

# *Van over naar met*



Een participatief proces met jongeren over hulpverlening in Leuven



## Colofon

*Oktober 2009*

*Oplage:*

*100 exemplaren*

*Tekst:*

*Brecht Goussey*

*Met dank aan:*

*OCMW Leuven, Stedenfonds Leuven,  
Lokaal Sociaal Beleid Leuven (OCMW  
Leuven, Stad Leuven, CAW Regio Leuven)*

*Foto's:*

*Brecht Goussey*

*Lay-out en druk:*

*[www.rein-art.be](http://www.rein-art.be)*

*V.u.*

*Dirk Masquillier*

# Inhoudstafel

Voorwoord	5
Inleiding	7
<b>1. De context</b>	<b>12</b>
1.1. Lokaal Sociaal Beleid	12
1.2. Lokaal Sociaal Beleid in Leuven	12
1.3. De HIVA-publicatie Focus op: Maatschappelijk kwetsbare jongeren	13
<b>2. De voorbereiding</b>	<b>16</b>
2.1. Een werkgroep met vertegenwoordiging van basiswerkingen	16
2.2. Violen stemmen	16
2.3. Bouwstenen	18
2.3.1. Individuele gesprekken versus groeps gesprekken	18
2.3.2. Kwantitatief versus kwalitatief	18
2.3.3. Verbaal versus non-verbaal	19
2.3.4. Binnen de organisaties versus organisatieoverschrijdend	19
2.3.5 Conclusie	19
2.4. De fasering	20
<b>3. De uitvoering</b>	<b>22</b>
3.1. De vragenlijst	22
3.2. De diepte-interviews	22
3.3. De groeps gesprekken	24
3.4. Het creatief proces	24
<b>4. De resultaten</b>	<b>28</b>
4.1. Inleiding	28
4.2. De thema's	29
4.2.1. Vóór 18 jaar	29
4.2.2. Huisvesting, tewerkstelling en geld	32
4.2.3. Crisissituaties en doorverwijzen	36
4.3. Het (zelf)beeld	37
4.3.1. "Hoe kijkt de hulpverlening naar jongeren zoals jij?"	37
4.3.2. "Men zegt wel eens dat jongeren zoals jij 'maatschappelijk kwetsbaar' zijn"	38
4.3.3. "Jongeren wonen in een kaartenhuis"	39
4.3.4. "Jongeren zijn overlevers"	40
4.3.5. "Je hoort wel eens zeggen dat jongeren zoals jij 'moeilijk bereikbaar' zijn"	41
4.4. Over de hulpverlening in zijn geheel	42
4.4.1. Drempels	42
A. Een veelheid aan innerlijke struikelblokken	42
B. Kennis en bekendheid	44
C. Drempels bij het aanbod	45
4.4.2. De manier van hulpverleners	46
4.4.3. Vrienden en de ideale hulpverlener	49
<b>5. Oplossingen, suggesties en goede praktijken</b>	<b>56</b>
5.1. Oplossingssporen en goede praktijken	56
5.2. Verwachtingen ten aanzien van werkers.	57
5.3. Ideeën en bemerkingen over de manier van hulpverleners.	59
5.4. De resultaten van het participatief proces naast die van de HIVA-publicatie	63
5.4.1. Het profiel	63

5.4.2. Het aanbod	64
5.5. De resultaten van het creatief proces	65
5.5.1. De inhoud	65
5.5.2. Het resultaat: vorm vertelt inhoud	67
5.5.3. Inzicht in het proces	67

<b>6. Blik terug en blik vooruit</b>	<b>70</b>
6.1. Participatie vraagt tijd	70
6.2. We zullen doorgaan	71

<b>Bijlage 1 “Focus op: Maatschappelijk kwetsbare jongeren” een samenvatting</b>	<b>74</b>
1. Het profiel van de jongeren	74
1.1. Algemene profielkenmerken	74
1.2. Specifieke profielkenmerken	75
1.3. Wie wordt bereikt en wie niet	75
1.4. Behoeften van jongeren	75
2. Het aanbod van de hulpverlening	75
2.1. Algemene uitgangspunten voor het aanbod	75
2.2. Behoeften van organisaties	76
2.3. Knelpunten en lacunes bij het aanbod	76
2.4. Positieve voorbeelden en ontwikkelingen	76
3. Beleid	77
3.1. Algemene uitgangspunten	77
3.2. Opmerkingen bij de algemene uitgangspunten	77
4. Concrete aanpak	78
5. En wat nu?	79

<b>Bijlage 2 Enkele kapstokken om naar participatie te kijken</b>	<b>80</b>
1. Enkele modaliteiten van participatie	80
Participatief beleid	80
Beleidsparticipatie	80
Participatief werken	80
Maatschappelijke participatie	80
2. De participatiegraad	81
Informereren	81
Raadplegen	81
Adviseren	81
Coproduceren	81
Meebeslissen	82
Zelfbeheer	82
3. Het participatie-effect	82
Activering	82
Sociale cohesie	82
Verantwoordelijkheid	82
Inzicht	82
Empowerment	82
Draagvlak beleid	83
Draagvlak proces	83
Samenwerking	83
4. Op welke beleidsfase grijpt het participatieproces in?	83
5. Het tijdsaspect	83

<b>Bijlage 3 De resultaten van de vragenlijst</b>	<b>84</b>
---	-----------

## Voorwoord

Zowat een halve eeuw terug scoorde een toonaangevende Amerikaanse formatie een hit met *Teach your children (well)*, een aanmoedigende oproep aan ouders om hun kinderen een warm nest te bezorgen en met alle mogelijke liefde te omringen. De tekstschrijver geeft blijk van een belangrijk inzicht door in het tweede deel van de song de volgorde om te keren: *Teach your parents well*. Hij heeft gelijk: opvoeding is een wederkerig proces tussen mensen die ondanks hun ongelijkheid wél volledig gelijkwaardig zijn. Ouder en kind hebben elk hun eigen rol en positie. Door een continue dialoog kunnen ze de gelijkwaardigheid in de praktijk brengen. Dat vergt een even continu proces van zoeken en afwegen, om tot een evenwicht te komen dat nooit geheel verworven is. Precies daarom mag de dialoog nooit stoppen.

Naar onze mening zijn wederkerigheid en gelijkwaardigheid cruciale bouwstenen voor het tot stand brengen van een goede maatschappelijke dienstverlening, ook voor de weg ernaartoe. Hulpverleningsorganisaties en hun medewerkers hebben de hulpvragers veel te bieden. Het is onze overtuiging dat ook omgekeerd de hulpvragers een essentiële bijdrage kunnen leveren aan het verbeteren van de dienstverlening. Daarvoor moeten we luisteren naar hun mening en die in dialoog brengen met het werkveld en het beleid.

In dit rapport komen gegevens en verhalen aan bod van jongeren ten aanzien van de hulpverlening. Het gaat hier niet om zogenaamd 'objectieve' of 'definitieve' oordelen. Wel gaat het om uitspraken die gebaseerd zijn op de huidige, soms heel persoonlijke ervaring en beleving van deze jongeren. Dat vormt een uitdagend, maar onmisbaar element in de te voeren dialoog.

De jongeren die meewerkten aan het tot stand komen van dit rapport, gaven blijk van een grote bereidwilligheid. Getuige hiervan een jongere die ondanks een bijzonder kritische kijk niet alleen op de hulpverlening maar ook op ons participatieproces, toch de moeite nam om met ons te praten. We drukten onze verwondering hierover uit, maar de reactie was nuchter.

*“Als je de kans krijgt dat ze eens naar je luisteren, dan moet je die nemen.”*

Dat versterkt onze overtuiging dat deze jongeren de hulpverlening en de hulpverleners van harte uitnodigen om oog te hebben voor 'de kant van de klant' (met dank aan Recht-Op vzw). Dan kan de hulpverlening er kwalitatief sterk op vooruitgaan, iets waarbij alle partijen alleen maar kunnen winnen.

Om die reden hopen we dat wie dit rapport leest vooral 'goesting' krijgt om met de

resultaten aan de slag te gaan, ook al komen sommige uitspraken misschien hard aan. Noch de jongeren, noch deze bladzijden hebben tot doel met een beschuldigende vinger te wijzen. We willen wel dat er een dialoog op gang kan komen tussen jongeren, werkers, organisaties en het beleid. Allemaal zijn ze onderwerp van het verhaal dat hier wordt verteld, maar allemaal zijn ze ook actor in hetzelfde verhaal. In 2007 kwamen de werkers aan het woord, in 2009 was het de beurt aan de jongeren. Wij hopen dat er vanaf 17 oktober 2009 niet alleen over, maar steeds meer mét elkaar wordt gesproken.

Tot slot willen we heel wat mensen bedanken die dit participatief proces mogelijk hebben gemaakt.

In de eerste plaats bedanken we van harte alle jongeren die belangeloos hun ervaringen, ideeën en gevoelens de vrije loop lieten, zowel in woord, in klank als in beeld.

Heel veel dank gaat naar de mensen van de kerngroep Luc D., Dirk D., Bart W., Veerle B., Philippe J. en Steven V., die het boeiende, intensieve en bij wijlen ook moeilijke proces met ons doormaakten om samen een traject uit te tekenen. Ook bij de uitvoering van het participatieve proces staken ze de handen uit de mouwen om de deadline te halen. Dank ook aan hun organisaties: De Wissel, Arktos Vlaams-Brabant, het Psychosociaal Centrum, Het Veerhuis-Siddhartha en CAW Regio Leuven.

De mensen van In Petto en van de Jop-monitor wensen we te bedanken voor het ter beschikking stellen van hun vragenlijsten. We hebben er heel wat inspiratie uit geput. Dank ook aan het OCMW van Leuven, de Integratiedienst, Velo, Wonen en Werken en Arktos trajectbegeleiding voor de hand- en spandiensten bij het verspreiden en verzamelen van de vragenlijsten.

Dank aan Katrien Steenssens van Hiva voor de uitstekende methodologische ondersteuning en voor het steeds opnieuw zoeken naar eenvoud en duidelijkheid bij de realisatie van de interviews, de groeps gesprekken en deze publicatie.

Nancy De Backer van Steunpunt Jeugd bedanken we voor het mee zoeken naar de juiste richting.

Dank aan Dirk C. en Liesbeth H. voor de steevaste openheid en bereidwilligheid en het niet aflatende hart onder de riem vóór en vooral na.

*Leuven, vooravond 17 oktober 2009*

# Inleiding



## Inleiding

Heden ten dage duikt het begrip participatie in steeds meer decreten en beleidsplannen op. Dat strekt tot vreugde: in tijden van een groeiende kloof tussen politiek en burger en van het verlies aan draagkracht van de klassieke representatiedemocratie, is er nood aan andere manieren om de burger te laten participeren aan het beleid.

Maar participatie is ook een modewoord. Het is in, het is hot. Elk beleid op elk niveau dat zichzelf ernstig neemt, schrijft participatie in zijn beleidsplannen in. Dat is niet zonder gevaar: participatie verwordt misschien tot een item op een 'to do'-lijstje, dat afgevinkt kan worden zodra men een infosessie organiseert voor het publiek of voor een doelgroep. Participatie is echter geen kleedje, geen afwerkingslaag. Het is ook niet te herleiden tot een methodiek of een middel. Eerst en vooral is participatie een houding, en in die zin ook altijd een doel op zich.

De keuze voor participatie is een fundamentele keuze. Ze heeft een weerslag op alle geledingen in een organisatie of een beleid. Kies je ervoor om een stuk van je autonomie open te stellen voor je doelpubliek en dus ook voor je medewerkers? En zo ja, hoe ver wil je daarin gaan? Het is een keuze die goed doordacht moet worden. Naast de principiële keuze voor een participatief beleid volgen er heel wat andere keuzes: wat wil men ermee bereiken, hoe zal men het aanpakken,... Vaststaande recepten zijn er niet, je kan wel kiezen voor een bepaalde keuken. Maar met de Thaise keuken moet je niet proberen Italiaanse gerechten te serveren. En om de eieren te bakken zal je altijd de schalen moeten breken. Kiezen voor participatie gaat niet zonder slag of stoot.

In dit rapport geven we weer hoe we via een participatief proces geprobeerd hebben te achterhalen hoe kwetsbare jongeren van 18 tot 25 jaar naar de hulpverlening kijken. Aan de hand van levensdomeinen hebben we gepeild naar hun huidige of vroegere ervaringen met de hulpverlening. We hebben echter niet enkel bekeken hoe we de jongeren konden laten participeren, we hebben tegelijkertijd met een aantal organisaties ook het debat aangezet over de notie 'participatie' zelf.

Het was nooit ons doel om specifieke organisaties in beeld te brengen, wel in te gaan op de ervaringen van jongeren. Soms werden echter concrete problemen gesignaleerd die te maken hebben met bepaalde organisaties. Als het relevant was, hebben we de betrokken organisatie vermeld. Voor het overige moeten we de uitspraken van de jongeren zien als aandachtspunten voor de hulpverlening en voor hulpverleners in het algemeen.

In het eerste hoofdstuk schetsen we kort de ruimere context die geleid heeft tot de opstart van een participatief proces met jongeren in Leuven.



Het tweede hoofdstuk zoekt in op de voorbereiding van het participatief proces, met het samenbrengen van een kerngroep, het zoeken naar een gemeenschappelijke noemer, de bouwstenen en de fasering van het proces.

In hoofdstuk drie behandelen we de uitvoering van de verschillende fases van het proces.

Hoofdstuk vier is het meest lijvig en bevat de resultaten van het participatief proces. Ze worden voorgesteld aan de hand van een aantal thema's, het beeld en het zelfbeeld van de jongeren, en onderwerpen die te maken hebben met de hulpverlening in zijn geheel.

In hoofdstuk vijf behandelen we de oplossingen, suggesties en aandachtspunten die door de jongeren werden aangegeven.

In het zesde deel sluiten we af met een terugblik en met een aantal aanbevelingen en sporen voor en vervolg.



## De context



# 1. De context

## 1.1. Lokaal Sociaal Beleid<sup>1</sup>

In het voorjaar van 2004 trad het decreet op het Lokaal Sociaal Beleid (LSB) in werking. Met dit instrument wil de Vlaamse Overheid de lokale besturen stimuleren tot een betere samenwerking en afstemming van de sociale dienstverlening. Dat moet er onder meer voor zorgen dat de toegankelijkheid van de diensten verhoogt.

Belangrijke pijlers van het lokaal sociaal beleid zijn de planning, coördinatie, het Sociaal Huis en participatie. Die laatste pijler vertrekt van de gedachte dat de dienstverlening heel wat kan verbeteren wanneer men aan de doelgroep vraagt wat hij ervan denkt en verwacht. Het LSB heeft specifieke aandacht voor mensen met minder behartigde belangen. Zij vormen de grootste groep van de gebruikers, maar hun stem wordt vaak het minste gehoord.

Participatie zal niet alleen de kwaliteit van de dienstverlening verbeteren, maar verleent het doelpubliek ook **erkenning**. In een democratie die zichzelf ernstig neemt, moeten alle leden zich kunnen uitspreken over het functioneren van de samenleving - ook die mensen die meestal niet gehoord worden en voor wie het niet evident is om zich te laten horen. Per slot van rekening gaat het dikwijls over fundamentele rechten waarop zij onvoldoende of geen beroep (kunnen) doen.

## 1.2. Lokaal Sociaal Beleid in Leuven

De voorbereidingen van het Lokaal Sociaal Beleidsplan werden in 2002 opgestart door het OCMW en de stad Leuven. Ze kozen ervoor om ook het Centrum voor Algemeen Welzijnswerk (CAW) Regio Leuven bij de gesprekken te betrekken. Het overleg resulteerde in een plan voor de beleidsperiode 2008-2013 waarin vier doelstellingen centraal staan:

1. Het aanbod is duidelijk gestructureerd en flexibel.
2. De hulpverleners kennen het aanbod beter en verwijzen doelmatiger door.
3. De bevolking kent het aanbod beter en maakt er beter gebruik van.
4. De bevolking is betrokken beleidspartner.

Deze doelstellingen worden geconcretiseerd in tien acties. De derde actie heeft be-

---

<sup>1</sup> Zie ook: *Participatiekoffer: Participatie aan het Lokaal Sociaal Beleid van groepen met minder behartigde belangen*, Ministerie van de Vlaamse gemeenschap, 2005.

trekking op jongeren: “Stad, OCMW en CAW organiseren een gecoördineerde actie rond Jongerenwelzijnsbeleid.”

Deze actie wordt in het plan als volgt verantwoord: “In elk van de groepen is er een subgroep die wel een behoefte heeft aan hulp- en dienstverlening maar er om tal van redenen niet toe komt die hulp te vragen.’ Een deelnemer stelt dat het vaak deze mensen zijn die de grootste nood hebben. ‘We moeten ons hiervan bewust blijven en bekendmakingcampagnes ook op hen afstemmen.”

Het resultaat moet leiden tot de opmaak en het uitvoeren van een actieplan, in samenspraak met de doelgroep.

### 1.3. De HIVA-publicatie

#### Focus op: Maatschappelijk kwetsbare jongeren<sup>1</sup>

In het voorjaar van 2007 werd het kader verder uitgewerkt: op initiatief van het OCMW en onder begeleiding van het HIVA werden basiswerkers uit het Leuvense welzijnsveld samengebracht in drie gespreksgroepen, met als focus ‘maatschappelijk kwetsbare jongeren’. Een eerste groep bestond uit werkers die vooral met welzijn bezig zijn. In de tweede groep kwamen mensen samen die zich vooral op tewerkstelling concentreren. De derde groep ten slotte verzamelde mensen die actief zijn op het niveau van het beleid in hun organisatie. De eerste twee groepen kregen telkens twee bundels stellingen voorgeschoteld: één over het profiel van de jongeren en een tweede over het bestaande hulpverleningsaanbod voor maatschappelijk kwetsbare jongeren. De resultaten van deze twee vergaderingen fungeerden ten slotte als gespreksstof voor de derde focusgroep, de beleidsgroep.

Het HIVA bracht de profielkenmerken, de bevindingen in verband met het aanbod, de beleidsaanbevelingen en de voorstellen voor een concrete aanpak samen in een rapport<sup>2</sup>. Ze gaven ook aan wat de deelnemers van de focusgroepen van de opvolging verwachtten. Eén van de uitdrukkelijke overkoepelende aandachtspunten die door de samenkomsten naar voren werden geschoven, was de wens om de bevindingen van de werkers te toetsen bij de doelgroep. Komen ze overeen met de ervaringen van de jongeren? Hoe kijken de jongeren naar de hulpverlening? Welke zijn hun prioriteiten? ...

<sup>1</sup> Tine Van Regenmortel, *Focus op: Maatschappelijk kwetsbare jongeren*, HIVA, september 2007.

<sup>2</sup> Zie bijlage 1 voor een samenvatting van dit rapport.

In de zomer van 2008 kreeg Riso Vlaams-Brabant de opdracht om deze vraag om te zetten in een participatief proces met maatschappelijk kwetsbare jongeren in Leuven. Het rapport Focus op: Maatschappelijk kwetsbare jongeren van het OCMW en het HIVA zou het uitgangspunt vormen. De resultaten van het proces zouden dienen om het beleid mee te stofferen.

In dit rapport geven we de resultaten van het participatieproces zoals dat tot vandaag is verlopen.

## De voorbereiding



## 2. De voorbereiding

### 2.1. Een werkgroep met vertegenwoordiging van basiswerkingen

In het najaar 2008 bracht Riso vijf Leuvense basiswerkingen bijeen die allen actief zijn met maatschappelijk kwetsbare jongeren tussen 18 en 25 jaar. De organisaties stemden erin toe om samen een traject uit te tekenen waarmee we 'hun' jongeren konden benaderen. De Wissel, Arktos Vlaams-Brabant, het Psycho-sociaal Centrum, Het Veerhuis, CAW Regio Leuven Jac en CAW Regio Leuven Halte 51 waren bereid hun schouders te zetten onder het initiatief. Samen zouden ze een werkwijze en een planning opmaken voor een participatief proces met maatschappelijk kwetsbare jongeren. Op basis van dit plan zouden dan nog andere werkingen uitgenodigd worden om concreet mee te doen.

### 2.2. Violen stemmen

Participatie is een 'containerbegrip'. Het kan een heel smalle, maar ook een heel brede invulling krijgen. De kans – of het risico – dat men in een gesprek over hetzelfde denkt te praten terwijl men toch heel uiteenlopende interpretaties hanteert, is bijzonder groot. Het opzetten van een traject als dit roept ook een waaier aan vragen op bij de betrokken organisaties. Verwarring is normaal, maar mag niet blijven bestaan. De violen stemmen is noodzakelijk.

In Leuven heeft het debat over een gemeenschappelijke visie en een gedeeld begrip-kader ten aanzien van participatie nog stof en tijd nodig. Maar wanneer meerdere organisaties de krachten bundelen om een participatief proces op te zetten, tekent de noodzaak van dit debat zich heel duidelijk af: in de mate van het mogelijke moet men dan immers 'over hetzelfde' praten. Ook met beleidsinstanties is een dergelijk debat nodig: wat verstaan we onder participatie, hoe werkt het, wat werkt niet, wat vindt men belangrijk,...? Participatie is geen sausje dat over een beleid of een organisatie gegoten wordt, om dan te stellen dat men participatief is ingesteld. Het gaat in de eerste plaats om een houding waarvan alle niveaus binnen organisaties en over organisaties heen, doordrongen moeten geraken.

Om het debat te starten zijn we vertrokken van enkele concrete voorbeelden van participatief werken die in de verschillende organisaties al werden uitprobeerde of gangbaar zijn. Aan de hand van deze getuigenissen gingen we na wat er leeft qua participatie, en met welke ideeën en ervaringen we bij het opzetten en afbakenen van het proces rekening zouden moeten houden:



- Een participatieproces betekent een zware investering, zowel voor de organisatie als voor de jongeren.
- Een langdurig engagement is moeilijk. Er zullen jongeren zijn die afhaken, wat een invloed kan hebben op de representativiteit van de bevraging. Aanklampend werken is dus een noodzaak.
- Het proces vraagt grote inspanningen, maar die zijn de moeite waard. Uit een bevraging kan immers heel veel naar boven komen.
- Participatie is contradictorisch: wij willen dat de jongeren participeren, zij zitten daar niet zomaar op te wachten. Het is dus zoeken geblazen naar een prikkelend format dat hen over de streep te trekt.
- Participatief werken gaat altijd gepaard met vallen en opstaan, met hoogtes en laagtes.
- Participatie wekt verwachtingen op, bij jongeren en organisaties. Het is van belang om zo duidelijk mogelijk aan te geven wat verwacht kan worden. Maar die duidelijkheid heeft grenzen: het is niet mogelijk om te voorspellen wat het proces precies teweegbrengt.

De verhalen van de jongeren werden gekaderd binnen een aantal clusters van participatievariabelen<sup>1</sup>. Zo werd het mogelijk om participatie en participatief werk vanuit een aantal invalshoeken te bekijken, en een beeld te verwerven van wat het begrip kan inhouden. Dat maakt meteen ook duidelijk dat participatie heel wat perspectieven heeft; de zienswijzen die wij hier meegeven, hebben allerminst de pretentie om het begrip in zijn geheel te vatten.

Participatie vergt tijd en voortdurend zoeken. Er is niet alleen de **inhoud** – waarop meestal de focus ligt omdat de inhoud aanleiding geeft tot een concreet resultaat – waarvan het bepalen een tijdsintensief gebeuren is. Tegelijkertijd speelt zich een ingewikkeld **proces** af tussen individuen en tussen tal van groepen van mensen. Het zoeken is immers niet enkel een opdracht voor de groep ‘aan de basis’. Het is altijd een samenspel tussen burgers, organisaties en politieke organen, waarin elk zijn eigen belangen en prioriteiten heeft. Vaak heeft het een weerslag, zowel op groepen mensen als op elk individu, zowel op hulpverleners, beleidsmakers als op leden van de doelgroep. Het proces bezit een grote complexiteit, die echter gemakkelijk over het hoofd wordt gezien.

---

<sup>1</sup> Zie bijlage 2.

Participatief werken weekt heel veel los en kan heel confronterend zijn. Wie ervoor kiest, stelt zich open voor feedback, positieve zowel als negatieve. Misschien geneert de kritiek wel de vraag om als organisatie of als beleid bepaalde dingen anders aan te pakken. Verandering vraagt energie en het doorbreken van vaak onbewuste gewoonten, denkbeelden en handelingspatronen. Dat het proces soms op weerstand stuit, is dus absoluut niet verwonderlijk.

## 2.3. Bouwstenen

Om een zo hoog mogelijke kwaliteit van het participatief proces te garanderen, werd door de kerngroep een aantal essentiële bouwstenen vastgelegd.

### 2.3.1. Individuele gesprekken versus groepsgesprekken

Sommige mensen uiten zich gemakkelijker tijdens een individueel gesprek. In deze setting – eerder een ontmoeting – kan men hen uitnodigen om verder uit te diepen wat ze zeggen. In een groepsgesprek ligt dat niet zo voor de hand.

Andere mensen hebben geen probleem met spreken in een groep of vinden dat zelfs comfortabeler. Een voordeel van deze setting is dan weer dat ze kan leiden tot een inspirerende dynamiek: één persoon formuleert iets, een andere bouwt daarop verder door te verdiepen, te nuanceren, er iets tegenover te zetten, een vraag te stellen.

### 2.3.2. Kwantitatief versus kwalitatief

Het werken met standaardvragenlijsten heeft het voordeel dat men veel mensen kan bereiken. Het resultaat van de bevraging wordt dan (grotendeels) uitgedrukt in cijfers. In een vragenlijst ligt heel veel vast. De vragen zijn gestandaardiseerd; men kan niet controleren hoe ze geïnterpreteerd worden door de individuele respondent. Ook de antwoordcategorieën liggen vast en zijn dwingend van aard. Is een vragenlijst goed opgemaakt, dan laat hij interessante conclusies toe.

Een vragenlijst laat echter niet toe om door te vragen, in een diepte-interview kan dat wel. Daarin kan men open vragen stellen en de respondent de kans geven om zijn antwoorden nader toe te lichten en te verdiepen.

### 2.3.3. Verbaal versus non-verbaal

We leven in een cultuur die heel verbaal is ingesteld. Het woord krijgt veel gewicht en wie het niet beheerst, wordt minder of zelfs niet gehoord. Nochtans bestaan er nog heel wat andere manieren van communiceren die veel informatie kunnen opleveren. Ze bieden meer kansen aan mensen die zich liever of makkelijker uiten op een niet-verbale manier.

### 2.3.4. Binnen de organisaties versus organisatieoverschrijdend

Een eenvoudige manier om jongeren te bereiken bestaat erin hen te benaderen in of via de organisaties waar ze regelmatig komen. Dat brengt een belangrijk voordeel met zich mee: ze zijn vertrouwd met deze organisatie, ze voelen er zich veilig. Een externe persoon kan van dat voordeel meegenieten.

Maar er zit ook een nadeel aan vast: de kans is groot dat de jongeren de vragen interpreteren en beantwoorden vanuit het perspectief van de concrete organisatie. Dat heeft alles te maken met vertrouwdheid en loyaliteit. Kritiek uiten op het vertrouwde huis is helemaal niet evident.

### 2.3.5 Conclusie

Omdat alle benaderingen voor- en nadelen vertonen, hebben we gekozen voor een mix. Het proces combineert dus een kwalitatieve en een kwantitatieve bevraging, een individuele benadering en een groepsbenadering, een benadering binnen de organisaties en over de organisaties heen, met zowel verbale als non-verbale kanalen.

Door die verschillende manieren om informatie te verzamelen, verhogen we de kans op een ruim spectrum aan informatie van een zo ruim én divers mogelijke groep jongeren.

## 2.4. De fasering

Op basis van de bouwstenen werkte de kerngroep de fasering uit.

1. Individuele kwantitatieve bevraging met een standaard vragenlijst:
  - streefdoel 60 jongeren
  - andere organisaties kunnen hier betrokken worden
2. Groepsgesprekken: een kwalitatieve bevraging van een groep jongeren binnen een aantal organisaties op basis van de resultaten van de vragenlijst:
  - versmallen en verdiepen
  - streefdoel: 4 groepsgesprekken
3. Diepte-interviews: een individuele kwalitatieve bevraging van de jongeren:
  - streefdoel: 10 jongeren
4. Een creatieve, minder verbale verdieping en verwerking van de resultaten uit de vorige fases
5. Beleidsmoment met zowel resultaten van de bevraging als van het creatief proces met de jongeren.

Dit uitgebreide pakket vraagt een grote inspanning – bovenop de reeds flink gevulde agenda's – van de partnerorganisaties en hun medewerkers. Om die reden hebben we ervoor geopteerd om een open fasering te hanteren: organisaties konden naargelang hun draagkracht en interesses intekenen op één of meerdere fases.

Ook voor de jongeren is dit een open traject. Ze kunnen meewerken aan één of meerdere fases naargelang hun interesses, al bestaat de hoop dat een aantal van hen aan meerdere fases meewerkt. Dat laat hen toe doorheen het hele proces een groei door te maken, gaandeweg nieuwe inzichten te verwerven en zich beter bewust te worden van de inhoud van de bevraging en van het verloop van het proces.

## De uitvoering



## 3. De uitvoering<sup>1</sup>

### 3.1. De vragenlijst

Een standaardvragenlijst maken is niet zo eenvoudig als het klinkt. Om de klus goed te klaren gingen we te rade bij organisaties met ervaring ter zake. Onder meer een vragenlijst van In Petto<sup>2</sup> en van de Jop-monitor<sup>3</sup> zette ons een flink stuk op weg. Daarnaast konden we gebruik maken van een aantal uitspraken en stellingen uit “Focus op: Maatschappelijk kwetsbare jongeren”.

Het ontwerp van vragenlijst werd kritisch becommentarieerd door de werkgroep en vervolgens uitgetest bij een tiental jongeren. Op basis daarvan werd hij sterk ingekort en werd ook het taalgebruik aangepast.

Vervolgens werd de lijst, voorzien van een handleiding, verspreid bij de organisaties die in de werkgroep vertegenwoordigd zijn. Hij werd ook bezorgd aan een aantal andere organisaties die toezegden om er een aantal af te nemen.

De ingevulde vragenlijsten werden verwerkt aan de hand van een rekenblad<sup>4</sup>.

Van de vooropgestelde 60 enquêtes werden er uiteindelijk 46 afgenomen. Ondanks het feit dat de oorspronkelijke vragenlijst al sterk was ingekort, werd nóg gemeld dat hij te lang was. Ook het taalgebruik had nog eenvoudiger mogen zijn. Gezien de verdere inhoud van het participatief proces bleek een deel van de vragen achteraf gezien minder relevant, zodat een nog kortere lijst inderdaad mogelijk was geweest.

Toch waren onvolledig ingevulde lijsten een uitzondering.

---

1 Documenten die gebruikt werden bij de uitvoering kunnen opgevraagd worden via [info@risovlb.be](mailto:info@risovlb.be)

2 [www.inpetto.be](http://www.inpetto.be)

3 Jop staat voor jeugdonderzoeksplatform, [www.jeugdonderzoeksplatform.be/](http://www.jeugdonderzoeksplatform.be/)

4 Zie bijlage 3

## 3.2. De diepte-interviews

Als leidraad voor de diepte-interviews werd een themalijs samengesteld met de kern-doelstelling, de voorstelling van de interviewer, een openingsvraag, de te behandelen topics en de afronding. Deze leidraad dient vooral als hulpmiddel voor de interviewer; hij kan erop terugvallen om een gesprek in goede banen te leiden.

Daarnaast werd een 'themaklok' uitgewerkt met het centrale onderwerp en alle topics die de invalshoek vormden om dat onderwerp te bespreken. Deze klok wordt bij het gesprek op tafel gelegd, zodat de geïnterviewde kan volgen waarover het gesprek zal gaan. De jongere mag zelf de volgorde van de thema's bepalen. Een instrument als dit helpt om de gelijkwaardigheid tussen interviewer en geïnterviewde te bewaken.

Het centrale thema voor de gesprekken was: 'Goede hulpverlening voor jongeren in Leuven'. De uitwerking gebeurde aan de hand van de volgende topics: geld, wonen, werken, scholing en opleiding, gezondheid, politie en justitie, relaties, huishouden en je goed voelen in je vel. Daarna werden vragen gesteld over alle domeinen heen aan de hand van uitspraken uit de publicatie "Focus op: Maatschappelijk kwetsbare jongeren".

Tijdens een diepte-interview probeert men een open en transparante sfeer te creëren waarin de respondent zich vrij voelt om te spreken. De interviewer stelt zoveel mogelijk open vragen en moedigt de jongere aan om uitspraken uit te diepen en toe te lichten. Op die manier komen de op voorhand bepaalde thema's aan bod, maar er kunnen ook nog andere onderwerpen aangesneden worden.

Na het garanderen van anonimiteit en met het akkoord van de jongeren werden de gesprekken opgenomen. Vervolgens werden ze omgezet in thematische verslagen, aangevuld met frappante uitspraken.

Om de vooropgestelde tien gesprekken te halen werden er twaalf gepland. Twee gesprekken werden op het laatste moment afgezegd, één werd vroegtijdig afgebroken zodat er uiteindelijk negen doorgingen. Eén van de interviews was niet representatief en werd niet mee verwerkt. Van de acht interviews die wel verwerkt werden, waren drie respondenten meisjes. De twee gesprekken met jongeren van allochtone herkomst verliepen omwille van taalredenen minder vlot. We weten niet wat de motieven waren van de werkers om bepaalde jongeren naar voren te schuiven voor een gesprek. We stelden wel vast dat de eerste respondenten al een hele weg hadden afgelegd en dus (wellicht) ook anders naar de hulpverlening keken. Deze mogelijke vertekening werd bijgesteld door voor de volgende interviews jongeren aan te spreken die veel minder lang op weg waren.

De gesprekken leverden veel informatie op en de kwaliteit steeg naarmate de gesprekservaring groeide. De combinatie van kwalitatieve en kwantitatieve gegevens betekent een meerwaarde voor beide benaderingen: de cijfers verheffen de gesprekken boven het particuliere uit, terwijl de interviews diepte en nuance brengen in de cijfers.

### 3.3. De groepsgesprekken

De groepsgesprekken werden gevoerd met hetzelfde centrale issue als de diepte-interviews. Het onderwerp werd opgedeeld in drie aspecten: hulp vragen, de hulpverlener en de hulpverlener. De drie thema's werden telkens ingeleid met een stelling.

Ook voor deze gesprekken werd een leidraad opgemaakt. Daarin stonden naast de stellingen ook enkele voorbeelden van bijvragen en een aantal groepsafspraken om de gesprekken zo goed mogelijk te laten verlopen.

Ook bij de groepsgesprekken wordt een open sfeer gecreëerd. De interviewer tracht zoveel mogelijk uitgediepte informatie vast te krijgen en zorgt ervoor dat de thema's van zoveel mogelijk verschillende kanten bekeken worden.

De gesprekken werden opgenomen en op dezelfde manier verwerkt als de individuele gesprekken.

Aanvankelijk had men vier groepsgesprekken voor ogen. Door omstandigheden werden het er echter slechts twee. De organisaties kregen de extra inspanning niet altijd georganiseerd of de jongeren kwamen niet opdagen. Jammer, want elke groep heeft een eigen rijkdom die zich weerspiegelt in een aantal inhoudelijke keuzes.

### 3.4. Het creatief proces

Door in de opbouw van het participatief proces een creatieve fase te voorzien, wilden we aan twee bezorgdheden tegemoetkomen. Enerzijds gaat het om het inbouwen van een werkwijze die niet louter verbaal is. Anderzijds vonden we het belangrijk om organisatieoverschrijdend te werken. Wanneer we de jongeren benaderen via een organisatie waaraan ze verbonden zijn, is de kans heel groot dat ze zich loyaal zullen opstellen. Dat kan hen beletten om afstand te nemen van 'hun' organisatie en er zich kritisch over te uiten. Door in deze fase jongeren te rekruteren uit verschillende organisaties, willen we ervoor zorgen dat ze ook over de muurtjes heen kijken.

Gedurende een weekend gingen we met zeven gemotiveerde jongeren aan de slag.



Eén van hen had deelgenomen aan alle vorige fases van het participatief proces. De andere jongeren kwamen via De Wissel, CAW Leuven Halte 51, CAW Leuven JAC, Arktos Vlaams-Brabant en Het Veerhuis-Siddartha. Sommigen kenden elkaar, anderen niet.

De jongeren kregen een toelichting over de achtergrond van het ruime participatieve proces en van de tweedaagse. Ze kregen een kort overzicht van de bevraging en de resultaten. Tot slot werden de thema's voorgelegd voor verdere uitwerking.

Het weekend was intens en kende een turbulent verloop. Hierin speelden heel wat factoren mee. Een aantal ervan lichten we toe.

Het is moeilijk om duidelijk te krijgen wat deelnemers kunnen verwachten van zo'n meerdaagse. De vraagstelling werd pas op het laatste moment scherp gesteld. Het is ook eigen aan een creatief proces dat men moeilijk op voorhand kan vastleggen wat er precies zal gebeuren en hoe dat in zijn werk zal gaan. Het hoe en wat was dus grotendeels afwachten.

Daarnaast moeten heel wat aspecten in balans gebracht worden. Elke aanwezige brengt zijn eigen verhaal en zijn eigen verwachtingen mee. Die in twee dagen op elkaar afgestemd krijgen, is niet vanzelfsprekend. Voor sommigen ligt de nadruk op het creatieve, voor anderen op de inhoud. Sommigen willen vooral doen, anderen vooral denken. Vanzelfsprekend geeft dit stof voor conflicten. En niet zonder gevolgen: in de loop van de tweedaagse hebben vier van de zeven jongeren de groep verlaten. Afspraken bij het begin over de veiligheid in de groep konden hen daar niet van weerhouden.

Het vertrek van een jongere deed de groep telkens wankelen. De groep was op geen enkel moment vragende partij voor het vertrek van bepaalde personen. De vertrekkers beslisten zelf dat ze beter konden vertrekken, zelfs wanneer de groep hen probeerde te overtuigen om te blijven.

Het eerste thema dat werd aangepakt, was de laagdrempelige plek. In de discussie die daarop volgde, werd een aantal voorzetten gegeven in verband met zo'n plek. Die kregen daarna een creatieve vertaling.



## De resultaten



## 4. De resultaten

### 4.1. Inleiding

In de tekst die volgt krijgt de lezer het resultaat van een participatief proces met jongeren dat zowel individueel als in groep werd georganiseerd. Tijdens de samenkomsten werd om met jongeren een aantal welzijnsdomeinen besproken. Sommige daarvan werden expliciet voorgelegd: geld, tewerkstelling, huisvesting, gezondheid, ..., andere kwamen spontaan op tafel tijdens het praten en nadenken over deze thema's. De open manier van vragen stellen liet de deur op een kier voor ongeplande items en informatie.

Zowel in de individuele als in de groepsgesprekken kregen de jongeren een aantal uitspraken en stellingen voorgeschoteld en werden ze uitgenodigd om uitspraken te doen over de hulpverlening in zijn geheel. Hiervan staat het verslag in dit rapport.

Aanvankelijk werden de individuele gesprekken en de groepsgesprekken afzonderlijk verwerkt, maar later werden de resultaten samengebracht en gestructureerd. De grote diversiteit aan jongeren heeft geleid tot een breed spectrum van aandachtspunten en meningen. Een waaijer aan jongeren vraagt onmiskenbaar een waaijer aan oplossingen.

*“Ze zijn complex, je moet met veel dingen rekening houden. Wat voor de ene werkt, kan voor de andere totaal nutteloos zijn.”*

*“Er is niet één oorzaak en één gevolg, er komen heel veel dingen bij kijken en de ouders hebben ook nog problemen.”*

Sommige bevindingen zullen we ondersteunen of confronteren met cijfers van de vragenlijsten. Dat cijfermateriaal is niet bedoeld als 'bewijsmateriaal'. De vragenlijsten hebben geen wetenschappelijke pretentie en we interpreteren ze met de nodige omzichtigheid. Om die reden hebben we dan ook niet geopteerd voor een uitgebreide analyse. Dat neemt echter niet weg dat de cijfers een interessante indicatieve waarde hebben. Heel wat scores hebben voldoende gewicht om ze niet zomaar naast ons neer te leggen. Ze geven ons een beeld van de mate waarin de jongeren over bepaalde uitspraken dezelfde mening hebben of hoe de verhouding is tussen wie akkoord gaat en wie niet. De volledige resultaten van de kwantitatieve bevraging zijn terug te vinden in bijlage 3.

Het is goed mogelijk dat een deel van de voorgestelde resultaten niet verrassend is.

Het is wat we allemaal al weten of op zijn minst al konden vermoeden. Toch zijn de bemerkingen van jongeren vaak nét iets minder vanzelfsprekend dan we op het eerste gezicht zouden denken. De hulpverlening heeft een eigen logica en loopt daardoor het risico dat ze onvoldoende stilstaat bij de kant van de vrager.

*“... ze vragen van: wat wil jij eigenlijk, zie je dat zitten en zo. Dat vind ik wel positief. Het is altijd veel leuker als iemand vraagt naar je mening dan dat ze zeggen: ah, maar ik denk dat je dat kunt gaan doen. Vraaggestuurd is veel beter, dat betreft de cliënt meer. Dat geeft niet het gevoel dat mensen over je lopen.”*

## 4.2. De thema's

De onderwerpen die hieronder aan bod komen, zijn de thema's die tijdens de gesprekken met de jongeren het vaakst aan bod zijn geweest. Doorheen de interviews tekenden zich lijnen af die regelmatig terugkeerden of door de jongeren zelf in de verf werden gezet. De centrale thema's die door ons naar voren werden geschoven zijn werk, geld en wonen. Andere aspecten die naar aanleiding van deze onderwerpen op tafel kwamen, hebben we aan deze drie hoofdthema's gekoppeld.

### 4.2.1. Vóór 18 jaar

Heel wat problemen ontstaan vroeg in een mensenleven en veel jongeren doen al vroeg hun eerste ervaringen met de hulpverlening op. En ook op dit vlak klopt het dat alle begin moeilijk is. De eerste indrukken en ervaringen met de hulpverlening kunnen een sterke stempel drukken op de latere relatie ermee.

Het spreekt voor zich dat de school een omgeving vormt waar problemen gedetecteerd kunnen worden. Dat veronderstelt een goede band tussen de leerling(en) en hun onderwijsinstelling, meer bepaald met bepaalde sleutelfiguren in de school: een klasleraar, een vertrouwensleerkracht, het CLB,... Tussen de leerlingen en dat begeleidingscentrum blijkt de afstand echter nogal groot.

*“Het CLB? Je ziet ze bijna nooit, ze zitten ergens achter 'nen' bureau in een 'kotteke'.”*

Vaak is het een tussenpersoon die de brug slaat tussen de jongere en het CLB. De jongeren vragen wel aandacht voor de manier waarop dit gebeurt: ze willen dat er eerst gepolst wordt of de jongere akkoord gaat dat er contact wordt opgenomen met het CLB. Dat neemt niet weg dat het soms (bv. bij een ernstige situatie) nodig kan zijn om aan te dringen.

De jongeren spreken ook over de periode vóór hun achttiende verjaardag. Eén van de jongeren geeft aan dat hij weinig contact had met instanties. Alles werd voor hem geregeld (internaat, eten, een bed, de rekeningen betaald) en daarmee was de kous meestal af. Hij stond zelf ook niet echt open voor inmenging. In die zin had de hulpverlening volgens deze jongeren ook weinig kunnen voorkomen en moet ze zichzelf niet veel verwijten.

*“De hulpverlening had weinig kunnen doen vóór mijn 18<sup>de</sup>.  
Regels en autoriteit waren er om overtreden te worden.”*

Toch kwam het eerste contact met de hulpverlening naar zijn gevoel heel vroeg in zijn leven en vindt hij dat geen goed teken.

*“Het crisiscentrum, OCMW, JAC, ... als je dat al kent voor je 18de, dat is vroeg.”*

Het leven in bepaalde **instellingen** in de periode vóór de achttiende verjaardag laat een wrange smaak na. Wat blijft hangen, is een veelheid aan werkers<sup>1</sup> die vooral zeggen wat de jongere moet doen. Vragen wat de jongere zelf wil en daarover met hem of haar in dialoog gaan, gebeurt niet.

*“Begeleiders spreken elkaar vaak tegen. Ze komen allemaal  
zeggen wat je moet doen, maar zij zijn 's avonds weg.”*

Er wordt gepraat óver jongeren en te weinig mét, wat het vertrouwen niet ten goede komt.

*“Ze doen uitspraken over situaties waar ze niet bij waren. Dan moeten ze erover zwijgen want ze kennen maar één kant van het verhaal. Je was hier gisteren niet, wat ga je dan zeggen dat ik gisteren iets verkeerd heb gedaan. Dan moet je je mond erover houden want dan ken je één kant van het verhaal en dan ken je de andere kant niet. Dan moet je je ook niet moeien en moet je niet verschieten dat ik weinig tegen jullie ga zeggen. Ik heb zoiets van: morgen staat hier weer iemand anders. Alles wat ik doe of zeg wordt hier opgeschreven. Ik ben geen proefkonijn. Wat krijgen we als we een jongere zes maand in Mol zetten. We steken die een paar keer in de cel en hoe komt die eruit.”*

Het is een ervaring die een mensenleven tekent en die elke latere hulpverleningssituatie kan bemoeilijken.

---

1 De termen ‘werker’, ‘begeleider’ en ‘hulpverlener’ worden door elkaar gebruikt als synoniemen.

*“Je moet het op iemand steken: zolang je geen 18 bent, wil dat zeggen dat er iemand anders voor je verantwoordelijk is. Als je deftig opgevoed bent ... (denkt even na — nvdr) slechte mensen bestaan niet, ze kunnen juist slecht opgevoed zijn in mijn ogen. Als je dat op de juiste manier gedaan hebt, zul je weinig problemen hebben. Als je dat op een verkeerde manier doet, dan krijg je (denkt even na — nvdr) iemand die op een gegeven moment zegt van: ja kijk, voor mij hoeft het niet meer. Wat je zelf doet, doe je beter.”*

Bij het Comité voor Bijzondere Jeugdzorg (CBJ) is de **vrijwilligheid van de hulpverlening** een belangrijk principe. Dat moet de autonomie van de hulpvrager (jongere en/of familie) beschermen en beletten dat hulpverleners te snel overgaan tot het ‘plaatsen’ van kinderen. Deze op het eerste zicht gegronde keuze is echter niet vrij van risico’s. Ze kan ertoe leiden dat een situatie voor een jongere ondraaglijk is en toch door de hulpverlening ingeschat wordt als nog houdbaar.

*“Voor het comité was het niet erg genoeg, terwijl het voor mij een hel was.”*

*“Het moet vrij ernstig zijn voor je weg kunt, het moet echt onveilig zijn.”*

De indruk bestaat dat de situatie niet ernstig genomen wordt. Men probeert ze alleen onder controle te houden, bijvoorbeeld door andere organisaties in te schakelen.

*“Het CBJ schuift het probleem door, ze proberen de situatie zo beter te doen gaan terwijl ik al wist dat het niet meer beter zal worden.”*

Een jongere geeft aan dat het een kwestie is van **veel aandringen** en hard op tafel kloppen om te krijgen waar je recht op hebt (een opvangplaats, een doorbraak in je dossier). In één geval ontstond op zijn minst de indruk dat het probleem werd doorgeschoven naar andere organisaties zoals het Jac. Daarmee geeft men echter geen fundamenteel antwoord; men poogt alleen de zaak niet uit zijn voegen te laten barsten.

*“... doorschuiven om ervoor te zorgen dat de situatie beter zou worden. Terwijl ik wel wist van dat gaat niet beter worden, dat gaat alleen maar erger worden omdat dat gewoon écht niet gaat. Ik denk dat een jongere dat wel aanvoelt. Als daar nog verbetering in zou kunnen komen, oké dan, maar als dat al vier jaar aansleept en het is nog altijd niet beter, dan weet je ook wel van: mannen, doe er iets aan want dat gaat toch niet beter worden. Jammer dat er zoiets kei-ernstig moet gebeuren vooraleer ze zeggen: ‘Ah ja, we zullen die toch maar eens een plaats geven! Terwijl ze misschien al eerder iets hadden kunnen doen van thuisbegeleiding; iemand die bij u thuis komt om de situatie onder de loep te nemen. ... Ze proberen zo precies van aan mij te werken, terwijl ik zoiets had van: maar met mij gaat het wel, allez, ik ken de situatie. ... Ik vind niet dat er iets mis is aan mij ... Als je niets doet aan de situatie, mijn omgeving, dan zal er niets veranderen.”*

Andere gekende problemen zijn het **gebrek aan opvangplaatsen** en de **dossierlast** van consulenten. Er wordt melding gemaakt van werkers die bepaalde situaties niet serieus nemen of beloften doen die ze niet nakomen. Mogelijk speelt de werkdruk hierin een rol. Niet doen wat je belooft, komt in ieder geval heel slecht over.

*“Anders belt ge nooit, maar nu voor uw ‘verslagske’ ben je daar.”*

Jongeren vragen meer aandacht van de jeugdconsulenten voor wat zij willen. Ze wensen dat hierover met hen gesproken wordt.

*“Die doen wat ze denken dat voor jou het beste is zonder eerst naar jou te luisteren. En ik heb zo iets van: ik ben geen pingpongbal. Eerst effe mijn visie vragen, hoe ik daar nu eigenlijk over denk, of ik dat wel een goed idee vind, in plaats van gewoon dingen achter mijn rug te beslissen.”*

*“Zo werkt dat niet, hoe lang duurt dat, efkes te vragen wat ik daar van denk. Vragen wat denk jij daarvan. Daarom hoef je het nog niet akkoord te zijn, maar je hebt het gevraagd, en dat doet al veel.”*

## 4.2.2. Huisvesting, tewerkstelling en geld.

Voor jongeren die alleen wonen, is huren in Leuven een **dure grap**. Wie alleen maar een leefloon heeft, houdt bitter weinig over om van te leven. Voeg daarbij nog kosten voor bijvoorbeeld studies, en het wordt krabben om rond te komen. Een allochtone jongere geeft aan dat het vinden van een woning niet lukt zonder de bemiddeling van een (meestal autochtone) hulpverlener.



Jongeren geven ook aan dat er een tekort is aan opvangplaatsen in instellingen. Dat heeft voor gevolg dat jongeren bij wie de thuissituatie onhoudbaar is, pas een plaats vinden wanneer de toestand volledig geëscaleerd is. Ook jongeren die thuis niet meer welkom zijn, vinden niet zomaar een plek.

Over **begeleid wonen** laten de jongeren zich meestal positief uit. Ze leren er zelfstandig leven en dat verloopt over het algemeen goed. Jammer is dat bepaalde instellingen in de buitenwereld een negatief imago hebben. Sommige jongeren voelen zich opgelucht wanneer ze eindelijk zelfstandig wonen, omdat ze dan niet meer zo geassocieerd dreigen te worden met de organisatie.

*“Ik wil niet terug bij die mensen horen waarover ze roddelen. Niet omdat de hulp slecht is, maar omdat ik heb moeten vechten voor mijn plaats in de maatschappij. En dat geef ik niet meer af. (lacht)”*

Er wordt een **administratieve ‘loop’** gesignaleerd: wie als student een leefloon wil aanvragen, wordt van het kastje naar de muur gestuurd. Je moet een domicilie hebben om een leefloon aan te vragen, maar ook omgekeerd: je moet een inkomen hebben om een domicilie aan te vragen. In een bepaald geval is een jongere naar een OCMW van een andere gemeente gestapt om de situatie op te lossen.

Vanzelfsprekend is werk een belangrijk gegeven, niet in het minst om geld te kunnen verdienen. Op dit domein maken jongeren veel opmerkingen over de **interimkantoren**. Ook als ze daar dikwijls langsgaan, worden ze zelden teruggebeld. Ze voelen zich dan ook vaak onheus behandeld. Voor wie werk zoekt, lijkt het systeem weinig vriendelijk. Jongeren die een job hard nodig hebben omwille van verblijfsdocumenten of afspraken met de jeugdrechter, kunnen zelden rekenen op interimwerk. Ook verhuurders stellen een arbeidsovereenkomst als voorwaarde om te verhuren.

*“Je moet zoveel langsgaan, tot je het beu bent en zij u, dan pas bellen ze en dan moet je het nog zien zitten om die job te doen.”*

Jongeren willen sneller een kans krijgen om zich te bewijzen. Hebben ze een strafblad, dan vragen ze dat potentiële werkgevers minder naar het verleden zouden kijken.

De VDAB is een belangrijke speler als het over tewerkstelling gaat, maar krijgt onder meer kritiek omwille van de grote **druk**. De manier waarop klanten (want zo heten die daar) geholpen worden, kan niet altijd op enthousiasme rekenen. Men is er streng, taakgericht en niet altijd even vriendelijk. De medewerkers zitten er alleen om hun werk te doen en niets meer, vinden sommige jongeren.

*“Eén mevrouw daar is nog niet “gevedeabeerd”, vastgeroest in de vdab-manier van werken.”*

Bijna de helft van de jongeren is van mening dat er zóveel voorwaarden gesteld worden dat het voor hen niet meer hoeft.

Eén van de jongeren heeft dezelfde ervaring bij het OCMW. Daar werd hem een aanbod gedaan waarvan hij echt het belang voor hemzelf niet kon inzien. Maar, erkent de persoon, misschien kan het voor andere jongeren wel zinvol zijn.

*“Voor mezelf heb ik daar geen nood aan. Ik leer daar niet echt iets van bij. Dat is wel leuk om te doen, maar het is geen hulpverlening, het is bezigheidstherapie in mijn ogen.”*

Er zijn ook andere ervaringen, bijvoorbeeld met de trajectbegeleiding die in opdracht van VDAB door onder meer Wonen en Werken en Arktos wordt opgenomen. Daar heerst een losse, actieve sfeer en wordt er samen gezocht en afgetast.

*“Ze laten niet blijken dat het werk is, dat het hen niet aanstaat, ze laten u voelen dat het voor u is en niet voor hen.”*

Eén jongere gelooft niet dat de hulpverlening kan helpen, ook niet dat dit hun taak is. Wie wil werken, vindt wel werk. Een job vinden is in eerste instantie de keuze en de verantwoordelijkheid van de jongere zelf. Als die het zelf in handen neemt, gaat het zeker sneller.

*“Die hebben zo’n tunnelvisie. Dat is een lange tunnel met van die “zijdingeskes” in. Daar moet je raken, maar je kunt ook nog even daar en daar passeren. Bij voorbeeld ik ben naar het OCMW gegaan voor werk, maar voor ik het wist, zat ik al bij “X”. Maar dat heb ik helemaal niet gevraagd.”*

**Geld** is vanzelfsprekend een belangrijk gegeven in een mensenleven, en de verwevenheid van huisvesting en tewerkstelling is evident. De grote huurkost komt voortdurend op tafel. Ook jongeren die zelf hun boterham verdienen, geven aan dat het grootste gedeelte van hun budget hieraan opgaat.

Wie geld zegt, zegt in deze groep van jongeren vaak **leefloon**. Een jongere is van mening dat dit een fantastisch systeem is. Het mag wel beperkt worden in de tijd, en dat er voorwaarden aan gekoppeld worden, vinden de jongeren normaal.

*“OCMW is goed voor als je 18 bent en geen werk hebt. Je kunt een tijd niets doen, maar dan moet je gaan werken.”*

Er wordt gesignaleerd dat het verkrijgen van een leefloon soms vlotter verloopt wanneer de jongere zich door een andere hulpverlener laat begeleiden.

Wie huur moet betalen van een leefloon, houdt bijzonder weinig over om van te leven. Het is te laag om rond te komen.

*“Hoe moet je trouwens rondkomen met 50 euro per week, elke mens weet toch dat dit onmogelijk is?”*

Eén van de jongeren geeft aan dat het vrijgestelde bedrag<sup>1</sup> te laag is. Voor die som en voor zo’n beperkt aantal uren kun je onmogelijk een vast contract krijgen. Aan de andere kant weten sommigen dan weer dat er bovenop het leefloon leuke extraatjes te krijgen zijn, bijvoorbeeld cultuurbons.

In het verlengde hiervan zijn sommigen van mening dat de **schuldhulpverlening** van het OCMW een goede zaak is. Zonder die begeleiding zou het de jongeren helemaal niet lukken om met geld om te gaan. Anderen benadrukken dat het leefloon een recht is; de jongere moet in de mate van het mogelijke zelf de verantwoordelijkheid opnemen om het te beheren en ermee rond te komen. Bovendien gelooft deze jongere niet dat je leert omgaan met geld als je per week slechts een bepaald budget ter beschikking krijgt.

*“Het is niet aan de hulpverlening om de vraag te stellen (naar wat ik doe met mijn geld — nvdr).”*

*“Als je het deftig kunt, dan moeten ze je de kans geven om het zelf te doen. Als ze zich te veel moeien en dan stoppen ze ermee, dan weet je niet hoe je het moet doen, want ze hebben het altijd voor jou gedaan.”*

Ook over de kosten voor gezondheidszorg wordt gesproken. Het thema gezondheid houdt de jongeren op zich ogenschijnlijk weinig bezig, maar ze noemen de kosten wel hoog. Wie terecht kan bij het OCMW, weet ook dat je daar een deel van de kosten kan terugkrijgen. Maar zoals vaak bij terugbetalingssystemen moet de cliënt het bedrag eerst voorschieten. En daar loop het fout. Een consultatie wordt dan uitgesteld of zelfs uitgesloten.

*“Ik heb nood aan een dokter voor een ‘check up’ maar kan dat niet betalen.”*

<sup>1</sup> Leefloontrekkers mogen boven op het leefloon een beperkte som geld verdienen zonder dat dit bedrag van het leefloon wordt afgetrokken.

### 4.2.3. Crisissituaties en doorverwijzen

Naar aanleiding van een crisissituatie kan een kluit van problemen ontstaan. Een jongere werd als het ware overspoeld door verschillende werkers van verschillende instanties, aan wie hij telkens weer hetzelfde verhaal moest vertellen.

Voor de hulpvrager is het verwarrend om binnen een heel kort tijdsbestek en in een psychisch heel belastende situatie geconfronteerd te worden met vele nieuwe organisaties. Er wordt een **overdosis informatie** gegeven. De hulpvrager ervaart dat er weinig samenwerking bestaat, wat heel wat vraagtekens doet rijzen. Het is niet alleen heel **vervelend**, maar soms ook heel pijnlijk om een **emotioneel belastende ervaring** keer op keer onder woorden te moeten brengen. Als dan nog blijkt dat er door omstandigheden (bv. een tekort aan pleeggezinnen) weinig of niets gedaan kan worden, is het risico dat de cliënt verweesd achterblijft wel heel reëel.

*“Je moet niet iemand van een voorziening sturen als je weet dat er toch geen plaats is.”*

De betrokken jongere is zich bewust van het spanningsveld tussen de nood aan snelle hulp enerzijds en anderzijds de tijd die nodig is om vertrouwen op te bouwen. Dat belet niet dat snelle interventies het vertrouwen soms sterk kunnen bevorderen.

De jongeren geven ook feedback over hulpverleningssituaties waarbij een **doorverwijzing** nodig is.

Soms worden cliënten in meerdere opeenvolgende stappen doorverwezen, bijvoorbeeld omdat verschillende instanties verantwoordelijk zijn voor een onderdeel van de problematiek. Dan moet de jongere **steeds opnieuw hetzelfde verhaal** vertellen aan telkens weer een andere werker, aan telkens weer een onbekend gezicht. Zeker in het geval van een traumatische ervaring komt dit zwaar en ontmoedigend aan.

Wanneer de doorverwijzing zich beperkt tot het meegeven van een adres en een telefoonnummer, voelt de jongere zich aan zijn lot overgelaten.

*“Die organisatie doet niet meer dan raad geven en verwijst dan door.”*

*“Dan sta je er terug alleen voor. Je moet je verhaal opnieuw doen. En die verwijzen je ook door en dan moet je het nog eens vertellen.”*

Op basis van onze enquête bevestigt meer dan 40% van de jongeren dat ze zich bij een doorverwijzing aan hun lot overgelaten voelen. Bijna de helft ervaart dat niet zo. Een kwart van de jongeren voelt zich dikwijls van het kastje naar de muur gestuurd.

Meer dan drie kwart van de jongeren beaamt dat ze bij elke instantie waar ze komen weer opnieuw hun verhaal moeten doen.

In een situatie die minder acuut is maar die door het shockerend effect ingrijpend kan zijn, wordt men soms doorverwezen naar slachtofferhulp. Een jongere getuigt dat ze daar dingen vertelden die hij niet echt wou weten.

*“Je krijgt overzicht over hoe het gerecht werkt (het kan lang duren, niet direct opgeven). Dat was interessante info maar niet wat ik nodig had.”*

De jongere wist niet goed wat men van slachtofferhulp mocht verwachten, maar ging er wel van uit dat men zou ingaan op de psychische kant van de situatie. Dat dit niet gebeurde, vond hij heel bevreemdend. Het doet de deur van deze dienst voor de toekomst toe.

*“Ik zal er uit eigen beweging niet meer naar toe gaan, tenzij ze me vragen om nog eens te komen. Ik heb gewoon gezwegen.”*

### 4.3. Het (zelf)beeld

We legden de jongeren een aantal uitspraken en stellingen voor waarin de werkers hun beeld van de jongeren weergeven. Dat beeld wilden we toetsen aan het zelfbeeld van de jongeren.

#### 4.3.1. Vraag: “Hoe kijkt de hulpverlening naar jongeren zoals jij?”

Een aantal jongeren antwoordt dat ze niet weten hoe de hulpverlening naar hen kijkt. Sommigen willen hierover wel een uitspraak doen.

*“Meestal kijken ze niet. Ze horen wel, maar ze luisteren niet. Volgens mij hebben ze geen beeld van jongeren zoals ik. Die weten juist wat mijn probleem is, voor de rest weten die niets van mij. Ze kunnen geen beeld van me maken.”*

### 4.3.2. Stelling: “Men zegt wel eens dat jongeren zoals jij ‘maatschappelijk kwetsbaar’ zijn”

Op basis van onze enquête is 35% van de jongeren zich ervan bewust dat ze als maatschappelijk kwetsbaar omschreven worden. Meer dan 50% vindt zich in deze omschrijving ook terug, terwijl 40% – een hoog aantal – meent dat dit niet klopt, ook al wordt dat gezegd. Zes op tien zijn het wel eens met de uitspraak dat velen onder hen al behoorlijk wat klappen hebben gekregen in het leven, en dat dit hen kwetsbaar maakt. Jongeren hebben het dus moeilijk met de term, maar bevestigen wel in grote mate de inhoud ervan.

De uitspraak dat ze kwetsbaar zijn, weekt bij de jongeren heel veel los. Velen menen dat iedereen kwetsbaar is.

*“Ze zouden beter zeggen ‘maatschappelijk kwetsbare mensen’, iedereen is kwetsbaar.”*

*“De maatschappij is alles rond om je, daar is iedereen kwetsbaar.”*

Ze vinden de term te algemeen of hebben het zelf nog niet zo bekeken.

*“Maatschappelijk kwetsbaar? Dat is een veel te moeilijk woord. Het klinkt niet. Daar kun je niet mee buiten komen. Dat hoor je hier en daar wel eens over iemand die ver weg woont en die al 30 keer verhuisd is en al tien keer een nieuw nummer heeft... ik heb niet de indruk dat ik maatschappelijk kwetsbaar ben, ik heb een deftig sociaal leven, ik doe wat ik wil doen, ik voel me niet echt kwetsbaar.”*

De term roept ook weerstand op. Jongeren ervaren de term als een stempel, als een vakje waarin ze gewrongen worden.

*“Het is te veel een etiket.”*

*“De stempel: dan gaan ze u ook zo bezien en dat is kwetsend.”*

Jongeren zien ook een **materieel aspect** aan kwetsbaarheid.

*“Jongeren die op het OCMW staan kunnen minder geld uitgeven.”*

Sommigen herkennen een **emotioneel aspect**. Zo maakt iemand melding van de vele verleidingen waaraan ze moeten weerstaan.

*“Alles maakt hen kwetsbaar.”*

Ze zijn bezorgd om hun imago en schamen zich bijvoorbeeld voor het feit dat ouders leven van het OCMW. Deze gêne maakt hen kwetsbaar. Er zijn er die zich verloren voelen, overgelaten aan hun lot. Dat ze niet weten waar ze terecht kunnen, maakt dat gevoel nog sterker.

*“Ze willen er zo graag bijhoren en ze doen zo hun best dat ze daardoor uit de boot vallen.”*

In reactie hierop gaan sommigen zich beter voordoen dan ze zijn, waardoor ze zichzelf voorbijlopen. Ze beschikken immers niet altijd over de bagage om in alle situaties mee te kunnen. Daarvoor is een goede opvoeding nodig, of moeten ze steeds kunnen terugvallen op iemand waarmee ze een goede band hebben. Zo zetten ze het belang van **ankerfiguren** in de verf.

### 4.3.3. Stelling: “Jongeren wonen in een kaartenhuis”

Met deze stelling wordt bedoeld dat jongeren vaak op vele levensdomeinen met problemen kampen, zodat het geheel van hun situatie vaak heel fragiel is. Een tegenslag op één domein kan het geheel naar beneden halen, het kaartenhuis ineen doen storten.

Uit de enquête blijkt dat 40% van de jongeren het eens is met dit beeld.

*“Het ene probleem volgt op het andere. De rest wordt er ook door aangetast.”*

Het beeld blijkt veel te evoceren. Enerzijds zijn er reacties waarin men de **kwetsuren** van de jongeren voelt, en ook de angst – tot zelfs de zekerheid – dat het eigenlijk geen zin heeft om het huis weer opnieuw op te bouwen.

*“Bij mij valt het niet in, want mijn kaartenhuis is al twintig keer ineen gestort bij wijze van spreken.”*

*“Ik bouw mijn huis niet meer op, laat de kaarten maar mooi liggen.”*

Iemand anders stelt dat er geen sprake meer is van zo’n huis en ook niet van kaarten. Het lijkt wel of deze jongere immuun geworden is voor kwetsuren.

*“Ik weet dat niet. Van mij mag je wel zo goed als alle kaarten meenemen. Ik zou niet weten wat ze bij mij nu nog zouden kunnen wegnemen.”*

*“Als ze niks meer kunnen wegnemen, dan kan het ook niet meer instorten.”*

*“Het is hoe je denkt en hoe je je voelt dat telt. Mij goed in mijn vel voelen.”*

Toch blijft het daar niet bij. Ook uit deze situatie kun je nog van alles halen.

*“Als ik een kaart nodig heb zal ik het wel pakken.”*

*“Dit alles is goed, want het is de waarheid.”*

Sommigen kiezen ervoor om rond het ingestorte kaartenhuis een stenen huis als harnas te bouwen. Alles ligt dan wel in duigen, maar door het pantser blijft dat voor de buitenwereld onzichtbaar. Soms halen ze zelf het kaartenhuis onderuit, liever dan te wachten tot het instort. Maar ook hulp vragen kan het risico op instorten verhogen.

*“In het kot waar het kaartenhuis staat mag toch niemand binnen.”*

*“Bijvoorbeeld het OCMW: je gaat er zelf naartoe, dat is jouw keuze, daar ben je zelf verantwoordelijk voor dat het instort, bijvoorbeeld wanneer je leefloon aanvraagt en het niet krijgt.”*

Door andere replieken klinkt dan weer de sterkte van de jongeren. Ondanks hun kwetsuren en hun last beschikken ze over een gezonde dosis draagkracht en veerkracht.

*“Ze gaan altijd terug recht staan.”*

*“Dingen zijn zo erg als je ze zelf maakt. Problemen maak je zelf.”*

Een jongere ontkent als het ware het beeld, waarschuwt ertegen en distantieert zich ervan.

*“Daarin wonen is geen goed idee.”*

#### **4.3.4. Stelling: “Jongeren zijn overlevers”**

Over het algemeen zijn jongeren het met deze uitspraak eens. Vaak kunnen ze het wel, maar beseffen ze het niet. Toch zijn velen zich bewust van de kracht die in hen schuilt. Ze slagen erin om door te bijten, al krijgen ze op andere momenten soms een terugslag. Maar het leven gaat door. De jeugd kan tegen een stoot. In dat opzicht moet de hulpverlening zich niet te snel zorgen maken en hen niet bemoederen.



*“Je moet uit je fouten kunnen leren, niet bij het minste de hulpverlening die het opneemt.”*

Ondanks alles slagen ze erin hun weg te zoeken, soms met de moed der wanhoop.

*“Je moet soms eerst in de shit geraken.”*

*“Ondertussen weet ik mijn weg, trek ik mijn plan, heb ik een vangnet (OCMW, psychiatrie).”*

Eén iemand drukt zijn instemming en respect met een stralende glimlach uit.

*“Ze zijn mijn groot voorbeeld.”*

Toch klinkt er ook een stem die het wat anders ziet. Het leven overstijgt de term ‘overleven’.

*“Ik ben een genietter. Het overleven zal ik sowieso wel doen. Overleven doe je in de jungle als je met je vliegtuig neergestort bent.”*

#### **4.3.5. Stelling: “Je hoort wel eens zeggen dat jongeren zoals jij ‘moeilijk bereikbaar’ zijn”**

De resultaten van de enquête geven aan dat het volgens 60% van de bevroegden klopt dat maatschappelijk kwetsbare jongeren moeilijk bereikbaar zijn. Een derde van de jongeren is het hiermee niet eens.

Er wordt benadrukt dat de bereikbaarheid afhankelijk is van de jongere. Ze hebben nood aan een perspectief, waarnaar men samen met hen op zoek moet gaan. Maar ze zien ook in dat zoiets voor sommigen een bijzonder gecompliceerde zaak is.

*“Als het dat is wat ze willen (leefloon, drinken, ...) laat ze dan maar doen. Je kunt niemand forceren in een positie die hen toch niet past. Ik vind dat heel erg voor die jongeren. Je kunt altijd blijven proberen, maar iemand zijn wil, dat is heel moeilijk om die te veranderen.”*

Eén van de jongeren legt het verband met de andere kant van het verhaal: jongeren die nood hebben aan ondersteuning, hebben in de aanvangsfase onvoldoende kennis van het aanbod. Dat wordt versterkt door de schrik voor het onbekende en de onbe-

kenden. Dat men zich liever richt tot de eigen kring van vrienden, is een heel normale en vanzelfsprekende reflex.

*“Veel mensen weten niet waar ze hulp kunnen vinden. Als je geen ouders hebt, wie gaat er dan met je mee?”*

Bij de jongeren geeft 45% aan dat er zóveel organisaties zijn met een aanbod, dat ze niet weten tot wie ze zich moeten richten.

## 4.4. Over de hulpverlening in zijn geheel

Aan de hand van de verschillende thema's komen onderwerpen naar voren die ons iets vertellen over de hulpverlening in zijn geheel, over de drempels en de manieren van hulpverleners. De jongeren maken ook een vergelijking tussen vrienden en hulpverleners.

### 4.4.1. Drempels

#### A. Een veelheid aan innerlijke struikelblokken

Hulp vragen lijkt misschien vanzelfsprekend, maar is het meestal niet. Dat komt uit de gesprekken met de jongeren heel duidelijk naar voren. Aan de stap om daadwerkelijk hulp te vragen, gaan heel wat overwegingen vooraf. De jongeren geven aan dat het zwaar valt om toe te geven dat het hen alleen niet lukt.

*“Je staat in je eigen weg, je moet toegeven dat je het niet kunt en dat is niet gemakkelijk.”*

Dat gevoel wordt nog versterkt wanneer het gaat over gevoelige dingen uit het eigen leven, of wanneer het gaat om gebeurtenissen die zich recent hebben voorgedaan. Jongeren willen niet het gevoel hebben dat ze het wéér moeten gaan vragen en geven niet graag toe dat ze het alleen niet aankunnen. Daarvoor zijn ze te trots. Het lijkt ons niet onjuist om te stellen dat niets menselijks hen vreemd is. Ze willen het eerst proberen op de eigen manier en pas wanneer ze erin slagen hun trots weg te slikken, zullen ze een hulpvraag stellen. Aan de ene kant is dat ongetwijfeld een kracht, maar aan de andere kant vormt het ook een hindernis waardoor de zaken wel eens uit de hand lopen.

*“Je moet eerst diep genoeg in de shit zitten alvorens je iets onderneemt.”*

*“... ik zal zelf niet rap de stap zetten, ik laat niet graag zien dat ik problemen heb. Trots staat in de weg en daardoor ben ik dieper in de shit geraakt.”*

Op basis van de enquête geeft 30% van de jongeren aan dat ze naar de hulpverlening stappen omdat ze geen andere oplossing meer zien. Bij 40% speelt het feit dat ze geen alternatief meer hebben soms mee.

Trots kan samengaan met **schaamte**: wat gaat die persoon aan wie ik mijn verhaal doe, van me denken? Wat als die mij niet gelooft? Zal die bij zichzelf niet denken dat ik een sukkelaar ben?

*“Schaamte: wat gaat die persoon daarvan denken, die gelooft mij niet.”*

Een ander struikelblok is **schrik voor het onbekende**. Hoe word ik onthaald, wat als het niet klikt? Zullen ze dingen met me doen die ik niet wil, zal ik zelf dingen moeten doen waarop ik echt niet zit te wachten? Soms komen jongeren terecht in acute situaties; als de hulpverlening dan niet direct kan helpen, bestaat het risico dat ze nog dieper in de problemen geraken. Slechts 7% van de jongeren antwoordt dat ze nooit de hulpverlening contacteren omdat ze de stap niet durven zeggen. Veertig procent heeft soms schrik, terwijl 53% ontkent schrik te hebben.

Hulp vragen kan ook **gevaarlijk** zijn: de jongere plaatst zich immers in een afhankelijke positie. Hij levert zich als het ware over aan iemand anders en wordt dus extra kwetsbaar. Toegeven dat je je machteloos voelt ten aanzien van (een stuk van) je eigen leven, valt moeilijk. Hulp vragen betekent het risico nemen dat je (een deel van) je zelfbeschikking en autonomie verliest.

*“Je moet jezelf afhankelijk maken, blootgeven en wat als ze je niet willen helpen, dan zit je daar nog altijd?”*

In de enquête geeft bijna 10% van de jongeren aan dat ze zo weinig **vertrouwen** hebben in de hulpverlening dat ze er nooit naartoe (zouden) gaan. 47% heeft soms moeite om de hulpverlening te vertrouwen; voor de overige 44% is een tekort aan vertrouwen in het aanbod niet aan de orde.

Een blik op de cijfers maakt ook duidelijk dat meer dan een vijfde van de jongeren zich meestal afgewezen voelt daar waar men hen zou moeten helpen. Ook het gevoel zich niet begrepen te voelen vormt een hindernis om hulp te vragen. Zestig procent voelt zich soms niet begrepen; slechts 5% voelt zich helemaal niet begrepen.

Ondanks al deze drempels zien jongeren ook de positieve kant van het verhaal. Door zelf te zoeken steken ze veel op, net door het feit dat het probleem soms tijdelijk gro-

ter wordt. Ook het bij wijlen moeizaam zoeken naar en vinden van hulp maakt hen sterker.

*“Da’s cru gezegd, maar van tijd geraak je nog dieper in de shit waardoor je inderdaad ook dingen van de wereld begint anders te bezien en dan ga je ook op den duur dingen ervan meehebben. Ik zal niet zeggen dat het goed is, maar dan begrijp je ook hoe de wereld ineen zit.”*

Sommige jongeren vinden dat hulp vragen ook een teken van sterkte kan zijn. Voor velen is de stap zetten naar de hulpverlening een teken van engagement: ze zijn er zich van bewust dat het anders moet en zetten zich daar ook voor in.

*“Wie naar het OCMW gaat, wil aan zijn problemen werken.”*

## **B. Kennis en bekendheid**

Klaar zijn om de stap naar de hulpverlening te zetten is één ding, de weg ernaartoe kennen een heel ander. Wanneer in hun naaste omgeving mensen leven die ervaring hebben met de hulpverlening, blijken jongeren in het voordeel. Mond-aan-mondreclame is een goede garantie voor een snelle en gerichte interventie. Een jongere wiens moeder ervaring heeft met bepaalde diensten, kreeg van haar de raad die diensten te benaderen.

Anderen moeten alleen op zoek naar de weg en naar de juiste ingang. Dat gaat niet zonder slag of stoot. Maar het is ook leerrijk en elk leerproces vraagt tijd.

*“In het begin moet je het eigenlijk allemaal zelf doen (...) in het begin is het wel hard als je zo niemand hebt om je een duwtje te geven. Allé, je moet maar zien dat je er komt, ik zal het zo zeggen. Moed bijeen rapen, dag per dag (...) proberen te zorgen dat je er komt. (...) Zo wordt je ook heel zelfstandig. (...) Je moet veel kunnen en weten. (...) en zo kom je dingen meer te weten.”*

*”Je leert diensten gaandeweg kennen.”*

Uit de enquête blijkt dat 45% van de jongeren moeilijk de weg vindt in het ruime aanbod van organisaties. Iets meer dan de helft ervaart dat probleem minder of niet. Veertien procent van de jongeren contacteert bepaalde diensten niet omdat ze niet weten waar ze die kunnen vinden.

### C. Drempels bij het aanbod

Ook bij de organisaties zien de jongeren een aantal struikelblokken. Eén van die struikelblokken is het imago. De beeldvorming dat het OCMW er is voor mensen met problemen en meer bepaald voor de zwaksten in de samenleving, weegt zwaar.

*“Je stapt het OCMW niet binnen om een brood te kopen.”*

*“Naar het OCMW gaan keldert je sociale status.”*

De **eerste indruk** kan heel bepalend zijn. Sommigen willen na een negatieve ervaring niet meer terugkomen. Het gaat hen dan niet alleen om het **eerste contact**, maar ook om de **materiële omgeving en de sfeer die deze oproept**: de plek waar ze voor het eerst binnengaan, kan leiden tot hardnekkige gevoelens van weerstand. Ze houden bijvoorbeeld niet van lange, onpersoonlijke gangen waar veel mensen of juist heel weinig mensen rondlopen.

Jongeren stuiten soms op **structurele problemen**. Voor dakloze jongeren bijvoorbeeld is het geen sinecure om hulp te vinden. Ze worden van hot naar her gestuurd, meestal met hetzelfde resultaat: alles zit vol. Er is een nijpend gebrek aan plaatsen. Bovendien kampen ze op dat moment ook met geldnood, terwijl elke verplaatsing geld kost. Het valt heel zwaar om ergens naartoe gestuurd te worden en onverrichter zake te moeten terugkeren omdat er geen plaats is. Blijkbaar maak je enkel een kans om geholpen te worden als je heel hard op tafel klopt. Extra schrijnend vinden ze dat het tekort aan plaatsen in Leuven gepaard gaat met leegstand.

Ook het lange **wachten** tussen de aanvraag voor een leefloon, het moment van de goedkeuring en uiteindelijk het moment van de uitbetaling neemt veel tijd in beslag. Hoe word je verondersteld de tussentijd te overbruggen? Vaak vraagt men je documenten die je niet kan voorleggen, omdat ze geld kosten dat je op dat moment niet ter beschikking hebt. De jongeren vinden het onbegrijpelijk dat je voor bepaalde vragen van het ene welzijnsbureau naar het andere wordt gestuurd. Werken die dan niet samen?

*“Ze maken hulp ingewikkeld.”*

Sommigen voelen zich door de hulpverlening **gekwetst**. Voor 15% van de jongeren is dat een reden om de hulpverlening zoveel mogelijk te mijden. Een jongere heeft zoiets meegemaakt bij het OCMW.

*“Ik kom daar enkel als ik daar moet zijn. Voor de rest heb ik zoiets van laat mij met rust.”*

## 4.4.2. De manier van hulpverleners

We legden de jongeren deze stelling voor:

*“Hulpverleners is een beetje helpen en een goede trap onder de kont geven.”*

Over het algemeen vinden de jongeren dat men dit best **geval per geval** bekijkt. Niet iedereen heeft zo'n aanpak nodig, dat werkt niet bij iedereen. Het kan je zelfs nog dieper in de problemen duwen. Het is aan de hulpverlener om uit te zoeken in welke mate sturing nodig is. Sommigen zijn van mening dat het in bepaalde situaties echt nodig is; ze vinden het niet geheel onterecht als de jongere zelf schuld heeft aan zijn situatie. Ze realiseren zich dat het belangrijk is om zelf hun plan te leren trekken en zelf dingen te leren doen. Af en toe kan een trap dan wel nodig zijn.

*“... dan weet ge waar ge aan toe zijt. (...) Nu weet ik, zo zit het leven ineen.”*

Toch geven ze de voorkeur aan een meer **genueanceerde aanpak** met de nadruk op een positieve benadering: moed geven om dingen te doen die deel uitmaken van het dagelijks leven, of je die dingen nu leuk vindt of niet. Sommigen stellen vast dat de hulpverlening niet genoeg aanmoedigt of geen zachte druk uitoefent.

*“Vaak houden ze je te veel bij het handje. Ze mogen soms wat meer zeggen: probeer maar eens, je mag falen maar probeer maar eens.”*

Ruim een kwart van de jongeren vraagt dat de hulpverlening zich zou beperken tot het ingaan op de gestelde vraag, maar ruim 70% is het hier niet zonder meer mee eens.

De jongeren verwachten wel dat de hulpverlening zich toelegt op wat ze vragen. Wil de werker ook andere onderwerpen aanpakken, dan verwacht men dat dit hen eerst wordt gevraagd. Meermaals geven jongeren aan dat er ongevraagde hulp wordt geboden. Het zoeken naar een **evenwicht tussen betrokkenheid en een overaanbod** is niet eenvoudig.

*“Ideale hulp is de hulp die je zelf vraagt, al de rest is overbodige hulp en daar heb je eigenlijk niets aan, want dat heb je niet gevraagd, daar heb je geen nood aan.”*

*“Via Rusland kun je ook naar Rome gaan, maar dat is niet de bedoeling. Als je een probleem hebt, los dan eerst je probleem op en ga dan al de rest doen.”*

**Door in te gaan op de vraag** maakt de hulpverlener duidelijk dat hij de persoon en diens situatie ter harte neemt. Er moet veel aandacht gaan naar communicatie en het vermijden van misverstanden. De werker moet de jongere goed doen uitleggen wat

hij bedoelt met bepaalde uitspraken, dat hij parafraseert, dat hij checkt of hij het goed begrepen heeft,... 'Jumping to conclusions' moet vermeden worden. Jongeren geven meermaals aan dat ingaan op een vraag niet gelijk staat met louter doen wat ze vragen. Ze willen wel dat de hulpverlener de vraag opneemt en duidelijk aangeeft wat hij wel en niet kan doen. Jongeren hebben meestal begrip voor grenzen en willen die ook kennen.

*“Laat jongeren zelf de grenzen bepalen, grenzen zijn onderwerp van dialoog tussen jongere en werker.”*

Hierin kadert ook het verlangen naar een **geïndividualiseerde aanpak**: de werker zou de tijd moeten nemen om de jongere te leren kennen. Jongeren willen begrepen worden en zijn op zoek naar herkenning.

*“Iemand die me kent, die weet wie ik ben, die mijn agressie kan plaatsen, iemand met wie ik goede afspraken kan maken, ik zal uitleggen, zeggen wie ik ben. Iemand die goed luistert zodat ik kan uitleggen wie ik ben.”*

Ze huiveren voor een doorsnee aanpak, alsof ze samen met andere jongeren zonder onderscheid één pot nat vormen. Dat leidt tot strakke uitspraken over het aanbod.

*“Als er iets fout loopt in de hulpverlening, loopt het fout in de hulpverlening zelf, want dan hebben ze je de verkeerde hulp aangeboden en dan kun je er niets aan doen. Dan is je de foute hulp aangeboden.”*

*“Ze moeten iedereen individueel bekijken en niet als deel van de pot.”*

*“Als je zelf hulp wil, ga je ervoor gaan in mijn ogen en als het dan fout loopt, ligt het aan de hulpverlening.”*

Wie dit stelt, moet de lijn durven doortrekken.

*“Goed dat het (de hulpverlening — nvdr) er is, maar als je hulp nodig hebt, moet je het zelf komen vragen.”*

Een jongere verwijst naar zijn gehandicapte buurvrouw die hij soms uit de nood helpt.

*“Als je hulp nodig hebt, vraag dat dan. Als je het zelf kunt, doe het dan zelf. Als je geen hulp vraagt, kan ik het niet weten.”*

Sommige jongeren hebben het wel gehad met de hulpverlening omdat ze te weinig

als actor gekend en erkend werden. Vaak hebben ze een opeenvolging van hulpverleningssituaties gekend die al jaren aan de gang is. Ze willen opgenomen worden in een dialoog over hun situatie en die mee kunnen beïnvloeden. Ze willen niet dat er over hun hoofden heen wordt beslist.

*“Ik ben geen vaas: dat pakt ge vast en dat zet ge ergens anders en niemand maakt daar een probleem van. Bij mensen werkt dat niet.”*

*“Ze blijven iets te veel zeggen wat je moet doen. Ze moeten zich niet met alles moeien. Het zijn niet mijn ouders.”*

*“Soms heb ik zo iets van: met wat moeien jullie zich nu?”*

Naast het feit dat een aanbodgerichte benadering afbreuk dreigt te doen aan de waardigheid van de hulpvrager, kan de **zelfredzaamheid** van de hulpvrager er ook onder lijden.

*“Ze hebben me heel m'n leven gezegd wat ik moet doen en zie wat daarvan gekomen is.”*

*“Eerst houden ze de hele tijd je handje vast en mag je bijna niets zelf doen en op een gegeven moment zeggen ze: ‘en nu is't aan u.’”*

*“Kun je me even uitleggen hoe dat werkt en hoe ik dat de volgende keer alleen kan doen? Het is niet de bedoeling dat ik daar het jaar nadien opnieuw sta. Dan heeft het geen nut gehad. Dan is het geen hulpverlening, dan hebben ze eigenlijk gewoon gedaan wat ik zou moeten doen. Als je iemand helpt, zorg dan dat hij het de volgende keer alleen kan. Daarom heb ik iets tegen budgetbeheer.”*

Wie niet de hulp krijgt die beantwoordt aan de vraag, trekt soms ontgoochelde conclusies.

*“Je moet het zelf doen, anders bereik je minder.”*

*“Ik ga ervan uit dat al wat je doet en moet doen, je eigen verantwoordelijkheid is.”*

Er zijn jongeren die aan hun ervaringen een **aversie** ten aanzien van de hulpverlening overhouden.

*“Ik heb een hekel aan mensen die zeggen wat ik al dan niet moet doen.”*



Sommigen kiezen daarom resoluut voor de hulp van vrienden.

*“Het is goed dat er hulpverlening is, maar er is te veel. Als je een paar goede vrienden hebt, dan heb je de hulpverlening niet nodig. Bijvoorbeeld als ik geld nodig heb en ik vraag dat aan een vriend, dan heb ik geld. Als ik daarvoor naar het OCMW moet, dan ben ik een halve dag kwijt.”*

*“Problemen waarvan ik me niet bewust ben, daar heb ik vrienden voor om me daarop te wijzen.”*

### 4.4.3. Vrienden en de ideale hulpverlener

Op een uitzondering na ...

*“Als je een probleem hebt, moet je het zeggen. Het is geen schande om het aan iemand anders te vragen.”*

... is hulp vragen voor de meeste jongeren niet gemakkelijk. Het valt niet mee om toe te moeten geven dat het niet lukt. Een mengeling van gevoelens van schaamte en trots maakt het er niet eenvoudiger op om de stap naar een instantie te zetten. In dit verband doen jongeren heel wat uitspraken over ideale hulp. Dat ze het **liefst zelf** hun problemen oplossen, klinkt logisch.

*“Als je een helpende hand nodig hebt, vind je er een aan het einde van je arm.”*

In tweede instantie zoeken ze hulp bij **vrienden en familie**. Die zijn beter op de hoogte van hun verhaal, een groot voordeel in vergelijking met de energie die gevegd wordt voor de opbouw van een vertrouwensrelatie. Ook dat klinkt niet verwonderlijk.<sup>1</sup>

*“Ze zeggen meer tegen mij (een leeftijdsgenoot — nvdr) dan tegen hun individuele begeleider. Uit schrik.”*

<sup>1</sup> Bij bepaalde werkers roept dit vragen op. Zij stellen vast dat heel wat jongeren een beperkt netwerk hebben, weinig vrienden of familie waarop ze kunnen terugvallen. Dit wordt ten dele bevestigd door de cijfers: 43% van de respondenten bevestigt dat ze weinig vrienden of hulpverleners kennen waarop ze kunnen rekenen als ze hen echt nodig hebben. 16% van de jongeren maakt gebruik van het aanbod omdat ze bij niemand anders terecht kunnen. Meer dan een derde van de jongeren laat weten dat ze soms in de situatie zitten dat ze bij niemand terecht kunnen, wat maakt dat ze contact opnemen met de hulpverlening.

*“... bang om nog dieper in de problemen te geraken:  
hoe gaan ze dan kijken naar mij?”*

Wanneer het gaat over goede hulpverleners, maken de jongeren wel eens de **vergelijking met vrienden**. Zowel vrienden als werkers hebben voor- en nadelen die eigen zijn aan hun rol en hun positie. De drempel naar een vriend of vriendin is een stuk lager: ze kennen je, je moet niet telkens opnieuw je hele verhaal doen.

Anderzijds ben je bij vrienden niet altijd zeker van de **privacy**. De kans bestaat dat ze vertrouwelijke informatie niet voor zich houden. Sommige jongeren geven ook aan dat je niet keer op keer een beroep kan doen op je vrienden voor geld of onderdak.

Professionelen zijn gebonden door het beroepsgeheim en weten vaak veel. Sommige jongeren vertellen hun problemen liever aan een persoon uit een meer anonieme sfeer. De grens tussen de voor- en de nadelen van vrienden en hulpverleners is soms dun.

Een logische vraag is of een hulpverlener meer en soort vriend zou moeten zijn. Daarover zijn de meningen uiteenlopend. Sommige jongeren zoeken expliciet naar een vriendschapsband en benoemen sommige werkers als hun vriend(in), al blijft er altijd een onderscheid merkbaar. Het betekent dat de werker leuk is in de omgang, dat hij niet laat voelen dat hij werkt. De werker gaat ook in op onderwerpen die niet rechtstreeks aan de orde zijn. Hij kan goed luisteren en geeft raad. Het is een goede vriend(in), met het belangrijke bijkomende voordeel dat hij gebonden is door het beroepsgeheim. Zo zijn ‘roddels’ uitgesloten.

Eén jongere die geen ouders meer heeft, neemt ten aanzien van bepaalde werkers het woord ‘vader’ of ‘moeder’ in de mond. Daarmee verwijst hij naar respect omdat ze ouder zijn, en ook naar het feit dat ze de jongere ernstig nemen en altijd klaar staan.

Anderen trekken een lijn.

*“Een hulpverlener moet niet zijn zoals vrienden, die heeft zijn eigen kijk en die is waardevol, ze moeten er wel in slagen om dicht bij je te staan.”*

Er zijn er ook die nog verder gaan.

*“Een hulpverlener, ik ken die eigenlijk niet, ik weet wat die doet, waarvoor die betaald wordt. Om iemand te helpen moet je niet betaald worden. Hulp moet je gratis verlenen. Zodra je ervoor betaald wordt, is het geen hulp meer. Dan ben je aan het doen wat je moet doen. Je bent die dan aan het helpen, maar eigenlijk ben je die niet aan het helpen, je bent gewoon je job aan het doen. Je kan daar met een beperkt aantal vragen terecht van ja tussen die en die categorie kun je kiezen als je een probleem hebt en anders ga je aan een andere bureau moeten gaan staan. Terwijl als ik een probleem heb, zoals ik smoor veel te veel, dan zeggen mijn vrienden mij dat. Het is niet aan een wildvreemde om te zeggen wat ik wel of niet mag doen.”*

*“Uw beste vriend is de beste hulpverlener die je kan helpen. Want die zal eerlijk zijn tegen je, die gaat niet het standaardpatroon volgen, die weet wat je probleem is, die weet hoe dat komt. Aan de hulpverlener moet je eerst alles gaan uitleggen. Die hebben een tunnelvisie zo.”*

Een werker die hiermee rekening houdt, die de jongere in zijn verantwoordelijkheid laat, maar die ook snel reageert wanneer de jongere hem nodig heeft, komt toch wel aardig in de buurt van een vriend.

*“Als ik die bel, eender wanneer en voor eender wat en die staat hier. Dan is het geen hulp meer, dan is het meer een kameraad.”*

*“Helpen moet je uit jezelf doen.”*

In het verlengde hiervan is een verwijzing op zijn plaats naar de rol en de positie van de jeugdadviseurs<sup>1</sup> of andere vormen van **brugfiguren uit de peer group**. Zij kunnen de rol opnemen van ‘vertaler’ tussen vrienden en hulpverleners. Zelf positioneren ze zich in het midden tussen een lid van de referentiegroep en een beroepskracht, in heel wat gevallen wellicht een interessante combinatie.

*“Jeugdadviseurs: het is een goed ding omdat heel veel jongeren niet geneigd zijn om naar professionele mensen te stappen en eerder geneigd zijn om naar de vrienden te gaan. Ze kunnen goed doorverwijzen. Het is de hoeksteen van de hulpverlening.”*

---

<sup>1</sup> Jeugdadviseurs zijn jongeren die vertrouwd zijn met het Jac en met andere hulpverleningsinstanties. Ze engageren zich om informatie en advies te geven aan jongeren uit hun omgeving die daar nood aan hebben, en hen door te verwijzen naar de hulpverlening. Zij worden daarvoor ook opgeleid, op initiatief van het Jac.

*“Dat is het belang van de brugfunctie: omdat het moeilijk is om dingen te zeggen tegen begeleiders.”*

*“Wat een jeugdadviseur is in het klein, zou een hulpverlener in het groot moeten zijn.”*

*“Eigenlijk zouden alle mensen jeugdadviseur moeten zijn, om meer te kunnen sturen zo van misschien kun je dat doen, of misschien ... Iedereen doet dat eigenlijk op zijn manier maar het is goed dat je voor specifieke dingen ergens terechtkunt.”*

Jongeren hebben een beeld van ‘de goede hulpverlener’: Ze koppelen daar heel wat kenmerken aan. Eerst en vooral iemand is het iemand die heel goed kan **luisteren** en daardoor **begrijpt** wat de jongere voelt. Aan de ene kant moet hij controleren of hij goed begrepen heeft wat de hulpvrager nodig heeft, aan de andere kant moet hij ook oog en oor hebben voor wat achter het verhaal schuilt. Mensen durven immers niet altijd zeggen wat het echte probleem is.

*“De ideale hulpverlener is iemand die zijn best voor je doet, maar ook jezelf je best laat doen. Dus hij helpt je, maar hij helpt je ook je eigen helpen.”*

Een goede hulpverlener is iemand die je kan **vertrouwen**, waarbij je je veilig voelt en naar wie je kan opkijken. Hij moedigt de jongere aan om stappen te zetten en is soms streng, maar op een vriendelijke manier. De werker toont begrip voor de jongere en zijn situatie, en helpt hem er doorheen in een zo los mogelijke sfeer.

Eenzijds wordt benadrukt dat hulpverleners die zelf één en ander hebben meegeemaakt, een versterkt **empathisch vermogen** kunnen hebben. Een tekort aan dergelijke ervaring uit de eerste hand is soms een gebrek.

*“... zoals met financiële problemen, dan denk ik dat het soms wel beter is (om ervaring te hebben met armoede — nvdr). Er zijn er veel van den OCMW die goe verdienen en dan moet jij daar gaan zeggen: ik kom niet rond met mijn centjes en help mij, en die zitten daar met hunnen dikke porteful ...”*

Zo ervaren sommigen een **kloof** tussen de jongeren en bepaalde hulpverleners, die te maken heeft met het feit dat de werkers nooit zelf ervaren hebben wat de jongere heeft doorgemaakt. Daardoor kunnen ze zich vaak niet voorstellen voor welke problemen de jongere staat.

*“Mensen die niet in de problemen zitten, doen alsof dat alles op een schoteltje geleverd wordt. Ze doen alsof het zo makkelijk is om werk te vinden.”*

*“Het meest wat ze kennen is uit de ‘boekskes’. Hebben ze het leven op straat al meegemaakt? Ze moeten meer echt luisteren naar de mensen.”*

Anderzijds kan juist het feit dat de werker een ander perspectief binnenbrengt een meerwaarde zijn. Het belangrijkste is echter dat de werker kan invoelen.

*“Je moet gewoon naar de overkant kunnen gaan en daar voeling mee hebben.”*

Jongeren weten dat ze, **afhankelijk van de organisatie** waarvoor de hulpverlener werkt, niet altijd dezelfde verwachtingen kunnen koesteren. Zo begrijpen sommigen dat een medewerker van het OCMW in een andere positie staat dan hun individuele begeleider bij het Jac. Mochten ze echter kunnen kiezen voor een medewerker die meer de stijl van een individuele begeleider hanteert, dan zouden ze niet lang twifelen.



## Oplossingen, suggesties en goede praktijken



## 5. Oplossingen, suggesties en goede praktijken

### 5.1. De jongeren vullen de verhalen ook aan met enkele oplossingsporen en goede praktijken.

- De **bekendheid** van organisaties is een heikel punt. Op het moment waarop jongeren een hulpvraag willen stellen, hebben ze vaak dringend nood aan bijstand. De eerste keer is het meestal heel moeilijk om de juiste weg naar de hulpverlening te vinden. Waar beginnen, bij wie kom je terecht? Organisaties die als eerste aanspreekpunt functioneren en een belangrijke doorverwijzingsfunctie hebben, moeten veel aandacht besteden aan hun bekendheid. De jongeren denken aan reclamespotjes, boomerangkaartjes, een 0800-nummer,...
- Maar niet voor elke organisatie is het zo eenvoudig. Bepaalde diensten kunnen beter geen uithangbord hebben en blijven, met oog op de **privacy** van de cliënt, best zo anoniem mogelijk. Zo zijn ze natuurlijk moeilijker te vinden.
- Jongeren begrijpen dat een **imago** heel hardnekkig kan zijn. Toch vinden ze dat bepaalde organisaties meer moeite moeten doen om hun beeld te verbeteren. Als ze in dit verband namen noemen, gaat het meestal om het OCMW en de VDAB. Ze geven de suggestie mee dat instanties met een negatief imago meer huisbezoeken zouden moeten doen.
- De jongeren vinden het een goed idee om meer aandacht te besteden aan het **matchen** van werkers en jongeren. Ook al weten ze dat zoiets niet vanzelfsprekend is, toch zouden ze graag kiezen door wie ze worden bijgestaan. Een hulpverlener die (meer) op hen lijkt wat geslacht, leeftijd en interesses betreft, vormt voor hen zeker een meerwaarde. Voor sommige jongeren is dat bijna een noodzaak.
- In deze vraag zien we een pleidooi voor het werken met **ankerfiguren**. Vooral organisaties die met een imago probleem kampen, zouden dit kunnen overwegen.
- Het **CLB** moet werken aan zijn zichtbaarheid. De CLB-medewerkers zouden meer in contact moeten komen met de leerlingen op een spontane of leuke manier. Zo zou het CLB aanwezig kunnen zijn bij de rapportuitreiking, zich regelmatig eens kunnen presenteren in de klassen of één keer per jaar op school een toffe actie kunnen organiseren. Tot slot zou het ook goed zijn dat leerlingen gewoon zouden mogen binnenlopen bij het CLB. Ze zouden daarover dan ook goed geïnformeerd moeten worden.



- Het thema **gezondheid** krijgt weinig aandacht. Eén van de jongeren brengt gezonde voeding en overgewicht ter sprake. Omdat de cliënt de kosten moet voorfinancieren, wordt het voorstel gedaan om gezondheid op te nemen in de reguliere werking van organisaties.

*“Beter is het op te nemen binnen bestaande organisaties, de hulpverlening er mee achter zetten.”*

- Op vlak van **werk** signaleren jongeren het belang van opleiding en halen ze ook het voorbeeld aan van bedrijven die opleiding geven op de werkvloer. Zo kent iemand het bedrijf Stacca, dat bussen inzet voor De Lijn.
- **Interimkantoren** zouden zich meer moeten openstellen voor jongeren. Die zouden daar kansen moeten krijgen, zonder vooroordelen. Jongeren worden vaak doorgestuurd naar de interimsector, maar in de praktijk krijgen er zelden voet aan de grond.

## 5.2. De jongeren hebben een hele reeks verwachtingen ten aanzien van werkers.

Sommigen jongeren geven aan dat de ideale hulpverlener niet bestaat. De aanpak die voor de ene jongere goed is, zal misschien voor de andere niet werken.

- Voor veel jongeren speelt de **individuele begeleider** een belangrijke rol. Van deze persoon wordt verwacht dat hij goed zijn weg kent in het sociale werkveld en de jongere op zoveel mogelijk levensdomeinen begeleidt. Casemanagement en het lokaal cliëntoverleg kunnen hierin een rol spelen. Minstens even belangrijk is zijn ingesteldheid om de jongere aan te spreken op zijn zelfvertrouwen en hem, indien nodig, een ‘aanmoedigende trap onder de kont’ te geven. De individuele begeleider krijgt soms meer gedaan dan de jongere als hij meegaat naar andere instanties, bijvoorbeeld naar het OCMW.

*“Als je alleen gaat doen ze moeilijker dan wanneer iemand met je meegaat.”*

- Veel jongeren zijn op zoek naar **betrokkenheid** bij de hulpverleners. Het gaat hen niet alleen om een concrete oplossing voor een concreet probleem. Ze waarderen het ook dat er gepeild wordt naar hun beweegredenen en keuzes. Er is wel een evenwicht nodig: de betrokkenheid mag niet overslaan in ‘bemoeizucht’. Het spreekt voor zich dat dit evenwicht voor jongeren en werkers op een verschillend punt kan liggen; daarom maken jongeren duidelijk dat dit best onderwerp van ge-

sprek vormt. Het is immers vaak zoeken geblazen, zowel voor de jongere als voor de werker. Misschien ligt het evenwicht vooral in het zoeken...

- Een goede hulpverlener is **duidelijk** in wat hij kan betekenen voor de jongere en wat niet. Jongeren willen weten waar ze staan en liefst onmiddellijk.
- Een goede hulpverlener is een goede **luisteraar**.

*“Luisteren: één en al oor zijn en het tussen uw twee oren knopen. Soms heb ik het gevoel dat het er los door gaat.”*

*“Iemand die luistert, dat je niet het gevoel hebt dat je tegen een bakstenen muur praat.”*

*“Iemand die goed geconcentreerd is, tijd heeft om te luisteren om me goed te leren kennen.”*

- Bij een goede hulpverlener kun je terecht met al je vragen. Hij neemt zijn tijd en is rustig. Hij kan er ook mee om wanneer de jongere zich kritisch over hem uitlaat.
- Een goede werker is nooit ‘af’, heeft een **brede visie**, blijft bijleren, blijft zoeken om de omgang met zijn cliënten te verbeteren. Hij investeert in de opbouw van mensenkennis.
- Een goede werker helpt de jongere op **meerdere levensdomeinen** en beperkt zich niet strikt tot zijn eigen perspectief. Hij beschikt over een ruim **netwerk** en **bemiddelt** voor de jongere bij andere diensten.
- Een goede hulpverlener is **eerlijk** en weet wat hij doet. Hij zorgt ervoor dat het probleem opgelost raakt, anders moet hij niet in de hulpverlening gaan. Problemen moeten opgelost en niet verschoven worden.
- Een goede werker gaat met de jongere op zoek naar **perspectieven**, mogelijkheden, interesses, kansen.

### 5.3. De jongeren formuleren een waaier aan ideeën en bemerkingen over de manier van hulpverleners.

- Hulp opent de deur voor een **afhankelijkheidspositie**. Een aanpak die meer **vraaggestuurd** is, die ingaat op datgene wat de jongeren vragen in combinatie met een tegenprestatie, verkleint de kans op afhankelijkheid. Het voorkomt ook dat de jongere zich in een afhankelijke situatie gaat nestelen.

De jongeren maken een vergelijking met ouders: ook die stellen voorwaarden aan hun kinderen. Anderzijds zijn de jongeren beducht voor een teveel aan voorwaarden, waardoor hulp normatief dreigt te worden.

Het thema '**vraaggestuurd werken**' loopt als een soort rode draad doorheen de bevindingen. Ga op zoek naar wat de jongeren willen en belangrijk vinden. Breng als werker je beweegredenen in dialoog, motiveer ze en ga na hoe de jongere ernaar kijkt. Of omgekeerd: ga op zoek naar de beweegredenen van de jongere. Wat is voor hem of haar belangrijk, zowel in de omgang als wat de concrete situatie betreft? Ga hierover in dialoog, leg zienswijzen voor en motiveer ze zonder ze op te dringen.

De cijfers lijken dit ook te bevestigen: de uitspraak 'De hulpverlening heeft het vooral over wat zij vinden dat ik moet doen. Ze hebben weinig interesse in wat ik zelf wil', wordt door meer dan één vijfde van de jongeren met instemming beantwoord en door 7% met 'soms'. Ook al is 70% van de jongeren het hier niet mee eens, de eerste groep blijft voldoende groot om dit thema meer aandacht te geven in de hulpverlening in het algemeen en in bepaalde organisaties in het bijzonder.

- De jongeren vragen in **crisisituaties** een betere samenwerking tussen de diensten. Dat betekent bijvoorbeeld dat er een dossier wordt opgemaakt om door te geven aan andere diensten. Als men het dossier wil doorgeven, moet dat wel eerst met de jongere besproken worden.
- Samenwerking wordt ook gevraagd bij een **doorverwijzing** naar aanleiding van een ernstige situatie. Ook in dat geval willen jongeren dat de diensten de situatie grondig aan elkaar uitleggen, zodat zijzelf niet telkens weer het pijnlijke verhaal moeten doen.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Hier stelt zich een probleem van privacy. Het moet op zijn minst aan de jongeren gevraagd worden of en welke informatie mag worden doorgegeven.

*“Dat ze dan de situatie uitleggen (aan de dienst waarnaar wordt doorverwezen - nvdr) zodat je je verhaal geen drie keer moet vertellen ... Drie keer zout in de wonde, dat is absurd.”*

*“Daar praat je niet zomaar over, het is niet over het weer dat je bezig bent.”*

Er wordt een lans gebroken voor een **warme doorverwijzing** in plaats van het louter meegeven van een telefoonnummer en een adres.

*“Dat ze meegaan, begeleiden en niet alleen doorsturen.”*

Doorverwijzing kan ook beter op het vlak van **nazorg**.

*“Je moet er opnieuw terechtkunnen na je verklaring, door een gesprek te plannen om te vragen hoe het is en hoe het geweest is.”*

*“Afen toe eens bellen (als opvolging - nvdr) tot de cliënt aangeeft dat het niet meer nodig is.”*

Ook de **timing van de doorverwijzing** is voor verbetering vatbaar. Soms voelen mensen zich aan hun lot overgelaten. Een hulpvrager is misschien niet meteen klaar om zijn verhaal opnieuw te doen.

*“Dat ze er dan zijn voor je om je verhaal te doen, tot je klaar bent om een verklaring (bij de politie - nvdr) af te leggen.”*

*“Als je er nog niet klaar voor bent om een verklaring af te leggen, dat je dan opnieuw terecht kan bij je doorverwijzer.”*

- Wat de **stijl** van de hulpverlening betreft, zijn ze van oordeel dat sommige werkers meer aandacht zouden moeten besteden aan de omgang. Bepaalde personen zouden gebaat zijn bij een cursus ‘vriendelijk op het werk’.
- In verband met de **bereikbaarheid en laagdrempeligheid** is de hulpverlening voor sommigen te strikt aan uren en dagen gebonden. Een plek waar je altijd terecht kan zou voor hen veel betekenen. Het weekend overbruggen is voor sommigen een gevecht tegen eenzaamheid en verveling. Toch begrijpen ze best dat werkers niet voortdurend bereikbaar kunnen zijn.
- Het probleem ligt dikwijls niet alleen bij de hulpvrager, maar ook evenveel of nog méér bij de omgeving. De hulpverlener moet dan verder kunnen kijken. In dit kader leggen de jongeren de nadruk op het belang van **thuisbegeleiding en huisbezoeken**.

ken. Dat heeft ook bijkomende voordelen: zo krijgt de hulpverlener onder meer een aanvullend perspectief op de situatie van zijn cliënt. Sommige personen zien het ook als een blijk van respect en erkenning wanneer de werker zelf de stap naar de hulpvrager zet. In dit verband spreken we over **outreaching**: de werker of de dienst verwacht niet dat de hulpvrager zich altijd bij hem presenteert, maar gaat soms zelf langs bij de cliënt. Ook het spontaan opnemen van contact na een hulpverlenings-situatie geven de jongeren als voorbeeld. Dat contact kan bedoeld zijn om de situatie op te volgen, maar ook als een blijk van interesse voor de persoon: ‘En hoe is het nu met jou na al die tijd?’

Ook het omgekeerde gebeurt: een probleem met een jongere kan de omgeving affecteren. In dat geval is aandacht voor en ondersteuning van de omgeving geboden. De jongeren vragen wel dat de hulpverlener hun mening vraagt wanneer hij de familie wil benaderen.

- De **opbouw van vertrouwen** is een gegeven dat veel aandacht vergt, en wel van beide kanten. Je kan niet zomaar verwachten dat een cliënt alles meteen wil vertellen. Om de situatie van de hulpvrager goed en correct te doorgronden, moet er wat water naar de zee kunnen vloeien.

*“Het is logisch dat je mensen niet direct helemaal kent. Het is normaal dat het een tijdje duurt voor je weet hoe iets in elkaar zit.”*

In dat opzicht vragen sommigen dat de hulpverleners niet meteen de problemen viseren. Dat houdt ook verband met trots en schaamtegevoel.

- Er zijn **grenzen** aan vrijwillige hulp.

*“Alles (de hulp, nvdr) moet vrijwillig zijn: tof maar soms kom je daar niet ver mee.”*

- De manier waarop de hulpverlener de dingen zegt, wordt als belangrijk ervaren. Het is uiteraard prettiger om vriendelijk bejegend te worden dan onvriendelijk. Toch geven sommige jongeren blijk van begrip voor een minder aangename benadering. Bij sommige vormen van meer normatieve hulpverlening beseft men dat een werker streng moet optreden<sup>1</sup>.
- In een aantal gevallen is het werk van de hulpverlener of de evolutie van een dossier niet zichtbaar of tastbaar. Door de cliënt hierover te **informer**en, brengt men duidelijke

---

<sup>1</sup> Het zou interessant zijn om na te gaan in welke mate sommige personen een benaderingswijze accepteren omdat ze weten dat ze bij bepaalde instanties op een onaangename(re) manier behandeld worden en zich daarbij gewoon neergelegd hebben.

lijkheid en transparantie. Dat komt op zijn beurt het vertrouwen ten goede.

*“Je ziet ze niet werken, je weet niet waarmee ze bezig zijn. Ze zouden je af en toe op de hoogte mogen houden.”*

- Werk **stap voor stap**, hulp zit in kleine dingen. Verwachtingen moeten gekaderd worden tot realistische mogelijkheden. Jongeren geven aan dat zijzelf zowel als de werkers soms te snel resultaat verwachten.
- Ook al is het meestal niet het eerste wat de jongeren vermelden, toch zijn ze gevoelig voor de **sfeer**. De eerste indruk kan maken dat ze zich aangesproken voelen om terug komen of dat integendeel te allen prijze zullen vermijden.

*“Jongeren moeten zich er goed kunnen voelen, anders willen ze zelf niet werken aan het probleem.”*

Daarbij vermelden ze de interpersoonlijke sfeer ...

*“Open sfeer waar je jezelf open stelt, helpt achter het probleem te komen dat je zelf niet kent; openheid, dat voel je.”*

... en de fysieke omgeving.

*“Kleine dingen, de sfeer, zeteltjes.”*

Toch blijft de essentie het gesprek.

*“Babbelen kan al veel doen.”*

- **Vertrouwelikheden** is belangrijk. De jongeren zoeken een plek waar ze tot rust kunnen komen en vroegere onaangename ervaringen verwerken. Ze krijgen er de kans om opnieuw te beginnen, onder meer door te werken aan hun keuzes. De werkers helpen de jongeren zoeken naar wat ze zelf willen. Dat vergt soms de nodige tijd. Daarbij moet de nadruk liggen op de **kwaliteiten en de interesses van de jongere**. Als men in groepen werkt, mogen die niet te groot zijn, maar dat wordt (helaas) steeds minder vanzelfsprekend. Toch worden er **verwachtingen** gekoesterd. Er moeten keuzes gemaakt worden, maar de druk mag niet te groot zijn.

*“Je hebt keuzevrijheid, de kans om opnieuw te beginnen. Je moet werken aan je keuzes.”*

Dat belet niet dat een duwtje in de rug vaak nodig is. Zo kunnen jongeren met een

negatieve kijk op zichzelf tot het besef komen dat ze wèl wat kunnen.

*“Een duwtje is soms nodig, ik ben blij dat ik soms gepusht werd met zijn momenten.”*

- Aan de jongeren werd ook gevraagd of ze nood hadden aan een **laagdrempelige plek waar ze gewoon kunnen zijn**. De meningen hierover zijn divers. De jongeren realiseren zich dat de verlangens ten aanzien van zo’n plaats heel uiteenlopend zijn, en dat maakt het volgens hen al moeilijk om ze te realiseren.

Velen zoeken ‘een plek’ bij zichzelf, zowel inwendig als in een fysieke ruimte. Dat laatste betekent vaak de eigen verblijfsplek met de vertrouwde spullen erin, een plek waar ze zelf het meeste kunnen bepalen.

Eén van de jongeren kaart aan dat zo’n plek eigenlijk bestaat. Het is een plek waar weinig regels (alcohol, drugs) gelden, waar jongeren elkaar ontmoeten, waar ze plezier maken. De plek doet ook dienst als uitvalsbasis.

*“Dat is onze plaats, niemand kan dat afpakken.”*

## 5.4. De resultaten van het participatief proces naast die van de HIVA-publicatie

We legden onze de resultaten naast de bevindingen van “Focus op: Maatschappelijk kwetsbare jongeren”. Een aantal punten kwam zowel in dat rapport als tijdens het participatief proces aan bod.

### 5.4.1. Het profiel

- Het beeld van het kaartenhuis is zowel voor werkers als voor een deel van de jongeren een herkenbaar en bruikbaar beeld.
- Volgens werkers is de periode vóór 18 jaar belangrijk, omdat jongeren in die tijd vaak hun eerste kwetsuren oplopen en ervaringen met de hulpverlening opdoen. Dit werd niet bevraagd bij de jongeren, maar kwam spontaan ter sprake. Jongeren getuigen vooral van negatieve ervaringen met de hulpverlening. Het instellingsverleden komt af en toe ter sprake.
- De werkers onderstrepen dat de jongeren niet alleen een grote draaglast hebben,

maar dat ze ook getuigen van een grote draagkracht. Dat wordt door de jongeren in hoge mate bevestigd.

- Het niet hebben van een vaste verblijfplaats of het vaak wisselen van verblijfplaats wordt door de jongeren niet naar voren gebracht. Wat wel naar voren komt, zijn periodes van dakloosheid en het feit dat er een tekort is aan plaatsen. Wie dakloos is, blijft dat vaak voor een lange tijd. Een oplossing voor deze situatie ligt meestal niet voor de hand.
- Zowel jongeren als werkers geven aan dat jongeren nood hebben aan tijd om te acclimatiseren. Noch werkers noch jongeren brengen aan dat ook de werker acclimatisatietijd nodig heeft. Werkers en jongeren geven wel aan dat het opbouwen van vertrouwen tijd vraagt.
- Het verhaal van jongeren die snelle oplossingen willen voor problemen, wordt door de jongeren niet bevestigd. Het werd ook niet bevestigd. Ze geven wel aan dat ze, net als de werkers, vaak sneller resultaat willen zien dan mogelijk is.

## 5.4.2. Het aanbod

- Werkers stellen dat er nood is aan outreaching. Dat wordt ingevuld als 'meegaan' met jongeren, niet van achter een bureau werken. Het komt de effectiviteit van de hulpverlening ten goede. Hiermee wil men ook gedeeltelijk bereiken dat er meer vraaggestuurd wordt gewerkt. Jongeren ervaren outreaching - bijvoorbeeld in de vorm van een huisbezoek - vooral als een blijk van respect. Voor sommigen geeft een werker daarmee blijk van interesse: 'ik moet niet altijd mijn vraag gaan stellen, ze komen ook tot bij mij om te horen wat mijn vraag is'. Volgens sommige jongeren geeft deze manier van werken aan werkers ook de kans om hun woon- en leefomgeving te leren kennen.
- Werkers vinden het belangrijk om aan integrale hulpverlening te doen. Die strekt zich uit over meerdere levensdomeinen en stopt niet bij het einde van het traject. Dit wordt dus gekoppeld aan casemanagement. De jongeren gebruiken niet zo'n dure woorden, maar kaarten op hun manier dezelfde aandachtspunten aan. We denken hierbij aan het belang dat sommige jongeren hechten aan hun individuele begeleiding en aan hun verwachtingen ten aanzien van werkers (zie hoger).
- Werkers onderstrepen het belang van maatwerk. De jongeren linken dit vaak aan een individuele benadering. Ze willen niet benaderd worden volgens de categorie waartoe ze zogenaamd behoren, maar wel als een individu met een specifieke eigenheid.



- Volgens sommige werkers is toeleiding belangrijk, bijvoorbeeld door het inzetten van jeugdadviseurs. De jeugdadviseurs zelf bevestigen dit. We kunnen hier ook verwijzen naar de vergelijking die jongeren maken tussen vrienden en hulpverleners.
- Jongeren bevestigen, net zoals de werkers, dat het OCMW en de VDAB te kampen hebben met een negatief imago.
- Volgens vele hulpverleners werkt het ambulante aanbod te aanbodgericht. De jongeren stellen het niet op dezelfde manier, maar ze onderstrepen allen het gebrek aan en het belang van een vraaggerichte benadering.
- Onderlinge samenwerking over deelsectoren heen wordt door de werkers als een lacune aangekaart. Volgens de jongeren kan de samenwerking algemeen beter, dus ook tussen deelsectoren.
- De nood aan een laagdrempelige plek die door bepaalde werkers wordt aangevoeld, wordt door de jongeren niet zo krachtig bevestigd.
- De nood aan opvang buiten de kantooruren en in het weekend wordt door een aantal werkers en ook door een aantal jongeren bevestigd.
- In het verlengde hiervan komt bij sommige jongeren, net als bij de werkers, de nood aan een meer uitgebreid en meer toegankelijk acuut aanbod onder de aandacht. Opvang voor dak- en thuislozen wordt als concreet voorbeeld hiervan aangekaart.
- Volgens werkers stelt zich bij de interimkantoren een probleem van arbitraire werking. De afstemming van interimkantoren op jongeren heeft nog een hele weg te gaan. De jongeren bevestigen dit in grote mate.

## 5.5. De resultaten van het creatief proces

### 5.5.1. De inhoud

Het creatief proces beoogde méér dan een kunstzinnige representatie. Het ging er ook om dat de beschikbare resultaten verder verdiept en uitgewerkt worden. Om die reden kozen we ervoor om uit de verwerking van de voorafgaande fases (vragenlijst, groepsgesprekken en individuele gesprekken) een aantal prioriteiten, rode draden en lacunes te distilleren. Volgens de leden van de kerngroep en andere bevoorrechte getuigen zijn dat de volgende:

- Een aspect dat in het participatief proces niet bevestigd werd, is de nood aan een **laagdrempelige plek** waar jongeren gewoon kunnen 'zijn'. De jongeren geven aan deze plek vooral een invulling in de privésfeer. Het gaat hen om een stek waar ze 'hun ding' kunnen doen, tot rust komen en zelf bepalen wie daar komt en wie niet.
- De leden van de kerngroep kaarten het belang van een **sociaal netwerk** aan. Voor heel wat werkers is het een uitgemaakte zaak dat dit aspect bijzonder bepalend is: de jongeren die hun weg vinden, slagen hierin omdat ze kunnen rekenen op een goed functionerend netwerk. Tijdens het participatief proces leerden we weinig over dit punt. De jongeren bij wie hiernaar gepolst werd, lieten duidelijk merken dat ze dit domein heel persoonlijk vinden en dat de hulpverlening zich hiermee niet te moeien heeft.
- Een andere rode draad: meerdere jongeren geven aan dat hulpverleners hen niet begrijpen omdat ze nooit ervaren hebben hoe het is om in de schoenen van een kwetsbare jongere te staan. Er is sprake van een **afstand**. Jongeren ervaren dat werkers het wel kennen 'uit de boekskes', maar niet weten wat het echt betekent en het onvoldoende doorleefd hebben. Een mogelijk antwoord hierop is het inschakelen van ervaringsdeskundigen als brugfiguur.
- Doorheen de gesprekken kwam de nood aan een meer **vraaggerichte benadering** sterk naar boven. Jongeren geven aan dat er boven hun hoofd beslist wordt, dat men hen antwoorden geeft op vragen die ze niet eens stelden, dat er te weinig geluisterd wordt naar wat ze écht vragen, dat er onvoldoende met hen overlegd wordt. Jongeren voelen zich soms in vakjes gewrongen.
- De nood aan een **warme doorverwijzing** blijft een teer punt dat herkend wordt door de leden van de werkgroep.
- **Gezondheid** is een thema dat weinig ter sprake komt, maar zeker meer aandacht verdient.

Uit deze elementen kozen we twee thema's die tijdens het creatief proces voorgelegd en uitgewerkt konden worden. Tijdens het creatief weekend wilden we de link maken tussen de nood aan een laagdrempelige plek waar jongeren gewoon kunnen 'zijn', en het belang en de rol van een sociaal netwerk voor jongeren. Daarnaast kozen we ook het thema van de kloof, de afstand tussen jongeren en werkers op het vlak van het ervaringsaspect, gelinkt aan het inschakelen van ervaringsdeskundigen als een mogelijk antwoord.

## 5.5.2. Het resultaat: vorm vertelt inhoud

Voor de begeleiding van dit creatief proces schakelden we Mooss en Wisper in, twee artistieke vormingsorganisaties. Aan de hand van een muziekworkshop en theater-technieken werd de inhoud verwerkt.

We konden in het weekend enkel het thema 'laagdrempelige plek' behandelen. De discussie werd gevoerd vanuit twee uitersten. Aan de ene kant zijn er jongeren die zo'n plek zelf vorm willen geven, vanuit de vaststelling dat ze binnen het huidige aanbod niet bestaat. Aan de andere kant zijn er jongeren die hun weg vinden binnen het bestaande aanbod door er creatief mee om te gaan. Dat neemt niet weg dat ze binnen dat aanbod een aantal struikelblokken ontmoeten.

Uit de discussie bleek al snel dat er geen nood is aan één laagdrempelige plek, maar dat het over meerdere plekken zal moeten gaan. Bovendien zal elk van die plekken anders van aard zijn, omdat ze zich zal richten op andere jongeren met andere noden. Kijken we opnieuw naar de uitersten, dan zijn er enerzijds jongeren die zelf een plek willen creëren, maar hiervoor wel ondersteuning vragen van beroepskrachten. Aan het andere uiterste van het spectrum zijn er jongeren die willen werken aan een betere organisatie van het bestaande aanbod. Het is goed mogelijk dat het niet bij deze twee sporen zal blijven wanneer ze verder uitgewerkt worden.

Hier stopten we de discussie om te bekijken hoe we dit creatief konden weergeven. Met enkele eenvoudige muziek- en theatertechnieken werd uitgebeeld hoe jongeren hun weg zoeken in het bestaande aanbod. Sommigen vinden na enig zoeken hun plaats, anderen blijven verder zoeken naar een plaats. Daarbij zijn er jongeren die beslissen om zelf een aanbod op te starten en daarin hun zoektocht verder zetten.

Dit uitgebeelde en verklankte verhaal werd gefilmd en werd vervolgens gemonteerd. Deze montage werd het eerst vertoond op het signaalmoment op 16 oktober 2009 in Leuven, aan de vooravond van de Internationale dag van het verzet tegen armoede en sociale uitsluiting.

## 5.5.3. Inzicht in het proces

De tweedaagse kende een turbulent verloop. Vooral het vertrek van een aantal jongeren in de loop van de twee dagen kwam als een schok en bracht telkens verslagenheid in de groep. Het gevoel van mislukking stak meermaals de kop op. Dat gaf aanleiding tot een gesprek over het proces en het opbouwen van inzicht. Dat er mensen vertrekken, is op zich niet verrassend. Allerlei factoren kunnen meespelen in de beslissing: er wordt veel gevraagd van de jongeren, niet iedereen kan het met iedereen vinden, het

verschil in verwachtingen is misschien te groot, conflicten kunnen ontstaan en uit de hand lopen, er kunnen onverwachte situaties opduiken, ...

Dit werd besproken met de jongeren om hen duidelijk te maken dat moeilijke situaties geen teken zijn van mislukking. Ze zijn eigen aan het verloop van een participatief proces. Zoals het een tijd vraagt om organisaties op één lijn te krijgen betreffende een werkkader, zo vraagt dit ook tijd bij de jongeren. Door dit met de jongeren te bespreken groeide hun inzicht in het participatief proces.

**Blik terug en blik vooruit**



## 6. Blik terug en blik vooruit

### 6.1. Participatie vraagt tijd

Gezien de complexiteit van de opdracht waar we voor stonden, is een jaar te kort gebleken om dit participatief proces te doorlopen. Het uitwerken van een kader waar iedereen kan achter staan, vraagt om te beginnen al veel tijd en energie van alle betrokkenen. Dat kan leiden tot een uitstel van de start van het proces - wat in dit verhaal ook het geval was. Ook de uitvoering is een heel intensieve bezigheid en gaat gepaard met een permanent zoeken. Na een jaar kunnen we dus onmogelijk zeggen dat het participatief proces 'af' is, ook al zijn er betekenisvolle stappen gezet.

De voorbereidingsfase nam meer tijd in dan verwacht, maar de 'deadline' kon niet verplaatst worden. Door deze tijdsdruk zijn bijvoorbeeld de vooropgestelde aantallen niet gehaald.

Participatie vraagt ook tijd wat de bewustwording betreft. Zo werden in het voorbije proces vragen gesteld die voor sommige jongeren nieuw waren.

*“Dat zou ik niet weten, daarover heb ik nog nooit nagedacht.”*

Bij een participatief proces moeten alle betrokken de tijd krijgen om zich bewust te worden van bepaalde situaties, een bewustwording die gevoed moet worden door informatie en dialoog. Dat kwam in dit proces nog onvoldoende aan bod. Dat is geen tekortkoming, maar onderstreept wel het belang van continuïteit in participatie of op zijn minst van een voldoende lange looptijd voor een dergelijk proces.

Een terugblik op het voorbije traject leert ons dat we ons qua participatiegraad op het domein van 'raadplegen' en 'adviseren' begaven. De jongeren kregen de kans om hun mening te geven en advies uit te spreken. Wat het effect betreft, zijn we erin geslaagd een aantal jongeren te activeren.

### 6.2. We zullen doorgaan

- Ongetwijfeld zal dit rapport **discussie** losweken. Dat gebeurde trouwens al bij de eerste bespreking van de resultaten in de kerngroep. Enerzijds rees daar de vraag of het rapport wel genuanceerd genoeg was, of het niet in het verkeerde keelgat zou schieten omwille van een (vermeend) gebrek aan nuance. Maar is het anderzijds wel een goed idee om nog meer te nuanceren? Want hoe meer nuance, hoe

minder operationeel het wordt. Het raakt ons wat deze jongeren zeggen, dat is een ontegensprekelijk feit. Wat gaan we doen met dat gevoel? Laten we onze (begrijpelijke) weerstand spreken en trekken we hun uitspraken in twijfel? Of nemen we onze verantwoordelijkheid op en starten we de **dialogo** met hen? Een aantal organisaties in de kerngroep gaf alvast te kennen dat ze in hun eigen werking met de resultaten aan de slag zullen gaan.

- Op basis van de Hiva-publicatie "Focus op: maatschappelijk kwetsbare jongeren" en het participatief proces met de jongeren kan nu de volgende stap gezet worden in dit proces: een dialoog tussen jongeren, werkers en het beleid. Deze dialoog kan leiden tot het bepalen van prioriteiten en het uittekenen van een vervolgtraject.
- De resultaten spreken zich vooral uit over de hulpverlening in het algemeen. Dat maakt ze vaak **niet concreet genoeg voor een aanpak**. Organisaties kunnen er daarom voor kiezen om met hun eigen personeel en cliënteel een participatief proces op te zetten en daar concreter te gaan.
- Een mogelijk vervolgspeur is een proces waarbij jongeren gaan participeren aan de cliëntenraad van het OCMW. Maar eerder dan hen te doen beantwoorden aan de criteria van de cliëntenraad, zal er gezocht moeten worden naar een haalbare manier van participatief werken op maat van de jongeren.
- Naast het verder bouwen op de inhoud van het voorbije proces is er naar ons aanvoelen nood aan een **debat over participatie**, zowel binnen de organisaties en het beleid als tussen de organisaties en het beleid. In dat debat kan men op zoek gaan naar een gemeenschappelijke visie en een gemeenschappelijk begrippenkader. Dat is een noodzaak om te kunnen bepalen wat men met participatie wil bereiken en hoe men die doelstelling in de praktijk wil realiseren.

Het wederkerige opvoedingsproces tussen ouders en kinderen is nooit af. Het loopt zolang ouders en kinderen leven, en wordt doorgegeven van generatie op generatie. Het begint telkens opnieuw, maar nooit op dezelfde manier. Gaandeweg veranderen ervaringen, inzichten en bewustzijn. Dat roept telkens de noodzaak op van een andere manier van werken en dus van het zoeken naar de beste 'andere' werkwijze. Maar in eerste instantie gaat het om een houding: het zoeken naar gelijkwaardigheid en wederkerigheid.

Met participatie is het niet anders. Het is onze hoop dat er in Leuven een klimaat ontstaat dat doordrongen is van het belang van participatie en dat dit ook steeds meer in de praktijk gebracht wordt.







# Bijlage 1

## “Focus op: Maatschappelijk kwetsbare jongeren”: een samenvatting

In deze Hiva-publicatie staan maatschappelijk kwetsbare jongeren tussen 18 en 25 centraal. De achttiende verjaardag is een sleutelmoment in menig mensenleven. Niet alleen symbolisch wordt die leeftijd gezien als de overgang naar volwassenheid; wie de leeftijd bereikt, wordt geacht in grote mate op de eigen benen te kunnen staan. Dat gaat vaak gepaard met fricties, zowel op innerlijk vlak als ten aanzien van de buitenwereld. Ook op wettelijk vlak wordt men plots anders getaxeerd: de achttienjarige wordt nu volledig verantwoordelijk voor zijn daden. Hij komt in systemen terecht die sterk verschillen van de systemen waarin hij zich vóór dat moment bevond.

Onderzoek heeft uitgewezen dat de meest kwetsbare jongeren in deze leeftijdscategorie een verhoogd risico op onderbescherming lopen. Eén op de vijf werklozen is jonger dan 25 jaar; van de leefloontrekkers is zelfs één op drie jonger dan 25. Tijdens diezelfde periode verliezen heel wat maatschappelijke instellingen hun greep op de jongeren. Ze komen vooral in contact met de controlerende en sanctionerende kant van de samenleving. De kans dat ze op meer dan één levensdomein in de problemen geraken, neemt toe.

Op de leeftijd van 18 jaar komen heel wat jongeren in contact met het OCMW. In het beleid van deze organisatie vormen de 18-25 jarigen een aparte aandachtsgroep. Om een scherper beeld van deze jongeren te verkrijgen werd een diverse groep werkers uit het Leuvense welzijnsveld bevestigd. De focus van de bevestiging lag op de behoeften van de jongeren en het beschikbare aanbod op het vlak van welzijn, opleiding en tewerkstelling.

## 1. Het profiel van de jongeren

### 1.1. Algemene profielkenmerken

De jongeren hebben te maken met een kluwen van diverse en complexe problemen. Ze leven in een kaartenhuis waarvan elke pijler kwetsbaar is: raakt men één pijler, dan stort het hele huis in. Er bestaat een hele voorgeschiedenis: de problemen beginnen lang vóór hun achttiende verjaardag. Men ervaart deze jongeren als moeilijk bereikbaar, wat zowel iets over het aanbod zegt als over de jongeren. Ze weten zich geconfronteerd met een grote draaglast maar geven ook blijk van een grote draagkracht.

## 1.2. Specifieke profielkenmerken

Volgens de werkers gaat het telkens om een unieke mix van kenmerken als lage scholing en/of een onvolledige schoolloopbaan, complexe gezinssituaties, een moeilijke band met ouders, een instellingsverleden, moeilijke werksituaties, problemen met gezondheid, handicaps, psychiatrische problemen, geen vaste verblijfplaats, geen of een onstabiel sociaal netwerk, meer jongens dan meisjes, jonge moeders, een strafregister, weinig structuur in het dagelijks leven, geschonden zelfvertrouwen, leven met een korte termijnperspectief, zwart-wit denken en motivatieproblemen.

## 1.3. Wie wordt bereikt en wie niet

Wat betekent 'bereiken'? De vraag wordt gesteld maar niet beantwoord. Sommige jongeren ziet men enkel wanneer ze een probleem hebben. Zodra hun wonde een pleister krijgt, valt het contact stil. Sommige jongeren die regels overtreden 'verdwijnen'. In de mate dat problemen minder zichtbaar zijn, is het vaak moeilijker om ze aan te pakken. Sommige moeilijke situaties komen pas aan de oppervlakte wanneer het totaal uit de hand loopt.

## 1.4. Behoeften van jongeren

De werkers benoemen een aantal specifieke behoeften. Heel wat jongeren willen een antwoord op concrete vragen en vragen dat men hen verder met rust laat. Ze moeten kunnen acclimatiseren, ze hebben nood aan oriëntatie, ze willen een plek waar ze gewoon zonder verdere voorwaarden mogen zijn. Er komt een spanningsveld tot uiting: de nood aan snelle hulp versus de tijd die nodig is om vertrouwen op te bouwen en zo tot een goede hulpverleningsrelatie te komen.

# 2. Het aanbod van de hulpverlening

## 2.1. Algemene uitgangspunten voor het aanbod

Men stelt vast dat het aanbod in Leuven niet altijd toegankelijk of geschikt is. De volgende aspecten worden heel belangrijk geacht in het werk met deze doelgroep: laagdrempelig werken, aanklampend werken, outreaching, integraal werken (over alle levensdomeinen en over de lengte van het leven), maatwerk, ervaringsgericht werk, casemanagement, werken vanuit het krachtenperspectief, het belang van toeleiding, jobcoaching, de nood aan specifieke maatregelen voor jongeren, het opbouwen van een vertrouwensband met de jongeren.

## 2.2. Behoeften van organisaties

De organisaties formuleren een aantal specifieke behoeften: een goed zicht op de sociale kaart (liefst met persoonlijke contacten), betere opname van de signaalfunctie, nood aan screening, behoud van het jeugdwerkloosheidsplan, nood aan een sluitende aanpak, controle gekoppeld aan kwaliteiten van de jongere en betere doorverwijzing.

## 2.3. Knelpunten en lacunes bij het aanbod

Als knelpunten worden gesignaleerd: het resultaatsdenken komt het proces niet ten goede, overleg kost tijd, modulering leidt tot vakjesdenken, de zwarte lijsten, de wachtlijsten, het te aanbodgericht werken, de mix tussen controle en begeleiding, aangepaste communicatiemiddelen, het negatief imago, samenwerking, personeelstekorten, te hoge verwachtingen, hoogdrempeligheid, de arbitraire werking van de interimsector, perverse mechanismen in de wetgeving, gebrek aan langetermijnwerking en aan structurele financiering.

Er komen ook lacunes aan bod: een laagdrempelig inloopcentrum, opvang buiten de kantooruren, een centrum deeltijdse vorming voor +18-jarigen, een vrijetijdsaanbod voor jongeren die niet meer terechtkunnen in het jeugdwerk maar evenmin in een volwassenenwerking, meer acuut aanbod dat ook toegankelijker is, een brede screening van jongeren, vindplaatsgericht werken, een groter aanbod qua sociale vaardigheden, een gepersonaliseerde sociale kaart (zodat je weet wie je kan contacteren in een bepaalde organisatie), minimale instapcriteria voor tewerkstellingsinitiatieven, betere bekendmaking van tewerkstellingsmaatregelen bij werkgevers, meer publieke ruimtes voor jongeren, creatieve trajecten die uit de jongeren zelf voortkomen.

## 2.4. Positieve voorbeelden en ontwikkelingen

Volgende positieve voorbeelden en ontwikkelingen worden gesignaleerd: het lokaal cliëntenoverleg, het inschakelen van de doelgroep, inloopcentra, alternatieve trajecten (time out, groene zorg, ...), het jeugdwerkloosheidsplan, Rizsas, het Stroomproject, meer aandacht voor randvoorwaarden, ...

## 3. Beleid

### 3.1. Algemene uitgangspunten

In deel drie wordt eerst een aantal uitgangspunten geformuleerd die gebaseerd zijn op de eerste twee delen.

- Een goed beleid heeft, via een rechtstreeks bevraging, zicht op de behoeften van de doelgroep. Het heeft ook zicht op de onbereikbaarheid en werkt aan het verhogen van de zichtbaarheid.
- Een web van problemen vraagt om een web van oplossingen.
- Een keten van problemen vraagt om een keten van zorg (intersectoriële samenwerking, integrale trajectbegeleiding, lokaal cliëntoverleg, case management).
- Niet wegglijden in passiviteit/apathie
- Banen zoeken, creëren
- Sluitende aanpak
- Maatwerk
- Bijzondere aandacht maar geen volledig apart circuit

### 3.2. Opmerkingen bij de algemene uitgangspunten

- In het kader van het activeringsbeleid van het OCMW vindt men dat er verder gekeken moet worden naar maatwerk: kansen creëren, bouwen aan zelfvertrouwen, de link maken tussen welzijn en werk.
- Er wordt een betere samenwerking bepleit tussen instanties, met het oog op een meer sluitende aanpak. Men kent zijn eigen aanbod wel, maar dat van buurorganisaties niet. Hieraan wordt de laagdrempelige doorverwijzing gekoppeld en het discours over rechten en plichten.
- Er wordt gepleit voor creatieve durf, iets wat zelfs binnen een wettelijk kader mogelijk is. Dat vereist de nodige ruimte en tijd.
- Men gelooft meer in integrale begeleiding dan in specialisatie. Ook dat houdt in dat men specialismen betreft.
- Samenwerking kan niet zonder een goede coördinatie. Dat veronderstelt een netwerk met centrale aanspreekfiguren voor de jongeren.
- Men kiest eerder voor een andere methodische aanpak binnen de bestaande structuren dan voor een parallel circuit. Een proactieve benadering en laagdrempelig werken binnen deze structuren lijkt aangewezen.

## 4. Concrete aanpak

- Actief bespelen van financieringskanalen voor deze maatschappelijk kwetsbare jongeren en dit zoveel mogelijk in samenwerking met de verschillende stakeholders:
  - mogelijkheden toetsen om aanspraak te maken op de paritair beheerde sectorfondsen (zie bv. het experiment van het deeltijds onderwijs in de sociale werkplaatsen)
  - nieuwe ESF-periode (2008-2013)
  - het Stedenfonds
- Afstemming met interimkantoren voor deze doelgroep.
- De mogelijkheden nagaan/gebruiken van de SPI-vrijstelling op het leefloon, waardoor mensen tot een bepaald bedrag per maand (circa 200 euro) kunnen bijverdienen.
- Toeleiding verbeteren en betere afstemming tussen het OCMW en de andere diensten (bv. van het OCMW naar het Jeugdwerkloosheidsplan).
- Vormingswerk meer als hefboom gebruiken voor deze doelgroep (als brugfunctie, als plaats om te 'acclimatiseren'). Men ziet het vormingswerk als noodzakelijk onderdeel van een integrale aanpak voor de 'moeilijkst bereikbare' jongeren.
- Vanuit een tweesporenbeleid tot een trajectbegeleiding komen.
- Komen tot concrete afspraken met de gezondheidszorg, zowel wat de fysieke gezondheidszorg als wat de geestelijke gezondheidszorg betreft.
- Samenhangend met het vorige een meer gesystematiseerde screening organiseren: zowel op het vlak van tewerkstelling als op het vlak van welzijn/gezondheid.
- Het busjesproject dat vanuit Resoc wordt georganiseerd (jongeren gaan op bedrijfsbezoeken) openstellen naar andere partners rond de tafel (bv. OCMW). Momenteel is het project voorbehouden aan het BuSO en het deeltijds onderwijs..
- Betere bekendmaking aan alle stakeholders van bestaande instrumenten die voor maatschappelijk kwetsbare jongeren en hun begeleiders interessant zijn (bv. de jobvideo's van de VDAB over een 80-tal beroepen).
- Mensen binnen organisaties als de VDAB of het OCMW expliciet vrijstellen om met deze doelgroep te werken. Vooral het kunnen optreden als vertrouwensfiguur wordt belangrijk geacht. Er kan een kern gevormd worden van mensen met ervaring in het

werken met deze doelgroep, die elkaar vinden over organisaties heen. Dat houdt ook in dat mensen 'vrijler' moeten kunnen optreden, en ook buiten de kantooruren en in het weekend moeten kunnen werken indien nodig. De overdracht naar andere medewerkers van de organisaties mag daarbij niet uit het oog worden verloren.

- Uitbouw van een laagdrempelige plek voor deze jongeren, waar ze enerzijds mogen zijn zonder voorwaarden en zonder concrete hulpvraag, maar waar anderzijds ook de nodige kansen voor ondersteuning en verbindingen aanwezig zijn.
- Belangrijke voorwaarden die worden genoemd: doe dit samen met de stad en heb niet enkel oog voor het fysieke aspect, maar vooral ook voor het psychische aspect (pleidooi voor een 'warme' ruimte, met 'warme' ankerfiguren enz.).

## 5. En wat nu?

Drie aspecten voor vervolg komen naar voren:

1. Zet dit soort van structureel overleg verder.
2. Toets de resultaten van dit overleg bij de doelgroep.
3. Zorg ervoor dat de informatie van dit overleg op de juiste tafels terechtkomt.

# Bijlage 2

## Enkele kapstokken om naar participatie te kijken

### 1. Enkele modaliteiten van participatie<sup>1</sup>

We gaan kort in op het verschil tussen een participatief beleid, beleidsparticipatie, participatief werken en maatschappelijk participatie.

#### Participatief beleid

Welke visie hebben besturen en organisaties qua participatie en welk beleid voeren ze op dit vlak? Welke politiek wordt er gevoerd door de organisatie/het beleid over dit thema? Hoe participatief zijn ze ingesteld, zowel intern (ten aanzien van de eigen medewerkers) als extern (ten aanzien van de gebruikers, het doelpubliek). Als een organisatie of een beleid niet openstaat voor participatie, kan men zich terecht afvragen of het participatief werken slaagkansen heeft

#### Beleidsparticipatie

Wat doen besturen en organisaties om er effectief voor te zorgen dat participeren mogelijk wordt? Maatschappelijk kwetsbare groepen participeren niet automatisch. Hoe geven we hen toch de nodige ruimte? Welke voorwaarden scheppen we om hen zo volwaardig mogelijk te laten participeren?

#### Participatief werken

Het handelingsniveau: welke visie heeft de werker, wat is zijn denkkader en zijn handelingskader? Hoe is zijn houding?

#### Maatschappelijke participatie

Hier gaat het over deelhebben aan het maatschappelijke leven door eraan deel te nemen of door gebruik te maken van het aanbod. Dat kan formeel zijn, bijvoorbeeld in het geval van cultuurparticipatie of lidmaatschap van een vereniging, wat men ook aanduidt als socio-culturele participatie. Daarnaast bestaan er echter veel meer infor-

---

<sup>1</sup> Gebaseerd op een gesprek met Rita L'Enfant en Michèle Jacobs, dd. 24 oktober 2008, Samenlevingsopbouw Vlaanderen, Brussel.



mele netwerken waaraan mensen participeren.

Maatschappelijke participatie wordt vaak 'tegenover' beleidsparticipatie gesteld: deel hebben aan het maatschappelijke leven door voorstellen tot het beleid te richten en het mee vorm te geven.

## 2. De participatiegraad<sup>1</sup>

De participatiegraad omschrijft hoever een organisatie of een beleid kan gaan in het afstaan van autonomie door het publiek meer of minder te betrekken.

### Informereren

Doelgroepen krijgen toelichting en/of de mogelijkheid om reeds uitgewerkte plannen, maatregelen en oplossingen te consulteren over een beleidsdomein waarvan het bestuur de agenda heeft bepaald en de beleidsvorming en de beleidsuitvoering op zich heeft genomen

### Raadplegen

Er wordt aan de doelgroep gevraagd om over een bepaald domein zijn mening te geven op een manier die door het bestuur is vastgelegd. Het bestuur is niet gebonden om met de resultaten iets te doen.

### Adviseren

De doelgroep kan voorstellen formuleren en advies geven op vraag van het bestuur. Het bestuur is vrij om met de resultaten aan de slag te gaan of ze mits een grondige motivatie naast zich neer te leggen.

### Coproduceren

Binnen een goed afgesproken kader komen doelgroepen en bestuur tot gezamenlijke agendapunten en oplossingen. Het bestuur toetst of de beleidsmaatregelen kunnen worden uitgevoerd en neemt hiervoor de verantwoordelijkheid op.

---

<sup>1</sup> Zie ook: *Participatiekoffer: Participatie aan het Lokaal Sociaal Beleid van groepen met minder behartigde belangen*, Ministerie van de Vlaamse gemeenschap, 2005.

## Meebeslissen

Vanaf de agendabepaling tot de besluitvorming geeft de doelgroep mee richting aan het beleid. Hij brengt belangen en verzuchtingen naar voren en beslist mee over de uit te voeren maatregelen. De uitkomst is bindend voor het bestuur, maar de uitvoering gebeurt onder haar verantwoordelijkheid.

## Zelfbeheer

De doelgroep denkt en beslist over de te nemen maatregelen en neemt via acties en projecten ook verantwoordelijkheid op in de uitvoering en de opvolging. Sommige bevoegdheden worden gedelegeerd, de evaluatie gebeurt samen.

## 3. Het participatie-effect

Het participatie-effect beschrijft het effect van de participatie bij de mensen die de kans krijgen om eraan deel te nemen.

### Activering

Doelgroepen nemen actief deel aan participatie en hebben er niet louter baat bij.

### Sociale cohesie

De banden tussen verschillende doelgroepen en doelgroepleden zijn versterkt.

### Verantwoordelijkheid

Doelgroepen nemen zelf verantwoordelijkheid op zich in het participatieproces en in het beleidsproces.

### Inzicht

De doelgroep begrijpt hoe een beleid gevoerd wordt.

### Empowerment

De doelgroep heeft meer greep gekregen op de eigen situatie en op de omgeving door het aanscherpen van het kritisch bewustzijn tijdens het participatieproces. Hierdoor staat de doelgroep sterker en kan hij meer verantwoordelijkheid opnemen.

## Draagvlak beleid

De doelgroep begrijpt hoe een participatieproces al dan niet in beleidsmaatregelen wordt vertaald.

## Draagvlak proces

Bestuur en partnerorganisaties hebben begrip voor de leefwereld van de doelgroep en houden hiermee rekening in het proces.

## Samenwerking

Doelgroepen, besturen, diensten en partnerorganisaties werken constructief samen.

## 4. Op welke beleidsfase grijpt het participatieproces in?

- Beleidsvoorbereiding: werving van de doelgroepen, brainstorm over de agenda
- Beleidsbepaling: welke zijn de prioriteiten, waar zitten de deskundigheden?
- Besluitvorming: voor welke oplossingen wordt gekozen?
- Uitvoering: wie doet wat?
- Evaluatie: hoe is het verlopen?
- De cyclus start opnieuw ...

Er kan voor geopteerd worden om doelgroepen te betrekken bij één of meerdere van deze beleidsfasen.

## 5. Het tijdsaspect

- Eenmalig
- Tijdelijk
- Continu

## Bijlage 3

### De resultaten van de enquête

geslacht	♂	♀								totaal
aantal	32	13								45
%	71	29								100
leeftijd	18	19	20	21	22	23	24	25		
aantal	8	4	4	3	4	9	5	8	45	
%	18	9	9	7	9	20	11	18	100	

vrienden	nooit	soms	meestal
1. vrienden behandelen me goed	0	33	67
2. vrienden zijn lief voor me	0	36	64
3. ik amuseer men niet bij mijn vrienden	43	52	5
4. ik wou dat ik andere vrienden had	56	29	16
5. mijn vrienden zijn gemeen tegen me	60	63	4
6. mijn vrienden zijn geweldig	0	50	50
7. ik beleef veel plezier aan mijn vrienden	2	32	66
8. ik heb genoeg vrienden	23	18	59
9. mijn vrienden doen beroep om me als ze problemen hebben	12	44	44
10. mijn vrienden zullen me helpen als ik het nodig heb	7	33	60
11. mijn vrienden zijn vooral lotgenoten	5	51	44
heb je een beste vriend(in)	ja	neen	
	71	29	

<b>Thuis</b>		
<b>Een thuis hebben</b>	<b>ja</b>	<b>neen</b>
1. ik heb een plek waar ik me bijna altijd thuis kan voelen	82	18
2. ik kan bijna altijd op die plek terecht	82	18
<b>Wat is een goede thuis</b>	<b>ja</b>	<b>neen</b>
1. een plek waar ik tot rust kan komen	95	5
2. dak	93	7
3. ik mag er rondhangen	86	14
4. waar niemand me lastig valt	84	16
5. waar geen ruzie gemaakt wordt	84	16
6. waar er mensen zijn bij wie ik me goed voel	95	5
7. waar ik mijn goestig mag doen	79	21
8. waar ik hulp vind	86	14

<b>Plaats in de samenleving</b>	<b>ja</b>	<b>neen</b>	<b>neutraal</b>
1. ik voel me op m'n plaats in de samenleving	56	40	4
2. op de meeste plaatsen waar ik kom, voel ik me niet welkom	22	76	2
3. ik vind meestal geen plaats waar ik terecht kan met mijn problemen	31	69	0
4. ik begrijp de samenleving meestal niet	45	50	5
5. de samenleving begrijpt mij meestal niet	52	41	7
6. ik krijg meestal geen plaats in de samenleving	20	75	5
7. er is minstens één plaats waar ik met al mijn mogelijkheden terecht kan	81	19	0
8. de samenleving verwacht meestal niet genoeg van mij	23	70	7
9. de samenleving gaat meestal te snel voor mij	43	52	5
10. daar waar ze me moeten helpen, word ik meestal afgewezen	22	73	4

Vrije tijd		elke dag	1/week	1/ maand	nooit
1.	jeugdbeweging	0	0	2	98
2.	sporten	19	37	14	30
3.	muziek spelen	32	14	5	50
4.	TV	82	9	2	7
5.	muziek beluisteren	92	4	0	4
6.	vrijwilligers	9	9	16	66
7.	creatief bezig zijn	18	16	27	39
8.	gamen, surfen, chatten	48	30	7	16
9.	thuis rondhangen	27	48	11	14
10.	met vrienden thuis amuseren	25	45	18	12
11.	tijd doorbrengen met lief	37	15	5	43
12.	met vrienden op stap gaan	27	44	21	8
13.	uitgaan naar disco, fuiven, feestjes	4	22	40	34
14.	rondhangen	31	24	9	36
15.	curus volgen	7	13	13	67
16.	geld bijverdienen	28	14	26	34
17.	vervelen	24	33	14	29
18.	jeugdhuis	6	9	9	77
19.	iets anders				
Veerhuis	bezig zijn met kind				
	dansles				
	rijden				
CAW	lezen				
	bezig zijn met religie	2			
	buiten zitten				
	studeren				
	werken aan brommers				

<b>Zelfbeeld</b>							
<b>Hoe doe je dingen</b>		<b>niet waar</b>	<b>soms</b>	<b>waar</b>			
1. ik heb veel om trots op te zijn		11	55	34			
2. de meeste dingen die ik doe, doe ik goed		4	49	47			
3. ik kan dingen even goed als de meeste andere mensen		16	42	42			
4. ik heb het gevoel dat mijn leven niet echt nuttig is, iets betekent		38	40	22			
5. ik heb niet veel om trots op te zijn		43	39	18			
6. als ik echt zou proberen, zou ik bijna alles kunnen doen wat ik zou willen doen		14	32	55			
7. gewoonlijk lopen de meeste dingen die ik doe goed af		11	56	33			
8. al bij al deug ik niet		53	38	9			
9. alles wat ik doe lijkt fout te lopen		44	40	16			
10. al bij al ben ik een mislukkeling		69	22	9			
<b>Je eigen kwaliteiten</b>		<b>niet waar</b>	<b>soms</b>	<b>waar</b>			
1. ik heb vertrouwen in mezelf/eigen mogelijkheden		15	47	38			
2. ik denk dat ik een weloverwogen motivatie heb om iets te doen		7	49	44			
3. mijn doelstellingen, ingesteldheid en houding zijn goed op elkaar afgestemd		14	52	34			
4. ik kan vertrouwen op mijn impulsen en gevoelens		11	48	41			
5. ik ben tevreden met mezelf		11	42	47			
<b>Hoe pak jij je problemen aan</b>		<b>ja</b>	<b>neen</b>	<b>soms</b>			
1. ik slaag er meestal in die zelf op te lossen		64	30	6			
2. ik hou die meestal liever voor mezelf		64	36	0			
<b>Als ik problemen heb zoek ik hulp bij ...</b>							
<b>hulpver- leners</b>	<b>ouders</b>	<b>familie</b>	<b>vrienden</b>	<b>niemand</b>	<b>mezelf</b>	<b>god</b>	<b>lief</b>
20	8	14	36	6	4	2	10

Stellingen 1	klopt	klopt niet	neutraal
1. ik kan er niets aan doen dat ik leef zoals ik leef, want dat was al zo toen ik nog kind was	45	52	3
2. als je eenmaal de trein gemist hebt, blijf je hem missen	16	84	0
3. jongeren leven in een kaartenhuis, neem je één kaart weg dan stort het hele huis in	40	60	0
4. jongen zijn in hun levensloop veel gekwetst geworden, dat maakt hen kwetsbaar	60	35	5
5. jongeren zoals ik worden omschreven als MK	35	63	2
6. MKJ zijn moeilijk bereikbaar	60	33	7
7. als ik kijk naar de problemen die ik moet aanpakken, dan zie ik door het bos de bomen niet	36	62	2
8. ik ken wel wat mensen maar ik heb weinig vrienden of hulpverleners waarop ik echt kan rekenen als ik hen nodig heb	43	57	0
9. ik wil enkel mijn rechten kunnen opeisen zonder tot iets verplicht te zijn	44	49	7
10. het is niet waar dat ik MK ben, ook al zegt men dat over me	40	53	7
11. ik voel me niet thuis in de samenleving en ik vind niet wat ik nodig heb in de hulpverlening	26	67	7
12. vóór mijn 18de liet de HV me niet met rust, sedert mijn 18de voel ik me echt vrij	21	74	5
13. ik hou de HV liever ver van me af, want ze hebben me al genoeg pijn gedaan	15	80	5
14. hulp vragen is niet gemakkelijk, maar toch ben ik soms al goed geholpen	80	9	11



<b>Het aanbod</b>				
	ja	soms	neen	heb/ ken ik niet
<b>Ik zoek hulp bij</b>				
1. mezelf	70	23	7	0
2. moeder	23	41	25	11
3. vader	17	27	46	10
4. zus	19	28	35	19
5. broer	18	16	34	32
6. familielid	20	33	35	12
7. beste vriend(in)/ lief	59	29	12	0
8. vrienden	47	29	20	4
9. lotgenoten (mensen met dezelfde problemen)	28	33	33	6
10. hulpverlener	29	47	20	4
11. anderen	26	7	33	33
<b>Ken je volgende organisaties</b>	<b>ja</b>	<b>neen</b>		
1. GTB	35	65		
2. De Meander	48	52		
3. Arktos trajectbegeleiding	56	44		
4. JAC	91	9		
5. VDAB	100	0		
6. OCMW	93	7		
7. Fietspunt	27	73		
8. Halte 51	52	48		
9. Sociale dienst vd politie	47	53		
10. KOC	47	53		
11. Fabota	23	77		
12. trajectbegeleider ID	16	84		
13. Den Tube	50	50		
14. Leren ondernemen	45	55		

Ken je volgende organisaties	ja	neen	
15. Team Tewerkstelling OCMW	50	50	
16. De Jeugddienst	47	53	
17. Velo	41	59	
18. Murga	16	84	
19. Arktos	56	44	
20. de jongerenwerker van de ID	14	86	
21. CAW	70	30	
22. XU	35	65	
23. Wonen en werken	49	51	
24. Het Veerhuis	47	53	
25. Team wonen OCMW	44	56	
26. Trajectbegeleiding CAW (JW)	30	70	
27. PSC	37	63	
28. Team schuldhulpverlening OCMW	36	64	
Ik zou deze organisaties contacteren ...	nooit	soms	vaak
1. voor kleine problemen	39	52	9
2. voor grote problemen	23	43	34
3. om advies/info te vragen	9	61	30
4. omdat ik bij niemand anders terecht kan	48	36	16
5. omdat er geen ander oplossing is	30	40	30
6. omdat ik me schaam om bij iemand bekend te gaan	50	35	15
	juist	niet juist	weet niet
Ik zou nooit naar een hvdienst stappen	11	82	7
	niet waar/ nooit	soms waar	altijd/ helemaal waar
Ik zou ze nooit contacteren want			
1. ik ken ze niet	41	39	20
2. ze begrijpen me niet	35	60	5

3. ik voel me niet op mijn gemak erbij	30	58	12		
4. ik durf er niet naartoe te gaan	53	40	7		
5. ik vertrouw ze niet	44	47	9		
6. ik weet niet waar ik deze diensten kan vinden	50	36	14		
7. ik heb schrik dat ze mijn omgeving (ouders, vrienden) ermee zullen confronteren	51	42	7		
Hoe zou jij liefst een dienst willen contacteren?	mail	foon	sms	chat	er naartoe
	16	29	16	6	33
Wat verwachten jongeren volgens jou van een hulpverlener?	niet waar	beetje waar	waar		
1. dat men luistert naar mijn verhaal	5	14	82		
2. dat men goede info, advies en raad kan geven	5	9	86		
3. dat men begrip toont voor mijn situatie	5	10	85		
4. dat men me tijd en ruimte geeft om tot rust te komen	8	22	70		
5. dat men mij helpt bij het zelf zoeken naar een oplossing	5	21	74		
6. dat men ervoor zorgt dat er iets verandert in mijn situatie	10	39	51		
7. dat hij mijn probleem onmiddellijk oplost	54	30	16		
8. dat men me helpt structuur te brengen in mijn leven	17	52	31		
9. dat men met mij me gaat als men me doorverwijst	37	43	20		
10. dat ze achter me aan zitten zodat ik in gang schiet	31	29	40		
11. dat men me komt zoeken	51	27	22		
12. dat men vertrouwd is met de leefwereld van jongeren	5	24	71		

Stellingen 2	klopt	klopt niet	soms
1. HV is enkel uit op resultaten en heeft geen oog voor de persoonlijke groei die ik doormaak	23	72	5
2. HV moet enkel doen wat ik vraag en me verder met rust laten	26	71	3
3. HV moet mij een veilige plek bieden waar ik gewoon kan zijn	85	12	3
4. HV is vaak te los	15	78	7
5. ze zeggen dat ik moeilijk bereikbaar ben, maar eigenlijk is de HV zelf moeilijk bereikbaar	20	71	9
6. als ik nood heb aan hulp, zal ik daar wel naar vragen	71	24	5
7. als ik al kansen krijg, stelt men me zoveel voorwaarden dat het al niet mee hoeft voor mij	48	50	2
8. als ik eindelijk de energie gevonden heb om mijn problemen aan te pakken, moet ik wachten op de HV	27	59	13
9. HV zou strenger moeten zijn met mij	21	76	3
10. er zijn zoveel organisaties met een aanbod dat ik niet weet tot wie ik me moet richten	45	53	2
11. HV stuurt me vaak van het kastje naar de muur	25	70	5
12. overal waar je komt moet je heel je verhaal opnieuw doen	76	19	5
13. er zijn hulpverleners bij wie ik graag kom, maar anderen mijd ik als de pest	50	43	7
14. HV praat meestal over wat ik niet goed doe of kan, maar niet over wat ik wel wel goed kan of doe	18	79	3
15. HV heeft het vooral over wat zij vinden dat ik moet doen. Ze hebben weinig interesse in wat ik zelf wil	22	71	7
16. als ik doorverwezen wordt, voel ik me vaak aan mijn lot overgelaten	44	49	7



