



Het Interculturele CJG

Gastvrij, praatpaal, vraagbaak, wijze,
raadgever, cultureel sensitief,
vertrouwenspersoon, 'hulp om de hoek'

Roelof Vos

16 juni 2009

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.

Het Interculturele CJG is ontwikkeld in opdracht van de Gemeente Utrecht door Pharos.

Auteur

Roelof Vos

Projectsecretariaat

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

Inhoudsopgave

1.	Vooraf	4
2.	Inleiding	5
3.	Het werkveld	7
3.1.	Situatieschets	7
3.2.	Opvoeding en socialisatie	9
3.3.	Gevolgen en consequenties.....	11
3.4.	Bereikbaarheid.....	12
3.5.	Toegankelijkheid	13
3.6.	Aansluiting	14
4.	Het landelijk kader voor de CJG's	17
4.1.	Uitgangspunten	17
4.2.	Het basismodel	17
5.	Visie CJG Utrecht: een dienstencentrum	19
5.1.	De klant van het CJG Utrecht.....	19
5.2.	Verhouding klant-professional	19
5.3.	Diensten CJG	20
5.4.	Intercultureel werken	20
5.5.	Vakmanschap en competenties.....	20
5.6.	Géén probleemloket.....	21
6.	Kansen voor het CJG in Utrecht	22
6.1.	Het Centrum voor Jeugd en Gezin in 2011	22
6.2.	Slim en bedachtzaam bouwen	23
6.3.	Wat nu te doen?.....	25
6.4.	Conclusie.....	28

1. Vooraf

Op 1 januari 2010 moeten in alle gemeenten in Nederland Centra voor Jeugd en Gezin functioneren. Deze centra moeten er toe bijdragen dat alle kinderen en jongeren in Nederland optimale ontwikkelingskansen krijgen en opgroeien tot volwaardige deelnemers aan de samenleving. Het huidige jeugdbeleid bereikt allochtone kinderen en hun ouders te laat en de aanpak is niet effectief genoeg, gezien de oververtegenwoordiging van allochtone kinderen en jongeren in de zwaardere vormen van jeugdhulpverlening.

Dat betekent dat de gemeente Utrecht, waar de bevolking voor bijna 25% uit migranten bestaat, voor een zware opgave staat. Utrecht zet al jaren in op de ontwikkeling van een breed diversiteitsbeleid voor de hele stad. Zonder de ogen te sluiten voor de problemen die (culturele) diversiteit ook met zich meebrengt, speelt de gemeente met haar beleid vooral in op de kansen en mogelijkheden die deze talentenrijkdom, veelzijdigheid en veelkleurigheid bieden.

Utrecht heeft de opzet en ontwikkeling van de Centra voor Jeugd en Gezin voortvarend opgepakt. Op dit moment functioneren al vijf CJG's en dat moeten er uiteindelijk tien worden. Ook voor de CJG's geldt dat het kleurrijke organisaties moeten zijn, die in hun dienstverlening én in hun personeelsbeleid laten zien dat ze zich bewust zijn van de meerwaarde en winst van diversiteit. Bij de verdere ontwikkeling van de OKC's wil de gemeente daarom gericht aandacht schenken aan de interculturalisatie van de Centra.

Met die gedachte heeft de gemeente Utrecht besloten bij de opbouw van de CJG's van meet af aan het interculturele vraagstuk mee te nemen. Zij heeft daarbij de medewerking ingeroepen van Pharos, het kennis- en adviescentrum migranten, vluchtelingen en gezondheid.

De gemeente Utrecht gaf Pharos de opdracht een breed gedragen visie te ontwikkelen op het gebied van de interculturalisatie van het CJG. Die visie moest worden uitgewerkt in een concreet implementatieplan met een grote kans op succes. De activiteiten die uit hoofde van het implementatieplan zouden moeten worden ondernomen, dienden geprioriteerd te worden op basis van duidelijke criteria, zoals belang, urgentie en haalbaarheid. In overleg is gekozen voor een interactieve aanpak om een breed draagvlak te waarborgen. De stedelijke werkgroep CJG en de daarin vertegenwoordigde kernpartners (JGZ 0-4, JGZ 4-19, wijkwelzijnsorganisaties, Bureau Jeugdzorg en het wijkaccount-management) werden bij de ontwikkeling betrokken. Verder werden de (potentiële) allochtone gebruikers, dat wil zeggen ouders en jeugdigen, van het CJG bij de ontwikkeling ingeschakeld. Hun ideeën hebben een prominente plaats gekregen in het eindproduct.

2. Inleiding

In Utrecht leven en werken ruim 230 etnische groeperingen met elkaar. Met zoveel verschillende culturen en leefstijlen is het belangrijk dat de verschillende allochtone en de autochtone Utrechters elkaar leren kennen en elkaar leren waarderen. De gemeente ziet het als haar taak om daarin te investeren en mensen met elkaar in contact te brengen en zo een nieuw evenwicht tot stand te brengen in onze stad.¹

In dit denken past ook het actieve jeugdbeleid dat de gemeente Utrecht al jaren voert. Op basis van de Wet op de Jeugdzorg en de Wet Maatschappelijke Ondersteuning zijn de vijf gemeentelijke taken op jeugdbeleid:

1. Informatie en advies
2. Signalering en beoordeling
3. Toeleiding naar zorg
4. Pedagogische hulpverlening
5. Coördinatie van zorg

Deze vijf taken komen samen in de ontwikkeling van de Centra voor Jeugd en Gezin in de stad. Het Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG) is dé plek waar kinderen, jongeren tot 23 jaar en (toekomstige) ouders terecht kunnen met vragen over opgroeien en /of opvoeden. Het doel is dat zij hier sneller en beter hulp krijgen dan nu het geval is. Dat is mogelijk doordat de verschillende organisaties die zich in de wijken bezighouden met opgroeien, opvoeden of hulpverlening, hun krachten bundelen en samenwerken in de Ouder Kind Centra. Op dit moment zijn 5 Centra voor Jeugd en Gezin geopend en wordt er toegewerkt naar een totaal van zeven CJG's in de stad.

De gemeente Utrecht streeft tevens naar een breed diversiteitbeleid. In het Meerjarenkader 'Diversiteit en integratie', wordt de meerwaarde van diversiteit centraal gesteld en ingespeeld op de kansen en mogelijkheden die *talenterijkdom*, *veelzijdigheid* en *veelkleurigheid* bieden. In dit Meerjarenkader diversiteit worden drie ambities geformuleerd:

1. **Het ontwikkelen van talenten en kwaliteiten van mensen** – bijvoorbeeld van allochtone² jongeren en vrouwen.
2. **Het creëren van kleurrijke organisaties** – bijvoorbeeld van publieke organisaties die in hun dienstverlening én in hun personeelsbeleid laten zien dat ze zich bewust zijn van de meerwaarde en winst van diversiteit.
3. **Het verbinden van Utrechters met elkaar én met de stad** – bijvoorbeeld door te investeren in allochtone groepen en daarmee te bevorderen dat ook zij volwaardig participeren in de Utrechtse samenleving.

¹ Een mix aan Utrechters; allochtonen in Utrecht, 2003. Afdeling Bestuursinformatie. Sector Bestuurszaken Gemeente Utrecht

² We gebruiken de termen 'migrant' en 'allochtoon' in deze tekst door elkaar. De betekenisverschillen tussen deze beide termen zijn subtiel en niet van belang voor ons betoog. We zijn ons ervan bewust dat 'allochtoon' langzamerhand een negatieve lading krijgt in het alledaagse spraakgebruik. Het eenzijdige gebruik van de term 'migrant' leidt echter soms tot merkwaardige stilistische 'hoogstandjes', die de tekst onleesbaar dreigen te maken.

Ook de CJG's moeten kleurrijke organisaties worden, die in hun dienstverlening én in hun personeelsbeleid laten zien dat ze zich bewust zijn van de winst van diversiteit. Bij de verdere ontwikkeling van de CJG's wil de gemeente daarom speciale aandacht geven aan de *interculturalisatie* van de Centra. Interculturalisatie is een kenmerk van kwaliteit: doen we de goede dingen op de goede manier met goede mensen. In dat vraagstuk van kwaliteit is vakmanschap de belangrijkste factor.

3. Het werkveld

De Centra voor Jeugd en Gezin moeten hun taken uitvoeren in een stedelijke omgeving die gekenmerkt wordt door diversiteit. Utrecht heeft bijna 295.000 inwoners, waarvan ruim 30% van niet Nederlandse herkomst is. Al die culturen brengen hun eigen mores mee, hun eigen manier van opvoeden en hun eigen kijk op hoe kinderen zouden moeten opgroeien. Gemeenschappelijk is evenwel dat kinderen in al die culturen een grote waarde vertegenwoordigen; economisch, affectief en in prestige. Het werkveld van het CJG is in essentie de opvoeding en alles wat daarmee samenhangt, positief en negatief. Het CJG heeft de taak om zich, gevraagd en zonnodig ongevraagd, met de opvoeding en verzorging van kinderen te bemoeien. Dat is een grote uitdaging, omdat dat raakt aan de kern van het waardensysteem van de betreffende gezinnen. Op zijn best is dat al lastig, maar als er op één of andere manier problemen zijn is het bijna een onmogelijke opgave.

Laten we het werkveld van de CJG's eens wat nader bekijken. We beginnen met een situatieschets van de bevolking van Utrecht.³

3.1. Situatieschets

Op dit moment is bijna een kwart van de Nederlandse jeugd van allochtone herkomst, oplopend tot meer dan de helft in de grote steden. De gemeente Utrecht telt 91.000 allochtonen, waarvan er 62.000 uit een niet-westers land komen, 21% van de totale bevolking in Utrecht.

Bevolkingsopbouw Utrecht in 2008

Autochtoon	203.225	(69%)
Allochtoon	91.517	(31%)
Waarvan:		
Marokkaans	25.839	
Turks	13.040	
Surinaams & Antilliaans	9.985	
Overig niet westers	13.036	
Westers	29.617	

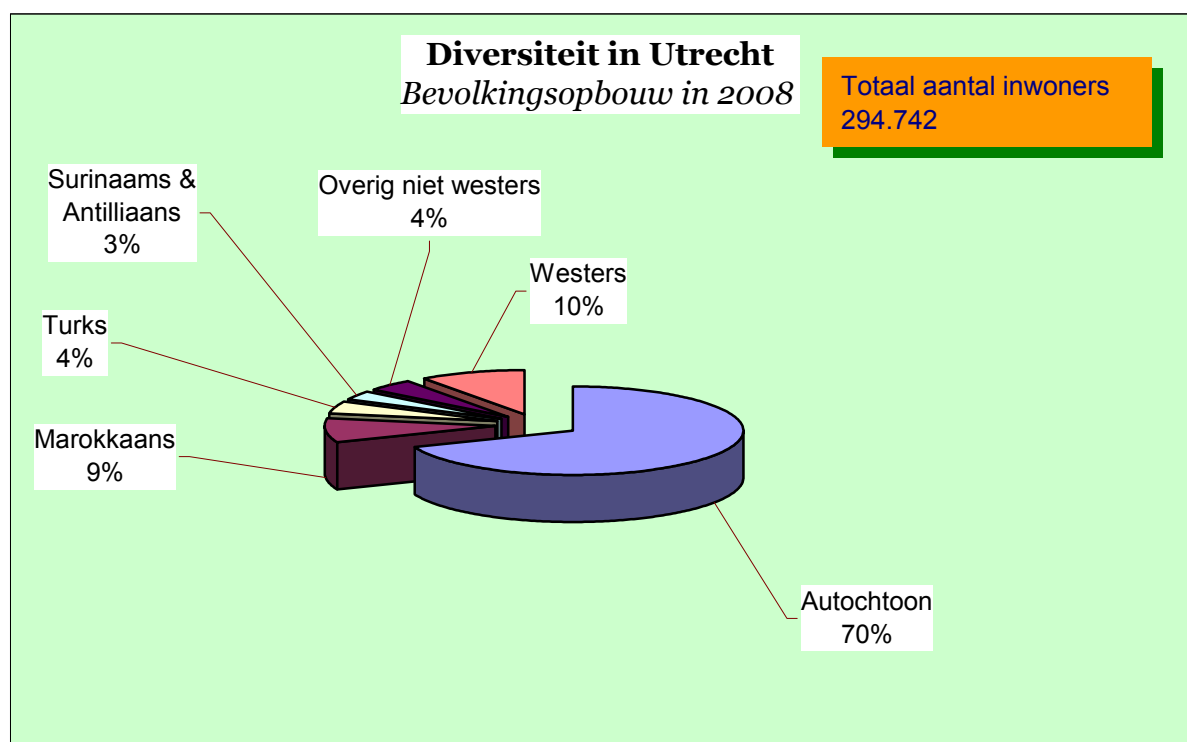
Op diverse terreinen is de positie van allochtone Utrechters verbeterd: de prestaties in het onderwijs gaan vooruit, het werkloosheidspercentage onder allochtonen is gedaald en in vergelijking met andere steden voltooien de Utrechtse allochtonen vaker de leertrajecten voor nieuw- en oudkomers.

Op het gebied van onderwijs presteren niet-westerse leerlingen steeds beter. Wel bestaat er nog een achterstand ten opzichte van autochtone leerlingen. Allochtone leerlingen krijgen vaker lagere adviezen voor het voortgezet onderwijs, doubleren vaker en hebben substantieel lagere slagingskansen bij het eindexamen vergeleken met autochtone leerlingen.

³ Bron demografische gegevens: 'WistUdata' <http://www.utrecht.nl/smartsite.dws?id=86964>

De werkloosheid onder Surinamers en Antillianen in Utrecht is de afgelopen jaren sterk gedaald. In mindere mate geldt dit ook voor de Turkse en Marokkaanse Utrechters. Het aantal allochtone bedrijven in Utrecht is de afgelopen tien jaar verdubbeld.⁴

Met veel migranten gaat het dus gewoon goed, ook met de jongeren, maar alleen al vanwege hun herkomst moeten ze gerekend worden tot de risicogroepen⁵ in de Nederlandse samenleving. Het gegeven dat veel migranten een lage sociaal economische status hebben vergroot dat risico nog, evenals het feit dat veel ouders kampen met psychische en sociale problemen en een zinvolle dagbesteding missen. Tegelijkertijd moeten ouders hun kinderen opvoeden op het snijvlak van twee culturen en dat is geen eenvoudige taak. Eén en ander blijkt een bron van gezinsconflicten en opvoedingsonmacht bij de ouders dat kan escaleren tot huiselijk geweld, verwaarlozing, misbruik en mishandeling. Naast deze risicovolle gezinssituatie hebben jonge migranten veelal te maken met twee talen, cultuurspecifieke verwachtingen en afwijzing door de omgeving. De risico's voor vluchtelingen en illegale jeugd zijn nog groter. Deze hangen samen met de enerverende omstandigheden in het land van herkomst, vluchtervaringen, verlies, langdurige onzekerheid binnen de asielprocedure en hun leven in de marge van de samenleving. Vluchtelingen kampen daardoor vaak met psychosociale gezondheidsproblemen.

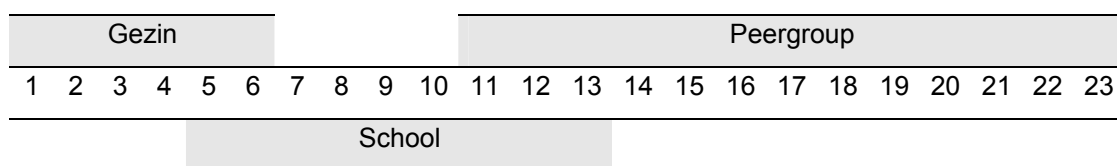


⁴ http://www.integratie.net/kiem/dossiers/Integratie/Integratiealgemeen/2337_1136.html

⁵ Enige voorzichtigheid is hier geboden. Bij het bepalen van 'risicogroepen' wordt uitgegaan van zogenaamde 'indicatoren' (herkomst, inkomen, huisvesting, opleidingsniveau, werkloosheid, enzovoort). Dit zijn factoren die statistisch in verband gebracht kunnen worden met psychosociale en fysieke gezondheidsproblemen, maar die weinig tot niets zeggen over individuele gevallen. Anders gezegd, iemand kan tot een 'risicogroep' horen zonder daadwerkelijk een verhoogd risico te lopen.

3.2. Opvoeding en socialisatie

Socialisatie is het proces waarbij iemand zich bewust en onbewust, de waarden, normen en andere cultuurkenmerken van zijn groep eigen maakt. Opvoeding maakt deel uit van dat proces. Traditioneel worden drie socialisatiemilieus onderscheiden die in verschillende leeftijdsfasen de meest prominente rol spelen in de socialisatie van een kind: het gezin, de school en de peergroup (leeftijdsgenoten). Het gezin speelt de belangrijkste rol in de eerste levensjaren (tot 4 à 6 jaar). Daarna wordt de school het belangrijkste socialisatiemilieu met de meeste invloed op de ontwikkeling. Dit begint rond 4 à 6 jaar en duurt tot aan het begin van de puberteit. Het derde socialisatiemilieu wordt gevormd door de peergroup. Leeftijdsgenoten hebben vanaf circa 11 à 13 jaar tot in de volwassenheid de meeste invloed. Dit betekent niet dat de andere milieus geen invloed meer hebben, alleen dat die invloed minder is.



Socialisatiemilieus in het leven van kinderen

Kinderen worden daadwerkelijk opgevoed in het gezin en later op school, zeker tegenwoordig, nu de pedagogische taak van de school steeds meer gewicht krijgt. Opvoeding is idealiter een vanzelfsprekend proces, een taak waar niet veel over nagedacht hoeft te worden. Pas als het niet 'vanzelf' gaat, als opvoeders aan zichzelf gaan twijfelen, of als het kind uitzonderlijk (problematisch) gedrag gaat vertonen, wordt de opvoeding minder vanzelfsprekend. Dan moet er over nagedacht worden en is er soms hulp en ondersteuning nodig. Op dat moment wordt de opvoeding intentioneel. Intentionele opvoeding en vooral professionele opvoeding is een lapmiddel. Daarmee zeggen we niets over de kwaliteit ervan, alleen over de functionaliteit: het wordt ingezet als het mis gaat, het is een interventie.

Socialisatiepatronen

Pakweg vijftig jaar geleden lagen de socialisatiepatronen in Nederland nog redelijk vast. Generatie op generatie groeide tot dan toe op ongeveer dezelfde manier op. Veranderingen waren klein en voltrokken zich langzaam. Natuurlijk waren er verschillen tussen de sociale lagen en tussen de 'zuilen', maar aangezien die naast elkaar en langs elkaar heen leefden ontstond er geen wezenlijke onzekerheid of opvoedingsverlegenheid. Uiteraard kwamen ook in die tijd kinderen in de problemen; ze waren lastig, spijbelden, gingen te vroeg van school, vertoonden crimineel en agressief gedrag. Wat dat betreft is er niet veel veranderd. Maar de opvoeders (ouders, leerkrachten) hadden veel minder twijfels, waren veel zekerder over de juistheid van hun gedrag en vertrouwden veel meer op hun eigen oordeel.

Vanaf de jaren zestig van de vorige eeuw zijn de socialisatiepatronen in Nederland steeds 'vloeiender' geworden. Leefwerelden doorkruisten elkaar steeds vaker en steeds intensiever. Het onderscheid tussen de sociale lagen vervaagde. De toenemende globalisering zorgde ervoor dat culturen steeds meer invloed op elkaar kregen en zette daarmee vaste waarden op losse schroeven. De maatschappij werd steeds ingewikkelder als gevolg van de 'digitale revolutie' en Nederland werd een multicultureel land als gevolg van de instroom van

Chinezen, Nederlands-Indiërs, Molukkers, Surinamers, Antillianen, Turken, Marokkanen, Spanjaarden, Portugezen en vluchtelingen uit een groot aantal verschillende landen.

Het gevolg is dat de socialisatie van kinderen geen vast patroon meer volgt, waardoor de opvoedingsonzekerheid steeds meer toeneemt. Het ontbreken van vaste patronen en de toenemende onzekerheid vergroten de noodzaak tot intentionele opvoeding. Tijden van onzekerheid vragen nu eenmaal om bewuste beslissingen, beslissingen die echter door het ontbreken van vaste waarden en traditionele vormen steeds meer arbitrair lijken. Dat vergroot weer de onzekerheid van opvoeders. In die onzekerheid en opvoedingsverlegenheid gaan ze op zoek naar leidraden en duidelijke antwoorden (“wat moet ik doen als...?”; “wat betekent het als...?”; “is het wel goed als...?”), die jammer genoeg nergens te vinden zijn. Kortom, opvoeden is anno 2009 niet meer vanzelfsprekend.

Veel migranten en nieuwkomers komen uit omgevingen waar de socialisatiepatronen nog veel vaster zijn dan in Nederland. Dat geldt zelfs voor migranten van de tweede of derde generatie voor wie deze traditionele socialisatiepatronen vaak nog het belangrijkste referentiekader vormen. Dat is het gevolg van het feit dat migrantengroepen vaak (krampachtig) vasthouden aan de oude waarden, normen, tradities en gedragspatronen van het land van herkomst en die willen voortzetten in hun kinderen. Zodra die kinderen echter ouder worden, naar school gaan en steeds meer contact krijgen met leeftijdsgenoten, neemt de ouderlijke invloed af. Hun socialisatie gaat afwijken van het ideaal dat de ouders voor ogen staat.

Voor migranten creëert dit een extra onzekerheid bij de opvoeding. Autochtone Nederlanders hebben tenminste nog twee à drie generaties kunnen ‘wennen’ aan de (snelheid van de) veranderingen en hebben daar veelal zelf de hand in gehad, op zijn minst op micro-niveau. Voor veel migranten geldt dat niet: zij zijn als het ware twintig en meer jaren in de tijd vooruit geworpen en zijn niet alleen letterlijk, maar ook figuurlijk, vreemdelingen in een vreemd land. Voor het CJG ligt hier met name de ‘interculturele uitdaging’. In het besef dat opvoedingsondersteuning, opvoedingshulp, opvoedcursussen, opvoedingsadviezen, vervangende opvoeding en dergelijke uiteindelijk slechts lapmiddelen zijn, moeten ze onzekere opvoeders helpen hun kinderen in de Nederlandse samenleving fatsoenlijk te laten opgroeien. Fatsoenlijk in hun eigen ogen en fatsoenlijk in de ogen van de samenleving. In die onzekere en soms zelfs vijandige omgeving passen veel van de hun bekende aanpakken niet of worden deze niet getolereerd:

Een autoritaire opvoeding binnen een hiërarchische bevelshuishouding bereidt kinderen slecht voor op de Nederlandse ‘onderhandelings- en overlegsamenleving’ en past hier dus niet. Disciplineren door middel van lijfstraffen wordt in Nederland niet getolereerd. zelfs de ‘pedagogische tik’ is tegenwoordig verboden.

Maar de alternatieven, met name de in de westerse wereld veelgeprezen autoritatieve opvoedingsstijl, zijn voor veel migranten niet vanzelfsprekend en niet vanzelfsprekend beschikbaar. Dat betekent dat ze vaak niet meer in staat zijn om hun kinderen adequaat te disciplineren: ze hebben er de instrumenten niet meer voor. Dit zou kunnen worden aangepakt, als migranten open zouden kunnen staan voor ‘onze’ interventies, maar dat kunnen ze vaak niet. Veel migrantenouders zijn bang dat ze hun kinderen kwijt raken als ze in aanraking komen met de jeugdzorg. Die angst is overigens niet helemaal ongegrond: bijna 40% van de onder toezicht stellingen in Nederland worden uitgesproken over allochtone kinderen. Dat is bijna twee keer zoveel als we statistisch kunnen verwachten.

Opvoedingsonzekerheid

Dit alles leidt ertoe dat de opvoedingsonzekerheid bij migranten vaak vele malen groter is dan bij autochtone Nederlanders en om een kwalitatief andere aanpak vraagt. Onzekerheid en angst vormen namelijk een slechte voedingsbodem voor goedbedoelde opvoedingsadviezen en opvoedcursussen. In de benadering van allochtone ouders moeten steeds als eerste de onzekerheid en de angst worden aangepakt. Daarbij is vertrouwen de sleutel: de allochtone ouder moet emotioneel en rationeel vertrouwen hebben in de hulpverlener.

Emotioneel vertrouwen ontstaat door 'vertrouwdheid' en vraagt tijd en continuïteit.

Eenmalige 'doorgeefcontacten' vergroten angst en onzekerheid alleen maar. De allochtone ouder moet de kans krijgen zich vertrouwd te gaan voelen bij iemand en daar is tijd, aandacht en geduld voor nodig.

Rationeel vertrouwen is gebaseerd op de indruk die de ouder heeft van de deskundigheid van de professional. Professionals moeten dus goed opgeleid, ervaren en bekwaam zijn en tijd, aandacht en geduld opbrengen om het vertrouwen van hun allochtone klanten te kunnen winnen. Pas dan wordt het mogelijk om met kans op succes te interveniëren in de opvoeding in migrantengezinnen.

Overigens leiden dit soort overwegingen bij managers en beleidsmakers vaak tot de verzuchting "dat is allemaal goed en wel, maar dat is veel te duur, het kost teveel tijd, het is oncontroleerbaar en het is maar de vraag of het effectief is". Dit is een ongefundeerde angst. Een tijdige, zorgvuldige en kwalitatief hoogstaande interventie die gebaseerd is op wederzijds vertrouwen, is op de lange duur waarschijnlijk goedkoper, effectiever en efficiënter dan de nu gangbare praktijk waarbij een probleemgezin jarenlang onverrichterzake door een lappendeken van voorzieningen, instellingen, professionals en methoden kan worden 'rondgepompt'.

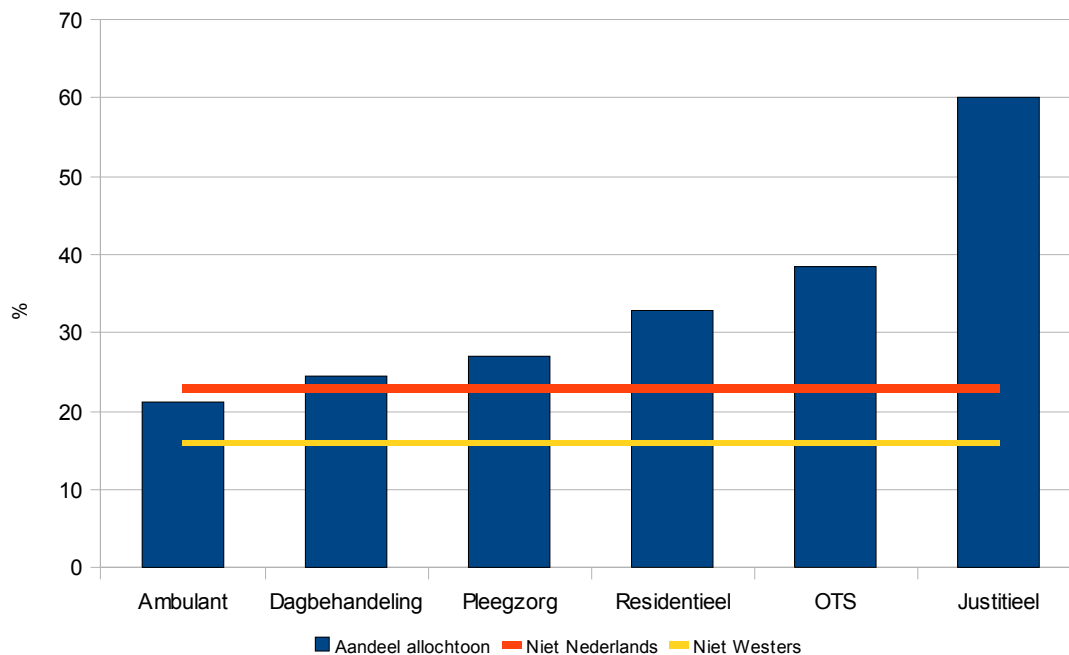
"Ik krijg nu al meer dan negen jaar 'hulp' van allerlei instanties, maar ik ben nog niemand tegen gekomen die me begrijpt, die ook maar enig idee heeft van wat ik allemaal heb meegemaakt." (Een Marokkaanse moeder.)

3.3. Gevolgen en consequenties

De gevolgen blijven niet uit. Een derde van de allochtone jeugd heeft te maken met meer of minder ernstige ontwikkelingsproblemen. Voor vluchtelingenkinderen loopt dit zelfs op tot bijna de helft. Psychiatrische problemen komen bij de allochtone jeugd driemaal zo vaak voor als bij hun autochtone leeftijdsgenoten. Bij een onvoldoende adequate aanpak van risico's en problemen is de kans groot dat deze leiden tot probleemgedrag, uitval binnen het onderwijs en de samenleving, marginalisatie en jeugdcriminaliteit. Voor het welslagen van de CJG's is een goed contact tussen voorzieningen, allochtone ouders en hun kinderen een belangrijke succesfactor, vooral vanuit het oogpunt van preventie.

Van een adequate en sluitende aanpak is nog geen sprake. De zorgsector kent een oververteenwoordiging van allochtone jeugd in de zwaardere zorgvormen. In de lichtere zorgvormen lijkt de allochtone jeugd proportioneel goed vertegenwoordigd. De grafiek op de volgende pagina geeft een duidelijk beeld van de percentages. Bij de interpretatie van de grafiek dient te worden overwogen, dat allochtone kinderen en jongeren op allerlei gebieden

Aandeel allochtone jongeren in de hulpverlening



substantieel meer problemen hebben dan autochtone kinderen en jongeren.⁶ Eén en ander leidt tot de conclusie dat migrantenouders en -jongeren de zorg vaak niet vroeg genoeg 'vinden', of niet vroeg genoeg 'worden gevonden'. Als ze wel vroeg genoeg in de zorg komen, is de aanpak vervolgens onvoldoende succesvol, gezien de 'overbenutting' in de zwaardere vormen van zorg en hulp. De oorzaken voor het gebrek aan succes van vroegtijdige interventies moeten we zoeken in:

1. De bereikbaarheid van de doelgroep
2. De toegankelijkheid van de voorzieningen
3. De aansluiting van aanbod en behoefte⁷

3.4. Bereikbaarheid

Bereikbaarheid komt van twee kanten. Dogan et al (2005) problematiseren de termen 'moeilijk bereikbare/toegankelijke doelgroepen', omdat dit de schijn wekt dat deze groepen voor iedereen onbereikbaar zijn. Het feit dat een instelling hen niet kan bereiken, betekent niet dat bijvoorbeeld familieleden, burens, een kerk of moskee dit niet kunnen. Bovendien wekken deze termen de schijn dat de moeilijke bereikbaarheid te wijten is aan factoren die alleen met de ouders, jeugdigen en gezinnen in kwestie te maken hebben. Een instelling kan echter evengoed moeilijk bereikbaar zijn en tekort schieten in zijn inspanningen om de

⁶ Zie voor meer informatie hierover: G.W.J.M. Stevens, T.V.M. Pels, W.A.M. Vollebergh, L. Bengi-arслан, F.C. Verhulst, & A.A.M. Crijnen (2005). Emotionele problemen en gedragsproblemen bij Marokkaanse, Turkse en Nederlandse 4- tot 18-jarigen in Nederland. *Tijdschrift voor psychiatrie* 47, 11. Cor van Hal (2003) Psychosociale problemen van allochtone jongeren en het behandelaanbod van de GGZ. *Universiteit van Nijmegen*. C.T.M. Schrijvers & C.G. Schoemaker (2008) Spelen met gezondheid. Leefstijl en psychische gezondheid van de Nederlandse jeugd. *RIVM Rapport 270232001/2008*

⁷Het is een teken aan de wand dat van de migranten die gebruik maken van het reguliere zorgaanbod, 50% voortijdig afhaakt.

doelgroep te bereiken.⁸ Dus moeilijk bereikbaar betekent altijd “**voor óns moeilijk bereikbaar**”. Dat gezegd zijnde, heeft de moeilijke bereikbaarheid in elk geval te maken met de volgende factoren.

Onwetendheid

Migrantenouders en -jongeren kennen de mogelijkheden van zorginstellingen en algemene voorzieningen vaak onvoldoende, of hebben daar een onjuiste voorstelling van. Het CJG is nieuw; ook voor autochtonen is nog onduidelijk wat ze er van kunnen verwachten. Hoewel er al veel bekend is over gezondheidsachterstanden, risicofactoren en achterblijvend zorggebruik van migranten, blijkt in de praktijk dat medewerkers van gemeenten en lokale zorgvoorzieningen daarvan nog te weinig op de hoogte zijn. Ook is het moeilijk om deze kennis te vertalen naar de dagelijkse praktijk.

Weinig effectieve voorlichting

De gangbare voorlichtingsmiddelen en -activiteiten zijn vaak onvoldoende effectief voor migrantenouders en -jongeren. Factoren die hierbij een rol spelen zijn de taal, aanspreking en interpretatie. Zo blijkt dat brieven vaak ongelezen in de prullenbak verdwijnen. De ervaring leert dat voorlichting bij deze groepen het beste informeel en op persoonlijke basis kan gebeuren. Gesprekken in het buurthuis, koffie ochtenden en de moskee lijken hiervoor de aangewezen media.

Gebrek aan vertrouwen

Migranten hebben vaak weinig vertrouwen in de Nederlandse zorg en zorgverleners. Deels heeft dit te maken met onjuiste voorstellingen en verwachtingen, maar ook met negatieve ervaringen. Voorbeelden hiervan zijn: onbegrip, gebrek aan respect of angst dat de kinderen worden afgenomen.

Daarnaast speelt dat allochtone hulpvragers bij voorkeur een beroep doen op informele hulpbronnen uit eigen kring. Migranten hebben vaak een van de gangbare westerse wereld afwijkend beeld van gezondheidsklachten, mogelijke oorzaken en welke behandeling zal helpen.

3.5. Toegankelijkheid

Veel Nederlandse (zorg)organisaties roepen weerstand op bij migranten. Dat heeft te maken met de volgende factoren:

Imago

Zorginstanties worden vaak gezien als ‘witte’ organisaties die kennelijk niet bedoeld zijn voor migranten. Ook de fysieke omgeving wordt als ‘wit’ ervaren. Dat loopt uiteen van de gebouwen en ruimtes tot de ontvangst en de gastvrijheid.

Eén van de CJG's in Utrecht is gevestigd in een prachtig, nieuw en aantrekkelijk ingerichte ruimte in een bedrijfsverzamelgebouw. Dat gebouw is goed beveiligd, wat betekent dat de deur stijf op slot is en dat je je als bezoeker via de intercom moet melden bij een anonieme stem die nauwelijks op de hoogte lijkt te zijn van wat er zich in het gebouw afspeelt. Die verwijst je naar een andere bel, waar niemand op

⁸ Dogan G., A. van Dijke, L. Terpstra (2005)

reageert. Als je geluk hebt, wordt je opgemerkt door de medewerker van het CJG, die aanwezig is omdat je een afspraak met hem hebt. Over toegankelijkheid gesproken...

Beleid

Het wordt langzamerhand steeds duidelijker dat bestaande aanpakken niet vanzelfsprekend toegankelijk en effectief zijn voor migranten. Desondanks houden voorzieningen hier in hun beleid vaak nog te weinig rekening mee. De gemeente Utrecht is - evenals gemeenten als Almere, Zaanstad en Rotterdam - bezig haar beleid hierop aan te passen, door middel van onderzoek, experimenten en pilots, waaronder deze.

Personeel

Medewerkers vormen geen weerspiegeling van de klantenpopulatie. Er zijn vaak nog weinig allochtone professionals in dienst. En veel 'witte' hulpverleners vinden zorg aan migranten 'een vak apart' en hebben nogal eens koudwatervrees. Veel ervaren hulpverleners zijn vaak wel competent in het omgaan met migranten. Met name zij die al jaren met deze doelgroep werken. Maar zeker beginnende professionals hebben vaak onvoldoende kennis en vaardigheden om migranten de zorg te bieden die zij nodig hebben. In de praktijk mondt dit vaak uit in een te starre of juist een te weinig daadkrachtige houding, waarbij de focus ligt op wat er fout gaat. Blijkbaar wordt de kennis en ervaring die door hulpverleners in de loop der jaren is opgebouwd onvoldoende overgedragen aan de nieuwkomers.

Tenslotte ervaren professionals vaak onvoldoende draagvlak en steun van hun organisatie om extra te investeren in deze doelgroep.

Regelgeving

Migranten lopen vaak vast op de onoverzichtelijkheid en hoeveelheid aan regels en protocollen. Dit begint al bij de indicatie; verder in het proces kunnen migranten afhaken door de vaak lange wachttijden. Het kost al moeite om de stap naar de hulp te maken, men raakt vervolgens gedemotiveerd als het te lang duurt eer de hulp begint. Dit kan uiteraard ook voor autochtone risicogroepen gelden.

*"Ik wil het zelf oplossen. Met tips. **Ik wil niet meteen een dossier.** Dan hoef ik niet te denken of ik het goed doe of niet. Ik wil niet meteen dat ze het ingewikkeld maken en er een groot probleem van maken. Ik wil gewoon tips. Ik ben bang dat ze mijn kind af zullen pakken. We horen zoveel verhalen."* (Basisschool ouder.)

3.6. Aansluiting

Tenslotte speelt ook de aansluiting van aanbod en behoefte een grote rol. Daarbij gaat het om de volgende factoren.

Inzicht

Doorgaans is er onvoldoende inzicht in de problemen en zorgbehoefte van migranten. Valide instrumenten voor vroegsignalering en een systematische afname hiervan bij deze doelgroep zouden dit knelpunt op kunnen lossen. Van de bestaande instrumenten is echter onduidelijk of ze ook toepasbaar zijn voor migranten. In de praktijk is vaak sprake van een hoge non-response: veel vragen worden niet begrepen, opengelaten of onjuist ingevuld. Vrijwel altijd worden somatische klachten genoemd, soms als vertaling van psychosociale

problemen of risicofactoren in de omgeving.⁹ Meer dan autochtone ouders ervaren migranten dit als zaken die ze liever niet als zodanig willen benoemen.

Vraagontwikkeling

Uit onderzoek blijkt dat er onder migranten veel behoefte bestaat aan ondersteuning bij de opvoeding. Deze behoefte leidt echter zelden tot een concrete hulpvraag, die bij de formele hulpverlening wordt neergelegd. Dat heeft deels te maken met de superspecialisatie in de Nederlandse hulpverlening, waarbij elk probleem op zichzelf wordt genomen (denk aan de Diagnose Behandel Combinaties (DBC's)).

“Ik heb een leidraad nodig, waar ik me aan vast kan houden. Welke voeding is goed, hoe moet de ontwikkeling zijn, hoeveel moet het kind gegroeid zijn. Als ik dan twijfel kan ik naar een hulpverlener.” (Een Marokkaanse moeder.)

Matching

De aansluiting tussen vraag en aanbod komt, mede door het gebrek aan inzicht in problemen en zorgbehoeften en de gebrekkige vraagontwikkeling, vaak slecht tot stand. Dat heeft ermee te maken, dat het Nederlandse systeem vooral gericht is op mensen die hulp zoeken bij een *welbepaald* probleem:

- financiële problemen? ⇒ schuldsanering!
- psychische problemen? ⇒ therapie!
- opvoedingsproblemen? ⇒ opstapje!
- huisvesting? ⇒ woningbouw!
- fobie? ⇒ gedragstherapie!
- ...

Veel mensen van allochtone herkomst zoeken echter een vertrouwenspersoon, iemand waar ze met hun vragen, problemen en zorgen terecht kunnen. In het jargon van de Nederlandse hulpverlening: een **generalist**. Er zijn veel pogingen gedaan om aan deze wens, die overigens niet alleen bij allochtonen leeft, tegemoet te komen. Denk bijvoorbeeld aan de gezinscoach, de casemanager en aan de Intensieve Pedagogische Thuis hulp (IPT).

Veel gemeenten experimenteren momenteel met ‘de gezinscoach’ als een vorm die bij uitstek geschikt lijkt voor allochtone gezinnen met een lage sociaal economische status. Waar men daarbij tegenaan loopt, is de poging om de functie van de gezinscoach exact te definiëren en af te grenzen: hij mag dan bijvoorbeeld wel adviezen geven op verschillende leefgebieden of lichte opvoedingsondersteuning, maar zeker geen hulp verlenen. Veel gezinscoaches ontgaat echter het verschil. Zij handelen volgens het credo: ‘doe wat je kan en moet doen om het doel te bereiken: een goed functionerend gezinssysteem’. Ook de interventieverpleegkundigen die in Rotterdam actief zijn, lijken vooral geleid te worden door dit pragmatische principe.

Onwetendheid

Migrantenouders en -jongeren kennen de mogelijkheden van zorginstellingen en algemene voorzieningen vaak onvoldoende of hebben daar een onjuiste voorstelling van. Het CJG is nieuw; ook voor autochtonen is nog onduidelijk wat ze er van kunnen verwachten. Mede-

⁹ Uit onderzoek van het CBS blijkt dat allochtone ouders meer psychosociale problematiek bij hun kinderen melden, dan de professionals. (CBS (2008) Gezondheid in cijfers.

werkers van gemeenten en lokale zorgvoorzieningen op hun beurt weten te weinig van gezondheidsachterstanden, risicofactoren en achterblijvend zorggebruik van migranten.

Weinig effectieve voorlichting

De gangbare voorlichtingsmiddelen en activiteiten zijn vaak onvoldoende effectief voor migrantenouders en -jongeren. Factoren die hierbij een rol spelen zijn de taal, aanspreking en interpretatie. Zo is de ervaring dat brieven vaak ongelezen in de prullenbak verdwijnen.

Gebrek aan vertrouwen

Het ontbreekt migranten vaak aan vertrouwen in de Nederlandse zorg en zorgverleners. Deels heeft dit te maken met onjuiste voorstellingen en verwachtingen, maar deels ook met negatieve ervaringen. Voorbeelden hiervan zijn: onbegrip, gebrek aan respect of angst dat de kinderen worden afgenomen.

Daarnaast speelt dat allochtone hulpvragers bij voorkeur een beroep doen op informele hulpbronnen uit eigen kring.

Verder hebben migranten vaak een van de gangbare westerse wereld afwijkend beeld van gezondheidsklachten, mogelijke oorzaken en welke behandeling zal helpen.

4. Het landelijk kader voor de CJG's

4.1. Uitgangspunten

Kinderen en jongeren in Nederland moeten optimale ontwikkelingskansen krijgen, zodat zij uitgroeien tot volwaardige deelnemers aan de samenleving.

Het Kabinet stelt vast dat het huidige jeugdbeleid migranten ouders en kinderen te laat bereikt en dat de aanpak niet effectief genoeg is. Met de nota 'Diversiteit in het Jeugdbeleid' streeft men naar een jeugdbeleid, waarmee migrantenkinderen en hun ouders even goed als autochtone Nederlanders worden bereikt door algemene jeugdvoorzieningen en opvoedondersteuning. Het Kabinet wil dat problemen in de opvoeding en in de ontwikkeling ook bij allochtone jeugdigen vroegtijdig worden gesignaleerd. Diversiteit in het jeugdbeleid zet in op kennis en vakmanschap in de praktijk. Het kabinet ziet een belangrijke rol weggelegd voor het CJG bij het wegwerken en voorkómen van achterstanden bij allochtone jeugd.

Voor het CJG zijn de volgende uitgangspunten geformuleerd:

1. Alle gezinnen met kinderen tussen -9 maanden en 23 jaar moeten bij het CJG terecht kunnen, evenals mensen met een actieve kinderwens.
2. Het CJG is niet zomaar een bundeling van het bestaande aanbod.
3. Vanuit het CJG moet ook direct opvoed- en gezinsondersteuning kunnen worden geboden.

4.2. Het basismodel

Het basismodel CJG heeft vier elementen:

1. De integrale jeugdgezondheidszorg.
2. Ondersteuning van opvoeden en opgroeien.
3. Vormgeving van de relatie met Bureau Jeugdzorg
4. Verbinding met het onderwijs via de Zorg- en adviesteams.

Opvoeden en opgroeien centraal

Vanuit het CJG moet direct opvoed- en gezinsondersteuning worden geboden. Het basismodel CJG heeft als kern de integrale jeugdgezondheidszorg. Ook omvat het basismodel de opvoed- en opgroei-ondersteuning zoals bedoeld in prestatieveld 2 van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO): op preventie gerichte ondersteuning van jeugdigen met problemen met opgroeien en van ouders met problemen met opvoeden. Dit prestatieveld omvat vijf functies:

- Informatie geven aan (toekomstige) ouders, kinderen en jeugdigen over opvoeden en opgroeien.
- Signaleren van problemen door instellingen als jeugdgezondheidszorg en onderwijs.
- Toegang tot het (gemeentelijk) hulpaanbod, beoordelen en toeleiden naar voorzieningen aan de hand van de 'sociale kaart' voor (toekomstige) ouders, kinderen, jeugdigen en verwijzers.
- Pedagogische hulp (advisering en lichte hulpverlening), zoals maatschappelijk werk en coachen van jongeren.
- Coördineren van zorg in het gezin op lokaal niveau (gezinscoaching). Hiertoe rekenen we expliciet ook de prenatale zorg.

Eén gezin, één plan, één aanspreekpunt

Het kabinet wil dat alle problemen in een gezin worden aangepakt via één plan, met één aanspreekpunt voor gezin en hulpverleners, waarbij één van de hulpverleners de zorg coördineert.

Regie door de gemeente

De gemeenten zijn aangewezen als regisseur van de CJG's en zijn daarmee eindverantwoordelijk voor inhoud en uitvoering van de taken van de Centra. In dat kader zijn de gemeenten *verplicht* om sluitende afspraken te maken met de organisaties die de taken uit het basismodel CJG uitvoeren. Ook moeten de gemeenten zorgen voor sluitende afspraken met en tussen andere relevante instellingen, zoals:

- onderwijs;
- eerstelijns gezondheidszorg;
- jeugdzorg;
- politie;
- justitie;
- woningcorporaties;
- Raad voor de Kinderbescherming.

5. Visie CJG Utrecht: een dienstencentrum

5.1. De klant van het CJG Utrecht

Het CJG biedt diensten aan een zeer heterogene groep 'klanten' (toekomstige ouders, ouders, verzorgers, kinderen, jongeren; in principe iedereen van – 9 maanden, tot en met 23 jaar) met zeer uiteenlopende achtergronden. De diversiteit heeft te maken met de competenties van de bezoekers, met hun sociaaleconomische status, hun cultureel-etnische achtergrond en vooral hun belangen en verlangens, hun motivatie en hun verwachtingen voor de toekomst.

Iedereen die diensten afneemt, wil aandacht, maatwerk en onvoorwaardelijke toegang tot die diensten. Dat geldt ook voor de bezoekers van het CJG. Dat ze daardoor te maken krijgen met een organisatie binnen een zorgsysteem, dat functioneert in het zorgdomein vinden ze meestal vanzelfsprekend. Dat betekent echter niet dat ze automatisch erg geïnteresseerd zijn in de werking van dat systeem. Al is het maar vanwege het feit, dat de meeste mensen het begrip *systeem* associëren met 'bureaucratie'. Klanten hebben meestal een broertje dood aan bureaucratie: het systeem moet positief bijdragen aan de wens van de klant en de rest is 'ballast'.

"Nou, wat ik heel erg leuk vind is dat er ook wat meer voor meisjes wordt georganiseerd. Zoals hier voor de meidenclub, maar dan voor oudere meiden. Bijvoorbeeld over hoe je een baan kunt vinden, of over wat je later wil worden of zo. En dat je samen daarover kan praten; daar kan je veel van leren." (Een Turks meisje van dertien.)

De gemeente Utrecht wil dat migranten zich welkom voelen in het CJG en zij dit gaan zien als dé plek waar je terecht kunt met je vragen en je zorgen over het krijgen, opvoeden en opgroeien van je kinderen. Ook migrantenjongeren moeten de weg willen en kunnen vinden naar de CJG's. Het doel is een jeugdbeleid, waarmee migrantenkinderen en hun ouders even goed worden bereikt door algemene jeugdvoorzieningen en opvoedondersteuning als autochtone Nederlanders. Daarom besteedt de gemeente Utrecht extra aandacht en energie aan de 'interculturalisatie' van de CJG's.

5.2. Verhouding klant-professional

De verhouding tussen het CJG en haar bezoekers moet gebaseerd zijn op gelijkwaardigheid, respect en vakmanschap. Noodzakelijke voorwaarden om de opvoeding en ontwikkeling van kinderen en jongeren optimaal te stimuleren en te ondersteunen. Pas als op een passende wijze met de diversiteit, de behoeften en de wensen van de klanten rekening wordt gehouden en omgegaan, kan een CJG optimaal functioneren. Maatwerk, maatwerk en nog eens maatwerk dient het motto te zijn.

5.3. Diensten CJG

Het CJG wil ten behoeve van haar gasten bestaande informatie toegankelijk maken en nieuwe informatie genereren. Daarnaast wil het CJG gepaste (opvoed)ondersteuning bieden of mogelijk maken. Het CJG stelt zich ten doel gedegen initiatieven, ook van gebruikers!, te faciliteren en organisatorisch te ondersteunen. Het CJG is dus naar doel en bereik een omvangrijke organisatie. Omvangrijk betekent in dit verband dat de match van vraag en aanbod diepgaand en breed uitwaaiend moet zijn. De werking van het CJG zal ook leiden tot een breed pakket van ervaringen en informatie. De impact van dat pakket kan het beleid beïnvloeden. Op deze manier krijgt het CJG ook een soort ombudsfunctie. De opstellers van deze visie vinden dit aspect in het kader van de optimale ontwikkeling van cultureel sensitief zorgbeleid van groot belang.

5.4. Intercultureel werken

Het CJG wil een plek worden waar culturen bij elkaar kunnen komen, die niet beheerst wordt door regeltjes, maar door respect, openheid, veiligheid en flexibiliteit. Kwaliteitscontrole, monitoring en evaluatie brengen registratieverplichtingen met zich mee zoals protocollen, procedures, formulieren, dossiers en SMART doelstellingen. De opgave voor het front-office van het CJG is om de bureaucratie zoveel mogelijk buiten het gesprek tussen professional en bezoeker te houden, zonder in te leveren op de kwaliteit.

'Interculturalisatie' betekent voor de CJG's dat ze doelmatig kunnen opereren in een multiculturele omgeving. Het is een kenmerk van kwaliteit: doen we de goede dingen op de goede manier met goede mensen. In dat vraagstuk van kwaliteit is *vakmanschap* de belangrijkste factor. Vakmanschap verwijst naar de competenties van iemand die weet hoe het moet, ook als alles 'anders' is: mannen zijn geen vrouwen, kinderen zijn geen volwassenen, Ahmed is anders dan Fatima, Jan is geen Ria, Mohammed is geen Mohamed.

5.5. Vakmanschap en competenties

De statistiek leert ons dat de variatie *tussen* groepen *altijd* kleiner is dan de variatie *binnen* groepen. Dat betekent dat we mensen niet werkelijk leren kennen door hun etnische of culturele herkomst. Vakmensen maken er altijd het beste van omdat zij zichzelf niet ophangen aan een procedure, maar hun kennis volgen, hun vaardigheid inzetten en op basis daarvan interveniëren. Er zijn basisprocessen in de zorg en hulpverlening en daar móeten procedures voor afgesproken worden, maar vakmensen onderscheiden zich doordat zij kunnen omgaan met de afwijkingen. En aangezien de afwijking de regel is, moet vakmanschap de kern vormen van elke poging tot kwaliteitsverbetering.

De vakmensen in het CJG zijn 'cultuursensitief', dat wil zeggen ze hebben oog, oor en gevoel voor culturele verschillen en weten hoe ze daar in uiteenlopende situaties mee moeten omgaan. Op basis van hun kennis en vanuit hun culturele sensitiviteit kunnen ze zinvolle, inspirerende en nuttige gesprekken voeren. Gesprekken over alledaagse zaken, over zorgen die mensen hebben en over problemen waar ze tegenaan lopen. Ze weten de weg in het web van voorzieningen en kunnen mensen helpen om daar hun eigen weg in te vinden. Zonodig lopen ze (een deel van) die weg samen op met ouders of jongeren.

5.6. Géén probleeloket

In het CJG moet weinig en kan veel. Het is een gastvrije plek waar mensen even op verhaal kunnen komen, tegen iemand aan kunnen praten (praatpaal), antwoord op hun vragen kunnen krijgen (vraagbaak), waar ze advies kunnen vragen; ook van elkaar (wijze raadgever) en waar ze iemand vinden bij wie ze hun zorgen kwijt kunnen (vertrouwenspersoon). Kortom, het CJG wil 'hulp om de hoek' bieden op een plek, waar iedere ouder, ieder kind en iedere jongere welkom is en zich welkom voelt.

Het CJG is zeker geen 'probleeloket'; die functie wordt al vervuld door het Bureau Jeugdzorg. Toch staat het CJG voor de opgave om 'hulp om de hoek' te bieden aan een zeer diverse populatie. Divers in competenties, sociaaleconomische status, gezinssamenstelling, opvoedingsopgaven, groei pijnen, etniciteit, cultuur en persoonlijke geschiedenis. Met name waar het gaat om gezinnen en jongeren met een lage sociaal economische status, afkomstig uit culturele minderheidsgroepen, is de uitdaging voor het CJG erg groot. Enerzijds omdat de omgang met deze mensen veel minder 'vanzelfsprekend' is dan met mensen uit de eigen sociale laag en culturele achtergrond; anderzijds omdat deze gezinnen en jongeren veel grotere risico's lopen om in (ernstige) problemen te komen. Die risico's moeten onderkend worden en aanwijzingen voor een problematische ontwikkeling moeten tijdig gesignaleerd worden en worden beantwoord met een adequate reactie. Tegelijkertijd moet ook aan hen een veilige en gastvrije plek geboden worden en dat verdraagt zich slecht met een benadering als (potentieel) 'probleemgeval'.

6. Kansen voor het CJG in Utrecht

6.1. Het Centrum voor Jeugd en Gezin in 2011

De volgende schets is gemaakt aan de hand van de gesprekken die we gevoerd hebben met de focusgroepen en de uitkomsten van de werkconferentie. Het is het ideaal dat de mensen voor ogen staat, wanneer ze denken over het CJG van de toekomst.

We schrijven 2011. Op een centrale en prominente plek in een wijk in Utrecht trekt een opvallend en kleurrijk bord op de gevel van een mooi gebouw de aandacht van de vele voorbijgangers: 'CéJéGé' staat er. De bewoners van de wijk weten dat hier het Centrum voor Jeugd en Gezin gevestigd is. Medewerkers en vrijwilligers van het Centrum zijn namelijk regelmatig te vinden op scholen, in buurthuizen, in moskeeën en andere ontmoetingsplekken in de wijk. Daar vertellen ze aan wie het maar horen wil wat het CJG voor ze kan doen. De meeste wijkbewoners, vooral de ouders van kleine kinderen, weten het wel: je kunt er terecht met al je vragen en zorgen over opvoeden en opgroeien. Er is zelfs, even verderop in de straat, een plek waar je als jongere naar toe kunt. Om de hoek is de huisartsenpost, aan de overkant is een apotheek gevestigd en er is zelfs een tandartspraktijk in de straat. De bushalte is op een steenworp afstand.

Het is een komen en gaan bij het Centrum, omdat de mensen het inmiddels hebben leren kennen als een plek waar je vriendelijk en gastvrij wordt ontvangen en waar je op je vragen meestal snel, duidelijk en deskundig antwoord krijgt. Mensen nemen de tijd om met je in gesprek te gaan, zonder dat ze meteen met allerlei formulieren en procedures beginnen te zwaaien. Het is duidelijk dat ze zich ook vertrouwd voelen met bezoekers van andere culturen: er is niets te merken van enig vooroordeel, ze stellen belang in jou als persoon en vaak weten ze het één en ander over je cultuur en je waarden en normen.

Je kunt van tevoren een afspraak maken, wat wel zo prettig is als je je gesprek privé wilt houden, of je kunt binnenlopen tijdens het open spreekuur. Als de CJG-medewerker nog met iemand anders in gesprek is, word je welkom geheten door een vrijwilliger uit de buurt die als gastheer of gastvrouw optreedt. Met een kop koffie of thee neem je plaats in de aangename en kleurrijke ruimte. Het is bijna alsof je thuis bent: de mensen zijn aardig en vriendelijk, de ruimte is leuk en met oog voor detail ingericht en geeft op één of andere manier het karakter van de wijk weer. Er is duidelijk liefdevolle aandacht besteed aan de inrichting: makkelijke stoelen, een leestafel met de nieuwste tijdschriften over opvoeden, opgroeien, gezondheid; sommige zijn zelfs meertalig, zodat je er ook wat aan hebt als je makkelijker Turks of Arabisch leest dan Nederlands. Verder is er een speelhoek voor de kinderen en er zijn zelfs drie computers, waar je kunt internetten; 'Internetcafé CéJéGé staat erboven.

In een zitje in de hoek zitten drie moeders, van wie de kleine kinderen in de speelhoek bezig zijn, gezellig en geanimeerd met elkaar te praten. Zo te zien is één van hen een Surinaamse, een ander is moslima en draagt een hoofddoek en de derde is een geboren en getogen Utrechtse: witter vind je ze bijna niet. Het valt je op dat één van de vrijwilligers discreet een oogje houdt op de kinderen in de speelhoek, zodat de moeders met een gerust hart en ongestoord met elkaar kunnen praten.

Langs de wand staan kasten met folders en informatiemateriaal over opvoedcursussen, (ongewenste) zwangerschap, activiteiten, bijeenkomsten, babyverzorging, gezondheid en nog veel meer. Aan de andere wand hangt een groot smartboard waar op dat moment de satellietfoto van de wijk plaatsmaakt voor de laatste Nieuwsbrief. Veel mensen komen elke week even binnenlopen om de Nieuwsbrief te lezen. Daarin staat niet alleen de laatste informatie over de activiteiten van het CJG, maar ook

allerlei nieuws en wetenswaardigheden over de wijk. Over een week wordt er blijkbaar een interculturele markt georganiseerd door de moskee. Daar wil je wel naar toe.

Sommige mensen komen vaak alleen maar voor de koffie en om bekenden te ontmoeten. Vaak schuift de medewerker van het CJG even aan voor een kop koffie. Zoals vrijwel altijd, als ouders bij elkaar zitten, komt het gesprek op de kinderen en opvoeden uit. Vaak zitten ouders met vragen waar ze zelf niet meteen een antwoord op hebben en dan blijkt telkens weer de deskundigheid van de CJG-medewerker. Open en respectvol en met een goed oor voor wát er gezegd wordt en hóe, weet hij of zij de mensen op hun gemak te stellen en een sfeer van vertrouwen te kweken. Ook tussen en met mensen van heel verschillende culturen. En er komt antwoord op de vragen, soms van de medewerker, even vaak ook van de andere ouders.

De inwoners weten dat je ook bij het CJG terecht kunt als je je erg veel zorgen maakt over je gezin en je kinderen, of als je als gezin ernstig in de problemen zit. Je kunt er rustig en volstrekt privé, eventueel op afspraak en zonodig bij je thuis, een uitgebreid gesprek voeren met de CJG-medewerker. Als het nodig is, wordt er zelfs een tolk ingeschakeld. Het is nu eenmaal makkelijker om je emoties in je eigen taal te uiten. Het is ook prettig dat je uitgebreid over je problemen kunt vertellen, zonder dat je steeds naar de goede woorden moet zoeken.

Als je problemen zo groot en ingewikkeld zijn, dat zelfs de CJG-medewerker er niet uitkomt, weet hij of zij altijd wel iemand die je verder kan helpen. Het mooiste is, je krijgt niet een briefje mee met een naam en een telefoonnummer, nee, de CJG-medewerker loopt met je mee naar die andere persoon, zelfs als die in een ander gebouw zit, en stelt je persoonlijk voor. Je verhaal is dan, mét alle nodige gegevens, naar die ander gemaild, zodat jullie meteen aan de slag kunnen.

Ook daar merk je de open en respectvolle houding meteen op. Ook daar wordt de tijd voor je genomen en ook daar kom je onder de indruk van de deskundigheid van degene die tegenover je zit: hij of zij heeft vaker met dit bijltje gehakt en weet precies waar hij of zij over praat.

Het lijkt wel of het CJG het kloppende hart van de wijk is.

De grote vraag is nu, hoe bereiken we die ideale situatie? Daar is geen eenvoudig antwoord op te geven, maar in grote lijnen komt het er op neer dat je een intercultureel CJG realiseert door:

- zorgvuldig de juiste plek te selecteren;
- slim en bedachtzaam te bouwen;
- te blijven luisteren naar de gebruikers;
- te investeren in de inrichting;
- te investeren in de deskundigheid van de professionals;
- een netwerk van gemotiveerde vrijwilligers op te bouwen;
- een proactief gebruik van de sociale kaart;
- tijd en aandacht te blijven besteden aan voorlichting;
- te blijven communiceren en zo wederzijds vertrouwen te kweken en te cultiveren.

6.2. Slim en bedachtzaam bouwen

Het opbouwen van het CJG tot een organisatie die de hoge verwachtingen, ook op het gebied van interculturaliteit, kan inlossen, vraagt veel inspanning en energie van alle betrokkenen. Dit gegeven dwingt een goed gefundeerde en vooral doordachte organisatie te bouwen. Het fundament voor deze organisatie wordt gevormd door het diversiteitsbeleid van

de gemeente Utrecht. Dat betekent dat het CJG een kleurrijke, gastvrije en uitermate deskundige organisatie moet worden.

De opstellers van deze visie kozen daarom voor een dynamische, creatieve en interactieve aanpak. Het uitgangspunt was dat de gebruikers van het CJG, klanten én professionals, een duidelijke stem moesten hebben in ontwerp en inrichting van de organisatie.

De interactie met de klanten vond plaats tijdens focusgroep bijeenkomsten van vaders, moeders en jongeren van allochtone herkomst. Deze interactie zal, met de onderhavige visie en implementatiestrategie in de hand, opnieuw opgepakt worden met sleutelfiguren uit de migrantenpopulatie van Utrecht.

De interactie met de professionals vond plaats tijdens overleggen met de stedelijke werkgroep CJG en werd voortgezet tijdens de werkconferentie op 28 mei 2009. De deelnemers (managers en professionals) benadrukten dat de klanten ook mee zouden moeten kunnen praten over de inrichting van het CJG. Ook werd de suggestie gedaan om de buurt te betrekken bij de daadwerkelijke inrichting en aankleding van het gebouw, bijvoorbeeld door de kinderen uit de buurt te vragen een mozaïek te maken voor het CJG.

In hoofdstuk 3 werd vastgesteld dat we de oorzaken voor het gebrek aan succes van vroegtijdige interventies bij allochtonen moeten zoeken in:

1. De bereikbaarheid van de doelgroep.
2. De toegankelijkheid van de voorzieningen.
3. De aansluiting van aanbod en behoefte.

De genoemde voorwaarden voor een intercultureel CJG bieden voor Utrecht de uitdaging om vooruitgang te realiseren op het gebied van bereikbaarheid, toegankelijkheid en aansluiting. De opbouw en inrichting van de CJG's in Utrecht biedt de kans om de versnippering van het lokale jeugdbeleid te voorkomen en meer samenhang te creëren tussen het jeugdbeleid, de jeugdgezondheidszorg en de jeugdzorg. Daarmee ontstaat een unieke mogelijkheid om de preventieve jeugdzorg ook voor migranten bereikbaar, toegankelijk en doelmatig te maken.




De werkconferentie van 28 mei was met name gewijd aan dit vraagstuk. In de discussie stonden de volgende punten centraal:

Communicatie – De visie is de boodschap, maar hoe brengen we die overtuigend over aan de gebruikers van het CJG: ouders en professionals? Door de boodschap goed over te brengen kan de bereikbaarheid van de doelgroep aanmerkelijk worden verbeterd. Ook draagt het bij aan de verbetering van de toegankelijkheid, als de communicatie er tenminste toe leidt dat allochtonen zich vertrouwd gaan voelen met het CJG. Op die manier wordt gewerkt aan het noodzakelijke vertrouwen tussen CJG en gebruikers.

Gebouw en inrichting – een visie is mooi, maar hoe vertaal je die in een gebouw en inrichting? Een mooi gebouw met een doordachte inrichting die gastvrijheid uitstraalt, verbetert de toegankelijkheid van het CJG. Dat betekent dat mensen vaker en sneller geneigd zijn bij het CJG binnen te lopen met hun vragen en zorgen. Het bereik van het CJG wordt daarmee vanzelfsprekend vergroot.

Vakmanschap – hoe mooi de gebouwen en hoe doordacht de aanpakken ook zijn, succes in de zorg is vooral afhankelijk van het vakmanschap van de uitvoerders. Wat is intercultureel vakmanschap en hoe versterken we het? Uit de gesprekken met de doelgroepen en de professionals blijkt dat intercultureel vakmanschap in elk geval inhoudelijke deskundigheid omvat: de professional moet het ‘vak’ tot in de vingertoppen beheersen. Voor beide groepen is verder het vertrouwen van wezenlijk belang, terwijl de gebruikers vooral moeite hebben met de versnippering van de zorg, waarbij ieder probleem zijn eigen specialist schijnt te hebben. De vakman of -vrouw in het CJG moet daarom een generalist zijn die de meeste vragen zelf kan beantwoorden en niet telkens hoeft door te verwijzen. Op die manier draagt het vakmanschap bij aan de bereikbaarheid, de toegankelijkheid en de aansluiting van vraag en aanbod.

De verbinding tussen deze punten van discussie en de genoemde probleemgebieden wordt in de volgende matrix duidelijk. De communicatie is met name van invloed op de bereikbaarheid en als afgeleide daarvan op de toegankelijkheid en aansluiting. Het gebouw en de inrichting bepalen vooral de toegankelijkheid en zijn daarmee ook van invloed op de bereikbaarheid. Vakmanschap tenslotte zorgt ervoor dat er tijdige, passende en effectieve zorg wordt geboden. Dit vakmanschap vormt daarmee de kern van het ontwikkelingstraject, niet in de laatste plaats omdat het zijn eigen boodschap overbrengt en daarmee de bereikbaarheid en de toegankelijkheid verbeterd worden.

	Bereikbaarheid	Toegankelijkheid	Aansluiting
Communicatie			X
Gebouw & inrichting	X		
Vakmanschap	X	X	

6.3. Wat nu te doen?

De implementatie van de visie volstrekt zich dus langs de drie lijnen van communicatie, gebouw & inrichting en vakmanschap. Daarvan vormt het vakmanschap de kern, omdat dat op alle niveaus van het functioneren van het CJG vereist wordt.

Communicatie

Ontwerp een voorlichtings- en communicatiestrategie, waarbij niet alleen aandacht is voor het foldermateriaal en de website, maar ook voor ‘hands on’ communicatie. Mensen van het CJG moeten de wijk in om ter plekke de mensen te vertellen wat het CJG voor ze kan doen. Zoek daarvoor de samenwerking met de zelforganisaties en bepaal samen met hen wat je vertelt, hoe je het vertelt, waar en wanneer je het vertelt. In dat kader kan meteen een vindplaatsanalyse gedaan worden, die later nog van pas kan komen bij het outreachend en vindplaatsgericht werken.

Bedenk dat het gebouw en de inrichting hun eigen boodschap overbrengen. De huidige stand van zaken, waarbij het CJG groots en meeslepend wordt aangekondigd en de Centra ondertussen worden ondergebracht in te kleine, slecht toegankelijke (nood)gebouwen,

wekken de indruk van 'veel geschreeuw en weinig wol'. Dat is geen boodschap die je wil overbrengen.

De informatievoorziening in het CJG is 'voor elk wat wils'. Er wordt op een eerlijke manier omgegaan met informatie, behoeften, wensen en vragen. Opvoedbladen zijn in meer talen te verkrijgen. Wel belangrijk is dat nog wordt gekeken of de informatie die hierin gegeven wordt wel geschikt is (en uitgaat van de westerse opvoedingsideeën). Misschien kan het CJG zelf een nieuwsbrief maken, die dan geprojecteerd wordt op bijvoorbeeld het smart board.

Er moeten folderkasten komen en nieuwtjes (uit de wijk) kunnen misschien geprojecteerd worden op een smart board.

Het CJG zou een abonnement kunnen nemen op opvoedingsbladen (bijvoorbeeld j/m) en een psychologieblad.

Gebouw & inrichting

Ontwerp een pakket van eisen waaraan gebouwen en inrichting van de CJG's moeten voldoen. Stem dit af op het karakter van de wijk en geef de gebruikers inspraak. Laat de gebruikers meehelpen bij de inrichting. Op die manier staat het CJG niet alleen in de wijk, maar is het ook ván de wijk. Vanuit de gevoerde gesprekken en de werkconferentie worden de volgende handvaten aangereikt:

- Voor de jongeren vanaf 12 jaar moet er een aparte plek komen. De eisen die zij stellen aan een omgeving waar ze graag komen, zijn anders dan die van hun ouders. Mogelijk is hier de combinatie te zoeken met een activiteitscentrum of een jeugdthunk. Jongeren hebben namelijk aangegeven dat ze graag willen dat er voor en met hun activiteiten georganiseerd worden.
- De plek moet zorgvuldig geselecteerd worden:
 - een levendige omgeving
 - een centrale en prominente plek
 - in de buurt van apotheker/huisarts/consultatiebureau/tandarts
 - in de natuurlijke loop, dus niet achteraf, maar in de buurt van winkels
- Het gebouw moet toegankelijkheid uitstralen, van binnen en buiten:
 - een groot herkenbaar bord op de gevel in vrolijke kleuren
 - een grote deur waar iedereen welkom is
 - toegankelijk voor iedereen
 - een ruim en licht gebouw om rustig en privé je verhaal te kunnen doen
 - een inrichting met de uitstraling en sfeer van een dorpsplein, waar mensen bij elkaar komen en praten
 - goed onderhouden en schoon
 - meubilair dat zich leent voor verschillende opstellingen, met de mogelijkheid om dicht bij elkaar te kunnen zitten maar ook met een zekere fysieke afstand tot de gesprekspartner; iedereen voelt zich namelijk bij iets anders prettig
 - veel 'kleur' (óók onder de medewerkers)
 - de 'kleur' van de wijk komt terug in het CJG (architectonisch)
 - verschillende culturen zijn herkenbaar aanwezig in de aankleding
 - de balie heeft 'smoel' en is goed zichtbaar en goed bereikbaar ook voor kinderen en mensen in een rolstoel (dus niet te hoog)
 - speelhoek voor kinderen
 - veilige internetaansluitingen
 - er is een aparte ruimte voor cursussen en voorlichtingsbijeenkomsten
 - er moet groen zijn; bloemen en planten

- De inrichting heeft ook te maken met de functionaliteit. Om het CJG te laten slagen, ook intercultureel, moet er gestreefd worden naar zoveel mogelijk multifunctionaliteit. Hoe meer voorzieningen in één gebouw, of dicht bij elkaar in de buurt, hoe beter de samenwerking en hoe makkelijker het is om klanten door te verwijzen en over te dragen. Denk bijvoorbeeld aan:
 - jeugdgezondheidszorg 4-19
 - consultatiebureau
 - maatschappelijk werk
 - opvoedbureau
 - verloskundigen
 - bureau jeugdzorg
 - huisartsenpost
 - jeugdadviesteam
 - ggd
- De functionaliteit van het CJG wordt sterk verbeterd door gastheren en –vrouwen te werven. Dit kunnen vrijwilligers uit de wijk zijn.
- Zorg voor frequente en regelmatige open spreekuren.
- Zorg voor een centrale telefoondienst, zodat gesprekken met klanten niet steeds onderbroken worden door telefoontjes.

Vakmanschap

Het intercultureel vakmanschap van de CJG-medewerkers begint met interesse hebben in de ander en een open houding. Daarbij is bewustzijn van de eigen dominante cultuur belangrijk. Dat bewustzijn maakt het mogelijk om de eigen cultuur als het ware tussen haakjes te zetten in gesprekken met mensen met een andere culturele achtergrond. Deze competentie moet deel uitmaken van het functieprofiel van de CJG-medewerker. Het functieprofiel van de CJG-medewerker (en eigenlijk iedere professional die op welke manier dan ook in een multiculturele omgeving werkt, en wie doet dat niet?) omvat in elk geval het volgende:

- Kan de eigen culturele context loslaten en benadert de klant als persoon, niet als 'representant' van zijn cultuur.
- Kan daadwerkelijk actief luisteren en heeft excellente gespreksvaardigheden.
- Kan de vraag verhelderen.
- Heeft actieve kennis van de sociale kaart (wijk, gemeente e.v.) en houdt deze up to date. (Wat speelt er in de wijk en/of gemeente? De I&A medewerker moet de omgeving echt kennen, op veel plaatsen zelf geweest zijn. Het moet een ervaren werker zijn).
- Is gastvrij en zorgzaam, zonder bedillerig te worden.
- Sluit aan bij de competentie van de cliënt.
- Is flexibel.
- Moet verplicht een zeer intensief inwerkprogramma doorlopen. De medewerker moet meelopen met partners en gaan kijken in de keuken van instellingen en bij zelforganisaties in de omgeving. Hij/zij moet zo contacten opbouwen en zichzelf zichtbaar maken. Contactpersonen en werkzaamheden van andere instellingen moeten worden vastgelegd in een map.
- Moet kunnen schakelen en zo aansluiten op de competenties van de klant. Per geval moet de medewerker kunnen inschatten wat de persoon tegenover hem/haar zelf kan of waarbij hij/zij deze nog moet/kan helpen.

- Is nieuwsgierig naar andere culturen en leert op die manier de verschillende culturen in de wijk kennen, net zo goed als hij/zij de mensen leert kennen. Je kunt over andere culturen leren uit boekjes, maar niets werkt zo goed als de eigen ervaring op dit gebied.
- Heeft kennis van communicatiepatronen in uiteenlopende culturen en is zich bewust van het eigen communicatiepatroon.

6.4. Conclusie

Het voorgaande overziend zijn er verschillende activiteiten die zo snel mogelijk opgepakt moeten worden om van het interculturele CJG een succes te maken. Vakmanschap heeft daarbij absolute prioriteit. De (beoogde) CJG-medewerkers moeten allereerst een intensief inwerkprogramma aangeboden krijgen, waarvan een traject 'interculturele competenties' deel uitmaakt. Voor ervaren medewerkers moet dat op masterclass niveau zijn. Maar ook vakmanschap van de vrijwilligers die als gastheer of – vrouw optreden dient de nodige aandacht te krijgen, evenals dat van de medewerkers die de telefoondiensten draaien. Daarnaast moet samen met de (potentiële) gebruikers en beleidsmakers een haalbaar pakket van eisen voor de opbouw en inrichting van het CJG worden opgesteld. Op basis daarvan moet de plek geselecteerd worden en moet het gebouw, zoveel mogelijk met hulp van de buurt, ingericht worden.

De voorwaarden voor outreachend en vindplaatsgericht werken moeten geschapen worden. Daartoe behoort in elk geval een vindplaatsanalyse en het ontwerpen van methodieken en professionele competenties die nodig zijn om op die vindplaatsen effectief te kunnen werken en klanten te bereiken.

Ten slotte moet een communicatie- en voorlichtingsstrategie worden ontworpen, die daadwerkelijk alle klanten bereikt.

Al deze activiteiten moeten voor Utrecht breed worden ingezet, waarbij er ruimte voor variatie tussen de wijken moet blijven en er ook ruimte is om te experimenteren.