



Vlaams
Parlement

ingediend op **999** (2016-2017) – Nr. 2
13 oktober 2017 (2017-2018)

Verslag

namens de Commissie voor Cultuur, Jeugd, Sport en Media
uitgebracht door Orry Van de Wauwer

over de conceptnota voor nieuwe regelgeving

van Tinne Rombouts, Katrien Schryvers, Karin Brouwers,
Kathleen Helsen, Vera Jans en Joris Poschet

betreffende de stroomlijning
van het jeugdinformatiebeleid

en over de nota van de Vlaamse Regering

ingediend door minister Sven Gatz

over een communicatieplatform voor de jeugd

Samenstelling van de Commissie voor Cultuur, Jeugd, Sport en Media:

Voorzitter: Bart Caron.

Vaste leden:

Cathy Coudyser, Marius Meremans, Wilfried Vandaele, Miranda Van Eetvelde, Herman Wynants;
Karin Brouwers, Sabine de Bethune, Joris Poschet, Orry Van de Wauwer;
Lionel Bajart, Jean-Jacques De Gucht;
Yamila Idrissi, Katia Segers;
Bart Caron.

Plaatsvervangers:

Kathleen Krekels, Bart Nevens, Ludo Van Campenhout, Karl Vanlouwe, Manuela Van Werde,
Peter Wouters;
Cindy Franssen, Tinne Rombouts, Koen Van den Heuvel, Johan Verstreken;
Rik Daems, Francesco Vanderjeugd;
Bert Moyaers, Tine Soens;
Imade Annouri.

Documenten in het dossier:

999 (2016-2017) – Nr. 1: Conceptnota voor nieuwe regelgeving

1277 (2017-2018) – Nr. 1: Nota van de Vlaamse Regering

INHOUD

I.	Toelichtingen	4
1.	Tinne Rombouts.....	4
2.	Minister Sven Gatz	6
3.	Ellen De Boeck.....	7
4.	Leen Ackaert	9
5.	Sibille Declercq	11
II.	Vragen en bemerkingen.....	12
1.	Imade Annouri.....	12
2.	Tine Soens	12
3.	Tinne Rombouts.....	12
4.	Miranda Van Eetvelde	13
III.	Antwoorden	13
1.	Minister Sven Gatz	13
2.	Ellen De Boeck.....	14
3.	Leen Ackaert	15
4.	Sibille Declercq	15
	Gebruikte afkortingen	16

Op 19 september 2017 organiseerde de Commissie voor Cultuur, Jeugd, Sport en Media een bespreking van de conceptnota voor nieuwe regelgeving van Tinne Rombouts, Katrien Schryvers, Karin Brouwers, Kathleen Helsen, Vera Jans en Joris Poschet betreffende de stroomlijning van het jeugdinformatiebeleid. In samenhang werd de nota van de Vlaamse Regering over een communicatieplatform voor de jeugd behandeld (*Parl.St.* VI.Parl. 2017-18, nr. 1277/1), die een week later werd ingediend bij het Vlaams Parlement. Een aantal actoren uit het veld werd hierbij gehoord, met name Ellen De Boeck, coördinator Jeugdinformatie bij De Ambassade, Leen Ackaert, beleidsadviseur bij het KRC en Sibille Declercq, coördinator van Awel.

I. Toelichtingen

1. Tinne Rombouts

Tinne Rombouts acht de conceptnota over de stroomlijning van het jeugdinformatiebeleid belangrijk omdat alles begint bij informatie. Wie denkt dat kennis duur is, vergist zich in de kosten van onwetendheid. Niemand kan kennis opbouwen zonder geïnformeerd te worden. Jeugdinformatie is bovendien een recht van het kind, dat is opgenomen in het Verdrag inzake de Rechten van het Kind. Verder moet men er rekening mee houden dat de communicatie- en informatiecultuur leeftijdsgebonden is en sterk evolueert. Jongeren willen hier en nu en op maat geïnformeerd worden. De stroom aan informatie gaat steeds sneller. Toegankelijkheid, kwaliteit en correctheid zijn goud waard.

Hoewel het belang van jeugdinformatie gekend is, moet Tinne Rombouts vaststellen dat de overheid al vele jaren worstelt met een goede werking op dit vlak. Als ze mediapartners over het thema aanspreekt, ontmoet ze vaak onbegrip. Zij voelen dat anders aan, zoals veel volwassenen, die denken dat de informatie er toch is en het vervolgens daarbij houden. Dat men ook in een politieke context worstelt met het probleem, mag geen excuus zijn om het niet ten gronde aan te pakken.

Jongeren voelen het probleem duidelijk anders aan dan de media en misschien ook wel anders dan sommigen in de plenaire vergadering. Tinne Rombouts hoopt dan ook op samenwerking in de Commissie voor Cultuur, Jeugd, Sport en Media en met de minister, om het thema voldoende hoog op de agenda te zetten. Het beleid is dat immers verplicht aan de jongeren, wier kreet heel luid weerklinkt.

Jeugdinformatie vertrekt van het beleidsdomein Jeugd. Tinne Rombouts is daarom blij dat de bespreking in deze commissie kan plaatsvinden, wat niet wegneemt dat het onderwerp vertakt naar bijna alle beleidsdomeinen. Wie durft te stellen dat jeugdinformatie niet belangrijk is in de domeinen Werk, Mobiliteit, Zorg en Welzijn, Onderwijs, Sport, Toerisme, Wonen of Gelijke Kansen is niet goed thuis in de leefwereld van jongeren. Het zijn allemaal thema's die onze jongeren aanbelangen.

Tinne Rombouts heeft het geluk gehad om het thema al geruime tijd te kunnen opvolgen. Ooit werd jeugdinformatie tot prioritaire doelstelling gekozen binnen het jeugdbeleid. Iedereen was het erover eens dat die aandacht prioritair moest blijven, al kon het thema begrijpelijkerwijze niet telkens opnieuw een prioritaire doelstelling zijn. Niettemin heeft ze reeds langere tijd het gevoel dat de echte omslag uitblijft. Dit is ook de reden waarom de indieners de conceptnota hebben ingediend, wetende dat de minister ook bezig was met het thema. Zij denkt dat het belangrijk is dat de commissie het debat ten gronde voert met alle partners. Ze hoopt dat eindelijk de beleidsomslag kan gemaakt worden.

Beweren dat er ondertussen niets gebeurd is, zou de geschiedenis geweld aandoen. Er is integendeel al heel veel geprobeerd, wat het voordeel biedt dat men ervan kan leren. Door de jaren is Tinne Rombouts er steeds meer van overtuigd geraakt dat Vlaanderen op dit vlak een coördinerende rol moet opnemen. Dit betekent dat geen gerommel in de marge maar een stevig kader nodig is, met engagementen en een voorbeeldrol, waar lokale besturen en organisaties verder kunnen op bouwen.

In de analyse van de eerdere try-outs zijn Tinne Rombouts twee dingen heel sterk bijgebleven: de kracht van het Trustylabel en het feit dat jongeren vaak mensen willen raadplegen. De infoscan van De Ambrassade is duidelijk, maar ook scherp. Het is een harde realiteit dat jongeren het vaak moeilijk hebben om de juiste informatie te vinden, er zelfs soms niet toe komen en dan maar hun plan trekken, wat een mooie deugd is maar niet de bedoeling van jeugdinformatie. De informatiebron die kinderen en jongeren raadplegen, is sterk afhankelijk van hun leeftijd en van het thema. Afhankelijk daarvan zullen zij eerst bij ouders of vertrouwenspersonen te rade gaan dan wel als eerste en belangrijkste informatiebron het internet raadplegen.

Tinne Rombouts vindt coördinatie door de Vlaamse overheid belangrijk omdat het landschap erg versnipperd is. Websites schieten als paddenstoelen uit de grond. Het is soms moeilijk om door de bomen het bos nog te zien. Het lokale beleid is op zoek naar betere kanalen voor jeugdinformatie, maar er zijn geen kapstokken. In 308 gemeenten denkt men telkens opnieuw na met partners. Dat kan boeiend, inspirerend en interessant zijn, maar het vraagt ook veel tijd en kan zoveel krachtiger worden met kapstokken die uitwisseling en meer samenwerking mogelijk maken.

De Vlaamse overheid zorgt zelf vaak voor digitale overload en versnippering. Tinne Rombouts testte het zelf aan de hand van de vraag 'Ik heb geen dak meer boven mijn hoofd'. Zij kreeg veel informatie en had voldoende geluk en geduld om na lang scrollen op de website van Woonbeleid Midden-Limburg een vermelding van het OCMW te vinden. De rest was leuk om lezen, behalve voor iemand die werkelijk voor het probleem staat. Waarom komt een jongere niet terecht bij de bestaande, Belgische en Vlaamse websites over sociale huisvesting of de verzamelsite van de OCMW's?

Een andere vraag is of de jongere de gevonden informatie kan vertrouwen, wat niet altijd evident is. Daarom gelooft Tinne Rombouts in het Trustylabel. Het merk vertrekt vanuit de gedachten en vragen van jongeren. Het Trusty-uiltje garandeert betrouwbaarheid. Ondertussen zijn veertig organisaties bij Trusty aangesloten, maar dat is te weinig. Samen iets dergelijks in de markt zetten, kan nochtans krachtig zijn. Net voor de zomervakantie sloot het Departement voor Cultuur, Jeugd en Media aan. Veel overheidsinstanties en andere organisaties die zich richten tot kinderen en jongeren deden dat nog niet. Men laat daarmee kansen liggen. Ook de eigen dienst De Kracht van je Stem van het Vlaams Parlement draagt nog geen Trustylabel. Het lid bepleit daarom het engagement van niet alleen de paraparlementaire instellingen, maar ook alle Vlaamse departementen.

Tinne Rombouts beseft wel dat het niet evident is om de websitereflex om te buigen tot een jeugdinformatiereflex. In alle onderzoeken schreeuwen jongeren het uit dat ze door de bomen het bos niet meer zien, dat ze uitgeput geraken door te zoeken in netwerken en op websites, om dan tegen de muur te botsen met het besef dat ze veel weten, maar het antwoord op hun vraag niet kennen. Jeugdinformatie gaat niet over de hoeveelheid, maar over de toegankelijkheid en de kwaliteit van informatie. Ze pleit ervoor om alle zeilen bij te zetten met het oog op oplossingen.

Een ander sprekend voorbeeld is het volgende. De decreetgever gaf De Ambrassade de opdracht om te werken rond jeugdinformatie. Zij stelt echter vast dat Vlaanderen daarnaast ook investeert in drie generalistische websites: *jongerengids.be*, *generationm.be* en *noknok.be*. Tinne Rombouts is ervan overtuigd dat er jongeren mee geholpen zijn, maar zowel hun ontwikkeling als hun lancering kostte telkens geld aan de Vlaamse overheid, en dat voor dezelfde doelgroep. Zonder zich uit te spreken over de kwaliteit van deze websites, ziet zij de oplossing toch eerder in de creatie van één goede basis, waarop men verder kan werken.

In dat opzicht is haar fractie voorstander van één communicatieplatform en één generalistische website met laagdrempelige informatie op maat van jongeren, beperkt tot levensthema's en maatschappelijke debatten, zodat commerciële organisaties buiten schot blijven. Men kan ongelooflijk veel bereiken door te bundelen, te integreren of te versterken van wat er al is. Zij onderstreept dat de nota niet pleit voor een nieuwe website maar wel voor het generaliseren van één goede, met als doel om jongeren te informeren en correct door te verwijzen naar kwaliteitsvolle jeugdinformatie.

Een goede website draagt een goed merk. Naar haar mening is het Trustymerk een zeer goede, neutrale basis om op verder te werken. Het vertrekt vanuit de leefwereld van jongeren zelf, wat ook het principe is van het streven naar een kindvriendelijke overheid. De Vlaamse overheid moet daarin het voortouw nemen en als voorbeeld fungeren. Met de conceptnota vragen de indieners daarom dat de Vlaamse overheid zo snel mogelijk Trustylid wordt en voor alle Vlaamse beleidsdomeinen haar informatie voor kinderen en jongeren toetst aan de Trustyprincipes. Daarnaast moet men ook blijven investeren in mensen. Jongeren geven duidelijk aan dat vertrouwenspersonen een belangrijke informatiebron blijven.

Als het water op volle kracht uit een kraan stroomt, dan lukt het alleen om ervan te drinken door wat verder weg te gaan staan van de kraan, of door haar zachter te zetten. Op deze manier maakt men van de stroom drinkbare porties. Zo is het ook met jeugdinformatie. De kraan voor jeugdinformatie staat helemaal open. Voor jongeren zou het beter zijn dat we die toevloed stroomlijnen. Als we er dan ook nog eens een label opplakken dat het water veilig en drinkbaar is, hoeven we ons geen zorgen te maken.

Eén merk Trusty en één informatieplatform kunnen jeugdinformatie naar een hoger niveau tillen. De jeugdinformatiereflex moet doordringen in alle beleidsdomeinen. Men mag de capaciteiten van jongeren om informatie te beoordelen niet onder- maar ook niet overschatten. Zij moeten op het beleid kunnen rekenen om het voor hen gemakkelijker te maken.

2. Minister Sven Gatz

Sven Gatz, Vlaams minister van Cultuur, Media, Jeugd en Brussel, schetst de ambities over jeugdinformatie die hij in zijn beleidsnota Jeugd 2014-2019 formuleerde (*Parl.St.* VI.Parl. 2014-15, nr. 127/1).

Jongeren hebben nood aan en recht op informatie. In onze kennissamenleving, waarin veel maar ook onjuiste informatie circuleert, moet er gestreefd worden naar een ingang voor kwaliteitsvolle en correcte informatie. In de veranderende informatiecultuur blijven mediawijsheid en de kritische omgang met nieuws grote uitdagingen. Kinderen en jongeren zoeken hun informatie op verschillende plekken en niet noodzakelijk op een statische website. Mondelinge en informele informatie van ouders, vrienden en leerkrachten, maar ook van professionals blijven daarnaast belangrijk. Lokaal spelen JIP's, JAC's en lokale jeugddiensten

een rol. Op het Vlaamse niveau is de hoofdrol weggelegd voor De Ambrassade, naast twaalf verenigingen die inzetten op informatie en participatie.

Daarop overloopt de minister de principes van zijn beleid. Jongeren willen hier en nu en op maat geïnformeerd worden. Dit maakt het samenspel tussen het lokale en Vlaamse niveau belangrijk. De belangrijkste opdracht is om de versnippering te homogeniseren. Goede of kwaliteitsvolle jeugdinformatie is toegankelijk, betrouwbaar, niet sturend of manipulatief en is tot stand gekomen met inspraak van kinderen en jongeren. Het betreft een gedeelde verantwoordelijkheid, met een rol voor de lokale besturen in de verspreiding, terwijl Vlaanderen de ondersteuning van de kennisopbouw verzekert. Samen moeten zij de ontsluiting van de basisinformatie waarmaken.

De minister benadrukt dat er geen nieuwe structuur komt. De nodige kennis is er al. Wel wordt de ondersteuning van de lokale besturen door Vlaanderen aangescherpt en wordt de herkenbaarheid verbeterd met een duidelijk informatieplatform op Vlaams niveau. Of het merk Trusty wordt, vormt nog voorwerp van debat, al staat de minister ervoor open.

Op grond van de genoemde uitgangspunten voerde de administratie een grondig vooronderzoek naar de opportuniteiten en de randvoorwaarden van een dergelijk platform. Aandachtspunten waren de versnippering en de kwaliteit van de informatie, de bekendheid van de informatiekkanalen, de moeilijk bereikbare groepen, het maatwerk en de detectie van noden en ervaringen binnen diverse beleidsdomeinen en bestuursniveaus.

Dit resulteerde in de nota van de Vlaamse Regering over een communicatieplatform voor de jeugd (*Parl.St.* VI.Parl. 2017-18, nr. 1277/1). De drie fasen in het plan van aanpak zijn het opzetten van het platform, de lancering van het merk en de uitrol van het platform. Voor de eerste fase werd De Ambrassade als projectleider aangesteld. De Ambrassade tekende de contouren uit met de andere partners Awel, het KRC, CJP en BILL, 1712, Cultuurnet en VSK. Zij werden inmiddels bezorgd aan de administratie. Bij zijn oprichting wordt het platform gevormd door het samenvoegen van de bestaande knowhow en krachten. Het geheel is meer dan de som van de delen. Er is ook speciale aandacht voor de interactie van jongeren. Dit moet zijn beslag krijgen voor het einde van het jaar.

Wat de lancering van het merk betreft, wordt erover gedacht om het platform te hechten aan de leerlingenkaart of de jongerenpas. Vandaar het partnerschap met CJP en BILL, Cultuurnet en VSK. Er worden evenwel ook andere kanalen onderzocht. Het doel is om de lancering te laten plaatsvinden tijdens het schooljaar 2018-2019.

Het platform werkt bij de uitrol in 2018 een aanbod uit van alle diensten die een meerwaarde bieden aan potentiële partnerorganisaties. De minister vermeldt Sport Vlaanderen, de VDAB, De Lijn, lokale overheden en de Huizen van het Kind. Daarna volgt er verdere opvolging.

Tot slot gaat de minister nog in op de financiering. Het bedrag waar De Ambrassade mag op rekenen, is 1,8 miljoen euro. De Ambrassade heeft een begroting specifiek voor dit platform. Over de verhouding van dit bedrag met de algemene subsidie lopen de gesprekken nog.

3. Ellen De Boeck

Ellen De Boeck, coördinator Jeugdinformatie, legt uit dat De Ambrassade naast het ondersteunen van de Vlaamse jeugdwerkorganisaties en de Vlaamse

Jeugdraad, de opdracht heeft om kinderen en jongeren in Vlaanderen te informeren. Op dat vlak deed De Ambrassade via onderzoek al heel wat expertise op.

Jeugdinformatie betekent antwoorden op vragen als: mijn eerste kus, hoe begin ik daaraan? Wat moet ik doen om alleen op reis te gaan? Waar kan ik terecht als ik alleen moet gaan wonen? Ik ben afgestudeerd, wat moet ik nu doen? Bij welke sportclub of jeugdvereniging kan ik terecht? Mijn ouders gaan scheiden, wat zijn mijn rechten? Samengevat betekent jeugdinformatie informatie over levensthema's die belangrijk zijn in het leven van kinderen en jongeren. Met een boutade gezegd is dit alles wat jongeren niet op school leren. Dat niet minder dan twee conceptnota's voorliggen die aandacht geven aan dit thema, kan haar alleen maar blij maken.

Ellen De Boeck is het eens met de vorige sprekers dat er veel versnippering is. Als voorbeeld geeft ze het gelijktijdige aanbod binnen Jeugd – Jongerengids en 'Kies kleur tegen pesten' –, Sport – 'Time-out tegen pesten' – en Welzijn – noknok.be en de aangekondigde campagne zelfzorg. Dat zijn allemaal zeer waardevolle initiatieven. Elk initiatief dat verandering bereikt in het leven van jongeren is op zich goed. Vaak denkt men ten onrechte dat het volstaat om een website te bouwen zoals men bijvoorbeeld enkele jaren geleden deed bij de invoering van nieuwe geluidsnormen. Eigenlijk begint het werk dan pas via toeleiding en opvolging. Ook bij de uitbreiding van de 1712-lijn naar jongeren werd weer een nieuwe site opgezet, in de plaats van samen te werken met bijvoorbeeld Awel, waardoor informatie, werk en kosten nodeloos verdubbeld werden.

De Ambrassade heeft dan ook de opdracht geapprecieerd om een voorstel voor één informatieplatform uit te werken. Essentieel daarbij is de vraag wat jongeren daar zelf over denken. Om die te beantwoorden, heeft de organisatie in het voorjaar veertig jongeren aan een diepte-interview onderworpen. Daar zijn drie aandachtspunten uit voortgekomen.

Het eerste is naambekendheid van het platform. Dit impliceert middelen om het platform constant onder de aandacht te houden door middel van promotie, campagnes en aanwezigheid op sociale media. Samenwerking met mediamerken als Ketnet, Generation M van MNM, Studio Brussel of Smartschool is nodig.

Een minder voor de hand liggende uitkomst van het onderzoek is de vraag om geborgenheid en anonimiteit. Als voorbeeld geeft Ellen De Boeck informatie over de eerste seksuele ervaring. Die wil men opzoeken op zijn eigen smartphone, zonder dat iemand kan meelesen. Facebook of een website waarop men eerst moet inloggen, zijn uit den boze.

Een derde speerpunt is betrouwbaarheid en expertise. Jongeren zoeken veel op Google, maar krijgen dan heel veel verschillende sites. Ze klikken niet per se op de eerste, want weten dat dit waarschijnlijk reclame is, maar zoeken naar iets dat er betrouwbaar uitziet, zoals een site van de overheid of een merk dat ze kennen. Ellen De Boeck hoopt dat het Trustylabel daartoe gaat behoren. Daar komt bij dat veel jongeren die geborgenheid en betrouwbaarheid niet online, maar bij mensen uit hun buurt vinden. Dit kunnen ouders en leerkrachten zijn, maar evengoed ook jeugdwerkers op het pleintje, die vertrouwen en expertise uitstralen. Het is dan ook belangrijk dat ook die groepen het platform kennen. Ze moeten jongeren op weg kunnen zetten en samen met hen antwoorden zoeken op hun vragen, zodat jongeren het de volgende keer zelf kunnen.

Het voorstel van De Ambrassade wil geen tabula rasa maken met alle goede dingen die bestaan. Er is wel nood aan een website met een krachtige zoekma-

chine voor jeugdinformatie of een soort Google voor jongeren. Jongeren zouden er expertinformatie kunnen vinden zoals in de Jongerengids en zouden worden doorverwezen naar gespecialiseerde sites, bijvoorbeeld over drugs of seks. Daarnaast wil De Ambrassade een veel directere link met hulplijnen als Awel, de CLB-chat en de JAC's.

Hoe moet men deze informatie bij de jongeren brengen? In de plaats van alle jongeren naar één merk van jeugdinformatie te brengen, moet dat ene merk zich begeven naar de plaatsen waar de jongeren zijn, ook online. Concreet noemt Ellen De Boeck het idee van een zoekbalk op websites die jongeren lezen zoals Smartschool, Generation M of de sites van lokale jeugddiensten. Verder vermeldt ze een constante, strategische inzet op sociale media, offline campagnes in scholen en bekendheid bij jongerenwerkers.

De Ambrassade heeft ook een plan uitgewerkt voor de monitoring van data met het oog op voortdurende verbetering. Alle partners zijn enthousiast. Sommigen aarzelen omdat ze niet weten in hoeverre ze mogen meedoen vanuit hun beleidsdomein. Op dat vlak is er nog werk aan de winkel. De Ambrassade gelooft dat het voorstel zal leiden tot minder dubbel werk. Er zal minder dubbele jeugdinformatie zijn en meer samenwerking. Men vermijdt zo dat er geld wordt weggegooid. Tegelijk zal het tot een veel groter bereik leiden. De ambitie om alle kinderen en jongeren in Vlaanderen te bereiken, vereist een gezamenlijke investering van Jeugd, Welzijn, Sport, Onderwijs en Werk en dus van de Vlaamse Regering.

4. Leen Ackaert

Leen Ackaert, beleidsadviseur bij het KRC, merkt op dat de informatie die jongeren aan het KRC vragen persoonlijker is dan algemene vragen over fuiven of sportclubs. Informatie staat dikwijls op nummer 1 in de statistieken van de jaarverslagen als eerste reden voor jongeren, ouders of hulpverleners om contact op te nemen met het KRC. Vaak schuilt er wel een andere reden achter, met name een probleem, dat kan leiden tot een klacht.

Opmerkelijk is dat de telefoon erg belangrijk blijft, omdat telefonisch contact de mogelijkheid geeft dieper in te gaan op een informatievraag, naast de website of mailverkeer. De personen die contact opnemen, buiten de minderjarigen zelf, zijn opvoedingsverantwoordelijken als ouders, pleegouders, grootouders en professionals uit onderwijs, jongerenwelzijn, gezondheidszorg, asiel en migratie, naast andere overheden.

Leen Ackaert geeft een aantal voorbeelden van klachten die haar collega's ontvangen. Chris, die zich met onderwijs bezighoudt, krijgt een klacht van iemand die van school dreigt 'gesmeten' te worden en die vraagt wat hij kan doen. De medewerker onderzoekt of het over schorsing dan wel over uitsluiting gaat, of de jongere hulp nodig heeft of dat informatie volstaat. Hij achterhaalt de naam van de school, zoekt het schoolreglement en het pedagogische project op, en reconstrueert het voorafgaande proces.

Dominique van de toegangspoort krijgt dan weer te horen: 'Ze pesten mij. Ik wil dat het stopt.'. Ze polst of het kind Awel kent.

Inge, die zich bezighoudt met jongerenwelzijn, krijgt de vraag: 'Ik heb een brief gekregen maar ik begrijp hem niet. Zeggen ze dat mijn zoon geplaatst wordt?'. Ze overloopt de tekst zin voor zin met de zwakbegaafde vrouw.

Katrien krijgt een vraag naar onmiddellijke hulp van een jongere in crisis. Ze informeert het kind over de voorzieningen in zijn buurt en vraagt of het onderdak heeft.

Michael krijgt een hulpvraag van een kind in een asielcontext dat zegt een beetje Nederlands te spreken. Dergelijke complexe situaties vragen erg veel tijd. Het laatste voorbeeld is een vraag naar onderdak voor een vluchtelingenfamilie, vanwege een OCMW-medewerkster.

De eerste les die men uit deze verzameling voorbeelden kan trekken, is de noodzaak van spreektaal. Als men op jongereninformatie.be zoekt, levert de term 'van school smijten' geen resultaat op, de zoektermen sanctie, schorsing of uitsluiting wel.

De tweede conclusie is dat een persoonlijk contact per telefoon mogelijk moet blijven. Jeugdinformatie mag niet beperkt worden tot websites. Veel vragen hebben immers geen eenduidig antwoord. Men moet samen met de hulpvrager op zoek naar het goede antwoord binnen de context.

Verder zijn verschillende mediakanalen en infodragers noodzakelijk. Het is dan ook jammer dat de tijdschriften Yeti en Maks! verdwenen zijn en vervangen zijn door een digitaal platform.

Belangrijk is ook de ontsluiting van lokale informatie, naast de aansluiting bij de directe leefwereld. Informatie mag niet beperkt worden tot een folder maar roept ook de vraag op hoe bijvoorbeeld een school ermee aan de slag gaat. Is er iemand bij wie kinderen terechtkunnen met vragen? Hoe verspreidt men informatie over het schoolreglement?

Een andere prangende vraag is of men de jeugdinformatie beperkt tot het Nederlands of ook andere talen inzet, om een houvast te bieden aan mensen die hier pas aangekomen zijn. Tot slot blijven experts noodzakelijk.

Leen Ackaert is gecharmeerd door het format van de conceptnota voor nieuwe regelgeving. Is er een specifiek Jeugdinformatiedecreet in opmaak, dat vertrekt van het recht op informatie? De spreker vreest evenwel dat het beperkt blijft tot de stroomlijning en de digitalisering van de informatie.

In de nota leggen de indieners duidelijk en terecht de nadruk op kwaliteitsvolle informatie op maat en op het belang van een label. De ambitie om de Vlaamse beleidsdocumenten Trusty te maken is een goede zaak. De omzetting ervan naar een kind- en jeugdvriendelijke tekst klinkt veelbelovend. Daarnaast waardeert het KRC de belangrijke plaats die aan intermediairen wordt toegekend, die niet alleen informatie verstrekken maar ook een brug vormen naar het platform. Ook de nadruk op lokale informatie is een heel goede zaak. Informatie wordt best zo persoonlijk mogelijk vormgegeven. Goed is voorts het belang dat wordt gehecht aan samenwerking, naast het recht op informatie als uitgangspunt, met daarin aandacht voor de persoonlijke ontplooiing, de omgang met de taal van minderheden, de rol van de ouders, de bescherming van kinderen tegen bepaalde informatie en de ruimte voor het kind als schepper van informatie.

Er ontbreekt echter ook een aantal aandachtspunten in de nota zoals de eerder genoemde plaats voor taal, meer nadruk op het belang van persoonlijk contact, de digitale kloof, informatie die sneller verandert dan websites, en de al te scherpe uitsluiting van commerciële informatie. Dit kan belangrijk zijn voor wie bijvoorbeeld op zoek is naar een advocaat, therapeut of arts.

5. Sibille Declercq

Sibille Declercq, coördinator van Awel, leest in de nota van de minister dat de geraadpleegde informatiebron sterk afhankelijk is van het onderwerp. De praktijkervaring van Awel bevestigt dat. De domeintheorie leert dat jongeren voor vragen over hun huidige leven vaak te rade gaan bij leeftijdsgenoten, voor vragen over hun toekomstig leven als volwassene bij hun ouders en voor die over gevoelige thema's bij een anonieme derde.

Wat het eerste domein betreft, kwam uit het onderzoeksrapport 'Ik ben in de war door de scheiding van mijn ouders', dat Awel enkele jaren geleden publiceerde, naar voren dat jongeren in die situatie op zoek gaan naar lotgenotencontact voor erkenning en ondersteuning. Ook na de aanslagen in Brussel gingen veel jongeren op zoek naar de ervaringen van leeftijdsgenoten met angst. Op de website van Awel staan vier contactkanalen vermeld: chat, telefoon, e-mail en een interactief forum. Dat laatste is een groot succes, omdat jongeren niet alleen vragen kunnen stellen of verhalen vertellen, maar ook reageren op die van anderen.

Die troef wordt binnen enkele weken ook uitgespeeld in het nieuwe peer-to-peerproject op het forum. Veel min-18-jarigen gaven zich op als vrijwilliger. Achttien jongeren tussen zestien en achttien jaar oud werden daarop ondergedompeld in een Awelbad en tevens opgeleid in samenwerking met Jong & Van Zin! om als peer vragen te beantwoorden.

Wat het tweede domein betreft, voerde Awel vorig jaar 33.253 gesprekken, waarvan 21 percent over de relatie van een kind tot zijn ouders. 'Hoe praat ik met mijn ouders?' blijkt een van de voornaamste vragen te zijn.

In het derde domein wordt als anonieme derde opgetreden door organisaties zoals hulplijnen, maar ook door websites als jongerengids.be of allesoverseks.be. De website van Awel zelf ontving 1.736.030 bezoeken in 2016, waarvan 62 percent via gsm of tablet. Een nieuwe site voor jongereninformatie moet dan ook rekening houden met de gebruiksvriendelijkheid die mobiel gebruik vergt. Dat is alvast gebeurd met het chatkanaal van Awel. Opvallend is ook dat men het aanbod van de informatie niet tot één manier mag beperken. Het kan via tekst en infopagina's maar moet ook via een rubriek veel gestelde vragen en andere onlinetools.

Verder moet volgens Awel de informatie concreet en toepasbaar zijn. Op het internet is een overvloed aan informatie aanwezig, maar veel jongeren zijn niet even vlot in het opzoeken, het selecteren en het kritisch lezen van die informatie. Nog altijd komen jongeren die worstelen met anorexia op pro-anawebsites terecht. Daarnaast moet men jongeren ook helpen met informatie die ze niet zelf vinden. Eens de informatie gevonden is, geeft men vaak aan dat ze nog moet vertaald worden naar hun specifieke situatie. Informatie moet dan ook zo concreet mogelijk gemaakt worden, want jongeren struikelen gemakkelijk over details. Dat kan door de informatie in vraag-en-antwoordvorm aan te bieden of via een forum.

Een derde overweging is dat men samen met de jongere in de informatie moet duiken. Men mag er niet van uitgaan dat het volstaat dat zoveel informatie online te vinden is. Bij het Trustylabel hoort ook dat men niet alleen de jongere moet informeren maar heel zijn omgeving van informatie moet voorzien. Sibille Declercq noemt jeugdwerkers, opvoeders, leerkrachten en ouders.

Tot slot moet men ook in verbinding gaan met anderen. Omgaan met problemen doet men niet alleen achter een scherm. Aan het kwaliteitsvolle informatieaanbod

moet dan ook een hulpaanbod gekoppeld zijn. Dit is mogelijk via laagdrempelige hulplijnen of door een vlotte doorverwijzing naar eerste- en tweedelijns hulp aan te bieden. Sibille Declercq attendeert op problemen als de herhaling van getuigenissen, de uiteenlopende openingsuren en het beroepsgeheim. Weten waar men wanneer terecht kan, is ook basisinformatie. Betere afstemming van de advisering is wenselijk.

II. Vragen en bemerkingen

1. Imade Annouri

Imade Annouri schaaft zich namens zijn fractie achter de krijtlijnen van beide nota's. Hij treedt bij dat het Trustylabel het ideale uitgangspunt is voor de stroomlijning van de jeugdinformatie. Hij is ook blij dat er niet opnieuw een website bijkomt. In elk geval volstaat de bouw ervan niet, maar moet men ook aandacht hebben voor het toeleiden naar de site en het updaten ervan. Hij vraagt of de benaming Jongerengids behouden blijft.

Imade Annouri vernoemt Twitter, Snapchat en Instagram. Hoe zien de sprekers de inzet van sociale media? Hoe zullen ze dergelijke media, die voor een groot deel het succes zullen bepalen, incorporeren in het jeugdinformatieplatform?

Imade Annouri stelt een aantal bijkomende vragen. Had de minister in het licht van het beleidsdomeinoverschrijdende belang al contact met zijn collega's in de Vlaamse Regering? Hoe verlopen de gesprekken? Hoe komen de talrijke telefonische oproepers van het KRC aan hun contactgegevens? Kan die weg inspirerend zijn voor de bekendmaking van het platform bij de jongeren? Moet dat digitaal en fysiek gebeuren? Denkt men erover om voortdurend beschikbaar te zijn door bij elk contact onmiddellijk een chatbox te openen? Wordt er rekening gehouden met de betreuenswaardige vaststelling dat zoekmachines als Google geenszins informatie op basis van relevantie rangschikken, ook al beseffen veel mensen dat niet? Zijn er al concrete plannen op het vlak van promotie? Zo neen, wanneer zal men meer daarover te weten kunnen komen?

2. Tine Soens

Tine Soens peilt naar de stand van zaken bij het vastleggen van de contouren. Wat moet zij zich voorstellen bij de faciliterende dienstverlening door de Vlaamse overheid aan de lokale besturen? Volstaat de op zich terechte stijging die de minister toekende aan Awel om de vragen te beantwoorden waarvoor men thans de middelen niet heeft? In dat verband vraagt ze hoeveel oproepen de afgelopen maanden konden beantwoord worden. Biedt de nieuwe aanpak garanties dat alle jongeren bereikt zullen worden, ook de maatschappelijk kwetsbare?

3. Tinne Rombouts

Tinne Rombouts erkent dat de conceptnota van haar fractie nog niet alles bevat, maar zou toch heel blij zijn als wat erin wordt voorgesteld, alvast wordt gerealiseerd. Wat de nota van de minister betreft, vraagt zij in hoeverre de hele Vlaamse Regering zich ertoe verbindt de geambieerde coördinerende rol van de Vlaamse overheid waar te maken. Zelf stelt zij in de conceptnota voor dat de hele Vlaamse Gemeenschap in Trusty stapt. Het gaat volgens haar in de eerste plaats om een andere manier van denken, die niet noodzakelijk meer hoeft te kosten. Is dat engagement van de andere ministers er al of is de minister zinnens het hun te vragen?

Denkt de minister aan Trusty als hij een herkenbaar en uitgesproken product in de markt wil zetten of heeft hij een ander voor ogen? Welke informatie levert de door de minister vermelde voordelenkaart precies op? Tinne Rombouts bepleit daarbij een duidelijke scheiding tussen commerciële informatie en andere.

Ze heeft begrip voor het graduele pleidooi van Leen Ackaert, maar ook bij hulpverlening blijft de vraag of niet eerst een tussenpersoon moet doorverwijzen. Voorzichtigheid is aangewezen.

Daarop informeert Tinne Rombouts naar de concrete afspraken die mogelijk zijn met de mediapartners, die er thans vaak van overtuigd zijn dat hun jeugdinformatie al in orde is. Wat is de visie van de minister, die immers ook bevoegd is voor Media?

Klopt het dat Trusty een onderdeel vormt van het voorstel dat De Ambrassade uitwerkte voor het platform? Gaat de minister het komende kwartaal verder die richting uit? In de voorgestelde zoekmachine ziet Tinne Rombouts alvast een sterk potentieel. Zeer waardevol is volgens haar ook de koppeling van informatie en hulplijnen via een chatbox, wat de toegankelijkheid verhoogt. De peer-to-peeraanpak krijgt terecht veel aandacht. Ook in het kader van Trusty geven jongeren mee aan vanuit hun denkwereld hoe men het beste connecteert. Dat is ook interessant voor het platform.

4. Miranda Van Eetvelde

Miranda Van Eetvelde is zeer tevreden met de conceptnota en de nota van de Vlaamse Regering. Een strak geregisseerd jeugdinformatieplatform genereert stroomlijning en een efficiëntere inzet van de overheidsmiddelen. Belangrijk is ook de aandacht voor moeilijk bereikbare jongeren.

Ze stelt een aantal vragen aan de sprekers. Is Awel van mening dat de zware noden beantwoord worden door de voorgestelde conceptnota? Zal het met een platform voor een betere dienstverlening kunnen zorgen? Hoe zien de andere sprekers de verhouding met de bestaande informatiekkanalen? Wat bepaalt of het nieuwe platform succesvol is?

Miranda Van Eetvelde informeert naar wat de door de minister voorgestelde kaart oplevert. Wie zal haar gebruiken? Hoe speelt men in op het verschil tussen informeren, hulp bieden en klachten oplossen? Bekendheid is inderdaad cruciaal maar kost geld. Hoeveel trekt de minister daarvoor uit?

III. Antwoorden

1. Minister Sven Gatz

Minister *Sven Gatz* antwoordt dat de komende maanden de sprong moet gemaakt worden van de gedeelde principes naar de operationele fase. Daarin moet concreet bepaald worden voor welk merk men kiest. Het Trustylabel is in de running maar het gesprek met De Ambrassade en andere communicatiespecialisten om daar voluit voor te kiezen, is nog niet afgerond. De minister wenst niet op de uitkomst daarvan vooruit te lopen. Ook de kaart is nog in onderzoek.

Zijn nota is er een van de Vlaamse Regering, wat minstens formele ondersteuning door de collega's impliceert. In de principiële fase werd al vrij uitgebreid contact opgenomen met de welzijnsinformatiepunten. In de operationele fase zal dat ook met de andere bevoegdheden moeten gebeuren. In het algemeen merkt het Departement Jeugd dat de meeste diensten in andere domeinen bereid zijn

mee aan boord te stappen, al is er vaak nog veel werk om dit te realiseren in een taal en een dienstverlening op maat van de jeugd. Een gebrek aan interesse ontmoet hij evenwel niet. Ook het slaan van bruggen met de gemeenten zit in het operationele onderdeel.

De voor het fundament benodigde middelen zijn in grote mate binnen het subsidiebedrag van De Ambrassade aanwezig, maar als bij de sprong van de principiële naar de operationele fase bijkomende zaken nodig zijn, moet er nog bekeken worden of daarvoor middelen nodig zijn en kunnen gevonden worden. Hij geeft een bijkomend kanaal of een campagne als voorbeelden. Verder pleit hij ervoor het voorgestelde stappenplan te respecteren.

Minister Sven Gatz heeft tot slot de bedoeling om de band tussen mediawijsheid en jeugdinformatie te versterken. Hij wil evenwel eerst zorgen voor de uitwerking van het communicatieplatform Jeugd.

2. Ellen De Boeck

Ellen De Boeck bevestigt dat De Ambrassade het Trustylabel als startpunt neemt, omdat het staat voor kwaliteitsvolle jeugdinformatie. Reeds veertig organisaties hebben het label. De Ambrassade plant overleg met communicatiespecialisten en jongeren om te zien of het goed aanslaat. Het label moet ook een zekere tijdloosheid uitstralen, want het informatieplatform wil jongeren bereiken van 12 tot 24 jaar. Dit is een zeer uiteenlopende doelgroep. De Ambrassade vergelijkt het Trustylabel met een leider bij de jeugdbeweging. Het moet autoriteit uitstralen maar ook vertrouwen inboezemen.

Wat de doorverwijzing betreft, is het op dit moment niet de bedoeling dat achter het platform mensen zitten. Er moet wel goed worden samengewerkt met Awel en de chats van de CLB's en de JAC's. Op een informatiepagina over zelfmoord bijvoorbeeld, moet een jongere kunnen klikken op een knop die rechtstreeks naar de Zelfmoordlijn leidt.

Sibille Declercq vult aan dat Awel daarom ambieert dat de knop naar zijn chatbox rechtstreeks op het Trusty- of een ander label komt te staan. Het is technisch perfect haalbaar dat de jongere niet zelf die stap moet zetten maar dat het automatisch wordt aangeboden.

Ellen De Boeck bevestigt dat verschillende organisaties de ambitie hebben om hun chat- of hulplijn daarin te integreren.

Voor het bereiken van maatschappelijk kwetsbare jongeren zijn intermediairen als jeugdwerkers en jeugdhulpverleners belangrijk. Niet elke jongere heeft toegang tot een smartphone of tot internet of heeft de vaardigheid om opzoekwerk te doen, of familie en vrienden om vragen aan te stellen. Op dit moment bestaat er een apart platform voor intermediairen maar daar wordt in de nota van afgestapt. Het is immers beter dat intermediairen samen met de jongeren hun informatievragen bekijken.

Alle extra middelen zijn welkom, maar deze decretale opdracht zal De Ambrassade hoe dan ook blijven uitvoeren. De continuïteit is verzekerd.

Tot slot pleit ze voor een gesprek over jeugdinformatie binnen het label voor kindvriendelijke steden en gemeenten. De band tussen het lokale en het Vlaamse niveau wordt zo nauwer aangehaald.

3. Leen Ackaert

Leen Ackaert antwoordt dat het KRC jaarlijks promotie maakt voor de Klachtenlijn. Dat gebeurt via folders, de website en samenwerking met andere organisaties. Het telefoonnummer kennen mensen van die folders of de website. Verder meent zij dat de eigen bekendmaking en het Trustylabel elkaar kunnen versterken.

4. Sibille Declercq

Sibille Declercq denkt dat het filteren van informatie via twee sporen moet gebeuren. Ten eerste moet dit door te werken aan de mediawijsheid van jongeren maar ten tweede ook door in gesprek te gaan met de mediapartners zelf. Zo bleek Facebook bereid plaats te geven aan een meldgroep voor suïcide.

Het klopt dat Awel vandaag slechts een op acht oproepen kan beantwoorden. Het aantal oproepen daalt zeker niet, integendeel, ook niet de telefonische. Op dit moment telt de organisatie 260 vrijwilligers, maar de recente wervingscampagne leverde 500 nieuwe kandidaten op. Van hen worden er 140 opgeleid, want meer kan de organisatie niet aan als men het goed wil doen.

De nieuwe mensen en de bijkomende middelen volstaan evenwel niet om de resterende zeven op acht oproepen te behandelen. Op het vlak van informatie kan het platform aan een groot deel van de vraag tegemoetkomen, want thans moet Awel vaak informatie geven aan jongeren. Door zelf correcte informatie op maat aan te reiken, kon bijvoorbeeld Awel veel vragen van angstige jongeren na de terreuraanslagen voorkomen. Er zijn ook jongeren waarvoor het nodig is dat Awel samen met hen in de informatie duikt, omdat zuiver de informatie online aanbieden niet volstaat. Een nieuw platform zal dan ook niet alle problemen oplossen.

Bart Caron, voorzitter, dankt alle sprekers voor hun boeiende toelichtingen.

Bart CARON,
voorzitter

Orry VAN DE WAUWER,
verslaggever

Gebruikte afkortingen

Awel	een anoniem en laagdrempelig aanspreekpunt voor jongeren, vroeger gekend als de Kinder- en Jongerentelefoon
BILL	label van het Cultureel Jongerenpaspoort (CJP) over cultuur met jongeren
CJP	Cultureel Jongerenpaspoort
CLB	centrum voor leerlingenbegeleiding
JAC	jongerenadviescentrum
JIP	Jongereninformatiepunt
KRC	Kinderrechtencommissariaat
MNM	Music and More
OCMW	Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn
VDAB	Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding
VSK	Vlaamse Scholierenkoepel