PROJECT TOEGANKELIJKHEID IN DE JEUGDHULP



"Vraag hulp en laat niet alles opkroppen. Hulp krijgt altijd voorrang. Dees is project toegang."

> Yums

brussel

2017 - 2018

OPDRACHTGEVER
INTERSECTORAAL REGIONAAL OVERLEG JEUGDHULP BRUSSEL

PENHOUDER
CAW BRUSSEL

SUBSIDIES
VLAAMSE GEMEENSCHAPSCOMMISSIE

VORMGEVING
HARTWERP.BE

DANKWOORD

Het project Toegankelijkheid in de jeugdhulp had niet kunnen plaatsvinden, zonder een heel aantal mensen die ik graag wil bedanken voor hun interesse, medewerking en inzet.

In de eerste plaats ben ik staatssecretaris Bianca Debaets en de Vlaamse Gemeenschapscommissie (VGC) erkentelijk voor het feit dat ze dit project mogelijk maakten. Ik zou ook graag Tom Van Thienen en Veerle Maes van CAW Brussel vzw willen danken om het project in handen te nemen, uit te schrijven en op te volgen. Daarnaast wil ik Miet Neyens en de medewerkers van Cachet vzw bedanken die dit project mee hielpen uitvoeren. Vervolgens zou ik graag alle leden van de stuurgroep met name de VGC, met grote dank aan Kim Herremans, het IROJ met haar voorzitter Mathieu Voets, en de partners van jeugdhulp, straathoekwerk, jeugdwerk mijn dank betuigen voor hun geëngageerde motivatie, inzet en inbreng. Ik wil eveneens Shana Dave van Cachet vzw, partner van dit project, bedanken voor het afnemen van de interviews van jongeren en brugfiguren, het opvolgen van de kunstwerken en het interview met staatssecretaris Bianca Debaets.

In tweede instantie wil ik met nadruk alle mensen bedanken die we mochten interviewen (de hulpverleners, brugfiguren en jongeren) en die hun beleving betreffende de toegankelijkheid van jeugdhulp met ons hebben gedeeld. Het werk van de vrijwilligers die een aantal interviews hebben uitschreven, wordt eveneens gewaardeerd. Evenals de inzet van alle scholen die de vragenlijst kenbaar hebben gemaakt onder hun leerlingen en de goodwill van alle leerlingen die tijd hebben vrijgemaakt om deze vragenlijst in te vullen.

Daarnaast hebben Mieke Schrooten, docent aan de hogeschool Odisee, en haar studenten bijgedragen aan dit project door het onderzoek dat zij hebben gedaan naar toegankelijkheid van jeugdhulp.

Tot slot wil ik iedereen bedanken die een steentje heeft bijgedragen bij het organiseren van het eindevent/toonmoment van het project: staatssecretaris Bianca Debaets, de voorzitter van het IROJ Mathieu Voets, de gastspreker van de vzw Mobiele School, de leden van het sofagesprek en moderator An Sprangers, mijn collega Sofie Roels en andere collega's binnen het CAW, de jongeren en medewerkers van Cachet vzw voor het maken van kunstwerken en het brengen van muziek en zang en rapster Si-G voor het rappen en de slam poetry. Verder dank ik alle mensen die hun interesse toonden door aanwezig te zijn op het afsluitmoment.

Voor de lay-out van de kaartjes voor het toonmoment en deze verhalenbundel hebben we de expertise van Lien Van Deuren kunnen inzetten. De lay-out van de uitnodiging van het toonmoment heeft een collega van Cachet vzw verzorgd. Waarvoor dank.

Liesbet Van Praet

INHOUD

DANKWOORD 3

DEEL I
VOORSTELLING PROJECT 6

1 PROJECT TOEGANKELIJKHEID IN DE JEUGDHULP 8
1.1 RTJ 8
1.2 DEFINITIE TOEGANKELIJKHEID 9
2 LITERATUURSTUDIE 10
3 ONDERZOEKSOPZET 11
3.1 ONDERZOEKSPOPULATIE 11
3.2 ONDERZOEKSMETHODE 12
Dataverzameling 12
Data-analyse 12
4 KICK-OFF 13

DEEL II
BEVINDINGEN EN VERHALENBUNDEL 14

1 IN GESPREK MET STAATSSECRETARIS BIANCA DEBAETS 16
2 BEVINDINGEN UIT INTERVIEWS 18
Een toenemende vraag naar hulp werkt crisissen in de hand en hindert een preventieve aanpak 18
Drempels die jongeren vòòr het contact met de hulpverleinging ervaren 20
Drempels die jongeren nà het contact met de hulpverlening ervaren 31
Wat jongeren verlangen van de hulpverlening 34
Wat hulpverleners verlangen van de hulpverlening 40
3 BEVINDINGEN UIT DE VRAGENLIJST 44
Welke websites zijn gekend door jongeren? 44
Welke organisaties zijn gekend door jongeren? 45
Met welke organisaties hebben jongeren contact gehad? 46
Met welke organisatie hebben jongeren een positieve ervaring? 47
Hoe kan jeugdhulp meer toegankelijk zijn? 49
Welke jongeren hebben de vragenlijst ingevuld? 49
4 VERHALENBUNDEL ODISEE 50

DEEL III
TOONMOMENT EN ENGAGEMENTSVERKLARING 52

1 PROGRAMMA TOONMOMENT 54
2 PRESENTATIE ONDERSZOEKSRESULTATEN 55
3 GASTSPREKER VERANDERINGSMANAGEMENT 55
4 SOFAGESPREK MET STELLINGEN 56
5 ENGAGEMENT AANGAAN 58
Engagementsverklaring project Toegang 59
Individuele engagementsverklaringen 60
6 JONGEREN EN HUN TALENTEN 62
Talenten op het toonmoment van project Toegang 62
Kunstwerken rond het thema ‘toegankelijkheid jeugdhulp’ 63
Rapster Si-G 65

DEEL IV
CONCLUSIE 66

DEEL V
BIJLAGEN 70

Bijlage 1. Leidraad interviews hulpverleners RTJ 72
Bijlage 2. Vragenlijst/enquête Brusselse secundaire scholen 73

DEEL I

VOORSTELLING PROJECT TOEGANKELIJK-HEID IN DE JEUGDHULP

1 PROJECT TOEGANKELIJKHEID IN DE JEUGDHULP

Aanvankelijk was het project 'Toegankelijkheid in de jeugdhulp' een initiatief van verschillende organisaties zoals het CAW, JAC, CLB, CGG, K&G die rechtstreeks toegankelijke jeugdhulp aanbieden. Vervolgens werd het project verder uitgebreid naar organisaties die werken met jongeren zoals straathoekwerk, jeugdwerk enz. (onder andere vzw Cachet, JES, D'Broej, Bru-Stars, OTA, Minderhedenforum). Het VAPH was tijdens het project eveneens betrokken. Doordat het onderzoek beperkt was in de tijd kon het zich niet richten op de doelgroep van het VAPH, namelijk personen met een beperking.

De opdrachtgever voor dit project is IROJ (Intersectoraal Regionaal Overleg Jeugdhulp) Brussel en de subsidies komen van de Vlaamse Gemeenschapscommissie (VGC), waaronder een deel stedenfondsmiddelen zijn. De penhouder van dit project was CAW Brussel vzw en werd door CAW Brussel en Cachet vzw uitgevoerd. Dit project liep van 1 februari 2017 tot 30 april 2018.

Doel van het project is om de toegang tot jeugdhulp in Brussel na te gaan en vervolgens voorstellen te formuleren voor de organisaties binnen de RTJ.

De doelgroep van dit project omvat:

- jongeren tussen 12 en 25 jaar,
- brugfiguren (zoals jeugdwerkers, straathoekwerkers, leerkrachten, enz.)
- jeugdhulpverleners binnen de rechtstreeks toegankelijke jeugdhulp (RTJ) in Brussel.

1.1 RTJ

Rechtstreeks Toegankelijke Jeugdhulp is jeugdhulp die voor iedereen toegankelijk is. Het zijn diensten waar de cliënt zélf naar toe kan stappen om informatie, hulp of ondersteuning te vragen. Naast CLB, CAW, JAC, K&G, CGG, straathoekwerk, etc. vallen hier ook OCMW's, sociale huizen, politie, ziekenhuizen, korte crisisopvang en bepaalde thuisbegeleidingsdiensten onder. Het is laagdrempelige jeugdhulp waar minderjaren geen 'toegangsticket' voor nodig hebben: ze moeten niet door een andere instantie doorverwezen zijn al mag dit wel. Voor hulp na de toegangspoort, niet rechtstreeks toegankelijk jeugdhulp (NRTJ), is een doorverwijzing of aanmelding nodig.

1.2. DEFINITIE TOEGANKELIJKHEID

Het project 'Toegang' onderzocht de toegankelijkheid van de jeugdhulp in Brussel met als doel om conclusies en aanbevelingen naar jeugdhulporganisaties toe te formuleren. Wat bedoelt men binnen dit project met 'toegankelijkheid'?

De toegankelijkheid van jeugdhulp kan belicht worden vanuit de '5 B's': bekendheid, bereikbaarheid, beschikbaarheid, begrijpbaarheid en betaalbaarheid van de hulp. Toch hebben we besloten om binnen dit project 'toegankelijkheid' ruimer te interpreteren. Het is niet omdat je een organisatie kent, er geraakt, ze beschikbaar voor je is, je ze begrijpt en ze betaalbaar is, dat je er noodzakelijkerwijs de toegang toe zal vinden wanneer je deze hulp nodig hebt.

In een van de interviews (met hulpverleners Crisis meldpunt Brussel) werd dit mooi geformuleerd:

"Het is niet omdat je ergens binnen bent, dat je op de juiste plek bent of goed doorverwezen wordt. Het gaat niet over 'Wie is hier binnengewandeld?', maar over 'Wie heeft zich hier echt goed geholpen gevoeld?'"

Volgens deze hulpverlener is het vooral noodzakelijk om de wederzijdse verwachtingen tussen een jongere/gezin en de hulporganisatie goed op elkaar af te stemmen. Hiertoe moeten de jongere en zijn omgeving dus goed geïnformeerd zijn en akkoord gaan met de hulp die de organisatie hen kan aanbieden.

Binnen dit project werd het begrip 'toegankelijkheid' om die reden bestaande uit twee luiken: het kennen en vinden van hulp (of zelf bereikt worden) en het positief ervaren van deze hulp.

2. LITERATUURSTUDIE

Op kennisplein.be is een onderzoek 'Toegankelijke jeugdhulpverlening' van Vanderkerckhove (2007) terug te vinden. Het doel van dit onderzoek was om via gesprekken met minderjarigen na te gaan welke drempels en positieve ervaringen er aanwezig zijn wanneer het gaat over hun zoektocht naar hulp. De conclusies die uit dit project naar voren komen, komen overeen met de vaststellingen binnen het project toegang. Het onderzoek van 2007 geeft bijvoorbeeld aan dat jongeren zich schamen om naar hulp te stappen, hun probleem liever zelf oplossen en veel organisaties niet kennen en (daardoor) er geen vertrouwen in hebben. Vertrouwen is een veelgenoemde drempel, binnen zowel dit onderzoek als het project Toegang. Het onderzoek maakt duidelijk dat er een stigma is rond professionele hulp en dat jongeren vrezen de controle over hun situatie te verliezen wanneer ze hulp inroepen. Indien u graag alle resultaten van dit onderzoek van 2007 raadpleegt, kan u dit doen door de PDF op te zoeken. De bevindingen uit het onderzoek van project Toegang bevestigen de resultaten van dit onderzoek.

Volgens het Euregionaal jongerenonderzoek naar vrijetijdsbesteding, gezondheidsbeleving en risicogedrag bij Limburgse jongeren (2002) in opdracht van het provinciebestuur Limburg kampt 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. Dit onderzoek is van 2002 en geeft dus aan dat toegang vinden tot jeugdhulp geen nieuwe problematiek is.

Het is belangrijk om na te gaan hoe jongeren de weg naar gepaste hulp sneller kunnen vinden of hoe organisaties binnen de hulpverlening de weg naar jongeren kunnen vinden.

3. ONDERZOEKSOPZET

3.1. ONDERZOEKSPOPULATIE

Het doel van project Toegang is om aanbevelingen te formuleren aan de rechtstreeks toegankelijke jeugdhulp (RTJ) om de toegankelijkheid te optimaliseren. Hiervoor werden jongeren van 12 tot 25 jaar, intermediaire figuren (brugfiguren) zoals jeugdwerkers en straathoekwerkers en hulpverleners uit de RTJ bevraagd. Daarnaast werd een vragenlijst naar Brusselse scholen uitgestuurd om na te gaan hoe bekend Brusselse jeugdhulp en jeugdwerk organisaties zijn bij jongeren in het middelbaar onderwijs.

Een aantal groeperingen die belangrijk zijn binnen het rechtstreeks toegankelijke jeugdhulpaanbod werden tijdens deze bevragingen niet mee in acht genomen, waaronder het VAPH zoals eerder aangegeven. Ook andere hulpverleners die rechtstreeks toegankelijk zijn, zoals politie, dokters, enz. werden niet bevraagd.

Verder onderzoek binnen dit thema is nodig. Kinderen met een beperking vinden vermoedelijk nog moeilijker de weg naar gepaste hulp. De kwetsbare doelgroep van vluchtelingen werd binnen het project Toegang bevraagd, doch slechts in beperkte mate. Ook binnen deze doelgroep is verder onderzoek naar toegankelijkheid en kenbaarheid van jeugdhulp zeer zinvol.

3.2 ONDERZOEKSMETHODE

DATAVERZAMELING

Om tot de bevindingen van dit onderzoek te komen werd vooral op twee manieren naar informatie gezocht.

Interviews

Om te beginnen werd er een **kwalitatief onderzoek** uitgevoerd waarbij aan de hand van interviews, zowel individueel als in groep, jongeren, brugfiguren en hulpverleners werden bevraagd over hun ervaring en beleving met toegankelijkheid van jeugdhulp. Tijdens deze bevraging werd nagegaan wat er al goed loopt betreffende de toegankelijkheid van de jeugdhulp en wat er nog beter zou kunnen in de toekomst.

Deze interviews werden anoniem uitgevoerd, tenzij de ondervraagden de toestemming gaven om hun naam te vermelden. Deze interviews waren semigestructureerd. Er werd namelijk een interviewleidraad gehanteerd waar van afgeweken kon worden afhankelijk van de informatie die de geïnterviewde aangaf. Zeker in de gesprekken met jongeren was het moeilijk om een vooraf bepaalde vragenlijst te volgen.

Een vijftigtal jongeren, waaronder vluchtelingen, jongeren van Cachet vzw (groepsgesprek), klasbevragingen (een klas van het eerste middelbaar en een van het vijfde middelbaar) en een groep jongeren van 'Compagnons' van JES (straathoekwerk), werd bevraagd.

Een tiental brugfiguren, waaronder medewerkers VMJ (Vereniging Marokkaanse Jongeren), medewerkers van JES, leerkrachten, een medewerker die met minderjarige vluchtelingen werkt, een jongvolwassene die in een voorziening gewerkt heeft en ervaring heeft in de jeugdhulp en een jongvolwassene die als EHBO-vrijwilliger heeft gewerkt, werd geselecteerd. De EHBO-vrijwilliger heeft haar eigen website, waar jongeren kunnen nagaan in welke Brusselse organisaties ze als vrijwilliger aan de slag kunnen, opgestart. Deze website heet connextbx.be.

Zesendertig hulpverleners werden bevraagd. Twee medewerkers van de Intersectorale Toegangspoort (ITP) werden geïnterviewd. Er werden eveneens vragen gesteld aan verschillende diensten van het CAW, met name van het JAC Brussel, van de dienst Onthaal, de dienst Woonbegeleiding, de dienst Crisis Meldpunt Brussel en de dienst Preventie. Twee focusgroepen van de Centra Geestelijke Gezondheidszorg (CGG) werden geënquêteerd, evenals een groep medewerkers van het Centrum Leerlingenbegeleiding (CLB), twee medewerkers van een Centrum voor Kinderzorg en Gezinsondersteuning (CKG) en tot slot twee medewerkers van Kind en Gezin (K&G).

Vragenlijst

Vervolgens werd er een **kwantitatief onderzoek** uitgevoerd. Om een breder zicht te krijgen op de bekendheid van organisaties binnen de jeugdhulp en het jeugdwerk in Brussel werd er een enquête naar Brusselse scholen uitgestuurd. De ervaring die jongeren met deze organisaties hebben, werd ook afgetoetst.

De enquête werd naar secundaire ASO-, TSO-en BSO-scholen gestuurd. 251 leerlingen van ASO- en TSO-richtingen hebben de enquête ingevuld.

DATA-ANALYSE

De data van de interviews werden kwalitatief geanalyseerd om zo tot bevindingen en conclusies te komen. Deze conclusies zijn geen vaststaande feiten, aangezien ze enkel gebaseerd zijn op de interviews die afgenomen werden gedurende dit project.

De data van de enquête werd kwantitatief geanalyseerd aan de hand van een programma dat Survey Monkey gebruikt. Dankzij dit programma kon nagegaan worden welk percentage leerlingen een bepaalde organisatie kent en of ze aan dit contact overwegend een negatieve, neutrale of positieve impressie overhouden.

4 KICK-OFF

Het project Toegang startte met een **Kick-off** waarbij het project bekend werd gemaakt onder organisaties en jongeren. Samen met de Vlaamse Gemeenschapscommissie en Cachet vzw gaf het CAW op 17 mei 2017 het officiële startsein van het project Toegang. De Kick-Off vond plaats in aanwezigheid van een twintigtal hulpverleners en jongeren die hun benaderingswijze van Toegankelijkheid van de Jeugdhulp- en zorg toonden.

Najila Aloui nam ons spelenderwijs mee op sleeptouw. De jongeren en hulpverleners werden uitgedaagd om rond de thema's bereikbaarheid, vertrouwen, informatie en de specificiteit van het Brusselse landschap een positie in te nemen aan de hand van een interactief stellingenspel.

De stellingen gaven de aanzet om de aanwezigen te laten reflecteren over hoe het landschap verder kan evolueren.

Tijdens een sofagesprek werd door jong en oud dieper ingegaan op twee thema's. De eerste vraag was tweeledig: 'Waarom duurt het vrij lang voor er signalen opgepikt worden en hoe kan een elegant traject vorm krijgen?' Het tweede thema behandelde de vraag naar vertrouwen in het hulpverleningsproces.

Alle aanwezigen waren het erover eens dat dit een mooi project is dat de verbinding legt tussen verschillende sectoren. Alvorens aan de afsluitende receptie te beginnen werd er nog even ingegaan op het verdere verloop van het project Toegang.



DEEL II

BEVINDINGEN EN VERHALEN-BUNDEL

1 IN GESPREK MET STAATSSECRETARIS BIANCA DEBAETS

Tot slot heeft er ook nog een interview plaatsgevonden met Brussels staatssecretaris Bianca Debaets. Dit interview ging over de toegankelijkheid van de jeugdhulp en werd afgenomen door een aantal jongeren en medewerkers van Cachet vzw, waaronder Shana Dave. Bianca Debaets heeft tijdens het interview voornamelijk geluisterd naar de bevindingen en ervaringen van de jongeren en medewerkers van Cachet vzw.



CITATEN UIT HET INTERVIEW

"Het gebeurt dat jongeren mond-aan-mondreclame maken over organisaties die er bestaan, zoals Cachet en andere. Maar daarvoor moet de jongere zeker een netwerk hebben. Als je dat niet hebt dan is het zeer moeilijk. In mijn geval bijvoorbeeld: ik heb vier jaar in jeugdhulp gezeten. Ik ben dan zelf alleen gaan wonen. Maar ik wist nog altijd niet waar ik naartoe moest voor hulp."

JONGERE

"Wat er vaak gebeurt, is dat jongeren van Brussel buiten Brussel worden geplaatst. Ze komen dan wanneer ze alleen gaan wonen terug naar hun stad. Maar meestal zonder begeleiding. Dan is het moeilijk om de weg te vinden. (…) Er wordt vaak gezegd dat dit ligt aan de lange wachtlijsten. Dat is wel jammer dat Brusselse jongeren niet in hun eigen stad kunnen blijven."

MEDEWERKER CACHET

"Kan het niet gebeuren dat jongeren van Brussel voorrang krijgen in de Brusselse jeugdhulp? Want als jongere moet je je veel aanpassen aan de situatie. Maar de situatie past zich nooit aan, aan ons."

JONGERE

"Ik ben in veel dorpen in Vlaanderen terecht gekomen (…) En ik heb ook een broer die hetzelfde meemaakte. We hebben ook nooit samen gezeten tijdens onze hulpverlening. Dat vond ik wel jammer. Door al die wissels heb je nergens een thuisgevoel."

JONGERE

"(…) kwam ik bij veel jongeren terecht die eerst te maken hadden met jeugdwerk. Zo waren er jeugdwerkers die een gezin al jaren opvolgden. Maar toen ze bij jeugdhulp terechtkwamen, kregen ze in dat gezin geen plaats meer. Er was niet zo'n goede samenwerking tussen jeugdhulp en jeugdwerk. Terwijl de jeugdwerker een waardevolle partner kan zijn omdat die het gezin heel goed kent. Kan er op een manier niet meer verbinding gemaakt worden tussen jeugdhulp en jeugdwerk?"

MEDEWERKER CACHET

"We merken wel uit de verhalen dat er onderling niet altijd zo veel vertrouwen is in elkaar. De manier van werken tussen de diensten ligt soms heel ver uit elkaar. Jeugdwerk is eerder vrijblijvend terwijl hulpverlening wel meer voorwaarden en regels stelt. Dat verschil is groot."

MEDEWERKER CACHET

"Ik kon niet terecht bij CLB, ik ervaarde dat als straf. Ik werd daar vaak naartoe gestuurd voor strafstudie enz. Ik was niet zo een goede leerling en werd gezien als een probleemjongen. Dan ga ik daar niet aankloppen met mijn problemen want ze denken toch al negatief over mij."

JONGERE



"We merken ook dat er ook een groep jongeren is die nergens terecht kan, dat ze niet echt een netwerk van vertrouwenspersonen hebben. Dat het vaak met geluk te maken heeft van wie ze tegenkomen. Of ze al dan niet op een goede school zitten of mensen tegenkomen die willen helpen. Maar dat is te toevallig. Er zijn nog te veel jongeren die er niet geraken, die de toegang niet vinden. Toegang is soms zo kwetsbaar. Als hulpverleners het soms al niet weten waar moeten jongeren dan naartoe?"

MEDEWERKER CACHET

"Het is belangrijk om hulpverleners te vinden die ook Brusselaar zijn. Ik wil niet zeggen dat Vlamingen niet in Brussel mogen komen werken. Maar ik denk dat mensen die Brussel kennen en hier opgegroeid zijn, de verschillende wijken kennen en voeling hebben met de Brusselse jeugd, een streepje voor hebben."

BIANCA DEBAETS



"Brussels staatssecretaris Bianca Debaets was aanwezig op het toonmoment van project Toegang, waar ze het belang van dergelijke projecten bevestigde.

Ze verwees ook naar een project van Cachet vzw "Positieve verhalen", waar specifiek aandacht gaat naar de talenten van jongeren. Bianca Debaets is bereid om de nodige aandacht te blijven schenken aan het welzijn van de Brusselse jongeren."

2 BEVINDINGEN UIT DE INTERVIEWS

Zoals aangehaald bij de onderzoeksmethode werden een veertigtal jongeren (tussen de 12 en 25 jaar), een tiental brugfiguren en zesendertig hulpverleners bevraagd. De jongeren die het moeilijkst bereikbaar zijn omdat ze bijvoorbeeld niet naar school gaan en geen enkele link hebben met jeugdwerk of jeugdhulp, hebben we misschien niet gevonden voor de interviews. Dit zijn waarschijnlijk net die jongeren die het moeilijkst toegang vinden tot gepaste hulp. Het is daarom belangrijk om voor ogen te houden dat we aandacht moeten blijven besteden aan zowel het toegankelijker maken van jeugdhulp als het contacteren van alle jongeren door hen in hun leefwereld aan te spreken. Vervolgens kunnen zij dan wegwijs gemaakt worden in het jeugdlandschap. Jeugdwerk, jeugdhuizen en straathoekwerk zijn hierin al mooie partners.

EEN TOENEMENDE VRAAG NAAR HULP WERKT CRISISSEN IN DE HAND EN HINDERT EEN PREVENTIEVE AANPAK

Wachtlijsten bij het CGG en dossiers bij het CLB zijn de laatste jaren enorm gestegen. Ook andere hulpverleners en jongerenwerkers geven aan dat er veel vraag is naar ondersteuning van jongeren.

"Heel wat jongeren hebben bepaalde diensten nodig, maar geraken er gewoon niet. Of ze moeten het zelf doen."

"Zij hebben die aandacht nodig. Er zijn zoveel onopgeloste problemen, ook thuis."

"De gasten zijn nochtans vragende partij (van een psycholoog). Ze vragen dat niet letterlijk, maar iedereen hier krijgt hier verhalen te horen die erop wijzen dat er nood aan is. "

Jongeren die in een moeilijke (thuis) situatie zitten of gezeten hebben, geven vooral aan dat het hen had kunnen helpen indien ze sneller hulp hadden gekregen.

"Ik zou minder vragen hebben, ik zou minder denken dat het mijn fout is, dat zou beter zijn."

Anderen geven aan dat ze nood hadden aan ondersteuning, maar niet wisten wat er beschikbaar was en het dus alleen hebben aangepakt.

Jongeren die gepaste hulp gekregen hebben, vermelden dan weer dat de hulp hen inderdaad geholpen heeft.

"Als ik een vraag heb dan zeg je 'je zou beter naar daar en daar gaan'. Dat helpt mij veel".

"Ik was te vaak te laat. En ze wilden vragen waarom, wat de reden is. (...) Ik vond dat goed van het CLB"

Hulpverleners geven aan dat ze minder aandacht kunnen besteden aan het preventief werken omdat ze te veel 'brandjes moeten blussen'. Hierdoor gaan deze andere minder ernstige situaties eventueel ook tot een crisissituatie leiden. Een van de geïnterviewde jongeren gaf aan dat een vriendin geen hulp kreeg toen ze hiernaar vroeg, omdat de situatie als niet ernstig genoeg werd gezien.

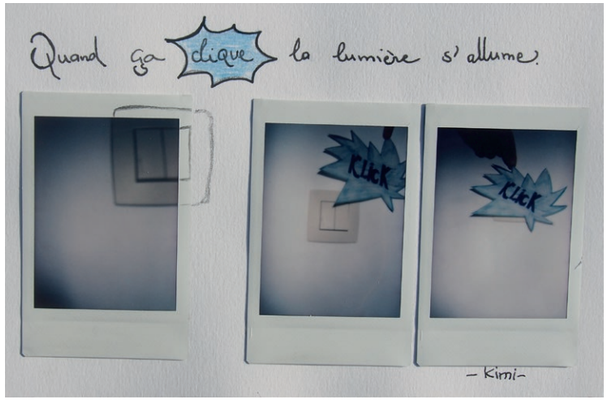
"Voor het eerst met haar verhaal naar buiten kwam en dan een antwoord krijgt van 'Is er nu een crisissituatie?'. En die zei 'Nee, op dit moment niet, maar dat kan vanavond wel gebeuren'. En dan heeft zij het antwoord gekregen 'Als er een crisissituatie is, bel dan eens terug'. Dat is echt schandalig. We grijpen pas in als het zover is."

Voorstellen om iets aan deze toenemende nood te doen

De volgende voorstellen om tegemoet te komen aan een toenemende nood aan hulpverlening kwamen naar voren:

- meer middelen vrijmaken voor de RTJ;
- inzetten op preventie:
  - » Een van de leden van de stuurgroep gaf aan dat uit een ander onderzoek gebleken is dat wanneer men inzet op het meteen aanbieden van een vorm van hulp (ook al is er een wachtlijst) dit er al voor zorgt dat veel situaties niet escaleren. Een heel aantal situaties kunnen sneller opgelost raken als een hulpverlener even de tijd neemt om te luisteren en de jongere of het gezin op weg te zetten (aanpakken van de wachtlijsten).
  - » Binnen het CAW zijn er vormingen voor jongeren die ter preventie over een aantal thema's praten. Een van deze vormingen heet 'Omgaan Met Problemen' (OMP)
- inzetten op empowerment: EKC (eigen kracht conferentie)
- een vertrouwenspersoon voor de jongere zoeken (Dit hoeft geen hulpverlener te zijn)
- het netwerk van de jongere/het gezin vergroten en de ouders betrekken. Als het gezin/de ouders de hulp niet vertrouwen, is het moeilijk om met jongeren aan de slag te gaan omwille van de loyaliteit van jongeren ten aanzien van hun ouders.
- de 0de lijn versterken: wijkinitiatieven en jeugdwerk ondersteunen, en een mandaat geven aan zorgleerkrachten en zorgcoördinatoren,
- sneller doorverwijzen naar de intersectorale toegangspoort.





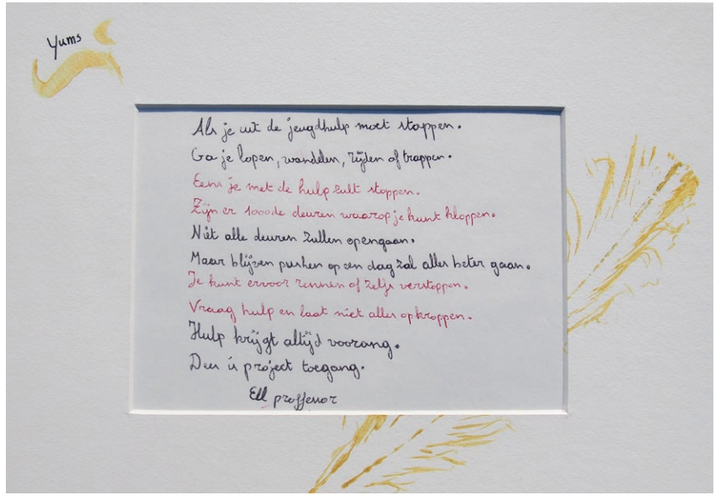


DREMPELS DIE JONGEREN VOOR HET CONTACT MET DE HULPVERLENING ERVAREN

Zoals verwacht geven jongeren aan dat ze **niet snel hulp vragen**. Ze zien hulpverlening als iets negatief dat ze willen vermijden tot het echt niet anders meer kan. Hieronder volgt een opsomming van drempels die het jongeren moeilijk maken om naar de hulpverlening toe te stappen.

YUMS

'Vraag hulp en laat niet alles opkroppen. Hulp krijgt altijd voorrang. Dees is project toegang.'



Jongeren en/of hun omgeving willen zelf problemen oplossen of menen dat deze niet op te lossen zijn

Jongeren zullen vaak eerst **zelf een poging ondernemen om hun probleem in de privésfeer op te lossen**. Een aantal zullen het internet of hun vader of moeder raadplegen wanneer ze ergens mee zitten. Vrienden worden vaak vermeld en liefst vrienden die in een gelijkaardige situatie zitten en hun situatie dus beter kunnen begrijpen en geen oordeel zullen vellen.

" *les jeunes à Molenbeek, ils vont pas plus loin. Et donc même aller dans une autre maison de jeunes, ça va être difficile pour eux. Donc en général, ils viennent directement vers les personnes qu'ils voient le plus, tu vois ? Ils vont pas avoir ce démarche de voir plus loin, donc c'est plus profond. Ca va pas être dans leur mode de réflexion, c'est, ça va pas être dans leur stratégie d'adaptation."*

" *Ik praat niet met iedereen over mijn problemen. Meestal als ik praat over mijn thuissituatie tegen een vriend van mij die echt close is, dan heeft hij hetzelfde. We praten daarover, we lachen daarmee, 'ik ben te laat thuis, ik krijg kletsen'. Voor ons is dat normaal, we zijn zo opgegroeid, dat gaat zo blijven, dat gaat nooit veranderen. Als we daarover praten met mensen die niet in die levenswijze zitten dan zeggen ze 'oh dat is kei erg'."*

" *quand j'ai un problème j'essaie de trouver une solution par moi-même ou alors dans mon réseau. (…) Je ne vais pas aller chercher quelqu'un qui pourrait aider."*

Jongeren die in een **andere cultuur** opgroeien voelen zich genoodzaakt om het probleem binnenskamers te houden aldus een jeugdwerker binnen VMJ (Vereniging van Marokkaanse Jongeren) in Molenbeek, een leerkracht uit het middelbaar onderwijs en een collega van Cachet vzw. Deze jongeren weten niet altijd waar ze naartoe kunnen voor problemen. Bovendien is het voor hen vaak niet evident om iemand te vinden in hun omgeving voor de vragen waar ze mee zitten.

" *Want mijn ouders dat zijn 'ik en zij' en niet 'ik, zij en andere mensen'."*

" *Leerkracht: "Een probleem is eerder een taboe, om zo met een vereniging te gaan spreken. Het probleem moet in een familie worden opgelost, dat zijn familiewaarden."*

" *des musulmans, des marocains, et tout ça. Et je leur pose la question 's'il y a vraiment un problème, est-ce que tu vas en parler avec quelqu'un d'autre ethnie?'. Et tout le monde me dit, enfin, c'est une réponse que je reçois souvent: 'ça reste dans la famille, j'irai jamais parler'. (…) ce tabou."*

" *gewoon iemand die mij kan geruststellen en iemand die mij kan vertellen hoe dat in de Islam echt gaat, die mij… Maar mijn leerkracht is Belgisch, zij kent daar niets van, dus."*

Soms vrezen ze dat hun probleem **niet belangrijk genoeg** is om ermee naar een organisatie te stappen of dat deze niet op te lossen valt.

" *Ja, als ik een probleem heb, ga ik niet naar zo'n instelling. Ik denk altijd: 'dat is niet zo belangrijk dat ik dat echt aan een organisatie zou moeten zeggen'."*

" *"Eén van mijn zussen heeft een groot probleem en dat geeft veel conflicten. En éénmaal per week komt een vrouw met men zus praten. Ik wil nooit spreken met die mevrouw, want voor mij is dat privé. Ze komen, dat is goed, dat is hulp, maar ze leeft niet met ons om te weten hoe de situatie er uit ziet. (…) Er zullen altijd problemen zijn, dus voila. Niets kan perfect zijn. Problemen komen er dagelijks bij, dus je kan het niet allemaal oplossen."*

Een aantal jongeren wil **anderen niet belasten**. Zo gaf een jongen met een vluchtelingenstatuut die geïnterviewd werd zelfs aan dat hij met niemand over zijn problemen praat omdat anderen al genoeg en zelfs meer problemen hebben.

Jeugdhulp heeft voor meerdere jongeren een minder goed imago

Jeugdhulp heeft, zo blijkt uit de interviews, voor een aantal jongeren een minder goed imago. Ze vernamen of ondervonden dat de jeugdhulp niet naar behoren werkt. Hierdoor gaan jongeren die stap niet snel zetten. Een jeugdwerker stelt dus voor om jeugdhulp niet alleen meer bekend te maken, maar ook in een positief daglicht te stellen.

" *Ik vind dat het (jeugdhulp) in het algemeen wel zou moeten, dat dat meer gekend is en niet zozeer het negatieve. Want de dag van vandaag is dat redelijk negatief."*

" *Velen hebben niet zo'n positieve ervaringen. Ik probeer dat dan te kaderen. Meestal zijn ze nu zo'n 17 jaar . Dan kan je dingen in handen nemen en kan het echt een samenwerking worden. Daar hebben ze niet altijd een boodschap aan, echter."*

Jongeren schamen zich en/of vermijden liever de interventie van een psycholoog of de politie

Jongeren **schamen** zich voor hun (thuis)situatie en durven hierover niets te zeggen.

" *Dat je je schaamde voor wat er thuis gebeurde en dat je in je omgeving wel hoorde hoe het bij andere mensen was en hoe mooi dat het daar was en hoe dat je geconfronteerd werd met jouw thuis waar dat niet zo was."*

Jongeren durven de hulp van een **psycholoog** niet inroepen omdat hier een **stigma** op rust. Dat taboe moet doorbroken worden en de psycholoog zou even makkelijk te consulteren moeten zijn als een huisarts.

" *Nee, want dan ben je zo gek in je hoofd. Ik zou niet naar een psycholoog gaan."*

" *Wanneer ze al psycholoog horen… dan zijn ze sneller thuis dan dat de metro rijdt."*

" *Misschien is het geen slecht idee om dat normaler te maken. Dat het ook normaal is dat mensen naar een psycholoog gaan."*

Jongeren vinden een interventie van de **politie** te **dramatisch**.

" *Je wil niet direct naar politie ofzo gaan. Is direct heel zwaar.", "Dat is negatief."*

Voorstellen om jongeren te stimuleren om hulp te vragen

Wat in ongeveer elk interview met jongeren, brugfiguren of hulpverleners terugkomt, is dat het eenvoudiger is om hulp te vragen of te praten met iemand, als je die persoon **kent** en **vertrouwt**.

" *même si j'ai des problèmes, j'ai pas envie d'aller chez quelqu'un si je le connais pas, même si je sais qu'il va pouvoir m'aider. Si quelqu'un, si un ami à moi le connait, là oui"*

" *Dat zijn onbekende mensen. Hier (bij Cachet vzw) zijn we vaak, we zijn vaak bij jullie, dus we vertrouwen jullie.", "We kennen je karakter, we weten hoe je bent..."*

Zoals een **jeugdwerker** het mooi formuleert in een van de interviews:

"Il y a un peu de vulnérabilité dans la demande de l'aide, même si tu en as besoin. Et donc la confiance fait que t'es à l'aise avec la vulnérabilité dans la demande de l'aide"

Het kan helpen om **wijkverenigingen** die goed gekend zijn bij jongeren en die de jongeren goed kennen te betrekken.



STEVEN
#LOSTgitaar

" *Wijkverenigingen bijvoorbeeld. Dat werkt zo goed, maar er zijn te veel jongeren voor hen om te dragen. Ze voelen zich daar echt thuis. Daarom is er nood aan meer van dat soort verenigingen."*

Brugfiguren en hulpverleners moeten zich als organisatie en als individu bekend maken. **Hulpverleners zelf naar jongeren laten toegaan, plaatsgericht** werken, kan dus een verschil maken. Zo gaan bv. medewerkers van het JAC soms naar scholen, medewerkers van Kind en Gezin gaan op zoek naar gezinnen in kraakpanden en straathoekwerkers gaan naar jongeren en volwassenen op straat.

" *Medewerker Kind en Gezin: "We gaan wel tot daar. Bijvoorbeeld ook naar kraakpanden. Er is daar vaak een hele verdieping voor vrouwen en kinderen. Het is vaak zo dat we een gezin krijgen van bijvoorbeeld een kraakpand en dan vragen we verder naar wie er daar nog is. Vooral in het centrum van Brussel zijn er veel kraakpanden. En vanuit Acquarelle, krijgen we ook veel kinderen bij ons die in die situatie zitten."*



Een voorstel uit het interview is om als hulpverlener **buiten de organisatie te staan**, zodat de jongere letterlijk de drempel niet over moet. Op die manier is je onthaal dan buiten i.p.v. binnen. Die medewerker die dan buiten staat kan uitleg geven, doorverwijzen waar nodig en toeleiden naar die plaats waar je als jongere terecht kan.

Een andere manier om het vertrouwen met jongeren te creëren, is door met hen **activiteiten** te doen, zoals vaak binnen het jeugdwerk, in jeugdhuizen, enz. Indien hulpverleners een aantal keren op een jaar een activiteit binnen het jeugdwerk kunnen meedoen om zichzelf voor te stellen en bekend te maken ten aanzien van deze jongeren, zou dit mogelijks ook drempelverlagend kunnen werken.

Tot slot, gaf een jongerenwerker in een interview aan dat eenmaal de jongere jou kent, het ook kan helpen om hen te **stimuleren te praten**. Dit kan je doen door bijvoorbeeld te vragen hoe het met hen gaat, na te gaan hoe het bij hun thuis of op school is, hun schoolrapport te vragen, enz. Jongeren geven enerzijds ook aan dat het hen helpt als iemand vraagt hoe het met hen gaat.

" *Die persoon van op school die in een voorziening zat toevallig heeft mij gestimuleerd om over mijn problemen te praten. Want ik had veel schrik van geweld"*

" *Informatie gaan vragen blijft een grote stap. Als je gestimuleerd wordt door je omgeving wordt het echter makkelijker. Voor mij in mijn persoonlijk leven is het ook belangrijk gebleken dat ik al van jongs af aan ben geleid in die stappen."*

Daarnaast geven velen ook aan dat het niet helpt als ze gepusht worden om te praten. Vrijblijvend interesse tonen en een **open houding** lijken wel te werken. Ze willen niet beoordeeld worden wanneer ze iets vertellen. Iemand geeft aan van geen analyse te willen, zoals bij de psycholoog.

" *Als ik u meer ga vertrouwen dan S. (naam), dan ga ik direct naar jou gaan. Niet omdat jij psycholoog bent en zij niet. Als ik weet dat jij psycholoog bent, dan ga ik denken: 'ze gaan me beginnen analyseren, ze gaat direct psychologisch denken. Terwijl, nu kan ik gewoon praten zoals ik wil.'*

" *Er moet een gesprek komen dat in vertrouwen moet kunnen gebeuren. Niet bijvoorbeeld hier met daar een gordijn en je weet wie niet dat daarachter zit maar hij kan je wel horen."*

Veel jongeren willen vooral dat naar hun **geluisterd** wordt, zonder dat men daar noodzakelijk iets mee doet.

" *Dat er geen oorzaken zijn bij wat ik zeg. Gewoon dat ik het kan zeggen en dat ik hulp ga krijgen, geen problemen. Op school gaan ze direct contact opnemen met je ouders.*

" *Bij mij kunnen ze wel terecht omdat ik heel open ben en vragen stel. Ik ben heel geïnteresseerd."*

Anderen geven aan van net wel actie te willen in plaats van te praten. Ook bv. voor concrete zaken: als een jongere niet mee op schoolreis kan, omwille van de thuissituatie, wil hij niet dat leerkrachten/school dat erg vinden, maar net dat ze hem helpen om toch mee te kunnen.

" *Hadden de leerkrachten geld ingezameld zodat ze mij konden meenemen, dan zou dat een prettige ervaring geweest zijn voor mij, maar uiteindelijk... voilà dat is niet gebeurd. Ze mogen een mening geven dat ze dat erg vinden, maar ik heb liever dat ze dan een stap verder nemen."*



De meesten jongeren willen dat er **tijd** voor hen genomen wordt en ze zich geen dossier of nummer voelen dat afgehandeld moet worden, wat ze vooral ervaren bij diensten zoals het OCMW.

" *Voor mij is het deeltijds onderwijs een voorbeeld. Daar is echt de tijd om te werken met de jongeren. In andere projecten die ik al heb gedaan, waaronder sollicitatietraining bijvoorbeeld, zijn de contacten met de gasten veel korter. Er is meestal niet veel tijd om tot de echte problemen te komen. Daar is er altijd tijdsgebrek. Helaas is wat goed loopt ook wat afgeschaft wordt volgend jaar... Omdat het decreet is veranderd en alle jongeren die in het deeltijds onderwijs instromen vanaf volgend schooljaar arbeidsrijp moeten zijn, is er vanaf dan geen voortraject meer."*

Jongeren, maar ook hulpverleners en brugfiguren kennen de RTJ onvoldoende

Jongeren kennen de RTJ onvoldoende.

Als jongeren al bepaalde organisaties bij naam kennen, dan weten ze vaak niet waar deze precies voor staan. Ze hebben via de volgende kanalen wel al van jeugdhulp gehoord.

Uit de bevindingen van de vragenlijst blijkt dat jongeren vooral het **CLB** heel goed kennen en vervolgens voornamelijk de **jeugdbeweging, sport- of cultuurorganisaties en Childfocus.** De meest voor de hand liggende verklaring hiervoor is dat het CLB zich op het school bevindt en dat ze bij jeugdbeweging, sport- en cultuurorganisaties terecht kunnen voor activiteiten. Childfocus, blijkt uit de interviews, kennen ze vooral via de affiches die overal ophangen en de momenten dat het op tv verschijnt.

" *Jongere: "Wat is een straathoekwerker? Ah, zijn dat die mannen in het paars hier? (gelach)"*

Sommige jongeren zijn op de hoogte van een aantal organisaties omwille van de **studierichting** die ze volgen: bv. de sociale hogeschool, de jeugd- en gehandicaptenzorg of de middelbare opleiding Sociaal-Technische Wetenschappen.

" *Mijn vrienden van de hogeschool en universiteit kennen wel wegen naar de hulpverlening omdat ze daar via hun studie meer mee in contact komen. Daar is bv. een ombudsman".*

" *Mijn oude klasgenoten, die kennen niks van het vangnet. Het enige wat ze kennen, zijn organisaties waar ze verplicht naartoe moeten, bv. om werk te zoeken. Al de rest kennen ze niet."*

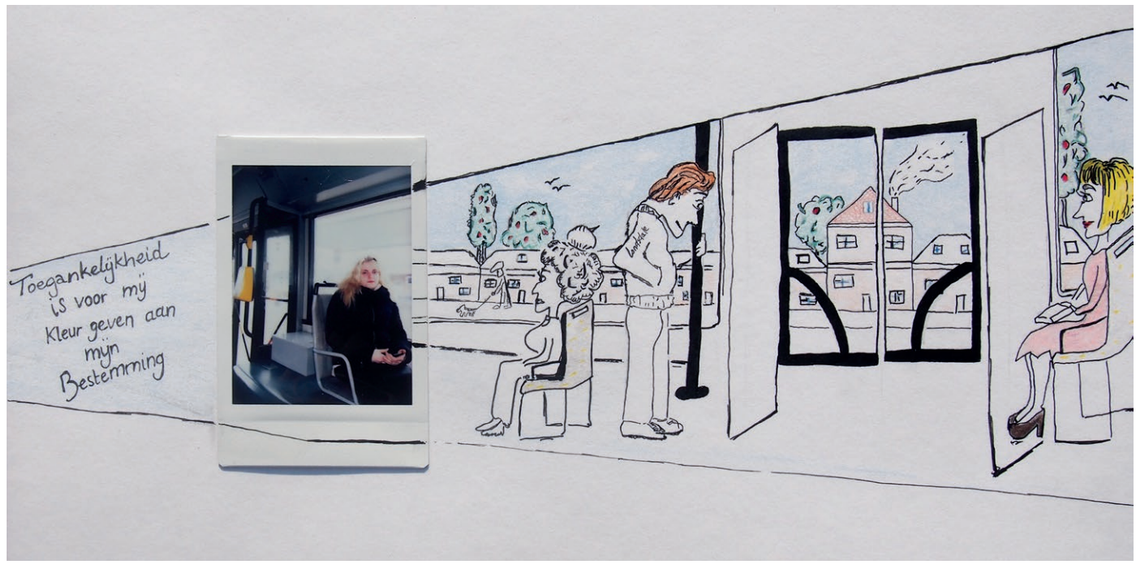
Soms kennen ze een organisatie via een **kennis** die in een organisatie zit of omdat ze zelf in de jeugdhulp terecht gekomen zijn, bv. **via school, de politie, het ziekenhuis**. Het netwerk van de hulpverlener bij wie ze terecht komen, is dan van groot belang.

De Koning Boudewijnstichting werd in verschillende organisaties vermeld. Jongeren geven aan dat deze stichting hen heeft kunnen helpen, bv. bij de aankoop van een laptop. Andere jongeren geven aan dat het had kunnen helpen, indien ze eerder hadden geweten van het bestaan van deze instantie.

Hulpverleners en brugfiguren kennen de RTJ onvoldoende.

Niet alleen jongeren, maar ook jeugdwerkers, brugfiguren en hulpverleners geven aan dat ze het jeugdhulplandschap onvolledig kennen. Dit komt omdat er in Brussel veel organisaties rond welzijn werkzaam zijn. Bovendien **verandert** het jeugdhulplandschap vaak en komen er steeds **nieuwe (tijdelijke) projecten** bij. De versnippering en de **Franstalige en Nederlandstalige dienstverlening** bevorderen de greep op het aanbod aan hulpverlening niet. De onderstaande **oplossingen** kunnen voorlopig soelaas brengen.

Voogden van vluchtelingen zijn niet altijd goed op de hoogte van het jeugdhulplandschap. Hierdoor is het voor een jonge vluchteling bepalend welke voogd hij/zij toegewezen krijgt. Een jeugdwerker geeft eveneens aan dat wanneer je een voorziening contacteert, je geluk moet hebben of die voorziening net wel of niet de nodige informatie heeft.



ILIAS
Kleur geven aan mijn bestemming

Kleur geven gaat niet enkel over een mooi aangekleed, gezellig lokaal of gekleurde folders, maar het gaat ook over samen kleur geven aan het verhaal. Dit kan op zoveel manieren. Door transparantie te bieden, samen te werken, niet enkel te luisteren maar ook te begeleiden, door de jongere niet de deur uit te sturen of een afspraak te geven, maar door er meteen voor te gaan.

Voorstellen om organisaties bekender te maken bij jongeren

Enkele jongeren geven aan sneller contact met een organisatie te zullen opnemen als ze deze al kennen. Met een minder belangrijk probleem of een praktische vraag zullen ze eveneens makkelijker op de hulpverlening toestappen, zo blijkt. Vandaar dat er zeker geïnvesteerd moet worden in het bekender maken van de hulpverlenende organisaties.

" *Als ik niet met mijn ouders kan praten, dan misschien met een vriendin en anders AWEL. (...) Ik zou sowieso met hen praten"*

Scholen zijn een uitstekend kanaal om jongeren te laten kennismaken met een organisatie. Het JAC doet dat al. Instanties kunnen scholen bezoeken, zich voorstellen aan de leerlingen en hun werking uitleggen. Als leerlingen een gezicht kunnen 'plakken' op een organisatie, zal de drempel om er naartoe te stappen waarschijnlijk lager zijn.

Een optie is ook om een **vak** aan te bieden binnen het schoolcurriculum **waar jeugdhulp aan bod komt**. Waarbij jongeren meekrijgen welke organisaties er bestaan, hoe ze die kunnen bereiken en voor welke vragen ze daar terecht kunnen. Binnen dit vak zouden bepaalde thema's (seksualiteit, drugs, thuissituatie, leerproblemen, liefdesverdriet, groepsdruk, faalangst, ...) ook besproken kunnen worden, zodat er minder taboe rond is. Als jongeren buiten de les er nog over praten met vrienden, zal dat hen misschien aansporen om er iets mee te doen. Of misschien zou een jongere dan zelf naar CLB durven stappen.

" *Ook de sociale kaart eigenlijk uitlegt... zeker in beroeps, technisch, ASO, overal, overal."*

" *Als er op school zou gepraat worden, bijvoorbeeld over die drugsproblemen, dan zou het wel kunnen dat zo'n jongere zelf naar het CLB gaat om daarover te praten. Dat zou goed zijn."*

Activiteiten met jongeren doen. Jongeren geven aan dat iemand kennen, vertrouwensband creëren, belangrijk voor hen zijn. Dit kan ontstaan doordat ze activiteiten met je doen. Daarom zijn brugfiguren: jeugdwerkers, leerkrachten, straathoekwerkers, sportcoach, ... vaak bekender bij jongeren en soms een vertrouwensfiguur voor hen. Medewerkers binnen de jeugdhulp kunnen eventueel activiteiten mee gaan doen met jeugdhuizen, jeugdwerk, etc. zodat zo de jongeren en medewerkers elkaar leren kennen en ze sneller toegang tot de jeugdhulp kunnen vinden.

Een voorstel dat hierbij aansluit is om te zorgen voor **een plaats dat zowel een infopunt als bv. jeugdhuis** is. Met andere woorden een plaats waar jongeren activiteiten kunnen doen, maar ook vragen kunnen stellen of informatie kunnen krijgen rond allerhande zaken. Een jongeren die geïnterviewd werd, gaf bv. aan dat hij vroeger ging sporten in een organisatie waar ook een psychologe standaard aanwezig was. Zij vroeg dan ook hoe het met de jongeren ging, hoe het op school en met hun rapport was, enz. Hij vond dit heel aangenaam en die psychologe voelde vertrouwd aan.

Jongeren durven al eens een **leraar op school** aan te spreken omdat deze hen beter kent. Plaatsen waar jongeren vaak vertoeven, zoals de school of een wijk van een jeugdwerker, kunnen de ideale bodem zijn om niet al te ernstige problemen op te lossen en zo aan preventie te doen of om jongeren door te verwijzen naar de juiste hulpverlenende instanties. D'Broej (De Brusselse Organisatie voor de Emancipatie van Jongeren) geeft vorming aan leraren en leert hen luisteren naar jongeren in nood. Een adequaat antwoord door de leraar zou de druk op de jeugdhulp kunnen verlichten.

" *Ik zou wel naar het school durven gaan daarvoor, omdat ik denk dat de leraren ons heel goed kennen, want ze zitten vijf dagen met ons. Ze weten heel goed wie we zijn, wat we nodig hebben en ze kunnen misschien met onze ouders praten. Ik zou dat wel tof vinden als ze dan met de ouders praten."*

Bepaalde hulpverleners en jeugdwerkers menen dat **één enkel meldpunt** eenvoudiger zou zijn. Als ze dan advies willen rond een bepaalde situatie, kunnen ze naar dit nummer bellen en vragen bij wie ze het best terecht kunnen.

Een medewerker van Cachet vzw, met zelf ervaring in de jeugdhulp, gaf aan dat ze van jongeren gehoord had dat een sociaal huis wel voor hen werkt. Er bestaan al een aantal **sociale huizen** in Vlaanderen en in zo'n sociaal huis kan je vaak terecht voor meerdere vormen van hulp (bv. crèche, financiële of administratieve hulp, welzijnsvragen...). Op die manier kunnen mensen ergens binnenstappen, zonder dat meteen geweten is voor welke hulp ze daar naartoe gaan. Mensen ervaren soms schaamte bij het vragen van hulp.

" *Mensen zien dat dat 't CAW is, en als ze daar mensen zien binnengaan... 'oei moeten die naar 't CAW gaan'. Een beetje hetzelfde als met 't OCMW. Mensen gaan niet graag naar 't OCMW. Want als de mensen dat zien... maar ik weet dat die twee organisaties wel één van de belangrijkste zijn als ge in de hulpverlening... als eerste stap. Alleen vind ik ze niet laagdrempelig genoeg."*

" *Het probleem is als ge 't in 't groot op uw deur zet, dat de mensen ook gaan kijken van 'oei, oei, waarom moet die daar naartoe gaan' en 'oei, oei, die heeft precies problemen' en dat is zo een beetje het grote probleem waar dat we mee zitten."*

Je zou ook kunnen zorgen voor een soort van **(t)huis**, waar iedereen, jong en oud, met of zonder hulpvraag, naartoe kan. Waar je ook op café kan en waar sociale werkers een vaste stek hebben. Waar iedereen welkom is. Een laagdrempelige, gewone, toffe plaats.

Het inzetten van **media** en het verspreiden van bekendheid van de organisaties kan ook helpen. Uit interviews kwam ook het voorstel om vooral het internet (WhatsApp, chat, sociale media zoals facebook) als optie te zien en te zorgen voor een makkelijke, overzichtelijke **website** die gekend is bij jongeren. Verder kan onder meer voor bekendheid gezorgd worden via flyers en tv-programma's. Leerlingen uit een klas van het eerste middelbaar gaven bv. aan dat ze op Karrewiet over Awel hadden gehoord.

" *Ze zijn zo erg bezig met internet, dat zou voor hen heel toegankelijk zijn. Zo zouden ze ook hun eigen keuzes kunnen maken."*

" *Marketing. En vérité c'est ça, parce que, on connait bien Quick, on connait bien je ne sais pas quoi... donc tout est une question de marketing."*



De namen van organisaties geven vaak niet weer waarvoor ze staan. Bovendien vervullen organisaties meestal verschillende opdrachten. Het zou dus voor jeugdwerkers/hulpverleners en jongeren duidelijker zijn als **de naam en een bijhorende slogan van een organisatie** zouden verklaren waar deze voor staat. Jongeren vanuit Cachet gaven aan dat het mogelijk moet zijn dat organisaties of voorzieningen soms ook buiten de lijntjes kleuren, vanuit de belangen van jongeren. Een situatie van een jongere omvat verschillende levensdomeinen (onderwijs, werk, vrije tijd, enz.), waardoor aan meerdere doelen kan gewerkt worden. Dit is zeker het geval wanneer je een jongere langer kent en langer begeleidt.

" *Zodanig dat de hulpverleners weten wat en hoe, maar ook het doelpubliek."*

" *(Als ik) een organisatie opzoek dan moet dat voor mij direct duidelijk zijn wat die doen. Is dat een ganse*

" *beschrijving: ik lees dat niet. ik moet geen uitleg hebben, ik moet weten wat dat is. En ik denk jongeren en zeker jongeren in de doelgroep waar ik mee werk, dat die een beetje hetzelfde zijn: te veel uitleg, laat het vallen".*

" *het belangrijke is dat er bepaalde doelgerichtheid wel zit in bepaalde organisaties dat daar een doel is, dat daar staat voor die gast, dat er al is voor dat de gast zich aanmeldt. De gast meldt zich aan, hier op dienst vormingen, het doel is die vorming"*



Jongeren konden in de enquête, over de bekendheid van organisaties, **voorstellen** doen. Twee daarvan die alleen in de vragenlijst voorkomen, zijn:

- Jongeren willen de telefoonnummers van organisaties krijgen vanaf het eerste middelbaar
- Jongeren vinden dat het taboe rond hulp moet worden tegengegaan



Voorstellen om organisaties bekender te maken bij hulpverleners en brugfiguren

Uit de interviews blijkt dat hulpverleners en brugfiguren menen dat de mensen die op het terrein werken, zouden moeten weten welke verschillende structuren er bestaan om jongeren te helpen. Alleen onder die voorwaarde kunnen ze gepast doorverwijzen.

" *Als wij niet geïnformeerd zijn, hoe willen we dan dat jongeren dat zijn?"*

Om beter op de hoogte te zijn van de verschillende organisaties, deden hulpverleners een aantal voorstellen:

- Zorgen voor een duidelijke en frequent aangepaste **website** van alle Brusselse organisaties.
- Anderen spraken eerder van het beschikbaar stellen van een soort van **gids of folder**, waarin staat waar je voor welk soort problemen naartoe kan. Bv. wat bestaat er rond familieproblemen, rond het gerecht, wat is er voor jongeren...? Het nadeel van een folder is dat het moeilijker up-to-date te houden is.
- Zoals eerder al aan bod kwam, deed men ook het voorstel om te zorgen voor **duidelijkere benamingen** van organisaties. Wanneer je dan op zoek bent naar een bepaalde organisatie, kan je snel achterhalen wat de organisatie doet, waar ze voor staat.
- Elkaar leren kennen. Bijvoorbeeld door jaarlijks een aantal **ontmoetingsmomenten** te organiseren tussen jeugdhulp, jeugdwerk en andere organisaties die met jongeren en gezinnen werken
- Aangezien de aangeboden hulpverlening vaak afhangt van het netwerk van de hulpverlener, is het belangrijk dat organisaties en hun medewerkers investeren in **netwerking**. Het zoeken naar andere diensten gebeurt vaak eerst via het eigen informele netwerk en collega's, maar deze research is tijdrovend. Indien ze naar bepaalde events gaan en daar actief aan netwerking doen, kunnen ze op die manier Brusselse organisaties leren kennen.

" *Straathoekwerker: "het is een spinnenweb, een doolhof qua hulporganisaties. (...) Dus wat jeugdhulp juist inhoudt, dat weet ik eerlijk ook niet goed. Ik denk dat die zeer goed werk leveren, maar waar ze zitten of hoe ze... ik zou ze naar 't CAW sturen. Omdat ik weet dat CAW kan doorverwijzen, die gaan ze naar de juiste weg sturen."*

" *Collega's informele netwerken, internet en je begint te bellen."*

Een ander voorstel is dat de jeugdhulp/ hulpverleners **zichzelf meer bekend moeten maken**, door bv. infosessies, opleidingen, enz. Of door als organisatie naar andere organisaties toe te stappen.

Een straathoekwerker vertelt dat hij het CAW als een instantie ziet die kan doorsturen naar de juiste organisatie, een **doorgeefluik**. Voor hem zou dit een oplossing kunnen zijn om om te gaan met de veelheid aan organisaties

" *ik zou ze naar 't CAW sturen. Omdat ik weet dat CAW kan doorverwijzen, die gaan ze naar de juiste weg sturen."*





DREMPELS DIE JONGEREN NA HET CONTACT MET DE HULPVERLENING ERVAREN

De hulp wordt bemoeilijkt door een complexe administratie

De schaamte, het stigma en het taboe rond hulpverlening vormen voor jongeren een hinderpaal, maar wat zeker een obstakel is, is dat ze in bepaalde gevallen - eens ze bij de hulpverlening beland zijn - niet meteen geholpen worden.

Een aantal jongeren zeggen dat ze op **documenten moeten wachten** voor op hun vraag kan ingegaan worden en dan is het soms nog niet zeker dat hun verzoek zal ingewilligd worden.

> *" Zo is er bv. een jongere die vluchteling is en van centrum wil veranderen: "Je moet wachten, dat heeft veel tijd nodig en je moet eerst de papieren proberen invullen en dan vier maanden of vijf maanden en dan jij kan misschien naar daar. Het is niet zeker, maar misschien."*

Hulpverleners vermelden dat het niet altijd evident is om voldoende tijd beschikbaar te hebben voor de opvang van jongeren en gezinnen, omdat er naast deze ondersteuning, veel administratie dient te gebeuren. Deze **administratie** is toegenomen. In heel wat organisaties moet op verschillende manieren geregistreerd worden en er komen systemen bij. Een straathoekwerker vertelt dat een sociaal assistent in het OCMW geen tijd heeft voor de jongere omdat ze te veel dossiers per medewerker krijgen en ze ook bureaucratisch ingesteld zijn waardoor ze zich niet flexibel kunnen opstellen.

> *" Tijd nemen ofzo dat is zelfs niet omwille van slechte wil. Het OCMW die hebben 2 300 dossiers per sociaal werker, ik bedoel, begin maar. Ge hebt geen tijd en daar is een stevige druk"*

Hulpverleners van het CGG gaven aan dat er sinds de Intersectorale Toegangspoort (ITP) ook meer administratie is bijgekomen en dit tijdrovend is.

> *" "En je moet zo lang bellen en anderen contacteren, dat je zoveel tijd verliest. Ook omdat het zo onoverzichtelijk en zo onduidelijk is."*

Het **voorstel** van het CGG is om één document op te stellen in de plaats van zowel het A-(aanmeldings) document als het M-(motivatie)document en dit op een manier dat het in één uur opgemaakt kan worden.

Zowel jongeren als hun omgeving hebben volgens de jongeren en de hulpverleners moeite met het **vakjargon, het moeilijk taalgebruik** in dossiers.

> *" Ik kreeg vaak brieven in het Frans. Ik ben het Frans machtig, maar veel van die termen had ik nog nooit gehoord, dus het was moeilijk voor mij om te begrijpen. Er werd veel verwezen naar artikels, naar codes..."*

De hulp wordt bemoeilijkt door financiële drempels

Gezinnen of jongeren hebben vaak eerst documenten nodig voor ze de juiste financiële ondersteuning krijgen opdat ze dan verdere hulp kunnen inschakelen. Zowel Kind en Gezin als straathoekwerk gaven aan dat vooral-eer een gezin/jongere met beperkte middelen naar een opvanghuis of vluchthuis kan, er eerst een document van het OCMW moet opgemaakt worden. Dit vraagt soms veel tijd, terwijl de persoon of het gezin in kwestie meteen hulp nodig hebben. In die tussentijd moeten sommige gezinnen die een vluchthuis zoeken, tijdelijk naar een daklozencentra. Dit kan voor zowel de ouder als de een traumatische ervaring zijn.

> *" Ik zeg van 'Jongens, dakloos, die is fysiek gehandicapt'. 'Ah ja' zeggen ze, 'heeft die een inkomen, want een onthaalhuis dat is betalend. 600 € per maand'. Ik zeg, 'Ja, die heeft een eigen gehandicaptenuitkering, 1 200 € per maand' (...) normaal gezien spreekt ge het OCMW aan en het OCMW stort rechtstreeks het geld op de rekening van het onthaaltehuis. De personen met een handicap, dus waar hij zijn geld van heeft, die doen dat niet, dat is een soort van privacy, die stort altijd maar op rekening van die gast. Ik zeg, 'Maar weet je wat, ik ga met die gast naar de bank, een soort automatische opdracht, ik stuur u dat door, doe dat vandaag nog, dat is geen probleem'. Die man 'Maar ja, die kan dat elk moment opzeggen'. Dat is het eerste en enige wat die vroegen: geld. Als je naar een daklozenorganisatie belt voor onderdak, het enige wat die vragen is geld."*

" *Niet alleen dat er geen plaats is, maar de grootste frustratie was dat ze een vluchthuis in Wallonië, ergens waar er wel plaats was, enkel in kon met een attest van OCMW dat aangeeft dat ze recht op een inkomen heeft. Op dat moment zit je in zo'n grote crisis. Ze is een vluchteling, maar op dat moment moet je echt dat papiertje hebben. En dan heeft uiteindelijk de politie geholpen en is die meegegaan naar het OCMW zodat ze dat papier konden vinden. (…) Vaak zijn die vluchthuizen betalend, maar meestal hebben die vrouwen geen geld. Vaak is het de vader die het geld ontvangt. Je moet dan kunnen aantonen dat ze het kunnen betalen."*



AIKO
geen kost

Jongeren en volwassenen moeten soms documenten invullen om iets te krijgen waar ze sowieso al recht op hebben. Een **voorstel** uit dit interview is om alvast voor een basisinkomen te zorgen waar alle burgers recht op hebben.

" *Eén: dat er meer middelen vrijgemaakt worden, sowieso voor jongeren met betrekking tot het verkrijgen van een baan, een basisrecht. Op dit moment worden de armen gestraft, ge wordt sowieso gezien als schuldige en behandeld als schuldige. Als gij gaat aankloppen voor hulp, surtout voor jongeren, dat moet onvoorwaardelijk zijn. Je moet er gewoon - als jij een jonge gast van 18 zijt en je komt net uit een instelling… Ge gaat naar het OCMW, ge zegt: 'Ik ben dakloos, ik heb niks' dan 'Hier is de sleutel, daar is de kamer'. Anders kent ge alleen maar miserie, dat zijn nu de geharde daklozen, sommigen die ook verkiezen om op straat te zijn, (…) daar moet een* ***trajectbegeleider*** *opgezet worden, die geen stok achter de deur heeft, die continu daarnaast is, en die met alles helpt, die met* ***schuldbemiddeling*** *werkt, die zoekt naar een opleiding, naar werk zou ik zelfs niet beginnen zoeken, naar een opleiding, die ervoor zorgt dat er een soort basisinkomen is, zodat die jongere te goei kan eten en dat hij op zijn gemak is."*

Aangezien de wachtlijsten bij het CGG vrij groot zijn, is het voor veel jongeren nodig om naar een privépsycholoog te stappen. Dit kost vaak te veel geld, omdat slechts een deel terugbetaald wordt via de mutualiteit. VMJ (Vereniging Marokkaanse Jongeren) zal om die reden inzetten op **psychologische bijstand voor haar leden** en zal daar een klein symbolisch bedrag voor vragen.

" *"Les psychologues, ce n'est pas remboursé, c'est remboursé une partie par les mutuels, seulement les 10 premières séances. "*

" *"Nous, on a introduit un projet psy pour la JM, ça a été accepté, et donc bientôt on va mettre en place des consultations ici pour les membres de la JM. Les mamans, les papas, les enfants, etcetera. Et là, il y aura quelque chose de symbolique qui sera demandé. (…) sinon on rentre dans une autre relation. Et même la personne elle-même ne s'investissait pas assez. "*

Daarnaast zijn er gezinnen die bepaalde activiteiten zoals het bezoek van een sportclub binnen het jeugdwerk niet kunnen betalen en die – aldus een jeugdwerker - vaak te weinig op de hoogte zijn van kortingssystemen.

" *Jeugdwerker: "le niveau on va dire socio-économique, ici à Molenbeek, il est très bas. Parfois ils n'arrivent pas à payer les activités. Moi j'ai déjà eu une jeune qui a dû voler pour pouvoir payer une activité. Et nos activités, ils ne dépassent pas quinze ou vingt euros la semaine. Et parfois c'est trop cher. Donc, oui l'argent c'est un vrai frein."*

De hulp wordt op een andere locatie verstrekt

Voor begeleiding worden jongeren soms naar een andere stad gestuurd en dan voelen ze zich eenzaam omdat ze terug een netwerk moeten opbouwen. In het interview met Bianca Debaets geven jongeren opnieuw aan dat ze verschillende jongeren kennen die voor hulp, bv. woonbegeleiding, naar een andere stad dan de stad waar ze opgegroeid waren, werden gestuurd. Voor jongeren, zeker wanneer ze in een moeilijke situatie zitten, is hun netwerk zeer belangrijk. Van stad veranderen is geen evidentie.

" *Het OCMW (…) Als ik dan liet weten dat ik het niet goed begreep, werd er gezegd dat ik tussen bepaalde uren kon langskomen en dat iemand me dan zou helpen. Die uren vielen meestal tijdens de schooluren. Ik kwam dan ook nog van Leuven, terwijl ik in Brussel moest zijn."*

De hulp wordt bemoeilijkt door anderstaligheid

Isolement en anderstaligheid kunnen zowel voor de hulpvrager als de hulpverlener een obstakel zijn. Een jongere had bijvoorbeeld haar dossier aangevraagd in het Nederlands, maar ontving dit toch in het Frans. Of de hulp blijft uit omdat de hulpvrager niet Nederlandstalig is.

" *Bv. Onlangs een gezin met vier kinderen en de papa heeft de kinderen lang thuis opgesloten. Ook partnergeweld en mishandeling naar kinderen toe. Dus als mama weggaat van huis, dan kan ze niet meer terug. Dat is een groot risico. Maar de mama eet en slaapt niet meer, op van de stress. Dus bel je met alle vluchthuizen, dan kom je eerst op de grenzen van "Ik kan niet helpen, ze zijn niet Nederlandstalig" en dan vind je nergens plaats, want het is een groot gezin met vier kinderen. Dus zijn we naar politiebureau gegaan. Maar dan moest ze in SAMU overnachten, omdat er geen plaats was. Dat was een trauma, daar voelde ze zich niet veilig."*

WAT JONGEREN VERLANGEN VAN DE HULPVERLENING

Jongeren zullen niet snel de stap zetten naar de hulpverlening terwijl ze soms wel met vragen of noden zitten. Wat geven jongeren aan van de hulp te verwachten? Dit verschilt van jongere tot jongere, maar er zijn een aantal zaken die terugkomen.

Veel jongeren gaan sneller de stap naar hulp zetten indien deze **anoniem** is. Vaak geeft dit hen ook het gevoel dat de situatie hen niet uit handen genomen zal worden en ze de controle kunnen behouden.

Jongeren willen dat er samen met hen naar een oplossing gezocht wordt, in plaats van dat iemand het volledig overneemt. Een aantal jongeren geven aan dat ze het fijn vinden als hen opties aangereikt worden en zij dan zelf nog kunnen beslissen welke richting ze uit gaan. Zo krijgen ze **autonomie**.

" *Als je toch de moed vindt om een vraag te stellen, dan zou ik het wel graag hebben dat die niet direct de oplossing geeft. Het zit veel complexer ineen. Maar dat die verschillende opties aanreikt, van misschien kunnen we dat doen of misschien moeten we dat is proberen. Dat je een overzicht krijgt van wat je kan doen aan uw vraag. Maar niet zozeer dat het dan snel afgepakt wordt."*

" *Zo eigenaarschap, wat doet ge zelf, neemt ge het volledig uit de handen, da's een beetje zoals budgetbeheer bij 't OCMW. Gaat ge het volledig uit de handen nemen van de cliënt of gaat ge 't… het samen doen."*

" *Ik denk dat dat u ook veel kracht geeft achteraf, als je het samen met iemand hebt kunnen oplossen en dat het niet boven uw hoofd allemaal beslist is. Want dat is soms niet echt het juiste, denk ik."*

" *Voor dat je hulp vraagt, moet je het helemaal alleen doen; en vanaf dat je hulp vraagt, moet je eigenlijk alles uit handen geven."*



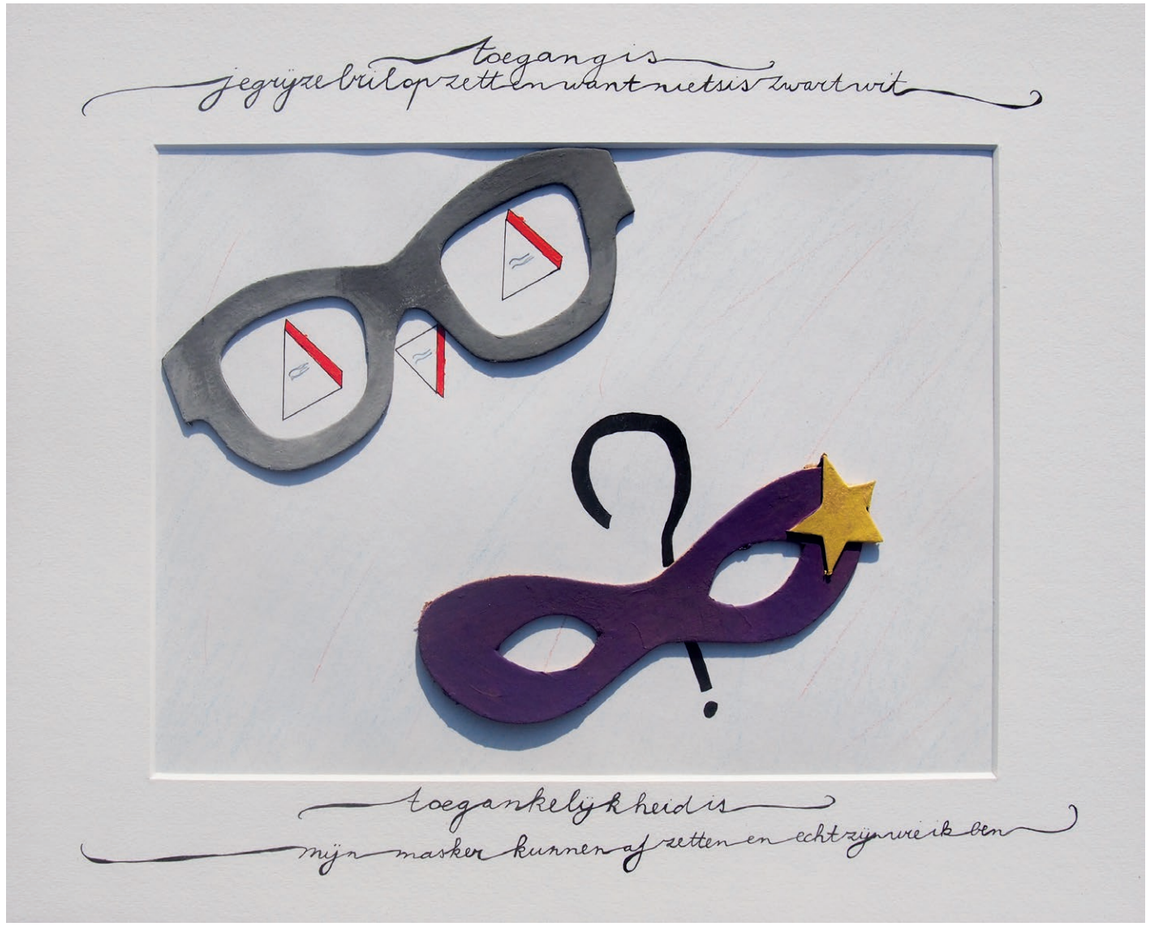
BAMBARA

Zorg voor ons alsof we je eigen kinderen zijn

Jongeren geven ook aan dat ze willen dat de hulp **transparant** is. Dat ze goed **geïnformeerd** zijn over de stappen die genomen zullen worden, wie er op de hoogte zal gebracht worden, enz.

" *Ik heb nooit geweten hoe en waarom. Mijn dossier, dat is geheim voor mij, ik heb dat zelfs nooit gelezen. Ik ben nog aan het wachten om dat te mogen inlezen. Dan ga ik zien wat er eigenlijk allemaal is gebeurd. Ik weet sommige dingen waarvoor ik ben geplaatst geweest, maar ik weet niet 100 % of dat waar is wat mijn ouders mij vertellen."*

" *Ze vonden verhaaltjes uit om mij tot bij de jeugdrechter te krijgen, waar ik dan te horen kreeg dat ik naar een instelling ging. Ze hebben mij weggehaald alsof mijn ouders de slechtste mensen ter wereld waren. Zij kwamen mij halen van school en ik was daar niet meer. Er werd erg slecht gecommuniceerd. In mijn ogen was er gewoon geen probleem, ik was gelukkig thuis. Ik zag niet wat er mis was."*



GREG

grijs & masker

Sommige jongeren willen niet dat hun ouders geïnformeerd worden; anderen geven aan dat hun ouders te weinig juiste informatie kregen. Bepaalde hulpverleners en jeugdwerkers geven aan dat het goed werkt om **ouders te betrekken**, niettegenstaande dit soms complexer is. Omdat er dan minder kans ontstaat op een loyaliteitsconflict tussen de jongeren en zijn ouders. Andere medewerkers geven net aan van vooral niet de ouders als eerste alleen te horen, omdat je nadien de jongere nog met moeite zal meekrijgen.

" *"Als jongeren komen en je nodigt nadien ouders uit, dat gaat. Maar als ouders komen met "Hij zit aan de drugs, hij is agressief thuis', dan is het bijzonder moeilijk om de jongere tot bij u te krijgen. (...) Onlangs kreeg (naam medewerker) telefoon van een mama dat er agressie is. We hebben het gesprek toen vrij snel gestopt en dan gezegd dat we het hele gezin wouden uitnodigen voor een uitklaring. Terwijl we vroeger eerst het gesprek van de ouders zouden horen. Het eerste gesprek is goed verlopen, maar de gast is gaan lopen 'Hij had het gehad'. Het gesprek was samen, ouders, zus en jongen. Was een zeer gespannen gesprek. Maar het contact met die jongere is er nog steeds, tussen (medewerker) en hem. Zij heeft daarna terug contact opgenomen met een sms'je en die jongen stond een dag later op gesprek bij haar."*

Jongeren geven aan dat ze **meteen hulp willen** i.p.v. te moeten wachten op een afspraak. De situatie van een jongere kan al helemaal veranderen in de tijd dat deze moet wachten op een gesprek. In de hulpverlening wordt ook gesproken van een "window for opportunity". Namelijk dat als een jongere zelf aangeeft te willen spreken, dit vaak een cruciaal moment kan zijn waarop de jongere ervoor openstaat en hulp kan en wil ontvangen. Eenmaal dit moment gepasseerd, kan dit moeilijker zijn.

" *Het nadeel, misschien een typisch Brusselse situatie is dat er hier nergens plaats is. Schuldbemiddeling bijvoorbeeld, er is nergens plaats in Brussel, geen enkele organisatie, ik heb ze bijvoorbeeld twee keer afgebeld, geen enkele organisatie. Er zijn zelfs sommige die een wachtlijst voor een wachtlijst hebben (...) Psychologisch hulp, het centrum geestelijke gezondheidszorg, compleet vertrouwen in de mensen hun capaciteiten, daar is vaak geen plaats. Ik heb gasten die zwaar aan de drank zitten, maar heel zwaar en die zeggen: 'Ik wil eruit'. Wachtlijsten, dat is spijtig, want eigenlijk van die gasten die zijn... Dat is een soort 'window for opportunity'. Die wil er vandaag uit, ok, en direct opnemen en zo kunt ge er keiveel helpen."*

De meeste jongeren geven aan dat ze het fijn vinden als iemand hen **toeleidt** i.p.v. louter doorverwijst naar hulp. Namelijk, dat als een hulpverlener/vertrouwenspersoon aangeeft dat ze naar een andere instantie kunnen, deze persoon ook met hen meegaat. Dit verkleint de drempel om er naartoe te gaan.

" *Jongere: "Maar ik besefte nu eigenlijk wel tijdens het gesprek dat ik nooit heb voorgesteld om mee te gaan. Ik denk niet echt bewust of onbewust. (...) Ik zou dat wel met plezier willen doen voor die persoon, maar ik heb daar nooit bij stilgestaan dat dat eigenlijk een mogelijkheid is. Er is bijvoorbeeld een vriendin van mij, ik had haar gezegd van: 'Je kan daar of daar naartoe gaan'. En dat heeft héél lang geduurd eer ze daarbij geraakt is en misschien als ik toen had gezegd van: 'Ik kan wel meegaan', was ze er sneller geraakt."*

Zoals eerder aangegeven, willen jongeren dat men echt naar hen luistert, begripvol is en dat men gelooft in wat ze vertellen.



Jongeren willen op **hun tempo en op hun maat** ondersteuning krijgen. Dit kan van jongere tot jongere verschillen. Voor de ene jongere kan het helpen om therapie te krijgen via poppen, voor een andere kan dit het gevoel geven dat ze behandeld worden als een kind. Het is belangrijk om te zoeken naar de ondersteuning die past bij die specifieke jongere.

" *Je moet ook rekening houden met leeftijd. (...) Mijn thuissituatie uitleggen met popjes. Ik heb die gewoon weggegooid. (...) Ik ben in mijn puberteit en jij komt hier met legopopjes? Praat normaal als een volwassen persoon tegen mij. Ik wil niet zo begeleid worden. Ik vond dat ambetant, want elke keer kwam die terug met die popjes. (...) Je wordt niet au serieux genomen. Je weet dat ze achter alles iets aan het zoeken zijn. Je weet dat die dat niet gewoon doen om eens een gezellige babbel... Waarom is het ene popje groter dan het andere? Dat is zo van 'dat is gewoon willekeurig!' "*

Een jongerenwerker sprak van het belang van **professionele nabijheid**. Waarbij je professioneel blijft, maar toch ook nabij durft zijn. Hij zei dat veel hulpverleners al in hun sociale opleiding meekrijgen dat ze voldoende afstand moeten behouden, maar waarbij vergeten wordt dat jongeren die afstand ook zullen ervaren en minder snel vertrouwen zullen hebben. Het is dus belangrijk voldoende authentiek en dichtbij te durven zijn.



MILO

Het helpt wel als iemand meekomt. Ik heb graag het gevoel dat ik niet alleen sta.

Een **warm onthaal** vinden ze ook belangrijk. In bepaalde organisatie, bv. De Foyer, worden ook maaltijden aangeboden op bv. ouderbijeenkomsten. Of een babbel kunnen doen bij een tas koffie voelt ook gastvrij aan ten opzichte van een leeg bureau met een stoeltje en tafel.



" *Groepsgesprek met jongeren: "ik denk dat het vooral heel belangrijk is dat je een warm onthaal hebt en dat je niet meteen zo neerbuigend aangekeken wordt. 'Wat gaat die hier weer gaan zeggen, welk probleem gaat die weer hebben?'. Interviewer: En hoe zou je je dan een goed onthaal inbeelden?. "Met koffie.", "Met eten."*

" *Dat is kei ongezellig. Witte kamer, stoeltje, tafel. That's it."*

Jeugdwerkers en hulpverleners geven beiden aan dat er vaak te weinig tijd gegeven wordt aan **opvolging en nazorg**. Als jongeren naar een andere organisatie gaan of wanneer de hulp stopt (bv. omdat ze 18 jaar zijn), dan weet men vaak niet meer wat er met de jongere gebeurd is en of alles goed gaat. Jongeren geven ook aan dat opvolging (bv. een sms'je: 'Hoe is het bij de organisatie geweest?') hen helpt. Ze krijgen dan het gevoel dat het belangrijk is hoe het met hen gaat.



Verscheidene jongeren, jeugdwerkers en straathoekwerkers geven het belang van flexibiliteit aan:

" *Bij ons is het eerste half uur van de dag 'chill'. Je mag te laat komen, maar we spreken hen daar wel op aan. Ze blijven echter meer dan welkom. (…) Het is de enige manier om jongeren, die al ver weg staan van de maatschappij, er toch bij te kunnen betrekken. In het voortraject kunnen ze rustig voorbereid worden om er toch te geraken. (…) Als je gewoon direct streng bent, dan haken ze af."*

" *Straathoekwerker: "Ik heb geen stok achter de deur. Ik kan niet zeggen tegen die gasten, maar als je niet luistert naar mij, als je niet correct zijt tegen mij of niet vriendelijk zijt tegen mij, heb je geen toegang tot onze diensten of dan hebt ge geen uitkering of dan heb je geen onderdak of si of la. Het is onvoorwaardelijk."*

WAT HULPVERLENERS VERLANGEN VAN DE HULPVERLENING

Meer samenwerking

Uit de interviews werd regelmatig vermeld, bij zowel hulpverleners als brugfiguren, dat ze weinig samenwerken met andere organisaties. Er is dus nood aan het opzetten van samenwerkingsverbanden.





Waarom werken organisaties onvoldoende samen?

- Een eerste reden is dat organisaties elkaar onvoldoende kennen.
- Een tweede oorzaak is dat jeugdwerk en straathoekwerk een andere manier van werken hebben dan jeugdhulp. Binnen de jeugdhulp is er bv. de meldingsplicht bij verontrusting. Als een jongerenwerker een jongere doorstuurt naar de jeugdhulp en de ouders van deze jongere op de hoogte worden gebracht, zonder consensus van deze jongere, kan dit tot een vertrouwensbreuk leiden. Jeugdwerk gaat hier bijvoorbeeld anders mee om en hecht veel belang aan de band en het vertrouwen dat er met de jongere is. Jeugdhulp zit in een meer verplicht kader en is meer gebonden aan bepaalde procedures. Dit zorgt ervoor dat brugfiguren niet altijd de neiging voelen om jeugdhulp te contacteren.
- Een derde oorzaak is het protectionisme. Sommige organisaties willen hun jongeren niet doorverwijzen naar een andere organisatie, omdat hun subsidies afhangen van het aantal jongeren dat ze opvangen. Samenwerking wordt hierdoor bemoeilijkt.

Hoe kunnen organisaties beter samenwerken?

Een voorstel is om subsidies te linken aan de kwaliteit van het werk ('Voelde een jongere zich goed geholpen?') i.p.v. de kwantiteit ('Hoeveel jongeren ving de organisatie op?').

- Sommige organisaties voelen een aarzeling om met andere organisaties samen te werken.

> " *Wij werken vast met externe partners. Structureel is het bij ons een kwestie van blijven bij wat goed loopt. Er wordt geaarzeld om met nieuwe organisaties te werken. Ook als het ergens misloopt, dan stoppen we soms de samenwerking terwijl dat echt een goede organisatie zou kunnen zijn."*

In een van de interviews werd ook het belang van **interne samenwerking** vermeld. Het is niet alleen belangrijk om met andere organisaties en partners te kunnen samenwerken, maar ook met je intern team goed te kunnen overleggen. Indien de medewerkers van een organisatie bij elkaar terecht kunnen en verschillende meningen en inzichten kunnen delen, versterkt dit de werking van de organisatie.

Tot slot werd ook verwezen naar samenwerking tussen de **Franstalige en Nederlandstalige diensten**. Als een jongere of gezin van de Nederlandstalige naar de Franstalige dienstverlening wordt gestuurd of omgekeerd, is men vaak nadien niet meer op de hoogte van het welzijn van deze jongere/dit gezin. Deze diensten werken weinig samen, terwijl ze soms aan dezelfde welzijnsthema's werken. Voor een jongere of ouder is de taalgrens tussen diensten niet altijd duidelijk, terwijl organisaties hier wel een lijn in moeten trekken vanuit de overheid. Een voorstel is om dit anders te sturen, zodat organisaties dit niet zo strikt moeten afbakenen.

Een andere visie rond nieuwe (tijdelijke) projecten

Hulpverleners en brugfiguren geven aan dat er reeds veel bestaat in het jeugdhulplandschap en er veel versnippering is. De opkomst van nieuwe en soms tijdelijke projecten ziet niet iedereen als iets positief. Een aantal zijn voorstander, omdat nieuwe projecten de aandacht kunnen vestigen op bepaalde zaken en voor vernieuwing en andere inzichten kunnen zorgen. Hun **voorstel** is om deze projecten in te bedden in een bestaande organisatie.

Anderen zijn tegen nieuwe projecten omdat ze ervaren dat het te lang duurt eer dit bekend is onder de jongeren of volwassenen en deze projecten vaak ook tijdelijk zijn. Als zo'n project dan ineens stopt, is er mogelijks ineens een toenemende vraag waar geen antwoord meer voor is. Hun **voorstel** is om eerder in te zetten op reeds bestaande initiatieven die al goed werken en vooral deze initiatieven meer subsidies te geven.

Wanneer een nieuw project in een bestaande organisatie wordt ingebed of een nieuw project wordt geannuleerd om een bestaand goedwerkend initiatief te ondersteunen, dan komen er meer subsidies vrij voor bestaande organisaties. Dit zou de druk op wachtlijsten kunnen verminderen, de herkenbaarheid van deze organisaties kunnen verhogen en versnippering kunnen tegengaan.

Een opmerking van een jongerenwerker is om bij het opzetten van nieuwe projecten, vooral te vertrekken vanuit de doelgroep die je voor ogen hebt. Vanuit bv. de noden van jongeren (**bottom-up**).

> " *Il y a pleins de choses qui sont mises en place pour les jeunes, mais euh, ça n'a pas été… Si, ça a été réfléchi, mais ça a été réfléchi vers le haut, c'est pas parti vers le bas (…) quand on sort de l'unif, on a une manière de réfléchir (…) C'est bien au niveau théorique, ce qu'on a appris, mais au niveau pratique c'est pas forcément la bonne chose, tu vois ? Par exemple je pensais à mettre un atelier en place, ils me disent non on part des désirs des jeunes. Et des besoins des jeunes. (…) mais je me suis rendue compte que sur le terrain, il faut faire, il faut quand même partir du bas. "*

Meer continuïteit

Jongeren, brugfiguren en hulpverleners geven aan dat jongeren soms van de ene hulp naar de andere gestuurd wordt, waarbij niet altijd goed opgevolgd wordt of en hoe deze hulp wordt verder gezet. Hulpverleners en brugfiguren deden een aantal voorstellen.

- De hulpverlenende organisatie die de jongere en zijn omgeving als eerste opvangen, moeten hulp blijven bieden tot een partner/andere organisatie het met zekerheid overgenomen heeft.
- Bij doorverwijzing mag men dus niet de verantwoordelijkheid doorschuiven of afblokken. Maar blijft men de verantwoordelijkheid dragen en voor de **nodige opvolging, communicatie en nazorg** zorgen. Communicatie is nodig van beide kanten, zowel van de organisatie die doorverwijst, als van de organisatie die de jongere opvangt/de situatie overneemt. Nazorg kan bijvoorbeeld eenvoudigweg via het sturen van een bericht om na te gaan hoe het met de jongere gaat en of de hulp goed opgestart is.
- Een ander voorstel is om te zorgen voor een consulent (zoals het vroeger was in bepaalde dossiers) of één persoon die het dossier van de jongere opvolgt. Sommigen spreken van **één trajectbegeleider** die een jongere gedurende zijn volledige hulptraject opvolgt en als vertrouwenspersoon kan dienen. Het agentschap van Jongerenwelzijn Vlaanderen vermeld op zijn website dat het tweede intersectorale jaarverslag van de jeugdhulp aantoont dat kinderen, jongeren en hun gezinnen steeds meer gebruik maken van de rechtstreeks toegankelijke jeugdhulp. Daarom willen ze in 2018 en 2019 inzetten op "1 gezin – 1 plan: versterking rechtstreeks toegankelijke jeugdhulp" waarbij iedereen die betrokken is op een gezin, kind of jongere ook mee instaat voor de continuïteit van de jeugdhulp.
- Om continuïteit te garanderen, is extra aandacht nodig bij de **schakelmomenten van 12 jaar en 18 jaar**. De leeftijd van 12 en 18 jaar is vaak een schakelmoment waarop jongeren ofwel geen hulp meer kunnen krijgen bij de organisatie waar ze op dat moment ondersteund worden of hun netwerk/school verandert.

> *" Als school wegvalt dan valt er veel weg. Je ziet dat ook aan de populariteit van het NEXT-project. (…) want rond 20, 21 zijn ze pas echt volwassen. Die overschakeling zou later mogen komen, van jongere naar volwassene."*

- Achttien jaar is vaak de leeftijd waarop bepaalde hulp niet meer gegeven kan worden of waarbij jongeren naar de volwassenwerking moeten gaan. Het gebeurt vaak dat jongeren dan van groep of hulpverlening moeten veranderen, terwijl ze bijvoorbeeld nog steeds naar dezelfde school gaan en in dezelfde situatie zitten als voordien. Een voorstel is om de **leeftijdsgrens van een 'volwassene' in de jeugdhulp** op te trekken tot bijvoorbeeld 25 jaar. In sommige organisaties binnen de jeugdhulp kan men hier al enigszins flexibel mee omgaan.
- De overgang van jeugdhulp naar 'plots alleen', wanneer jongeren 18 jaar worden, is vaak een grote overgang. Daarom is het belangrijk om tijdens de hulpverlening in te zetten op het creëren van een **netwerk** voor de jongere. Daarnaast geeft een brugfiguur aan dat het belangrijk is om de situatie van jongeren niet uit handen te nemen, maar het hen (mits nodige ondersteuning) zelf te laten doen, zodat ze het leren. Bv. zodat ze leren om zelf een cv op te stellen, **zelf** werk te zoeken. Zodat wanneer ze achttien zijn, ze het niet ineens allemaal zelf moeten doen.



DIDI

VLEUGELS

> *" En ge doet dat om goed te doen he. Ge neemt het uit hun handen. Kom we gaan werk gaan zoeken, dan zijn ze op gang. Alleen die gasten, het wordt in hun schoot geworpen. Ik maak voor hun geen cv, hé, zij maken een cv. Zij maken een motivatiebrief. Ik geef hun de structuur. Eerst moet je dat doen, eerst moet je dat doen en dan moet er dat staan. Zij vinden dat ook normaal dat de mensen dat voor hen doen. Alleen vanaf dat zij 18 jaar zijn, dan opeens is daar niemand meer, hé, want dan gaan ze naar Actiris, dan gaan ze naar de VDAB. Maar daar zeggen ze wel: 'Doe dat een keer zelf, ik ga dat niet voor u doen.' En ik denk dat die terugval te groot is. Dat ze als ze jong zijn en zolang ze minderjarig zijn aan de hand worden genomen en vastgehouden om voort te gaan, terwijl dat een keer dat ze meerderjarig zijn op papier, worden ze gewoon gedropt en trek uw plan. Daarom dat ik het belangrijk vind dat ze het zelf doen. En dat is tweedelig. Ten eerste dat ze het leren en ten tweede dat ze ook begrijpen wat ze doen."*

Een antwoord bieden op de diversiteit in Brussel

Zorgen voor de nodige diversiteit op vlak van cultuur en taal

Brussel is nu eenmaal een tweetalig gebied en daarom zou de dienstverlening daar **in beide talen** aangeboden moeten worden. Er zou geen scheiding tussen de Franstalige en de Nederlandstalige hulpverlening mogen bestaan.

De jongeren in Brussel hebben al eens een andere culturele achtergrond en daarom zouden **tolken** tijdens de hulpverlening voorzien moeten worden. Gelukkig zijn er een aantal hulpverlenende organisaties die hier al aandacht voor hebben.

Zowel bij de **onthaaldienst** als bij het personeel van een organisatie zou er een vertegenwoordiging uit verschillende landen, culturen en religies mogen zijn. Zo kunnen jongeren zich makkelijker identificeren met de hulpverlener.

> *" Als ik de keuze heb tussen Marokkaan of Belg, dan kies ik Marokkaan. Heeft niet te maken met taal, maar met cultuur en religie."*

Zorgen voor een divers team op vlak van leeftijd, competenties, ervaringen enz.

Diversiteit binnen een team komt niet alleen tot uiting in aandacht voor andere culturen, talen en religie, maar ook door een divers team wat geslacht, diploma, competenties en ervaringen betreft.

De jongeren zelf kunnen als troef als **ervaringsdeskundigen** ingezet worden.

> *" Hen (de jongeren) meer betrekken. Ze zelf projecten laten mee uitdenken en hen zich daar zelf voor laten inzetten. Bijvoorbeeld ervaringsdeskundigen, die elke organisatie dan zou in dienst hebben. (…) ik zou graag een jonge gast naast mij hebben, dan zou ik nog meer kunnen bereiken."*

3 BEVINDINGEN UIT DE VRAGENLIJST

251 leerlingen uit Brusselse scholen vulden de vragenlijst in. De vragenlijst was zo opgesteld dat de antwoorden snel en eenvoudig aan te duiden waren. Toch vulden slechts 158 jongeren de vragenlijst tot en met de laatste vraag in.

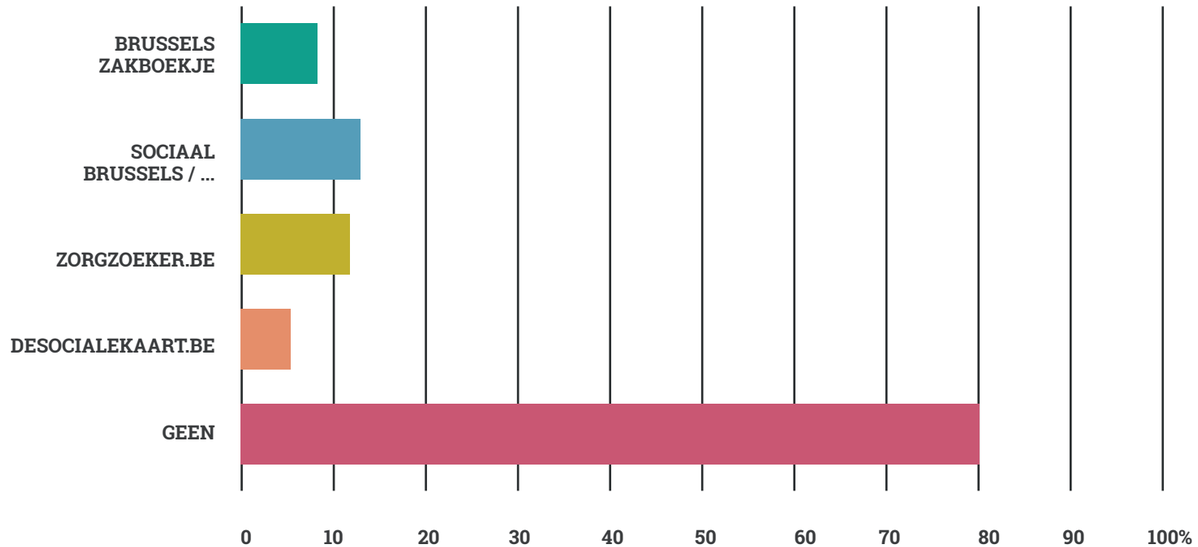
Het viel op dat vooral leerlingen uit ASO richtingen gereageerd hebben en een beperkt aantal leerlingen uit het TSO. Leerlingen uit het BSO waren duidelijk het moeilijkst te bereiken voor deze vragenlijst. De vragen naar de gegevens van de jongere kwamen op het einde van de vragenlijst. De vragenlijst zelf bevindt zich in bijlage 2.

Per vraag werden de antwoorden van de leerlingen kwantitatief geanalyseerd. De percentages werden berekend op het aantal leerlingen dat die vraag invulde. Wanneer 10 leerlingen bijvoorbeeld aangaven dat ze een organisatie kennen en 100 leerlingen vulden die vraag in, dan gaat het hier om 10 %. Als opnieuw 10 leerlingen vertelden dat ze een organisatie kennen, maar die vraag werd door 200 leerlingen ingevuld, dan gaat het hier om 5 %. Los van de absolute cijfers kunnen de percentages dus verschillen.

De percentages werden vanaf 0,5 naar boven afgerond en onder 0,5 naar beneden afgerond.

WELKE WEBSITES ZIJN GEKEND BIJ JONGEREN?

Aan de leerlingen werd gevraagd of ze het Brussels Zakboekje, Sociaal Brussel, Zorgzoeker en/of de Sociale Kaart kennen. Dit zijn allemaal websites waar verschillende hulpverlenende organisaties terug te vinden zijn. Uit de vragenlijst viel op dat de meerderheid geen van de websites kent (79 %). Sociaal Brussel of Bruxelles Social (13 %) is samen met Zorgzoeker (12 %) de meest gekende website.

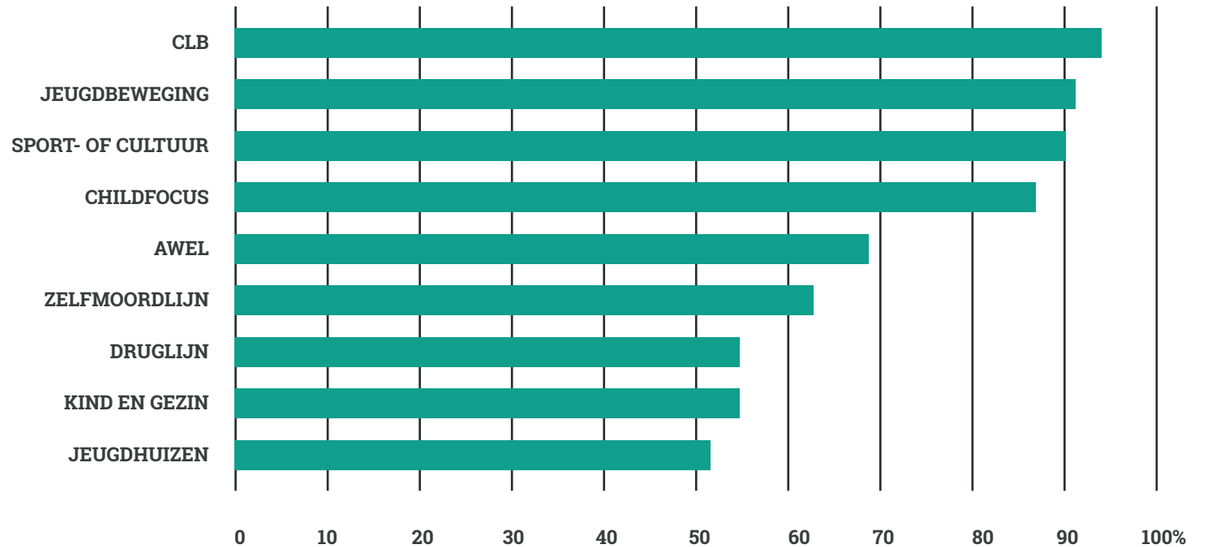


WELKE ORGANISATIES KENNEN JONGEREN?

CLB is het meest gekend onder jongeren. Dit is niet verrassend, aangezien het CLB aan de school verbonden is en deze enquête verspreid werd binnen de Brusselse scholen. Daarnaast zijn de jeugdbeweging (Chiro, Scouts en andere), sport- of cultuurorganisaties en Child focus het meest gekend.

Uit het interview in een klas van het eerste middelbaar, werd duidelijk dat bepaalde grote organisaties (Unicef, 11.11.11, Childfocus, WWF, enz.) gekend zijn via reclame, postkaartjes die worden verkocht, posters in het openbaar vervoer (bus, tram, metro) enz. Van deze internationale organisaties, werd enkel Child Focus bevraagd. Dit geeft alvast mee dat het helpt wanneer een organisatie op tv komt en in het straatbeeld verschijnt.

Vervolgens gaf 69 % van de leerlingen aan Awel te kennen, 63 % de zelfmoordlijn, 55 % de Druglijn en Kind en Gezin en 52 % de jeugdhuizen. D'Broej (33 %) en Straathoekwerk (31 %) volgen hierna. Vervolgens het Meldpunt Geweld (26 %), CGG (25 %), Tele-onthaal en Jongerenadviseurs (23 %), Kinderrechtswinkel (21 %), JAC (20 %), CAW (19 %), Franstalige diensten (17 %), Teleblok (13 %) en Cachet vzw (6 %). Cachet vzw is een organisatie voor en door jongeren die ervaring hebben met de jeugdhulp en waarschijnlijk om die reden minder gekend bij leerlingen in het algemeen.



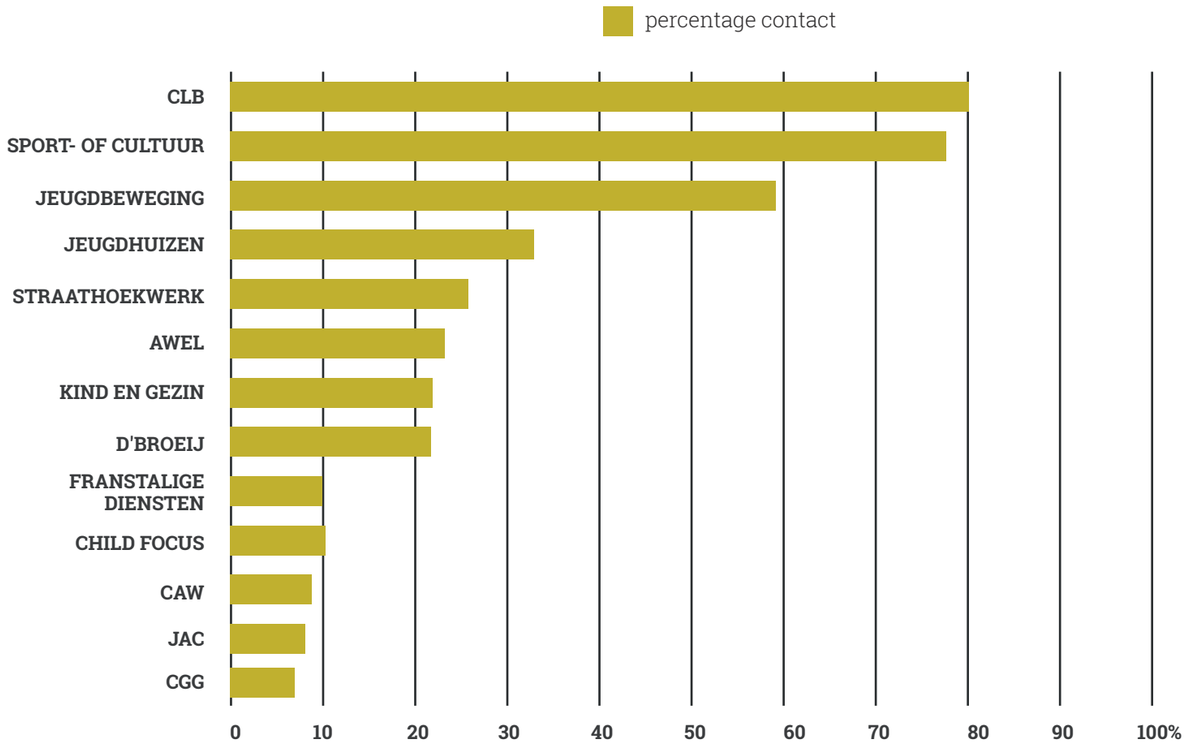
MET WELKE ORGANISATIES HEBBEN JONGEREN CONTACT GEHAD?

Het is niet omdat leerlingen een organisatie kennen, dat ze er contact mee zullen opnemen. Verklaringen hiervoor kunnen zijn dat ze er geen nood aan hebben, dat ze er niet geraken of dat ze de stap niet durven zetten. De exacte verklaring hiervoor kunnen we niet afleiden uit de vragenlijst, al geven de interviews wel mee dat 1. organisaties onvoldoende gekend zijn en 2. jongeren veel redenen hebben om de stap naar hulp niet te zetten (zoals schaamte, stigma, financiële drempel, enz.).

Leerlingen hebben het meest contact gehad met het CLB (80 %), sport- of cultuurorganisaties (78 %), jeugdbeweging (59 %), jeugdhuizen (32 %), straathoekwerk (25 %), Awel (23 %), Kind en Gezin en D'Broej (22 %), Franstalige diensten en Child Focus (10 %), CAW (9 %), JAC (8 %), CGG (7 %) en Cachet, Kinderrechtswinkel en Jongerenadviseurs (5 %). Nadien komen de Zelfmoordlijn, Druglijn, Tele-Onthaal, Teleblok en Meldpunt Geweld.

Opvallend is dat de Zelfmoordlijn en Druglijn goed gekend, maar niet veel gebruikt worden. Jeugdhuizen, straathoekwerk en D'Broej zijn minder gekend dan andere organisaties, maar scoren hoger op deze vraag. Van de leerlingen die al eens met een organisatie in contact geweest zijn, zijn het vaker organisaties waar ook activiteiten gedaan worden met jongeren of die gekend zijn via de school (CLB) of via het gezin (K&G).

10 % van de leerlingen die deze vraag ingevuld heeft, heeft eens contact gehad met Child Focus. Dit is meer dan verwacht werd. Child Focus strijdt tegen de verdwijning van kinderen en/of hun seksuele uitbuiting. Blijkbaar durven een aantal leerlingen deze organisatie alvast te contacteren. Het feit dat deze organisatie heel gekend is, helpt hier ongetwijfeld bij.



MET WELKE ORGANISATIE HEBBEN JONGEREN EEN POSITIEVE ERVARING?

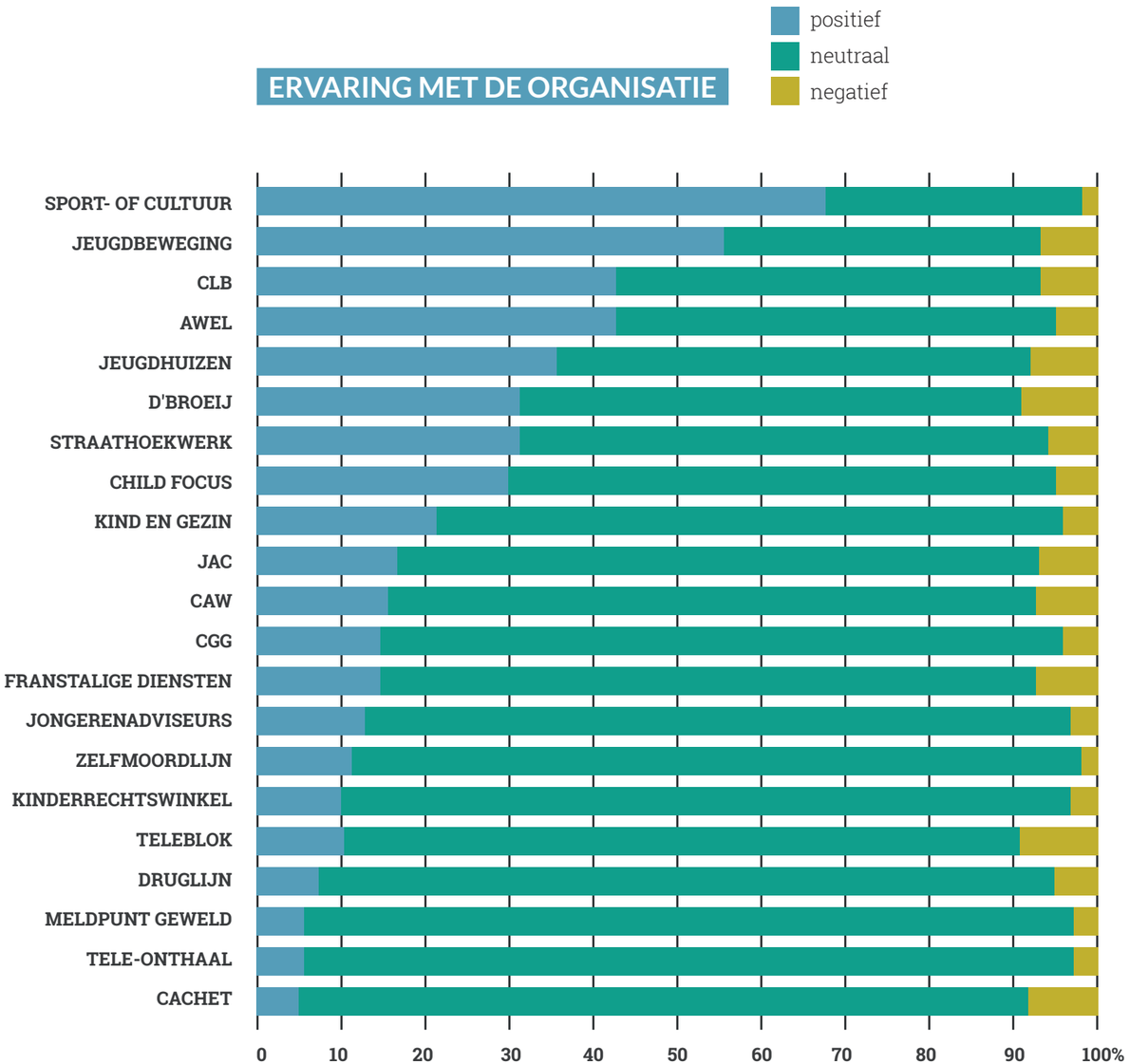
De ervaring die leerlingen aangeven was grotendeels neutraal. Een verklaring hiervoor is waarschijnlijk dat slechts een beperkt percentage leerlingen contact heeft gehad met een organisatie.

Als enkel gekeken wordt naar de positieve en negatieve ervaringen van leerlingen, zijn de positieve ervaringen meestal talrijker dan de negatieve. Een organisatie met slechts een beperkt percentage positieve ervaringen, kan een organisatie zijn die ofwel weinig gekend of een organisatie zijn waarmee jongeren nog geen contact hebben gehad. Dit wil dus niet noodzakelijk zeggen dat deze organisatie als weinig positief ervaren wordt. 9 % is het hoogste percentage dat gegeven wordt bij de negatieve ervaringen.

74 % is positief over sport- of cultuurorganisaties, 61 % over de jeugdbeweging en 47 % over het CLB en Awel. Daarna volgen jeugdhuizen (39 %), D'Broej en straathoekwerk (34 %), Child Focus (33 %) en Kind & Gezin (23 %).

Er waren ook een aantal open vragen in de vragenlijst waar leerlingen de kans kregen om vrij opmerkingen in te vullen. Van Awel waren er een aantal opmerkingen dat ze vaak bezet zijn, dat de uren niet duidelijk zijn en dat ze meer werknemers nodig hebben. Dit toont alvast aan dat leerlingen Awel willen contacteren. Over D'Broej stonden er van leerlingen een aantal positieve reacties te lezen over Ratatouille. Ratatouille is een van de acht jeugdwerkingen van D'Broej en vindt plaats in Schaarbeek.

ERVARING MET DE ORGANISATIE



HOE KAN JEUGDHULP MEER TOEGANKELIJK ZIJN?

Bij een van de open vragen in de vragenlijst konden jongeren aangeven hoe de jeugdhulp voor hen toegankelijker zou kunnen zijn. De meeste jongeren vullen hier niets in. Twaalf jongeren zeggen uitdrukkelijk dat ze de jeugdhulp al toegankelijk vinden, dat ze tevreden zijn of er positief over zijn. Sommigen doen een voorstel.

- Het voorstel dat het meest terugkomt, is meer **bekendheid** van de organisaties
- Daarbij horend stellen leerlingen voor om veel **reclame** te maken, zowel op de school als op straat.
- Er zijn leerlingen die wensen dat organisaties zich op school komen voorstellen zodat leerlingen hen vragen kunnen stellen of dat ze activiteiten op school zouden doen. Anderen doen de suggestie dat leerkrachten de organisaties kunnen voorstellen in de klas. Op straat zou volgens hen via affiches en posters aan bekendheid gewerkt kunnen worden. Ze willen dat de jeugdhulp meer in het straatbeeld komt.
- Daarnaast stellen er leerlingen voor dat organisaties reclame maken via de sociale media (bv. Facebook), via de televisie, via de media bv. het nieuws.
- Jongeren willen blijven gebruik maken van de website, chat en het forum van organisaties. Daarnaast willen ze kunnen bellen en sms'en. Een aantal jongeren geven aan dat ze dit gratis en anoniem willen of indien dit al zo is, dat het **gratis en anoniem** blijft.
- Hierbij geven een aantal leerlingen aan dat ze graag zouden hebben dat het CLB/PMS ook anoniem blijft en geen contact opneemt met de ouders. Een leerling vermeldt hierbij dat het de situatie erger maakt en hij/zij uit ervaring spreekt.
- Een van de leerlingen stelt voor om jongeren aan het woord te laten in organisaties
- Een andere leerling wil de organisaties dichterbij.
- Leerlingen willen vooral snel geholpen worden. Dit komt ook naar voren in de interviews.
- Ze willen dat het taboe van hulp vragen wordt tegengegaan.
- Een leerling stelt voor dat je een vertrouwenspersoon krijgt waarmee je kan praten. Dit komt terug in de interviews waar men spreekt van een vaste trajectbegeleider die de jongere kan blijven opvolgen en als vertrouwenspersoon kan fungeren
- Een opmerking die tot slot nog aan bod komt, is dat er misschien een te grote variëteit is aan hulporganisaties. Hulpverleners geven ook aan in de interviews dat er een grote versnippering is en men daarom best nieuwe projecten inbedt in een bestaande organisaties.

WELKE JONGEREN HEBBEN DE VRAGENLIJST INGEVULD?

Algemene gegevens van de leerlingen die de vragenlijst ingevuld hebben:

GESLACHT

- 69 % meisje
- 31 % jongen

LEEFTIJD

- 61 % tussen 12 en 15 jaar
- 28 % tussen 16 en 18 jaar
- 8 % tussen 18 en 25 jaar
- 2 % is jonger dan 12 jaar of ouder dan 25 jaar

WOONPLAATS

- 21 % woont in Brussel centrum
- 20 % in Schaarbeek
- 14 % andere woonplaats (buiten centrum Brussel)
- 10 % in Molenbeek

STUDIERICHTING

- 32 % 1e graad, a stroom
- 32 % 2e graad ASO
- 23 % 3e graad ASO
- 5 % 3e graad TSO
- 5 % andere (waarvan OV1)
- 3 % 2e graad TSO

AFKOMST JONGERE OF OUDERS

- 58 % uit België
- 29 % buiten Europa
- 13 % ander Europees land

4 VERHALENBUNDEL ODISEE

Gedurende het project voerden vijf studenten van de hogeschool Odisee, Liam Radzio, Rana Ajouaou, Ihsane El Abbouti, Axana De Keyser en Jolien Van Roy, onder begeleiding van docent Mieke Schrooten een onderzoek in Brussel uit. Zij bevroegen jongeren en jongerenwerkers. De geïnterviewde mensen waren een coach van de BBA (boksclub), de zusters van de Sint-Rochuskerk, jongeren in de buurt rond de 'vijf blokken' en studenten in Brussel. De studenten van de hogeschool observeerden eveneens jongeren bij De Beurs in Brussel en in de Sint-Katelijne wijk en namen deel aan een jongerenavond rond toegankelijkheid van de jeugdhulp bij Cachet vzw.

Hun bevindingen en de verhalen van de geïnterviewde personen zijn terug te vinden in een verhalenbundel die ze nadien opstelden. Hieronder een aantal van hun getuigenissen:

HET INTERVIEW MET DE BBA

Wat een verschil zou kunnen maken is dat de hulpverleners niet enkel in het eigen werkveld actief moeten zijn, maar vooral actief moeten zijn in de leefwerelden van de jongeren. De jongeren leren kennen op een informele plaats, zoals onze academie, zou de twee verschillende werelden misschien sneller met elkaar kunnen verbinden. Wat ook een verschil zou kunnen maken is als er binnen ons team ook een maatschappelijk werker aangeworven zou worden. Maar dit is jammer genoeg niet mogelijk, omdat we er geen subsidies voor krijgen. We ontvangen enkel subsidies voor sport en cultuur.

EEN JONGEREDIE OOK HUISWERKBEGELEIDSTER IS IN BRUSSEL

Zelf ken ik maar twee Nederlandstalige organisaties hier in Brussel. Ik werk als huiswerkbegeleidster in de buurt, hierdoor weet ik hoe de mensen hier denken over hulpverlening. Als jullie contact willen leggen met de jongeren in Brussel, is het zeer belangrijk hun taal machtig te zijn. Dat jullie (de studenten die haar aanspraken) zelf van Marokkaanse afkomst zijn en een hoofddoek dragen, speelt wel in jullie voordeel om jongeren te benaderen. Zelf ben ik van Marokkaanse afkomst en ik merk dat er binnen de gemeenschap niet genoeg kennis is over hulpverlening. De grootste drempel is toch wel angst, angst dat mensen in de buurt hun problemen te weten zullen komen. Het is een soort van sociale controle dat erg aanwezig is.

EEN ORTHOPEDAGOGE IN OPLEIDING

Ikzelf heb in het verleden ook al contact opgenomen met een organisatie, dat was toen het JAC. Hen heb ik gecontacteerd via de chatmodus, dit was voor mij een makkelijkere stap omdat hierbij alles anoniem verloopt en het ook meestal gratis is. Dit maakt het laagdrempeliger omdat je niet altijd iemand vanuit je omgeving op de hoogte moet brengen. Iets wat je bij een CLB wel tegenkomt, daar moet je automatisch een contactpersoon opgeven of worden je ouders en school ingelicht. Dit zorgt automatisch voor angst en maakt de drempel groter om hulp te vragen.

EEN TRANSMIGRANT UIT BRAZILIË IN BELGIË

Tijdens één van de vele wandelingen kwam ik langs een medisch huis. Ik realiseerde mij dat ik weinig wist over hoe ik aan medische zorg kon komen en stapte zonder schaamte de organisatie binnen. Doordat deze vragen niet heel persoonlijk waren, vormde dit ook geen drempel. Ik heb er dus bewust zelf voor gekozen om informatie te vragen omdat ik er geen probleem in zag om hulp te vragen.

Aangezien ik tot op heden nog niet over papieren beschik, heeft het medisch huis mij doorverwezen naar het OCMW. Ik ben dan ook naar het OCMW gegaan en daaruit is mijn aanvraag voor papieren uit voortgekomen. Dankzij mijn aanvraagpapier tot legaal verblijf heb ik ook een goede job en appartement weten te bemachtigen. Dit helpt natuurlijk ook voor de goedkeuring van mijn aanvraag.

Ik ken dus heel weinig organisaties, enkel het OCMW en het medisch huis. Ik heb ook niet meteen nood aan een andere ondersteuning op dit moment. Wel merk ik een enorm verschil tussen de hulpverlening in België en Brazilië. Zo is hulpverlening mooi verweven binnen naschoolse activiteiten. Jongeren kunnen dus ontspanning vinden in bepaalde activiteiten zoals dans, maar indien nodig worden ze ook met concrete problemen begeleid.

PERSOONLIJK VERHAAL CONTACT MET HULPVERLENING

Ik ben een 22-jarige Brusselse student. Ik leef hier al m'n hele leven. Mijn leven liep niet altijd van een leien dakje. Mijn moeder is jarenlang geteisterd geweest door kanker. Het begon op mijn dertiende toen ze borstkanker kreeg. Mijn gedrag en punten op school verslechterden enorm. Dit kwam voornamelijk omdat het gedrag van mijn moeder naar mezelf enorm veranderde. Ik werd het mikpunt en er ontstonden vaak discussies.

Hierna kwam ik voor het eerst in contact met hulpverlening. Ik werd opgeroepen voor een gesprek met het CLB. Na dit moeizame gesprek was ik heel teleurgesteld. Ik had mijn hele verhaal uit de doeken gedaan, maar hier werd achteraf niets mee gedaan. Na één enkele vraag werd het volledige gesprek zo goed als afgerond: "Mag ik dit bespreken met je ouders, je moeder?". In mijn ogen kwam deze vraag bedreigend over. Een buitenstaander die deze problemen met mijn moeder moet gaan bespreken. Ik heb dit toen geweigerd. Hierna werd het gesprek stopgezet en heb ik nooit meer iets gehoord van het CLB.

Ik baal tot de dag van vandaag dat hier niets mee is gedaan. Ik voelde toen een nood tot hulp. Verder ben ikzelf nooit op zoek gegaan naar hulp. Ik durfde niet en wist niet waar ik naartoe zou kunnen gaan. Schaamte speelde misschien ook een rol, ik was zeer introvert en probeerde onnodig contact te vermijden.

Nadat mijn moeder genezen was, sloeg een jaar later de volgende kanker, longkanker, toe. De relatie met mijn moeder verslechterde nog meer. Mijn moeder was haar bewegingsvrijheid kwijt omwille van een halve long die was weggenomen. Al die frustraties kwamen terecht op mijn schouders, aangezien ik de persoon was waar mijn moeder het vaakst mee in contact kwam.

Mijn moeder herstelde van de longkanker, kreeg toen ook nog eens keelkanker en een hersentumor. Ze was terminaal. Tijdens de palliatieve zorg heb ik nooit psychologische bijstand gekregen of gezocht, omdat ik niet wist dat dit bestond. Hetzelfde voor na het overlijden van mijn moeder. Ik zat op een dieptepunt in mijn leven. Allemaal omdat ik niet wist waar ik terecht kon. Ik was zelf geen initiatiefnemer, dus ik miste een persoon die mij zou doorverwijzen of iemand die met mij zoumeegaan.

DEEL III

TOONMOMENT EN ENGAGEMENTS-VERKLARING

1 PROGRAMMA TOONMOMENT

- **PRESENTATIE ONDERZOEKSRESULTATEN**
- **GASTSPREKER VERANDERINGSMANAGEMENT**
- **SOFAGESPREK A.D.H.V. STELLINGEN TUSSEN JEUGDWERK EN JEUGDHULP**
- **ONDERTEKENEN ENGAGEMENTSVERKLARING**
- **SPEECH STAATSSECRETARIS BIANCA DEBAETS**
- **RAPSTER SI-G, MEISJE VAN 14 JAAR UIT MOLENBEEK**
- **KUNSTWERKEN EN MUZIEK/ZANG JONGEREN CACHET VZW DOORHEEN HET PROGRAMMA**
- **RECEPTIE**



2 PRESENTATIE ONDERZOEKSRESULTATEN

De onderzoeksresultaten van het project Toegang werden aan de hand van een PowerPointpresentatie in een zaal van het KVS door Liesbet Van Praet gebracht. Deze resultaten zijn in deze bundel terug te vinden onder “Bevindingen”.



3 GASTSPREKER VERANDERINGS-MANAGEMENT

Om zeker te zijn dat na het project Toegang ook iets gedaan kan worden met de bevindingen en voorstellen uit het onderzoek, werd een gastspreker uitgenodigd om over veranderingsmanagement te spreken. Bart Vanbellinghen van Streetwize kon het publiek op een enthousiaste manier uitleggen welke eerste stappen je moet zetten om vernieuwing of verandering in je organisatie te brengen.





4 SOFAGESPREK MET STELLINGEN

Het sofagesprek werd ingeleid door een aantal stellingen waar het publiek via de smartphone zijn mening rond kon geven. De stellingen werden ingeleid door twee studenten van de hogeschool Odisee: **Liam Radzio** en **Ihsane El Abbouti**.





Nadien werden deze stellingen door de leden van het sofagesprek, nl. medewerkers en directieleden van CLB, K&G, CAW, Cachet vzw, D'Broej, JES en Bru-Stars, vanuit het standpunt van hun organisatie en hun persoonlijke ervaring in het werkveld besproken. De moderator was An Sprangers van Tonuso. Vervolgens hebben de leden van dit sofagesprek hun engagement vastgelegd door de verklaring te ondertekenen.

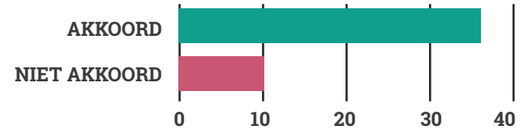


Onderstaande stellingen werden besproken.

Ik vind het de plicht van elke jeugdhulpaanbieder om zijn aanbod bekend te maken via het gezicht van de hulpverlener en niet van de organisatie.



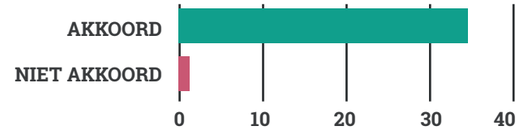
Ik vind het de verantwoordelijkheid van de jeugdhulpaanbieder om in te gaan op elke hulpvraag die gesteld wordt aan zijn/haar organisatie.



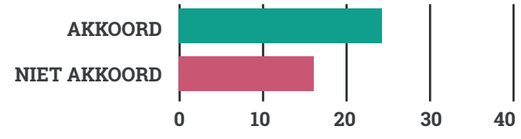
Ik vind dat de toegankelijkheid van de jeugdhulp vergroot als een jongere de regie over zijn jeugdhulptraject kan behouden.



Ik vind dat rechtstreeks toegankelijke jeugdhulpverlening meer vindplaatsgericht te werk moet gaan.



Ik vind dat versnippering van het aanbod contraproductief is voor jongeren, gezinnen, jeugdwerkers én hulpverleners.



5 ENGAGEMENT AANGAAN

Op het einde van het sofagesprek werd aan de leden (CLB, K&G, CAW, Cachet vzw, D'Broej, JES, Bru-Stars) en moderator An Sprangers van Tonuso gevraagd om de engagementsverklaring te ondertekenen. Iedereen stond hier achter en is bereid om aan de slag te gaan met een aantal voorstellen uit project Toegang. CGG was ook uitgenodigd voor het panelgesprek, maar zij konden op de dag zelf toch niet aanwezig zijn. Zij waren alvast ook positief over het project en de engagementsverklaring.



Wij gaan een engagement aan voor een toegankelijkere hulpverlening!

(van links naar rechts: Karolien Ory van JES, An Sprangers van TONUSO, Ismael Bouzammour van D'BROEJ, Veerle Maes van CAW, Kathleen Coppens van BRU-STARS, Shana Dave van CACHET, Corrine Keemink van KIND & GEZIN, Elisabet Campforts van VCLB Pieter Breughel)

ENGAGEMENTSVERKLARING PROJECT TOEGANG

Op het toonmoment op 25 april 2018 ondertekenden de aanwezige actoren onderstaand document om hun engagement en betrokkenheid naar het project vast te leggen.

Wij, leden van de rechtstreeks toegankelijke jeugdhulp en van jeugdwerk, geven aan dat we de toegankelijkheid van ons aanbod blijvend willen verbeteren. We streven ernaar dat jongeren met hun noden en vragen bij ons terecht kunnen. Hierbij willen we niet alleen dat jongeren hun weg vinden naar ons, maar ook dat wij actief naar hen op zoek gaan.

We streven naar:

- Meer bekendheid van jeugdhulp en jeugdwerk bij jongeren en hun context.
- Meer bekendheid tussen hulpverleners en jeugdwerkers onderling.
- Vlottere samenwerking en afstemming tussen jeugdhulp en jeugdwerk.
- Meer afstemming tussen de Nederlandstalige en Franstalige dienstverlening.
- Een warm onthaal van jongeren binnen een organisatie, waarbij een open en begripvolle houding ten aanzien van de jongere en zijn context centraal staat.
- Aandacht voor de krachten van de jongere en zijn context, waarbij zoveel mogelijk beslissingen genomen worden in samenspraak met de jongere. We willen de stem van jongeren maximaal aan bod laten komen en samen op stap gaan.
- Transparantie en informatie ten aanzien van de jongere en zijn context over zijn/haar traject.
- Aandacht voor het aanbieden en uitbouwen van een netwerk voor jongeren.
- Mobiliteit en flexibiliteit van medewerkers binnen de organisatie zodat ze met jongeren meegaan bij doorverwijzing.
- De nodige nazorg en opvolging na doorverwijzing van een jongere of bij het beëindigen van hulp, in het kader van continuïteit van hulp.
- Een sterker diversiteitsbeleid op vlak van cultuur, taal, competenties, ervaringen… binnen hulpverlenings- en jeugdwerkingsteams.
- Het blijvend in vraag durven stellen van onze werking in een streven naar optimalisering.

te Brussel, op 25-04-2018

IROJ BRUSSEL

brussel



Mathieu Voets, tekende een andere engagementsverklaring namens IROJ Brussel. In deze engagementsverklaring stond dat IROJ Brussel verklaarde om verder te zullen werken met de voorstellen die uit het project Toegang voortgekomen zijn.

INDIVIDUELE ENGAGEMENTSVERKLARINGEN

Op het einde van het toonmoment werd aan alle aanwezigen gevraagd om eens na te denken over het engagement dat zij kunnen aangaan binnen hun organisatie en welke concrete eerste stap ze hiertoe kunnen zetten. Verschillende aanwezigen hebben op de achterkant van het kaartje van project Toegang hun engagement geformuleerd. Dit wijst op de bereidbaarheid van velen om actief na te denken over de uitkomsten van het project en dit om te zetten naar de dagdagelijkse praktijk.

De engagementen die tijdens het toonmoment geformuleerd werden, zijn terug te vinden in deze bundel. Hierbij staat hun naam en organisatie vermeld en de eerste stap die zijn willen aangaan om zich te engageren voor een betere toegankelijkheid van de jeugdhulp voor jongeren in Brussel.

ENGAGEMENTSVERKLARING
Project Toegang

Ik

Laura Verstappen

vanuit de organisatie / school

CAW JAC

Mijn eerste concrete stap in mijn engagement voor een betere toegang van de jeugdhulp voor jongeren in Brussel is om

altijd te denken vanuit de jongeren. Hen blijven steunen en in hen blijven geloven. De jongeren zijn de toekomst.

ENGAGEMENTSVERKLARING
Project Toegang

Ik

Freya Croeckaert

vanuit de organisatie / school

Jonuso

Mijn eerste concrete stap in mijn engagement voor een betere toegang van de jeugdhulp voor jongeren in Brussel is om

het team in de Magn-aid mee te nemen in dit verhaal

ENGAGEMENTSVERKLARING
Project Toegang

Ik

Elke Lamote

vanuit de organisatie / school

't Pasrel

Mijn eerste concrete stap in mijn engagement voor een betere toegang van de jeugdhulp voor jongeren in Brussel is om

jongeren te bevragen via groepsgesprek en/of tevredenheidsmeting

ENGAGEMENTSVERKLARING
Project Toegang

Ik

Eva Helpers

vanuit de organisatie / school

UGent

Mijn eerste concrete stap in mijn engagement voor een betere toegang van de jeugdhulp voor jongeren in Brussel is om

mijn masterproef te wijden aan de drempels die minderjarigen in een verontrustende opvoedingssituatie ervaren om hun stap richting de brede instap te zetten.

ENGAGEMENTSVERKLARING
Project Toegang

Ik

Roel Reubens

vanuit de organisatie / school

Cachet vzw

Mijn eerste concrete stap in mijn engagement voor een betere toegang van de jeugdhulp voor jongeren in Brussel is om

te vertrekken vanuit verhalen en ervaringen van de jongeren zelf! Altijd de vraag stellen wie we nog niet bereiken?

ENGAGEMENTSVERKLARING
Project Toegang

Ik

Ismael Bouzammour

vanuit de organisatie / school

't Broej

Mijn eerste concrete stap in mijn engagement voor een betere toegang van de jeugdhulp voor jongeren in Brussel is om

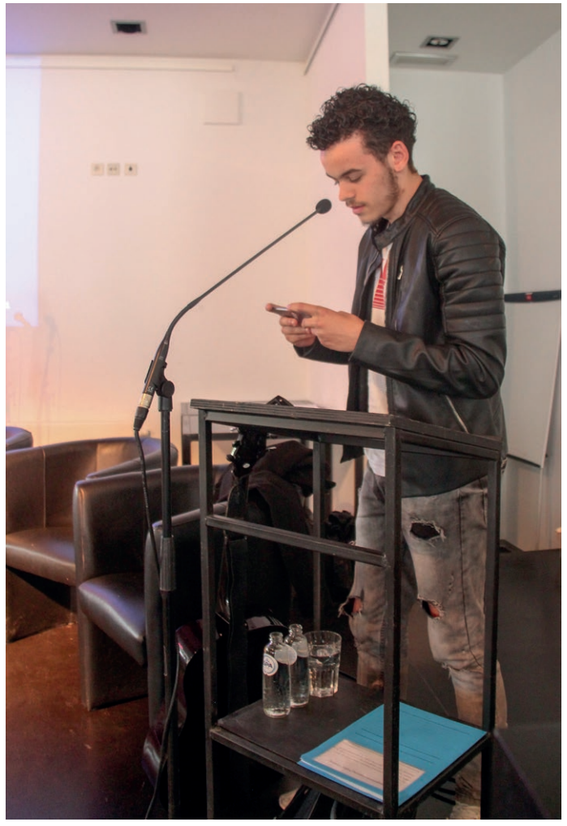
te blijven gaan, het zal ooit gaan

6 JONGEREN EN HUN TALENTEN

TALENTEN OP HET TOONMOMENT VAN PROJECT TOEGANG

Doorheen het programma van het toonmoment, kwamen een aantal jongeren een talent brengen. Sommige kwamen een gedicht voorlezen, anderen speelden op de gitaar of de saxofoon of brachten zang met begeleiding van de gitaar. Chapeau voor de kwaliteiten van deze jongeren en hun durf om voor de aanwezigen iets te presenteren.







KUNSTWERKEN ROND HET THEMA ‘TOEGANKELIJKHEID JEUGDHULP’

Een aantal jongeren van Cachet vzw hebben, onder begeleiding van Shana Dave, een kunstwerk gemaakt rond het thema ‘Toegankelijkheid van de jeugdhulp’. Deze kunstwerken werden op het eindmoment van project Toegang, op 25 april 2018, opgehangen in de Koninklijke Vlaamse Schouwburg (KVS) in Brussel. Na het event, mochten jeugdhulporganisaties een kunstwerk naar keuze meenemen naar hun organisatie om het kunstwerk daar op te hangen en er zo aan herinnerd te worden de stem van jongeren niet te vergeten.

Afbeeldingen van deze kunstwerken zijn terug te vinden in deze bundel. Een aantal van deze kunstwerken bevestigen bevindingen uit dit onderzoek, terwijl de jongeren nochtans op voorhand niets wisten van de projectresultaten.









Medewerkster van Cachet vzw, Shana Dave
die de kunstwerken toelicht.

RAPSTER SI-G

Tot slot is een opkomende ster in Brussel voor de aanwezigen komen rappen en een stuk Slam Poetry komen brengen. Si-G (artiestennaam), aka Cansu, komt uit Molenbeek en is veertien jaar. Ze wilde in 2016 een clip opnemen en heeft dit via crowdfunding en haar doorzettingsvermogen kunnen bereiken. Ze heeft een nummer 'Wat wil je dan' opgenomen met Omar G, van de Brusselse groep Stikstof. Filmmaakster Frederike Migom heeft Si-G hierin ondersteund en hierover een documentaire gemaakt.





OMAR G, SI-G EN FREDERIKE

DEEL IV
CONCLUSIE

CONCLUSIE

Van 1 februari 2017 tot 30 april 2018 liep het project 'Toegankelijkheid in de jeugdhulp' waarvan de opdrachtgever IROJ Brussel samenwerkte met het CAW, JAC, CLB, CGG, K&G en andere organisaties die zich inzetten voor jongeren zoals straathoekwerk (JES), jeugdwerk (vzw Cachet, D'Broej) en andere organisaties (Bru-Stars, OTA, Minderhedenforum, VAPH). Het doel van het project was om de toegankelijkheid van jeugdhulp in Brussel in kaart te brengen en voorstellen ter verbetering te formuleren.

Via interviews werden de betrokkenen - een dertigtal jongeren, een tiental brugfiguren en zesendertig hulpverleners - bevraagd. Om een breder zicht te krijgen op de bekendheid van organisaties binnen de jeugdhulp en het jeugdwerk in Brussel werd er een enquête naar Brusselse scholen uitgestuurd.

Gedurende het project voerden vijf studenten van de hogeschool Odisee onder begeleiding van docent Mieke Schrooten een onderzoek in Brussel uit. Zij bevroegen jongeren en jongerenwerkers. Hun bevindingen en de verhalen van de geïnterviewde personen zijn terug te vinden in een verhalenbundel.

Dit zijn de bevindingen. De vraag naar ondersteuning is gestegen en de wachtlijsten groeien. Hierdoor wordt vooral aandacht besteed aan crisissituaties en kan er minder preventief gewerkt worden. Mogelijke oplossingen zijn het vrijmaken van meer middelen, het inzetten op preventie, empowerment van de jongeren en zijn omgeving en het activeren van de nulde lijn. Een vertrouwenspersoon en het versterken van het netwerk van de jongere kan helpen. Evenals het sneller doorverwijzen naar de intersectorale toegangspoort.

De jongeren stappen niet snel naar de hulpverlening. Ze proberen zelf hun problemen op te lossen of menen dat deze onoplosbaar zijn. Jongeren die in een andere cultuur opgroeien voelen zich genoodzaakt om het probleem binnenskamers te houden. Jongelui zullen de hulpverlening verder niet inschakelen omdat ze zich schamen of de interventie van een psycholoog te ingrijpend vinden of de organisaties eenvoudigweg niet of onvoldoende kennen.

Om hieraan tegemoet te komen, kan ervoor gezorgd worden dat jongeren de hulpverlener kennen en vertrouwen. De hulpverlener kan plaatsgericht werken en activiteiten met de jongeren doen, vanuit een open houding de jongere stimuleren om te praten en dan met aandacht luisteren. Wijkverenigingen kunnen ingezet worden. Leraren kunnen een vorming volgen en een vak 'Jeugdhulp' doceren en kunnen zelf eerste hulp bieden bij kleinere problemen. Organisaties kunnen zorgen voor een duidelijke naam die staat voor hun opdracht en ze kunnen zich voorstellen in scholen. Jeugdhuizen en sociale huizen kunnen als infopunt dienen. Een enkel meldpunt zal de toegang eveneens vergemakkelijken. Het inzetten van media en het internet met sociale media kan helpen om de organisaties bekender te maken.

Niet alleen jongeren, maar ook een aantal jeugdwerkers, brugfiguren en hulpverleners kennen het jeugdhulplandschap onvoldoende. Dit komt omdat er in Brussel veel organisaties rond welzijn werkzaam zijn. Bovendien verandert het jeugdhulplandschap vaak en komen er steeds nieuwe (tijdelijke) projecten bij. De versnippering en de Franstalige en Nederlandstalige dienstverlening bevorderen de greep op het aanbod aan hulpverlening niet. Ook hier kan een overkoepelende website werken. Verder kunnen hulpverleners ontmoetingsmomenten organiseren en aan netwerking doen. Een instantie die als doorgeefluik dient, zou soelaas kunnen bieden.

Jongeren vinden het jammer dat – wanneer ze dan toch bij de hulpverlening belanden - ze niet altijd onmiddellijk geholpen kunnen worden. Isolement en anderstaligheid kunnen zowel voor de hulpvrager als de hulpverlener een obstakel zijn. De toegenomen en meer complexe administratie werkt vertragend op de hulpverlening en kan zelfs verhinderen dat jongeren hulp krijgen omdat de financiële ondersteuning uitblijft. Hier zou een basisinkomen, een beperkte symbolische bijdrage voor psychologische bijstand en meer info rond kortingssystemen een oplossing kunnen bieden.

Jongeren verlangen een hulpverlening waarbij ze de autonomie kunnen behouden en goed geïnformeerd worden. De hulp moet transparant zijn. Jongeren rekenen op iemand die hen naar de hulp toeleidt en een trajectbegeleider is welkom. Een nauwgezette opvolging en nazorg worden gewaardeerd. In een stad als Brussel zijn een multicultureel hulpverlenend team en tolken een troef.

Organisaties werken volgens de hulpverleners onvoldoende samen omdat ze elkaar niet genoeg kennen, een andere aanpak hebben of aan protectionisme doen. Er is dus nood aan samenwerkingsverbanden, een goede interne samenwerking en een brug tussen Franstalige en Nederlandstalige diensten. Om de versnippering van projecten tegen te gaan kunnen deze projecten ingebed worden in bestaande organisaties of kunnen bestaande projecten meer uitgewerkt worden. In elk geval moet er 'bottom-up' vanuit de noden van jongeren gewerkt worden.

Hulpverleners geven aan dat om continuïteit in de hulpverlening te krijgen er extra aandacht nodig is bij de schakelmomenten van twaalf jaar en achttien jaar. Bovendien zou de leeftijdsgrens van een 'volwassene' in de jeugdhulp tot vijfentwintig jaar opgetrokken kunnen worden. In sommige organisaties binnen de jeugdhulp kan men hier al enigszins flexibel mee omgaan. Wanneer de jongere geen recht meer heeft op hulp zou er een degelijk netwerk voor hem/haar moeten klaarstaan.

De meeste van deze voorstellen komen van de hulpverleners en brugfiguren die geïnterviewd werden tijdens project Toegang. Ze waren bereid tot een interview en dachten actief na over de mogelijke knelpunten en verbeteringen naar toegankelijkheid van de jeugdhulp toe. Dit toont aan dat ze zeer betrokken zijn, open staan voor verandering en naar de beste hulpverlening streven.

De job van een hulpverlener of brugfiguur is echter niet evident. Er is vaak sprake van een groot verloop, wat de continuïteit van hulp naar jongeren en/of hun gezin toe kan bemoeilijken.

"De jobs van jeugdwerkers en leerkrachten moeten vergemakkelijkt en aantrekkelijker gemaakt worden. Je hebt daar veel doorzettingsvermogen voor nodig. Ik ben vaak willen weggaan op al die tijd dat ik hier werk. (...) Ik heb een contract van onbepaalde duur, maar veel collega's werken met bepaalde duur en dan is het makkelijk om tussendoor een simpele en beter verloonde job te gaan doen. Terwijl er veel energie nodig is voor deze jongeren, veel volk ook."

Bovendien wordt een hulpverlenende organisatie gedragen door zijn werknemers en is het belangrijk dat deze werknemers zich gesteund voelen. Iemand uit de stuurgroep gaf aan dat ze bij aanwerving van personeel in de eerste plaats niet kijkt naar het diploma of de werkervaring, maar de juiste attitude en een bepaald engagement ten aanzien van jongeren en hun omgeving. Een jongerenwerker gaf heel mooi aan dat je organisatie staat of valt met je personeel.

Les personnes qui vont être engagées, c'est très important. C'est ça qui va faire si ça va marcher ou pas

Er gaat reeds veel goed binnen de hulpverlening en het viel me op tijdens de interviews dat men daar niet altijd bij stilstaat, de vraag naar 'good practices' kreeg het moeilijkst antwoord. Toch zijn er veel hulpverleners en brugfiguren die de jongeren vinden, die een open houding tonen, samenwerken met andere diensten, jongeren toeleiden wanneer doorverwijzing aangewezen is, zorgen voor de nodige opvolging en nazorg, hun organisatie bekender maken, jongeren en hun ouders informeren en betrekken, enz.

Men kan dus concluderen dat het belangrijk is om te investeren in het personeel van een organisatie. Daarnaast moet men zichzelf als hulpverlener en als organisatie in vraag blijven stellen zodat men kritisch blijft streven naar een betere hulpverlening en betere toegankelijkheid van deze hulpverlening. Daarbij mag men echter niet vergeten wat reeds goed loopt, zodat dit de nodige aandacht krijgt en men zich gesterkt voelt in zijn kwaliteiten.

DEEL V

BIJLAGEN

BIJLAGEN

Bijlage 1: Leidraad interviews hulpverleners RTJ

Voor de interviews van hulpverleners en brugfiguren kon men zich op deze vragen richten. Afhankelijk van de antwoorden, werden andere bijvragen gesteld of verder ingegaan op bepaalde thema's.

- Wat loopt er al goed in jullie voorziening/ werking?
- Welke positieve verhalen zijn er?
- Hoe beleef jij de toegang van jeugdhulp op dit moment?
- Wat is goede toegang tot jeugdhulp voor jou?
- Hoe zou het ideaal kunnen verlopen? Wat kan nog beter?
- Wat is er (voor jullie) nodig om jongeren en hun context goed te kunnen opvangen?
- Hoe vind JIJ jongeren of hun families die hulp nodig hebben, als zij de hulp zelf niet zouden vinden?
- Hoe ga je om met het wantrouwen dat jongeren en hun context soms hebben? Wanneer en hoe lukt het je om dat wantrouwen te doorbreken of een vertrouwensband te creëren?
- Hoe ga je om met interculturele verschillen? Bv. Weet je op welke manier je iemand wel of niet kan aanspreken binnen hun cultuur? Op welke manier ze zich op hun gemak kunnen voelen? Weet je hoe ze over hun problemen net wel of net niet kunnen praten?
- Wat kan er preventief nog gebeuren? Om te vermijden dat bepaalde situatie te ver uit de hand lopen?
- Vanwaar komen jullie aanmeldingen? Hoe komen ze tot bij jullie?
- Ken je de jeugdwerking in Brussel? Bv. Hobby's die de jongeren hebben, sportclubs, vrijwilligerswerk, activiteiten, uitstappen, enz.
- Wat verwacht je van het project Toegang? Welke aanbevelingen zou jij zelf doen?

Bijlage 2: Vragenlijst/enquête Brusselse secundaire scholen

Het Project Toegang wil nagaan hoe toegankelijk jeugdhulp is voor jongeren in Brussel. We vragen welke organisaties in Brussel jongeren kennen. Alle gegevens worden anoniem verwerkt.

Wil je kans maken op een van de 10 duotickets van Kinepolis die we onder de deelnemers verloten? Vul dan op het einde je e-mailadres in zodat we je kunnen contacteren als je gewonnen hebt. Je kan deze vragenlijst invullen tot en met 26 maart.

De enquête duurt ongeveer 5 minuten. Bedankt!

DUID AAN WELKE WEBSITE JE KENT

O Brussels Zakboekje

O Sociaal Brussels/ Bruxelles Social

O Zorgzoeker.be

O desocialekaart.be

O Geen

WELKE ORGANISATIES KEN JE OF MET WELKE HEB JE AL CONTACT GEHAD?

O Jeugdbeweging (chiro, scout of speelplein)
Ik ken deze organisatie: ja/neen
Ik heb contact gehad met deze organisatie: ja/neen
Het contact met deze organisatie was: positief/neutraal/negatief

O Sport- of cultuurorganisaties (bv sportclub, toneel, enz.)
Ik ken deze organisatie: ja/neen
Ik heb contact gehad met deze organisatie: ja/neen
Het contact met deze organisatie was: positief/neutraal/negatief

O Jeugdhuizen bv. WMKJ Foyer, Chicago, La "J", enz.
Ik ken deze organisatie: ja/neen
Ik heb contact gehad met deze organisatie: ja/neen
Het contact met deze organisatie was: positief/neutraal/negatief

WELKE ORGANISATIES KEN JE OF MET WELKE HEB JE AL CONTACT GEHAD?

O D'Broej bv. Ratatouille, Chambéry, WMKJ Peterbos, Miks, VMJ: Verenging van Marokkaanse Jongeren, Centrum West
Ik ken deze organisatie: ja/neen
Ik heb contact gehad met deze organisatie: ja/neen
Het contact met deze organisatie was: positief/neutraal/negatief

O Straathoekwerk bv. JES, stadslabo, Alias, Diogenes
Ik ken deze organisatie: ja/neen
Ik heb contact gehad met deze organisatie: ja/neen
Het contact met deze organisatie was: positief/neutraal/negatief

O Vzw Cachet
Ik ken deze organisatie: ja/neen
Ik heb contact gehad met deze organisatie: ja/neen
Het contact met deze organisatie was: positief/neutraal/negatief

O CLB: centrum voor leerlingenbegeleiding
Ik ken deze organisatie: ja/neen
Ik heb contact gehad met deze organisatie: ja/neen
Het contact met deze organisatie was: positief/neutraal/negatief

O Kind & Gezin
Ik ken deze organisatie: ja/neen
Ik heb contact gehad met deze organisatie: ja/neen
Het contact met deze organisatie was: positief/neutraal/negatief

O Awel: kinder- en jongerentelefoon
Ik ken deze organisatie: ja/neen
Ik heb contact gehad met deze organisatie: ja/neen
Het contact met deze organisatie was: positief/neutraal/negatief

O JAC Brussel
Ik ken deze organisatie: ja/neen
Ik heb contact gehad met deze organisatie: ja/neen
Het contact met deze organisatie was: positief/neutraal/negatief

O CAW Brussel: Centrum Algemeen Welzijnswerk
Ik ken deze organisatie: ja/neen
Ik heb contact gehad met deze organisatie: ja/neen
Het contact met deze organisatie was: positief/neutraal/negatief

O CGG: Centrum Geestelijke Gezondheidszorg
Ik ken deze organisatie: ja/neen
Ik heb contact gehad met deze organisatie: ja/neen
Het contact met deze organisatie was: positief/neutraal/negatief

O Franstalige diensten bv. AMO: Services d'Aide en Milieu Ouvert, Planning Familial, PMS
Ik ken deze organisatie: ja/neen
Ik heb contact gehad met deze organisatie: ja/neen
Het contact met deze organisatie was: positief/neutraal/negatief

O Zelfmoordlijn
Ik ken deze organisatie: ja/neen
Ik heb contact gehad met deze organisatie: ja/neen
Het contact met deze organisatie was: positief/neutraal/negatief

O Druglijn
Ik ken deze organisatie: ja/neen
Ik heb contact gehad met deze organisatie: ja/neen
Het contact met deze organisatie was: positief/neutraal/negatief

O Meldpunt Geweld 1712
Ik ken deze organisatie: ja/neen
Ik heb contact gehad met deze organisatie: ja/neen
Het contact met deze organisatie was: positief/neutraal/negatief

O Child Focus
Ik ken deze organisatie: ja/neen
Ik heb contact gehad met deze organisatie: ja/neen
Het contact met deze organisatie was: positief/neutraal/negatief

O Kinderrechtswinkel
Ik ken deze organisatie: ja/neen
Ik heb contact gehad met deze organisatie: ja/neen
Het contact met deze organisatie was: positief/neutraal/negatief

O Teleblok
Ik ken deze organisatie: ja/neen
Ik heb contact gehad met deze organisatie: ja/neen
Het contact met deze organisatie was: positief/neutraal/negatief

O Jongerenadviseurs
Ik ken deze organisatie: ja/neen
Ik heb contact gehad met deze organisatie: ja/neen
Het contact met deze organisatie was: positief/neutraal/negatief

Ik wil nog iets zeggen (niet verplicht):

.....

.....

.....

Hulporganisaties zijn voor mij meer toegankelijk als

.....

.....

.....

(schrijf hier wat volgens jou beter kan)

Ik wil graag nog iets anders vertellen (niet verplicht):

.....

.....

.....

Ik ben een meisje / vrouw / jongen / man

Ik ben:

- O jonger dan 12 jaar
- O 12 tot en met 15 jaar
- O 16 jaar tot en met 18 jaar
- O 18 tot en met 25 jaar
- O ouder dan 25 jaar

Ik woon in

- O Brussel centrum
- O Haren
- O Laken
- O Neder-Over-Heembeek
- O Anderlecht
- O Ukkel
- O Vorst
- O Sint-Gillis
- O St-Agatha- Berchem
- O Sint-Jans-Molenbeek
- O Koekelberg
- O Ganshoren
- O Jette
- O Schaarbeek
- O Evere
- O St-Joost-Ten-Node
- O Etterbeek
- O Elsene
- O Sint-Lambrechts-Woluwe
- O Sint-Pieters-Woluwe
- O Oudergem
- O Watermaal-Bosvoorde
- O Andere: .....

Ik zit in de

- O 1e graad
  A stroom / B stroom
- O 2e graad
  ASO / TSO / BSO / KSO
- O 3e graad
  ASO / TSO / BSO / KSO
- O Andere (leg uit): .....

Ik ben OF (een van) mijn ouders is/zijn afkomstig uit:

- O België
- O Uit een ander Europees land (niet België)
- O Een land buiten Europa

Mijn e-mailadres is (vul dit in als je graag kans maakt op een duo filmticket van Kinepolis):

.....

Zit je met vragen of problemen dan kan je gratis en anoniem terecht bij:

- **Awel**
  (awel.be, tel.: 102)
- **Child Focus**
  (childfocus.be, tel.: 116 000)
- **CLB**
  (clbchat.be)
- **JAC Brussel**
  (jacbrussel.be, tel.: 02/486.26.80)
- **Meldpunt Geweld**
  (1712.be, tel.: 1712)
- **Zelfmoordlijn**
  (zelfmoord1813.be, tel.: 1813)

BEDANKT VOOR JE DEELNAME!

Onder de vleugel genomen worden
Om nadien mijn eigen vleugels
Uit te slaan

> Didi

Het leven is een strijd
Met vallen en opstaan
Waar je soms je weg verliest
Maar zolang je blijft opstaan
En je omdraait, merk je
Dat er altijd een weg is

> Steven
#LOSTgitaar