



Naar een stedelijke visie op normaliseren in Utrecht

Resultaten van een group concept mapping
procedure in de stad

Naar een stedelijke visie op normaliseren in Utrecht

Resultaten van een group concept
mapping procedure in de stad

E. Braakhekke
D. van Eijk
H. Douwenga
M. van Bon-Martens

Colofon

Projectleiding

Marja van Bon-Martens, Trimbos-instituut

Auteurs

Ellen Braakhekke, Trimbos-instituut

Dorine van Eijk, Lectoraat Jeugd Hogeschool Utrecht

Hanske Douwenga, Lectoraat Jeugd Hogeschool Utrecht

Marja van Bon-Martens, Trimbos-instituut

Projectuitvoering (alfabetisch)

Dorine van Eijk, Lectoraat Jeugd Hogeschool Utrecht

Ellen Braakhekke, Trimbos-instituut

Hanske Douwenga, Lectoraat Jeugd Hogeschool Utrecht

Jet Smit, Gemeente Utrecht (tot 1 februari 2023)

Maaïke Schrijver, Stichting Lokalis

Marianne van Teunenbroek, Gemeente Utrecht

Marja van Bon-Martens, Trimbos-instituut

Saskia Wijsbroek, Lectoraat Jeugd Hogeschool Utrecht

Soewena Smith, Stichting Lokalis

Suzanne Verdoold, Gemeente Utrecht (vanaf 1 februari 2023)

Met medewerking van:

Jennifer Lekkerkerker, projectleider Young Minds Utrecht en beleidsadviseur team Jeugd Zorg en Veiligheid (Gemeente Utrecht)

Ontwerp

Punt Grafisch Ontwerp, Utrecht

Productie

Canon Nederland N.V.

Beeld

www.gettyimages.nl

Deze uitgave is te downloaden via:

www.kenniswerkplaatsjeugdutrechtstad.nl

www.trimbos.nl/webwinkel (Artikelnummer: AF2088)

© 2023, Trimbos-instituut, Utrecht.

Tekst uit deze publicatie mag worden overgenomen op voorwaarde van bronvermelding.

Deze uitgave mag worden verveelvoudigd voor eigen of intern gebruik.

Inhoudsopgave

Samenvatting	5
1. Aanleiding	6
2. Group concept mapping	7
3. Hoe is deze concept map tot stand gekomen?	8
3.1. Bepalen en werven van deelnemers	8
3.2. De brainstorm: genereren opvattingen	8
3.3. Structureren opvattingen	9
3.4. Analyse en interpretatie	10
4. Hoe ziet de concept map normaliseren eruit?	12
4.1. De negentien thema's	12
4.2. De twee dimensies	13
4.3. De 99 opvattingen	13
5. Overeenkomsten en verschillen in waardering	15
6. Thema's nader beschreven	17
6.1. Variatie accepteren	17
6.2. Zonder oordeel luisteren en kijken naar een (hulp)vraag	18
6.3. Mogen zijn zoals je bent	18
6.4. Sociale en fysieke omgeving benutten	19
6.5. Eigenaarschap versterken van gezin en omgeving	20
6.6. Aansluiten bij mogelijkheden gezin en omgeving	20
6.7. Zelfacceptatie	21
6.8. Zonder oordeel	22
6.9. Gezien en gehoord worden	22
6.10. Professionals sluiten in hun handelen aan bij jeugdigen/ouders	23
6.11. Rol van de gemeenschap	24
6.12. Ontwikkelmogelijkheden voor alle jeugdigen	24
6.13. It takes a whole village to raise a child	25

6.14.	Leren omgaan met situaties van pijn en lijden	26
6.15.	Gezamenlijk verantwoordelijkheid nemen	26
6.16.	Houding ten opzichte van vragen en labels	27
6.17.	Verbreding van normaal met welbevinden als uitgangspunt	27
6.18.	Sociale verbinding	28
6.19.	Faciliteren professionele kwaliteit	28
7.	Samenvatting eerste interpretatiebijeenkomst	30
8.	Tweede interpretatiebijeenkomst met jongeren	31
8.1.	Aangepaste beschrijvingen van de thema's	31
8.2.	Prioritering door jongeren	32
8.3.	Wat is er nodig volgens jongeren?	33
9.	Tot slot	35
9.1.	Resultaten samengevat	35
9.2.	Duiding van de concept map	35
9.3.	Gebruik van de concept map	36
10.	Dankwoord	38



Samenvatting

De gemeente Utrecht is sinds de invoering van de Jeugdwet in 2015 verantwoordelijk voor alle hulp en ondersteuning aan de Utrechtse jeugd. Met de daarmee samenhangende transformatie is een inhoudelijke vernieuwing van de jeugdhulp beoogd. Eén van de leidende principes voor de gemeente Utrecht is daarbij 'normaliseren en uitgaan van de mogelijkheden'.

Bij de toepassing van deze leidende principes bleek het begrip normaliseren complex en niet iedereen had eenzelfde beeld. Daarnaast is het woord soms beladen, wanneer het wordt geassocieerd met problemen niet serieus nemen. Dit bemoeilijkt het gesprek over normaliseren en wat daarvoor nodig en gewenst is. In de Kenniswerkplaats Jeugd Utrecht Stad (KJUS) werken partners vanuit verschillende perspectieven, zoals jongeren, ouders, praktijk, beleid, onderwijs, onderzoek en opleidingen, samen om zorg en ondersteuning voor jongeren en gezinnen in de stad Utrecht te innoveren en te verbeteren. De kern hierbij is dat gebruik wordt gemaakt van verschillende kennisbronnen: kennis vanuit onderzoek, professionele kennis en ervaringskennis. De gemeente Utrecht heeft daarom de KJUS gevraagd de belangrijkste aspecten van normaliseren in kaart te brengen met input vanuit de verschillende perspectieven.

Vanuit de KJUS voerden het Trimbos-instituut en het Lectoraat Jeugd van de Hogeschool Utrecht een *group concept mapping* procedure uit. Dit is een participatieve *mixed-method* procedure voor het in kaart brengen van een complex en diffuus onderwerp als basis voor planning en evaluatie. Een groep van 27 deelnemers nam deel aan de brainstormfase. De groep bestond uit jongeren, ouders, beleidsmedewerkers en professionals die met jongeren werken in de stad Utrecht, zoals jongerenwerkers, sociaal makelaars, en professionals uit onderwijs, jeugdgezondheidszorg en jeugdhulp. In totaal formuleerden zij in deze fase 205 opvattingen over wat normaliseren voor hen betekent: 173 opvattingen in een live sessie en 32 opvattingen per e-mail. Na het verwijderen van dubbele opvattingen en het splitsen van samengestelde opvattingen werden de opvattingen naar elke deelnemer gestuurd voor waardering en sortering. Dit gebeurde individueel en online. De resultaten zijn statistisch verwerkt en grafisch weergegeven. De output is besproken en geïnterpreteerd, wat leidde tot de uiteindelijke concept map. Deze concept map bestaat uit 99 opvattingen over de betekenis van normaliseren, gegroepeerd in 19 thema's (clusters), en weergegeven in een assenstelsel van twee dimensies: een dimensie 'denken en doen', variërend van 'collectief' tot 'individueel', en een dimensie 'waarde', variërend van 'persoonlijk' tot 'professioneel'. De drie thema's met de hoogste gemiddelde waardering waren: 'Variatie accepteren', 'Zonder oordeel luisteren en kijken naar een (hulp)vraag', en 'Mogen zijn zoals je bent'. De waardering van de thema's voor het concreet omschrijven van normaliseren verschilde tussen de vier groepen deelnemers (jongeren, ouders, beleid en praktijk). Aangezien relatief weinig jongeren deelnamen aan de *group concept mapping* procedure, is een extra bijeenkomst georganiseerd voor jongeren. Hierbij is de concept map aan hen voorgelegd, zijn aangepaste beschrijvingen van de thema's (clusters) geformuleerd en is voor de thema's die zij het belangrijkst vonden besproken wat er volgens hen nodig is.

Dit onderzoek heeft een concept map opgeleverd waarin de gedachten en ideeën van deelnemers uit de verschillende perspectieven letterlijk en figuurlijk een plek hebben gekregen om te komen tot een gemeenschappelijke visie op normaliseren in de stad Utrecht. De verwachting is dat de concept map zal bijdragen aan betere gesprekken over normaliseren met alle relevante perspectieven (beleidsmedewerkers, praktijkprofessionals, ouders en jeugdigen) in de stad Utrecht en benut kan worden voor meer gerichte acties om normaliseren te bevorderen.

1. Aanleiding

De gemeente Utrecht is sinds de invoering van de Jeugdwet in 2015 verantwoordelijk voor alle hulp en ondersteuning aan de Utrechtse jeugd. Met de daarmee samenhangende transformatie is een inhoudelijke vernieuwing van de jeugdhulp beoogd. Eén van de leidende principes voor de gemeente Utrecht is daarbij ‘normaliseren en uitgaan van de mogelijkheden’. De gemeente Utrecht heeft sinds de transitie van de jeugdhulp naar gemeenten in 2015 al veel gedaan dat bijdraagt aan normaliseren¹. Dat is terug te zien in gemaakte keuzes en werkwijzen zoals:

- het buurtteam dat integraal kijkt naar vragen van ouders en jongeren op alle leefgebieden;
- dat in de aanvullende zorg de vraag leidend is en er geen classificerende diagnose nodig is voor behandeling of begeleiding;
- dat er wordt gekeken naar wat op school of thuis anders kan zodat het kind zich beter kan ontwikkelen en er niet alleen wordt gekeken naar wat een kind zou moeten veranderen;
- dat er wordt gekeken naar wat er in het gewone leven helpend is, zoals steun uit de omgeving of sport. En hoe dat versterkt kan worden. Waarbij zorg niet altijd wordt gezien als het beste antwoord op een vraag.

De gemeente Utrecht wil echter nog meer inzetten op normaliseren. Voor de opgave ‘Normaliseren en terugdringen prestatiedruk’ is binnen de gemeente Utrecht een werkgroep ingesteld die met partners in de gemeente aan de slag is gegaan om een maatschappelijke dialoog over deze thema’s te organiseren en verdere acties en experimenten hiervoor uit te werken. Zo werd op 1 april 2022 een bestuurlijke bijeenkomst georganiseerd met de titel ‘Doe eens normaal!? - Samen anders kijken naar problemen en oplossingen voor leerlingen in het onderwijs’. Hierbij bleek het concept normaliseren complex te zijn. Het woord normaliseren wordt soms geassocieerd met problemen niet serieus nemen. Het was ook niet altijd duidelijk wat met normaliseren werd bedoeld: verschillende perspectieven hadden hier andere opvattingen over en/of gaven de voorkeur aan ander taalgebruik, zoals ‘versterken van het gewone leven’. Dit bemoeilijkte het gesprek over normaliseren en wat hiervoor nodig en gewenst is.

In de Kenniswerkplaats Jeugd Utrecht Stad (KJUS) werken partners vanuit verschillende perspectieven, zoals jongeren, ouders, praktijk, beleid, onderwijs, onderzoek en opleidingen, samen om zorg en ondersteuning voor jongeren en gezinnen in de stad Utrecht te innoveren en te verbeteren. De kern hierbij is dat gebruik wordt gemaakt van verschillende kennisbronnen: kennis vanuit onderzoek, professionele kennis en ervaringskennis. De gemeente Utrecht heeft daarom de KJUS gevraagd de belangrijkste aspecten van normaliseren in kaart te brengen met inbreng vanuit de verschillende perspectieven in een gezamenlijk proces: wat betekent het in de praktijk, hoe ziet dat eruit, wat merken de verschillende groepen (jeugdigen, ouders, professionals). Door het betrekken van vertegenwoordigers uit deze perspectieven wordt gewerkt aan een gemeenschappelijke taal. De gemeente en haar partners willen met deze gemeenschappelijke taal het gesprek over normaliseren in de stad beter kunnen voeren. Uiteindelijk moet dit leiden tot meer draagvlak en doelgerichte acties voor het normaliseren in de stad.

¹ <https://zorgprofessionals.utrecht.nl/zorg-voor-jeugd/documenten-aanpak-zorg-voor-jeugd/>

2. Group concept mapping

Voor het in kaart brengen van concrete aspecten van normaliseren is de gestandaardiseerde methode *group concept mapping* gebruikt volgens Trochim^{2,3}. Dit is een participatieve procedure om in korte tijd een complex en diffuus onderwerp in kaart te brengen als gemeenschappelijke basis voor planning en evaluatie. Via een gestructureerde werkwijze met zes vaste stappen wordt hierin een groepsproces gecombineerd met diverse statistische analyses. De zes stappen zijn als volgt: 1) bepalen brainstormfocus en deelnemers, 2) genereren opvattingen, 3) structureren opvattingen, 4) grafische representatie, 5) interpretatie, en 6) implementatie.

Met deze methode worden de gedachten en ideeën van een groep letterlijk en figuurlijk in kaart gebracht om zo een 'gemeenschappelijke noemer' van de verschillende gedachten en ideeën te vormen. Daarbij wordt eveneens zichtbaar welk belang de deelnemers hechten aan de verschillende facetten van het onderwerp. De methode borgt een transparante en gelijkwaardige inbreng van alle deelnemers: alle deelnemers hebben evenveel invloed op de concept map als eindproduct. Daardoor ontstaat er meer overeenstemming en eigenaarschap bij de deelnemers. Bij het toepassen van deze methode is gebruik gemaakt van de software GroupWisdom™ van Concept Systems Inc.

De huidige concept mapping procedure is bedoeld om een gemeenschappelijke taal te creëren rondom normaliseren. Het expliciet maken van de gedachten en ideeën van alle deelnemers over wat normaliseren voor hen inhoudt, helpt om meer draagvlak te creëren en doelgerichte acties te formuleren voor normaliseren in de stad.

² Kane, M., & Trochim, W. M. K. (2007). *Concept mapping for planning and evaluation*. (L. Bickman & D. J. Rog, Eds.). Thousand Oaks: SAGE Publications Inc.

³ Trochim, W. M. K. (1989). An introduction to concept mapping for planning and evaluation. *Evaluation and Program Planning*, 12(1), 1–16. [https://doi.org/10.1016/0149-7189\(89\)90016-5](https://doi.org/10.1016/0149-7189(89)90016-5)

3. Hoe is deze concept map tot stand gekomen?

Hieronder wordt toegelicht hoe de stappen uit de *group concept mapping* procedure zijn doorlopen. De onderzoeksopzet en wervingsprocedure zijn op 8 november 2022 goedgekeurd door de Trimbos Ethische Toetsingscommissie.

3.1. Bepalen en werven van deelnemers

In de projectgroep is een lijst opgesteld van potentiële deelnemers die werkzaam zijn in het brede jeugdveld en die daarmee (kunnen) bijdragen aan normaliseren. Hierbij is gestreefd naar een zo divers mogelijke lijst met deelnemers uit zoveel mogelijk verschillende perspectieven (zoals onderwijs, beleid, zorg en jongerenwerk). Dit had als doel om een grotere verscheidenheid aan opvattingen en ideeën te verzamelen en een breder draagvlak te creëren voor de resultaten.

Voor de beroepsmatige deelnemers uit het bredere jeugdveld zijn via een doelgerichte steekproef professionals vanuit onder andere beleid, onderzoek, jongerenwerk, buurtteams, specialistische jeugdhulp, Jeugdgezondheidszorg, en onderwijs uitgenodigd⁴. Voor de niet-beroepsmatige deelnemers zijn ouders uitgenodigd via het Netwerk Beter Samen. Jongeren zijn uitgenodigd via het jeugdpanel Young Minds Utrecht⁵ en Stichting Lokalis. Sommige deelnemers nodigden op hun beurt en in overleg met de onderzoekers ook anderen uit om deel te nemen. De uiteindelijke lijst bestond uit 30 deelnemers die zijn uitgenodigd voor deelname aan het onderzoek.

Bij de uitnodiging ontvingen alle deelnemers informatie over het onderzoek en over de wijze waarop wordt omgegaan met persoons- en onderzoeksgegevens. Aan jongeren en ouders die niet beroepshalve deelnamen, is verzocht een toestemmingsverklaring te ondertekenen en in te leveren. Voor deelname aan de brainstormsessie, de structureringsfase en het gesprek over de resultaten ontvingen zij per onderdeel een cadeaubon.

3.2. De brainstorm: genereren opvattingen

Op 7 december 2022 vond een brainstormsessie op locatie plaats, waarbij 24 deelnemers aanwezig waren. De brainstormfocus is door de projectgroep als volgt vastgesteld: “Beschrijf in korte uitspraken of zinnen wat normaliseren volgens jou betekent. Wat zie je dan concreet gebeuren? Maak hiervoor de volgende zin af: ‘Volgens mij is er sprake van normaliseren wanneer....’. Eén van de deelnemers (vanuit onderzoeksperspectief) had de opdracht om vooraf opvattingen vanuit de literatuur te verzamelen en in te brengen. Na uitleg over de procedure noteerden de deelnemers eerst voor zichzelf hun opvattingen over normaliseren als aanvulling op de brainstormfocus. Vervolgens benoemden de deelnemers beurtelings twee opvattingen die nog niet genoemd waren door de anderen. Door de onderzoekers werden de opvattingen ingevoerd en op een scherm geprojecteerd. Deelnemers konden elkaar verhelderende vragen stellen, maar

⁴ Professionals vanuit de volgende organisaties/perspectieven zijn uitgenodigd: DOCK, Gemeente Utrecht, Lectoraat Jeugd Hogeschool Utrecht, huisartsenzorg, Jeugdgezondheidszorg, JoU, kindergeschiedtherapie, KOOS, Stichting Lokalis, Netwerk Informele Zorg Utrecht, Samenwerkingsverband PO, Spoor030, Sport Utrecht, STAD en Stichting Vreedzaam

⁵ Young Minds Utrecht is een jeugdpanel bestaande uit jongeren tussen de 15 en 26 jaar. Het jeugdpanel vertegenwoordigt jongeren uit Utrecht en denkt onder andere mee over plannen en voorstellen van de Gemeente Utrecht.

mochten niet met elkaar in discussie gaan. Nadat alle deelnemers aan de beurt waren geweest, konden deelnemers nog niet eerder genoemde opvattingen inbrengen.

Tijdens de brainstormsessie zijn 54 opvattingen ingebracht. Omwille van de tijd konden niet alle opvattingen ingebracht worden die de deelnemers hadden opgeschreven. Daarom hebben de onderzoekers na afloop van de bijeenkomst alle aanvullende, opgeschreven opvattingen verzameld. Dit leverde 119 extra opvattingen op. Daarnaast konden niet alle genodigden bij de brainstormsessie aanwezig zijn. Deze mensen zijn gevraagd hun opvattingen per mail of via MS Teams aan te leveren. Op deze manier zijn bij drie mensen 22 opvattingen opgehaald. Eén deelnemer heeft nog 10 opvattingen van jongeren uit het eigen netwerk opgehaald en gemaild. In totaal resulteerde dit in een lijst van 205 opvattingen. De complete set aan opvattingen is door de onderzoekers geredigeerd: dubbele opvattingen zijn verwijderd of samengevoegd en opvattingen met meerdere componenten zijn gesplitst. Dit leverde een lijst op van 99 unieke en enkelvoudige opvattingen die volgens deelnemers concrete aspecten beschrijven van normaliseren (zie Tabel 1).

Tabel 1. Aantal en herkomst gegenereerde opvattingen

Bron	Aantal opvattingen
Ingebracht tijdens brainstormsessie op locatie	54
Opgeschreven (maar niet ingebracht) tijdens brainstormsessie op locatie	119
Aangeleverd via mail of MS Teams	32
<i>Subtotaal</i>	<i>205</i>
Ontdubbelen en samenvoegen	-112
Splitsen	+6
Totaal	99

3.3. Structureren opvattingen

Voor deze fase zijn alle 30 deelnemers uitgenodigd om individueel en online de complete set van 99 opvattingen te structureren, onafhankelijk van hun aanwezigheid bij brainstormsessie. Aanvullend zijn vier jongeren via Stichting Lokalis uitgenodigd voor het online structureren. Dit structureren bestond uit twee opdrachten: sorteren en waarderen. Bij het sorteren maakten de deelnemers naar eigen inzicht groepen van de opvattingen op basis van hun betekenis of inhoudelijke samenhang. Vervolgens gaven de deelnemers iedere groep opvattingen een naam, passend bij de inhoud van de groep. Bij het waarderen gaven de deelnemers aan hoe *relatief* belangrijk zij de opvatting vinden voor het concreet omschrijven van normaliseren, op een schaal van 1 (minst belangrijk) tot 5 (meest belangrijk). Bij beide opdrachten zijn de opvattingen in een willekeurige volgorde weergegeven. Voor het structureren is de software GroupWisdom™ gebruikt.

Alle deelnemers ontvingen voor het structureren een gepersonaliseerde uitnodiging per e-mail met een link, een eigen gebruikersnaam en wachtwoord. De deelnemers konden tussendoor stoppen en later verdergaan. De uitnodigingen zijn op 14 december 2022 verstuurd. Eén deelnemer gaf als reactie daarop aan niet meer te willen deelnemen aan het onderzoek. Op 22 december 2022 is een herinnering verstuurd naar alle respondenten. Op 4 en 11 januari 2023 zijn herinneringen verstuurd aan de non-respondenten. Op 11 januari 2023 konden deelnemers deelnemen aan een online structureringssessie via MS Teams waarbij de onderzoekers aanwezig

waren voor extra uitleg en eventuele vragen. Hiervan heeft geen enkele deelnemer gebruikgemaakt.

In de middag van 18 januari 2023 sloten de onderzoekers de link. Op dat moment hadden 26 deelnemers beide opdrachten voltooid, 2 deelnemers alleen het sorteren en 1 deelnemer alleen het waarderen (zie Tabel 2).

Tabel 2. Aantal deelnemers voor het structureren naar perspectief (groep) en naar deelname

Perspectief (groep)	Aantal uitgenodigd	Deelname	
		Sorteren	Waarderen
Professional	24	21	20
Beleid	12	9	9
Praktijk	12	12	11
Ouder	4	3	3
Jongere	6	4	4
Totaal	34	28	27

In overleg met de projectgroep is besloten aanvullend het jeugdpanel Young Minds Utrecht te vragen om op locatie de opvattingen te structureren, om daarmee een grotere en meer diverse groep jongeren te bereiken en het perspectief van de jongeren extra gewicht te geven. Voor het structureren zijn de 99 opvattingen op afzonderlijke kaartjes (formaat A7) gedrukt. Voor iedere jongere zijn twee setjes van 99 kaarten gemaakt: een set voor het sorteren en een voor het waarderen. De projectleider van Young Minds Utrecht ontving een schriftelijke en mondelinge instructie over de bedoeling en de werkwijze. De bijeenkomst vond plaats op 10 januari 2023, tijdens een regulier overleg van Young Minds Utrecht. De onderzoekers zelf waren er, in overleg met de projectleider, niet bij; wel waren zij telefonisch bereikbaar voor vragen. Na afloop van de bijeenkomst gaf de projectleider aan dat het de jongeren helaas niet was gelukt om de structureringsopdrachten uit te voeren. De belangrijkste reden hiervoor was dat de gebruikte taal voor (een aantal) opvattingen niet aansloot.

3.4. Analyse en interpretatie

In deze fase zijn de resultaten van het structureren statistisch geanalyseerd. Op basis van de inhoudelijke ordeningen zijn de opvattingen in een tweedimensionaal assenstelsel geplott en zijn clusters van opvattingen gevormd⁶. De resultaten van deze analyses zijn geïnterpreteerd met het projectteam. Op basis van een inhoudelijke analyse van de clusterboom, waarbij de statistische resultaten voor de samenvoegingen van twintig tot vier clusters zijn onderzocht, is het aantal clusters door de projectgroep vastgesteld op negentien clusters. De projectgroep gaf deze clusters een naam, op basis van de opvattingen in de clusters en de namen die door de deelnemers waren voorgesteld. Voor iedere opvatting en voor alle clusters is de gemiddelde waardering berekend. Tot slot zijn de resultaten grafisch weergegeven in een assenstelsel van twee dimensies en heeft het projectteam deze dimensies een naam gegeven op basis van de inhoud en de positie van de clusters op de kaart. Dit resulteerde in een voorlopige concept map.

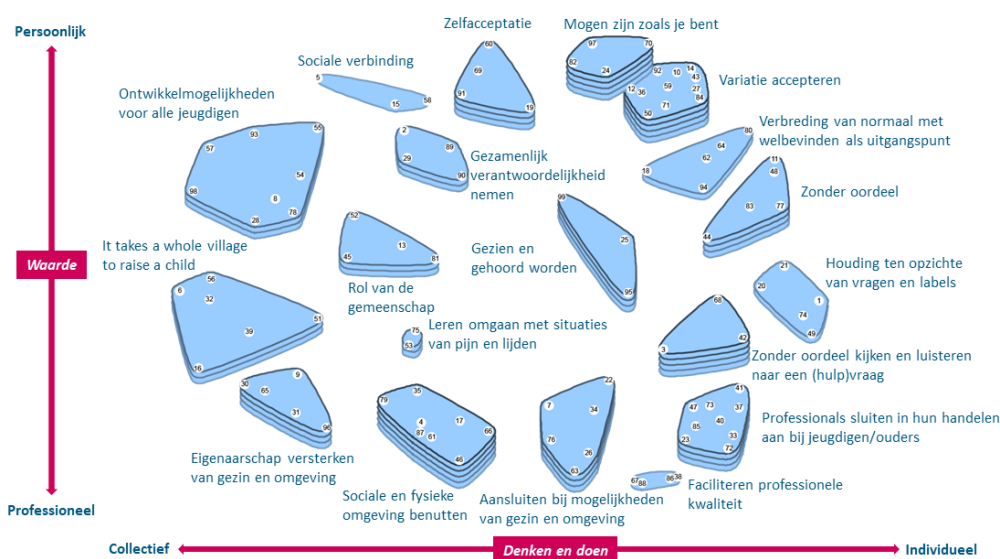
In een tweede bijeenkomst (interpretatiebijeenkomst) op 15 februari 2023 is de voorlopige concept map met 19 deelnemers besproken en geïnterpreteerd. In vier groepen is nagedacht over een passende naam voor de negentien clusters. Iedere groep bestond uit vier tot vijf deelnemers

⁶ Voor het plotten van de opvattingen in een tweedimensionaal assenstelsel is multidimensional scaling toegepast, voor het clusteren van de opvattingen is een hiërarchische clusteranalyse uitgevoerd.

vanuit zoveel mogelijk verschillende perspectieven (heterogene groepen). Drie groepen hebben de namen van vijf clusters beoordeeld en eventueel een nieuwe naam gegeven, één groep deed dit voor vier clusters. Daarna werden vijf nieuwe groepen gemaakt met een meer homogene samenstelling op basis van perspectief: er waren twee groepen beleidsmedewerkers, twee groepen praktijkprofessionals en één groep ouders. Aan iedere groep zijn leden van de projectgroep toegevoegd. Iedere groep koos drie clusters die zij het belangrijkste vonden om in de stad op in te zetten. Vervolgens bespraken de groepen voor elk van deze drie clusters wat er volgens hen op dit thema nodig is in de stad en wat er vanuit hun eigen perspectief kan worden bijgedragen. Daarbij formuleerden zij een kernboodschap en/of aanbeveling voor de stad. Tot slot hebben de groepen hiervan een plenaire terugkoppeling gegeven. De nieuw voorgestelde namen van de clusters zijn door de projectgroep getoetst op begrip en passendheid bij de opvattingen, hier en daar nog enigszins aangepast en vervolgens vastgesteld.

4. Hoe ziet de concept map normaliseren eruit?

De concept map is te begrijpen als een gemeenschappelijke, stedelijke omschrijving van normaliseren. De concept map benoemt hiervoor de belangrijkste thema's (clusters) en opvattingen. De concept map normaliseren bestaat uit 99 opvattingen, verdeeld over negentien thema's. Deze zijn getekend in een assenstelsel van twee dimensies, zie Figuur 1.



Figuur 1. De concept map normaliseren

Alle opvattingen over normaliseren zijn hierin als aparte punten weergegeven. Hoe kleiner de afstand tussen twee opvattingen of thema's, des te meer ze volgens de deelnemers inhoudelijk bij elkaar horen. Het aantal lagen van de thema's (de hoogte) op de kaart geeft de gemiddelde waardering aan: hoe belangrijker de deelnemers het thema vinden voor het concreet omschrijven van normaliseren, hoe meer lagen het thema heeft. Eigenlijk kan een concept map gezien worden als een landkaart, waarbij de afstanden tussen opvattingen en thema's verwijzen naar de inhoudelijke relaties en de hoogteverschillen naar het relatieve belang van de thema's voor het concreet omschrijven van normaliseren.

4.1. De negentien thema's

De thema's omvatten de opvattingen die volgens de deelnemers inhoudelijk bij elkaar passen. Op basis van de opvattingen in het thema hebben de thema's een naam gekregen (Figuur 1). Op basis van de gemiddelde waardering voor het concreet omschrijven van normaliseren zijn volgens de deelnemers de drie belangrijkste thema's: 'Variatie accepteren', 'Zonder oordeel luisteren en kijken naar een (hulp)vraag', en 'Mogen zijn zoals je bent' (Figuur 2). De drie thema's die volgens de deelnemers het minst belangrijk zijn voor het concreet omschrijven van normaliseren zijn: 'Verbreding van normaal met welbevinden als uitgangspunt', 'Sociale verbinding' en 'Faciliteren professionele kwaliteit'.



Figuur 2. De 19 thema's naar gemiddelde waardering (range 1-5)

4.2. De twee dimensies

De concept map normaliseren heeft twee dimensies. Gebaseerd op de plaats van de thema's op de map geeft de horizontale dimensie 'denken en doen' weer. Deze dimensie varieert van 'collectief' (links) naar 'individueel' (rechts). Een thema dat links in de concept map zit, beschrijft normaliseren meer in termen van wat er voor het collectief en de samenleving gedacht en gedaan moet worden. Een thema rechts in de concept map daarentegen beschrijft normaliseren meer in termen van wat er ten aanzien van individuen gedacht en gedaan moet worden.

De verticale dimensie geeft 'waarde' weer. Deze dimensie varieert van 'professioneel' (onder) naar 'persoonlijk' (boven). Een thema onderin de concept map beschrijft normaliseren meer in termen van het belang voor professionals. Een thema bovenin de concept map beschrijft normaliseren meer in termen van het belang voor het individu.

4.3. De 99 opvattingen

In Tabel 3 staan de elf opvattingen die door de deelnemers gemiddeld het belangrijkste werden gevonden voor het concreet omschrijven van normaliseren. De nummers van de opvattingen verwijzen naar de plaats op de concept map, zie Figuur 1. In Hoofdstuk 6 zijn alle 99 opvattingen opgenomen, geordend naar thema's. De drie opvattingen met de hoogste gemiddelde waardering zijn: '27. We variatie kunnen omarmen', '70. Je geaccepteerd en gewaardeerd wordt om wie je bent en wilt zijn' en '43. Variatie en verschillen tussen mensen als normaal wordt gezien'. Opvatting 27 en 43 vallen onder het thema 'Variatie accepteren'. Opvatting 70 valt onder het thema 'Mogen zijn zoals je bent'.

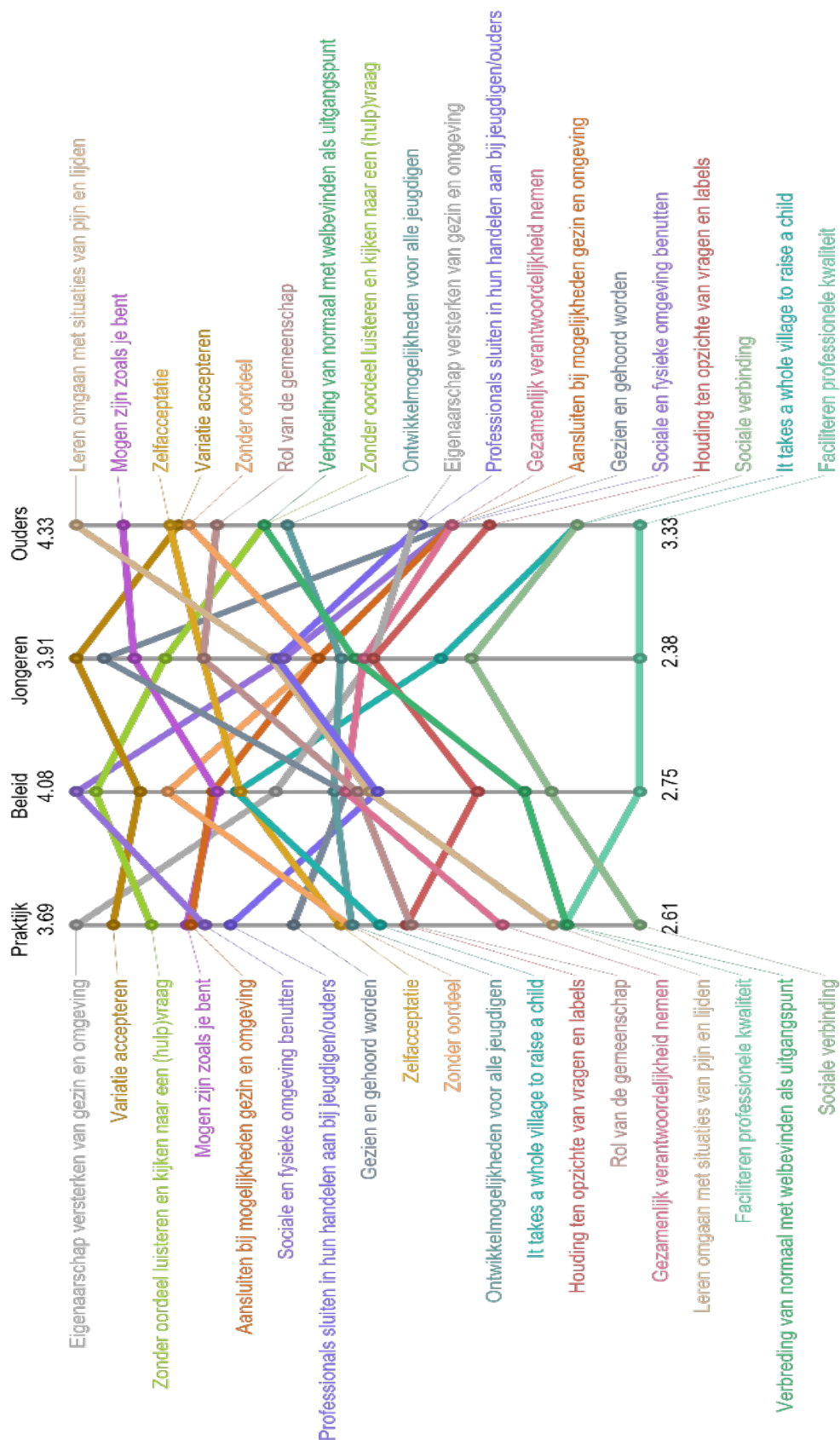
Tabel 3. De top 11 opvattingen en gemiddelde waardering (range 1-5; hoe hoger, hoe belangrijker voor het concreet omschrijven van normaliseren)

Nr*	Opvatting	Thema	Gemiddelde waardering
27	We variatie kunnen omarmen	Variatie accepteren	4,59
70	Je geaccepteerd en gewaardeerd wordt om wie je bent en wilt zijn	Mogen zijn zoals je bent	4,41
43	Variatie en verschillen tussen mensen als normaal wordt gezien	Variatie accepteren	4,37
50	Geaccepteerd wordt dat ongemakken bij het leven horen	Variatie accepteren	4,19
12	We allemaal een andere route in het leven mogen hebben	Variatie accepteren	4,15
61	We bij (ondersteunings)vragen van ouders of jeugdigen kijken naar aspecten van het gewone/dagelijks leven die versterkt kunnen worden	Sociale en fysieke omgeving benutten	4,11
10	We uitgaan van het feit dat alle jeugdigen uniek zijn en er dus geen 'normaal' is	Variatie accepteren	4,08
42	Er niet gelijk een label of diagnose wordt geplakt aan problematiek, maar als signalen en symptomen in de context worden gezien	Zonder oordeel luisteren en kijken naar een (hulp)vraag	4,07
3	Je kijkt naar wat iemand kan in plaats van enkel naar de hulpvraag	Zonder oordeel luisteren en kijken naar een (hulp)vraag	4,04
82	Emoties en kwetsbaarheid er mogen zijn	Mogen zijn zoals je bent	4,04
34	We zorg niet zien als het enige antwoord op alle problemen	Aansluiten bij mogelijkheden gezin en omgeving	4,04

* Dit nummer verwijst naar het nummer van de opvatting in de concept map, zie Figuur 1

5. Overeenkomsten en verschillen in waardering

De rangorde voor de gemiddelde waardering van de thema's (clusters) door praktijkprofessionals, beleidsmedewerkers, jongeren en ouders wordt in Figuur 3 met elkaar vergeleken. De figuur laat zien dat de vier groepen deelnemers voor veel thema's van elkaar verschillen in de relatieve waardering voor het concreet omschrijven van normaliseren. Wel worden de thema's 'Variatie accepteren' en 'Mogen zijn zoals je bent' door alle vier de groepen deelnemers relatief hoog gewaardeerd. Ook zijn er twee thema's die door alle groepen relatief laag gewaardeerd worden: 'Faciliteren professionele kwaliteit' en 'Sociale verbinding'.



Figuur 3. De rangorde voor de gemiddelde waardering van 19 thema's door praktijk-professionals (range 2,61-3,69), door beleidsmedewerkers (range 2,75-4,08), door jongeren (range 2,38-3,91) en door ouders (range 3,33-4,33) op vier relatieve schalen. De gekleurde lijnen verbinden paarsgewijs per thema de gemiddelde waardering van de vier groepen deelnemers

6. Thema's nader beschreven

In dit hoofdstuk worden de thema's (clusters) nader gedefinieerd op basis van de bijbehorende opvattingen, op volgorde van de relatieve waardering van de thema's voor normaliseren. Voor tien van de negentien thema's worden tevens de aandachts- en/of verbeterpunten besproken die door de deelnemers tijdens de interpretatiebijeenkomst zijn genoemd voor hun zelfgekozen thema's (clusters). Deze tien thema's hoorden ten minste voor één van de groepen tot de drie belangrijkste thema's om in de stad op in te zetten.

6.1. Variatie accepteren

Omschrijving van het thema

Dit thema gaat over het accepteren en omarmen van verschillen tussen individuen (door anderen). Mensen die 'anders' zijn, hoeven zichzelf niet te veranderen om te worden zoals de rest. Hiermee wordt iets anders bedoeld dan met het thema 'Mogen zijn zoals je bent' (zie §6.3), omdat dat gaat over het gevoel van mensen zelf: dat anderen hen het gevoel geven dat ze mogen zijn zoals ze zijn. Ook wordt iets anders bedoeld dan met het thema 'Zelfacceptatie' (zie §6.7). Daarmee wordt bedoeld dat mensen zichzelf goed vinden zoals ze zijn. Voor het thema 'Variatie accepteren' werden de meeste opvattingen benoemd (n=11).

Tabel 4. De opvattingen van het thema 'Variatie accepteren' met bijbehorende gemiddelde waardering (range 1 t/m 5: hoe hoger, hoe belangrijker voor het concreet omschrijven van normaliseren)

Nr*	Opvatting	Gemiddelde waardering
Variatie accepteren		3,83
27	We variatie kunnen omarmen	4,59
43	Variatie en verschillen tussen mensen als normaal wordt gezien	4,37
50	Geaccepteerd wordt dat ongemakken bij het leven horen	4,19
12	We allemaal een andere route in het leven mogen hebben	4,15
10	We uitgaan van het feit dat alle jeugdigen uniek zijn en er dus geen 'normaal' is	4,08
84	We kijken of we dingen die buiten de 'norm' vallen, weer binnen de norm kunnen plaatsen: het normale verbreden	3,96
36	We iets dat door de maatschappij als abnormaal gezien wordt, normaal vinden mits de jeugdige goed kan ontwikkelen	3,70
71	Er geen (positieve of negatieve) consequenties verbonden zijn aan 'anders' zijn in breed opzicht	3,70
14	De norm is dat je je niet hoeft aan te passen om bij het normale te horen	3,44
92	De jeugdige een ziekte mag hebben	3,19
59	'Iets' vanzelfsprekend/normaal voelt	2,70

* Dit nummer verwijst naar het nummer van de opvatting in de concept map, zie Figuur 1.

Aandachts-/verbeterpunten vanuit de interpretatiebijeenkomst

Ouders geven aan dat het van belang is niet uit te gaan van problemen of 'probleemdenken', maar van het leven zelf: dat wat zich in het leven aandient en daarmee omgaan.

Praktijkprofessionals geven aan dat de mens het individu graag wil 'repareren'.

Praktijkprofessionals hebben het gevoel gekregen dat ze de hulpvrager moeten veranderen zodat diegene ergens bij kan horen. Maar die persoon zelf is misschien niet eens op zoek naar een

‘reparatie’, of vindt misschien niet eens dat hij/zij ‘gerepareerd’ moet worden. De ‘fixatie op de fix’ moet eruit.

Beleidsmedewerkers geven aan dat er te snel vanuit hokjes gedacht wordt. Er zou meer ruimte voor maatwerk moeten zijn én het beïnvloeden van de *mindset* van betrokkenen. Uitgaan van en erkennen van verschillen zijn belangrijke waarden en mogen niet leiden tot het beperken van kansen. Beleid zou hierop bekeken en bevraagd moeten worden: wat kunnen gemeenschappen van ouders, zorg- en onderwijsorganisaties hierin bijdragen om verkokering te doorbreken en bij te dragen aan een breed (stedelijk) commitment? Dat vraagt een omslag in denken en doen; waarom delen we mensen in hokjes in en waarom doen we de dingen zoals we ze doen in onze stadse samenleving? Het is nodig om te onderzoeken waar we die hokjes hebben gemaakt in de stad, waardoor er kinderen buiten de boot vallen. En dat we onszelf de vraag stellen: wat zit er in ons systeem waardoor we dit blijven doen? Er liggen veel kansen in de stad en daarin moeten we samen optrekken en het samen doen. Dat betekent onder meer geen nieuwe hokjes en systemen van procedures creëren als dat niet écht helpend is voor het welbevinden van mensen. We moeten op zoek naar hoe dit te doorbreken om ruimte te maken voor verschillen tussen mensen.

6.2. Zonder oordeel luisteren en kijken naar een (hulp)vraag

Omschrijving van het thema

Dit thema heeft betrekking op de wijze waarop gereageerd wordt op een (hulp)vraag. Het is belangrijk om in het geval van een (hulp)vraag niet gelijk te oordelen, en een probleem hoeft niet meteen een ziekte of stoornis te zijn of als zodanig bestempeld te worden. Ook is het belangrijk om, behalve naar het probleem, te blijven kijken naar wat iemand wél kan. Dit thema raakt aan het thema ‘Zonder oordeel’ (zie §6.8), maar ‘Zonder oordeel’ is breder en gaat niet enkel over situaties rondom een (hulp)vraag.

Tabel 5. De opvattingen van het thema ‘Zonder oordeel luisteren en kijken naar een (hulp)vraag’ met bijbehorende gemiddelde waardering (range 1 t/m 5: hoe hoger, hoe belangrijker voor het concreet omschrijven van normaliseren)

Nr*	Opvatting	Gemiddelde waardering
Zonder oordeel luisteren en kijken naar een (hulp)vraag		3,78
42	Er niet gelijk een label of diagnose wordt geplakt aan problematiek, maar als signalen en symptomen in de context worden gezien	4,07
3	Je kijkt naar wat iemand kan in plaats van enkel naar de hulpvraag	4,04
68	De zorgvraag van het gezin/de jeugdige als normaal wordt beschouwd zolang er geen zorgen zijn over de veiligheid	3,22

* Dit nummer verwijst naar het nummer van de opvatting in de concept map, zie Figuur 1.

6.3. Mogen zijn zoals je bent

Omschrijving van het thema

Dit thema heeft betrekking op het gevoel van mensen dat ze (van anderen) mogen zijn zoals ze zijn, mét hun emoties, kwetsbaarheden en onzekerheden. Dit thema onderscheidt zich van het thema ‘Variatie accepteren’ (zie §6.1), waar het gaat om hoe anderen kijken naar verschillen tussen mensen, en het thema ‘Zelfacceptatie’ (zie §6.7), waar het vooral gaat om dat mensen zichzelf goed vinden zoals ze zijn.

Tabel 6. De opvattingen van het thema ‘Mogen zijn zoals je bent’ met bijbehorende gemiddelde waardering (range 1 t/m 5: hoe hoger, hoe belangrijker voor het concreet omschrijven van normaliseren)

Nr*	Opvatting	Gemiddelde waardering
Mogen zijn zoals je bent		3,69
70	Je geaccepteerd en gewaardeerd wordt om wie je bent en wilt zijn	4,41
82	Emoties en kwetsbaarheid er mogen zijn	4,04
24	Elke jeugdige zich normaal voelt	3,33
97	Het prima is dat je niet weet wat je wil als je 18 of 20 bent	3,00

* Dit nummer verwijst naar het nummer van de opvatting in de concept map, zie Figuur 1.

6.4. Sociale en fysieke omgeving benutten

Omschrijving van het thema

Dit thema gaat over het benutten van hulpbronnen⁷ in de omgeving en het dagelijks leven van jeugdigen/ouders wanneer zij hulp vragen bij problemen, vanuit de kennis, ervaring en wensen van jeugdigen en ouders zelf. Voorbeelden van hulpbronnen zijn: steun van vrienden en familie (sociale omgeving), sport, en toegang tot passende activiteiten en hulp (fysieke omgeving). Dit thema onderscheidt zich van het thema ‘Eigenaarschap versterken van gezin en omgeving’ (zie §6.5), waar het er om gaat dat jeugdigen en ouders versterkt worden om zelf – met steun van hun omgeving – hun problemen aan te pakken, en het thema ‘Aansluiten bij mogelijkheden gezin en omgeving’ (zie §6.6), waar het er vooral om gaat dat professionals oog hebben voor de eigen mogelijkheden van jeugdigen en ouders om zonder hulpverlening het probleem op te lossen.

Tabel 7. De opvattingen van het thema ‘Sociale en fysieke omgeving benutten’ met bijbehorende gemiddelde waardering (range 1 t/m 5: hoe hoger, hoe belangrijker voor het concreet omschrijven van normaliseren)

Nr*	Opvatting	Gemiddelde waardering
Sociale en fysieke omgeving benutten		3,66
61	We bij (ondersteunings)vragen van ouders of jeugdigen kijken naar aspecten van het gewone/dagelijks leven die versterkt kunnen worden	4,11
17	De omgevingsfactoren van een jeugdige altijd in beeld worden gehouden bij een hulpvraag	3,88
35	Ook sport en andere zaken in het gewone leven worden gezien als steunend bij problemen	3,85
4	De stem van alle betrokkenen wordt meegenomen bij het zoeken naar wat iemand wél kan	3,69
46	Zowel problemen als oplossingen niet vanuit het systeem worden opgelegd maar hierover samen wordt besloten	3,56
79	Jeugdigen/ouders makkelijk de weg vinden naar passende activiteiten en hulp	3,44
87	De kennis en ervaring van ouders vanaf de eerste vraag benut worden	3,44
66	Professionals het persoonlijk netwerk van de jeugdige/gezin betrekken in de hulpverlening	3,33

* Dit nummer verwijst naar het nummer van de opvatting in de concept map, zie Figuur 1.

⁷ Hulpbronnen zijn activiteiten, personen en middelen die mensen kunnen benutten om het eigen welbevinden en functioneren te ondersteunen.

Aandachts-/verbeterpunten vanuit de interpretatiebijeenkomst

Beleidsmedewerkers geven aan dat je als individu niet in je eentje verantwoordelijk hoeft te zijn voor het aanpakken van uitdagingen. We moeten het in het leven met elkaar doen en daar liggen nog veel onbenutte mogelijkheden, zoals het benutten van hulpbronnen in bijvoorbeeld de wijk en de sportclub. Dat vraagt bijvoorbeeld dat professionals meer gaan samenwerken met en gebruikmaken van andere hulpbronnen, en daarmee ook een stuk regie loslaten. Om dit te bewerkstelligen is het van belang om op laagdrempelige wijze meer bekend te maken wat en wie de verschillende hulpbronnen zijn en hoe ze van betekenis kunnen zijn. Hoe kan bijvoorbeeld de huisarts als hulpbron van betekenis zijn? Het is van belang dat hulpbronnen in de stad elkaar kennen en elkaar kunnen benutten. Samenwerking is daarbij van belang en kan meer bevorderd worden. Zo kan daar vanuit beleid meer op gestuurd worden door in gesprek gaan over 'wat is er dan nodig in de stad en zien we onszelf ook als hulpbron?'. Beleidsmedewerkers geven aan veel meer mensen als hulpbronnen te kunnen en willen zien.

6.5. Eigenaarschap versterken van gezin en omgeving

Omschrijving van het thema

Bij dit thema gaat het erom dat jeugdigen en ouders versterkt worden om zelf – met steun van hun omgeving – hun problemen aan te pakken. Dit thema onderscheidt zich van het thema 'Sociale en fysieke omgeving benutten' (zie §6.4), waar het er vooral om gaat dat professionals oog hebben voor mogelijke hulpbronnen in de omgeving en deze betrekken in de hulpverlening, en het thema 'Aansluiten bij mogelijkheden gezin en omgeving' (zie §6.6), waar het er vooral om gaat dat professionals oog hebben voor de eigen mogelijkheden van jeugdigen en ouders om zonder hulpverlening het probleem op te lossen.

Tabel 8. De opvattingen van het thema 'Eigenaarschap versterken van gezin en omgeving' met bijbehorende gemiddelde waardering (range 1 t/m 5: hoe hoger, hoe belangrijker voor het concreet omschrijven van normaliseren)

Nr*	Opvatting	Gemiddelde waardering
Eigenaarschap versterken van gezin en omgeving		3,58
31	Ouders bij een opvoedvraag door de omgeving ondersteund en versterkt worden	3,96
65	Problemen door het gezin op eigen kracht met behulp van het sociale netwerk kunnen worden opgelost	3,58
30	De eigen omgeving van een jeugdige helpend is bij de veilige ontwikkeling	3,52
96	Ouders optimaal betrokken zijn en blijven, ook bij een traject in zware zorg/bij verblijf	3,52
9	Jeugdigen/gezinnen voldoende veerkrachtig zijn om zelf problemen op te lossen	3,33

* Dit nummer verwijst naar het nummer van de opvatting in de concept map, zie Figuur 1.

Aandachts-/verbeterpunten vanuit de interpretatiebijeenkomst

Vanuit de **praktijk** wordt autonomie als belangrijk genoemd voor iedereen. Het is daarom van belang dat professionals zichzelf misbaar maken door de eigen kracht van jeugdigen, ouders en gezinnen voorop te stellen en te versterken.

6.6. Aansluiten bij mogelijkheden gezin en omgeving

Omschrijving van het thema

Dit thema geeft vooral aan dat professionele hulp niet als enige oplossing voor problemen wordt gezien; jeugdigen en ouders kunnen vaak ook zelf het probleem aanpakken. Het zou

vanzelfsprekend moeten zijn om hierbij hulp te vragen binnen het netwerk, ook voor professionals. Daarbij dienen professionals zorgen serieus te nemen en goed naar jeugdigen en ouders te luisteren. Dit thema onderscheidt zich van het thema 'Sociale en fysieke omgeving benutten' (zie §6.4), waar het er vooral om gaat dat professionals oog hebben voor mogelijke hulpbronnen in de omgeving en deze betrekken in de hulpverlening, en het thema 'Eigenaarschap versterken van gezin en omgeving' (zie §6.5), waar het er vooral om gaat dat jeugdigen en ouders worden versterkt om zelf – met steun van hun omgeving – hun problemen aan te pakken.

Tabel 9. De opvattingen van het thema 'Aansluiten bij mogelijkheden gezin en omgeving' met bijbehorende gemiddelde waardering (range 1 t/m 5: hoe hoger, hoe belangrijker voor het concreet omschrijven van normaliseren)

Nr*	Opvatting	Gemiddelde waardering
Aansluiten bij mogelijkheden gezin en omgeving		3,56
34	We zorg niet zien als het enige antwoord op alle problemen	4,04
22	Het voor iedereen, ook professionals, vanzelfsprekend is om hulp te vragen aan je omgeving	3,85
26	Er goed naar jeugdigen en ouders geluisterd wordt	3,78
7	Er meer wordt gekeken naar de preventieve aanpak	3,48
76	Ouders serieus genomen worden in hun vragen aan de zorgorganisatie	3,41
63	Professionals uitgaan van zelfredzaamheid	2,78

* Dit nummer verwijst naar het nummer van de opvatting in de concept map, zie Figuur 1.

Aandachts-/verbeterpunten vanuit de interpretatiebijeenkomst

Beleidsmedewerkers geven aan dat van de kracht van de omgeving uitgegaan kan worden. Zorg hoeft niet altijd het antwoord te zijn op ondersteuningsvragen. Collectief samenwerken en daar samenwerkingsafspraken over maken wordt genoemd om beter aan te kunnen sluiten bij jeugdigen en ouders. Het is daarbij belangrijk om aandacht te hebben voor preventief samenwerken door samen met een wijk in gesprek te gaan over krachten en vragen die leven, en welke ondersteuning – ook bekrachtigend – men wenst. Daarbij is het respecteren van de autonomie van het gezin van belang. Het wijkgericht werken en het gesprek in de wijken faciliteren is een taak van beleid.

6.7. Zelfacceptatie

Omschrijving van het thema

Dit thema heeft betrekking op het gevoel van mensen dat ze goed zijn zoals ze zijn en dat ze zich thuis kunnen voelen. Daarnaast gaat het over het kunnen zijn met de situatie waarin je zit zonder gelijk actie te hoeven ondernemen. Met dit thema wordt iets anders bedoeld dan met de thema's 'Variatie accepteren' (zie §6.1), waar het gaat om hoe mensen kijken naar verschillen tussen individuen, en 'Mogen zijn zoals je bent' (zie §6.3), waar het gaat om het gevoel van mensen dat ze (van anderen) mogen zijn zoals ze zijn.

Tabel 10. De opvattingen van het thema 'Zelfacceptatie' met bijbehorende gemiddelde waardering (range 1 t/m 5: hoe hoger, hoe belangrijker voor het concreet omschrijven van normaliseren)

Nr*	Opvatting	Gemiddelde waardering
Zelfacceptatie		3,52
60	Je komt tot zelfacceptatie	3,74
69	Je je thuis kan voelen en onderdeel kan zijn van een groep	3,56
91	We ons afvragen of we te hoge eisen stellen	3,44
19	Je kunt 'zijn' met de situatie waarin je zit, zonder meteen in actie te hoeven komen	3,33

* Dit nummer verwijst naar het nummer van de opvatting in de concept map, zie Figuur 1.

6.8. Zonder oordeel

Omschrijving van het thema

Dit thema gaat over zonder oordeel kijken naar en reageren op iemand of iemands gedrag. Dit omvat bijvoorbeeld kijken naar wat iemand nodig heeft, vermijden van oordelend taalgebruik en het plaatsen van gedrag in de brede ontwikkeling. Dit thema raakt aan het thema 'Zonder oordeel luisteren en kijken naar een (hulp)vraag' (zie §6.2), maar is breder dan alleen situaties rondom een (hulp)vraag.

Tabel 11. De opvattingen van het thema 'Zonder oordeel' met bijbehorende gemiddelde waardering (range 1 t/m 5: hoe hoger, hoe belangrijker voor het concreet omschrijven van normaliseren)

Nr*	Opvatting	Gemiddelde waardering
Zonder oordeel		3,52
44	Er zonder oordeel en met compassie gekeken wordt wat iemand nodig heeft wanneer hij/zij anders functioneert dan wat in die situatie als normaal wordt beschouwd	3,74
11	We gedrag plaatsen in een normale ontwikkeling en de ontwikkelingsfasen van jeugdigen	3,59
83	Neurodiversiteit een plek krijgt	3,59
48	We geen woorden meer gebruiken die iemand uit de 'gewone' samenleving plaatsen (kwetsbare jongere, speciaal onderwijs, etc.)	3,44
77	Labels niet meer nodig zijn	3,22

* Dit nummer verwijst naar het nummer van de opvatting in de concept map, zie Figuur 1.

Aandachts-/verbeterpunten vanuit de interpretatiebijeenkoms

Ouders ervaren dat er vanuit de systeemwereld een norm wordt opgelegd. Val je buiten de norm, dan heeft dat negatieve gevolgen. Als een jongere bijvoorbeeld niet goed scoort op de Cito-toets, kan dat negatieve gevolgen hebben voor het schooladvies.

6.9. Gezien en gehoord worden

Omschrijving van het thema

Dit thema heeft betrekking op het serieus nemen en erkennen van situaties met pijn en lijden, waarbij het niet meer dan logisch is dat iedereen weleens ondersteuning nodig heeft en het gesprek hierover gevoerd mag worden.

Tabel 12. De opvattingen van het thema 'Gezien en gehoord worden' met bijbehorende gemiddelde waardering (range 1 t/m 5: hoe hoger, hoe belangrijker voor het concreet omschrijven van normaliseren)

Nr*	Opvatting	Gemiddelde waardering
Gezien en gehoord worden		3,46
25	Situaties met pijn en lijden gezien en erkend worden	3,67
95	We het logisch vinden dat jeugdigen en hun ouders ondersteuning nodig kunnen hebben	3,37
99	Men open kan communiceren zonder zich beladen te voelen	3,33

* Dit nummer verwijst naar het nummer van de opvatting in de concept map, zie Figuur 1.

6.10. Professionals sluiten in hun handelen aan bij jeugdigen/ouders

Omschrijving van het thema

Dit thema geeft aan dat professionals hun handelen en houding moeten afstemmen op wat jeugdigen en ouders nodig hebben, en zich daarbij niet primair moeten laten leiden door wat zij vanuit hun eigen opvattingen (professioneel of persoonlijk) nodig vinden. Dit betekent onder andere oprecht contact aangaan, goed kijken naar wat er speelt en wat jeugdigen en ouders nodig hebben, begrijpelijke taal gebruiken, en (trauma)sensitief werken.

Tabel 13. De opvattingen van het thema 'Professionals sluiten in hun handelen aan bij jeugdigen/ouders' met bijbehorende gemiddelde waardering (range 1 t/m 5: hoe hoger, hoe belangrijker voor het concreet omschrijven van normaliseren)

Nr*	Opvatting	Gemiddelde waardering
Professionals sluiten in hun handelen aan bij jeugdigen/ouders		3,41
33	We ons als professionals bewust zijn van ons eigen normenkader	3,96
23	Professionele hulp aansluit bij wat het gezin/de jeugdige nodig heeft en niet andersom	3,63
85	De tijd genomen wordt om goed te kijken/observeren/waarnemen	3,56
73	Je kijkt naar wat helpt in kleine stappen en dichtbij de persoon	3,56
47	Begrijpelijke taal wordt gebruikt, ook voor de jeugdige	3,52
41	Problemen begrijpelijk, zonder oordeel en met empathie worden uitgelegd	3,41
40	Er vanuit de hulpverlener oprecht contact wordt aangegaan, met empathie	3,37
37	Je je in contact richt op geruststellen en kennis verbreden	3,04
72	Professionals afweten van (trauma)sensitief werken	2,65

* Dit nummer verwijst naar het nummer van de opvatting in de concept map, zie Figuur 1.

Aandachts-/verbeterpunten vanuit de interpretatiebijeenkoms

Praktijkprofessionals geven aan dat samenwerken met alle partijen uit de omgeving van het kind van belang is. Bewust zijn van de context en deze benutten. Dat betekent dat professionals de context in kaart moeten brengen. Professionals werken ernaartoe dat een gezin uiteindelijk weer zelf verder kan, en dat betekent dat het versterken van de eigen kracht binnen het gezin belangrijk is. Zij geven daarbij aan dat (aandacht voor) autonomie van het gezin belangrijk is. Dit vraagt van de professional wel het een en ander: goed luisteren zonder oordeel, empathie, goed kunnen communiceren, samenwerken en samen optrekken met iedereen in de omgeving van het kind. Mensen zijn uniek, verschillend in hun zijn, in wat voor hen belangrijk is in het leven (zingeving) en in hun waarden en beelden over 'het goede (kinder)leven'. Een professional moet zich kunnen verhouden tot dit alles (inclusief tot zichzelf als mens).

6.11. Rol van de gemeenschap

Omschrijving van het thema

Dit thema geeft aan dat jeugdigen niet los gezien kunnen worden van de samenleving of gemeenschap waarin zij zich begeven. De gemeenschap heeft een belangrijke rol om te zorgen dat jeugdigen zich goed en veilig kunnen ontwikkelen. Dit thema onderscheidt zich van het thema 'It takes a whole village to raise a child' (zie §6.13), waar het meer gaat om de gemeenschappelijke taak wat betreft opvoeden, en het thema 'Gezamenlijk verantwoordelijkheid nemen' (zie §6.15), waar het meer gaat om de medeverantwoordelijkheid voor elkaars welbevinden en de verantwoordelijkheid om naar elkaar om te kijken.

Tabel 14. De opvattingen van het thema 'Rol van de gemeenschap' met bijbehorende gemiddelde waardering (range 1 t/m 5: hoe hoger, hoe belangrijker voor het concreet omschrijven van normaliseren)

Nr*	Opvatting	Gemiddelde waardering
Rol van de gemeenschap		3,36
13	Er oog is voor dat een jeugdige niet alleen met zichzelf te maken heeft maar ook met een samenleving die normeert	3,89
81	De omgeving wordt aangepast waar en indien mogelijk om mee te komen	3,44
45	We echt met elkaar in verbinding kunnen staan	3,07
52	Iedereen een steentje bijdraagt aan de gemeenschap	3,04

* Dit nummer verwijst naar het nummer van de opvatting in de concept map, zie Figuur 1.

Aandachts-/verbeterpunten vanuit de interpretatiebijeenkomst

Praktijkprofessionals geven aan dat de context een grote rol speelt. Het is daarom van belang om te kijken wie of wat in de context van het gezin een rol kan spelen en benut kan worden in het geval van een hulpvraag. Het is belangrijk om samen op te trekken met partijen uit de omgeving van het gezin.

6.12. Ontwikkelmogelijkheden voor alle jeugdigen

Omschrijving van het thema

Dit thema geeft aan dat alle jeugdigen mogelijkheden dienen te hebben om veilig op te groeien, zich te ontwikkelen en te ontspannen. Autonomie, hoop en perspectief zijn hierbij belangrijk. Ook wanneer er problemen zijn, is het belangrijk dat jongeren zoveel mogelijk thuis kunnen opgroeien en naar hun eigen school/opvang kunnen blijven gaan.

Tabel 15. De opvattingen van het thema 'Ontwikkelmogelijkheden voor alle jeugdigen' met bijbehorende gemiddelde waardering (range 1 t/m 5: hoe hoger, hoe belangrijker voor het concreet omschrijven van normaliseren)

Nr*	Opvatting	Gemiddelde waardering
Ontwikkelmogelijkheden voor alle jeugdigen		3,36
8	Jeugdigen meer vertrouwen wordt gegeven in hun kunnen	4,00
54	Elke jeugdige opgroeit met mogelijkheden om te ontspannen en op te laden	3,74
78	Jeugdigen zoveel mogelijk thuis kunnen opgroeien	3,67
93	Jeugdigen naar eigen school/opvang kunnen, ook als ze wat extra's nodig hebben	3,63
57	Elke school een plek is voor gelijke kansen	3,48
55	Iedereen perspectief en hoop heeft	3,26
28	Autonomie centraal staat voor iedereen	2,96
98	Iedereen weet dat alles qua studie/school haalbaar is, ondanks je huidige loopbaan	2,11

* Dit nummer verwijst naar het nummer van de opvatting in de concept map, zie Figuur 1.

Aandachts-/verbeterpunten vanuit de interpretatiebijeenkomst

Beleidsmedewerkers geven aan dat ze een samenleving voor ogen hebben waarin ruimte wordt ervaren en genomen om te doen wat nodig en wenselijk is. Er is ruimte nodig om de grenzen van wet- en regelgeving op te zoeken. Maar ook voor het delen van kennis en ervaringen daarin; er is namelijk meer ruimte dan vaak ervaren of gedacht wordt. Toon lef om af te wijken als dat vanuit de bedoelingen en waarden in de samenleving (stad, wijk, buurt, straat, gezin) nodig is. Samenwerken en samen leren van ervaringen zijn hierbij belangrijk – dat kan meer en vaker gedaan worden.

6.13. It takes a whole village to raise a child

Omschrijving van het thema

Dit thema refereert aan opvoeden als gemeenschappelijke taak. De gemeenschap is samen verantwoordelijk voor de opvoeding van jeugdigen; ouders zijn niet de enigen die van invloed zijn op de opvoeding van hun kinderen. Dit vraagt een samenleving waarin jeugdigen zich breed kunnen ontwikkelen en gesteund worden, ook op het gebied van bijvoorbeeld financiën en sociaal-emotionele vaardigheden, en waarin het belangrijk is dat jeugdigen autonomie hebben. Dit thema onderscheidt zich van het thema 'Rol van de gemeenschap' (zie §6.11), waar het er meer om gaat dat jeugdigen niet los gezien kunnen worden van de samenleving of gemeenschap waarin zij zich begeven, en het thema 'Gezamenlijk verantwoordelijkheid nemen' (zie §6.15), waar het meer gaat om de medeverantwoordelijkheid voor elkaars welbevinden en de verantwoordelijkheid om naar elkaar om te kijken.

Tabel 16. De opvattingen van het thema 'It takes a whole village to raise a child' met bijbehorende gemiddelde waardering (range 1 t/m 5: hoe hoger, hoe belangrijker voor het concreet omschrijven van normaliseren)

Nr*	Opvatting	Gemiddelde waardering
It takes a whole village to raise a child		3,31
39	We voortdurend investeren in een sterke pedagogische basis op school	3,56
56	Opvoeden een gemeenschappelijke taak is	3,48
32	De kracht van de groep of de klas benut wordt om jeugdigen te helpen of ondersteunen bij problemen	3,41
6	Jeugdigen ook les krijgen in geluk, financiële ontwikkeling, sociale ontwikkeling, e.d.	3,37
16	Een jeugdige zelf controle krijgt over de hulpvraag in alle situaties	3,26
51	Je je eigen kansen of de kansen van je kind begrijpt	2,81

* Dit nummer verwijst naar het nummer van de opvatting in de concept map, zie Figuur 1.

6.14. Leren omgaan met situaties van pijn en lijden

Omschrijving van het thema

Het thema 'Leren omgaan met situaties van pijn en lijden' is het thema met de minste opvattingen (n=2). Het gaat om het leren omgaan met situaties met pijn en lijden, bijvoorbeeld door te leren pijn en lijden te verdragen wanneer de oorzaak niet (gelijk) kan worden aangepakt, of juist door het aanpakken van de oorzaken van pijn en lijden, zoals bijvoorbeeld het aanpakken van armoede.

Tabel 17. De opvattingen van het thema 'Leren omgaan met situaties van pijn en lijden' met bijbehorende gemiddelde waardering (range 1 t/m 5: hoe hoger, hoe belangrijker voor het concreet omschrijven van normaliseren)

Nr*	Opvatting	Gemiddelde waardering
Leren omgaan met situaties van pijn en lijden		3,24
75	Jeugdigen, ouders en professionals samen leren om te gaan met situaties met pijn en lijden	3,74
53	We armoede bij de wortel aanpakken	2,74

* Dit nummer verwijst naar het nummer van de opvatting in de concept map, zie Figuur 1.

6.15. Gezamenlijk verantwoordelijkheid nemen

Omschrijving van het thema

Dit thema refereert aan de medeverantwoordelijkheid van mensen voor elkaars welbevinden. Het gaat er hierbij om dat een probleem niet enkel het probleem is van een individu, maar ook van de groep, en dat dus ook de groep zich aanpast. Het gaat om de verantwoordelijkheid van mensen om naar elkaar om te kijken, zodat mensen elkaar durven te bevragen op hoe het met de ander gaat. Dit thema onderscheidt zich van het thema 'Rol van de gemeenschap' (zie §6.11), waar het er meer om gaat dat jeugdigen niet los gezien kunnen worden van de samenleving of gemeenschap waarin zij zich begeven, en het thema 'It takes a whole village to raise a child' (zie §6.13), waar het vooral gaat om de gemeenschappelijke taak wat betreft opvoeden.

Tabel 18. De opvattingen van het thema 'Gezamenlijk verantwoordelijkheid nemen' met bijbehorende gemiddelde waardering (range 1 t/m 5: hoe hoger, hoe belangrijker voor het concreet omschrijven van normaliseren)

Nr*	Opvatting	Gemiddelde waardering
Gezamenlijk verantwoordelijkheid nemen		3,19
29	Een jeugdige zich naar eigen behoefte veilig kan ontwikkelen	3,67
90	Problemen niet van het individu maar van de groep zijn	3,37
2	Je elkaar durft aan te spreken en durft te vragen 'hoe gaat het?'	3,33
89	De groep zich aanpast aan het individu	2,38

* Dit nummer verwijst naar het nummer van de opvatting in de concept map, zie Figuur 1.

Aandachts-/verbeterpunten vanuit de interpretatiebijeenkomst

Ouders geven aan dat gezamenlijke verantwoordelijkheid van belang is. Met elkaar (bijvoorbeeld professionals en ouders) het opgroeien en ontwikkelen in brede zin vooropstellen; dat gebeurt niet alleen op school of in het schoolse leren. Niet enkel werken vanuit strakke doelen maar vanuit de gedachte van 'wat is er nodig?' voor het opgroeien en de ontwikkeling van dit kind in dit gezin, in deze buurt, in deze klas, in deze stad. Daar moet met elkaar verantwoordelijkheid in worden genomen.

6.16. Houding ten opzichte van vragen en labels

Omschrijving van het thema

Dit thema gaat over een manier van kijken naar problemen en oplossingen waarbij de mens en zijn/haar welbevinden centraal staat. Dit betekent ook het erkennen van de functie die labels voor een jeugdige kunnen hebben, en het niet bagatelliseren van problemen vanuit de wens om te normaliseren.

Tabel 19. De opvattingen van het thema 'Houding ten opzichte van vragen en labels' met bijbehorende gemiddelde waardering (range 1 t/m 5: hoe hoger, hoe belangrijker voor het concreet omschrijven van normaliseren)

Nr*	Opvatting	Gemiddelde waardering
Houding ten opzichte van vragen en labels		3,15
1	Je de mens ziet en niet de zorg	3,63
20	Je uitgaat van begrip en acceptatie van hoe het is op dat moment met iemand of met een situatie	3,52
21	Je uitgaat van wat voor ieder mens bijdraagt aan welbevinden	3,07
49	We accepteren dat een label ook een functie kan hebben, ook voor de jeugdige	2,81
74	Je de grote problemen niet bagatelliseert	2,70

* Dit nummer verwijst naar het nummer van de opvatting in de concept map, zie Figuur 1.

6.17. Verbreding van normaal met welbevinden als uitgangspunt

Omschrijving van het thema

Dit thema refereert aan het verbreden van wat als 'normaal' wordt gezien. Het welbevinden staat daarbij centraal; iets wordt niet tot probleem gemaakt als het niet als probleem wordt ervaren.

Tabel 20. De opvattingen van het thema 'Verbreding van normaal met welbevinden als uitgangspunt' met bijbehorende gemiddelde waardering (range 1 t/m 5: hoe hoger, hoe belangrijker voor het concreet omschrijven van normaliseren)

Nr*	Opvatting	Gemiddelde waardering
Verbreding van normaal met welbevinden als uitgangspunt		3,04
94	We niet altijd een vooroordeel hebben over iemand of iemands situatie	3,48
80	Iets geen probleem is als het niet als probleem wordt ervaren	3,41
64	We zien dat je op één gebied 'normaal' kunt zijn, en op een ander gebied niet (breed perspectief)	3,30
62	Het tegenovergestelde van problematiseren kan zijn	2,78
18	Je het woord 'normaal' mag en kunt gebruiken	2,22

* Dit nummer verwijst naar het nummer van de opvatting in de concept map, zie Figuur 1.

6.18. Sociale verbinding

Omschrijving van het thema

Dit thema refereert aan verbinding tussen mensen, waarbij iedereen zich – ondanks verschillen – veilig voelt en waarbij de norm niet wordt opgelegd, maar met elkaar bepaald wordt.

Tabel 21. De opvattingen van het thema 'Sociale verbinding' met bijbehorende gemiddelde waardering (range 1 t/m 5: hoe hoger, hoe belangrijker voor het concreet omschrijven van normaliseren)

Nr*	Opvatting	Gemiddelde waardering
Sociale verbinding		2,85
15	De norm samen met de groep bepaald wordt	3,00
58	Iedereen zich overal veilig voelt	2,96
5	Jeugdigen met allerlei verschillende niveaus en intelligenties bij elkaar in de klas zitten	2,59

* Dit nummer verwijst naar het nummer van de opvatting in de concept map, zie Figuur 1.

6.19. Faciliteren professionele kwaliteit

Omschrijving van het thema

Het thema 'Faciliteren professionele kwaliteit' gaat over vaardigheden en randvoorwaarden die professionals nodig hebben voor het leveren van goede ondersteuning of zorg. Voorbeelden hiervan zijn tijd en ruimte om de hulpvrager te ondersteunen, tijd en ruimte om samen te leren, en reflecterend vermogen.

Tabel 22. De opvattingen van het thema 'Faciliteren professionele kwaliteit' met bijbehorende gemiddelde waardering (range 1 t/m 5: hoe hoger, hoe belangrijker voor het concreet omschrijven van normaliseren)

Nr*	Opvatting	Gemiddelde waardering
Faciliteren professionele kwaliteit		2,76
38	Professionals voortdurend en vanzelfsprekend reflecteren op hun eigen handelen	3,30
86	Professionals voldoende tijd en ruimte krijgen om met en van elkaar te leren	2,81
88	Er meer aandacht en tijd is om vanuit specialistische zorg te ondersteunen bij complexe vragen	2,67
67	Met korte ondersteuning de zorgvraag in korte tijd kan worden opgelost	2,26

* Dit nummer verwijst naar het nummer van de opvatting in de concept map, zie Figuur 1.

Aandachts-/verbeterpunten vanuit de interpretatiebijeenkomst

Praktijkprofessionals geven aan dat professionals goed moeten kunnen luisteren zonder oordeel, empathisch moeten zijn en communicatieve vaardigheden moeten bezitten. Als professional is het belangrijk om rekening te houden met de eigen zingeving en filosofie van de hulpvrager. De praktijk geeft aan dat er aandacht moet zijn voor het goede doen in plaats van het goed willen doen. Dat vraagt een cultuurverandering op organisatieniveau. Daarbij is zorg op maat en meer oog voor reflectie van belang.

7. Samenvatting eerste interpretatiebijeenkomst

In dit hoofdstuk wordt een samenvatting gegeven van de kernboodschappen en aanbevelingen uit de eerste interpretatiebijeenkomst. Zowel ouders als professionals werkzaam in praktijk en beleid, die aanwezig waren bij de eerste interpretatiebijeenkomst, geven aan te willen uitgaan van de mens die de jeugdige of ouder is en hoe diens dagelijks leven eruitziet. Omgaan met het leven en wat daarbij hoort staat voorop en niet het 'probleemdenken'. Mensen zijn uniek, verschillend in hun zijn en in wat voor hen belangrijk is in het leven (zingeving, waarden) en wat zij zien als 'het goede (kinder)leven'. Professionals werkzaam in praktijk en beleid moeten zich tot dit alles kunnen verhouden (inclusief tot zichzelf als mens): goed luisteren zonder oordeel, empathisch zijn, goed kunnen communiceren, samenwerken en samen optrekken met partijen in de omgeving van het kind/gezin. Uitgaan van en erkennen van verschillen zijn belangrijke waarden en mogen niet leiden tot het beperken van kansen.

Vanuit de deelnemers wordt een appèl gedaan op professionals op het goede willen doen in plaats van het goed willen doen en op afscheid en afstand nemen van wat zij noemen de 'fixatie op de fix'. Mensen zijn niet maakbaar, dus probeer dat dan ook niet en sluit aan bij wat mensen zelf kunnen. Het opgroeien en ontwikkelen in brede zin vooropstellen, met z'n allen; dat gebeurt niet alleen op school of in het schoolse leren. Het is passend om te werken vanuit 'wat is er nodig?' voor het opgroeien en de ontwikkeling van dit kind in dit gezin, in deze buurt, in deze stad. Strakke doelen, methodieken en protocollen passen daar niet bij. Wel het veel meer benutten van hulpbronnen, zoals steun van vrienden en familie, sport, en toegang tot passende activiteiten en hulp. Op individueel niveau vraagt dit dat professionals meer durven loslaten en hulpbronnen uit de omgeving van het gezin benutten. Op collectief niveau vraagt dit om te werken aan meer bekendheid en laagdrempeligheid van hulp(bronnen) voor iedereen. Hoe kan bijvoorbeeld de huisarts als hulpbron van betekenis zijn? En (hoe) kunnen we onszelf als hulpbron zien? Zo zouden professionals en informele zorg in de stad elkaar meer kunnen benutten als hulpbronnen. Samenwerking is hiervoor belangrijk en kan meer bevorderd worden. Vanuit beleid kan daar meer op gestuurd worden door in gesprek te gaan over wat er dan nodig is in de stad. Deelnemers hebben een samenleving voor ogen waarin ruimte wordt ervaren en genomen om te doen wat nodig en wenselijk is. Juist ook de grenzen opzoeken van wet- en regelgeving, en vervolgens ervaringen daarmee delen. Er is vaak meer ruimte dan ervaren of gedacht wordt.

Een leidende vraag, ook voor normaliseren, blijft of plannen, acties en aanpak binnen de gemeente Utrecht bijdragen aan 'het goede' voor het opgroeien en ontwikkelen van kinderen. Elkaar bevragen en onderzoeken waarom we doen wat we doen. Werken aan een omslag in denken en doen vanuit een gezamenlijke verantwoordelijkheid en, vaker dan nu, samenwerken en samen leren van ervaringen. Van daaruit kan verkend worden hoe we samen kunnen bijdragen aan het doorbreken van verkokering van zorg en onderwijs en het tonen van lef om af te wijken als dat vanuit de bedoelingen en waarden in de samenleving (stad, wijk, school, gezin) nodig is.

Er liggen veel kansen in de stad en daarin kunnen organisaties en personen meer samen optrekken en samendoen. Dat betekent onder meer geen nieuwe hokjes en systemen van procedures creëren als dat niet écht helpend is voor het welbevinden van mensen. En dat gemeente en partners samen op zoek gaan naar hoe dit voorkomen kan worden om daarmee ruimte te maken voor de acceptatie van verschillen tussen mensen.

8. Tweede interpretatiebijeenkomst met jongeren

Relatief weinig jongeren hebben deelgenomen aan de *group concept mapping* procedure. Daarnaast bleek uit de structureringssessie in januari met het jeugdpanel Young Minds Utrecht dat de gebruikte taal (woorden) in de concept map niet aansloot bij jongeren. Daarom is in overleg met de projectgroep besloten een tweede interpretatiebijeenkomst met Young Minds Utrecht te organiseren. Het eerste doel hiervan was om te komen tot beschrijvingen van de thema's (clusters) die aansluiten bij de taal en leefwereld van jongeren, zodat we weten dat we hetzelfde met de thema's bedoelen. Het tweede doel was om te achterhalen welke thema's zij het belangrijkste vinden om in de stad Utrecht aandacht aan te besteden en wat daarin volgens hen nodig is. Deze bijeenkomst vond plaats op 4 april 2023. Zes jongeren hebben hieraan deelgenomen, waarvan één jongere online.

8.1. Aangepaste beschrijvingen van de thema's

Voorafgaand aan de bijeenkomst zijn aangepaste beschrijvingen van de thema's gemaakt op basis van de opvattingen binnen de thema's. Tijdens de bijeenkomst hingen de namen van de thema's met hun aangepaste beschrijvingen op A3-vellen aan een grote wand in de ruimte. Allereerst liepen de jongeren langs de namen en beschrijvingen om te kijken of ze deze begrepen zoals ze bedoeld waren en, zo niet, hoe deze anders verwoord konden worden. De jongere die online aansloot heeft deze stap een-op-een met een van de leden van de projectgroep doorlopen. De voorstellen en opmerkingen van de jongeren zijn verwerkt in de uiteindelijke aangepaste beschrijvingen, zie Tabel 23.

Tabel 23. Aangepaste beschrijvingen van de thema's

Thema	Omschrijving
Variatie accepteren	Hoe wij als samenleving kijken naar verschillen tussen mensen. Verschillen tussen mensen mogen er zijn. We vinden verschillen tussen mensen normaal en erkennen deze. Niemand hoeft anders te zijn of zich anders voor te doen.
Zonder oordeel luisteren en kijken naar een (hulp)vraag	Je hebt niet gelijk een oordeel of mening over mensen die hulp vragen. Je kijkt ook naar de situatie en naar wat iemand kan.
Mogen zijn zoals je bent	Je voelt dat je mag zijn zoals je bent. Dat anderen jou accepteren om wie je bent en dat er niet van jou verwacht wordt om jezelf te veranderen.
Sociale en fysieke omgeving benutten	Als iemand een probleem heeft wordt er samen met die persoon gekeken naar welke dingen uit de eigen omgeving kunnen helpen. Bijvoorbeeld, sport, wonen, of steun van vrienden en familie. Daarbij starten we bij de ideeën die iemand zelf heeft.
Eigenaarschap versterken van gezin en omgeving	Hulpverleners lossen niet de problemen voor jongeren/ouders op. Jongeren en ouders blijven zelf verantwoordelijk voor hun keuzes. Hulpverleners kunnen ondersteunen bij het maken van keuzes.
Aansluiten bij mogelijkheden gezin en omgeving	Naar een hulpverlener gaan is niet de enige oplossing voor problemen. Vaak heb je zelf of andere mensen in jouw omgeving ook mogelijkheden om het probleem op te lossen. Daarnaast is het heel belangrijk dat zorgen door hulpverleners en docenten wél serieus worden genomen en dat er goed naar jou wordt geluisterd.

Thema	Omschrijving
Zelfacceptatie	Jezelf goed genoeg vinden zoals je bent. Je hebt het gevoel dat je erbij hoort en je voelt je thuis, bijvoorbeeld in de klas. Je accepteert wie je bent, ook als de situatie niet oké is.
Zonder oordeel	We kijken zonder oordeel en met begrip naar wanneer iemand iets anders nodig heeft of doet. Zonder vergelijking met anderen. We gebruiken geen stempels meer zoals ADHD en gebruiken geen woorden meer als 'kwetsbare jeugd'.
Gezien en gehoord worden	Het is logisch dat iedereen weleens hulp nodig heeft. We kunnen hier goed en open met elkaar over praten. Je hebt het gevoel dat er goed naar je geluisterd wordt.
Professionals sluiten in hun handelen aan bij jeugdigen/ouders	Een hulpverlener past de hulp aan op wat jongeren/ouders nodig hebben. De hulpverlener gebruikt woorden die goed te begrijpen zijn. En hulpverleners maken contact met de jongere/ouders. De jongeren/ouders voelen dat er echt naar hen geluisterd wordt.
Rol van de gemeenschap	Jongeren zijn onderdeel van de samenleving. Een samenleving die eisen stelt, zoals diploma halen en zelfstandig zijn. Iedereen in de samenleving werkt samen en helpt elkaar.
Ontwikkelmogelijkheden voor alle jeugdigen	Jongeren gaan zoveel mogelijk naar hun school en groeien zoveel mogelijk thuis op, ook als ze extra hulp nodig hebben. Iedere jongere moet mogelijkheden hebben om te ontspannen. Het is belangrijk dat álle jongeren hoop hebben en vertrouwen hebben in hun toekomst.
It takes a whole village to raise a child	Een kind opvoeden is niet iets wat alleen ouders moeten doen: ook andere volwassenen helpen daarbij. Bijvoorbeeld docenten op school, familieleden of een trainer op de sportclub. Iedereen heeft een taak om te zorgen dat jongeren veilig kunnen opgroeien.
Leren omgaan met situaties van pijn en lijden	Het is belangrijk dat jongeren, ouders en hulpverleners bij een nare situatie samen leren hiermee om te gaan als de situatie niet (gelijk) opgelost kan worden. En tegelijk moet, als dat kan, ook de oorzaak van nare situaties worden aangepakt, zoals armoede.
Gezamenlijk verantwoordelijkheid nemen	We zijn als samenleving verantwoordelijk voor dat jongeren zich goed en veilig kunnen ontwikkelen. Als een jongere een probleem heeft, is dat niet alleen een probleem van de jongere, maar een probleem van de samenleving. Ook is het belangrijk dat we met elkaar in gesprek gaan en elkaar durven te vragen hoe het gaat.
Houding ten opzichte van vragen en labels	We kijken niet alleen naar het probleem, maar ook naar de jongere zelf. Ga uit van wat diegene wil en nodig heeft om zich goed te voelen. In sommige gevallen kunnen diagnoses, zoals ADHD, ook helpen. Je weet daardoor misschien beter waarom je dingen denkt of doet.
Verbreding van normaal met welbevinden als uitgangspunt	We gaan meer dingen, situaties en gedrag als normaal zien zoals gescheiden ouders of minder goed kunnen lezen. Als iemand iets zelf geen probleem vindt, wie zijn wij dan om het een probleem te noemen?
Sociale verbinding	Het is belangrijk dat iedereen zich overal veilig voelt. Samen met de mensen om je heen bepaal je hoe je met elkaar om wil gaan. Iedereen is onderdeel van de groep.
Faciliteren professionele kwaliteit	Hulpverleners geven goede zorg door jongeren/ouders genoeg tijd en aandacht te geven. Ze blijven zich ontwikkelen zodat ze goed kunnen helpen.

8.2. Prioritering door jongeren

Als tweede stap gaven de jongeren aan wat zij de belangrijkste thema's vonden om in de stad aandacht aan te besteden. Hiervoor kreeg elke jongere drie stickers. Deze plakten zij naar eigen inzicht op: zij konden bijvoorbeeld op drie thema's één sticker plakken of op één thema drie

stickers. De prioritering van de jongere die online aansloot is hierin ook meegenomen. In Tabel 24 staan de thema's die ten minste één sticker kregen van het jeugdpanel.

Tabel 24. De 9 belangrijkste thema's volgens het jeugdpanel Young Minds Utrecht

Thema	Aantal stickers
Professionals sluiten in hun handelen aan bij jeugdigen/ouders	4
Houding ten opzichte van vragen en labels	3
Faciliteren professionele kwaliteit	3
Mogen zijn zoals je bent	3
It takes a whole village to raise a child	1
Gezamenlijk verantwoordelijkheid nemen	1
Gezien en gehoord worden	1
Zonder oordeel	1
Verbreding van normaal met welbevinden als uitgangspunt	1

8.3. Wat is er nodig volgens jongeren?

Vervolgens zijn er drie groepjes gemaakt om voor de belangrijkste thema's te bespreken wat de jongeren eronder verstaan en wat er volgens hen nodig is. Bij ieder groepje sloot een van de leden van de projectgroep aan. Er was een groepje van drie jongeren en een groepje van twee jongeren, en de jongere die online aansloot voerde het gesprek een-op-een met een van de leden van de projectgroep. De vier belangrijkste thema's zijn over deze groepjes verdeeld. De thema's 'Professionals sluiten in hun handelen aan bij jeugdigen/ouders' en 'Houding ten opzichte van vragen en labels' sloten volgens de jongeren op elkaar aan, en zijn dus door één groepje besproken. Hieronder volgt voor de vier belangrijkste thema's een beschrijving van wat jongeren eronder verstaan en wat er volgens hen nodig is.

Thema's 'Professionals sluiten in hun handelen aan bij jeugdigen/ouders' en 'Houding ten opzichte van vragen en labels'

Jongeren geven aan dat het belangrijk is dat professionals hun taal (woorden) en de manier waarop zij iets zeggen aanpassen aan jeugdigen/ouders. Routes voor hulp (zoals voor een persoonsgebonden budget) en informatie zijn vaak te moeilijk om te begrijpen. Daarnaast moeten professionals voldoende of meer pauze krijgen, zodat ze meer rust, luchtigheid, ruimte en tijd in hun hoofd hebben. Dat is nodig willen zij echt naar de jeugdigen kunnen luisteren. Het is belangrijk dat hulpverleners goed opgeleid worden in hun omgang met jeugdigen en ouders. Het gaat daarbij niet alleen om kennis, maar ook om sociale vaardigheden. Hulpverleners mogen ook erkennen dat het niet lukt om aan te sluiten bij een jeugdige, maar dan is het wel belangrijk dat er een alternatief wordt geboden aan de jeugdige.

De jongeren benadrukken dat het belangrijk is om niet te onderschatten hoe weinig hulp sommige jongeren krijgen van hun ouders, bijvoorbeeld bij de overgang naar het voortgezet onderwijs. Ouders weten bijvoorbeeld niet altijd wat er aan de hand is, zijn te druk met zichzelf of snappen het niet. Daarom zijn mentorgesprekken op school belangrijk om te achterhalen of een jongere hulp nodig heeft. Jongeren geven aan dat veel docenten hier nog niet goed mee kunnen omgaan.

Tot slot geven sommige jongeren aan bang te zijn dat labels een taboe worden: dan zou het normaliseren volgens hen doorslaan. Labels zijn er volgens hen namelijk niet voor niets, en ze kunnen ook helpen om jezelf te snappen en jezelf niet te veroordelen. Ze zijn alleen slecht als er

vervolgens “heksen omheen worden gesloten” in de betekenis van dat er door labels beperkingen ontstaan. Dus labels mogen bestaan, maar er mag breder naar worden gekeken.

Thema ‘Faciliteren professionele kwaliteit’

Jongeren geven aan dat als je genoeg tijd en aandacht krijgt, de rest vanzelf komt. Genoeg tijd en aandacht van de professional dragen bij aan goede begeleiding en extra steun. Ook helpt het om jongeren beter te leren kennen en te luisteren naar hun behoefte en naar hoe zij zelf problemen willen oplossen. Door goede gesprekken kunnen problemen van jongeren minder worden: aandacht middels een gesprek is soms genoeg. Je moet deze aandacht wel krijgen, van bijvoorbeeld docenten. Zij moeten zien dat een jongere niet goed in zijn/haar vel zit.

Thema ‘Mogen zijn zoals je bent’

Jongeren geven aan dat het belangrijk is dat je zonder oordeel of mening van anderen jezelf kunt zijn. Dat er niet verwacht wordt dat je verandert en dat niemand jou iets oplegt wat je niet wil of kan. Als je niet door anderen belemmerd wordt, kun je zelf ook betere keuzes maken. Daarnaast helpt jezelf zijn en jezelf goed kennen om problemen op te lossen en te weten wat je nodig hebt. Daarbij helpt het om mensen te vinden waarbij jij je op je gemak voelt. Het is niet nodig om overal bij te horen, als je maar je eigen groep mensen hebt waarbij je het gevoel hebt dat je erbij hoort. Het is belangrijk om mensen te zoeken die bij jou passen, in plaats van dat je jezelf verandert om ergens bij te horen.

Wat er volgens jongeren nodig is, is ten eerste minder nadruk op (het belang van) resultaten behalen vanuit de overtuiging dat deze bepalend zijn voor hun toekomst. Dit is ook een samenlevingsprobleem. Hierdoor krijgen jongeren veel stress omdat ze bijvoorbeeld niet een schoolniveau naar beneden willen. Jongeren ervaren druk om naar de universiteit of het hbo te gaan, terwijl dat soms niet aansluit bij wat zij zelf willen. Kwaliteiten bestaan niet alleen uit boekenkennis, er is meer dan dat. Jongeren vinden het belangrijk dat ze kunnen doen wat zij zelf willen. Ten tweede moet er meer ruimte zijn om te ontdekken wat je leuk vindt en wie je bent. Hiervoor moet onder andere vrijetijdsbesteding voor alle jongeren toegankelijk zijn (ook financieel). Ten derde willen jongeren dat er ruimte is om te kunnen uiten wie ze zijn, bijvoorbeeld op het gebied van kleding of geaardheid, zonder dat ze daarin beperkt of beoordeeld worden. Ze geven aan dat het belangrijk is dat ieders eigen stijl geaccepteerd wordt. Je kan het niet voor iedereen goed doen, maar anderen hoeven niet altijd hun mening of oordeel uit te spreken. Het is belangrijk om te beseffen dat er andere meningen of ideeën zijn dan de jouwe. De ideologie van een individu is niet de enige juiste.

Wat jongeren verder willen meegeven

Bij het afronden van de gesprekken kwam nog een aantal dingen naar boven die de jongeren graag willen meegeven. Over normaliseren in het algemeen werd gezegd dat het wel heel belangrijk is om verschillen tussen mensen en ieders eigenheid te blijven erkennen. Je wilt normaliseren en mensen gelijk behandelen, terwijl tegelijkertijd mensen verschillend zijn en iedereen wat anders nodig heeft. Als hartenkreet gaf één van de jongeren nog mee dat het verboden zou moeten worden dat er op het vwo wordt gezegd: “Jullie zijn de top van de samenleving!”.

9. Tot slot

9.1. Resultaten samengevat

Dit onderzoek is uitgevoerd om te komen tot een gemeenschappelijke visie op normaliseren in de stad Utrecht. Hiervoor hebben we met verschillende perspectieven (jeugdigen, ouders, praktijk, beleid) en vanuit onderzoek op een participatieve en transparante wijze de belangrijkste aspecten in kaart gebracht voor het concreet omschrijven van normaliseren. Hiervoor is de gestructureerde methode *group concept mapping* gebruikt. De uiteindelijke concept map bestaat uit 99 opvattingen, gegroepeerd in 19 thema's (clusters) langs twee assen: een horizontale as 'denken en doen' en een verticale as 'waarde'. De drie thema's met de hoogste gemiddelde waardering waren: 'Variatie accepteren', 'Zonder oordeel luisteren en kijken naar een (hulp)vraag', en 'Mogen zijn zoals je bent'. De waardering van de thema's verschilde tussen de vier groepen deelnemers (jeugdigen, ouders, praktijk en beleid). Het bespreken van de concept map en bijbehorende thema's met deelnemende ouders, jeugdigen en professionals uit praktijk en beleid leverde een levendig gesprek op met eerste aanzetten voor vervolgesprekken in de stad.

9.2. Duiding van de concept map

Met deze concept map hebben we een 'gemeenschappelijke noemer' gecreëerd van de verschillende gedachten en ideeën over concrete aspecten van normaliseren bij relevante perspectieven in de stad Utrecht. Door de input van opvattingen vanuit bestaande (Nederlandse) literatuur, is voortgebouwd op wat in andere regio's hierover aan kennis is ontwikkeld. Daar waar in de bestaande literatuur het normaliseren vooral wordt beschreven vanuit de context van de jeugdhulpverlening, wordt het concept normaliseren in de stad Utrecht breder omschreven. Zo krijgt normaliseren een concrete invulling vanuit een collectieve opgave, en omschrijft de concept map het normaliseren eveneens in termen van het belang voor het individu zelf.

De gevolgde methode van *group concept mapping* borgt een transparante en gelijkwaardige inbreng van alle deelnemers: alle deelnemers hebben evenveel invloed op de concept map als eindproduct. Dit draagt bij aan overeenstemming, eigenaarschap en draagvlak bij de deelnemers. Daarnaast is de naamgeving van de thema's (clusters), zoals bedacht door de leden van de projectgroep, voor consensus voorgelegd aan de deelnemers. Ook dit draagt bij aan het vergroten van draagvlak en eigenaarschap voor de concept map. Tevens leidt dit tot meer eenduidigheid in taalgebruik in relatie tot normaliseren onder de betrokken perspectieven. Een kanttekening hierbij is dat de deelnemers zijn uitgenodigd vanuit één van de perspectieven en hierbij zijn ingedeeld bij de analyses en de gesprekken, terwijl hun persoonlijke opvattingen ook vanuit een ander perspectief afkomstig kunnen zijn. Bijvoorbeeld professionals die ook opvattingen vanuit het perspectief van een ouder inbrachten, wanneer zij zelf kinderen hebben.

Een poging om meer (en een diverse groep) jongeren te betrekken bij het structureren is in eerste instantie niet gelukt doordat het taalgebruik onvoldoende aansloot op hun leefwereld. Daarom zijn de thema's en aangepaste beschrijvingen van de thema's later aan dezelfde groep jongeren voorgelegd. Hierdoor is er nu een voor jongeren aangepaste versie van de omschrijvingen van de thema's, die gebruikt kan worden om jongeren te betrekken bij mogelijke vervolgstappen naar aanleiding van de huidige concept map.

Het draagvlak voor de concept map als gemeenschappelijke noemer voor normaliseren betekent niet dat alle perspectieven het evenzeer eens zijn met alle thema's uit de concept map of deze allemaal hetzelfde waarderen. De verschillen in waardering voor de thema's (clusters) tussen de

vier groepen (op basis van perspectieven) lieten zien dat de thema's 'Variatie accepteren' en 'Mogen zijn zoals je bent' door alle vier de groepen deelnemers relatief hoog werden gewaardeerd voor het concreet omschrijven van normaliseren (zie Figuur 3). Opvallend is dat het thema 'Faciliteren professionele kwaliteit' door alle vier groepen relatief laag werd gewaardeerd voor het concreet omschrijven van normaliseren, terwijl dit thema in de interpretatiebijeenkomsten wel door praktijkprofessionals én jongeren werd gekozen als een belangrijk thema om in de stad Utrecht mee aan de slag te gaan.

Uit de gesprekken in beide bijeenkomsten komt als belangrijke rode draad bij meerdere thema's en bij alle groepen deelnemers naar voren dat het belangrijk is om jeugdigen als individuen écht te zien en horen, door oprecht contact met hen te maken, ze te accepteren zoals ze (willen) zijn, en hun vragen en problemen serieus te nemen. Dit geldt niet alleen voor professionals, maar over iedereen die met jeugdigen in hun leefwerelden te maken heeft, zoals ouders, docenten en mentoren, buurt- en leeftijdgenoten, sportcoaches, en anderen in hun omgeving.

De groepen deelnemers lijken soms wel te verschillen in wat volgens hen nodig is voor normaliseren. Belangrijkste daarbij is de zienswijze op het gebruik van labels. Daar waar de beperkingen van labels vooral vanuit beleidsperspectief aanleiding zijn om het gebruik van labels te ontmoedigen, geven bijvoorbeeld jongeren aan dat labels voor jongeren belangrijk kunnen zijn om zichzelf te begrijpen en ervoor te zorgen dat anderen hen kunnen begrijpen. Tegelijk zijn deelnemende jongeren het eens met de deelnemers vanuit het beleidsperspectief dat de negatieve gevolgen van het gebruik van labels voorkomen dienen te worden. Het gesprek over de concept map draagt er zo aan bij dat verschillen in opvattingen tussen de perspectieven benoemd en erkend kunnen worden. Het in kaart brengen van de thema's en opvattingen biedt daarmee vooral opening voor gesprek binnen en tussen de perspectieven.

9.3. Gebruik van de concept map

De concept map kan gebruikt worden als basis voor de vervolgstappen die beleidsmedewerkers, praktijkprofessionals, ouders en jongeren in de stad Utrecht samen kunnen zetten op het gebied van normaliseren. Daarbij kan de concept map vooral richting geven aan gesprekken over normaliseren die zij met elkaar kunnen voeren in de stad. Zo kunnen per thema (cluster) gesprekken worden aangegaan over de huidige situatie in de stad en wat de stedelijke ambitie voor het thema zou moeten zijn. Deze ambities kunnen vervolgens vertaald worden naar concrete acties vanuit een analyse wat er van wie en wanneer nodig is om die ambities te bereiken. De input die deelnemers vanuit de verschillende perspectieven tijdens de *group concept mapping* procedure hebben gegeven, kan hierin worden meegenomen. Zo hebben deelnemers aangegeven welke thema's zij het belangrijkste vinden en wat hun aanbevelingen zijn voor de stad.

Een dergelijke werkwijze zou ook kunnen in kleinere verbanden, zoals op scholen en in wijken. Op scholen zou het gesprek bijvoorbeeld kunnen gaan over welke thema's betrokkenen op en rond de school het belangrijkste vinden, hoe verschillende betrokkenen de verschillende thema's ervaren, wat de betrokkenen op de school zouden willen veranderen, en wat daarvoor nodig is.

De concept map kan vervolgens ook helpen bij het maken van beleid over normaliseren door de thema's te gebruiken als ordeningsprincipe. Op deze manier krijgen alle relevante aspecten van normaliseren gestructureerd aandacht. Of de meest kansrijke thema's kunnen gekozen worden op basis van draagvlak in de stad en haalbaarheid van de acties.

Welke benadering ook wordt gevolgd, het blijft belangrijk om deze samen met deelnemers vanuit verschillende perspectieven (beleidsmedewerkers, praktijkprofessionals, ouders en jeugdigen) te kiezen, uit te werken en uit te voeren om zo toe te werken naar meer (draagvlak voor) normaliseren in de stad Utrecht.



10. Dankwoord

We willen iedereen die een bijdrage heeft geleverd aan dit onderzoek bedanken. Zo bedanken we alle beleidsmedewerkers, praktijkprofessionals, ouders en jongeren die hebben deelgenomen aan de *group concept mapping* procedure: het brainstormen, het structureren en het interpreteren. Daarnaast bedanken we de jongeren van Young Minds Utrecht en Jennifer Lekkerkerker voor hun hulp bij en bijdrage aan de extra bijeenkomsten voor het structureren en het bespreken van de omschrijvingen en de resultaten vanuit het eigen perspectief.

