



Innovatief jongerenportaal voor zorg, onderwijs en maatschappelijke participatie

Integrale evaluatie en verantwoording van het project
t.b.v. het Actieprogramma Maatschappelijke Sectoren & ICT

1. Het voorstel

- a. Is het project conform de voorgestelde aanpak uitgevoerd?

Ja, er zijn zelfs 14 meer jongerenportalen aangesloten dan de beoogde 40.

- b. Is het geschetste systeemfalen doorbroken zoals voorgenomen? Welke andere factoren (buiten het project) hebben positief of negatief bijgedragen aan het doorbreken van het systeemfalen?

Het systeemfalen waar het project zich op richtte had vooral betrekking op het gebrek aan ketenregie, het onvermogen om alle investeringskosten door een enkele partij te dragen en het beperkte inzicht in de mogelijkheden die ICT kan bieden. De implementatie van 54 jongerenportalen binnen dit project heeft zeker deze aspecten van systeemfalen doorbroken. Bij alle 54 jongerenportalen is de ketenregie expliciet belegd bij de probleemeigenaar, de gemeente. Tijdens het implementatietraject per gemeente zijn daarbij zowel de benodigde interne afstemming binnen het ambtelijke apparaat (zorg, onderwijs, sport, cultuur etc.) aan de orde geweest als externe afstemming met uitvoeringsorganisaties op deze terreinen. De rollen en verantwoordelijkheden hierbij op lokaal niveau hebben wij ook benoemd in de licentieovereenkomst die we per gemeente hebben afgesloten. Wel merken we dat de daadwerkelijk uitvoering van deze formele afspraken sterk verschilt per gemeente. Factoren buiten het project die positief hebben bijgedragen zijn de opkomst van de lokale Centra voor Jeugd en Gezin, de aandacht voor maatschappelijke stage en de enorme toename van internetgebruik onder jongeren. Factoren die negatief hebben bijgedragen zijn de bezuinigingen voor gemeenten en de media-aandacht voor de overlastgevende jongeren wat bij gemeenten leidt tot veel investering in repressieve activiteiten in plaats van preventieve investeringen waartoe Jongin behoort.



2. Het perspectief

- a. Is de beoogde opschaling gerealiseerd (kwantitatief en kwalitatief)?

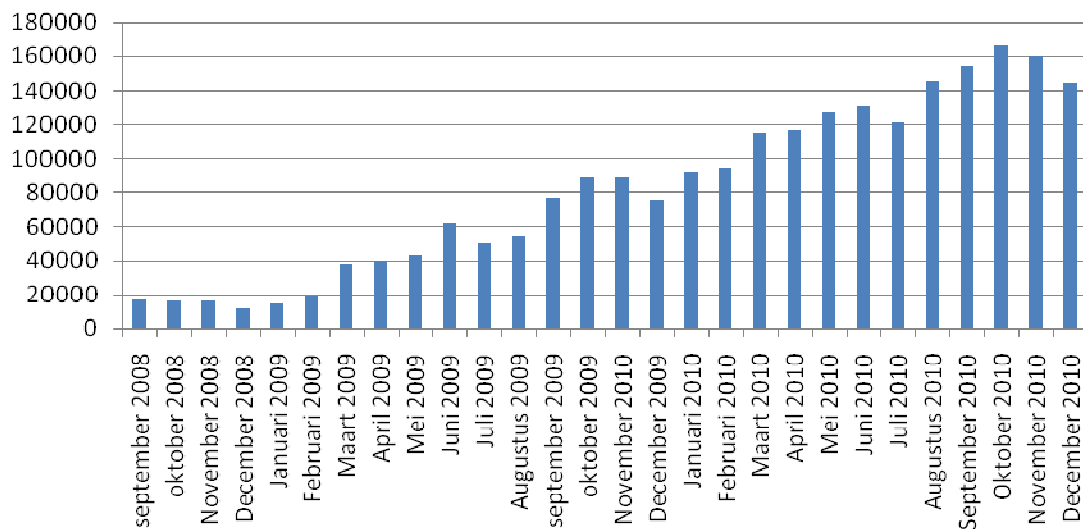
Ja, door de kwantitatieve opschaling naar 66 Jongin-sites binnen dit project, hebben we ook kwalitatief kunnen opschalen. De verbinding met het onderwijs is gemaakt door maatschappelijke stage en Jongin te koppelen. De koppeling met een grote sociale kaart van MEE is tot stand gebracht, waardoor gemeenten makkelijker hun lokale adresgegevens kunnen integreren. De verbinding met de zorg, bij voorkeur ook via de Centra Jeugd en Gezin is echter slechts deels tot stand gekomen. Wij merken bij gemeenten nog steeds dat het CJG toch vooral dient voor opvoeders en niet voor jongeren. Met de praktijkvoorbeelden die we wel hebben, zijn we van plan komend jaar andere gemeenten ook te stimuleren om hun CJG met Jongin te verbinden. Tot slot heeft Jongin zich in verschillende landelijke verbanden hard gemaakt om samen te werken aan een landelijke informatiebase voor jongeren. We verwachten dat er op korte termijn daadwerkelijk een opdracht van het Ministerie VWS komt om met dit traject te starten.

- b. Is het beoogde maatschappelijke effect daadwerkelijk en meetbaar opgetreden? Welke andere factoren (buiten het project) hebben positief of negatief bijgedragen aan het opgetreden maatschappelijk effect?

Om uitspraken te kunnen doen over het effect van Jongin is als nulmeting een drietal onderzoeken gebruikt om de wensen en behoeften ten aanzien van informatie van jongeren samen te vatten. Vervolgens is er een digitale vragenlijst onder Jongin-bezoekers uitgezet. 640 jongeren zijn gestart met de vragenlijst en 302 jongeren hebben de vragenlijst afgerond. In de vragenlijst is een verzoek om medewerking aan een interview opgenomen. Deze vraag is door 20 jongeren positief beantwoord, door een e-mailadres achter te laten. Zij zijn allemaal benaderd voor een interview-afspraak, waarbij we tot 6 kwalitatieve interviews zijn gekomen. Voor een goede evaluatie van Jongin is het ook belangrijk om de secundaire doelgroep gebruikers te bevragen. Daarvoor zijn 37 professionals (eindredacteuren en beleidsmedewerkers van gemeenten) geïnterviewd over hoe zij Jongin evalueren. Tot slot hebben we gegevens verzameld over het bezoek van de Jongin-sites via het statistische programma wat aan de sites is gekoppeld.



Bezoekerscijfers projectperiode



Resultaten evaluatie onder jongeren

Hoewel zoeken van informatie niet de meest voorkomende activiteit op internet is (dat is onderhoud van sociale contacten), blijkt internet wel bij bijna 90% van deze jongeren het belangrijkste kanaal te zijn om iets te weten te komen. Jongeren geven aan dat als ze een vraag willen stellen, 45% dit het liefst doet op het forum en 39% via e-consult aan een professional. De top 3 van wat jongeren het belangrijkste aan de Jongin-sites vinden is

1. Informatie
2. Waar je in de gemeente terecht kunt
3. Dat de site leuk is.



De belangrijkste toegang tot Jongin blijkt Google of een andere zoekmachine te zijn. Toch is nog 25% van de jongeren door school geattendeerd op de site en 14% via posters en flyers. Ter beoordeling van de site zijn stellingen voorgelegd over de kwaliteit en informatie en participatie van de site (de doelstellingen van Jongin). Het merendeel 81% oordeelde positief over de kwaliteit van de site en noemde deze hoog. 65% was positief over de informatie en 50% positief over de participatie. Iets meer dan de helft van de jongeren geeft Jongin een 8 of hoger als rapportcijfer, slechts 4% geeft een onvoldoende. Het gemiddelde rapportcijfer blijkt een 7,5. Uit de kwalitatieve interviews met jongeren is vooral aangegeven wat goed en minder goed is en wat beter/anders zou moeten. Zo is de wens om ervaringen ook aan de thema's te koppelen i.p.v. alleen op het forum en strenger om te gaan met de onzin op het forum want de onzin maakt het forum ongeloofwaardig. De lokale invulling is de kracht van de site. De sites richten zich soms te veel op zorg en hulp. De informatie is voor oudere jongeren en hoger opgeleiden minder interessant.

Resultaten evaluatie onder professionals en beleidsmedewerkers

Op de vraag hoe tevreden men is met de Jongin-site, gaf 54% aan (zeer) tevreden te zijn. De meningen over waarom men tevreden of juist niet tevreden was, bleken echter zeer uiteenlopend te zijn; variërend van ontevreden over eigen regierol/middelen tot ontevredenheid over bezoekerscijfers tot invulling van jongerenparticipatie. De top 3 van wat deze betrokkenen goed vinden aan Jongin is

- 1. de betrouwbaarheid van de informatie (92%)*
- 2. de mogelijkheid tot interactie met jongeren (64%)*
- 3. met even hoge score (60%), de breedte van informatie op alle leefgebieden van jongeren en de inbreng van jongeren.*

Opvallend is echter dat 49% van de respondenten vindt dat de jongin-site te weinig gevuld wordt door jongeren. Tot slot geeft 89% aan (zeer) tevreden te zijn over de ondersteuning van de Jongin-partners.

3. De business case

- a. Was de (actieve en passieve) betrokkenheid van de stakeholders inderdaad zoals voorgenomen?

Jongeren en gemeenten zijn het meest betrokken in het project, zowel voor het landelijk concept als voor de lokale sites. Zorgverlenende instellingen en maatschappelijke organisaties zijn veel op landelijk niveau betrokken geweest; in de uitbreiding van thema's, in het koppelen van e-consult en chat. Op lokaal niveau was dit wisselend: nog niet overal wordt Jongin als CJG voor jongeren gezien waardoor het koppelen van lokale hulpverlening niet overal gerealiseerd is. De betrokkenheid van onderwijs vindt vooral op lokaal niveau plaats en is ook wisselend;



sommige scholen omarmen het en sommige scholen geven aan zich overvraagd te voelen door allerlei maatschappelijke initiatieven.

De inzet van Nationale Jeugdraad, gemeente Arnhem, PJPartners/JSO als projectpartners is uitgevoerd zoals begroot, waarbij de inzet van de NJR deels was mee begroot in de uitvoeringskosten voor gemeenten. Hun inzet lokaal alsook voor het landelijke project bleek daaruit gedekt te kunnen worden. De inzet van GGD-Flevoland en GGD-Hulpverlening Gelderland Midden is anders geworden gedurende het project. De begrootte posten zijn onder meer ingezet voor de uitwerking van promotie (door gemeente Arnhem) en voor de dekking van de extra uren voor de projectleiding door de hoofdaannemer.

b. Is de ex-ante kosten/baten-analyse ex-post bevestigd?

Grotendeels, met uitzondering van deelnemer 4 en 6, de beide GGD-instellingen zoals hierboven beschreven.

c. Welke voorziene en onvoorziene risico's en knelpunten hebben zich voorgedaan en hoe zijn die opgelost?

Zoals al aangegeven in de risicoanalyse duurde het eerste deel van het project aan besluitvorming binnen de gemeenten langer. Omdat we dit hadden voorzien zijn de implementaties van de sites gecombineerd uitgevoerd in het tweede deel van het project. Aan het eind van het project ontstond het risico dat gemeenten in het kader van economische crisis en bezuinigingen, sneller op dit onderdeel in hun beleid zouden gaan bezuinigen. Dit blijft de komende jaren een risico. De koppeling en promotie van Jongin als CJG-portaal (zorg-insteek) voor jongeren is een manier om gemeenten aan te spreken vanuit hun wettelijke taak voor informatie en advies binnen de WMO. Bij veel gemeenten wordt Jongin echter nu nog gezien als onderdeel van het jeugdbeleid. Dit blijken twee verschillende werelden te zijn waarbij de laatste de komende jaren het zwaarst gaat krijgen. Een andere beslissing is geweest om het onderdeel werk en inkomen inhoudelijk beter uit te werken, zodat we de komende perioden gemeenten vanuit dat beleidsterrein kunnen enthousiasmeren en binden aan Jongin.

d. Is de ex-ante geschetste business-case ex-post bevestigd (met name: kan het project zichzelf financieel bedruipen)?

Ja, met dit volume aan deelnemende gemeenten zijn de inkomsten aan abonnementskosten voldoende om onderhoud en doorontwikkeling te bekostigen.



4. De planning, begroting, kwaliteitsbewaking en communicatie

- a. Is de planning gerealiseerd conform voorstel?

Ja, maar doordat we meer gemeenten konden aansluiten dan was voorzien, hebben we voor de extra gemeenten een verlenging van de projectperiode aangevraagd.

- b. Is de begroting gerealiseerd conform voorstel?

Grotendeels; er is een alleen overschrijding aan uren door de hoofdaannemer voor eigen rekening.

- c. Heeft de kwaliteitsbewaking goed gefunctioneerd?

Ja, de tussenrapportages en de eindevaluatie zijn uitgevoerd.

- d. Zijn de communicatie-activiteiten gerealiseerd conform voorstel? Was de projectinterne en –externe communicatie effectief?

Er zijn folders (voor gemeenten en instellingen) gemaakt en 4 digitale nieuwsbrieven. Via het netwerk van de projectpartners is vooral veel tijd geïnvesteerd in de mondelinge communicatie met gemeenten via presentaties op platforms, regionale gemeentelijke overleggen, netwerkbijeenkomsten, conferenties (bijvoorbeeld landelijke jongerenparticipatiedag, congres over pedagogische civil society). Het benaderen van landelijke media bleek lastig omdat Jongin over lokale sites gaat. Wel is er contact met bijvoorbeeld Blikvoer (Vara) en heeft Jongin een hyvespagina. We hebben ons vooral gericht op de lokaal georganiseerde media. Er is samenwerking met Schooltv en er is per lokale site een lanceringsevenement georganiseerd (vaak op scholen maar soms ook gekoppeld aan al bestaande evenementen rondom koninginnedag of een lokale popwedstrijd of jongerenevenement). Bij deze lanceringen zijn steeds de lokale en regionale media (dagbladen en digitaal) succesvol benaderd. Omdat Jongin zich vooral onderscheid met de lokale inhoud, hebben we er voor gekozen om in deze fase vooral lokaal PR te voeren. Te meer omdat blijkt dat dit voor veel gemeenten en hun uitvoeringsinstellingen een nieuwe insteek is; een dergelijk gerichte doelgroepbenadering is hen vaak nog vreemd.

Verder dient de opdrachtnemer aan te geven hoe naar zijn mening verdere opschaling gestimuleerd kan worden.



Toekomst Jongin

Jongin heeft twee belangrijke pijlers; jongereninformatie en jongerenparticipatie. Daarnaast onderscheidt Jongin zich t.a.v. de huidige en opkomende concurrenten door de lokale insteek en de maatschappelijke uitstraling. De grootste kansen voor de opschaling van Jongin zien we in de grotere koppeling qua acquisitie en relatiemanagement bij bestaande gemeenten aan zorg (CJG) en werk en inkomen. Een speerpunt wordt het betrekken van VMBO-MBO-scholen als nieuwe partner in zowel uitvoering (leerwerktrajecten gekoppeld aan eindredactie) of als mogelijk opdrachtgever, gekoppeld aan het werk/inkomen-beleidsterrein van gemeenten. We denken dat de invulling van de tweede pijler jongerenparticipatie, de komende jaren lastiger gaat worden. Jongeren op lokaal niveau erbij betrekken blijkt voor gemeenten en hun instellingen een lastige opgave. De gemeenten die met Jongin zijn gestopt gaven dan ook aan dat zij (of hun uitvoeringsinstellingen) met dit onderdeel niet uit de voeten te kunnen of hiervoor geen financiële ruimte hebben. We zien echter nieuwe mogelijkheden als we jongerenparticipatie in een andere vorm gaan gieten; middels grotere integratie en gebruik van sociale media met Jongin. We hebben hiervoor al stappen ondernomen maar zullen dit op korte termijn, ook technisch, verder uitwerken en koppelen aan de bestaande sites. Het risico blijft echter dat jongerenparticipatie (in welke vorm dan ook) lokaal tijd en middelen kost, iets wat bij gemeenten komende periode nog meer onder druk staat.

Tot slot zien we mogelijkheden in inhoudelijke opschaling door nog meer samen te werken met maatschappelijke partners (Mind Your Own Life, Jip.org, Codename Future) om dubbelingen te voorkomen en elkaar aan te vullen, en zo onze gezamenlijke maatschappelijke positie en boodschap te versterken.