Stuk **1539** (2007-2008) – Nr. 1

V L A A M S P A R L E M E N T

Zitting 2007-2008

6 februari 2008

GEDACHTEWISSELING

over het rapport van het Kinderrechtencommissariaat over de toegankelijkheid van de jeugdhulpverlening

VERSLAG

namens de Commissie voor Welzijn, Volksgezondheid en Gezin uitgebracht door de dames Trees Merckx-Van Goey en Anne Marie Hoebeke

Samenstelling van de commissie:

Voorzitter: de heer Luc Martens.

Vaste leden:

mevrouw Marijke Dillen, de heren Felix Strackx, Erik Tack, de dames Greet Van Linter, Gerda Van Steenberge;

mevrouw Sonja Claes, de heer Tom Dehaene, mevrouw Vera Jans, de heer Luc Martens;

de dames Margriet Hermans, Anne Marie Hoebeke, Vera Van der Borght;

de heer Bart Caron, mevrouw Elke Roex, de heer Bart Van Malderen.

Plaatsvervangers:

de heer Erik Arckens, mevrouw Agnes Bruyninckx, de heer Johan Deckmyn, mevrouw An Michiels, de heer Leo Pieters;

mevrouw Cathy Berx, de heer Paul Delva, de dames Cindy Franssen, Trees Merckx-Van Goey;

de heer Marc Cordeel, mevrouw Hilde Eeckhout, de heer Bob Verstraete;

de dames Else De Wachter, Michèle Hostekint, Els Robeyns.

Toegevoegde leden:

mevrouw Mieke Vogels;

mevrouw Helga Stevens.

INHOUD

Blz.

1. Toelichting door mevrouw Ankie Vandekerckhove, kinderrechtencommissaris, en door de heer Lieven De Rycke, onderzoeker bij het Kinderrechtencommissariaat 4
2. Bespreking 8

Bijlage: Powerpointpresentatie 13

DAMES EN HEREN,

De Commissie voor Welzijn, Volksgezondheid en Gezin hield op 4 december 2007 een gedachtewisseling over het rapport van het Kinderrechtencommissariaat over de toegankelijkheid van de jeugdhulpverlening. (Toegankelijke jeugdhulpverlening? Kinderrechtencommissariaat dossier/ Deel 1 en 2. http://www.kinderrechten.be/Content.aspx?pageAction=Detail&pagId=52135&parpagId=52388)

1. Toelichting door mevrouw Ankie Vandekerckhove, kinderrechtencommissaris, en door de heer Lieven De Rycke, onderzoeker bij het Kinderrechtencommissariaat

Mevrouw *Ankie Vandekerckhove* licht toe dat de toegankelijkheid van de jeugdhulp de voorbije jaren op twee manieren in de kijker is gekomen. Enerzijds was er een aanzienlijk aantal klachten en probleemmeldingen van gebruikers van de jeugdhulp – zowel minderjarigen als meerderjarigen – over de toegankelijkheid. Anderzijds kwam de toegankelijkheid van de jeugdhulp in de aandacht naar aanleiding van de volledige reorganisatie van de jeugdhulp. De problemen hielden niet alleen verband met de letterlijke toegankelijkheid, dus met de openingsuren, maar ook met de gevoelsmatige toegankelijkheid.

Naar aanleiding van deze vaststellingen heeft het Kinderrechtencommissariaat (KRC) enkele onderzoeksvragen gesteld. Daarbij werden vooral de minderjarige gebruikers zelf betrokken. Het onderzoek had een kwantitatief en een kwalitatief luik, waarin de jongere deelnemers een aanzet hebben gegeven tot de meest relevante vraagstelling. Een deel van het onderzoek werd uitbesteed en opgevolgd door de heer Lieven De Rycke, een deel ervan werd door het KRC zelf uitgevoerd. De resultaten zijn eerder al voorgesteld in het Vlaams Parlement. Het was vooral de bedoeling om de sectoren die bij de bevraging onder vuur lagen, tijdig van de resultaten van het onderzoek op de hoogte te brengen.

De heer *Lieven De Rycke* licht het onderzoek zelf toe. Het eerste deel van het rapport, het voorbereidende deel, werd uitbesteed aan het onderzoekscentrum Kind en Samenleving. Dat centrum heeft via gesprekken in focusgroepen uitgezocht wat kinderen verstaan onder hulpverlening in de brede zin van het woord. De basisvraag luidde: "Wat doe je als je met een probleem zit?". Op basis van die gesprekken werd er een vragenlijst geconstrueerd die terug te vinden is achteraan in deel 1 van het rapport. Die vragenlijst werd door Indigov, een commercieel bedrijf, voorgelegd aan 3000 kinderen in Vlaanderen.

Het was de bedoeling een verband te leggen met de reorganisatie van de integrale jeugdhulpverlening. Men probeerde dan ook een zo representatief mogelijke steekproef samen te stellen door, via de scholen, kinderen en jongeren te rekruteren in de netwerken rechtstreeks toegankelijke jeugdhulp. Er werd een enquête gehouden via internet, omdat die bevragingstool zeer nauw aansluit bij de leefwereld van kinderen en jongeren en omdat die werkwijze een snelle verwerking van de resultaten mogelijk maakt. De vragenlijst nam voor de kinderen van het vijfde en het zesde leerjaar gemiddeld een kwartier in beslag; voor de oudere leeftijdsgroep was ze iets uitgebreider en duurde dat ongeveer een halfuur.

Steekproeftechnisch was er een kleine oververtegenwoordiging omdat er in sommige provincies meer netwerken zijn dan in Oost-Vlaanderen waar er slechts drie zijn. Daar is een kleine statistische correctie gebeurd.

In het basisonderwijs werden ongeveer 500 kinderen bevraagd. De kenmerken van deze groep zijn terug te vinden op de slide op pagina 15. De gemiddelde leeftijd van de kinderen bedroeg elf jaar. Er waren ongeveer evenveel jongens als meisjes. Zowat één op de vijf kinderen leeft met gescheiden ouders. Zeventien percent van de kinderen is van allochtone afkomst. Deze term werd breed gedefinieerd: het gaat om alle kinderen die van buiten België afkomstig zijn. Op de vraag of kinderen zich al dan niet 'arm' voelen ten opzichte van hun leeftijdsgenoten, antwoordde ongeveer drie percent bevestigend. Ongeveer twee percent had het gevoel met een handicap door het leven te moeten. Het merendeel van de ondervraagde kinderen leeft in het landelijke gebied.

In het secundair onderwijs gebeurde de bevraging bij zowat 2500 jongeren, in een correcte verhouding naar geslacht en naar verdeling tussen algemeen secundair onderwijs (ASO), technisch secundair onderwijs (TSO) en beroepssecundair onderwijs (BSO). De gemiddelde leeftijd bedroeg vijftien jaar en de achtergrondkenmerken liggen in dezelfde lijn als bij de kinderen van het basisonderwijs.

De heer De Rycke gaat eerst in op de resultaten bij kinderen uit het basisonderwijs. Het kwalitatieve onderzoek had al uitgewezen dat kinderen niet zo snel naar de jeugdhulpverlening stappen als ze met een probleem zitten. Ze zoeken hulp in hun directe

omgeving, bij hun ouders en bij hun leerkrachten. Daarom werd gevraagd aan welke criteria een hulpverlener – ruim gedefinieerd – moet voldoen. Daaruit blijkt dat kinderen – in tachtig percent van de gevallen – pas hun probleem zullen vertellen als ze zeker weten dat die persoon hun geheim kan bewaren. Ze vinden het ook belangrijk dat ze niet uitgelachen worden en dat ze geloofd worden. Eén op twee vindt dat heel belangrijk. Opvallend is dat kinderen van gescheiden ouders meer schrik hebben of ze wel geïnteresseerde toehoorders zullen vinden. Meisjes stellen veel hogere eisen aan de vertrouwenspersoon en jongens vinden het vooral belangrijk dat ze niet worden uitgelachen. Allochtone kinderen hebben er minder vertrouwen in dat ze zullen worden geloofd.

De kennis van de hulpverlening en het contact ermee worden weergegeven in een staafdiagram. De kennis is aangegeven met groene staafjes, het contact met zwarte staafjes. De Kinder- en Jongerentelefoon is veruit het populairste medium en is bekend bij ongeveer 70 percent van de kinderen. In dalende volgorde zijn er vervolgens het centrum voor leerlingenbegeleiding (CLB) met 55 percent en het Vertrouwenscentrum Kindermishandeling met 19 percent.

Ondanks de grote bekendheid van de Kinder- en Jongerentelefoon, heeft blijkbaar slechts twee percent van de kinderen er contact mee opgenomen. Met het CLB heeft ongeveer dertien percent van de kinderen effectief contact opgenomen.

Aan de kinderen werd ook gevraagd wat ze denken dat het CLB kan doen. Daaruit blijkt dat 85 percent van de kinderen dit associeert met het medisch schooltoezicht, 80 percent meent dat men er terechtkan voor een gesprek en 66 percent denkt dat ze daar kunnen aankloppen voor een leerprobleem. Leerlingen van het zesde leerjaar brengen het CLB veeleer in verband met de studiekeuze, terwijl leerlingen van het vijfde leerjaar het eerder linken aan leerproblemen. Kinderen van gescheiden ouders hebben blijkbaar meer contact met het CLB. Kinderen van allochtone afkomst blijken een verkeerd beeld te hebben van de organisatie. Zij denken meer dan andere kinderen dat ze daar iets kunnen vertellen over het schoolgebeuren.

Aan de kinderen werd gevraagd om welke redenen ze niet naar de Kinder- en Jongerentelefoon zouden bellen. Daaruit blijkt dat 43 percent van de kinderen het moeilijk vinden een probleem zomaar over de telefoon uit te leggen aan iemand die ze niet echt kennen. Bovendien leeft de schrik dat de ouders het zullen ontdekken door de registratie van de gebelde nummers op de telefoonrekening. De conclusie is dat er nood is aan privacy en dat het noodnummer niet zichtbaar mag zijn op de factuur. Veel kinderen blijken dus niet te weten dat dit nu al het geval is en dat het bovendien een gratis nummer betreft. Op dat vlak is er dus nood aan een betere communicatie. Allicht moet ook beter uitgelegd worden dat er aan de andere kant van de lijn een vast of herkenbaar figuur zit.

Welke drempels zijn er? Blijkbaar vinden kinderen niet zo makkelijk informatie over hulp. Uit de cijfers blijkt dat 23 percent pas acht slaat op de informatie als ze met een probleem geconfronteerd worden. 31 percent twijfelt eraan of ze op zoek zouden gaan naar informatie en 27 percent gelooft stellig dat ze dat niet zouden doen, zelfs al hebben ze een probleem. 43 percent twijfelt eraan of ze informatie zouden vinden.

Zouden de kinderen van tien tot twaalf jaar naar de jeugdhulp stappen? 75 percent zegt dat ze dat niet zouden doen. Op dat vlak is de drempel dus zeer hoog. Jongens praten moeilijker over hun problemen dan meisjes en ook jonge kinderen hebben daar meer moeite mee, net als kinderen met een handicap. Ook de meer gegoede kinderen hebben het er moeilijk mee om naar de jeugdhulp te stappen.

De voornaamste reden waarom de kinderen geen beroep zouden doen op de jeugdhulp is dat ze de betrokken personen niet kennen. Ongeveer de helft van de kinderen praat niet graag over een probleem en een niet onbelangrijk deel durft niet naar de jeugdhulp te stappen. 30 percent van de kinderen heeft bovendien een probleem met mobiliteitsautonomie: ze raken er niet op hun eentje. 20 percent is bang dat de ouders het te weten zouden komen.

De conclusie voor de kinderen van het basisonderwijs is dat er weinig gebruik gemaakt wordt van de jeugdhulp en dat het CLB vooral wordt geassocieerd met medisch schooltoezicht en met leerproblemen. Positief is dat de kinderen het CLB wel zien als een aanspreekpunt waar ze eventueel terechtkunnen met een probleem. De Kinder- en Jongerentelefoon is zeer goed bekend, maar wordt blijkbaar weinig gebruikt. Het concept is duidelijk te afstandelijk. Er is dus meer communicatie nodig via vertrouwenspersonen en er is extra communicatie nodig over het bewaken van de privacy. Opvallend was dat het Vertrouwenscentrum Kindermishandeling toch al bij 20 percent van de kinderen bekend is. Voor kinderen in het basisonder-

wijs komt de hulp dus vooral uit de directe omgeving: in eerste instantie de ouders en in tweede instantie de leerkracht. Kinderen vinden het belangrijk dat ze de persoon aan wie ze een probleem vertellen, kunnen vertrouwen en dat zij zelf ernstig worden genomen.

Voor jongeren uit het secundair onderwijs werd eenzelfde analyse gemaakt. De groene staafdiagrammen geven de kennis weer en de zwarte de contactname. Daaruit blijkt dat het CLB bijna door iedereen gekend is en dan in dalende orde de Kinder- en Jongerentelefoon met 87 percent, de Drugslijn met 83 percent en de Zelfmoordlijn met 77 percent. Opvallend is dat het jongerenadviescentrum (JAC), dat zich toespitst op het welzijn van jongeren, slechts bij ongeveer 40 percent van de jongeren gekend is. Slechts 28 percent van de jongeren is uit eigen beweging in contact getreden met het CLB. De Kinder- en Jongerentelefoon haalt ook in deze leeftijdsgroep slechts 3,5 percent en ook de andere hulporganisaties worden slechts door 2 tot 3 percent van de jongeren gecontacteerd.

Het CLB is gekend door de overgrote meerderheid van de jongeren en de helft weet ook echt waar het te vinden is. Van degenen die er contact mee hebben opgenomen is slechts iets meer dan de helft echt tevreden, 22 percent is niet tevreden en 8 percent werd doorverwezen. De meeste jongeren stappen naar het CLB voor een gesprek als ze ergens mee zitten. De anderen associëren het CLB vooral met het medisch schooltoezicht of met leerproblemen en minder als een mogelijkheid om ervoor te zorgen dat leerlingen iets te zeggen hebben op school.

Van de kleine fractie van de jongeren die contact opnemen met de Kinder- en Jongerentelefoon is iets meer dan de helft tevreden.

Het centrum voor algemeen welzijnswerk (CAW), het JAC en het jongereninformatiepunt (JIP) werden samen genomen in de bevraging. Slechts 20 percent van de jongeren weet waar ze die diensten kunnen vinden. Heel weinig jongeren zijn er ook echt geweest en zijn er tevreden over.

De Drugslijn en de Zelfmoordlijn zijn gekend, maar er wordt weinig contact mee opgenomen. Opvallend is dat de tevredenheid over deze diensten niet denderend is. Dat kan ook te maken hebben met het feit dat die dienstverlening niet uitsluitend op jongeren gericht is.

Op basis van de antwoorden van de jongeren heeft de heer De Rycke geprobeerd een typologie op te stellen. Hij is daarbij vertrokken van de vraag: "Wat doe je als je een probleem hebt?". Op basis daarvan heeft hij vier groepen van jongeren onderscheiden.

De eerste categorie zijn de jongeren die zeggen dat ze problemen hebben en die daadwerkelijk hulp zoeken binnen de jeugdhulpverlening. Dat gaat om 32 percent, ongeveer een derde van de bevraagde groep.

Een tweede groep, ook ongeveer een op drie, zoekt bij problemen vooral hulp in de eigen omgeving: bij ouders, leerkrachten en vrienden, want die worden steeds belangrijker. Eventueel zoeken ze op eigen initiatief hulp bij de huisarts of bij professionele hulpverleners, bijvoorbeeld bij psychologen.

Een derde groep van jongeren – ongeveer elf percent van de volledige steekproef – heeft problemen, maar blijft ermee zitten.

Ten slotte is er de groep jongeren – ongeveer 27 percent – die probleemloos door het leven gaan.

Om een ander beeld te krijgen, heeft de heer De Rycke de jongeren ook nog op een andere manier gesorteerd. Van de jongeren die problemen hebben, zoekt ongeveer 45 percent hulp binnen de jeugdhulpverlening en ongeveer 40 percent in de eigen omgeving. 15 percent van de jongeren blijven met hun problemen zitten.

Hij heeft ook geprobeerd om de verschillende groepen enigszins te karakteriseren. De eerste groep van 32 percent die hulp zoekt in de jeugdhulp, is gemiddeld vijftien tot zestien jaar oud. Gemiddeld zijn ze dus ouder dan de andere jongeren. De kans is groter dat ze met gescheiden ouders leven en dat ze thuis financiële problemen kennen. Ze zitten ook vaker in een beroepsopleiding. Ze zoeken zelf hulp, vooral als het probleem ernstig wordt. In vergelijking met de andere drie groepen, zijn ze minder geneigd om een beroep te doen op de omgeving. Ze zoeken verhoudingsgewijs minder informatie en hebben meer vertrouwen in de jeugdhulpverlener.

Ze twijfelen wel om onmiddellijk contact op te nemen. Ze zitten ook met de vraag of hun probleem wel ernstig genoeg is, maar door aanmoediging of doorverwijzing vanuit de omgeving doen ze het uiteindelijk toch. Niettemin betwijfelt de helft van deze groep of de jeugdhulpverlening hen zal kunnen helpen. Hun verwachtingen zijn echter realistisch. Ze verwachten geen pasklare oplossing, wel dat ze hun probleem kunnen bespreken met de jeugdhulpverle-

ner en dat ze, met advies en informatie, zelf zullen kunnen beoordelen wat er verder dient te gebeuren. Deze jongeren hebben de meest positieve houding tegenover de jeugdhulpverlening omdat ze er ervaring mee hebben. In hun zoektocht naar hulp, hebben ze blijkbaar wel moeite met de toegankelijkheid, en in het bijzonder met de openingsuren. In één geval op drie blijkt dat de openingsuren niet aangepast zijn aan de noden. Ook de bereikbaarheid vormt voor 43 percent van de jongeren een knelpunt.

De tweede groep, die vooral hulp zoekt in de eigen omgeving is gemiddeld vijftien jaar oud, dus iets jonger dan de eerste groep. Deze jongeren volgen iets vaker ASO. De kans is iets groter dat ze van Belgische origine zijn en dat ze in een landelijk gebied wonen. In verhouding tot de andere groepen hebben ze een minder goede band met hun ouders. Dat laatste heeft te maken met het feit dat de ouders minder beschikbaar zijn, omwille van hun werk of omdat ze gescheiden zijn. Voor 87 percent van de jongeren zijn vrienden heel belangrijk. Dat is het hoogste percentage van alle groepen. Ook de familie en de professionele hulpverleners, waaronder de huisarts, blijken zeer belangrijk. In verhouding tot de andere groepen gaan deze jongeren veel actiever op zoek naar informatie. Ze geven aan dat dit niet evident is. Ze betwijfelen of de informatie die ze vinden via websites of andere kanalen, wel correct is. Ze twijfelen er ook aan of de hulpverlening – die ze overigens nog niet hebben opgezocht – hen wel zou kunnen helpen. Hun verwachtingen zijn realistisch. Ze praten graag over hun problemen met hun omgeving en ze vragen ook advies en informatie. Ook in deze groep heeft ongeveer een jongere op drie problemen met de openingsuren van de jeugdhulpverlening en ongeveer 45 percent met de bereikbaarheid. Deze verhoudingen zijn ongeveer dezelfde als in de eerste groep.

De elf percent van de jongeren die zeggen dat ze problemen hebben, maar dat ze daarvoor niet te rade gaan bij hun eigen omgeving of bij de professionele hulpverlener, zijn gemiddeld nog iets jonger. Het gaat vooral om de veertienjarigen. Misschien is de jeugdhulpverlening niet echt aangepast aan die groep. De jongeren zijn iets vaker van allochtone afkomst, krijgen iets vaker te maken met financiële problemen, ze volgen iets vaker technisch of beroepsonderwijs en ze vinden dat ze hun problemen zelf moeten oplossen. Vaak hebben ze minder inzicht in hun problemen. Ze denken dat ze alleen staan met hun moeilijkheden. Ze durven er meestal niet over te vertellen. Vaak beseffen ze niet hoelang ze met een probleem rondlopen of dat er eigenlijk wel oplossingen mogelijk zijn voor hun probleem. Bij de vraag naar potentiële hulpverleners wordt binnen deze groep vaker – in elf percent van de gevallen – geantwoord dat ze niemand hebben bij wie ze met hun probleem terechtkunnen. Slechts 55 percent van deze jongeren geeft aan dat ze bij hun ouders terechtkunnen, terwijl dat binnen de andere groepen 85 of 90 percent is. Ze hebben ook vaker een stereotiep negatief beeld van de jeugdhulpverlening: ze zijn er vaker van overtuigd dat die hen niet zal kunnen helpen. Ze zoeken ook amper iets op. Ze geven blijk van een soort van aangeleerde hulpeloosheid. Op het internet zoeken ze soms wel iets op. Dat blijkt voor jongeren een zeer belangrijk kanaal te zijn. Het is dus belangrijk om in dat medium te investeren. De verwachtingen van deze groep zijn wel naïever. Ze verwachten concrete oplossingen als ze een vraag stellen. Ook zij zien – hypothetische – problemen met de openingsuren en met de bereikbaarheid van de dienstverlening.

De laatste groep, de jongeren zonder noemenswaardige problemen, zijn gemiddeld het jongst. Doorgaans gaat het om de twaalf- of dertienjarigen. Ze hebben de kleinste kans om in een gescheiden gezinssituatie op te groeien, kennen minder financiële problemen, hebben een goede band met ouders en omgeving en hebben er ook geen moeite mee om over problemen te praten. Ze blijken ook vrij veel vertrouwen te stellen in de jeugdhulpverlening, hoewel meer dan de helft van deze groep – 52 percent – denkt dat de hulpverlening hen toch niet zou kunnen helpen als ze een probleem zouden hebben. Ze koesteren vrij realistische verwachtingen, maar ook zij erkennen dat er problemen zijn met de toegankelijkheid van de jeugdhulpverlening. Weliswaar ligt het percentage hier iets lager.

Er zijn dus drempels naar de jeugdhulpverlening. De kennis ervan blijft vrij beperkt. De jongeren kennen in het beste geval de Kinder- en Jongerentelefoon, het CLB en in mindere mate het JAC. Dat blijft echter beperkt tot naambekendheid. De jongeren nemen er geen contact mee op. Daarom is het belangrijk om meer te investeren in bekendmaking. Daarbij moet een goede mix van communicatiemiddelen worden gehanteerd, met een belangrijke plaats voor het internet. Er moet ook belang worden gehecht aan anonimiteit, vooral ten behoeve van de derde groep, de groep van jongeren die het zeer moeilijk hebben om met hun probleem naar buiten te komen.

De vraag werd ook gesteld of het een goed idee zou zijn om de hulp meer bij de jongeren te brengen, in het bijzonder door hulp aan te bieden binnen de scholen. Uit de cijfers blijkt dat het CLB niet zo populair is. Misschien is dat dus niet zo'n goed idee.

De jongeren die al ervaring hebben met de jeugdhulpverlening vinden dat echter wel een goed idee, op voorwaarde dat het gaat om schoolgerelateerde en leerprobleemgerichte hulp. Problemen die zich in de privésfeer situeren, houden ze liefst buiten de schoolomgeving. Ze zijn bang dat een en ander hun medeleerlingen, leerkrachten of ouders ter ore zou komen. Vooral meisjes zijn daar zeer gevoelig voor.

Ook aan de bereikbaarheid moet worden gewerkt. Vooral meisjes kampen vaak met een kleinere mobiliteitsautonomie. Ook de openingsuren 's avonds en in het weekend moeten worden verruimd.

Het imago van de jeugdhulpverlening is niet zo gunstig. Amper 35 percent van de jongeren is van oordeel dat de jeugdhulpverleners voldoende deskundig zijn. Het is nochtans algemeen bekend dat jeugdhulpverleners zeer bekwaam zijn, maar blijkbaar zijn de jongeren daar niet van overtuigd. De jongeren uit de eerste groep vinden dat de hulpverleners veel meer begrip moeten tonen voor de leefwereld van de jongeren. Aan dat imago moet zeker gesleuteld worden.

Vooral de jongeren uit de derde groep zijn bang om een probleem te uiten. De jeugdhulpverlener moet daarom meer communiceren en zijn objectiviteit uitstralen. Jongeren zijn daar niet van overtuigd. Migranten blijken extra terughoudend te zijn om de stap naar de hulpverlening te zetten. Zij verwachten dat ze anders zullen worden bekeken en dat ze minder respectvol zullen worden behandeld.

De hulpverleners moeten dus meer aangeven dat ze interesse hebben voor de leefwereld van jongeren. Ze mogen geen enkel taboe uit de weg gaan, vinden vooral jongens en oudere jongeren. Ze mogen niet belerend overkomen en ze moeten de jongeren de tijd geven om hun verhaal te doen en hen met het nodige respect bejegenen. Er is ook gevraagd of het uiterlijk en de leeftijd belangrijk zijn. Dat speelt blijkbaar niet echt mee. Ook het geslacht is niet cruciaal, hoewel meisjes het liefst bij een vrouwelijke hulpverlener terechtkunnen. De hulpverlener moet dus vertrouwen uitstralen en de jongeren ernstig nemen. Vooral bij de jongere kinderen, de twaalf- tot dertienjarigen, leeft een panische angst om uitgelachen te worden. Daaromtrent is dus communicatie nodig.

Naar aanleiding van deze resultaten kan de jeugdhulpverlener dus het best getypeerd worden als een professionele kameraad. Meisjes vinden het ook belangrijk dat ze telkens met dezelfde begeleider te maken krijgen. Jongens willen meer greep houden op het proces en te allen tijde geïnformeerd blijven.

Kan de manier van communiceren de drempel verlagen? Jongeren – en vooral de meisjes – geven aan dat een persoonlijk gesprek de eenvoudigste manier is om met een probleem naar buiten te komen. Lagergeschoolden en migranten hebben daar meer problemen mee.

Kan de toegankelijkheid verhoogd worden door de werkruimte aan te passen aan de leefwereld van de jongeren? Daarop wordt grotendeels affirmatief geantwoord, hoewel nuancering nodig is. Het lijkt vooral belangrijk bij de eerste stap naar de hulpverlener. Wanneer men eenmaal ervaring heeft met de jeugdhulpverlening, wordt dat minder belangrijk.

Binnen de communicatiemix wordt het chatten steeds belangrijker, maar dat is ontzettend oppervlakkig en soms ook heel onbetrouwbaar. Het blijkt wel zeer belangrijk voor jongeren met een handicap, ook omwille van de anonimiteit. De telefoon is veel minder populair ondanks de anonimiteit en ondanks het feit dat de communicatie mondeling verloopt in plaats van schriftelijk. Een nadeel is dat men de andere persoon niet ziet. Het valt op dat migranten dat wél weten te waarderen. Mail blijkt verrassend genoeg het minst populair te zijn. Het is immers onpersoonlijk en er is geen directe reactie.

2. Bespreking

Mevrouw *Vera Van der Borght* vindt het boeiend te vernemen hoe jongeren tegen hulpverlening aankijken. Wat voor de ene een deur is, is voor de andere blijkbaar een drempel. Vooral het eigen karakter van de jongere speelt daarin een grote rol, naast de omgeving en de hulpverlener zelf. Blijkbaar hechten alle jongeren belang aan de ervaringsdeskundigheid van de hulpverlener.

Volgens mevrouw Van der Borght moet er werk worden gemaakt van de informatieverstrekking. Het verbaast haar dat zo weinig jongeren van meer dan twaalf jaar de diverse hulpverleningsvormen kennen. Van jongeren van minder dan twaalf jaar verbaast haar dat niet, omdat de drempel op die leeftijd ontzettend groot is. Die groep zoekt eerder hulp in de directe omgeving of op school. Dat het JAC zo weinig gekend is bij de groep van twaalf jaar of ouder verbaast haar wel, aangezien het JAC specifiek op die

doelgroep gericht is. Het CAW is bij de jongeren niet gekend, maar er zijn ook heel wat volwassenen die dat niet kennen.

Ze besluit dat de drempel voor elke leerling anders ligt. Ze leidt dat ook af uit wat leerlingen zeggen over het CLB, de Kinder- en Jongerentelefoon en het JAC. De overheid heeft volgens haar alleen vat op de hoeveelheid informatie die wordt verstrekt en op de manier waarop dat gebeurt. De overheid moet duidelijk maken wie wat doet, wat men mag verwachten. De jongeren zelf moeten worden betrokken bij het beslissingsproces. Vooral het feit dat er bij de hulpverlening een beroepsgeheim geldt, moet beter worden gecommuniceerd.

De hulpverleners moeten openstaan voor de jongeren en moeten hun vertrouwen wekken. Dat is een cruciale voorwaarde opdat jongeren de stap naar de hulpverlening zouden zetten. Informatie uit ervaringsdeskundigheid is meer waard dan brochures. De wijze waarop men formuleert dat men voor jongeren openstaat is eveneens fundamenteel. Ze vraagt zich af of de scholen geen geschikte locatie kunnen zijn voor een meldpunt waar kinderen terechtkunnen, bijvoorbeeld op woensdagnamiddag. Dat zou volgens haar een minder grote stap zijn voor de jongeren. Is dit onderzocht?

Ze stelt vast dat 22 percent van de jongeren ontevreden is over de dienstverlening van de CLB's. Is er daarvoor een specifieke reden? Is daar verder onderzoek naar verricht?

Mevrouw *Anne Marie Hoebeke* is van oordeel dat het vertrouwen en het beroepsgeheim twee essentiële elementen zijn. Door dat laatste element weten jongeren zich beschermd bij degene aan wie ze hun problemen toevertrouwen. Jaren geleden, toen ze zelf nog in het onderwijs werkzaam was, stelde ze vast dat jongeren door een vertrouwensleerkracht of door de studiemeester uit de klas gehaald werden als de CLB's weet hadden van gezins- of drugsproblemen. De CLB-medewerkers wachtten dan in een apart lokaal. Zo werden deze jongeren al gestigmatiseerd vóór ze aan hulpverlening toekwamen. Dat was de primaire klacht.

Ze is zich ervan bewust dat men binnen bepaalde lessenpakketten of bij bepaalde leerkrachten problemen kan aankaarten en een venster kan openen naar de bestaande mogelijkheden. Inzake de informatieverstrekking en de omkadering voor de vijftien- tot achttienjarigen is er een vacuüm. Welzijn en onderwijs spelen elkaar de bal toe. Ze vindt dat men, met de hulp van de respectieve ministers, en in overleg tussen beide commissies, moet uitmaken hoe jongeren met hun persoonsgebonden vragen naar de juiste hulpverlener kunnen worden toegeleid. Mevrouw Hoebeke meent dat jongeren wel weten waar ze terecht kunnen voor concrete vragen over stoppen met leren of van thuis weggaan en bij het openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn (OCMW) aankloppen. Daarvoor gaan ze bijvoorbeeld naar het JAC. Een essentiële vraag is volgens haar wat het hoorrecht inhoudt als ze bij vader of moeder zijn en door een rechter gehoord moeten worden. Het antwoord daarop vinden ze niet bij het JOC (jongerenontmoetingscentrum) of het JAC.

Mevrouw Hoebeke haalt het voorbeeld aan van een kind dat het slachtoffer was van misbruik. Van haar veertien tot haar zeventien jaar kon ze daar nergens mee terecht. Door het CLB werd ze doorverwezen naar een centrum voor geestelijke gezondheidszorg (CGGZ) en ten slotte kwam ze bij haar terecht. Ze vindt het onbegrijpelijk dat zoiets niet gedetecteerd wordt, ten gevolge van de gebrekkige werking van de bestaande dienstverlening.

Ze beklemtoont nogmaals dat men, via overleg tussen welzijn en onderwijs, ter zake een nieuwe rol moet toekennen aan de CLB's, om aldus voor de jeugd een directere deur naar hulp te openen.

Mevrouw *Trees Merckx-Van Goey* stelt dat iedereen blij is met het onderzoek dat polst naar de belevingswereld van jongeren inzake hulpverlening.

Ze weet dat het onderzoek tijdens een studiedag werd toegelicht. Ze wil weten of het onderzoek ook aan een ander publiek werd toegelicht en wie er al op het onderzoek heeft gereageerd, hetzij algemeen hetzij specifiek. Ze vraagt zich ook af of er al conclusies getrokken zijn uit het onderzoek.

In dit geval is het onderscheid tussen kennis en informatie volgens haar duidelijk. Blijkbaar maken jongeren geen gebruik van de bestaande knowhow. Ze wil weten of de heer De Rycke mogelijkheden ziet voor verbetering in de respectieve sectoren. Ze ziet heil in een breder overleg tussen diverse sectoren, onder meer onderwijs, welzijn en jeugdwerk. Er is een extra duwtje nodig om jongeren de weg naar de hulpverlenende instanties te wijzen.

Er is een opdeling gebeurd in leeftijdsgroepen. Men mag niet alle kinderen over dezelfde kam scheren. De leeftijd van twaalf jaar is volgens haar een kantelmoment. In het decreet op de Rechtspositie van minder-

jarigen is er ook gekozen voor die leeftijd. Voorheen hanteerden de CLB's veertien jaar als kantelmoment en niet twaalf jaar. Als dat echt de kantelleeftijd is, dan moet dit volgens haar ook aangehouden worden in het decreet op de Rechtspositie.

Mevrouw Merckx wil nog weten hoe het rapport wordt opgevolgd. Een van de oplossingen is een verwijzing naar een netwerk integrale jeugdhulp. Komt er van daaruit al enige reactie?

Hoewel het CLB kan gelden als de meest toegankelijke instantie voor jongeren, blijven de openingsuren een probleem. Bovendien zit er niet in elke school een CLB. Hebben de jongeren in het onderzoek de indruk dat het aanbod onvoldoende is? De beleidsmakers maken vaak die vertaalslag omdat ze redeneren in termen van wachtlijsten en van voldoende of onvoldoende aanbod.

In zijn antwoord op haar vraag over de bereikbaarheid van de CLB's vertelde minister Vandenbroucke dat hij niet op een systematische manier gegevens ontvangt over de vragen waarmee leerlingen bij het CLB komen aankloppen. Alleen in de jaarverslagen van de CLB's wordt naar die vragen verwezen. De minister stelde ook dat een goede registratie cruciaal is en dat daaraan wel gewerkt wordt. Mevrouw Merckx-Van Goey wil weten of de heer De Rycke daarover al iets vernomen heeft. Professor Karine Verschueren zou bezig zijn met een onderzoek rond de klantentevredenheid bij de CLB's en met het ontwikkelen van een instrumentarium om dat te meten. Het onderzoek zou in het najaar klaar zijn. De minister zou ook met het Kinderrechtencommissariaat overleggen over de plaats van de CLB's in het onderzoek. Mevrouw Merckx wil weten of dat al gebeurd is.

Ze wil ook weten of men het rapport al bekeken heeft in het kader van de integrale jeugdhulp. Ze heeft immers de indruk dat de minister dat nogal makkelijk van zich afschuift. Zij vindt het essentieel dat er voldoende overleg wordt gepleegd tussen de beleidsverantwoordelijken en tussen de diverse betrokken commissies. Zo kan er een breder draagvlak worden gecreëerd voor een toegankelijke jeugdhulpverlening. Daarvan hangt de vooruitgang in dit dossier af. Ze acht het mogelijk dat het parlement het voortouw neemt om een grote stap voorwaarts te zetten. Dat is nodig voor de jongeren zelf maar ook voor de hulpverleners. Kinderen en jongeren blijken nog steeds veel vertrouwen te stellen in hun onmiddellijke omgeving. Omwille van de preventieve werking zou het goed zijn om ook aan de ouders en aan de hulpverleners af en toe een schouderklopje te geven.

De heer *Bart Van Malderen* spreekt zijn waardering uit voor dit onderzoek. Het heeft immers de doelgroep van bepaalde initiatieven, instellingen en individuele hulpverleners bevraagd over hun reële ervaringen en niet in functie van doelstellingen die door een externe groep bepaald, gemeten en opgelijst werden. De gehanteerde werkwijze houdt per definitie een zekere subjectiviteit en een aantal vooroordelen in. Die vooroordelen zijn blijkbaar van kindsbeen af aanwezig. Sommige jongeren motiveren hun keuze eigenlijk met een vooroordeel. Ze gaan ervan uit dat ze toch geen oplossing zullen vinden in de georganiseerde hulpverlening.

Er is nood aan een gerichte communicatie. Er zijn veel initiatieven, maar de jeugd vindt blijkbaar de juiste ingangsdeur niet. Los van de hulpverlening bestaan er heel wat communicatie-initiatieven, bijvoorbeeld via onderwijsnetten, via het onderwijs in zijn geheel en via steden en gemeenten. Zo kent Dendermonde de zogenaamde Tettergazet, die overal wordt opgevoerd. Hij vraagt zich af of het geen optie kan zijn voor de georganiseerde hulpverlening om daarvoor modules aan te leveren, veeleer dan te investeren in eigen communicatiemiddelen. Wellicht zou dat voor de jongeren meer duidelijkheid bieden. Voor deze leeftijdsgroep is het chatten blijkbaar het meest aangewezen, maar ook het minst ontwikkelde communicatiemiddel.

Hij meent dat de groep die op geen enkele vorm van hulpverlening een beroep doet, het meest aandacht moet krijgen. Dat blijkt leeftijdsgebonden te zijn. Hij heeft niet uit het onderzoek kunnen opmaken of die groep, behalve het leeftijdskenmerk, nog andere gemeenschappelijke problemen kent. Neemt het niet vinden van gepaste hulp misschien toe naargelang men bepaalde problemen ervaart? Op dat vlak is misschien bijkomend onderzoek mogelijk.

Het lijkt hem ook nuttig na te gaan wat die groep precies nodig heeft aan openingsuren en bereikbaarheid. Dat wordt vaak extern bepaald, bijvoorbeeld op basis van het arbeidsrecht, zonder rekening te houden met de noden van de doelgroep.

Er zijn dus veel initiatieven, maar er is nood aan afstemming en misschien ook aan een doorgedreven onderzoek naar blinde vlekken, zowel in functie van leeftijd als in functie van deelaspecten die door het huidige aanbod niet worden gedekt.

Mevrouw *Ankie Vandekerckhove* merkt op dat men dit onderzoek moet nemen voor wat het is. Men heeft de jongeren niet gevraagd naar de oplossing voor

bepaalde problemen. Op de vragen die werden gesteld kan dit onderzoek alleen geen antwoorden bieden.

Het onderzoek gaat over de beleving van de jongeren. Het stemt de overheid ongemakkelijk omdat het niet meteen duidelijk is wat zij daaraan kan doen. De gebruikers geven wel een aantal criteria mee aan de overheid – meer aan de uitvoerende macht dan aan decreetgever – om te beslissen of nieuwe projecten of methodieken al dan niet zullen worden ondersteund. Het lijkt haar logisch dat allerlei nieuwe vormen van vindplaatsgericht aanbod en 'outreaching' wenselijk zijn, veel meer dan de vooraf uitgedachte systemen van hulp. Het onderzoek toont ook aan hoe belangrijk goede informatie over het beroepsgeheim wel is. Het moet duidelijk zijn dat de hulpverleners bekend zijn met de jongerenculturen. Daarbij heeft ze het niet over etnische achtergronden. De overheid kan in het onderzoek dus wel enige houvast vinden om te bepalen welke richting ze wil uitgaan met de integrale jeugdhulp. Jongeren hebben in dit onderzoek eigenlijk al aangegeven welke richtingen er moeten worden afgesloten en welke er moeten worden gestimuleerd. Of het onderzoek bruikbaar is voor het parlement is een andere vraag. Als men de jeugdhulp uitdenkt, is het belangrijk te weten wat de jongeren zorgen baart. De integrale jeugdhulp heeft altijd het gebruikersperspectief en de participatie centraal gezet. Daarmee moet men dus aan de slag.

Het onderzoek is breed verspreid binnen de sector. De sector zelf heeft gevraagd naar bijkomende toelichtingen, onder meer binnen de regionale vorming. Men is ook al begonnen met projecten rond communicatie, onder meer met draaiboeken over hoe men zich het best kan opstellen in de nulde en de eerste lijn. De bevraging ging immers vooral over die hulpverlening.

Er is een verschil tussen het kennen van voorzieningen en diensten en er gebruik van maken. Dat is volgens haar evenwel niet eigen aan kinderen en jongeren. Daarbij verwijst ze naar het borstonderzoek bij vrouwen.

Ze is blij met de opmerking dat er een link moet worden gelegd tussen de commissie Welzijn, de commissie Onderwijs en zelfs de commissie Jeugd. De jongeren hebben geen boodschap aan de onderlinge bevoegdheidsverdeling van die commissies. Ze denkt bijvoorbeeld aan het ideeëngoed rond de brede school. Dat project wordt al lang vermeld in beleidsplannen, maar het wordt nog niet echt uitgevoerd. Alle kinderen gaan naar school. Iedereen weet dat er vertrouwenspersonen zijn op school. Het nadeel is dat de school niet in dezelfde mate privacybescherming biedt als de hulpverlening. In het concept brede school worden wel veel bruggen geslagen naar de gespecialiseerde hulpverlening zoals de Kinder- en Jongerentelefoon en het JAC. De brede school is veeleer een informeel forum waar kinderen en jongeren terecht kunnen. Precies die initiatieven zijn volgens de kinderrechtencommissaris ondersteuning waard. Er werd al een eerste aanzet gegeven door de CLB's te betrekken bij de integrale jeugdhulp. Dat is echter de minder sterke poot. Het zal wellicht nog een tijdje duren eer de tussenschotten verdwijnen. Het onderzoek heeft uitgewezen dat het voor de gebruiker heel belangrijk is te weten wie precies wat doet en hoe de afstemming gebeurt.

Er is aan de bevraagde groep alleen gevraagd of ze ontevreden waren, zonder specificatie van de reden daarvoor per voorziening. In het kader van de ombudswerking krijgt de kinderrechtencommissaris bijvoorbeeld wel klachten binnen over het feit dat het CLB soms informatie doorgeeft aan de ouders. Ze veronderstelt dat het kabinet meer informatie kan geven over de projecten die werden opgezet op basis van deze informatie. Onder meer op basis van dit onderzoek zou er een draaiboek worden uitgewerkt. Men houdt dus wel degelijk rekening met de zaken die kunnen worden gebruikt door de integrale jeugdzorg.

Over de leeftijdsgrens van twaalf jaar kan een eindeloze discussie worden gevoerd. Die leeftijdsgrens is niet uit de lucht gegrepen. Het decreet Rechtspositie is niet alleen gebaseerd op belevingsonderzoek, maar ook op de consequenties van bestaande juridische normen. Dat gaat onder meer over het spreekrecht bij de jeugdrechtbank en over het afstammingsrecht. De vraag of de juridische norm de pedagogische volgt of omgekeerd, is het verhaal van de kip en het ei. Het grote voordeel dat zij ziet in het decreet Rechtspositie is dat het de combinatie maakt van een indicatieve grens van twaalf jaar met uitwijkmogelijkheden naar boven en naar beneden. Er is een weerlegbaar vermoeden. Een jongere van minder dan twaalf jaar kan aantonen dat hij wel bekwaam is en de hulpverlening kan argumenten aanhalen waarom een vijftienjarige toch nog niet bekwaam is. In de adoptiewetgeving is die grens wel absoluut.

Mevrouw *Anne Marie Hoebeke* vat samen dat ook de kinderrechtencommissaris een overkoepelende

samenwerking tussen de commissies noodzakelijk acht. Mevrouw *Ankie Vandekerckhove* stelt dat zij een dergelijke samenwerking alleen maar kan vragen. Een dergelijk verzoek heeft het meeste kans op slagen als het van de commissies zelf uitgaat. Mevrouw *Anne Marie Hoebeke* voegt eraan toe dat het goed zou zijn als de onderwijssector uit zijn belerende positie zou stappen en de link met welzijn zou leggen, om aldus proactief dingen te verwezenlijken. Mevrouw *Ankie Vandekerckhove* beaamt dat.

Mevrouw *Anne Marie Hoebeke* geeft het spijbelbeleid als voorbeeld. Bepaalde scholen hanteren de regel dat er naar de ouders wordt getelefoneerd als er een vermoeden is dat de spijbelkaarten door de leerlingen worden onderschept. Als uit het contact met de ouders blijkt dat het vermoeden juist is, gaat de wijkagent thuis aanbellen en daarbij blijkt vaak dat de leerling gewoon thuis is. In bepaalde periodes worden sommige cafés in Aalst systematisch gecontroleerd. Dat levert resultaten op. In dergelijke situaties zouden de leerlingen moeten kunnen worden gecontacteerd met de vraag waarom de school hen op dat ogenblik niet interesseert. De anonimiteit zou daarbij moeten gegarandeerd zijn. Daarvoor is samenwerking tussen welzijn en onderwijs nodig.

Mevrouw *Ankie Vandekerckhove* stelt dat dit onderzoek, meer aan het werkveld dan aan het beleid, duidelijk maakt wat jongeren verwachten en wat kan verbeteren. De gebruikers geven wel kwaliteitscriteria mee die de overheid kan hanteren om te beslissen of ze bepaalde zaken wil ondersteunen of niet. Ze denkt daarbij onder meer aan de jeugdadviseurs en de kinder- en jongerengidsen. Het moet voor de jongeren duidelijk zijn dat de hulpverleners wel degelijk zwijgen.

Mevrouw *Trees Merckx-Van Goey* oppert dat er in de sector van het Vlaamse welzijnswerk geen cultuur van geheimhouding heerst, terwijl dat wel het geval is in de gezondheidssector en in de justitiële sfeer. In de hulpverlening geldt wel de rechtspositie van de minderjarige, maar binnen het welzijnswerk in het algemeen is er nog geen sprake van een geheimhouding die geconsolideerd is binnen de regelgeving. Mevrouw *Ankie Vandekerckhove* repliceert dat de geheimhouding ook binnen die sector meer en meer geldt, op basis van de deontologie en na enkele vervolgingen die een voorbeeld hebben gesteld. Ze denkt daarbij aan het geval van enkele verpleegkundigen van Kind en Gezin. Er zijn in elk geval enkele kwaliteitseisen vastgelegd. Het blijft natuurlijk de vraag of iedereen zich daaraan houdt.

Op de vraag of ze naar aanleiding van dit onderzoek al gecontacteerd werd door de onderwijssector, antwoordt ze dat er nog geen formele vraag is gekomen, tenzij een recent telefoontje – waarop ze nog moet antwoorden – vanuit een CLB daarop betrekking heeft. Er is wel contact opgenomen over de stuurgroep van een CLB-onderzoek.

De verslaggevers, *De voorzitter,*

Trees MERCKX-VAN GOEY
Anne Marie HOEBEKE

Luc MARTENS

BIJLAGE:

Powerpointpresentatie

VOORSTELLING RESULTATEN



DE STEEKPROEF

AFNAME

– via scholen (alle netten) in netwerken RTJ

– onder begeleiding van een enquêteur

– internetbevraging: beveiligde link (representativiteit)

– tool Socratos: bevragings- en verwerkingstool

indigov

– 15 min. voor kinderen – 25 min. voor jongeren

– afname van 16 april tot 1 juni 2007

– verwerking op KRC

2995 KINDEREN EN JONGEREN

– alle netwerken RTJ (6 per Regio)
  – ondervertegenwoordiging O-W-Vlaanderen (3)
    – correctie naar populatie

– 519 kinderen Basisschool

  – 5de en 6de studiejaar
  – 52% meisjes – 48% jongens

  – gemiddelde leeftijd: 11 jaar (10jaar – 14jaar)

  – 20% gescheiden ouders
  – 17% van allochtone afkomst
  – 3% voelt zich armer
  – 2% heeft een handicap
  – 65% landelijk gebied

2995 KINDEREN EN JONGEREN

– alle netwerken RTJ (6 per Regio)
  – ondervertegenwoordiging O-W-Vlaanderen (3)
    – correctie naar populatie

– 2476 jongeren Secundair Onderwijs

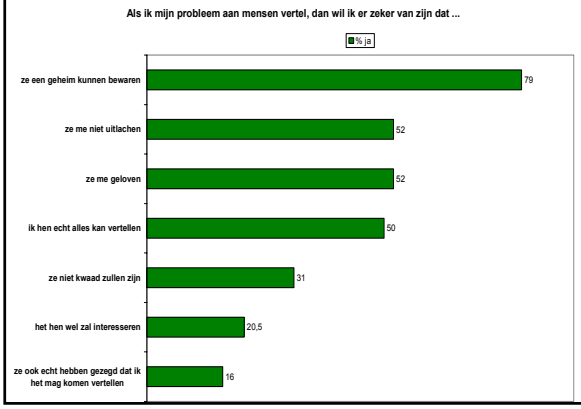
  – 37% Middenschool - 23% Aso - 20% Tso – 20% Bso
  – 48% Meisjes – 52% Jongens

  – Gemiddelde leeftijd: 15 Jaar (12jaar – 21jaar)

  – 27,5% gescheiden ouders
  – 15% van allochtone afkomst
  – 4,5% voelt zich armer
  – 4% heeft een handicap
  – 56% landelijk gebied

KINDEREN

KENMERKEN VAN DE 'HULPVERLENER'



KENMERKEN VAN DE 'HULPVERLENER'

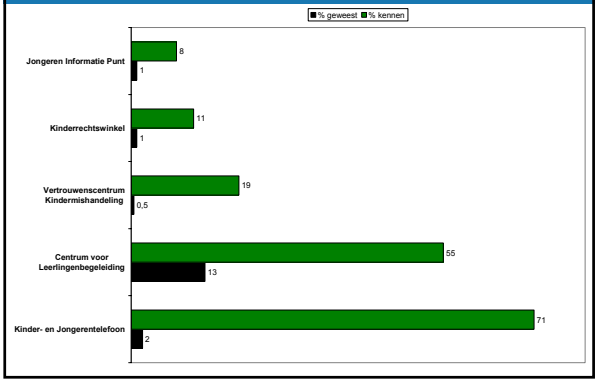
– Kinderen gescheiden ouders: schrik minder interesse

– Meisjes: hogere eisen aan persoon

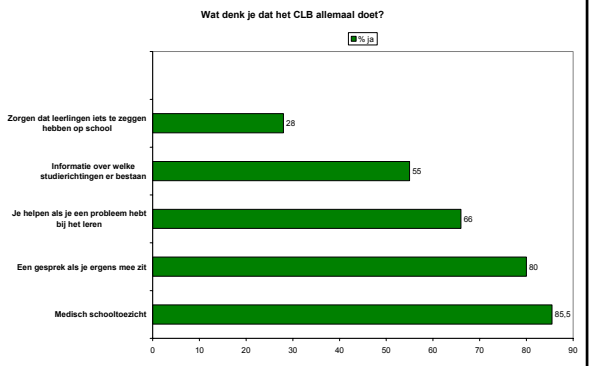
– Jongens: vooral niet uitlachen worden

– Allochtone afkomst: wantrouwen geloofd worden

KENNIS VAN EN CONTACT MET HULPVERLENINGSDIENSTEN



KENNIS VAN CLB



CONTACT MET CLB

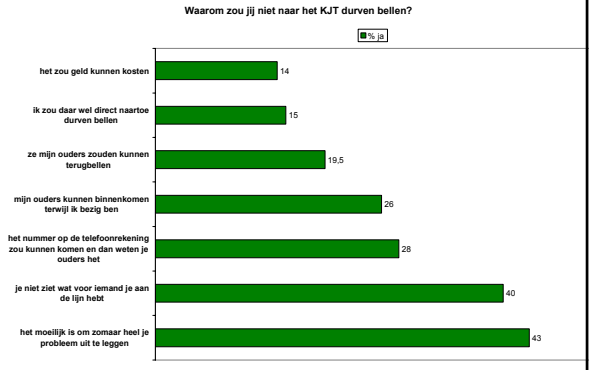
– oudste kinderen: studiekeuze

– jongste kinderen: leerproblemen

– kinderen gescheiden ouders: meer contact

– Allochtone afkomst: iets te zeggen op school

KINDER- EN JONGERENTELEFOON



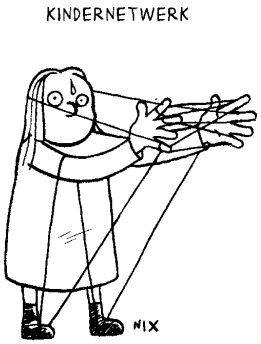
KJT

– Nood van privacy: noodnummer niet op factuur

– Nood aan communicatie:
  – noodnummer is gratis
  – noodnummer niet op factuur

– Nood aan vertrouwenspersoon: vast aanspreekpunt?

DREMPELS JEUGDHULP



GEBREK AAN INFORMATIE

– 23% let op informatie als ze met een probleem zitten
– 31% twijfelt eraan dat ze op zoek zullen gaan
– 27% gelooft niet dat ze dit zullen doen

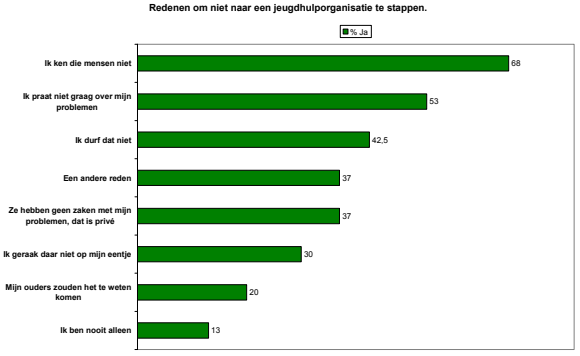
– 35% is ervan overtuigd informatie te vinden
– 43% twijfelt daaraan
– 5% is er zeker van geen informatie te vinden

NAAR JEUGDHULP STAPPEN?

– 25% zou dit doen
– 75% zou dit niet doen

HOGERE DREMPEL
– jongens : praten moeilijker over hun problemen
– jongere kinderen
– kinderen met een handicap
– beter begoede kinderen

WAAROM NIET?



CONCLUSIES

– kinderen maken weinig gebruik van jeugdhulp

  – CLB : MST en leerproblemen
    : (+) aanzien als aanspreekpunt bij probleem

  – KJT : wel gekend – te afstandelijk
    : nood aan vertrouwenspersoon
    : extra communicatie rond privacy

  – VK : vrij goed gekend

– hulp: ouders en leerkrachten

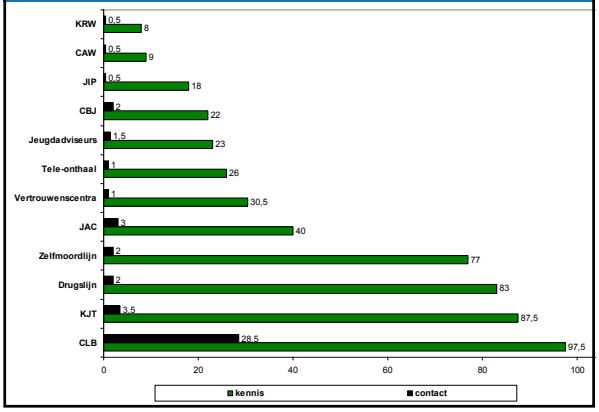
– probleem vertellen = vertrouwen hebben in persoon
– probleem vertellen = au serieus genomen worden

JONGEREN

KENNIS VAN HULPORGANISATIES



KENNIS EN CONTACT MET JEUGDHULP



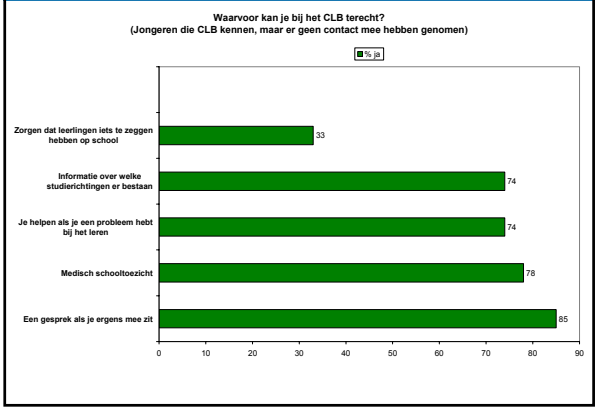
CLB

– **overgrote meerderheid kent CLB (97%)**

– **ongeveer de helft weet het CLB zijn (48%)**

– **bij contactname (28,5%)**
  – **tevreden over dienstverlening : 62%**
  – **ontevreden over dienstverlening : 22%**
  – **doorverwezen : 8%**

CLB



KINDER- EN JONGERENTELEFOON

– **meerderheid kent KJT (87%)**

– **bij contactname (3,5%)**
  – **tevreden over dienstverlening : 60%**
  – **ontevreden over dienstverlening : 35%**
  – **doorverwezen : 5%**

CAW - JAC - JIP

- minderheid kent JAC (39%) - JIP (18%) - CAW (9%)
- ongeveer één op vijf weet JAC – JIP – CAW zijn (18%)
- bij contactname (3%)
  - tevreden over dienstverlening : 71%
  - ontevreden over dienstverlening : 18%
  - doorverwezen : 10%

ANDERE HULPDIENSTEN

- meerderheid kent Drugslijn (83%) - Zelfmoordlijn (77%)
- minderheid kent Vertrouwenscentra (33%)
- minderheid kent Jeugdadviseurs (23%) – CBJ (22%), …
- weinig hebben er contact mee gehad (0,5- 2%)
- bij contactname
  - ontevreden over dienstverlening : 35% - 65%

TYPOLOGIE

	Totale groep	Probleem groep
Problemen Zoekt hulp binnen JH	32,3%	45%
Problemen Zoekt hulp in eigen omgeving	29,3%	40%
Problemen Zoekt geen hulp	11,1%	15%
Geen problemen	27,3%	

GROEP 1: HULP IN JEUGDHULP (32%)

- gemiddeld genomen de oudste groep (15-16 jaar)
- meer kans op gescheiden ouders
- meer kans op financiële problemen
- meer kans om beroepsonderwijs te volgen
- zoeken zelf hulp (probleem is te ernstig geworden)
- geen behoefte om omgeving lastig te vallen
- zoeken weinig naar informatie vooraf

GROEP 1: HULP IN JEUGDHULP (32%)

- 80% twijfelt om direct contact op te nemen
  - probleem ernstig genoeg, lastig om hulp te vragen
- contact met JH door aanmoediging en doorverwijzing
- lage verwachtingen: de helft twijfelt of JH kan helpen
- realistische verwachtingen: advies en informatie
- staan wel het positiefst tegenover JH
- probleem openingsuren: 32% – bereikbaarheid: 43%

GROEP 2: HULP IN OMGEVING (29%)

- gemiddeld genomen iets jonger dan G1 (15 jaar)
- meer kans om algemeen secundair onderwijs te volgen
- meer kans om van Belgische afkomst te zijn
- meer kans om in een landelijk gebied te wonen
- iets minder goede band met ouders (minder beschikbaar)
- vrienden erg belangrijk (87,5%)
- familie en professionele hulpverleners belangrijker

GROEP 2: HULP IN OMGEVING (29%)

- actiever op zoek naar informatie: niet evident
  - grote twijfel over juiste informatie - organisatie
- 55% akkoord dat JH niet kan helpen
- realistische verwachtingen: praten, advies en informatie
- probleem openingsuren: 30% – bereikbaarheid: 45%

GROEP 3: GEEN HULP (11%)

- gemiddeld genomen iets jonger dan G2 (14 jaar)
- iets meer kans om van allochtone afkomst te zijn
- iets meer kans om financiële problemen te hebben
- iets meer kans TSO – BSO te volgen
- vinden dat ze hun problemen zelf moeten oplossen
- durven hun probleem minder vertellen (schaamte)
- potentiële hulpverlener: niemand (11%) ouders (55%)

GROEP 3: GEEN HULP (11%)

- minder de ernst van hun probleem inschatten
- 60% akkoord dat JH niet kan helpen
  - ervaren zeer hoge drempel t.a.v. jeugdhulp
- hebben het meest negatieve beeld over JH
- zoeken ook het minst naar informatie
  - internet is wel populair
- verwachtingen: concrete oplossing i.p.v. advies
- probleem openingsuren: 29% – bereikbaarheid: 46%

GROEP 4: GEEN PROBLEEM (27%)

- gemiddeld genomen de jongste groep (12-13jaar)
- minste kans op gescheiden ouders
- minste kans op financiële problemen
- goed in hun vel
  - goede band met ouders – vrienden
  - minste weerstand om probleem te vertellen

GROEP 4: GEEN PROBLEEM (27%)

- groter vertrouwen dat JH zou helpen
  - Toch 52% akkoord dat jeugdhulp niet kan helpen
- realistische verwachtingen: advies, niet praten
- probleem openingsuren: 25% – bereikbaarheid: 40%

DREMPELS JEUGDHULP

- beperkte kennis JH (naambekendheid)
- Investeren in bekendmaking
  - mix aan communicatiemiddelen
  - belang van internet voor informatie
  - belang van anonimiteit benadrukken (G3)



DREMPELS JEUGDHULP

– Hulp aanbieden in scholen?
  – CLB niet echt populair
  – (+) schoolgerelateerde hulp (opvolging bij G1)
  – (-) te bedreigend voor privé-sfeer (privacy) (meisjes)

– verhogen van bereikbaarheid
  (meer een probleem voor meisjes)

– verruimen van openingsuren 's avonds – weekend

DREMPELS JEUGDHULP

– imago hulpverlening verbeteren

  – slechts 35% vindt JH deskundig
  – 30% vindt dat JH weet hoe ze het moeten aanpakken
  – meer begrip tonen hoe jongeren denken (G1)

DREMPELS JEUGDHULP

– imago hulpverlener verbeteren



DREMPELS JEUGDHULP

– maar 25% is bang om probleem te vertellen (G3)

– objectief, onbevooroordeeld, respect voor privacy!
  (migranten: gevoeliger niet anders bekeken worden)

– interesse betonen voor leefwereld jongeren
  (ouderen en jongens: geen taboes, niet belerend)

– tijd gunnen verhaal te vertellen

– uiterlijk (kledij, leeftijd, sexe) minder van belang

– vertrouwen uitstralen=au serieus nemen
  (jonge kinderen & lager geschoolden schrik uitlachen)

DREMPELS JEUGDHULP

– = professionele kameraad (cfr. Caw Hageland)
  (iemand die veel over hen weet, niets achter de rug doet)
  – meisjes: dezelfde begeleider die luistert en actief meedenkt
  – jongens: willen meer greep houden op wat er zal gebeuren

– eerste contact: makkelijkst via persoonlijk gesprek
  (meer voor meisjes - minder voor laaggeschoolden en migranten)

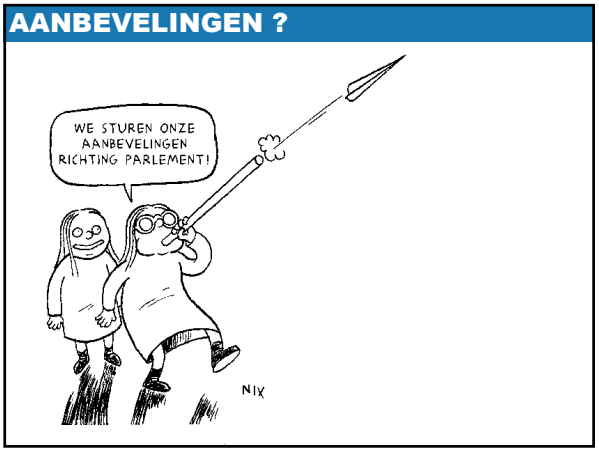
– ruimte: aangepaste vertrouwelijke ruimte (G1 minder)

DREMPELS JEUGDHULP

– chatten aanvullend (oppervlakkig – onbetrouwbaar)
  (kinderen met handicap: lekker anoniem)

– telefoon minder populair:
  anoniem – toch praten - ziet niet wie je tegenover je hebt
  (migranten: aantrekkelijker)

– mailen minst populair:
  eigen woorden kiezen – onpersoonlijk – geen directe reactie


AANBEVELINGEN ?
WE STUREN ONZE AANBEVELINGEN RICHTING PARLEMENT!
NIX