

Korte lijnen en rolmodellen in het eigen netwerk

Advies naar aanleiding van jongerenpanel Transitie Jeugdzorg en
Welzijn

GenerationWhy 26 november 2013

“Het is gewoon belangrijk dat je voelt dat hulpverleners er voor jóú zijn.”
-Salo (15).

Samenvatting van het advies

- Jongeren worden het best bereikt via rolmodellen in hun eigen sociale omgeving
- Mentoren op school hebben een belangrijke signaleringsfunctie
- Hulp moet aanwezig zijn, zonder jongeren deze op te dringen
- Meer voorlichting op scholen over taboe-onderwerpen door ervaringsdeskundigen
- Via een lokale internetsite voor Haarlem en omgeving kan de drempel voor jongeren met een hulpvraag verlaagd worden
- De weg naar hulp vanaf de doorverwijzing moet gemonitord en begeleid worden
- Aangeboden hulp moet efficiënter en eenvoudiger en via minder ‘schakels’ lopen
- Om jongeren te bedienen moet er (structureel) geluisterd worden naar wat er bij hen speelt

Inleiding

GenerationWhy heeft in opdracht van Gemeente Haarlem in november 2013 een groep jongeren gevraagd naar hun mening en hun adviezen over de Transitie Jeugdzorg en Welzijn. Dit heeft geleid tot een aantal opvallende conclusies.

Wat blijkt? Jongeren gaan met hulpvragen allereerst naar hun directe sociale omgeving. Vrienden zijn belangrijk, maar ook de school speelt een grote rol. Daarnaast is internet een belangrijke bron voor antwoorden op hulpvragen van jongeren. Door rolmodellen in sociale netwerken in te zetten en een internetsite waar jongeren heen kunnen met vragen zal hulpverlening sneller en efficiënter plaatsvinden. Het panel verwacht dat als daarnaast de lijnen tussen signaleerder en hulpinstelling korter worden en er écht geluisterd wordt naar de behoefte van de jongeren, veel problematiek eerder dan in de huidige situatie opgelost zal worden. Tot slot benadrukken zij dat ze meer het gevoel zouden willen hebben dat organisaties en instellingen in hun belang meedenken.

1. Het jongerenpanel

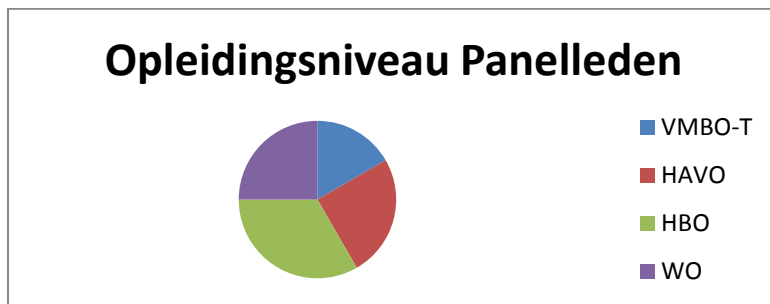
In het kader van het participatietraject voor jongeren voor de Transitie Jeugdzorg en Welzijn is er een groep jongeren samengesteld, om hen vervolgens te vragen hoe jeugdzorg en welzijn verbeterd zouden kunnen worden. De groep bestond uit twaalf jongeren, twee meisjes en tien jongens, variërend in de leeftijd van vijftien tot drieëntwintig jaar. Hun opleidingsniveau varieerde van 3 VMBO-T tot afgestudeerd in Communicatiewetenschappen aan de UvA, zoals te zien in figuur 1. De werving voor de groep jongeren liep via diverse instellingen zoals het Mendelcollege; OCK/het Spalier; The Irrational Library; Stichting STAD; Jongerencentrum Flinty's alsmede het eigen netwerk van Generation Why. De uiteindelijke samenstelling van het panel bestond uit Okra (24), Matthijs (23), Mohammed (22), Philip (22), Aniek (22), Ruben (21), Lisa (18), Hidde (18), Jim (16), Tobias (15), Mats (15), Salo (15) en Rashaan (15).

Er werden twee avonden georganiseerd. Op 12 november in de Wijkraadruimte in de Vijfhoek en op dinsdagavond 19 in de Stadsbibliotheek. Op de eerste bijeenkomst werden de jongeren geïnformeerd door Liesbeth van den Bos en Marijke Schouten van de Gemeente over de Transitie Jeugdzorg en Welzijn. Bij de tweede bijeenkomst werd hen gevraagd hierop te reageren. De jongeren die bij de tweede bijeenkomst een actieve rol innamen, werden beloond met een bioscoopbon. De



tweede bijeenkomst begon met een korte inleiding en uitleg over de transitie op een voor de jongeren eenvoudig te begrijpen niveau. Vervolgens werden vragen aan de groep gesteld over de duidelijkheid van hulptrajecten in algemene zin, gevolgd door enkele concrete casussen. Gaandeweg ontstond een levendige discussie waardoor de bijeenkomst zelfs uitliep.

Figuur 1. Verdeling opleidingsniveau panelleden



2. Inhoudelijke bespreking transitie

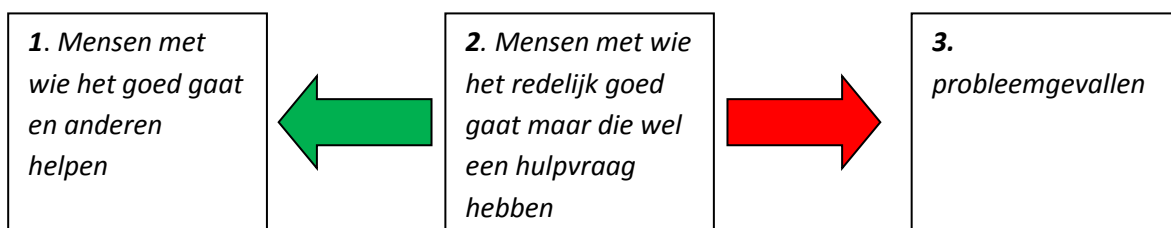
De bijeenkomsten begonnen met een duidelijke uitleg van de Transitie Jeugdzorg en Welzijn en welke consequenties dit heeft voor jongeren. Er werd uitgelegd dat Gemeente Haarlem vanaf 2015 de regeling van zorg en welzijn voor jongeren anders gaat organiseren. Voorheen gebeurde dit via de provincie, maar nu gaat de gemeente zelf over deze verdeling. Het budget wordt gekort, er is dus minder geld beschikbaar en daarom moeten dingen anders. Voor jongeren tot en met 18 jaar is de gemeente verantwoordelijk voor de zorg. Na het achttiende jaar komt dit voor rekening van de zorgverzekering. Met andere woorden: de Gemeente Haarlem wordt verantwoordelijk voor zorg en welzijn van jongeren en Haarlem, en dit willen ze zo goed mogelijk doen. Door deze korte, heldere uitleg was het voor alle aanwezigen duidelijk wat de transitie inhoudt en hadden de jongeren een duidelijk beeld van welke verandering er plaats gaat vinden.

Vervolgens werden de hoofdpunten van de Transitie Jeugdzorg en Welzijn uiteengezet, op eenzelfde eenvoudige manier als hierboven gedaan is met de uitleg van de Transitie. Allereerst werd het onderwerp 'handelen uit eigen kracht' behandeld. Dit werd uitgelegd als het helpen van iemand in je omgeving die hulpbehoevend is. Direct werd duidelijk dat enkelen dit al deden. Zo gaf Mats (15) het voorbeeld dat hij zijn oma wel eens helpt met boodschappen doen. Hiermee werd duidelijk voor de andere panelleden dat het handelen uit eigen kracht redelijk eenvoudig kan zijn. De panelleden werd duidelijk gemaakt dat hulpverlening in de eerste instantie met name uit de directe sociale omgeving

moet komen. Sociale omgeving werd vertaald als de vriendengroep en familie, maar ook bijvoorbeeld de sportclub of school. Vervolgens werd uiteengezet dat als er in een zogenoemd 'probleemgeval' hulp nodig is, dat deze hulp ondersteunend moet zijn in het dagelijks leven. Hulp moet sneller aangeboden kunnen worden, en de weg die je aflegt naar hulp moet eenvoudig zijn, zonder te veel tussenstappen en tussenpersonen.

Na de korte inhoudelijke uiteenzetting was het voor ieder panellid duidelijk wat de transitie behelst en wat daarin de hoofdpunten zijn. Bij binnenkomst kregen de deelnemers een handout met daarop de schematische indeling in hulpbehoevenden zoals te zien in figuur 1.

Figuur 2.verdeling hulpbehoevenden in drie categorieën



Zoals te zien zijn er drie categorieën:

1 -Mensen met wie het goed gaat en die vanuit eigen kracht anderen helpen.

2 -Mensen met wie het redelijk goed gaat maar die wel een hulpvraag hebben

3 -Probleemgevallen, gevallen waar hulp al verleend wordt.

Het doel van het transitiekader jongerenzorg en welzijn is onder andere de beweging van de groene pijl te bekrachtigen. De hulpvragen van mensen in de tweede categorie snel en afdoende bevredigen zodat zij zoveel mogelijk in de eerste categorie terecht komen en uit eigen kracht in hun directe sociale omgeving zelf anderen met hulpvragen kunnen bijstaan. De beweging van de rode pijl, jongeren met hulpvragen die een probleemgeval worden, moet zo goed mogelijk voorkomen worden door het bieden van snelle, vertrouwde en eenvoudige hulp.

Vervolgens werden de jongeren enkele algemene vragen gesteld. Er werd hen onder andere gevraagd of de weg naar concrete hulp duidelijk is, en of zij eerder iemand in hun directe sociale omgeving zouden benaderen of direct naar een professional zouden stappen.

3. Jongerenvisie op de huidige hulptrajecten

Tijdens het panelgesprek kwam als eerste naar voren dat jongeren de stap naar een professional, afhankelijk van het onderwerp, niet snel maken. Bij de vraag hoe zij het traject om aan hulp te komen wel voor zich zien, blijkt de directe sociale omgeving van groot belang. Wanneer jongeren in een situatie terecht komen waarin er een bepaalde hulpvraag ontstaat, zijn de mensen uit hun eigen netwerk degene die zij het snelst zouden raadplegen. Dat dit breed opgevat moet worden, blijkt uit het feit dat ook vertrouwenspersonen op school hiertoe gerekend worden. Vooral de jongere panelleden gaven aan de rol van een mentor op school, mits deze proactief is, absoluut tot iemand gerekend moet worden waar jongeren op af stappen met een probleem. De schoolgaande jongeren gaven aan dat mentoren, naast hun hulpverlenende functie, ook een belangrijke signalerende functie hebben. Belangrijk is dus dat de jongere enige vorm van affiniteit heeft met de aan te spreken persoon.

Jongeren zouden niet direct uit eigen beweging naar het CJG stappen. Die stap is te groot. Deze stap wordt aanzienlijk kleiner gemaakt als zij worden doorverwezen door een vertrouwenspersoon uit het eigen netwerk. Een voorbeeld dat tijdens de bijeenkomst naar voren kwam was bijvoorbeeld een soort *rolmodel* - iemand in hun netwerk waar zij tegen op kijken. Voor de aanwezige skateboarders zou dit bijvoorbeeld een andere, oudere skateboarder zijn. Okra (24) van Triple Threat, een basketbalvereniging voor en door jongeren, noemde dat hij deze ontwikkeling nu al waarneemt. Als jongeren uit het sociale netwerk van Triple Threat een probleem hebben, komen ze bijna uitsluitend naar hen toe.

Naast de directe omgeving bleek het internet een belangrijke bron van informatie voor jongeren. Hier kunnen zij terecht voor onderwerpen waar zij niet direct mee naar 'peers,' gelijken uit hun sociale netwerk, in hun directe omgeving zouden gaan. 'Je kunt op internet over alle onderwerpen wel wat vinden, en je bent ook anoniem,' aldus Tobias (15). Jongeren geven aan dat zij voor thema's waar een sociaal taboe op heerst, zoals bijvoorbeeld seks en middelengebruik, eerst het internet zullen raadplegen alvorens zij de sociale omgeving of een hulpinstantie benaderen. Maar ook in het geval van afwezigheid van een stabiel sociaal netwerk is internet de eerste optie om een oplossing te zoeken in plaats van een hulpinstantie te benaderen. Over de vraag waar zij dan heen zouden gaan, kwam geen eenduidig antwoord. Het werd duidelijk dat de huidige online plekken waar jongeren met hulpvragen heen kunnen niet helder zijn.

De panelleden gaven ook aan dat de bestaande contactpersonen die zij in geval van problemen zouden kunnen aanspreken op dit moment te ver van hen af staan. Bovendien heeft de aangeboden hulp van deze contactpersonen een te dwingend karakter volgens hen. Aniek (22) gaf bijvoorbeeld aan dat een contactpersoon wel zichtbaar moet zijn, maar dit niet overdreven en opdringerig moet worden. Daarnaast gaven jongeren aan dat zij op dit moment het gevoel hebben dat hulpverleners in eerste instantie, dus bij probleemsignalering, er niet voor hen zelf zijn maar in het belang van de ouders handelen of de interventie centraal stellen. De hulpverleners moeten er duidelijk voor de jongeren zijn. Goed luisteren naar de precieze klacht of hulpvraag van een jongere is hierbij van belang.

Over het wijkgericht werken of zoiets als straatcoaches, gaf het merendeel van de panelleden te kennen hier weinig in te zien. De jongeren gaven aan dat dit slechts in enkele gevallen en dus in enkele wijken echt werkt. Dit omdat jongeren geen gevoel van aansluiting of vertrouwen hebben in een professional die zich ineens in hun groep mengt. Zij geven aan dit meer te ervaren als bemoeienis dan als hulpverlening. Men gaf aan te denken dat een wijkgerichte aanpak alleen werkt als deze hulpverleners ook daadwerkelijk bekend zijn met de jongeren, en de jongeren de hulpverleners kennen. Gezegd werd dat straatcoaches weinig tot geen invloed hebben en geen indruk maken op een groep jongeren die al in de problemen zitten.

Over de organisatie van de bestaande hulp kwam naar voren dat dit eenvoudiger en met minder schakels geregeld moet worden. Nadat jongeren via hun eigen netwerk de eerste stap naar hulp hebben gemaakt, vervallen zij dikwijls in een wirwar van schakels en verschillende trajecten. Liever zouden zij een eenvoudiger stelsel van hulp zien, dat sneller en efficiënter werkt waarbij zij sneller worden geholpen bij hun problematiek. Aniek (22) vertelde over een situatie die zij heeft meegemaakt, waarbij het voor geen van de betrokken partijen duidelijk was wat de hulp vanuit jeugdzorg precies inhield en wat er ging gebeuren. “Jeugdzorg wist gewoon te weinig over de situatie en bood nauwelijks hulp,” aldus Aniek. Iemand die achter de signaleerder de verschillende trajecten monitort en blijft kijken in het belang van de jongere zou een manier zijn om dit te realiseren.

4. Jongerenvisie op toekomstige hulptrajecten

Naast het gegeven dat de panelleden tijdens de bijeenkomsten hun visie gaven op de huidige gang van zaken, werd hen gevraagd hoe zij de zaken liever anders zien.



Rolmodellen in directe omgeving

De directe omgeving van jongeren is van groot belang. Jongeren maken hierin de eerste stappen voor het opzoeken van hun hulpvraag. Geadviseerd wordt dan ook om hier veel aandacht aan te besteden. Gedacht kan worden aan het aanstellen van een 'rolmodel' binnen sociale netwerken, zoals bijvoorbeeld een sportclub, naar wie jongeren kunnen gaan met vragen en problemen. Bijvoorbeeld een trainer/coach. Buiten een sportclub kan je bijvoorbeeld denken aan iemand binnen een groep met natuurlijk overwicht, zoals een oudere skater binnen een skatergroep. Belangrijk is dat jongeren een vertrouwensband met deze persoon hebben en enige vorm van affiniteit en verbondenheid met hem of haar voelen. Op deze manier kunnen problemen of vragen al in de eerste stadia gesignaleerd en beantwoord worden, zonder dat iemand met een hulpvraag te lang zoekende blijft terwijl de problematiek verergert. Eigen initiatieven van jongeren moeten daarom ook bekrachtigd, erkend en aangemoedigd worden om zo een grotere cohesie tussen jongeren onderling te creëren, waarin zij vanuit eigen kracht problemen kunnen oplossen. Gedacht kan worden aan ontmoetingsplekken zoals skateparken, basketbalveldjes, jeugdcentra en andere plekken waar sociale netwerken kunnen ontstaan en onderhouden kunnen worden. Jongeren geven daarentegen aan dat hele grote projecten eerder afschrikken dan aantrekken.

Mentoren en vertrouwenspersonen

Via school moeten jongeren ook hulp kunnen zoeken, bijvoorbeeld via de mentor of een andere vertrouwenspersoon. Ook hier is de vertrouwensband met deze persoon van belang. Bovendien adviseert het jongerenpanel dat de hulp wel zichtbaar en aanwezig moet zijn, maar dat dit absoluut geen opdringerig karakter moet hebben om gewenste resultaten te boeken. Signaleren is belangrijk naast hulpverlening, maar dat moet op een discrete en terughoudende toon. Op dit moment is de hulp te 'aanwezig'.

Voorlichting

Daarnaast is voorlichting van groot belang. Jongeren geven aan voor bepaalde thema's waar een taboe op heerst voorlichting te wensen. Te denken valt aan automutilatie, blowen, depressiviteit, groepsdruk en agressie. Daarbij is belangrijk dat er niet alleen nadruk wordt gelegd op de slechte gevolgen van bijvoorbeeld middelenmisbruik. Jongeren willen vooral concrete informatie, bijvoorbeeld om te weten wat zij kunnen doen als iemand in hun omgeving in de problemen raakt door een verslaving. Zij gaven aan dat voorlichting van ervaringsdeskundigen altijd meer interesse



wekt en dat een open, interessante voorlichting over 'taboe' onderwerpen beter in het geheugen blijft.

Efficiënte doorverwijzing

De doorverwijzing naar hulpverlening, door bijvoorbeeld een rolmodel of een vertrouwenspersoon uit de sociale omgeving, moet goed en efficiënt gebeuren. Geadviseerd wordt dat als een jongere wordt doorverwezen door iemand uit zijn omgeving of online, dat de lijnen daarachter kort moeten zijn. Het traject tot hulp moet snel zijn om effectief en op tijd te werken. Gedacht kan daarbij worden aan iemand die de doorverwijzing begeleidt en monitort tot het moment waarop concrete hulp geboden wordt. Minder schakels en minder gezichten is hierbij het devies.

Online hulp

Social media zijn belangrijk voor contact met 'peers', maar vormen tegenwoordig ook een belangrijke rol in informatievervalschafting. Daarnaast zijn fora en websites bronnen waar jongeren hun informatie over problemen kunnen vinden. 'Door een beetje te Google-en kom je wel op een site terecht met informatie over een bepaald onderwerp', werd gezegd. Belangrijk is wellicht het verschaften van een overkoepelende, duidelijke site van de gemeente waar jongeren snel terecht kunnen voor informatie, maar waar men ook contact kan zoeken voor hulpvragen. Bij grote hulpvragen en probleemgevallen, kunnen zij dan worden doorverwezen naar bestaande organisaties zoals bijvoorbeeld het CJG. Het idee werd ook geopperd dat als jongeren elkaar willen helpen, maar niet weten hoe, zij hier hun informatie vandaan kunnen halen. 'Waar moet je bijvoorbeeld heen als een vriendin denkt dat ze zwanger is?'. 'De ouders van mijn vriend gaan scheiden en ik merk dat hij in de knoop zit met zichzelf, wat kan ik voor hulp bieden?'. 'Mijn moeder drinkt heel veel, wat kan ik hier als kind aan doen?'.

Een concreet voorbeeld van online hulp zou bijvoorbeeld een chatfunctie kunnen zijn. Jongeren geven aan dat het belangrijk is dat het mogelijk is om anoniem online hulp te zoeken. Het organiseren van een dergelijke website gebeurt het best op lokaal niveau met daarop de hulpinstellingen die voor jongeren uit Haarlem beschikbaar zijn. Een landelijke site zou ook kunnen, waarbij jongeren hun locatie kunnen aangeven.

Luisteren naar wat er speelt

Geadviseerd wordt het wijkgericht werken en het werken met bijvoorbeeld straatcoaches alleen door te zetten in de gevallen waar al reeds goede resultaten zijn geboekt. De jongeren in het panelgesprek gaven aan dat een wijkgerichte aanpak met straatcoaches weinig invloed zal hebben. Dit omdat sociale netwerken van jongeren dikwijls niet wijkgebonden zijn en zij weinig aansluiting hebben bij iemand die ineens in hun wijk geïntroduceerd wordt. Bij het optreden tegen groepen jongeren die overlastgevend zijn zou meer gebruik gemaakt moeten worden van de groepsdynamiek. Door actief contact te zoeken en er achter te komen wat jongeren zouden willen zou de invloed op deze groepen vergroot kunnen worden. Gedacht kan worden aan bijvoorbeeld een wijkagent die met de jongeren gaat kickboksen. Jongeren gaven ook aan dat gemeenteambtenaren voor hen zichtbaar moeten zijn op straat. Dit zou al kunnen door af en toe een praatje te maken. De panelleden gaven aan het prettig te vinden dat 'degene die regels opstelt ook een keer op straat is'

5. Conclusie

Naar aanleiding van het panelgesprek zijn er enkele concrete adviezen die wij hebben voor de Transitie Jeugdzorg en Welzijn. Geadviseerd wordt de sociale omgeving van jongeren als zwaartepunt te zien, en van hieruit hulp in de vorm van rolmodellen of mentoren op school te organiseren. De sociale omgeving is dé plek waar jongeren bereikt kunnen worden en waar problemen gesignaleerd kunnen worden, alsmede waar vroegtijdige hulpverlening en doorverwijzing kan plaatsvinden. Belangrijk daarbij is dat hulpmogelijkheden aanwezig en zichtbaar moeten zijn, zonder de jongeren een opdringerig gevoel te geven. Dit geldt zowel voor de hulp die op scholen aanwezig is als voor de hulp die in hun directe omgeving aangeboden wordt.

Voorlichting door ervaringsdeskundigen op school over thema's waar een taboe op heerst is belangrijk. Niet alleen bewustwording van nadelige gevolgen van bepaald gedrag is daarbij van belang, maar ook hoe jongeren anderen in hun sociale omgeving kunnen helpen. Jongeren gaven aan vooral behoefte te hebben aan voorlichting over de thema's blowen, automutilatie, depressie, groepsdruk en agressiviteit.

Internet is een bijzonder belangrijk medium voor jongeren, met name voor de onderwerpen waar zij niet mee naar hun directe omgeving stappen. Een internetsite waar zij met vragen terecht kunnen



en waar zij hulp kunnen zoeken zou hier een perfecte aansluiting op zijn. Belangrijk daarbij is dat hun anonimiteit gegarandeerd is. Dit zou een landelijke site kunnen zijn met een onderverdeling naar gemeenten, of een site op lokaal niveau.

De doorverwijzing naar concrete hulp moet zonder te veel schakels plaatsvinden. Iemand die de doorverwijzing begeleidt en monitort zou hierbij een uitkomst bieden. Vervolgens moet de hulp snel en efficiënt plaatsvinden. Hierbij wil de jongere het gevoel hebben dat de hulp er voor hem is, en niet voor de ouders of de instelling. Goed luisteren hoe er geholpen kan worden is daarbij het advies.

Ook eigen initiatieven van jongeren moeten aangemoedigd worden. Ontmoetingsplekken voor jongeren zijn belangrijk, maar geadviseerd word om hen de inrichting zelf te laten regelen. Een wijkgerichte aanpak zal volgens jongeren niet veel indruk maken, tenzij de resultaten daarbij al geboekt zijn bij bestaande projecten.

Daarnaast is het belangrijk dat professionals zichtbaarder worden op straat. Door actief contact te zoeken met jongeren en te luisteren naar wat zij willen, beleven en vinden laat de professional merken er echt te zijn voor de jongeren. Hierdoor kan de invloed op groepen jongeren vergroot worden. Door te werken via de groepsdynamiek van een groep jongeren kunnen problemen met jongerengroepen beter aangepakt worden.

Mochten er naar aanleiding van dit advies nog vragen zijn, dan kunt u contact opnemen met GenerationWhy via info@generationwhy.nl.

