

# toegankelijke jeugdhulpverlening?

**kwalitatief onderzoek tot  
ontwikkeling van de vragenlijst**

**Kinderrechtencommissariaat dossier**



**deel 1**

Hoe zoeken kinderen en jongeren hulp? Hoe ervaren ze die hulp? Kennen ze die hulp? Op basis van focusgroepen met kinderen en jongeren wordt een vragenlijst opgesteld. Die kan hulpverleners helpen een beter zicht te krijgen op de toegankelijkheid van hun dienstverlening.

**toegankelijke jeugdhulpverlening**



Toegankelijkheid voor kinderen van alle diensten die met kinderen te maken hebben, is van bij de opstart een hoofdbezorgdheid van het Kinderrechtencommissariaat. Onze ombudsklachten leggen een aantal pijnpunten bloot: de wachtlijsten zijn te lang, minderjarigen hebben geen zelfstandige toegang tot hulp of gezondheidszorg, ze kunnen zelden op eigen initiatief hulpverlening in gang zetten, er is te weinig informatiedoorstroming over bestaande diensten, de organisatie van de hulpverlening is voor minderjarigen te complex, heel wat minderjarigen hebben geen kennis van de opdrachten van diverse hulpaanbieders ...

Deze vaststellingen worden bevestigd in allerlei onderzoeksgegevens: er is een groot gebrek aan toegankelijke jeugdhulp en (rechtstreeks toegankelijke) diensten zijn onvoldoende gekend bij kinderen en hun omgeving. Daarom heeft het Kinderrechtencommissariaat de 'toegankelijkheid van de integrale jeugdhulp (IJH)' nadrukkelijk op de (onderzoeks)agenda gezet. Welke factoren bepalen of kinderen en jongeren al dan niet naar (rechtstreeks toegankelijke) jeugdhulpverlening stappen?

Dit heeft geleid tot een onderzoeksproject dat werd uitbesteed aan Kind & Samenleving vzw. Het liep van 1 oktober 2006 tot 30 maart 2007. Het hoofddoel was om via gesprekken met minderjarigen op zoek te gaan naar 'deuren' en 'drempels' die kinderen en jongeren ervaren in hun zoektocht naar hulp. De individuele interviews werden afgenomen door Marjon De Ridder, die ook de focusgroepgesprekken leidde, met de hulp van Johan Meire en bijkomend van Hilde Lauwers, Peter Dekeyser en Wouter Vanderstede. Het verslag werd opgesteld door Marjon De Ridder en Johan Meire. Ik wens Kind & Samenleving dan ook te bedanken voor dit onderzoek.

Ik wil verder ook iedereen bedanken die aan dit onderzoek heeft meegewerkt: in de eerste plaats heel uitdrukkelijk de jongeren die hun verhaal wilden doen in een individueel interview, en de kinderen en jongeren die aan de focusgesprekken hebben deelgenomen. De namen van de jongeren in dit rapport zijn overigens fictief.

Tevens dank aan al wie ons heeft geholpen om ons in contact te brengen met geïnteresseerde kinderen en jongeren: In Petto, de redacties van Yeti en Maks, en alle organisaties die de oproep tot deelname op hun websites verspreid hebben. Ook bedank ik alle CLB's en JAC's die deze oproep verspreidden onder hun cliënten.

Oprechte dank ook aan de directies en leerkrachten van de scholen die hun medewerking hebben verleend aan de focusgesprekken: het Koninklijk Atheneum Vijverbeek in Asse, het Instituut voor Katholiek Secundair Onderwijs in Denderleeuw, het Heilig Drievuldigheidscollege en het Vrij Technisch Instituut in Leuven, het Koninklijk Atheneum en de VIP-school in Gent, de Vrije Basisschool Nijverseel in Opwijk en de Basisschool Park in Aalst.

Tot slot dank ik ook de leden van de stuurgroep en in het bijzonder de medewerkers van het Kinderrechtencommissariaat die het project inhoudelijk vormgaven en mee ondersteunden: Leen Ackaert, Bruno Bonte, Hilde Cnudde, Peter Minten, Isabel Moerman, Dominique Van den Akker en Lieven De Rycke.

Ankie Vandekerckhove  
19 juni 2007

## **Inhoud**

### **Verantwoording en dankwoord**

<b>Hoofdstuk 1</b>	<b>Inleiding</b>	<b>9</b>
<b>Hoofdstuk 2</b>	<b>Situering van het onderzoek</b>	<b>11</b>
2.1.	Rechtstreeks Toegankelijke Jeugdhulp	13
2.2.	Zoektocht naar hulp	13
2.3.	Participatie en toegankelijkheid	14
<b>Hoofdstuk 3</b>	<b>Onderzoeksopzet</b>	<b>17</b>
3.1.	Onderzoeksvragen	18
3.2.	Onderzoekspopulatie	18
3.3.	Onderzoeksbenadering en aandachtspunten	20
<b>Hoofdstuk 4</b>	<b>Dataverzameling</b>	<b>23</b>
4.1.	Dataverzamelingstechnieken	24
4.2.	Operationalisering	24

## **Inhoud**

<b>Hoofdstuk 5</b>	<b>Data-analyse</b>	<b>29</b>
5.1.	Methode	30
5.2.	Feedback	30
<b>Hoofdstuk 6</b>	<b>Bevindingen</b>	<b>31</b>
6.1	Deuren, drempels en behoeften	32
6.2	Dwarslijnen	65
<b>Hoofdstuk 7</b>	<b>Vragenlijst</b>	<b>71</b>
7.1	Doel van de vragenlijsten	72
7.2	(Complexe) vragenlijsten vanuit het onderzoek	72
7.3	Verschillende vragenlijsten	73
7.4	Vragenlijsten gestructureerd vanuit de zoektocht naar hulp	74
7.5	Bijkomende opmerkingen	75
7.6	Feedback op de vragenlijsten	76
<b>Bijlagen</b>	<b>Vragenlijsten</b>	<b>79</b>

Dit rapport stelt de opzet en de resultaten voor van het door het Kinderrechtencommissariaat uitgeschreven en door vzw Kind & Samenleving uitgevoerde project. Kwalitatief onderzoek met minderjarigen rond de toegankelijkheid van jeugdhulp. Het onderzoek be vraagt hierbij het eigen perspectief van minderjarigen. De centrale vraag is: welke faciliterende en bemoeilijkende factoren bestaan er voor kinderen en jongeren om naar (rechtstreeks toegankelijke) jeugdhulpverlening te stappen? Het onderzoek gaat dus niet over het aanbod of de kwaliteit van jeugdhulp op zich, maar over de 'drempels' en 'deuren' (stimulansen) die jongeren ervaren in hun zoektocht naar hulp.

Omdat een eventuele stap naar jeugdhulp meestal voorafgegaan wordt door een zoektocht naar hulp in de meer onmiddellijke omgeving van de jongere, worden deze beide hulpcontexten in het onderzoek betrokken. De dataverzameling valt dan ook uiteen in twee delen: focusgroepgesprekken in een algemene groep van kinderen en jongeren (11, 14 en 17 jaar oud), en individuele interviews met een twintigtal jongeren die zelf ervaring hebben met de stap naar rechtstreeks toegankelijke jeugdhulp.

Het onderzoeksrapport blijft in zijn bevindingen trouw aan het uitgangspunt van het onderzoek en de vraag van de opdrachtgever: de toegankelijkheid van jeugdhulp vanuit het perspectief van de minderjarigen zelf bestuderen (veeleer dan vanuit de aanbodzijde). Het analyseert de door de minderjarigen ervaren drempels, deuren en behoeften aan de hand van het afgelegde hulptraject, en maakt enkele meer synthetiserende bedenkingen.

Bevindingen over de rol van het probleem zelf, de persoonlijkheid van de jongere en diens kwetsbaarheid worden gevolgd door een analyse van hulp in de directe omgeving van ouders, vrienden en leerkrachten, die elk hun eigen drempels en deuren kennen. Hierna komt de professionele jeugdhulp aan bod: de rol van 'toeleiders' wordt aangegeven, verwachtingen over jeugdhulp worden besproken, er wordt ingegaan op relevante kenmerken eigen aan de jeugdhulp (hulp door volwassen buitenstaanders, relatieve vrijblijvendheid...), en de cruciale rol van vertrouwen en anonimiteit wordt geanalyseerd. Meer 'aanbodsgerichte' factoren van toegankelijkheid (manier van contact leggen, bereikbaarheid en beschikbaarheid,...) komen eveneens aan bod. Aandacht gaat uit naar het cruciale moment van het eerste contact met de jeugdhulpdienst: wie is de hulpverlener en welke aanpak wordt gevolgd? Tot slot worden deuren en drempels geanalyseerd van de drie meest genoemde jeugdhulpdiensten: het CLB, het JAC en de Kinderen Jongerentelefoon.

De behoeften van min-12-jarigen worden apart besproken: zij situeren hulp vooral in hun directe (volwassen) omgeving (ouders en leerkrachten). Er wordt kort ingegaan op behoeften jegens de hulpverlening, meer bepaald de Kinder- en Jongerentelefoon.

Op de analyse volgen enkele bedenkingen over dwarslijnen doorheen de bevindingen. Er wordt stilgestaan bij het feit dat de achtereenvolgende, telkens lastig te zetten stappen in de zoektocht naar hulp steeds weer tijd vragen. De risicovolle, kwetsbare stap naar de hulp – in de directe omgeving en zeker in de meer formele jeugdhulp – gaat gepaard met gevoelens van schuld en van schaamte. Tevens wordt ingegaan op een aantal spanningsvelden in het zoeken naar professionele jeugdhulp. Het belang van 'greep hebben op het hulpverleningsproces', de rol van vertrouwen en het belang van voldoende informatie hieromtrent, worden in de verf gezet.

## Samenvatting

Het rapport beschrijft tot slot hoe op basis van het onderzoek vragenlijsten zijn opgesteld die de toegankelijkheid van de jeugdhulp bij een breder publiek van minderjarigen kunnen toetsen. Zij vormen, samen met dit rapport, het belangrijkste product van dit project. Met deze vragenlijsten – ingesloten in bijlage bij dit rapport – wordt een instrument gecreëerd om meer invulling te geven aan de werkingsprincipes van toegankelijkheid en participatie in de Integrale Jeugdhulp.

De complexiteit en de structuur van de vragenlijsten worden in dit rapport kort gedeut. Er zijn aparte vragenlijsten voorzien voor min-12-jarigen en voor 12- tot 18-jarigen. De meer uitgebreide vragenlijst voor deze laatste groep splitst zich na een gemeenschappelijk deel op in een vragenlijst voor jongeren die ervaring hebben in de rechtstreeks toegankelijke jeugdhulp en een vragenlijst voor jongeren zonder die ervaring.





1

**Hoofdstuk**

**inleiding**

Ieder van ons zit al een keer met iets. Ook kinderen en jongeren kennen hun problemen. Ook zij ervaren welzijn of de afwezigheid ervan. Ze hebben net als volwassenen behoefte aan welzijnszorg en maken ook onderwerp uit van het welzijnsbeleid. Het is dan ook niet verwonderlijk dat de welzijnsbeleving en welzijns-thematieken eigen aan jongeren de laatste jaren tot diverse onderzoeken aanleiding gaven.<sup>1</sup> Zo kampen volgens het Euroregionaal onderzoek zelfs ongeveer één op twee leerlingen met één of meer problemen. Het onderzoek geeft aan dat in de groep van jongeren met problemen, één op zes jongeren bij niemand terecht kan om over deze problemen te praten.<sup>2</sup> Dit resultaat kan enigszins verbazen, te meer omdat er allerlei diensten bestaan die deze hulpbehoevende kinderen en jongeren kunnen opvangen. Zo richt de Integrale Jeugdhulpverlening in Vlaanderen zich tot alle minderjarigen en alle betrokken personen uit hun leefomgeving. Blijkbaar ervaren een groot deel jongeren die diensten als niet erg toegankelijk.

De toegankelijkheid voor minderjarigen zelf van alle diensten die met kinderen en jongeren te maken hebben, is een hoofdbezorgdheid van het Kinderrechtencommissariaat.<sup>3</sup> Bij die diensten hoort ook de rechtstreeks toegankelijke jeugdhulp. Daaronder valt de jeugdhulp waar minderjaren zelf naartoe kunnen stappen zonder dat ze daarbij een 'toegangsticket' nodig hebben: ze moeten niet door een andere instantie doorverwezen zijn.

Vanuit het perspectief van minderjarigen wil het Kinderrechtencommissariaat de **toegankelijkheid van de 'rechtstreeks toegankelijke jeugdhulp'** (als onderdeel van de integrale jeugdhulp) in kaart brengen. Een kwalitatief onderzoek diende daarbij te leiden tot een vragenlijst waarbij jongeren in de regionale netwerken Rechtstreeks Toegankelijke Jeugdhulp bevraagd konden worden over de toegankelijkheid van jeugdhulp. Zo kon deze vragenlijst dienen als participatief instrument. Onderzoekscentrum Kind & Samenleving gaf een invulling aan dit onderzoek en voerde het uit.<sup>4</sup>

Kind & Samenleving trachtte vanuit de leefwereld van minderjarigen een zicht te krijgen op hoe kinderen en jongeren de toegankelijkheid van jeugdhulp beleven en ervaren. Daarom **vormt het eigen perspectief van kinderen en jongeren het uitgangspunt**. Het project geeft dan ook uitgebreid en op een open manier het woord aan minderjarigen. Via een belevingsonderzoek bij kinderen en jongeren gingen we na welke 'drempels' en 'deuren' zij ervaren om de stap te zetten naar hulp. Dit rapport is er de neerslag van. We bespreken zowel de uitgangspunten van het onderzoek als het verloop en de resultaten ervan.

<sup>1</sup> Voor twee overzichten: zie HUYSMANS (H.). Jeugd en Welzijn. De vlag die een diverse lading dekt. In: BURSSSENS (D.), DE GROOF (S.), HUYSMANS (H.), SINNAEVE (I.), STEVENS (F.), VAN NUFFEL (K.), VETTENBURG (N.), ELCHARDUS (M.), WALGRAEVE (L.), DE BIE (M.) (eds.). *Jeugdonderzoek belicht. Voorlopig synthesesrapport van wetenschappelijk onderzoek naar Vlaamse kinderen en jongeren (2000-2004)*. [Onuitgegeven onderzoeksrapport], KULeuven, VUB, UGent, 2004, p. 142/pp. 141-160. HUYSMANS (H.). De jeugd te tegenwoordig... doet het zo slecht nog niet. In: VETTENBURG (N.), ELCHARDUS (M.), WALGRAEVE (L.) (eds.), *Jongeren van nu en straks. Overzicht en synthese van recent jeugdonderzoek in Vlaanderen*. Tielt: Lannoo-Campus, pp. 221-252.

<sup>2</sup> BRUCKERS (L.). *Euroregionaal Jongerenonderzoek 2002. Een onderzoek naar vrijetijdsbesteding, gezondheidsbeleving en risicogedrag, uitgevoerd bij Limburgse jongeren in de 2de en 3de graad van het secundair onderwijs*. [Onuitgegeven onderzoeksrapport], Standaard, Antwerpen, 2003, p. 22.

<sup>3</sup> Artikel 5 van het decreet van 15 juli 1997 houdende de oprichting van een Kinderrechtencommissariaat en de instelling van het ambt van Kinderrechtencommissaris.

<sup>4</sup> 'Kwalitatief onderzoek met minderjarigen rond de toegankelijkheid van de jeugdhulp', in opdracht van het Kinderrechtencommissariaat, oktober 2006 – maart 2007.

# 2

Hoofdstuk

# situering van het onderzoek

# 1 Rechtstreeks Toegankelijke Jeugdhulp

Het onderzoek situeert zich in een spanningsveld tussen de beleving van kinderen en jongeren en de definities van Integrale Jeugdhulp over wat 'rechtstreeks toegankelijke jeugdhulp' eigenlijk omvat. Enerzijds neemt het onderzoek namelijk de eigen beleving van kinderen en jongeren als uitgangspunt en referentiepunt, maar anderzijds moet het voldoende gericht zijn op de jeugdhulpsector. We besloten voorzichtig te zijn om al te zeer te denken in de taal van de Integrale Jeugdhulp. Zo denken we niet vanuit het bestaande aanbod dat door de sector onder de noemer van 'Rechtstreeks Toegankelijke Jeugdhulp' (RTJ) wordt geplaatst. Het veld van de Integrale Jeugdhulp en van de RTJ is ook nog in volle ontwikkeling en blijft relatief vaag omschreven. 'Rechtstreeks Toegankelijke Jeugdhulp' is volgens Integrale Jeugdhulp laagdrempelige jeugdhulp die voor iedereen openstaat en waar minderjarigen dus zonder 'toegangsticket' terecht kunnen. Onder de RTJ-actoren, die in regionale netwerken worden bijeengebracht, vallen onder de door het CAW (Centrum Algemeen Welzijnswerk) gecoördineerde initiatieven zoals Jongeren Advies Centra, straathoekwerk en korte crisisopvang (hulpprogramma crisis hulpverlening), de CLB's en Auxilia. Informatieverstrekkers en doorverwijzers zoals Jongeren Informatie Punten, het Kinderrechtencommissariaat of de Kinder- en Jongerentelefoon lijken door de Integrale Jeugdhulpsector niet met zoveel woorden tot deze rechtstreeks toegankelijke jeugdhulp te worden gerekend. Toch zijn deze diensten ook zonder toegangsticket toegankelijk voor jongeren. Om een stuk meer openheid te behouden richten we in dit onderzoek de aandacht op (de toegankelijkheid van) de formele of professionele hulpverlening waar minderjarigen zelf naartoe kunnen stappen, en vanuit hun perspectief horen deze laatsten daar dus (voorlopig) bij.

## 2 Zoektocht naar hulp

Het onderzoek neemt duidelijk het perspectief van minderjarigen als uitgangspunt. Vanuit dit perspectief kan de stap naar de professionele hulpverlening niet zonder meer als beginpunt worden genomen. Het is goed mogelijk dat deze stap beter zal worden begrepen als we ook een inzicht krijgen in het hele 'voortraject' dat de minderjarige heeft afgelegd. Vanuit de aanbodzijde gezien is de RTJ dan wel 'rechtstreeks' toegankelijk, maar kinderen en jongeren stappen er niet rechtstreeks naartoe wanneer zij een probleem hebben. Informatie zoeken, te rade gaan bij lot- en leeftijdsgenoten, de stap zetten naar deskundigen in hun omgeving zoals leerkrachten, en ten slotte een beroep doen op de meer 'afstandelijke' externe of professionele deskundigen: telkens gaat het om hulp zoeken waarbij de drempel steeds iets hoger ligt, de omgeving minder vertrouwd is of de hulp een meer formeel karakter heeft. Zonder dat al deze verschillende stappen sowieso achtereenvolgens worden doorlopen, vormt het zoeken naar informatie, advies en hulp toch een soort traject dat kan voorafgaan aan of uitlopen op een eventuele stap naar meer formele hulpverlening.

‘Een probleem hebben’, ‘ergens wakker van liggen’ is in die zin een meer open uitgangspunt om in dit onderzoek te hanteren. Tegelijk is het met het oog op de doelstelling van het project aangewezen om in de context van dit traject **de focus te leggen op wat de stap naar professionele hulpverlening precies vergemakkelijkt en bemoeilijkt: op de ‘deuren’ naar en ‘drempels’ voor de professionele jeugdhulp.**

Het is onze hypothese dat er in de omgang met een probleem twee hulpcontexten bestaan die weliswaar met elkaar verbonden zijn maar toch sterk anders ervaren worden. Enerzijds is er de situatie **waarin de minderjarige ervaart dat hij het probleem zelf of met de hulp van naasten kan oplossen.** Weliswaar moet erkend worden dat er een probleem is en kan dit een gevoel van kwetsbaarheid met zich meebrengen, maar het kind of de jongere moet zich niet ‘overleveren’ aan onbekenden die zijn probleem in handen nemen. De zorg voor het probleem blijft in een bekende omgeving. Dit is op zichzelf vaak een heel traject. Geconfronteerd met een probleem zoeken kinderen en jongeren eerst eigen manieren om met het probleem om te gaan, het beter te begrijpen (informatie zoeken) of het daadwerkelijk op te lossen. Er kan ook gestapt worden naar diverse mensen uit de dagelijkse omgeving die als raadgevers of bemiddelaars kunnen fungeren: lot- of leeftijdsgenoten, ouders, jeugdwerkers, leerkrachten. Ook hier zijn reeds verschillende drempels aanwezig – hulp zoeken impliceert kwetsbaarheid tonen – en zal de hulp wellicht onder meer afgetoetst worden naar de mate waarin die hulp de minderjarige en zijn eigen oplossingsstrategieën respecteert of ondersteunt. Anderzijds is er de situatie waarin ervaren wordt dat de hiervoor genoemde zorg tekortschiet. Er kan dan **hulp gezocht worden bij (wellicht onbekende) professionele hulpverleners.** Dit is een stap die een weliswaar relatief beperkte groep minderjarigen zet, maar het is wél een ingrijpende stap, omdat de hulpzoekende vanuit een heel afhankelijke positie vertrekt. Daarom is een gerichte aandacht voor deze groep noodzakelijk met het oog op het onderzoek zelf en het opstellen van de vragenlijst. Voor hen is de toegankelijkheid van de jeugdhulp immers een problematiek die zij concreet hebben ervaren.

Het onderzoek reflecteert deze dubbele werkelijkheid. Zoals verderop uitgelegd in de beschrijving van het onderzoeksopzet, bereikte de bevraging een dubbele doelgroep. Deels gebeurde het onderzoek bij een algemene groep kinderen en jongeren waarvan de grote meerderheid nog geen gebruik maakte van professionele hulp. Zij hebben vooral iets te vertellen over hun ervaringen met het ‘voortraject’. Daarnaast richtte het onderzoek zich op minderjarigen die wél contact hebben gehad met specifieke hulpcontexten, en die dus de ervaringsdeskundigen bij uitstek zijn. Bij hen richtte het onderzoek zich op de deuren naar en drempels voor (rechtstreeks toegankelijke) professionele hulp.

## 3

# Participatie en toegankelijkheid

**Participatie** is volgens Rudi Roose een kernbegrip in het welzijnswerk, en meer bepaald ook in de jeugdhulpverlening. Zowel op beleidsvlak als in de concrete hulpverlening wordt het participatiebegrip naar waarde geschat. Daarbij wordt de beweging van de jeugdhulpverlening gezien als een beweging ‘voorwaarts’ op weg naar een meer participatieve en emancipatorische jeugdhulpverlening. Het Internationaal verdrag van de Rechten van het Kind vormt daarbij de hoeksteen.<sup>5</sup> Het participatiebegrip hoeft volgens Roose niet zozeer te verwijzen naar ‘het actief betrekken van cliënten’, maar naar het ‘nadenken over de betekenis van de hulpverlening’ voor zorgvragers. Dit betekent dat de zorg steeds in vraag moet kunnen worden gesteld. Concreet wordt daarbij nagegaan of de hulpverlening voor zorgvragers beschikbaar, bereikbaar, bruikbaar, betaalbaar en begrijpbaar is.<sup>6</sup>

**Toegankelijkheid** is, samen met onder meer participatie, één van de werkingsprincipes van de integrale jeugdhulp. ‘Toegankelijk’ wordt daarbij omschreven als maximaal bekend, bereikbaar, beschikbaar, begrijpbaar en betaalbaar.<sup>7</sup> Dit zijn – ook bij minderjarigen relevante en te onderzoeken – basisvoorwaarden voor toegankelijkheid van het hulpaanbod.

Bekeken vanuit de hulpzoekende wordt de toegankelijkheid evenwel ook nog ingrijpend bepaald door meer zogenaamd subjectieve factoren die te maken hebben met **de relatie tussen de minderjarige en de hulpinstantie**. Een aantal bevragingen bij minderjarigen verstrekken hier interessante gegevens over. Zo is vertrouwen in de hulpinstantie vaak essentieel om de stap ernaartoe te zetten: ‘Zullen ze niets doen wat ik niet wil dat er gebeurt?’. Aan de hierboven reeds genoemde aspecten van toegankelijkheid voegen jongeren daarom nog de begrippen ‘betrouwbaar’ en ‘begripvol’ toe.<sup>8</sup> Zeker voor kansarmen en allochtonen zijn dat belangrijke bezorgdheden. Hierbij kunnen we ervan uitgaan dat ook het ‘afstandelijke’ van hulpinstanties intimiderend werkt en dus een belangrijke drempel zou kunnen zijn. Hulpinstanties zijn geen vertrouwde omgevingen en zijn daarom vaak niet ‘vertrouwenswekkend’: mensen voelen er zich niet snel op hun gemak. Deze bedenkingen worden bevestigd door het meer algemene onderzoek van Griet Verschelden bij kinderen en jongeren over hun behoeften aan zorg.<sup>9</sup> Een belangrijke nood is de nood aan vertrouwen en de behoefte om niet alles te moeten prijsgeven. Er is een weerstand tegen ‘interventiestrategieën’: kinderen en jongeren willen veeleer dat hun eigen oplossingsstrategieën het vertrekpunt vormen en ondersteund worden. Persoonlijke aandacht en de relatie met begeleiders of hulpverleners is doorgaans belangrijker dan de oplossing zelf. Een verkennend onderzoek over ‘gelukkig zijn’ van In Petto toont gelijkaardige bevindingen: hulpinstanties worden zelden benaderd omdat jongeren ze ‘niet kennen’, ‘niet vertrouwen’, er zich ‘niet op hun gemak voelen’. Hulpverleners en ook leerkrachten zijn dan ook absoluut niet populair om hulp bij te zoeken; ouders en (steeds sterker met de stijgende leeftijd) vrienden zijn dat wel.<sup>10</sup>

<sup>5</sup> ROOSE (R.). Participatieve hulpverlening: bron of fata morgana? In: VAN BUYTEN (K.) (ed.). *Participatierechten van kinderen. Verzamelde Commentaren*. Centrum voor de Rechten van het Kind, UGent, 2005, p. 220.

<sup>6</sup> ROOSE (R.). Participatieve hulpverlening: bron of fata morgana? In: VAN BUYTEN (K.) (ed.). *Participatierechten van kinderen. Verzamelde Commentaren*. Centrum voor de Rechten van het Kind, Ugent, 2005, p. 224.

<sup>7</sup> Uitleg van het werkingsprincipe ‘toegankelijkheid’ op de website van de Integrale Jeugdhulp, <http://www.wvc.vlaanderen.be/jeugdhulp/>. Deze ‘5 b’s’ verschillen van de door Roose genoemde aspecten doordat hier ‘bekend’ wordt genoemd, en Roose ‘bruikbaar’ vernoemt. De andere ‘b’s’ zijn dezelfde.

<sup>8</sup> KROLS (N.). Luisteren, zien en praten. Geen jeugdhulp zonder participatie van de doelgroep. In: *Weliswaar*, 2006, vol. 71, pp. 10-12.

<sup>9</sup> VERSCHULDEN (G.). *Belevingsonderzoek bij kinderen en jongeren. Kinderen en jongeren over hun behoeften aan zorg. Eindrapport*. UGent, in opdracht van Vlaams Minister van Cultuur, Gezin en Welzijn, 2000.

<sup>10</sup> HAESSENDONCK (S.), MEYTEN (G.), TIGGELOYEND (I.). *Gelukkig zijn. Het onderzoeksrapport*. In Petto, Berchem, 2000.

De genoemde studies gaan niet echt in op drempels tot het stappen naar 'hulp'. Maar wat zij zeggen over de relatie die de minderjarigen zoeken in hun contact met al wie hen (al dan niet professioneel) zorg of hulp verstrekt, kan van groot belang zijn voor de toegankelijkheid van jeugdhulp. We kunnen ervan uitgaan dat niet alleen de door de sector omschreven 'objectieve' factoren een cruciale rol spelen in die toegankelijkheid, maar ook de verwachtingen over, percepties van en ervaringen met hulpverleningsinstanties (én andere niet-professionele hulpverleners). Een van de weinige internationale studies over drempels naar de hulpverlening bevestigt dit: de drempels die jongeren noemen, hebben te maken met vertrouwen en vertrouwelikheden, de angst om de controle over de hulp te verliezen, en het stigma en het verlies aan eigenwaarde die kunnen samengaan met het zoeken naar professionele hulp.<sup>11</sup> Intussen is er ook een Vlaamse gevalstudie beschikbaar die het verhaal op dezelfde manier vertelt. CAW Hageland ging na waarom de drempel voor jongeren zo hoog is om naar een Jongeren Advies Centrum (JAC) te stappen. Jongeren geven vooral aan dat ze zich schamen om te gaan, dat ze er zich niet op hun gemak voelen, dat ze hun probleem liever zelf oplossen, dat ze het JAC niet kennen en dat ze het niet vertrouwen. Ze denken ook dat ze daar niet zullen begrepen worden en dat ze daar niet zullen geholpen worden. Jongeren gaan ook enkel naar het JAC met grote problemen, als ze tenminste de dienst weten liggen.<sup>12</sup>

Er zal dan ook in dit onderzoek moeten nagegaan worden welke van deze diverse factoren juist de cruciale deuren en drempels zijn in de zoektocht van minderjarigen naar hulp: tijdens het 'voortraject' om veeleer de perceptie te bevragen, en bij de hulpverlening om de ervaring te bevragen i.v.m. het stappen naar professionele hulpverlening.

<sup>11</sup> GILCHRIST (H.), SULLIVAN (G.). Barriers to Help-seeking in Young People: Community Beliefs About Youth Suicide. In: *Australian Social Work*, 2006, vol. 59, nr. 1, pp. 73-85.

<sup>12</sup> VANDENBERK (M.). *Gezocht: een professionele kameraad! Eerstelijns hulpverlening door de bril van jongeren*. CAW Hageland, 2006, p. 33.





# 3

Hoofdstuk

# onderzoeks opzet

# 1 Onderzoeksvragen

De centrale vraag van het onderzoek is: **welke faciliterende en bemoeilijkende factoren bestaan er voor kinderen en jongeren om naar (rechtstreeks toegankelijke) jeugdhulpverlening te stappen?** Wat helpt of belet hen om naar deze professionele hulp te stappen? Welke rol spelen het voortraject, de problematiek zelf, of achtergrondvariabelen als leeftijd en geslacht daarin? Het onderzoek concentreert zich dus op de **'deuren' en 'drempels'** die ervaren worden bij het zoeken naar hulp.

Het onderzoek gaat op zich niet in op de inhoud van de ervaren problemen. Toch zal het soort ervaren problemen vanzelfsprekend wel een invloed hebben op de gewenste hulp en de drempels en deuren die in de zoektocht daarnaar worden ontmoet. Sommige problemen zijn duidelijk gesitueerd binnen specifieke ervaringsgebieden uit de leefwereld van kinderen en jongeren (bijvoorbeeld de contexten van school, gezin, de relaties met anderen en de eigen identiteit). Andere problemen kunnen veel meer algemeen aanwezig zijn doorheen deze verschillende contexten. Sommige problemen liggen niet zo gevoelig, andere roepen schaamte op of gaan over illegale of ongewenste zaken. Worden verschillende aspecten van 'toegankelijkheid' anders gewaardeerd naargelang het gaat om verschillende soorten problemen of contexten?

Onderzoek naar het hulp zoeken zonder daar professionele hulpverlening bij te betrekken, zal er vooral op gericht zijn om algemene lijnen te vinden in wat kinderen en jongeren verstaan onder 'toegankelijke hulp'. Wat zijn reeds in dit 'voortraject' deuren en drempels naar hulp? Hierbij kan ook de vraag gesteld worden in hoeverre de hulpinstanties uit de RTJ bekend zijn en hoe minderjarigen er informatie over vinden. Hoe worden 'de professionele jeugdhulp' in het algemeen en de bij de kinderen en jongeren gekende jeugdhulpinstanties gepercipieerd, en wat kan dit betekenen voor hun toegankelijkheid?

Het onderzoek focust zich evenwel vooral op **het moment waarop de stap naar de professionele hulpinstanties wordt gezet**. Wat is de uiteindelijke aanzet ertoe? Welke factoren houden kinderen of jongeren tegen om professionele hulp te zoeken? Wordt het stappen naar professionele hulpverleners gezien als een 'zelfgekozen' of eerder een gedwongen stap? Zouden kinderen en jongeren de stap naar de professionele hulpverlening nog op dezelfde manier zetten, of zouden ze het toch anders aanpakken?

# 2 Onderzoekspopulatie

In de samenstelling van de onderzochte populatie werd aan volgende variabelen aandacht besteed: leeftijd, woonomgeving, sociaal-economische achtergrond en gender.

## Leeftijd

Het project wil de toegankelijkheid van jeugdhulp onderzoeken bij minderjarigen. Dit beslaat de hele leeftijdsgroep tot 18 jaar, maar om redenen van relevantie en haalbaarheid werd de leeftijdsverspreiding beperkt en voor het onderzoek geoperationaliseerd in specifieke leeftijdscategorieën. Met het oog op de uiteindelijke

doelstelling van het project leek het minder relevant om ons te richten op de kinderen jonger dan 10 jaar. We weten immers dat zij voor hulp vooral naar hun ouders of andere directe naasten stappen die dan de brug maken naar eventuele externe hulpverlening. Zo zijn er maar zeer weinig kinderen onder de 10 jaar die informatie of hulp zoeken bij de nochtans uiterst laagdrempelige Kinder- en Jongerentelefoon (5,2% van de oproepen in 2006)<sup>13</sup>. Vanaf 11 jaar worden kinderen een stuk zelfstandiger, verbreedt hun leefwereld en komt ook de mogelijke hulp buiten de heel nabije leefwereld in beeld.

In de meer algemene bevraging werd gewerkt met focusgroepen. Dat vraagt een specifieke aanpak. Een homogene samenstelling qua leeftijd binnen een dergelijke focusgroep lijkt een vereiste om de gesprekken kwaliteitsvol te laten verlopen. De spreiding binnen de groep 11- tot 17-jarigen moest dus via enkele specifieke leeftijdscategorieën bereikt worden. Omwille van de haalbaarheid werd deze groep in niet meer dan drie categorieën opgedeeld. Wij kozen ervoor om focusgroepen samen te stellen met 11-jarigen, 14-jarigen en 17-jarigen. De kinderen onder de 12 jaar wilden we zeker bevragen, al was het maar om de uiteindelijke vragenlijst ook op hen te kunnen afstemmen. Op de leeftijd van 14 jaar is de leefwereld van tieners een heel stuk verbreed, wat onder meer samenhangt met de overgang naar de middelbare school. Dit betekent ook dat er heel wat meer diverse mogelijke vragen rond hulp kunnen ontstaan. Twaalf en veertien jaar worden heeft bovendien ook enkele juridische implicaties die relevant zijn voor de hulpsector (o.m. in verband met jeugdrecht, zonder ouders naar CLB kunnen stappen, eigen toestemming nodig om geplaatst te worden door het Comité Bijzondere Jeugdzorg, ...). Op 17 jaar zijn de jongeren nog een heel stuk zelfstandiger geworden. Hun leefwereld heeft zich nog aanzienlijk verder verbreed, hun problemen kunnen veel ingrijpender zijn en de klemtoon is duidelijk verschoven van de relatie met de ouders naar de relatie met vriend(inn)en.

De individuele gesprekken met kinderen en jongeren die ervaring hebben met specifieke hulpcontexten kunnen plaatsvinden met minderjarigen uit deze hele categorie van 11- tot 17-jarigen. Spreiding binnen dit criterium hebben we hier zelf minder goed in de hand, daar minderjarigen uit heel Vlaanderen vrijwillig konden reageren op een oproep voor medewerking aan het onderzoek.

### **Sociaal-economische achtergrond**

Om redenen van haalbaarheid werd, zoals dat gewoonlijk gebeurt in jeugdonderzoek, variatie in de sociaal-economische achtergrond ingebouwd door het onderzoek uit te voeren met kinderen uit de diverse onderwijsvormen in de middelbare school zoals ASO, TSO en BSO. Dit is wel een deficiënte manier om relaties te leggen met de sociaal-economische achtergrond van de deelnemers, maar hier moet goed begrepen worden dat het onderzoek geen survey-onderzoek is maar een kwalitatief onderzoek, waarin het vooral zaak is om voldoende diversiteit in de onderzoekspopulatie in te bouwen. Het maken van vergelijkingen tussen subgroepen is helemaal niet de bedoeling en zou in een beperkt kwalitatief onderzoek onvoldoende onderbouwd zijn.

### **Woonomgeving**

'Drempels' of 'deuren' worden in een stad en in een plattelandsomgeving mogelijk verschillend ingevuld. Het hulpaanbod in eerder stedelijke en in eerder rurale omgevingen is bovendien verschillend. Buiten de stad zijn heel wat hulpinstaties (zoals bijvoorbeeld het JAC) moeilijker bereikbaar. Doorheen het

<sup>13</sup> Jaarverslag 2006 Kinder- en Jongerentelefoon, p. 52. Voor contact via e-mail of chat zijn de cijfers verwaarloosbaar.

onderzoek werd dus gelet op een voldoende diversiteit in woonomgeving. Dit betekende concreet dat de focusgroepen onder meer op dit onderscheid werden gebaseerd (geoperationaliseerd via de ligging van de scholen waar wij de kinderen en jongeren bevroegen).

Hierbij kan nog opgemerkt worden dat het houden van gesprekken in stedelijke woonomgevingen ook meteen de deelname van jongeren van anders-etnische oorsprong impliceerde.

### **Gender**

Ook de rol van gender werd in rekening gebracht, en een evenwicht in de onderzoeksgroep werd dan ook bewaakt. Ook dit was enkel te controleren in de selectie van de focusgroepen. Het leek niet aangewezen om homogene focusgroepen te definiëren via gender en dus op te splitsen in jongens- en meisjesgroepen.

## 3

# Onderzoeksbenadering en aandachtspunten

### **Exploratief onderzoek**

Een van de doelstellingen van het onderzoek is te weten komen hoe kinderen het ruime begrip ‘toegankelijkheid’ definiëren. Er bestaat immers amper onderzoek in Vlaanderen naar drempels en deuren van toegankelijkheid van jeugdhulp. Gezien de beperkte termijn waarover het onderzoek liep, kon er geen sprake zijn van een doorgedreven kwalitatief onderzoek. In die zin is dit onderzoek dan ook exploratief.

### **Kwalitatief onderzoek**

De keuze voor kwalitatief onderzoek is ingegeven vanuit de onderzoeksvraag. We willen weten welke drempels en deuren kinderen beleven bij de stap naar jeugdhulp. We willen met dit onderzoek achterhalen welke betekenis kinderen en jongeren toekennen aan ‘toegankelijkheid’. Hoe vullen zij dat begrip in? Een doelstelling van het onderzoek is om nieuwe informatie en inzichten op het spoor te komen, die dan eventueel in kwantitatief onderzoek verder kunnen worden getest op hun relevantie.

In belevingsonderzoek worden jongeren zelf aan het woord gelaten. Kwalitatief onderzoek dient zich niet alleen te richten op kennis of meningen, maar moet ook nagaan hoe mensen de wereld rond zich beleven en ervaren. Belevingsonderzoek beperkt zich expliciet niet tot het bestuderen van inzichten en opinies, maar onderzoekt ook de meer contextgebonden (zeer onmiddellijke) belevingen en (meer consistente) ervaringen. Omdat belevingsonderzoek zeer dicht bij de leefwereld van de jongere blijft, is er geen sprake van sterke objectivering. Dit soort onderzoek kent ook een sterke gevoelsmatige inslag. Omwille van die redenen sluit de methodiek van het belevingsonderzoek zeer goed aan bij wat authentiek is voor kinderen en jongeren. Het uitgangspunt van dit onderzoek is dan ook de verhalen en strategieën van kinderen en jongeren te erkennen en ze niet als een illustratie te zien bij een vooraf geschreven ‘verhaal’.

### **Een gevoelig onderzoeksonderwerp**

Zoals al eerder aangegeven impliceert hulp zoeken het tonen van kwetsbaarheid. Tijdens een onderzoek getuigen over hulp zoeken, kan kinderen en jongeren eveneens in een kwetsbare positie brengen. Ook aan onderzoekers geven minderjarige persoonlijke zaken en problemen slechts behoedzaam prijs. Voor het onderzoek was het dan ook essentieel hiermee rekening te houden. Er bestaan zowel ethische als methodologische implicaties. De ongelijke (machts)relatie tussen volwassen onderzoeker en bevroagde kinderen en jongeren kan onder meer worden gemilderd door – zoals dit onderzoek zeer expliciet doet – te vertrekken vanuit de eigen belevingswereld van jongeren, hun expertschap te erkennen en dit meermaals te benadrukken, geen afkeurende houdingen aan te nemen over ‘ongewenst’ gedrag, en de deelnemers achteraf feedback te geven over wat uit hun inbreng is geleerd.

De deelname aan het onderzoek gebeurde op basis van ‘informed consent’: hierbij horen het geven van duidelijke informatie over het onderzoek, het doel ervan, de methodes en procedures, en het recht om de deelname op ieder moment stop te zetten. Vertrouwelijkheid bij het onderzoek en anonimiteit bij de verwerking en publicatie van de gegevens werden vanzelfsprekend gewaarborgd.

Bij een gevoelig thema kunnen sociale wenselijkheid, zelfcensuur, schuldgevoelens e.d. het onderzoek bemoeilijken. Een als bedreigend ervaren onderzoek kan bovendien de relatie tussen onderzoeker en onderzochte hinderen door wantrouwen en geheimhouding. Deze problemen mogen anderzijds ook niet overschat worden. Er werd in dit onderzoek immers niet gedetailleerd ingegaan op de inhoud van de problemen waarmee kinderen en jongeren te kampen hebben, wél op het traject naar hulp en de drempels en deuren daarbij. Het scheppen van een vertrouwelijke atmosfeer was cruciaal voor het onderzoek, en de manier van vragenstellen en de betoonde openheid daarbij was van groot belang. Zo werd in de veeleer ‘publieke’ context van focusgroepen niet direct naar persoonlijke ervaringen gevraagd maar werd de vraagstelling meer algemeen en open gehouden. Naast de mondelinge bevestigingen kregen kinderen en jongeren ook de kans om schriftelijk en volledig anoniem te getuigen. Dit kon een mogelijkheid bieden om toch iets te vertellen over illegale zaken, niet-gewenst gedrag, of zaken waarover schaamte wordt gevoeld.



**4**

**Hoofdstuk**

**data  
verzameling**



# 1 Dataverzamelingstechnieken

Het onderzoek werd gevoerd in twee contexten: een bevraging bij een algemeen publiek van minderjarigen en een bevraging bij jongeren die reeds contact hebben gehad met rechtstreeks toegankelijke jeugdhulp. Dit gebeurde respectievelijk via focusgroepgesprekken en via individuele interviews.

## Focusgroepgesprekken

We bevroegen kinderen en jongeren uit de ‘algemene’ groep kinderen en jongeren in scholen via focusgroepen. Focusgroepen zijn kleine groepen van een zestal tot een achttal deelnemers die rond een ‘focus’ of thema praten met elkaar. Zo kan veel en diverse informatie relatief snel worden verkregen. Focusgroepen stimuleren de deelnemers om hun uitspraken te beargumenteren of op elkaars uitspraken verder te gaan. Gezien het ‘persoonlijke’ thema vroegen we daarbij niet in de eerste plaats enkel naar de eigen ervaringen. Dit kan immers te gevoelig liggen om in groep te bespreken. Wel werd gevraagd naar ‘de problemen van kinderen en jongeren’ in het algemeen, waarom er hulp gezocht wordt, en wat de deuren en drempels daarbij zijn. Het kon dus evenzeer gaan om ervaringen met jeugdhulp uit de vrienden- of kennissenkring. Zulke gedeelde ervaringen met hulp of beeldvorming van de jeugdhulpverlening bepalen mee het imago van de jeugdhulp of van hulpinstanties, en zo ook de toegankelijkheid ervan. De deelnemers aan de focusgesprekken konden ook individueel en anoniem hun ervaringen neerschrijven, een techniek waarmee wij, gezien het potentieel gevoelige thema, bijkomende informatie hoopten te verkrijgen.

## Diepte-interviews

Het leek weinig wenselijk om de focusgroepen al te zeer te willen richten op de eigen ervaringen met de stap naar de professionele hulpverlening. Niet alleen is dat een gevoelig onderwerp, we konden er ook van uitgaan dat slechts weinig jongeren voeling, laat staan concrete ervaring, hebben met de jeugdhulp. Met het oog op het opstellen van de vragenlijsten, moest het zwaartepunt van het onderzoek niettemin liggen op de ervaringen van kinderen en jongeren die wél de stap naar professionele hulp hebben gezet. We kozen voor anonieme halfopen diepte-interviews als een aangewezen manier om gegevens te bekomen van kinderen en jongeren over de ervaring met en perceptie van de toegankelijkheid van jeugdhulp. In een individueel interview kan ook dieper worden ingegaan op het eigen verhaal van de minderjarige en op de hele context waarbinnen het stappen naar hulp gebeurde en al dan niet werd aangemoedigd of bemoeilijkt.

# 2 Operationalisering

## Focusgroepgesprekken

De deelnemers van de focusgroepen werden in scholen geselecteerd. Voor de selectie van de scholen, kozen we er – met het oog op de haalbaarheid – voor om in twee provincies te werken: Vlaams-Brabant en Oost-Vlaanderen. Al is de keuze van de scholen niet van invloed op de onderzoeksvraag, toch werd er wel getracht een zo groot mogelijke diversiteit in het onderzoek te verkrijgen. Daarom

werden zowel in het gemeenschapsonderwijs als in het vrij gesubsidieerd onderwijs scholen aangesproken. Afhankelijk van het onderwijsnet en de school zelf bestaat er immers een andere CLB-koepel, een andere aanpak van de leerlingenbegeleiding,... De focusgroepen zijn intern homogeen qua leeftijd en opleidingsvorm (ASO, TSO of BSO). Via de ligging van de school beoogden ze dit ook te zijn wat betreft woonomgeving (stad of platteland). Er werd met klassen in het derde jaar en in het zesde jaar gewerkt voor het secundair onderwijs, met de zesde klas in het lager onderwijs. Concreet werkten volgende scholen mee aan het onderzoeksproject:

Regio	Stad/ Platteland	Gemeenschapsonderwijs		Vrij Gesubsidieerd Onderwijs	
		6de klas		6de klas	
Vlaams-Brabant	Opwijk			Vrije Basisschool Nijverseel	
Oost-Vlaanderen	Aalst	Basisschool Park			
		3ASO	3TSO	6ASO	6BSO
Vlaams-Brabant	Leuven			Heilig Drievuldigheidscollege	Vrij Technisch Instituut
	Asse	Koninklijk Atheneum Vijverbeek	Koninklijk Atheneum Vijverbeek		
Oost-Vlaanderen	Gent	Koninklijk Atheneum	VIP-school		
	Denderleeuw			Instituut Katholiek Secundair Onderwijs	Instituut Katholiek Secundair Onderwijs

Deze opzet leverde in totaal **10 focusgroepen** op. Met elke groep werden twee gesprekken gehouden. In totaal werden dus **20 focusgroepgesprekken** gehouden. Na een korte voorstelling van het onderzoek door de onderzoekers in de betrokken klassen, werden op vrijwillige basis zes tot acht deelnemers per focusgroep geselecteerd. Voor het groeps gesprek werd ongeveer 50 minuten tot 1 uur voorzien. De gesprekken werden soms afgenomen tijdens de middagpauze, maar meestal kozen de scholen ervoor om dit tijdens de lessen te laten doorgaan. De gesprekken werden begeleid door twee onderzoekers: één als facilitator, de ander als observator.

Omdat het ging om een potentieel gevoelig thema formuleerden we de vragen zo dat het gesprek ging over de manier waarop 'kinderen' of 'jongeren' (in het algemeen) omgaan met problemen en met het zoeken naar hulp. De deelnemers aan de gesprekken konden zo ook vertellen over de ervaringen van andere kinderen en jongeren die zij kennen.

Het eerste focusgesprek wou vooral inzicht geven in de verschillende soorten zoek- en oplossingsstrategieën die minderjarigen hanteren als ze met een probleem geconfronteerd worden. De klemtoon lag in dit eerste gesprek ook op het hulp zoeken in de eigen directe omgeving. Het tweede focusgesprek stelde dan weer de professionele jeugdhulpverlening centraal: kennis, voorkeuren, deuren en drempels. In beide gesprekken peilden we ook naar de behoeften van minderjarigen bij hun stap naar hulp.

Meer concreet wilde het eerste gesprek aan de hand van een beschrijving van een

probleemsituatie op het spoor komen welke mensen jongeren wel en niet in vertrouwen nemen en waarom ze dat precies doen of niet doen. Ook de behoeften van jongeren t.a.v. een persoon die ze iets toevertrouwen, werden in het gesprek bevestigd. Het tweede gesprek startte met een aantal vragen naar kennis, zowel spontane kennis als herkenning, van professionele eerstelijns hulpdiensten. Aan de hand van aangeboden ‘vignetten’ die elk een andere probleemsituatie schetsen, werd vervolgens bekeken welke drempels of deuren er voor de deelnemers bestaan bij de stap naar hulp in die specifieke situatie. Door te werken met zulke situatiekaartjes was de bevestiging vrij open en bood ze toch voldoende houvast. In het gesprek werd namelijk niet op ‘de jeugdhulp’ in het algemeen gefocust, maar op wat toegankelijkheid van jeugdhulp voor jongeren concreet inhoudt en welke drempels en deuren zij zien bij de stap ernaartoe. De respondenten bekeken tot slot ook kritisch een tekst waarin een hulpdienst wordt voorgesteld, en waarin een aantal kernbegrippen zoals anonimiteit en vertrouwen vermeld staan.

Tussen de verschillende stadia van de dataverzameling werd de gang van zaken regelmatig besproken. Dit maakte niet alleen een tussentijdse analyse mogelijk, maar ook een verdere verfijning van de bevestiging. Welke vragen of technieken werken? Welke vragen en thema’s roepen veel reactie op, of net niet? Zijn er betekenisvolle verschillen merkbaar tussen groepen respondenten?

Tussen beide focusgesprekken in konden de deelnemers iets schrijven over welke problemen zij zelf hebben meegemaakt, of ze daar al dan niet over verteld hebben aan iemand, of ze al dan niet naar hulp hebben gezocht, wat daarbij de drempels waren of wat hen precies heeft aangezet om hulp te zoeken. Deze anonieme verhalen werden in de tweede sessie verzameld in een zgn. ‘secret box’<sup>14</sup>, een doos die alleen door de onderzoekers, na de gesprekken, wordt geopend. Elke deelnemer werd gevraagd een enveloppe in de doos te stoppen, zodat het niet zichtbaar is wie iets geschreven heeft en wie niet. Deze extra techniek bleek uiteindelijk geen meerwaarde te bieden: de enveloppen werden in de tweede sessie vaak vergeten, en de verhalen die we toch kregen waren niet echt bruikbaar voor ons onderzoek.

### Diepte-interviews

Het vinden van voldoende respondenten voor een open, kwalitatief onderzoek is bij bevestigingen rond gevoelige thema’s een heikel punt. Ondanks de beperkte termijn waarover het onderzoeksproject liep, werd er dan ook tijd voorzien voor het contacteren van actoren uit de netwerken RTJ. Concreet werden in alle regio’s in Vlaanderen CLB’s en JAC’s aangesproken met de vraag of hun medewerkers een algemene oproep naar minderjarigen wilden verspreiden aan de hand van een foldertje. In de keuze van het aantal CLB’s en JAC’s werd rekening gehouden met de woonomgeving (CLB’s en JAC’s zowel op het platteland als in de stad), maar ook met de verschillende eigenheid van de netwerken zelf (alle CLB-koepels overeenkomstig de onderwijsnetten). Aan de medewerkers werd de vraag gesteld of zij de oproep om mee te werken aan het onderzoek aan hun cliënten wilden doorspelen. De meerderheid van de respondenten werden bereikt via deze oproepen langs de JAC’s en CLB’s.

Oproepen in de media bleken minder efficiënt maar leverden toch enkele jongeren op die wilden meewerken. Een oproep werd geplaatst op websites voor jongereninformatie ([www.jongereninformatie.be](http://www.jongereninformatie.be), [www.Life1215.be](http://www.Life1215.be)) en de sites van het Kinderrechtencommissariaat en In Petto. Ook in de tijdschriften Yeti en Maks! verscheen de oproep.

<sup>14</sup> PUNCH (S.). Interviewing Strategies with Young People: the ‘Secret Box’, Stimulus Material and Task-based Activities’. In: *Children & Society*, 2002, vol. 16, pp. 45-56.

Gestimuleerd door de oproep konden kinderen en jongeren op vrijwillige basis hun gegevens doorgeven aan de onderzoeker, die dan contact met hen opnam. Om de drempel tot deelname zo laag mogelijk te houden en de anonimiteit te bewaren, was het naar de onderzoeker sms'en van een telefoonnummer hiervoor reeds voldoende.

Er werd een aantrekkelijke 'incentive' voorzien om mogelijke deelnemers aan te moedigen om zich op te geven voor het gesprek: twee filmtickets. Ondanks de moeilijke en kortstondige rekrutering werden er in totaal toch 20 jongeren bereid gevonden voor een diepte-interview. De respondenten, zes jongens en veertien meisjes, waren allen ouder dan 12, en kwamen uit heel Vlaanderen.

Met deze respondenten werd een individueel face-to-face interview gehouden dat ongeveer een uur duurde.

Om te stimuleren dat kinderen en jongeren zo open mogelijk over het onderwerp zouden kunnen praten, verliepen de interviews anoniem. Daarom vonden de gesprekken ook plaats in de eigen omgeving van de respondenten, op een plaats en tijdstip die hen het best pasten.

De meeste respondenten werden geïnterviewd in een face-to-face gesprek. Omdat sommige deelnemers nood hadden aan een grotere anonimiteit, werd op hun vraag ingegaan om de gesprekken af te nemen via e-mail. Slechts twee gesprekken gebeurden op deze manier.

In de individuele interviews vertelden de jongeren vooral hun eigen verhaal. Maar toch werd doorheen het gesprek vooral gefocust op de verschillende stappen die de jongere heeft gezet of heeft moeten zetten, zowel naar zijn/haar eigen omgeving als naar professionele jeugdhulp. We wilden ook weten wat die stappen moeilijk maakte ('drempels') en wat er uiteindelijk voor heeft gezorgd dat ze die stap hebben gezet ('deuren'). Ook naar de cruciale behoeften jegens vertrouwenspersonen of jegens professionele hulpverleners werd gevraagd. De criteria die Integrale Jeugdhulp in de definitie van toegankelijkheid onderscheidt, werden ook aan hen voorgelegd. Hoe bereikbaar, hoe beschikbaar, hoe bekend, hoe betaalbaar en hoe begrijpbaar is jeugdhulpverlening voor jongeren? Tot slot werd ook hun huidig beeld van jeugdhulpverlening gepolst door te vragen naar wat ze anderen in dezelfde situatie zouden aanraden.



# 5

**Hoofdstuk**

**data  
analyse**

# 1 Methode

De gesprekken in scholen werden geregistreerd en uitgetypt ten behoeve van de analyse. Het tussentijds beluisteren of zelfs reeds uittikken van de eerste sessies van de focusgesprekken maakte al een eerste verwerking van gegevens ter voorbereiding van de tweede sessie mogelijk. De individuele gesprekken met minderjarigen – face-to-face – worden eveneens opgenomen en uitgetypt. Van de gesprekken via e-mail bestaat vanzelfsprekend reeds een neerslag.

De analyse van de onderzoeksresultaten werd, gezien de korte beschikbare tijdsperiode, vooral pragmatisch aangepakt. Enerzijds was zij erop gericht om een bruikbare input te leveren voor het opstellen van de vragenlijst. Anderzijds wou de analyse ook meer inhoudelijk een antwoord formuleren op de onderzoeksvragen. De kwalitatieve analyse werd op een open manier vanuit de onderzoeksgegevens zelf gemaakt, zonder vooraf vastgelegde categorieën.

# 2 Feedback

Zoals Kind & Samenleving dat gewoonlijk doet na een onderzoek, geven wij de deelnemende kinderen en jongeren feedback over wat wij van hen geleerd hebben. Dit zal gebeuren in de vorm van een korte brochure met de belangrijkste bevindingen, sprekende citaten e.d. Deze brochure zal worden opgestuurd naar de deelnemers aan de focusgesprekken en de scholen waar deze gesprekken werden gehouden. Niets afdoend aan de gewaarborgde anonimiteit van de kinderen en jongeren waar we een individueel gesprek mee hadden, werd met hen afgesproken om ook aan hen deze brochure (via mail) op te sturen.

**6**

**Hoofdstuk**

**bevindingen**



# 1 Deuren, drempels en behoeften

## 1.1. 12-18-jarigen

### 1.1.1. Algemeen

Hulp zoeken beschouwen we als een traject. Een traject dat bestaat uit twee grote delen: het in vertrouwen nemen van mensen uit je eigen omgeving en het zoeken naar hulp in de professionele hulpverlening. Bij elk van deze deeltrajecten zijn er behoeften, drempels en deuren te onderscheiden.

Dit onderzoek is gebaseerd op gesprekken met minderjarigen met en zonder ervaring in de rechtstreeks toegankelijke jeugdhulp. Daarbij spreken de jongeren die niet in contact zijn geweest met de RTJ veeleer vanuit het beeld dat ze van de jeugdhulp hebben, terwijl we de andere, via individuele interviews bevroegde jongeren veeleer als ervaringsdeskundigen aanspraken. Het is belangrijk om zien dat de jongeren met ervaring in de RTJ die in het onderzoek bereikt werden, jongeren zijn die geen absoluut onoverkomelijke drempels hebben ontmoet in hun zoektocht. De jongeren die echt (meteen) afgehaakt zijn, hebben we niet kunnen bereiken, noch de jongeren die de weg naar de jeugdhulp nooit hebben gevonden, ook al kampten zij met een ernstig probleem.

Heel wat kenmerken van jeugdhulp(diensten) kunnen voor jongeren zowel 'drempels' zijn als 'deuren' (stimulansen). Dat hangt af van de situatie, de aard van het probleem, persoonlijke voorkeuren van de jongere,... Die complexiteit impliceert voor het hulpaanbod onder meer het grote belang van diversiteit en keuzemogelijkheden (bijvoorbeeld in communicatiemiddelen, de ruimte waarin een gesprek plaatsheeft...).

### 1.1.2. Hulp zoeken

Het is niet altijd zo dat jongeren vanzelf op zoek gaan naar hulp en steun als ze met iets zitten. Vaak zullen ze eerst proberen om het zelf op te lossen. En als ze dan beslissen om iemand in vertrouwen te nemen over het probleem waar ze mee zitten, dan bestaan er een aantal elementen die bij hen een rol spelen.

Zo is het soort probleem waar jongeren mee geconfronteerd worden belangrijk bij het zoeken naar hulp of niet. Volgens jongeren zijn er twijfels om iets over het probleem te vertellen als het gaat om een illegaal probleem (bijvoorbeeld een drugsprobleem), om een persoonlijk probleem (zoals een probleem met zichzelf, zoals o.a. krassen), om een probleem dat met thuis of met de ouders te maken heeft of om problemen die in bepaalde sociale omgevingen als taboe worden aanzien. Zo heerst er in de vriendenkring van jongeren dikwijls nog wel een taboe rond seksuele vragen en problemen, in de thuissituatie kan de houding van ouders t.o.v. bepaalde maatschappelijke fenomenen zoals homoseksualiteit bepalend zijn om er hen iets over te vertellen of niet. Andere soorten problemen zijn in de ogen van jongeren dan weer veel makkelijker om hulp in te roepen van anderen (zoals bijvoorbeeld leerproblemen).

*De grootte van het probleem kan er ook wel toe doen. Gelijk als uw lief het uitgemaakt heeft, daarvoor zou ik niet naar een JAC gaan, want dat is eigenlijk niet eh...allez, echt veel kun je daar niet echt over zeggen he... maar gelijk krassen, zelfmoord, ja, dat is wel...*

*Fiona*

*En bij dat [ongewenste zwangerschap] moet je ook veel meer zelf beslissen, zo van 'Wat ga ik doen?', zo van 'Ga ik het houden, ga ik het niet houden?', dus dat is zo veel persoonlijker... dan zo ja...*

**3TSO**

*Ja. Bijvoorbeeld. Je hebt vrij conservatieve ouders soms en als je dan bijvoorbeeld met een seksueel probleem zou zitten of zo euh ja. Of dat je vriendjes hebt en ge zegt dat niet aan uw ouders dan kan je als je daar dan problemen mee hebt dan kunt ge dat ook niet aan uw ouders zeggen natuurlijk want dan moet ge heel dat ding opbiechten. Maar bijvoorbeeld als ge met een probleem zit van ik heb door dat ik eigenlijk homo of lesbisch ben, denk ik dat ge dat ook niet gemakkelijk aan uw ouders kunt zeggen, maar dat dat zelfs aan uw vrienden ook heel moeilijk is. Want ik weet wel, onze klas bijvoorbeeld, die zou zeggen van 'Oh'. Stel dat gij lesbisch of homo zijt ik zou daar geen probleem mee hebben, maar als iemand dat echt zou zeggen dan denk ik dat dat ineens toch wel andere reacties gaat krijgen dan dat zij hebben gezegd, omdat ja.*

**Alyssa**

Jongeren geven ook zelf aan dat hun persoonlijkheid een rol speelt als ze op zoek gaan naar hulp. Een aantal dimensies leken daarbij voor hen bepalend te zijn: het karakter (Ben je een introvert of extravert persoon? Praat je graag over jezelf en over wat je bezig houdt?), verlegenheid (Hoe verlegen ben je?), de mate waarin iemand een twijfelaar is of besluiteloos blijft, welke communicatieve vaardigheden je het best liggen (Heb je een voorkeur voor praten of voor schrijven?). Het is in deze context dat we de volgende drempel moeten situeren: jongeren durven soms geen hulp zoeken bij diensten omdat ze er niemand kennen.

*Ja, maar ik, ik, allez, ik persoonlijk, ik, dat is voor een stuk mijn persoonlijkheid he, ik zeg dat nooit niet... (...) Ik zal altijd zo... als ik met iets zit, hou ik dat altijd voor mijn eigen. (...) Maar eigenlijk, een probleem waar ikzelf mee zit, zal ik niet heel snel tegen een ander vertellen.*

**Flip**

*Ja, ik heb dat in het begin ook zo gehad van ik moet daar niemand mee lastig vallen en ik moet dat hier zelf oplossen. Ik begrijp dat wel omdat dat zoiets is van ja, de meeste mensen zijn zo niet gewend van hulp te vragen aan iemand, en dat ja, ze denken altijd van als ik het zelf oplos, dan hoeft niemand hem daarmee bezig te houden. Ik dacht altijd van ja, er gaat niemand zijn die mij, zich met mij wil bezighouden, ik ga mensen hun tijd verdoen. En zo dacht ik dus van ja, ik zal het zelf moeten doen. Maar op den duur besepte ik van ja, het lukt gewoon niet meer.*

**Roos**

**En waaraan ligt het volgens jou dat jij niet zelf naar hulp bent gestapt?**

*Dat ligt aan mij... ja, gewoon... ik denk altijd dubbel... ik wou het wel doen, maar dan weer niet...*

**Katrien**

Ook de eigen kwetsbaarheid van jongeren bepaalt of ze durven hulp vragen of niet. Jongeren schamen zich er dikwijls voor dat ze een probleem hebben en zijn onzeker. Vaak is er angst aanwezig voor veranderingen in de bestaande situatie en voor de gevolgen van hun stap naar hulp naar de toekomst toe.

*Ja, ik weet dat nog goed, ik zat in de zetel bij haar thuis en ik zei: 'Ja, ik moet u iets vertellen...' en ze zag direct aan mijn gezicht, ja, ik begon helemaal te zweten, ze zag direct aan mijn gezicht dat er iets ernstigs scheelde, en ja, ze kwam voor mij zitten en het heeft echt zeker 10 minuten geduurd eer ik het haar kon vertellen, en euh... ja ik begon helemaal te bibberen enzo... en euh... Ik zat met het gedacht van 'als ik het vertel, wat gaat zij dan doen, wat gaat zij dan zeggen?', ik zat zelfs met het gedacht dat ze mij naar een instelling ofzo zou sturen ofzo, weet ik veel. En toen ik het dan had verteld, dan wist zij natuurlijk niet wat zeggen... ja, ze vroeg dan of ze het mocht zien, mijn armen enzo, en ja, dat was dan ook nog moeilijk om dan mijn mouwen op te stropen enzo...*

**Elisabeth**

*Veel mensen vinden, naar hulpverlening gaan is zeggen dat je zwak bent. Dat is denk ik een van de grootste vooroordelen dat er bij jongeren leeft is van hulpverlening is voor zwakkelingen. Dat is niet waar. Het is pas zwak als je weet van ik kan het echt niet meer en nog altijd zeggen van 'ik wil niet', dat is gewoon dom. Allez, ik vind dat... ik vind dat echt dom. Want dan krijg je mensen die beginnen, ja... zichzelf van alles aandoen, die beginnen rondlopen met zelfmoordplannen, die zelfmoordpogingen ondernemen, gewoon omdat ze vaak te koppig zijn om iets te doen.*

**Kanya**

Iets anders dat ook de zoektocht naar hulp beïnvloedt, is de eigen relatie tot het probleem. Hoe jongeren zelf omgaan met hun probleem is een belangrijke factor in het al dan niet op zoek gaan naar hulp. Er bestaan voor jongeren allerlei redenen om niet over hun probleem te vertellen en hulp te vragen. Jongeren vinden het probleem niet ernstig genoeg, ze beseffen niet dat er wat scheelt, ze schrijven het probleem zodanig toe aan zichzelf dat ze vinden dat ze het zelf moeten kunnen oplossen of ze achten het niet wenselijk om een probleem te hebben. In de zoekstrategie die ze ontwikkelen, zijn ook vooral het zelfbeeld, de fysieke klachten die ze ervaren en het eigen geweten van tel.

*Ik heb dat na een tijd ook zo van, ja, je kan wel geholpen worden, maar uiteindelijk moet ge dat dan toch allemaal zelf oplossen, eh...ik vind, ze kunnen u helpen dat oplossen, maar uiteindelijk moet ge het toch allemaal zelf waarmaken, dus... Niemand kan het voor u oplossen.*

**Elisabeth**

*Ik dacht altijd zo van ik ben de enigste die dat doet, en ge zijt zo ja van ik zal mij waarschijnlijk maar aanstellen en al en het zal waarschijnlijk gewoon allemaal in mijn hoofd zitten van ja, dat ik het allemaal mijn eigen wijs maak enzo, dat er dingen zijn die niet kloppen en dat vooral van ge stelt u aan en ge zijt de enigste die dat doet. Dan is dat zo van ja, er bestaat nog niet veel over, over zelfverminking enzo, dus dat was zo van ja, gij zijt hier zot en ge zijt hier gek dus.*

**Roos**

Zo kan de relatie die ze ervaren met het probleem soms ook een deur betekenen om naar hulp te stappen. Als je beseft dat je het probleem niet alleen kan oplossen en dat het te ernstig is geworden, als je er zelf écht iets wil aan doen of als je écht een oplossing wil.

*Wel ja, het is zo, ik wil er echt iets aan doen, ik wil dat het overgaat en met die gedachte ben ik naar het CLB gestapt. Met de gedachte van die mensen gaan je misschien kunnen helpen en al wat dat je nu meemaakt, allez... dat kan niet slecht zijn hé, zulke dingen.*

**Janne**

In de ogen van jongeren zijn het in eerste instantie de mensen uit de dichte omgeving die van belang zijn bij het zoeken naar hulp. Het is echter niet altijd heel gemakkelijk om iets te vertellen aan mensen in de eigen omgeving. Jongeren geven zeker aan dat ze bepaalde behoeften hebben op dit vlak. In het algemeen willen ze mensen kunnen vertrouwen, zouden ze hen graag door en door kennen en willen ze er steeds op kunnen terugvallen. Het is voor jongeren ook belangrijk dat ze een kritisch antwoord krijgen op hun vragen. Degenen aan wie ze het vertellen, moeten hen fouten kunnen vergeven en hen kansen kunnen blijven geven. Iemand die tijd heeft om te luisteren, die sociaal is in omgang en waar je gemakkelijk mee kan babbelen, vinden jongeren veel toegankelijker. Liefst ook iemand die hen niet zal veroordelen en die het kan begrijpen.

Verder geven ze aan dat ze zelf ook belang hechten aan iemand met 'ervaring'. Ervaring wordt dan weer op verschillende manieren ingevuld. Soms bedoelen ze levenservaring, soms gaat het over ervaring met hetzelfde probleem of ervaring met verschillende problemen. Vertrouwelingen hoeven het niet altijd zelf meegemaakt te hebben om in de ogen van jongeren 'ervaren' te zijn. Het volstaat voor jongeren vaak dat mensen genoeg anderen met een probleem of met problemen kennen, zodat ze 'weten wat het is'. Maar wanneer aan al deze behoeften zou voldaan zijn, bestaan er bij jongeren nog steeds twijfels om iets te vertellen aan mensen uit hun nabije omgeving. Zo hebben ze bijvoorbeeld ook angst dat er door het te vertellen veranderingen zullen optreden in de thuissituatie of in hun sociale relaties.

#### **Wat bedoel je met iemand met 'ervaring'?**

*Bijvoorbeeld als je een persoonlijk probleem hebt, dat het mensen zijn die het ook hebben meegemaakt, en die ouder zijn en zij kunnen dan vertellen hoe zij er mee omgegaan zijn. En als je dan gewoon een studieprobleem hebt, dat er mensen zijn die op de hoogte zijn, zoals de mensen van het CLB, die je kunnen opvolgen enzo en zij hebben dan meer ervaring op dat vlak en zij weten er meer van.*

**Sylvie**

*Zo iemand die de situatie zo anders bekeek en dan zo wat volwassener raad gaf, dat deed mij wel iets azo, zo van een keer, hoe moet ik dat zeggen, zo van iemand die ervaring heeft met, ja, met het leven whatever azo...*

**Sarah**

*Soms wel omdat hier hangt het er heel erg van af, als ik weet dat de persoon tegen wie ik het vertel, dat die zelf ook met momenten echt serieus in de problemen zit en zo, dan heb je achteraf wel van 'wat ga ik dat nu tegen die vertellen?'. Maar langs de andere kant zijn dat meestal ook de mensen die het beste snappen wat je zegt, want iemand die nooit problemen heeft gehad eigenlijk, die altijd een heel gelukkig gezin heeft gehad en goeie vrienden heeft gehad, die snappen ook heel vaak niet waarom jij van bepaalde zaken een probleem maakt, of waarom dat een probleem vormt voor jou, omdat die, die zijn zo gelukkig opgegroeid en heel goed voor hun, maar die hebben heel veel moeite om in te zien waarom bepaalde zaken voor jou wel een probleem vormen. En dat zijn dan ook de mensen waar je het niet zomaar tegen gaat vertellen want dan heb je zo iets van 'hoe groot is de kans dat die het gaan snappen?'*

**Kanya**

Heel specifiek stappen jongeren vooral naar ouders, vrienden en leerkrachten als ze met iets zitten. Maar elk van deze 'hulplijnen' kent in hun ogen ook heel wat deuren en drempels voor wie wat aan hen wil vertellen.

## Ouders

Aan ouders vertellen jongeren niet onmiddellijk wat er scheelt, omdat ze hen niet willen kwetsen: omdat ze bang zijn dat ouders teleurgesteld gaan zijn, dat ze er zullen onder lijden of dat ouders zich schuldig zullen gaan voelen.

*Ik weet niet... Het is hoe ouders gaan reageren, in een depressie geraken...*

### 3ASO

Vaak voelen jongeren zichzelf ook schuldig tegenover hun ouders en is dat ook een reden om het niet te vertellen.

*Maar nu, want ik denk nu toch als ik zo een film op TV zie van iemand die zichzelf pijn doet, dan denk ik van allez, mijn mama die heeft dat zelfs in het echt gezien eno en uw eigen dochter. En ik vond dat allee moest ik zelf kinderen hebben en ik zou dat zien dat mijn zoon of mijn dochter dat doet, ik zou dat toch ook niet graag hebben.*

### Sofie

Anderen zijn dan weer gewoon bang dat ouders kwaad zullen zijn, dat ze straf of een preek zullen geven. Jongeren vertellen het ook niet aan ouders omdat ze bang zijn dat ze overbezorgd gaan zijn, hen zouden gaan controleren, dat ze hen geen kansen meer zouden geven en omdat ze het vertrouwen van hun ouders zouden kunnen verliezen.

*Ze gaan dan proberen, ik denk hé, ze zijn dan dikwijls over iets bezorgd, ze gaan altijd wel zo, ze gaan meer aandacht geven, ze gaan meer, allez ja, dat zit soms in kleine dingetjes, maar gewoon die extra aandacht dat ge daar dan voor krijgt, dat stoort mij dan ook al hé. Ikzelf ben dan ook iemand die zoiets heeft van 'Laat mij gerust, laat mij dat alleen doen, hé, ik zal dat alleen ook wel kunnen.*

### Flip

Dat jongeren niet weten hoe hun ouders zullen reageren als ze het vertellen, vormt ook een goede reden om het dan maar niet te vertellen. Men wil de ouders ook niet lastigvallen en hen sparen. Jongeren geven ook aan dat het moeilijker is om iets aan je ouders te vertellen als ze niet beschikbaar zijn (ze zijn niet thuis of hebben geen tijd).

*Nu vertel ik eigenlijk meer, maar ik praat meer met mijn moeder dan met mijn vader, ze is ook meer thuis eno, en de momenten dat je zo alleen bent met haar, dan ga je iedere keer zo meer vertellen dan dat je eigenlijk zelf beseft. En bijvoorbeeld, ja, gelijk, bijvoorbeeld als je zo jaren terug gepest werd in de klas, durfde je dat niet zeggen, omdat je dacht dat ze ging teleurgesteld zijn in jou, of dat ze een ander beeld zou krijgen over jou, en dan zeg je dat niet, maar jaren nadien zeg je dat wel, zo een keer terloops, als je daarover bezig bent, en ik had haar dat dan ook gezegd van 'Ik dacht dat je teleurgesteld zou zijn in mij,' en ze zei 'Moch, waarom denk je dat nu?' en daarom durf ik haar nu nog meer te zeggen, omdat ik weet dat ze dat niet, ja...*

### Janne

Ook als ze geen goede band hebben met hun ouders, als ze er niet goed mee kunnen praten, zwijgen ze liever. Het behoeft dan niet veel uitleg dat als ouders zich niet interesseren of als ze het merken en er niet naar vragen, dat jongeren helemaal niet geneigd zullen zijn om hun ouders iets vertrouwelijk te vertellen. Ze vertellen evenmin wat aan ouders als ze bang zijn dat ze hen niet zullen steunen, niet in hen zullen geloven, hen misschien wel zullen laten vallen. Dat ouders zouden kunnen gaan denken dat ze zich aanstellen en dat ouders hen niet zouden kunnen begrijpen, stellen heel andere redenen voor om het hen ook niet te gaan vertellen. Maar

ook als ouders een ander standpunt of mening hebben over de problematiek, vrezende jongeren dat ze hen niet zullen begrijpen en zeggen ze liever niets.

**En waarom hebben jongeren het moeilijk om over die dingen de ouders op de hoogte te stellen dan?**

*Het hangt ervan af over wat het gaat. Heel vaak als ze niet willen dat hun ouders het weten, dan is het omdat het thuis scheef zit, of omdat ze zwanger zijn, of omdat ze aan de alcohol of aan de drugs zitten. Dat zijn de drie dingen... persoonlijk, ja, sorry, als ik zwanger zou zijn, dan zou ik ook niet willen dat ze dat bij ons thuis direct weten zenne. Of zoiets als seksuele geaardheid, mijn ouders weten daar ook niets van, dat zijn vaak heel moeilijke dingen. Dat zijn eigenlijk dingen, alle, bij ons thuis merk ik dat toch, dat zijn ideeën die ge afleidt uit gesprekken die algemeen worden gevoerd, bij ons thuis, als er gesprekken worden gevoerd over homo en dit en dat, dat weet ik, daar moet ik thuis niet mee afkomen, want daar schieten ze mij voor af. Uit dingen dat ze zeggen, en hoe ze reageren enzo, dat is al, mijn ouders zijn gewoon zo conservatief...*

**Kanya**

Sommigen zijn zelfs bang dat ouders hen anders zouden gaan bekijken als ze het zouden vertellen en zien daarin een geldige reden om dat niet te doen. Een probleem dat rechtstreeks te maken heeft met ouders, betekent op zich een drempel om het te vertellen aan ouders. Een andere reden om niet naar je ouders te stappen met je probleem, is de idee dat ouders uiteindelijk toch geen deskundigen zijn en je probleem niet zullen kunnen oplossen.

*Neen, toch niet tegen mijn papa.. later heb ik het wel tegen mijn mama gezegd... en die was dan wel zo in paniek enzo... en die begon dan zo afhankelijk te doen en bijna te wenen enzo... en daar ben ik ook niet mee geholpen en dus ben ik ook gestopt om het tegen haar te zeggen...*

**Elisabeth**

Je moet ook elke dag verder met je ouders, en omdat je niet elke dag met je probleem wil geconfronteerd worden, vertel je het liever niet. Jongeren voelen zich ook financieel en in het algemeen te veel afhankelijk van ouders, en brengen dan liever ook geen verandering in die situatie door over hun probleem te vertellen. Ze zijn bang voor de gevolgen wat betreft de thuissituatie of om ouders teleur te stellen. Wie problemen thuis heeft of met zijn ouders, wie een illegaal probleem heeft, vertelt thuis ook liever niets.

*Enigszins omdat ik denk, ik denk dat dat ook iets is van: ik moet elke dag met mijn ouders samenleven hé, dus ik kom dan thuis van het school en ja... en eventueel zult ge er later nog eens terug over beginnen of dikwijls ja, vragen stellen en tegenover vrienden waarmee dat ge ook al iets hebt meegemaakt hebt die weten dat: het voornaamste, het belangrijkste, dat is luisteren.*

**Flip**

Jongeren vertellen wel over hun probleem aan ouders als ze een goede band ervaren met hun ouders. Daaronder verstaan ze vooral een goed contact hebben met ouders, 'overeenkomen' met ouders, goed kunnen babbelen met hen over allerlei zaken. Het is gemakkelijker iets te vertellen als je al meerderjarig zou zijn, denken sommige jongeren. Het argument dat ouders het toch zullen merken, en dat je het daarom steeds best vertelt, is ook geldig in de ogen van jongeren. Als het geen illegaal probleem is, lukt het hen ook wat makkelijker om er met ouders over te praten. Of ze kennen het standpunt en de mening van ouders over de problematiek en die is niet negatief. Of jongeren weten gewoon dat hun ouders zullen geloven in hen, dat ze hen echt graag zien, en daarom zijn ze niet bang om

het aan hen te vertellen. Ouders zijn in ogen van jongeren ook mensen met levenservaring, in tegenstelling tot vrienden.

### **Vrienden**

Vrienden zijn in vele opzichten anders dan ouders en daarom net interessant om iets aan toe te vertrouwen. Zo zijn vrienden in een aantal opzichten niet zoals ouders. Ze hebben geen opvoedende opmerkingen achter de hand en geven geen kritiek. Ze zullen het allemaal een beetje relativeren en geen dramatische ingrepen of maatregelen voorstellen die je hele leven omgooien. Zeggen wat je moet doen, is trouwens niet iets voor vrienden. Je moet hen niet gehoorzamen. Vrienden zullen ook geen normatieve uitspraken doen over jouw probleem, uitspraken over hoe het wel zou moeten. Vrienden gedragen zich ook niet als volwassenen.

*Als ik iets voor heb, dan begrijpen ze dat en ze gaan niet zeggen 'Waarom doe je dit?', en 'Waarom doe je dat?', ze helpen mij gewoon, ze gaan daar geen kritiek op geven, ze gaan zeggen van ja...*

### **3TSO**

Ze kennen de leefwereld van jongeren en weten wat het voor een jongere betekent om een probleem te hebben. Volgens jongeren houden vrienden geen verplichtingen in. Je hoeft niet met hen om te gaan, in tegenstelling tot wat met ouders het geval is. Je kunt hen aan de kant laten wanneer het nodig is, je hoeft hen niet elke dag onder ogen te komen. Jongeren zijn dus eigenlijk op zoek naar 'vrijblijvende' vrienden om hun hart bij uit te storten, mensen die beschikbaar zijn en zijn zoals een vriend, maar die geen enkele verplichting of verwachting koesteren jegens hen.

*Het is een vriendin hé, een vertrouwenspersoon, ge durft daar meer tegen te vertellen, terwijl uw ouders, ge leeft daar ook elke dag mee in een huis, ge moet daar elke dag ook naar teruggaan, dan heb je ook zo een beetje schrik van 'Wat gaat er gebeuren?', terwijl met een vriendin, ge babbelt daarmee en daarna kunt ge terug weggaan en ge kunt dat dan ook even van u afzetten als ge weggaat, terwijl uw ouders, ja...*

### **3TSO**

Vrienden zijn geen onbekenden zoals hulpverleners dat wel zijn. En als ze oplossingen of advies geven, houden ze rekening met je persoonlijkheid (met wat je nog wil bereiken, hoe je karakter is, met wat je hebt meegemaakt). Idealiter praat je over problemen met vrienden die je al lang kent, die jou ook goed kennen, die je kunt vertrouwen en waar je veel tijd mee doorbrengt. Doordat je vrienden vaker ziet, merken ze ook vaker op dat er wat scheelt.

*Vrienden kunnen, omdat ze u goed kennen, oplossingen aanreiken en evalueren in functie van uw persoon: 'Dit zie ik u doen', 'Daar zie ik het u nog mee oplossen'.*

### **6ASO**

Jongeren die ervoor kiezen om vrienden niet in vertrouwen te nemen, noemen meestal volgende drempels. Ze zijn bang dat vrienden hen anders zouden gaan bekijken, dat ze gepest zouden worden, dat hun vrienden hen gewoon zouden laten staan. Soms vertrouwen ze hun vrienden ook niet volledig en zijn ze bang dat ze het zouden gaan doorvertellen. Of ze willen hun vrienden gewoon niet lastig vallen met allerlei problemen, en zwijgen dan maar over hun moeilijkheden tegen hen.

**Zeker geen vrienden erbij had je gezegd?’ ‘Ja. Ja’. ‘Kan je uitleggen waarom niet?’**

*‘Ja, ik wil niet... Ik wil die mensen niet lastigvallen zo.*

**Bert**

*...terwijl bij mijn beste vrienden eigenlijk, als ik dan zelf een keer zo een probleem heb, aja, oké, dan gaan ze wel een keer luisteren, maar als dat zoiets is, dat al maanden aansleept, dan gaan ze op den duur zoiets hebben van aja, zijt ge daar weer met uw probleem, dat is ook niet leuk ee, het is altijd miserie hier en miserie daar en we kunnen geen plezier meer maken met jou.*

**Dus eigenlijk toch ook een beetje schrik om je vrienden te verliezen dan?**

*Ja, maar vooral lastig vallen eigenlijk, dat helpt ook niet, als je voelt van die persoon wil mij wel helpen, maar het lukt niet...*

**Tim**

Over de beschikbaarheid van vrienden bestaan ook twijfels. Jongeren menen immers niet altijd te kunnen rekenen op vrienden, ze zijn er niet altijd wanneer je ze nodig hebt ook. En vrienden kunnen het ook niet altijd oplossen.

*En allez, ik had ook veel aan mijn vriendin verteld enzo maar ja, die, ze hielp wel, maar niet op de manier dat ik wou. En ik zocht zoiets van, allez, zo een beetje volwassener, eigenlijk meer, allez, dingen dat ze zeggen dat een beetje logischer klonk dan gewoon vrienden die zeggen van ja, het is erg en blablabla, waar dat ge eigenlijk niets mee zijt. In plaats van dat mensen, allez, volwassenen, die zeggen van het is beter dat ge zo doet en zo.*

**Sarah**

*Ja, mijn vriendin en mijn lerares die konden wel luisteren en mij troosten, maar hoe dat het nu verder moest dat wisten zij ook niet één omdat zij juridisch geen achtergrond hebben, maar twee ook dat ze daar geen ervaring mee hebben, terwijl ik dat hier [in het JAC] wel merk dat ze daar ervaring mee hebben.*

**Tim**

En hoewel het leuk is dat je er elke dag mee in contact komt, begrijpen vrienden soms niet dat je er soms niet wil over praten.

*Ja, maar dat. Ik merk dat wel, van ja, je ziet dat die daar anders op reageren, dat die dan ja, hulpverleners begrijpen dat veel gemakkelijker, bij vrienden is dat zo van ‘Oh, hoe komt dat?’ en ge wilt daar dan niet altijd op ingaan. Ze begrijpen dat moeilijk, de hulpverleners begrijpen dat wel, van oké, hier moeten we efkes stoppen dus.*

**Roos**

Angst voor de dagelijkse confrontatie met hun probleem is dan soms een reden om het dan maar niet te vertellen aan vrienden. Daarbovenop bestaan er ook problemen die je met vrienden zelfs niet kan bespreken. Zo zijn vragen rond seksualiteit bijvoorbeeld in de vriendenkring vaak moeilijk bespreekbaar.

### **Leerkrachten**

Ook leerkrachten worden door jongeren aangesproken als ze met iets zitten. Jongeren die een goede relatie met hun leerkracht ervaren, zullen gemakkelijker naar die leerkracht stappen. Leerkrachten zijn vertrouwenspersonen vooral als het gaat over problemen op school of over leerproblemen.



*Uw leerkracht heeft zelf dat recht niet om zich daarmee te bemoeien, tenzij de school [resultaten] eronder lijdt, da wel.*

### **6BSO**

Leerkrachten worden over het algemeen ook deskundiger geacht dan ouders. Vooral leerkrachten die zelf ook iets vertellen over zichzelf, die iets kunnen vertellen over gevoelens, die met hun leerlingen activiteiten meedoen buiten de schoolmuren, beschouwen jongeren als zeer toegankelijke leerkrachten.

*Ja, ze ging met ons mee gaan drinken over de middag en al... dus dan maakt ge daar een band mee op hé... ja, dan weet ge dat ge haar kunt vertrouwen hé...*

### **3ASO**

Jongeren geven dan weer aan dat deze leerkrachten eerder een zeldzame soort zijn. Ook leerkrachten die meer in de klas komen dan andere, zoals een klastitularis, zijn potentiële hulpverleners in ogen van jongeren. Jonge leerkrachten en leerkrachten moraal of zedenleer weten wel beter hoe ze zo een gesprek moeten aanpakken en worden bijgevolg ook als toegankelijker ervaren. Toegankelijke leerkrachten zijn volgens jongeren ook minder 'up tight', staan dicht bij de leerlingen en kunnen 'soepel' met hen babbelen over vanalles en nog wat. De houding van een leerkracht is dus bepalend. In ieder geval moeten leerkrachten aangeven dat ze beschikbaar zijn. Jongeren moeten hen bovendien zien lopen en hen het gevoel geven dat ze aanspreekbaar zijn. Het helpt jongeren ook als ze weten dat je een bepaalde leerkracht echt wel kan vertrouwen, dat die echt wel begaan is en leerlingen echt wil helpen. Maar ook goed kunnen praten met leerlingen, kunnen overleggen, leerlingen kunnen begrijpen door er echt naar te luisteren zijn, vormen eigenschappen van een 'vertrouwensleerkracht'.

Toegankelijke leerkrachten zijn ook de leerkrachten die expliciet aangeven dat je bij hen terecht kan, die expliciet vragen of er een probleem is.

*... ik had thuis wel wat problemen en zo, en ja, op school, ik was altijd goed gezind, ik liet niets merken, altijd goed gezind en zo. Maar er was een vertrouwensleerkracht en die heeft mij dan aangesproken van ge ziet er laatste tijd zo anders uit, zo 'fake', snapte, en ja. Ik wou eerst niet praten, omdat dat bij mij nogal moeilijk lag en daarna heeft zij dan gezegd van weet ge kom even naar mijn bureau, en wat gesproken, dit en dat en zo, en ik heb dan uiteindelijk er alles uitgegooid van de ruzie thuis en zo. En dan hebben wij een hele tijd zo alleen staan praten, gewoon praten zonder echt actie te ondernemen...*

### **Imane**

*En in het tweede was ik veel stiller en veel leerkrachten hebben dat gemerkt en dan is er iemand naar mij toegestapt en ze heeft mij gevraagd wat er scheelde. En toen heb ik niets gezegd en daarna heeft ze er terug naar gevraagd en ben ik beginnen praten.*

### **Katrien**

Toch hebben jongeren het soms moeilijker om leerkrachten aan te spreken als ze met iets zitten. Vooral de angst dat de leerkracht een verkeerd beeld zou krijgen van hen, hen zou gaan veroordelen, hen anders zou gaan behandelen dan andere leerlingen, speelt een rol. Maar jongeren hebben ook schrik voor sancties op school en voor verandering in de schoolsituatie. Dat de hele klas het uiteindelijk te weten zou kunnen komen, is een reële vrees in de ogen van jongeren. Er heerst ook het schrikbeeld (en de ervaring) dat leerkrachten het soms moeten doorvertellen (aan andere leerkrachten, aan ouders, aan directie, aan de klassenraad, ...). Het is bovendien zo dat je tegen een leerkracht moeilijk anoniem iets kan zeggen.

*Met de leerkrachten. En dan ga je eigenlijk, zit ge zo in de les en denk je zo van: ja, die weet dat ook al over mij. Die gaat mij misschien zo bekijken of andersom, die gaat mij misschien anders bekijken dan de andere leerlingen. Ze gaan mij misschien meer vertroetelen of meer... Op die manier, en dat wou ik ook niet. Want ik heb leerkrachten gehad die, die gewoon bij mij kwamen van: ja, als het niet goed gaat, kom dan bij mij en dan maak ik uw test. Zo van die dingen. En dat is ook iets wat ik zeker niet wou. Ik wou gewoon... ja, ik wou gewoon behandeld worden gelijk vroeger. Voor dat ze iets wisten. Dus voor dat, daar had ik ook wel schrik voor.*

**Billie**

En ze mogen dan wel weten wie je bent, toch kennen ze je eigenlijk niet goed genoeg om je op een 'persoonlijke' manier te kunnen helpen. Over de deskundigheid van leerkrachten hebben jongeren wel meer twijfels: ze kunnen vaak niet echt helpen en zullen je toch doorverwijzen.

*Ja, want als ge zo naar een leerkracht gaat, en vragen waar het CLB is, en dan zou ik vragen of ik er daar met iemand kan over praten, en ge weet, als ge bij een leerkracht gaat, die gaat u misschien niet goed kunnen helpen of die gaat dat misschien niet goed kunnen helpen of die gaat dat misschien wel proberen, en die gaat dan misschien wel zeggen van 'Ga eens naar het CLB, gaat daar eens praten...'*

**3TSO**

Verder zijn leerkrachten enkel tijdens de schooluren beschikbaar, en na die uren heb je er geen steun meer aan. Sommige leerkrachten hebben niet de juiste attitude in de ogen van jongeren en die vinden ze dan ook niet erg toegankelijk. Het gaat vooral over leerkrachten die niet met leerlingen bezig zijn en over leerkrachten die in elke klas gaan zeggen dat je bij hen terecht kan als je met iets zit. Die leerkrachten komen immers niet erg geloofwaardig over. Ook ontoegankelijk voor jongeren zijn de 'strengere' leerkrachten die het niet zouden kunnen begripen als je met iets zit.

### **1.1.3. Professionele hulp zoeken**

De stap naar professionele hulp is in wezen een stap in het onbekende, en dus van een heel andere aard dan hulp zoeken in de eigen omgeving.

De kennis van de hulpverlening speelt een rol in de zoektocht van jongeren naar hulp. Het is evident dat wie nog nooit heeft gehoord van een bepaalde hulpdienst, er – logisch – ook niet naartoe zal gaan. Jongeren geven ook aan dat ze er behoefte aan hebben om op de hoogte te zijn van de functies en doelen van een hulpdienst, van de plaats waar de dienst gevestigd is en met welke problemen je er precies terecht kan. De diensten die jongeren over het algemeen het best kennen, zijn het CLB, het JAC en de Kinder- en Jongerentelefoon. Dit wil nog niet zeggen dat ze altijd even goed weten wat die diensten doen, waar ze naartoe moeten of hoe en waarvoor je er precies terecht kan.

*Ik wist wel dat er dingen waren, maar ik dacht van ja, allez, ik dacht ja, ik wist gewoon niet hoe ik daar naartoe moest gaan of hoe ik dat moest bereiken van ja, hoe kan ik een afspraak maken of dit of dat.*

**Roos**

Wat ook meespeelt, is hoe ze die hulpdienst kennen. Informatie die via ervaringsdeskundigen (bijvoorbeeld jongeren die er zelf al eens langs zijn geweest) komt, heeft meer invloed op hun keuze en beslissing dan het lezen van een brochure. Indien jongeren op een of andere manier enige vertrouwdheid bezitten met een dienst, is de keuze voor een dienst snel gemaakt. Jongeren geven volgende deu-

ren aan om naar een bepaalde hulpdienst te stappen: al eens binnen geweest zijn door een schooluitstap of voor een schoolwerkje, de dienst kennen van op school, er een spreker over gehoord hebben, weten wie de hulpverlener is en waar die bereikbaar is, weten waar de dienst precies gelegen is, een vriend of vriendin hebben die ook al eens de stap heeft gezet.

*...en ik dacht van ja, naar wie kan ik nu gaan want, ik wist echt niets van hulpverlening, ik kende niemand. En plots dacht: ik gewoon aan het JAC, van dat is de enige plek waar ik een beetje naartoe kan, snapt ge. Ik wist ook niet echt de werking, ik kende iemand van het JAC en vertrouwen is een groot woord maar ik voelde mij wel op mijn gemak bij hem. En dan heb ik gebeld en gezegd 'ik wil u spreken' en dan heeft hij gezegd 'kom maar eens langs'. En dan ben ik langsgesproken en dan heb ik mijn verhaal verteld...*

**Imane**

### **Toeleiders**

#### **Welke dingen stelden jou gerust toen je voor de eerste keer naar het CLB moest?**

*Dat mijn mama mij begeleidde tot bij de vrouw waarmee ik een gesprek zou hebben.*

**Koen**

Toeleiders zijn mensen die de stap naar hulpverlening samen met de jongere helpen zetten. Meestal zijn het mensen uit de directe omgeving die de rol van toeleider op zich nemen. In die zin gaat het zeker ook in eerste instantie over ouders, leerkrachten en vrienden. Het belang van toeleiders als 'deuren' bleek zowel uit de groepsgesprekken als uit de individuele interviews. Dit komt vanuit de behoefte bij jongeren aan steun en vertrouwen. Ze geven dan ook aan dat ze liever een toeleider hebben bij wie ze gedurende het hele proces bij terecht kunnen of een toeleider die hen fysiek begeleidt tot in de hulpverlening zelf. Het gaat dan over leerkrachten die afspraken maken bij hulpdiensten en op die manier het eerste contact met de hulpdienst vergemakkelijken. En dan is het leuk als een jongere daarnaast steeds een beroep kan blijven doen op die leerkracht voor een goed gesprek of voor een antwoord op een vraag waar ze mee zitten. Maar toeleiders kunnen ook leeftijdsgenoten zijn, vrienden die een goede ervaring hebben gehad met een bepaalde hulpdienst en die de jongere dan daarmee in contact brengen. Ook ouders maken soms afspraken voor hun kinderen in hulpdiensten, maar zij worden door jongeren niet altijd als de geschikte toeleiders beschouwd. In het begin zijn jongeren vaak niet tevreden dat een ouder het initiatief neemt om de stap te zetten. Nadien hangt veel af van de manier waarop een ouder het aanpakt. Omdat de toeleiders precies ouders zijn, is er vaak op het moment zelf het gevoel aanwezig bij zoon of dochter dat ze verplicht worden, soms zelfs het idee dat ze gestraft worden. Toch vertellen ouders hun kind vaak expliciet dat ze niet verplicht zijn en dat ze zelf kunnen kiezen.

**En hoe dacht jij toen over dat jouw mama het CLB op de hoogte stelde?**

Ja, waarom? Of zo van wat heb ik u misdaan dat ik daar naartoe moet gaan?' (...)

**Heb je nu achteraf bekeken, heb je zoiets van had er dat of dat geweest, dan had ik gewoon mijn rug gedraaid en opgestapt?**

Ja, maar ik was er zeker van geweest dat mama wel iemand anders zou gezocht hebben, ik denk dat ze mij dan misschien wel met het JAC in contact zou gebracht hebben of misschien nog wel ergens anders om te helpen of zo, dus dat is alleszins. Maar ja, dat ze lomp zouden zijn, of onsympathiek, dan zou ik ook wel denken zo van éh foert zé, als ze ook niet naar u luisteren, en ook als ze geen oplossing of zo geven, dat denk ik ook wel. Als ze niets aan uw probleem doen en ook niet luisteren, ja dan.

**Sofie**

Neen, dat heb ik niet aan mijn mama verteld eigenlijk... Mijn mama heeft ervoor gezorgd dat ik naar het JAC kon gaan, want zij heeft voor mij een afspraak gemaakt. (...) Want als ik neen gezegd had, awel, dan was het niet geweest, dus eigenlijk heb ik het zelf wel nog beslist. Mijn mama had even goed kunnen zeggen 'je moet gaan', maar ze heeft gezegd: 'als je wilt, dan kan je gaan, je moet niet'. Dat is hetzelfde hé, uw ouders kunnen u onder druk zetten, maar ze kunnen u ook wel zelf de beslissing leggen he. Dat is een beetje het verschil.

**Fiona**

Voor het CLB zeker wel, die heeft mij echt gezegd van kom, komt nu mee, op die moment moest die wel zelf gaan lesgeven, maar die zei van kom, komt mee, ik zal wel zeggen tegen uw leerkracht dat ge er efkes niet zult zijn, ze is er nu nog. En ja, dat heeft inderdaad die stap wel veel gemakkelijker gemaakt, dat was ook een manier om hem te ontlasten van waar ik elke keer mee afkwam, want ja, dat was ook zo een relatief populaire leerkracht, en hij had gewoon zoiets van als ik ze kan doorverwijzen, waarom zou ik het dan niet doen. Want ja, die kon vaak ook zelf niets doen, hoe oud was die toen 22 – 23 jaar, ja... pff... hij wist ook wel dat ik er niets mee inzate om daar naartoe te gaan, en dat is allemaal heel direct heel vlot gegaan.

**Kanya**

**Hulpverlening**

Ik was daar eerst helemaal geen voorstander van om naar zo een centrum te gaan. Omdat dat dan eigenlijk mensen zijn, allez, ik had daar zo een beeld van, ge gaat daar naartoe, ge komt daar binnen, ge moet uw verhaal doen, dit en dat hé, en na een uurke zo van: 'aja... de rest zal voor de volgende keer zijn hé, en nog euh, zoveel euro alstublieft en vertrek dan maar terug naar huis.' Dat was eigenlijk zo een beetje het, ik was daar eigenlijk... Plus dat is dan een vreemd iemand.

**Flip**

Jongeren hebben vaak een bepaald beeld van hulpverlening dat maakt of ze geneigd zijn er naartoe te stappen of niet. Het beeld over de deskundigheid en aanpak van de hulpverlening, en ervaringen van andere jongeren met hulpverleners spelen daarbij een belangrijke rol. Zo wordt de hulpverlening door jongeren vaak gezien als een 'dienst', die een standaardaanpak hanteert en hen eerder op een professioneel-onpersoonlijke wijze benadert. Jongeren hebben eveneens moeite met het spanningsveld dat bij de hulpverlener aanwezig is tussen het uitoefenen van hun job en het tonen van oprechte betrokkenheid. Ze denken al eens dat hulpverlening vooral routinematig werkt en niet erg persoonsgericht. Ook de ervaring van andere jongeren die ze kennen, speelt een grote rol in hun beeldvorming van 'hulpverlening'.

Ook de verwachtingen die jongeren koesteren t.a.v. hulpverlening speelt een rol in hun uiteindelijke beslissing om de stap te wagen of niet. Vaak heerst er twijfel over het voldoen van een hulpdienst aan de specifieke hulpvraag van de jongere. De ene wil informatie, de andere raad, nog een andere wil een mening horen, een vierde wil gewoon zijn verhaal doen en praten over zijn probleem, nog anderen vinden het belangrijk dat er echt geluisterd wordt naar hen, en velen komen ook echt voor een oplossing. Die twijfel betekent voor sommigen reden genoeg om de stap dan maar niet te wagen.

*En ook over kunnen luisteren... kunnen zwijgen. Ja, maar dat is echt. Je moet als hulpverlener of als je aanvoelt van er komen mensen naar mij moet je leren zwijgen, moet je kunnen zeggen van 'vertel en ik wacht'. Je kan zo wel eens een vraag bij stellen, maar niet constant van 'ah ja, ik heb dat ook meegemaakt', of 'ah ja, dat toen en...', daar hebben die mensen niets aan. In het Engels heb je zo een heel leuk zinnetje zo 'to listen contains the same letters as to be silent', en dat vind ik een heel leuk zinnetje, dat wijst daar echt op van 'als mensen praten zwijg dan en laat die praten, laat die hun verhaal doen, zonder te zeggen 'ja, en dat en dat', ook zonder, ja in eerste instantie zonder te oordelen...*

#### **Kanya**

De manier waarop je geholpen wordt, is zeker ook niet onbelangrijk. Men wil kritische en objectieve antwoorden krijgen, verschillende antwoorden aangereikt krijgen en daaruit uiteindelijk zelf kunnen kiezen.

*Velen denken ook dat die uw probleem gaan oplossen, maar eigenlijk gaat ge daar vooral naartoe vooral om gesprekken, en meer doen die niet... die helpen gewoon om advies te geven en eigenlijk moet ge uw probleem zelf oplossen...*

#### **3ASO**

Als ze op voorhand informatie zouden hebben over waar ze zich kunnen aan verwachten binnen een hulpdienst, zo geven jongeren aan, zou dat de stap naar hulpverlening verkleinen voor hen. Zo zouden ze bijvoorbeeld op voorhand willen weten dat er niet buiten hen om wordt beslist of gehandeld, dat ze er zeker anoniem terecht kunnen, dat niets wordt doorgegeven zonder hun expliciete toestemming. Het feit dat ze niet altijd op voorhand over informatie beschikken, zorgt dat ze een aantal angsten ontwikkelen, waardoor ze de stap naar hulp uitstellen. Zo geven ze aan dat de angst voor de gevolgen van die stap (doorverwezen worden, iedereen zal op de hoogte geraken van het probleem, ...) soms te groot is om de stap te wagen. Maar de angst om al te vaak geconfronteerd te worden met het probleem (omdat het altijd opnieuw moeilijk is om het terug te vertellen) is eveneens op voorhand een drempel. Niet weten hoe het allemaal in zijn werk zal gaan en de daaraan gekoppelde angst om te beginnen huilen, dicht te klappen of omdat ze je niet zouden begrijpen, kan er eveneens toe leiden dat ze toch de stap naar hulpverlening niet zullen zetten.

Een aantal kenmerken van hulpverlening kunnen voor jongeren zowel drempels als deuren zijn. Zo is er het kenmerk dat hulpverleners buitenstaanders zijn. Buitenstaanders worden als personen gezien die een neutrale en objectieve mening of oplossing kunnen bedenken. Daardoor kunnen ze de 'juiste' oplossing geven, de meest correcte, de meest effectieve oplossing.

*... maar dat was juist een van de redenen dat ik naar hier gekomen ben, het is niet van ik ben een hopeloos geval, maar ik heb het eventjes moeilijk en stel dat ik met mijn problemen naar mijn mama ga, dan maak ik er echt een probleem van dan gaat mijn mama het willen oplossen en al, mijn papa op de hoogte brengen en al. Terwijl hier in het JAC kan ik gewoon mijn verhaal vertellen, en als zij zeggen van ja, Arne het is beter dat je toch naar je papa gaat, dan had ik gewoon naar mijn papa kunnen gaan en doen of er niets gebeurd was of zo. Maar ja, ze zijn ook objectief, want ik kende ze wel, maar het is niet echt dat er geen band was tussen ons, maar op dat moment luchtte dat ook gewoon op om eens de hele situatie te vertellen. Want ja, mijn groene leerkracht, die had dan gehoord dat het niet zo goed ging en hier kon ik vanaf het begin vertellen wat er allemaal gebeurd was en het voor mezelf een keer op een rijtje zetten.*

**Arne**

*Bah. Soms vind ik het gemakkelijker om tegen een vreemde alles te vertellen dat je weet, die gaat u niet beoordelen, allez, die weten zo niet alle, allez, niet alles, dat bedoel ik niet, maar ja, die gaan u minder snel beoordelen omdat ze meer objectiever kunnen kijken. Dus dan vind ik het vaak makkelijker om het te vertellen. Allez, in het begin was dat ook zo. Wat dat eigenlijk voor alle twee voor mij even moeilijk, maar nu zal, nu vind ik dat gemakkelijker tegen onbekenden daarover spreken dan tegen bekenden.*

**Roos**

Voor jongeren die deze idee omschreven, betekent 'de hulpverlener als buitenstaander' dan ook een deur. Anderzijds bestaat echter het idee dat men zich volledig bloot moet geven aan een 'vreemde'. Voor sommigen vergemakkelijkt dat dan misschien wel de stap naar hulp, maar voor deze jongeren vormt dat nu precies een drempel om naar hulpverlening te stappen. Naast het onbehaaglijke gevoel dat men bij een onbekende ervaart, halen jongeren aan dat voor hen iemand die je door en door kent, toch nog steeds de beste oplossingen kan geven. De oplossingen zullen immers afgestemd zijn op je karakter, dus eerder aanvaardbaar voor jou en dus meer effectief zijn dan een oplossing voorgesteld door een vreemde.

*Oh, ik was kwaad. En langs de andere kant ook wel angstig, want ge kent die vrouw niet eens, want het was een vrouw hé. En ik dacht zo van moet ik daar nu mijn verhaal gaan doen. En de eerste keer, dan zat ik vol van de zenuwen, want ja, maar uiteindelijk viel die ikweetniethoe goed mee en zo, dus, maar toch, die eerste stap. En ik had het ook wel niet graag dat mama dat gedaan had, maar nu achteraf wel hé. (...) Ja, ge moet dat zo, ja, ge zit zelf ook met uw problemen, en dan moet ge opeens denken van die gaat mij kunnen helpen en die kent mij niet eens, dus, ja, en dan moet ge daar zo alles gaan tegen zeggen. Ja, ge doet dat niet zo graag denk ik in het begin. (...) Als ge iemand niet kent, dan zegt ge toch ook niet heel uw leven. Toch niet de eerste keer als je iemand ziet.*

**Sofie**

Hulpverleners zijn volwassenen en geen leeftijdsgenoten. Ook dit kenmerk is voor de enen een drempel en voor de anderen een deur. Het draait hier rond de gepercipieerde deskundigheid en inlevingsvermogen van de hulpverlener in de leefwereld van jongeren. Deskundigheid wordt als een kenmerk aan volwassenen toegeschreven, inlevingsvermogen dan weer aan leeftijdsgenoten. Leeftijdsgenoten worden dikwijls als deur gezien als het gaat om inlevingsvermogen, maar als een drempel qua deskundigheid. Met volwassenen is het vaak het omgekeerde. Een oplossing tussenin is een jongvolwassenen hulpverlener of een 'deskundig' opgeleide leeftijdsgenoot (zoals het concept jeugdadviseur).

*Als je het aan vrienden vertelt, zij kunnen wel luisteren, en je voelt je ook meer op je gemak bij je vrienden natuurlijk, maar ik vind het wel belangrijk als je het aan iemand ouder vertelt, zij hebben meer ervaring, zij weten meer wat de mogelijkheden zijn en vrienden kunnen dat niet, zij kunnen wel luisteren, maar kunnen geen oplossing geven en ze hebben er ook niet zoveel verstand van dan iemand die ouder is en die er eigenlijk voor geleerd heeft enzo ja.*

**Sylvie**

Er bestaat ook een soort vrijblijvendheid in de relatie met de hulpverlener. Die vrijblijvendheid is voor velen een deur, voor anderen een drempel. Een deur is het omdat de jongere zelf kan beslissen wanneer je de hulpverlener nodig hebt. Je kan je van hulp bedienen wanneer je het nodig hebt. Je hoeft dat echter niet te doen, je kan de hulpverlening ook gewoon links laten liggen. Voor sommigen vormt die vrijblijvendheid een drempel omdat ze meer nood hebben aan steun en continuïteit doorheen het hele proces. Op cruciale momenten kan de hulpverlener dikwijls niet aanwezig zijn.

Beschouwen jongeren een arts, een psycholoog of een psychiater als hulpverleners wanneer ze met iets zitten? Jongeren stappen er niet met psychologische problemen naartoe. Omdat het geld kost, kan je de stap immers niet zelfstandig zetten en moet je toch ook ouders op de hoogte brengen. Een andere moeilijkheid is anonimiteit. Vaak zit je in een wachtzaal waar mensen je kunnen herkennen, kent de dokter of psycholoog jouw naam, kent hij in vele gevallen ook je ouders of andere familieleden en kan hij je plaatsen. Wat betreft het beroepsgeheim hebben ze vaak angst dat het uiteindelijk toch zal doorverteld worden aan ouders of familie. Naar de dokter of psycholoog moet je fysiek op afspraak komen, en ook dat ligt moeilijk. Jongeren zouden wel willen gaan als het om heel serieuze problemen of om lichamelijke problemen zou gaan. Sommigen ervaren de dokter als een vertrouwelijk persoon, want hij kent hen vanaf ze klein zijn. Voor anderen is hij dat dan weer zeker niet, want hij kent hen niet goed genoeg en zij hem niet. De deskundigheid van een arts wordt ook aangehaald als een belangrijke reden om er naartoe te stappen. Hij of zij zal jou effectief kunnen helpen en het probleem echt oplossen. Psychologen weten volgens jongeren ook hoe ze moeten luisteren en nemen daarvoor de nodige tijd.

*Ja, ik wou niet he... ik dacht 'die kan mij toch niet helpen', en ja, zo met een wildvreemde gaan praten... maar zij heeft mij dan overhaald, ik weet niet hoe, om toch te gaan, het is daarom dat ik ook met u heb afgesproken, dat ik het toch zou kunnen om met iemand vreemd te praten, dus helpt dat wel, de eerste paar keer heeft dat helemaal niet geholpen bij de psychiater...*

**Elisabeth**

*[over de arts] ...als hij er niets over vraagt, dan ga ik dat uit mezelf niet vertellen... het is dan ook te zien over wat... gelijk ik ga nu naar de dokter voor achter de pil te gaan en dan vraagt hij ook gewoon wel wat vragen in verband daarmee en hij heeft ook wel wat documentatie meegegeven, kleine boekjes, en informatie ook wel ivm de pil enzo, en dat er nog andere mogelijkheden zijn dan de pil, dat kan je ook verkrijgen in het JAC...*

**Fiona**

Twee noodzakelijk te vervullen voorwaarden in de zoektocht naar hulp zijn vertrouwen en anonimiteit, maar jongeren geven er verschillende invullingen aan. Als jongeren het hebben over een behoefte aan vertrouwen, dan betekent dat voor hen vooral geheimen kunnen bewaren en niets doorvertellen. Maar het gaat ook over je woord kunnen houden en geen beslissingen achter hun rug nemen. Een andere dimensie van het begrip is ook kunnen geloven in de jongere en hem of haar serieus nemen. Of het kan ook betekenen: begaan zijn, het beste willen voor de jongere, zodat hij kan erin vertrouwen dat een hulpverlener het goed voor

heeft met hem. Het begrip vertrouwen wordt ook verbonden met het niet veroordelen van een jongere, hem of haar niet anders gaan bekijken ondanks wat er ook gebeurt. Vertrouwen duidt ook op de continuïteit van de relatie tussen de hulpverlener en de jongere. Het begrip betekent dan vooral: blijven klaar staan op gelijk welk moment, de jongere niet laten vallen of alleen laten en contact blijven houden met hem of haar. Vertrouwen wijst soms ook gewoon op een minder gewichtige relatie, maar die gewoon al lang genoeg bestaat. Het wordt dan ingevuld als elkaar al lang kennen.

*Iemand die het niet achter je rug ofzo gaat zeggen, u op uw gemak kan stellen, ja, echt naar u luisteren, wacht ze, vertrouwen, ja vertrouwen, ook iets doordat ze goed luistert, direct zo een oplossing enzo van het zal wel goed komen enzo, dus eigenlijk ja, u op uw gemak stellen ja.*

**Sofie**

*Mensen waar dat ge ook al, eigenlijk zo van uw domme onnozelheden hebt verteld en die toch zwijgen. Dan had ik zoiets van ja, als ze zo van die domme dingskes kunnen zwijgen, kunnen ze dat ook zeker zwijgen. Of als ze zo wat dingen weten over mijn moeder of zo dat, dat ze eigenlijk ook iets zeggen van: ja, niet iedereen moet dat weten. Dan, dan is 't iemand die ik zeg van: die kan ik vertrouwen.*

**Billie**

*Ja, ze geeft ook wel gewoon een beetje vertrouwen door te zeggen van 'al wat je zegt tegen ons, dat blijft ook wel tussen ons', 'dat gaat niet door, tenzij je daar toestemming voor geeft', 'we verwittigen ook nooit zomaar je ouders, tenzij we jou niet kunnen bereiken', dat is ook maar alles eigenlijk dus.... Het gewoon is door zulke dingen te zeggen, dan krijg je ook vertrouwen in die mensen... Met mijn broer is dat hetzelfde met Hilde ... Zij zegt ook wel van 'kijk, alles wat je zegt, dat blijft alleen bij mij, en dat gaat ook niet buiten ons team'... Hij vertrouwt ze wel, maar echt alles tegen haar zeggen, dat kan hij niet...*

**Fiona**

*Dat ge er echt ook op kunt vertrouwen, om op terug te vallen, en dat die ook kritisch kan zijn bij problemen en kan zeggen van dit doet ge eigenlijk fout en dat zou ge eigenlijk kunnen dingetjes en uw fouten kan vergeven.*

**Alyssa**

Het begrip 'anonimiteit' gaat over de mate waarin je als jongere herkend kan worden. Dit heeft verschillende gradaties. Soms is het voldoende anoniem als men zijn naam niet hoeft te zeggen, in andere gevallen willen jongeren zelfs niet fysiek herkenbaar zijn. De gradaties zijn volgens jongeren zelf afhankelijk van het soort probleem waarvoor men hulp vraagt en van hun eigen persoonlijkheid. Er zijn bepaalde redenen waarom men liever anoniem blijft. Er is de angst voor de gevolgen m.b.t. de eigen leefomstandigheden en m.b.t. de relaties met vrienden en ouders. Door anoniem te blijven, verkrijgen jongeren een bepaalde privacy en vrijheid. Jongeren zijn dan ook minder geneigd om dingen achter te houden.

*Neen, niet echt... Ik heb eigenlijk nooit een probleem gehad met anonimiteit eigenlijk, voor mij maakte dat niet zoveel uit eigenlijk...*

### **Het hangt af van persoon tot persoon?**

*Ja, want de ene is wat opener dan de andere; je hebt open personen en je hebt echt wel gesloten personen ook... waar je nooit iets uitkrijgt...*

**Fiona**



*Anonimiteit is o zo belangrijk voor mij. Je kan alles vertellen zonder dat zij weten wie je bent, dat is een zekere vrijheid die je krijgt. Als jij je naam en adres moet vermelden, dan zetten ze je zo een beetje in een klemmetje en dan ben je geneigd dingen achter te houden.*

**Steffi**

*Ik heb, voor mij is dat niet zo belangrijk, van mij, mijn leerkrachten mogen dat weten en de leerlingen ook, omdat het wel belangrijk is, bijvoorbeeld om op stage te gaan, ik heb dat ook verteld aan de verzorgsters, is het belangrijk dat ze dat weten, dat ze dan weten dat het voor mij niet zo gemakkelijk is om daar te lopen en daar vanalles te doen. En dan gaan ze daar ook waarschijnlijk rekening mee houden, maar over het algemeen, het is te zien waarover het gaat, met andere problemen zou je waarschijnlijk niet willen dat iedereen weet dat en dat dat persoonlijk blijft tussen jou en die persoon.*

**Sylvie**

#### **1.1.4. In contact komen met professionele hulpverlening**

Tegenwoordig kan men op verschillende manieren contact opnemen met hulpdiensten. Dat kan door even binnen te lopen, door te telefoneren, of zelfs door te e-mailen of door te chatten. Er zijn een aantal kenmerken van communicatiemiddelen die in de ogen van jongeren bepalend zijn bij het contacteren van hulpdiensten. We sommen ze hier even op.

De mate waarin zo een communicatiemiddel anonimiteit garandeert is een kenmerk dat, telkens om verschillende redenen, zowel een deur als een drempel kan betekenen voor hen.

*En de telefoon? Dan kan je misschien meer, vlotter je probleem vertellen omdat de persoon je dan niet ziet, omdat je anoniem bent dan nog hé, en het gaat misschien ook wel beter om te babbelen met personen die je eigenlijk niet kent om je helemaal bloot te geven hé, soms toch.*

**Janne**

*Ik heb... aan de telefoon is dat ook al zo, dat is een stap minder erg als gewoon iemand in het openbaar aan te spreken. In het openbaar heb ik zoiets van de mensen zien mij, ze kijken naar mij en ze zien eigenlijk... (...) En dan tegenover internet, daar zijt ge gewoon aan het praten met iemand, daar zien ze u niet, daar zien ze op hun scherm uw woorden verschijnen, of daar horen ze u praten. En dan... ja, dat is gewoon gemakkelijker om dan contact te zoeken. Omdat ze niet zien wat ge hebt, u niet beoordelen daarop.*

**Tom**

*Telefoneren is goed maar je moet het wel nog durven ook hé. Ik blijf erbij, mailen blijft het gemakkelijkste: snel en je hoeft nergens bang voor te zijn. Chatten met hulpverleners? Het gebeurt niet vaak maar het is nog sneller dan mailen! En je zit ook achter de computer. Dat zou zeer handig zijn. En dan nog langskomen, dat kan wel, maar ik zou niet zo open zijn als in mails. Ik zou dan verlegen zijn en minder durven vertellen.*

**Steffi**

*Ja, maar een chatbox is zó anoniem en daar kan... allé ja, als je iemand aan de telefoon hebt dan weet je van 'ik ben met een man of een vrouw aan het praten, ik ben met iemand aan het praten die er twintig is of ik ben met iemand aan het praten die er veertig is, dat hoor je. Want als je alleen een naam ziet... ja, dat is het dan ook alleen maar. En dan kan je te veel, daar kunnen enorm verkeerde intenties achter zitten. Als je dan tegen iemand toevallig verteld hebt van 'ik zit op die chatbox onder die naam', die kan alles over jou te weten komen. Gewoon door een andere naam aan te nemen en we zijn vertrokken. En dat heb ik nooit gedaan. Dat is hetzelfde met die pedofilie die op internet zit, sorry... dat komt juist uit hetzelfde voort.*

**Kanya**

*...dat is niet bij mij opgekomen, het is ook vaak moeilijk om te bellen zonder dat iemand van iets weet, want ook op je GSM, soms zit je ook een beetje krap met geld en als je een vaste telefoon nodig hebt, dan moet je eigenlijk thuis gaan en dan kan je niet met een smoesje zeggen van, terwijl stel dat ik naar het JAC was geweest en het JAC zegt dan van praat er met je papa over en ik was bijvoorbeeld te laat, dan ging mijn papa vragen van waar ben je geweest...*

**Arne**

Of en in welke mate non-verbale communicatie mogelijk is, speelt ook een rol.

*Bellen? Ik ben niet zo voor bellen... Ik weet dat niet, ge hoort ze wel, maar ge ziet ze niet. (...) Bij vrienden wel hé, maar bij zoiets niet. Ik weet niet waarom, dat is zo een gevoel bij mij dat dat niet zo van, mmm, is raar, ja.*

**Sarah**

De vrijblijvendheid waarmee men het communicatiekanaal kan gebruiken is voor jongeren zeker ook belangrijk. Zo is een gesprek uiteraard minder vrijblijvend dan een e-mail.

*Ja, dat is voor mij moeilijk om daar iemand zo, direct zo, allez, het is te zien bij welke persoon, bij iemand stappen, en zo gewoon vertellen, dan moet ik echt al iemand goed kennen...*

**Sarah**

Maar ook de communicatievoorkeur van een jongere is van invloed in de keuze van een communicatiekanaal om contact op te nemen met de hulpdienst in kwestie. Die voorkeur wordt enigszins ingegeven door de eigen verbale communicatievaardigheden. Degenen die graag schriftelijk communiceren, geven aan zich liever te bedienen van chat of e-mail. Wie het liever mondeling doet, maakt gebruik van een gesprek, hetzij persoonlijk, hetzij telefonisch.

*Als ik chat, dan schrijf ik alles van mij af en dan kan ik oneindig door blijven gaan. Degene aan de andere kant van de computer kan je niet onderbreken of staart je niet aan. Het is ik en de computer. De emoties uiten zich via mijn vingers. Op intense momenten krijg ik het zelfs helemaal koud.*

**Steffi**

Andere jongeren halen dan weer aan dat de verplaatsing die men moet doen soms een reden is om niet naar hulp te stappen.

*Je moet niet weggaan van thuis, dus je moet ook geen excuus vinden om weg te mogen gaan. Je moet niet praten en het gaat iets gemakkelijker.*

**Katrien**

Welke privacy jongeren te hebben om te bellen, te mailen en te chatten, bepaalt ook hun keuze voor een bepaald communicatiemiddel.

*Ik weet niet, ik ben daar niet zo echt voor... Buiten voor mijn telefoonrekening van de laatste weken dan... Maar naar een hulpdienst bellen, dat is... ik heb ook zo al een paar keer gemaild met de KJT. En ik zo voor mijn eigen van 'bellen dat gaat hier gewoon niet lukken, want de telefoon wordt hier gewoon 24u op 24u bewaakt', dus ik denk niet dat dat gaat lukken... en ik denk wel dat dat ook moeilijker is, want ge hebt ook mensen af en toe die rond u lopen en dat is niet meer zo anoniem...*

**Fiona**

*...als je belt, ja ge kunt moeilijk zeggen dat je naar een vriend belt, ze horen ook wel wat je zegt natuurlijk en als je zegt van ik ga mij efkes terugtrekken om te bellen, dan weten zij ook wel van ja, dat is niet normaal, dus ja, ik zal maar niets zeggen, terwijl met mailen heb je wel meer privacy, want met bellen is dat echt wel moeilijk.*

**Arne**

En hoe directer en onmiddellijker de communicatie gebeurt, hoe beter in de ogen van jongeren. Een voorbeeld is e-mail t.o.v. een individueel gesprek.

*Ik weet dat niet, ik zit nogal vaak voor mijn computer en het was op die moment denk ik, in een keer gewoon het gemakkelijkst voor mij omdat te doen. Maar in het vervolg als het iets heel dringend is, want ik heb dat nog een paar keer gedaan als ik zo wat volwassener raad nodig had en zo, dan kwam ik, allez, dan had ik ook een e-mail als het dringend moest zijn van antwoord (...) Ja, toen, omdat het dringend moest zijn en omdat ik ook in een keer met een vraag zat van -ow shit shit- en dan ben ik ook maar direct gaan mailen omdat ik het ook gevraagd had, maar die wist dat dan niet dus.*

**Sarah**

Verder verbinden jongeren bepaalde communicatiemiddelen met bepaalde gevoelens, ideeën, percepties, ... Zo heeft men het idee dat een bepaald communicatiemiddel in verband staat met de mate waarin het antwoord van de hulpverlening oplossingsgericht is. Een rechtstreeks gesprek wordt bijvoorbeeld veel oplossingsgerichter geacht dan een telefoongesprek. Een telefoongesprek leent zich volgens jongeren dan weer makkelijker tot louter advies. Er heerst ook het beeld dat bepaalde communicatiemiddelen bepalen of men eerder een persoonsgerichte of een 'standaard'- behandeling zal krijgen.

*Ja, daar heb ik zelf ook nog niet naar gebeld, ik vind het niet echt persoonlijk, telefoneren, dat je belt en ja, meestal wordt er iets gezegd via gebaren en oogcontact en als je iets vertelt, ja, je ziet dan of ze meeleven...*

**Jan**

*Ja, gewoon 'face to face', zoals ik al zei, als je iets vertelt, dan kan je ook gewoon hun reacties zien en mailen ja, dat is zo van, je kan het wel gewoon vertellen, maar ik wil zeker, ja, je kunt zeker, gelijk met bellen kan je zeker anoniem blijven, gaan ze u niet herkennen. Maar gelijk met mailen, daar gaan ze nog altijd uw e-mailadres hebben, het is wel allemaal, hier kun je ook anoniem terecht, je moet geen naam zeggen.*

**Jan**

Contact leggen gebeurt ook heel praktisch. En ook daar zien jongeren een aantal drempels en deuren. Die drempels en deuren worden geformuleerd op vlak van bereikbaarheid: openingsuren en plaats. Ook op vlak van beschikbaarheid bestaan ze: geld, vrijblijvendheid. Op vlak van de inrichting van de ruimte zelf draait het dan weer vooral rond behoeften.

### **Ruimte**

De binneninrichting dient voor jongeren vooral gezellig te zijn, zodat ze in die ruimte op hun gemak zijn. Een jong interieur, met posters en kleur, zetels en kussens kunnen daar al voor zorgen. Drempels zijn dan eerder gebaseerd of ingegeven door de nood aan anonimiteit. Er zijn bijvoorbeeld grote open ramen waar iedereen je kan zien zitten die buiten passeert. Of er zijn geen aparte ruimtes voorzien waar je met een begeleider alleen kan zijn.

**Het eerste contact met de hulpverlener is belangrijk, heb je zoiets van als ze dat doen, dan ben ik weg?**

*(...) als ik iets ga vertellen, dan ben ik wel graag op mijn gemak, en dat is hier wel zo met zetels en al.*

**Jan**

**Vrijblijvendheid (afspraak of zonder afspraak)**

Op afspraak komen induceert onmiddellijk een aantal drempels bij jongeren. Er is het verplichtend karakter van zo een afspraak, a.h.w. het gevoel hebben dat er niet meer onderuit te komen is. Op sommige momenten komt een afspraak ook echt ongelegen: ook al heb je echt geen zin om te gaan op een bepaald moment, moet je toch gaan. Bij hulpdiensten die werken met afspraken, worstelen jongeren ook met het beeld slechts een nummer in de rij te zijn, want het gesprek wordt na een vastgestelde tijd afgerond om met de volgende cliënt te kunnen starten. Anderen zien een afspraak dan weer als een deur. Het is immers een vastliggend moment waarop je komt en jongeren zien dat als een aanzet om het toch te doen. Afspraken maken getuigt in hun ogen ook van professionaliteit en deskundigheid.

*Ja, zoals het CGG, die noteren alles en dat wordt dan in mapjes gestoken per ja, en ze schrijven er nadien je naam op vanboven, en dat vind ik dan wel minder want als een hoofdstuk afgesloten is, als het allemaal goed gaat, dan heb ik dan liever dat dat ook allemaal weg is dat papier. En hier is dat gewoon zo van je vertelt, je vertelt, en ze nemen geen notities maar ze denken er wel aan en als je een beetje later teruggaat, en je begint er terug over, dan gaan ze ook nog altijd wel dingen erover weten. Dus dat hoeft niet per se met notities want als er daar ooit een vreemde mijn naam ziet, en curieus is en begint te lezen en te doen, dat is ook, ge kunt dat ook niet heel privé houden en dat is niet zo...*

**Jan**

*Ja... Eigenlijk, als je regelmatig om de zoveel tijd gaat, met een vaste datum, je kan daar altijd onderuit, je moet niet, ze kunnen je niet verplichten ook niet... het is maar een dienst dat ze u kunnen geven, het is maar helpen.... Ze geven u ook een reeks van verschillende mogelijkheden, dus...*

**Fiona**

*Ja, want soms heb ik bijvoorbeeld echt geen zin omdat ik dan direct naar huis wil, alle, als dat na het school is dat we afspreken, of dat ik gewoon de LO-les niet wil missen ofzo... Of ja, dat ik liever een keer geen zin heb om te praten, dat ook.*

**Janne**

**Plaats**

De schoolcontext betekent voor jongeren zowel een drempel als een deur in hun zoektocht naar hulp. Dat ligt aan een spanningsveld tussen anonimiteit, beschikbaarheid en bereikbaarheid. Op school kan je minder anoniem op zoek naar hulp en dat vormt een drempel. Er zijn de klasgenoten die vragen beginnen stellen als een jongere een aantal keer uit de klas wordt weggeroepen. Maar ook leerkrachten, klassenraad en directie zijn meestal op de hoogte. De schoolcontext is echter op sommige vlakken een deur: de openingsuren van de hulpverlening zijn vaak de schooluren of je kan er meteen na schooltijd naartoe. Zo hoeft je als jongere natuurlijk geen excuus te vinden om thuis weg te gaan of weg te blijven. Maar ook wat betreft vervoersmogelijkheden is hulp binnen de school een deur. Je hoeft je niet extra te verplaatsen, dus het kost geen extra tijd en geen extra geld.

*Ze kunnen rekeningschap met u houden. Als ge bijvoorbeeld een beetje rebels zijt en ge maakt uw taken niet, dan weten ze ook wel wat er met u aan de hand is, en dan kunnen ze ook wel wat door de vingers zien denk ik.*

**Sofie**

In geval van hulpverlening buiten de schoolcontext is anonimiteit daarentegen op een veel hoger niveau gegarandeerd. Toch zien jongeren hier ook nog vaak een drempel in. Veelal gaat het immers om diensten die gelegen zijn op publieke plaatsen, waar veel mensen voorbijkomen en voor sommigen is dat een voldoende reden om er weg te blijven. Een behoefte van jongeren is dan eigenlijk zo ongemerkt mogelijk kunnen binnengaan. Bijvoorbeeld een hulpdienst in een gebouw waar tegelijkertijd een andere dienst of bedrijf huist, zodat je niet van buitenaf kan zien waarvoor je precies binnengaat in dat gebouw.

*Maar ge kunt dat compenseren met een ander gebouw... Als er twee gebouwen zijn, dan weten ze niet naar het welk dat je stapt hé... zo van ge hebt een 'probleemgebouw' en daarnaast hebt ge zo nog één en dan stapt ge binnen en dan kan niemand dat zien... (...) Ja, de Post en ja, voilà: ge stapt dan binnen en dan hebt ge twee deuren en dan gaat ge maar...*

**3TSO**

In ieder geval mag het uitzicht van het gebouw van een hulpdienst niet opvallend en niet identificeerbaar zijn. Ook buiten de schoolcontext zijn beschikbaarheid en bereikbaarheid de ene keer drempels, de andere keer deuren. Een drempel is bijvoorbeeld dat jongeren te lang onderweg zijn om ergens te geraken, waardoor ze niet meer de tijd hebben om nog een goed gesprek te hebben met een hulpverlener. Wanneer een hulpdienst op de weg ligt tussen de school en thuis, wordt dat dan weer wel als een deur ervaren. Die dienst combineert dan immers de anonimiteit van een hulpdienst buiten de school met de bereik- en beschikbaarheid die andere diensten buiten de school niet hebben. Je kan ook makkelijk wat verzin- nen thuis als je de tijd uit het oog verloren bent.

*Maar ik had er niet echt aan gedacht eigenlijk, maar ja, ik woon ook aan de kanten van [X] en dan zo naar [Y] dat is ver.*

**Sofie**

### **Openingstijden**

Een deur is de schoolcontext, omdat je dan kan langsgaan tijdens de schooluren. Dit is vooral interessant als ouders niet op de hoogte mogen geraken. Daarnaast werd toch duidelijk de behoefte geëxpliciteerd van ruimere openingsuren van de hulpdiensten: 's avonds na het avondeten en in het weekend. Een drempel is ook dat jongeren er niet altijd geraken door een slechte afstemming van de openingstijden op het beschikbare openbaar vervoer. Ook als men thuis een reden moet opgeven om weg te kunnen 's avonds of na school, verkiest men liever niet te gaan.

*Hier is het maandag, woensdag en vrijdag open, na de schooluren, maar ja, als je gelijk dinsdag inderdaad iets wil komen vertellen, dan moet je wachten tot woensdag, en misschien heb je intussen dan al beslist van ja, ik ga toch niet gaan*

**Jan**

*Ik denk voor jongeren zo misschien 's avonds, ik denk dat jongeren zo meer 's avonds leven, tot 02u00 zo.*

**Sofie**

*Ik vind de uren wel goed maar ik had altijd zo het idee van eigenlijk moet dat op zaterdag of zo ook open zijn of op zondag want aja, dan zit je juist een hele dag eigenlijk thuis en dan kan er makkelijker een probleem komen denk ik. Bijvoorbeeld als je met vrienden weg gaat en ja, je komt iets tegen. Je krijgt misschien ook makkelijker een probleem dan zou je ook kunnen binnenstappen of zo. Want ja, dan heb je wel eens het gedachte van waarom is dat eigenlijk niet in het weekend open. Maar voor de rest vind ik ja, ik vind gewoon de uren wel goed, want ja, je moet ook denken aan die mensen die hier werken die moeten dat ook wel kunnen openhouden en als je dan 24 op 24 uur open moet houden dan is dat natuurlijk wel moeilijker.*

**Alyssa**

## **Kost**

Jongeren waren er vrij duidelijk over: hulp mag geen geld kosten voor jongeren. Het wekt immers in de ogen van jongeren de indruk dat je niet oprecht geholpen wordt. Een andere drempel is dat jongeren meestal niet over voldoende budget beschikken en dat zou impliceren dat ze geld moeten gaan vragen aan ouders of dat je er niet alleen naartoe kan. Geen geld vragen voor hulpverlening hangt dus samen met anonimiteit.

### **1.1.5. Het eerste contact met professionele hulpverlening**

Bij het eerste contact let men op de persoonlijke kenmerken van de hulpverlener. Jongeren letten op de leeftijd en de sekse van de hulpverlener, maar ook het voorkomen en de handelingen zijn van enig belang. Ook een aantal kenmerken van een hulpdienst zoals herkenbaarheid van de dienst in het straatbeeld, hoe de ruimte binnenin is ingericht, of de dienst met afspraken werkt of niet, ... bepalen hoe toegankelijk hulpverlening is.

Wat betreft de persoonlijkheid van de hulpverlener, gaat het vooral om behoeften van jongeren. Ze geven immers aan dat de persoonlijkheid van de hulpverlener niet een onmiddellijke reden zal vormen om naar hulpverlening te stappen of niet.

Jongeren vormen zich vaak vooraf een beeld van de 'ervaring' waarover een hulpverlener in hun ogen beschikt. Maar het begrip 'ervaring' wordt op verschillende manieren ingevuld. Sommigen zien ervaring als levenservaring. Anderen vullen het begrip dan weer in als ervaring hebben met problemen. Dat kan ofwel een eigen ervaring met eenzelfde probleem zijn, of een eigen ervaring met verschillende problemen, of een professionele ervaring met verschillende problemen. De invulling van het begrip ervaring heeft dus te maken met een perceptie van wat deskundigheid nu juist is: levenservaring of professionaliteit. Als ervaring wordt ingevuld als levenservaring, koppelen jongeren daar vaak de leeftijd van de hulpverlener aan vast. Iemand die volwassen is, wordt al meer levenservaring geacht te hebben dan iemand die jonger is. Voor andere jongeren is dan weer enkel de leeftijd van belang en dan liefst een jong iemand. Jonge mensen hebben in de ogen van jongeren de nodige kennis van hun leefwereld, inlevingsvermogen en betuttelen hen niet. Jongeren die beide indicatoren belangrijk vinden, willen dan ook liever een jongvolwassen hulpverlener spreken. Dus het kenmerk 'levenservaring' combineer je als toegankelijke hulpverlener dan best met het kenmerk 'inlevingsvermogen'.

*Ja, hoe jonger... allez ik heb dat altijd ondervonden hoe jonger de persoon waar je mee praat, hoe gemakkelijker, omdat je gewoon het gevoel hebt dat die minder ver van je eigen leefwereld afstaat. Iemand die... als je zelf zestien bent en je moet met iemand gaan praten die er 80 is, dat is een beetje overdreven è maar, ja, dan ga je zo iets hebben van 'hoe weet die nu hoe ik nu leef?'*

**Kanya**

*Ja, dat is een vooroordeel dat je eigenlijk hebt omdat die... die zitten niet meer in die jongerencultuur, die zien dat op een totaal andere manier, uit een totaal andere hoek, en die zijn zelf ook compleet anders opgevoed en groot geworden, dat je zo iets hebt van 'wat moet ik daar nu tegen gaan zeggen? Die snapt dat toch niet'. Terwijl iemand die dan zelf 25 is eigenlijk, dat maakt het wel gemakkelijker. Ik vind ook, hoe jonger iemand is om ermee te gaan praten vind ik gewoon veel gemakkelijker.*

**Kanya**

Over het algemeen maakt de sekse van een hulpverlener op zich niet uit. Toch zijn er jongeren die het even moeilijk zullen hebben als bij het eerste contactmoment er iemand van het andere geslacht voor hen zit.

Het voorkomen van een hulpverlener moet jong en dynamisch zijn wat betreft kleding en stijl. Een hulpverlener kleedt zich in de ogen van jongeren beter neutraal dan dat de kledij een uitgesproken culturele identiteit weerspiegelt. Ook zakelijke en officiële kledij zoals (mantel)pakken en tassen vinden jongeren niet erg sympathiek. Zoals gezegd zijn dit geen uitgesproken drempels, maar ze hebben ongetwijfeld een invloed op de toegankelijkheid van de hulpverlening.

Jongeren verwachten van een hulpverlener dat hij of zij de nodige sociale en communicatieve vaardigheden bezit. Er mag al eens gelachen worden of gepraat worden over alledaagse dingen. Het belangrijkste is echter dat de persoon die naar hen luistert, geen vooroordelen of taboes kent, dat hij jongeren niet betuttelt en geduldig blijft. Ze willen de tijd krijgen om iets te vertellen.

*Veel hangt af van de introductie denk ik, zo van hoe stellen die zich voor, wat zeggen die en hoe relaxed zijn die mensen, zijn dat mensen die zo achter hun bureau zitten en die daar niet vanachter komen? Of zijn dat mensen die vlot in de omgang zijn, dat makkelijk praten, dat is wel belangrijk, ja, ze moeten echt wel vlot zijn in de omgang.*

**Kanya**

### **Aanpak**

Bij het eerste contactmoment in de hulpverlening willen jongeren vriendelijk onthaald worden. Daarmee bedoelen ze vooral dat ze op hun gemak willen gesteld worden wanneer ze er binnenstappen. Ze willen de tijd krijgen om de hulpverlener te leren kennen en niet meteen de vraag krijgen wat het probleem is.

Een hulpverlener die geduldig is en wacht tot iemand het echt wil vertellen, die aangeeft dat iemand het mag vertellen wanneer hij er zelf klaar voor is, wordt als toegankelijk beschouwd. Een beetje humor en kunnen babbelen over alledaagse dingen is een grote hulp voor jongeren daarbij. Om het contact te vergemakkelijken, willen jongeren graag informatie op voorhand krijgen. Die uitleg kan vóór het contact plaatsvindt, maar ook nog aan het begin van een eerste gesprek of contactmoment. Het is vooral belangrijk dat ze een overzicht krijgen van wat er zal gebeuren en hoe men daarbij te werk zal gaan. Hen verzekeren dat ze er niets zal worden beslist zonder hun toestemming is nodig.

Tijdens het gesprek willen ze het gevoel krijgen dat ze inspraak hebben in waarover gepraat wordt. Een hulpverlener moet ook kunnen aanvoelen wat het doel

van het gesprek is: informatie, luisteren, oplossing, vele oplossingsmogelijkheden krijgen. Jongeren verwachten ook van een hulpverlener dat hij actief meedenkt en zijn mening kan geven over het probleem. Jongeren geven aan dat indien in deze behoeften voorzien wordt, dat de stap naar hulpverlening stimuleert.

Ook op het eerste contactmoment bestaan voor jongeren een aantal drempels die er zouden voor kunnen zorgen dat ze niet meer terugkeren naar de hulpdienst. Als jongeren tijdens het eerste gesprek de indruk krijgen dat de hulpverlener geen tijd uittrekt voor hen, het snel afhandelt, nutteloze en onzinnige oplossingen aanbiedt, dan betekenen dat negatieve ervaringen die hun beeld over hulpverlening kleuren.

*Ja, ik ken een meisje en die zat nogal in een diepe dip en ja die was ook via een leerkracht op school en zo naar het CLB gegaan, want ze had thuis problemen. En die mevrouw kwam af met van die productjes die ge in de apotheek kunt gaan halen voor, zo van die bloemen of zoiets. En dan moest ge die druppeltjes mengen en zo. En dat vond ze nogal een raar idee, of dat echt zou helpen dus. (...) Ze heeft dat ook niet geprobeerd natuurlijk.*

#### **En ze is ook niet meer gegaan nadien naar hulpverlening?**

Neen.

**Elke**

*Er was ook de Kinder- en Jongerentelefoon, daar heb ik naar gebeld en zo. Die, die zei dan wat ik moest doen. Dat leek dan allemaal zo, ja dat leek zo nutteloos voor mij op dat moment en dan dacht ik zo van ja, laat dat allemaal maar gaan.*

**Tom**

Ook wanneer het te snel te persoonlijk wordt in zo'n eerste gesprek kan dat een reden betekenen om niet in te gaan op de aangeboden hulp.

*Ik heb ook een vriendin en die was naar de psycholoog van het school gestapt en ze zei 'Die wil ik nooit meer terugzien!' omdat ze dat een ambetant mens vond eigenlijk, dat dat geen goede psycholoog was. (...) Die psycholoog dat is euh geloof ik omdat ze iets had van dat ze dingen wil weten die psycholoog, dat dat eigenlijk te persoonlijk zijn voor haar. En zij vond dan van die moeit zich met mijn zaken waar ik alleen iets mee te doen heb en die psycholoog totaal niet dus. (...) Dat was dezelfde psycholoog en ze wil daar echt niet meer naar terug omdat ja, dat is.*

**Alyssa**

Wanneer men de indruk zou krijgen dat men beslist om de ouders op de hoogte te brengen of door te verwijzen zonder medeweten van de jongere zelf, geven jongeren aan te stoppen met hulpverlening. Sommige jongeren voelen zich door een toeleider of van thuis uit zo verplicht om te gaan naar een hulpdienst, dat ze het er moeilijk mee hebben om toch hulp te aanvaarden.

#### **1.1.6. Specifieke drempels en deuren jegens de hulpdiensten die jongeren het best kennen: KJT, CLB, JAC**

Welke specifieke drempels en deuren formuleren jongeren voor de drie meest gekende hulpdiensten: de Kinder- en Jongerentelefoon, het CLB en het JAC?

#### **Kinder- en Jongerentelefoon**

Jongeren bedienen zich soms liever van de Kinder- en Jongerentelefoon, omdat een communicatiemiddel als de telefoon een soort vrijblijvendheid en anonimiteit



biedt. Je kan immers inhaken wanneer je dat zelf wil. Bellen is ook heel anoniem, want je kan moeilijk herkend worden (louter aan de stem). Het beeld dat de hulpverleners van de Kinder- en Jongerentelefoon heel veel mensen horen en dus heel veel ervaring hebben met problemen, is voor jongeren ook een stimulans om te bellen. Een andere reden waarom kinderen wel eens bellen naar deze hulpdienst is dat er geen ingrijpende interventies gebeuren, het dient in de ogen van jongeren gewoon om raad te vragen.

Er bestaan in de beleving van jongeren nochtans ook drempels om de Kinder- en Jongerentelefoon te bellen. Zo twijfelen ze toch of het wel gratis is en weten ze niet zeker of het nummer op de telefoonrekening van de ouders verschijnt (en het dus niet anoniem is). Er is ook sprake van twijfel over de reële impact en effectiviteit van zo'n advies per telefoon. De hulpverlener zal niet kunnen begeleiden en helpen in het werkelijke leven.

### **CLB**

Doordat jongeren het CLB heel vaak beschouwen als louter medisch schooltoezicht, denken jongeren heel vaak dat ze er met psychologische problemen eigenlijk niet terecht kunnen.

*Ja, het JAC wel, het CLB ik dacht eerder dat dat was van medisch onderzoek eerlijk gezegd. En ik dacht dan ook eigenlijk altijd van het CLB is dat nu een dokter die daar zit, want ja, ik wist het echt niet.*

#### **Sofie**

Het CLB is er volgens hen ook zeer geschikt in geval van school- en leerproblemen, eerder dan bij 'persoonlijke' problemen. Een ander beeld en nadeel is dat het CLB er voor alle problemen is en dus niet specifiek (of deskundig) genoeg is.

Ook het feit dat het CLB werkzaam is binnen de schoolomgeving, induceert redenen om er niet naartoe te gaan. Zo gaan klasgenoten vragen stellen als ze zien dat je naar het CLB gaat en moet je strategieën ontwikkelen om het voor de klas te verbergen. Dus vertellen jongeren hun klasgenoten een heel ander verhaal, omdat ze voor de waarheid niet durven uitkomen in groep. Anderen zeggen er dan weer gewoon niets van en doen of hun neus bloedt, ook al weten ze dat anderen het wel merken. Dit zorgt ervoor dat de jongere af te rekenen krijgt met een moeilijke sociale positie in de klas en dat maakt het moeilijker om naar het CLB te gaan.

*Vanaf dat ze zien dat je naar het CLB gaat, dan gaan ze ook wel vragen stellen, allez, dan valt dat ook wel op, en dat vind ik wel een beetje vervelender, dat het zo in de klas is, dat je dan zo uit de klas wordt gehaald. En allez, je klasgenoten gaan vragen stellen en meestal worden daar reacties op gegeven, want in het vorig jaar werd er ook een meisje uit de klas gehaald voor het CLB, voor een probleem, maar ze wilde dat niet vertellen, en toen werden daar ook wel altijd reacties op gegeven van ze zoekt aandacht en dit en dat...*

#### **Sylvie**

Ook de mate van anonimiteit is in een schoolcontext beperkt. Je kan er niet naartoe gaan zonder dat iemand dat weet. Vaak is er geen aparte ingang naar het CLB (en ziet iedereen je binnengaan) of weet gewoon iedereen op school (directie, leerkrachten en klasgenoten) dat je naar het CLB gaat.

*Ja, ik denk, gewoon schrik dat het zou uitlekken. Gelijk ik al zei van het CLB, 't school alleen al, dat is een koek eigenlijk. Want het CLB gaat dan om de maand gaan babbelen met de directeur. Hoe dat het zit, de evolutie en zo. Met de leerkrachten. En dan ga je eigenlijk, zit ge zo in de les en dan denk je zo van: ja, die weet dat ook al over mij. Die gaat mij misschien zo bekijken of andersom, die gaat mij misschien anders bekijken dan de andere leerlingen. Ze gaan mij misschien meer vertroetelen of meer... Op die manier, en dat wou ik ook niet. Want ik heb leerkrachten gehad die, die gewoon bij mij kwamen van: ja, als het niet goed gaat, kom dan bij mij en dan maak ik uw test. Zo van die dingen. En dat is ook iets dat ik zeker niet wou. Ik wou gewoon... ja, ik wou gewoon behandeld worden gelijk vroeger. Voor dat ze er iets van wisten. Dus voor dat, daar had ik ook echt wel schrik voor.*

**Billie**

Maar ook praktisch zijn er een aantal redenen om liever niet naar het CLB te gaan. Zo moet je vaak tijdens de lesuren gaan en mis je lessen. Wie na de lesuren gaat, moet dat doen terwijl iedereen naar huis gaat. En vaak willen jongeren na een dag school gewoon zo snel mogelijk naar huis. Net omdat het CLB op school is, voelen jongeren zich vaak verplicht om erheen te gaan. Het is ook vaak de school die voor een leerling een afspraak met het CLB regelt. Een verplichtend gevoel maakt het moeilijker om naar het CLB te gaan. Maar daarnaast is er ook een soort angst voor de macht van het CLB aanwezig, want het CLB heeft invloed op de beslissingen van de klassenraad en zou wel eens verkeerde en nefaste conclusies kunnen trekken met een invloed op het studieverloop van de jongere.

*Die van het CLB die heeft een grote kast met allemaal 'dossiers' van elke leerling... en dan bekijkt die dat dossier en dan ziet die zo van die heeft dat gedaan en daar heeft die dat gedaan... en dan zit die ook altijd zo bij de klassenraden.. en schrijft die daar zo bij wat daar wordt gezegd... En dat was zo een keer, ik had een B-attest gekregen en ineens moesten wij daar zo allemaal bijgaan en dan zei die zo, ik had die nog nooit gezien, ik wist niet wat die deed en waar dat die zat en zo... en dan zei die zo van die dingetjes die helemaal niet in mijn aard liggen zo.... En dat was wel een beetje vies... dat er manipulatie zou zijn in grote beslissingen die worden genomen... omdat die zogezegd de expert zijn, maar die heeft mij nog nooit gezien.*

**6ASO**

Er is de idee dat het CLB dan misschien wel op school mag zijn, maar dat ze uiteindelijk je daar toch nog niet goed genoeg kennen.

*Ja, neen, dat is echt het laatste waar ik naartoe zou gaan om voor problemen of zo te bespreken zenne... want dat zijn zo vreemde mensen en die gaan weeral denken van 'Ah, daar komt weer een rare jongen!'...*

**3ASO**

Ook het negatieve beeld dat ze op basis van ervaringen van anderen van het CLB opbouwen, verhindert hen om er naartoe te gaan. Zo kan de ervaring van andere jongeren dat het CLB doorvertelt aan de ouders en aan de school zich tot een reden ontwikkelen om niet te gaan.

*Ik heb al een paar keer gehoord dat de ouders zo meer bij de problemen worden betrokken, en dat vind ik meer zo afschrikwekkend... als ge naar zoiets gaat, dan is dat het teken dat je niet naar je ouders wil gaan, en dan vind ik dat niet echt iets waar ik zou gaan...*

**6ASO**

Maar ook de ervaring dat het CLB buiten iemand om kan beslissen en dat beroepsgeheim in meldingsplicht kan veranderen, is soms een reden om niet naar het CLB te stappen met een probleem.

*Ja, alleen bij het CLB heb ik gezegd dat ze niets tegen mijn moeder moesten zeggen... maar ze heeft het toch gedaan. Ja, het is... ze hebben gezegd van 'we gaan vanavond uw mama bellen' en toen wou ik dat niet en dan hebben ze dat toch gedaan.*

**Katrien**

*...het is niet anoniem, ze weten wel wie ik ben, maar als jij dat niet wil dan gaan ze [in het JAC] geen acties ondernemen, terwijl ik weet van andere gevallen dat het CLB soms of dat je nu wil of niet gaat bellen naar je ouders en hier [in het JAC] niet, en als ik zeg van ik wil het gewoon een keer vertellen, dan gaan ze hier zeggen van oké, dan doen wij niets.*

**Arne**

De manier waarop het CLB de hulpverlening aanpakt, kan eveneens een drempel zijn. Zo werkt het CLB met afspraken. En dat vinden jongeren soms een drempel om niet te komen. Zo kan je niet in het CLB terecht als het dringend is, omdat je op afspraak moet komen.

*...dat ik weet dat als ik hier binnenstap en als ik zeg er is iets, dat ze dan ook wel direct gaan klaarstaan om mij te helpen, er is altijd wel iemand die tijd kan maken als er iets belangrijks is, terwijl je in het CLB een afspraak moet maken.*

**Arne**

Jongeren weten ook niet goed hoe ze een afspraak moeten maken met het CLB en laten het dan na. Op afspraak moeten komen, voelt aan als een verplichting. Als je er even geen nood aan hebt of geen zin in hebt, moet je toch gaan. Het CLB houdt ook gegevens bij in een dossier, dat later kan opduiken en dat iedereen kan lezen. De angst dat anderen zouden kunnen te weten komen wat er met jou aan de hand was zonder dat jij dat zelf wil is een reden om geen hulp te vragen in het CLB.

*Ge moest gewoon uw verhaal doen en zij schreef dat gewoon op. En dat was ook zoiets dat ik eigenlijk totaal niet wou. Dus, dat is gelijk hier, dat ze gewoon mijn gesprekken opschrijven. Dat is ook een stuk van ja, vertrouwen eigenlijk want ja. Ik vind, als ge dat tegen iemand zegt, een ander heeft daar geen zaken mee. Dus waarom schrijven ze dat eigenlijk op? Dat was dus ook al iets waar ik van dacht: ja...*

**Billie**

Het CLB werkt sowieso enkel met een gesprek en rechtstreeks contact. Er zijn jongeren die dat als een grote drempel zien en zij blijven dan ook weg uit het CLB. Ook i.v.m. de beschikbaarheid en bereikbaarheid zijn er volgens jongeren drempels naar het CLB. Volgens sommigen is het CLB te weinig 'aanwezig' op school. Je ziet ze niet voldoende op school en ze zijn er ook gewoon niet vaak. Je moet dus lang wachten eer je er kan naartoe gaan of er vallen al een keer momenten weg.

*Ja, moesten we die mensen nu beter kennen... dus niemand ziet die, we weten zelfs niet wie dat is, maar moesten ze wat meer contact hebben met de leerlingen, dan zou dat wel aantrekken denk ik...*

**3TSO**

Het CLB is net zoals andere hulpdiensten volgens jongeren niet op het goede moment open. Je kan er niet naartoe in het weekend en in vele CLB's ook niet na de schooluren.

Er zijn zeker ook een aantal deuren die specifiek genoemd worden voor het CLB. Zo kan een toeleider die je aanraadt om naar het CLB te stappen meteen een echte stimulans zijn om het te doen.

*Want dan ben ik op een bepaald moment bij ons op school ook naar het CLB gestapt. Allez, één van mijn leerkrachten heeft toen tegen mij gezegd van 'ga daar naartoe want dit gaat niet meer', en die leerkracht is toen ook mee geweest, die is met mij mee naar het CLB gegaan, wat het voor mij gemakkelijker maakte, dat mij meer op mijn gemak stelde.*

**Kanya**

Jongeren die ernaartoe worden gestuurd door de school, zullen vaak ook gaan. Als het CLB het enige is dat je zelf kent, is dat natuurlijk dé reden om voor het CLB te kiezen. Wie weet wie precies in het CLB gesprekken doet, zal makkelijker de stap zetten. Ook jongeren die informatie over het CLB hebben, zoals waar het is, wanneer het open is en hoe je ernaartoe kan, zijn eerder geneigd aan te kloppen bij het CLB.

Een andere reden om naar het CLB te gaan, is precies dat het CLB alle problemen behandelt. Je weet dan immers zeker dat je er terecht kan, wat je probleem ook is.

*[over het CLB] Dat is zo algemener, die helpen u daar met heel veel verschillende soorten problemen...*

**6BSO**

In geval van een schoolprobleem, kiezen jongeren ook eerder voor de deskundigheid van het CLB. Soms vormt ook het feit dat het CLB op school is, een deur. Dit is vooral het geval op momenten wanneer anonimiteit niet zo belangrijk is. Met een probleem dat bijvoorbeeld echt met de school en met leren te maken heeft, blijf je best ook niet anoniem. Integendeel, het is zelfs interessant dat de schoolomgeving op de hoogte is, zo kunnen ze rekening houden met de jongere en zijn probleem.

*In mijn geval vind ik dat wel goed, omdat het, het is niet zo een persoonlijk probleem, het is gewoon ja, studierichting, want het is ook wel moeilijk, maar het is niets persoonlijks, dat je bijvoorbeeld niet gaat zeggen. Want gelijk in dat ander geval van dat meisje [die haar probleem niet wou vertellen aan de klas] ik denk dat dat voor haar wel moeilijker zou liggen dat het CLB, dat dat in het school is enzo...*

**Sylvie**

De schoolcontext biedt nog meer voordelen: je kan er makkelijk geraken en je hoeft niet nog een keer extra tijd uit te trekken buiten de schooluren. Dus qua bereikbaarheid levert hulp op school wel een voordeel op.

*Ik vind het CLB het gemakkelijkst voor jongeren, omdat ja, meestal is het CLB op school, ge passeert er elke dag.*

**3ASO**

*... ik had die tijd gewoon ook niet. Ik had heel veel werk met school en ik ben ook heel lang met muziek bezig geweest en zo en dat kon ik niet combineren om bij [andere hulpverleningsdienst] te geraken. En dan is het wel handig om tijdens de speeltijd of zelfs tijdens bepaalde lessen te zeggen van 'sorry mannen, ik ga naar daar [naar het CLB]' en...*

**Kanya**

De school kent ook veel beter de achtergrond van de leerling en voldoet zo aan de behoeften van jongeren jegens de hulpverlening. Dus ook dat maakt de keuze voor het CLB gemakkelijker.

## JAC

Een van de dingen die jongeren aanzetten om naar het JAC te gaan, is kennis. Als jongeren bekend zijn met het JAC, is dat omdat ze iemand kennen in het JAC, bijvoorbeeld via de groep jeugdadviseurs, of omdat ze zelf al eens zijn binnengestapt in het JAC (door een schooluitstap of door schoolwerk). Zo menen ze te merken dat het JAC veel informatie en kennis in huis heeft.

*Ja, voor groepswerken is dat handig hé, die hebben alles... zo voor van die dingen hé, ik denk dat die daar echt veel euh... ook voor godsdienst en zo, en voor die toestanden, dat is wel goed, want dan hebt ge info en die info wordt dan overgebracht en dan weet iedereen daar wel iets van, maar ja...*

**Leuven, 6ASO**

*Ja, daarom spreekt het JAC ook wel aan, omdat ge weet waar het is en wat het is en omdat ge er al genoeg informatie over krijgt en al de rest is zo een beetje heel vaag, ge weet wel ergens dat het bestaat, maar dat is het dan ook...*

**Leuven, 6ASO**

Maar ook het belang van toeleiders mag niet onderschat worden als deur om naar het JAC te gaan. Iemand die jongeren begeleidt en mee binnenstapt in het JAC, verlaagt de drempel voor hen.

De informatie die jongeren op voorhand vernemen over het JAC zijn vaak ook stimulerende elementen om de stap te wagen. Zo geven ze bijvoorbeeld aan dat het op voorhand weten dat het JAC anoniem en vertrouwelijk is, kan helpen om de stap te zetten. De volgende dingen helpen zeker ook om naar het JAC te stappen: als ze vooraf zouden vernemen dat het JAC beroepsgeheim heeft, dat het JAC niets doet zonder hun toestemming, dat het JAC niet onmiddellijk de ouders op de hoogte stelt, dat alles binnen de muren van het JAC blijft, dat het JAC geen dossier aanmaakt en dat het JAC vooraf altijd vraagt of ze gegevens mogen noteren.

*Dat vind ik op het JAC ook een heel goed systeem, die zullen ook altijd, normaal gezien maken die een record van wat jij zegt, maar dat vragen ze ook. Ze zullen op voorhand vragen 'mogen wij die papieren bijhouden? Mogen wij dat opschrijven?' en daar houden ze zich ook enorm aan. Natuurlijk bij iemand die continu moet worden opgevolgd moeten ze wel een record maken, moest die toch eens bij iemand anders terecht komen dat die dat kan opvolgen, maar ze vragen het wel. Nu voor mij is die anonimiteit niet zó belangrijk, maar ik kan mij best inbeelden dat dat voor mensen enorm belangrijk is.*

**Kanya**

Het JAC komt ook op een manier tegemoet aan de anonimiteitswens van jongeren. Zo valt het in het JAC zelf niet meteen op dat je komt met een probleem, omdat er zoveel informatiebrochures te lezen zijn. Dit geeft jongeren een veilig gevoel. Het idee dat je niet verplicht bent iets te zeggen als je binnen stapt, is een stimulans om voor het JAC te kiezen. Ook als het JAC gelegen is in een kalm straatje waar weinig publiek passeert, helpt dat de drempel te verlagen voor jongeren.

Het JAC is ook heel onmiddellijk beschikbaar en dat is toch ook een deur voor jongeren. Zo moet je in het JAC niet staan wachten, je kan onmiddellijk iemand spreken en je hoeft geen afspraak te maken. Voor dringende problemen en in geval dat het JAC niet open is, kan je altijd mailen. Ook flexibele uren zijn een deur voor jongeren.

De drempels die jongeren ervaren om de stap naar het JAC te zetten, bestaan op de eerste plaats op vlak van kennis. Het JAC is door jongeren weinig gekend, ze

weten niet waar het gelegen is of waarvoor je er precies terecht kan.

*Ik weet dat niet, wat doen ze in het JAC?*

**6BSO**

*Als ge informatie krijgt, dan vliegt dat thuis toch ook de vuilbak in... toch bij de meeste denk ik... er zijn er weinig die dat toch gaan lezen.*

**6BSO**

*Ik denk dat veel meer mensen het JAC moeten leren kennen, dat is helemaal geen hoge drempel, behalve als ge het hier bezie, dat ge dan recht tegenover de tramhalte staat, maar ja, oké, maar zelfs dan, op zich is dat helemaal geen hoge drempel. Maar mensen kennen het gewoon niet, ze kennen het principe niet van het JAC. Hangt posters op, spotjes op tv, zo een dingen, ik vind dat ze daar eigenlijk iets meer zouden mogen rond doen, ga naar scholen, maar ga ook naar scholen die iets buiten de stad liggen en niet alleen naar BSO- en TSO- scholen, maar ook naar ASO-scholen, want daar lopen ook een hele hoop gefrustreerde mensen rond...*

**Kanya**

Het JAC is ook niet altijd beschikbaar en bereikbaar voor jongeren. Zo geven ze aan dat het JAC niet voldoende laat open is of dat ze er niet op tijd geraken om nog een gesprek te kunnen hebben. Dat het JAC niet open is in het weekend, wanneer jongeren tijd hebben om over hun problemen na te denken, en dat het niet alle wekdagen open is, wordt ook als een drempel op vlak van toegankelijkheid ervaren. Ook wie na school direct naar huis moet of ergens anders heen moet, kan niet naar het JAC. Jongeren die buiten de steden wonen, vinden het JAC moeilijk bereikbaar.

*Langs de andere kant, een JAC en zo, en dat vind ik wel héél jammer, die openingsuren zijn allemaal veranderd, en dat vind ik heel spijtig, die zijn tot half vijf of tot vijf uur open. Sorry, als ik om tien na vier gedaan heb in school geraak ik hier niet op tijd om nog een degelijk gesprek te voeren. Vroeger waren die heel de avond tot zeven uur open, een stuk beter. In mijn ogen, open na de schooluren, of open zo een uur of drie, begin van een uur of drie, van drie tot zeven – van drie tot acht. Dat is laat, ik weet dat dat voor die mensen is dat ook heel moeilijk, en ik... ik merk dat zelf ook, die kunnen in shiften werken, dat is al punt één, ik merk dat zelf ook, ik werk ook niet graag tot half tien, als ik mijn stage doe op dinsdag, dat is ook tot half tien, ik doe dat niet graag. Maar je hebt gewoon geen keuze, maar dan zouden we veel meer jongeren bereiken, ook mensen die van verder af komen, die er ook gaan geraken. En dat zou ik een heel stuk beter vinden. En woensdag, ja, woensdag kan je openen van één tot vijf, één tot zes, dat je dan die namiddag hebt, maar voor veel mensen, die geraken er ook niet op tijd en die gaan zeggen en op verlofdagen hebben die ook geen goesting. Want heb je over het algemeen wel iets beter te doen dan in een JAC te zitten. Dan willen die ook weggaan met vrienden en heel de boel, ja...*

**Kanya**

Het JAC is ook niet altijd even anoniem. En soms vormt die nood aan anonimiteit dan een reden om er weg te blijven. Een JAC met open vensters ligt moeilijk, want iedereen kan je immers zien zitten.

Er bestaat ook de idee dat je in het JAC moet langsgaan en rechtstreeks contact hebt met de hulpverlener. Dat beeld schrikt jongeren af, omdat een gesprek als minder vrijblijvend wordt beschouwd. Degenen die wel weten dat er verschillende manieren zijn om met het JAC te communiceren, twijfelen soms zo aan wat er met de e-mail en brieven worden gedaan dat ze er wegblijven.

*Ge kunt schrijven, ge kunt bellen, maar pak nu dat ze die brief verliezen... ja, neen, ik weet niet, ik zou daar niet binnengaan...*

**6BSO**

*En mailen, ja, ziet dat ze dat doormailen naar Pisad [regionaal drugbegeleidingscentrum] of zoiets... ge weet niet he...*

**6BSO**

Jongeren die het beeld hebben van het JAC als minder deskundig, laten het om die reden ook vaak om langs te gaan in het JAC. Zo getuigt de aanwezigheid van informatiebrochures in het JAC van een theoretische benadering van het probleem en van ondeskundigheid van de hulpverleners (want ze moeten het zelf opzoeken), en geven ze het beeld dat het JAC enkel kan doorverwijzen.

*Zo van die, ik weet nog dat ik het JAC binnenkwam... het eerste wat ik mij herinner in het JAC waren zo van die informatiebrochures enzo en dan heb ik toch wel direct zoiets van 'Ai'... ja, dat het daar allemaal een beetje theoretisch is enzo... 'Kijk eens in de boekjes'. En ja, die brochures, dan denk je 'Eigenlijk weten die mensen het toch niet zo goed'... en dan gaan die eigenlijk maar gewoon doorsturen... en als ge dan zo binnenkomt, en daar staan brochures, ik weet niet, dat is dan wel serieus en van die instellingen voor alles, dan hebt ge zoiets van die kunnen u niet helpen, want die gaan het zelf ook niet weten...*

**6ASO**

*Nekeer dat ge binnengaat, verwacht ge ook dat ze u blijven helpen.*

**6BSO**

Jongeren hebben ook het beeld dat in het JAC geen psychologen beschikbaar zijn, dat je telkens iemand anders krijgt om mee te praten en dat de hulpverleners er maar met een half oor naar je luisteren.

*... en dat is dezelfde persoon en die weet dan wat er met jou al gebeurd is,... terwijl je in het JAC dat niet hebt, dat kan dan altijd iemand anders zijn...*

**6BSO**

*Ik zit toch meer op mijn gemak bij een psycholoog, daar zit ge alleen, ge zit daar in een ontspannen sfeer, die luisteren naar u, die pakken hun tijd... en dan betaal ik liever meer, dat ze mij goed helpen i.p.v. als ik naar zoiets zou gaan... en dat ze zo een keer met een half oor naar u luisteren eh...*

**6BSO**

## **1.2. Min-12-jarigen**

Jongeren die jonger zijn dan 12 jaar, hebben eigenlijk niet zoveel kennis over het onderzoeksthema. De eerstelijns hulpdiensten die ze kennen, zijn de Kinder- en Jongerentelefoon en het CLB. Van het JAC hebben ze vaak nog niet gehoord.

### **Behoeften jegens omgeving (ouders en leerkrachten)**

Daar kinderen jonger dan 12 jaar blijf gaven niet naar hulpdiensten te stappen met persoonlijke problemen, kunnen we niet echt spreken van deuren die hen de stap doen zetten naar een hulpverlener. Het gaat hier eerder om behoeften. Wat verwachten kinderen van zo'n hulpverlener als ze dan toch beslissen om er iets over te vertellen?

Kinderen stappen niet naar leeftijdsgenootjes met hun probleem. Volwassenen weten volgens hen veel beter hoe ze het moeten aanpakken. Als ze met iets zitten en ze gaan op zoek naar hulp, dan stappen ze voornamelijk naar ouders en naar

leerkrachten. Toch zijn ouders soms moeilijk aanspreekbaar voor kinderen. Ze zullen hen niets vertellen als er de angst is dat ze kwaad zullen zijn, als ze denken dat de ouders hen niet zullen geloven of als de ouders hen negeren of niet ingaan op hun klachten.

*Ja, ... mijn papa, als ik daar iets tegen zeg, dan reageert hij precies niet, dan is het precies alsof je lucht zijt dan, als je over zo iets praat.*

**6de leerjaar**

*Ik heb dat wel eens voorgehad, dat mijn papa mij niet geloofde toen ik iets zei. Ik was verdrietig omdat hij mij niet geloofde.*

**6de leerjaar**

Leerkrachten zijn in de ogen van kinderen ook niet altijd de beste hulpverleners. Zo zullen ze hun geheim niet vertellen aan een juf of meester waarvan ze denken dat hij of zij achteraf alles gaat doorvertellen (aan de ouders, in de leraarskamer, ...). Leerkrachten die bot en onvriendelijk uit de hoek komen, zijn ook niet populair. Het negeren van hun klachten of weten dat ze hun mening niet echt kunnen zeggen, zorgt ervoor dat kinderen niet geneigd zijn wat te vertellen.

*Ja, er zijn meesters die zeggen van 'Ja, je mag mij alles vertellen', maar dat die dan achteraf in de leraarskamer alles gaan zeggen..., maar dat zou onze meester nu wel niet doen denk ik.*

**6de leerjaar**

*Op mijn vorige school, daar was er een meester en ge mocht daar toekomen met een blauw oog ofzo, en hem dat zeggen en die reageerde daar niet op en zei altijd 'Dat zal wel niet erg zijn!'*

**6de leerjaar**

*Het enige dat je mag zeggen tegen de meester, dat is de oplossing van iets ofzo... of echt iets achter de rug zeggen, heel stil, dat ook... maar als ik met een probleem zit, dan ga ik niet dat zeggen tegen de meester, neen.*

**6de leerjaar**

Kinderen vertellen hun problemen vaak aan volwassenen omdat ze verwachten dat zij de situatie kunnen oplossen.

*Vorig jaar werd ik ook gepest en ik heb dat tegen mijn mama verteld en mijn mama is bij de directeur gestapt...' En heeft dat geholpen? 'Ja, ze doen het nu ook nog wel, maar minder erg...'*

**6de leerjaar**

*Mijn mama, toen ik zei van die twee jongens van mijn klas, toen ik zei dat ze mij gingen slaan enzo... en mijn mama, die zei een keer van 'Ja, wijs ze mij een keer aan' en als ze dat horen dat je dat een keer tegen een volwassene hebt gezegd, dan zullen ze meer schrik krijgen enzo...*

**6de leerjaar**

Ook andere dingen zetten hen aan om het te vertellen. Zo willen kinderen zeker zijn dat de juf of meester wel een geheim kan bewaren en niets doorvertelt. Verder helpt het hen ook als de leerkracht zich expliciet toegankelijk opstelt door hen aan te geven dat ze bij hem of haar terecht kunnen, of door een beetje soepel of lossler met de leerlingen om te gaan.



*Maar sommige meesters, die zijn heel streng, maar zoals onze meester, die zegt dat wel van 'Als er iets is, dan moogt ge in de speeltijd een keer naar boven komen', en dat vind ik wel goed...*

**6de leerjaar**

*Ikke wel, tegen onze meester wel... onze meester die, die is, die kan geheimen voor hem houden.*

**6de leerjaar**

*Eender welke mening moogt ge altijd zeggen tegen hem [de meester].*

**6de leerjaar**

Belangrijk voor kinderen is dus dat een hulpverlener interesse toont en dat hij vooraf ook expliciet aangeeft dat ze echt alles kunnen vertellen aan hem of haar en dat op gelijk welk moment. Kinderen moeten expliciet horen dat je als hulpverlener ook beschikbaar bent. Hulpverleners mogen zich in geen geval kwaad maken of kinderen uitlachen als ze iets vertellen. Kinderen hechten ook veel belang aan anonimiteit. De hulpverlener moet het geheim kunnen bewaren en mag het niet rondbazuinen of doorvertellen aan de ouders.

#### **Drempels jegens hulpverlening**

Hulpdiensten hebben geen vertrouwelijk imago bij kinderen. Concreet gaat het hier voornamelijk om de Kinder- en Jongerentelefoon, omdat dit de jeugdhulpdienst is waar min-12-jarigen zich het meest kunnen bij voorstellen.

*... en dan zit ge zo te denken van 'Ja, is dat wel te vertrouwen en al?', 'Is dat geen foute nummer van iemand die dat nadoet?' enzo...*

**6de leerjaar**

Kinderen die niet weten of niet met zekerheid kunnen zeggen dat iets geen geld kost, zullen er niet aan denken om de stap naar hulpverlening te zetten. Een andere reden waarom ze geen hulpdiensten inschakelen, is dat ze niet willen dat de ouders op de hoogte zouden geraken.

*Ja, ik denk dat als ik daar naar bel, dan gaan die naar uw ouders terugbellen om te zeggen van 'Uw zoon heeft bij mij gebeld'...*

**6de leerjaar**

Ze geven ook aan dat ze zelf onvoldoende privacy hebben om contact te leggen met hulpverleners.

*Neen, en zelfs langs de telefoon ook niet... want dan kunnen ze zien naar waar dat ge gebeld hebt... en zelfs ook niet langs de computer ook niet, want mijn stiefvader die ziet dat, zelfs iedereen van onze familie ziet dat via de computer, want het zijn allemaal computerknaapkes.*

**6de leerjaar**

Kinderen schrikken ook terug als er geen non-verbale communicatie mogelijk is, zoals bij de Kinder- en Jongerentelefoon.

*Ge kent die niet, ge weet niet tegen wie dat ge praat...*

**6de leerjaar**

In het algemeen vinden ze het zeker ook te moeilijk om hun eigen probleem onder woorden te brengen en laten ze het dan maar meteen na om het te doen.

*Ja, ik zou dat ook wel efkes zo moeilijk vinden, want ik zou denken van 'Ja, hoe moet ik daar nu naar bellen?*

*6de leerjaar*

## 2 Dwarslijnen

Naast de analyse van drempels, deuren en behoeften in de verschillende stappen van de zoektocht naar hulp, willen we enkele dwarslijnen aangeven die doorheen heel dit traject of toch doorheen grote delen ervan een belangrijke rol spelen. Daarbij horen ook reeds eerder aangehaalde en hier niet meer hernomen factoren als de persoonlijkheid van de jongere en zijn of haar relatie met het probleem.

### **Moelijke stappen in de zoektocht naar hulp: een traject dat tijd vraagt**

Iets aan een probleem doen vraagt tijd. Dat is waar voor de verschillende stappen in het traject dat de hulpzoekende jongere aflegt. Die zijn op hun manier allemaal moeilijk om zetten, en de twijfels of andere obstakels waarmee ze gepaard gaan zorgen ervoor dat de temporele factor in het hulpverleningsproces telkens weer een niet te onderschatten rol speelt.

Zo moet het probleem allereerst al erkend (of als probleem herkend én onder ogen gezien) worden. Dat is een proces waarvan zowel jongeren met als jongeren zonder ervaring in de RTJ zeggen dat het een hele tijd in beslag kan nemen, soms jarenlang. Want wanneer is er echt een probleem? Wanneer erken of ervaar je dat het probleem zo groot is dat je er beter hulp voor zoekt? Die vragen hangen ook meteen samen met het zoeken naar hulp zelf, want bij die eventuele stap worden ze opnieuw gesteld. Zowel het hulp zoeken in de naaste omgeving – over het probleem vertellen aan vrienden of ouders bijvoorbeeld – als het stappen naar formele (jeugd)hulpverlening zijn stappen die tijd vragen en met allerlei twijfels gepaard gaan. Stel je je niet aan als je met een persoonlijk probleem te rade gaat bij vrienden? Zullen je ouders niet overbezorgd reageren? Zal die leerkracht het probleem niet doorvertellen? Dergelijke vragen maken dat het zoeken naar hulp een tijdrovende stap is. En wanneer het gaat over de stap naar de meer formele jeugdhulp, leeft bij heel veel jongeren het idee dat dat echt 'een laatste redmiddel' is en je al echt een heel groot probleem moet hebben voor je naar de jeugdhulp stapt.

*Dat is een laatste optie zo, als er niets overblijft.*

**3TSO**

*Ge moet echt al zware problemen hebben om daar naartoe te gaan.*

**6BSO**

Ook die stap zetten vraagt dus veel tijd. Is je probleem echt wel groot genoeg?

*Ik had daar wel van gehoord toen [van het JAC], maar ik had zoiets van 'mijn probleem is nog niet erg genoeg', maar het was waarschijnlijk wel al erg genoeg... euh, maar ja, ge ziet dat zelf niet hoe erg dat dat is, achteraf ziet ge pas van 'ai, wat heb ik gedaan' en 'hoe kon ik zo stom zijn'...*

**Elisabeth**

Het erkennen van een probleem en het zoeken naar hulp impliceert dat het probleem op een gegeven moment ook geformuleerd moet worden. Ook dat is een niet te onderschatten moeilijkheid, zoals hoger reeds aangegeven.

*Ja, ook allee ja, als je voor de eerste binnengaat (...) dan spookt er veel door je hoofd... van wat gaan ze vragen, wat gaan ze zeggen, en een paar keer later dan denkt ge van ik ga da zeggen, ik ga da zeggen, ik ga da zeggen en uiteindelijk... breng je dat helemaal anders of zeg je dat helemaal niet.*

**Flip**

Als de stap naar de jeugdhulp is gezet, blijft de temporele factor van tel. Vertrouwen, zo cruciaal in de hulpverlening zoals ze door jongeren wordt ervaren, is er niet zomaar: het moet opgebouwd worden. Ook dat vraagt weer tijd, ook in het eerste contact met de hulpverlening, en de jeugdhulpverlening kan dit erkennen door jongeren daar ook de tijd voor te gunnen. Jongeren geven aan dat ze niet graag zomaar meteen alles moeten zeggen wanneer ze bij een hulpverlener terechtkomen.

Op de vraag waarom er nu eens wel vertrouwen is en dan weer niet, vergelijkt Katrien twee hulpverleners:

*In dat centrum [voor Geestelijke Gezondheidszorg] geven ze mij meer tijd, en op school is het zo rap-rap precies... Ja, ze overvielen mij direct, zo van 'wat is er', 'wat scheelt er', en in het centrum is het gewoon over de dagelijkse dingen, over wat je gedaan hebt in de week en zo stillekes aan zo over 'meer'... en naar de onderwerpen toegaan enzo...*

Vertrouwen wordt dus stilaan opgebouwd, en dat is zeker van belang, want ook in het contact met de professionele hulpverlener is voor jongeren de persoonlijke relatie cruciaal. Daar wordt verderop nog op teruggekomen.

### **Schuld en schaamte**

Zoeken naar hulp – in de directe omgeving of daarbuiten – is een risicovolle stap: je toont aan anderen dat je kwetsbaar bent, dat je met een probleem zit en daarvoor hulp zoekt. Het probleem wordt dus in zekere mate 'publiek' of dreigt dat te worden. Dit is vooral relevant voor de eigen directe, dagelijkse omgeving waarmee je reeds nauwe banden hebt; banden die op een of andere manier kunnen wijzigen omdat de hulpvraag niet meer verborgen is.

Vertellen over het probleem wordt daarom omgeven door 'relationele twijfels'. Wat betekent (het bekend worden van) mijn hulpvraag voor mijn relatie met mijn omgeving? Wat zal er veranderen aan de verhouding tussen mij en mijn naaste, dagelijkse omgeving?

Deze 'relationele twijfels' worden beheerst door gevoelens van schuld en schaamte. Een schuldgevoel kan er bij jongeren vooral zijn tegenover de ouders. Jongeren willen hun ouders niet kwetsen door ze bijvoorbeeld het gevoel te geven dat ze iets fout gedaan hebben in de opvoeding. Evenmin willen ze hun ouders overbezorgd maken of hen met extra problemen opzadelen. Fiona vertelt haar problemen liever niet aan haar moeder:

*ze maakt haar eigenlijk sowieso al veel zorgen, en allez, ik zo van 'ja, ik ga haar dat niet zeggen, ziet dat ze haar nog meer zorgen maakt'...*

Dat schuldgevoel kan ook op zichzelf betrokken worden en heeft dan veel te maken met de moeilijk in te schatten gevolgen van de stap naar hulp: zal ik door mijn schuld de problemen nog niet erger maken als ik naar hulp stap?

*Aan de andere kant ... je hebt dan uzelf van 'het gaat mijn schuld zijn, ik ga van alles de schuld krijgen'. Het is dat ook wel dat veel mensen afschrikt om ernaartoe te gaan eigenlijk. Ook wel een beetje de schrik om uw ouders en uw broer te verliezen ook wel eh... Het gevoel dat ik eigenlijk had dat was gewoon van 'het is te hopen dat ons gezin nog niet uit elkaar gaat vallen'.*

**Fiona**

Terwijl schuldgevoelens uitgaan van de vraag 'berokken ik mijn omgeving geen schade?', maken schaamtegevoelens veeleer de omgekeerde beweging. De hulpzoekende jongere voelt zich kwetsbaar omdat de omgeving hem of haar kan veroordelen. 'Als anderen te weten komen dat ik dat probleem heb of dat ik er hulp voor zoek, wat zullen ze dan wel van mij denken?' Die schaamtegevoelens kunnen bestaan tegenover ouders, vrienden, leerkrachten... (ook, maar veel minder, tegenover professionele hulpverleners). Ze zijn om een dubbele reden een drempel. Je kan je schamen tegenover diegene aan wie je het probleem toevertrouwt, maar het vertellen zelf toont dat dit geen onoverkomelijke drempel is (al is dit wel vaak een bron van langdurige twijfel). Maar er is vooral de vrees dat anderen, die je niets hebt toevertrouwd, iets te weten komen over het probleem en/of de stap naar hulp. Dat kan op twee manieren. Vooreerst kan het zijn dat de (bekende of professionele) 'hulpverlener' bewust of onbewust iets aan derden doorvertelt over de hulpvraag of het probleem. Zo kunnen vrienden, ouders, leerkrachten... iets over het probleem te weten komen zonder dat dat de bedoeling was van de hulpzoekende jongere. In hun onmiddellijke omgeving proberen jongeren er dan ook zeker van te zijn dat de mensen aan wie ze over hun probleem vertellen, het vertelde geheim zullen houden. Tegenover de professionele jeugdhulp is die geheimhouding een van de grootste bezorgdheden van jongeren: zullen ze niemand (ouders bijvoorbeeld) inlichten zonder dat ik dat wil? Wordt het probleem wel vertrouwelijk behandeld?

Een tweede mogelijk probleem in verband met schaamte is eigen aan het hulp zoeken buiten de onmiddellijke omgeving, bij een hulpverleningsdienst. Dat je hulp zoekt of krijgt, kan 'zichtbaar' zijn: het contact met de hulpverlening heeft een min of meer publiek karakter. Het wordt door de meeste jongeren als buitengewoon lastig ervaren wanneer ze uit de klas gehaald worden om naar het CLB te gaan. Eerder potentieel bedreigend is de (letterlijke) stap naar bijvoorbeeld een JAC: dat ligt op een publieke plaats en mensen kunnen dus zien dat je er binnenstapt. De ligging van een JAC is dus niet alleen een kwestie van bereikbaarheid; ze heeft ook implicaties i.v.m. schaamte. Daarom wordt een weliswaar goed bereikbare maar ietwat afgelegen ligging vaak verkozen; net om dezelfde redenen zijn er suggesties om de functie als 'hulpverleningscentrum' niet al te uitdrukkelijk te afficheren en om een gebouw te verkiezen dat je om allerlei redenen kan binnenstappen (dus niet sowieso voor hulp). De anonimiteit van telefoonlijnen of contact via mail omzeilt dit probleem, maar niet alle jongeren houden van deze manieren van contact, die ook beperktere mogelijkheden hebben in de effectieve hulpverlening.

Gevoelens van schaamte of schuldgevoelens zijn vanzelfsprekend wel sterk afhankelijk van het precieze probleem, zoals hoger reeds werd aangegeven.

### **Jongeren en de professionele jeugdhulp: spanningsvelden**

Vergeleken met hulp zoeken in de onmiddellijke omgeving is hulp zoeken in de formele jeugdhulp een heel andere situatie. De jongere vertelt zijn probleem aan een onbekende, aan een professionele hulpverlener, in een specifieke context van hulpverlening. Dat creëert een aantal heel eigen spanningsvelden.

Hulp zoeken jongeren spontaan bij bekenden uit hun eigen omgeving. Gewoonlijk zullen of willen ze liever niet praten over hun problemen met iemand die ze niet kennen. Professionele hulpverleners zijn normaal gezien onbekenden, en dat wordt door heel wat jongeren als een zeer voor de hand liggende drempel genoemd. Bij een onbekende binnenstappen is dan ook een stresserend moment.

*...ook wel angstig, want ge kent die vrouw niet eens... En ik dacht zo van moet ik daar nu mijn verhaal gaan doen. En de eerste keer, dan zat ik vol van de zenuwen, want ja, maar uiteindelijk viel die ik weet niet hoe goed mee en zo, dus, maar toch, die eerste stap.*

**Sofie**

Dat is ook bij elke doorverwijzing opnieuw een probleem, want het is 'eigenlijk een totaal nieuwe wereld', zegt **Bert**, die je dan binnenstapt.

*Als ze zeggen van: euh ja 't is mogelijk dat we u doorverwijzen. Dat je dan ook wel denkt van ja, waar ga 'k dan terecht komen? Waar, wat ga 'k moeten doen, wat ga 'k moeten zeggen.*

Aan de andere kant is die relatie met een onbekende een relatie die relatief los staat van het dagelijkse leven: ze is in die zin vrijblijvend, want de jongere kan de hulp en de relatie altijd stopzetten zonder dat dit echt gevolgen heeft. Dat kan dan weer erg drempelverlagend werken. De ambigue status van het 'onbekend zijn' van de hulpverlener komt zeer duidelijk tot uiting als het gaat over hulp via een telefoonlijn: de relatie met de hulpverlener is dan bijzonder vrijblijvend, want je kan zonder gevolgen de hoorn neerleggen als je dat wil. Een veel minder eenduidige evaluatie geldt voor het feit dat de hulpverlener aan de telefoon niet alleen onbekend is, maar ook nog eens niet zichtbaar. Sommige jongeren vinden dat een onoverkomelijke drempel, want je weet dan echt niet tegen wie je praat:

*Ge spreekt niet echt met een persoon, ge spreekt tegen de telefoon... 'allo, ik zit met een probleem'... het geeft niet echt veel contact, de telefoon.*

**3T50**

Maar voor anderen is die onbekendheid net de ideale situatie. Dat heeft niet alleen met de al vermelde vrijblijvendheid te maken, maar ook met een volgend aspect van jeugdhulpverlening. De 'onbekende' hulpverlener is immers niet zó maar een onbekende: hij of zij is een professional wiens functie het juist is om, binnen een organisatie, jongeren te helpen.

*Het nadeel is dat ze u niet kennen, maar het voordeel is dat die mensen na een tijd veel ervaring hebben met problemen en ook echt wel weten wat het beste is en u ook juist kunnen adviseren.*

**6ASO**

De context van de hulpverlening is in zekere zin geruststellend: ook al is ze onbekend en roept ze allerlei twijfels op, ze impliceert dat de hulpverleners op een of andere manier deskundig of gespecialiseerd zijn, én dat problemen van jongeren voor hen helemaal niet zo 'raar' zijn.

*Da'k toch ook wel zei van: 't zal misschien toch wel lukken, allee die mensen komen er alle dagen mee in contact.*

**Bert**

Maar ook deze professionele status is een potentieel én cruciaal spanningsveld. In hoeverre immers laat deze professional ruimte voor de inbreng van de jongere zelf? De reeds eerder vernoemde vrees voor hulpverlening als een soort 'dienst' past in dit spanningsveld: dan worden oplossingen opgelegd volgens een stan-

daardaanpak waarin professionalisme gelijkgesteld wordt met onpersoonlijkheid. Het actorschap of de eigen inbreng van jongeren wordt dan niet als relevant erkend. Een dergelijk imago van jeugdhulp bestaat vooral bij jongeren die er zelf nog geen ervaring mee hebben; de meeste jongeren die wél ervaring met RTJ gehad hebben, zien dit anders.

*Neen, dat zijn ook gewoon mensen en ze zijn er om u te helpen, en ik ga er gewoon naartoe, allez, ze zijn er voor u op school om u te helpen, ze zijn er op school voor mensen die problemen hebben, dus ja waarom niet?*

**Sylvie**

Parallel met de vrees voor jeugdhulp als een onpersoonlijke dienst, loopt een andere vrees: dat de hulpverleners zelf alles beslissen en ook acties ondernemen buiten het weten of de wil van de jongere om. De hulpverlening stelt zich dan op als een autoriteit waarnaar de jongere zich moet schikken. Dit is een probleem dat makkelijk geassocieerd wordt met hulpverlening in een schoolcontext. Schoolgebonden hulpverlening wordt negatief ervaren in zoverre ze het 'verplichte' karakter van het schoolleven overneemt en autoriteit uitoefent tegenover de leerlingen ('Dan voelt ge u gestraft zo... 'ga naar het CLB!' (3ASO)): je uit de klas halen, je ouders inlichten, of je heel je schoolcarrière blijven volgen, ook al wil je dat niet of ben je van het probleem af.

Het gevoel dat je zelf helemaal geen greep hebt op het hulpverleningsproces, is nefast. Bijvoorbeeld haalt Katrien verschillende dergelijke momenten aan uit haar zoektocht naar hulp: zo werd haar moeder de schuld gegeven terwijl zij dat helemaal niet zo aanvoelde, ging een gesprek naar haar gevoel veel te ver, werd haar moeder gebeld zonder haar medeweten, en op een keer zaten er onaangekondigd vier mensen tegenover haar in plaats van één hulpverlener. Dergelijke situaties zijn voor jongeren absolute afknappers: ze geven het gevoel dat hun eigen inbreng en waarde er helemaal niet toe doet.

Diametraal tegenover dat beeld van een 'te' professionele 'dienst', staat een positief gewaardeerd professionalisme, dat deskundigheid koppelt aan betrokkenheid. Daarin wordt het actorschap van jongeren wel erkend. De ideale hulpverlener luistert naar jongeren én denkt met hen mee. Jongeren de tijd gunnen om hun probleem te vertellen is een van de manieren om hen die controle over hun hulpverlening te blijven geven:

*Want als ge meteen zegt 'Ah en wat is uw probleem dan?', aja, das zo precies alsof da ge dossiernummer zoveel zijt of zo... Denk dat je vooral moet zorgen da die persoon zich eerst op zijn gemak voelt. En als die dan bijvoorbeeld die dag niet zou vlot vertellen, wacht van ja je komt nog maar es een andere keer binnen wanneer ge echt vindt dat ge 't kunt vertellen en zo.*

**Alyssa**

Cruciaal in die aanpak van hulpverlening is vertrouwen in de hulpverlener en in de aanpak van de hulpverlening. Die behoefte is ook al een constante in de hulp van mensen uit de eigen omgeving, maar de spanning tussen professionalisme en vertrouwen komt daar bijvoorbeeld pas tot uiting bij leerkrachten, die tussen de directe omgeving en de bredere wereld in staan. Leerkrachten kunnen zeker belangrijke hulpverleners en toeleiders zijn, maar dat is dan veel meer gebaseerd op hun persoonlijke relatie met de jongere dan op basis van een eventuele (aangeduide) functie van vertrouwensleerkracht. Jongeren stappen gewoon naar een leerkracht die ze sympathiek vinden. In sommige scholen kan je als leerling zelf individueel je eigen 'groene leerkracht' kiezen; meestal is dat niet zo, en dat is lastig:

*Wat ik niet zo gans goedkeur, is dat ze een leerlingenbegeleidster aanstellen, ook een leerkracht, maar als dat niet de leerkracht is die jij verkiest... Ik zou bij iemand anders gaan.*

**3ASO**

Dat de persoonlijke relatie zonder meer de doorslag geeft, veel meer dan de werking van deze of gene organisatie, komt ook in de verhalen over de formele jeugdhulp duidelijk naar voor. Hoe de hulpverlening wordt ervaren, en of iemand na een eerste contact ook terug zal komen, hangt in sterke mate af van de persoonlijke kwaliteiten van en de relatie met de hulpverlener, waarmee het al dan niet 'klikt'.

Los van een doorgedreven aandacht voor een houding van 'vertrouwen', kan de hulpverlening nog een en ander doen om de spanningsvelden rond 'deskundige hulp bij onbekenden' te milderen. Vooraf of aan het begin van het hulpverleningsproces zoveel mogelijk informatie geven over wat de jongere mag verwachten en waar hij of zij zeker gerust in mag zijn, werkt sterk drempelverlagend.

*Maar daar [om andere instanties te contacteren] heeft ze ook mijn toestemming voor nodig, ze kan niet zomaar bijvoorbeeld het CLB gaan bellen ofzo... En in het CGG is het ook zo, ze heeft dat in het begin ook uitgelegd van 'alles blijft tussen die muren, behalve als het over mishandeling gaat of over zelfmoord'. Het is eigenlijk wel goed dat ze dat zeggen op voorhand, ge weet dan ongeveer wat er gaat gebeuren...*

**Fiona**

Maar de 'ervaringsinformatie' van vrienden zal uiteindelijk altijd de meest overtuigende deur (of drempel) zijn. Positieve informatie over de persoonlijkheid van de hulpverlener kan zo het imago van hulpverlening als iets 'onpersoonlijks' verdringen.

*Allez, omdat ik weet, mijn vriendin is daar heel veel al naartoe geweest en ja, zij is daar blijven naartoe gaan, als zij zegt van 'ja, dat is een lieve mevrouw' bijvoorbeeld, dan weet ik gewoon dat dat niet zo onpersoonlijk zal zijn.*

**Janne**

'Greep hebben op de hulpverleningssituatie' is voor jongeren dus bijzonder belangrijk om te ervaren, en om ook vooraf over geïnformeerd te worden. Tegelijk kan het belang van die 'controle' toch ook enigszins gerelativeerd worden.

Vooreerst doet deze nood aan controle niets af aan het eerder vernoemde belang van de 'toeleiders', die jongeren steunen en geruststellen in hun stap naar de jeugdhulp.

Een tweede, zeer voorzichtige relativering. Jongeren worden soms door anderen 'gepusht' om naar jeugdhulp te stappen, zonder dat zij dit eigenlijk zelf willen. Daar hebben zij het aanvankelijk erg lastig mee, maar wanneer ze achteraf terug kijken op dat moment, evalueren zij het niet altijd onverdeeld negatief. Zonder die toen onwelkome duw in de rug hadden ze misschien nooit naar hulp gezocht.

*Soms denk ik van 'had ik het maar niet gezegd', maar als ik dan verder denk, dan ben ik wel blij dat ik het heb gezegd. Omdat ik het alleen niet zou hebben kunnen oplossen.*

**Katrien**

**7**

**Hoofdstuk**

**vragenlijst**



# 1 Doel van de vragenlijsten

Op basis van de onderzoeksresultaten werd een vragenlijst opgesteld die kinderen en jongeren bevroegt over hoe zij de toegankelijkheid van jeugdhulp ervaren. Met de vragenlijst(en) wordt een instrument gecreëerd om meer invulling te geven aan de werkingsprincipes van toegankelijkheid en participatie in de Integrale Jeugdhulp. De vragenlijsten zijn een manier om jongeren te bevragen over hun eigen visie op de toegankelijkheid van jeugdhulp, en die informatie kan, onder meer door de vertegenwoordigers van minderjarigen in de integrale jeugdhulp, gebruikt worden om het beleid vanuit een participatieve insteek te voeren. Een grootschalige bevraging op Vlaams niveau, afgenomen in scholen, kan als kwantitatieve toetsing van het kwalitatief onderzoek gewicht geven aan het gevoerde onderzoek: welke factoren die in het kwalitatief onderzoek werden geïdentificeerd, worden in een representatieve steekproef als belangrijkste geacht? Daarna kan de vragenlijst in de regionale netwerken RTJ gebruikt worden om de participatie van minderjarigen én het werken aan een betere toegankelijkheid ook op meer regionaal niveau invulling te geven. De resultaten van de enquête(s) kunnen dienen als input voor de evaluatie van de regioplannen.

# 2 (Complexe) vragenlijsten vanuit het onderzoek

Afgezien van enkele achtergrondvariabelen en enkele (later toegevoegde) vragen over niet-vernoemde hulpdiensten, is elke vraag in de vragenlijst ingegeven door de informatie die ons door de respondenten werd aangereikt, in de focusgroepen en/of in de individuele interviews. In die zin is elke vraag dus een belangrijke vraag, omdat ze aansluit bij de eigen leefwereld van kinderen en jongeren. Met deze bedenking wordt ook de methodiek duidelijk die de onderzoekers hanteerden om de vragenlijst op te stellen. Wat kinderen en jongeren aangeven als belangrijke thema's, daar werden vragen rond gemaakt.

De vragenlijst is een maximaal inhoudelijke versie waarvan men eventueel bepaalde delen kan laten vallen als men de bevraging afneemt. Er wordt gepeild naar kennis, behoeften, drempels en deuren. Ook de context trachten we in kaart te brengen door een aantal criteria te laten invullen: achtergrondvariabelen (zoals gender en leeftijd), relatie met de mensen uit de eigen omgeving, definitie van anonimiteit en vertrouwen.

Daar de vragenlijsten moeten dienen voor een internetbevraging en kwantitatief verwerkt zullen worden, wordt er (op één uitzondering na) niet met open vragen gewerkt. De antwoordmogelijkheden zijn dus voorgewezen. Maar net zoals de vragen zijn ook de antwoorden op de vragen gebaseerd op wat kinderen en jongeren ons aan informatie hebben gegeven. Voor de antwoorden op de vragen gebruikten we vaak de eigen (letterlijke) woorden van kinderen en jongeren. De manier waarop kinderen en jongeren iets zien, horen, ervaren en verwoorden is immers bepaald (maar ook beperkt) door hun taalgebruik.

Het opstellen van de vragenlijst was geen vanzelfsprekende taak omdat de realiteiten waarover ze gaat zo complex zijn. ‘Met een probleem zitten’, ‘iemand vertrouwen’, ‘anonimiteit’, ‘de jeugdhulp’...: de inhoud van dergelijke cruciale begrippen ligt nooit vooraf vast en kan naargelang de jongere of de context waar het juist over gaat, sterk verschillen. Anonimiteit kan nu eens weer een drempel zijn, dan weer een stimulans; en zo is dat nog voor heel wat andere mogelijke kwaliteiten van jeugdhulp het geval. Hierover een (gesloten) vragenlijst opstellen is dus ‘van nature’ een complexe zaak.

Dat is ook nog om een andere reden het geval. De bevraging gaat in wezen immers over drempels en stimulansen om naar (informele en formele) hulp te stappen, en over behoeften die jongeren bij deze stap hebben. Surveys zijn zeer geschikt om meningen te bevragen, waarbij de respondenten eenvoudig kunnen aangeven of ze het al dan niet eens zijn met een stelling. Dat is niet de vraagstelling van deze enquête. Hier gaat het in wezen over hoe relevant een drempel of een ‘deur’ was of zou zijn voor de respondent; of over hoe sterk een kenmerk meespeelde of zou kunnen meespelen als mogelijke drempel of stimulans. Dat zijn vragen die steeds lastig op te stellen én te beantwoorden zijn in survey-onderzoek. Toch zijn het hier de vragen die tellen.

Ook qua antwoordmogelijkheden reflecteert de vragenlijst de complexe werkelijkheid. Afhankelijk van de precieze bedoeling van de vraag, werd de meest relevante antwoordmethode gekozen, wat – gezien de complexiteit van het thema – tot een vrij groot aantal gebruikte antwoordmethodes leidde. Bij de afname van de vragenlijst vergt dit weliswaar enige oplettendheid van de respondenten, maar werken met verschillende soorten vragen gaat ook de verveling tegen en zorgt dat de respondenten voortdurend bij de zaak moeten blijven.

## 3

# Verschillende vragenlijsten

De afgeleverde vragen zijn niet af te nemen als één overal en voor iedereen bruikbare lijst met vragen. Allereerst is er een belangrijk onderscheid tussen twee leeftijdsspecifieke vragenlijsten: een voor 12-plussers, en een veel beperktere lijst voor min-12-jarigen. Deze opdeling is gemaakt omdat er een betekenisvol onderscheid bleek te bestaan tussen de beleving van 11-jarigen, die heel weinig vertrouwd bleken te zijn met jeugdhulp, en de beleving van jongeren uit het secundair onderwijs.

De korte vragenlijst voor de min-12-jarigen vraagt naar wat er nu juist belangrijkst is als je iets wil toevertrouwen aan iemand; stelt vragen over kennis en contact met een aantal jeugdhulpdiensten (met iets meer aandacht voor de Kinder- en Jongerentelefoon); en vraagt naar algemene drempels om naar formele jeugdhulp te stappen.

Voor de 12- tot 18-jarigen is het wel relevant om een uitgebreide vragenlijst op te stellen. Maar binnen deze groep wordt wel een belangrijk onderscheid gemaakt tussen jongeren die wel al ervaring hebben met de stap naar (rechtstreeks toegankelijke) jeugdhulp, en zij die geen ervaring hebben met RTJ. Na een gemeenschappelijk deel, waarin gepeild wordt naar de kennis van en het eventuele contact met een aantal hulpdiensten, wordt de vragenlijst dan ook opgesplitst in twee deellijsten: een vragenlijst voor jongeren met ervaring met RTJ (JAC, JIP, CAW, CLB, Kinder- en Jongerentelefoon en Vertrouwenscentra Kindermishandeling), en een vragenlijst voor jongeren zonder die ervaring. De eerste groep beantwoordt de vragenlijst vanuit de eigen ervaring en ervaringsdeskundigheid;

de jongeren zonder ervaring met RTJ zullen eerder vanuit de perceptie van jeugdhulp(diensten) antwoorden. We hebben deze twee vragenlijsten wel op zoveel mogelijk vragen met elkaar vergelijkbaar gemaakt.

## 4 Vragenlijsten gestructureerd vanuit de zoektocht naar hulp

De volgorde van de vragen is – zowel voor jongeren ‘met’ als voor jongeren ‘zonder’ ervaring met RTJ – gebaseerd op het logische verloop van een zoektocht naar hulp. Tegelijk houdt de volgorde ook rekening met de realiteit dat het verloop van zo’n tocht wel eens anders loopt dan voorzien. Dat wordt opgevangen door de respondent vragen te laten overslaan en door te verwijzen naar verdere vragen in de lijst.

### Jongeren met ervaring in RTJ

De jongeren die reeds ervaring hebben gehad met de stap naar RTJ, beantwoorden een groot deel van de vragenlijst vanuit die concrete ervaring, en dus ook vanuit het concreet ervaren probleem waarvoor zij in contact kwamen met een jeugdhulpdienst.

Eerst wordt nagegaan welke drempels voor hen reeds bestaan om over hun probleem te vertellen aan mensen uit hun directe omgeving, zoals ouders of vrienden. Hebben zij daar ook effectief hulp gezocht? Hebben ze vooraf ook informatie gezocht over hun probleem?

Daarna gaat het over de stap naar de jeugdhulp. Daarbij enkele feitelijke vragen: hebben ze die stap zelf gemaakt, of met hulp van anderen? En waarom net naar die ene hulpdienst? Maar vooral vragen over de twijfels en onzekerheden die met die stap gepaard gaan. Wat dachten ze zelf over ‘jeugdhulp’, wat waren hun verwachtingen van ‘hulp krijgen’, en was anoniem blijven bij die stap een belangrijk gegeven?

Het eerste contact met de jeugdhulp wordt ook bevraagd: welke factoren zijn daarbij ‘afknappers’, en welke moedigen hen juist aan? Wat voor iemand moet de hulpverlener zijn? Wat betekent vertrouwen daarbij? En wat is er belangrijk in de aanpak van de hulpverleners?

Er wordt gevraagd wat de ideale en de minst ideale manier is om contact te leggen met de hulpverlening (face to face, telefoon, mail, chat), en de redenen daarvoor worden bevraagd.

Tot slot zijn er nog vragen naar ‘waar’ en ‘wanneer’ hulpverlening beschikbaar moet zijn (bereikbaarheid en beschikbaarheid van hulpdiensten; maar ook hier kunnen vertrouwen en anonimiteit een rol spelen). In een allerlaatste open vraag kan de respondent terugkijken op zijn of haar eigen stap naar hulp en de drempels en stimulansen die daarbij werden ervaren.

### Jongeren zonder ervaring in RTJ

Vragen opstellen met de zoektocht naar hulp als leidraad is vooral voor de jongeren met ervaring in RTJ een logische kwestie. Maar wat met de jongeren die zelf nog nooit ervaring met de jeugdhulp gehad hebben? Er werd gekozen om ook hen diezelfde structuur aan te bieden: enerzijds omdat dit toch een zekere mate van houvast biedt, en anderzijds om de vergelijkbaarheid van hun vragenlijst

met die van de jongeren met ervaring in RTJ te behouden. Toch vroeg die vergelijkbaarheid extra inspanningen. Het is immers moeilijk om vragen over de toegankelijkheid van jeugdhulp te stellen aan jongeren die helemaal geen ervaring met jeugdhulp hebben. Er moest vermeden worden dat een groot deel van de respondenten zonder eigen ervaring in RTJ bij veel vragen de reactie zouden hebben: “dat is te zien, dat hangt ervan af”. Voor het ene probleem voel je wel schaamte, voor het andere niet. Het ene probleem houd je liever verborgen voor je ouders, het andere zal je hen makkelijker vertellen.

De geldigheid van de bevraging voor jongeren zonder ervaring in RTJ werd verhoogd door hen een flink deel van de vragenlijst te laten invullen vanuit een probleem dat zij herkenbaar vinden, dus vanuit een situatie waarbij zij zich iets kunnen voorstellen. Voor dit ‘denkbare’ probleem konden deze jongeren zelf kiezen uit vier mogelijkheden:

- “Ik zit erg in de knoop met mezelf, en snijd in mijn arm” (een ‘psychologisch’ probleem, waarbij snijden als symptoom of als oplossing kan worden gezien);
- “Ik word gepest, het is echt erg aan het worden” (een probleem dat relatief weinig schaamte (b.v. tegenover ouders) oproept);
- “Ik ben verslaafd aan drugs en wil ervan af” (een ‘illegaal’ probleem);
- “Er zijn thuis zware problemen” (een relationeel probleem).

Zonder al te concreet te zijn, worden deze problemen wel ietwat ‘fors’ geformuleerd (het is niet zomaar een probleempje). Zo wilden we de rest van de bevraging relevant houden: uit de focusgesprekken bleken jongeren zonder ervaring in RTJ de formele jeugdhulp vaak alleen relevant te vinden of als een realistische optie te beschouwen indien het probleem echt groot genoeg is.

Er wordt de jongeren gevraagd naar wie ze zouden stappen als ze met dat probleem zouden zitten. Hierbij kan gekozen worden uit een hele lijst van mogelijke ‘hulpaanbieders’, zowel uit de vertrouwde omgeving als uit de meer formele (jeugd)hulpverlening. Net als bij jongeren met ervaring in RTJ wordt nagegaan welke drempels reeds bestaan om over hun probleem te vertellen aan mensen uit hun directe omgeving.

Daarna gaat het over de stap naar de jeugdhulp en de twijfels en onzekerheden die met die stap gepaard gaan. Is anoniem blijven bij die stap een belangrijk gegeven?

Er wordt gevraagd wat de ideale en de minst ideale manier is om contact te leggen met de hulpverlening (face to face, telefoon, mail, chat), en de redenen daarvoor worden bevraged.

Meer in het algemeen (d.w.z. los van het door hen gekozen ‘denkbare’ probleem) wordt gepeild naar het imago van ‘jeugdhulp’, en naar de behoeften bij het eerste contact met de jeugdhulp: welke factoren zijn daarbij ‘afknappers’, en welke moedigen hen juist aan? Wat voor iemand moet de hulpverlener zijn? Wat betekent vertrouwen daarbij? En wat is er belangrijk in de aanpak van de hulpverleners? Tot slot zijn er opnieuw vragen naar ‘waar’ en ‘wanneer’ hulpverlening beschikbaar moet zijn.

## **5** Bijkomende opmerkingen

De vragenlijst blijft anoniem; als achtergrondkenmerken wordt wel gevraagd naar leeftijd, geslacht, woonplaats, en informatie i.v.m. schoolrichting, afkomst en sociaal-economische status.

Oorspronkelijk werd voorzien om ook een vraag te stellen naar welk probleem de

jongeren ‘met ervaring’ hadden toen ze de stap naar RTJ zetten (inclusief de expliciet aangegeven mogelijkheid “dat zeg ik liever niet”). Deze vraag werd uiteindelijk weggelaten. Om voor jongeren relevant te zijn, zouden erg veel antwoordcategorieën nodig zijn (die overigens van diverse aard zouden zijn en vaak door elkaar zouden lopen). Voor de analyse zou deze vraag dan onbruikbaar zijn. Een opsplitsing in drie of vier ‘soorten’ problemen (‘problemen met mezelf’, ‘problemen met anderen’,...) sluit niet aan bij hoe jongeren hun problemen ervaren.

Na het opstellen van de eerste versie van de vragenlijst werd door de opdrachtgever gesuggereerd om ook een korte bevraging te doen naar enkele andere hulp-aanbieders, die niet in ons onderzoek waren opgenomen (en er ook niet waren vernoemd). Het betrof hier het Vertrouwenscentrum Kindermishandeling, Tele-Onthaal, de Drugslijn, de Zelfmoordlijn en het Comité voor Bijzondere Jeugdzorg. Vragen naar kennis en contact met deze organisaties werden toegevoegd, zodat de bevraging voor alle respondenten vanaf twaalf jaar begint met een reeks vragen naar kennis en contact met een tiental hulpinstanties (de klassieke RTJ-actoren en andere relevante hulpdiensten), vooraleer op de splitsen in de vragenlijsten voor jongeren ‘met’ en ‘zonder’ ervaring met RTJ.

## **6** Feedback op de vragenlijsten

Voor inhoudelijk commentaar werden de vragenlijsten in focusgroepen voorgelegd aan een groep jeugdadviseurs. Zij hebben een breed ervaringsveld in verband met diverse voor jeugdhulp relevante thematieken en met de diverse leeftijden binnen de groep ‘minderjarigen’.

Om de relevantie van de vragenlijsten te toetsen werd ook feedback gevraagd aan een groep 11- en 17-jarigen. Via deze feedback werd vooral de technische kwaliteit van de vragenlijst getest, maar ook inhoudelijke opmerkingen kwamen aan bod. Zo konden we een idee krijgen van de begrijpelijkheid van de vragenlijsten en konden we de validiteit en betrouwbaarheid ervan nagaan.

Alle opmerkingen worden in rekening gebracht bij het opstellen van de definitieve versie van de vragenlijsten. Zo gaven zeventienjarigen aan dat ze een antwoordcategorie misten die wij oorspronkelijk hadden voorzien maar later meer veralgemenend in een andere categorie hadden geïntegreerd. Na de opmerking werd de oorspronkelijke antwoordcategorie opnieuw toegevoegd. Uit een testafname van de vragenlijst voor min-12-jarigen bleek (zoals reeds vermoed uit de focusgesprekken met elfjarigen) dat de kinderen vragen over de meeste jeugdhulpinstanties erg vreemd en niet relevant vonden, omdat ze die diensten helemaal niet kennen. De vragenlijst werd, waar het gaat over de formele jeugdhulp, daarop toegespitst op de wel gekende Kinder- en Jongerentelefoon, en enkele meer algemene vragen over vertrouwen.

De aangeleverde vragenlijsten zijn in bijlage aan dit rapport toegevoegd. De vragenlijsten werden voorgelegd aan een testpubliek. Enkele vragen dienden aangepast, andere werden geschrapt wegens te abstract. In bijlage vindt u de uiteindelijke versies terug die 3000 kinderen en jongeren voorgelegd kregen via een internetbevraging (zie deel 2: Toegankelijke jeugdhulpverlening? 3000 minderjarigen bevraged).

### Over Kind en Samenleving

Kind & Samenleving wil, via onderzoek en ontwikkeling, bewerkstelligen dat kinderen vanuit hun actorschap en eigenheid, volwaardig kunnen deelnemen aan de samenleving. Deze sociale participatie van kinderen willen we ondersteunen en voor volwassenen meer vanzelfsprekend maken. De samenleving ontzegt zich immers een belangrijke meerwaarde wanneer ze kinderen uit de maatschappelijke besluitvorming weert.

Kind & Samenleving heeft ruim 20 jaar ervaring met kwalitatief onderzoek bij kinderen (3-12 jaar), waarbij de eigen belevingen, benaderingen en meningen van kinderen centraal staan. Kind & Samenleving verbindt bovendien onderzoek met praktijk door pilootprojecten en acties te ondersteunen m.b.t. de sociale participatie van kinderen.

Meer info op: [www.k-s.be](http://www.k-s.be)  
Of Kind en Samenleving vzw  
Nieuwelaan 63  
1860 Meise  
tel.: 02 272 07 53  
fax.: 02 269 78 72  
email : [info@k-s.be](mailto:info@k-s.be)



**bijlagen**



## Bijlage 1

# Vragenlijst voor min-12-jarigen

---

### Een woordje uitleg

---

Ieder van ons zit al een keer met iets waar je je geen raad mee weet. Er bestaan wel organisaties die je kunnen helpen met een probleem, maar kinderen vinden daar niet altijd de weg naar. Daar wil deze vragenlijst iets aan doen. Jouw antwoorden zullen dus andere kinderen helpen.

Het gaat bij deze vragen alleen om wat jij zelf vindt. Er zijn geen goede of foute antwoorden: kies altijd het antwoord dat voor jou het beste past. Je kan altijd uitleg vragen als het niet zo goed lukt.

---

### Vragenlijst

---

Deze vragenlijst is anoniem. We vragen niet naar je naam of naar je adres. We vragen alleen deze gegevens:

**1. Mijn leeftijd is**

**2. Ik ben een**

- a. Meisje
- b. Jongen

**3. De postcode van de gemeente waar ik op dit ogenblik woon is**

**4. Heb je grootouders die afkomstig zijn uit een ander land dan België?**

- Ja
- Nee (meteen naar vraag 7)
- Weet niet

**5. Zo ja, uit welk(e) land(en) komen je grootouders?**

- Europa
- Nederland
- Frankrijk
- Duitsland
- Verenigd Koninkrijk
- Italië
- Spanje
- Portugal
- Oost-Europa
- Rest van Europa
- Afrika
- Congo
- Marokko
- Rest van Afrika
- Azië

- Turkije
- Rest van Azië
- Amerika
- Australië
- Weet ik niet
- Ander land

**6. Zelf voel jij je vooral...**

- Belg
- Nederlander
- Fransman
- Duitser
- Brit
- Italiaan
- Spanjaard
- Portugees
- Europeaan
- Andere nationaliteit:
- Oost-Europeaan
- Afrikaan
- Congolees
- Marokkaan
- Amerikaan
- Australiër
- Aziaat
- Turk
- Geen idee

**7. In welke klas zit je?**

- 4de leerjaar
- 5de leerjaar
- 6de leerjaar

**8. Ben je thuis... dan de meeste andere gezinnen?**

- Veel rijker
- Rijker
- Even rijk
- Armer
- Veel armer

**9. Heb jij een handicap die je belet te doen wat je wilt doen?**

- Ja
- Nee

**10. Wonen jouw mama en papa bij elkaar?**

- Ja (meteen naar vraag 12)
- Nee

**11. Bij wie woon je?**

- Meestal bij mama
- Meestal bij papa
- Soms bij mama, soms bij papa

**Vertrouw jij iets toe aan iemand die je kent?**

Soms zou je iemand wel willen vertellen dat je met iets zit. Maar dat is niet altijd makkelijk. Waar wil jij vooral zeker van zijn als je iemand iets toevertrouwt?

**Lees eerst goed alle zinnen. Duid dan de DRIE antwoorden aan die voor jou het best passen.**

12. Als ik mijn probleem aan mensen vertel, dan wil ik er zeker van zijn ...
- a. dat het hen wel zal interesseren
  - b. dat ik hen echt alles kan vertellen
  - c. dat ze niet kwaad zullen zijn
  - d. dat ze mij niet zullen uitlachen
  - e. dat ze mij zullen geloven
  - f. dat ze een geheim kunnen bewaren
  - i. dat ze ook echt hebben gezegd dat ik het mag komen vertellen

**Ken jij de volgende organisaties?**

13. Ken je het CLB (Centrum voor Leerlingenbegeleiding)?

**Lees eerst goed alle antwoorden en duid daarna het antwoord aan dat voor jou past.**

- a. Ja, ik ben daar al wel eens geweest toen ik met een probleem zat
- b. Ja, maar ik ben er nog nooit geweest voor een probleem
- c. Nee **(meteen naar vraag 16)**
- d. Ik weet het niet meer **(meteen naar vraag 16)**

14. Hoe heb je het CLB leren kennen?

**Kruis aan wat past, meerdere mag.**

- a. Door mijn ouders
- b. Door andere familieleden
- c. Door vrienden
- d. Door mijn school
- e. Ik ben daar al voorbijgelopen
- f. Door tijdschriften, affiches, folders, internet, tv of radio
- g. Door iemand anders

15. Wat denk je dat een CLB allemaal doet?

**Telkens: Ja -Nee**

- a. Medisch onderzoek
- b. Een gesprek als je ergens mee zit
- c. Zorgen dat leerlingen iets te zeggen hebben op school
- d. Informatie over welke studierichtingen er bestaan
- e. Je helpen als je een probleem hebt bij het leren

16. Ken je het JIP (Jongeren Informatie Punt)?

**Lees eerst goed alle antwoorden en duid daarna het antwoord aan dat voor jou past.**

- a. Ja, ik ben daar al eens geweest toen ik met een probleem zat
- b. Ja, maar ik ben er nog nooit geweest voor een probleem
- c. Nee **(meteen naar vraag 18)**
- d. Ik weet het niet meer **(meteen naar vraag 18)**

**17. Hoe heb je het JIP leren kennen?**

**Kruis aan wat past, meerdere mag.**

- a. Door mijn ouders
- b. Door andere familieleden
- c. Door vrienden
- d. Door mijn school
- e. Ik ben daar al voorbijgelopen
- f. Door tijdschriften, affiches, folders, internet, tv of radio
- g. Door iemand anders

**18. Ken je de Kinder- en Jongerentelefoon?**

**Lees eerst goed alle antwoorden en duid daarna het antwoord aan dat voor jou past.**

- a. Ja, ik heb daar al eens naar gebeld
- b. Ja, maar ik heb er nog niet naar gebeld **(meteen naar vraag 20)**
- c. Nee (meteen naar vraag 22)
- d. Ik weet het niet meer **(meteen naar vraag 22)**

**19. Waarvoor heb je al naar de Kinder- en Jongerentelefoon gebeld?**

**Kruis aan wat past, meerdere mag.**

- a. Gewoon om het eens uit te proberen
- b. Om te praten over een probleem dat ik had
- c. Om gewoon iets te vertellen
- d. Om ergens informatie over te vragen

**20. Hoe heb je de Kinder- en Jongerentelefoon leren kennen?**

**Kruis aan wat past, meerdere mag.**

- a. Door mijn ouders
- b. Door andere familieleden
- c. Door vrienden
- d. Door mijn school
- e. Van in het nieuws
- f. Door tijdschriften, affiches, folders, internet, tv of radio
- g. Door iemand anders

**21. Veel kinderen willen wel bellen naar de Kinder- en Jongerentelefoon, maar ze durven niet zo goed. Waarom zou jij niet goed durven bellen?**

**Je mag meerdere antwoorden aankruisen.**

- a. Omdat je niet ziet wat voor iemand je aan de lijn hebt
- b. Omdat het geld zou kunnen kosten
- c. Omdat het nummer op de telefoonrekening zou kunnen komen en dan weten mijn ouders het
- d. Omdat mijn ouders kunnen binnenkomen terwijl ik bezig ben
- e. Omdat ze mijn ouders zouden kunnen terugbellen
- f. Omdat het moeilijk is om zomaar heel je probleem uit te leggen
- g. Ik zou daar wél direct naartoe durven bellen

**22. Ken je het Vertrouwenscentrum Kindermishandeling?**

**Lees eerst goed alle antwoorden en duid daarna het antwoord aan dat voor jou past.**

- a. Ja, ik ben daar al eens naartoe geweest voor een probleem
- b. Ja, maar ik ben er nog nooit geweest voor een probleem
- c. Nee **(meteen naar vraag 24)**
- d. Ik weet het niet meer **(meteen naar vraag 24)**

**23. Hoe heb je het Vertrouwenscentrum Kindermishandeling leren kennen?**

**Kruis aan wat past, meerdere mag.**

- a. Door mijn ouders
- b. Door andere familieleden
- c. Door vrienden
- d. Door mijn school of het CLB
- e. Door mijn huisdokter of een andere arts
- f. Door tijdschriften, affiches, folders, internet, tv of radio
- g. Door iemand anders

**24. Ken je de Kinderrechtswinkel?**

**Lees eerst goed alle antwoorden en duid daarna het antwoord aan dat voor jou past.**

- a. Ja, ik ben daar al eens naartoe geweest voor een probleem
- b. Ja, maar ik ben er nog nooit geweest voor een probleem
- c. Nee **(meteen naar vraag 26)**
- d. Ik weet het niet meer **(meteen naar vraag 26)**

**25. Hoe heb je de Kinderrechtswinkel leren kennen?**

**Kruis aan wat past, meerdere mag.**

- a. Door mijn ouders
- b. Door andere familieleden
- c. Door vrienden
- d. Door mijn school
- e. Ik ben daar al voorbijgelopen
- f. Door tijdschriften, affiches, folders, internet, tv of radio
- g. Door iemand anders

**Zou jij naar 'jeugdhulp' stappen?**

Er zijn heel wat organisaties die kinderen en jongeren helpen als ze met een probleem zitten. Heb je genoeg informatie over die 'jeugdhulp'?

**Lees de volgende zinnen goed. Ga je akkoord of niet akkoord?**

**Telkens: helemaal akkoord — deels akkoord — niet akkoord — Geen mening**

**26. Als ik een probleem heb, vind ik wel voldoende informatie over waar ik terecht kan**

**27. Ik let eigenlijk alleen op die informatie als ik zelf met een probleem zit**

**28. Als je met iets zit, is het niet zo gemakkelijk om naar een organisatie te stappen die je kan helpen. Zie jij jezelf stappen naar zo'n organisatie voor jeugdhulp?**

- a. Ja, ik zie mezelf dat doen **(vraag 29 overslaan)**
- b. Neen, ik denk niet dat ik dat zou doen

**29. Waarom denk je niet dat je dat zou doen?**

**Lees eerst goed alle zinnen. Duid dan de DRIE antwoorden aan die voor jou het best passen.**

- a. Zij hebben geen zaken met mijn problemen, dat is privé
- b. Ik praat niet graag over mijn problemen
- c. Ik ken die mensen niet
- d. Ik durf dat niet
- e. Ik ben nooit alleen als ik met hen zou willen mailen, chatten of bellen
- f. Mijn ouders zouden het te weten kunnen komen
- g. Ik geraak daar niet op mijn eentje
- h. Een andere reden

## Bijlage 2

# Vragenlijst voor alle respondenten +12 jaar

---

### Waarom deze bevraging?

---

Als je met een probleem zit, kan je daar misschien mee terecht in je directe omgeving: je vrienden of je ouders bijvoorbeeld. Maar voor jongeren die ergens mee zitten bestaat er ook de professionele jeugdhulpverlening.

Opdat jeugdhulp jongeren beter zou kunnen bereiken, willen we begrijpen hoe jongeren denken over jeugdhulp. Jullie antwoorden op deze vragenlijst kunnen daarbij helpen. De mening van elke jongere telt daarbij: of je nu ervaring met jeugdhulp hebt of niet.

---

### Hoe moet je deze vragenlijst invullen?

---

Belangrijk om weten! Deze vragenlijst is anoniem. We vragen enkel naar je leeftijd, geslacht en woonplaats.

Het gaat hier alleen om wat jij zelf vindt. Er zijn geen goede of foute antwoorden.

Meestal kan je maar één antwoord geven op een vraag. Als je meerdere antwoorden mag aanduiden, wordt dat duidelijk aangegeven bij de vraag.

1. Hoe oud ben je?
2. Wat is je geslacht?
  - o a. Vrouwelijk
  - o b. Mannelijk
3. Wat is de postcode van de gemeente waar je op dit ogenblik woont?
4. Heb je grootouders die afkomstig zijn uit een ander land dan België?
  - o Ja
  - o Nee (meteen naar vraag 7)
  - o weet niet
5. Zo ja, uit welk(e) land(en) komen je grootouders?
  - o Europa
  - o Nederland
  - o Frankrijk
  - o Duitsland
  - o Verenigd Koninkrijk
  - o Italië
  - o Spanje
  - o Portugal
  - o Oost-Europa
  - o Rest van Europa

- Afrika
- Congo
- Marokko
- Rest van Afrika
- Azië
- Turkije
- Rest van Azië
- Amerika
- Australië
- Weet ik niet
- Ander land

**6. Zelf voel jij je vooral...**

- Belg
- Nederlander
- Fransman
- Duitser
- Brit
- Italiaan
- Spanjaard
- Portugees
- Europeaan
- Andere nationaliteit:
- Oost-Europeaan
- Afrikaan
- Congolees
- Marokkaan
- Amerikaan
- Australiër
- Aziaat
- Turk
- Geen idee

**7. Duid je studierichting aan**

- 1A
- 1B
- 2A
- 2B
- 3 ASO
- 3 TSO
- 3 BSO
- 3 KSO
- 4 ASO
- 4 TSO
- 4 BSO
- 4 KSO
- 5 ASO
- 5 TSO
- 5 BSO
- 5 KSO
- 6 ASO
- 6 TSO
- 6 BSO
- 6 KSO
- Deeltijdse beroepsopleiding

**8. Ben je thuis... dan de meeste andere gezinnen?**

- Veel rijker
- Rijker
- Even rijk
- Armer
- Veel armer

**9. Heb jij een handicap die je belet te doen wat je wilt doen?**

- Ja
- Nee

**10. Wonen jouw mama en papa bij elkaar?**

- Ja (meteen naar vraag 12)
- Nee

**11. Bij wie woon je?**

- Meestal bij mama
- Meestal bij papa
- Soms bij mama, soms bij papa

**Ken je de volgende organisaties?**

**12. Heb je al gehoord van het CLB (Centrum voor Leerlingenbegeleiding)?**

- a. Ja
- b. Nee (meteen naar vraag 18)

**13. Heb je al eens contact gehad met het CLB toen je met een probleem zat?**

- a. Ja
- b. Nee (meteen naar vraag 15)

**14. Heeft het CLB je toen geholpen?**

- a. Ja, ze hebben me toen zelf geholpen
- b. Ze hebben me doorverwezen naar een andere organisatie
- c. Nee, ze hebben me niet geholpen (meteen naar vraag 18)

**15. Weet je waar het CLB (Centrum voor Leerlingenbegeleiding) is?**

- a. Ja
- b. Nee

**16. Hoe heb je het CLB leren kennen? Je mag meerdere antwoorden aankruisen.**

- a. Door mijn ouders
- b. Door andere familieleden
- c. Door vrienden
- d. Door mijn school
- e. Ik ben daar al voorbijgelopen
- f. Door tijdschriften, affiches, folders, media
- g. Nog op een andere manier

**17. Waarvoor kan je bij een CLB allemaal terecht?**

**Telkens: Ja - Nee**

- a. Medisch schooltoezicht
- b. Een gesprek als ik ergens mee zit
- c. Inspraak van leerlingen op school
- d. Info over studierichtingen
- e. Je helpen als je problemen hebt met leren



**18. Heb je al eens gehoord van volgende jeugdhulpdiensten**

Telkens: Ja - Nee

- a. JAC (Jongeren Advies Centrum)
- b. JIP (Jongeren Informatie Punt)
- c. CAW (Centrum voor Algemeen Welzijnswerk)

**19. Heb je al eens contact gehad met onderstaande jeugdhulpdienst(en) toen je met een probleem zat?**

Telkens: Ja - Nee

- a. JAC (Jongeren Advies Centrum)
- b. JIP (Jongeren Informatie Punt)
- c. CAW (Centrum voor Algemeen Welzijnswerk)

**20. Heeft/ hebben deze jeugdhulpdienst(en) je toen geholpen?**

- a. Ja, ze hebben me toen zelf geholpen
- b. Ze hebben me doorverwezen naar een andere organisatie
- c. Nee, ze hebben me niet geholpen

**21. Weet je waar er in je omgeving een JAC (Jongeren Advies Centrum) is, een JIP (Jongeren Informatie Punt) of een CAW (Centrum voor Algemeen Welzijnswerk)?**

- a. Ja, ik weet minstens één
- b. Nee

**22. Weet je waarvoor je terecht kan bij onderstaande hulpdiensten [indien 18: 'het JAC' en/of indien 18: 'het JIP' en/of indien 18 'het CAW']?**

Telkens: Ja - Nee

- a. JAC (Jongeren Advies Centrum)
- b. JIP (Jongeren Informatie Punt)
- c. CAW (Centrum voor Algemeen Welzijnswerk)

**23. Hoe heb je de door jou gekende jeugdhulpdienst(en) [indien 18: 'het JAC' en/of indien 18: 'het JIP' en/of indien 18 'het CAW']? leren kennen?**

Je mag meerdere antwoorden aankruisen.

- a. Door mijn ouders
- b. Door andere familieleden
- c. Door vrienden
- d. Door mijn school
- e. Ik ben daar al voorbijgelopen
- f. Door tijdschriften, affiches, folders, media
- g. Nog op een andere manier

**24. Heb je al gehoord van de Kinder- en Jongerentelefoon?**

- a. Ja
- b. Nee (meteen naar vraag 29)

**25. Heb je al eens contact gehad met de Kinder- en Jongerentelefoon toen je met een probleem zat?**

- a. Ja
- b. Nee (meteen naar vraag 27)

**26. Heeft de Kinder- en Jongerentelefoon je toen geholpen?**

- a. Ja, ze hebben me toen zelf geholpen
- b. Ze hebben me doorverwezen naar een andere organisatie
- c. Nee, ze hebben me niet geholpen (meteen naar vraag 29)

**27. Weet je waarvoor je juist naar de Kinder- en Jongerentelefoon kan bellen?**

- a. Ja
- b. Nee

**28. Hoe heb je de Kinder- en Jongerentelefoon leren kennen?**

**Je mag meerdere antwoorden aankruisen.**

- a. Door mijn ouders
- b. Door andere familieleden
- c. Door vrienden
- d. Door mijn school
- e. Van in het nieuws
- f. Door tijdschriften, affiches, folders
- g. Nog op een andere manier

**29. Heb je al gehoord van het Vertrouwenscentrum Kindermishandeling?**

- a. Ja
- b. Nee **(meteen naar vraag 34)**

**30. Heb je al eens contact gehad met een Vertrouwenscentrum Kindermishandeling toen je met een probleem zat?**

- a. Ja
- b. Nee **(meteen naar vraag 32)**

**31. Heeft het Vertrouwenscentrum Kindermishandeling je toen geholpen?**

- a. Ja, ze hebben me toen zelf geholpen
- b. Ze hebben me doorverwezen naar een andere organisatie
- c. Nee, ze hebben me niet geholpen **(meteen naar vraag 34)**

**32. Weet je wat een Vertrouwenscentrum Kindermishandeling juist doet?**

- a. Ja, dat weet ik
- b. Nee, dat weet ik niet precies

**33. Hoe heb je het Vertrouwenscentrum Kindermishandeling leren kennen?**

**Je mag meerdere antwoorden aankruisen.**

- a. Door mijn ouders
- b. Door andere familieleden
- c. Door vrienden
- d. Door mijn school of het CLB
- e. Door mijn huisarts of een andere arts
- f. Door tijdschriften, affiches, folders, media
- g. Nog op een andere manier

**34. Heb je al gehoord van de Kinderrechtswinkel?**

- a. Ja
- b. Nee **(meteen naar vraag 39)**

**35. Heb je al eens contact gehad met de Kinderrechtswinkel toen je met een probleem zat?**

- a. Ja
- b. Nee **(meteen naar vraag 37)**

**36. Heeft de Kinderrechtswinkel je toen geholpen?**

- a. Ja, ze hebben me toen zelf geholpen
- b. Ze hebben me doorverwezen naar een andere organisatie
- c. Nee, ze hebben me niet geholpen **(meteen naar vraag 39)**

**37. Weet je waarvoor je in de Kinderrechtswinkel terecht kan?**

- a. Ja, dat weet ik
- b. Nee, dat weet ik niet

**38. Hoe heb je de Kinderrechtswinkel leren kennen?**

**Je mag meerdere antwoorden aankruisen.**

- a. Door mijn ouders
- b. Door andere familieleden
- c. Door vrienden
- d. Door mijn school
- e. Ik ben daar al voorbijgelopen
- f. Door tijdschriften, affiches, folders, media
- g. Nog op een andere manier

**39. Heb je al gehoord van volgende jeugdhulpdiensten?**

**Telkens: Ja/Nee**

- a. Jeugdadviseurs
- b. Tele-Onthaal
- c. Drugslijn
- d. Zelfmoordlijn
- e. Comité voor Bijzondere Jeugdzorg
- f. Kinderrechtencommissariaat

**40. Heb je al eens contact gehad met jeugdadviseurs toen je met een probleem zat?**

- a. Ja
- b. Nee

**41. Heb je al eens contact gehad met Tele-Onthaal toen je met een probleem zat?**

- a. Ja
- b. Nee (meteen naar vraag 43)

**42. Heeft Tele-Onthaal je toen geholpen?**

- a. Ja, ze hebben me toen zelf geholpen
- b. Ze hebben me doorverwezen naar een andere organisatie
- c. Nee, ze hebben me niet geholpen

**43. Heb je al eens contact gehad met de Drugslijn toen je met een probleem zat?**

- a. Ja
- b. Nee (meteen naar vraag 45)

**44. Heeft de Drugslijn je toen geholpen?**

- a. Ja, ze hebben me toen zelf geholpen
- b. Ze hebben me doorverwezen naar een andere organisatie
- c. Nee, ze hebben me niet geholpen

**45. Heb je al eens contact gehad met de Zelfmoordlijn toen je met een probleem zat?**

- a. Ja
- b. Nee (meteen naar vraag 47)

**46. Heeft de Zelfmoordlijn je toen geholpen?**

- a. Ja, ze hebben me toen zelf geholpen
- b. Ze hebben me doorverwezen naar een andere organisatie
- c. Nee, ze hebben me niet geholpen

47. Heb je al eens contact gehad met het Comité voor Bijzondere Jeugdzorg toen je met een probleem zat?
- a. Ja
  - b. Nee (meteen naar vraag 49)
48. Heeft het Comité voor Bijzondere Jeugdzorg je toen geholpen?
- a. Ja, ze hebben me toen zelf geholpen
  - b. Ze hebben me doorverwezen naar een andere organisatie
  - c. Nee, ze hebben me niet geholpen

Hierna wordt een opsplitsing gemaakt:

De respondenten die 'a. Ja' geantwoord hebben op vraag 13 OF op vraag 18 OF op vraag 25 OF op vraag 30 OF op vraag 34 OF op vraag 39, krijgen hierna de **Vragenlijst Jongeren MET ervaring in RTJ**.  
Alle overige respondenten krijgen hierna de **Vragenlijst Jongeren ZONDER ervaring in RTJ**.

## Vragenlijst jongeren zonder ervaring in RTJ

### Met een probleem zitten en hulp zoeken

49. Welke situatie past best voor jou? Lees eerst alle antwoorden goed na voor je het passende antwoord aankruist.

- a. Ik heb nog nooit een probleem gehad (meteen naar vraag 53)
- b. Ik heb wel een probleem (gehad) maar ik heb het nooit verteld aan iemand  
Indien b:

50. Waarom heb je het aan niemand verteld?

- o a. Ik wist niet bij wie ik terecht kon met mijn probleem
  - o b. Ik vond dat ik het probleem zelf moest aankunnen
  - o c. Ik vond het probleem niet ernstig genoeg
  - o d. Ik durfde het niet vertellen
  - o e. Andere reden
- c. Ik heb wel problemen gehad, maar ik heb die aangepakt met hulp van mensen uit mijn eigen omgeving (vrienden, ouders, leerkracht,...)
- d. Ik heb (had) een probleem dat ik niet zelf heb kunnen oplossen, en ook niet met hulp van mensen uit mijn omgeving.

Indien d:

51. Waarom ben je niet naar die jeugdhulp gestapt?

- o a. Ik wist niet waar ik terecht kon met mijn probleem
  - o b. Ik wist wel waar ik naartoe wou, maar ik wist niet juist hoe ik er contact mee moest opnemen
  - o c. Ik had het lastig met het idee dat ik het probleem niet zelf aankon
  - o d. Ik vond het probleem niet ernstig genoeg
  - o e. Ik durfde daar niet naartoe stappen  
(meteen naar vraag 52)
  - o f. Ik was alleen geweest als iemand me ertoe verplicht had
  - o g. Andere reden

52. Waarom durfde je dat niet? Je mag meerdere antwoorden aankruisen.

- o a. Ik had niemand die me een steuntje in de rug gaf
  - o b. Ik was bang dat iedereen het dan te weten zou komen
  - o c. Ik wilde niet over mijn problemen praten met mensen die ik niet ken
  - o d. Ik zou me dan zo'n hopeloos geval voelen
  - o e. Andere reden
- e. Ik ben wel contact gehad met andere professionele hulp voor mijn probleem (huisarts, psycholoog, kinderpsychiater, logopedist...)

Voor de volgende vragen zal je je moeten voorstellen dat je met een probleem zit, en zo de vragen beantwoorden. Bijvoorbeeld je wordt gepest, je bent verslaafd, er zijn thuis problemen, je ligt in de knoop met jezelf,...

**53. Ga je akkoord met de volgende stelling?**

**Helemaal akkoord — Deels akkoord — Niet akkoord — Geen mening**

Jeugdhulp kan eigenlijk niet helpen want je moet je eigen problemen zelf oplossen.

**54. Naar wie is het denkbaar dat je zou stappen om over het probleem te vertellen? Je mag alle mensen of diensten aankruisen waar je mogelijk naartoe zou stappen.**

- a. Niemand (indien dit wordt aangekruist, kunnen er geen andere antwoorden meer worden aangekruist)
- b. JIP (Jongeren Informatie Punt)
- c. Huisarts
- d. Kinder- en Jongerentelefoon
- e. De Zelfmoordlijn
- f. Een vertrouwensleerkracht
- g. Een (andere) leerkracht
- h. Een psycholoog
- i. Vrienden
- j. Een Comité voor Bijzondere Jeugdzorg
- k. Kinderrechtswinkel
- l. JAC (Jongeren Advies Centrum)
- m. CAW (Centrum Algemeen Welzijnswerk)
- n. Ouders
- o. Andere familieleden (broer, zus, grootouders,...)
- p. Drugslijn
- q. Tele-Onthaal
- r. Een vertrouwenscentrum
- s. Centrum voor Geestelijke Gezondheidszorg
- t. Child Focus
- u. Politie

**55. Zou je ook naar informatie zoeken over het probleem?**

- a. Nee (meteen naar vraag 57)
- b. Ja

**56. Waar zou je die informatie zoeken? Je mag meerdere antwoorden aankruisen**

- a. Bij mensen uit mijn omgeving
- b. Op het internet
- c. In boeken of tijdschriften
- d. In folders
- e. Elders

**57. Heb je voldoende informatie over jeugdhulp?**

**Telkens: Helemaal akkoord — Deels akkoord — Niet akkoord — Geen mening**

- a. Als ik een probleem heb, vind ik wel voldoende informatie over waar ik terecht kan
- b. Ik let eigenlijk alleen op informatie over jeugdhulp als ik zelf met een probleem zit

**58. Soms is zoeken naar hulp ook bij je ouders of bij vrienden al moeilijk. Er kunnen allerlei redenen zijn om niet zomaar over het probleem dat je zonet koos te vertellen aan mensen in je omgeving. Hieronder zijn een aantal redenen opgesomd. Je kan telkens aanduiden of dat ook voor jou een grote drempel zou zijn om het te vertellen.**

**Telkens: Dat is een grote drempel voor mij — Dat houdt me een beetje tegen — Dat vind ik niet echt een probleem — Daar heb ik geen mening over**

- a. Het is in het algemeen moeilijk voor mij om het probleem te kunnen verwoorden
- b. Ik zou mijn ouders niet willen kwetsen
- c. Ik zou me schuldig voelen tegenover mijn ouders
- d. Ik zou bang zijn voor de reactie van mijn ouders
- e. Ik zou daar mijn ouders niet mee willen lastigvallen
- f. Mijn ouders zijn niet beschikbaar (ze zijn niet thuis, hebben geen tijd)
- g. Mijn ouders interesseren zich daar niet voor
- h. Het probleem heeft te maken met mijn ouders
- i. Ik heb geen goede band met mijn ouders
- j. Ik zou mijn vrienden daar niet mee willen lastigvallen
- k. Ik zou bang zijn voor de reacties van mijn vrienden
- l. Ik zou bang zijn dat mijn vrienden het zouden doorvertellen
- m. Het is een probleem waar ik met mijn vrienden niet over kan praten

### **Naar jeugdhulp stappen?**

Met het probleem dat je koos, kan je misschien bij vrienden of ouders terecht, maar er bestaat ook professionele jeugdhulp. Die wordt speciaal georganiseerd om jongeren te helpen die met een probleem zitten. De volgende vragen gaan over de stap naar die jeugdhulp. Als jij zou zitten met het probleem dat je hebt gekozen, hoe zou jij die stap dan ervaren?

#### **59. Als je met jouw probleem naar jeugdhulp zou stappen, wat zou je dan juist verwachten van 'hulp krijgen'?**

**Duid aan wat best past:**

- a. Ik zou erop vertrouwen dat zij me zouden kunnen helpen waar niemand anders dat nog kan
- b. Ik zou niet echt geloven dat ze me zouden kunnen helpen
- c. Ik zou niet goed weten of ze mij zouden kunnen helpen

#### **60. Waarvoor zou je vooral naar de hulpverlening stappen?**

**Je mag maar één antwoord aanduiden.**

- a. Om informatie te krijgen
- b. Om advies te krijgen over het probleem
- c. Om ook eens de mening van iemand anders horen
- d. Om over het probleem te praten en mijn hart te luchten
- e. Om echt een concrete oplossing aangereikt te krijgen
- f. Nog een andere reden

#### **61. Wat is een drempel om naar professionele jeugdhulp te stappen?**

**Telkens: Dat is een grote drempel voor mij — Dat houdt me een beetje tegen — Dat vind ik niet echt een probleem — Daar heb ik geen mening over**

- a. Ik zou bang zijn dat anderen te weten komen dat ik met een probleem zit
- b. Ik zou bang zijn dat anderen te weten komen dat ik hulp krijg voor een probleem
- c. Bij een onbekende voel ik me niet op mijn gemak
- d. Ik heb schrik om dicht te klappen of om het anders te verwoorden dan ik bedoelde
- e. Het is lastig omdat het zo'n nadrukkelijk 'hulpverleningsmoment' is: het is een gespreksituatie die echt alleen daarover gaat
- f. Ik weet helemaal niet wat voor iemand die hulpverlener is
- g. Ik ben bang dat de hulpverlener stappen zal ondernemen die ik niet wil

Waarschijnlijk kent de hulpverlener ook jou niet. Dat kan voordelen en nadelen hebben. Als je nu denkt aan het probleem dat je gekozen hebt:

62. Duid aan welke stelling je het meest passend vindt:

- a. Een hulpverlener die mij niet kent, zal me niet goed kunnen helpen
- b. Een hulpverlener die mij niet kent, zal me objectiever bekijken en geen vooroordelen over mij hebben
- c. Of de hulpverlener mij kent of niet, vind ik niet zo belangrijk

63. Duid aan welke stelling je het meest passend vindt:

- a. Dat ik anoniem blijf, vind ik veilig
- b. Dat ik echt anoniem kan blijven, geloof ik niet
- c. Anoniem blijven of niet: dat vind ik niet zo belangrijk

64. Wat zou je uiteindelijk concreet over de streep trekken om met jouw probleem naar professionele jeugdhulp te stappen? Je mag maar één antwoord aanduiden.

- a. Informatie krijgen over waarheen je terecht kan
- b. Het probleem dat té erg wordt
- c. Iemand die me overtuigt
- d. Iemand die me verplicht om te gaan
- e. Mijn eigen geweten

#### Hoe contact leggen?

Als je nu met je probleem zit, en je wil contact opnemen met een jeugdhulpdienst, op welke manier zou je dat dan het liefst doen?

65. Welke van de onderstaande vier manieren spreekt jou het meest aan?

- a. Een persoonlijk gesprek (face to face)
- b. Per telefoon
- c. Mailen
- d. Chatten

66. Welke van de onderstaande vier manieren spreekt jou het minst aan?

- a. Een persoonlijk gesprek (face to face)
- b. Per telefoon
- c. Mailen
- d. Chatten

Daarna wordt bij het antwoord 'het meest' gevraagd waarom 'wel' (vanaf vraag 67- vraag 70); en wordt bij 'het minst' gevraagd waarom 'niet' (vanaf vraag 71- vraag 74)

Bij aankruisen in kolom 'spreekt me het meest aan':

67. Waarom vind je een persoonlijk gesprek (face to face) een goeie manier?

Telkens: Dat is een grote stimulans voor mij — Dat is een beetje een stimulans voor mij — Dat vind ik niet zo belangrijk — Daar heb ik geen mening over

- a. Je ziet wie je tegenover je hebt
- b. Je kan zien wat die andere persoon denkt
- c. Je hebt een echt interactief gesprek
- d. Het is niet zo onpersoonlijk als op andere manieren
- e. Het helpt het best om een oplossing te vinden



**68. Waarom vind je de telefoon een goeie manier?**

Telkens: Dat is een grote stimulans voor mij — Dat is een beetje een stimulans voor mij — Dat vind ik niet zo belangrijk — Daar heb ik geen mening over

- a. Je kan altijd de hoorn neerleggen
- b. Ze zullen je niet op je uiterlijk beoordelen
- c. Je blijft anoniem, want je ziet de persoon aan de lijn niet en hij/zij ziet jou niet
- d. Bellen is ideaal om informatie te krijgen
- e. Je kan echt praten met elkaar
- f. Je hoeft niet speciaal ergens naartoe te gaan

**69. Waarom vind je mailen een goeie manier?**

Telkens: Dat is een grote stimulans voor mij — Dat is een beetje een stimulans voor mij — Dat vind ik niet zo belangrijk — Daar heb ik geen mening over

- a. Je kunt dan rustig je eigen woorden kiezen
- b. Schrijven is makkelijker dan praten
- c. Je kan het op elk moment
- d. Het is lekker anoniem, ze weten niet wie je bent
- e. Ze zullen je niet op je uiterlijk beoordelen
- f. Je hoeft niet speciaal ergens naartoe te gaan

**70. Waarom vind je chatten een goeie manier?**

Telkens: Dat is een grote stimulans voor mij — Dat is een beetje een stimulans voor mij — Dat vind ik niet zo belangrijk — Daar heb ik geen mening over

- a. Je blijft anoniem
- b. Schrijven is makkelijker dan praten
- c. Ze zullen je niet op je uiterlijk beoordelen
- d. Je krijgt meteen reactie
- e. Het gaat snel
- f. Je hoeft niet speciaal ergens naartoe te gaan

Bij aankruisen in kolom 'spreekt me het minst aan':

**71. Waarom vind je een persoonlijk gesprek (face-to-face) GEEN goeie manier?**

Telkens: Dat is een grote drempel voor mij — Dat houdt me een beetje tegen — Dat vind ik niet echt een probleem — Daar heb ik geen mening over

- a. Ik ben niet zo sociaal, te verlegen om te praten
- b. Ik praat niet graag over mijn problemen
- c. Je zit zo rechtstreeks tegenover iemand die u zit te bekijken
- d. Dat is niet meer anoniem
- e. Je moet er speciaal naartoe

**72. Waarom vind je de telefoon GEEN goeie manier?**

Telkens: Dat is een grote drempel voor mij — Dat houdt me een beetje tegen — Dat vind ik niet echt een probleem — Daar heb ik geen mening over

- a. Je ziet niet wat voor iemand je tegenover je hebt
- b. Je kan niet zien hoe de persoon aan de lijn reageert
- c. Als het niet gratis is en het gesprek duurt misschien lang, dan kan het veel kosten
- d. Misschien komt het nummer wel op de telefoonrekening en komen mijn ouders het te weten
- e. Als ik thuis bel, komen mijn ouders misschien binnen terwijl ik bezig ben
- f. Het is niet makkelijk om je probleem zomaar gezegd te krijgen

**73. Waarom vind je mailen GEEN goeie manier?**

Telkens: Dat is een grote drempel voor mij — Dat houdt me een beetje tegen —  
Dat vind ik niet echt een probleem — Daar heb ik geen mening over

- a. Je ziet niet tegen wie je bezig bent
- b. Je moet dan zo'n hele brief schrijven
- c. Je krijgt niet direct reactie
- d. Je hebt niet op elk moment toegang tot het internet
- e. Wat op mail staat, is opgeschreven en verdwijnt niet zomaar
- f. Het is onpersoonlijk

**74. Waarom vind je chatten GEEN goeie manier?**

Telkens: Dat is een grote drempel voor mij — Dat houdt me een beetje tegen —  
Dat vind ik niet echt een probleem — Daar heb ik geen mening over

- a. Je ziet niet tegen wie je bezig bent
- b. Het blijft oppervlakkig
- c. Het is moeilijker om over emoties te schrijven
- d. Je kan niet op elk moment chatten
- e. Chatten kan onveilig zijn, misschien is het helemaal geen hulpverlener met wie je chat
- f. Je moet binnengeraken in de chatroom

**Vragen over 'deuren' en 'drempels' in jeugdhulp**

De volgende vragen of stellingen gaan over hoe jij denkt over jeugdhulp in het algemeen. Je hoeft dus niet meer te denken vanuit het probleem dat je had gekozen.

**75. Hieronder volgen een aantal stellingen over jeugdhulp. Duid telkens aan hoe jij zelf over jeugdhulp denkt.**

Telkens: Ik denk dat ook — Dat denk ik soms — Dat denk ik helemaal NIET —  
Daar heb ik geen mening over

- a. Jeugdhulp is alleen maar voor 'zware gevallen'
- b. Hulpverlening is maar onpersoonlijk, het is 'een dienst'
- c. De hulpverlening is deskundig
- d. Hulpverleners komen alle dagen met jongeren en hun problemen in contact, dus zullen ze mij niet raar bekijken
- e. Het is 'jeugdhulp', dus zullen ze wel begrijpen hoe ik als jongere denk
- f. Het is 'jeugdhulp', dus zullen ze daar wel zo'n beetje ongepast 'cool doen'

**76. Ga je akkoord met de volgende stellingen over jeugdhulp, of juist niet?**

Telkens: helemaal akkoord — deels akkoord — niet akkoord — Geen mening

- a. Ze zien je vooral als een 'probleem' dat ze moeten oplossen, en niet zozeer als een persoon
- b. Ze zijn echt met je bezig, denken tussen twee sessies na of overleggen, zodat ze je de volgende keer beter kunnen helpen
- c. Ze weten echt hoe ze het moeten aanpakken
- d. Ze gebruiken een standaardaanpak voor je probleem, voor hen is het maar routine
- e. Ze stellen domme vragen die er niet toe doen
- f. Ze stellen te snel heel persoonlijke vragen
- g. Ze geven uitleg die je niet begrijpt

Het eerste contact met de hulpverlening zelf is een belangrijk moment. Daarover gaan de volgende vragen: “ik ging daar binnen en...”. Sommige dingen zijn afknappers: dingen die ervoor zorgen dat je nooit meer terugkomt. Andere dingen zetten je juist aan om terug te gaan.

Hier volgen enkele stellingen over het uitzicht van de plaats waar je binnentapt. Duid telkens aan wat voor jou het best past.

- 77. Je kan van buiten in het gebouw binnenkijken.**
- a. Ja, dan zie je tenminste waar je terechtkomt als je daar binnengaat
  - b. Nee, dan kan iedereen je daar zien zitten
  - c. Dat doet er niet echt toe
- 78. Je kan er binnengaan zonder dat je meteen naar een hulpverlener moet stappen.**
- a. Ja, dat vind ik meer geruststellend
  - b. Nee, dan sta ik daar misschien toch weer te twijfelen
  - c. Dat doet er niet echt toe
- 79. De uitstraling van het gebouw ...**
- a. moet vooral jong zijn
  - b. moet vooral tonen dat ik er deskundig geholpen zal worden
  - c. Dat doet er niet echt toe
- 80. Voor een gesprek zit ik liever ...**
- a. aan een bureau, dat zal efficiënter zijn
  - b. in zeteltjes, dat is meer ontspannen
  - c. Dat doet er niet echt toe
- 81. De uitstraling van de kamer waarin we zitten ...**
- a. heb ik liever neutraal
  - b. heb ik liever vrolijk (kleurrijk, posters...)
  - c. Dat doet er niet echt toe
- 82. De ruimte waar ik wil praten is best ...**
- a. een gemeenschappelijke en open ruimte
  - b. een apart lokaal
  - c. Dat doet er niet echt toe
- Wat voor iemand zou de hulpverlener moeten zijn voor jou?**
- 83. Hij of zij ...**
- a. is jong
  - b. is al wat ouder
  - c. leeftijd maakt op zich niet uit
- 84. De hulpverlener ...**
- a. is een man
  - b. is een vrouw
  - c. maakt niet uit
- 85. Hij of zij is ...**
- a. gekleed zoals jongeren
  - b. neutraal gekleed
  - c. Dat maakt niet uit

**86. Welke kenmerken van de hulpverlener zou jij belangrijk vinden bij een eerste contact met de hulpverlening? Wat zou ervoor zorgen dat je een volgende keer zal terugkomen?**

Misschien zijn de meeste of zelfs alle opgesomde kenmerken voor jou belangrijk. Maar we vragen je om de drie kenmerken aan te kruisen die jij nu echt hét belangrijkste vindt bij een eerste indruk. Lees eerst alle kenmerken goed door.

**De hulpverlener...**

Er moeten (minimum en maximum) drie kenmerken aangeduid worden.

- a. is deskundig en lijkt ervaring te hebben
- b. kan met jongeren overweg, weet hoe ze denken
- c. komt niet belerend over
- d. keurt mijn gedrag niet af
- e. is mee met de tijd
- f. is sociaal, kan vlot praten
- g. is iemand waarmee het klikt, waarmee je direct een band voelt
- h. kan ook eens lachen en over andere dingen babbelen
- i. is met mij begaan
- j. geeft me de tijd om mijn verhaal te doen
- k. kent geen taboes

**87. Als je hulp zoekt, stel je je kwetsbaar op. Je wil de hulpverlener kunnen vertrouwen. Wat betekent dat nu juist voor jou, 'vertrouwen'?**

Misschien zijn de meeste of zelfs alle opgesomde kenmerken voor jou belangrijk. Maar we vragen je om de drie kenmerken aan te kruisen die jij nu echt hét belangrijkste vindt omdat ze jou vertrouwen geven in de hulpverlener. Lees eerst alle kenmerken goed door.

**De hulpverlener...**

Er moeten (minimum en maximum) drie kenmerken aangeduid worden.

- a. heeft aangegeven dat ik er steeds bij terecht kan
- b. zal niets verder vertellen aan anderen zonder mijn toestemming
- c. zal mij niet anders gaan bekijken
- d. zal mij niet veroordelen
- e. toont begrip
- f. zal me niet uitlezen
- g. heeft het beste met me voor
- h. bemoeit zich niet met dingen die niet ter zake doen
- i. neemt me serieus
- j. kent mij goed, weet veel van mij
- k. houdt zijn of haar woord
- l. doet niets achter mijn rug

**88. Wat zou jij belangrijk vinden in de aanpak van de hulpverleners?**

Misschien zijn de meeste of zelfs alle opgesomde kenmerken voor jou belangrijk. Maar we vragen je om de drie kenmerken aan te kruisen die jij nu echt hét belangrijkste zou vinden in de aanpak van jeugdhulp. Lees eerst alle kenmerken goed door.

Er moeten (minimum en maximum) drie kenmerken aangeduid worden.

- a. Ik heb zelf een goed zicht op wat er zal gebeuren
- b. Ik weet dat ik dezelfde begeleider zal blijven hebben
- c. Ik houd zelf greep op wat er zal gebeuren
- d. Ik kan kiezen waar we zullen praten
- e. Ik heb zelf de belangrijkste inbreng in het gesprek
- f. Ik weet vooraf dat ze niets zullen beslissen zonder mijn toestemming
- g. Ik kan zelf mijn tijd nemen om elke volgende stap te zetten
- h. Als ik wil stoppen met de hulpverlening, dan kan dat
- i. De hulpverlener luistert niet alleen maar reageert ook en denkt actief mee

- o j. De hulpverlener geeft me meteen een oplossing
- o k. De hulpverlener zegt me wat ik moet doen
- o l. De hulpverlener geeft me verschillende mogelijke oplossingen waar uit ik kan kiezen
- o m. De hulpverlener luistert vooral naar mijn verhaal
- o n. De hulpverlener zegt me meteen dat ik anoniem zal blijven als ik dat wil
- o o. De hulpverlener zegt me meteen dat hij/zij niets aan mijn ouders zal vertellen

### Waar & wanneer

Er zijn nog enkele vragen over jeugdhulp in het algemeen.

89. Als je ergens naartoe zou moeten voor jeugdhulp, op welk moment en op welke plaats moet dat dan kunnen?

Telkens: Dat vind ik heel belangrijk — Dat vind ik tamelijk belangrijk — Dat vind ik niet belangrijk — Daar heb ik geen mening over

- o a. Het zou zeker ook in het weekend open moeten zijn
- o b. Het zou 's avonds later open moeten zijn, niet enkel vlak na schooltijd
- o c. Je moet ook op een moment kunnen gaan dat niemand je ziet binnengaan
- o d. Het moet liggen op een plaats waar niet te veel personen voorbijkomen
- o e. Het moet op een plaats zijn waar je ook nog voor andere dingen terecht kan, niet alleen voor hulp
- o f. Het moet op een plaats zijn waar je makkelijk zelf kan geraken

90. Wat vind je van jeugdhulp krijgen op school?

Telkens: Helemaal akkoord — Deels akkoord — Niet akkoord — Geen mening

Het is WEL een goed idee om jeugdhulp op school aan te bieden, ...

- o a. omdat ik daar toch elke dag ben: handig!
- o b. omdat ik geen excuus moet bedenken om het huis uit te gaan
- o c. wanneer mijn problemen met school te maken hebben
- o d. omdat ze mij dan tenminste een hele tijd kunnen blijven volgen
- o e. omdat ik anders speciaal naar een andere plaats moet gaan voor jeugdhulp

Het is GEEN goed idee om jeugdhulp op school aan te bieden, ...

- o a. omdat ik bang ben dat mijn leerkrachten van alles over mij te weten zullen komen
- o b. omdat ik schrik heb dat de school het aan mijn ouders zal doorvertellen
- o c. want als je uit de klas wordt gehaald tijdens de les, is dat lastig
- o d. want ik houd de school en mijn privéleven liever gescheiden
- o e. want dan is die hulp misschien verplicht, en dat wil ik niet
- o f. want dan kan iedereen zien dat ik met een probleem zit waarvoor ik hulp krijg

Soms kan je ergens zomaar binnenstappen om hulp te krijgen, maar soms moet je daar ook een afspraak voor maken.

**91. Zouden afspraken voor jou een drempel zijn? Als je op afspraak moet komen...**

**Telkens: Dat is een grote drempel voor mij — Dat houdt me een beetje tegen — Dat vind ik niet echt een probleem — Daar heb ik geen mening over**

- a. dan is dat echt wel een drempel, want je wil toch meteen geholpen worden
- b. dan voel je je echt wel als een 'dossier' behandeld
- c. dan moet je misschien gaan op een moment dat je helemaal geen zin hebt

**92. Zouden afspraken voor jou belangrijk zijn? Als je op afspraak moet komen...**

**Telkens: Dat is een erg belangrijk voor mij — Dat is een beetje belangrijk voor mij — Dat vind ik niet zo belangrijk — Daar heb ik geen mening over**

- a. kunnen ze je beter helpen, want ze kunnen zich voorbereiden en tijd voor je maken
- b. dan heb je een goeie reden om er ook echt naartoe te gaan
- c. dan ben je zeker dat je een gesprek hebt
- d. dan ben je zeker dat je niet nodeloos lang moet zitten wachten

**Dankjewel!**

**Met jouw antwoorden kunnen we een beter beeld krijgen van hoe toegankelijk jeugdhulpverlening eigenlijk is voor jongeren. Dankjewel voor jouw mening!**

## Vragenlijst jongeren met ervaring in RTJ

Je hebt aangegeven dat je al contact hebt gehad met jeugdhulp omdat je met een probleem zat. Jouw ervaring is belangrijk om te begrijpen hoe de jeugdhulp toegankelijker kan worden voor jongeren.

### Een probleem vertellen aan mensen uit je omgeving?

49. Soms vertel je over een probleem aan de mensen rond jou, soms hou je liever alles voor jezelf. Daar kunnen allerlei redenen voor zijn. Hieronder zijn er een aantal opgesomd. Als je terugdenkt aan het probleem waarvoor je met de jeugdhulpverlening in contact bent gekomen, vond je het toen moeilijk om over dat probleem te vertellen aan mensen in je omgeving? Je kan telkens aanduiden of je dat een grote drempel vond of niet.

Telkens: Dat was een grote drempel voor mij — Dat hield me een beetje tegen — Dat vond ik niet echt een probleem — Daar heb ik geen mening over

- a. Het is in het algemeen moeilijk voor mij om het probleem te kunnen verwoorden
  - b. Ik wou mijn ouders niet kwetsen
  - c. Ik voelde me schuldig tegenover mijn ouders
  - d. Ik was bang voor de reactie van mijn ouders
  - e. Ik wou daar mijn ouders niet mee lastigvallen
  - f. Mijn ouders waren niet beschikbaar (niet thuis, hadden geen tijd)
  - g. Mijn ouders interesseren zich daar niet voor
  - h. Het probleem heeft te maken met mijn ouders
  - i. Ik heb geen goede band met mijn ouders
  - j. Ik wou daar mijn vrienden niet mee lastigvallen
  - k. Ik was bang voor de reacties van mijn vrienden
  - l. Ik was bang dat mijn vrienden het zouden doorvertellen
  - m. Het is een probleem waar ik met mijn vrienden niet over kan praten
50. Heb je vóór je in contact kwam met de jeugdhulpdienst(en) eerst hulp gezocht of gekregen bij mensen uit je dagelijkse omgeving?
- a. Nee, ik had daar geen behoefte aan (meteen naar vraag 53)
  - b. Nee, ik kon bij niemand terecht (meteen naar vraag 53)
  - c. Ja, iemand heeft me aangesproken om me te helpen (meteen naar vraag 53)
  - d. Ja, ik heb die hulp zelf gezocht
51. Bij wie heb je die hulp gezocht? Je mag meerdere antwoorden aankruisen.
- a. Vriend(en)
  - b. Ouders
  - c. Familie
  - d. Leerkracht of iemand die op mijn school werkt
  - e. Iemand anders
52. Op welk moment heb je die hulp gezocht bij mensen in je omgeving?
- a. Toen het probleem te ernstig werd om zelf op te lossen
  - b. Toen iemand anders me aanmoedigde om erover te vertellen
  - c. Toen ik besefte dat anderen het probleem zouden zien
  - d. Op een ander moment
  - e. Ik weet het niet meer

**53. Heb je ook eerst informatie gezocht over het probleem?**

- a. Ja
- b. Nee (meteen naar vraag 56)
- c. Dat weet ik niet meer (meteen naar vraag 56)

**54. Heb je die informatie ook gevonden?**

- a. Ja
- b. Nee (meteen naar vraag 56)

**55. Waar heb je die info gevonden? Je mag meerdere antwoorden aankruisen.**

- a. Bij mensen uit mijn omgeving
- b. Op het internet
- c. In boeken of tijdschriften
- d. In folders
- e. Elders

### **De stap naar jeugdhulp**

Op een bepaald moment ben je in contact gekomen met de jeugdhulpverlening. Deze vragen gaan over hoe dat bij jou verlopen is.

**56. Op een gegeven moment beseft je dat je met een probleem zit. Heb je dan meteen contact opgenomen met een professionele hulpverlener?**

- a. Ja (meteen naar vraag 58)
- b. Nee
- c. Dat weet ik niet meer (meteen naar vraag 58)

**57. Waarom niet?**

- a. Ik had het lastig met het idee dat ik hulp van anderen nodig had
- b. Ik wist nog niet waarheen
- c. Ik wist wel waarheen, maar wist niet juist hoe ik er contact mee moest opnemen
- d. Ik vond het probleem nog niet ernstig genoeg
- e. Ik durfde lange tijd niet
- f. Een andere reden

**58. Hoe ben je in contact gekomen met de jeugdhulpdiensten?**

- a. Ik heb er zelf contact mee opgenomen (meteen naar vraag 60)
- b. Dankzij iemand anders die me daarbij heeft aangemoedigd

**59. Wie heeft jou daarbij aangemoedigd?**

**Je mag meerdere antwoorden aankruisen.**

- a. Ouders
  - b. Familie
  - c. Vrienden
  - d. Een jeugdadviseur
  - e. Leerkracht of iemand die in mijn school werkt
  - f. Een andere volwassene
- c. Ik ben doorverwezen (meteen naar vraag 61)



**60. Waarom heb je juist contact opgenomen met die jeugdhulpdiensten?**

**Je mag meerdere antwoorden aankruisen.**

- a. Het paste het best bij mijn probleem
- b. Ik vond het belangrijk dat het specifiek voor jongeren bedoeld was
- c. Het was me aangeraden door anderen
- d. Het was het enige dat ik kende
- e. Je kan er voor elk soort probleem terecht
- f. Ik kende al mensen die er werkten
- g. Je kan er anoniem terecht
- h. Ik kon ze contacteren op het moment dat voor mij het best paste
- i. Een andere reden

**Als je voor het eerst contact gaat hebben met jeugdhulp, heb je waarschijnlijk allerlei vragen, twijfels en verwachtingen. Daarover volgen nu een aantal vragen.**

**61. Hieronder volgen een aantal stellingen over jeugdhulp. Duid telkens aan hoe jij zelf over jeugdhulp dacht voor je er naartoe stapte.**

**Telkens: Ik dacht dat ook — Dat dacht ik soms — Dat dacht ik helemaal NIET — Daar had ik geen mening over**

- a. Jeugdhulp is alleen maar voor 'zware gevallen'
- b. Hulpverlening is maar onpersoonlijk, het is 'een dienst'
- c. De hulpverlening is deskundig
- d. Hulpverleners komen alle dagen met jongeren en hun problemen in contact, dus zullen ze mij niet raar bekijken
- e. Het is 'jeugdhulp', dus zullen ze wel begrijpen hoe ik als jongere denk
- f. Het is 'jeugdhulp', dus zullen ze daar wel zo'n beetje ongepast 'cool doen'

**62. Toen je naar de jeugdhulpdiensten] stapte, wat verwachtte je toen van 'hulp krijgen'?**

**Duid aan wat best past:**

- a. Toen ik de stap naar jeugdhulp zette, had ik het vertrouwen dat zij me zouden kunnen helpen waar niemand anders dat nog kon
- b. Ik geloofde niet echt dat ze me zouden kunnen helpen
- c. Ik wist niet goed of ze mij zouden kunnen helpen

**63. Had je een idee van wat er ging gebeuren?**

**Duid aan wat best past:**

- a. Ik wist wat er ging gebeuren
- b. Ik wist helemaal niet wat te verwachten

**64. Wat zocht je nu echt vooral in de hulpverlening?**

**Je mag maar één antwoord aanduiden.**

- a. Informatie krijgen
- b. Advies krijgen over het probleem
- c. Ook eens de mening van iemand anders horen
- d. Over het probleem praten en mijn hart luchten
- e. Echt een concrete oplossing aangereikt krijgen
- f. Nog iets anders

**65. Was het voor jou een drempel om naar professionele jeugdhulp te stappen?**

**Telkens: Dat was een grote drempel voor mij — Dat hield me een beetje tegen — Dat vond ik niet echt een probleem — Daar heb ik geen mening over**

- a. Ik ben bang dat anderen te weten komen dat ik met een probleem zit
- b. Ik ben bang dat anderen te weten komen dat ik hulp krijg voor een probleem
- c. Bij een onbekende voel ik me niet op mijn gemak
- d. Schrik om dicht te klappen of om het anders te verwoorden dan ik bedoelde
- e. Het is lastig omdat het zo'n nadrukkelijk 'hulpverleningsmoment' is: echt een gespreksituatie die alleen daarover gaat
- f. Ik weet helemaal niet wat voor iemand die hulpverlener is
- g. Ik ben bang dat de hulpverlener stappen zal ondernemen die ik niet wil

**De hulpverlener kent jou (waarschijnlijk) niet. Dat kan voordelen en nadelen hebben.**

**66. Duid aan welke stelling je het meest passend vindt:**

- a. Een hulpverlener die mij niet kent, zal me niet goed kunnen helpen
- b. Een hulpverlener die mij niet kent, zal me objectiever bekijken en geen vooroordelen over mij hebben
- c. Of de hulpverlener mij kent of niet, vind ik niet zo belangrijk

**67. Duid aan welke stelling je het meest passend vindt:**

- a. Dat ik anoniem blijf, vind ik veilig
- b. Dat ik echt anoniem kan blijven, geloof ik niet
- c. Anoniem blijven of niet: dat vind ik niet zo belangrijk

**Het eerste contact in de hulpverlening zelf**

**Hier volgen enkele stellingen over het uitzicht van de plaats waar je binnenstapt. Duid telkens aan wat voor jou het best past.**

**68. Je kan van buiten in het gebouw binnenkijken**

- a. Ja, dan zie je tenminste waar je terechtkomt als je daar binnengaat
- b. Nee, dan kan iedereen je daar zien zitten
- c. Dat doet er niet echt toe

**69. Je kan er binnengaan zonder dat je meteen naar een hulpverlener moet stappen**

- a. Ja, dat vind ik meer geruststellend
- b. Nee, dan sta ik daar misschien toch weer te twifelen
- c. Dat doet er niet echt toe

**70. De uitstraling van het gebouw...**

- a. moet vooral jong zijn
- b. moet vooral tonen dat ik er deskundig geholpen zal worden
- c. Dat doet er niet echt toe

**Hieronder volgen enkele stellingen over het uitzicht van de plaats waar je binnenstapt. Duid telkens aan wat voor jou het best past.**

**71. Voor een gesprek zit ik liever...**

- a. aan een bureau, dat zal efficiënter zijn
- b. in zeteltjes, dat is meer ontspannen
- c. Dat doet er niet echt toe

**72. De uitstraling van de kamer waarin we zitten...**

- a. heb ik liever neutraal
- b. heb ik liever vrolijk (kleurrijk, posters...)
- c. Dat doet er niet echt toe

**73. De ruimte waarin ik wil praten is best...**

- a. een gemeenschappelijke en open ruimte
- b. een apart lokaal
- c. Dat doet er niet echt toe

**Wat voor iemand moet de hulpverlener zijn?**

Duid telkens aan wat voor jou het best past.

**74. Hij of zij...**

- a. is jong
- b. al wat ouder is
- c. leeftijd maakt op zich niet uit

**75. De hulpverlener...**

- a. is een man
- b. is een vrouw
- c. maakt niet uit

**76. Hij of zij is...**

- a. gekleed zoals jongeren
- b. neutraal gekleed
- c. Dat maakt niet uit

**77. Welke kenmerken van de hulpverlener zijn belangrijk bij zo'n eerste contact? Wat zorgt ervoor dat je een volgende keer zal terugkomen?**

Misschien zijn de meeste of zelfs alle opgesomde kenmerken voor jou belangrijk. Maar we vragen je om de drie kenmerken aan te kruisen die jij nu echt hét belangrijkste vindt bij een eerste indruk. Lees eerst alle kenmerken goed door. Er moeten (minimum en maximum) drie kenmerken aangeduid worden.

De hulpverlener...

- a. is deskundig en lijkt ervaring te hebben
- b. kan met jongeren overweg, weet hoe ze denken
- c. komt niet belerend over
- d. keurt mijn gedrag niet af
- e. is mee met de tijd
- f. is sociaal, kan vlot praten
- g. is iemand waarmee het klikt, waarmee je direct een band voelt
- h. kan ook eens lachen en over andere dingen babbelen
- i. is met mij begaan
- j. geeft me de tijd om mijn verhaal te doen
- k. kent geen taboes

**78. Als je hulp zoekt, stel je je kwetsbaar op. Je wil de hulpverlener kunnen vertrouwen. Wat betekent dat nu juist, 'vertrouwen'?**

Misschien zijn de meeste of zelfs alle opgesomde kenmerken voor jou belangrijk. Maar we vragen je om de drie kenmerken aan te kruisen die jij nu echt hét belangrijkste vindt omdat ze jou vertrouwen geven in de hulpverlener. Lees eerst alle kenmerken goed door.

Er moeten (minimum en maximum) drie kenmerken aangeduid worden.

**De hulpverlener...**

- a. heeft aangegeven dat ik er steeds bij terecht kan
- b. zal niets verder vertellen aan anderen zonder mijn toestemming
- c. zal mij niet anders gaan bekijken
- d. zal mij niet veroordelen
- e. toont begrip
- f. zal me niet uitlachen
- g. heeft het beste met me voor
- h. bemoeit zich niet met dingen die niet ter zake doen
- i. neemt me serieus
- j. kent mij goed, weet veel van mij
- k. houdt zijn of haar woord
- l. doet niets achter mijn rug

**79. Wat vind jij belangrijk in de aanpak van de hulpverleners?**

Misschien zijn de meeste of zelfs alle opgesomde kenmerken voor jou belangrijk. Maar we vragen je om de drie kenmerken aan te kruisen die jij nu echt hét belangrijkste vindt in de aanpak van jeugdhulp. Lees eerst alle kenmerken goed door.

Er moeten (minimum en maximum) drie kenmerken aangeduid worden.

- a. Ik heb zelf een goed zicht op wat er zal gebeuren
- b. Ik weet dat ik dezelfde begeleider zal blijven hebben
- c. Ik houd zelf greep op wat er zal gebeuren
- d. Ik kan kiezen waar we zullen praten
- e. Ik heb zelf de belangrijkste inbreng in het gesprek
- f. Ik weet vooraf dat ze niets zullen beslissen zonder mijn toestemming
- g. Ik kan zelf mijn tijd nemen om elke volgende stap te zetten
- h. Als ik wil stoppen met de hulpverlening, dan kan dat
- i. De hulpverlener luistert niet alleen maar reageert ook en denk actief mee
- j. De hulpverlener geeft me meteen een oplossing
- k. De hulpverlener zegt me wat ik moet doen
- l. De hulpverlener geeft me verschillende mogelijke oplossingen waaruit ik kan kiezen
- m. De hulpverlener luistert vooral naar mijn verhaal
- n. De hulpverlener zegt me meteen dat ik anoniem zal blijven als ik dat wil
- o. De hulpverlener zegt me meteen dat hij/zij niets aan mijn ouders zal vertellen

**80. Ga je akkoord met de volgende stellingen over de hulpverlening, of juist niet?**

Telkens: **Helemaal akkoord** — **Deels akkoord** — **Niet akkoord** — **Geen mening**

- a. Ze zien je vooral als een 'probleem' dat ze moeten oplossen, en niet zozeer als een persoon
- b. Ze zijn echt met je bezig, denken tussen twee sessies na of overleggen, zodat ze je de volgende keer beter kunnen helpen
- c. Ze weten echt hoe ze het moeten aanpakken
- d. Ze gebruiken een standaardaanpak voor mijn probleem, voor hen is het maar routine
- e. Ze stellen domme vragen die er niet toe doen
- f. Ze stellen te snel heel persoonlijke vragen
- g. De uitleg die ze me geven, begrijp ik niet

### Hoe contact leggen?

Er zijn verschillende manieren of media om in contact te komen met de jeugdhulp.

Welke van de onderstaande vier manieren spreekt jou het meest aan? En welke het minst?

Als je nu met je probleem zit, en je wil contact opnemen met een jeugdhulpdienst, op welke manier zou je dat dan het liefst doen?

**81. Welke van de onderstaande vier manieren spreekt jou het meest aan?**

- a. Een persoonlijk gesprek (face to face)
- b. Per telefoon
- c. Mailen
- d. Chatten

**82. Welke van de onderstaande vier manieren spreekt jou het minst aan?**

- a. Een persoonlijk gesprek (face to face)
- b. Per telefoon
- c. Mailen
- d. Chatten

Daarna wordt bij het antwoord 'het meest' gevraagd waarom 'wel' (vanaf vraag 83- vraag 86); en wordt bij 'het minst' gevraagd waarom 'niet' (vanaf vraag 87- vraag 90)

**Bij aankruisen in kolom 'spreekt me het meest aan':**

**83. Waarom vind je een persoonlijk gesprek (face to face) een goeie manier?**

**Telkens: Dat is een grote stimulans voor mij — Dat is een beetje een stimulans voor mij — Dat vind ik niet zo belangrijk — Daar heb ik geen mening over**

- a. Je ziet wie je tegenover je hebt
- b. Je kan zien wat die andere persoon denkt
- c. Je hebt een echt interactief gesprek
- d. Het is niet zo onpersoonlijk als op andere manieren
- e. Het helpt het best om een oplossing te vinden

**84. Waarom vind je de telefoon een goeie manier?**

**Telkens: Dat is een grote stimulans voor mij — Dat is een beetje een stimulans voor mij — Dat vind ik niet zo belangrijk — Daar heb ik geen mening over**

- a. Je kan altijd de hoorn neerleggen
- b. Ze zullen je niet op je uiterlijk beoordelen
- c. Je blijft anoniem, want je ziet de persoon aan de lijn niet en hij/zij ziet jou niet
- d. Bellen is ideaal om informatie te krijgen
- e. Je kan echt praten met elkaar
- f. Je hoeft niet speciaal ergens naartoe te gaan

**85. Waarom vind je mailen een goeie manier?**

**Telkens: Dat is een grote stimulans voor mij — Dat is een beetje een stimulans voor mij — Dat vind ik niet zo belangrijk — Daar heb ik geen mening over**

- a. Je kunt dan rustig je eigen woorden kiezen
- b. Schrijven is makkelijker dan praten
- c. Je kan het op elk moment
- d. Het is lekker anoniem, ze weten niet wie je bent
- e. Ze zullen je niet op je uiterlijk beoordelen
- f. Je hoeft niet speciaal ergens naartoe te gaan

**86. Waarom vind je chatten een goeie manier?**

Telkens: Dat is een grote stimulans voor mij — Dat is een beetje een stimulans voor mij — Dat vind ik niet zo belangrijk — Daar heb ik geen mening over

- a. Je blijft anoniem
- b. Schrijven is makkelijker dan praten
- c. Ze zullen je niet op je uiterlijk beoordelen
- d. Je krijgt meteen reactie
- e. Het gaat snel
- f. Je hoeft niet speciaal ergens naartoe te gaan

Bij aankruisen in kolom 'spreekt me het minst aan':

**87. Waarom vind je een persoonlijk gesprek (face-to-face) GEEN goeie manier?**

Telkens: Dat is een grote drempel voor mij — Dat houdt me een beetje tegen — Dat vind ik niet echt een probleem — Daar heb ik geen mening over

- a. Ik ben niet zo sociaal, te verlegen om te praten
- b. Ik praat niet graag over mijn problemen
- c. Je zit zo rechtstreeks tegenover iemand die u zit te bekijken
- d. Dat is niet meer anoniem
- e. Je moet er speciaal naartoe

**88. Waarom vind je de telefoon GEEN goeie manier?**

Telkens: Dat is een grote drempel voor mij — Dat houdt me een beetje tegen — Dat vind ik niet echt een probleem — Daar heb ik geen mening over

- a. Je ziet niet wat voor iemand je tegenover je hebt
- b. Je kan niet zien hoe de persoon aan de lijn reageert
- c. Als het niet gratis is en het gesprek duurt misschien lang, dan kan het veel kosten
- d. Misschien komt het nummer wel op de telefoonrekening en komen mijn ouders het te weten
- e. Als ik thuis bel, komen mijn ouders misschien binnen terwijl ik bezig ben
- f. Het is niet makkelijk om je probleem zomaar gezegd te krijgen

**89. Waarom vind je mailen GEEN goeie manier?**

Telkens: Dat is een grote drempel voor mij — Dat houdt me een beetje tegen — Dat vind ik niet echt een probleem — Daar heb ik geen mening over

- a. Je ziet niet tegen wie je bezig bent
- b. Je moet dan zo'n hele brief schrijven
- c. Je krijgt niet direct reactie
- d. Je hebt niet op elk moment toegang tot het internet
- e. Wat op mail staat, is opgeschreven en verdwijnt niet zomaar
- f. Het is onpersoonlijk

**90. Waarom vind je chatten GEEN goeie manier?**

Telkens: Dat is een grote drempel voor mij — Dat houdt me een beetje tegen — Dat vind ik niet echt een probleem — Daar heb ik geen mening over

- a. Je ziet niet tegen wie je bezig bent
- b. Het blijft oppervlakkig
- c. Het is moeilijker om over emoties te schrijven
- d. Je kan niet op elk moment chatten
- e. Chatten kan onveilig zijn, misschien is het helemaal geen hulpverlener met wie je chat
- f. Je moet binnengeraken in de chatroom

**Waar & wanneer**

**91. Als je nog even terugdenkt aan jouw contact met de jeugdhulp, vind je dan dat de jeugdhulpdienst op het goeie moment open is?**

- a. Ja
- b. Nee
- c. Dat weet ik niet meer

**92. Als je naar een jeugdhulpdienst wil gaan, geraak je daar dan makkelijk ter plekke?**

**Deze vraag (en vraag 93) is NIET voor wie in deze vragenlijst over de Kinder- en Jongeren telefoon spreekt.**

- a. Dat is geen probleem **(meteen naar vraag 94)**
- b. Dat is niet zo makkelijk
- c. Dat weet ik niet meer **(meteen naar vraag 94)**

**93. Waarom niet?**

- a. Het is gesloten als ik vrij ben
- b. Ik moet gebracht worden om er te geraken
- c. Ik geraak daar niet op tijd (met de fiets, openbaar vervoer...)

**94. Als je ergens naartoe moet voor jeugdhulp, op welk moment en op welke plaats moet dat dan kunnen?**

**Telkens: Dat vind ik heel belangrijk — Dat vind ik tamelijk belangrijk — Dat vind ik niet belangrijk — Daar heb ik geen mening over**

- a. Het zou zeker ook in het weekend open moeten zijn
- b. Het zou 's avonds later open moeten zijn, niet enkel vlak na schooltijd
- c. Je moet ook op een moment kunnen gaan dat niemand je ziet binnengaan
- d. Het moet liggen op een plaats waar niet te veel personen voorbijkomen
- e. Het moet op een plaats zijn waar je ook nog voor andere dingen terecht kan, niet alleen voor hulp
- f. Het moet op een plaats zijn waar je makkelijk zelf kan geraken

**95. Wat vind je van jeugdhulp krijgen op school?**

**Telkens: Helemaal akkoord — Deels akkoord — Niet akkoord — Geen mening**

**Het is WEL een goed idee om jeugdhulp op school aan te bieden, ...**

- a. omdat ik daar toch elke dag ben: handig!
- b. ik moet geen excuus bedenken om het huis uit te gaan
- c. wanneer mijn problemen met school te maken hebben
- d. omdat ze mij dan tenminste een hele tijd kunnen blijven volgen
- e. omdat ik anders speciaal naar een andere plaats moet gaan voor jeugdhulp

**Het is GEEN goed idee om jeugdhulp op school aan te bieden, ...**

- a. omdat ik bang ben dat mijn leerkrachten van alles over mij te weten zullen komen
- b. omdat ik schrik heb dat de school het aan mijn ouders zal doorvertellen
- c. want als je uit de klas wordt gehaald tijdens de les, is dat lastig
- d. want ik houd de school en mijn privéleven liever gescheiden
- e. want dan is die hulp misschien verplicht, en dat wil ik niet
- f. want dan kan iedereen zien dat ik met een probleem zit waarvoor ik hulp krijg

Soms kan je ergens zomaar binnenstappen om hulp te krijgen, maar soms moet je daar ook een afspraak voor maken.

96. Vormen afspraken voor jou een drempel? Als je op afspraak moet komen, ...  
Telkens: Dat is een grote drempel voor mij — Dat houdt me een beetje tegen — Dat vind ik niet echt een probleem — Daar heb ik geen mening over
- o a. dan is dat echt wel een drempel, want je wil toch meteen geholpen worden
  - o b. dan voel je je echt wel als een ‘dossier’ behandeld
  - o c. dan moet je misschien gaan op een moment dat je helemaal geen zin hebt

97. Zijn afspraken voor jou belangrijk? Als je op afspraak moet komen, ...  
Telkens: Dat is een grote belangrijk voor mij — Dat is een beetje een belangrijk voor mij — Dat vind ik niet zo belangrijk — Daar heb ik geen mening over
- o a. dan kunnen ze je beter helpen, want ze kunnen zich voorbereiden en tijd voor je maken
  - o b. dan heb je een goeie reden om er ook echt naartoe te gaan
  - o c. dan ben je zeker dat je een gesprek hebt
  - o d. dan ben je zeker dat je niet nodeloos lang moet zitten wachten

**‘Achteraf bekeken’**

Nog een allerlaatste vraag. Hoe kijk jij terug op je stap naar jeugdhulp?

98. Als je terugkijkt op je eigen stap naar jeugdhulp, wat zou er dan echt geholpen hebben om die stap sneller te zetten? En wat zou er echt voor gezorgd hebben dat je ermee zou stoppen?  
Hieronder mag je schrijven wat je maar wil over wat het stappen naar jeugdhulp makkelijker of moeilijker maakt.

Open vraag.

**Dankjewel!**

Met jouw antwoorden kunnen we een beter beeld krijgen van hoe toegankelijk jeugdhulpverlening eigenlijk is voor jongeren. Dankjewel voor jouw mening!



### Leden van de stuurgroep

An Sprangers	Integrale Jeugdhulp Regioteam Limburg
Johan Meire	Kind & Samenleving
Jan Van Gils	Kind & Samenleving
Marjon De Ridder	Kind & Samenleving
Valerie Carrette	Kenniscentrum Vlaamse Gemeenschap
Bart Roels	Regionale stuurgroep vertegenwoordiger minderjarigen Antwerpen
Philippe Maes	Regionale stuurgroep vertegenwoordiger minderjarigen Antwerpen
Veerle Rykx	Regionale stuurgroep vertegenwoordiger minderjarigen Brussels Hoofdstedelijk Gewest
Gert Bortels	Regionale stuurgroep vertegenwoordiger minderjarigen Limburg
Jan Naert	Regionale stuurgroep vertegenwoordiger minderjarigen Oost-Vlaanderen
Filip Devriendt	Regionale stuurgroep vertegenwoordiger minderjarigen Oost-Vlaanderen
Hans Bodyn	Regionale stuurgroep vertegenwoordiger minderjarigen Oost-Vlaanderen
Ann-Sophie De Pauw	vertegenwoordiger Vlaamse Adviesraad
Karin Maes	vertegenwoordiger Vlaamse Adviesraad
Katrien Van Aken	vertegenwoordiger Vlaamse Adviesraad
Rob De Donder	vertegenwoordiger Vlaamse Adviesraad
Heidi Defever	Regionale stuurgroep vertegenwoordiger minderjarigen Vlaams-Brabant
Jef Hollebecq	Regionale stuurgroep vertegenwoordiger minderjarigen Vlaams-Brabant
Karliën Leroux	Regionale stuurgroep vertegenwoordiger minderjarigen Vlaams-Brabant
Koen Uiterhove	Regionale stuurgroep vertegenwoordiger minderjarigen West-Vlaanderen
Joost Bonte	Regionale stuurgroep vertegenwoordiger minderjarigen West-Vlaanderen

## **Colofon**

Kinderrechtencommissariaat, dossiers  
Toegankelijke Jeugdhulpverlening?  
Kwalitatief onderzoek met minderjarigen over de toegankelijkheid van jeugdhulp  
Juni 2007

### **Projectbegeleiding**

Leen Ackaert  
Hilde Cnudde  
Bruno Bonte  
Peter Minten  
Dominique Van den Akker

### **Projectleiding**

Lieven De Rycke

### **Redactie**

Marjon De Ridder  
Johan Meire

### **Concept & Vormgeving**

Funcke & Co  
[www.funcke.be](http://www.funcke.be)

### **Tekening cover**

Nix

### **Druk**

Geers Offset

### **Verantwoordelijke uitgever**

Ankie Vandekerckhove  
Kinderrechtencommissaris  
Leuvenseweg 86  
1000 Brussel

**Depotnummer: D/2007/9680/1**

**ISBN: 9789077021125**



Welke drempels ervaren kinderen en jongeren wanneer ze op zoek zijn naar hulp? Wat helpt hen om naar (rechtstreeks toegankelijke) jeugdhulp te stappen? Welke rol spelen het voortraject, de problematiek zelf daarbij? Op basis van gesprekken met kinderen en jongeren wordt met dit vooronderzoek een vragenlijst ontwikkeld. Bedoeling is om in een latere fase bij een aantal kinderen en jongeren op basis van deze vragenlijst te achterhalen hoe toegankelijk de jeugdhulpverlening is (zie deel 2: Toegankelijke Jeugdhulpverlening? 3000 minderjarigen bevroegd.).

Dit kwalitatieve vooronderzoek werd in opdracht van het Kinderrechtencommissariaat uitgevoerd door Kind en Samenleving vzw, een onderzoeks- en ontwikkelingscentrum.

### **Kinderrechtencommissariaat**

Leuvenseweg 86  
1000 Brussel

tel.: 02-552 98 00  
fax: 02-552 98 01

[kinderrechten@vlaamsparlement.be](mailto:kinderrechten@vlaamsparlement.be)  
[www.kinderrechten.be](http://www.kinderrechten.be)

