

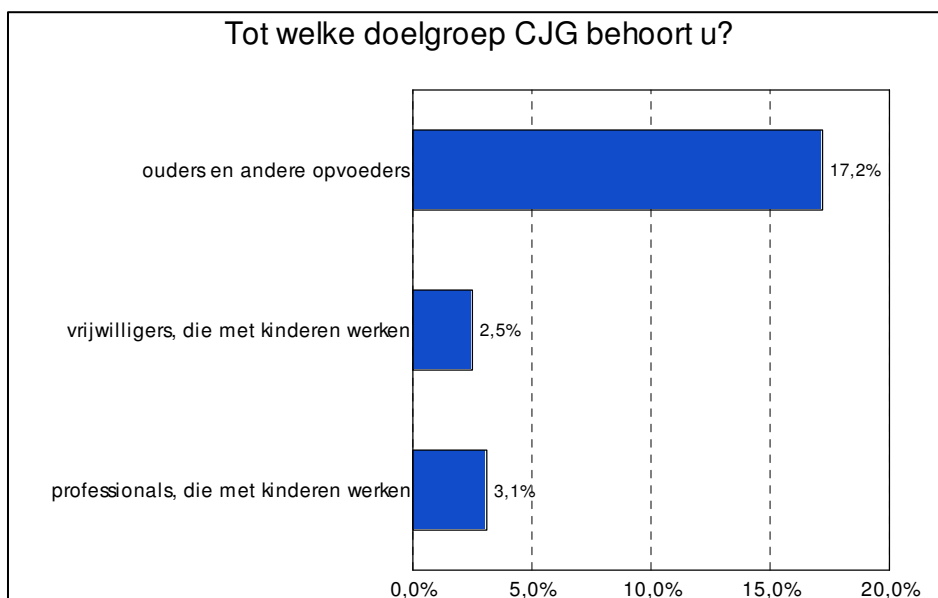
7. CENTRUM JEUGD EN GEZIN

Sinds 1 oktober 2008 is in de gemeente Venlo een Centrum Jeugd en Gezin (CJG) actief. Dit centrum is gehuisvest aan de Boulevard Hazenkamp aan de Albert Werweystraat in Blerick. Ouders, andere opvoeders, vrijwilligers en professionals, die met kinderen of jongeren werken, kunnen hier terecht met vragen over opvoeden en opgroeien.

Op verzoek van de afdeling Maatschappelijk Ontwikkeling was in de stadspelling 2010 een vragenblok opgenomen over het Centrum Jeugd en Gezin. Het vragenblok zou inzicht moeten geven in de (naams)bekendheid en het dienstenpakket van het CJG. Bij de voorbespreking van dit verzoek is erop gewezen, dat de stadspelling weliswaar inzicht kan geven in de bekendheid van het Centrum, maar minder geschikt is voor klanttevredenheidvragen. De kans is namelijk groot dat slechts een gering aantal cliënten van het centrum in de steekproef van de stadspelling zitten. In dat geval kunnen geen betrouwbare uitspraken over klanttevredenheid gedaan worden. De afdeling Maatschappelijke Ontwikkeling en het CJG wilden ondanks dit risico toch graag enkele klanttevredenheidvragen in de vragenlijst opnemen. Aan dat verzoek is gehoor gegeven, maar uiteindelijk blijken slechts 15 cliënten van het CJG deelgenomen te hebben aan de stadspelling. Dat aantal is te gering om betrouwbare conclusies te trekken over klanttevredenheid. Desondanks worden de onderzoeksresultaten in dit hoofdstuk besproken, maar bij het interpreteren van die resultaten moet men goede notie nemen van bovenstaande kanttekening!

Doelgroep CJG

Zoals gezegd bestaat de primaire doelgroep van het CJG uit ouders, andere opvoeders, vrijwilligers en professionals, die met kinderen werken. Van de deelnemers aan de stadspelling rekent ongeveer een vijfde (21%) zich tot deze doelgroep. Het betreft voornamelijk ouders en andere opvoeders.



Bekendheid en bereikbaarheid CJG

Een derde van de deelnemers aan de stadspelling (33%) geeft te kennen dat men op de hoogte is van het feit dat de gemeente Venlo een Centrum Jeugd en Gezin heeft. Ongeveer de helft daarvan (namelijk 16%) weet waar dit centrum gevestigd is.

De bekendheid van het centrum is onder de doelgroep van het CJG met 39% iets hoger dan onder alle inwoners. Dat geldt ook voor de bekendheid van de vestigingslocatie van het centrum; 22% van de doelgroep weet waar het CJG gevestigd is.

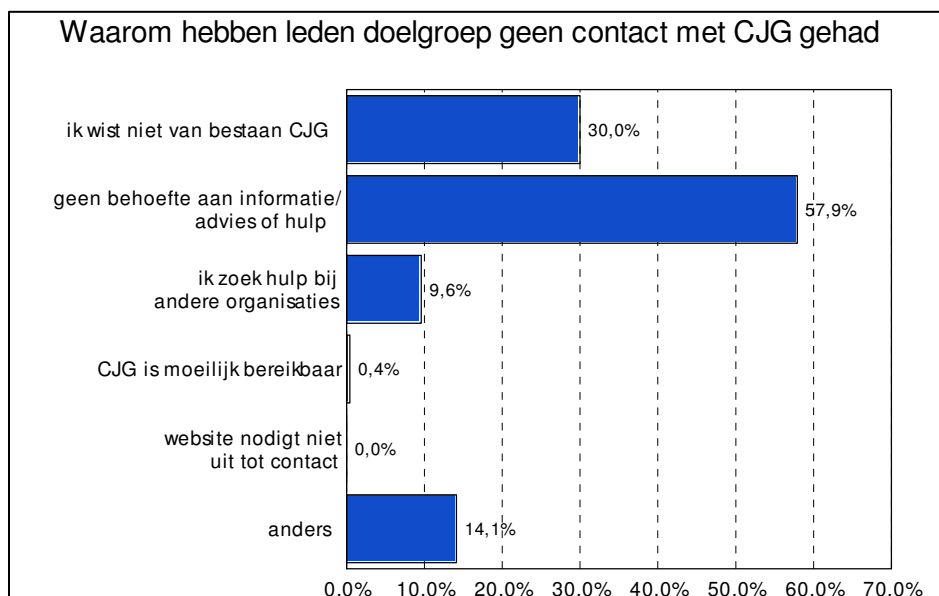
	%	Alle deelnemers aan stadspeiling		Doelgroep Centrum Jeugd en Gezin	
		ja	nee	ja	nee
1.	Wist u dat de gemeente Venlo een Centrum Jeugd en Gezin (CJG) heeft?	33	67	39	61
2.	Wist u waar het Centrum Jeugd en Gezin ligt?	16	84	22	78
3.	Is het Centrum Jeugd en Gezin in Blerick voor u goed bereikbaar?	56	44	74	26

Bijna driekwart van de meeste mensen, die tot de doelgroep van het CJG behoren, vindt dat het centrum voor hen goed bereikbaar is. Het is opvallend, dat dit aandeel onder de hele bevolking lager is. Dat kan betekenen, dat het CJG een goede vestigingslocatie heeft gezocht in de nabijheid van kinderrijke buurten. Een andere verklaring hiervoor kan zijn, dat de mensen die niet tot de doelgroep behoren, wat minder mobiel zijn (bijvoorbeeld ouderen).

Contact met het CJG

Van de deelnemers, die zich zelf tot de doelgroep van het CJG rekenen, heeft 5% de afgelopen 12 maanden contact gehad met het centrum.

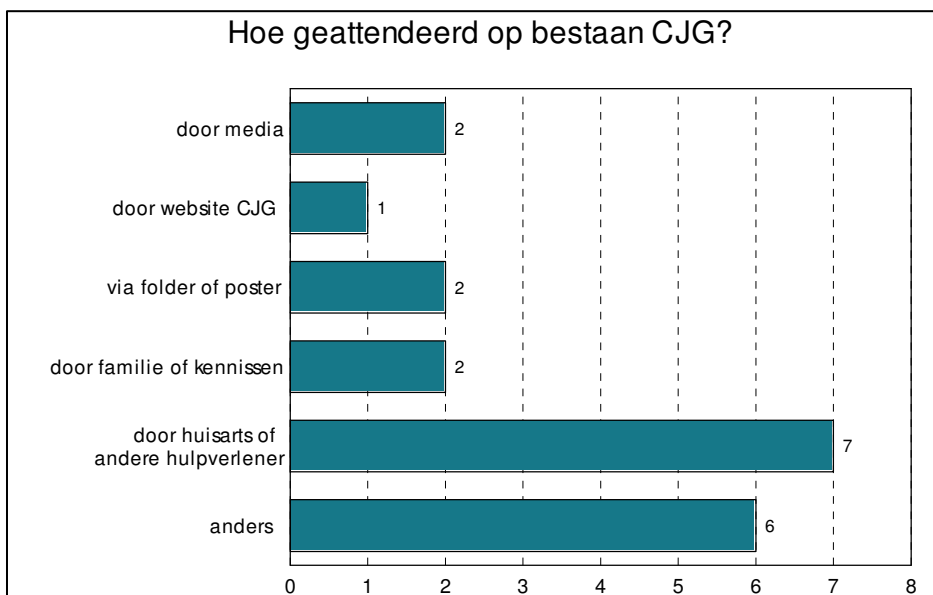
De belangrijkste reden waarom doelgroepleden geen contact met het CJG hebben gehad, is dat men geen behoefte had aan informatie, advies of hulp bij opvoedingsvragen. Dertig procent van de doelgroepleden, die geen contact met het centrum hebben gehad, geeft te kennen dat men (ook) niet op de hoogte was van het bestaan van het centrum.



Hoe geattendeerd op bestaan CJG

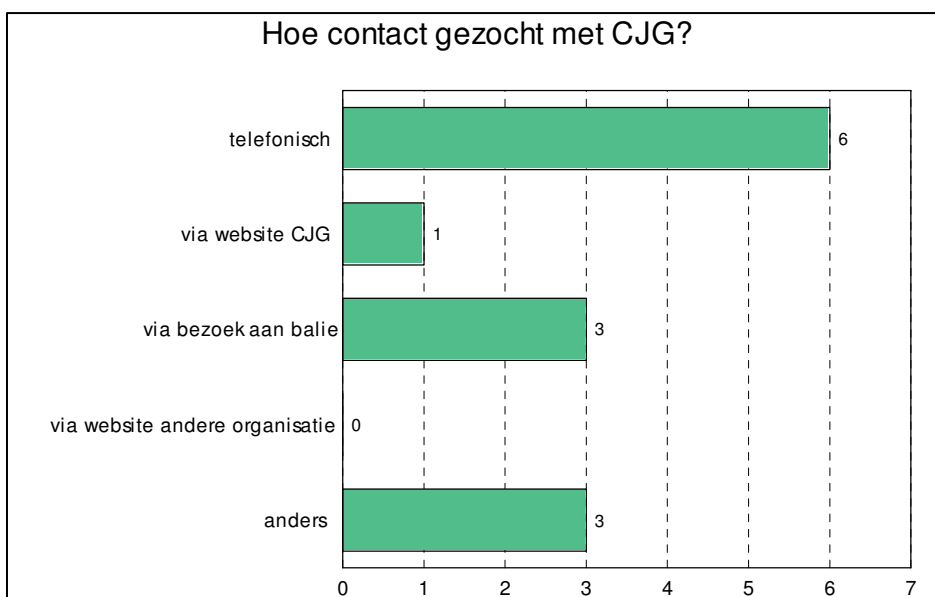
De kleine groep respondenten, die de afgelopen 12 maanden wél contact met het Centrum Jeugd en Gezin heeft gehad, is vooral door hun huisarts of een andere hulpverlener op het bestaan van het CJG geattendeerd. In onderstaande grafiek zijn de absolute aantallen (en geen procenten) opgenomen van de respondenten, die contact hebben gehad met het CJG. Dat is gedaan omdat het slechts om een kleine groep gaat van in totaal 15 personen.

Voor de duidelijkheid kan nog vermeld worden, dat men meerdere antwoordalternatieven mocht aankruisen. Daarom telt het aantal respondenten in de grafiek op tot meer dan 15. Bij de categorie “anders” in de grafiek werden o.a. “via de school”, “via mijn werk” en “via het consultatiebureau” genoemd.



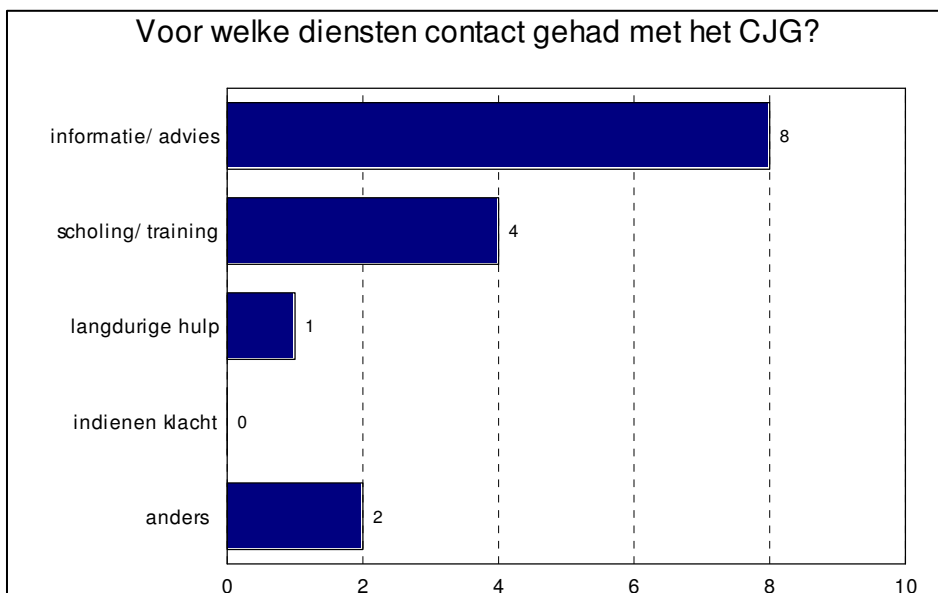
Hoe contact gezocht met CJG

De meeste van de 15 mensen, die afgelopen 12 maanden contact met het CJG hebben opgenomen, deden dat telefonisch. Een drietal personen heeft via een bezoek aan de balie van het centrum contact gezocht. Van de drie personen, die de antwoordcategorie “anders” hebben aangekruist, melden er twee dat het centrum met hen contact heeft opgenomen in plaats van andersom.



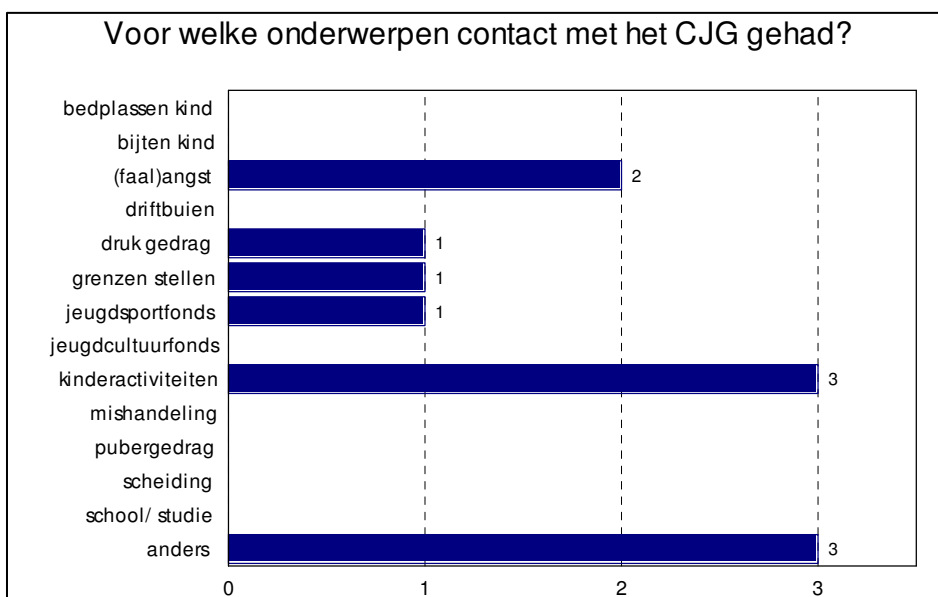
Voor welke diensten contact gehad met het CJG

Acht van de vijftien deelnemers aan de stadspeiling, die het afgelopen jaar contact hebben gehad met het Centrum Jeugd en Gezin, waren op zoek naar informatie en/of advies. Vier personen bezochten het CJG voor een scholing of training. Geen enkele deelnemer aan de stadspeiling heeft contact met het CJG gezocht voor het indienen van een klacht.



Voor welke onderwerpen contact gehad met het CJG

Drie van de 15 respondenten, die contact met het CJG hebben gehad, heeft contact gehad voor kinderactiviteiten. Twee respondenten bezochten het CJG in verband met (faal)angst van hun kinderen. Bij de antwoordcategorie "anders" werden o.a. genoemd: slaapgedrag, het vermoeden van autisme van baby en vragen over de opvoeding/ hulp bij persoonlijke problemen.



Vanwege het geringe aantal respondenten, dat afgelopen jaar contact met het CJG heeft gehad, biedt bovenstaand overzicht natuurlijk geen goed en volledig beeld van de activiteiten van het centrum. Maar het CJG kan uit de eigen cliëntenregistratie waarschijnlijk een vollediger en beter overzicht opstellen van de onderwerpen, waarvoor cliënten zich bij het centrum melden.

Beoordeling CJG

Aan de inwoners, die de afgelopen 12 maanden contact met het Centrum Jeugd en Gezin hebben gehad, is gevraagd om het CJG (via het toekennen van een rapportcijfer tussen 0 en 10) op een aantal aspecten te beoordelen. In onderstaande tabel zijn de resultaten van die beoordeling opgenomen. Bij het interpreteren van onderstaande tabel is wel de nodige terughoudendheid geboden, want het aantal deelnemers aan de stadspelling, dat de afgelopen 12 maanden contact met het CJG heeft gehad, is gering. In totaal betreft het immers slechts 15 personen.

		Gemiddeld rapportcijfer
a.	de bereikbaarheid van het loket aan de Boulevard Hazenkamp in Blerick	7,4
b.	de telefonische bereikbaarheid	6,8
c.	de website van het CJG	6,9
d.	de inrichting van de balie van het CJG in de Boulevard Hazenkamp in Blerick	7,2
e.	de privacy aan het loket in Boulevard Hazenkamp in Blerick	6,0
f.	de privacy in andere contacten met het CJG	7,3
g.	de kindvriendelijkheid van het CJG	7,2
h.	de bekendheid van het CJG	5,2
i.	de openingstijden	6,6
j.	de klantvriendelijkheid van de medewerkers	7,4
k.	de snelheid waarmee u wordt geholpen	6,9
l.	de ontvangen informatie en adviezen (de mate waarin de informatie/adviezen aan uw behoefte beantwoorden)	7,4
m.	de algemene tevredenheid over de dienstverlening van het CJG	7,1

Het hoogste rapportcijfer (namelijk een 7,4) krijgt het CJG voor de bereikbaarheid, de klantvriendelijkheid van de medewerkers en de kwaliteit van de ontvangen informatie/adviezen. Het laagste cijfer (5,2) geven de ondervraagden aan de bekendheid van het CJG. De privacy aan het loket in het centrum wordt met een 6 beoordeeld. Qua algehele tevredenheid over de dienstverlening scoort het CJG een 7,1.

Opmerkingen, suggesties en verbeterpunten CJG

Aan het eind van het vragenblok over het Centrum Jeugd en Gezin werden de deelnemers van de stadspelling, die tot de doelgroep van het CJG behoren, uitgenodigd om eventuele opmerkingen, suggesties en verbeterpunten kenbaar te maken. 29 respondenten hebben een suggestie gegeven. Dat leverde de volgende opmerkingen op. Ook uit deze opmerkingen valt te constateren dat de bekendheid van het Centrum Jeugd en Gezin verbeterd kan worden.

- Beter kenbaar maken dat ze er zijn.
- Meer bekendheid.
- Blijf communiceren waarom het bestaan van belang is.
- Er zouden meer clubhuizen voor jongeren moeten komen. Dan krijg je ook minder overlast. Meer verlichtingen moeten komen.
- Duidelijk maken dat ze bestaan en wat ze kunnen betekenen.
- Jammer dat er in het Annakamp weinig winkels zijn en geen buurthuis.
- Bekenbaarheid.
- Algemene folder huis aan huis.
- Meer activiteiten ontwikkelen, adverteren, thema's, deelafdelingen, scholen bezoeken, zichtbaarder worden.

- Hulp aan behoevende gezinnen door Wel.kom kan meer praktischer en persoonlijker.
- Er moet meer groen zijn voor kinderen en ouderen zoals parkjes, speelgelegenheid.
- Via school bekendheid aan geven.
- Een advertentie in omroep Venlo zetten.
- Meer in de kijker spelen door bijv. stadsomroep.
- Informatiefolders uitdelen/posten.
- Betere bekenbaarheid, voorlichtingscampagne e.d.
- Ik wist van het bestaan niet af.
- Folder meegeven door het consultatiebureau is misschien een goed idee.
- Algemene info avonden op school: hierdoor wordt de hulp laagdrempelig.

- Zichzelf 'verkopen'.
- Op bepaalde dagen ook in dorpen aanwezig zijn.
- Betere communicatie richting doelgroepen.
- Ik wist niet van het bestaan dus meer informeren.
- Meer reclame, bekendmaking.
- Meer bekendheid.

- Aandacht vestigen d.m.v. bekendheid via consultatiebureau en basisscholen.
- Zich meer presenteren, meer bekendheid aan geven.
- Meer bekendheid maken.
- Wat doen ze precies? Wanneer kun je / mag je gebruik maken van hun diensten?