



Vrije Universiteit Brussel

Onderzoek naar de kennis, ervaring en behoeften van adolescenten met betrekking tot rechtstreeks toegankelijke jeugdhulpverlening.

Soort: Eindwerk in de Agogische Wetenschappen
Student: Jill Debraekeleer
Promotor: Prof. Dr. C. Andries
Opdrachtgever: vzw In Petto

Academiejaar 2006-2007

WETENSCHAPSwinkel
Brussel



Onderzoek naar de kennis, ervaring en behoeften van adolescenten met betrekking tot rechtstreeks toegankelijke jeugdhulpverlening

Eindwerk voorgelegd voor het behalen van de graad van licentiaat in de Sociale en Culturele Agogiek door **Jill Debraekeleer**

Academiejaar 2006-2007

Promotor: Prof. Dr. C. Andries
Begeleider: P. Lambrecht

Aantal woorden: 15990



Dankwoord

Graag zou ik een aantal mensen willen bedanken die me hebben bijgestaan bij het realiseren van dit eindwerk.

Mijn dank gaat allereerst uit naar mijn promotor Prof. Dr. Caroline Andries en assistent Patrick Lambrecht voor hun professionele hulp en hun tijd en energie die ze gestopt hebben in het tot stand brengen van dit eindwerk.

Hiernaast wil ik ook de 114 jongeren bedanken die elk ongeveer drie uur vrij hebben gemaakt voor het beantwoorden van onze vragen.

Ook de vier deskundigen wil ik bedanken voor hun tijd en kennis betreffende de materie van dit eindwerk.

Mijn medestudente Greet wil ik ook bedanken. Door de goede samenwerking hebben we het onderzoek tot een goed einde gebracht.

Ook wil ik In Petto bedanken voor de steun, vlotte samenwerking en het verzamelen van de respondenten. Dankzij hen konden we het mogelijk maken om focusgroepinterviews te organiseren.

Ook wil ik een aantal leden van de stuurgroepcommissie bedanken voor het delen van hun extra expertise en het helpen zoeken van deskundigen voor het afleggen van de interviews.

Hiernaast wil ik ook IIs Debal van de Wetenschapswinkel bedanken voor haar praktische steun en het materiaal dat we van hen mochten ontvangen.

Ik wil Nathalie bedanken voor het helpen begeleiden van mijn literatuurstudie. Ook Jelle en Annelies voor het nalezen van de thesis. En hiernaast wil ik ook een aantal mensen uit mijn omgeving en vooral mijn beste vriendinnen bedanken voor de emotionele steun bij het maken van mijn eindwerk.

Maar mijn grootste dank gaat echter uit naar mijn ouders die het studeren van deze opleiding mogelijk maakten.

SAMENVATTING

**VRIJE UNIVERSITEIT BRUSSEL
FACULTEIT VOOR PSYCHOLOGIE
EN EDUCATIEWETENSCHAPPEN**

EINDVERHANDELING

acad.jaar 2006/2007

Naam: Jill Debraekeleer

Richting: 2^e lic. Sociale & Culturele Agogiek

Titel verhandeling & promotor:

Onderzoek naar de kennis, ervaring en behoeften van adolescenten met betrekking tot rechtstreeks toegankelijke jeugdhulpverlening.

Promotor: Prof. Dr. Caroline Andries

Samenvatting: (max. 300 woorden)

De licentiaatverhandeling is een kwalitatief onderzoek naar de kennis, ervaring en behoeften van adolescenten tussen 15 en 19 met betrekking tot rechtstreeks toegankelijke jeugdhulpverlening.

Uit de resultaten van het onderzoek 'Gelukkig zijn' in 2000 van In Petto Jeugddienst Informatie en Preventie blijkt dat weinig jongeren de stap naar een rechtstreeks toegankelijke jeugdhulpverlening zetten. Deze vaststelling heeft geleid tot het onderwerp van de eindverhandeling.

Aan de hand van focusgroepinterviews met 114 jongeren willen we twee zaken in deze verhandeling onderzoeken. Ten eerste willen we te weten komen wat de factoren zijn waarom jongeren al dan niet de stap naar een hulpverleningsdienst zetten. Deze factoren kunnen we onderverdelen in structurele (de dienst) en persoonlijke (de jongeren) factoren. Beide hebben een invloed op de toegankelijkheid. En ten tweede willen we te weten komen op welke manier men jongeren beter kan bereiken.

Relevant aan dit onderzoek is dat er naar de mening en behoeften van jongeren wordt geluisterd. Het doel hiervan is de doelgroep beter te bereiken en de hulpverleners een beter zicht te geven op de toegankelijkheid van hun dienstverlening.

Lijst met gebruikte afkortingen

RTJ: Rechtstreeks toegankelijke jeugdhulpverlening

CLB: Centra voor Leerlingenbegeleiding

KJT: Kinder- en jongerentelefoon

JAC: Jongeren Advies Centrum

JIP: Jongeren Informatie Punt

CAW: Centrum voor Algemeen Welzijnswerk

SAW: Steunpunt Algemeen Welzijnswerk

Inhoudsopgave

DANKWOORD	I
SAMENVATTING	II
LIJST MET GEBRUIKTE AFKORTINGEN	III
INHOUDSOPGAVE	IV

Deel 1: Inleiding

1.1 Situering van het onderzoek	1
1.2 Opbouw van het onderzoek	1

Deel 2: Theoretisch kader op basis van een literatuurstudie

2.1 Begripsbepaling: De rechtstreeks toegankelijke jeugdhulpverlening	2
2.2 Waarom is een hulpverleningsdienst zoals een JAC, CLB, ... noodzakelijk?	4
2.3 Factoren die ervoor zorgen dat jongeren met één of meerdere problemen niet naar een hulpverleningsdienst stappen	6
2.3.1 Structurele factoren	6
2.3.2 Persoonlijke factoren	6
2.4 Op welke manier kan men jongeren beter bereiken?	9
2.5 Conclusies	12

Deel 3: Methodologisch kader

3.1 Onderzoeksdoelstelling en onderzoeksvragen	13
3.2 Een kwalitatief explorierend onderzoek	13
3.3 Onderzoeksmethode: focusgroepinterviews	14
3.4 Respondentenkeuze	15
3.5 Interviews met deskundigen	16
3.6 verzameling en verwerking van de onderzoeksgegevens	16

Deel 4: De onderzoeksresultaten

4.1 Hulpbronnen waar jongeren zich in de eerste plaats naartoe wenden	17
4.2 Bekendheid van de diensten	18
4.3 Kennis van het aanbod	18
4.4 Voor- en nadelen van de nieuwe methodieken	19

4.5 Mogelijke factoren die ervoor zorgen waarom jongeren niet naar een hulpverleningsdienst stappen	21
4.6 Factoren die een aanleiding geven dat jongeren naar een hulpverleningsdienst stappen	24
4.7 Verwachtingen van jongeren ten opzichte van de hulpverlener en de hulpverleningsdienst	25
4.8 Het aanspreken van jongeren	28

Deel 5: Bespreking

30

Deel 6: Discussie

6.1 Besluit	34
6.2 Opmerkingen	35
6.3 Voorstellen voor verder onderzoek	36
6.4 Presentatie	36

Bibliografie

Bijlagen

- Bijlage 1: Voorstelling van In Petto
- Bijlage 2: Kadering binnen een grootschalig onderzoek
- Bijlage 3: Het interviewschema
- Bijlage 4: Haalbaarheid van het onderzoek, planning en evaluatie interviews
- Bijlage 5: Uitgeschreven interviews van de deskundigen
- Bijlage 6: Twee uitgeschreven focusgroepinterviews
- Bijlage 7: Boomstructuur van de labels
- Bijlage 8: Hiërarchische structuur van thema's en kernthema's
- Bijlage 9: Tabel van de voor- en nadelen van de verschillende communicatievormen
- Bijlage 10: Structurele en persoonlijke factoren waarom jongeren niet naar een RTJ gaan
- Bijlage 11: Verwachtingen van jongeren ten opzichte van de dienst en de hulpverlener
- Bijlage 12: PowerPoint presentatie van de onderzoeksresultaten

Deel 1: Inleiding

1.1 Situering van het onderzoek

Het uitgangspunt van deze masterscriptie betreft de studie van de kennis, ervaring en behoeften van adolescenten met betrekking tot rechtstreeks toegankelijke jeugdhulpverlening.

Jongeren kunnen voor informatie, advies en hulp terecht bij een Centrum voor Leerlingenbegeleiding (CLB), een Jongeren Advies Centrum (JAC), een Jongeren Informatie Punt (JIP) of ze kunnen bellen naar de Kinder- en jongerentelefoon (KJT). In een onderzoek van In Petto Jeugddienst Informatie en Preventie (In Petto, 2000) stelde men vast dat, hoewel de meeste jongeren bekend zijn met de diensten JAC, CLB of KJT, slechts een kleine tien procent van de ondervraagde jongeren naar een hulpverleningsdienst stapt. De helft van de respondenten zou deze stap al dan niet zetten afhankelijk van verschillende factoren en iets minder dan de helft zegt radicaal niet naar een hulpverleningsdienst te stappen.

In deze masterscriptie willen we ten eerste achterhalen wat de factoren zijn waarom jongeren al dan niet de stap naar een hulpverleningsdienst zetten. Daarnaast willen we te weten komen op welke manier men jongeren beter kan bereiken.

1.2 Opbouw van het onderzoek

Na deze korte inleiding wordt in een tweede deel het theoretische kader op basis van een literatuurstudie weergegeven. Het methodologische luik wordt gevormd door het derde deel. In het volgende en vierde deel kan u de onderzoeksresultaten terugvinden. In het vijfde deel geven we de bespreking weer. Ten slotte vindt u in het zesde deel de discussie waarin besluit, opmerkingen, evaluatie en voorstellen worden weergegeven. Daarna volgen de bibliografie en bijlagen.

Deel 2: Theoretisch kader op basis van een literatuurstudie

2.1 Begripsbepaling: De rechtstreeks toegankelijke jeugdhulpverlening

Onder 'Jeugdhulpverlening' verstaan we die voorzieningen die psychosociale problemen bij jongeren willen voorkomen, verminderen of opheffen en/of jongeren met psychosociale problemen willen begeleiden (Knorth & Smit, 1999).

De jeugdhulpverlening in Vlaanderen wordt opgedeeld in drie delen (De Koster & Loots, 2005):

- De rechtstreeks toegankelijke hulp: de jongere kan er onmiddellijk binnenstappen, de drempel ligt zo laag mogelijk
- De niet-rechtstreeks toegankelijke hulp: bij deze hulp is er sprake van een drempel, de jongere kan alleen inspraak maken op deze hulp als dat nodig is volgens de toegangspoort
- De gedwongen hulp: de jongere krijgt de hulp opgelegd onder gerechtelijke dwang

In dit werk willen we het hebben over de rechtstreeks toegankelijke jeugdhulpverlening (RTJ). De diensten die hieronder vallen bieden onmiddellijke hulp aan jongeren. Jongeren kunnen op elk moment binnenstappen of bellen naar deze diensten zonder doorverwijzing. De toegang is er vrij, laagdrempelig en duidelijk (Geeraert, Grietens & Hellinckx, 2001). Bij RTJ gaat het om de functies aanmelding, oriëntering, informatie, advies, 'lichte' ambulante hulp en occasionele residentiële hulp (De Koster, et al., 2005). Hieronder vallen onder andere het Jongeren Advies Centrum (JAC), Centrum voor Leerlingenbegeleiding (CLB), Jongeren Informatie Punt (JIP) en Kinder- en jongerentelefoon (KJT). Er bestaan nog vele andere diensten die vallen onder de rechtstreeks toegankelijk jeugdhulpverlening. Maar over alle verschillende diensten uitweiden zou te complex worden en ons te ver van de essentie leiden. Daarom concentreren we ons in dit werk alleen op bovenstaande diensten.

Een Jongeren Advies centrum (JAC) is een open centrum waar jongeren onmiddellijk terecht kunnen voor informatie, advies en hulp. Het uitgangspunt van dit centrum is de zelfstandigheid van de jongeren. Wanneer de situatie van de jongere te ernstig is, kan de jongere worden doorverwezen (Katus, Van Ewijk & Van der Zande, 1992).

Een Kinder- en jongerentelefoon (KJT) biedt telefonische hulp aan kinderen en jongeren. De hulpvrager blijft anoniem en kan gratis naar de dienst bellen. Naast het telefoneren beschikt deze dienst nog over andere middelen om de dienst te contacteren zoals chatservice, brieven en e-mail (Kinder- en jongerentelefoon Vlaanderen vzw, 2005). De doelstellingen van een KJT zijn enerzijds het aanbieden van een gemakkelijk te bereiken en laagdrempelige service aan kinderen en jongeren voor tips, raad en advies. Anderzijds het signaleren van de beleving van

kinderen en jongeren naar de maatschappij (Katus, et al., 1992). De beller die behoefte heeft aan professionele hulp voor zijn/haar probleem wordt doorverwezen naar een andere dienst die past bij de vraag of het probleem van de beller (Kinder- en jongerentelefoon Vlaanderen vzw, 2005).

Het Jongeren Informatie Punt (JIP) is een vorm van jongerenwerk dat informatie biedt aan jongeren. Deze informatie handelt over onderwerpen die te maken hebben met de leefwereld van jongeren en is afgestemd op hun behoeften. Het is een plek waar ze hun stem laten horen en waar zonder vooroordelen naar hen geluisterd wordt (De Lange, 2006).

De Centra voor Leerlingenbegeleiding (CLB) ondersteunen leerlingen, hun ouders, de leerkrachten en de schooldirecteurs in alle scholen en is volledig gratis (Adriaensen & Vercammen, 2003). Deze centra hebben als doel het welbevinden van leerlingen te bevorderen doorheen hun schoolloopbaan. De zorg en begeleiding hebben betrekking op vier grote domeinen: het leren en studeren, de onderwijsloopbaan, de preventieve gezondheidszorg en het psychisch en sociaal functioneren (Vanderhoeven, 2000).

2.2 Waarom is een hulpverleningsdienst zoals een JAC, CLB, ... noodzakelijk?

Niet iedere adolescent kent een zorgeloze jeugd. Adolescenten worden op hun weg naar volwassenheid geconfronteerd met obstakels. Onder een adolescent verstaan we een jongere tussen de kinderjaren (vanaf 12 jaar) en de volwassenheid (tot 22 jaar) (Verhofstadt-Denève, 1998). De Wit, Slot en Van Aken (2004) maken een onderscheid tussen de vroege adolescentie, de midden adolescentie en de late adolescentie. In dit werk hebben we het vooral over jongeren die zich in de middenadolescentie bevinden. De voornaamste taak van een adolescent wordt gekenmerkt door het ontwikkelen van een eigen identiteit, dit wil zeggen dat men zich losmaakt van het gezin en een eigen stijl gaat ontwikkelen (De Wit, et al., 2004).

Cools (2003) kwam tot de vaststelling dat ongeveer één op vijf jongeren kampt met één of meerdere problemen. Het merendeel van de problemen heeft te maken met vrienden en vriendinnen, thuis, schoolgebeuren, toekomst en zichzelf of zijn/haar uiterlijk (in deze volgorde). Toch blijkt dat slechts drie procent van deze jongeren een vraag formuleert aan professionele hulpverleners en het overige deel (97%) ook een probleem heeft maar geen professionele hulp zoekt. Volgens Verschelden en Bouverne-De Bie (2000) hebben jongeren een grote nood aan ruimte om te laten zien wat ze kunnen, ze willen het liefst zelf naar oplossingen kunnen zoeken en hebben nood om met iemand te kunnen praten over hun problemen.

Er zijn geen duidelijke wetenschappelijke bewijzen dat adolescenten het vandaag de dag moeilijker hebben dan vroeger, maar een aantal belangrijke argumenten wijzen wel in die richting. Volgens Coosemans en Engelen (2003) is de psychologische draaglast van adolescenten veel groter geworden. De samenleving is heel wat complexer geworden. Hierdoor verwachten we ook meer van jongeren. Dat ze sociaalvaardig en assertief zijn, maar toch beleefd, creatieve interesses hebben, sportief zijn, competitief zijn ingesteld, maar nooit iemand kwetsen of kleineren. Ook Luijpers, Meeus en Overbeek (2001) merken op dat jongeren steeds meer geconfronteerd worden met een groter aantal keuzemogelijkheden en onzekerheden.

Soms slagen jongeren er niet in om hun problemen zelf uit de weg te ruimen en gaan zij op zoek naar hulp. Volgens Huysmans (2004) zullen deze hulp- of zorgbehoevende jongeren zich in eerste instantie wenden tot familie, vrienden, leerkrachten of andere niet-professionelen, maar zo nu en dan is het obstakel van danig grote omvang dat de jongere zich tot professionele hulpverleners wendt. Deze stap wordt door jongeren vaak als laatste redmiddel gezien, wanneer alle andere hulpbronnen zijn uitgedroogd. Ook Seynaeve, Hermans, Declercq en Lammertyn (2004) kwamen in hun kwalitatief onderzoek naar de problematische relatie tussen OCMW en jongeren tot de conclusie dat de jongeren pas naar het OCMW stappen

wanneer ze geen andere uitweg meer zien. Ook Du Bois-Reymond (1992) zegt dat mensen bij gerezen problemen het liefst terugvallen op een netwerk van familieleden; er blijkt zelden een beroep gedaan te worden op professionals of instanties. Verschelden en Bouverne-De Bie (2000) merken op dat 'formele' begeleiders of hulpverleners zelden expliciet in de verhalen van jongeren voorkomen. Praten lucht vooral op wanneer dit gebeurt met iemand met wie ze zich verbonden voelen. Volgens Van den Bergh (2001) zoeken jongeren voor bepaalde thema's (onderwijs carrière, gezondheidsproblemen...) weliswaar steun bij een volwassen persoon, maar voor andere (welzijns)thema's doen ze dat nauwelijks. Als het bijvoorbeeld gaat om drugs en seks spreken jongeren niet automatisch een volwassen als vertrouwenspersoon aan, maar zoeken ze steun en feedback bij hun peergroep. Uit nog een ander wetenschappelijk onderzoek (Herbert & Ytsma, 1989) is eveneens gebleken dat adolescenten, naargelang de aard van het probleem waarmee ze te maken hebben, ofwel voor steun van hun vrienden ofwel voor steun van hun ouders kiezen. Jongeren richten zich meer tot de steun van ouders op het vlak van school-, werk- en toekomstproblemen. De steun van vrienden is het belangrijkste op vlak van seks, mode, vrije tijd, alcohol en drugs. Volgens Frey en Röthlisberger (1996) geven leeftijdsgenoten steun bij alledaagse zaken terwijl in crisissituaties vooral beroep wordt gedaan op ouders. Uit een onderzoek van de Welzijnsraad van Gent (1998) bleek dan weer dat meer dan de helft van de ondervraagde jongeren vooral met hun vrienden over hun problemen sprak. Het belang van het hebben van vrienden is niet te onderschatten, zeker als de relatie met de ouders slecht is of als de ouders een onderdeel zijn van het probleem (Van Lieshout, 1999).

Vrienden, ouders en andere familieleden zijn de meest voorkomende personen waar jongeren naartoe stappen om hun problemen tegen te vertellen (Kinderrechtencommissariaat, 2007). Dat jongeren vooral hulp in hun omgeving zoeken is niet vreemd volgens De Lange (2006). De drempel van instellingen is hoog voor jongeren. Jongeren weten hun weg feilloos te vinden op het internet, chatten met wildvreemden, maar vinden het doodeng om een hulpverleningsdienst binnen te stappen.

2.3 Factoren die ervoor zorgen dat jongeren met één of meerdere problemen niet naar een hulpverleningsdienst stappen

Er kunnen diverse factoren meespelen die maken dat jongeren niet naar een hulpverleningsdienst stappen. We onderscheiden enerzijds structurele factoren en anderzijds persoonlijke factoren.

De structurele factoren zijn factoren waar de hulpverleningsdiensten verantwoordelijk voor zijn. Bijvoorbeeld het aanbod dat de jongeren niet genoeg bereikt.

De persoonlijke factoren zijn eigen aan de adolescent. De jongeren kunnen een gevoel van schaamte hebben ten opzichte van hun vrienden en/of ouders als ze naar een hulpverlening zouden stappen. Ook wantrouwen ten opzichte van de hulpverlening, het gevoel van zelfstandigheid en het hebben van een sociaal netwerk kunnen factoren zijn die ervoor zorgen dat jongeren niet naar een hulpverlening stappen.

2.3.1 Structurele factoren

- Bekendheid

Uit een analyse van de hulpverleningspraktijk in Vlaanderen (Verstraete, 1991) blijkt hoe pover het gesteld is met de bekendheid van de hulpverlening. Jongeren hebben geen weet van het hulpverleningsaanbod. Het niet kennen van het aanbod kan verklaren waarom jongeren de weg naar een hulpverleningsinstantie niet vinden. Ook De Reyt en Mortelmans (2003) kwamen tot de conclusie dat slechts acht procent van de Antwerpse jongeren weten wat een Jongeren Informatie Punt (JIP) is. Gegevens uit het ombudswerk van het Kinderrechtencommissariaat leren dat er bij jongeren nog steeds veel vragen leven rond het aanbod van hulpverleningsdiensten en de toegankelijkheid ervan (Vandekerckhove, 2004). Dat het aanbod van de diensten de jongeren niet genoeg bereikt, heeft waarschijnlijk een rechtstreekse invloed op de beperkte kennis van de adolescent (die we ook als persoonlijke factor kunnen beschouwen).

2.3.2 Persoonlijke factoren

- Behoefte aan autonomie

Bij adolescenten bestaat er een ambivalentie tussen enerzijds de noodzaak voor hulp van buitenaf en anderzijds het zelf oplossen van de problemen (De Wit, et al., 2004). Dekkers, Ester, Van Dun en Vinken (2002) stellen dat jongeren van zichzelf verwachten zelfstandig op te treden, hierdoor geven ze het gevoel geen steun en begeleiding te willen ontvangen en dit vergroot de afstand tussen jongeren en hun opvoeders (ouders, leraars en professionals). Doordat jongeren een grote behoefte hebben aan zelfstandigheid, ervaren jongeren ook sneller het gevoel dat hulpverleners hen proberen te manipuleren en als 'kind' te behandelen, waardoor ze zelf geen inspraak meer hebben in hun leven (De wit, et al., 2004).

- Schaamtegevoel

In het onderzoek van Seynaeve et al. (2004) wordt vastgesteld dat jongeren de stap naar OCMW-hulpverlening vooral moeilijk vinden omwille van het schaamtegevoel dat dit met zich meebrengt en de aantasting van hun eergevoel (zie puntje hieronder, Gevoel van eigenwaarde). Heuves (2006) stelt dat het beleven van pijnlijke gevoelens, angst en depressie voor een adolescent heel bedreigend is. De jongere schaamt zich vaak intens voor gevoelens, waarvan hij of zij denkt dat die afwijkend zijn. Jongeren zijn bang niet serieus genomen of belachelijk gemaakt te worden wanneer ze naar een hulpverleningsdienst zouden stappen. Ze vragen zich af: Is mijn probleem wel erg genoeg? Begrijpt een ander het wel? Ik ben vast de enige die dit heeft. Adolescenten schamen zich ten eerste voor hun problemen en ten tweede dat ze die problemen niet zelf kunnen oplossen en hier hulp voor nodig hebben. Ze schamen zich ten opzichte van hun ouders, vrienden en andere mensen en willen niet als een aansteller of gek bekeken worden. Hierdoor blijven ze met hun problemen zitten en schakelen ze geen hulp in, met als gevolg dat hun probleem helemaal kan escaleren en dat ze in een crisissituatie terechtkomen (De Wit, et al., 2004). Ook in het onderzoek van In Petto (2000) bleek dat iets minder dan de helft van de ondervraagde jongeren niet naar een hulpverlening stapt omdat ze angstig zijn om wat anderen misschien wel niet zouden denken over hen. Ze hebben schrik dat ze bestempeld worden als een zwak persoon die gefaald heeft.

- Gevoel van eigenwaarde

De Wit, et al. (2004) stellen dat sommige mensen, dus ook adolescenten, het moeilijk hebben om hulp te vragen omdat dit afbreuk kan doen op hun gevoel van eigenwaarde. Dit geldt niet voor iedereen. Anderzijds zijn er ook jongeren die er geen moeite mee hebben hun problemen tegen een hulpverlener te vertellen en hopen dat hun problemen onmiddellijk na het krijgen van hulp verdwenen zijn.

- Gevoel van wantrouwen

Volgens Soetewey (2006) vertellen jongeren niet snel hun problemen tegen vreemde volwassenen omdat ze hen niet vertrouwen. Nochtans hebben volwassenen meer ervaring en exacte feitenkennis dan jongeren. Toch stappen jongeren vaker naar vrienden omdat ze die meer vertrouwen, maar daar krijgen ze soms verkeerde informatie. Ook Van den Bergh (2001) zegt dat jongeren weinig vertrouwen in de professionele hulpverlening hebben. De kennis van gespecialiseerde diensten stijgt wel met de leeftijd, maar dat heeft geen merkbaar drempelverlagend effect. Ook in het onderzoek van de Welzijnsraad van Gent (1998) bleek dat de helft van de ondervraagde jongeren een laag gevoel van vertrouwen hadden in een professionele organisatie.

- Het onbekende

In het onderzoek van de Welzijnsraad van Gent (1998) kwam men tot de conclusie dat de grootste weerstand van jongeren om naar een hulpverlening toe te stappen 'het onbekende' was. Jeugdhulpverleners zijn in jongeren hun ogen vreemde mensen waar ze niets van weten. Ze kunnen geen naam of gezicht op een organisatie plakken, wat het moeilijk maakt om binnen te stappen. Ook het onderzoek van In Petto (2000) concludeerde dat 'het niet kennen' van de hulpverleners één van de grootste redenen was waarom jongeren niet naar een hulpverlener zouden gaan. Maar tegelijkertijd was het niet kennen van een persoon juist wel een stimulans voor jongeren om naar een hulpverleningsdienst te stappen.

- Steun krijgen van het sociaal netwerk

Uit onderzoek van jongeren met problemen (Buysse, 1997) blijkt dat jongeren de stap naar een hulpverleningsdienst sneller zetten wanneer zij weinig of geen steun krijgen van hun sociaal netwerk. Jongeren met veel steun hebben minder behoefte om naar een hulpverleningsdienst te stappen aangezien ze een grotere kans hebben om hun problemen binnen hun sociaal netwerk te bespreken. Van Lieshout (1999) is van mening dat vriendschap een preventieve kracht heeft. Leefijdsgenoten lossen problemen op die anders onopgelost zouden blijven. Ook Claes (1992) toont aan dat de aanwezigheid van vriendschap kan beschouwd worden als een beschermende factor in het ontwikkelingsverloop. Naast vrienden zijn ook ouders een belangrijke factor in het beïnvloeden van de levenskwaliteit van de jongeren. Jongeren die een hechtere relatie hebben met hun ouders, hebben in het algemeen een beter gevoel van welzijn en voelen zich minder depressief ten opzichte van jongeren die geen of een slechte band hebben met hun ouders (Van Leeuwen, 1999). Dus hoe meer steun van de ouders en vrienden, hoe minder emotionele problemen er zijn en hoe kleiner de kans dat men hulp gaat zoeken bij een jeugdhulpverlener.

2.4 Op welke manier kan men jongeren beter bereiken?

Uit bovenstaande informatie kan men concluderen dat er heel wat werk nodig is om adolescenten beter te bereiken. Peer support projecten, betere informatieoverdracht, informatiedagen op school, de houding van de hulpverlener, een laagdrempelige ontmoetingsplaats en nieuwe communicatievormen zijn zaken die men reeds heeft bedacht om jongeren beter te kunnen bereiken.

In 2004 werd het decreet betreffende Integrale Jeugdhulp goedgekeurd. Toegankelijkheid/laagdrempeligheid (bekend, begrijpbaar en beschikbaar) is één van krachtlijnen die wordt nagestreefd binnen de organisatie van de integrale jeugdhulp (Helsen, Van den Heuvel, Van Duppen & Roegiers, 2004). Laagdrempeligheid is een fundamentele voorwaarde binnen de hulpverlening en één van de sleutels om jongeren te bereiken en het contact met hen te behouden (BWR, 2003). Onder "laagdrempelig" verstaan we zowel praktisch (financieel, bereikbaarheid, openingsuren, herkenbaarheid) als mentaal (gemakkelijk te durven en anonimiteit) (Kinder- en jongerentelefoon Vlaanderen vzw, 2005). Een laagdrempelig aanbod betekent op het niveau van de jongere afstemmen en duidelijkheid, zodat de jongere weet wat hij of zij kan verwachten (BWR, 2003). Maar als we, volgens Soetewey (2006), jeugdhulpverlening toetsen op laagdrempeligheid, blijkt dat weinig personen en diensten direct toegankelijk zijn.

Binnen de organisatie van de integrale jeugdhulp wenst men ook van aanbodgericht naar vraaggericht werken te evolueren (Helsen, et al., 2004). Bij vraaggericht werken is de hulpvraag van de jongere het uitgangspunt van de hulp. Volgens Welling (2003) betekent dit dat naar de mening en beleving van de jongere wordt gevraagd. Klantgerichtheid, een onderdeel van vraaggericht werken, betekent rekening houden met en inspelen op de wensen van de jongeren. Bijvoorbeeld: aantrekkelijk informatief materiaal en goede voorlichting over de instelling in begrijpelijke taal (geen vaktaal).

- 'Peer support' projecten

Elchardus & Glorieux (2002) kwamen tot de conclusie dat vrienden - een van de indicatoren van sociale integratie – een doorslaggevende rol spelen in de adolescentie. De adolescentie is een periode waarin jongeren zich langzaam losmaken van het ouderlijk gezag, en daarbinnen nemen de vrienden een belangrijke plaats in. Volgens Heuves (2006) zal een adolescent niet snel op een volwassene afstappen om over een probleem te praten. In 1991 startte het JAC van Brussel (op initiatief van de Jeugddienst Informatie en Preventie In Petto) als eerste met een opleiding 'Jeugdadviseurs'. Dit met de bedoeling jongeren beter te kunnen bereiken (Bertels & Melis, 2002). Er bestaan verschillende redenen om jongeren in te zetten om andere jongeren te ondersteunen (Van Lieshout, 1999).

- Jongeren voelen zich meer begrepen door leeftijdsgenoten

- Jongeren kennen onderling hun cultuur beter
- Jongeren zijn gevoeliger voor het opmerken van problemen van andere jongeren
- Jongeren uiten zich gemakkelijker ten opzichte van andere jongeren

- **Betere informatieoverdracht**

Soetewey (2006) stelt dat het belangrijk is dat jongeren goed geïnformeerd worden. Dit kan door middel van een folder waar contactgegevens moeten staan van diensten waar jongeren terecht kunnen voor ondersteuning, zoals het JIP, KJT en de Kinderrechtswinkel.

Volgens Hilverdink (2006) moet jongereninformatie vooral zo dichtbij en gevarieerd mogelijk voor jongeren beschikbaar zijn. Zoals op school, in de bibliotheek en in het jongerencentrum. De Reyt, et al. (2003) vinden dat het cruciaal is om te weten waar jongeren informatie gaan zoeken als ze die nodig hebben, omdat de hulpverlening dan best ook daar aanwezig kan zijn als ze jongeren wensen te bereiken.

Informatie over het hulpverleningsaanbod moet voor jongeren op een begrijpelijke manier worden gebracht. Ingewikkelde namen en afkortingen worden vervangen door "coole" en gemakkelijke namen die ook taalarme jongeren kunnen begrijpen en waardoor ze zich aangesproken voelen (BWR, 2003).

- **Informatiedagen op school**

Duidelijke overdracht van informatie in een begrijpelijke taal kan ook door een betere samenwerking tussen scholen en de jeugdhulpverleningdiensten. Leerkrachten beschikken niet altijd over voldoende informatie of brengen ze niet over op hun leerlingen. In de gehandicaptensector gebeurt het reeds dat scholen op bezoek gaan bij organisaties. Dit zou verder uitgebreid kunnen worden, zodat ofwel de organisaties op bezoek gaan bij de scholen ofwel de scholen langsgaan bij organisaties. Er bestaan informatieve spelen om vertrouwd te raken met de hulpverlening, maar ook hier is het bereik te beperkt. Ook Soetewey (2006) besluit dat informatiedagen, waar de dienst informatie komt geven over zijn werking op de school, het aanbod van deskundige diensten voor jongeren kan verbeteren.

- **De houding van de hulpverlener**

Soetewey (2006) zegt dat diensten waar jongeren beroep op kunnen doen, het best aandacht schenken aan het scheppen van een vertrouwensband. De houding van de hulpverlener is een belangrijke factor die kan bijdragen tot drempelverlaging. De hulpverlener moet veel belang hechten aan het eerste contact met zijn cliënt. Er moet interesse zijn voor meer dan louter het probleem van de jongere, maar voor de jongere in zijn totaliteit (BWR, 2003).

Ook jongeren zelf beklemtonen het belang van het menselijk aspect binnen de hulpverlening zoals wederkerigheid van vertrouwen, het belang van een persoonlijke aanpak, duidelijkheid en voorspelbaarheid (Vandekerckhove, 2004). Uit een tevredenheidsonderzoek (Welling,

2003) concludeerde men dat jongeren een aantal aspecten belangrijk vinden bij een hulpverlener. Ze verwachten dat de hulpverlener luistert, geïnteresseerd is, een positieve houding heeft, tijd maakt, de jongere serieus neemt, begrijpt, praktische hulp biedt, grappen maakt, open en eerlijk is en gewone dingen met de jongere doet. Onder vertrouwen verstaan ze vooral geen informatie ongevraagd doorgeven. In het onderzoek van het Kinderrechtencommissariaat (2007) verwachten jongeren dat hulpverleners tijd maken, over expertise en ervaring beschikken, ook eens kunnen lachen, over andere dingen kunnen praten en naar hen luisteren. Ook hier werd aan de jongeren gevraagd wat ze onder vertrouwen verstaan. De meest voorkomende antwoorden waren: neemt me serieus, mag niets verder vertellen en toont begrip.

- Een laagdrempelige ontmoetingsplaats

Een ideale voorziening zou een laagdrempelige ontmoetingsplaats zijn die in eerste instantie vertrekt vanuit een plek waar jongeren elkaar kunnen ontmoeten en die in tweede instantie toegang tot hulpverleners geeft. Er wordt gedacht aan een tussenvorm tussen een jeugdhuis en een JAC. Hulpverleners zijn aanwezig en gemakkelijk aanspreekbaar maar dringen zich niet op (BWR, 2003).

Jongeren hebben bepaalde verwachtingen ten opzichte van een hulpverleningsdienst. Een dienst moet op een plaats zijn gelegen waar je gemakkelijk kan geraken, waar niet teveel personen voorbijkomen, dat open is na schooltijd en dat over een vrolijke en kleurrijke kamer met zeteltjes beschikt (Kinderrechtencommissariaat, 2007).

- Nieuwe communicatiekanalen

De Reyts, et al. (2003) stellen dat de manier waarop jongeren aangesproken willen worden, eveneens bepaald wordt door de opkomst van de nieuwe communicatievormen. Een deel van de sociale contacten van jongeren verloopt via elektronische communicatie zoals e-mail, internet en GSM. De dienst Kinder- en Jongerentelefoon geeft opleidingen aan hulpverleners die goed willen leren chatten. Deze communicatievorm heeft verschillende voordelen voor jongeren zoals anonimiteit, minder schaamte, meer durven, veiliger voelen, veel sneller probleem vertellen, goedkoper dan telefoneren, moeilijker door de ouders te ontdekken en er kan een sterkere band ontstaan tussen jongeren onderling en de hulpverleners. Uit onderzoek door het SCO-Kohnstamm Instituut blijkt dat internet duidelijk de drempel voor een face-to-face-hulpverlening verlaagt bij problemen waar een taboe op rust en dat kinderen en jongeren het chatten nog meer waarderen dan een telefoongesprek (Keesom, 2007). Uit het onderzoek van het Kinderrechtencommissariaat werden andere resultaten ontdekt. Iets meer dan de helft (60,4%) van de ondervraagde jongeren wenst een persoonlijk gesprek, 21,2% wenst te chatten met de hulpverlener, 9,6% van de jongeren wenst liever te telefoneren en slechts 8,9% verkiest te mailen.

2.5 Conclusies

De verkennende literatuurstudie leidt tot een aantal conclusies:

1. Jongeren die een slecht gevoel of probleem ervaren, richten zich in eerste instantie tot hun ouders, vrienden en familie (sociaal netwerk).
2. Afhankelijk van de aard en de grootte van het probleem dat jongeren ervaren, zoeken ze steun bij ofwel hun ouders ofwel hun vrienden.
3. Jongeren die steun van hun sociaal netwerk krijgen, begeven zich minder snel naar een jeugdhulpverlening.
4. Jongeren beschikken over onvoldoende kennis van het hulpverleningsaanbod.
5. Aangezien jongeren een grote behoefte aan zelfstandigheid hebben, ervaren ze snel het gevoel dat hulpverleners hen proberen te manipuleren.
6. Jongeren schamen zich ten eerste dat ze een probleem ervaren, ten tweede dat ze dit niet zelf kunnen oplossen en hier hulp voor nodig hebben.
7. Hulp vragen ervaren jongeren als kwetsend voor hun gevoel van eigenwaarde.
8. Jongeren hebben een gevoel van wantrouwen ten opzichte van de hulpverlening/hulpverlener.
9. Niet weten wat te verwachten van een hulpverlener zorgt ervoor dat jongeren minder snel de stap zetten naar een hulpverleningsinstantie.
10. Folders met informatie van de diensten zijn noodzakelijk om jongeren goed te informeren. Deze informatie moet op een begrijpelijke manier worden gebracht naar de jongeren en zo dichtbij en gevarieerd mogelijk beschikbaar zijn voor de jongeren.
11. Er moet een uitbreiding zijn van het voorstellingsaanbod van diensten op scholen.
12. De houding van de hulpverlener is een andere factor voor laagdrempeligheid.
13. Nieuwe communicatievormen verlagen de drempel naar een hulpverleningsdienst voor jongeren.

Deel 3: Methodologisch kader

3.1 Onderzoeksdoelstelling en onderzoeksvragen

Het onderzoeken van de kennis, ervaring en behoeften van adolescenten met betrekking tot de RTJ kadert in een onderzoek naar het algemeen welbevinden van jongeren tussen 15 en 19 jaar. Dit onderzoek wordt uitgevoerd binnen een overeenkomst tussen In Petto en de Wetenschapswinkel. Voor verdere informatie over de dienst In Petto en dit onderzoek zie bijlage 1 en 2.

De onderzoeksdoelstellingen van het onderzoeksluik waarover hier wordt gerapporteerd zullen ten eerste nagaan wat de mogelijke factoren zijn die ervoor zorgen dat jongeren al dan niet de stap zetten naar de RTJ. Ten tweede willen we te weten komen hoe laagdrempeligheid van de RTJ gerealiseerd kan worden. Om dit te achterhalen gaan we de kennis, ervaring en behoeften van adolescenten over de RTJ na. Deze onderzoeksdoelstellingen werden opgesplitst in verschillende onderzoeksvragen:

- Welke hulpbronnen gebruiken jongeren als ze zich niet goed voelen of een probleem hebben?
- Welke diensten van de RTJ kennen jongeren?
- Beschikken jongeren over voldoende kennis van het aanbod van de diensten?
- Welke factoren zorgen ervoor dat jongeren niet naar een hulpverleningsdienst stappen?
- Welke factoren zorgen ervoor dat jongeren naar een hulpverleningsdienst stappen?
- Wat is de mening van jongeren over de verschillende communicatievormen?
- Op welke manier willen jongeren het liefst aangesproken worden door de hulpverleningsdiensten?
- Wat verwachten jongeren van een hulpverleningsdienst/hulpverlener?

3.2 Een kwalitatief explorerend onderzoek

Omdat de onderzoeksvragen betrekking hebben op het verzamelen van behoeften, ervaringen en kennis van jongeren over de RTJ, werd gekozen voor een kwalitatief explorerend onderzoek.

Kwalitatief onderzoek wordt door Meerling (1989) als volgt gedefinieerd: *“Kwalitatief onderzoek is empirisch onderzoek waarbij het verzamelen van gegevens opzettelijk minder voorgestructureerd is en de analyse van gegevens niet kwantificerend is en meer gericht op de inhoudelijke betekenis van (vaak alledaagse) taal.”*

Met een kwalitatief explorerend onderzoek worden opvattingen en meningen van een grote groep jongeren beschreven en op deze manier is de informatie bruikbaar om de doelgroep in het algemeen beter te kunnen begrijpen (Baarda, De Goede & Teunissen, 2005).

3.3 Onderzoeksmethode: focusgroepinterviews

In dit onderzoek werd gekozen voor focusgroepinterviews. We spreken van een focusgroepinterview wanneer het over een specifieke topic gaat, nl. de RTJ. Via deze manier van interviewen kunnen we de ervaringen, behoeften, kennis, gevoelens, perspectieven, meningen, ideeën en verwachtingen van de jongeren over de RTJ nagaan.

In Petto zorgde voor een stuurgroepcommissie om alles vlotter te laten verlopen en ons te begeleiden indien nodig. Allereerst werd er een interviewschema opgemaakt. Om na te gaan of er hiaten in de vragenlijst zaten, hebben we eerst twee try-out focusgroepinterviews afgenomen. Nadien werden deze teruggekoppeld naar de stuurgroep en werden alle fouten gecorrigeerd. Na het aanpassen van deze vragenlijst werd uiteindelijk een definitief interviewschema opgezet. Het volledige interviewschema kan u vinden in bijlage 3. Vervolgens werden er nog tien focusgroepinterviews over heel Vlaanderen afgenomen.

In een focusgroep worden (ongeveer 10) personen samengebracht om informatie te verkrijgen over hun perspectief op en ervaringen rond een bepaald thema (Morgan & Krueger, 1997). In ons onderzoek kwamen verschillende thema's aan bod, nl. vrienden, school, gezin, automutilatie, verlies en de RTJ.

Een moderator stelt de vragen en stuurt het gesprek. De notulist noteert de gesprekken, houdt de tijd in het oog, zorgt voor de opname- apparatuur, stelt bijkomende vragen indien nodig en beantwoordt de vragen van de jongeren. Beide rollen werden bij elke groep afwisselend vervuld door de beide onderzoekers. Het gesprek duurde telkens ongeveer twee à drie uur inclusief een introductie en inleiding van ongeveer tien minuten en één of meerdere pauzes (afhankelijk van de groep).

Focusgroepinterviews kunnen zowel voor- als nadelen hebben. Het voordeel is dat de jongeren kunnen voortbouwen op de inbreng van de andere groepsleden en er meer jongeren bereikt worden in een korte tijd. Een nadeel is dat het de openheid van het gesprek kan beperken en dominante groepsleden de ervaringen, ideeën en meningen van de groep sterk kunnen sturen (Morgan & Krueger, 1997). Om dit tegen te gaan, probeerden we een veilige en informele sfeer te creëren zodat de jongeren zich op hun gemak zouden voelen. Er werd gekozen voor een voor de jongeren vertrouwde omgeving in plaats van een onbekende onderzoekssetting. Om te voorkomen dat de jongeren zich geremd zouden voelen was er geen schoolpersoneel aanwezig tijdens de gesprekken die via scholen gepland werden. We vertelden de jongeren

ook dat de gesprekken werden opgenomen, maar dat de antwoorden anoniem verwerkt werden. Om het gesprek vlotter te laten verlopen, werden een aantal regels vooropgezet: onder andere hand opsteken, luisteren naar de anderen, begrip hebben voor andermans mening, niet door elkaar praten etc.

Na de bedoeling en het verloop van het onderzoek uit te leggen en elkaar kort te laten voorstellen werd gestart met de minst zware onderwerpen. Omdat er een evenwicht moet zijn tussen 'zware' en 'lichte' onderwerpen, werd besloten weer te eindigen met een lichter onderwerp.

Na afloop van het gesprek werd elke keer gevraagd of de jongeren nog iets kwijt wilden en werd de afspraak gemaakt dat ze op de hoogte zouden gehouden worden van de onderzoeksresultaten. De deelnemers kregen een beloning voor de inspanning die ze geleverd hadden: een klokje en een jongerengids (waar In Petto voor had gezorgd).

3.4 Respondentenkeuze

Het onderzoek bevraagt de leeftijdsgroep tussen 15 en 19 jarigen. In Petto heeft de respondenten gecontacteerd op basis van willekeurige contacten rekening houdend met een geografische spreiding. Er werden aanvragen gedaan bij verschillende scholen en jongerenwerkingen in Vlaanderen met de vraag tot deelname. Het zoeken van jongeren via scholen en jongerenwerkingen was om de praktische reden dat deze gemakkelijk bereikbaar zijn. De aanvraag gebeurde telefonisch, via persoonlijk contact of via e-mail. Er werden uiteindelijk twaalf gesprekken vastgelegd.

In totaal hebben aan het kwalitatief onderzoek 114 jongeren deelgenomen waarvan 64 meisjes en 50 jongens. Van de respondenten was er één iemand 13 jaar, 6 van hen waren 14 jaar, 11 jongeren waren 15 jaar, 37 jongeren waren 16 jaar, 28 jongeren waren 17 jaar, 22 jongeren waren 18 jaar, 7 jongeren waren 19 jaar en 2 jongeren waren 20 jaar.

Er werden twee focusgroepen georganiseerd bij jongerenadviseurs die samenwerkten met het JAC, twee bij meisjeswerkingen waarvan één allochtone meisjeswerking, vijf focusgroepen bestonden uit jongeren van het technisch secundair onderwijs waarvan één groep van het vierde jaar, twee klassen van het vijfde jaar en één klas van het zesde jaar. Verder vonden twee focusgesprekken plaats bij jongeren in het algemeen secundair onderwijs meer bepaald één klas van het vijfde jaar Latijn-Grieks en één klas van het zesde jaar waarvan leerlingen van allerlei richtingen. Tenslotte werd er één interview afgenomen bij een scoutswerking. Meer gedetailleerde informatie over de samenstelling, de onderwerpen, de plaats en het aantal jongeren per interview vindt u in bijlage 4.

3.5 Interviews met deskundigen

Voordat de focusgroepinterviews werden afgelegd bij de jongeren, hebben we voorafgaand een aantal deskundigen binnen het domein van de RTJ bevroegd. Met de bedoeling de gemaakte literatuurstudie en het interviewschema te optimaliseren. De gecontacteerde deskundigen zijn respectievelijk werkzaam in een Centrum Algemeen Welzijnswerk, een Jongeren Adviescentrum, het Kinderrechtencommissariaat en Kind & Samenleving. Er werden hen drie open vragen voorgelegd.

1. Zijn jongeren volgens u voldoende op de hoogte van het hulpverleningsaanbod?
2. Welke redenen bestaan er volgens u waarom jongeren niet naar een dienst van de rechtstreeks toegankelijke jeugdhulpverlening stappen?
3. Op welke manier proberen jullie jongeren aan te spreken/te bereiken?

In bijlage 5 kan u de uitgeschreven interviews van de deskundigen terugvinden.

3.6 Verzameling en verwerking van de onderzoeksgegevens

De focusgesprekken werden volledig uitgeschreven. In bijlage 6 zijn exemplarisch twee van deze uitgeschreven interviews opgenomen. Letterlijke transcriptie is nodig om de juiste bewoordingen te kunnen weergeven en als onderzoeker zoveel mogelijk interpretaties achterwege te laten. Om de leesbaarheid te vergroten, werden dialectuitdrukkingen omgezet in Algemeen Nederlands. Stopwoorden en non-verbale signalen werden eveneens weggelaten. Verder werden alle plaats- en eigennamen vervangen door de eerste letter van het woord om de anonimiteit te waarborgen. We kunnen op die manier zo veel mogelijk onbevooroordeeld de gegevens analyseren.

De teksten werden meermaals gelezen en opgedeeld in analyse-eenheden die een label kregen. Om er zeker van te zijn dat dit labelen voldoende objectief gebeurde, werd dit eerst door beide onderzoekers apart gedaan om nadien met elkaar te vergelijken. Een label is een woord dat een samenvatting van de analyse-eenheid vormt. De reductie van een grote hoeveelheid gegevens tot een verzameling labels noemt men open coderen (Baarda, De Goede & Teunissen, 2005).

Nadat de tekstfragmenten met een naam (die gekenmerkt waren met het beantwoorden van de vraagstelling) voorzien waren, werd er gepoogd de labels ruimtelijk te ordenen en werden er verbanden gezocht. Zie bijlage 7 voor een boomstructuur van de labels. Om te komen tot een zinvolle en herkenbare ordening, werd er getracht een structuur of patroon aan te brengen in de gegevens. We kwamen op deze manier tot een hiërarchische structuur van thema's en kernthema's die u kan vinden in bijlage 8.

Deel 4: De Onderzoeksresultaten

4.1 Hulpbronnen waar jongeren zich in de eerste plaats naartoe wenden

Bij de onderzoeksvraag 'Naar welke personen gaan jongeren vooral wanneer ze zich niet goed voelen of een probleem hebben?', werd vooral vrienden geantwoord. Jongeren voelen zich het meest op hun gemak bij hun leeftijdsgenoten, dit omdat er een grote kans bestaat dat hun leeftijdsgenoten problemen op dezelfde manier bekijken en beleven. *"Ik ga ook vooral naar mijn beste vrienden omdat ze meestal in dezelfde situatie als mij zitten en hierdoor verstaan ze me ook veel beter dan andere personen."* Jongeren brengen een groot deel van hun tijd door met hun leeftijdsgenoten. Dit vergroot nogmaals de kans dat ze sneller hun verhaal aan hun vrienden kwijt willen. *"Ik denk dat jongeren vooral naar hun vrienden gaan, je zit ook heel veel bij je vrienden tijdens de pauzes op school enzo."* Het was wel opmerkelijk dat vele jongeren vooral naar vrienden gaan voor kleine problemen of wanneer ze problemen of ruzie hebben met hun ouders. Op het moment dat deze problemen groter en ernstiger worden hebben ze sneller de neiging om hiermee naar hun ouders te stappen. *"Meestal gaan ze naar vrienden en als het zwaarder is gaan ze naar hun ouders."* *"Als het niet te ernstig is dan ga je hiermee naar een vriend."* Het antwoord op de vraag ze hulp zouden vragen aan hun ouders is afhankelijk van de band die ze met hun ouders hebben. Als ze een hechte band hebben, is de kans veel groter dat ze hulp aan hun ouders vragen. *"Ik kan meestal wel bij mijn ouders terecht. Maar dat hangt er natuurlijk vanaf of je goed met je ouders overweg kan of niet."* Ook de omvang van het probleem bepaalt of jongeren met hun ouders over hun problemen kunnen praten. De kans dat dit gebeurt is geringer wanneer het om een klein probleem gaat. Als het probleem groot is, is de kans groter dat ze hiermee naar hun ouders gaan. Dit is ook weer afhankelijk van de aard van het probleem. Jongeren hebben minder de neiging om met zwangerschapsproblemen of vragen over seks naar hun ouders te gaan. Als het om problemen met vrienden gaat of problemen op schoolvlak, hebben ze sneller de neiging om hier met hun ouders over te praten. *"Meestal praat ik wel veel met mijn ouders over mijn gevoelens enzo of als ik een probleem heb. Maar toen ik een paar maanden over tijd was, had ik echt schrik om hierover met mijn ouders te praten. Dus hiervoor ben ik dan wel naar mijn vrienden gegaan."* Ouders en vrienden kan men binnen de intieme kring plaatsen. Hiernaast kwamen ook grootouders, broer, zus of lief aan bod. Sommige jongeren zouden ook naar een leerkracht stappen om over hun problemen te praten. Maar dit was afhankelijk van de relatie die ze met die leerkracht hadden en de leeftijd van die leerkracht.

Hulpverleningsinstanties zoals een Jongeren Advies Centrum, Centra voor Leerlingenbegeleiding, jongerentelefoon of psycholoog kwamen beperkt voor in de verhalen van jongeren. Ze zouden hier vooral naartoe stappen als ze geen andere uitweg meer vinden, als hun probleem echt ernstig is of wanneer hun intieme kring wegvalt. *"Een vriendin van mij heeft ooit naar een jongerentelefoon gebeld omdat ze echt niet meer wist wat ze moest doen en wij konden haar ook niet meer helpen met haar probleem."* *"Ik wou mijn ouders en vrienden niet lastig vallen met mijn problemen dus ben ik maar naar het CLB gestapt."*

MSN Messenger wordt tegenwoordig veel gebruikt door jongeren. Via dit programma kunnen jongeren ook hun probleem kwijt geraken, of het nu met een bekend of onbekend persoon is. *"Ik vertel mijn problemen soms ook tegen een wildvreemde die ik helemaal niet ken op de chat."*

Er zijn ook jongeren die hun problemen voor zich houden en het tegen niemand zeggen. Het kan zijn dat ze er geen behoefte aan hebben, dat ze er met niemand over durven praten of dat ze niet beseffen dat ze een probleem ervaren en het ontkennen. *"Ik denk dat er veel mensen hun problemen voor zichzelf houden omdat ze dat niet durven te zeggen. Ze willen niet geholpen worden of ze hebben niet de moed om ergens naartoe te gaan."*

4.2 Bekendheid van de diensten

Op de vraag 'waaraan denken jongeren wanneer ze het woord jeugdhulpverlening horen' werd spontaan en meestal CLB (Centra voor Leerlingenbegeleiding) geantwoord. *"Het CLB op onze school is een hulpverlening."* Ook het Jongeren Advies Centrum (JAC) en telefoonlijnen zoals drugslijn, zelfmoordlijn, holibifoon en Kinder-en Jongerentelefoon (KJT) kwamen vaak ter sprake. Sommige groepen kennen het JAC ook via hun school. Het JAC is in hun school uitleg komen geven over de dienst, of de scholen zijn naar de dienst gestapt om uitleg te krijgen betreffende de dienst. *"Wij zijn ook al twee keer met de klas naar het JAC geweest en ik denk dat jongeren daarna wel sneller die stap durven zetten."* Verder werd nog een aantal keren psycholoog, psychiater, De Sleutel, Zelfstandig wonen Project, Kinderrechtencommissariaat, Jongeren Informatie Punt, Centrum Algemeen Welzijnswerk, de huisarts en de politie geantwoord. *"Een vriendin van mij had veel problemen thuis, maar die wist niet waar ze terecht kon. En wij waren toen 14, 15 jaar, het enigste waar wij konden opkomen was de politie."*

4.3 Kennis van het aanbod

Volgens de meeste ondervraagden zijn jongeren niet genoeg op de hoogte van het hulpverleningsaanbod. Ze kennen de dienst bij naam maar weten niet wat de functie van zo een dienst is. *"Ik denk dat veel jongeren wel weten dat die dingen bestaan maar ze weten niet wat ze precies doen of waar ze gelegen zijn. Jongeren zijn niet op de hoogte waar ze terecht kunnen. Het aanbod is zeer groot maar de jongeren kennen het niet."* Ook de ondervraagde jeugdadviseurs zijn ervan overtuigd dat jongeren niet goed begrijpen wat een JAC nu juist inhoudt. *"Nee, jongeren zijn niet genoeg op de hoogte van het aanbod. Ik had verteld aan vriendinnen en in de klas dat ik een jeugdadviseur ging worden bij het JAC. Niemand kende het en ze wilde weten wat het was."* Doordat de diensten hun aanbod onduidelijk overbrengen naar de jongeren toe, ontstaan er hierdoor verkeerde interpretaties over de diensten. Over het CLB onder andere hebben vele jongeren een heel negatief beeld. *"CLB is het meest bekend, maar er bestaat daar wel een groot taboe rond. Het CLB heeft in de jongeren hun ogen een negatief imago."* *"Bij ons op school heeft het CLB een slechte naam. Ik ken niemand die naar het CLB zou stappen. Als je hen iets persoonlijk zegt weten je ouders het direct en de rest van de school ook."*

4.4 Voor- en nadelen van de nieuwe methodieken

Jongeren kunnen op verschillende manieren contact opnemen met een rechtstreeks toegankelijke dienst om hun probleem of verhaal te vertellen. Ze kunnen naar de dienst toe stappen, dit valt onder het begrip rechtstreeks contact (Alleen bij een Kinder- en jongerentelefoon is dit niet mogelijk). Een tweede manier is het telefoneren naar de dienst, deze vorm zorgt ervoor dat de drempel voor sommige jongeren verlaagd wordt. Jongeren hebben ook de mogelijkheid om een e-mail of een brief te sturen naar of chatten met de hulpverleners wat de drempel nog kleiner maakt en de stap gemakkelijker wordt gezet naar een hulpverleningsdienst. Aan deze drie vormen zijn een aantal voor- en nadelen verbonden. Deze zijn persoonlijk, toch waren er opmerkelijk veel overeenkomsten tussen de verschillende groepen. Er zijn jongeren die liever onmiddellijk binnenstappen en anderen die verkiezen om te bellen. In bijlage 9 kan u een tabel vinden van de voor- en nadelen van de verschillende communicatievormen.

In het algemeen vinden jongeren een e-mail sturen of chatten één van de gemakkelijkste manieren om een dienst te contacteren. Het is volledig anoniem, ze kunnen steun krijgen zonder dat ze zichzelf bloot moeten geven. *"Mail is het gemakkelijkst. Je ziet de persoon niet. Je moet er niet tegen spreken. En het is het minst angstaanjagend. Er zijn er veel die geen persoonlijk contact willen."* Sommige jongeren vinden het gemakkelijker om zich uit te drukken door hun probleem of gevoelens op te schrijven. Een e-mail sturen of chatten is voor deze jongeren dan ook de gemakkelijkste mogelijkheid. *"Via e-mail durf je meer zeggen dan via telefoon. Ik vind het persoonlijk gemakkelijker om iets op te schrijven of te typen in plaats van te zeggen. Zeker als het iets persoonlijk of moeilijk is. En via het JAC komen er ook veel jongeren via computer binnen in de plaats van direct te komen."* Wat jongeren nog belangrijk vinden is dat ze zich niet moeten verplaatsen, ze kunnen thuis in hun vertrouwde omgeving blijven terwijl ze op hetzelfde moment steun kunnen ontvangen via het internet. Jongeren hebben soms schrik voor de reactie van de hulpverlener, dat hij of zij hen gaat uitlachen met hun probleem. *"Ik zou bang hebben voor de reactie van de hulpverlener. Het is gemakkelijker als het onpersoonlijker is."* Een e-mail sturen of chatten maakt het de jongeren mogelijk dat ze hier niet mee geconfronteerd worden, men kan geen emoties zien of horen. *"Chatten is wel veilig. Ze zien je niet, ze horen je niet."*

Volgens de jongeren heeft het telefoneren naar de dienst ongeveer dezelfde voordelen als een e-mail sturen of chatten. Sommigen vinden telefoneren zelfs beter dan chatten of een e-mail sturen aangezien ze zich op deze manier iets beter kunnen uitdrukken. Maar dit hangt van persoon tot persoon af. Sommigen kunnen zich beter schriftelijk uiten anderen kunnen zich beter mondeling uitdrukken via de telefoon. *"Ik vind telefoneren veel beter, het is gemakkelijker om te zeggen wat je voelt."* Het telefoneren blijft nog steeds anoniem want je ziet de persoon nog steeds niet langs de andere kant van de lijn. Nog een ander voordeel aan telefoneren of communiceren via het internet is dat de jongeren een gevoel van controle hebben. Ze kunnen op elk moment kiezen om af te haken of wanneer ze een e-mail wensen te openen. *"Via*

telefoon of e-mail kunnen we inhaken wanneer we willen. Je staat er niet recht voor en een mail kan je openen wanneer je wil en je kan ze altijd overlezen wanneer je wil als je iets niet verstaat."

Aan het telefoneren of e-mail sturen/chatten zijn ook een aantal nadelen verbonden. Sommige jongeren hebben er geen vertrouwen in, ze zijn niet op de hoogte wie er langs de andere kant van de lijn of de computer zit en kunnen er zich geen beeld van vormen. *"Als je een mail stuurt weet je nooit zeker wie het allemaal leest. Als je het aan iemand vertelt dan weet je aan wie je het verteld hebt. Iedereen kan het lezen. Of misschien hackers die je mail vinden. Je kan hun reactie zien. Je ziet dat ze je niet uitlachen bijvoorbeeld."* Deze manieren van contact opnemen zijn volgens hen te onpersoonlijk. *"Telefoneren is niet echt persoonlijk, je kan niet zien wie het is, je kan er geen gezicht opplakken en via mail kan dit ook niet. Dus ik zou er gewoon naartoe gaan."* Ook het uiten van gevoelens is moeilijker, zij zouden eerder langsgaan bij de dienst. Hun probleem tegen iemand vertellen aan de telefoon verloopt sneller. Iemand zou er tegen op kijken om heel haar probleem op te schrijven in een e-mail of een brief aangezien dit veel te langdradig zou worden. *"Als ik mijn probleem zou moeten opschrijven zou ik uren bezig zijn ondertussen dat ik dat in twee zinnen zou kunnen zeggen. Ik kan me gewoon beter mondeling dan schriftelijk verwoorden."* Een ander nadeel aan het telefoneren is dat een aantal jongeren schrik hebben dat hun ouders het telefoongesprek te weten zouden komen door het nummer dat op de telefoonrekening komt te staan. *"Telefoneren is gratis maar het nummer staat vanonder op de rekening waardoor mijn ouders het ook te weten komen dat je gebeld hebt. Dan moet je dat aan je ouders uitleggen waarom je gebeld hebt."* Eén iemand vertelde ook dat ze nooit zou bellen omdat ze zich dan zou moeten voorbereiden op het gesprek.

Langsgaan bij een dienst kan een hele grote stap zijn voor jongeren. Toch zijn er enkele jongeren die opteren voor rechtstreeks contact. Een van de belangrijkste redenen is dat ze zich een beeld kunnen vormen van de hulpverlener en de dienst, via telefoon of internet is dit onmogelijk. *"Als je er rechtstreeks naartoe gaat, dan kan je je een beeld vormen van de persoon wie je helpt. Eerste indruk is altijd belangrijk. Als ik bijvoorbeeld een JAC binnenstap, wil ik zien of het mijn ding wel is en of het er toch een beetje professioneel uitziet."* Op deze manier verloopt het contact ook veel persoonlijker en kan de hulpverlener je ook veel beter begrijpen. *"Je belt en je legt je probleem kort uit maar ze kennen je situatie niet. Hoe kunnen ze je dan helpen?"* Vele jongeren beseffen dat rechtstreeks contact een betere manier is om hulp en steun te krijgen van een hulpverlener, maar toch blijft het gemakkelijker om, zeker de eerste keren, te bellen of een e-mail te sturen. Sommige jongeren vertelden dat vooral de eerste stap zetten het moeilijkst was, zodra ze deze stap via e-mail of telefoon hadden gezet, zouden ze de tweede of derde stap wel via rechtstreeks contact doen. *"Ik zou ook eerst via e-mail doen en dan rechtstreeks contact. Ik heb liever rechtstreeks contact maar het is gewoon moeilijker om dit te doen zeker als je er nog nooit bent geweest want je weet niet wat je moet verwachten."* *"Toen ik 17 jaar was, was ik jongerenadviseur in het JAC in M. En ik heb toen ondervonden dat de meeste jongeren toch eerst via e-mail het JAC contacteerden. En daarna spraken ze dan meestal af om persoonlijk contact te hebben, omdat dat toch*

iets heel anders is. Maar het blijft een grote drempel om daar naartoe te stappen voor jongeren." De redenen die jongeren aangaven waarom ze nooit onmiddellijk naar een dienst zouden toestappen (rechtstreeks contact) was vooral uit schrik. Ook omdat het te persoonlijk is, ze schamen zich en ze hebben het gevoel geen controle te hebben.

4.5 Mogelijke factoren die ervoor zorgen waarom jongeren niet naar een hulpverleningsdienst stappen

Jongeren noemden veel redenen op waarom ze niet naar een hulpverleningsdienst zouden stappen. Deze redenen kunnen we, net zoals in de literatuurstudie, onderverdelen in enerzijds structurele en anderzijds persoonlijke factoren. Voor een duidelijk overzicht zie bijlage 10.

Zoals hierboven reeds aangehaald, valt het op dat vele jongeren de naam van de diensten wel kennen, maar onvoldoende op de hoogte zijn van het aanbod. De informatie van de diensten komt niet duidelijk over bij de jongeren. *"We weten er heel weinig over. Als je niet weet hoe het in elkaar zit ga je daar nooit naartoe gaan."* Volgens de jongeren is dit één van de grootste redenen waarom ze niet naar een hulpverlening zouden gaan. Een aantal jongeren denken dat ze voor deze diensten moeten betalen. Dit kan een extra drempel veroorzaken. *"Ik zou er nooit naartoe stappen omdat ik er geld aan moet uitgeven en daar heb ik helemaal geen zin in".*

Doordat de informatie van het aanbod niet duidelijk overkomt bij sommige jongeren, kunnen deze ook een verkeerd beeld ontwikkelen over de hulpverleningsdiensten. De jongeren hebben het gevoel dat een hulpverlening alleen voor mensen is die 'grote' en 'ernstige' problemen hebben. *"Zo een hulpverlening is voor mensen die echte problemen hebben. Ik ga daar toch niet naar bellen omdat ik zo een stom probleem heb."* In de interviews vertelden vele jongeren dat ze nooit naar een hulpverlening zouden stappen omdat hun probleem niet belangrijk genoeg is. *"Als ik er bijvoorbeeld naartoe zou gaan met 'mijn opa is overleden' denk ik dat hij grotere problemen heeft en het te druk heeft voor mijn probleem want dat is dan toch misschien niet zo belangrijk in zijn ogen."*

Het gevoel hebben dat hulpverleners geen zin hebben om naar hun problemen te luisteren, maar het wel moeten doen omdat het hun beroep is, kwam opvallend veel voor tijdens de gesprekken met de jongeren. Sommige hebben snel het gevoel dat ze hulpverleners niet willen storen met hun problemen omdat deze wel wat anders te doen hebben. *"Als je je problemen vertelt aan de hulpverlener heb je het gevoel dat ze zich gaan vervelen omdat ze altijd dezelfde problemen en hetzelfde gezaag horen. Het wordt allemaal mooi voorgesteld op school maar als je ernaar zou bellen of naartoe zou gaan dan denk je misschien dat de mensen zoveel problemen zien en niet meer geïnteresseerd zijn."*

Jongeren hechten ook veel belang aan de leeftijd van een hulpverlener. Bij een jonge hulpverlener durven ze meer praten over zichzelf aangezien ze het gevoel hebben dat deze hen veel beter zal begrijpen. Jonge mensen staan dicht bij hun leefwereld. *"Ik zou liever tegen*

iemand van mijn leeftijd mijn verhaal willen doen dan tegen iemand die vijftig is. Want iemand die jonger is begrijpt beter wat je allemaal bedoelt en voelt hetzelfde aan als jou."

Een laatste structurele factor is de locatie waar een dienst is gelegen. Vele jongeren hebben minder de neiging een dienst binnen te stappen wanneer deze gevestigd is in een buurt waar de kans groot is dat veel mensen ze zien binnenstappen. *"In onze stad is een JAC in een super drukke straat. Hierdoor zou ik al niet naar een JAC gaan, daar hangt zo een groot paneel 'JAC' boven."* Een hulpverleningsdienst in een drukke omgeving heeft anderzijds een voordeel voor de bekendheid van hun naam.

Naast structurele factoren kunnen ook persoonlijke factoren een rol spelen waarom jongeren de stap naar een hulpverleningsdienst niet snel zetten. In de eerste plaats ontkennen jongeren hun problemen, ze voelen zich hiervoor te trots waardoor ze het probleem ontwijken. Vooral de jeugdadviseurs werden hier vaak mee geconfronteerd. *"Velen durven hun problemen niet 100% onder ogen zien. Ze zijn ingesteld dat het zou overgaan. De maatschappij duwt je ook in die richting. Ze zijn beschaamd en willen niet toegeven dat ze een probleem hebben."*

Een andere belangrijke reden is dat jongeren zeggen over een groot sociaal netwerk te beschikken waardoor professionele hulpverlening voor hen niet nodig is. Zij hebben de kans om hun problemen met hun ouders en/of vrienden te bespreken en doen dit ook veel liever omdat ze hen beter kennen en het veel persoonlijker vinden. *"Het is goed voor anderen maar voor mij is dat niet nodig, ik heb mijn familie mijn buurman waar ik iets tegen kan vertellen."*

Eén van de meest voorkomende antwoorden was dat een hulpverleningsdienst iets onpersoonlijks is. Ze kennen de hulpverlener niet, de hulpverlener kent hen niet en ze hebben geen van band samen. Iemand van de jongeren vond dat het iets oppervlakkig en geforceerd is. *"Die persoon weet niets van je achtergrond, weet niets over jou of over wat je hebt meegemaakt. Het is moeilijk om daar met hem over te praten."*

Andere jongeren hebben gewoon geen behoefte om over hun problemen te praten met andere mensen. Als ze dit al niet doen met mensen in hun omgeving, is de kans nog kleiner dat ze dit tegen iemand onbekend gaan zeggen. *"Ik heb meestal geen behoefte om te praten over mijn problemen en mijn gevoelens, meestal uit ik dit in liedjes of gedichten."* Vele jongeren proberen hun probleem eerst zelf op te lossen vooraleer ze er met iemand anders over praten. Indien het 'zelf oplossen' niet lukt en het probleem ernstiger wordt, gaan jongeren het sneller overwegen om hulp te vragen. *"Maar ik denk dat je eerst probeert het probleem zelf op te lossen vooraleer naar vreemde mensen te gaan."*

Een vijfde reden waarom jongeren niet naar een hulpverleningsdienst zouden stappen is het feit dat ze er zich over schamen, zowel ten opzichte van zichzelf als ten opzichte van andere

(on)bekende mensen. Jongeren schamen zich omdat ze een probleem of een slecht gevoel ervaren en dit niet zelf kunnen oplossen. Hiermee dan ook naar iemand 'onbekend' gaan, is in hun ogen een aantasting van hun eergevoel. *"Jongeren schamen zich dat ze hun problemen van thuis tegen iemand onbekend zouden moeten zeggen, op deze manier voelen ze zich een zwak persoon omdat ze het niet zelf kunnen oplossen."* Velen zouden het nooit aan iemand anders meedelen dat ze contact hebben opgenomen met een hulpverleningsdienst. Ze schamen zich er teveel over en hebben het gevoel dat deze mensen hen als een 'abnormaal persoon met grote problemen' zouden bestempelen. *"Veel mensen hebben ook schrik om naar het CLB te gaan, omdat dat op school is en ze zien je daar binnen gaan. De jongeren hebben schrik wat de anderen over hun zouden denken en dat ze direct gaan denken dat die persoon een groot probleem heeft. En op die manier hebben ze schrik om daar naartoe te gaan want ze schamen zich er heel hard over."* Dit is ook een reden waarom vele jongeren opteren voor een anoniem contact waar ze thuis in hun vertrouwde omgeving kunnen blijven zodat het onmogelijk is dat andere mensen hen kunnen zien. *"Ze zijn beschaamd. Ze willen er niet naartoe gaan omdat ze niet willen dat andere mensen hen zien en het zo te weten komen."*

Vele jongeren ervaren ook een gevoel van wantrouwen ten opzichte van deze hulpverleners. Onder vertrouwen verstaan de meeste jongeren 'het niet doorvertellen aan andere personen' en 'hun probleem als ernstig bekijken' waar niet mee gelachen wordt. *"Wie weet zit die persoon wel achter je rug met zijn collega's te lachen met jouw situatie. Je kent die persoon niet, dus je kan niet honderd procent weten of je die kan vertrouwen."*

Schrik is nog een andere reden waarom jongeren nooit naar een hulpverleningsdienst zouden stappen. Het is belangrijk om te weten wat jongeren onder 'schrik' verstaan. We kunnen dit onderverdelen in vier groepen. Ten eerste hebben jongeren schrik voor het onbekende (meest voorkomende reden waarom jongeren niet naar een hulpverleningsdienst zouden stappen). Ze kennen de dienst niet, weten niet wie er werkt en op welke manier ze tewerk gaan. Iemand gaat niet snel naar iets toestappen als men niet weet wat men daar kan verwachten. *"Ze weten niet wat er achter de muren gebeurt. Voor ze er naartoe zouden gaan, gaan ze eerst informatie zoeken over het centrum. Ik ken iemand die gewoon tot de deur is gegaan om te zien hoe het eruit ziet maar is niet verder gegaan omdat hij schrik had."* Ten tweede hebben sommige jongeren schrik voor de reactie van de hulpverlener. De hulpverlener gaat hen misschien uitlachen of het gevoel geven dat ze niet welkom zijn. Op het moment dat iemand hulp gaat vragen, verwachten jongeren dan ook dat ze hen effectief helpen. Maar ze hebben schrik dat dit niet het geval zal zijn en dat ze hen geen hulp kunnen bieden zodat ze de jongeren moeten doorverwijzen naar een andere dienst. *"Schrik dat ze je gaan uitlachen of dat ze gaan zeggen dat we hulp bij iemand anders moeten zoeken."* Ten derde hebben jongeren schrik dat hun ouders het te weten komen. Volgens jongeren zullen hun ouders er niet mee akkoord gaan dat ze met iemand onbekend zouden praten. Op deze manier hebben ouders het gevoel dat ze hun kinderen niet kunnen helpen wat een gevoel van schaamte ten opzichte van anderen met zich meebrengt. *"Ik zou*

bang hebben dat mijn ouders het te weten komen. Ze zullen er niet blij mee zijn dat je met je problemen ergens anders naartoe gaat.” Ten vierde en ten laatste hebben jongeren ook schrik dat ze hun gevoel van controle over de situatie verliezen eenmaal ze bij de hulpverlener zitten. Op het moment dat de jongere tegenover de hulpverlener zit kan deze niet meer weggaan wanneer men wilt. Het geeft de jongere een benauwd gevoel waar de controle in de handen van de hulpverlener ligt. “Ik zou schrik hebben en het gevoel hebben dat je niet kan vertrekken wanneer je wil als je daar zit.”

Jongeren of hun vrienden kunnen een slechte ervaring hebben opgedaan bij een hulpverlener. Het gevolg hiervan is dat jongeren er nooit meer naartoe stappen of bellen. Hun vertrouwen of het goede beeld over een hulpverlening is geschonden en ze veralgemenen dit met alle andere instanties. *“Wij zaten eens met vrienden thuis en we hebben eens naar zo een lijn gebeld om gewoon eens te praten, dus niet over problemen of zo. En dat meisje zei aan telefoon tegen ons ‘ik ben blij dat er eens mensen bellen die niet zagen over hun problemen’. Die deed dat vrijwillig en die mensen belden constant om heel hun leven te vertellen en ze geraakte dat echt wel beu. Hieruit heb ik geleerd dat die mensen echt niet graag naar problemen luisteren van anderen en liever een leuke babbel hebben.”*

4.6 Factoren die een aanleiding geven dat jongeren naar een hulpverleningsdienst stappen

Bij de vraag ‘wanneer zouden jongeren dan wel naar een jeugdhulpverlening stappen?’ kwamen opmerkelijk terugkerende antwoorden als bij de vorige onderzoeksvraag. Dit was onder andere wanneer men een groot probleem heeft, wanneer de intieme kring wegvalt, wanneer men het zelf niet kan oplossen en omdat het anoniem is.

Zoals reeds vermeld zijn er heel wat jongeren die nooit naar een hulpverlening zouden stappen of bellen omdat het onpersoonlijk is. Langs de andere kant zijn er ook jongeren die er juist wel naartoe stappen omdat het onpersoonlijk is. Ze weten dat hulpverleners over beroepsgeheim beschikken (tot op zeker niveau) en op deze manier hebben de jongeren een gevoel van vertrouwen in deze mensen. Ze kennen de hulpverleners niet en dit maakt het voor jongeren veel gemakkelijker om hun probleem kwijt te kunnen. *“Het niet kennen van een hulpverlener kan ook een voordeel zijn. Als je met iemand moet gaan praten die je helemaal niet kent en hij of zij kent jou ook niet. Ik denk dat dat juist wel veel beter is, je kan die wel vertrouwen want die weet helemaal niets van jou. En die heeft ook beroepsgeheim, een vriend of vriendin heeft dat niet en kan dat tegen eender wie gaan zeggen.”*

Sommige jongeren zijn ook op de hoogte van de expertise van de hulpverleners. Hulpverleners zijn hiervoor opgeleid en kunnen hen professionele hulp geven. *“Het JAC is zeer goed. Je kan er met concrete problemen terecht. Bijvoorbeeld: ‘ik ben zwanger, wat kan ik doen?’ Deze personen weten wat ze moeten zeggen op elk moment en bij elk probleem en je vrienden kunnen dit niet.”*

Op het moment dat een jongere zich over iets schaamt ten opzichte van zijn of haar intieme kring, is de kans groter dat deze zich naar een hulpverlening wendt om er daar over te praten. *“Ik denk wanneer je een probleem hebt waarover je je schaamt (bijvoorbeeld een geslachtsziekte), is het beter om dit te doen met iemand die je niet kent.”*

Jongeren die geen steun (meer) kunnen of willen ontvangen van hun intieme kring, wenden zich sneller tot een jeugdhulpverlening. Dit kunnen jongeren zijn die zich schamen ten opzichte van hun vrienden of ouders. *“Als je vragen hebt over seks en je durft daar niet met je vrienden over praten omdat je denkt dat het stom is. En met je ouders ook niet omdat je niet wil dat ze daar iets over weten.”* Dit kunnen ook jongeren zijn die zich eenzaam voelen en geen vrienden of ouders hebben. *“Ik denk dat het meestal kinderen zijn die geen ouders of vrienden meer hebben. Wij hebben ouders en we gaan naar onze ouders.”* Maar het is niet omdat jongeren beschikken over een intieme kring dat deze nooit naar een hulpverlening stappen. Het kan ook zijn dat deze jongeren hun ouders of vrienden niet vertrouwen of dat deze personen niet willen luisteren naar hen. *“Ook als je het gevoel hebt dat je vrienden niet naar je luisteren. En je weet als je naar zo een jongerentelefoon belt, ze gaan wel naar je luisteren.”*

Wat opmerkelijk veel voorkwam is dat sommige jongeren alleen naar een jeugdhulpverlening stappen op het moment dat ze een groot en ernstig probleem ervaren. In hun ogen is een hulpverleningsdienst alleen voor mensen die grote en ernstige problemen hebben. *“Als je een serieus probleem hebt zou ik naar een JAC gaan, anders zou ik daar nooit aan denken.”*

Jongeren die hun problemen zelf niet meer kunnen oplossen en het niet meer in de hand hebben, zetten de stap naar een jeugdhulpverlening ook veel sneller. *“Als ik het gevoel heb dat ik mijn eigen problemen niet meer kan oplossen, dan is er een grotere kans dat ik externe hulp zal vragen.”* Jongeren ervaren de hulpverlening als laatste redmiddel voor hun problemen.

Een tweetal jongeren vertelden ook dat ze enkel naar een jeugdhulpverlening zouden stappen na kennismaking via school.

4.7 Verwachtingen van jongeren ten opzichte van de hulpverlener en de hulpverleningsdienst

Wat verwachten jongeren van een jeugdhulpverlening of een jeugdhulpverlener? De antwoorden op deze onderzoeksvraag waren er heel wat, ze werden gegroepeerd onder een aantal topics. De tabel in bijlage 11 geeft een kort overzicht weer.

Jongeren verkiezen een dienst gelegen in een rustige en afgelegen omgeving. Op deze manier is de kans groter dat ze zonder vrees gezien kunnen worden op het moment dat ze binnenstappen. *“Ik zou het niet leuk vinden, moesten er mensen mij daar zien binnenstappen. Dus het moet voor mij wel afgelegen zijn.”* Enkele jongeren hechten ook veel belang aan een veilige

omgeving waar ze zich zonder gevaar alleen naartoe kunnen begeven. *“Een dienst moet in een veilige buurt zijn gelegen, bijvoorbeeld niet op het S-J. plein want dat is daar heel gevaarlijk.”*

Naast de omgeving van de dienst, vinden jongeren het ook belangrijk om in een gezellige ruimte ontvangen te worden. Een sobere kamer met een tafel en twee stoelen doet hen teveel aan een ondervragingsruimte denken. Daarom wensen ze een gezellige ruimte met veel kleur en licht. *“Een ruimte dat je kalmeert en waar je je comfortabel voelt. Dus dat je in een leuke en gezellige kamer zit in plaats van aan een tafel met twee stoelen.”*

Naast aspecten van de dienst zelf verwachten jongeren ook een aantal zaken van een hulpverlener. Deze moet zich aan de regels van het beroepsgeheim houden. Jongeren willen dat alles wat ze zeggen tegen de hulpverleners tussen vier muren blijft. Dit geeft hen een gevoel van vertrouwen en geborgenheid. *“Als je weet dat die je problemen tegen niemand zegt. Dus je vertrouwt die meer als je weet dat die beroepsgeheim heeft. Dus ze moeten alles voor zichzelf houden.”* Naast beroepsgeheim zijn er ook vele jongeren die een hulpverlener met professionaliteit wensen. Hulpverleners moeten weten over wat ze het hebben en moeten hun kennis op een gepaste manier toepassen. Langs de andere kant mogen de hulpverleners ook niet té afstandelijk overkomen. *“Geen koele kikker.”* Jongeren willen hun problemen liever niet tegen een ‘oude’ hulpverlener vertellen (zoals hier reeds boven beschreven staat). De leeftijd van een hulpverlener is een cruciaal aspect of jongeren al dan niet naar deze persoon zouden toestappen. Oudere hulpverleners zijn onvoldoende betrokken bij de leefwereld van jongeren. Toch lieten enkelen merken dat het niet alleen aan de leeftijd lag maar ook aan het karakter van de hulpverleners. Bijvoorbeeld: een oudere hulpverlener kan jong van geest zijn, terwijl een jongere hulpverlener dit niet noodzakelijk is. Dit kwam opmerkelijk veel voor in de meningen van jongeren over de CLB-medewerkers op hun school. *“In het CLB op onze school werken twee oude mensjes. Allé die zijn wel lief maar die zijn echt nog van de oude stempel. Voor jongeren van 17, 18 jaar is dat heel moeilijk om dan je persoonlijke dingetjes te vertellen tegen twee ‘oude’ mensen, ik denk ook dat ze me toch niet begrijpen. Ik vind dat die mensen maximum 30 jaar mogen zijn.”*

Naast leeftijd is ook het uiterlijk van een hulpverlener belangrijk. Het gaat hier niet over de norm ‘mooi’ of ‘lelijk’, maar zich verzorgen en zich niet ouderwets kleden. *“Hulpverleners moeten een verzorgd uiterlijk hebben, niet stinken en niet ongeschoren zijn. Als je jeugd aanspreekt moet je je ook jeugdige kleden.”* Volgens de geïnterviewde allochtonen kan het moeilijk zijn om hun gevoelens te vertellen tegen een hulpverlener van een andere cultuur. Daarom prefereren zij een hulpverlener van dezelfde cultuur en die hen op deze manier ook veel beter zal begrijpen en weten hoe ze advies kunnen geven. *“Ik zou een hulpverlener willen hebben met dezelfde cultuur als mij. Want ze zouden misschien zeggen dat we over ons probleem moeten praten met ons ouders, en dat gaat bij ons echt niet.”*

Naast bovenstaande criteria kwamen nog een aantal andere aspecten aan bod: empathie, op je gemak stellen, tijd maken, luisteren, helpen, raad geven, niet als kind behandeld worden, inspraak geven, een leuk gesprek en niet alleen over problemen praten en een vertrouwensband opbouwen tijdens het gesprek met een hulpverlener.

'Niet als kind behandeld worden' en 'inspraak hebben in de situatie' kwamen opmerkelijk veel voor. De meeste jongeren houden er niet van dat iemand zegt wat ze moeten doen en hen vertelt wat de beste oplossing is. Ze willen samen met de hulpverlener naar een oplossing zoeken. Ze hebben nood aan inspraak in het gesprek en willen niet bemoederd worden, maar een hulpverlener die hen aanspreekt op een volwassen manier. *"Ik wil niet behandeld worden als een klein kind dat om hulp smeekt. Ik wil gewoon iemand hebben om mee te praten en die eventjes tijd voor me maakt."*

Jongeren vinden het belangrijk dat ze een vertrouwensband tot stand brengen met de hulpverlener. Dit opbouwen is niet vanzelfsprekend. Daarom werd in een bijkomende onderzoeksvraag nagegaan op welke manier jongeren zo een band zien te realiseren. De meeste jongeren verstonden onder vertrouwen 'het niet doorvertellen' en 'hun probleem als ernstig bekijken waar niet mee gelachen wordt'. Daarnaast moet een hulpverlener tijd maken voor de jongeren. Ze moeten hen het gevoel geven dat ze open staan voor hun problemen en bereid zijn om naar hun verhaal of vragen te luisteren en te beantwoorden. *"Toen ik naar het CLB ging, moest ik aan die bureau zitten en had echt het gevoel dat ik hun stoorde, op deze manier kan je echt geen band hebben met de hulpverlener."* Zij wensen ook een wederzijds contact tussen hen en de hulpverlener. De jongeren vinden het onaangenaam om tegen iemand te praten die ze helemaal niet kennen. Op het moment dat een hulpverlener zich heeft voorgesteld, is de jongere meer bereid om zijn/haar problemen of vragen mee te delen. *"Ik vind dat je alles van jezelf moet zeggen ondertussen dat jij niets van hen mag weten. Het is daarom ook belangrijk dat een hulpverlener zich voorstelt zodat je weet tegen wie je het hebt."* Jongeren hebben ook behoefte om telkens met dezelfde hulpverlener in contact te komen. Dus niet de ene dag persoon A, de andere dag persoon B en soms eens persoon C. Een reden hiervoor is dat ze 'het telkens opnieuw vertellen' van hun situatie willen vermijden. *"Ook ikzelf werd altijd naar iemand anders op de dienst doorverwezen. Je moet altijd je verhaal opnieuw vertellen en je moet steeds opnieuw een vertrouwensband maken."* Jongeren wensen ook met de hulpverlener 'samen dingen te doen'. De jongeren bedoelen hiermee dat de hulpverlener niet alleen steun geeft binnen de dienst, maar ook erbuiten. *"Bijvoorbeeld, als mijn mama zou sterven dat die hulpverlener ook naar de begrafenis gaat."*

4.8 Het aanspreken van jongeren

Op de onderzoeksvraag "Op welke manier kan je jongeren aanspreken om naar een jeugdhulpverlening te stappen?" werden een heleboel zaken gegeven van jongeren op welke manier zij het zouden aanpakken. Via deze vraag werd helaas geen nieuwe informatie verzameld. Toch hebben ze via deze vraag hun mening gegeven op verschillende promotievormen.

Ten eerste waren er heel wat jongeren die benadrukten dat ze folders geen goed idee vonden. Deze jongeren worden elk jaar overrompeld met tal van informatie, waardoor ze niet meer weten waar te beginnen. *"Ik lees die folders nooit! Er zijn er teveel en het is altijd hetzelfde".* Andere jongeren hadden hier een andere mening over. Ze krijgen er wel heel wat maar tussen al die folders zal er wel altijd iets tussen zitten dat hen aanspreekt en interesseert zodat ze het wel lezen.

Volgens een aantal jongeren zijn leerkrachten (die dagelijks contact hebben met hen) onvoldoende op de hoogte van hulpverleningsdiensten. Daarom opteren ze ervoor dat ook leerkrachten meer ingelicht moeten worden. *"Vooral leerkrachten informatie geven zodat ze er iets over weten en ons kunnen helpen."*

Over het CLB (Centra voor Leerlingenbegeleiding) op hun school werd heel wat kritiek gegeven. Vele jongeren weten niet wat een CLB nu juist inhoudt en wie er werkt. *"CLB zou zich elke keer in het begin van het schooljaar moeten komen voorstellen in de klas".* Dit is net hetzelfde wat sommige JAC's doen in samenwerking met scholen. Hierdoor zijn de jongeren al meer vertrouwd met de dienst en is de drempel naar deze dienst al heel wat kleiner. *"De hulpverlening moet zich aan ons komen voorstellen, zeker voor de eerste stap. Op deze manier weet je al wie ze zijn en wat ze doen. Bijvoorbeeld het CLB hier bij ons op school, we kennen die personen totaal niet. We weten wel een beetje wie ze zijn en in welk lokaal je ze kan vinden. Maar niet veel leerlingen hier op school weten wat ze concreet doen en met welke soort problemen je kan aankloppen. Daarom is het beter dat het CLB of JAC zich aan ons zou komen voorstellen."* De manier waarop een JAC zich komt voorstellen op school kan op verschillende manieren geïnterpreteerd worden door de jongeren. De meeste jongeren (waaronder degenen die al een voorstelling van het JAC hadden gekregen) waren tevreden over de JAC voorstellingen. Maar er waren ook enkelen die het maar een saaie bedoeling vonden. Zij werden op een verkeerde manier aangesproken. *"Als ik naar een school zou gaan om uitleg te geven zou ik het interactief maken. Nu zitten we twee uur passief te luisteren. Je moet ervoor zorgen dat het jongeren interesseert. Bijvoorbeeld iets met muziek. Nu stellen ze een paar vragen maar dat is alles."* *"Ik vind dat het JAC het zo onaangenaam, zo saai en oninteressant brengt. Het zijn alleen maar meisjes die komen vertellen. Voor jongens is het misschien beter als er een jongen bij is. Het zijn zo trutjes die het komen voorstellen."*

Informatie over de verschillende jeugdhulpverleningen kunnen jongeren vinden op verschillende plaatsen waar jongeren komen. Zoals festivals, op school, in de bibliotheek, in jeugthuizen, op fuiven, etc. *“Op festivals staan er veel standjes. Daar kan je de jongeren gemakkelijk bereiken. De sfeer is er ontspannen. Jongeren gaan snel eens kijken.”* Jongeren kennen de meeste diensten ook via deze weg. In de meeste scholen hangen er posters in de toiletten. De jongeren vinden dit een goed initiatief omdat je op je gemak zonder dat iemand het merkt de informatie kan lezen. *“Die posters op onze toiletten vind ik wel goed want niemand kan ons zien. We zijn er alleen en kunnen het rustig lezen.”* Daarom zouden jongeren het een goed idee vinden dat de informatie die ze bekomen op een plaats ligt of hangt waar niemand hen ziet. *“Ergens iets apart waar je af en toe komt waarnaar je kan kijken zonder je te generen.”*

Eén van de jongeren vertelde ook dat jeugdhulpverleningen zich vooral niet moeten opdringen. Volgens hem zal iemand die een probleem ervaart en er niet mee overweg kan zelf wel de weg naar een hulpverlening vinden.

Jeugdhulpverleningdiensten moeten volgens de jongeren via initiatieven duidelijk maken dat het niet alleen om problemen draait. Maar dat je ook voor ‘leuke’ zaken kan langskomen bij hen. Volgens de jongeren verkleint ook dit de drempel aangezien ze op deze manier al in contact zijn gekomen met deze personen waardoor ze sneller iets durven vragen. *“Op een leuke manier dingen organiseren zoals een fuif, een kamp, een stadsspel, een wedstrijd en zo aan de jongeren informatie geven.”* De groep jeugdadviseurs beamen het aspect dat men informatie op een JAC kan bekomen. *“Ook gaan er veel jongeren naar het JAC voor gewoon informatie te krijgen. En als ze zien dat de sfeer daar heel leuk is, dan gaan ze al weer sneller terugkomen. En dan kennen ze die hulpverleners toch al wat beter, dan zijn ze het een beetje gewend.”*

Sommige jongeren opteerden voor een café binnen een hulpverleningsdienst. Dit zou volgens hen de drempel veel lager maken omdat het op deze manier minder serieus overkomt. *“Een café binnen een dienst lijkt mij wel een goed idee. Daar veel reclame over maken. Want wie gaat er niet graag iets drinken?”*

Een meisje van de allochtone vereniging wenste meer allochtone hulpverleners. Voor haar was het nog eens een extra drempel om de stap naar een jeugdhulpverlening te zetten aangezien het vooral autochtone hulpverleners waren die haar toch niet zouden begrijpen.

Deel 5: Bespreking

Uit verscheidene onderzoeken is gebleken (Huysmans, 2004; Du Bois-Reymond, 1992; Verschelden & Bouverne-De Bie, 2000; Kinderrechtencommissariaat, 2007) dat jongeren zich in eerste instantie tot ouders, vrienden en familie (sociaal netwerk) richten op het moment dat zij een slecht gevoel of probleem ervaren. Ook in de onderzoeksresultaten kwam dit zeer duidelijk tot uiting in de antwoorden van de jongeren. Ze gaan vooral naar hun vrienden, ouders, grootouders, broer, zus of lief. Jongeren zetten de stap pas als al deze hulpbronnen zijn uitgedroogd en zien de hulpverlening als laatste hulpmiddel (Huysmans, 2004; Seynaeve, et al., 2004). Hulpverleningsinstanties kwamen zelden voor tijdens het interviewen van de jongeren, zij zouden er naartoe gaan op het moment dat ze geen hulp (meer) kunnen/willen ontvangen van hun sociaal netwerk, wanneer hun problemen ernstiger worden of wanneer ze geen andere uitweg meer zien.

Afhankelijk van de aard en de omvang van het probleem dat jongeren ervaren, zoeken ze steun bij hun ouders of vrienden (Van den Bergh, 2001; Herbert & Ytsma, 1989; Frey & Röthlisberger, 1996). Dit was ook het geval bij de ondervraagde jongeren. Voor kleine alledaagse problemen of vragen over/problemen met zwangerschap, seks of drugs hebben jongeren sneller de neiging om hiermee naar hun leeftijdgenoten te stappen. Op het moment dat deze problemen ernstiger worden of wanneer de jongeren vragen hebben over school, toekomst of gezondheid zoeken ze eerder steun bij hun ouders. In de literatuur bespreekt Van Lieshout (1999) op het moment dat de relatie tussen ouders en de jongeren slecht is of als de ouders een onderdeel zijn van de ruzie, jongeren vooral terugvallen op hun vrienden. Ook de jongeren beaamden dit tijdens de gesprekken.

Verstraete (1991), De Reyt, et al. (2003) en gegevens uit het ombudswerk van het Kinderrechtencommissariaat (2003-2004) stelden vast dat het hulpverleningsaanbod niet genoeg gekend is bij de jongeren. De jongeren bevestigen dat ze inderdaad onvoldoende op de hoogte zijn van het aanbod. Ze kennen de diensten wel bij naam maar weten niet wat deze diensten nu juist als doel hebben. Ook de jeugdadviseurs zijn hiervan overtuigd, zij worden vaak geconfronteerd met jongeren die niet weten wat een JAC nu juist doet. Deze stelling spreekt deze van het onderzoek van In Petto (2000) tegen. Zij kwamen tot de conclusie dat er een hoge bekendheid is van de diensten. Dit was een kwantitatief onderzoek waar de jongeren de gekende diensten moesten aankruisen. Maar er was geen sprake van een vraag die vroeg naar wat de functie van deze dienst was. Men kan besluiten dat jongeren de diensten bij naam wel kennen (naambekendheid), maar ze beschikken over onvoldoende kennis van de diensten.

In de literatuur (Buysse, 1997; Van Lieshout, 1999; Claes, 1992; Van Leeuwen, 1999) is reeds besproken dat jongeren die steun van hun sociaal netwerk krijgen zich minder snel naar

een jeugdhulpverlening begeven. Voor vele jongeren is steun krijgen van hun sociaal netwerk een reden waarom ze niet naar een jeugdhulpverlening stappen. Indien zij de kans krijgen om dit met hun intieme kring te bespreken, doen ze dit liever dan naar een hulpverlening te stappen. Op het moment dat zij geen steun (meer) kunnen of willen ontvangen van hun intieme kring, zal de kans groter zijn dat ze zich naar een hulpverleningsdienst wenden.

Er waren jongeren die hun problemen voor zich hielden en geen behoefte hadden om het tegen iemand te zeggen. Ze proberen het zelf op te lossen. In de literatuur zei Dekkers, et al. (2002) dat jongeren van zichzelf verwachten zelfstandig hun problemen op te lossen en dat ze het gevoel geven dat ze geen steun willen ontvangen. Er bestaat een tegenstrijdigheid tussen het zelf oplossen en hulp vragen. In de interviews vertelden jongeren dat ze wel hulp vragen op het moment dat ze het zelf niet meer kunnen oplossen. Doordat jongeren een grote behoefte aan zelfstandigheid hebben, kwamen De Wit, et al. (2004) tot de vaststelling dat jongeren snel een gevoel ervaren dat hulpverleners hen proberen te manipuleren, hen als 'kind' te behandelen en hen geen inspraak geven. Uit de antwoorden bleek dat jongeren dit ook verwachten van hulpverleners. Ze willen niet bemoederd worden en wensen veel inspraak op de situatie. Daarom hebben jongeren ook schrik dat ze hun gevoel van controle verliezen eenmaal ze bij een hulpverlener zitten.

Dat jongeren zich schamen omdat ze een probleem ervaren en omdat ze het niet zelf kunnen oplossen en hier hulp voor nodig hebben, werd al reeds besproken in de literatuur (Seynaeve et al., 2004; Heuves, 2006; De Wit, et al., 2004; In Petto, 2000). Ook tijdens de gesprekken bij de jongeren werd dit bevestigd. Dit is volgens hen een belangrijke reden waarom zij niet naar een hulpverlening zouden gaan. Daarom wensen er vele jongeren dat een hulpverlening zich in een rustige omgeving bevindt (kleinere kans dat iemand hen ziet binnenstappen) of dat ze liever contact opnemen via telefoon of e-mail en dat informatie van hulpverleningsdiensten zich op een plaats moet bevinden waar niemand kan opmerken dat ze het lezen.

De Wit, et al. (2004) stellen dat mensen, dus ook adolescenten, er extra moeite mee hebben om hulpvrager te zijn omdat dit kwetsend zou zijn voor hun gevoel van eigenwaarde. Ook tijdens de interviews waren er enkele jongeren die zich te trots zouden voelen om hulp aan een onbekende persoon te vragen.

Het gevoel van wantrouwen ten opzichte van de hulpverlening/hulpverlener waarover Soetewey (2006), Van den Bergh (2001) en het onderzoek van de welzijnsraad van Gent (1998) het hebben, kwam opmerkelijk veel ter sprake tijdens de interviews met de jongeren. In de literatuur wordt onder vertrouwen 'geen informatie ongevraagd doorgeven' verstaan (Welling, 2003). Tijdens de gesprekken kwamen naast 'geen informatie ongevraagd doorgeven' meerdere aspecten aan bod die jongeren plaatsen onder vertrouwen.

Hulpverleners moeten hun probleem of vraag als ernstig bekijken, ze moeten tijd maken voor de jongeren, er moet een wederzijds contact bestaan tussen de hulpverlener en de jongere en jongeren verwachten steeds dezelfde hulpverlener binnen een dienst te kunnen spreken. Deze resultaten kwamen ook ter sprake in het onderzoek van het Kinderrechtencommissariaat (2007).

In het onderzoek van In Petto (2000) en de welzijnsraad van Gent (1998) besloten ze dat het niet kennen van de jeugdhulpverleners door de jongeren de drempel naar hulpverleningsdiensten vergroot. Ook de jongeren bevestigen dit tijdens de gesprekken. In hun ogen is een hulpverlener onpersoonlijk, ze kennen hem of haar niet en ze hebben geen band samen. Jongeren hebben schrik voor het onbekende omdat ze niet weten wat ze kunnen verwachten. Maar langs de andere kant waren er ook jongeren die juist wel naar een hulpverlening zouden toestappen omdat ze deze mensen niet kennen. Dit werd ook bevestigd in het onderzoek van In Petto (2000).

Bij de vraag 'op welke manier kan men jongeren het best bereiken', werd er niets gezegd over de jeugdadviseurs. Hierdoor kunnen we het aspect peer support projecten niet linken met de literatuur.

Soetewey (2006) stelt dat folders een goede manier zijn om jongeren te informeren. Tijdens de interviews vonden sommige jongeren het uitdelen van folders met informatie over de verschillende hulpverleningsdiensten geen goed idee. De jongeren hebben het gevoel teveel van deze folders te ontvangen waardoor het niet meer duidelijk overkomt. Maar zoals u reeds gezien hebt bij de onderzoeksresultaten zijn er ook jongeren die wel wat hebben aan folders. Hilverdink (2006) zegt dat informatie op plaatsen waar jongeren komen belangrijk is om deze te bereiken. Jongeren kennen de meeste diensten ook via deze weg (bijvoorbeeld op festivals). Uit de meeste gesprekken kan men afleiden dat de meeste jongeren de informatie niet duidelijk vinden. Velen wisten niet dat deze diensten gratis zijn, waar ze liggen en wat ze juist doen. Het probleem is dat we niet zeker weten of het nu aan de onduidelijke informatie ligt of aan het feit dat jongeren de informatie niet lezen.

De bekendheid van de diensten kan verbeterd worden door scholen die op bezoek gaan bij de diensten of andersom (Soetewey, 2006; BWR, 2003). Ze weten wat ze kunnen verwachten en hierdoor durven jongeren sneller de stap zetten omdat het 'onbekende' wegvalt. Sommige jongeren hadden al eens een of meerdere voorstelling(en) gekregen op hun school. De meeste waren hier tevreden over, anderen hadden dan weer het gevoel dat het een saaie bedoening was. Daarom is het belangrijk dat de diensten zich op een speelse, interessante en interactieve manier komen voorstellen waar ook mannen en niet alleen vrouwen bij zijn (voor de mannelijke leerlingen).

De houding van de hulpverlener is een belangrijke factor voor laagdrempeligheid (Welling, 2003; Soetewey, 2006; Kinderrechtencommissariaat, 2007; BWR, 2003; Advies Kinderrechtencommissariaat, 2003-2004). De jongeren verwachten veel van een hulpverlener. Dit zijn onder andere beroepsgeheim en kennis hebben, niet té professioneel overkomen, jong zijn van geest, dezelfde cultuur hebben, verzorgd uiterlijk hebben, empathie, op je gemak stellen, tijd maken, luisteren, helpen, raad geven, niet als kind behandeld worden, inspraak geven, vertrouwen, tijd maken, wederzijds contact en een persoonlijke aanpak. Al deze verwachtingen komen overeen met de gegevens vanuit de literatuur.

Een tussenvorm tussen een jeugdhuis en een JAC is een ideale laagdrempelige voorziening (BWR, 2003). Tijdens de gesprekken vonden een aantal jongeren het interessant om een soort café binnen een hulpverleningsdienst te plaatsen. Op deze manier komt het minder serieus over en laat men blijken dat het niet alleen om problemen draait.

In het onderzoek van het Kinderrechtencommissariaat (2007) hadden jongeren een aantal verwachtingen ten opzichte van een hulpverleningsdienst, namelijk de openingsuren, het interieur, gemakkelijke gelegen en een plaats waar niet teveel personen voorbijkomen. Uitzonderlijk de openingsuren (die nooit ter sprake zijn gekomen tijdens de gesprekken) werden deze verwachtingen ten opzichte van een dienst eveneens in ons onderzoek ontdekt.

Keesom (2007) en De Reyt, et al. (2003) beweren dat nieuwe communicatievormen de drempel verlagen en dat jongeren deze vormen meer waarderen dan face-to-face-hulpverlening. Deze resultaten komen overeen met ons onderzoek. De meeste jongeren wensten het liefst te mailen, chatten en telefoneren. Persoonlijk gesprek kwam pas op de laatste plaats, zeker in het geval ze voor de eerste keer contact zouden opnemen met een hulpverlener. In het onderzoek van het Kinderrechtencommissariaat (2007) werd echter het tegenovergestelde aangetoond, jongeren verkiezen een persoonlijk gesprek boven de nieuwe communicatievormen.

Deel 6: Discussie

6.1 Besluit

We kunnen een aantal zaken besluiten als we terugblikken op de twee onderzoeksdoelstellingen die we in het begin van deze masterscriptie hebben besproken.

Ten eerste wilden we te weten komen wat de mogelijke factoren zijn die ervoor zorgen dat jongeren NIET naar een RTJ stappen. Het feit dat jongeren in eerste instantie hulp gaan zoeken binnen hun intieme kring, kan een factor zijn. Op zich vormt dit geen probleem en is dit een normale zaak van doen. Maar het kan zijn dat deze intieme kring over onvoldoende expertise beschikt om de jongeren op een correcte manier aan te pakken. Hierdoor kan het probleem blijven bestaan of escaleren waardoor de diensten van de RTJ geen hulp meer kunnen bieden. Ook structurele factoren kunnen een rol spelen. Indien jeugdhulpverleningsinstanties hun informatie niet op een duidelijke manier doorspelen naar de jongeren, is de kans groot dat deze jongeren niet goed begrijpen wat ze van deze diensten kunnen verwachten. In de gesprekken dachten er vele jongeren dat ze moesten betalen voor deze diensten (mede door de informatie die niet duidelijk overkomt), wat ook een drempel kan vormen. Nog een ander gevolg van de onduidelijke informatie is dat jongeren een verkeerd beeld kunnen ontwikkelen van de diensten. De meeste diensten geven advies, informatie en hulp. Vele jongeren weten dit niet en hebben een beeld 'hulpverlening is voor mensen met grote en ernstige problemen'. Naast structurele zijn er ook de persoonlijke factoren. De meest voorkomende factoren tijdens de gesprekken waren 'schrik voor het onbekende', 'een hulpverlening is onpersoonlijk' en 'wantrouwen ten opzichte van de hulpverlening/hulpverlener'. Misschien geef ik in heel mijn werk de indruk dat ALLE jongeren hulp nodig hebben, daarom wil ik even duidelijk maken dat 'geen probleem hebben of ervaren' ook een factor kan zijn waarom jongeren niet naar een hulpverlening stappen.

Ten tweede wilden we te weten komen welke factoren juist wel aanleiding geven dat jongeren de stap naar een RTJ zetten. Sommige jongeren gaan juist wel naar een hulpverlening omdat het 'onpersoonlijk' is, bijvoorbeeld wanneer ze zich schamen over iets ten opzichte van hun intieme kring, hebben ze eerder de neiging om hiermee naar iemand 'onbekend' te stappen. Een tweede reden die veel voorkwam tijdens de gesprekken was het beroepsgeheim van de hulpverlener. Ze weten dat hulpverleners niets mogen doorvertellen (tot op een zeker niveau), vrienden hebben sneller de neiging om dit wel te doen.

Ten derde wilden we achterhalen op welke manier de drempel naar een RTJ verlaagd kan worden. Deze zijn: inspelen op de leefwereld van de jongeren, jongeren benaderen vanuit een positief perspectief en niet alleen vanuit problemen, duidelijke informatie overbrengen, de houding van de hulpverlener is belangrijk, nieuwe methodieken zoals e-mail/ chatten en voorstellingen van de diensten op school uitbreiden. Deze verschillende vormen kunnen er voor zorgen dat 'het onbekende' wordt gereduceerd. Iedereen, dus ook adolescenten, heeft een zekere vrees voor het onbekende. Als men niet weet wat men kan verwachten, stapt men

er ook niet zo snel op af. Daarom is het belangrijk dat jongeren meer vertrouwd geraken met de diensten.

6.2 Opmerkingen

Na het maken van mijn literatuurstudie en onderzoeksresultaten, zou ik nog een aantal zaken willen benadrukken.

ELKE doelgroep moet bereikt worden. In de literatuur en de resultaten kwam bijvoorbeeld café of jeugdhuis binnen JAC plaatsen als drempelverlager. Maar hoe zit het dan met jongeren die naar discotheken gaan of jongeren die helemaal niet buiten komen? Het is daarom noodzakelijk dat men zich concentreert op elke groep.

Ten tweede vind ik de school de gemakkelijkste plaats om jongeren te bereiken (voorstellingen van diensten op school). Het probleem is hier dat de toelating van voorstellingen afhankelijk zijn van het schoolpersoneel. Maar dan stelde ik me de vraag of de gemakkelijkste weg ook de beste manier is? Ik denk het spijtig genoeg niet, die leerlingen gaan de voorstelling misschien als één van de lesonderdelen beschouwen en niet geïnteresseerd zijn.

Ten derde viel het me enorm op hoeveel jongeren er een negatief beeld hebben van het CLB op hun school. Ik denk dat men dit gedeeltelijk kan oplossen als de medewerkers van het CLB zich in het begin van het academiejaar kort komen voorstellen in de klassen. Want zoals reeds gezegd, vele jongeren wisten niets af van het CLB op hun school en sommigen kenden de mensen niet die er werkten.

Er is al een aantal keren aangehaald dat jongeren over onvoldoende kennis van het aanbod beschikken. Hier stel ik me wel de vraag of het aan het aanbod van de diensten ligt dat niet duidelijk overkomt bij de jongeren of ligt het aan de jongeren die gewoon geen interesse tonen in het lezen van de informatie of is het een combinatie van beiden?

Ten laatste kwam het schaamtegevoel enorm veel voor. Dit kan men afleiden van één van de redenen dat de jongeren aangaven waarom ze niet naar een dienst zouden stappen, ook omdat ze anoniem contact zoals e-mail en chatten verkiezen en omdat ze wensen dat informatie beschikbaar is op plaatsen waar niemand hen kan opmerken. Nu stel ik me de vraag, moeten we dit schaamtegevoel nog meer benadrukken (zoals bijvoorbeeld het JAC in Leuven helemaal in het donker hoekje vanachter in de straat) of moeten we het beeld veranderen en de mensen laten inzien dat er niets verkeerd aan is om naar een hulpverlening te stappen? Meer zelfs: dat het de normaalste zaak van de wereld is?

6.3 Voorstellen voor verder onderzoek

Het afnemen van de focusgroepinterviews bij de jongeren was volgens mij één van de beste manieren om dit onderwerp te onderzoeken omdat de mening van de jongeren (binnen dit onderzoek) belangrijk is. Maar ik stelde me soms de vraag: Welke mening hebben ouders over de diensten van de RTJ? De meeste jongeren laten zich nog steeds op de één of andere manier beïnvloeden door de mening van hun ouders.

Hiernaast viel me op dat bij het interviewen van de vier allochtone meisjes andere verwachtingen en meningen waren ten opzichte van de RTJ. Spijtig genoeg kon ik dit niet meer behandelen in mijn onderzoek en is dit zeker een nieuw onderzoeksonderwerp waard.

6.4 Presentatie

Om de samenwerking met In Petto en de stuurgroepcommissie goed af te sluiten, werd er een bijeenkomst georganiseerd waar de drie studenten (Joris, Greet en ikzelf) elk hun onderzoeksresultaten bekend mochten maken. De PowerPoint presentatie van de resultaten kan u vinden in bijlage 12.

Bibliografie

Adriaensen, M., & Vercammen, E. (2003). *CLB-werking vandaag: een introductie*. Brussel: VCLB.

Baarda, D.B., De Goede, M.P.M., & Teunissen, J. (2005). *Basisboek kwalitatief onderzoek. Praktische handleiding voor het opzetten en uitvoeren van kwalitatief onderzoek*. Groningen/Houten: Stenfert Kroese, Wolters-Noordhoff.

Bertels, J. & Melis, B. (2002). *Voorstellingsbrochure. JAC's werken met jeugdadviseurs*. Berchem: In Petto.

Buysse, W.H. (1997). *Personal Social Networks and Behaviour Problems in Adolescence*. Leiden: academisch proefschrift.

BWR. (Ed.). (2003). *Jeugdhulpverlening: een recht voor alle Brusselse jongeren. Een project van het Brussels Overleg Jeugdzorg. Werkgroep moeilijk doorverwijsbare jongeren*. Brussel: Auteur.

Claes, M.E. (1992). Friendship and personal adjustment during adolescence. *Journal of Adolescence*, 15, 39-55.

Cools, B. (2003). Kortsluiten om te ontsluiten. Stappen in de ontwikkeling naar een geïntegreerde geestelijke gezondheidszorg voor jongeren in Vlaanderen. *Acta Hospitalia* 43, 2, pp. 59-74.

Coosemans, I., & Engelen, I. (2003). *Tieners in de knoei: gids voor begeleiding van jongeren*. Tielt: Uitgeverij Lannoo nv.

Dekkers, H., Ester, P., Van Dun, L., & Vinken, H. (2002). *Aan ons de toekomst: toekomstverwachtingen van jongeren in Nederland*. Den Haag: Van Gorcum.

De Koster, K., & Loots, G. (2005). Integrale jeugdhulpverlening: scharniermoment in de jeugdzorg?. In H. Grietens, J. Vanderfaeillie, & W. Hellinckx, *Handboek jeugdhulpverlening. Nieuwe ontwikkelingen in het zorgveld* (pp.319-352). Leuven: Acco.

De Lange, D. (2006). Van folder via internet naar jongereninformatiewerk nieuwe stijl. *Nederlands tijdschrift voor jeugdzorg*, 10 (2), 89-93.

De Reynt, N., & Mortelmans, D. (2003, September). *Communiceren met jongeren: jongeren en communicatie met de stedelijke overheid in Antwerpen*. Borgerhout: Universiteit Antwerpen, Stedelijke jeugddienst Antwerpen.

De Wit, J., Slot, N.W., & Van Aken, M. (2004). *Psychologie van de adolescentie*. Baarn: HB Uitgevers.

Du Bois-Reymond, M. (1992). *Jongeren op weg naar volwassenheid*. Groningen: Wolters-Noordhoff.

Elchardus, M. & Glorieux, I. (red.). (2002). *De symbolische samenleving : een exploratie van de nieuwe sociale en culturele ruimtes*. Tiel: Lannoo.

Frey, C.U., & Röthlisberger, C. (1996). Social support in healthy adolescents. *Journal of Youth and Adolescence*, 1, 17-31.

Geeraert, L., Grietens, H., & Hellinckx, W. (2001). Huidige en toekomstige ontwikkelingen binnen de bijzondere jeugdbijstand. In F. De Fever, W. Hellinckx, & H. Grietens, *Handboek jeugdhulpverlening: een orthopedagogisch perspectief* (pp. 337-374). Leuven: Acco.

Helsen, K., Van den Heuvel, R., Van Duppen, J., Roegiers, J. (2004). *Voorstel van decreet betreffende de integrale jeugdhulp. Tekst aangenomen door de plenaire vergadering. 5 mei 2004*. Brussel: Vlaams Parlement.

Herbert, M., & Ytsma, W. (1989). *Leven met pubers in school en gezin*. Nijkerk: Intro.

Heuves, W. (2006). *Pubers: ontwikkeling en problemen*. Assen: Van Gorcum.

Hilverdink, P. (2006). Jongereninformatie in de Brusselse top tien. *Nederlands tijdschrift voor jeugdzorg*, 10 (2), 104-108.

Huysmans, H. (2004). Jeugd en Welzijn. De vlag die een diverse lading dekt. In D. Burssens, S. De Groof, H. Huysmans, I. Sinnaeve, F. Stevens, K. Van Nuffel, N. Vettenburg, M. Elchardus, L. Walgrave & M. De Bie (Eds.), *Jeugdonderzoek belicht. Voorlopig syntheserapport van wetenschappelijk onderzoek naar Vlaamse kinderen en jongeren (2000-2004)* (pp.141-160). Onuitgegeven onderzoeksrapport, K.U.Leuven, VUB & UGent.

Katus, J., Van Ewijk, H., & Van der Zande, I. (1992). *Jeugdvoorlichting, jeugdinformatie: een verkenning*. Muiderberg: dick coutinho.

Keesom, J. (2007). Online hulp, de nieuwe toegang tot jeugdzorg: snel en direct de problemen op tafel. *JeugdenCo voor professionals in de jeugdsector*, 1 (3), 6-11.

Kinder- en Jongerentelefoon Vlaanderen vzw. (2005, September). *Onderzoek: Eén jaar gratis 0800-nummer*. Geraadpleegd op 20 Maart, 2007, op <http://www.kjt.org/bibliotheek/index.html>

Knorth, E.J., & Smit, M. (1999). *Planmatig handelen in de jeugdhulpverlening*. Leuven: Garant.

Lambrichts, I., & Van den Bergh, W. (2000). *'Gelukkig zijn': het onderzoeksrapport*. Berchem: In Petto.

Luijpers, E., Meeus, W., & Overbeek, G. (2001). *Risicogedrag van adolescenten 2*. Den Haag: Van Gorcum.

Meerling (1989). *Methoden en technieken van psychologisch onderzoek. Deel 1. Model, observatie en beslissing*. Meppel/Amsterdam: Boom.

Morgan, D., & Krueger, R. (1997). *The Focus Group Kit*. Sage Publications.

Seynaeve, T., Hermans, K., Declercq, A. & Lammertyn, F. (2004). *Aan de rand van de actieve welvaartsstaat: een socio-biografisch onderzoek naar jongeren en OCMW-hulpverlening*. Gent: Academia Press.

Soetewey, L. (2006, Augustus). *Jeugdpreventie en jeugdwelzijn: Een onderzoek naar behoeften van jongeren tussen 14 en 18 jaar in het arrondissement Ieper*. Ieper: Agentschap Jongerenwelzijn, Team preventie bijzondere jeugdbijstand West-Vlaanderen, Comité voor bijzondere jeugdzorg Ieper.

Vandekerckhove, A. (2004, Maart). *Integrale jeugdhulp en de rechtspositie van de minderjarige in de integrale jeugdhulp*. Geraadpleegd op 12 februari, 2007, op <http://www.kinderrechtencommissariaat.be/subsites/documenten/advies.asp>

Vandekerckhove, A. (2007, Juni). *Toegankelijke jeugdhulpverlening?* Brussel: Kinderrechtencommissariaat.

Van den Bergh, W. (2001). Jong geluk maakt goede vrienden of omgekeerd? *Welwijs*, 12 (2), 14-18.

Vanderhoeven, J. (2000). *CLB en ouders: samen werken aan opvoeden*. Leuven: Garant.

Van Leeuwen, K. (1999). Ouders en vrienden: aanvullend of verwisselbaar? In P. Allegaert & B. Van Bouchaute (Eds.), *Veer10 – Acht10. De leefwereld van jongeren* (pp. 46 - 52). Leuven – Apeldoorn: Garant.

Van Lieshout, M. (1999). Vriendschap als sociaal kapitaal. In P. Allegaert & B. Van Bouchaute (Eds.), *Veer10 – Acht10. De leefwereld van jongeren* (pp. 37-45). Leuven – Apeldoorn: Garant.

Verhofstadt-Denève, L. (1998). *Adolescentiepsychologie*. Leuven – Apeldoorn: Garant.

Verschelden, G., & Bouverne-De Bie, M. (2000). Jongeren aan het woord over hun behoeften aan zorg. *Alert*, 26 (5), 20-31.

Verstraete, P. (1991). Jongeren helpen jongeren (de drempel over): jeugdadviseurs. *Alert*, 17 (9), 23-24.

Welling, M. (2003). *Vraaggericht werken in de jeugdhulpverlening*. Den Haag: Lemma.

Welzijnsraad Gent. (1998, Mei). *Jong zijn doet geen zeer. Probleembeleving bij jongeren*. Provincie Oost-Vlaanderen.

Bijlagen

Bijlage 1: Voorstelling van In Petto	2
Bijlage 2: Kadering binnen een grootschalig onderzoek	4
Bijlage 3: Het interviewschema	6
Bijlage 4: Haalbaarheid van het onderzoek, planning en evaluatie interviews	15
Bijlage 5: Uitgeschreven interviews van de deskundigen	19
Bijlage 6: Twee uitgeschreven focusgroepinterviews	28
Bijlage 7: Boomstructuur van de labels	37
Bijlage 8: Hiërarchische structuur van thema's en kernthema's	38
Bijlage 9: Tabel van de voor- en nadelen van de verschillende communicatievormen	42
Bijlage 10: Structurele en persoonlijke factoren	43
Bijlage 11: Verwachtingen van jongeren ten opzichte van de dienst en de hulpverlener	44
Bijlage 12: PowerPoint presentatie van de onderzoeksresultaten	45

Bijlage 1: Voorstelling van In Petto

In Petto, Jeugddienst Informatie en Preventie, ondersteunt jongeren om op een volwaardige manier deel te nemen aan de samenleving. Participatie en informatie zijn de twee wegen die In Petto bewandelt om deze doelstelling te bereiken. In Petto kijkt naar de jongere in zijn geheel over de traditionele en kunstmatige sectorgrenzen heen. Dus geen eenzijdige gerichtheid maar een weloverwogen mix van welzijns-, jeugd- en onderwijsthema's. De centrale 'missie' van In Petto in een notendop: luisteren naar wat leeft bij jongeren, luisteren naar signalen van 'onwelzijn', en instrumenten ontwikkelen waarmee jongeren zelf hun 'onwelzijn' kunnen ombuigen naar 'welzijn'. Wat In Petto concreet doet, sluit altijd aan bij deze missie. In Petto organiseert verschillende projecten en biedt jongeren instrumenten aan om zelf aan de slag te gaan met thema's, noden en problemen waarmee ze te maken hebben. Ook ondersteunen ze de mensen die met en voor jongeren werken. Ze ontwikkelen vormingsprogramma's, draaiboeken en spelmateriaal rond thema's die jongeren aangaan, op maat van jongerenwerkers, leerkrachten, jongerenhulpverleners... Daarnaast is In Petto ook de Vlaamse coördinator van het project Jeugdadviseurs (peerproject). Bij alles wat In Petto doet, staat de participatie van jongeren, het belang van leeftijdsgenoten en de welzijnsbevordering centraal.

In Petto is ontstaan uit de Federatie Jongeren Adviescentra (FJIAC). De FJIAC had naast haar federatiefunctie voor de JAC's ook een erkenning als landelijke jeugddienst. In 1996 werd de federatiefunctie van de FJIAC overgenomen door het Steunpunt Algemeen Welzijnswerk. De landelijke jeugddienst werkt sinds februari 1996 verder onder de naam In Petto.

Het nieuwe decreet op het Vlaamse Jeugdbeleid had grote gevolgen voor In Petto. Vanaf 2004 draagt In Petto niet meer de titel "landelijke jeugddienst", maar valt het onder hoofdstuk vijf "Communicatie en participatie" van dat nieuwe decreet. Binnen dit hoofdstuk worden organisaties en projecten ondersteund die met deze twee thema's bezig zijn.

In Petto vindt een aantal 'uitkomsten' belangrijk waar rekening werd mee gehouden tijdens het onderzoeksproces:

- Ze willen cijfers die een globaal beeld geven hoe de doorsnee jongeren (en subgroepen) naar dit thema (of een onderdeel ervan) kijken.
- Ze willen citaten, meningen, verhalen van jongeren die zo de droge cijfers laten leven. Deze verhalen en citaten zijn eveneens belangrijk voor het vervolg op dit onderzoek (het jongerenmagazine en het vormingsproduct).
- De vragenlijst, de focusgroepinterviews en de rapportering moeten positief (niet vanuit een probleem) opgesteld worden.

- Voor een aantal vragen willen ze de link kunnen leggen met het onderzoek van In Petto (Gelukkig zijn) van 2000. Hieruit kunnen tendensen en evoluties gedistilleerd worden.

Meer jongereninformatie en visieteksten zijn terug te vinden op de website van In Petto <http://www.inpetto-jeugddienst.be/default.htm>

Bijlage 2: Kadering binnen een grootschalig onderzoek

In 2000 werkte In Petto, jeugd- en preventiedienst, een onderzoek uit bij 1300 jongeren i.v.m. hun psychosociaal welbehagen. In Petto peilt voortdurend naar signalen van jongeren. Recentelijk bereikten hen meer signalen die wijzen op een groeiend gevoel van onbehagen bij jongeren. Onderzoek wijst op een hoog zelfmoordcijfer bij jongeren in België. Na het verkeer is zelfdoding de tweede doodsoorzaak bij jongeren. Het onderzoek vormde de aanzet tot het schrijven van een onderzoeksrapport, een jongerenmagazine en het uitwerken van een vormingsproduct. Ondertussen zijn we 6 jaar later en het probleem van depressie en zelfdoding is nog steeds aanwezig. Voor In Petto is het dan ook interessant om een gelijkaardig onderzoek te houden om te kijken naar de stand van zaken en de evoluties op dit terrein. Daarnaast zal het onderzoek uitgebreid worden met een aantal relevante subthema's; rond automutilatie, verlies, rechtstreeks toegankelijke jeugdhulpverlening,... Uit dit onderzoek wil In Petto inspiratie halen om twee concrete initiatieven te realiseren rond de uitgediepte thema's: een magazine voor jongeren én een vormingsinstrument voor intermediairs.

Het onderzoek waarvan mijn thesis een onderdeel is bestond uit een kwantitatief en kwalitatief deel. Het kwantitatieve luik werd door een student 2^{de} licentie psychologie onderzocht. +/- 1200 Respondenten hebben aan het kwantitatieve onderzoek deelgenomen. Het kwalitatieve luik van het onderzoek werd door een andere studente Sociale Agogiek en mezelf gevoerd. We trachtten na te gaan welke motieven bepalend zijn voor jongeren om gelukkig te zijn. Tijdens de focusgroepinterviews zijn verschillende thema's (vrienden, school, thuis, verlies, automutilatie en jeugdhulpverlening) aan bod gekomen, allen verband met (on)gelukkig zijn en (on)welzijn bij jongeren. Het deelfacet 'de rechtstreeks toegankelijke jeugdhulpverlening' was mijn specifiek onderwerp. De andere topics die besproken werden tijdens de focusinterviews zullen door de organisatie In Petto zelf verwerkt worden in een onderzoeksrapport.

Inhoudelijk werkte het kwalitatieve onderzoek samen met het kwantitatieve onderzoek. De taak werd verdeeld over de thema's, niet over kwantitatief versus kwalitatief luik. Als onderzoeker hebben we vragen voor beide onderzoeksvarianten voorbereid. We zijn eerst verkennend te werk gegaan door middel van een uitgebreide literatuurstudie. Over deze onderzoeksproblematiek bestond reeds veel voorkennis. De grondige literatuurstudie heeft geholpen bij het opstellen van de vragen voor het gehele onderzoek.

De stuurgroep die het gehele onderzoek ondersteund heeft bestond uit: Professor Andries en de Heer Lambrecht, medewerkers van de organisatie In Petto, een medewerker van het jongerenadviescentrum (JAC), een medewerker van het Centrum voor leerlingenbegeleiding (CLB), een medewerker van de Kinder- en Jongerentelefoon (KJT), een medewerker van

Similes, een medewerker van het Centrum voor Geestelijke Gezondheidszorg, een medewerker van het Centrum ter Preventie van Zelfmoord, een onderzoeksmedewerker van het Kinderrechtencommissariaat en twee andere studenten die het onderzoek mede uitgevoerd hebben. Met de stuurgroep werd regelmatig samengekomen om het verloop van het onderzoek te bespreken.



Vrije Universiteit Brussel

2de Licentie Sociale Agogiek
Academiejaar 2006 –2007

Het psychosociaal welbehagen van jongeren:

Interviewschema

Greet De Prins
Jill Debraekeleer

Promotor: C. Andries
Assistent: P. Lambrecht



Inhoud

1. Introductie
2. Algemeen welbevinden
 - a. Vrienden 10-15 min
 - b. School 10-15 min
 - c. Gezin 10-15 min
3. Verlies 30-40 min
4. Automutilatie 20-30 min
5. Jeugdhulpverlening 30-40 min
6. Slot
7. Aandachtspunten

INTRODUCTIE

Welkom iedereen! We zijn vandaag samen gekomen om te praten over onderwerpen die nauw aan het hart liggen bij jongeren. Mijn naam is Jill en haar naam is Greet. We zijn studenten aan de Vrije Universiteit te Brussel. We zitten in ons laatste jaar en werken voor onze thesis aan een onderzoek over jongeren.

Het doel van dit gesprek is dat we gedurende 2 à 3 uur gaan praten over hoe jongeren denken over verschillende thema's. We zouden graag een globaal beeld krijgen over de manier waarop jullie kijken en denken. We willen te weten komen hoe jullie je voelen ten opzichte van verschillende thema's uit jullie dagelijks leven en vrije tijd. De vragen die jullie zullen beantwoorden, kunnen zowel een persoonlijke ervaring als de ervaringen van andere jongeren zijn. Naast jullie zijn er ook nog negen andere groepen die we bevragen.

We willen het gesprek laten verlopen in een vertrouwelijke sfeer. De informatie die we van jullie krijgen blijft strikt persoonlijk en wordt voor niets anders dan ons onderzoek gebruikt. We verzekeren dat jouw naam en gegevens nergens worden gepubliceerd. In Petto (een jeugd- en preventiedienst) zal aan de hand van onze onderzoeken een vormingspakket 'Gelukkig zijn' in 2007 samenstellen.

Voor de verwerking van wat jullie zeggen gemakkelijk te laten verlopen nemen we het op band op. We zouden jullie willen vragen duidelijk en traag te praten. Ook is het belangrijk dat we niet door elkaar gaan praten want dat maakt de verwerking zeer moeilijk. Iemand van ons zal het gesprek leiden en de andere maakt notities. (Naamkaartjes plaatsen)

We zullen elkaar nu even kort voorstellen en daarna zal ik uitleggen wat we van jullie verwachten. (Iedereen om beurt voorstellen: naam, leeftijd en hobby).

Vooraleer we het gesprek beginnen willen we graag samen met jullie enkele afspraken maken om het gesprek goed te laten verlopen.

Afspraken:

- Wanneer er iets niet duidelijk is mag je ons altijd onderbreken. Wanneer een vraag niet duidelijk is mag je dit zeggen zodat we ze voor de latere gesprekken kunnen herformuleren.
- Het is niet de bedoeling dat iedereen om de beurt iets moet zeggen. Je mag spontaan antwoorden maar dan eerst even je hand opsteken en wachten tot je door ons wordt aangeduid. Vooraleer je begint te praten zeg je je naam.
- Je hoeft niets te zeggen als je dat niet wil of je er niet goed bij voelt.
- Jullie zijn niet verplicht om op alle vragen te antwoorden.
- Ik zou aan iedereen willen vragen om de informatie die hier wordt gegeven binnen deze muren te houden.
- We moeten rekening houden met de tijd per thema, zodat alle thema's aanbod kunnen komen.
- Het is belangrijk dat jullie luisteren naar elkaar en inpikken op wat de anderen zeggen zodat we niet naast elkaar gaan praten en alles eindeloos gaan herhalen.
- Elkaar laten uitspreken en niet onderbreken.
- Elkaar serieus nemen en respect tonen.
- Sta open voor de mening van anderen.
- Laat de anderen in hun waarden.
- Een groepsgesprek is geen examen, je krijgt geen punten voor goede of slechte antwoorden. Er zijn geen goede of slechte antwoorden op de vragen die we jullie gaan stellen.

2. ALGEMEEN WELBEVINDEN

2a. VRIENDEN

Misschien is dit een vriendengroep. Laat het ons daar eerst eens over hebben.

1. Waaraan denken jongeren bij het woord vriendschap?
2. Wat betekent vriendschap voor jongeren?
3. Wat is het allerbelangrijkste voor jongeren bij een goede vriendschap? (kwaliteiten/kenmerken). (Hoe worden vrienden vrienden?)

4. Wat doen jongeren het liefst met hun vrienden?
5. In welke mate denken jullie dat jongeren zichzelf kunnen zijn in een vriendschapsrelatie?
6. Denk je dat jongeren tevreden zijn over de manier waarop hun vrienden hen behandelen?
7. In welke mate staan jongeren klaar voor elkaar in moeilijke momenten?
8. Vergelijken jongeren zich met hun vrienden? (Waarin verschillen vrienden of waarin zijn ze gelijk? In welke mate mogen ze verschillen of moeten ze gelijk zijn?)
9. Zijn jongeren tevreden met hun vrienden op school?

2b. SCHOOL

Voor de meeste jongeren is bij vrienden zijn een belangrijk element in hun leven waar veel tijd wordt aan besteedt. Ook aan 'naar school gaan' wordt veel tijd besteedt. School is het volgende thema waarover we graag zouden weten hoe jongeren hierover denken.

1. Wat betekent school in het leven van jongeren?
2. Vinden jongeren school belangrijk?
3. Welke waarden/vaardigheden moet een school aan jongeren overbrengen?
4. Welk gevoel hebben jongeren op school?
5. Welk gevoel hebben jongeren in de klas?
6. Hebben jongeren het gevoel dat ze veel bijleren op school?
7. Bepaalt interesse de richting of omgekeerd? Welke rol spelen vrienden bij het kiezen van een studierichting?
8. Hebben jongeren het gevoel dat ze hulp krijgen op school?

2c. GEZIN

We hebben al stilgestaan bij vrienden en school. Een derde onderwerp/plaats dat betekenisvol is in het leven van jongeren is thuis.

1. Welke plaats krijgt thuis in het leven van jongeren?
2. Welke sfeer verwachten jongeren bij hun thuis?
3. Hoe is de relatie van jongeren met hun ouders?
4. Hoe verloopt de interactie/communicatie thuis? Over welke onderwerpen kunnen jongeren praten met hun ouders?
5. Hebben jongeren het gevoel dat ze begrepen worden door hun ouders en/of broers/zussen?
6. Waarover kunnen conflicten ontstaan thuis?

7. Krijgen jongeren voldoende steun van hun ouders in de keuzes die ze maken?
8. Hoe zou het komen dat ouders soms ontevreden of ontgoocheld zijn in hun zoon/dochter?
9. Als jongeren mochten kiezen, wat zouden ze dan aan hun thuissituatie graag veranderen?

3. VERLIES

Tijdens ons gesprek kwamen er al enkele emoties aan bod. We zouden graag verder ingaan op één emotie, namelijk verlies.

1. Waaraan denken jongeren wanneer ze het woord verlies horen? (betekenis)
2. Wat kunnen jongeren allemaal verliezen?
3. Hoe/op welke manieren ervaren jongeren verliessituaties? (ervaren)
4. Hoe gaan jongeren om met verschillende verliessituaties? (Manier van omgaan).
5. Bestaat er een verschil in de manier waarop jongeren hun verlies verwerken bij de verschillende verliessituaties? (Manieren van verwerken)
6. Hoe verwerken jongeren hun verlies? (Manier van verwerken)
7. Gaan meisjes en jongens op dezelfde manier om met verlies? (Manier van omgaan)
8. Welke impact heeft verlies op jongeren? (Impact/invloed)
9. In welke zin kan verlies negatief zijn? (Negatieve verlies)
10. In welke zin kan verlies positief zijn? (Positief verlies)
11. Zijn jongeren bang om te verliezen? (Bang)
12. Hoe uiten jongeren hun verlies? (Manier van uiten)
13. Denken jongeren soms na over verlies? (Nadenken over verlies)
14. Zijn er vragen over verlies die jongeren bezighouden? Welke? Krijgen jongeren antwoorden op hun vragen over verlies? (Vragen over verlies)
15. Hebben jongeren behoefte om over verlies te praten? Praten jongeren soms met elkaar over verliezen? Hoe, wanneer, met wie doen ze dit? (Praten over verlies)
16. Durven alle jongeren praten over verlies met anderen of blijft dit een gevoelig en moeilijk onderwerp? (Durven praten over verlies)
17. Als jongeren over hun verliessituaties praten voelen ze zich dan begrepen door de anderen? (Gevoel van begrip)
18. Als jongeren een persoonlijk verlies hebben, hoe willen ze dan worden opgevangen (persoonlijk of van op afstand?). (Manier van hulp)
19. Door wie willen jongeren worden opgevangen bij het verwerken van een verliessituatie? (Opvang)
20. Waaraan merk je dat andere jongeren het moeilijk hebben met een verliessituatie? Wat doen jongeren om elkaar te ondersteunen? (Manier van opmerken) (Manier van ondersteunen)
21. Tot op heden hebben we het nog niet gehad over verliessituaties zoals..... Wat denken jongeren hierover?
 - Vb: doelen, principes, idealen,
 - Verlies van huisdieren,
 - Verlies van relaties, je lief, idool,
 - Verlies van imago, trots,
 - Verlies van dierbaren/geliefden
 - Verlies van welzijn/gezondheid/levenszin,
 - Verlies van waardevolle voorwerpen,
 - Verlies door scheiding, adoptie,
 - Verlies van vrienden/vriendschappen,
 - Verlies van zelfvertrouwen/eigenwaarden/principes/identiteit,
 - Verlies van je eigen plek door verhuizing, je dorp/stad, je land,
 -

4. AUTOMUTILITATIE

1. Zelfverwondend gedrag (jezelf fysiek pijn doen met opzet) komt voor bij jongeren, in welke mate denken jullie dat dit voorkomt?
2. Wat zijn de redenen waarom jongeren zichzelf pijn doen? Jongeren vertonen vaak zelfverwondend gedrag als signaal voor problemen. Welke problemen?
3. Kennen jullie jongeren die zichzelf pijn doen?
4. Hebben al veel jongeren er over nagedacht om zichzelf pijn te doen?
5. Wat zouden jongeren (moeten) doen als ze opmerken dat één van hun vrienden zich pijn doet?
6. Waar denk je dat deze jongeren hulp kunnen krijgen?

5. DE JEUGDHULPVERLENING

Daarnet hebben we het al kort gehad over hulpinstanties. Daar gaan we nu tijdens het laatste onderwerp dieper op in.

1. Naar welke personen gaan jongeren wanneer ze problemen hebben of wanneer ze zich niet goed voelen?
2. Als jongeren aan een jeugdhulpverlening denken aan wat denken ze dan?
3. Zijn jongeren volgens jullie voldoende op de hoogte van het hulpverleningsaanbod?

(Hierna uitleggen wat we onder jeugdhulpverleningen verstaan, zo kunnen we duidelijke vragen stellen: Het gaat hier over jeugdhulpverleningen waar je onmiddellijk naartoe kan gaan zonder dat je wordt doorverwezen. Dit zijn diensten zoals een CLB (Centra voor leerlingenbegeleiding), JAC (Jongeren Advies Centrum), Kinder -en Jongerentelefoon, JIP (Jongeren Informatiepunt), etc.

4. Wat zijn voor jongeren de gemakkelijkste mogelijkheden om een hulpverlening te contacteren?
5. Wat zijn de redenen volgens jullie dat jongeren naar een jeugdhulpverlening stappen?
6. Wat zijn de redenen volgens jullie dat jongeren niet naar een jeugdhulpverlening stappen?
7. Wat verwachten jongeren van een jeugdhulpverlener?
8. Op welke manier kunnen jongeren een vertrouwensband met iemand opbouwen?
9. Op welke manier kan je jongeren aanspreken om naar een jeugdhulpverlening te stappen?

6. SLOT

Wij willen jullie allemaal heel erg bedanken voor jullie medewerking. We zijn blij dat jullie ons hebben willen helpen. Jullie bijdrage was zeer zinvol en bruikbaar voor het verdere verloop van ons onderzoek. We hopen dat jullie met een goed gevoel kunnen vertrekken. Als er iemand nog vragen of opmerkingen heeft mogen jullie deze nog stellen. We willen jullie graag bedanken met deze jongerengids te overhandigen en dit klokje.

(+Vragen aan de jongeren of ze zin hebben om een jongerenredactie te vormen voor aan de publicatie mee te werken. Niet alleen teksten schrijven maar ook ideeën samenbrengen of foto's trekken. Op het moment zelf kunnen ze ook al hun emailadres opgeven indien ze interesse hebben.

7. AANDACHTSPUNTEN

Mogelijke reacties op antwoorden van jongeren:

- Ik heb nog een vraag over wat je daarnet zei...
- het is me niet helemaal duidelijk wat je zonet vertelde, kan je dat verduidelijken?
- Dat is interessant wat je zegt, daar zou ik graag dieper op ingaan.
- Goed dat je dat aanhaalt, dat gaan we zeker in onze gedachten houden en we gaan er later verder op in.
- Wat jij zegt is interessant/zinvol maar hoe denken anderen hierover?
- Is het voor de anderen van jullie duidelijk wat hij/zij precies bedoelt?
- Wat bedoel je daar precies mee? Kan je dat vertellen aan de hand van een voorbeeld?
- Als ik het goed begrepen heb, bedoel je
- Kopt het dat je zegt dat ?
- Vinden de anderen dat ook belangrijk of zijn er andere dingen die ze naar voor willen brengen?
- Hoe denken de anderen daarover?
- Ik begrijp niet precies wat je bedoelt. Wil je het nog eens vertellen?
- Kan je dat nog wat verder toelichten?
- Ik wil graag reageren op wat je zegt....
- Interessant dat je dit voorbeeld aanhaalt, daar hebben we het zeker later in dit gesprek nog over.
- Herkennen anderen zich hierin?
- Wil iemand hier nog iets aan toevoegen?
- Hebben de meeste van jullie dit al ervaren? Of is dit nieuw voor sommigen?
- Zijn de anderen het hiermee eens?
- Wat vinden de anderen van dit standpunt?
- Moeten we dan A of B zeggen?
- Weet je nog dat we daarnet gesproken hebben over? We gaan daar nu dieper op in.
- Misschien kunnen we nog even terugkomen op....
- Klopt het dat je wil zeggen dat...
- Je snijdt daar een interessant punt aan, kan je dat nog wat nader toelichten?
- We kijken te ver af van het doel van dit gesprek... laat ons het hebben over...
- Als we alles op een rijtje zetten, komt het erop neer dat...
- Voor ... waren dit belangrijke zaken. Zijn er mensen die over andere dingen denken? Of delen jullie de mening van.....?
- Herkennen de anderen zich daarin?
- Ik hoor dus dat.... Maar ik hoor ook dat... vat ik het juist als ik zeg dat...

- Heb ik het juist opgevat als ik zeg dat.....?
- Begrijp ik het goed als...?
- Wie kan deze ervaring delen of zijn er ook andere ervaringen?
- Ik zou graag afronden maar wil er nog iemand iets zeggen?
- Ik weet het niet. Hoe denken jullie hierover?
- Als voorbeelden hoorden ik.... Heeft er iemand nog een ander voorbeeld?
- Ik heb nu viaeen idee gekregen hoe jongeren hierover nadenken maar zijn er nog andere mogelijke reacties van jongeren volgens jullie?
- Ik begrijp niet echt wat je hiermee bedoelt. Zijn er andere jongeren die begrijpen wat ... ons wil vertellen of... wil je zelf graag wat meer uitleg geven zodat ik je niet verkeerd versta.
- Wil er hier nog iemand iets aan toevoegen?

Waarop letten als gespreksleider?

- Geen jullie vragen stellen, maar 'jongeren' gebruiken. Hierdoor blijf je op een afstand en stel je niet onmiddellijk een heel persoonlijke vraag.
- Als interviewer moet je je centraal opstellen. Niet zelf vertellen en/of in discussie treden.
- Terugkoppelen en recapitulieren na elk onderwerp is belangrijk ipv meteen een nieuw element aan te brengen. Door terug te koppelen geven de jongeren misschien nieuwe elementen aan. Dus niet te snel nieuwe elementen zelf aanbrengen maar diegene die aan bod komen uitdiepen. "Heb ik het goed begrepen dat.... Wat je wil zeggen is... Wat ik hier voornamelijk hoor is... hoe denken de anderen hierover?"
- Minder vragen stellen maar meer tijd laten om te antwoorden.
- Niet zeggen: dit is Greet/Jill haar/mijn thesisonderwerp. Hierdoor lijkt de rest onbelangrijk.
- Niet het gevoel geven dat ze een goed of fout antwoord geven.
- Rekening houden dat we maar één vraag per keer stellen anders wordt het te complex en te verwarrend.
- Tijdens gesprek proberen kernwoorden op te schrijven, zowel voor inleiding als voor de rest van het interview.
- De inleiding niet voorlezen, spontaan vertellen.
- Tijdens het interview is het belangrijk om de jongeren te waarderen voor hun antwoorden. Dit moet niet alleen op het einde. Is goed voor een aanmoediging.
- Kan ik de dominante jongere onderbreken? *Positieve bekrachtiging geven, zoals interessant verhaal. Wat vinden jullie hiervan?*
- Vertoon ik voldoende aandachtgevend gedrag? Ja, ja, hm, hm, knikken, oogcontact, waardering tonen, luisterbereidheid, betrokkenheid,...
- We moeten onze deelnemers het gevoel geven dat ze de jongeren vertegenwoordigen.
- Wanneer iemand een kort antwoord geeft en je voelt dat deze hier meer over kwijt kan, moeten we hierop ingrijpen. *Ik ben niet mee, hoe komt dit?*
- Veel vragen stellen met: wat is jullie mening hierover, wat denken jullie hiervan, zijn er nog andere visies?

Waarop letten als notulist?

- De notulist krijgt de expertenrol. De gespreksleider antwoordt niet op de vragen. Dit doet de expert. De vragen die nodig zijn meteen beantwoord worden maar het is beter dat de vragen op het einde van het gesprek beantwoord worden. Dit is aan de notulist om dit te noteren en op het einde van het interview te beantwoorden.
- Reacties van anderen in de gaten houden
- De sprekers aankijken
- Is er diepgang in het gesprek?
- Tijd van elk onderwerp in het oog houden?
- Een pauze inlassen.
- Luisteren jongeren naar elkaar?
- Is de sfeer aangenaam?
- Komt iedereen aan bod? Is iedereen in het gesprek betrokken?

- Krijgen de jongeren de kans om hun verhaal te vertellen? Wanneer iemand de anderen niet laat uitspreken, moeten we hierop ingrijpen. *Wacht even, we gaan nu luisteren naar wat ... zegt en hierna mag jij hierop iets terug zeggen.*
- Is er weerstand van sommigen? Zijn ze verveeld? Kijken ze naar buiten? Gaan ze achterover zitten? Wanneer iemand een klein signaal geeft (zoals anders gaan zitten op stoel, lichaamsbeweging), moeten we hierop ingrijpen. *Wou jij soms iets zeggen?*
- Praten ze langs elkaar heen of pikken ze in op wat de anderen vertellen

Bijlage 4: Haalbaarheid van het onderzoek, planning en evaluatie interviews

Inzake de planning van het onderzoek stelde we volgende planning voorop:

- Begin juli 2006: Installatievergadering van de stuurgroep, kennismaking met de leden van de stuurgroep, voorstelling van het onderzoek en de onderzoekers, eerste afspraken (oriëntatie van de literatuurstudie, individuele gesprekken met experts, beschikbare instrumenten,...)
- Maanden juli, augustus en september 2006: Literatuurstudie
- Midden september 2006: Vergadering met de stuurgroep, voorstelling van het literatuuronderzoek, opstellen van vragenlijsten, voorstelling onderzoeksopzet en –verloop.
- Maanden oktober & november 2006: Realisatie van topiclijst en praktische voorbereiding van focusgroepinterviews.
- Eind november 2006: Indienen literatuurgedeelte bij vakgroep ONLE
- Begin december 2006: Try-out fase: voor kwalitatief 2 focusgroepen, voor kwantitatief 25 à 40 respondenten.
- Eind januari 2007: Terugkoppeling van de resultaten van de testfase en verbetering van de vragenlijst/interviewschema.
- Maanden februari & maart 2007: Concrete uitwerking: afnemen van interviews bij focusgroepen en uitschrijven van de gegevens + labelen..
- Maanden april en mei 2007: Rapportage van onderzoeksrapport (vergelijking met onderzoekscijfers 2000 en ander onderzoek).

Uiteraard was bovenstaande stappenplan geen vaststaand gegeven. Alle suggesties om de werkwijze te optimaliseren waren bespreekbaar met de medewerkers van In Petto, de professoren, en de stuurgroep/begeleidingscommissie.

Datum	Plaats	Groep	aantal	Onderwerpen	Evaluatie
Zo 03/11 Interview Greet Notulist: Jill	Wemmel	Scoutsgroep	10	<ul style="list-style-type: none"> - vrienden - gezin - school - verlies - automutilatie - jeugdhulpverlening (JHV) 	Zeer toffe groep! Veel goede informatie.
Ma 04/12 Interview	Beveren	TSO-klas	12	<ul style="list-style-type: none"> - vrienden - gezin 	OK. Vraagstelling

er. Jill Notulist Greet				<ul style="list-style-type: none"> - school - verlies - automutilatie - JHV 	moeten aanpassen en verduidelijken.
Vr 23/02 Interview Greet Notulist: Jill	Brugge	Jongerenadviseurs van het JAC	9	<ul style="list-style-type: none"> - vrienden - school - verlies - JHV 	Zeer gemotiveerde groep, iedereen had een goede uitgesproken mening, diepgang in het gesprek
Ma 26/02 Interviewer Jill Notulist Greet	Mol	4 ^e jaar TSO-klas Rozenberginstituut	15	<ul style="list-style-type: none"> - verlies - JHV 	Helft van de klas werkte mee, oppervlakkig gesprek, geen diepgang, slechts 60 min.
Di 27/02 Interview Greet Notulist Jill	Mariakerke	5 ^e jaar Latijn-Grieks van Atheneum Mariakerke	9	<ul style="list-style-type: none"> - school - gezin - verlies - JHV 	Een goed uitgesproken mening, toonden veel respect, diepgang
Wo 28/02 Interviewer Jill Notulist Greet	Leuven	Jongerenadviseurs van het JAC	4	<ul style="list-style-type: none"> - vrienden - verlies - JHV - automutilatie 	Gesprek werd door één meisje beïnvloed
Za 3/03 Interview	Gent	Allochtone meisjes van	4	<ul style="list-style-type: none"> - gezin - verlies 	Geen diepgang, er

wer Greet		vzw JONG		<ul style="list-style-type: none"> - JHV - automutilatie 	werd onderscheid gemaakt tussen allochtonen en autochtonen
Notulist Jill					
Wo 7/03 Interview er Jill	Sint Amands- berg	6 ^e jaar ASO- klas van Sint-Jans college	12	<ul style="list-style-type: none"> - school - verlies - JHV - automutilatie 	Het gesprek bleef oppervlakkig. Jongeren vonden vragen te vaag.
Notulist Greet					
Vr 9/03 Intervie wer Jill & Greet	Merksem	TSO, 5 ^{de} jaar Lichamelijke opvoeding en sport	12	<ul style="list-style-type: none"> - vrienden - gezin - school - verlies - automutilatie - JHV 	Enkele voerde het gesprek. Het gesprek verliep stroef.
Notulist Greet & Jill					
Vr 9/03 Intervie wer Jill & Greet	Merksem	TSO, 5 ^{de} jaar Lichamelijke opvoeding en sport	11	<ul style="list-style-type: none"> - vrienden - JHV - automutilatie - verlies 	Nog erger dan in de voormiddag. Veel stiltes. Weinig inbreng.
Notulist Greet & Jill					
Ma 19/03 Intervie wer Greet	Oostende	TSO, 6 ^e jaar, jeugd en gehandicapte n-zorg	10	<ul style="list-style-type: none"> - gezin - verlies - JHV 	Enorm goed gesprek. Veel diepgang. Mature jongeren. veel interessante informatie.
Notulist Jill					
Wo	Sint-	Meisjeswerki	7	<ul style="list-style-type: none"> - vrienden 	De meisjes

21/03 Intervie wer Greet	Truiden	ng van preventiedie nst		<ul style="list-style-type: none">- JHV- automutilatie- verlies	deden hun best maar konden niet beter. Allemaal achtergestelde jongeren.
--	---------	-------------------------------	--	---	---

Bijlage 5: Uitgeschreven interviews van de deskundigen

5.1 Interview met respondent 1 op vrijdag 10 november 2006

Als ik het goed heb begrepen werkt u als stafmedewerkster rond jeugdhulp op het Steunpunt Algemeen Welzijnswerk?

Er zijn momenteel in Vlaanderen 27 Centra Algemeen Welzijnswerk. Dat waren er ooit 100, allemaal heel kleine diensten zoals 'dienst slachtofferhulp', 'jongerenadviescentrum', 'dienst hulpverlening aan seksuele delinquenten', 'ambulant algemeen welzijnscentrum', 'centrum voor thuislozen', etc. Deze waren verspreid over heel Vlaanderen. Toen heeft de overheid op een bepaald moment gezegd: 'we willen dat deze fuseren tot polyvalente centra, waarbij hulpvraag terecht kan voor allerlei dingen en die behoren tot één geheel (eerste fusieoperatie). Daarna nog een tweede fusieoperatie en nu 27 CAW's. Het is mogelijk dat er nog fusies gaan komen (Voorbeeld een 2 CAW's in een stad, kunnen samenwerken zodat dit nog een groter geheel wordt. Een CAW heeft verschillende soorten werkingen van regio. Bijvoorbeeld Brugge heeft twee CAW's en die hebben allebei verschillende soorten werkingen, hier in Antwerpen is er één jongerenadviescentrum...Zo zijn er 27 CAW's in Vlaanderen en het steunpunt is de ondersteuningsdienst. Wij zitten tussen de centra en de overheid. Het steunpunt (waar respondent 1 werkt) doet beleidsvoorbereidend werk, doen vorming, methodiekvernieuwing, ... Mijn taak heeft alles te maken met jongerenhulpverlening (zoals JAC), het opvolgen van integrale jeugdhulpverlening en een stuk deontologie. In dit huis heeft iedereen zijn eigen functie: iemand voor thuislozen, iemand anders voor communicatie, iemand die werkt voor slachtofferhulp, etc. En dat is dan ook weer historisch gegroeid vanuit federaties. Zoals ik daarnet zei: 'vroeger allemaal kleine diensten verspreid over Vlaanderen. Die diensten hadden ook allemaal een federatie die hun belangen vertegenwoordigde (de federatie van de JIP's en de JAC's). En het zijn die federaties die ook weer in die fusieoperaties zijn samengegaan, die zijn opgegaan in de steunpunten.

Zijn jongeren volgens u voldoende op de hoogte van het hulpverleningsaanbod?

Te weinig, het is te weinig gekend. Dat weten wij. Als je aan jongeren zou vragen ken je een jongerenadviescentrum, dan zouden ze zeggen: Neen. Maar dat hoort ook niet direct bij hun leefwereld. Maar hoe doe je dit dan, dat het in de picture komt? Je moet zorgen dat je aanbod bekend maakt op school, want dat is de plek waar we moeten zijn. Maar je moet dat doen op een manier dat je ze niet opdringt. Via de jongerengidsen, van de gepaste diensten gepaste thema's te zoeken. Want het JAC is echt niet genoeg gekend bij de jongeren en ze vinden dan hun weg via voorstellingen op school. Een hele boel jongeren kennen de JAC niet, en die dit wel kennen kunnen via telefoon of internet contact opnemen. We slippen helemaal dicht, en er is ook een stuk doelgroep die helemaal niet naar ons moeten komen, maar eerder naar eerstelijnsvoorzieningen w opgevangen.

Ik: Hoe komt dit?

Wel, je hebt bijvoorbeeld een sterftegeval in je familie, een rouwverwerkingsprobleem. Normaal zou je dan moeten zoeken waar je terecht kan voor rouw. Maar niet alle mensen hebben de vaardigheid om die stap te zetten. Ze zitten in de put en weten niet naar waar ze naartoe moeten. En laten dit dan aanslepen en wachten hiermee te lang zodat de toestanden beginnen te escaleren. En dan worden ze gevat binnen bijzondere jeugdzorg (alles gaat over kinderen). Dat was de aanleiding. Men heeft toen gezegd dat we het probleem niet beperken tot de bijzondere jeugdzorg. Ze gaan niet beperken tot hun, maar gaan dit ruimer zien. Want conclusie was dat er te weinig gebruik gemaakt werd van de eerstelijnszorg, dus we moeten deze er ook bij betrekken. En dat is wat Vogels gedaan heeft: ik wil daar zes sectoren bij betrekken (gehandicaptenzorg, onderwijs (via CLB's) kind&gezin, een stukje van de geestelijke gezondheidszorg, bijzondere jeugdbijstand en algemeen welzijnswerk). Ze heeft dus gezegd: deze zes gaan de jeugdhulpverlening in Vlaanderen hervormen, waardoor de structuren verbeteren (samenwerkingsverbanden). Daarnaast gaan we ook nog instrumenten ontwikkelen binnen die vormingen waardoor de cliënten hun weg gemakkelijker gaan vinden. Vb: Wij zeggen dat we aan begeleiding doen, bijzondere jeugdzorg ook en gehandicaptenzorg ook... Ze zeggen dit eigenlijk allemaal, maar als je dan gaat kijken: Wat is begeleiding? Dat is eigenlijk overal iets anders, dat is de mensen verwarren. Bijvoorbeeld als jij zegt: ik zoek begeleiding en je krijgt overal een ander verhaal, dan kan je hier niet aan uit. Daarvoor is de modulering bedacht. Dat iedereen zijn aanbod in modules zou gaan vertalen waardoor er meer een overeenkomstige taal wordt gebruikt. Duidelijkheid voor cliënten en hulpverleners, weten waar ze zich aan kunnen verwachten. Dus Vogels heeft twee dingen gedaan: ten eerste, er moeten instrumenten ontwikkeld worden zodat hulpverlening verbetert en er moeten structuren gemaakt worden, samenwerkingsverbanden, netwerken opgericht worden waardoor toegankelijkheid ook verbetert. Dat is het hoofdoel. Maar we zijn nu nog altijd bezig met het omzetten in praktijk, dat is niet zo een simpel verhaal omdat je natuurlijk te maken hebt met zes (zevende, centra integrale gezinszorg) sectoren, en dat is wel complex. Want je moet een hele geschiedenis los laten en omzwaai maken in je denken. Ook nogal sectorale reflexen, zeker als je op een hoger echelon komt, op de werkvloer ervaart men niet echt een probleem, maar hoe hoger dat men komt zegt men: 'we moeten onze belangen hier gaan verdedigen'. Dus dat loopt eigenlijk niet zo vlot. Dit is een proces van jaren waar ontzettend veel energie in gestoken wordt en er zijn ook weinig middelen. Want de mensen moeten naast hun opdracht, zich hier ook nog eens mee bezighouden. Ze moeten netwerken opzetten, vergaderen, overleggen, elkaar leren kennen. Maar uw cliënten vermindert niet, dus dat komt er allemaal bovenop.

Welke redenen bestaan er volgens u waarom jongeren niet naar een dienst van de rechtstreeks toegankelijke jeugdhulpverlening stappen?

Ik denk eerst wanneer je jongeren terecht komen bij jeugdhulpverlening, dat ze vaak wel verrast zijn in de zin ik word hier gehoord en begrepen, dat zit wel goed. Maar wat vanuit onderzoek ook blijkt, dat ze heel erg wantrouwig zijn van wat gebeurt er met de informatie die wij geven, dus dat jongeren heel erg verwachten dat er op een hele zuivere manier wordt omgesprongen met hun vertrouwen en hun beroepsgeheim. Ze hebben een kijk van volwassenen die niet altijd klopt. En als ze dan naar een hulpverlening stappen, ik voel mij gelijkwaardig, ik word nu serieus genomen, die luistert naar mij, maar dringt mij niets op.

Op welke manier proberen jullie jongeren aan te spreken/te bereiken?

We proberen de toegankelijkheid te verbeteren door de zichtbaarheid. We proberen ook dat de positie van JAC te versterken omdat we een kleine sector zijn ten opzichte van andere sectoren. We willen algemeen welzijnswerk vergroten en ook dat hun positie van algemeen welzijnswerk wordt verstevigd. Als je dat vergelijkt met andere sectoren zijn we een kleine groep (ten opzichte van bijzondere jeugdzorg en gehandicaptenzorg). En het is niet zo gemakkelijk om ons in het vizier te krijgen. Dat is één van de opdrachten: gekend worden door het publiek. Dat jongeren de weg gemakkelijk zouden vinden naar voorzieningen waar dat ze met alle soorten vragen/moeilijkheden terecht kunnen en dat die voorzieningen voorhanden zijn. De ervaring die wij hebben in onze sector, jongeren lopen vaak te lang rond met een moeilijkheid vooraleer ze bij de juiste dienst terechtkomen. En eigenlijk zouden wij graag hebben, is wel een sectorale visie, hoe meerdere laagdrempelige aanspreekpunten voor jongeren over heel Vlaanderen verspreid zijn. Dus wij zeggen nu: 'er zijn er te weinig'. De JAC's die er nu zijn, zijn er te weinig. Ze zijn vaak ook te weinig bemand om een goed aanspreekpunt te zijn. En wij zouden eigenlijk graag zien dat er veel punten zijn in Vlaanderen waar de jongeren vlot terecht kan met gelijk welke vraag zonder dat die al weet niet wat voor een probleem moet hebben om in aanmerking te komen. Men is nu ook in acht JAC's aan het werken met nieuwe methodieken, nieuwe media noemen ze dat. Zoals e-mail, chatten. Je bereikt hierdoor ook andere groepen, jongeren gasten en allochtone meisjes gaan gemakkelijker via computer contact zoeken. Dus dat is voor hen een medium dat dicht bij hen ligt dan naar buiten te moeten stappen, naar centrum te moeten gaan en in zo een verenging binnen te stappen, dat is een te hoge drempel.

5.2 Interview met respondent 2 op woensdag 22 november 2006

U werk je als JAC-medewerker, wat houdt je taak juist in?

Ik werk in een CAW, dit is het ruime geheel en JAC is hier een klein onderdeel van. Een CAW is dus eigenlijk een centrum waar dat iedereen kan komen met vragen of problemen. Maar daar heb je verschillende stukken in, zoals vb Rik werkt voor de bezoekerimte, dit is weer een specifiek deel in de CAW maar toch is hij ook een collega van mij. En ik werk voor het JAC, en binnen het JAC proberen wij een vlotte toegang te bieden voor jongeren naar de hulpverlening.

Ik: En wat doet u specifiek?

Wel, ik ben de coördinator van het JAC. We hebben drie hoofdvestigingen Ninove, Dilbeek, Lennik met dan een aantal antenneposten in Merchtem, Caterina-Lombeek en in Ternat met de bedoeling de mensen gemakkelijker toegang te geven tot onze dienst. Ons werkgebied is in een deel Oost-Vlaanderen en een groot stuk Vlaams Brabant. En met het JAC proberen wij voor al die jongeren te werken, maar ik moet daar geen tekening bij maken, in theorie is dat mooi maar in praktijk is dat niet het geval. Ons hoofdtaak is de hulpverlening en dat is zowel informatie geven (over allerlei onderwerpen, elke jongere kan eender welke vraag bij ons stellen), advies geven en begeleiding. Wij hebben dus een ruim aanbod. En daarnaast organiseren wij ook vorming, we hebben drie à vier vaste thema's: relatie en seksualiteit, druggebruik, alleen gaan wonen, en je goed voelen in jezelf (gelukkig zijn/ assertiviteit).

Ik: En waar organiseren jullie die vormingen dan?

We hebben een aanbod voor scholen en voor jeugdwerk. Het zijn vooral de scholen die daar gebruik van maken.

Ik: Zijn er dan veel scholen die jullie contacteren?

Ja, en dat ligt dan over heel de regio. Bijvoorbeeld wij hebben ook een aanbod voor JAC-voorstelling, de leerlingen komen bij ons en vertellen dan wat wij doen, dit is om de drempel te verlagen, het is ook gratis. We vragen dus aan de school om bij ons te komen omdat ze dan al eens binnen zijn geweest. We merken ook dat dit werkt, als we dan vragen aan de jongeren ken je het JAC, dat ze dan zeggen ja ik ben hier vroeger al eens geweest met mijn school. Wij maken vormingsbrochures waarin het aanbod is uitgewerkt. We werken ook op maat, sommige scholen vragen ons of we iets willen uitwerken dat in ons JAC thema past, dan gaan we dat ook doen. En in september sturen we die brochures op naar alle scholen in ons werkingsgebied. Maar ja, dan is het aan hen natuurlijk om te reageren of niet. Maar eigenlijk, als ik zo op het einde van het jaar een lijst maak, zitten we redelijk goed verdeeld.

Zijn jongeren volgens u voldoende op de hoogte van het hulpverleningsaanbod?

Nee, helemaal niet ... eigenlijk bereiken we vooral de middenklasse, en dat is algemeen vastgesteld. Er zijn wel JAC's die ook wel meer de kwetsbare groepen bereiken maar dit dan vaak via specifieke projecten. Wij zijn daar ook volop aan het werken, omdat we daar ook wel

een stuk meer naartoe willen. Nu met ons vormingen bereiken we ook wel veel TSO, BSO,... dat is ook weer goed verdeeld maar dan merk je dan ook wie dan echt wel beroep ons doet en dat is dan ook weer vaak de middenklasse.

Welke redenen bestaan er volgens u waarom jongeren niet naar een dienst van de rechtstreeks toegankelijke jeugdhulpverlening stappen?

Euhm, dat is de grote vraag. Dat is waar we allemaal nog naar op zoek zijn, want mochten we het weten dan zouden we het wel willen oplossen en dat kunnen we tot nu toe nog niet, het blijft heel moeilijk. Nu ik ben daar vorig jaar redelijk fel mee bezig geweest, rond jongerenparticipatie en maatschappelijk kwetsbare jongeren. En ik ben er meer en meer van overtuigd geraakt dat je met een bepaalde methodiek (werkvorm) een bepaald publiek mee aanspreekt en bereikt en anderen weer niet. En om verschillende subgroepen te bereiken, dat je verschillende dingen moet gaan doen.

Op welke manier proberen jullie jongeren aan te spreken/te bereiken?

Wel bij ons het JAC, of de meeste JAC's werken met het winkelmodel (opendeursysteem). Hier is dat nu net iets anders met ons garage, jongeren moeten via ons onthaal passeren. In Ninove is dat iets anders, daar hebben wij rechtstreeks toegang in een andere ruimte. Jongeren kunnen daar direct aanbellen en moeten niet eerst via CAW passeren, ze hebben direct een JAC-medewerker bij hen. Dus ze moeten niet eerst aan een loket zeggen van ik ben die en ik heb een afspraak met die persoon. Telefoon is al vanaf dat we bestaan (ons JAC is nog heel jong, we zijn gestart in 2002). En sinds twee jaar doen we ook emailhulpverlening. Chat hebben wij nog niet, het bestaat wel binnen de JAC's (is een beurtsysteem, maar wij zijn daar nog niet in mee gestapt omdat we ook een redelijk klein team hebben, dat we al moeten puzzelen om onze gewone permanentie te bemannen want dat is nog eens een extra permanentie dat we er moeten bijnemen). Maar we geloven daar wel in, onze emailhulpverlening werkt heel goed, we krijgen trouwens de meeste vragen via e-mail. Het is sneller en anoniem. We hebben ook een samenwerking met jongereninformatie van In Petto. In Petto was de vroegere overkoepeling van de JAC's en zij hebben die website gemaakt. Dit is dus al een stuk laagdrempeliger, maar jongeren moeten wel naar ons komen. Ook bij e-mail, ze moeten toch een vraag schriftelijk kunnen formuleren en dat is niet evident voor elke jongere. En daarmee bedoel ik, dat werkt in die context en die manier van werken maar voor een bepaalde groep jongeren. Maar je gaat altijd een groep jongeren hebben die zeggen pfff dat is niks voor mij. En vandaar dat wij op zoek zijn naar hoe wij kwetsbare doelgroepen kunnen bereiken. Nu zijn wij heel specifiek bezig met een project in Liedekerke, waar dat we vanuit de participatiegedachte samen met jongeren iets willen opbouwen in die gemeente. In de vrijetijd van die jongeren activiteiten organiseren. Maar dan merken we dat dat een heel andere manier van aanpak is, daar moeten wij ook nog uit leren, bepaalde dingen die wij heel evident vinden dat voor hun totaal niet evident is. Bijvoorbeeld, wij werken met

cursusjeugdadviseurs, wanneer we naar jongeren een e-mail sturen van ja mannen het is daar te doen, er is dan veel kans dat er veel jongeren dan ook aanwezig gaan zijn. Met de andere doelgroep, als we dat op deze manier doen (e-mail), dan hebben we geen kat, daar moeten we e-mail sturen, twee dagen op voorhand een persoonlijk smsje en dan op dag zelf. En dat bedoel ik, wat hebben zij hier nodig, hoe werkt het voor hen? Het maakt het een pak moeilijker en uitdagender aangezien elke doelgroep verschilt van elkaar. En binnen de CAW hebben we hier wel geluk mee omdat we hier veel ruimte voor krijgen voor te zoeken. Met vallen en opstaan en proberen. Ik vind het ook belangrijk om voor ogen te houden met wie ik aan het praten ben. Dus op welke manier ik mijn boodschap moet formuleren (student=> cliënt). Verschillende contexten. Bij volwassenen is dit dan weer iets anders, maar bij jongeren moet je dit altijd heel goed in t oog houden van ik moet hier praten tegen een jongere, en die moet door hebben dat het ten eerste iets voor mij is en ten tweede moet die dan weten wat kan mij dat dan bieden (wat heb ik daar aan). En vandaar dat ik ook denk, transparantie is heel belangrijk. Zoals herkenbaarheid, duidelijke boodschappen, etc. Dan merk ik dat sommige diensten niet de juiste woorden (prikkel) hebben om dit over te brengen. En dat jongeren totaal niet weten over wat het nu gaat. (Bijvoorbeeld: dat ze zeggen dat is dienen dienst, de jongeren vallen bijna achterover, nu ja daar kan die persoon(dienst) niets aan doen dat is het beleid dan ook weer). Maar dan denk ik zo, als je jongeren wilt bereiken, zo gaat dat niet. Sommige diensten werken niet vanuit de jongeren hun mening, maar vanuit het beleid. Wat ik dagelijks, wekelijks tegen kom, is dat jongeren veel belang hechten aan vertrouwen, dat ze weten ik kan daar terecht en mijn probleem blijft tussen die vier muren, dat de school, ouders, etc niet direct gecontacteerd worden. (Bijvoorbeeld in de mails: ja maar ik durf niet komen, want als mijn ouders dat te weten komen, wij moeten dan uitleggen van kom maar naar hier en wij zeggen het tegen iemand).

Ik: Zeggen er dan veel organisaties dat?

Ja, spijtig genoeg wel. Ik heb al veel gehoord van jongeren: ja k ben naar daar gegaan en de dag erna wisten mijn ouders het al. Dat kan niet voor mij! Ok je hebt uitzonderingssituaties, situaties dat ik zeg ok nu kan ik niet anders dan iemand te betrekken maar dan nog ga ik het wel met de jongere bespreken (het is een samenwerking tussen mij en die jongere, ik ga niet zeggen wat die moet doen, ik vraag altijd wat denk jij ervan, ik luister naar hun mening). En dat moeten ze weten maar dat weten/beseffen de jongeren nog niet genoeg. Wij werken heel hard aan de naambekendheid, maar we werken maar met vier mensen in het JAC en dit dan ook niet fulltime. Wij proberen zoveel mogelijk bekendmaking te doen, bijvoorbeeld wij doen al een drietal jaar de secundaire scholen in Ninove een eersteschooldagactie, wij trekken daarmee naar de speelplaats tijdens de middagpauze en op deze manier maken wij (JAC) ons bekend. Dit jaar hebben we dan open getrokken, ik ben ook voorzitter van de werkgroep jeugd, en hebben we een voorstel gedaan van kijk laten we dit doen met alle diensten die een aanbod hebben voor jongeren in Ninove. Wij hebben dan een bladwijzer gemaakt waar dat alle die diensten op staan. En kregen ze tijdens die actie een bladwijzer. Wat we ook al eens

gedaan hebben met de werkgroep jeugd, op basis van de jongerengids van In Petto, hebben we een soort aanvulling gemaakt voor Ninove met een boekje waar dat alle diensten (vrijtijd, bib, jeugdbond natuur en milieu, wij en de jeugddienst) van Ninove werden in voor gesteld. Dit hebben we dan ook verspreid in de secundaire scholen. Dus op die manier proberen wij dat dan ook te doen. Ook op zomerfestivals trekken wij heel veel naar buiten als JAC. Spelletjes spelen, we verplichten hun nooit en willen niet opdringerig overkomen. Gevoel van vertrouwen geven is in de eerste plaats heel belangrijk voor jongeren. En op de tweede plaats toegankelijkheid, en daar moeten wij ook nog aan werken. Wat we op dit vlak merken is dat e-mail daar al enorm aan te pas komt. Ja, wat verwachten ze nog. Eigenlijk niet zo zeer antwoorden, dat ze gewoon eens gehoord worden en dat er eens niemand zegt van je moet dat en dat doen, dat ze op deze manier zelf eens kunnen nadenken hoe zit dat hier en hoe doe ik dat het best.

5.3 Interview met respondent 3 op maandag 27 november 2006

Respondent 3 is werkzaam bij de dienst Kind & Samenleving te Meise. Zij is in oktober 2006, onder initiatief van het Kinderrechtencommissariaat, gestart met een kwalitatief onderzoek over de toegankelijkheid van jeugdhulp. Ze bevraagt kinderen en jongeren over hoe zij aangezet of net afgeschrikt worden om de stap naar hulpinitiatieven in de rechtstreeks toegankelijke jeugdhulp te zetten. Op basis van dit onderzoek zal een vragenlijst worden ontwikkeld waarmee de toegankelijkheid van jeugdhulp op een ruime schaal (3000 minderjarigen) bevraagd kan worden bij kinderen en jongeren in lokale hulpcontexten. Op het moment van het interview was zij nog druk bezig met het afleggen de focusgroepinterviews waardoor ze spijtig genoeg nog geen informatie kwijt kon. De resultaten van dit onderzoek werden later (in Juni 2007) vrijgegeven.

5.4 Interview met respondent 4 op dinsdag 28 november 2006

U werkt als ombudsvrouw op het Kinderrechtencommissariaat. Wat houdt u taak zoal in?

Klachtenbehandeling en beleidsadvies. Op de basis van klachten die binnenkomen, als we daar structurele problemen melden, dus we doen individuele klachtenbehandeling. We proberen zoveel mogelijk de melder te helpen, maar als we dan te maken hebben met een structureel probleem, op dat moment werken we dan samen met de jurist in huis, iemand die rond dat thema kan meewerken, en dan maken we daar een beleidsadvies rond en dan gaat dat naar het beleid. We maken twee soorten beleidsadviezen, op basis van klachten die bij ons binnenkomen (als we daar zelf iets merken), en ook als er hier intern of op federaal parlement dat er daar wetsvoorstellen zijn of voorstellen van decreten waarvan er veel zijn die gevolgen hebben op kinderen (en we zien daar ook een aantal hiaten in) dan maken we ook rond dat

soort adviezen. (die je op de site vindt zijn een beetje beide). We zijn een instelling binnen het Vlaams Parlement, die gewoon rond Kinderrechten werkt. Wij werken samen met een CLB of JAC. Zij kunnen bij ons terecht, wij bij hun. Wat we wel hebben, en dat is een groot verschil met de andere diensten, is dat wij een bevoegdheid hebben in klachtenonderzoek. We hebben decretaal de bevoegdheid om documenten op te vragen, dus als wij nu een klacht krijgen over een CLB dan kunnen we naar die CLB toe stappen en zeggen van kijk wij hebben hier een klacht, wij willen daar een onderzoek rond doen en wij vragen uw gegevens op en dat kunnen zij ons niet weigeren. Vb een kinderrechtswinkel heeft die bevoegdheid niet en daar verschillen wij in. Wij kunnen dus documenten opvragen, maar dan ook niet rond alle thema's, alleen over Vlaamse thema's. Dus ik kan niet aan de jeugdrechter zeggen ik vind dat jij dit kind onterecht niet gehoord hebt, geef mij een keer u motivering en u dossier, dat gaat dan weer niet.

Zijn jongeren volgens u voldoende op de hoogte van het hulpverleningsaanbod?

Kinderen en jongeren kennen te weinig diensten die op het veld staan. Ik verschiet er elke dag opnieuw van, dat we veel gasten naar de kinder- en jongerentelefoon moeten doorverwijzen, of naar een JAC. We staan daar onvoldoende bij stil, voor ons is dat van natuurlijk ga je naar het JAC, maar die jongeren kennen dat niet. En er zijn destijds anders zo van die zakboekjes (jongerengids) verspreid geweest, maar dan nog... eigenlijk is het veld veel te weinig gekend bij kinderen en jongeren. Laat staan dat ze een CLB kennen, en dat staat dan zo dicht bij een school. Zelfs daar weten ze niet wat ze van een CLB kunnen verwachten. Maar, wij hebben natuurlijk het voordeel dat wij gebruik kunnen maken van de diensten van het departement onderwijs. Dus wat doen wij? Wij doen elk jaar, sturen wij een kennismakingsfolder van het kinderrechtencommissariaat naar alle humanioras en basisscholen over heel Vlaanderen. Dus sowieso krijgt elke tiener (12jarige) een folder, en binnen het secundair onderwijs is het de tweede graad. En dit moet elk jaar gebeuren, want de doelgroep minderjarigen vernieuwt zich elk jaar. Dus wij werken samen met de redactie, als zij informatie nodig hebben contacteren zij ons en omgekeerd (in de plaats daarvan mogen wij advertenties plaatsen). Maar een JAC of KJT heeft helemaal die middelen niet om zich bekend te maken. Dat zijn anders wel de diensten binnen de scholen die dienen gepromoot te worden, en wij pas in tweede instantie.

Ik: en dat gebeurt helemaal niet?

Zij kunnen dat ook niet. Ze hebben ten eerste de middelen niet om een folder voor elke minderjarige in Vlaanderen te laten drukken (die middelen hebben wij zelf ook niet).

Ik: zijn er dan geen andere oplossingen?

Spots (radio en televisie) kost enorm veel geld.

Welke redenen bestaan er volgens u waarom jongeren niet naar een dienst van de rechtstreeks toegankelijke jeugdhulpverlening stappen?

Bekendmaking. Maar het probleem is dat de meeste diensten geen middelen heeft. Hoe kan een JAC zich nu bekend maken? Ze hebben wel brochures, maar waar liggen die? Het JAC ligt vol met brochures, maar dan moet je het JAC al gevonden hebben. Maar hoe komen die brochures terecht bij die kinderen? Hulpverleners hebben een belangrijke taak. De éne doet zijn werk heel goed, de andere dan weer niet. Er komen ook klachten binnen die hier rond draaien. Bijvoorbeeld dat een jongen eindelijk zijn probleem binnen een JAC wou vertellen, had al zijn moed bij elkaar geraapt en daarna belde die JACmedewerker naar zijn ouders. Dit kan gewoon niet. Een ander voorbeeld: dat een hulpverlener aan iemand vertelde dat je vanaf twaalf jaar zelf inspraak hebt enzo mbt echtscheiding, ondertussen dat dit helemaal niet klopt. Sommige hulpverleners beschikken niet over voldoende kennis.

Op welke manier proberen jullie jongeren aan te spreken/te bereiken?

Wij proberen ons bekend te maken via max, jeti, humo, allerhande tijdschriften die jongeren lezen, via onze website, kinderrechtendorpen op een bepaald festival (=één keer per jaar, vroeger waren dit kinderfestivals, wij halen de media erbij, we doen dit met verschillende instanties zoals child focus, kinderrechtencoalitie, actoren op het veld die iets met kinderen te maken hebben, een standje en een groot spel). Ken je de schoolparticipatiebus? Al van een paar jaar geleden, is een grote bus met allerlei activiteiten. Deze bus reed van school tot school om dan daar met leerlingen en leerkrachten te werken rond participatie. We hebben daar dan uiteindelijk een schoolparticipatiemap van gemaakt en dat is dan zo een map van methodieken voor leerkrachten om dan te werken aan participatie binnen scholen. Wat we heel in het begin nog hebben gedaan, was met de gemeenteraadsverkiezingen, dan hebben we megafoons gemaakt, één rond gezin, één rond onderwijs en één rond gemeente.

Ik: Wat is de bedoeling daar dan van?

Dat zijn boekjes met tips voor kinderen (-12jarigen). Met tips hoe leer je participeren thuis, op school en in je gemeente. Deze boekjes werden dan massaal verspreid zodanig dat alle kinderen van het basisonderwijs één had.

Bijlage 6: Twee uitgeschreven focusgroepinterviews

a. Focusgroep in Brugge op vrijdag 23 februari 2007

Naar welke personen gaan jongeren wanneer ze problemen hebben of wanneer ze zich niet goed voelen?

L: Ik denk dat jongeren vooral naar hun vrienden gaan, dus iemand waar ze het dichtst bij staan.

M: Ik denk dat er ook jongeren zijn die naar het jac gaan.

V: Ouders, ik kan meestal wel bij mijn ouders terecht. Maar dat hangt er natuurlijk vanaf of dat je goed met je ouders overweg kan of niet.

A: Naar grootouders. Ik kan vrij goed met mijn bomma en boppa opschieten.

M: Vertrouwenspersoon of leerkracht.

Als jongeren aan een jeugdhulpverlening denken, aan wat denken ze dan?

A: CLB, JAC, etc.

L: CLB is het meest bekend, maar er bestaat daar wel een groot taboe rond. Het CLB heeft in de jongeren hun ogen een negatief imago.

L: Veel mensen hebben ook schrik om naar het CLB te gaan, omdat dat op school is en ze zien je daar binnen gaan. De jongeren hebben schrik wat de anderen over hun zouden denken en dat ze direct gaan denken dat die persoon een groot probleem heeft. En op die manier hebben ze schrik om daar naartoe te gaan.

K: Als ik zo denk aan kennissen, zijn er echt wel weinig mensen die die stap durven te zetten. En meestal als ze die stap zetten, is het omdat anderen hun daar naartoe brengen. En het JAC, daar gaan ze sneller naartoe als ze vrienden hebben die dat kennen. Maar ik ken er eigenlijk niet veel die daar naartoe gaan, zeker niet naar het JAC. Ze hebben er wel al van gehoord maar ze weten niet concreet wat er daar allemaal gebeurt. Bij het CLB weten ze dat wel omdat dat op school is.

K: Ik denk dat het CLB ook iets zakelijker is. Ik heb er zelf ook al eens gezeten en het komt veel professioneler over.

M: Een hulpverlening is helemaal niet gekend bij de jongeren. Mensen uit mijn vriendenkring weten wel dat er een JAC is omdat ik hier in de joga zit.

En naar welke personen gaan die jongeren dan wel?

M: Naar vrienden of een familielid zoals een tante ofzo. Maar ik ken er echt wel weinig die naar een JAC gaan.

L: Bij het CLB komen je gegevens in een dossier terecht en bellen ze je ouders. Ondertussen dat ze dat in een JAC niet doen. Op mijn school gaan er ook heel weinig naar het JAC, ook omdat er op school niet veel over verteld wordt. Over het CLB krijg je dan wel in het begin van het schooljaar heel veel informatie over. En ook in je agenda, maar een andere hulpverlening zeggen ze niets over of komt ook niet in onze agenda te staan. Ik denk dat er ook wel veel leerlingen naar hun leerkracht gaan ondertussen dat dit niets met het CLB of je vertrouwensleerkracht te maken heeft.

J: Een hulpverlening of ergens naartoe stappen kan ernstiger zijn dan dat het is waardoor de drempel wordt vergroot. Als je bijvoorbeeld naar het CLB zou gaan, lijkt het alsof je met gigantische problemen zit ondertussen dat je gewoon iets kwijt wil kunnen.

K: Ik zou persoonlijk ook niet zo snel naar iemand gaan om mijn problemen daar op tafel te smijten ondertussen dat ik die persoon helemaal niet ken. En ik denk dat er niet veel jongeren zijn die hun probleem zomaar zouden zeggen tegen een wild vreemde.

K: Ik denk dat er wel veel jongeren zijn die daarom juist wel naar een hulpverlener zouden stappen omdat ze die persoon niet kennen. Zonder dat ze moeten denken wat die persoon van hun zou vinden. Dus ofwel wil je het tegen iemand zeggen die je kent ofwel wil je tegen iemand zeggen die je juist niet kent.

M: Ja inderdaad dat is waar dat hangt gewoon van persoon tot persoon af. De ene reageert zo en de ander reageert meer zo.

J: Soms heb je het gevoel dat je er een buitenstaander over wil aanspreken om alles eens kwijt te kunnen, dat is goed. Maar als je naar het CLB zou stappen, je weet dat daar een staartje aan hangt, ze zijn verbonden met je school, ze hebben je dossier. En ik denk dan in die zin dat een JAC dan weer veel beter kan zijn omdat dat ook niets met het school heeft te maken en er compleet los van hangt.

Er zijn nog jeugdhulpverleningen naast het CLB en JAC, welke?

JIP, De sleutel, CAW

G: En kinder-en jongerentelefoon, in welke mate is dat jullie bekend?

M: Ik ken dat wel vaag maar weet niet echt wat de bedoeling daarvan is.

L: Ik denk dat er veel jongeren dat woord wel kennen maar niet weten wat het inhoud of voor wat het staat.

M: Ze proberen dat wel te tonen aan de jongeren en je kan daar altijd naar bellen en je ouders zullen daar niets over te weten komen. Maar rond hulpverlening hangt er nog altijd een zeer groot taboe. Want wanneer mensen vragen om hulp, dat is jezelf teer opstellen. Want voordat je naar zo een hulpverlening zou gaan, moet je toch al hard hebben nagedacht want dat is het laatste wat in een jongere zijn/haar hoofd opkomt. Dat dringt niet tot hun door en dat zou het laatste zijn wat iemand zou doen. Want ik moest zelf ook nadenken van welke ik echt ken.

K: Een kinder- en jongerentelefoon is dat eigenlijk gratis? Want dat nummer komt toch op die factuur?

M: Zoals we daar net zeiden is het veel gemakkelijker om je gevoelens op te schrijven. En via het JAC komen er ook veel jongeren via computer binnen in de plaats van direct te komen.

L: Er zijn er inderdaad veel die eerst mailen en dan pas komen.

Wat zijn voor jongeren de gemakkelijkste mogelijkheden om een hulpverlening te contacteren?

L: Mailen en bellen. Ze kunnen inhaken wanneer ze willen. Je staat er niet recht voor en een mail kan je openen wanneer je wil en je kan ze altijd overlezen wanneer je wil als je iets niet verstaat.

M: Met dat bellen ben ik niet echt akkoord. Maar dat hangt ook gewoon van persoon tot persoon af, als je een open persoon bent is het al gemakkelijker om daar rechtstreeks naartoe te gaan maar als je verlegen bent is het misschien beter via telefoon of email.

M: Als je belt, ze zien dan misschien niet dat je rood wordt maar ze horen het wel op de manier waarop je praat.

K: Ik zou nooit bellen omdat ze je ook kunnen horen en via mail je hoort of ziet geen emotie en dat is volgens mij veel gemakkelijker.

J: Er zijn ook chats die aan het opkomen zijn. Er zijn een aantal JACS en hulpverleningen die zo een initiatieven opstellen. Dat vind ik ook een goede manier om zo met de hulpverlening in contact te komen. Het is los, je kan vertrekken wanneer dat je wil. Er zijn veel jongeren die zouden chatten dan langs te komen en een afspraak maken. Je hebt ook veel meer het gevoel dat je controle hebt over de situatie en je kan er van op afstand contact mee hebben zodat je niet uit je huis moet gaan.

Wat zijn de redenen volgens jullie dat jongeren naar een jeugdhulpverlening zouden stappen?

L: Pubertijd en mensen die met zichzelf in de knoop zitten.

K: Als je het gevoel hebt dat je je eigen probleem niet meer kan oplossen.

L: Als je problemen hebt met je ouders en er dan ook niet met hun kunnen over praten. Dat het praten toch geen zin meer heeft.

M: Als iemand je doorverwijst en je niet meer verder kan helpen.

L: Als je vragen hebt over seks, als je er niet met je vrienden over durft praten omdat je denkt dat het stom is. En met je ouders ook niet omdat je niet wil dat ze daar iets over weten. Je kan dan rustig je vraag stellen en dat je dan niet onbegrepen zou voelen.

G: En wat kunnen redenen zijn om juist niet naar een jeugdhulpverlening te stappen?

T: Omdat je die persoon echt niet kent. Dan is de drempel nogal vrij groot.

M: Ik heb ook al gehoord van mensen dat ze niet meer naar een hulpverlening willen stappen omdat ze er slechte ervaring mee hebben gehad.

M: Je weet ook niet hoe het eruit ziet daar, hoe het eraan toe gaat. Het is een onvertrouwde omgeving. Want toen ik hier in het JAC kwam, ik had het toch ook heel anders verwacht dan dat er in mijn hoofd zat.

J: Ook dat je schrik hebt en het gevoel hebt dat je niet kan vertrekken wanneer je wil eenmaal als je daar zit.

Jullie zijn jeugdadviseurs en kunnen ook mensen doorverwijzen naar hier, lukt dit een beetje?

M: Dat hangt ook af van de koppigheid zelf voor te willen luisteren. Wij kunnen hun die advies wel geven maar het hangt nog altijd af van de persoon zelf, hij of zij moet nog altijd zelf bepalen om die naar daar wil gaan. Soms zijn ze te koppig of willen het niet onder ogen zien dat ze het nodig hebben om naar hier te komen.

M: Voor ze er naartoe zouden gaan, gaan ze eerst informatie zoeken over het centrum. Ik ken iemand die gewoon tot de deur is gegaan om te zien hoe het eruit ziet enzo maar is niet veder dan de deur gegaan.

Wat verwachten jongeren van een jeugdhulpverlening?

T: Ze verwachten een babbel en dat ze na dat gesprek gewoon gelukkig zijn. Ze verwachten teveel van een hulpverlening terwijl dat het toch voor een deel zelf moeten doen.

M: Ze willen niet als een klein kind behandeld worden. Ze willen niet gezien worden als een klein kindje dat om hulp komt smeken. Ze willen iemand hebben om mee te praten en die eventjes tijd maakt voor hun.

L: Dat de omgeving niet de druk is. Dat het niet gelegen is een winkelstraat omdat ze schrik hebben dat iemand hun naar binnen zou zien gaan.

M: Dat is wel nog goed voor de bekendheid é.

L: Ja dat is ook waar maar ik zou daar nooit zijn binnengestapt als dat in een winkelstraat gelegen was.

K: Jongeren hebben het ook niet graag dat iemand voor hen een oplossing zoekt maar dat ze samen een oplossing zoeken. Dus dat ze hen tips geven en dan samen naar een oplossing zoeken.

Op welke manier kunnen jongeren een vertrouwensband met iemand opbouwen?

K: Een hulpverlener moet zichzelf zijn en niet professioneel zijn opgesteld. Zoals in het JAC is dat een losse sfeer. En een hulpverlener moet zich in de plaats stellen van die persoon.

J: Niet te afstandelijk overkomen. Ik kan me voorstellen dat je in een CLB komt, je gaat daar aan die bureau zitten en hebt het gevoel dat je hem onderbreekt. Als je in een JAC binnenkomt, ze maken tijd voor je, je gaat dan ergens apart zitten om samen te praten. Ze moeten je het gevoel geven dat ze open staan voor je problemen en dat ze bereidt zijn om naar je verhaal te luisteren. ze moeten zich als gelijken stellen en niet als meerdere. Je moet een relatie scheppen waar dat je een soort vriendschap opbouwt.

Op welke manier kan je jongeren aanspreken om naar een jeugdhulpverlening te stappen?

M: Ga in de leefwereld van die jongeren. Wanneer dat je toont dat je de leefwereld begrijpt. Dat ze ook de kleine kantjes belangrijk vinden. Iets kleins kan ook iets groots zijn voor die jongere.

L: Ik denk dat het raar is als iemand van veertig jaar gaat luisteren naar een probleem van iemand van zestien jaar. Jongeren gaan sneller luisteren naar iemand van hun eigen leeftijd en dat dat meer gaat doordringen.

J: Dat is ook de reden waarom dat wij hier bestaan binnen het JAC, wij hebben meer de feeling tussen de jongeren en het JAC. Wij helpen het JAC om hen in de wereld van de jongeren te gooien.

K: ACTIES!

L: Ook de scholen contacteren en vooral leerkrachten warm maken.

K: Via de scholen.

M: Ook via internet.

b. Focusgroep in Oostende op maandag 19 maart 2007

Naar welke mensen gaan jongeren wanneer ze zich niet goed voelen of problemen hebben?

J: Ik denk dat sommigen nergens naartoe gaan. Ze willen niet geholpen worden of ze hebben niet de moed om ergens naartoe te gaan. Anderen gaan hulp zoeken bij ouders, familie of vrienden. Nog andere gaan hulpverleningscentra.

J: Als het niet te ernstig is dan ga je naar een vriend of via MSN praten met iemand.

S: Op school kan je ook naar een CLB gaan. Maar veel jongeren durven daar niet naartoe gaan omdat ze het gevoel hebben dat dat wordt doorverteld. Meestal gaan ze naar vrienden en als het zwaarder is gaan ze naar psychiaters. Als ze weten dat ze het hebben. Als ze het beseffen dat ze hulp nodig hebben maar vaak beseffen ze het niet.

Waar denken jongeren aan bij het woord: jeugdhulpverlening?

K: Psychiater. Ik moest naar een psychiater gaan maar ik kon dat gewoon niet. Ze verwacht dat je iets gaat zeggen. En het CLB. Ze proberen je te helpen maar op de verkeerde manier. Ze breken je altijd af. Ze vragen waarom ik dit studeer. Op den duur vraag je je af waarom je dat doen. Ze kunnen helpen maar niet op de goede manier. Ze benaderen altijd vanuit het negatieve. Ze zitten daar met je papieren. Alles staat daarin van jou maar zelf mag je dat nooit inzien. Je vraagt je af wat er daar in staat.

B: Ik denk dat het meest toegankelijke voor jongeren het JAC is. Ze zorgen ervoor dat je je op je gemak voelt. Je kan er gewoon binnenspringen. Psychiatrie is direct zo medisch.

K: De sleutel in Brugge. Daar kan je terecht met drugsproblemen.

T: Jeugd en geestelijke gezondheidszorg.

K: Het JAC is zeer goed. Je kan er met concrete problemen terecht. Bijvoorbeeld: ik ben zwanger. Wat kan ik doen? Het blijft ook daar. Niemand komt dat te weten. Als je naar het CLB gaat weet heel de school dat en je ouders. In het JAC moeten ze je naam enzo niet weten.

J: Ik had problemen en ging naar het CLB. Voordien had ik op internet gekeken en het leek dat die mevrouw heel de lijst met vragen gewoon aan het aflezen was. Ik kon volgen bij welke vraag ze zat. Toen ik in het ziekenhuis lag kwam er twee keer 5 minuten een psychologe bij mij die vroeg alleen: hoe voel je je. En ging weer weg.

K: Je kan op de rekening zien dat je naar de KJT gebeld hebt. Dat staat vanonder op het factuur.

Zijn jongeren voldoende op de hoogte van het aanbod.

B: Het verschilt van persoon tot persoon en afhankelijk van de school. We gingen in de lagere school naar het JAC maar er zijn ook scholen die daar geen aandacht aan besteden.

J: Er zijn ook scholen die problemen binnen de schoolmuren om de reputatie van de school niet te schaden.

I: Ik denk dat veel jongeren die dingen wel bestaan maar ze weten niet wat het JAC precies doen of waar ze gelegen zijn. Veel gebeurt telefonisch. Ik denk dat de telefoonlijn helpt. Het vergemakkelijkt het contact en maakt het persoonlijker. Jongeren die in een slechte situatie zitten nemen liever via email of via telefoon contact op in plaats van er naar toe te gaan. Als je in een gesprek zit of als je er toe komt ben je een nummer. Ze hebben een beeld over je

en pas nadien veranderen ze je beeld. Ze hebben een vaste aanpak voor elk probleem in plaats van eerst te kijken wat je zelf hebt. Ze kleven een stempel op je. Jongeren zijn niet op de hoogte waar ze terecht kunnen maar ze kunnen het wel zeer snel opzoeken. Het aanbod is zeer groot maar de jongeren kennen het niet. Ik ken ook niet de verschillende lijnen die er zijn om hulp te bieden. We zitten in de sector maar toch kennen we niet alle hulplijnen.

S: Ik denk wel dat jongeren op de hoogte zijn maar ze nemen niet echt initiatief om daar naar toe te gaan. Ik denk dat het beter is dat zo een organisatie naar school komt. Ik vind dat het te ver van de leerlingen staan. Ze gaan niet naar de organisaties gaan.

B: Vele jongeren weten dat het er is maar er moet directer contact zijn zodat de vrees om er naar toe gaan weg is. Ik denk wel dat JHV de goede weg op aan het gaan zijn.

Welke weg is gemakkelijk om een JHV te contacteren?

K: Internet.

J: Een foldertje op school

S: Jeugdhuizen. Affiches en posters.

B: Dingen die georganiseerd worden door de organisatie zelf. Niet meteen over problemen maar gewone uitstappen. Zo leg je meer contact met de jongeren.

K: Als je 16 bent krijg je brieven in de brievenbus. Boekjes van JAC en KJT.

S: Op festivals vind je ook veel van die standjes.

B: Condooms die naar je hoofd worden gegooid.

K: Telefoneren. Het is gratis maar het nummer staat vanonder op de rekening waardoor de ouders het ook te weten komen dat je gebeld hebt. Dan moet je dat aan je ouders uitleggen waarom je gebeld hebt. Als je met je GSM belt zien je ouders het niet. De mogelijkheid is er wel. De nummers staan ook in de telefoonboek.

K: Via de dokter.

K: Telefoneren is onpersoonlijk. Je belt en je legt je probleem kort uit maar ze kennen je situatie niet. Hoe kunnen ze je dan helpen? Als je naar een psycholoog gaat praat je uren met elkaar en dan pas gaat hij jou helpen en een oplossing.

K: Zij weten niets van jou en jij weet niets van hen. De drempel is lager en ze gaan je doorverwijzen naar iemand anders.

M: De JHV gaan er een andere kijk op hebben. Ze staan er objectiever tegenover. Ze hebben een professionele opleiding.

K: Ik denk dat er meer nodig is dan iemand aan de telefoon.

B: De KJT zijn niet alleen voor erge dingen. De fancy en de joepie hebben veel succes. Ze vragen wat ze willen weten en ze moeten zichzelf niet blootgeven. Aan de telefoon is dat ook zo. Je mag een rood hoofd hebben maar niemand gaat dat merken. Het is een veilige barrière.

I: Er zijn vooroordelen aan de telefoon. Je hoort alleen de stem. Iemand die naar een psychiater gaat moet een hele uitleg geven en kan niet eender wanneer weg. Als je naar iemand belt kan je het gesprek eindigen wanneer je maar wilt. Je kan op het knopje duwen en het is gedaan. Een psychiater is professioneler. Die mensen zijn er veel meer mee bezig. Aan de telefoon vragen ze ook om eens langs te komen om te praten. Het blijft niet bij telefoon alleen. Ze zullen niet aandringen.

K: Als je bij een psychiater niet wil praten dan heeft dat ook gevolgen. Ze zouden je kunnen vaststeken. Bij een psychiater is het menens ook al heb je er geen zin in. Je gaat nog meer angsten hebben om iets te zeggen omdat je aan de gevolgen denkt. Bij een telefoon heb je dat niet, daar zijn geen gevolgen.

K: Een psycholoog gaat misschien de ernst van de zaak inzien. Een telefoon is misschien handig als je meteen hulp nodig hebt. Bij een psycholoog kan je niet meteen binnenstappen. Anders denk ik dat het beter is om naar een beter naar professioneel iemand gaat.

Hoe staan jongeren tegenover chatten en mailen met JHV?

J: Chatten is wel veilig. Ze zien je niet, ze horen je niet. Ik denk dat er ook jongeren zijn die onnozel doen en een grap uithalen met een JHV.

K: Als je chat kan je niet weten hoe diep het zit. Als je belt kan je het horen aan de stem maar als je chat hoor, merk of zie je dat niet. Wenen of een krop in de keel.

I: Bij sommige mensen zit het zo diep waardoor ze het niet kunnen zeggen aan de telefoon. Vanaf ze er aan denken beginnen ze te wenen. Het is moeilijk om het te uiten. Chatten is makkelijker om het te uiten. Typen is onpersoonlijker maar bij sommige is dat beter. Ze willen wel steun vinden maar niet zichzelf bloot geven.

Wat zijn de redenen waarom jongeren naar een JHV stappen?

K: Problemen waarmee je niet bij je ouders terecht kan en over praten. Of als ze met de ouders hebben gepraat maar de ouders reageren er niet goed op. Als ze niet meer weten wat te doen.

B: Voor informatie over van alles. Over seks, over studeren in het buitenland. Vooraleer je met je ouders praat moet je je goed voorbereiden, dan kan je je ouders beter overtuigen.

K: Over problemen waar ze niet met ouders kunnen praten. Bijvoorbeeld over pesten omdat ouders kunnen overreageren en het alleen nog maar slechter maken.

Waarom gaan jongeren niet naar een JHV?

K: Omdat ze zich schamen of omdat het te diep zit. Schamen voor zichzelf en schamen omdat andere mensen het zouden weten. Voor zichzelf en reactie voor anderen.

B: Omdat je niet weet hoe het in zijn werk gaat. Als je niet weet hoe het in elkaar zit ga je daar nooit naartoe gaan.

I: Vele durven hun problemen niet 100% hun problemen onder ogen durven zien. Ze zijn ingesteld dat het zou overgaan. De maatschappij duwt je ook in die richting. We zullen wel zien en dan pas iets doen. Hierdoor blijven ze het uitstellen. Of als ons geleerd is dat het niet ernstig is en om geen hulp van buiten te vragen.

Zijn JHV alleen voor grote problemen van jongeren?

K: Dat is relatief. Elk probleem gaat met zijn probleem om hoe dat hij dat zelf wil. Sommige jongeren gaan een klein probleem opblazen. Anderen die een groot probleem vinden gaan het niets vinden.

J: Schaamte bij jongeren of omdat ze de personen niet kennen.

K: Een vriendin van mij is verkracht. We zijn naar het JAC gedaan. Daar wilde ze met haar naar de politie gaan maar dat wilde ze zelf niet. Ze is van het JAC weggegaan. Het JAC moet stap per stap gaan in plaats van te direct te zijn.

I: Veel van de instellingen zijn gedwongen om hulp van de politie in te roepen. Dat staat in de overeenkomsten. JHV moeten politie inlichten. JHV zitten daaraan vast en wordt negatief opgenomen omdat personen dat niet willen. Het staat in de wetgeving.

J: Er is beroepsgeheim bij JHV.

Hoe staan jongeren tegenover CLB?

B: Bij ons op school heeft het CLB een slechte naam. Ik ken niemand die naar het CLB zou stappen. Ook omdat we er niet veel mee in contact komen. Alleen in het begin van het jaar zegt iemand wanneer de persoon er is. Als je hen iets persoonlijk zegt weten je ouders het direct en de rest van de school ook.

I: Ik denk dat veel jongeren het CLB heel hun leven kennen maar je hoort ook van vele fouten die ze gemaakt hebben. Vaak hoor je dat jongeren die mager zijn gewogen worden op het CLB en ze sturen meteen een brief naar de ouders waarin staat dat hun zoon of dochter de kans heeft dat ze lijden aan anorexia. Het CLB doet hun werk niet goed. De onderzoeken gaan veel te snel. Elke leerling 5 minuten en je bent weer weg.

K: Als je niet meteen kan plassen heb je meteen blaasproblemen. Als je niet voldoende groeit moeten ze groeihormonen nemen. Het CLB blaast alles meteen op.

Wat verwachten jongeren naar JHV als ze daarmee contact opnemen.

B: Dat je de persoon volledig kan vertrouwen. Dat ze het niet doorvertellen. Dat ze je een luisterend oor aanbiedt, dat ze je op je gemak stellen en dat ze oplossingen aanbieden.

K: Luisteren. Dat ze niet er meteen tussenkomen. Ze moeten je eerst laten uitpraten en nadien pas iets zeggen.

J: Gewoon luisteren en niet meteen alles vragen en zelf de antwoorden geven.

K: Respect. Tonen dat ze respect hebben voor je fouten en je niet kleineren.

K: Zonder vooroordelen

B: Niet op een kinderachtige manier, niet bemoederen.

Hoe kan je een vertrouwensband met iemand opbouwen?

K: Rustig blijven bij die persoon, de persoon tijd geven om te vertellen. De persoon op adem laten komen want er naartoe gaan is al een grote stap. Rustig stukje voor stukje de persoon zijn verhaal laten doen. Niet na een bepaalde tijd de persoon buiten gooien. Maar tonen aan de persoon dat je er bent zodat je hem kan vertrouwen.

Hoe zouden jullie de drempel verlagen?

B: Twee jaar geleden hebben we een project uitgewerkt om de drempel voor diegene die in het buitenland willen gaan studeren te verlagen. We hebben er samen over nagedacht met mensen die in de sector zaten. We hebben een PowerPoint presentatie gemaakt en op scholen ermee rondgaan.

S: Op straat gaan en gaan naar de plekken waar veel jongeren zitten. Toch zit er nog een barrière tussen.

I: Op straat gaan is een goed idee maar ze mogen niet te opdringerig zijn. Want je krijgt veel foldertjes in het hoogseizoen. Je kijkt er naar maar het wordt niet vaak gelezen. Een standje dat aantrekkelijk is heeft een beter effect. Ik vind foldertjes lastig als ze het in je handen komen duwen.

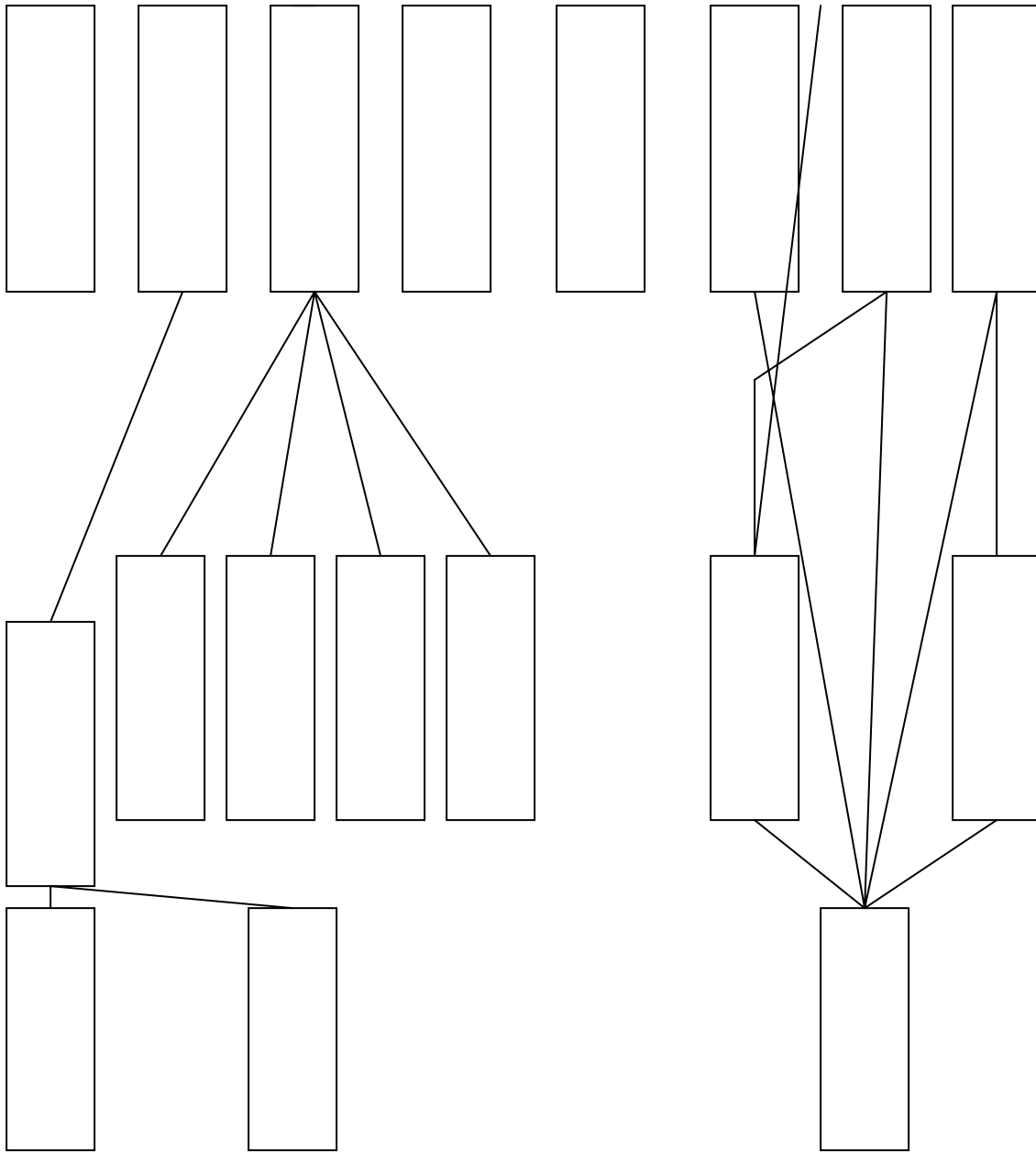
I: je moet het foldertjes niet altijd aanvaarden. Je kan het weigeren. Op straat jongeren aanspreken en contacten leggen.

B: Op festivals staan er veel standjes. Daar kan je de jongeren makkelijk bereiken. De sfeer is er ontspannen. Jongeren gaan snel eens kijken.

J: De jongeren aanspreken op plekken waar niemand hen ziet. Bijvoorbeeld op het toilet. De jongeren zijn er alleen en kunnen het rustig lezen.

K: Het school heeft er veel mee te maken. We zijn op een tweedaagse seksdag. We kregen er informatie van maandstonden, seks tot ziektes. Het JAC heeft dat aan het school voorgesteld en de school heeft het toegelaten. Je kan je vragen er stellen en je krijgt meteen antwoord. Het school moet dat toelaten en de organisaties moeten naar de scholen toestappen. De drempel ligt lager en je krijgt nadien een heel bundeltje met informatie mee. Met de meest gestelde vragen en antwoorden.

Bijlage 7: Boomstructuur van de labels



Bijlage 8: Hiërarchische structuur van thema's en kernthema's

Hulpbronnen

Vrienden (30)

Ouders (17)

Familie (9)

Zus (7)

Chat (7)

Broer (6)

Grootouders (5)
Niemand (5)
Lief (3)
Leerkracht (3)
JAC (2)
CLB (2)
Psycholoog (2)
Vertrouwenspersoon (1)
Jongerentelefoon (1)

Naambekendheid

CLB (19)
JAC (16)
Drugslijn (12)
Jongerentelefoon (10)
Zelfmoordlijn (9)
Psycholoog (3)
De sleutel (3)
Holibifoon (2)
Politie (1)
Zelfstandig wonen project (1)
CAW (1)
JIP (1)
Huisarts (1)
Kinderrechtencommissariaat (1)

Kennis

Functie kennen (9)
Functie niet kennen (53)

Nieuwe methodieken

Voordelen: e-mail/chatten/brief

Anoniem (20)
Gemakkelijk uitdrukken (13)
Controle (12)
Meer durven (9)
Niet verplaatsen (3)
Vertrouwde omgeving (2)

Geen emoties zien of horen (1)

Op je gemak (1)

Nadelen: e-mail/chatten/brief

Geen vertrouwen (15)

Onpersoonlijk (9)

Moeilijk uitdrukken (5)

Helemaal geen gevoelens (5)

Langdradig (2)

Voordelen: telefoneren

Anoniem (20)

Gemakkelijk uitdrukken (13)

Controle (12)

Niet verplaatsen (3)

Vertrouwde omgeving (2)

Geen emoties zien (2)

Meer gevoelens dan chat (1)

Nadelen: telefoneren

Geen vertrouwen (15)

Schrik voor reactie (10)

Onpersoonlijk (9)

Moeilijk uitdrukken (5)

Rekening (5)

Vorbereiden op gesprek (1)

Voordelen: rechtstreeks contact

Beeld vormen (4)

Persoonlijk contact (2)

Beter begrijpen (1)

Nadelen: rechtstreeks contact

Schrik (14)

Te persoonlijk (10)

Schaamte (5)

Geen controle (5)

Redenen niet

Schrik onbekende (21)
Onpersoonlijk (20)
Weinig informatie (17)
Zelf oplossen (17)
Geen vertrouwen (16)
Probleem niet belangrijk (15)
Schaamte (15)
Geen zin (14)
Locatie (14)
Intieme kring (14)
Schrik ouders te weten komen (13)
Ontkennen(11)
Leeftijd (10)
Schrik reactie hulpverleners (6)
Kosten (3)
Slechte ervaring (2)

Redenen wel
Beroepsgeheim (21)
Groot probleem (20)
Onpersoonlijk (18)
Intieme kring valt weg (17)
Schaamte ten opzichte van intieme kring (16)
Kenniss van hulpverlener (12)
Niet zelf oplossen (4)
Na kennismaking via school (2)

Verwachtingen

Niet als kind behandeld worden (22)
Inspraak (20)
Beroepsgeheim (19)
Vertrouwensband opbouwen (19)
Afgelegen omgeving (16)
Empathie (14)
Luisteren (13)
Leuk gesprek (13)
Raad geven (10)
Helpen (9)
Op gemak stellen (7)

Huisstijl van de dienst (6)
 Niet te professioneel (6)
 Uiterlijk (5)
 Leeftijd (4)
 Karakter (4)
 Veilige omgeving (4)
 Tijd maken (3)
 Professioneel (3)
 Dezelfde cultuur (1)

Vertrouwensband

Niet doorvertellen (23)
 Probleem als ernstig bekijken (20)
 Tijd maken (12)
 Langs beide kanten (11)
 Dezelfde persoon (5)
 Samen dingen doen (2)

Aanspreken

Plaatsen waar jongeren komen (20)
 Plaatsen waar niemand je kan zien (16)
 Geen folders (12)
 Voorstellen op school (11)
 Wel folders (8)
 Café binnen JAC (5)
 Leerkrachten (4)
 Niet alleen rond problemen draaien (3)
 Allochtone hulpverleners (1)
 Niet opdringen (1)

Bijlage 9: Tabel van de voor- en nadelen van de verschillende communicatievormen

	E-mail/Chatten/Brief	Telefoon	Rechtstreeks contact
Voordelen	Anoniem	Anoniem	Beeld vormen
	Gemakkelijk uitdrukken	Gemakkelijk uitdrukken	Persoonlijk contact

	Controle	Controle	Beter begrijpen
	Niet verplaatsen	Niet verplaatsen	
	Vertrouwde omgeving	Vertrouwde omgeving	
	Geen emoties zien of horen	Geen emoties zien	
	Op je gemak	Meer gevoelens dan chat	
	Meer durven		
Nadelen	Geen vertrouwen	Geen vertrouwen	Schrik
	Onpersoonlijk	Onpersoonlijk	Te persoonlijk
	Moeilijk uitdrukken	Moeilijk uitdrukken	Schaamte
	Helemaal geen gevoelens	Vorbereiden op gesprek	Geen controle
	Langdradig	Schrik voor reactie	
		Rekening	

Bijlage 10: Structurele en persoonlijke factoren waarom jongeren niet naar een RTJ stappen

<u>Structurele factoren</u>	<u>Persoonlijke factoren</u>
Weinig informatie	Ontkennen van hun problemen
Kosten	Intieme kring

<u>Hulpverlening is alleen voor mensen met ernstige problemen</u>	<u>Onpersoonlijk</u>
<u>Hulpverleners hebben geen zin om naar onze problemen te luisteren</u>	<u>Geen behoefte en het zelf oplossen</u>
<u>Leeftijd van de hulpverlener</u>	<u>Schaamtegevoel ten opzichte van zichzelf en ten opzichte van andere (on)bekende pers.</u>
<u>Locatie van de dienst</u>	<u>Gevoel van wantrouwen</u>
	<u>Schrik voor het onbekende, reactie van de hulpverleners en dat ouders te weten komen</u>
	<u>Slechte ervaring</u>

Bijlage 11: Verwachtingen van jongeren ten opzichte van de dienst en de hulpverlener

<u>De dienst</u>	<u>De hulpverlener</u>	<u>Het gesprek</u>
<u>Afgelegen omgeving</u>	<u>Beroepsgeheim</u>	<u>Empathie</u>
<u>Veilige omgeving</u>	<u>Professioneel ⇄</u> <u>Niet professioneel</u>	<u>Leuk gesprek</u>

<u>Huisstijl van de dienst</u>	<u>Uiterlijk</u>	<u>Op gemak stellen</u>
	<u>Leeftijd</u>	<u>Tijd maken</u>
	<u>Karakter</u>	<u>Luisteren. Helpen. Raad geven</u>
	<u>Cultuur</u>	<u>Inspraak. Niet als kind behandeld worden</u>
		<u>Vooruitgang zien</u>
		<u>Vertrouwensband opbouwen</u>

Bijlage 12: PowerPoint presentatie van de onderzoeksresultaten