat signalen niet of anders geuit worden door cliënten uit een andere cultuur;
- gedrag: vraagt hoe er in de familie gedacht wordt over de rol van vrouwen/meisjes, homoseksualiteit en eer en maagdelijkheid;
- gedrag: houdt er rekening mee dat eengerelateerde problemen schaamtevol zijn en benoemt signalen niet direct als eerwraak;
- gedrag: gaat na of eer geschonden is en of dit bekend is bij anderen;
- gedrag: signaleert sociaal isolement;
- gedrag: besteedt aandacht aan existentiële vragen en zingeving;
- gedrag: erkent problemen maar bevestigt jeugdigen niet in een slachtofferrol en wijst hen op hun verantwoordelijkheid voor hun eigen leven en de kans om er iets van te maken;
- gedrag: vraagt naar beschermende factoren/mensen;
- gedrag: schat in hoe groot de dreiging is en of direct handelen nodig is;
- gedrag: geeft adviezen over veiligheid aan de cliënt;
- gedrag: wint advies in van collega's of andere professionals;
- gedrag: verstrekt informatie over rechten en hulp in Nederland aan de cliënt (incl. politie, aangifte etc.);
- gedrag: doet een melding bij de politie en/of AMK/BJZ als de cliënt gevaar loopt / laat cliënt aangifte doen.

4. Sociale kaart

De medewerker van de Informatie & Adviesdienst die informatie verzamelde ten behoeve van de sociale kaart ontdekte spoedig dat het aantal instanties, organisaties en activiteiten groot is. De sociale structuur in een wijk is complex en voortdurend in beweging. Het bleek daarom niet mogelijk om in de beperkte tijd die de medewerker ter beschikking had een complete sociale kaart van de wijken op te zetten. Wel heeft hij een groot aantal contacten geïnterviewd.

De geïnterviewde professionals waren zeer geïnteresseerd in een sociale kaart van de wijk waar zij werken. Bestaande lijsten, bijvoorbeeld van de website van het CJG, die overigens nog in ontwikkeling is, van de RIS (database voor Informatie & Adviesmedewerkers) en de Gids worden niet structureel gebruikt. Ze worden niet gezien als compleet en volledig up-to-date. Ook ontbreken veelal adressen van zelforganisaties. De meeste professionals leggen daarom een eigen archief aan. Soms zijn deze lijsten mede gebaseerd op werkervaringen elders. Eén van de geïnterviewden komt bijvoorbeeld als professionele tolk bij allerlei organisaties binnen. De behoefte aan een alles dekkende sociale kaart is groot. Professionals hopen dat de CJG consulent met een compleet overzicht van de sociale kaart een wandelende helpdesk zal worden, niet alleen voor ouders maar ook voor collegae.

Eén professional wijst erop dat het zodanig inrichten van een sociale kaart zodat iedereen er mee aan het werk kan alleen door een expert, zoals een bibliothecaris, kan worden gedaan.

Een sociale kaart van de wijk kan onderverdeeld worden in **twee categorieën**:

- een overzicht van het **structurele** aanbod met alle bijbehorende adressen en logistieke gegevens;
- een overzicht van **alle activiteiten en het incidentele aanbod**, die van week tot week kunnen verschillen.

Eventuele werkzaamheden van de consulent rond opzetten en onderhouden sociale kaart

De voorstellen van de professionals ten aanzien van het ontwerpen en onderhouden van een sociale kaart zijn divers. Verschillende opvattingen komen naar voren:

- laat een centrale persoon of unit de kaart ontwerpen en bijhouden (zoals nu al op de website van het CJG Utrecht in ontwikkeling is)
Het voordeel hiervan is dat het professioneel gebeurt, ook het archiveren
- laat een centrale persoon of unit het overzicht van *het structurele aanbod* beheren en de consulent *het overzicht van de activiteiten en het incidentele aanbod*
Het voordeel hiervan is dat de CJG consulent hierbij het informatie verzamelen kan combineren met netwerken
- laat beide lijsten door de CJG consulent beheren
Het voordeel hiervan is dat de CJG nog meer kan netwerken. Het lijkt er echter op dat deze werkwijze de consulent erg veel uren kan kosten die ten koste gaan van de contacten met ouders en organisaties

In alle gevallen moet het opzetten van een sociale kaart bijgehouden worden met een zeer regelmatige update.

5. Training/deskundigheidsbevordering

Op de vraag wat de CJG consulent voor training nodig heeft antwoorden de professionals:

- Een goed inwerkprogramma
Voor het inwerken moet ruim de tijd genomen worden, vooral ook om de sociale kaart op papier en in de praktijk te leren kennen. Bij nieuwe consulenten moet de vertrekkende medewerker tijd hebben om de nieuwe medewerker zorgvuldig te introduceren bij contactpersonen in het netwerk in de wijk.
- De consulent moet goed geïnstrueerd zijn, hoe ga je met mensen om, wat verwachten mensen
Trainingen op communicatief vlak - hoe breng je je boodschap over. Eén professional merkt op dat CJG consulenten eerst de sociale kaart van een wijk moeten leren voordat zij beginnen met bijvoorbeeld trainingen in communiceren, zodat zij vanaf het begin weten waar het over gaat.
Daarnaast een training waarbij de consulent leert hoe de middenweg te bewandelen tussen aan de ene kant het aannemen van een open, ondersteunende en uitnodigende houding en aan de andere kant het stellen van grenzen waarbij vriendelijk doch beslist duidelijk gemaakt wordt wat wel en wat niet van de consulent verwacht kan worden.
- Verdere trainingen in het kader van door de professionals genoemde competenties
In deze rapportage staan de competenties uitgebreid beschreven. De competenties kunnen uitgangspunt zijn voor het ontwerpen van passende trainingen.
- Bijscholingen over E-consult
Scholingen in het hulpverleners en adviezen geven via het internet. Hoe beantwoord je vragen per email, welke tekst schrijf je, welke e-mails beantwoord je wel en welke niet.
- Intervisie
De professionals willen graag intervisie hebben met collegae. Ze hebben behoefte aan intercollegiaal overleg om uit te wisselen waar men tegenaan loopt en casussen te bespreken, knelpunten door te nemen, te kijken waar men rustig onder blijft en waar men het benauwd van krijgt. Ook kunnen er in geval van CJG consulenten met dubbele etnische achtergronden cultuurspecifieke tips en inzichten, over verbaal en non-verbaal contact, worden uitgewisseld. Autochtone consulenten kunnen, indien nodig en gewenst, aan allochtone consulenten uitleggen hoe je je ideeën en inzichten binnen witte organisaties voor het voetlicht kunt brengen. Consulenten met allochtone achtergrond kunnen uitleggen hoe men op een makkelijke manier contact kan leggen met bijvoorbeeld Marokkaanse en Turkse ouders van de eerste of latere generaties, wat de mogelijke conventies zijn.
Bovendien willen professionals via intervisie de functie van CJG consulent verder ontwikkelen.

6. Inbedding in organisatie

Tijdens de interviews kwam de verdeling van uren ter sprake. De vraag daarbij was of het beter is dat een medewerker fulltime CJG consulent is of dat een medewerker beter deels bij een andere organisatie werkt en deels CJG consulent is. Beide varianten hebben voor- en nadelen.

Voordelen van een fulltime CJG consulent is dat de medewerker zijn of haar handen vrij heeft in een complexe en veelomvattende taak. Bovendien 'zweeft' de medewerker als het ware als contactpersoon boven de organisaties in de wijk en heeft daarmee min of meer een neutrale positie.

Wanneer een CJG consulent mede werkzaam is in bijvoorbeeld een Wijk Welzijns-organisatie of binnen schoolmaatschappelijk werk dan is het voordeel dat de consulent daarmee makkelijk gebruik kan maken van informatie en contacten binnen die werkring. Ook kunnen daarmee organisaties op een natuurlijke manier, via de nieuwe consulent, ontvankelijker worden voor samenwerking met andere organisaties.

Geïnterviewden merken tevens op dat, in verband met het samenwerken met zelforganisaties en het kunnen bezoeken van bijeenkomsten met ouders, de CJG consulent ook in de avond- en weekenduren werkzaam moet kunnen zijn.

Bijlage

Mogelijke prioritering: groepen ouders die volgens professionals meer aandacht en ondersteuning van een consulent zouden kunnen gebruiken.

- Ouders die niet deelnemen aan activiteiten in de buurt

De mening over het benaderen van ouders die niet deelnemen aan activiteiten is verdeeld. Een professional meent dat het belangrijk is om ook groepen ouders te bezoeken die niet georganiseerd zijn en/of meedoen aan georganiseerde activiteiten. Ook omdat hier volgens deze professional veel (opvoedings)nood is. Een voorbeeld is de groep jonge moeders die getrouwd zijn met een oudere man die hen verbiedt om buitenshuis te komen. Professionals van Spel aan Huis, een activiteit waarbij de professional aan huis komt om met de kinderen te spelen, komen regelmatig bij gezinnen waarbij dit het geval is. Een ruwe schatting van één van de professionals is 7 van de 25 gezinnen die per jaar bezocht worden. Een CJG consulent zal niet zomaar ingang vinden tot dergelijke gezinnen. De consulent kan echter wel signalen opvangen, bijvoorbeeld via de contactpersonen van Spel aan Huis en deze doorgeven aan instanties van het CJG. Anderen menen dat de hoeveelheid tijd die de CJG consulent moet investeren om deze groepen te bereiken – er is sprake van gesloten groepen, er is veel wantrouwen naar onbekenden- waarschijnlijk niet in verhouding is met het aantal geslaagde doorverwijzingen. Het lijkt deze professionals beter om het directe contact over te laten aan opbouwwerkers en andere welzijnswerkers en alleen op verzoek van deze collegae contact te maken met deze ouders, bijvoorbeeld om iemand persoonlijk naar een bepaalde instantie te begeleiden. Ook denkt men dat de ouders die geen gebruik maken van activiteiten in bijvoorbeeld scholen en buurthuizen tot op zekere hoogte toch wel informatie krijgen van ouders die wél gebruik maken van deze activiteiten.
- Een professional vertelt dat zeker de eerste generatie niet snel gebruik maakt van informatie en advies. Dat komt volgens deze geïnterviewde omdat ouders niet gewend zijn iets aan te nemen van een instantie: “Ze zijn al blij als ze iets snappen van wat de overheid wil en doet. Ze zijn bang dat ze later de rekening gepresenteerd krijgen, of dat er over hen gesproken zal worden”.
- Ouders met kinderen van 0-2 jaar

Met name ouders van wie het kind de eerstgeborene is. Deze ouders zijn vaak onzeker over wat ze wel of niet kunnen en moeten doen.
- Ouders van kinderen > 4 jaar

Voor ouders van kinderen onder de vier jaar is er een structureel aanbod van zorg via bijvoorbeeld het consultatiebureau en de Voorschool. Daarna echter wordt het aanbod van activiteiten en zorg aan kinderen en ouders incidenteel. Dit is merkbaar in de wijze waarop instanties met elkaar samenwerken. De instanties die werken voor de leeftijdsgroep 0 – 4 jaar werken nauw samen en doorverwijzingen gaan vaak goed. De professionals in deze leeftijdsklasse weten naar wie ze kunnen verwijzen en wanneer. Professionals die werken met de leeftijdsklasse 4 -23 weten niet altijd wat het aanbod elders in de wijk is. Zodoende kunnen ze ook minder makkelijk

doorverwijzen. Daarom denken de professionals dat de CJG consulent vooral een rol kan spelen bij het doorverwijzen van ouders met kinderen van 4 -23 jaar.

- Ouders met pubers
Voor hen is in het algemeen minder aandacht, ook wat betreft het aanbod. Soms zijn er VO scholen die opvoedingsondersteuning aan ouders met pubers geven maar daar komen volgens één van de professionals over het algemeen alleen hoger geschoolde ouders naartoe.
- Turkse grootouders die opvoeden
De Turkse gemeenschap lost veel problemen binnen de gemeenschap zelf op. Dat heeft naast voordelen ook het nadeel dat sommige problemen niet zichtbaar worden. Bijvoorbeeld:
 - In de Turkse gemeenschap werken ouders vaak allebei. De grootouders voeden dan in de praktijk de kinderen op. De grootouders zijn vaak laaggeschoold, beheersen het Nederlands matig tot slecht en hebben een traditionele opvoedingsstijl. De ouders zijn vaak moderner en hoger geschoold. Vanwege dit laatste gaan de kinderen niet naar een Voorschool terwijl ze die toch nodig zouden hebben.
 - Als ouders inwonen bij hun eigen ouders en schoonouders moeten ze zich aanpassen aan de normen en waarden van de deze (schoon)ouders. Met dezelfde consequenties als hierboven beschreven
- Chinese ouders
Chinese ouders die tweeverdieners zijn, bijvoorbeeld in een restaurant, besteden de opvoeding van hun kinderen vaak permanent uit aan gastgezinnen. Ook hier is sprake van een gesloten gemeenschap met vaak min of meer verborgen opvoedvragen en –problematiek.
- Afrikaanse alleenstaande moeders
Vaak gaat het om alleenstaande ouders waarvan een aantal getraumatiseerd is. Dit roept naast de taalbarrière extra communicatieproblemen op.
- Licht verstandelijke gehandicapte ouders
Deze ouders zijn soms niet in staat om de adviezen van de begeleiding te begrijpen en uit te voeren. Het kan gaan om ouders gemeenschappen waar het niet ongewoon is dat neven en nichten met elkaar trouwen.
- Oudere vaders, ongeveer > 40
Het komt regelmatig voor dat vaders, ouder dan ongeveer 40 jaar, niet betrokken zijn bij het gezin en bij de opvoeding. Ze slapen veel of zijn uit huis. Ook oppassen vinden zij niet bij hun taken behoren. Mogelijk zijn ze depressief. Om contact te maken lijkt een mannelijke CJG consulent raadzaam.
NB. Jongere vaders tonen zich volgens de professionals momenteel meer betrokken bij de opvoeding. Ze hebben een opener houding en willen het gesprek over verschillende denkbeelden rond de opvoeding wel aangaan. Ze hebben minder last van schaamte omtrent mogelijke 'fouten' in hun eigen opvoedingsstijl. Ze willen graag dat hun kinderen anders opgroeien dan zichzelf. Als het bijvoorbeeld gaat over bestraffen, dan willen ze niet zoals hun eigen vaders een monoloog of preek afsteken maar willen ze hun kinderen uitleggen waarom ze iets niet mogen doen.

- Ouders met een traditionele autoritaire opvoedingsstijl
Volgens een professional ontsporen kinderen deels door het verschil in opvoeding binnens- en buitenshuis. Thuis wordt hen geleerd dat ze moeten luisteren naar de ouders en buitenshuis lijkt alles te mogen. De kinderen slaan, aldus een geïnterviewde, vervolgens door en menen wel rechten maar geen plichten te hebben. Ze geven overlast op straat en een deel ontwikkelt criminele activiteiten. Overigens, zo merkt deze professional op, trekt dat op latere leeftijd, met 18 of 19 jaar, in de meeste gevallen weer bij. Dat is de tijd dat de jongeren gaan nadenken over wat ze willen met hun leven en hoe ze hun toekomst in willen vullen.